

平成29年度
燕市障がい者基幹相談支援センター事業実績報告

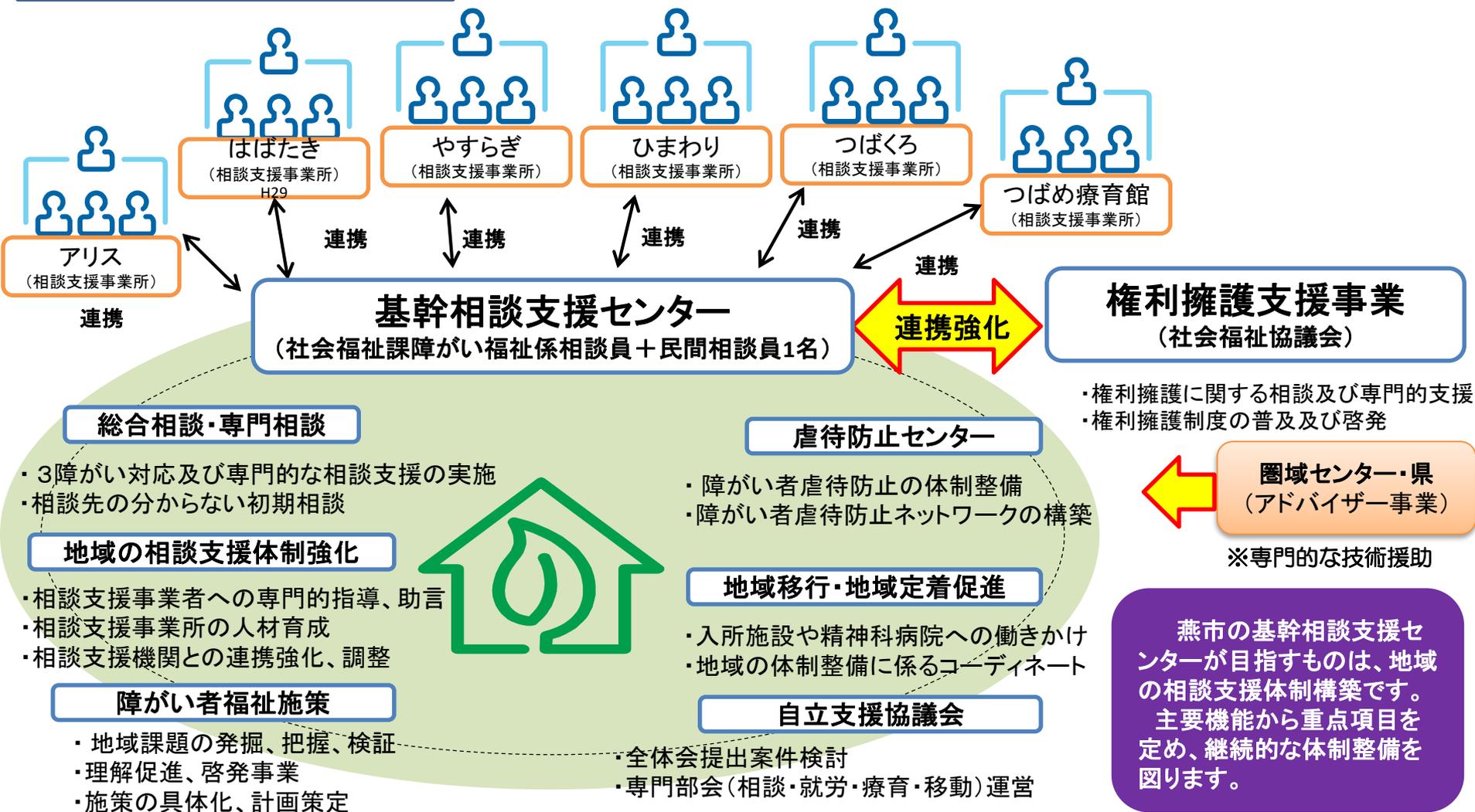
平成30年5月28日

燕市障がい者自立支援協議会

燕市障がい者基幹相談支援センターの役割と機能

基幹相談支援センターとは、地域における相談支援の中核的な役割を担い、障がい者の相談等の業務を総合的に行う機関です。

H29年度 主要機能



平成29年度の方針、体制、業務内容

平成29年度は、地域生活支援センターやすらぎの専門相談員1名と、兼務業務も担う障がい福祉係相談員3名の計4名体制で事業を実施しました。

方針

燕市独自の*1一体的相談支援体制の整備に向け、基幹相談支援センターと事業所が連携し、資質確保のための継続的な取り組みを行う。

- ・相談支援専門員のスキルアップに加え、各相談支援事業所自体のスキルアップに向けた事業展開を図る。
- ・ケース対応力と地域課題への視点を持った課題解決力を兼ね備えた相談支援専門員育成の基盤づくり。

体制

役職	資格	所属
センター長(係長)	精神保健福祉士	障がい福祉係
専門相談員	相談支援専門員	地域生活支援センターやすらぎ
主査	社会福祉士	障がい福祉係
技師	精神保健福祉士	障がい福祉係

業務内容

基幹業務

ネットワークの構築
総合相談・専門相談
スーパーバイズ
自立支援協議会の運営
権利擁護・虐待の防止



兼務業務

係業務(主だったものを記載)

窓口業務
入所・通所施設ケース会議
精神保健福祉講座
成年後見市長申立・報酬助成事務
障がい福祉計画

福祉総合相談支援チーム業務

福祉総合相談対応
定例会の運営(主軸としてのサブリーダー業務含む)

*1 一体的相談支援体制とは・・・サービスの有無で相談員が変わらない体制

業務実績（その1）

1. ネットワークの構築

実績

(1) 相談支援事業所とサービス事業所とのネットワーク構築

