

The background of the entire page is a vibrant blue sky filled with soft, white, fluffy clouds. Scattered throughout the sky are several dandelions in various stages of being blown away, with their seeds drifting in the air. Interspersed among the clouds and dandelions are numerous translucent, shimmering bubbles of various sizes, adding a sense of lightness and movement to the scene. The overall atmosphere is bright, airy, and hopeful.

相談支援事業 自己評価マニュアル

平成20年度障害者保健福祉推進事業
「相談支援事業機能強化のための評価に関する調査研究事業」
研究事業報告書

I. 巻頭言～障害者相談支援事業の歴史的経緯と＜評価＞研究の現在

研究代表:加瀬 進

(東京学芸大学)

1. はじめに

ここに平成 20 年度障害保健福祉推進事業の一環として取り組んだ「相談支援事業機能強化のための評価に関する調査研究事業」の報告書を上梓させていただき運びとなった。研究委員として携わって下さった相談支援専門員をはじめ関係機関の諸氏はもとより、本調査研究事業に様々な形で協力いただいた方々に、改めて感謝申し上げる次第である。

今年度の研究は、昨年度に実施した相談支援事業運営マニュアル作成を継承し、相談支援事業者が自らその質を高めていくツールとして、このマニュアル、中でも「市町村・相談支援事業者の役割・業務フロー」に沿った自己点検・自己評価尺度を作成し、試験運用を行ってツールとしての妥当性や精度を検証しようとしたものである。研究の意図や背景、成果の活用方法、試験運用の結果と分析、各研究委員による＜評価＞をめぐる総括については、本論を参照されたい。

ところで、今あらためて、なぜ相談支援事業の評価、とりわけ＜機能強化のための評価＞とわざわざ銘打った研究に取り組む必要があるのだろうか。現在の状況に限って言えば、相談支援事業こそ障害者自立支援法が第 1 条で高らかに謳った目的、すなわち当事者を中心とした支援と「障害の有無にかかわらず国民が相互に人格と個性を尊重し安心して暮らすことのできる地域社会」の実現を担う要であるという自負に対して、実際の制度的位置づけや相談支援事業の実態が乖離していることに対する危機感に基づくものであるといえる。つまり、地域生活支援システムの要であるといくら自負したとしても、制度上は地域生活支援事業の一つという相対的に弱い位置づけであり、あるいはサービス利用計画の対象が限定的であることに象徴されるように「相談支援事業がなければ障害福祉サービスに届かない」といえるほど制度的に成熟していないのである。その背景には「相談支援を地域生活支援の要であると高く評価する」世論を形成できるだけの実績がない、あるいは実績をエビデンスとして明示できない現状があり、だからこそ相談支援の評価研究が求められている、という回答の仕方になろう。では、それだけの実績がない、実績を示せないのは、障害者自立支援法が施行されてまだ 3 年余りの月日しか経っていないからであろうか。

事実はさほど単純ではない。なぜなら我が国の障害福祉分野における相談支援、ないしはソーシャルワークそれ自体の歴史が現在の研究課題として立ち現れてきたものと理解することができるか

らである。そこで本論に先立ち、ここではこうした相談支援事業の経緯を素描しつつ、筆者なりに本研究の位置づけを明確にすることをもって、研究代表の任として求められている巻頭言に代えさせていただこうと思う。

2. 相談支援事業に関する評価問題のルーツ

まず確認しておきたいこと、それは現在の相談支援事業は障害者自立支援法とともに突然現れたものではなく、1995年に策定された「障害者プラン—ノーマライゼーション7ヵ年戦略」における総合的な支援体制の整備(VI-5)という提起によって、「身近な地域において、障害者に対して総合的な相談・生活支援・情報提供を行う事業を、概ね人口30万人あたり概ね2カ所ずつを目標として実施する」施策が登場したことを直接の契機としているという点である。身体障害者については「市町村障害者生活支援事業」、精神障害者については「精神障害者地域生活支援センター」、そして障害児・知的障害者については1990年から先行して始まっていた「心身障害児(者)地域療育拠点施設事業(コーディネーター事業)」をリニューアルした「障害児(者)地域療育等支援事業」がそれであり、手法としては後に「障害者ケアガイドライン(2002年3月)」としてまとめられる障害者ケアマネジメントを駆使しようとするものであった。

この確認が意図するところは、現在の相談支援事業が「施設福祉」を前提とする「定型的な」従来のケースワークではなく、「地域福祉」を目指す「非定型的な」ソーシャルワークであり、その意味では日本における歴史が浅く、その評価研究自体が緒に就いたばかりという状況をふまえる必要がある、という点である。

ここでいう「施設福祉」を筆者は「障害者の生活能力に応じて区分された施設体系を整備し、その福祉の向上を図ろうとする体系」と定義して用いているが、そこに登場するケースワーク≡相談支援事業の役割は当事者の生活能力にあった施設利用を調整し、いわゆる措置決定を導くことである。こうした相談支援の「評価」は、端的に言って、どれだけ待機者をゼロに近づけられるかというものであり、その際、施設整備それ自体は相談支援の任務を超えたところにあると理解され、評価指標には含まれない。

一方「地域福祉」とは「地域社会においてユニバーサルな支援として整備され、機能するサービスシステムによって、地域住民としての福祉の向上を図ろうとする体系」であり、そこに登場するソーシャルワーク≡相談支援事業の役割は地域の社会資源と当事者のQOLを充足することにあると理解される。つまり数値に置き換えやすい「待機者」数を評価指標とする相談支援事業ではなく、多分に主観を重んじる「充足」度合いを評価指標とする相談支援事業を標榜するからこそ、評価が難

しく、また重要になってくるのである。

加えて、障害者自立支援法施行後の現在においても、未だ<施設福祉>から<地域福祉>への移行それ自体が課題となっているように、障害者福祉の体系それ自体が今もって定型的な発想と実態から脱却しきれないでいる。こうした事態は相談支援の世界においても見られ、<施設福祉>的、定型的な相談支援事業が払拭されにくい状況が続いており、こうした状況を自浄していくためにも評価研究が強く求められているといえるだろう。

なお、私見であるが、支援費制度導入にあたっての、上記 3 障害相談支援事業の一般財源化の影響も少なくない。この一般財源化は、筆者の見るところ、相談支援事業に関する国による正當なく評価作業を欠いた放逐であった。障害者ケアマネジメントのプロセスを踏襲できているのか、できていないとすれば何が要因か。障害者ケアマネジメント手法を用いた非定型の相談支援事業によって地域の社会資源の充足や当事者のQOLは向上したのか、しうるのか。相談支援事業の担い手はその質を向上させるべきポイントは何か。今年度の研究で部分的ではあるが取り組み始めた、こうした評価作業は本来、国の施策として検証されるべきものであったはずである。

いずれにせよ、相談支援事業の評価研究は、以上のような歴史的経緯と使命を担わざるを得ないところに一つの軸足を有していると言えよう。

3. 相談支援事業の<評価>と障害者地域生活推進特別モデル事業

ところで、上述した相談支援事業の一般財源化の後、国は支援費制度の導入に際して「障害者(児)の地域生活支援の在り方に関する検討委員会」を設置し(2003年5月)、あわせて「障害者地域生活推進特別モデル事業」なるものを組んだ。これは「地域生活推進員」を配置して相談支援体制の強化を進めるという趣旨の事業であったが、当初は2ヵ年事業、77市町村分という小規模な接ぎ穂的の事業であったし、今日からみてこのモデル事業によって相談支援体制が強化されたとはいえないにちがいない。

しかしながら、この事業のうち、「地域生活支援ステップアップ事業」の申請・運用・報告に対して導入された「発展段階」指標を積極的に評価する相談支援関係者は少なくない。例えば第Ⅰ期(相談支援事業者がなく、社会資源が各々に利用者を抱えている段階)から第Ⅱ期(相談支援事業者が何らかの居宅サービス(私的サービスを含む)を伴ってできてくる段階)へステップアップするために、<分野1:相談体制>のうち、①:障害者の居宅サービス提供事業所と一体的に運営される相談窓口を設置する、というように自らの地域診断に基づいて短期目標をたて、その実現に取り組むために事業を推進するというものである。モデル事業としては珍しくPDCAサイクルが明瞭であり、

現在からみると荒削りとはいえ、発展段階の判断基準として措定された概況・相談体制・ケアマネジメント・市町村の関与・サービス提供体制それぞれの記述は相談支援事業の〈評価〉指標がはじめて言語化されたものといえるだろう。

この指標づくりに際しては、コーディネーター事業の時代から相談支援に取り組んできた先駆者のヒアリングが行われており、その意味では実践の蓄積に裏付けられたリアリティを有するものでもあったが、惜しむらくはこの指標を用いた一定規模の調査研究等はその後行われておらず、評価指標としての妥当性検証や精緻化は進まなかった。結果的に支援費制度 3 年間の中で、それまでの取り組みを基礎に 3 障害別の相談支援事業を維持・発展させた都道府県と、一般財源化に伴って縮小した、ないし新規充実に至らなかった都道府県とで相対的な格差が広まっていった。全国的に見れば、相談支援事業の重要性・必要性を訴えるエビデンス集めが進まず、相談支援事業の量的・質的担保も十分には進まないという状況を迎えていくのである。

4. 障害者自立支援法と相談支援事業

このような動静のなか、支援費制度はわずか 3 年で破綻することになる。関係者の間で一種の衝撃をもって迎えられた「グランドデザイン案」は支援費制度にかわる新たなサービス体系を提唱するものであった。障害種別の統合、施設サービスか居宅サービスかという 2 分法を廃するための機能別障害福祉体系、介護保険との融合等々は賛否両論を巻き起こし、小泉改革と連動する紆余曲折を経て障害者自立支援法として成立する。上述したように当事者中心のサービスが根づいた地域社会づくりを目標に掲げて制定・施行された同法によって、放逐された相談支援事業が障害者ケアマネジメント手法を用いたソーシャルワークとして本格的に再興できるのでは、という期待を高めたのも事実であろう。

しかしながら、現状において、結果的には相談支援事業の位置づけも、サービス利用計画の積極的運用も、障害程度区分の認定を含むサービス利用にいたるプロセス≒ケアマネジメントのフローにしても、相談支援体制の基本となる地域自立支援協議会にしても脆弱であり、中途半端な段階にとどまっていると言わざるを得ない。周縁に目をやれば、例えば学齢期においては特別支援教育への転換・展開に伴い、相談支援事業とも深くかかわる「個別の教育支援計画」が試行段階から学習指導要領にもとづく義務化の段階に入ろうとしているなど、制度としての強化が図られつつある。いわゆる縦と横をしっかりとつなぐ地域生活支援システムの要であるという相談支援事業の自負は、相当に厳しい局面にさしかかっているといえるだろう。

相談支援事業の悲哀は、我が国において相談支援事業が負わされてきた歴史的経緯を根拠に

〈これほど中途半端な位置づけのままであるのはおかしい〉と批判しても、つまるところそれは相談支援の実績がないからだ、見えないからだ〉と切り返されてしまうところにある。相談支援が負わされてきた厳しい歴史を嘆いても始まらないとすれば、その転機・転換を図るには自らの実績を評価し、それを開陳し、公の議論として広げて叡智と共感を集めていく以外にない。

ここに相談支援事業の実績を改めて評価する作業、そのためのツール開発、そして各相談支援事業者の実際的な底上げに、いわゆるコーディネーター事業創設から 20 年近く経った今、改めて取り組まなければならない理由がある。まさに本研究が定位されるのはこの一点において他ならない。

なお、嘆きとしてではなく、これまでの歴史的経緯に鑑みひとことだけ苦言を呈させていただくならば、厚生労働行政は以上のような経緯と背景を十二分に踏まえ、相談支援事業に関する最前線の実践と研究に対して厳しさをもって正當に評価するとともに、もう二度と相談支援事業を放逐することのないようにしていただきたいと願うばかりである。

5. 相談支援事業の〈評価〉研究をめぐる議論と本研究の到達点

本研究は以上のような位置づけの下で、自己評価という観点から相談支援の評価研究に取り組んだものであるが、我々が相談支援事業に関する〈評価〉研究のあり方をどのように捉えてきたのか、最後に簡単に触れておきたいと思う。

相談支援事業も社会福祉事業であり、その限りにおいて自己点検・自己評価は不可欠である。ただし留意すべきは社会福祉法第 78 条が定める〈福祉サービスの質の向上のための措置等〉の条項にあるとおり「自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受けるものの立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない」のであって、自己評価はサービスの質の向上のためにとられる措置の一つだという点である。例えば指定や委託を受けることに伴う監査も一つの評価、社会福祉法でいう措置の一つであるし、その他にも利用者・家族評価、第三者評価、職場内外での相互評価等々がすぐに挙がってこよう。

この点にかかわって、本研究を進める中で〈評価〉研究の枠組みをどのように捉えるかが議論になった。各研究委員がそれぞれのスタンスからこの問題に迫っているので詳細は本論に譲るが、「要求水準を高く設定している委託相談支援事業者の自己評価が相対的に低く出たのに、それを行政が監査利用したとなると、最低基準確保という監査目的からはずれてしまい、相談支援事業を育てることにならないのではないか」といった議論が少なからず繰り返されてきた。今回の研究報告

ではこうした点について十分な整理に至ることはできていない。ただし、＜監査→利用者・家族評価→第三者評価→相互評価→自己評価→研修＞という6段階で評価の構造を捉えようとした「高齢者の尊厳を保つ小規模多機能ケアの質の確保のためのフレーム（所収：杉山孝博・高橋誠一編『小規模多機能サービス拠点の本質と展開』、筒井書房、2005）」に学んで、＜評価＞は対象と視点を異にする構造的な段階ごとに行われるものと捉えるに至ってはいる。しかしながら同時に、これまで縷々説明してきたように、こうした評価の段階論に学んだとしても、障害者の相談支援事業についてはいずれの段階における＜評価＞研究も未着手であるという現実はかわらない。そこで、これまでの実績をもとに最短距離にある作業課題にまずは取り組むことが誠実かつ最速の選択であると考えたのが本研究の基本スタンスである。即ち、障害者ケアマネジメント手法にもとづくソーシャルワークとしての相談支援事業者が実施すべき役割・業務フローを各事業者がどの程度実施することができるか自ら振り返るツールの開発と試行である。

従って、本論で詳述される自己評価尺度とその結果は、そのまま監査の視点や利用者・家族の視点、第三者の視点で読み替えることはできないし、留意していただきたいところである。障害者の相談支援事業に関する＜評価＞研究をどのような構造で捉え、それぞれをどのように機能的に進めていくか。これらについては今後の研究課題として真摯に受け止めつつ、本報告書においては自己点検・自己評価に関する具体的な問題提起をさせて頂き、多くのご指摘・ご批判を願う次第である。

2009年3月吉日

相談支援事業自己評価マニュアル目次

I. 巻頭言

障害者相談支援事業の歴史的経緯と〈評価〉研究の現在

II. 研究事業の目的

1. 相談支援事業のあるべき業務と自己評価の必要性……………001
2. 自己評価ガイドラインについて(評価のねらい)……………018

III. 相談支援事業自己評価指標について

1. 自己評価振り返りシート……………023
2. 振り返りシート WEB 調査結果報告……………038

IV. 各研究委員報告 ……………075

V. 参考資料

- 公開研究会講座資料より……………093

Ⅱ 研究事業の目的

Ⅱ. 研究事業の目的

1. 相談支援事業のあるべき業務と自己評価の必要性

障害者自立支援法見直しの年、昨年度の研究事業業務マニュアルとも連動して、相談支援事業に求められている機能や役割、業務のあり方、さらに今年度研究で取り組んでいる自己評価の必要性についてまとめる。

相談支援事業を取り巻く環境の変化は激動に等しい。平成15年度導入された支援費制度以前の国庫補助事業時代から、都道府県、市町村事業への一般財源化が行われ、今日障害者自立支援法下においては、全ての障害分野の相談支援事業が市町村事業化され、財源も交付税と地域生活支援事業における統合補助金に二元化されている。業務委託のあり方も国庫補助時代とは変化しており、特に精神障害分野においては地域活動支援センター1型と呼ばれる相談支援事業所になったことで、様々な課題も出ているといわれている。身体障害、知的障害分野においても活動のあり方が問われる時代となり、特に「相談支援」の業務内容とは、あるいは活動そのものが地域に見えにくい等といわれ続けている。このことが財源確保にも少なからず影響を及ぼしていることは間違いないことである。

国庫補助時代から今日まで、障害分野における相談支援事業の根幹をなしているのは「障害者ケアマネジメント」の理念である。国においては平成10年から三障害の相談支援相談員を人材育成するため「障害者ケアマネジメントの理念と活用」の普及のための都道府県の指導者を養成する障害者ケアマネジメント従事者指導者研修及び都道府県においても障害者ケアマネジメント従事者研修をスタートさせた。

相談支援の業務内容は極めてシンプルである。つまりは、生活のしづらさや困難さを抱えた障害者やその家族からの課題を受け止め、解決に結びつけるためのニーズのアセスメント、ケアプラン、モニタリング、生活の見守りが地域で暮らす安心感につながることで、また個々の地域課題から自らの地域を診断し、強みと弱みを行政や地域関係者と共有し、新たな資源開発やサービスの改善に向けていくこと、これが相談支援事業の業務の柱であると考えている。昨年度の「地域移行を可能にする相談支援体制に関する調査研究」事業の報告書においても、個々のニーズへの対応(個別ケースワーク)と地域福祉の構築(地域づくり)に係わっていく両面の業務が期待されており、その活動のベースが地域自立支援協議会であることを確認した。そして次のように標準的な相談支援事業者の活動を一日の業務の動きと、障害者ケアマネジメントの手法活用による活動ポイントを整理したところである。

このような相談支援事業の活動は今回の研究テーマである「自己評価(日常業務の振り返り)」の基本の部分と考えており、おさらいをしておきたい。

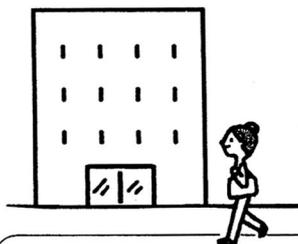
とある相談支援事業者の1日

一日の業務確認
他の相談員との連絡
訪問・会議の実施確認



9:00 出勤

業務確認



9:30 市役所訪問

個別支援会議の打合せ

午後の支援会議の事前確認
地域的課題の情報提供・共有
新規利用者の情報確認

個別支援プランに沿ったサービス提供・利用確認、ニーズ変化の確認



10:30 家庭訪問

ある個別支援会議にもとづく利用状況確認について

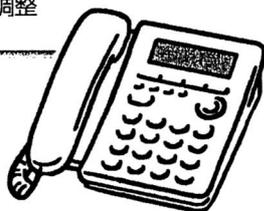


13:30 個別支援会議(学校会議室)

夏休みを控えた学齢期の母子家庭児童のサービスのマネジメント(会議)

参加者：親、学校、サービス事業者(居宅・日中一次支援・短期入所)市役所、相談支援事業
長期休暇中の支援計画の変更・役割確認

外出中の電話相談等への対応
関係機関からの連絡等への対応
個別支援会議のプラン変更点の連絡調整



17:30 センター帰着

留守中の電話確認
関係機関への電話連絡



18:00 スタッフ会議

各相談員の活動内容確認・連絡調整

各相談員間の情報共有(困難事例対応・共通事例確認事項・意見交換)
地域課題の抽出
センター運営連絡確認

個別支援会議の確認・意向聴取
日勤活動の業務日報処理
地域自立支援協議会報告書処理
連絡調整における優先課題整理
翌日業務確認

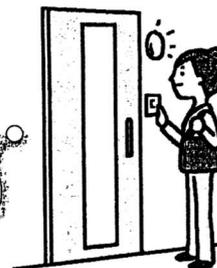


業務日誌・記録整理

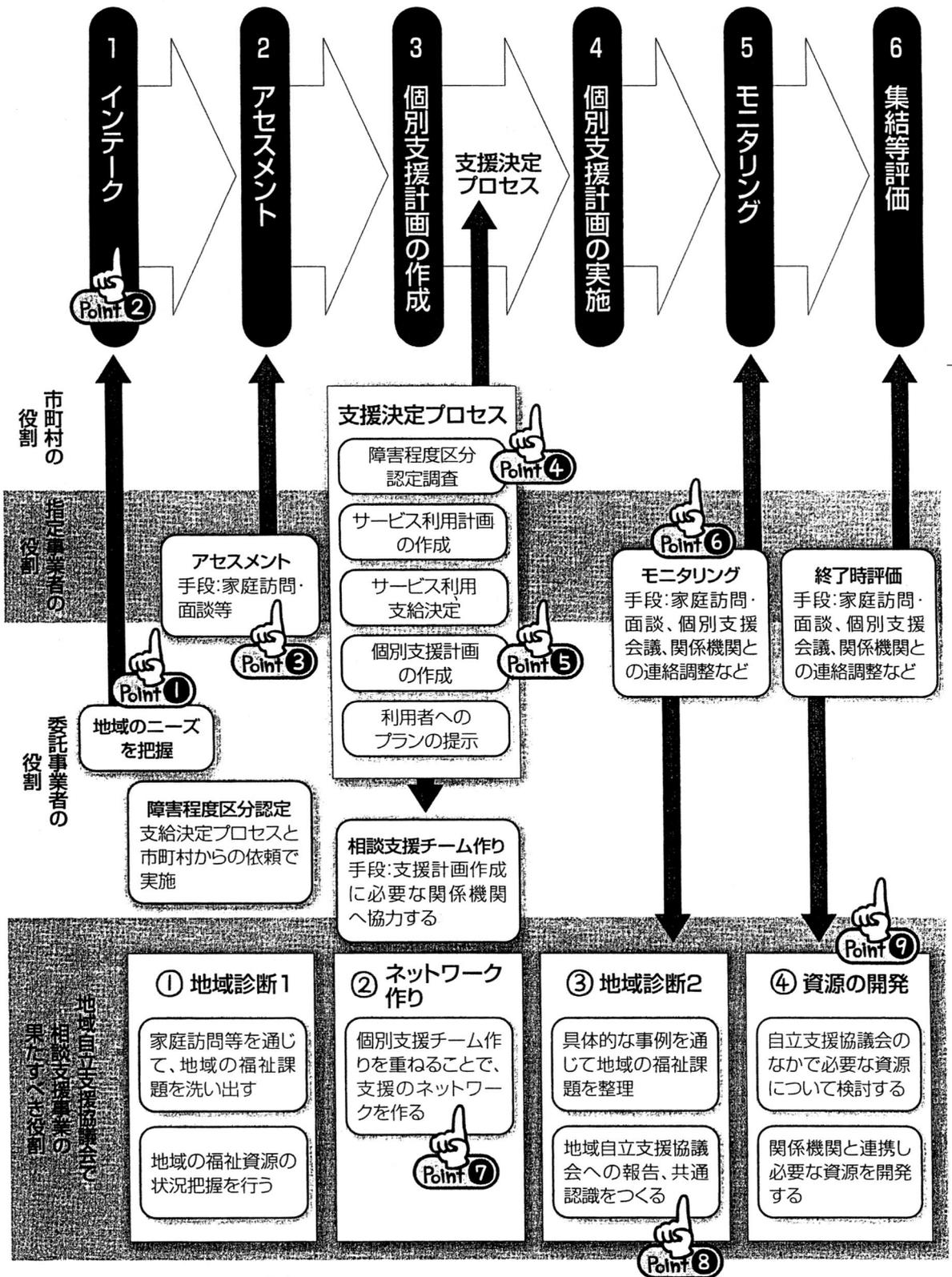
その日の業務は、その日のうちに

帰宅

時には帰路に訪問実施



市町村・相談支援事業者の役割・業務フロー



直営の場合はすべて市町村が行う業務

地域自立支援協議会の役割

1. 自立支援協議会の運営 → ネットワーク作り
2. 活動評価 (1) 活動報告・個別支援会議等の報告 (2) 地域の福祉課題の整理
3. 地域の福祉課題の検討 (1) 地域診断 (2) 資源開発

1. 今何故相談支援が問われるのか

これまでも地域における相談機能は、様々な機関が担っており相談支援が実施されてきた。

しかし個々の機関は自らのテリトリーの範囲での対応に追われていた現状がある。結果としてテリトリー外の相談については、当事者自らが必要となる次の機関に出向く結果となっていた。このことが相談支援のたらいまわしや縦割り主義の弊害との評価につながる一面でもあった。

近年、障害当事者から発信される生活ニーズは、様々なライフステージや課題そのものが多岐にわたり、一機関で解決できないことが認識されている。そのため地域に存在する多様な社会資源がチームを組み、連携することでお互いの機能や役割を發揮し、支援体制を整えることの必要性がいわれてきた。この基本的理念こそ「障害者ケアマネジメント」が目指した理念であり実践であったに違いない。

地域において一義的な相談窓口である相談支援事業を中心に、官民間わず社会資源がネットワークを構築し、ひとり一人のニーズに応えていける地域づくり(地域ケアシステムの構築)が重要視されてきたわけで、今日自立支援協議会においてはその中核が相談支援事業であるといわれている所以である。

さらに相談支援事業者は、不特定多数の障害児・者を対象として業務を実施することが基本となる。所属法人に属している人や日常から関わりのある人だけに対して、相談活動をしては、地域に開かれた事業者としての位置づけが弱くなると評価されている。

2. あらたな時代の相談支援事業とは

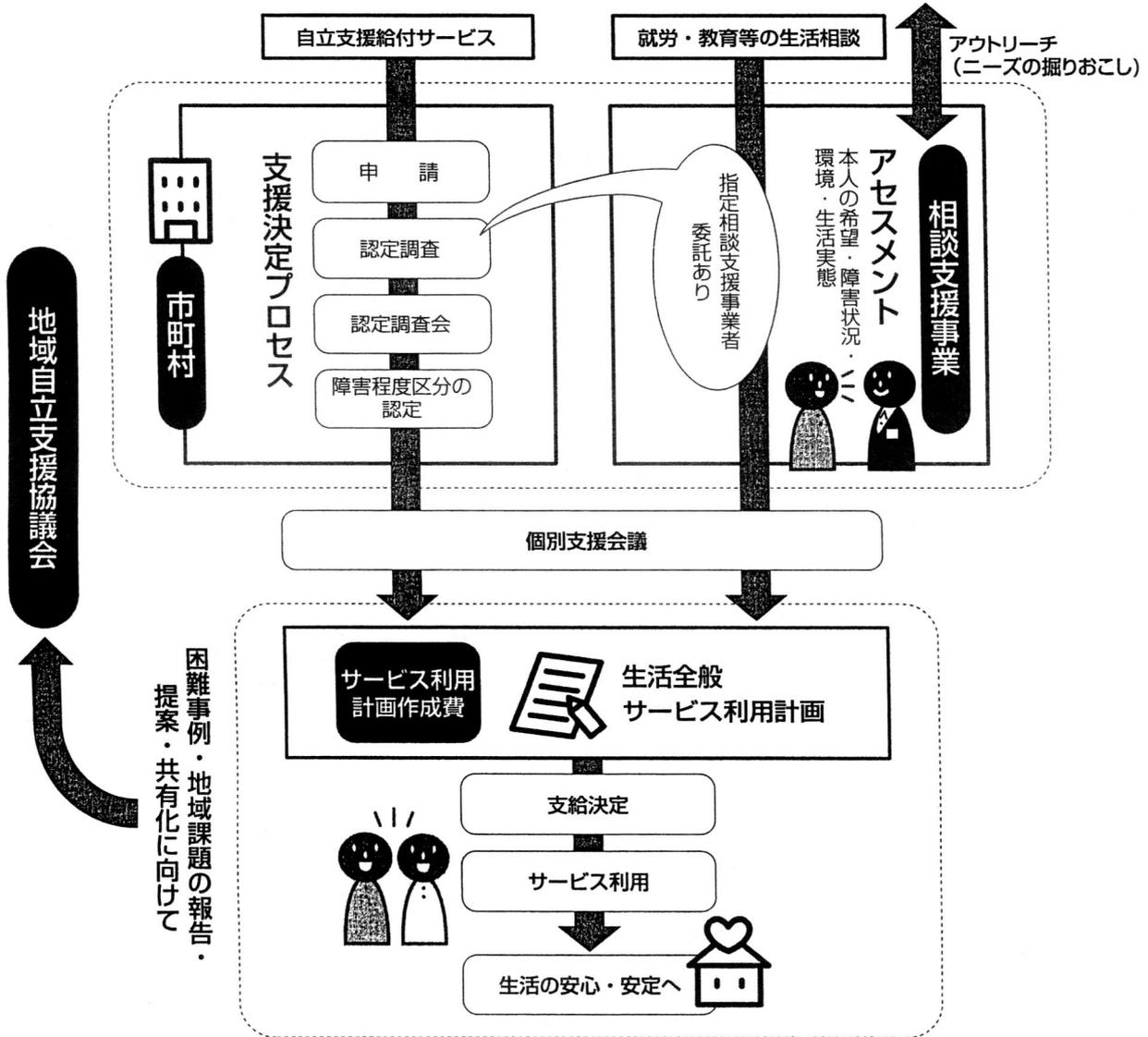
障害者自立支援法において、介護保険制度に類似してはいるが、障害者のサービス利用における支給決定プロセスとして、ケアマネジメントの導入が打ち出された。しかし残念ながら支給決定権限のある市町村においては、同時に導入された障害程度区分認定制度もあいまって、先行している介護保険制度のイメージが根強く、障害者ケアマネジメントの理念とは少し離れたところで、支給決定プロセスが実施され、障害者ケアマネジメントが理念とするところとのギャップを生じたことは事実である。もともとの支給決定プロセスも生活のトータルな支援、すなわち障害者自立支援法だけで解決するのではなく、他のフォーマル支援やインフォーマル支援も含めて生活のトータルな支援計画を作成していく方向であったことは読み取れてはいたが、先にも記したとおり、市町村の障害担当まで浸透はしなかった。背景としては公務員の宿命として、恒常的に実施されている職員の配置転換、さらに三障害一元化の元、全ての事務が一挙に移管され、しかも新制度下、必須事務としてし

なければならない業務に追われていたことが要因であると推察している。結果として個々人の支給決定時には、窓口における聞き取り作業中心に進めて決定された経過がある。

本来ひとり一人の障害児・者の支給量もむ含めた生活ニーズへの対応は、障害者ケアマネジメントでいわれているところの、チームアプローチを基本とし、支援に有効な情報と課題整理のなか適正なアセスメントを踏まえた上で、支給決定、支援体制が構築されるべきであると教授されてきた。その人の生活にふさわしい、しかもその人のエンパワメントを育成しながら推進する支援は、行政の窓口担当だけでは不可能である。相談支援事業者だけでも不可能なことであり、その人を取り巻く地域関係者が情報と課題とニーズへの共有化作業を経て、決められることが望ましい支給決定プロセスである。今回の障害者自立支援法施行後の見直し過程において、平成24年からの導入を目指し支給決定プロセスを見直していく方向性が示された。新しい時代にそくした、しかし過去から学んできた「障害者ケアマネジメント」の活用を念頭に置き、今の時代に添った形の相談支援事業を展開していくことが、求められていると考えている。したがって本来のケアマネジメントのあり方を追求していくには、平成24年度を待つことなく今すぐ示されている、支給決定プロセスの実践に着手することが大切であると認識している。支給決定プロセスは生活トータル支援であることを再認識したい。

相談支援事業と包括的支給決定プロセスについて

障害児・者 生活全般にわたる相談



3. 支援を必要としている人へ必要な支援を

今回の障害者自立支援法施行後の見直し過程で見過ごしてはならないのが、「相談支援の充実」が唱われたことである。この間、見直し過程で相談支援に関する議論が少ない印象が強かったが、平成19年12月の与党プロジェクトチーム報告書に「相談支援の充実」という項目が取り上げられた。これ以降特別対策基金事業として「相談支援充実・強化事業」が生み出されたことは記憶に新しい。与党プロジェクトチームの議論におけるこの事業の意図は計り知れない。しかし相談支援の現場にいる一人としては、地域で暮らす障害児・者の多くはどこかの機関や行政につながっていることも、日常活動を通じて確認している一方で、いまだつながっていない潜在的ニーズを有する人も、地域には数多くおられることも推測している。そしてその中の一部に、支援を必要とされている人がいるにもかかわらず情報や相談が届いていない状況や現実がある。このことを相談支援事業者は真摯に受け止め、これまで以上にアウトリーチに力を注ぎ、潜在化しているニーズをキャッチアップし、それぞれに必要なとされる支援をしていくべきと考える。

4. 相談支援事業のあるべき標準業務(昨年度研究事業から)

(1)地域のニーズを把握する

相談支援事業は、利用者のニーズを把握することから始まる。潜在化したニーズのキャッチアップのためには、地域にアンテナをはり巡らせ、様々な地域関係者と知り合いになり、ネットワーク構築の中で、支援を必要とする対象者を顕在化させることが重要である。制度の変化を知らない人・情報についていけない人、あるいは支援を求めることに抵抗感のある人等、地域には課題を抱えていながらも「相談」につながらない、様々なニーズを抱えた人たちがいることを念頭におき相談活動を実施しなければならない。そのためには、地域自立支援協議会のネットワークをうまく活用し、定期的に地域ニーズの掘り起こしに関する対策や協議を行うことも必要である。過去に滋賀県甲賀圏域における「障害児・者サービス調整会議」において、相談支援事業者から下記のような提案をし、ニーズ把握・掘り起こしに効果を上げた実践がある。

サービス調整会議における合同家庭訪問実施要項

実施目的

地域で生活する障害児(者)の実態を把握し、その生活支援ニーズの掘り起こしを行うことにより、今後の施策検討を行い、もって障害児(者)の福祉の向上に資することを目的とする。

実施主体 甲賀郡障害児・者サービス調整会議(当時)

実施期間 平成7年～平成10年(4年間)

実施時期 毎年6月～8月

訪問件数 約35～40ケース/年

訪問メンバー 委託相談支援事業、行政担当者、その他必要と認められる者

・必要に応じて、保健師等の医療職も参画

・訪問日程の調整は、主として行政担当者が行う

対象者 訪問テーマに沿い、行政と相談支援事業者事前協議のうえ決定する

(甲賀地域のテーマ事例)

・平成 7年「地域サービスにつながない障害児(者)」

・平成 8年「学齢期の障害児」

・平成 9年「乳幼児期の障害児」

・平成10年「成人期の障害者」

この合同家庭訪問事業の効果は、当初考えていたニーズの掘り起こしという部分だけではなく、合同(官と民の関係者が一緒に訪問する)という形式をとったことで行政と民間に委託された相談事業者の良好な関係性を生みだし、お互いの立場やスタンスが相互理解され、役割分担が明確になったことであった。顔の見える、互いの役割の違いを意識した関係の構築に大きく寄与した結果を招いたのである。

<着目すべき点として>

1. 地域の埋もれているニーズへのアプローチを意識しているか。
2. 地域自立支援協議会との連携でニーズ掘り起こしの企画が立案できるか。
3. 関係機関や団体の理解をとりつけ企画立案ができる関係性があるか。

(2) インテーク

相談事業者として利用者と相談という形で向かい合うのがインテークである。予約がある場合もあれば突然の相談もありうる。相談支援事業所は、日常的に地域に開かれた場所として、周知・啓発が大切になる。来所相談の場合は相談者がリラックスできる雰囲気づくりに配慮する。しかし、来所相談では本来の生活実態が言葉だけで見えづらいことも多い。したがって相談者の理解がとれれ

ば、出来るだけ生活現場での相談が望ましいと考えている。言葉として出される相談の裏に隠れているニーズが生活環境や現場の雰囲気から推察できることも多いからである。このことはニーズアセスメントに大きく左右されることになる。

<着目すべき点として>

1. 相談しやすい雰囲気づくりやプライバシーへの配慮に心がけているか。
2. ニーズに着目した相談者の相談談話の流れを意識しているか。
3. 利用者に寄り添う姿勢を見せているか。

(3)アセスメント

インタビューで明らかになった課題や関係機関からの情報をもとに、必要とされる支援の組み立てを行うために聞き取り調査を行うのがアセスメントである。

障害者ケアマネジメントにおけるアセスメントのポイントは「生活ニーズ」へのアプローチである。障害程度区分の判定のように、何が出て、何が出来ないかのチェックでニーズ把握することが目的ではない。障害当事者の望みや願いとは、生活の課題は何か、阻害要因はどこに起因しているのか。それらを探るには事前の情報収集力、特に当事者をよく知っている家族や関係者の情報はアセスメントに有効となることが多い。

また家族の想いが優先され当事者のニーズが反映されないことも少なくなく、必要がある場合は、当事者の了解のもと寄り添える立場の関係者に同席を求めることも必要となる。

アセスメントとは、「その人の周囲環境すべてを総合的な視点で判断し、当事者ニーズの実現に対し、どこまで迫れるかを探ること」という認識が必要である。当然全てのニーズに応えることの出来ない現実もある。その現実も含め当事者のエンパワメントの育成や制度、地域の変革につなげていく意識が重要である。間違っても認定調査項目の聞き取りでアセスメントを終わらせるようなことがないよう心掛けたいものである。

<着目すべき点として>

1. 利用者のアセスメント情報の事前収集や学習が出来ているか。
2. 必要に応じて利用者の所属など関係する人の同席を検討しているか。
3. 行政などと情報共有することで繰り返しの聞き取りに時間を割いていないか。