<実施内容>
◆市内就労系サービス事業所へ訪問し、市内8事業所の管理者と面談
<成果>
◆相談支援専門員・事業所に対する率直な思いや、サービス事業所の困り感、自立支援協議会の取組の認知度などを確認できた。
<課題>
◆継続した相談支援専門員の資質の平準化
◆就労系サービス事業所利用調整の際のルールづくりと共通理解
◆就労系サービス事業所と相談支援事業所の互いの役割整理
◆同一法人内での自立支援協議会の取組への情報共有
◆サービス事業所同士の横のつながり
◆サービス事業所の職員確保と研修体制づくり
<今後の方向性>
◆市内相談支援機関連絡会、相談支援専門員研修、就労系サービス事業所情報交換会などの活用

(2) 医療機関とのネットワーク構築

<実施内容>
◆県央圏域地域移行支援部会出席
◆大島病院との地域機関の連絡会出席
<今後の方向性>
◆継続実施

(3) 民生委員とのネットワーク構築

<実施内容>
◆民生委員総会にてPR
<今後の方向性>
◆全体周知だけでなくケース等を通じたネットワークづくり

(4) 高齢分野とのネットワーク構築

<実施内容>
◆ケアマネジャー情報交換会にてPR
◆相談支援専門員研修開催（地域包括支援センターとのネットワークづくり）
<今後の方向性>
◆相談支援専門員研修を活用したネットワーク構築を継続

業務実績（その2）

1. ネットワークの構築

実績

(5) ハローワークとのネットワーク構築

<実施内容>

- ◆サービスガイドブック活用に向けた周知のため、ハローワーク巻へ訪問
- <今後の方向性>
- ◆障がい者の就労に関する取組を通じたネットワークづくり

2. 総合相談・専門相談

(1) 初期相談

※委託相談支援事業所(6ヶ所)でも対応している

【目的】新規相談の適切な対応とつなぎ

(2) 総合相談・専門相談

【目的】障がい者・児に関する総合的かつ専門的な相談支援、助言、後方支援

実績

初期相談(新規相談)

年間実 133件（月平均11件）

総合相談・専門相談

年間実 441件（月平均61件）

※その他、情報共有程度の対応 234件

年間延べ 1,906件（月平均159件）

※その他、情報共有程度の対応 1,359件

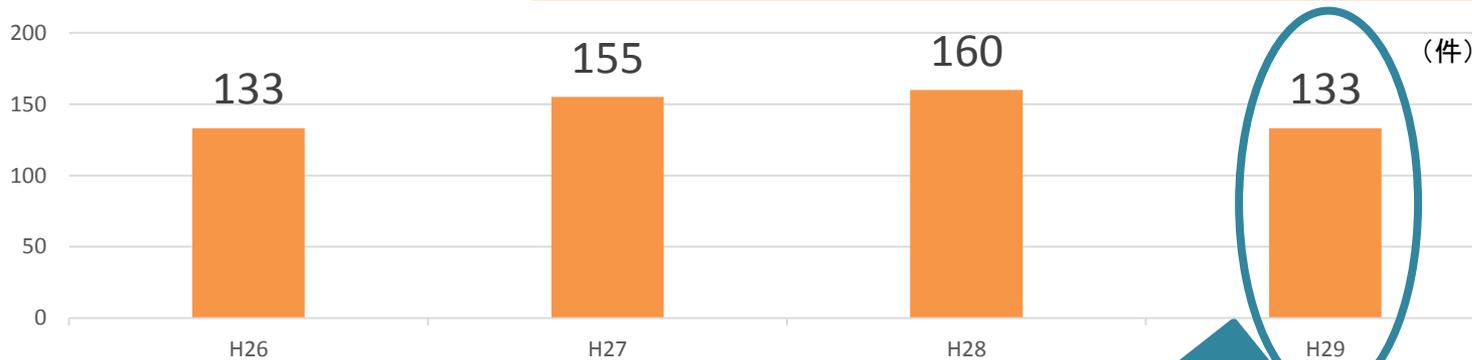
うち、関係機関からの相談
年間延べ 481件（月平均40件）

業務実績 (その3)

詳細分析 (初期相談)

初期相談件数の推移

新規相談＝初めての相談 or 1年以上基幹で対応していなかったケースに関する相談と定義

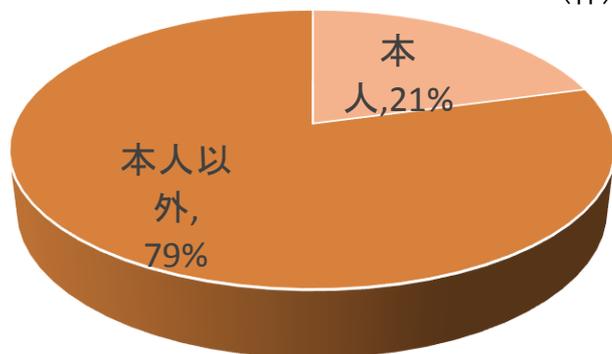


初期相談の件数はH27、H28よりも減少。ただし、H29年度は基幹4人であり、過去で一番少ない人員体制。

分析① 相談者の属性

相談者の内訳

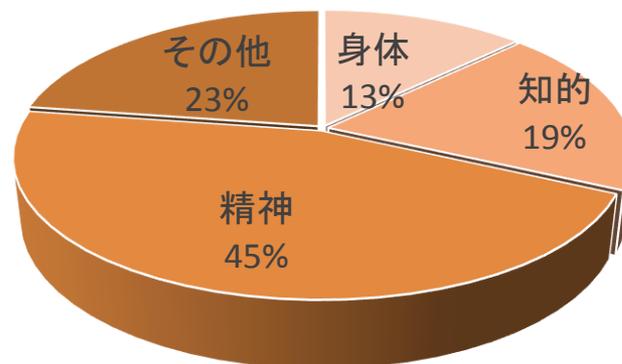
※重複あり
(件)