(4)支給決定～個別支援会議とサービス支給決定の連動～

訪問等によるアセスメントで当事者のニーズが明らかになった時点で、当事者の了解のもと課題解決に向けて関係者が集い個別支援会議を招集する。個別支援会議では、アセスメントに基づきニーズを整理して必要とされる支援体制の確認や各関係機関の役割を確認する。その際、新支給決定プロセスに基づき、基本は相談支援事業者が中心となりケアプランを作成する。個別支援会議には原則として市町村担当者も参画し、個別支援会議の決定を受け支給決定に反映することを基本とすべきである。

他方、必要性がありながら現状ではできない事案について、関係機関で地域課題として共有し、地域自立支援協議会の地域づくりのツールとして活用することが大切なことである。

<着目すべき点として>

1. 支給決定プロセスにおいて必要に応じて個別支援会議が開催されているか。
2. 呼びかけに応じて関係機関による個別支援会議が随時開催できる状況があるか。
3. 個別支援会議の決定事項が支給決定等に生かされているか。

(5)個別支援計画の作成 ～チームアプローチを基本に～

個別支援会議における検討を基にサービス利用や支援体制をケアプラン化し、利用に確認しながら生活の組み立てを検討するのが個別支援計画の作成である。利用者にわかりやすいことが大切であると同時に、支援に関わる関係機関に対してもケアの全像と支援目標を的確に表現し、どの部分を誰が支援を担うのか、それぞれの役割分担と支援の方向性をチームが共有し、連携する有り様がわかやすく表記されていることが重要である。

相談支援事業者が作成する個別支援計画は、支援の全体像を明らかにすることで、地域の社会資源が作成するサービス利用計画や個別支援計画に連動することが求められる。あわせて地域の関係者の中からふさわしいキーパーソンを明確にし、モニタリングにつなげていくことも重要となる。

<着目すべき点として>

1. 利用者や関係機関と連携して個別支援計画が作成されているか。
2. 利用者や関係機関にわかりやすい計画様式が準備されているか。
3. チームアプローチ(関係機関で支える)という視点が反映されているか。
4. サービス管理責任者、サービス提供責任者との連携がスムーズに実行されているか。

(6)モニタリング～キーパーソンの役割～

利用者の同意を得て関係者で確認された個別支援計画の効果と実際のサービス状況を把握すること、さらに新たな課題が生じてないかを確認することがモニタリングの役割である。生活につきもののアクシデントへの即対応、また本人のエンパワメントの向上による支援の加減等々、生活や本人の変化を見守り評価する役割と実行が必要である。

そのため、個別支援会議においてふさわしいキーパーソンを位置づけておくことが有効である。主たる支援機関がない場合等については、相談支援事業者がその役割を担ってもいいが、すべてを相談支援事業者が担うことは困難である。したがって個々のケースに応じてキーパーソンを選任することが大切である。キーパーソンのモニタリングにより、適確なプランの見直しや、アクシデントへの対応が可能となり、必要に応じて再プランに向けて個別支援会議を開催する必要性が生じてくる。

またモニタリングの鉄則として関係機関からの聞き取りで終わらせることなく、サービス現場を訪問する、直接聞き取りをする等をして、利用者の実態を把握することが大切である。

<着目すべき点として>

1. 個別支援会議においてキーパーソンが決められているか。
2. 個別支援計画においてモニタリングの時期が設定されているか。
3. 必要に応じて支援機関が招集され、モニタリングのための個別支援会議が開催されているか。プランの見直しができているか。

(7)ネットワークの構築

相談支援事業はニーズにふれる最前線の業務であると同時に、地域の社会資源と利用ニーズをつなぐ調整機能でもある。個別課題に対しては個別支援会議を招集し、必要とさる社会資源でチームを組み課題の解決に向かう。地域課題に対しては課題別検討会や専門部会でチームを組み、地域自立支援協議会を活用しながら地域作りに向かう。この動きの核として期待されているのが、相談支援事業でありその活動は地域の潤滑油的役割を果たしているといえる。

様々な地域の社会資源が当事者ニーズに対して機能するには、社会資源という歯車が円滑にかみあうよう、日頃から情報共有や課題確認作業を行うことが大切である。またこの活動がネットワークづくりにつながっていく。相談支援事業者は、常に地域の潤滑油的役割を意識しながら活動していくことが必要である。

<着目すべき点として>

1. 個別支援会議等を通じて地域の関係機関とのネットワークが機能しているか。
2. 地域自立支援協議会をネットワーク構築の機会として活用できているか。
3. 相談支援事業の活動が地域の潤滑油としてネットワークづくりに貢献しているか。

(8)地域診断 ～地域自立支援協議会での報告～

障害者自立支援法で唱われている「地域自立支援協議会」は相談支援事業者の活動を地域に周知する機会となる。相談という地域からは見えにくい活動内容を関係者に報告し、個別の支援会議から整理された、地域課題を報告し、地域課題を共有することが大切である。

そのため相談支援事業は、地域自立支援協議会に活動をプレゼンテーションすることが求められ、そのためわかりやすく効果的な報告の書式・様式を整えることが必要である。個別の事例を積み上げ、事例や地域のポイントを押えて報告する視点、個別支援会議の報告では、相談支援事業のみが報告するのではなく、会議に参画している関係機関やキーパーソンに、概要報告を委任する等の工夫を行うことも効果的な報告の有り様でもある。

<着目すべき点として>

1. 個々の事例を通じて地域の課題を整理・提案できているか。
2. 地域自立支援協議会への報告を通じて、地域課題が共有されているか。
3. 報告は、必要な内容が効果的に行われているか。

(9)社会資源の改善・開発

相談支援事業はニーズから見える地域課題の到達度から、常に地域診断を意識した取り組みが求められる。ニーズの最前線で業務を遂行する相談支援事業にとって地域診断は相談業務の財産であり、地域の長所や短所を評価することが、利用者にとって使いやすい、地域に必要な制度やサービスの改善や開発につながっていく原動力とすべきである。

そのために、地域自立支援協議会に資源改善・開発のための機能が必要である。全国的にもいくつかの取り組み例があるが、地域自立支援協議会に課題別プロジェクトを設置し、関係者で中、長期的に課題を協議し、施策提言としてまとめる等は効果的な事例である。

その際に、自立支援協議会の権限が問われるが、実施主体が市町村の協議会であり、行政機関も含めて検討・合意した提案を、施策推進協議会や障害者計画に生かしていくことが大切である。

＜着目すべき点として＞

1. 個別支援会議から明らかになった地域課題がそのままになっていないか。
2. 新しい資源づくりにむけ、検討会の設置など提案ができているか、機能しているか。
3. プロジェクト等検討会に地域ニーズ最前線の相談支援事業者が関わっているか。

1. 中立性の確保

今日では評価基準項目として、優先順位が低いとされている相談支援事業受託法人のスタンス、事業の取り込み状況はなくなってきているが、以前は地域事業の位置づけがなされず受託法人取り込み型運営法人が多く存在した時代もあった。相談支援事業は地域のための大切な社会資源であり、機能としての中立性が求められる。また相談支援事業は社会資源のネットワーク化を意識した活動を求められており、そのためにも全ての社会資源との距離感がフラットであることが必要である。このことが結果として利用者、地域関係者、行政からの信頼につながっていく。

2. 利用者に寄りそうということ

サービス利用者中心の時代であるとはいえ、まだまだ課題が顕在化された人は少数である。これは概数ではあるが、相談支援事業に関わるサービス利用者の数は全体の2～3割ではと認識している。情報が届いていない人や権利侵害を受けている人等々、まだまだ見えないところで厳しい状況下にある人がたくさん存在しているに違いない。したがってきめの細かい利用者に寄りそう対応が求められ、その最前線に相談支援事業がある。このたび出されている相談支援の充実・強化事業も、この課題意識からであり、訪問活動を中心に情報の提供と実態の把握に時間を費やすことが求められている。

3. 相談支援事業に求められる姿勢

相談支援事業の有する機能と情報は、地域の財産である。その財産とは、利用者への対応状況、ノウハウ、支援体制の現状と限界、社会資源の機能、役割、地域評価であり、この財産を活かすためには、相談支援事業者は日常の活動を地域にオープンにすること、ニーズに基づく地域づくりに対して提案をしていくことが求められている。日常活動から見える地域評価から、地域を創っていくことにも敏感でなければならない。

折角の財産を抱え込んでいては、地域づくりという「明日の福祉」に貢献できないことになる。

4. 相談支援事業は地域自立支援協議会の核

相談支援事業者の活動は通常は地域に見えない活動である。しかし利用者のニーズにふれる最前線の業務であることから、その活動の内容はプライバシーに配慮しながら地域にアピールすることが重要である。なぜなら地域自立支援協議会は利用者ニーズを真ん中にすえた会議であり、相談支援事業者が個々のニーズの把握・蓄積から、整理した地域の実情や課題を明らかにし、地域の社会資源と共有、改善・開発に向けて地域自立支援協議会の活性化のカギとなっているからである。相談支援事業は地域自立支援協議会をどう生かすか、戦略的な活用を常に意識しておく必要がある。

5. 個別支援会議が命綱 ～小さなケアマネ～

ひとり一人のニーズにきめ細かく対応していくことが、相談支援事業に求められている。さらにニーズ解決に向けたチームアプローチが、地域の社会資源が支え合う結果を生む。個々の課題に添ってその解決にあたる関係者が集い、本人を交えて対応策を協議するのが個別支援会議であり、個々の抱える課題によって関係するメンバーが変化することも特徴的である。しかも会議の開催は、必要時に随時開催できることが原則であり、即応性が求められる。チームアプローチが必要なニーズが表出するたびに、様々な場所、関係者で開催される。日頃のネットワークがうまくいっていれば電話一本で会議を開催することが可能になり、そんな関係性を築いている地域は「地域ケアシステム構築の成熟度」が高い地域であると診断できる。個別支援会議を中心とした個別課題に対応する支援体制作りが、様々な地域の社会資源を変革させていく源である。

6. 社会資源の改善・開発 ～大きなケアマネ～

個別課題から地域課題の共有が実施され、地域の制度サービスを改善・開発する気運が高まれば、地域課題検討会や専門部会などを設置して、使い勝手のある制度サービスに変化させていく作業、あるいは必要とされながらも地域に存在しない制度サービスの創出に向けて進めていく作業がもたらされ、地域自立支援協議会の重要なテーマとなる。この時の提案者として相談支援事業者が果たす役割は大きい。

日常活動から課題を整理し地域を評価する姿勢が問われてくる。社会資源を時代やニーズにマッチするように、それぞれの地域実情にあうローカルルール作成など、地域を変革していく力をもとめていく役割を担うことが大切である。

以上の6つの視点が、相談支援事業者に求められる「事業評価の視点」である。次にまとめたように、障害のある人の地域生活を推進するシステム「地域自立支援協議会」が機能するかどうかは個々の相談支援事業者の活動にかかっていると見て過言ではない。

地域自立支援協議会の中核は相談支援事業者である



今回の相談支援事業自己評価指標の研究は、平成 19 年度研究事業で一部報告済みではあるが、相談支援事業の標準的業務と立ち位置に振り返りまとめてみた。そしてその基本は「障害者ケアマネジメント」の理念の具現化であり、手法の活用であったと考えている。

当初の課題意識でも述べたとおり、相談支援事業の業務内容が見えにくい、しかし見せていくことの重要性と地域の変革を生じる触発剤として様々な効果が出ていることを先進地の取り組みが示唆している。

私たち相談支援事業は、それぞれの地域特性に応じた地域福祉構築のためのオピニオンリーダーとしての自覚と実践がますます求められている。自らの資質の向上と地域の福祉力の向上に向けて活動すること、そのためには日々の活動を自己点検・評価し、相談支援事業のスキルとモチベーションと組織力を上げていくことが望まれている。

今回の評価軸は、あくまでこの一点を実現するために、作成されたものであり、行政監査用でもなければ、地域関係者や利用者のための評価でないことを改めて強調しておきたい。

今回の研究事業スタート時点では「相談支援事業の自己評価指標の作成」として研究会で議論してきた。「自己評価指標で調査をとるより、相談支援業務の振り返りシートとして調査した方が、取り組みやすいのではないか」という議論である。この議論の裏には「自己評価指標」という言葉の持つ重さ、自己評価が外部評価につながるのではないか、それだったら本音ではチェックできないという自己規制が働く事業所へのメッセージが込められている。このたびの研究事業は「障害者ケアマネジメント」の理念と手法に乗っ取り、相談支援事業所自らの日常業務の再検討と振り返りに活用していただくことが最大の目的であると考えている。素直に自らの業務を振り返えるツールとしてご活用いただきたい。

II. 研究事業の目的

2. 相談支援事業の自己評価ガイドラインについて

1. 相談支援事業におけるサービス自己評価の必要性

障害者福祉において「相談支援事業」が、全障害者に対して位置づけられた平成8年以降、12年が経過した。先行した「生活支援ワーカー」事業や「地域療育等支援事業」に引っ張られる中、ようやく『障害のある人の地域生活全般にわたる「生活のしづらさ」へのアプローチは、単にサービスのマネジメントではなく、障害のある人を地域全体で支える地域の構築である』という視点が定着してきた。そのような中で、支援費制度・障害者自立支援法によって相談支援事業は新たな展開を見せ始めた。

前章までに、述べてきたように国の位置づけに左右されながら、市町村の地域生活支援事業の必須事業のひとつとなったことで、交付税の中での活動を余儀なくされることになってきた。従来の都道府県又は市町村事業でありながら、事業財源が補助金で担保されてきた時代から、市町村の裁量でその事業費が決められる時代になったわけである。当然、事業者側は潤沢な事業費が欲しいし、行政側は、限られた福祉予算の中で出来るだけ少ない予算で大きな効果を手に入れたいと望む。

2度の大きな制度改変を経る以前から、「地域づくりを意識した」活動を展開してきた事業者は、行政という枠組みでは対応しきれない障害者の個々のニーズに対して必要なアプローチを行い、必要なサービスの創出に尽力してきた。その実績を背景に、制度改正以後も必要な事業費を確保しているところが多い。一方で、自立支援法以降に「相談支援事業」に取り組んだ地域においては、事業費確保が困難な状況を多く聞く。

しかし、そもそも「相談支援事業」は、このような位置づけでないことは明らかである。

障害のある人の地域における生活に対して、従来の「措置」という人権を無視した施策から、契約への転換を謳った以上、必要なサービスの基盤整備の基本に位置づけられるのが、「相談支援事業」であるからである。

ここでは、今年度取り組んだ「相談支援事業の機能強化のための自己評価」の指標について、その運用にあたっての「ガイドライン」について示す。

繰り返しになるが、今回の指標作りは、行政による事業評価のためのものではない。あくまで、相談支援事業者が、求められる事業・業務について振り返り、常に自己研鑽に努め、利用者にとって必要な事業遂行が出来ているかを振り返るためのツールである。すなわち、相談支援事業に携わる事業者が、社会福祉法第78条で言う「自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。」ことに立脚していることを忘れないためのものであり、そのことが地域における「相談支援事業」の充実を意味するという立場にあることを意味している。

2. 国および自治体の取り組み

相談支援を含むサービス提供事業者が、その業務を自己評価する取り組みは、平成12年厚生省(現厚生労働省)において、身体障害、知的障害、精神障害の3障害全ての障害者・児施設を対象とする「障害者・児施設のサービス共通評価基準」が作成され、都道府県および施設関係団

体を通じ普及が図られたところである。

この評価基準では、基本理念およびサービス共通評価基準を示すとともに、これらを自己評価および第三者評価で利用することを提案している。

(1)基本理念

- ① 利用者の権利擁護
- ② 利用者主体のサービス
- ③ 地域に開かれた施設

(2)障害者・児施設のサービス共通評価基準

①大項目～②中項目～③小項目～④着眼点で分類

- i 人権への配慮
- ii 利用者に応じた個別支援プログラム
- iii 日常生活支援サービス
- iv 生活環境の整備
- v 地域との連携
- vi 役員及び職員の研修
- vii 緊急時の対応

しかし、このような自己評価が全国に普及したとは言い難い状況がある。詳しい統計がないが、介護保険事業者に対する自己評価の普及に比べるとほんのわずかな自治体での取り組みにとどまっているのが現状である。

滋賀県のように、県独自でサービス自己評価を推進している自治体もあるが、先に述べた国のサービス共通評価基準は施設サービスに限定されていることから、ホームヘルプサービスをはじめとする居宅サービスや、ましてや相談支援サービスにおいてはサービスの質を客観的に評価する動きがまだまだ少ない。

しかし一方では、障害者自立支援法の施行により、支援費制度から始まった障害福祉分野における利用契約制度の広がりとともに、サービス提供事業者のサービスの質の評価は重要になってきている。さらにそのようなサービスの選択・利用のためにも、相談支援事業の重要性がより増しており、その活動が評価される意味は大きい。

相談支援事業者は、その地域で障害当事者の日々の相談に対応するという基本的な役割を担うことに加え、それらの活動から地域の課題を洗い出し、広く地域づくりのために継続的な取り組みが行われているかを、地域の中で評価されることが重要となってきている。

3. 相談支援事業における自己評価のねらい ～相談支援業務の質の向上にむけて～

これらを背景に、相談支援事業者においては、「利用者の権利擁護」および「利用者主体のサービス提供」の視点に立ち、自身の行う相談支援サービスの言語化＝評価を行うことが求められる。相談支援事業における「評価」は、徹底して「利用者」または「相談支援」を必要とする人に対して「向き合い」「寄り添い」そして「ともによりよい改善策を模索する」ことから生まれる信頼関係の構築に他ならない。

また、サービス自己評価はそれのみで完結するものではなく、評価を通じて日常の業務を整理したり、本来のあり方を認識するプロセスでもある。またこの評価は、「相談支援事業」を知ってもらう手立てとしても活用されることを意識して作成した。昨年に取り組んだ「相談支援事業業務マニュアル

ル」は、主に行政に対して必要な業務を知っていただくことを目標にした。今年の自己評価では、大きく3つの側面から評価項目を整理することで「相談支援事業」の立ち位置や利用者に対してどのようなアプローチを重ねていくか、さらに地域に対するアプローチを含めた視点を示した。

一方で、単に「事業を評価する」だけで、相談支援業務の質が向上するわけではない。

行政から参加してもらった研究員の論考にもあるように、行政の監査は、最低限の基準についての遵守状況をチェックするものである。サービスの受益者かすればこれは最低限の「安全の確保」に他ならない。

次に、事業評価は「利用者評価」や「第三者評価」によってその「透明性と信頼感」が評価される。そして、自己評価の積み重ねは、本来の事業主体である「行政」との間で、「専門性」と事業実施に対する「信頼性」を生むことになる。

評価によって明らかになった課題や問題について事業所又は受託法人によって、検証と研修を企画・実施することが求められる。この絶え間ない取り組みの積み重ねによって、より質の高い事業に発展できる。

これらのプロセスを通じて、本来望まれている事業の効果が生まれることを認識し、各事業者が継続的に相談支援サービスの質の向上に努めることが望まれる。

以下、今回作成した「自己評価」を実施するためのガイドラインを示す。

【平成20年度研究事業における「相談支援事業自己評価」実施ガイドライン】

1. ガイドラインの位置づけ

このガイドラインは、サービス事業者が、サービスの自己評価を実施するための実施体制、実施手順等を示したものである。

2. 自己評価の目的

自己評価は、事業者が提供するサービスを自らが評価し、課題を導き出し、課題の解決に向けて具体的な計画を立て、実行することによりサービスの質の向上を図ることである。これは、個々の利用者の課題解決に向けて行っている日々の業務の達成度を点検、確認することである。

3. 実施体制

(1) サービス評価委員会の設置

①事業所内にサービス評価委員会を設置する。所属する職員すべてが各自自己評価に取り組むことが原則であり、そのとりまとめを行うことが委員会の業務になる。

ひとつの相談支援事業者の構成は「数人」を単位としていることが多いため、すべてのスタッフがかかわることになる。

②サービス評価委員会は、法人単位でなく事業所ごとに設置する。所属する法人に評価委員会が設置されることがあるが、評価委員会は事業所を単位として行うこと。

(2) 評価委員の選任

評価委員の選任は、事業所の所長の選任または職員の合議による選出で行う。

(3) サービス評価委員会の委員構成

構成員が多い場合は、所長等に加え経験年数、性別、職種(専門性)等を考慮して構成する。

(4) 評価委員の任期

長期間固定しないよう、評価委員に任期を設ける。

(5) サービス評価委員会の役割

- ① 評価基準の運用の理解・学習
- ② 評価基準に基づく評価
- ③ 評価結果のとりまとめ・評価報告書の作成
- ④ 評価結果の理事長・役員会等への報告
- ⑤ サービス改善計画の作成
- ⑥ 評価結果に関する第三者評価委員、利用者評価委員等の照会への回答
(法人でとりまとめる場合は、法人業務とする)

4. 評価の手順

(1) 評価基準の理解・学習

主観的な指標について事業所としての評価をあらかじめ決めておくとりまとめが容易になる。

(2) 自己評価に関する研修

事前学習会を開催し、自己評価の意義、目的、評価の基準の理解等を図る。

(3) 評価基準に基づく評価の実施

＜合議制で実施する場合＞

各項目について委員による合議により評価結果をまとめる。

＜担当制で実施する場合＞

各評価委員に担当項目を割り当て、個別に評価を行う。

委員会において、各評価結果を検討し、全体の評価結果をまとめる。

(4) 評価の決定

(3)の評価結果を全職員に伝え、会議などにより職員の意見等を把握する。所属する職員の意見等を踏まえ、評価結果を再検討し、評価基準ごとの評価を決定する。

(5) 自己評価結果の報告

(4)の評価結果を報告書にとりまとめ、理事長等法人の責任者に報告する。

(6) サービス改善計画の作成

評価委員会は、サービスの改善すべき事項を整理し、その改善計画を作成し、法人の責任者(理事長・役員会等)に報告する。

- ① 各項目ごとに改善の目標を設定する。
- ② 改善計画の着手時期等を明確にする。

③結果として「最上の自己評価結果」であったとしても、今後の取り組みを計画することが望ましい。

(7) サービス改善計画の報告

評価委員会は、サービス改善計画を法人の責任者(理事長・役員会等)に報告する。

(8) サービスの改善

サービス改善計画に基づく改善を行い、一定期間経過後に再度自己評価を行う。

5. 公表(評価結果・改善計画の公表)

自己評価結果については、広く公表することが望ましい。あくまで自己評価であることを前提に、地域自立支援協議会の年度のまとめの時期などに報告していく。さらに都道府県や市町村について、他の障害福祉サービス事業評価の取り組みが行われている場合は、それに準じて、以下のような方法で公表されることが望まれる。

- ① 公表の方法
 - ・サービス利用者等、市町村、県機関への送付
 - ・事業所内での閲覧、広報誌やHPへの掲載、等
- ② 公表する内容
 - ・評価基準および評価結果
 - ・評価時期
 - ・評価体制、評価方法等
 - ・改善計画

6. その他

自己評価は、事業所にとってサービスの質を確保し、向上させていくための重要な取り組みであり、自己評価を業務の一環として位置付けることで、従事する職員の日々の業務の点検等に役立てられることを意識して、所属長のみが行って報告してしまわないように配慮すること。

Ⅲ 相談支援事業自己評価指標について

Ⅲ－１ 相談支援事業自己評価振り返りシート

「相談支援振り返りシート」の使い方

■シートの目的と振り返りの進め方

このシートは、相談支援事業所が相談支援の質を向上するために自らの業務を振り返る際に活用することを目的に作成したものです。

なお、このシートは、サービス利用計画作成費の対象者がいなくても、一般的に相談を受理した上でケアマネジメントの流れ（インターク～モニタリング）にそって業務を進めている事業所であれば、振り返りに活用できるものです。「I.個別ケースに対する相談支援の状況」は、サービス利用計画作成費の対象者に限定したチェック項目ではありませんので、事業所として継続的に相談支援を行っている利用者全体を想定して振り返りを進めてください。

振り返りの進め方には以下のような方法が考えられます。事業所の状況、目的に応じて参考にしてください。

- *事業所の管理者や管理職クラスが単独で振り返り
- *事業所内の職員全体で振り返り
- *近隣の相談支援事業所と話し合いながら振り返り
- *都道府県アドバイザーの助言を受けながら振り返り

事業所に複数の相談支援専門員がいて個人によりばらつきがある、ケースの置かれた状況によりばらつきがあるといった実態も想定されますが、事業所全体として現在どのレベルにあるかという視点で振り返りを進めてください。

定期的に振り返りを行いそのデータを蓄積していくと、事業所としての業務の発展を知る手がかりにも使えます。

このシートは、相談支援事業所の指定を取っていても、全く相談支援の実績のない事業所での活用は想定していません。この点ご了承ください。

■ファイル操作上の留意点

入力できるのはピンクで網掛けをしたセルのみです。それ以外は保護をかけてあるので入力・変更等はできません。

はじめに「回答欄1」シートの事業所名、記入担当者名、記入日を入力してください。「回答欄2」以降のシートにはこれらの情報は自動的に反映されます。

チェック項目ごとに、振り返りのポイントを読みながら自らの業務を振り返り、今の到達度がどの程度か1～4のいずれかの数字を入力してください。(1:十分できている 2:どちらかといえばできている 3:どちらかといえばできていない 4:全くできていない)

「回答欄1～3」シートのピンクのセル「回答欄」をすべて入力後、「チェック結果」シートの「scoreを算出する」ボタンをクリックすると結果が表示されます。

回答欄のセルには、1～4までの数値しか入力できません。1～4以外を入力してReturn keyを押した場合、エラーが出ます。

次の場合は計算不能となりますので、「scoreを算出する」をクリックした際にエラーが表示されます。

- *シート名を変更した場合
- *シート・行・列を挿入・削除した場合。
- *未回答箇所がある場合。

通常のエクセルシートと同じですので、回答途中で保存すれば、その状態で保存されます。再開して全回答欄入力後、「scoreを算出する」ボタンをクリックすると結果が表示されます。

■このシートの著作権について

このシートは、平成20年度厚生労働省障害者保健福祉推進事業「相談支援事業機能強化のための評価に関する研究事業」において作成したものです。

シートの目的にそって、できるだけ多くの相談支援事業所にシートを活用いただきたいと考えていますが、事業所における振り返り以外の目的（研修会、調査研究等）でこのシートの項目を活用される場合には、事前に下記までご一報下さい。

社会福祉法人 オープンスペースれがーと 甲賀地域ネット相談サポートセンター
「相談支援事業機能強化のための評価に関する研究事業」事務局
〒520-3216 滋賀県湖南市若竹町1-6
TEL 0748-75-6920(平日9時～17時)
FAX 0748-75-8902
E-mail: soudan-net@biwako.jp

相談支援振り返りシート【事業所用】

事業所名:

記入者氏名:

記入日:

チェック項目	振り返りのポイント	回答
I. 個別ケースに対する相談支援の状況 ※サービス利用計画作成費の対象者だけでなく事業所として相談支援を行っている利用者全体を想定して記入		
1 インテーク		
(1) 相談支援事業所の基本姿勢		
① 相談支援事業所の存在をPRする取り組みをしていますか。	パンフレットの作成や地域への説明会の開催等を通じて、積極的に事業所の周知に努力しているか。相談が持ち込まれるまで「待ちの姿勢」になっていないか。	
② 持ち込まれた相談を全て受け付けていますか。	障害種別、相談内容・領域を問わず、いったんは相談を聞く、たらい回しはしない(相談を聞いた上で、必要に応じて他機関につなぐ)という姿勢を持っているか。	
(2) 相談支援専門員の基本姿勢		
① 十分な時間をとって相談を受けていますか。	利用者の思いを受け止めるために十分な時間を確保して、利用者のペースに合わせたような姿勢を示しているか。	
② 利用者の不安な気持ちを受け止めようとする姿勢を持っていますか。	利用者が抱く、今おかれている環境や初めて出会う相談員に対する不安な気持ちを安心感に変えられるように、受容と傾聴の姿勢に努めているか。	
③ 利用者の訴えをじっくり聴いて、その本音を引き出せていますか。	利用者が「この相談員なら発信したものをきちんと受け止めてくれる。本音が話せる」と思えるような信頼関係を築くように努めているか。	
④ 次回の約束や対応を決めてから相談を終了していますか。	次の見通しが見えるような終結を心がけているか。	
(3) 場所・手段・時間等		
① 窓口は、分かりやすく、行きやすい場所に設置していますか。	交通手段等の利用者の利便性を考慮した立地になっているか。ハード面からも分かりやすく、アクセスしやすい場所に設置しているか。	
② 電話・FAX・メール等、多様な受付方法を用意していますか。	利用者が来所できない場合等を想定し、それ以外の方法で相談できるよう準備しているか。来所以外の相談方法を用意せず利用者の来所をひたすら待っている、一人事業所でケース対応中は他のケースには対応できないといった事態は起きていないか。	
③ 利用者にとって相談しやすい場所でインテークを実施していますか。	利用者が相談しやすい環境をつくるために、事業所内にプライバシーが確保できるスペースを用意しているか。利用者の求めに応じて自宅等、本人が相談しやすい場所へ訪問して相談を受け付けているか。	
④ 開所時間・開所曜日以外でも対応できる体制をとっていますか。	交代制やオンコール(携帯待機)、不在時には他機関に転送される等、相談したいときには必ずどこかで受け止められるような仕組みを確立しているか。	
2 アセスメント		
(1) 相談支援専門員の基本姿勢		
① 本人に直接会って話を聴いていますか。	利用者に直接会って、本人からニーズを聴き出しているか。	
② 利用者本人のニーズを確認して進めていますか。	本人と会えない、発言できない等で本人のニーズを確認できない場合でも、本人にとってよりよい支援を考えようとする姿勢を持っていますか。家族や関係機関の意見に引っ張られていないか。相談支援専門員自身の自己満足のアセスメントをしていないか。	
③ 利用者の新たなニーズを発見しようとする姿勢を持っていますか。	相談受付時に表面化しているニーズや問題だけに追われていないか。それ以外のニーズや問題も含めて利用者の生活全体をアセスメントしようとしているか。	
(2) 情報の収集と整理		
① インテーク実施後に課題の整理を行い、何について情報収集すべきか確認していますか。	表面的な課題だけに目を向けて、はじめから限定的に情報収集しようとしていないか。情報収集前の課題の整理段階で手持ちの資源だけで安易な課題解決を図ろうとしていないか。	
② 利用者の生活の現場に向いて情報を収集していますか。	利用者や関係者からの伝聞だけでなく、実際の生活現場に向いて利用者の普段の状況や生活実態をリアルにつかんでいるか。	
③ 利用者のニーズ・意向に基づいた情報収集・整理ができていますか。	アセスメントが利用者のニーズから離れ、形式化していないか。利用者の周囲環境全てを総合的な視点で判断し、利用者の想いの真実を探れているか。	
④ 必要に応じて利用者の家族や所属する施設・事業所等、利用者に関係する人の同席を検討しているか。	必要に応じて、利用者の了解を得た上で家族や関係者に同席してもらい、利用者の思いを引き出したり、関係情報を円滑に整理することを心がけているか。	
⑤ 他の関係機関と情報の共有化が図れていますか。	関係機関で情報を共有し、利用者が何度も同じことを聞かれるといったことが回避できているか。利用者の情報提供に関する負担の軽減、効率性に配慮しているか。情報共有しやすい一部の機関とだけ情報共有していないか。	
⑥ 情報収集・整理したニーズを本人に理解できるように説明し、確認を取っていますか。	アセスメント(情報収集・整理の過程)で相談支援専門員が把握したニーズを再度本人にフィードバックしているか。フィードバックに当たっては、障害特性に配慮して分かりやすい説明等を心がけているか。	
(3) 客観性の担保		
① 必要に応じて利用者の家族や所属する施設・事業所等、利用者に関係する人から聞き取りをしていますか。	アセスメントを利用者からの情報だけで進めていないか。利用者の家族や所属する施設・事業所等から利用者の生活等に関する情報を多角的・多面的に収集し、情報の偏りがないよう配慮しているか。	
② 市町村行政と協働でアセスメントを進めていますか。	事業所単独で進めるのではなく、区分判定や支給決定、療育などの機会にかかわっている行政窓口担当者やチームで進めるという姿勢があるか。	
③ 専門機関に二次アセスメントを求めていますか。	必要なケースについて、事業所単独で情報収集・整理、判断を行うのではなく、事業所でのアセスメントの結果を関係機関に照会したり、事業所外部の関係者からスーパーバイズを受けたりして、二次アセスメントを受けることで、客観性を担保しているか。	

相談支援振り返りシート【事業所用】

事業所名:

記入者氏名:

記入日:

チェック項目	振り返りのポイント	回答
1. 個別ケースに対する相談支援の状況 ※サービス利用計画作成費の対象者だけでなく事業所として相談支援を行っている利用者全体を想定して記入		
3 個別支援会議の開催 ※個別支援会議とは、「サービス担当者会議」「ケア会議」「ケース会議」「支援会議」「ケアマネジメント会議」「サービス調整会議」等の名称如何を問わず、利用者に関わる関係者が集まり、利用者のニーズやアセスメントを共有したり、サービス内容・実施方法・提供機関・利用期間等を検討・調整したり、個別支援計画の作成・修正・終了を完了するための会議であって、貴事業所が招集して開催するもの(サービス提供事業者からの利用者の状況変化等の報告に基づき開催するものを含む)をさします。		
(1) トータルな生活支援における個別支援会議の開催		
① 相談支援事業所が主体的に個別支援会議を開催していますか。	相談支援事業所として明確な目的をもって主体的に会議を招集し、参加しているか。	<input type="text"/>
② 会議の中でインフォーマルも含めたトータルな生活支援に必要なサービスや社会資源が明確になっていますか。	相談支援事業所として、ニーズを整理し、必要とされる支援の内容や各機関の役割、必要なサービスや社会資源を把握し、関係者に提案できているか。	<input type="text"/>
③ 必要に応じて随時開催することが原則になっていますか。	利用者の必要に応じて、随時開催することが原則になっているか。本人の都合に合わせて、夜間や休日に開催することも含めて柔軟な対応が取れているか。	<input type="text"/>
④ 会議開催を呼びかけてすぐに開催できる地域の連携がありますか。	必要に応じて会議開催を決定した場合、関係機関がすぐに集まってくれる環境を確保できているか。他機関から招集された場合、相談支援事業所としてすぐに応じているか。(即応性)	<input type="text"/>
⑤ メンバーは固定せず、その時々利用者のニーズ・状況に応じた複数の機関に呼びかけていますか。	柔軟な視点で利用者のニーズを支える関係機関を探して、参加を呼びかけているか。従来から関わっている関係機関のみに限定せず、利用者のニーズや置かれた環境に応じて視野を広げて呼びかけているか。	<input type="text"/>
⑥ 呼びかけた機関は参加していますか。	地域に「困ったときは皆で考えよう」という雰囲気があり、個別支援会議が定着して、関係機関との関係づくりができているか。多忙等の理由で会議に参加できない関係機関に対しては、事前の情報提供要請や事後の議事録提供等、別の形で積極的にチームに巻き込もうという姿勢を持っているか。	<input type="text"/>
⑦ 利用者のニーズを参加者が共有できるよう努めていますか。	会議の事前・事後の整理をきめ細かに実施し、議事録の提供など欠席者への組織的なフォローができているか。	<input type="text"/>
⑧ 個別支援計画が市町村の支給決定に連動していますか。	作成された計画は市町村の支給決定においても尊重され、その決定内容に反映されるよう事業所として働きかけようという姿勢があるか。	<input type="text"/>
4 個別支援計画の作成 ※個別支援計画とは、「ケアプラン」「サービス利用計画」等の名称如何を問わず、利用者に対して適切かつ効果的にサービスを提供するために、貴事業所が利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえ作成し、これに基づき利用者に対してサービスを提供するとともに、その効果について継続的な評価を実施する計画をさします。		
(1) 相談支援専門員の基本姿勢		
① 事業所で決められた業務プロセスに沿って計画を作成しようとしていますか。	相談支援専門員個人の経験や資質に頼らず、事業所として標準化された業務プロセスに沿って計画を作成しているか。	<input type="text"/>
② 主体的・継続的な支援が必要であると相談支援事業所が判断したケースについて、すべて計画を作成しようとしていますか。	相談支援事業所として受理したケースのうち主体的・継続的な支援が必要であると判断したケース(例:支援台帳を作成したり、システム上に基本情報を登録したケース等)のすべてについて計画を作成できているか。	<input type="text"/>
③ 地域の社会資源を把握していますか。	計画作成の基礎となる活動区域の社会資源(インフォーマルなものを含む)を把握し、関係づくりに努めているか。	<input type="text"/>
(2) 利用者の尊重		
① 計画作成にあたって利用者の意見を取り入れていますか。	相談支援専門員の主観だけに頼らず、利用者の意見・要望を聞き、それを踏まえて計画を作成しているか。	<input type="text"/>
② 計画作成にあたって、利用者の同意を取っていますか。	利用者ニーズに応える計画になっているか、利用者に確認を取っているか。チームで情報共有することについて、利用者の同意を取っているか。	<input type="text"/>
③ 利用者・家族に計画を交付していますか。	利用者・家族に作成した計画(文書)を交付しているか。	<input type="text"/>
④ 計画の様式や計画内容の伝え方に工夫をしていますか。	利用者の障害特性等に配慮し、計画が分かりやすいように、情報を的確に集約する様式を作成しているか。計画の内容を説明する際の方法等に工夫をしているか。	<input type="text"/>
(3) 関係機関との連携		
① 計画作成にあたって関係機関の意見を取り入れていますか。	相談支援専門員の主観だけに頼らず、関係機関の意見・要望を聞き、それを踏まえて計画を作成しているか。	<input type="text"/>
② 計画実施にあたっての役割分担(フォロー体制を含む)を決めていますか。	計画が形骸化しないよう、計画を具体的に実行する際の進捗管理者と、関係機関の役割分担、そのフォロー体制まで検討しているか。	<input type="text"/>
③ 関係機関に計画を交付していますか。	関係機関に作成した計画(文書)を交付しているか。	<input type="text"/>
④ 地域の社会資源を活用して、チームアプローチの視点で計画を作成していますか。	地域の社会資源を活用し、利用者のニーズに応じた役割分担を提示できているか。ケアの全体像と支援目標を明確にし、チームの中で個々の関係機関が果たすべき役割と支援の方向性を整理できているか。	<input type="text"/>
⑤ インフォーマルな社会資源も活用しようとしていますか。	利用者のニーズに応じて、公的サービスだけでなく、インフォーマルな社会資源も組みこもうという多角的で柔軟な視点があるか。	<input type="text"/>
5 モニタリング		
(1) 個別支援計画におけるモニタリングの実施		
① 計画作成時にモニタリングの時期が設定されていますか。	利用者主体の視点に立って、計画の評価(モニタリング)時期が設定されているか。	<input type="text"/>
② 計画で設定した時期にモニタリングをしていますか。	計画作成時に設定した時期が来たらモニタリングを実施しているか。必要に応じてチームが集まってモニタリング会議を開催しているか。	<input type="text"/>
③ 必要に応じて計画を変更していますか。	モニタリングの結果に基づき、必要に応じて計画の変更が実施できているか。生活実態(アクシデントも含む)にきちんと対応できているか。	<input type="text"/>
(2) 個別支援計画の実施状況の把握		
① 利用者の生活の現場に向いて計画の実施状況の実態把握に努めていますか。	計画の効果と実際のサービスの状況、生活や利用者の変化を的確に見守り、評価するために実際に利用者の生活の現場(自宅、日中活動の場等)を訪問しているか。	<input type="text"/>
② 定期的に利用者・家族と連絡を取り、計画の実施状況について意見を聞いていますか。	利用者の思いや生活状況を把握するために、定期的に利用者・家族と連絡を取っているか。	<input type="text"/>
③ サービス提供事業者等の関係機関から、計画の実施状況について報告を受けていますか。	利用者の思いや生活状況、サービスの提供状況、計画の課題等を把握するために、サービス提供事業者等の関係機関を訪問したり、書面等で報告を受けたりしているか。	<input type="text"/>
④ 集まった情報を整理して、必要に応じて関係者間で共有していますか。	モニタリングに当たって把握した計画の実施状況や課題等を整理し、利用者・家族・関係機関にフィードバックしているか。	<input type="text"/>