本人以外(家族、近隣住民、関係機関)からの相談が来る割合の方が高い傾向。
⇒『福祉』という分野につながるための支援。

障がい種別

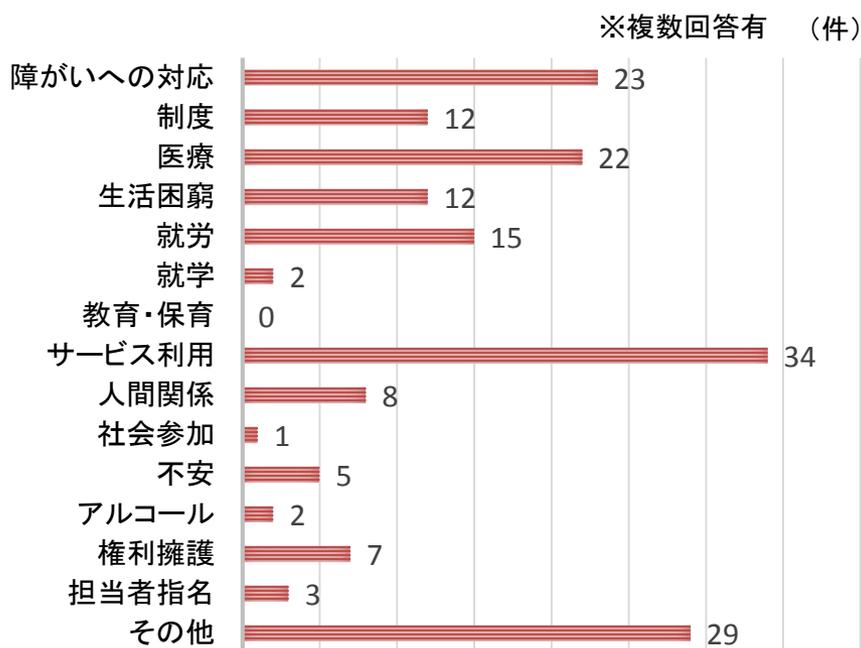
※重複あり
(件)



精神障がいが全体の5割を占める。その他は、「障がいや病気の診断がない」方。

業務実績（その4）

分析② 相談内容

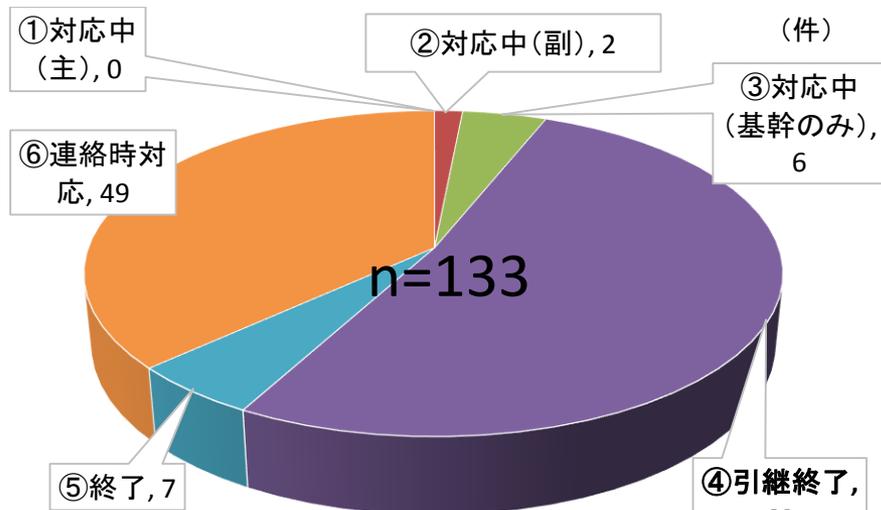


初期相談の内容では、「障がいへの対応」、「医療」、「福祉サービス利用」などの相談内容が上位を占めており、『本人以外』から多く寄せられる内容です。

本人からの相談では、「制度」や「医療」、「その他」に分類される相談が多くあります。

「その他」としては、様々な生活場面での困りごとに関する相談が寄せられており、**基幹相談支援センター**が相談の『ワンストップ機能』を果たしていることが伺えます。

分析③ ケースの経過



新規相談の対応では、約半分のケースが「④引継終了」となっており、相談支援事業所等の地域の相談機関への連携・つながりが出来たと言えます。ケースによっては、一緒に対応しながら徐々にスライドするなど、相談者や相談支援機関の負担を考慮し、柔軟に対応しています。相談支援事業所だけでは対応が難しいケース等は、基幹相談支援センターとの協働支援を継続しているケースもありますが、**地域の相談支援体制の構築に取り組んできた成果として、相談支援事業所のスキルアップが図られ、相談支援事業所が主となった相談支援が形成されてきています。**

業務実績（その5）

詳細分析（総合相談・専門相談[関係機関からの相談]）

基幹センターへの関係機関の相談件数（件）

■ H26年度 ■ H27年度 ■ H28年度 ■ H29年度

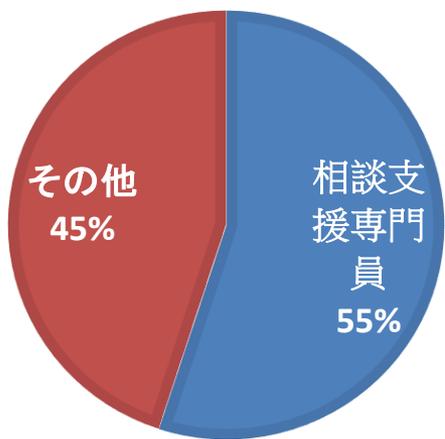


特に、相談支援専門員からの相談件数は減少傾向です。

基幹センタースタッフ数等の変動も影響していると思いますが、「困れば基幹」から「まずは事業所内検討」という相談支援専門員とその事業所の意識の変化の影響もあると推測されます。

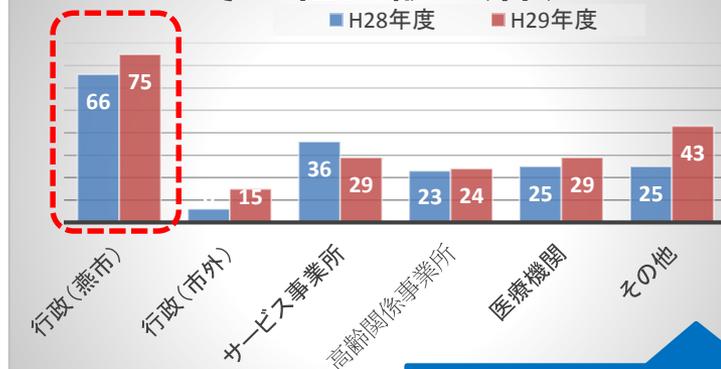
これについては相談員個別面談の聞き取りでも確認できています。

平成29年度 基幹センター 相談先割合（%）



その他内訳（件）

■ H28年度 ■ H29年度



- ・学校
- ・権利擁護センター
- ・保健所
- ・議員
- ・障害者・就業生活支援センター
- ・ハローワーク

行政内部からの相談が例年圧倒的に多い傾向にあります。

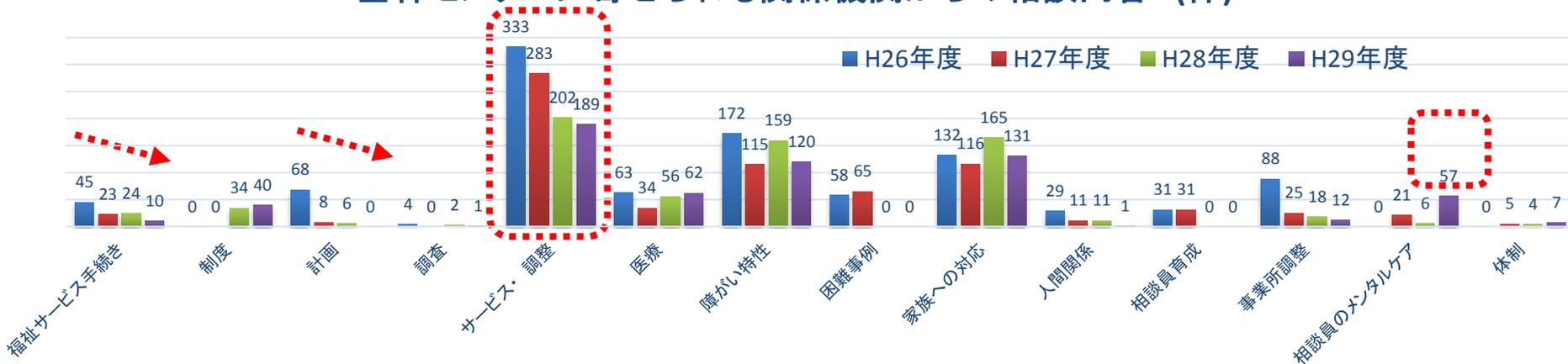
また、サービス事業所からの相談が減少傾向です。

今後も、基幹センター直営の強みを生かし、行政内部との連携を図るとともに、地域の委託相談支援事業所へ適切につないでいくことで、地域の相談支援体制を強化していく必要があります。