相談支援振り返りシート【事業所用】

事業所名: 0
 記入者氏名: 0
 記入日: 0

チェック項目	振り返りのポイント	回答
II. 地域全体をデザインする相談支援の状況		
1 地域のニーズ把握		
(1) 地域の埋もれているニーズへのアプローチ		
① 地域の埋もれているニーズにアプローチしようという姿勢がありますか。	相談が持ち込まれて初めて動き始めるのではなく、相談支援事業所として地域の埋もれているニーズを掘り起こそうとする姿勢を持っているか。	
② 地域の埋もれているニーズにアプローチするために具体的な取り組みを実施していますか。	地域の埋もれているニーズにアプローチするための具体的な取り組み(地域の実情に応じて、定期的な関係機関窓口の巡回、全家庭への訪問、アンケート調査の実施、民生委員等との連携、フォーラムの開催、レクリエーション行事・サロン活動の実施、チラシの配布等)を行っているか。	
(2) 把握したニーズへの対応		
① 把握した個別ニーズに対して、相談支援事業所として必要な対応を行っていますか。	地域の埋もれているニーズを発見した場合、相談支援事業所として必要な対応(ケアマネジメント)を行っているか。	
② 把握した個別ニーズが相談支援事業所の対応範囲でない場合、ニーズに対応できる適切な機関につながっていますか。	相談支援事業所の対応範囲でないニーズについて放置せず、地域の適切な関係機関につながっているか。	
2 ネットワークの構築		
(1) 地域におけるネットワーク構築の取り組み		
① 日ごろからチームアプローチを意識して業務に取り組んでいますか。	個別ケース対応において抱え込みを行わず関係機関との連携を意識して業務を進めているか。支援の基本はチームアプローチであるという視点に立って、関係機関に積極的に働きかけを行っているか。	
② 地域におけるネットワーク作りを進める取り組みをしていますか。	具体的に地域のネットワーク作りを意識した取り組みを行っているか。(相互訪問、意見交換、情報や課題の共有、連絡会議の開催等)	
③ 相談支援事業所の活動の結果として、地域のネットワーク作りが進んでいますか。	相談支援事業所の活動結果として、実際に地域のネットワーク作りが進んでいるか。	
(2) ネットワーク構築における個別支援会議の活用		
① 個別支援会議の開催等を通じて、地域の関係機関の役割や機能が明確化していますか。	個別支援会議に相談支援事業所以外の地域の関係機関が必要に応じて参加することを通じ、各職種の役割や機関ごとの業務特性を相互に理解しながら、地域のネットワークにおける適切な役割分担を進めているか。	
② 危機介入など緊急時の支援体制に活かせる関係作りを意識していますか。	日頃から緊急時の対応を想定して対応を協議し、緊急事態発生時には速やかに必要な支援体制が組める関係作りを心がけているか。	
3 地域診断		
(1) 地域診断のための情報収集		
① 地域診断に必要な情報を収集するために地域の中で活動していますか。	関係機関を回って、それぞれの機関の活動等に関する情報を収集したり、それぞれの社会資源が地域においてどのような役割を果たしているか把握しているか。	
② 地域診断の参考となる他の地域の情報を収集していますか。	自らの地域を相対的に見るために、他地域の社会資源の状況等について情報収集しているか。	
(2) 地域の課題の整理・報告		
① 個別ケースに対する相談支援を通じて明らかになった社会資源の評価を整理していますか。	個別ケース対応の中から地域課題を抽出する姿勢があるか。	
② 地域ニーズの掘り起こしやネットワーク構築の中で明らかになった社会資源の評価を整理していますか。	地域全体のニーズに地域の社会資源がどの程度応えられているか到達度を意識し、その中から地域課題を抽出する姿勢があるか。	
③ 上記で明らかになった地域の課題について、関係機関に分かりやすく、ポイントをおさえて報告していますか。	明らかになった地域課題、できたこと、できなかったこと、代換えたことなど地域の資源の現状を、関係機関や行政の批判ではなく分かりやすく、課題解決へ向けての提案を含めて的確に報告できるか。様式を整えた上で、報告ボリュームに配慮し、簡潔に短時間で説明できるようにしているか。	
4 社会資源の改善・開発		
(1) 新しい資源づくり		
① 地域の課題をふまえた社会資源の改善・開発に向けて提案を行っていますか。	個々の支援経過から明らかになった地域の課題をそのまま残さず、具体的に課題を解決し、社会資源を改善・開発するための提案ができていないか。	
② 社会資源の改善・開発のために、地域のモチベーションを高めるための工夫をしていますか。	地域全体のモチベーションを高めるために、長期的なニーズ予測を数値データで示したり、支援の緊急性について周知したり、社会資源の改善・開発に関する成功事例を発信したりしているか。	
③ 相談支援事業所として提案するだけでなく、資源の改善・開発に向けた行動を起こしていますか。	社会資源の改善・開発に向けて、関係機関が課題を集中的に協議し、施策提言としてまとめ、実際の取り組みを行うに当たり、相談支援事業所もその会議に必ず参画しているか。会議で割り当てられた役割を着実に遂行しているか。	

相談支援振り返りシート【事業所用】

事業所名: 0
 記入者氏名: 0
 記入日: 0

チェック項目	振り返りのポイント	回答
Ⅷ.事業所運営の状況 ※相談支援事業所の職員が一人であったり、事業所が小規模であるために、法人として事業所運営をしている場合(例:会議は事業所ではなく法人単位で開催する、人材育成の研修は法人全体で実施する等)は、法人全体の状況で回答してください。		
1 事業所としての基本理念		
(1)相談支援の基本方針		
① 事業所として、事業所運営の基本方針(理念)を責任を持って作成し、明文化していますか。	事業所の基本方針が作成されているか。	
② 基本方針には利用者主体の視点を明確にしていますか。	障害者自立支援法第一条(障害者及び障害児がその有する能力及び適性に応じ自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、必要な…支援を行い、もって障害者及び障害児の福祉の増進を図るとともに、障害の有無にかかわらず国民が相互に人格と個性を尊重し安心して暮らすことのできる地域社会の実現に寄与する)が反映された基本方針となっているか。	
③ 基本方針に職員の意向は反映されていますか。	基本方針の作成にあたり、職員会議での検討、職制を通じた聞き取り等が実施され、職員の意向が確認されて方針に反映された経過があるか。	
④ 基本方針は利用者にも周知されていますか。	事業所の基本方針は、事業所内に掲示する、口頭や文書で説明する等、利用者に分かりやすく提示しているか。	
(2)利用者主体の相談支援に向けた取り組み		
① 利用者の都合に合わせて相談支援体制がとれていますか。	利用者の都合にあわせ、必要に応じて多様な相談方法や柔軟な時間調整を行っているか。	
② 職員の経験年数等を踏まえ、必要に応じて人員の複数配置がとられていますか。	職員の経験年数や人事異動等を考慮し、利用者の負担にならないよう必要に応じて人員が複数配置されているか。	
③ 定期的・継続的に職員間の相互評価を実施していますか。	質の高い相談支援を提供するため、事業所職員の一人一人が職制に応じた適切な役割を果たしているか、上司から部下の評価だけでなく、部下から上司の評価も行い、多角的にチェックする仕組みが整っているか。	
④ 事業所内で相談支援の質の向上に向けた取り組みを定期的・継続的に実施していますか。	相談支援の質の向上に向けて、職員間で協議の場を設置したり、利用者アンケートを実施したり、第三者評価を受けたりといった定期的・継続的な取り組みを実施しているか。	
(3)苦情(クレーム)への対応		
① 苦情解決体制が明文化され、利用者や関係機関に周知されていますか。	事業所内の分かりやすい場所に掲示されているか。	
② 苦情相談の受付担当者や責任者を明確にしていますか。	事業所内の分かりやすい場所に掲示されているか。	
③ 苦情相談の解決が事業所のみで困難な時は、外部の権利擁護機関と連携していますか。	外部の権利擁護機関を全職員が把握し、必要時には連携できているか。	
(4)個人情報の保護や情報開示への同意		
① 利用者の個人情報に関する取り扱いやケースに記録の管理に関する規定がありますか。	マニュアルやガイドラインの形で文書が整備されているか。	
② 関係機関への個人情報の開示については利用者に同意を得て行っていますか。	契約書に明記されているか、個別に同意書をとっているか。	
③ 個人情報の取り扱いやケース記録の管理、守秘義務について、職員に徹底するための取り組みを行っているか。	入職時に研修を実施しているか。定期的に個人情報保護や情報開示に関する留意事項について理解しているか確認の機会を設けているか。	
④ 事業所としての個人情報保護の取り組みについて利用者に対して説明していますか。	個人情報保護についての事業所としての取り組み(職員教育、規定の整備等)について、契約時、契約更新時に運営規定等を用いて説明がされているか。	
(5)人権擁護への対応		
① 利用者のエンパワメントのために職員のスキルアップが行われていますか。	職員に対する研修の実施や事業所外研修の補助等が行われているか。	
② 人権擁護の意識向上に向けた地域への啓発活動をしていますか。	地域住民に対する研修や個別の働きかけ、見守り体制の構築等が行われているか。	
(6)中立性・独立性の確保		
① 相談支援事業所の建物構造は他の施設・事業所等と分離・独立していますか。	建物として独立しているか。他の施設・事業所等と共有の場合、面談等に使う相談室等の専有スペースがあるか。	
② 相談支援は地域の事業として中立・公平な運営がなされていますか。	法人が他施設・事業所等も実施している場合でも、中立・公平な観点で相談支援が実施され、法人の利用者確保等に走っていないか。地域に複数の施設・事業所等がある場合に、利用者ニーズに応じて偏りなくサービス調整を実施しているか。	
③ 相談支援事業所の独立性を高めるために法人内で取り組みを行っていますか。	相談支援事業の地域における意義等について、相談支援実績を数値データで知らせる等、法人内で積極的に情報発信し、理解を求める努力をしているか。	
(7)自立支援協議会の活用 ※自立支援協議会未設置の場合は、「4」を入力してください。		
① 地域の課題と改善方針について、地域自立支援協議会等に随時報告し、協議していますか。	相談活動を通じて明確になった地域の課題とその改善方針について、課題を把握・整理できたら随時報告し、地域で共有する努力をしているか。	
② 課題を、陳情や批判、要求などにすり替えていませんか。	地域の課題が行政への陳情や批判、要求にすりかわり、自らもその課題を解決すべき当事者であるという意識を失っていないか。	
③ 地域の課題の解決に向けて前向きな姿勢で提案できていますか。	地域の課題を放置せず、その解決に向けて積極的な提案ができているか。	

相談支援振り返りシート【事業所用】

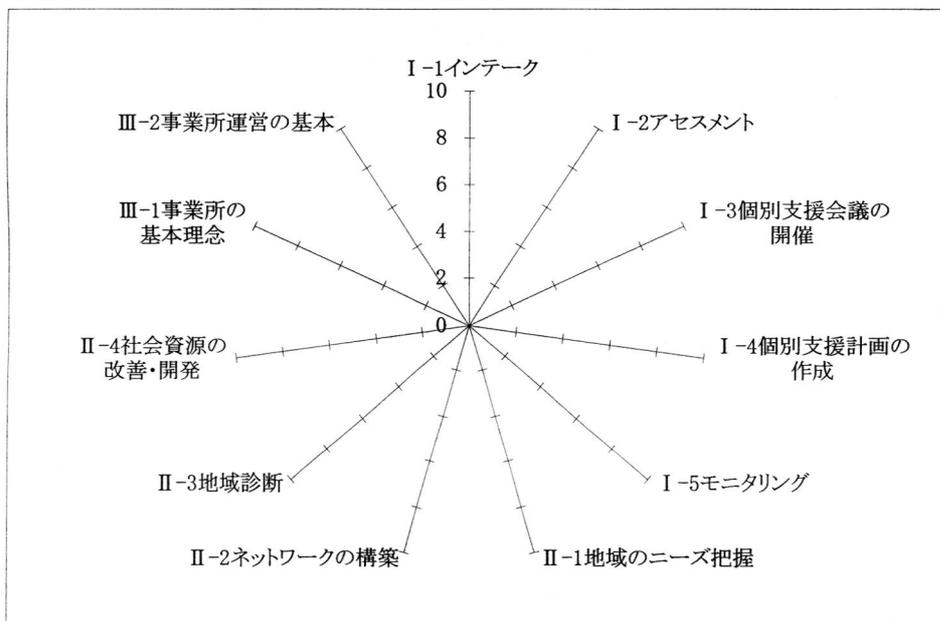
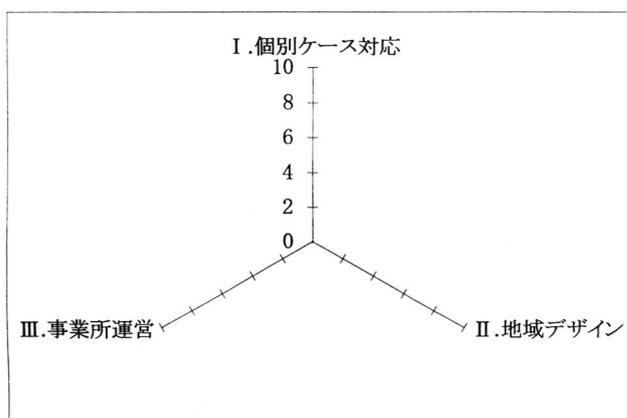
事業所名: 0
 記入者氏名: 0
 記入日: 0

チェック項目	振り返りのポイント	回答
Ⅲ. 事業所運営の状況 ※相談支援事業所の職員が一人であったり、事業所が小規模であるために、法人として事業所運営をしている場合(例:会議は事業所ではなく法人単位で開催する、人材育成の研修は法人全体で実施する等)は、法人全体の状況で回答してください。		
2 事業所運営の基本		
(1) 内部コミュニケーションを図る機会の確保		
① 全職員で業務の改善や利用者主体の相談支援について意見交換する場が随時持たれていますか。	職場内で業務のあり方について意見交換を図る等の内部コミュニケーションの機会は十分確保されているか。	
② 職員会議では職員が議題に対して対等・自由活発に議論していますか。	立場にとらわれず自由に議論できる雰囲気があるか。	
③ 職員会議で決められたことは、全員一致して取り組んでいますか。	職員会議で決められた事項は、議事録で明文化し、回覧したり随時確認したりしているか。議事録は適切に保管されているか。	
(2) 職員への支援		
① 職員の不安や悩みを解消するミーティングや不安などを受け止める体制がありますか。	職員同士が支えあう場の設定や職場の雰囲気づくりができていますか。	
② スーパーバイズの体制が取れていますか。	困難事例を一人で抱えることなく事業所内で適宜スーパーバイズができていますか。事業所内で体制が取れない場合、外部にスーパーバイザーを確保するよう努めていますか。	
(3) 職員の育成		
① 全職員に研修が案内され、参加の機会の均等化に配慮されていますか。	公平に研修が案内され、適任者が研修に参加ができていますか。	
② 外部研修への参加希望には、できるだけ添うように努めていますか。	外部研修への参加に当たって業務調整に配慮しているか。極端に研修への参加が少ない状況がないか。	
③ 初任者に対する研修マニュアルが準備されていますか。	分かりやすい業務マニュアルが用意され適宜更新されているか。	
④ 自主研修の機会づくりを支援していますか。	職員が課題意識を持った自主的な職場内での研修企画や復命が適宜行われているか。	
(4) 相談支援に関する様式の整備と活用		
① インテークからモニタリングにいたる様式を整備していますか。	インテークからモニタリングにいたる業務経過を記録する様式を整備しているか。	
② インテークからモニタリングにいたる様式を十分活用できていますか。	上記の様式を十分活用できているか。	
③ 利用者や関係機関と情報共有する様式を整備していますか。	利用者や関係機関と円滑に情報を共有するための様式を整備しているか。	
④ 利用者や関係機関と情報共有する様式を十分活用できていますか。	上記の様式を十分活用できているか。	
⑤ 自立支援協議会等に地域の課題等を報告する様式を整備していますか。	自立支援協議会等に地域の課題等を報告する様式を整備しているか。	
⑥ 自立支援協議会等に地域の課題等を報告する様式を十分活用できていますか。	上記の様式を十分活用できているか。	
(5) 相談支援の充実と事業所経営		
① 法人内で財務会計上の独立性が担保されていますか。	相談支援事業所として法人内で財務会計上独立採算での運用ができていますか。	
② 必要十分な相談支援事業の展開に向けたコスト管理を実施していますか。	事業展開に必要なコストを適切に見積り、管理できているか。	
③ 必要十分な相談支援事業の展開に向けた予算の獲得を意識していますか。	事業展開に必要な予算を積極的に獲得する意識を持っているか。	
④ 中長期の将来を見通し、事業計画を立てていますか。	事業の中長期的展開を見通し、計画を立てて実行しているか。	

相談支援振り返りシート【事業所用】

事業所名： 0
 記入者氏名： 0
 記入日： 0

	満点	チェック結果
I. 個別ケースに対する相談支援の状況	10	
1 インテーク	10	
2 アセスメント	10	
3 個別支援会議の開催	10	
4 個別支援計画の作成	10	
5 モニタリング	10	
II. 地域全体をデザインする相談支援の状況	10	
1 地域のニーズ把握	10	
2 ネットワークの構築	10	
3 地域診断	10	
4 社会資源の改善・開発	10	
III. 事業所運営の状況	10	
1 事業所としての基本理念	10	
2 事業所運営の基本	10	



この点数は、「できている」とした個数が多いと点数が高く、少ないと点数が低くなる計算方法で作成しています。各項目について、回答者が目標ハードルを高く設定すれば「できている」と回答しにくくなり、逆に、目標ハードルを低く設定すれば「できている」と回答しやすくなります。こうした目標ハードルをどのレベルに設定するかは、シートを活用する方に委ねています。回答者が自由に設定した目標ハードルに対する主観的なチェックなので、この表の点数が高ければ相談支援の質が高く、低ければ質が低いということではありません。このシートはあくまでも自らの振り返りのために活用いただくことを想定しており、他の事業所と比較するためのシートではありません。こうしたシートの作成目的と限界をふまえ、事業所や相談支援専門員を取り巻く地域の環境やさまざまな要素を加味しながら、このシートをきっかけとして、相談支援の質を高める取り組みが進むことを期待しています。

相談支援振り返りシート【事業所用】

事業所名:

記入者氏名:

記入日:

チェック項目	振り返りのポイント	回答
I. 個別ケースに対する相談支援の状況 ※サービス利用計画作成費の対象者だけでなく事業所として相談支援を行っている利用者全体を想定して記入		
3 個別支援会議の開催 ※個別支援会議とは、「サービス担当者会議」「ケア会議」「ケース会議」「支援会議」「ケアマネジメント会議」「サービス調整会議」等の名称如何を問わず、利用者に関わる関係者が集まり、利用者のニーズやアセスメントを共有したり、サービス内容・実施方法・提供機関・利用期間等を検討・調整したり、個別支援計画の作成・修正・終結をしたりするための会議であって、貴事業所が招集して開催するもの(サービス提供事業者からの利用者の状況変化等の報告に基づき開催するものを含む)をさします。		
(1) トータルな生活支援における個別支援会議の開催		
① 相談支援事業所が主体的に個別支援会議を開催していますか。	相談支援事業所として明確な目的をもって主体的に会議を招集し、参加しているか。	3
② 会議の中でインフォーマルも含めたトータルな生活支援に必要なサービスや社会資源が明確になっていますか。	相談支援事業所として、ニーズを整理し、必要とされる支援の内容や各機関の役割、必要なサービスや社会資源を把握し、関係者に提案できているか。	2
③ 必要に応じて随時開催することが原則になっていますか。	利用者の必要に応じて、随時開催することが原則になっているか。本人の都合に合わせて、夜間や休日に開催することも含めて柔軟な対応が取れているか。	3
④ 会議開催を呼びかけてすぐに開催できる地域の連携がありますか。	必要に応じて会議開催を決定した場合、関係機関がすぐに集まってくれる環境を確保できているか。他機関から招集された場合、相談支援事業所としてすぐに応じているか。(即応性)	2
⑤ メンバーは固定せず、その時々利用者のニーズ・状況に応じた複数の機関に呼びかけていますか。	柔軟な視点で利用者のニーズを支える関係機関を探して、参加を呼びかけているか。従来から関わっている関係機関のみに限定せず、利用者のニーズや置かれた環境に応じて視野を広げて呼びかけているか。	3
⑥ 呼びかけた機関は参加していますか。	地域に「困ったときは皆で考えよう」という雰囲気があり、個別支援会議が定着して、関係機関との関係づくりができているか。多忙等の理由で会議に参加できない関係機関に対しては、事前の情報提供要請や事後の議事録提供等、別の形で積極的にチームに巻き込もうという姿勢を持っているか。	2
⑦ 利用者のニーズを参加者が共有できるよう努めていますか。	会議の事前・事後の整理をきめ細かに実施し、議事録の提供など欠席者への組織的なフォローができているか。	3
⑧ 個別支援計画が市町村の支給決定に連動していますか。	作成された計画は市町村の支給決定においても尊重され、その決定内容に反映されるよう事業所として働きかけようという姿勢があるか。	2
4 個別支援計画の作成 ※個別支援計画とは、「ケアプラン」「サービス利用計画」等の名称如何を問わず、利用者に対して適切かつ効果的にサービスを提供するために、貴事業所が利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえ作成し、これに基づき利用者に対してサービスを提供するとともに、その効果について継続的な評価を実施する計画をさします。		
(1) 相談支援専門員の基本姿勢		
① 事業所で決められた業務プロセスに沿って計画を作成しようとしていますか。	相談支援専門員個人の経験や資質に頼らず、事業所として標準化された業務プロセスに沿って計画を作成しているか。	3
② 主体的・継続的な支援が必要であると判断したケースについて、すべて計画を作成しようとしていますか。	相談支援事業所として受理したケースのうち主体的・継続的な支援が必要であると判断したケース(例: 支援台帳を作成したり、システム上に基本情報を登録したケース等)のすべてについて計画を作成できているか。	2
③ 地域の社会資源を把握していますか。	計画作成の基礎となる活動区域の社会資源(インフォーマルなものを含む)を把握し、関係づくりに努めているか。	3
(2) 利用者の尊重		
① 計画作成にあたって利用者の意見を取り入れていますか。	相談支援専門員の主観だけに頼らず、利用者の意見・要望を聞き、それを踏まえて計画を作成しているか。	2
② 計画作成にあたって、利用者の同意を取っていますか。	利用者ニーズに応える計画になっているか、利用者に確認を取っているか。チームで情報共有することについて、利用者の同意を取っているか。	3
③ 利用者・家族に計画を交付していますか。	利用者・家族に作成した計画(文書)を交付しているか。	2
④ 計画の様式や計画内容の伝え方に工夫をしていますか。	利用者の障害特性等に配慮し、計画が分かりやすいように、情報を的確に集約する様式を作成しているか。計画の内容を説明する際の方法等に工夫をしているか。	3
(3) 関係機関との連携		
① 計画作成にあたって関係機関の意見を取り入れていますか。	相談支援専門員の主観だけに頼らず、関係機関の意見・要望を聞き、それを踏まえて計画を作成しているか。	2
② 計画実施にあたっての役割分担(フォロー体制を含む)を決めていますか。	計画が形骸化しないよう、計画を具体的に実行する際の進捗管理者と、関係機関の役割分担、そのフォロー体制まで検討しているか。	3
③ 関係機関に計画を交付していますか。	関係機関に作成した計画(文書)を交付しているか。	2
④ 地域の社会資源を活用して、チームアプローチの視点で計画を作成していますか。	地域の社会資源を活用し、利用者のニーズに応じた役割分担を提示できているか。ケアの全体像と支援目標を明確にし、チームの中で個々の関係機関が果たすべき役割と支援の方向性を整理できているか。	3
⑤ インフォーマルな社会資源も活用しようとしていますか。	利用者のニーズに応じて、公的サービスだけでなく、インフォーマルな社会資源も組みこもうという多角的で柔軟な視点があるか。	2
5 モニタリング		
(1) 個別支援計画におけるモニタリングの実施		
① 計画作成時にモニタリングの時期が設定されていますか。	利用者主体の視点に立って、計画の評価(モニタリング)時期が設定されているか。	3
② 計画で設定した時期にモニタリングをしていますか。	計画作成時に設定した時期が来たらモニタリングを実施しているか。必要に応じてチームが集まってモニタリング会議を開催しているか。	2
③ 必要に応じて計画を変更していますか。	モニタリングの結果に基づき、必要に応じて計画の変更が実施できているか。生活実態(アクシデントも含む)にきちんと対応できているか。	3
(2) 個別支援計画の実施状況の把握		
① 利用者の生活の現場に向いて計画の実施状況の実態把握に努めていますか。	計画の効果と実際のサービスの状況、生活や利用者の変化を的確に見守り、評価するために実際に利用者の生活の現場(自宅、日中活動の場等)を訪問しているか。	2
② 定期的に利用者・家族と連絡を取り、計画の実施状況について意見を聞いていますか。	利用者の思いや生活状況を把握するために、定期的に利用者・家族と連絡を取っているか。	3
③ サービス提供事業者等の関係機関から、計画の実施状況について報告を受けていますか。	利用者の思いや生活状況、サービスの提供状況、計画の課題等を把握するために、サービス提供事業者等の関係機関を訪問したり、書面等で報告を受けたりしているか。	2
④ 集まった情報を整理して、必要に応じて関係者間で共有していますか。	モニタリングに当たって把握した計画の実施状況や課題等を整理し、利用者・家族・関係機関にフィードバックしているか。	3

相談支援振り返りシート【事業所用】

事業所名: _____
 記入者氏名: _____
 記入日: _____

チェック項目	振り返りのポイント	回答
I. 個別ケースに対する相談支援の状況 ※サービス利用計画作成費の対象者だけでなく事業所として相談支援を行っている利用者全体を想定して記入		
1 インテーク		
(1) 相談支援事業所の基本姿勢		
① 相談支援事業所の存在をPRする取り組みをしていますか。	パンフレットの作成や地域への説明会の開催等を通じて、積極的に事業所の周知に努力しているか。相談が持ち込まれるまで「待ちの姿勢」になっていないか。	3
② 持ち込まれた相談を全て受け付けていますか。	障害種別、相談内容・領域を問わず、いったんは相談を聞く、たらい回しはしない（相談を聞いた上で、必要に応じて他機関につなぐ）という姿勢を持っているか。	2
(2) 相談支援専門員の基本姿勢		
① 十分な時間をとって相談を受けていますか。	利用者の思いを受け止めるために十分な時間を確保して、利用者のペースに合わせたという姿勢を示しているか。	3
② 利用者の不安な気持ちを受け止めようとする姿勢を持っていますか。	利用者が抱く、今おかれている環境や初めて出会う相談員に対する不安な気持ちを安心感に変えられるように、受容と傾聴の姿勢に努めているか。	2
③ 利用者の訴えをじっくり聴いて、その本音を引き出せていますか。	利用者が「この相談員なら発信したものをきちんと受け止めてくれる。本音話せる」と思えるような信頼関係を築くように努めているか。	2
④ 今後の約束や対応を決めてから相談を終了していますか。	次の見通しが見えるような結論を心がけているか。	3
(3) 場所・手段・時間等		
① 窓口は、分かりやすく、行きやすい場所に設置していますか。	交通手段等の利用者の利便性を考慮した立地になっているか。ハード面からも分かりやすく、アクセスしやすい場所に設置しているか。	2
② 電話・FAX・メール等、多様な受付方法を用意していますか。	利用者が来所できない場合等を想定し、それ以外の方法で相談できるよう準備しているか。来所以外の相談方法を用意せず利用者の来所をひたすら待っている、一人事業所でケース対応中は他のケースには対応できないといった事態は起きていないか。	2
③ 利用者にとって相談しやすい場所でインテークを実施していますか。	利用者が相談しやすい環境をつくるために、事業所内にプライバシーが確保できるスペースを用意しているか。利用者の求めに応じて自宅等、本人が相談しやすい場所へ訪問して相談を受け付けているか。	3
④ 開所時間・開所曜日以外でも対応できる体制をとっていますか。	交代制やオンコール（携帯待機）、不在時には他機関に転送される等、相談したいときには必ずどこかで受け止められるような仕組みを確立しているか。	2
2 アセスメント		
(1) 相談支援専門員の基本姿勢		
① 本人に直接会って話を聴いていますか。	利用者に直接会って、本人からニーズを聞き出せているか。	3
② 利用者本人のニーズを確認して進めていますか。	本人と会えない、発言できない等で本人のニーズが確認できない場合でも、本人にとってよりよい支援を考えようとする姿勢を持っているか。家族や関係機関の意見に引っ張られていないか。相談支援専門員自身の自己満足のアセスメントをしていないか。	2
③ 利用者の新たなニーズを発見しようとする姿勢を持っていますか。	相談受付時に表面化しているニーズや問題だけに追われていないか。それ以外のニーズや問題も含めて利用者の生活全体をアセスメントしようとしているか。	3
(2) 情報の収集と整理		
① インテーク実施後に課題の整理を行い、何について情報収集すべきか確認していますか。	表面的な課題だけに目を向けて、はじめから限定的に情報収集しようとしていないか。情報収集前の課題の整理段階で手持ちの資源だけで安易な課題解決を図ろうとしていないか。	2
② 利用者の生活の現場に向いて情報を収集していますか。	利用者や関係者からの伝聞だけでなく、実際の生活現場に向いて利用者の普段の状況や生活実態をリアルにつかんでいるか。	3
③ 利用者のニーズ・意向に基づいた情報収集・整理ができていますか。	アセスメントが利用者のニーズから離れ、形式化していないか。利用者の周囲環境全てを総合的な視点で判断し、利用者の想いの真実を探れているか。	2
④ 必要に応じて利用者の家族や所属する施設・事業所等、利用者に関係する人の同席を検討しているか。	必要に応じて、利用者の了解を得た上で家族や関係者に同席してもらい、利用者の思いを引き出したり、関係情報を円滑に整理することを心がけているか。	3
⑤ 他の関係機関と情報の共有化が図れていますか。	関係機関で情報を共有し、利用者が何度も同じことを聞かれるといったことが回避できているか。利用者の情報提供に関する負担の軽減、効率性に配慮しているか。情報共有しやすい一部の機関とだけ情報共有していないか。	2
⑥ 情報収集・整理したニーズを本人に理解できるように説明し、確認を取っていますか。	アセスメント(情報収集・整理の過程)で相談支援専門員が把握したニーズを再度本人にフィードバックしているか。フィードバックに当たっては、障害特性に配慮して分かりやすい説明等を心がけているか。	3
(3) 客観性の担保		
① 必要に応じて利用者の家族や所属する施設・事業所等、利用者に関係する人から聞き取りをしていますか。	アセスメントを利用者からの情報だけで進めていないか。利用者の家族や所属する施設・事業所等から利用者の生活等に関する情報を多角的・多面的に収集し、情報の偏りがないよう配慮しているか。	2
② 市町村行政と協働でアセスメントを進めていますか。	事業所単独で進めるのではなく、区分判定や支給決定、療育などの機会にかかわっている行政窓口担当者やチームで進めるといった姿勢があるか。	3
③ 専門機関に二次アセスメントを求めていますか。	必要なケースについて、事業所単独で情報収集・整理、判断を行うのではなく、事業所でのアセスメントの結果を関係機関に照会したり、事業所外部の関係者からスーパーバイズを受けたりして、二次アセスメントを受けることで、客観性を担保しているか。	2

相談支援振り返りシート【事業所用】

事業所名: 0
 記入者氏名: 0
 記入日: 0

チェック項目	振り返りのポイント	回答
II 地域全体をデザインする相談支援の状況		
1 地域のニーズ把握		
(1) 地域の埋もれているニーズへのアプローチ		
① 地域の埋もれているニーズにアプローチしようという姿勢がありますか。	相談が持ち込まれて初めて動き始めるのではなく、相談支援事業所として地域の埋もれているニーズを掘り起こそうとする姿勢を持っているか。	3
② 地域の埋もれているニーズにアプローチするために具体的な取り組みを実施していますか。	地域の埋もれているニーズにアプローチするための具体的な取り組み(地域の実情に応じて、定期的な関係機関窓口の巡回、全家庭への訪問、アンケート調査の実施、民生委員等との連携、フォーラムの開催、レクリエーション行事・サロン活動の実施、チラシの配布等)を行っているか。	2
(2) 把握したニーズへの対応		
① 把握した個別ニーズに対して、相談支援事業所として必要な対応を行っていますか。	地域の埋もれているニーズを発見した場合、相談支援事業所として必要な対応(ケアマネジメント)を行っているか。	3
② 把握した個別ニーズが相談支援事業所の対応範囲でない場合、ニーズに対応できる適切な機関につながっていますか。	相談支援事業所の対応範囲でないニーズについて放置せず、地域の適切な関係機関につながっているか。	2
2 ネットワークの構築		
(1) 地域におけるネットワーク構築の取り組み		
① 日ごろからチームアプローチを意識して業務に取り組んでいますか。	個別ケース対応において抱え込みを行わず関係機関との連携を意識して業務を進めているか。支援の基本はチームアプローチであるという視点を立て、関係機関に積極的に働きかけを行っているか。	3
② 地域におけるネットワーク作りを進める取り組みをしていますか。	具体的に地域のネットワーク作りを意識した取り組みを行っているか。(相互訪問、意見交換、情報や課題の共有、連絡会議の開催等)	2
③ 相談支援事業所の活動の結果として、地域のネットワーク作りが進んでいますか。	相談支援事業所の活動結果として、実際に地域のネットワーク作りが進んでいるか。	3
(2) ネットワーク構築における個別支援会議の活用		
① 個別支援会議の開催等を通じて、地域の関係機関の役割や機能が明確化していますか。	個別支援会議に相談支援事業所以外の地域の関係機関が必要に応じて参加することを通じ、各職種の役割や機関ごとの業務特性を相互に理解しながら、地域のネットワークにおける適切な役割分担を進めているか。	2
② 危機介入など緊急時の支援体制に活かせる関係作りを意識していますか。	日頃から緊急時の対応を想定して対応を協議し、緊急事態発生時には速やかに必要な支援体制が組める関係作りを心がけているか。	3
3 地域診断		
(1) 地域診断のための情報収集		
① 地域診断に必要な情報を収集するために地域の中で活動していますか。	関係機関を回って、それぞれの機関の活動等に関する情報を収集したり、それぞれの社会資源が地域においてどのような役割を果たしているか把握しているか。	3
② 地域診断の参考となる他の地域の情報を収集していますか。	自らの地域を相対的に見るために、他地域の社会資源の状況等について情報収集しているか。	2
(2) 地域の課題の整理・報告		
① 個別ケースに対する相談支援を通じて明らかになった社会資源の評価を整理していますか。	個別ケース対応の中から地域課題を抽出する姿勢があるか。	3
② 地域ニーズの掘り起こしやネットワーク構築の中で明らかになった社会資源の評価を整理していますか。	地域全体のニーズに地域の社会資源がどの程度応えられているか到達度を意識し、その中から地域課題を抽出する姿勢があるか。	2
③ 上記で明らかになった地域の課題について、関係機関に分かりやすく、ポイントをおさえて報告していますか。	明らかになった地域課題、できたこと、できなかったこと、代換えたことなど地域の資源の現状を、関係機関や行政の批判ではなく分かりやすく、課題解決へ向けての提案を含めて的確に報告できるか。様式を整えた上で、報告ボリュームに配慮し、簡潔に短時間で説明できるようにしているか。	3
4 社会資源の改善・開発		
(1) 新しい資源づくり		
① 地域の課題をふまえた社会資源の改善・開発に向けて提案を行っていますか。	個々の支援経過から明らかになった地域の課題をそのまま残さず、具体的に課題を解決し、社会資源を改善・開発するための提案ができていますか。	2
② 社会資源の改善・開発のために、地域のモチベーションを高めるための工夫をしていますか。	地域全体のモチベーションを高めるために、長期的なニーズ予測を数値データで示したり、支援の緊急性について周知したり、社会資源の改善・開発に関する成功事例を発信したりしているか。	3
③ 相談支援事業所として提案するだけでなく、資源の改善・開発に向けた行動を起こしていますか。	社会資源の改善・開発に向けて、関係機関が課題を集中的に協議し、施策提言としてまとめ、実際の取り組みを行うに当たり、相談支援事業所もその会議に必ず参画しているか。会議で割り当てられた役割を着実に遂行しているか。	2

相談支援振り返りシート【事業所用】

事業所名: 0
 記入者氏名: 0
 記入日: 0

チェック項目	振り返りのポイント	回答
Ⅲ.事業所運営の状況 ※相談支援事業所の職員が一人であったり、事業所が小規模であるために、法人として事業所運営をしている場合(例:会議は事業所ではなく法人単位で開催する、人材育成の研修は法人全体で実施する等)は、法人全体の状況で回答してください。		
2 事業所運営の基本		
(1)内部コミュニケーションを図る機会の確保		
① 全職員で業務の改善や利用者主体の相談支援について意見交換する場が随時持たれていますか。	職場内で業務のあり方について意見交換を図る等の内部コミュニケーションの機会は十分確保されているか。	2
② 職員会議では職員が議題に対して対等・自由活発に議論していますか。	立場にとらわれず自由に議論できる雰囲気があるか。	3
③ 職員会議で決められたことは、全員一致して取り組んでいますか。	職員会議で決められた事項は、議事録で明文化し、回覧したり随時確認したりしているか。議事録は適切に保管されているか。	2
(2)職員への支援		
① 職員の不安や悩みを解消するミーティングや不安などを受け止める体制がありますか。	職員同士が支えあう場の設定や職場の雰囲気づくりができていますか。	3
② スーパーバイズの体制が取れていますか。	困難事例を一人で抱えることなく事業所内で適宜スーパーバイズができていますか。事業所内で体制が取れない場合、外部にスーパーバイザーを確保するよう努めているか。	2
(3)職員の育成		
① 全職員に研修が案内され、参加の機会の均等化に配慮されていますか。	公平に研修が案内され、適任者が研修に参加できているか。	3
② 外部研修への参加希望には、できるだけ添うように努めていますか。	外部研修への参加に当たって業務調整に配慮しているか。極端に研修への参加が少ない状況がないか。	2
③ 初任者に対する研修マニュアルが準備されていますか。	分かりやすい業務マニュアルが用意され適宜更新されているか。	3
④ 自主研修の機会づくりを支援していますか。	職員が課題意識を持った自主的な職場内での研修企画や復命が適宜行われているか。	2
(4)相談支援に関する様式の整備と活用		
① インテークからモニタリングにいたる様式を整備していますか。	インテークからモニタリングにいたる業務経過を記録する様式を整備しているか。	3
② インテークからモニタリングにいたる様式を十分活用できていますか。	上記の様式を十分活用できているか。	2
③ 利用者や関係機関と情報共有する様式を整備していますか。	利用者や関係機関と円滑に情報を共有するための様式を整備しているか。	3
④ 利用者や関係機関と情報共有する様式を十分活用できていますか。	上記の様式を十分活用できているか。	2
⑤ 自立支援協議会等に地域の課題等を報告する様式を整備していますか。	自立支援協議会等に地域の課題等を報告する様式を整備しているか。	3
⑥ 自立支援協議会等に地域の課題等を報告する様式を十分活用できていますか。	上記の様式を十分活用できているか。	2
(5)相談支援の充実と事業所経営		
① 法人内で財務会計上の独立性が担保されていますか。	相談支援事業所として法人内で財務会計上独立採算での運用ができていますか。	1
② 必要十分な相談支援事業の展開に向けたコスト管理を実施していますか。	事業展開に必要なコストを適切に見積り、管理できているか。	2
③ 必要十分な相談支援事業の展開に向けた予算の獲得を意識していますか。	事業展開に必要な予算を積極的に獲得する意識を持っているか。	2
④ 中長期の将来を見通し、事業計画を立てていますか。	事業の中長期的展開を見通し、計画を立てて実行しているか。	3

相談支援振り返りシート【事業所用】

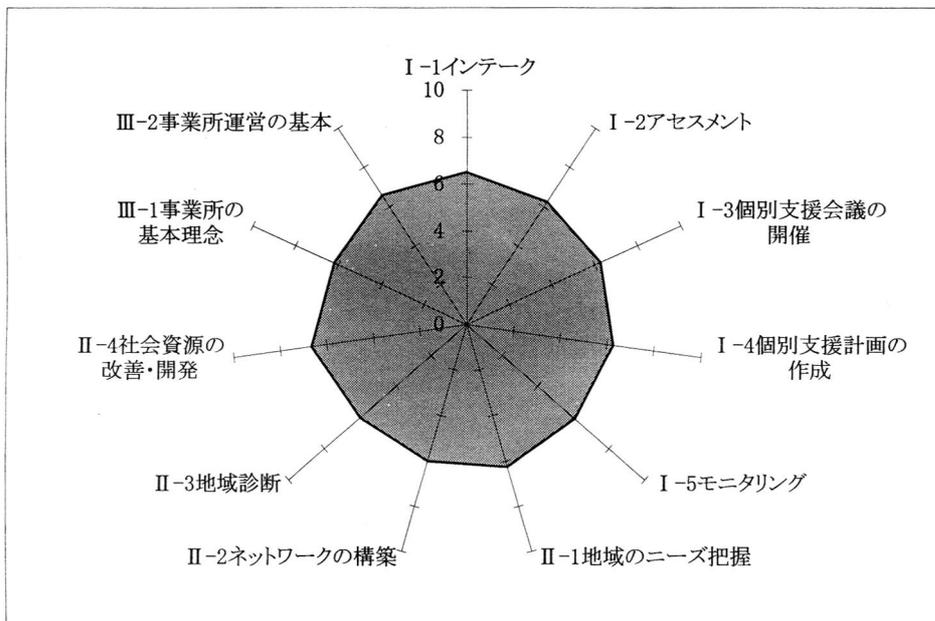
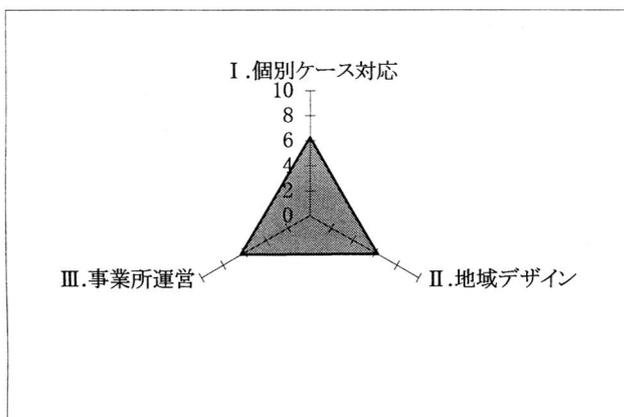
事業所名: 0
 記入者氏名: 0
 記入日: 0

チェック項目	振り返りのポイント	回答
Ⅰ 事業所としての基本理念 ※相談支援事業所の職員が一人であったり、事業所が小規模であるために、法人として事業所運営をしている場合(例:会議は事業所ではなく法人単位で開催する、人材育成の研修は法人全体で実施する等)は、法人全体の状況で回答してください。		
(1) 相談支援の基本方針		
① 事業所として、事業所運営の基本方針(理念)を責任を持って作成し、明文化していますか。	事業所の基本方針が作成されているか。	3
② 基本方針には利用者主体の視点を明確にしていますか。	障害者自立支援法第一条(障害者及び障害児がその有する能力及び適性に応じ自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、必要な…支援を行い、もって障害者及び障害児の福祉の増進を図るとともに、障害の有無にかかわらず国民が相互に人格と個性を尊重し安心して暮らすことのできる地域社会の実現に寄与する)が反映された基本方針となっているか。	2
③ 基本方針に職員の意向は反映されていますか。	基本方針の作成にあたり、職員会議での検討、職制を通じた聞き取り等が実施され、職員の意向が確認されて方針に反映された経過があるか。	3
④ 基本方針は利用者に周知されていますか。	事業所の基本方針は、事業所内に掲示する、口頭や文書で説明する等、利用者に分かりやすく提示しているか。	2
(2) 利用者主体の相談支援に向けた取り組み		
① 利用者の都合に合わせた相談支援体制がとれていますか。	利用者の都合にあわせ、必要に応じて多様な相談方法や柔軟な時間調整を行っているか。	3
② 職員の経験年数等を踏まえ、必要に応じて人員の複数配置がとられていますか。	職員の経験年数や人事異動等を考慮し、利用者の負担にならないよう必要に応じて人員が複数配置されているか。	2
③ 定期的・継続的に職員間の相互評価を実施していますか。	質の高い相談支援を提供するため、事業所職員の一人一人が職制に応じた適切な役割を果たしているか、上司から部下の評価だけでなく、部下から上司の評価も行い、多角的にチェックする仕組みが整っているか。	3
④ 事業所内で相談支援の質の向上に向けた取り組みを定期的・継続的に行っていますか。	相談支援の質の向上に向けて、職員間で協議の場を設置したり、利用者アンケートを実施したり、第三者評価を受けたりといった定期的・継続的な取り組みを実施しているか。	2
(3) 苦情(クレーム)への対応		
① 苦情解決体制が明文化され、利用者や関係機関に周知されていますか。	事業所内の分かりやすい場所に掲示されているか。	3
② 苦情相談の受付担当者や責任者を明確にしていますか。	事業所内の分かりやすい場所に掲示されているか。	2
③ 苦情相談の解決が事業所のみで困難な時は、外部の権利擁護機関と連携していますか。	外部の権利擁護機関を全職員が把握し、必要時には連携できているか。	3
(4) 個人情報の保護や情報開示への同意		
① 利用者の個人情報に関する取り扱いやケースに記録の管理に関する規定がありますか。	マニュアルやガイドラインの形で文書が整備されているか。	2
② 関係機関への個人情報の開示については利用者に同意を得て行っていますか。	契約書に明記されているか。個別に同意書をとっているか。	3
③ 個人情報の取り扱いやケース記録の管理、守秘義務について、職員に徹底するための取り組みを行っているか。	入職時に研修を実施しているか。定期的な個人情報保護や情報開示に関する留意事項について理解しているか。確認の機会を設けているか。	2
④ 事業所としての個人情報保護の取り組みについて利用者に対して説明していますか。	個人情報保護についての事業所としての取り組み(職員教育、規定の整備等)について、契約時、契約更新時に運営規定等を用いて説明がされているか。	3
(5) 人権擁護への対応		
① 利用者のエンパワメントのために職員のスキルアップが行われていますか。	職員に対する研修の実施や事業所外研修の補助等が行われているか。	2
② 人権擁護の意識向上に向けた地域への啓発活動をしていますか。	地域住民に対する研修や個別の働きかけ、見守り体制の構築等が行われているか。	3
(6) 中立性・独立性の確保		
① 相談支援事業所の建物構造は他の施設・事業所等と分離・独立していますか。	建物として独立しているか。他の施設・事業所等と共有の場合、面談等に使う相談室等の専有スペースがあるか。	2
② 相談支援は地域の事業として中立・公平な運営がなされていますか。	法人が他施設・事業所等も実施している場合でも、中立・公平な観点で相談支援が実施され、法人の利用者確保等に走っていないか。地域に複数の施設・事業所等がある場合に、利用者ニーズに応じて偏りなくサービス調整を実施しているか。	3
③ 相談支援事業所の独立性を高めるために法人内で取り組みを行っていますか。	相談支援事業の地域における意義等について、相談支援実績を数値データで知らせる等、法人内で積極的に情報発信し、理解を求める努力をしているか。	2
(7) 自立支援協議会の活用 ※自立支援協議会未設置の場合は、「4」を入力してください。		
① 地域の課題と改善方策について、地域自立支援協議会等に随時報告し、協議していますか。	相談活動を通じて明確になった地域の課題とその改善方策について、課題を把握・整理できたら随時報告し、地域で共有する努力をしているか。	3
② 課題を、陳情や批判、要求などにすり替えていませんか。	地域の課題が行政への陳情や批判、要求にすりかわり、自らその課題を解決すべき当事者であるという意識を失っていないか。	2
③ 地域の課題の解決に向けて前向きな姿勢で提案できていますか。	地域の課題を放置せず、その解決に向けて積極的な提案ができていますか。	3

相談支援振り返りシート【事業所用】

事業所名： 0
 記入者氏名： 0
 記入日： 0

	満点	チェック結果
I. 個別ケースに対する相談支援の状況	10	6.26
1 インテーク	10	6.50
2 アセスメント	10	6.25
3 個別支援会議の開催	10	6.25
4 個別支援計画の作成	10	6.25
5 モニタリング	10	6.07
II. 地域全体をデザインする相談支援の状況	10	6.23
1 地域のニーズ把握	10	6.25
2 ネットワークの構築	10	6.00
3 地域診断	10	6.00
4 社会資源の改善・開発	10	6.67
III. 事業所運営の状況	10	6.39
1 事業所としての基本理念	10	6.20
2 事業所運営の基本	10	6.58



この点数は、「できている」とした個数が多いと点数が高く、少ないと点数が低くなる計算方法で作成しています。各項目について、回答者が目標ハードルを高く設定すれば「できている」と回答しにくくなり、逆に、目標ハードルを低く設定すれば「できている」と回答しやすくなります。こうした目標ハードルをどのレベルに設定するかは、シートを活用する方に委ねています。回答者が自由に設定した目標ハードルに対する主観的なチェックなので、この表の点数が高ければ相談支援の質が高く、低ければ質が低いということではありません。このシートはあくまでも自らの振り返りのために活用いただくことを想定しており、他の事業所と比較するためのシートではありません。こうしたシートの作成目的と限界をふまえ、事業所や相談支援専門員を取り巻く地域の環境やさまざまな要素を加味しながら、このシートをきっかけとして、相談支援の質を高める取り組みが進むことを期待しています。

Ⅲ－２ 相談支援事業振り返りシート WEB 調査報告

三菱総合研究所 人間・生活研究本部 ヒューマン・ケア研究グループ

高森 裕子

目次

第1章 『相談支援振り返りシート』に関するアンケート調査 結果報告

- I. 調査の概要
 1. 調査目的
 2. 調査対象・回収状況
 3. 調査時期
 4. 調査方法
 5. 結果概要と今後の課題
- II. 相談支援事業所調査
 1. 回答事業所の基本属性
 2. 振り返り項目の回答状況
- III. 相談支援専門員個人調査
 1. 回答者の基本属性
 2. 振り返り項目の回答状況
- IV. チェック項目別の集計結果
 1. 相談支援事業所
 2. 相談支援専門員個人
- V. 参考：調査用ホームページ画面

第1章 『相談支援振り返りシート』に関するアンケート調査 結果報告

I. 調査の概要

1. 調査目的

相談支援相談支援事業所、および、相談支援相談員個人が業務を振り返るために活用することを前提とした「相談支援振り返りシート」をより現場に使いやすいシートとするために、インターネットを通じて実際にシートを試行記入させ、項目等に対する意見を把握することを目的として、アンケート調査を実施した。

2. 調査対象・回収状況

種類	記入者	調査対象	回収状況
①相談支援事業所の振り返りシート	事業所の管理者、または、事業所全体の状況を把握している者が回答。	指定相談支援事業所(全数) 2587件	433件(回収率16.7%、ホームページへのアクセス数2005件)
②相談支援専門員個人の振り返りシート	相談支援専門員個人で回答。事業所内に複数の相談支援専門員がいる場合、一人ずつ回答。	事業所を通じて依頼したため不明。	498件(ホームページへのアクセス数936件)

3. 調査時期

平成21年2月

4. 調査方法

郵送配布・インターネット回収

5. 結果概要と今後の課題

- 今回の回答事業所の基本属性をみると、委託相談支援事業所が8割を占めたが、所在地、開設年、活動圏域、主に対応する障害等には大きな偏りがない。また、事業所の規模としても組織的な運営が可能な体制であった。このことから、今回の調査では、幅広い属性を持つ相談支援事業所において振り返りシートの検証ができたことがうかがえる。
- その結果を事業所全体でみると、個別ケースに対する相談支援の点数が最も高く、事業所運営の状況が続き、地域全体をデザインする相談支援については点数が低かった。また、個別ケースに対する相談支援をプロセス別にみると、導入部のインテーク、アセスメント等の点数は高いが、個別支援会議を開いて、計画を作成し、その内容をモニタリングするというプロセスの後半に進むほど点数が低かった。地域全体をデザインする相談支援について内容別にみると、地域のネットワークの構築の点数は高いが、具体的な地域のニーズを把握したり、地域を診断し、それをもとに社会資源を改善・開発する点では点数が低かった。
- これらは、ケアマネジメントプロセスを十分遂行できていない、個別支援はできるが地域開拓にまで至っていないといった、これまで「感覚的」に語られていた相談支援の課題を、主観的な振り返りという制約があるにせよ、数値化できたという点においてきわめて意義のある結果である。
- また、事業所の基本属性別にみると、委託相談支援事業所で、開設後一定期間が経過して運営として安定している事業所、広域的な活動をしている事業所、一定数のケースを担当している事業所、個別支

援会議を丁寧に開催している事業所で点数が高い傾向があった。

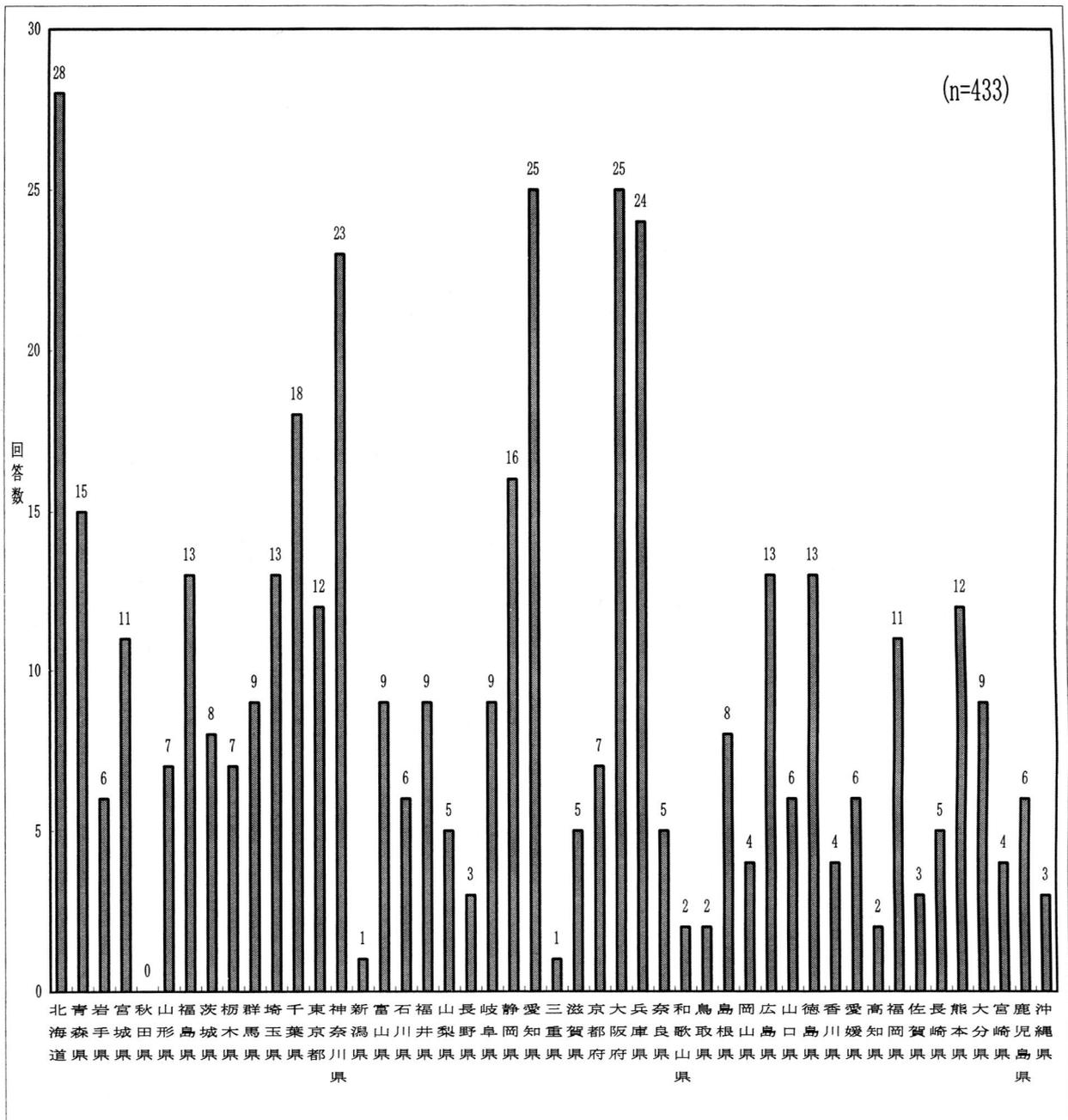
- これらも、相談支援の望ましい事業所運営のあり方を明確化し、今後質の高い相談支援事業所を育成していく際の参考として活用できる結果である。
- 以上のことから、振り返りシートには、相談支援の現状を事業所自らが振り返り、質を高める取組みを進める際の手引きとして一定の効果があることがうかがえた。そこで、今後は、これらの項目や振り返りの視点の精度を高めるとともに、シートの活用方法(点数の読み方等)についてより具体的な検討を行う必要がある。また、点数の計算方法についても、単純な積み上げだけではなく探索的な分析を行い、より振り返り結果を的確に反映できる方法を検討することが期待される。

II. 相談支援事業所調査

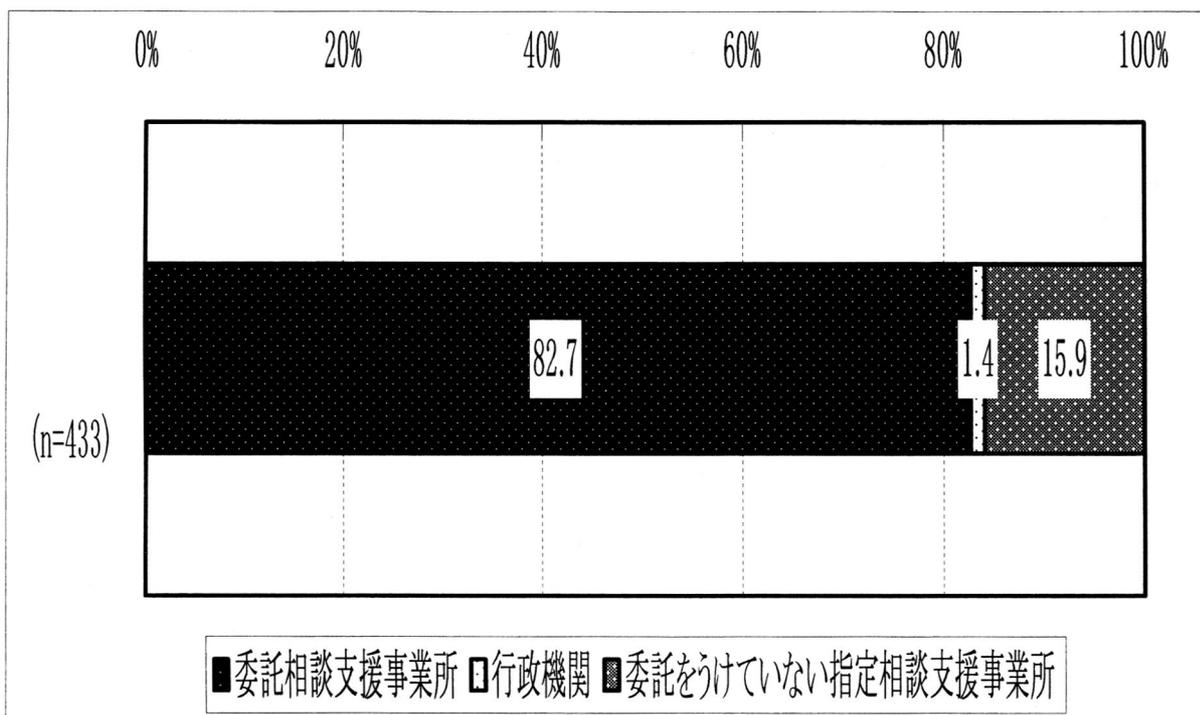
1. 回答事業所の基本属性

- 今回の回答事業所の基本属性をみると、委託相談支援事業所が8割を占めたが、所在地、開設年、活動圏域、主に対応する障害等には大きな偏りがない。また、事業所の規模は、主体的に相談支援を行っている平均ケース数58.21件、職員実人数の平均3.38人となっており、組織的な運営が可能な体制であった。このことから、今回の調査では、幅広い属性を持つ相談支援事業所において振り返りシートの検証ができたことがうかがえる。基本属性の詳細は以下のとおりである。
- 事業所の所在地をみると、全国から満遍なく回答があった。所在地別の事業所数は均一でないので、回答数の多い都道府県が必ずしも回答率も高いとは限らない点には留意する必要がある。
- 事業所種別をみると、委託相談支援事業所が82.7%で最も多かった。
- 事業所の経営主体をみると、社会福祉法人が63.5%で最も多かった。
- 事業所の開設年をみると、障害者自立支援法施行の2006年以降とそれ以前がほぼ同数であった。
- 事業所の活動圏域をみると、事業所が所在する単一市区町村と複数市区町村にまたがるところがほぼ同数であった。
- 事業所で主に対応する障害は、3障害に満遍なくばらついていた。
- 事業所の開所曜日・時間を見ると、月曜から金曜は9割以上、土曜日は約4割、日曜祝日は約2割の事業所が開所していた。このうち24時間開所している事業所は2%前後であった。また、時間外のオンコールは6割の事業所が対応していた。
- 事業所が主体的に相談支援を行っているケース数は平均58.21件であった。また、職員実人数は平均3.38人で、うち常勤専従が1.53人であった。(職員1人あたりケース数17.2件)
- 事業所での個別支援会議の1月あたり平均開催回数は5.39回であった。なお、回数分布はばらついており、1月の開催0回の事業所が21.7%あった。
- 事業所の平成20年4～12月の新規受付ケース数を見ると平均24.1件である一方、終結ケースは平均13.4件であり、少しずつ事業所の抱えるケース数は増加傾向にあることがうかがえた。