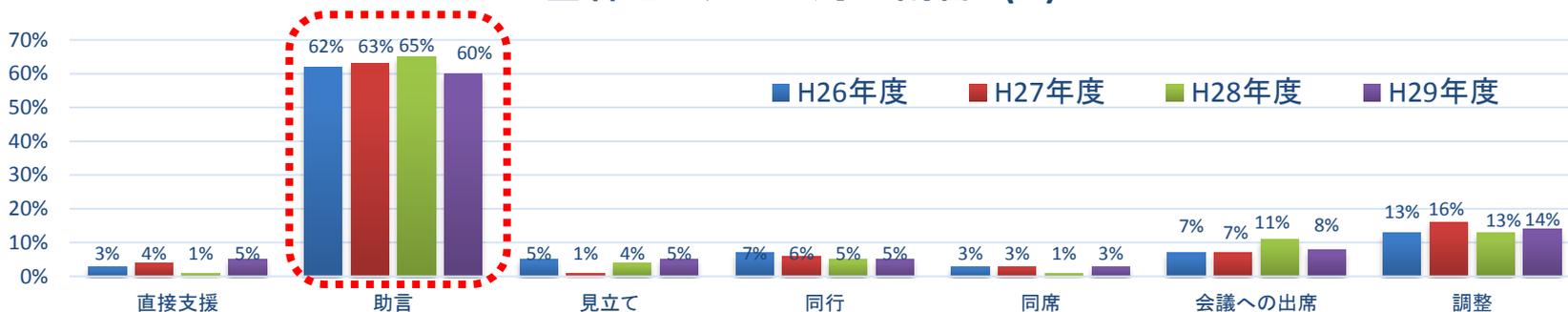
また、内外ともに委託相談支援事業所の周知を図る必要があります。

業務実績 (その6)

基幹センターに寄せられる関係機関からの相談内容 (件)



基幹センターの対応割合 (%)



相談内容としては、「サービス・調整」に関すること、対応割合においては「助言」が例年圧倒的に多い傾向にあります。

一方、「福祉サービス手続き」「計画」については、減少し、かつ「ほぼない」という結果となっています。

相談支援においては、答えは一つではありません。そのため、相談員は、自らの相談支援がこれでよかったのかと悩みますが、その反面、悩むことで支援の幅を広げていく側面もあります。よって、相談員は、事業所内検討をしてもなお、基幹センターにも助言を求めてくるのだと推測されます。

また、相談員は燃え尽きやすい職業と言われていています。そのため、相談員から相談があった際は、今年度は特に「相談員のメンタルケア」を意識して取り組んだ結果が表れていると推測されます。

「福祉サービス手続き」「計画」の相談傾向については、計画相談が定着してきたことと、障がい福祉係給付担当への相談による解決が図られていると推測されます。

業務実績（その7）

3. スーパーバイズ

実績

(1) 個別ケースへの助言・指導

※総合相談・専門相談参照

(2) 認定調査への助言

<実施内容>

◆アセスメント力向上につながる認定調査票作成に対する助言

<成果>

◆事業を継続してきた結果、各相談員が認定調査をする目的や記載の仕方を意識する姿勢が定着。

<課題>

◆アセスメント力の平均した底上げ。特にベテランへの配慮。

<今後の方向性>

◆各事業所単位で取り組む体制づくり

◆市内相談支援機関連絡会等を活用（H27年度研修で利用した資料を基に、記載する具体的な内容や記載の仕方を再度振り返る）

(3) サービス等利用計画への助言・指導

<実施内容>

◆サービス等利用計画作成について必要時に助言

◆計画相談支援に関する確認事項を作成し管理者会議にて再確認

<成果>

◆計画相談支援に関して曖昧だった部分が明確化された。

<課題>

◆相談支援事業所の平準化

（報酬改定により、今まで以上に事業所の自己管理が求められる）

◆本来の相談支援（ソーシャルワーク）に立ち返る。

（計画相談だけに囚われすぎない）

◆サービスありきでない「トータルプラン」作成の意識化

<今後の方向性>

◆各事業所で相談員を育てる視点を持ち、事業所単位で相談支援専門員への助言等行う。助言等行う際に、方法等確認したいことがあれば基幹センターに依頼。

3. スーパーバイズ

実績

(4) 相談支援専門員個別面談 ※重複事業(5) 困難事例への助言

<実施内容>

- ◆前期、後期2回の個別面談実施
(きめ細かいスキルアップを図り、かつ、精神的負担軽減も図る)