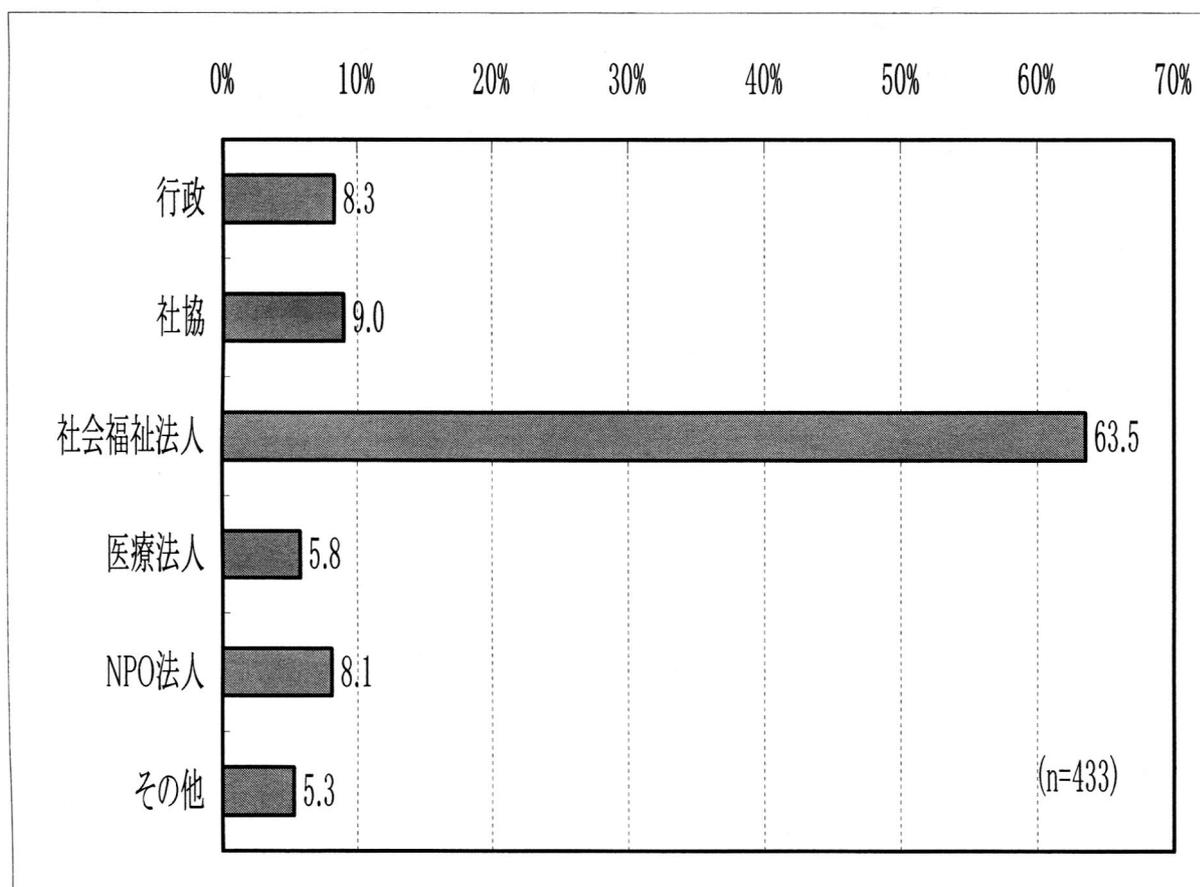
図表 1-1 事業所の所在地



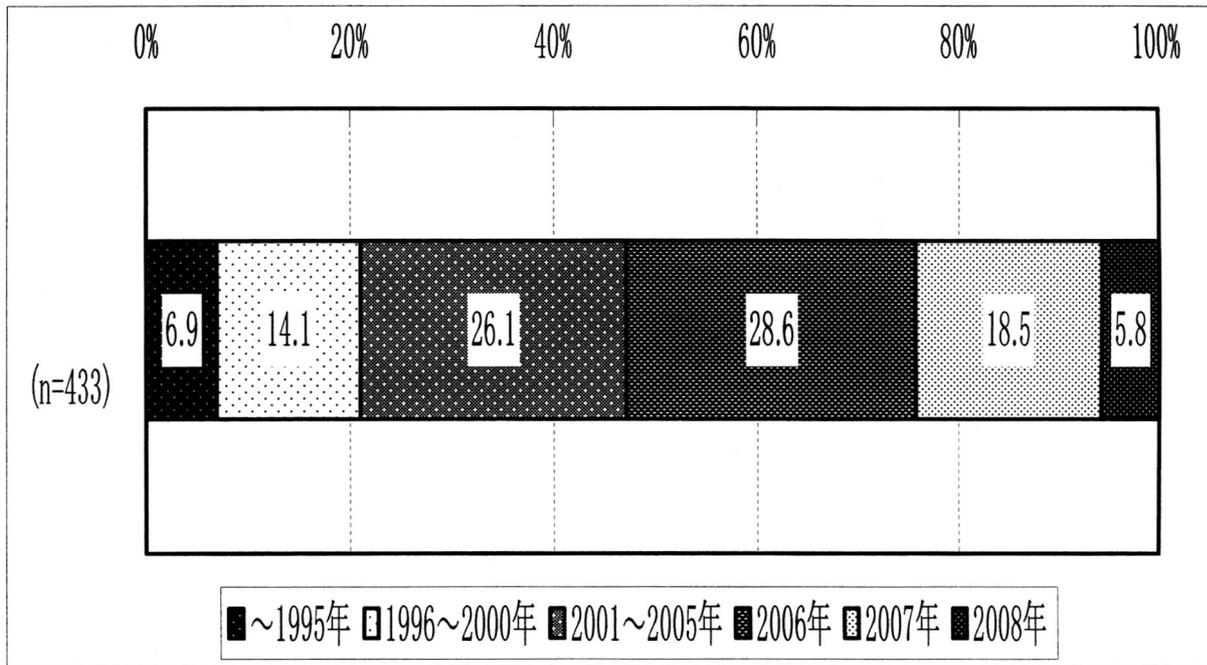
図表 1-2 事業所の種別



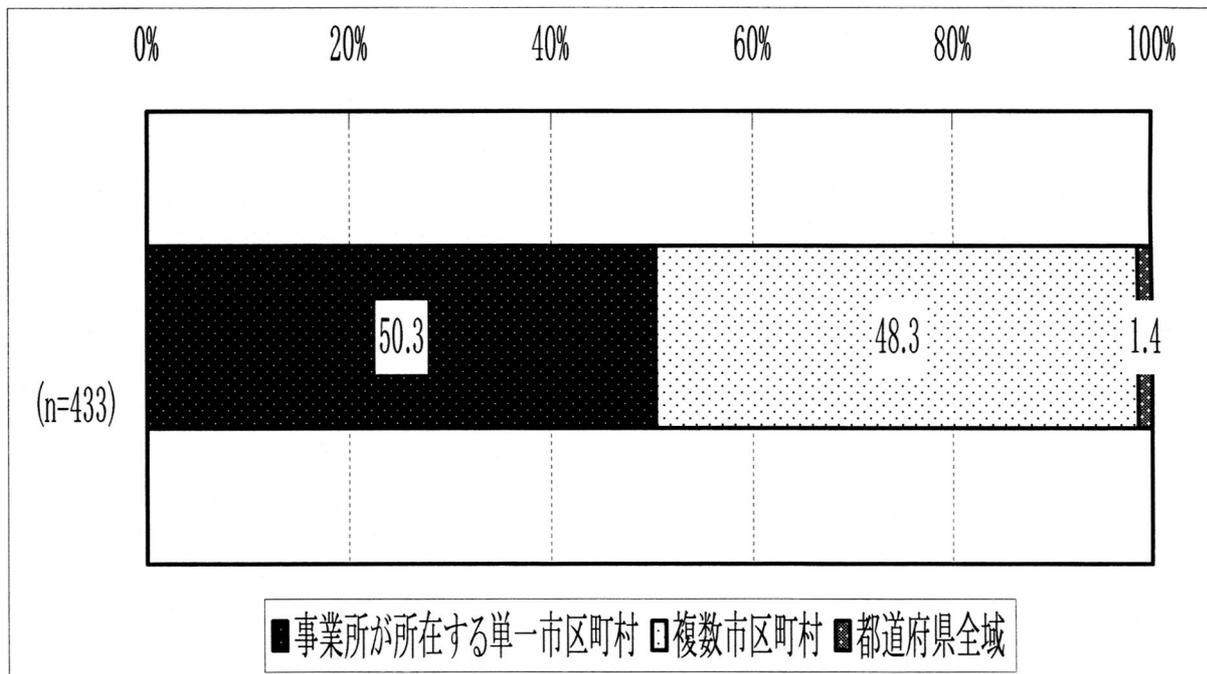
図表 1-3 事業所の経営主体



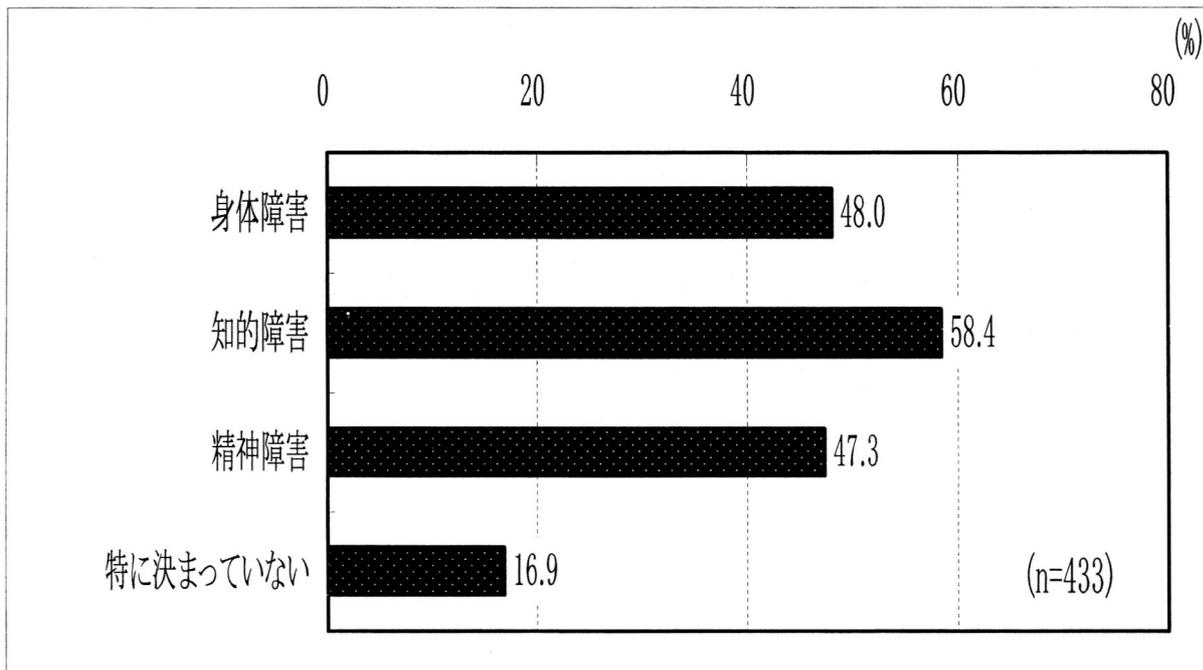
図表 1-4 事業所の開設年



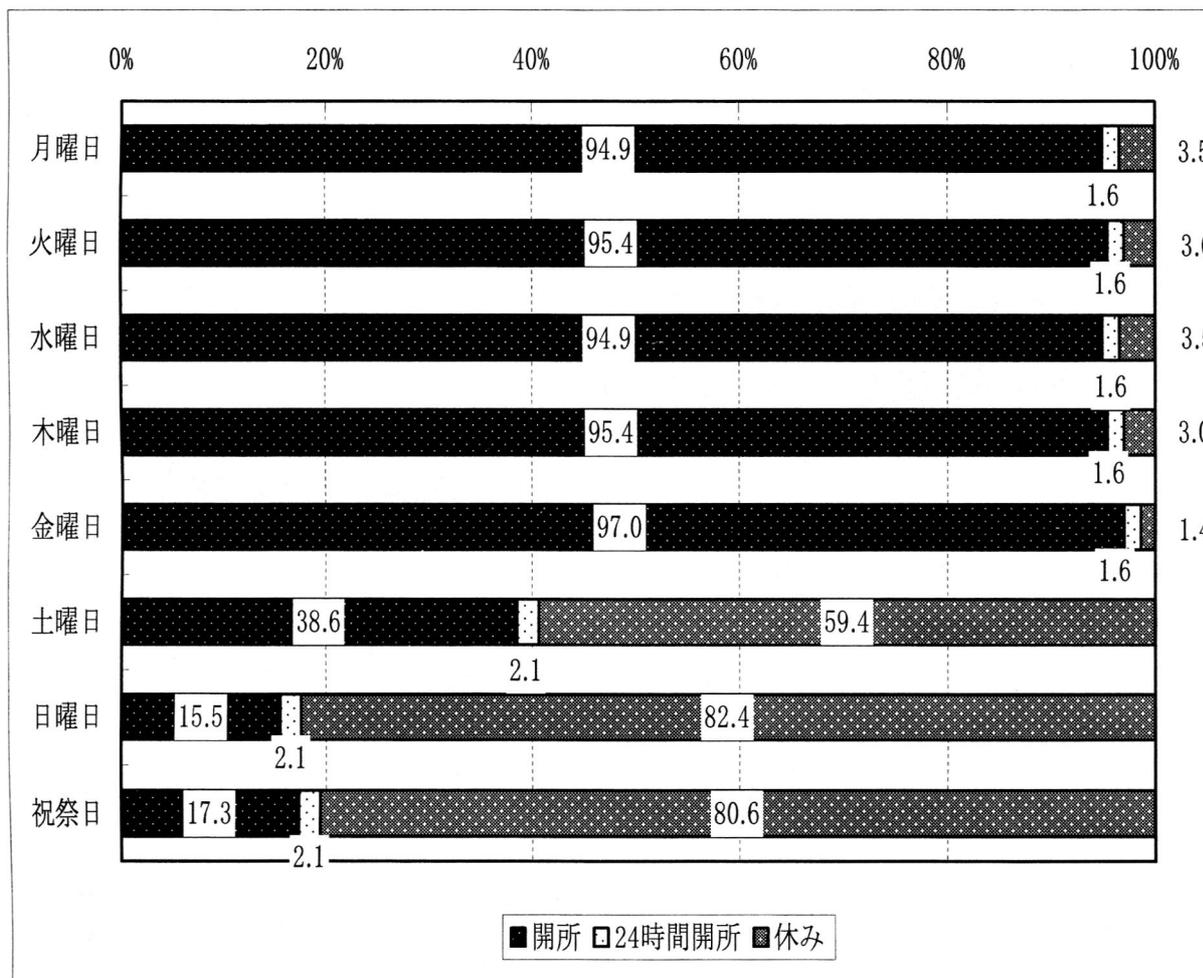
図表 1-5 事業所の活動圏域



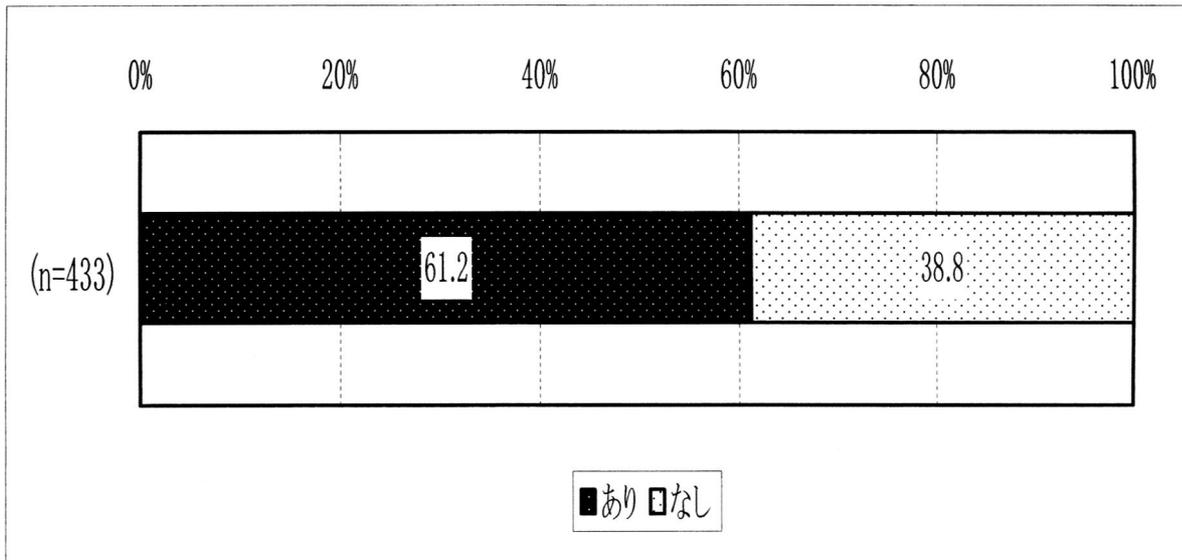
図表 1-6 事業所で主に対応する障害



図表 1-7 事業所の開所曜日・時間



図表 1-8 事業所の時間外のオンコール対応の有無



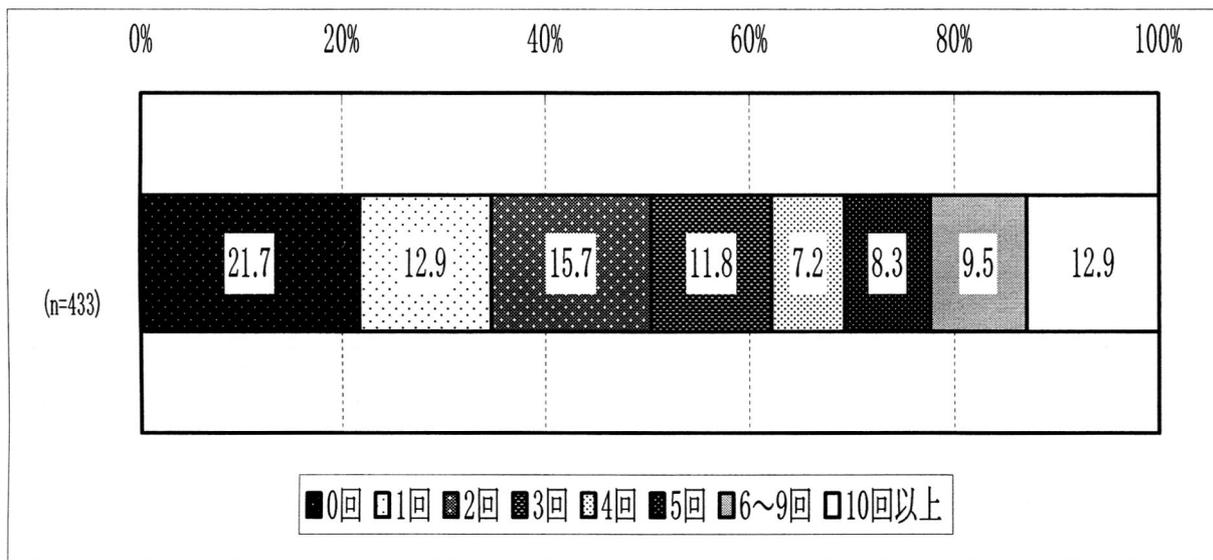
図表 1-9 事業所が主体的に相談支援を行っているケース数

	件数	%
区分1	3.10	5.3
区分2	5.05	8.7
区分3	5.42	9.3
区分4	3.93	6.7
区分5	2.61	4.5
区分6	2.60	4.5
非該当・未認定	23.16	39.8
児童	12.35	21.2
合計	58.21	100.0

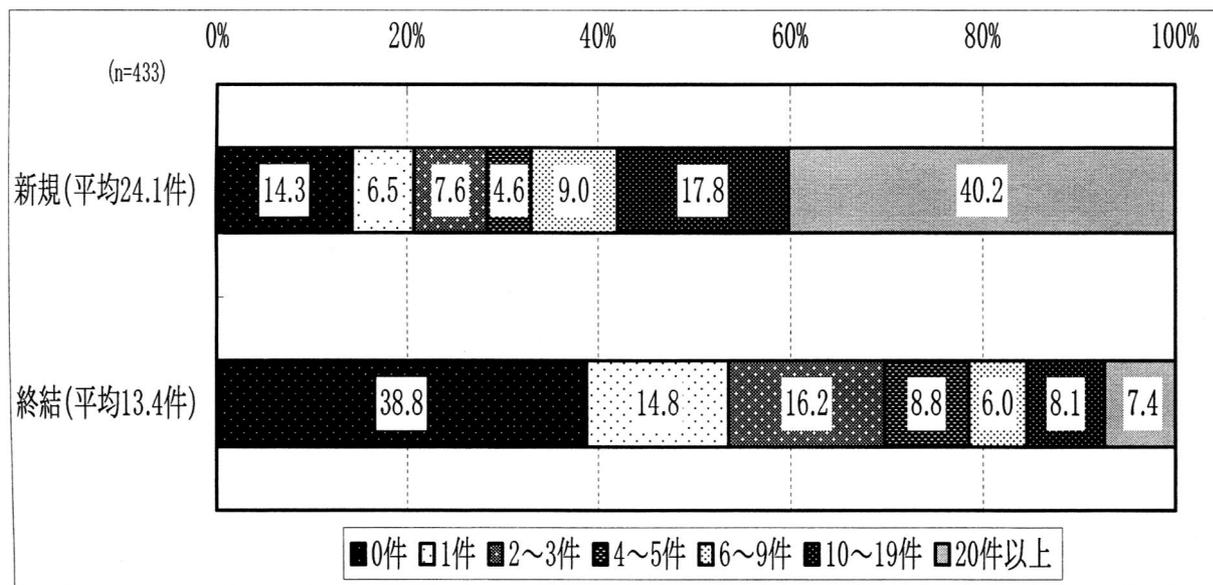
図表 1-10 事業所の職員体制

	常勤専従	常勤兼務	非常勤専従	非常勤兼務	合計
全体	1.53	1.21	0.36	0.28	3.38
うち初任者研修修了	0.97	0.81	0.10	0.06	1.95
うち現任研修修了	0.56	0.41	0.04	0.04	1.05
n	433				

図表 1-11 事業所での個別支援会議の1月あたり開催状況



図表 1-12 事業所の平成20年4-12月の新規・終結ケース数



2. 振り返り項目の回答状況

ここでは、振り返り項目の「十分できている」4点から「全くできていない」1点とし、大項目・中項目ごとに、全て「十分できている」とした場合に10点満点となるように、点数を計算した。

各項目については、回答者が目標を高く設定すれば「できている」と回答しにくくなり、目標を低く設定すれば「できている」と回答しやすくなる。この目標をどのレベルに設定するかはシートを活用する回答者に委ねており、回答者が自由に設定した目標に対する主観的なチェックなので、この点数が高ければ相談支援の質が高く、低ければ質が低いとは一概にはいえない。

しかし、こうした制約を持った上でも、相談支援事業所が自らの業務をどのように捉えているか、事業所や相談支援専門員を取り巻く地域の環境やさまざまな要素を加味しながら、検討する基礎資料としては活用できると考えられるため、ここでその結果概要を紹介する。

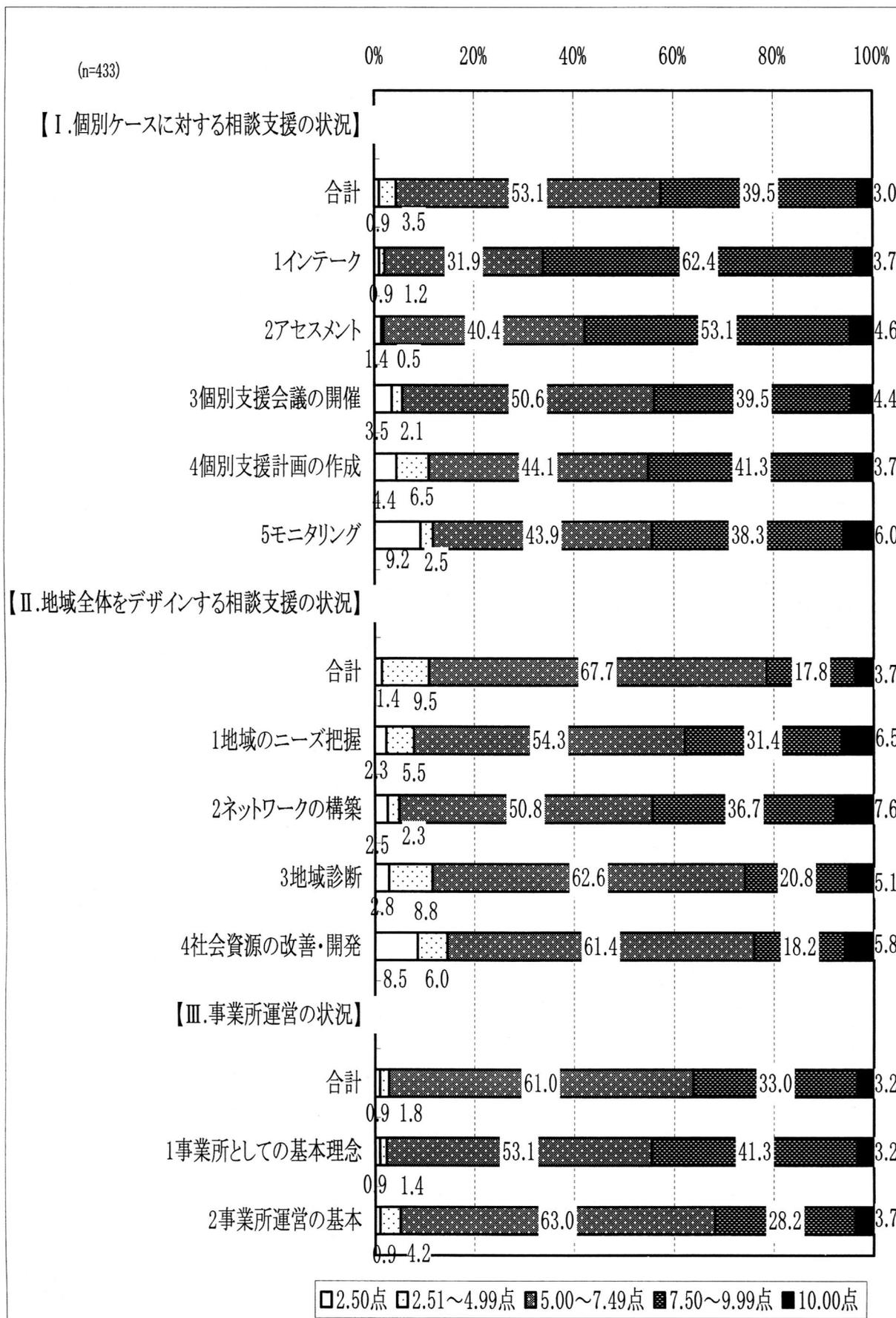
(1)全体

- 全体で見ると、個別ケースに対する相談支援の点数が最も高く、事業所運営の状況が続き、地域全体をデザインする相談支援については点数が低かった。
- 個別ケースに対する相談支援をプロセス別にみると、導入部のインテーク、アセスメント等の点数は高いが、個別支援会議を開いて、計画を作成し、その内容をモニタリングするというプロセスの後半に進むほど点数が低かった。
- 地域全体をデザインする相談支援について内容別にみると、地域のネットワークの構築の点数は高いが、具体的な地域のニーズを把握したり、地域を診断し、それをもとに社会資源を改善・開発する点では点数が低かった。

図表 1-13 事業所の振り返り項目の平均点;全体

		点数
I. 個別ケースに対する相談支援の状況	合計	7.26
	1インテーク	7.79
	2アセスメント	7.67
	3個別支援会議の開催	7.09
	4個別支援計画の作成	6.95
	5モニタリング	6.81
II. 地域全体をデザインする相談支援の状況	合計	6.42
	1地域のニーズ把握	6.70
	2ネットワークの構築	7.02
	3地域診断	6.17
	4社会資源の改善・開発	5.78
III. 事業所運営の状況	合計	7.10
	1事業所としての基本理念	7.28
	2事業所運営の基本	6.93

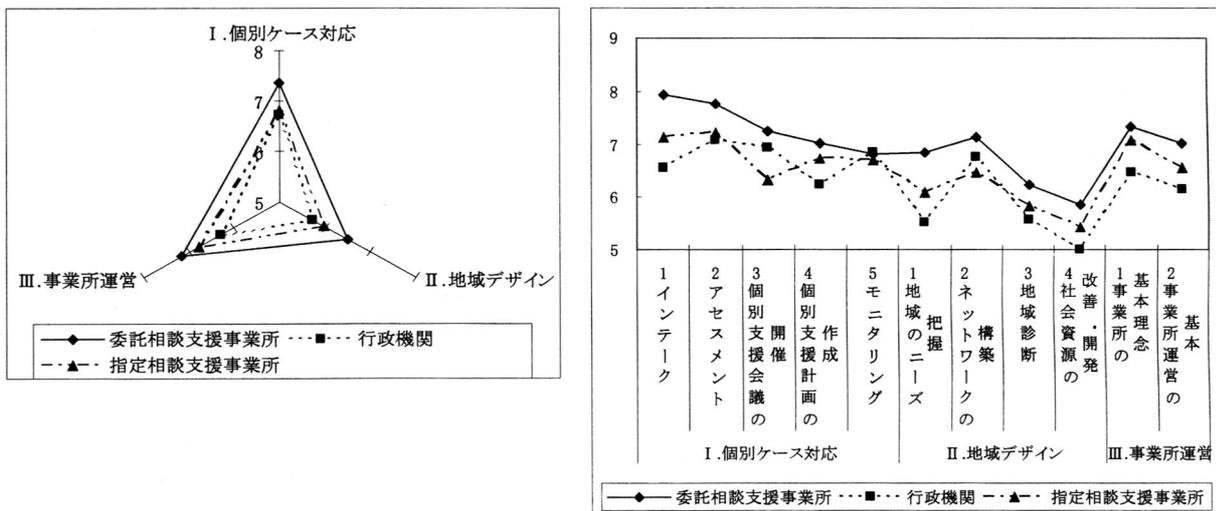
図表 1-14 事業所の振り返り項目の点数分布;全体



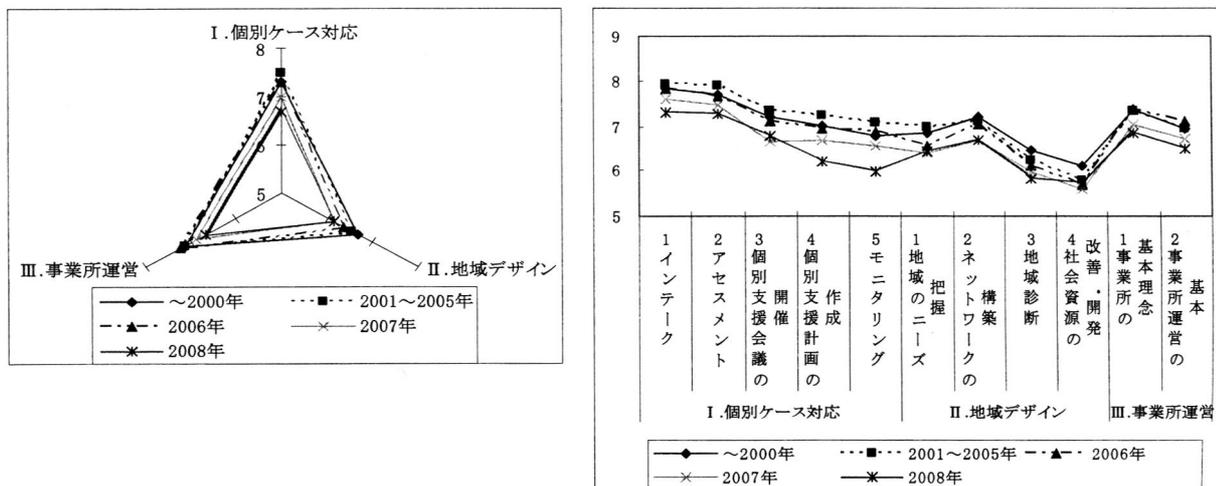
(2)基本属性別

- 事業所種別でみると、個別ケース対応、地域デザイン、事業所運営のいずれの項目でも、委託相談支援事業所が、行政機関や指定相談支援事業所に比べて点数が高かった。
- 開設年別でみると、個別ケース対応、地域デザイン、事業所運営のいずれの項目でも、2005年以前の一定の実績のある事業所が、2006年以降の新規事業所に比べて点数が高かった。
- 活動圏域別でみると、個別ケース対応には大きな差はみられないが、地域デザイン、事業所運営においては広域の事業所の点数が高かった。
- 主に対応する障害別にみると、点数に大きな差はみられなかった。
- 主に相談を行っているケース数別にみると、個別ケース対応、地域デザインで、ケース数が多い事業所の点数が高かった。
- 個別支援会議の開催状況別にみると、個別ケース対応、地域デザインで、開催実績の多い事業所の点数が高かった。

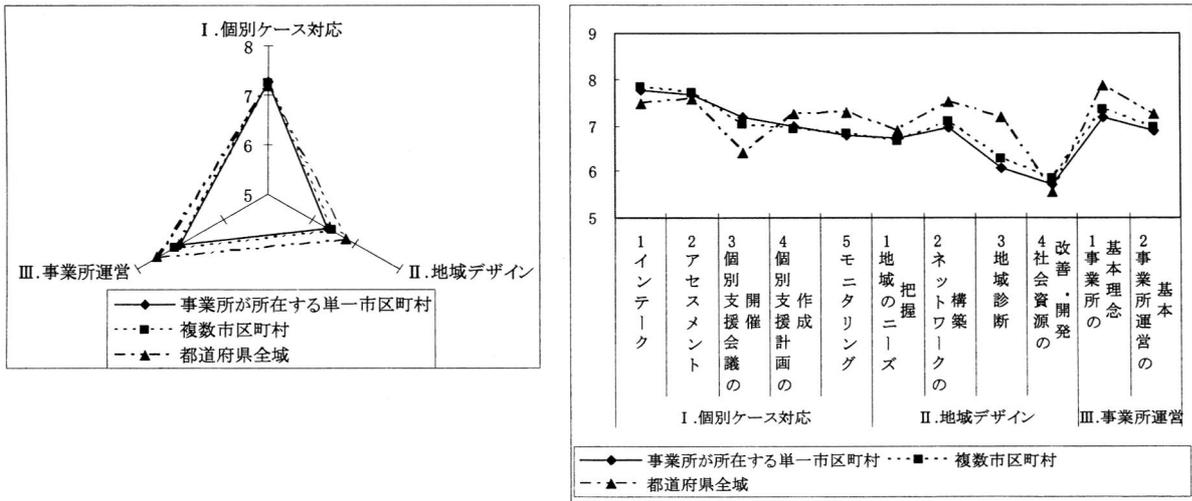
図表 1-15 事業所の振り返り項目の平均点;事業所種別



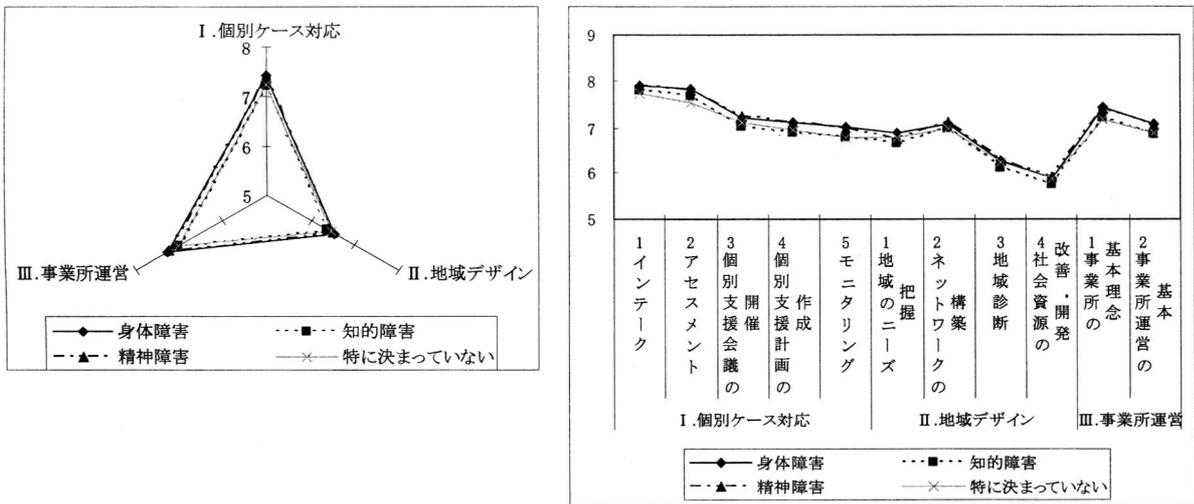
図表 1-16 事業所の振り返り項目の平均点;開設年別



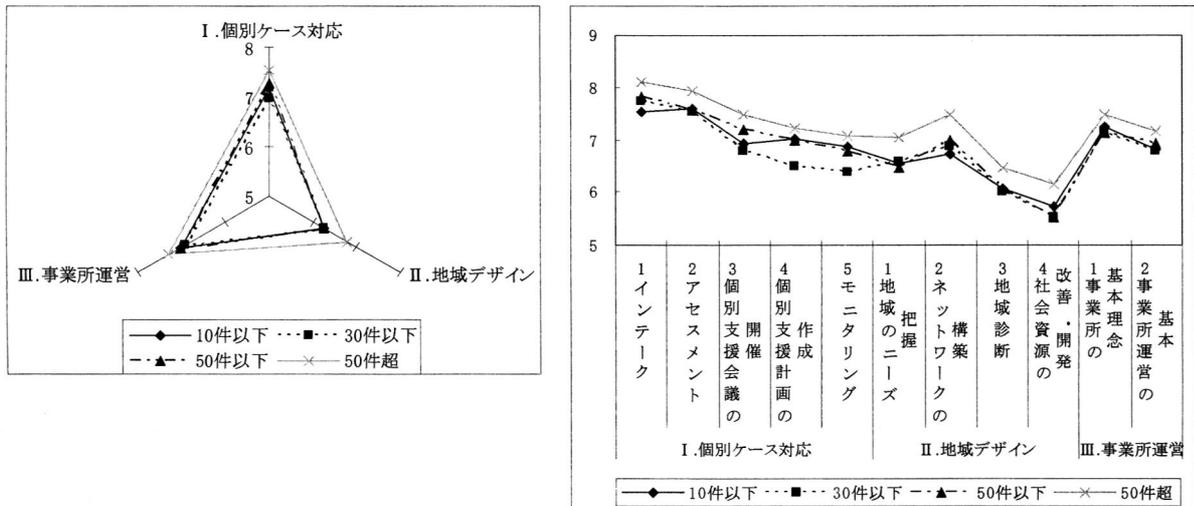
図表 1-17 事業所の振り返り項目の平均点;活動圏域別



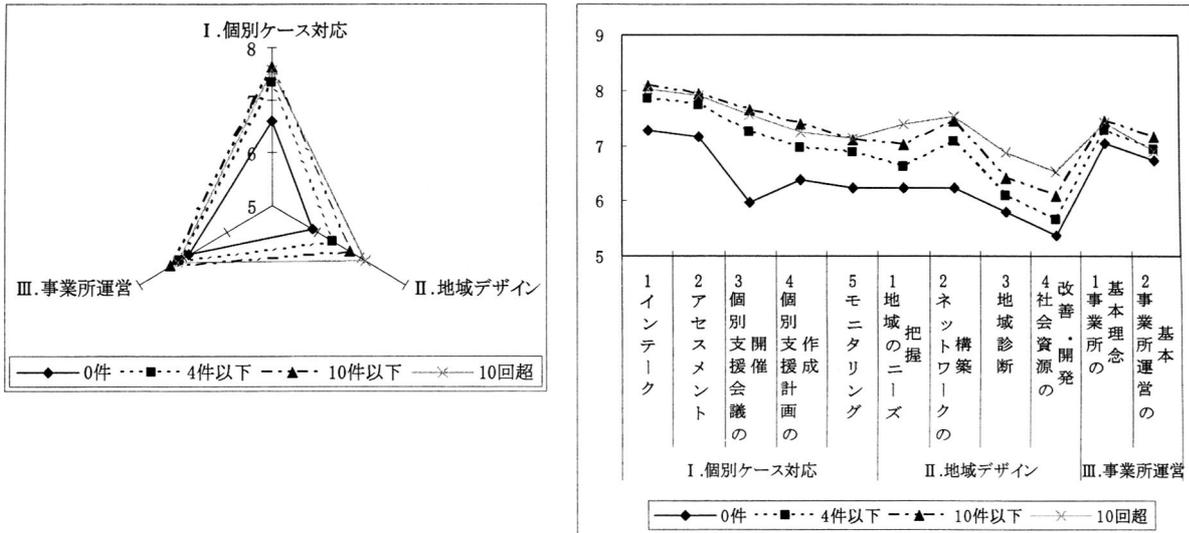
図表 1-18 事業所の振り返り項目の平均点;主に対応する障害別



図表 1-19 事業所の振り返り項目の平均点;主に相談支援を行っているケース数別



図表 1-20 事業所の振り返り項目の平均点;個別支援会議の開催状況別



Ⅲ. 相談支援専門員個人調査

1. 回答者の基本属性

○今回の回答者の基本属性を見ると、委託相談支援事業所所属の常勤者が8割を占めたが、年齢や経験年数には大きな偏りがない。このことから、今回の調査では、幅広い属性を持つ相談支援専門員を通じて振り返りシートの検証ができたことがうかがえる。基本属性の詳細は以下のとおりである。

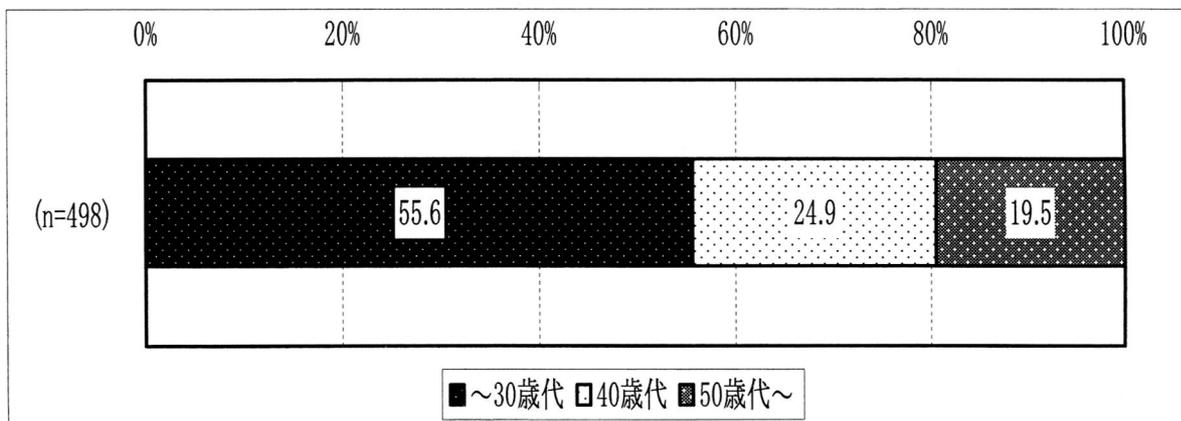
○年齢階級をみると、30歳代以下が55.6%と最も多く、40歳代24.9%、50歳代以上19.5%であった。

○所属している事業所種別をみると、委託相談支援事業所が84.9%で最も多かった。

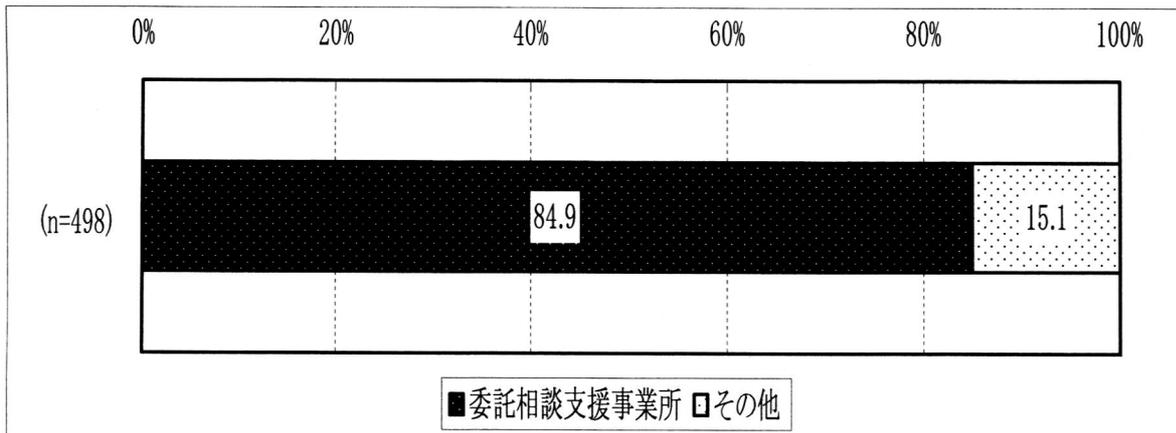
○勤務形態をみると、常勤専従が63.3%、常勤兼務が33.1%でほとんどが常勤であった。

○障害分野の経験年数をみると、全体平均13.1年、うち相談支援の経験平均4.8年となっていた。年数の分布をみると、5年未満から20年以上までばらつきがあったが、相談支援の経験については64.1%が5年未満であった。

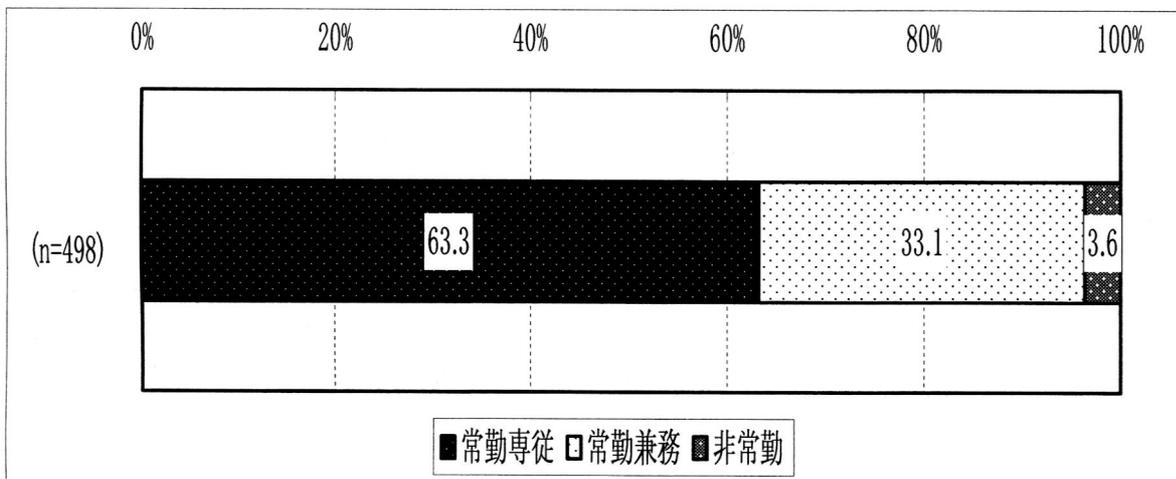
図表 1-21 相談支援専門員の年齢



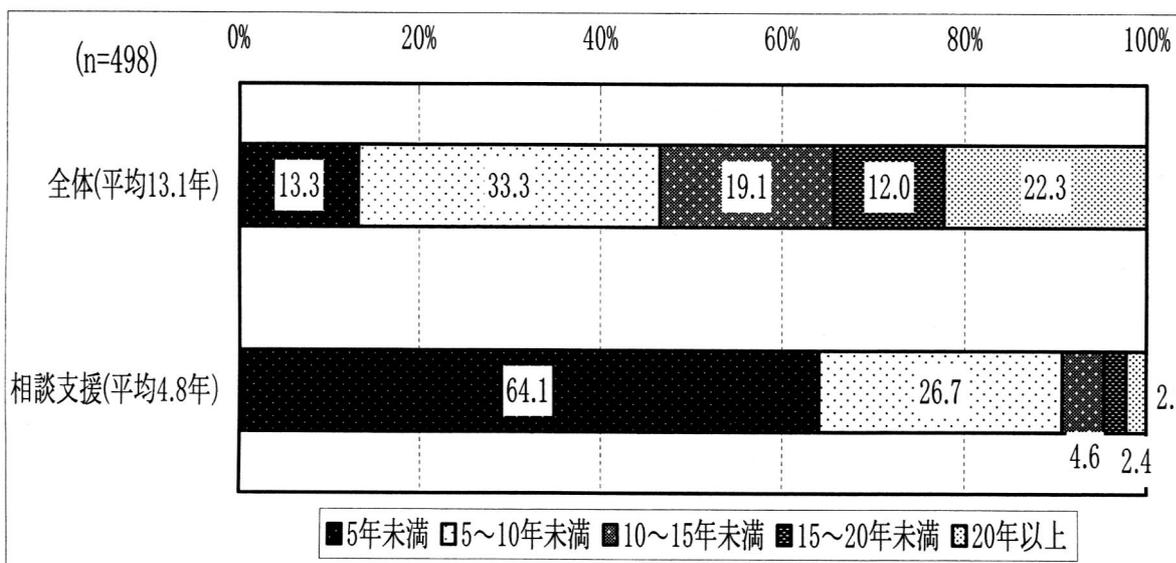
図表 1-22 相談支援専門員の所属



図表 1-23 相談支援専門員の勤務形態



図表 1-24 相談支援専門員の障害分野の経験年数



2. 振り返り項目の回答状況

ここでは、事業所調査と同様に振り返り項目の点数を計算した。

なお、個人については職位によっては事業所運営方針の決定等に関与できない可能性もあることから、事業所調査Ⅲ事業所運営については項目設定しなかった。

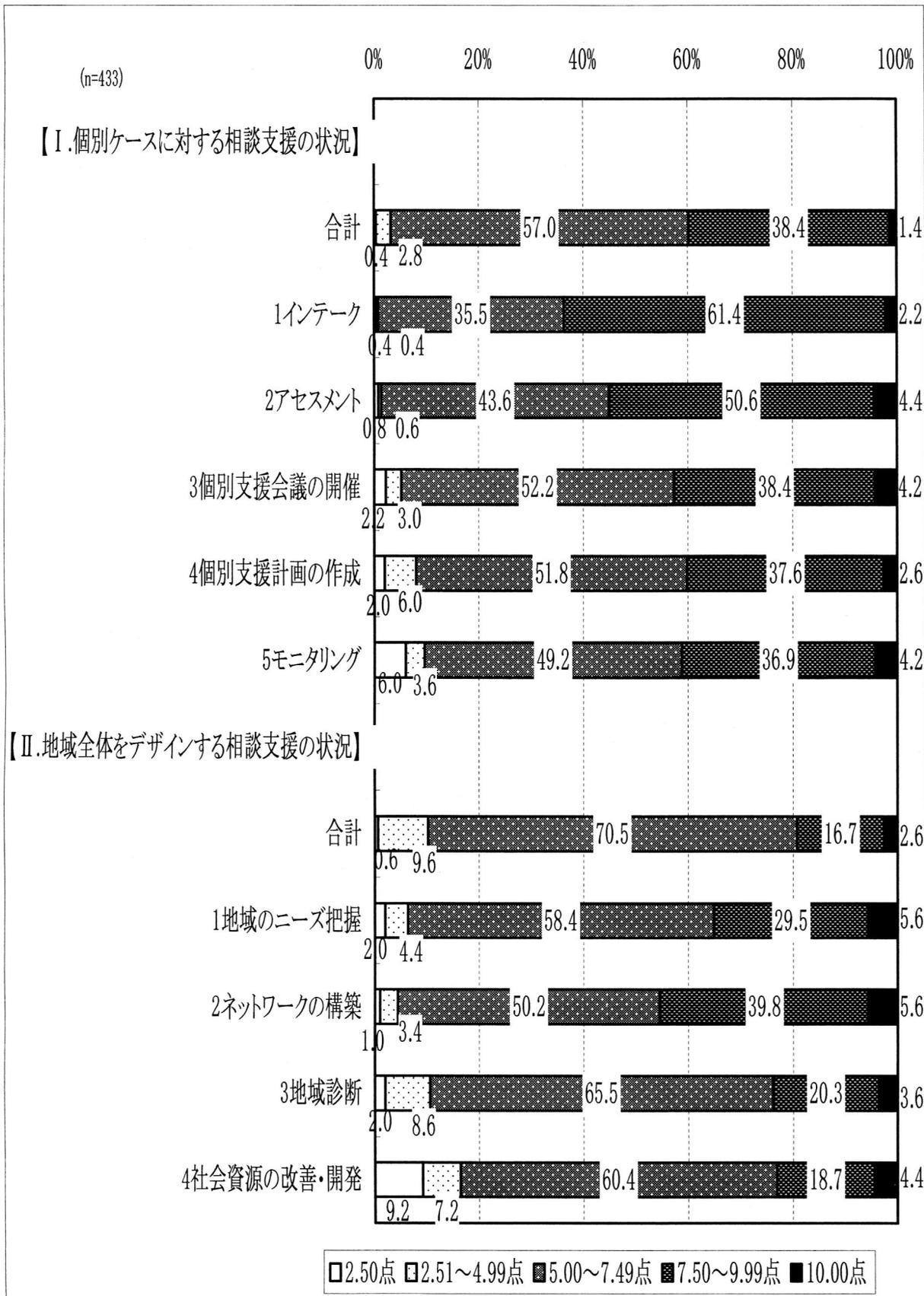
(1)全体

- 全体で見ると、個別ケースに対する相談支援の点数が高く、地域全体をデザインする相談支援については点数が低かった。
- 個別ケースに対する相談支援をプロセス別にみると、導入部のインテーク、アセスメント等の点数は高いが、個別支援会議を開いて、計画を作成し、その内容をモニタリングするというプロセスの後半に進むほど点数が低かった。
- 地域全体をデザインする相談支援について内容別にみると、地域のネットワークの構築の点数は高いが、具体的な地域のニーズを把握したり、地域を診断し、それをもとに社会資源を改善・開発する点では点数が低かった。
- これらはいずれも事業所調査と同様の傾向である。

図表 1-25 相談支援専門員の振り返り項目の平均点;全体

		点数
I.個別ケースに対する相談支援の状況	合計	7.25
	1インテーク	7.77
	2アセスメント	7.54
	3個別支援会議の開催	7.13
	4個別支援計画の作成	6.97
	5モニタリング	6.83
II.地域全体をデザインする相談支援の状況	合計	6.36
	1地域のニーズ把握	6.66
	2ネットワークの構築	7.03
	3地域診断	6.08
	4社会資源の改善・開発	5.69

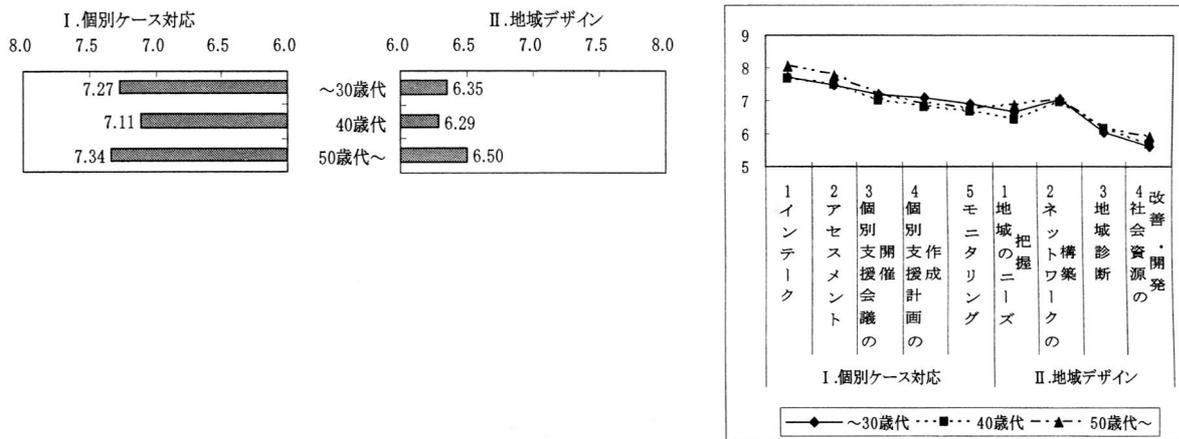
図表 1-26 相談支援専門員の振り返り項目の点数分布;全体



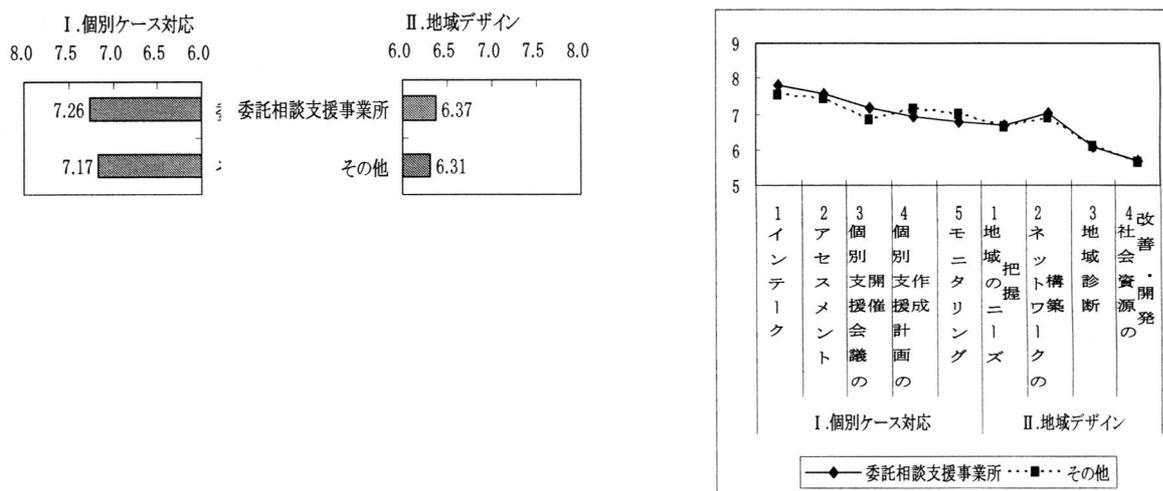
(2)基本属性別

- 年齢階級別、所属別、勤務形態別にみると、明確な傾向はみられなかった。
- 障害分野の経験年数別にみると、地域全体のデザインでは経験年数が長いほうが点数が高かった。また、相談支援の経験年数別にみると、個別ケースの相談支援、地域全体のデザインいずれにおいても経験年数が長いほうが点数が高かった。