<成果>

- ◆負担感はありつつもバーンアウトする相談員はゼロ
- ◆困難事例に対し「まず事業所内検討」が定着してきたことを確認
- ◆「負担が大きい」＝「困難」であるというとらえ方を確認
- ◆相談員に必要な資質である「困難（負担感）と向き合い支援していく姿勢」が更に育成されてきた。

<課題>

- ◆基幹センター相談前の事業所内検討（スーパーバイズ）の更なる促進
- ◆障がい種別によってケースの偏りがあり、得意・不得意分野が存在
- ◆サービス事業所と相談支援事業所の互いの役割の整理
- ◆他の相談支援機関と相談支援事業所の互いの役割の整理

<今後の方向性>

- ◆基幹センターの現行の個別面談は終了。個別面談希望者には、基幹センター機能の一部委託先のやすらぎが実施
- ◆今後は事業所の更なるスーパーバイズ向上を図るため、各事業所単位で「相談員を育てる」視点を持てる体制づくり

3. スーパーバイズ

実績

<実施内容>

- ◆定例会 5回
- ◆事例検討会 2回
- ◆地域課題抽出数 41件（※詳細は12ページ参照）

<成果>

- ◆提出義務に囚われず本当にその時に必要だと感じた地域課題が抽出されてきた。
- ◆事例検討会にて、サービス利用に限らない柔軟な視点と社会資源や本人のストレングスに着目する視点が獲得できてきた。
- ◆地域課題の改善に向けた検討の時間を多く設けたことで、会員同士が意見等のシェアができ、様々な気づきを得ることができた。

<課題>

- ◆ケース課題ではなく地域課題を抽出する視点を持ち続ける。
- ◆課題解決に向けた具体的なアプローチまでの協議ができる。
- ◆話しやすい雰囲気づくりの継続

<今後の方向性>

- ◆上記の成果の踏襲
- ◆上記課題の改善に向けた連絡会運営

(6) 相談支援機関連絡会の運営

業務実績（その10）

相談支援機関連絡会にて抽出された課題

大項目	中項目	抽出課題数	小項目
I 社会資源	1 移動に関する課題	3	②日中活動の場(1件)④福祉有償運送(1件) ⑤その他の移動支援
	2 サービスに関する課題	9	①短期入所(1件)④生活介護(2件) ⑤身障者の日中活動の場(1件) ⑥高次脳の方の日中活動の場(1件) ⑩障がい児の放課後等のサービス(4件)
	3 医療に関する課題	0	
	4 就労に関する課題	2	③精神障がい者の就労(1件) ⑦知的障がい者の就労(1件)
	5 教育に関する課題	6	①近隣特別支援学校の受入拡大(1件) ②療育体制の充実(3件) ③継続支援(1件) ④特別支援学校との役割分担(1件)
	6 制度に関する課題	6	①通所経費助成(1件) ③既存の制度にないサービス(1件) ④金銭的な問題(1件) ⑤住まいの確保等居住支援(2件) ⑥権利擁護の推進(1件)
II 支援者	1 対応方法に関する課題	4	①虐待(援護者→本人)(1件) ④家族(1件) ⑥独居(1件) ⑮虐待事案の権利擁護に関する検討・適用(1件)
	2 連携に関する課題	6	③サービス事業所(1件) ④高齢分野(2件) ⑤その他関係機関(行政含む)(1件) ⑦役割分担(2件)
	3 支援に関する課題	4	②相談支援専門員のスキル向上(1件) ⑥サービス事業所(2件) ⑦相談支援員の業務内容(1件)
	4 地域づくりに関する課題	3	①障がい児・者虐待防止及び対応スキル向上(1件) ⑤「障がい」に対する理解 ⑥障がい者差別の解消
合計		41	