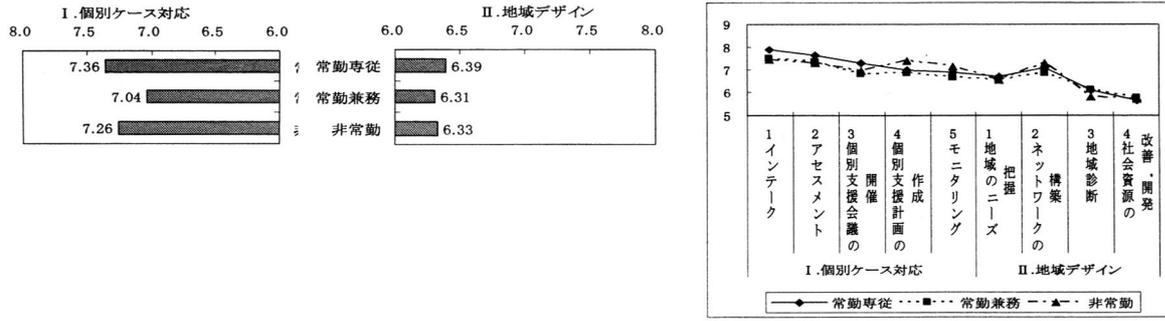
図表 1-27 相談支援専門員の振り返り項目の平均点;年齢階級別



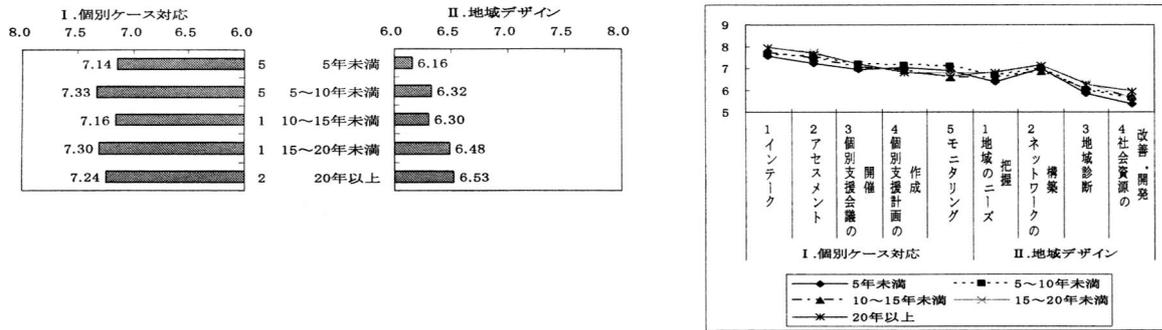
図表 1-28 相談支援専門員の振り返り項目の平均点;所属別



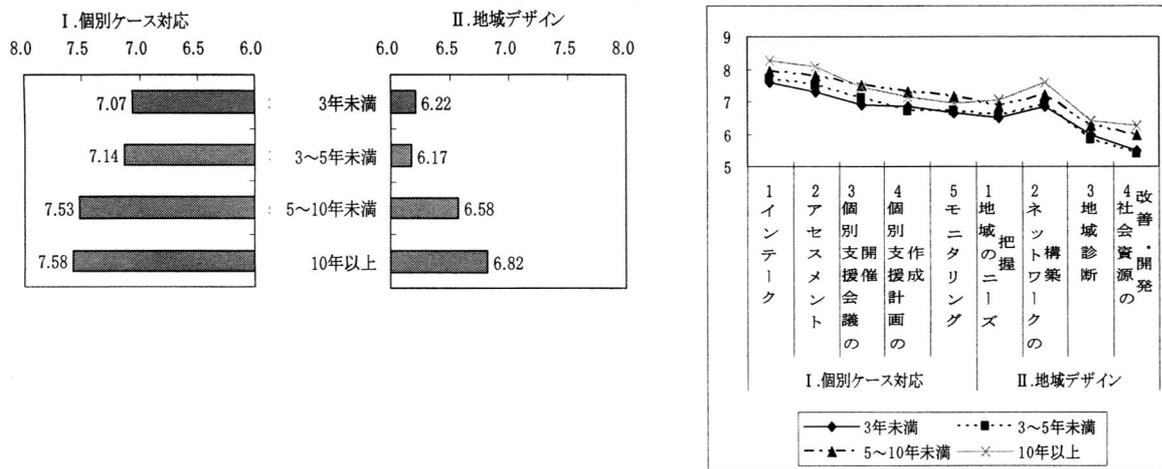
図表 1-29 相談支援専門員の振り返り項目の平均点;勤務形態別



図表 1-30 相談支援専門員の振り返り項目の平均点;障害分野の経験年数(全体)別



図表 1-31 相談支援専門員の振り返り項目の平均点;障害分野の経験年数(相談支援)別

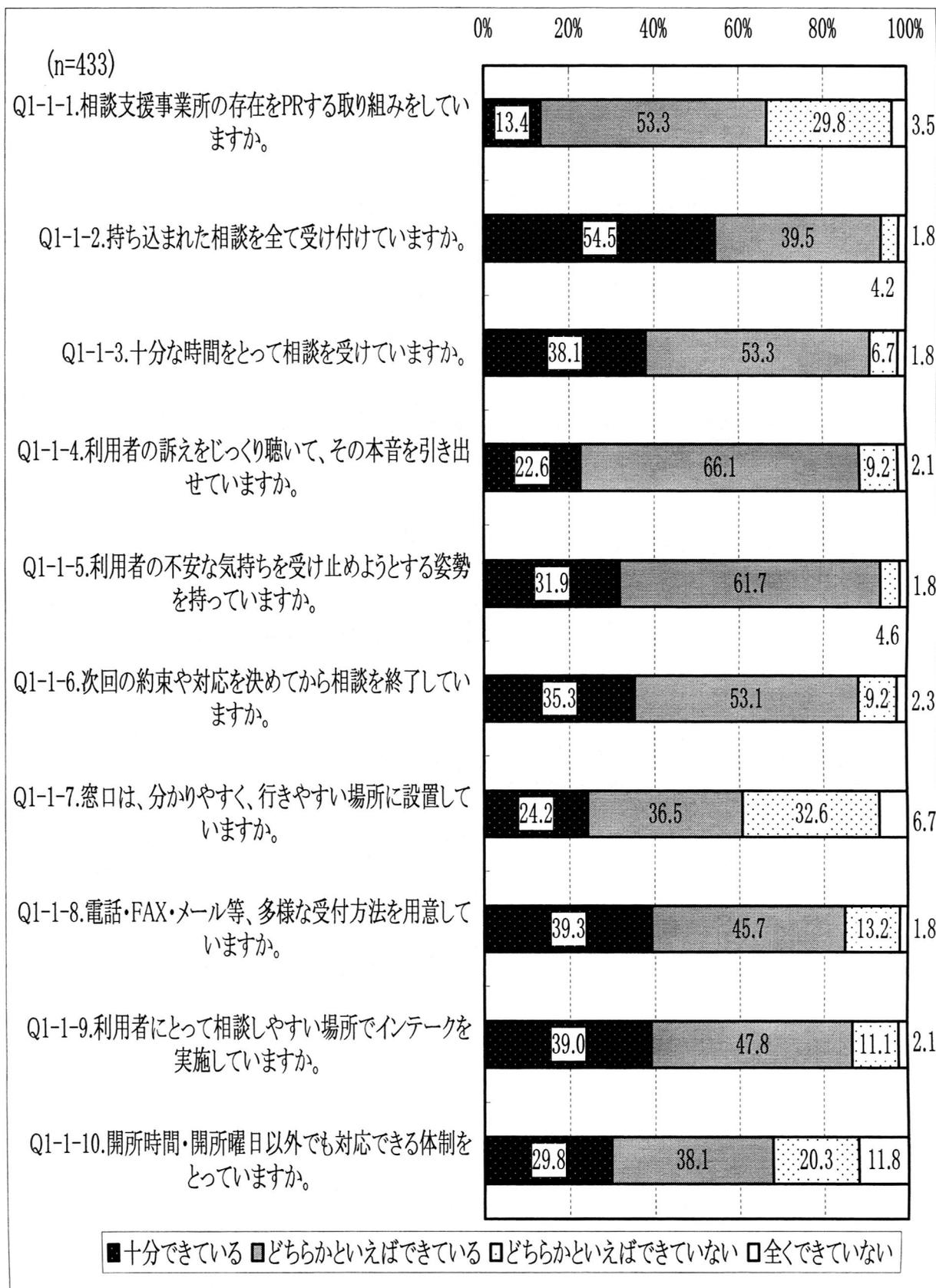


IV. チェック項目別の集計結果

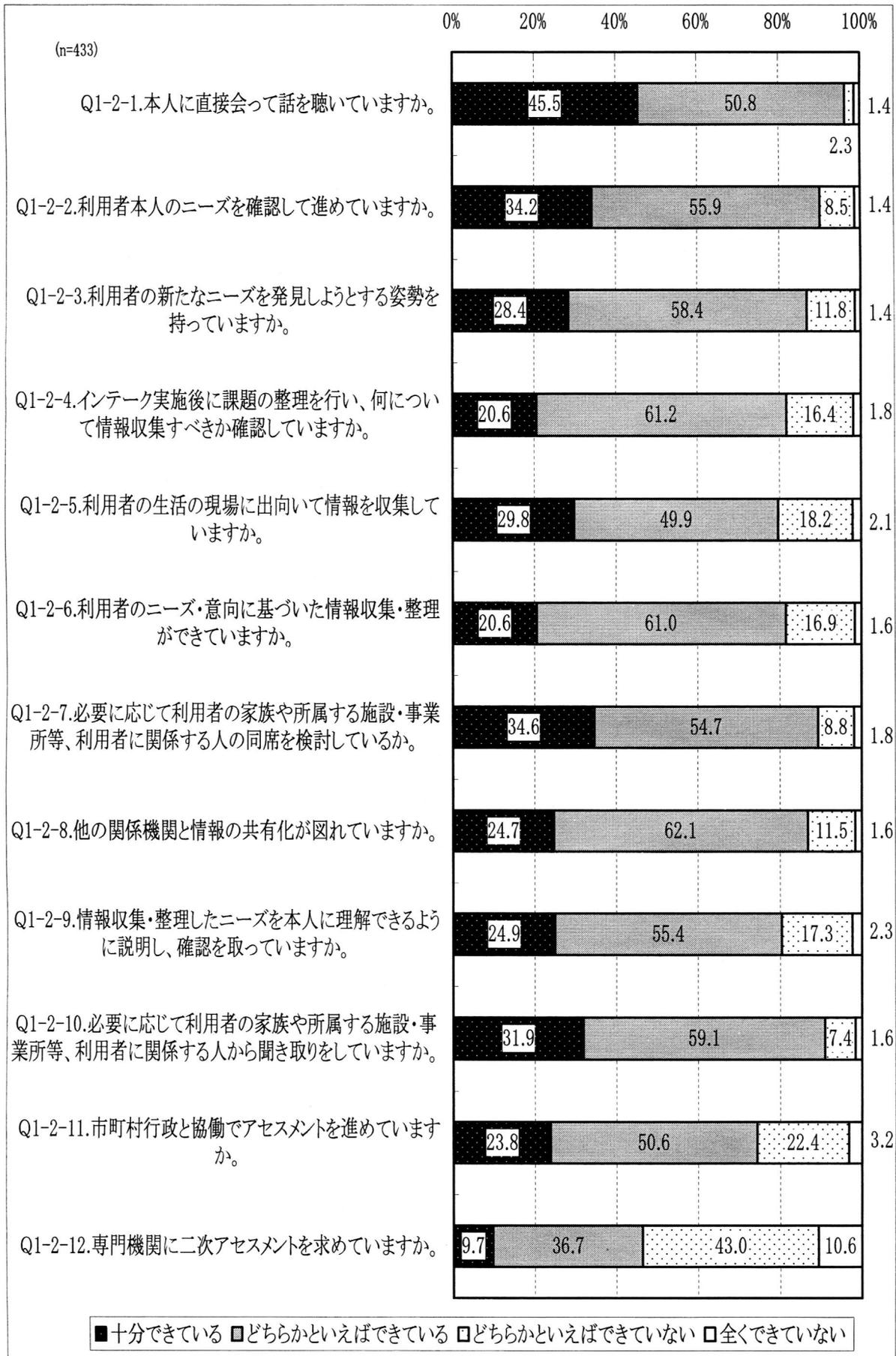
1. 相談支援事業所

(1) 個別ケースに対する相談支援の状況

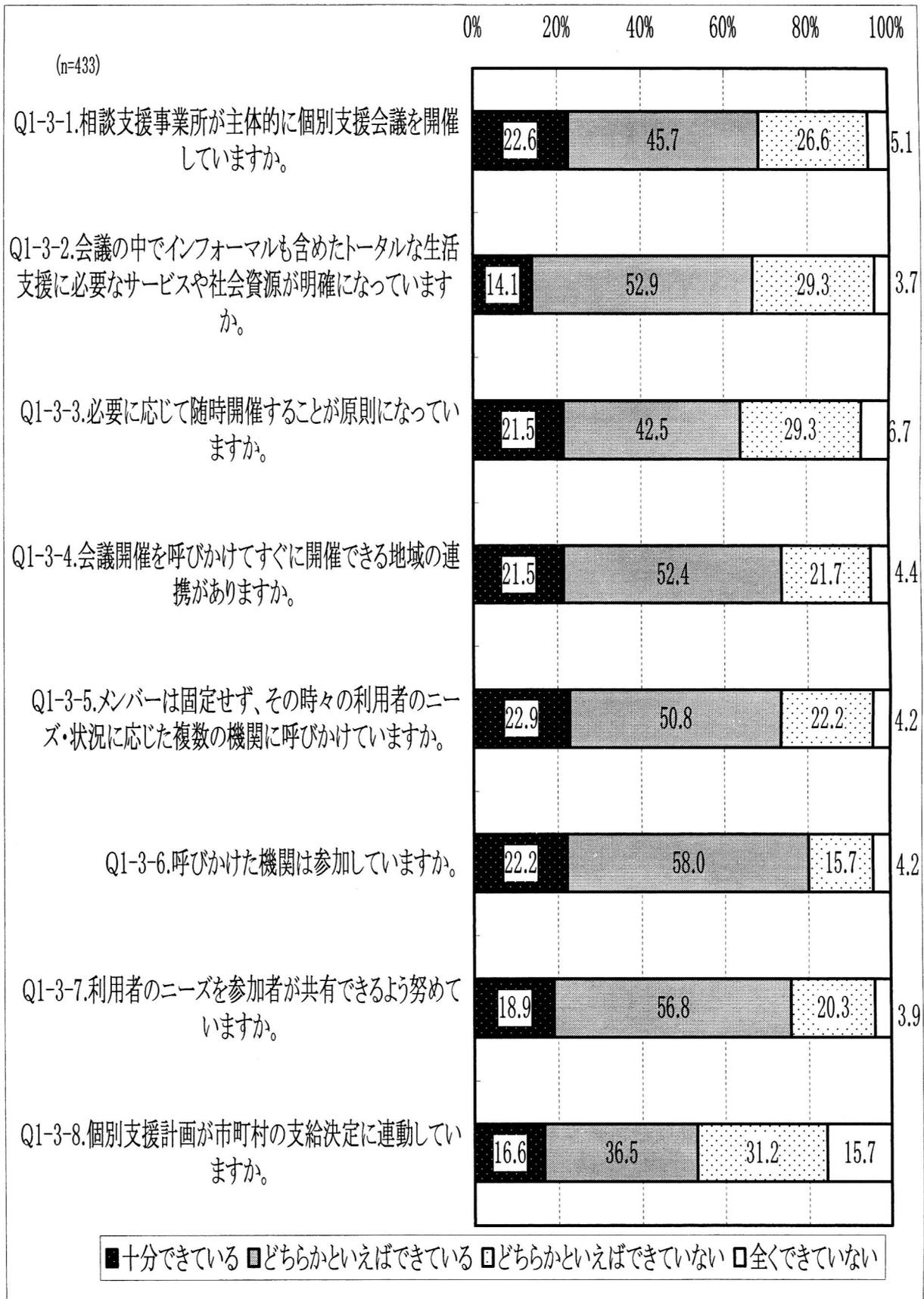
① インテーク



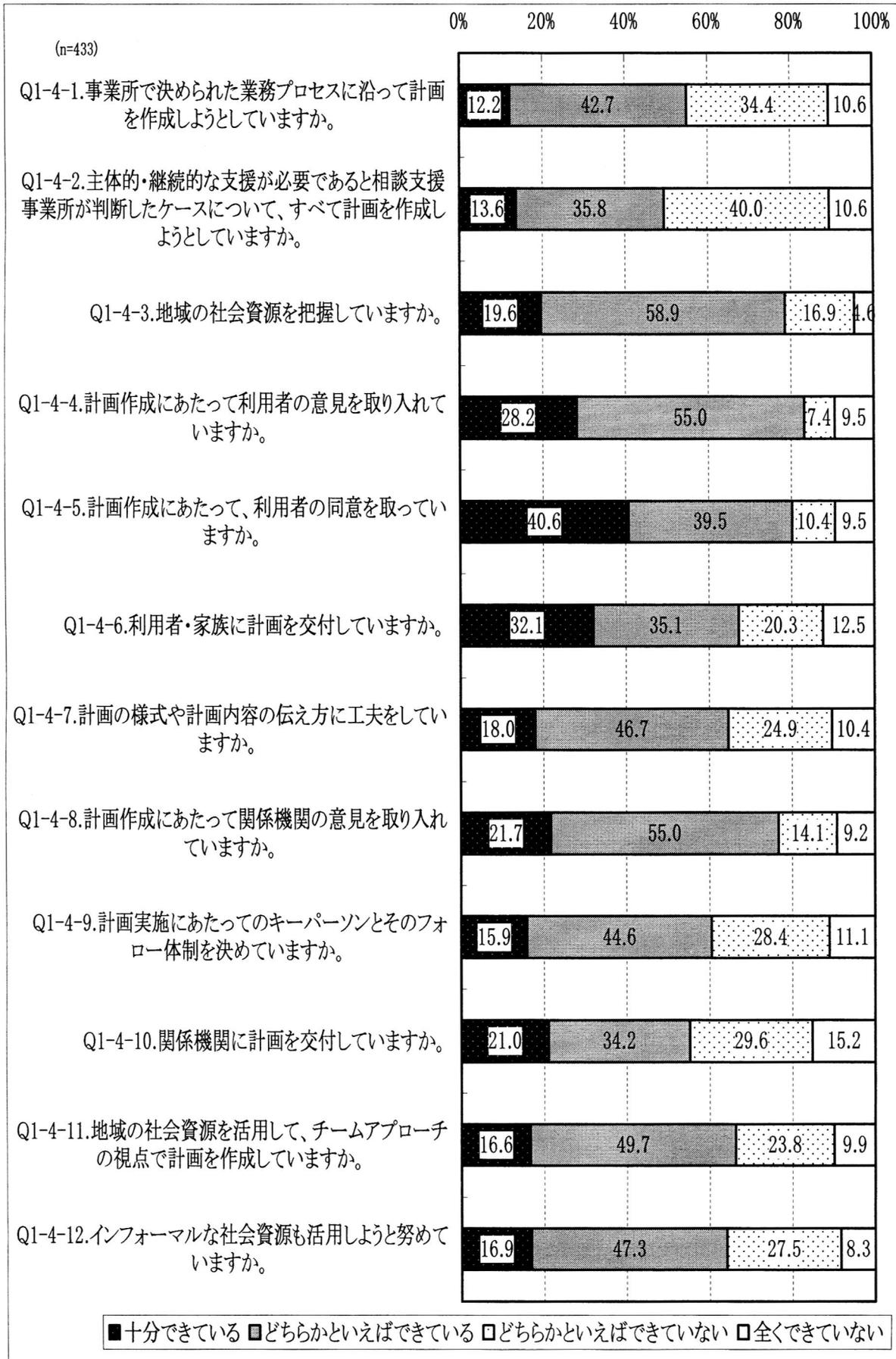
②アセスメント



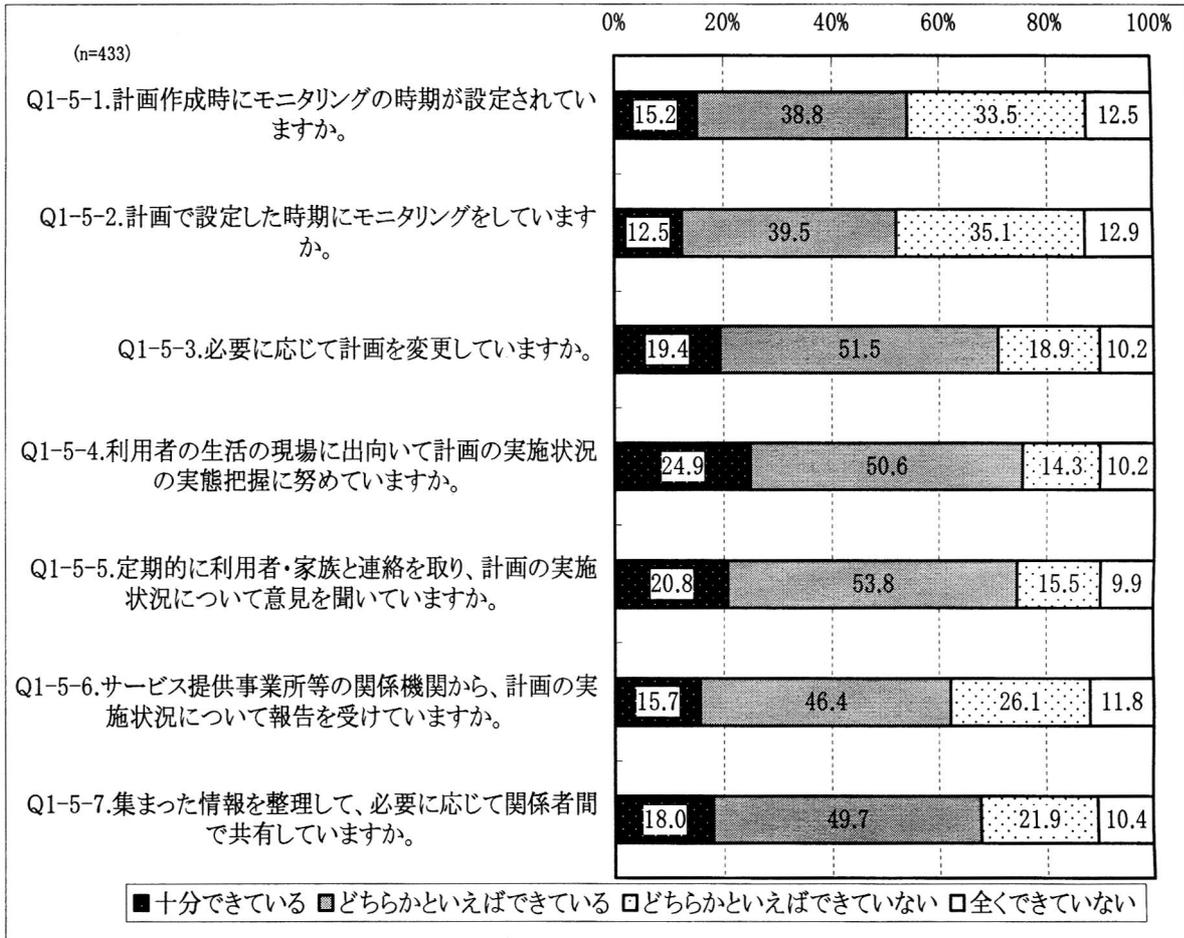
③個別支援会議の開催



④個別支援計画の作成

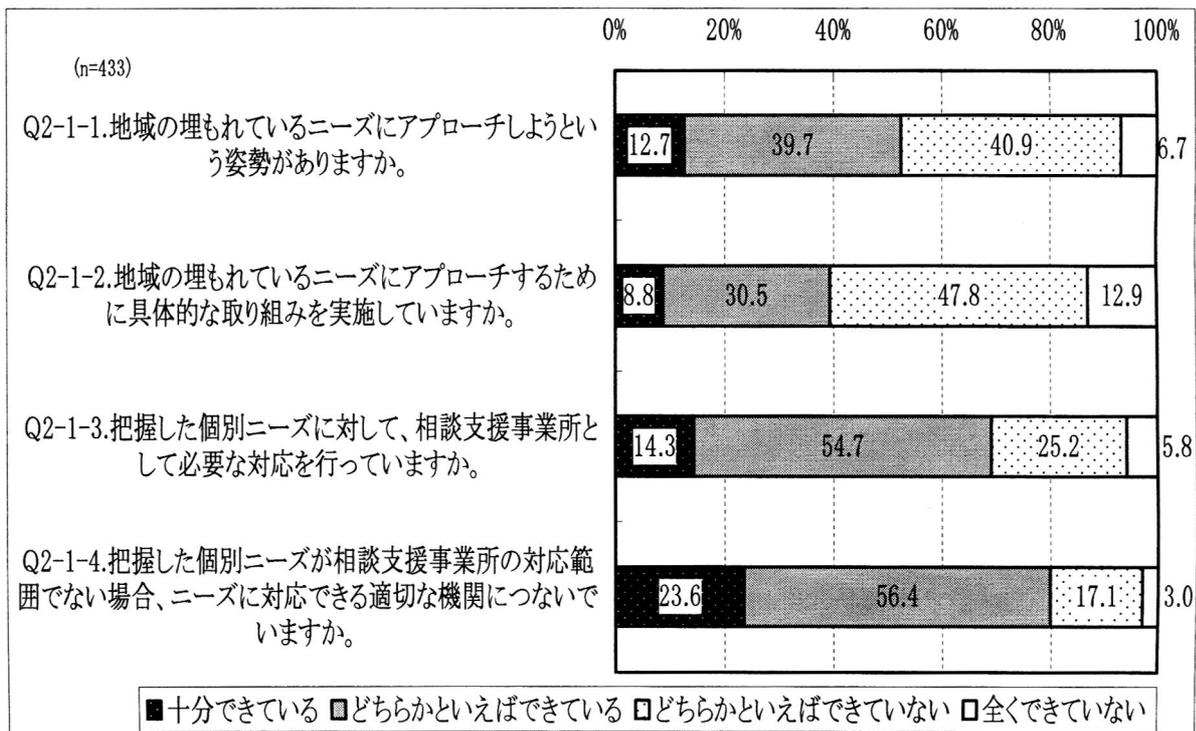


⑤モニタリング

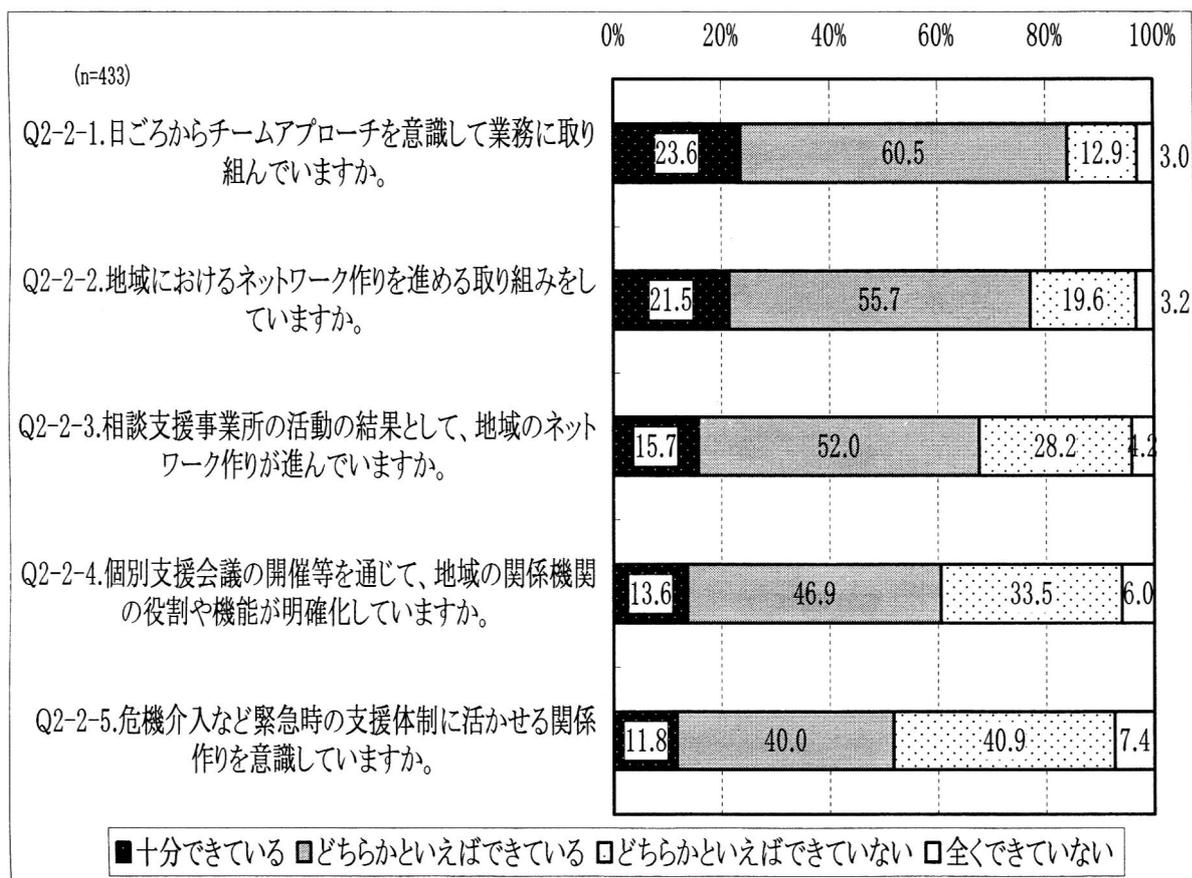


(2) 地域全体をデザインする相談支援の状況

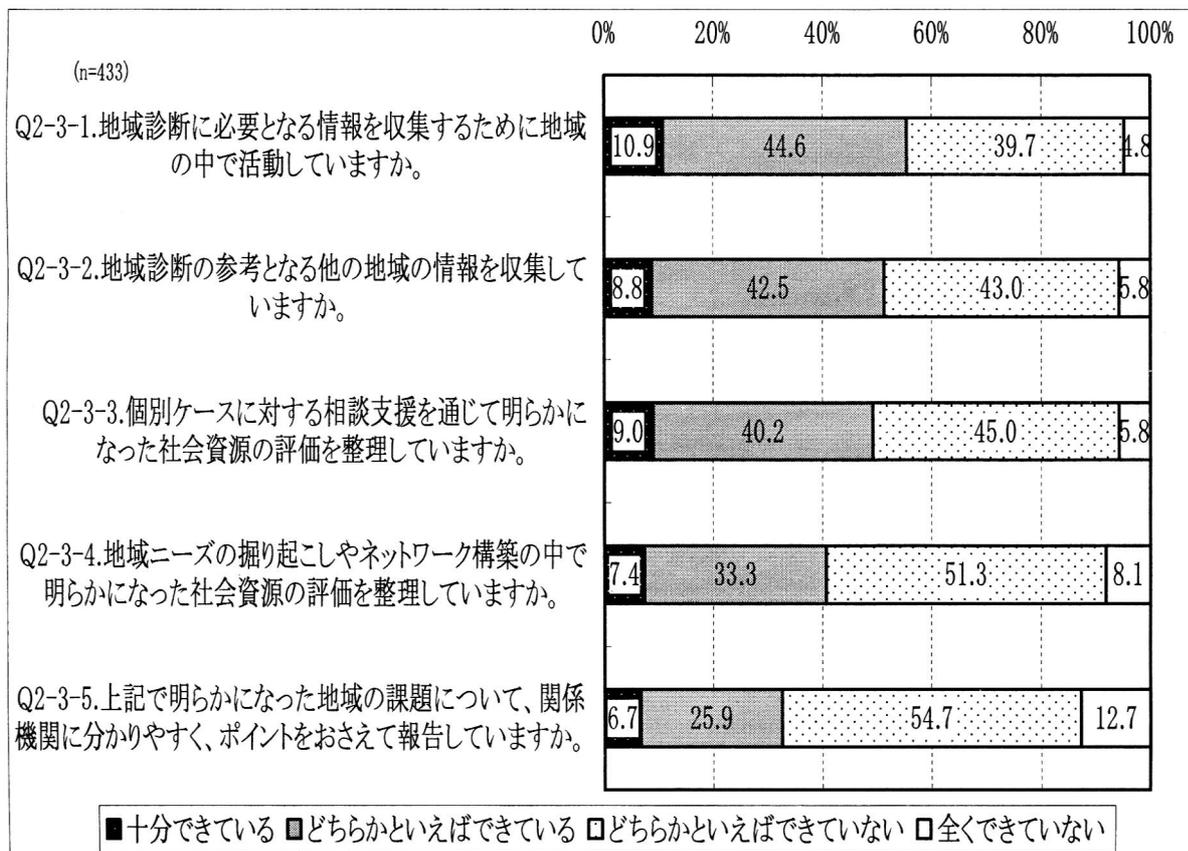
① 地域のニーズ把握



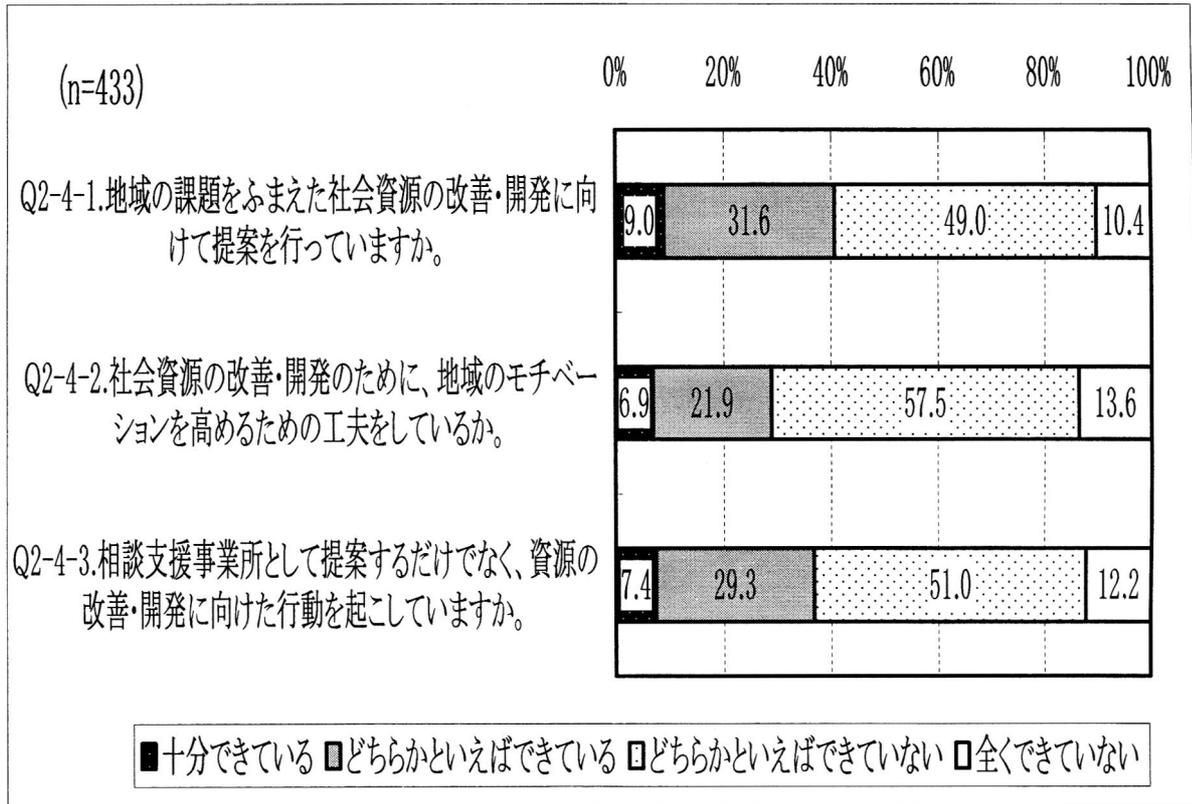
②ネットワークの構築



③地域診断

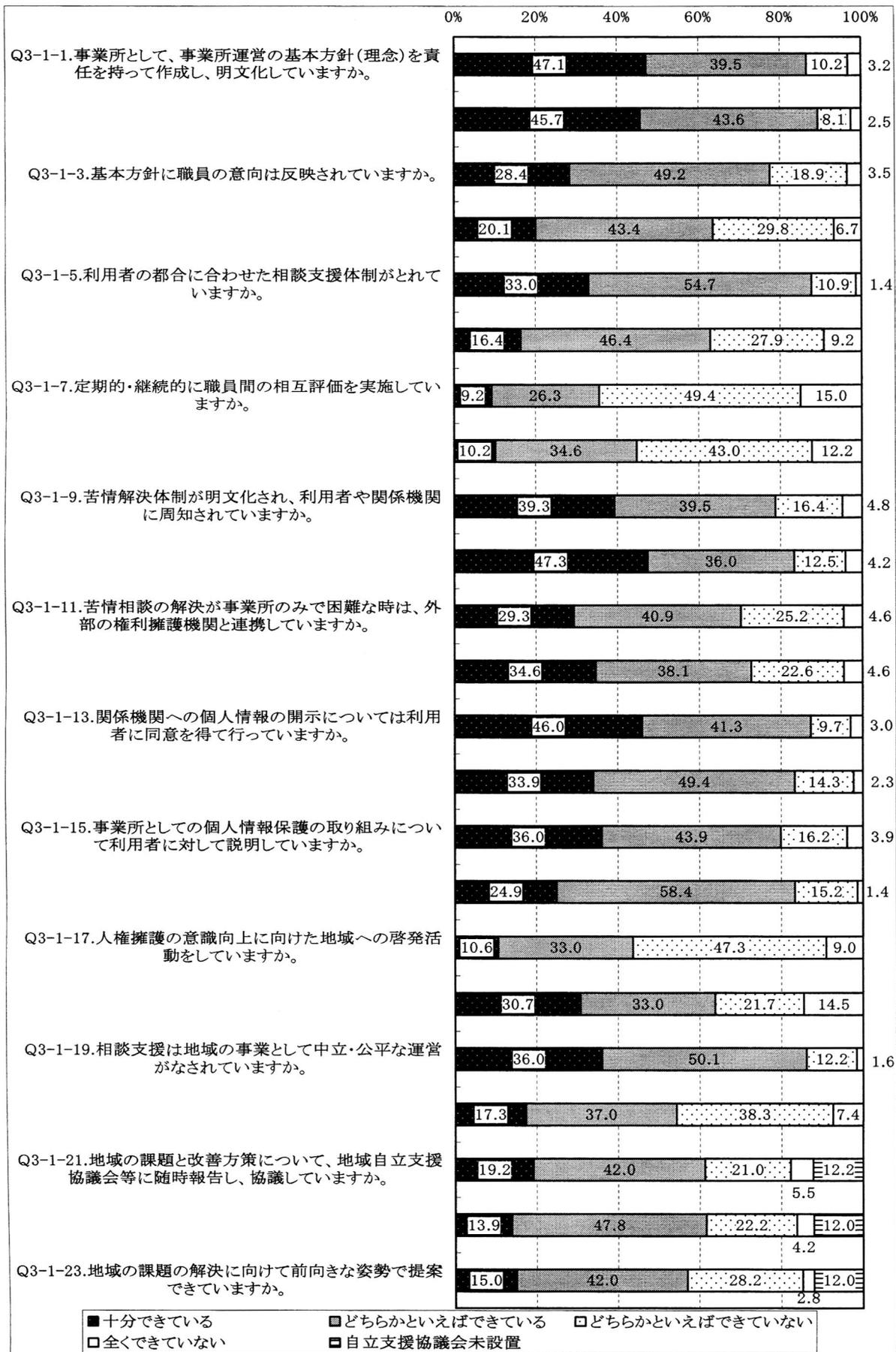


④社会資源の改善・開発

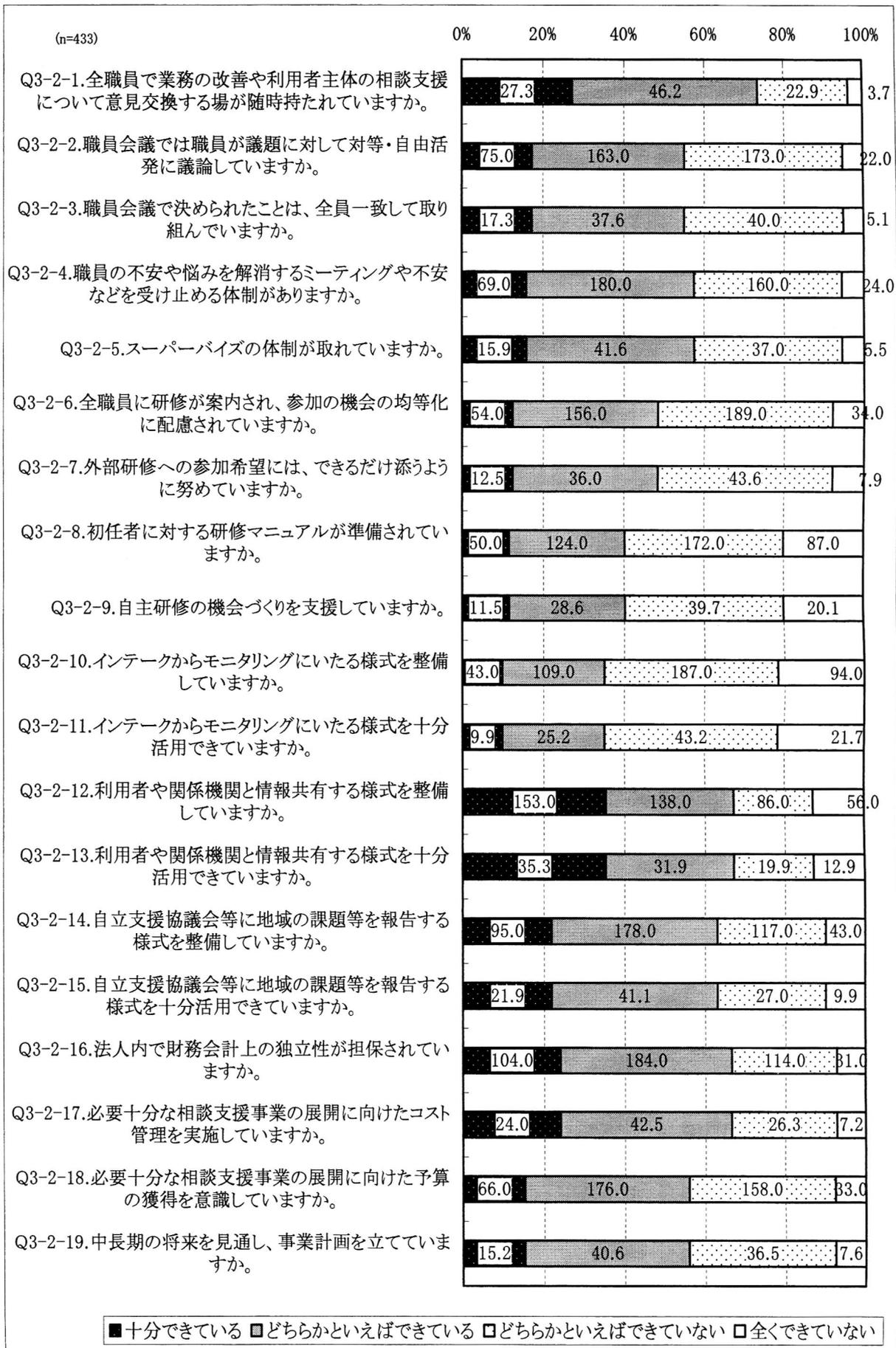


(3)事業所運営の状況

①事業所としての基本理念



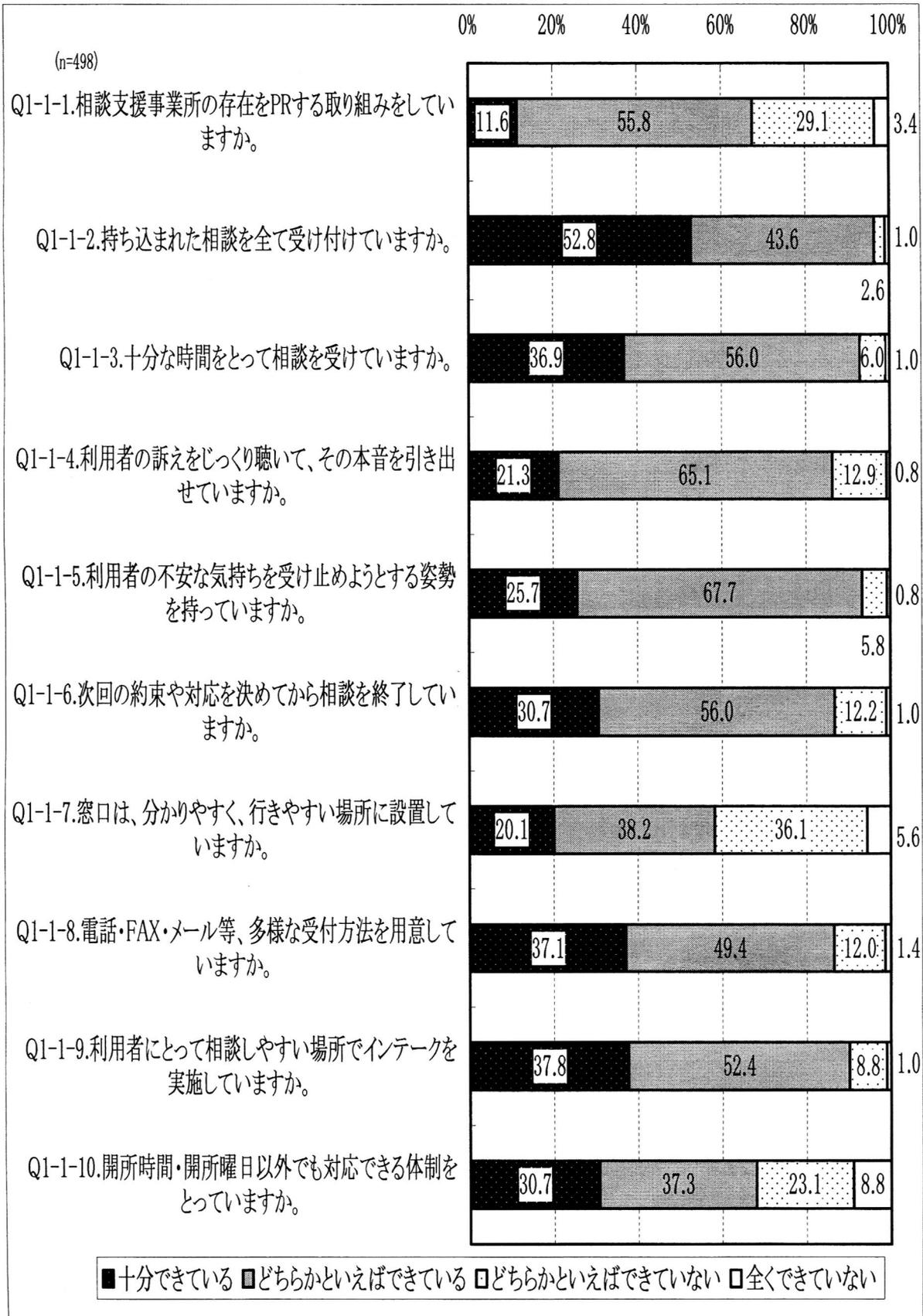
②事業所運営の基本



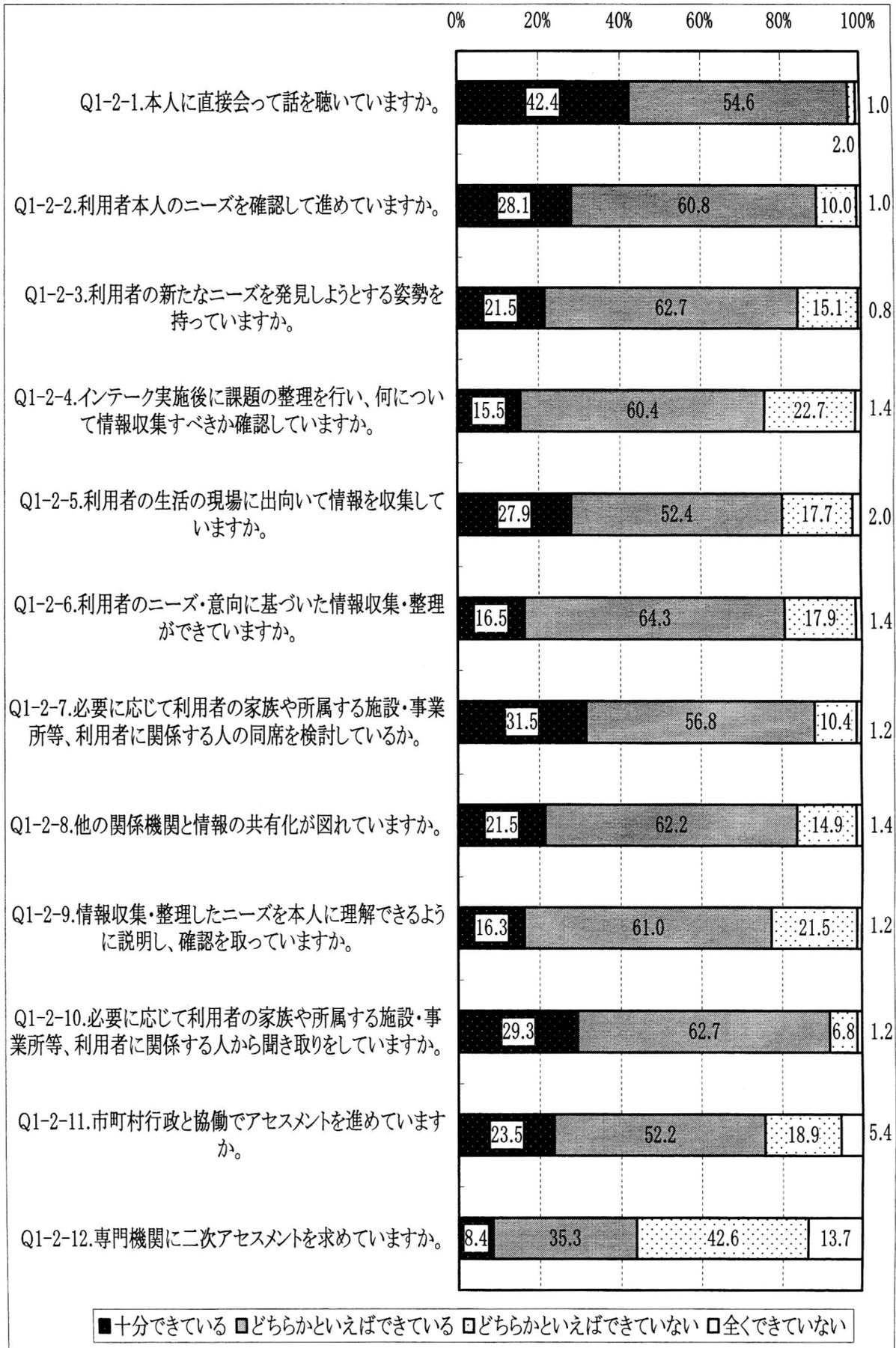
2. 相談支援専門員個人

(1) 個別ケースに対する相談支援の状況

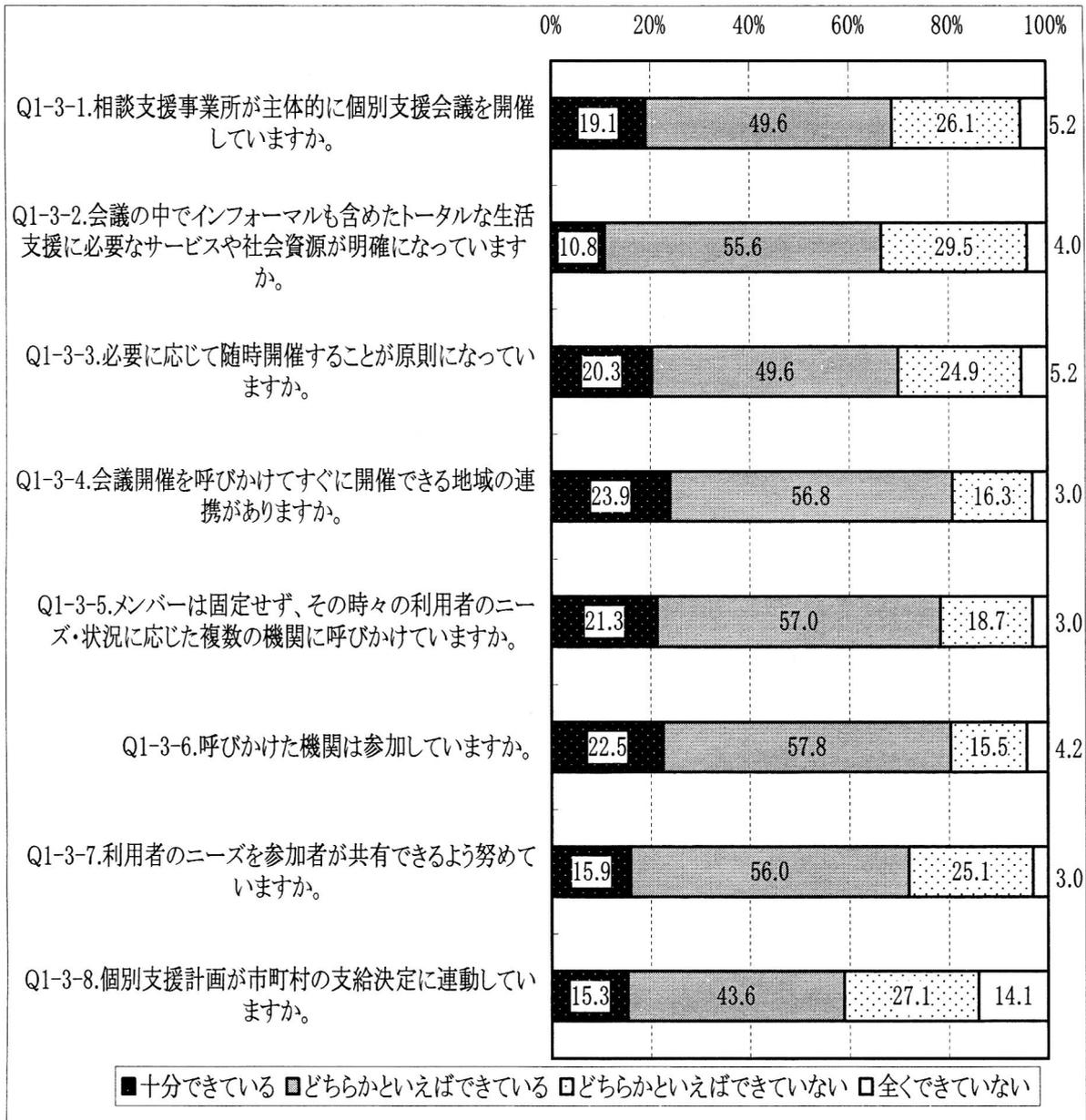
① インテーク



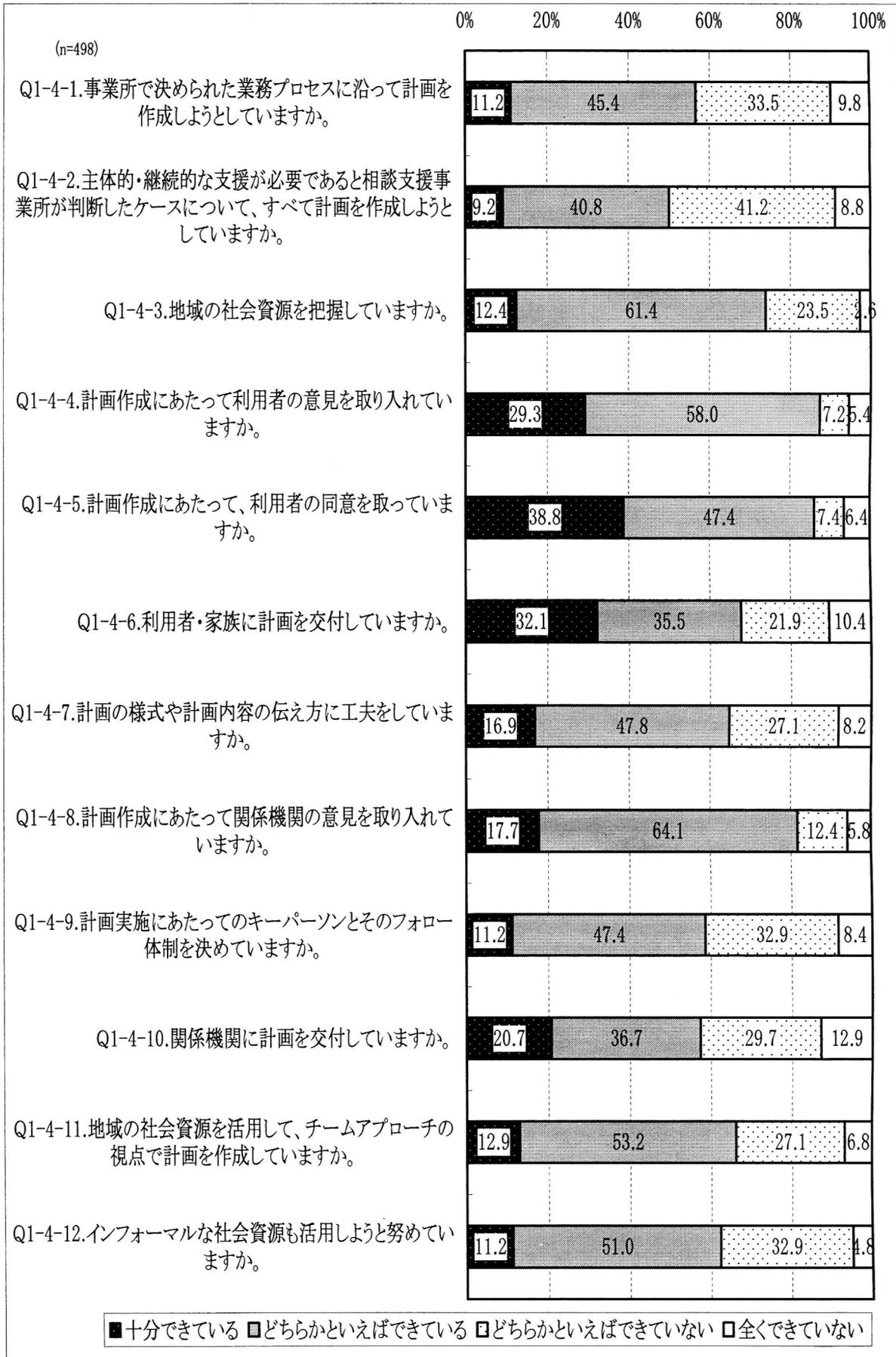
②アセスメント



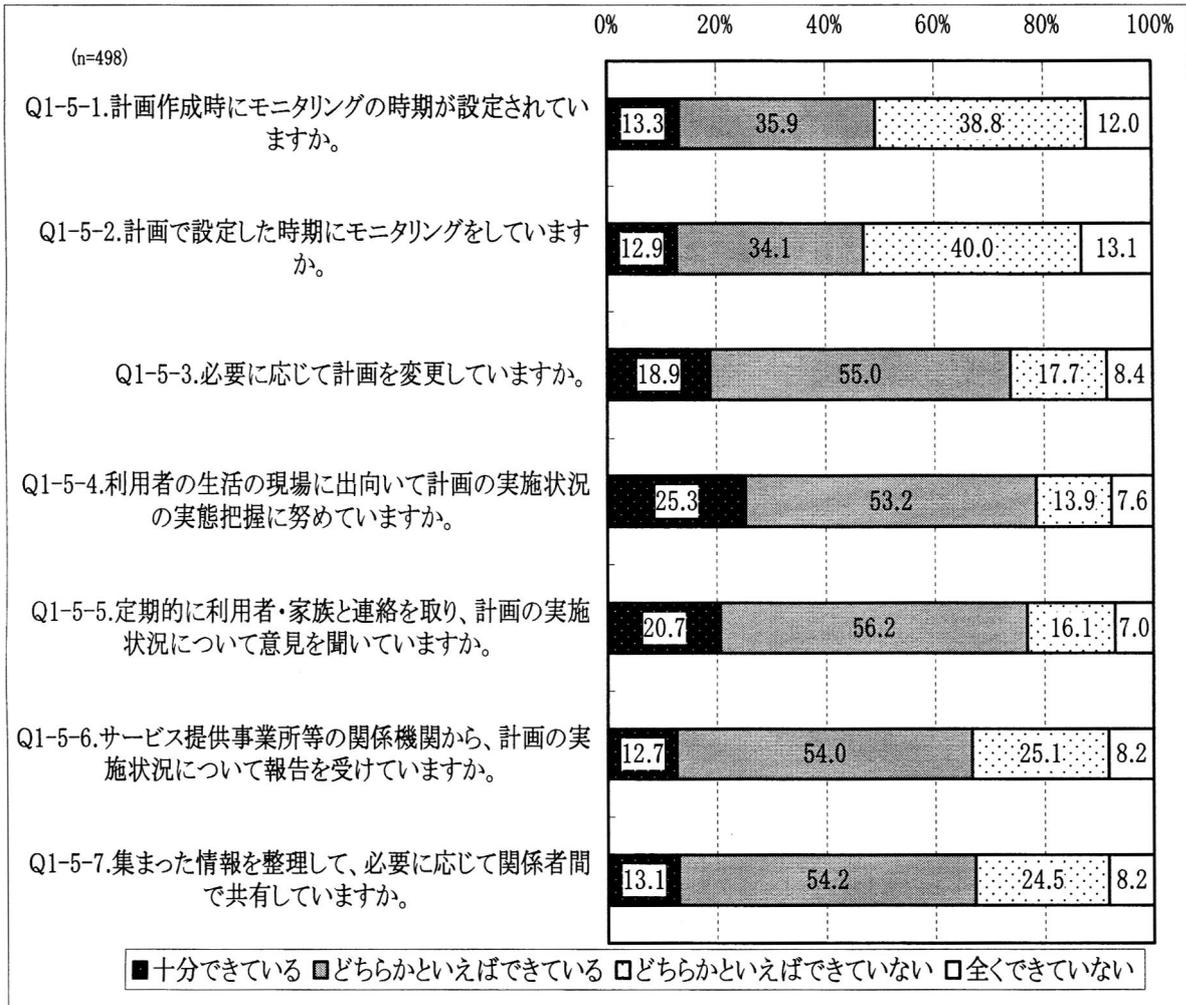
③個別支援会議の開催



④個別支援計画の作成

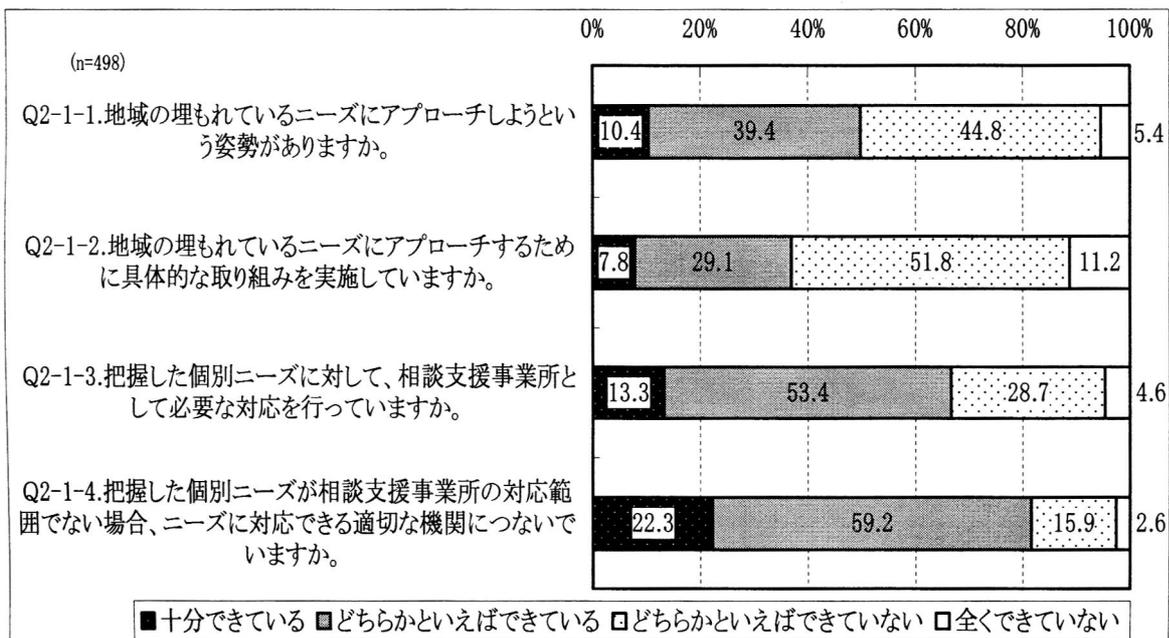


⑤モニタリング

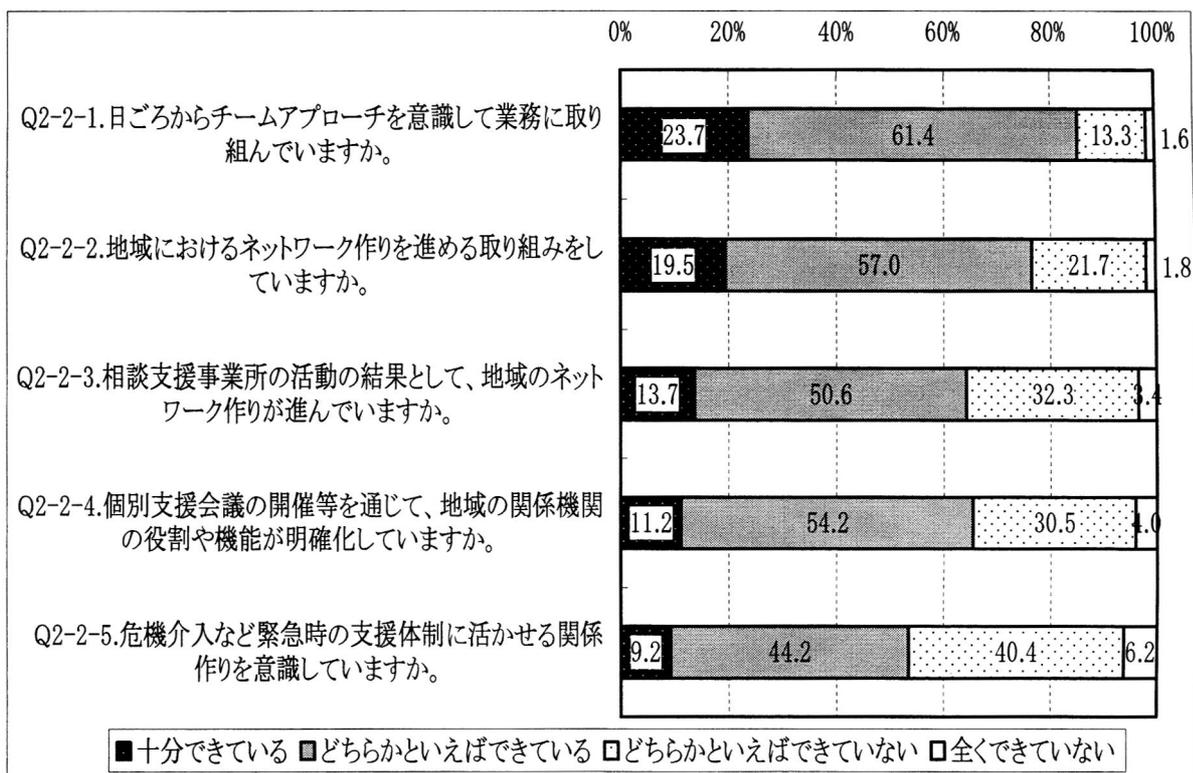


(2) 地域全体をデザインする相談支援の状況

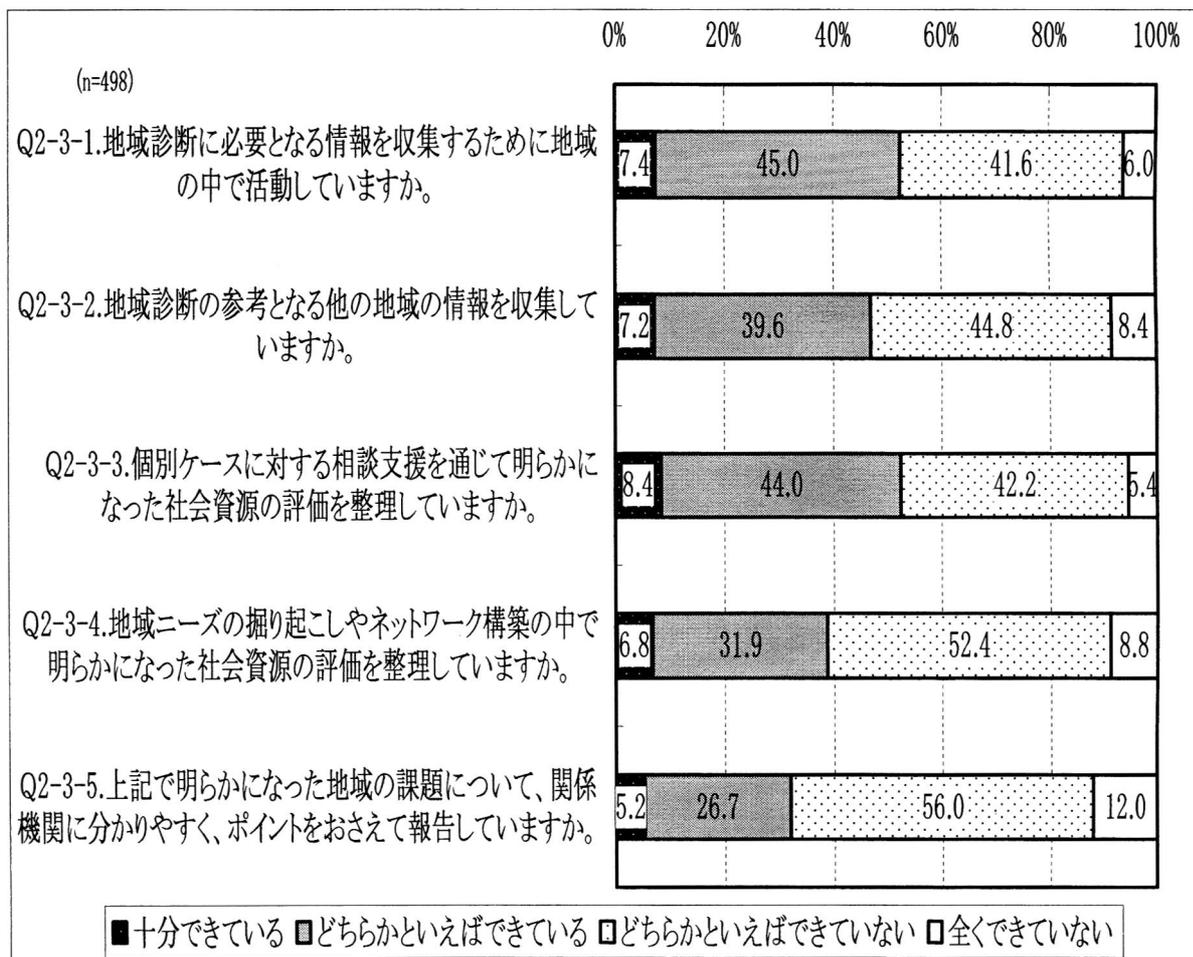
① 地域のニーズ把握



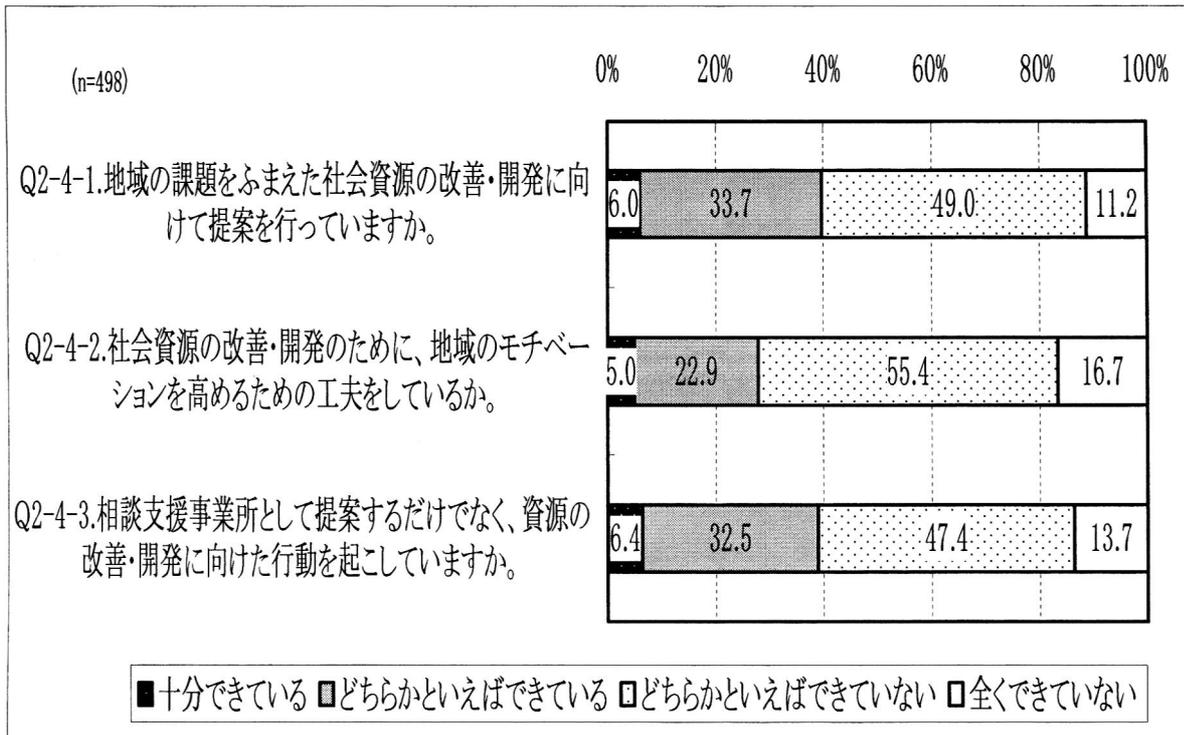
②ネットワークの構築



③地域診断



④社会資源の改善・開発



V. 参考:調査用ホームページ画面

https://mtqs.net - 『相談支援事業所の振り返りシート』に関するアンケート調査 - Microsoft Internet Explorer

【2. 貴事業所の相談支援の実施状況についてお聞きます。(平成21年2月1日現在)】

(1) 活動圏域

1. 事業所が所在する単一市区町村
 2. 複数市区町村
 3. 都道府県全域

(2) 主に対応する障害

※複数選択可

1. 身体障害
 2. 知的障害
 3. 精神障害
 4. 特に決まっていない

【例】 1. 9:00 ~ 17:30 開所 2. 24時間開所 3. 休み

月曜 1. : ~ : 開所 2. 24時間開所 3. 休み

火曜 1. : ~ : 開所 2. 24時間開所 3. 休み

(3) 開所曜日・時間

水曜 1. : ~ : 開所 2. 24時間開所 3. 休み

※各曜日毎につき選択
 ※時間は24時間制で記入
 ※窓口として開所している時間。オンコールは除く

木曜 1. : ~ : 開所 2. 24時間開所 3. 休み

金曜 1. : ~ : 開所 2. 24時間開所 3. 休み

土曜 1. : ~ : 開所 2. 24時間開所 3. 休み

日曜 1. : ~ : 開所 2. 24時間開所 3. 休み

祝祭日 1. : ~ : 開所 2. 24時間開所 3. 休み

(4) オンコール (携帯待機、施設転送) 対応の有無

1. あり
 2. なし

【3. 貴事業所の担当ケース数・職員体制についてお聞きます。】

ページが表示されました

インターネット

https://mtqs.net - 『相談支援事業所の振り返りシート』に関するアンケート調査 - Microsoft Internet Explorer

< 1. インテーク >

チェック項目	振り返りのポイント	十分 できて いる	どちらか といえ ば できて いる	どちらか といえ ば できて いない	全く できて いない
(1) 相談支援事業所の基本姿勢					
【1】 相談支援事業所の存在をPRする取り組みをしていますか。	パンフレットの作成や地域への説明会の開催等を通じて、積極的に事業所の周知に努力しているか。相談が持ち込まれるまで「待ちの姿勢」になっていないか。	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
【2】 持ち込まれた相談を全て受け付けていますか。	障害種別、相談内容・領域を問わず、いったん相談を受理する(受理した上で、必要に応じて他機関につなぐ)という姿勢を持っているか。	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(2) 相談支援専門員の基本姿勢					
【1】 十分な時間をとって相談を受けていますか。	利用者の思いを受け止めるために十分な時間を確保して、利用者のペースに合わせているという姿勢を示しているか。	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
【2】 利用者の訴えじっくり聴いて、その本音を引き出せていますか。	利用者には、「発信したものをきちんと受け止めてもらった」という実感があるか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
【3】 利用者の不安な気持ちを受け止めようとする姿勢を持っていますか。	利用者には、「不安な気持ちをきちんと受け止めてもらった」という実感があるか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
【4】 次回の約束や対応を決めてから相談を終了していますか。	次の見通しが見えるような終結心がけているか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
チェック項目	振り返りのポイント	十分 できて いる	どちらか といえ ば できて いる	どちらか といえ ば できて いない	全く できて いない
(3) 場所・手段・時間等					
【1】 窓口は、分かりやすく、行きやすい場所に設置していますか。	交通手段等の利用者の利便性を考慮した立地になっているか。ハード面からも分かりやすく、アクセスしやすい場所に設置しているか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
【2】 電話・FAX・メール等、多様な受付方法を用意していますか。	利用者が来所できない場合等を想定し、それ以外の方法で相談できるよう準備しているか。一人事業所でケース対応中他のケースには対応できない、利用者の来所を促すだけという事態は起きていないか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Done

インターネット

IV 各研究委員報告

～合同研究会資料より～

IV. 研究委員報告 ～相談支援事業自己評価の必要性和研究事業の成果について～

■ 京都府 傍島規子（相楽地域障害者生活支援センター）

1. 相談支援事業を地域に見える形(評価される)にする活動のあり方や工夫

「何をしているところなのですか？」と問われて、私自身わかりやすく説明できないことが多い。目に見えない形の活動が多く、また活動内容が形になって残るものではないため、説明が難しいのかもしれない。

相談支援を業務として始めた当初は、まずは相談支援事業について「知ってもらう」ことを目的に積極的に行政、関係機関に出かけて行き、個別支援会議の必要性を訴えた。個別ケースの対応から関係機関との連携、信頼を得ていくことの積み重ねで、行政、関係機関には相談支援の必要性の認識がされてきたと思う。

ただ、まだまだ地域に見える活動にはなっていない部分も多く、特に民生児童委員や地域住民に対する周知がこれからの課題と思っている。

2. 地域自立支援協議会と相談支援事業の関係性の現状と課題について

協議会の中に「定例個別支援会議」を位置付けている。これは、フレキシブルに行われる「個別支援会議」には挙がってこないケースについての会議として行っている。関係機関ができるだけ、ケースについて知っておくことで緊急時にも対応ができるように、と行政から協議会の中に位置づけた形で実施してほしいとの依頼で行っている。しかし、まだ「個別支援会議」「定例個別支援会議」等で整理された問題点等を協議会に報告し、社会資源開発へと結びつける仕組みができておらず、これからの課題となっている。

運営について、基本は行政主導でありつつ相談支援事業者と一緒に考えて考える仕組みが地域自立支援協議会の活動を充実させていくと思っている。

3. 当研究事業に参加して・・・(評価の必要性和普及等について)

「相談支援事業」は見えにくい業務であるからこそ、評価が必要だと思っているが、委託相談支援事業者の行政からの委託費用と、業務内容が比例したものになっているのかどうかと気にかかる部分はある。

また、大都市以外では職員配置も数人という事業所が多いと思われる中で、事業所側にすれば、業務の負担も多く事業所の「がんばり」だけではどうにもならないことも多い。

「相談支援」は事業所の地道なソーシャルワーク活動と、市町村の相談支援に対する「本気度」の両輪で成り立っていくものだと思う。そういう意味では、相談支援事業所と市町村行政の双方の評価がなされるべきではないだろうか。今回の研究会では「自己評価」についての指標作りであったが、相談支援事業に対して、市町村がどれだけ真剣になるかどうかという意識変革が伴って、その次の段階で相談支援に対する外部的な評価もなされていくべきだと思う。

市町村行政に対して、相談支援事業の必要性を本気で認識してもらい仕組みが必要なのではないか。そのためには、市町村行政に対してもしっかりとした形での財源の手当てが必要だと思う。

■ 滋賀県 田村和宏（びわこ学園障害者支援センター）

相談支援事業の課題と自己評価・地域に見える形をどう活かすのか

1 相談支援事業とは

障がいのある当事者一人ひとりとその家族の地域生活を支えていくためには、相談支援事業は重要な事業です。それは自立支援法における障害福祉サービスの貼り合わせの事業ではありません。この事業は、インフォーマルで地域住民の協力ということも含めた社会資源の創出や地域づくりということも視野に入れた事業です。だからこそ障害者自立支援法においては中核事業だと重要視されています。しかしその一方で「つかみにくい」とか「数で評価することが難しい」ともいわれています。そのことが、市町村で数を増やして相談支援体制をより強化していくときにはハードルになっています。

2 相談支援事業はスーパーマンではない

まず、そもそも相談支援事業は何を支援するものでしょうか。冒頭にあげましたが、「障がいのある当事者一人ひとりとその家族の地域生活を支えていくため」ですが、もう少し端的に言えば、「障がいのある当事者一人ひとりとその家族の主体形成」への支援であるように思います。それはエンパワメントという言葉でこれまでもその重要性を語られているところです。したがって、相談支援事業の相談活動のひとつの節目の終結というものは、当事者（や家族）の自己調整力や推進力や社会生活力の確認ということになるのではないかと考えています。

そうであるとしたら、サービス利用計画作成ということは、あるところからは相談支援事業者の専売特許ではなく、相談支援事業者から当事者（や家族）に移ることが望ましいことで、相談支援事業者はその作成の支援というポジションになっていくようにも思います。このことはこれからさらに議論がいる課題でもあるでしょう。

地域で委託相談支援事業所が立ち上がってまもないところでは、特に小さな市町村になると行政の相談体制・機能そのものが貧しいこともあって、ときには「なんでも相談支援事業者に相談すればいい」というような風潮が生まれたりもします。そういう流れは事業所のやる気にはつながりますが、そのことによって先にあげたような主体形成の支援を妨げてしまう可能性もあります。ですから、立ち上がって間もない事業所は、主体形成への支援ということをむしろより意識的する形で相談支援活動をすすめていく・自己評価する際に確かめ直す必要があるでしょう。

3 相談支援事業の評価は単に数ではない

相談支援が主体形成への支援であるとしたら、相談支援事業の評価については、「本来的には」数や件数でははかれないものなのではないのでしょうか。障がいのある人たちが地域でふつうに暮らせるような自己調整力とそれを支える地域の協力関係や関係機関の連携体制が充実すれば、おのずと相談回数は減ってきますし、モニタリングについてもその間隔が長くなり、1年間の回数そのものも減ってきます。

今後のところでは、そういう定期的な関係ではない関係に切りかわっていったときであっても、「つながっている」とか相談に来られてもその時の生活状況などが把握・理解できるためにはどうすればいいのか、そういう「少し離れた位置にあっても、当事者や家族の成長を見守るしくみ」にどうすればいいのかという「ライフステージを通した寄りそい機能」のあり方が相談支援事業の機能としての重要な課題になってくるように思いま

す。

4 相談支援事業の現状

相談支援事業は、「本来的には」数や件数でははかれないものとはいいいながらも、しかしながら現状の相談支援事業を「数」でその内容を示していくことが必要な重要な時期にあります。

どういふことか。今日の相談支援事業は、いろんな制度の矛盾の中で起こっているいわば「重い」相談が多く、「生活のしづらさ」のケアマネジメント以前に、「生きることそのものの、生きにくさ」があり、そういう現状を明確にする必要があつて、そのためには「数」や「内容」を明らかにしなければならないように思うのです。

現状の相談支援の多くは、問題解決型の相談支援事業になっています。そこを乗り越えないといけません。「問題解決型は当たり前のことだ」といわれるかもしれませんが、ですが、私がいいたいのは、ニーズの捉え方を（「～できない」から「～したいけども、できない」とか）に変えたとしても、現状の相談の内容は、生活要求や夢や希望を実現するものというはごくわずかでしかないということです。実態として、退院を迫られて退院後の生活を何とかしないとイケないとか虐待や遺産相続争い、触法、介護基盤崩壊、生活保護などなどとも重たい相談支援の相談が相次いで入ってきています。この現状は「数」として明確にできるし、しないとイケないことで、そのことを明らかにさせつつ現状を乗り越えていくことがないと、生活要求中心の相談支援ということが増えていかないし、見えてきません。