< 考察 >

- ・教育分野、療育支援体制に関する課題が多く抽出
- ・昨年度1件だった『地域づくりに関する課題』が3件抽出 ⇒相談員の視点がより広域な視点での捉え方になってきた。

業務実績（その11）

3. スーパーバイズ

実績

(7) 相談支援専門員研修

3回実施 ※詳細は下記参照

◆第1回 8 / 7 開催

<テーマ>

◆相談支援業務における弁護士との連携について

<講師>

◆廣田法律事務所 廣田 貴子 弁護士

<獲得目標>

◆弁護士業務、法律についての基礎的な知識を身に付ける（生活場面を中心に）

◆弁護士への相談方法、タイミング等連携する際のイメージを持てる。

<成果>

◆福祉分野における弁護士の業務についての基礎的な知識を持つことができた。

◆連携する際の具体的な手段・イメージがつくことにつながった。

◆第2回 10 / 20 開催

<テーマ>

◆相談支援専門員と高齢分野との連携

<獲得目標>

◆地域包括支援センター（4地区）と顔がつながり、連携が取りやすくなる。

◆よりよく連携するために両分野の支援の考え方を共有する。

◆障がい福祉サービスから介護保険サービス利用の切り替えにおける連携パターンを知る。

<成果>

◆障がい分野も高齢分野も「本人支援」に変わりないことを確認できた。

◆協力していく上でお互いの制度を含めて情報共有の必要を知ることができた。

◆第3回 1 / 30 開催

<テーマ>

◆相談支援について

<講師>

◆地域生活支援センターやすらぎ 杉山 敦彦 管理者

<獲得目標>

◆相談支援を理解する。◆初心に立ち返る。◆自分の業務の振り返りができる。

<成果>

◆研修を通じて業務の振り返るきっかけとなった。

<今後の方向性>

◆スキルアップしたい研修をアンケートから1コマ選択

◆昨年度から実施している高齢分野との連携についての研修を継続実施

◆例年実施の「相談支援専門員とサービス事業所職員合同研修」で出た課題について段階的な解決が図られるよう継続したスキルアップ

4. 自立支援協議会運営

実績

(1) 地域課題への柔軟な対応

【重点事項】

相談支援事業の評価基準検討

<実施内容>

- ◆管理者会議 2回（11月・2月）

<成果>

- ◆相談支援事業所基準項目の作成
- ◆計画相談支援に関する確認事項の作成
- ◆各事業所の相談支援について管理者レベルで話し合いができた。

<課題>

- ◆事業所の平準化
- ◆事業所で「相談員を育てる」視点の強化

<今後の方向性>

- ◆管理者会議の継続開催
- ◆相談支援事業所基準項目を基に事業所の平準化を図り、また事業所の評価も同時に図る。
- ◆相談支援事業所基準項目の内容について必要時は相談支援専門部会で検討

(2) PDCAサイクルの実施

<実施内容>

- ◆第2回自立支援協議会（全体会）にてH28年度の間評価

まとめ

平成29年度は「そもそも相談支援とは？」という話題がよく出ました。

そもそも「相談支援」とは、また、広く言えば「福祉」とは、「本人が満足するサービスの調整、提供」、「計画どおりの支援」、「効率良い役割分担と連携を図ったサービス提供」だったでしょうか。

計画相談の本格化に伴い、「相談支援」が給付サービスの一つとして明確に位置付けられたことで、障がいのある人たちに明確な「担当」ができたことは良いことだと思います。

しかし、それ以前の相談支援を含めた障がい分野の支援者たちは、お互いの役割に囚われ過ぎず、自分たちにできることを必死に考え、当事者も含めたチームとなり、なんとか支援の方向性を見つけ出そうとしていたように思います。その過程の中で、自然と連携できたという良いところもあったように思います。

平成30年度は、引き続き事業所単位で、現在の業務の在り方を振り返りながら、地域の相談支援体制がより良いものになっていくよう検討していきたいと思います。

燕市障がい者基幹相談支援センター
奥村相談支援専門員