いま、そういう障害福祉をはじめとした制度の矛盾の表舞台に、ここ数年で立ち上げてきた相談支援事業所が相談を受けるという形で立たされているのです。そして、その現状のなかで相談員は過密な業務実態であったりストレスフルであったりしています。このような実態も踏まえながら、相談支援事業所の質をどう担保するのかということや、1か所あたりの規模や地域におけるか所数（量のありかた）について、議論が必要なのところではないかと思ひます。

5 相談支援事業の質の担保

相談支援事業の地域の信頼が深まれば深まるほど先にあげたような重い相談が入ってきます。確かに関係機関での役割分担による連携はつくりダイレクトになんでもしない体制やチームづくりはするものの、そういう相談ばかりが続くと、相談員そのものが燃え尽きないかという課題があります。実際にそういうことも起きてきています。そういうことも含めて相談支援事業の質の担保にかかわって、次のような点に留意する必要があります。①相談支援の力量・人材育成 ②相談支援専門員そのものが燃え尽きないための課題・職員のセーフティネット ③地域に見える活動 です。

①相談支援の力量・人材育成

ひとつは、今回の自己評価を活かしていく必要があります。そのことによって相談支援専門員が自身の課題が確認できます。ただ、明確になったとしても、それに対して教育研修が連動していないといけません。各地で行われている初任者研修や現任研修、特に現任研修やスキルアップ研修と自己評価結果をある程度反映・連動させた形で開催できるとよいのではないかと思ひます。

また、その地域や圏域の相談支援事業所において、ニーズ把握や捉え方のプレをなくす実践力を身につけていくようなことが求められます。それがあつてこそ、事業所の公平性や中立性が保たれることにもつながり、地域分担などの役割分担ということも意味をなしてきます。そのためには、圏域レベルでの相談支援ネッ

トワークの形成とそこでの事例検討会は必要でしょう。

②相談支援専門員そのものが燃え尽きないための課題・職員のセーフティネット

事業所が小規模であるところが多く、地域の中でも整備途中であることから、いち事業所や限られた相談支援専門員に集中するため、業務過多になりがちです。それによるストレスフル状況とその上に相談そのものが困難事例が多いということから、燃え尽きてしまう人もいます。そういった職員の労働安全衛生を守ること、相談支援の質を守ることにもなります。

そのために検討が必要なのは、事業所の設置目安と規模です。集団体制がつくれるのか、複数の目で利用者の相談体制をつくれるか、ということです。私自身としては、やはり地域や圏域の障がいのある人の数に応じて、委託相談支援事業所を設置する必要があると思いますし、そういう何かしらの目安が必要です。以前のような30万人で2か所の3障害ということであれば、10万人で2か所ということになります。なおかつですが、1か所あたりの事業所の相談支援専門員の最低職員数は常勤で5人程度必要なのではないかと考えます。

といっても現状は、そういうところまで至っていませんから、集団体制がつくれるのか、複数の目で利用者の相談体制をつくれるか、ということでは、先にもあげた圏域レベルでの相談支援ネットワークの形成とそこでの事例検討をすすめていく、特に困難事例にとりくむことが望ましいように思います。そうやって、お互いの困難さの共有による協力協同関係の構築と三障害のケアマネが実施できるような基盤の力量形成にもなります。

また、今回の自己評価もこのようなネットワークの中で利用する必要があります。相互の他者評価による事業所の課題の発見や、解決していく手立てについて圏域での議論することなどにつながっていきます。また、そうしながら圏域の相談支援体制の構築の課題も見えてくるものがあるように思います。

③地域に見えることと評価されること

相談支援事業者の活動報告そのものは、地域の自立支援協議会の中で月次報告や事例報告することで見えるものにはしています。ただ、そこには地域から評価するという視点は持っていません。地域の相談支援体制の構築といったときも、その構築がどういった状況であるから必要でどういう意味をなすのか、あるいは②で述べたような最低職員数や設置基準のようなことについても、どういった視点から評価するのかということがもう少し定まってこないという議論にはなりえないのかもしれないかもしれません。そのことは課題のように思います。

ただ、だから地域からの評価を受けないというのではなく、何らかの形で見せる・評価される関係にあることが重要です。それは、委託相談であれば特にそうで、行政の障害福祉サービスの支給管理の委託にある関係ではなく、あくまでも当事者主体の生活支援をすすめる公的責任のを持った相談支援の役割の堅持として必要で重要なことです。そこで、今の状況の中でまずこのことをすすめていくには、これまでのべてきた相談支援ネットワークの形成とそこでの相互評価からはじめるということ、そしてその結果を地域自立支援協議会の中で報告するという形で、地域の相談支援体制の構築状況と合わせて議論してもらおうということからはじめていくことが必要に思います。

■ 兵庫県 中川裕美子（社会福祉法人愛心福祉会）

1. 相談支援事業を地域に見える形（評価される）にする活動のあり方や工夫

*ここでは「地域」を「上郡町」「西播磨圏域」、またはそこに住んでいる障害児者や家族、行政、関係者（福祉、医療、教育等）と仮定する。

【愛心園の地域支援と相談事業】

愛心園は平成7年から「心身障害児（者）地域療育拠点施設事業」、平成8年には「障害児（者）地域療育等支援事業」を受託し、専任のコーディネーターを配置して相談支援に取り組んできた。平成11年には「知的障害者介護等支援サービス試行的事業」を受託。平成12年からは上郡町の単独事業として「上郡町障害者支援センター（3障害）」の運営委託を受け、平成18年に「上郡町障害者相談支援事業」を受託、平成19年に兵庫県単独事業の「障害者等相談支援コーディネート事業」を受託し、圏域市町の後方支援を担っている。

【課題は「事業の周知」と「コーディネーターの位置づけ（権限）」】

それぞれの事業を実施するにあたりいつも課題になったことは「事業の周知」と「コーディネーター（相談員）の位置づけ（権限）」であった。

平成7年の事業開始当初、行政との同行訪問を実施し、困っていることを聞いた帰りに、行政職員から「こんなこと（寝た子を起こす？）はしない方がいいと思うんですね」と言われたり、保護者から「入所する人を探しているんですか？」「うちの子にはまだ早いです」と言われたこともあった。保健師さんから「何をしてくれるんですか？もっと勉強してから来たらどうですか？」と言われたこともあった。

それに対し、平成11年度に実施した「知的障害者介護等支援サービス試行的事業」は半年という限定された期間であったが、「県による市町職員に対する説明会の実施→市町による対象者の選定（21のモデルケース）→訪問（アセスメント）→個別支援計画の作成→個別支援会議の開催→個別支援計画の確定→実施→見直し（モニタリング）」→「評価検討委員会」ととてもスムーズに実施できた。実施主体（県）、行政（市町）、保護者、関係機関、実施施設（コーディネーター）がこの事業の目標と意味を理解し、役割分担したからだ。市町が入ることで関係機関（施設や学校、民生委員等）も協力的であった。またこの事業におけるコーディネーターの役割と権限は誰にも明確であった。

【「実績」にそがものを言う】

この事業でモデルになった重症心身障害のA子さん（当時13歳）は支援が大変むずかしくお母さんは緊急時や将来への不安がとても大きかった。モデル事業の終了後もこれをきっかけに個別支援会議を継続して行い、この地域にある3施設（身体・知的）は重症心身障害児の短期入所を受け入れるようになった。高等部卒業時には個別支援会議で進路を話し合い、町内に新設された通所施設へ通うことになった。お母さんはこの課題解決の仕組みとネットワークを大変信頼され、現在はケアホームでの生活について個別支援会議で検討が続けられている。

【相談支援事業を目に見える形にするには】

相談支援事業を地域に見える形にするには行政と共働し、役割分担をするとともに、本人や保護者にも成果を実感してもらうこと（実感してもらう成果を出すこと）が必須である。そのためには①相談支援事業者は障害児者の個別支援計画（真のニーズを見逃さない）を立てる力をつけ、実行する、②計画をもとに個別支援会議を開催（関係者が連携していくという形を示す）し、連携の形を1つずつ地道に作っていくことが大切である。ここでポイントは支援者側にもこの連携にプラスイメージを持ってもらうことである。

【圏域コーディネーターとして】

私は現在、圏域コーディネーターとして西播磨圏域の相談支援体制を整えるよう活動している。今年度は困難事例について市町と相談しながら個別支援会議の開催をしたり、圏域内での市町担当者会議や相談支援事業者会議の開催、行政との先進地視察や行政や保護者、関係者を巻き込んだ研修会の開催支援を行った。会議では個別支援会議の報告や事例報告等、具体的なAさん、Bさんの話が出るよう工夫をしている。全国的にはまだまだつたなく、始まったばかりではあるが、これらの動きが西播磨圏域自立支援協議会の要綱改正や部会（市町部会、相談支援事業部会）設置への足掛かりになっている。

【「本人のエンパワメント」「地域のエンパワメント」】

相談支援事業の最終目標は「本人のエンパワメント」と「地域のエンパワメント」を高めることである。本人や家族が主体的に安心して生活できるよう、またそれぞれの関係者が役立ち感を得られるように個別支援会議や自立支援協議会に関わっていきたい。

2. 地域自立支援協議会と相談支援事業の関係性の現状と課題について

【西播磨地域(4市3町)の現状】

指定相談支援事業所:4か所 委託相談:2市1町

地域自立支援協議会:4市1町が設置済、2町が未

西播磨圏域自立支援協議会:要綱改正し、H21年度より新しい委員と形でスタートする

【課題】

相談支援事業や個別支援会議から出てきた課題を自立支援協議会に挙げていくシステムが整っていない。個別支援会議の実施回数が少ない。

3. 当研究事業に参加して…(評価の必要性和普及等について)

繰り返しになるが、相談支援事業の最終目標は本人、地域のエンパワメントを高めることである。相談支援専門員は聞き取りや個別支援計画の作成、個別支援会議の開催等を通して、その目標に向かわなければならない。今回研究事業で作成した「相談支援振り返りシート」は1回チェックして終わりではなく、具体的なAさん、Bさんへの支援がどうであったかを、その都度振り返るツールに使いたい。相談支援専門員の資質を高める一方で、本人、家族、行政等と共働する仕組みや財源を用意しなければならない。

■ 新潟県 岡部正文（茨内地域生活支援センター）

1. 相談支援事業を地域に見える形(評価される)にする活動のあり方や工夫

障害程度区分認定を受けた障害者の相談支援の依頼を断らない。 【まず、受ける】
 アセスメント後の個別支援会議にはいつも行政に参加してもらう。

【我らの活動を見てもらう】

個別支援会議で行政と一緒にになって個別の課題を抽出する。 【課題を共有する】

↓

地域自立支援協議会において行政と一緒にになって課題の解決策を協議する。

【共同作業】

時には、相談支援事業者も直接支援(持ち出しサービス)等を通じてサービスづくりを意図した活動をする。

【意図的な仕掛け】

2. 地域自立支援協議会と相談支援事業の関係性の現状と課題について

柏崎地域では地域自立支援協議会の中核に相談支援事業者を据えてくれ、2年間で行政と事業者が一体となって協議会を運営してきた。結果、新たなサービスが作られたり、地域の支援ネットワークが充実したり、ネットワーク充実により事業所の垣根を越えた地域活動が展開できた。しかし、行政や事業所の担当者異動等により場合によっては協議会の運営そのものが衰退してしまう脆い側面も危惧される。よって、見直しで検討されているように協議会を法制度上に位置づける必要がある。

3. 当研究事業に参加して・・・(評価の必要性と普及等について)

立場の違う委員の想いを聞いて良い刺激となったが、完成した自己評価ツールは国宝級の出来栄になった。それ故、ツールを使用して評価を進めるにつれて気分が暗くなっていく側面もあった。

ツールとして初級・中級・上級編などのようにステップアップしていけるとモチベーションが下がらないのではないかと。

また、評価も以下のように表現を工夫するとモチベーションが下がらないかもしれない。

【提案】

変更前	十分できている	どちらかと言えばできている	どちらかと言えばできていない	できていない
変更後	十分できている	達成にもう一歩	取り組み始めた	気がついた

■ 岩手県 長葭康紀（岩手県療育センター相談支援部）

1. 相談支援事業を地域に見える形(評価される)にする活動のあり方や工夫

教育関係と相談支援事業の連携が深まる必要があると思われる。

幼児期から成人期までのライフステージを考えた場合、学校に通っている時期は、多くの人に共通している時期である。

事業所によって、特別支援学校のコーディネーター、進路担当者とのつながりができている部分はあるが、それ以外の先生方や特別支援学校以外の中学、高校の先生方には存在が知られていないことがある。

学校の先生方と情報の共有を図ることで、早い時期に関わりを始めることが可能となり、多くの方に相談支援事業を理解していただくことができるのではないかと。

その結果として、青年・成人期の方への支援の部分でも動きが見えるようになるのではないかと。

2. 地域自立支援協議会と相談支援事業の関係性の現状と課題について

地域自立支援協議会において、相談支援専門員が専門部会の事務局や部会長を務めるなど、中心的役割を担っているが、相談支援事業がどの程度反映されているかでは、市町村によって実態は大きく異なる。

相談支援に関してデータの報告のみで終わる地域もあれば、具体的な事例をあげながら現状の分析を行う地域、専門部会の中でケース検討を行っている地域もある。

地域によっては現状の問題を考えるだけで大変との声も聞こえるが、今後予想される課題について、早めの対応を考えていくためにも、相談支援事業者には運営するためのスタッフとしての役割だけでなく、相談支援で見てきた課題を議論しながら、地域の体制作りへ結び付ける役割を担うことが求められるのではないかと。

3. 当研究事業に参加して・・・(評価の必要性和普及等について)

相談支援事業は、個々への相談支援を通じて、地域づくりや、ネットワークの確立も求められるが、その業務の実態は事業所によって大きく異なることがわかった。

今後、相談支援事業が地域の中で中心的役割として機能し続けるには、事業所の質の向上が求められていくが、自己研鑽のツールの一つとして、自己評価が担う役割は大きいと思う。

事業所によっては、精一杯やっているが、自分たちの方向性に不安を感じている場合もあると思われ、昨年度作成された運営マニュアルと対になる形で、自己評価が用いられ、その情報を隣接する事業所で共有化することで、地域全体のベースアップにつながっていけばと思う。

また、新たに相談支援専門員になる方への指針としても活用していただくことで、より具体的なイメージを持って活動していただけるのではないかと。

■ 京都府 沼津雅子（南丹圏域障害者総合相談支援センター結丹）

1. 相談支援事業を地域に見える形(評価される)にする活動のあり方や工夫

当事者からの信頼を得るかかわりを重ねるとともに、連携上必要な会議での適切なアセスメントの発信と、創造的な、提案の力が必要である。さらに、機会をとらえて、活動を意識的に紹介していくことであろうが、『機関は人である』の言葉通り、相談支援員には相談技術の基本原則を踏まえて、なお、福祉の専門知識以外に必要な要素がある。私個人の見解としては、無意識にも利用者のあり方を『操作せず』、当事者の『主体性』をどこまでも探し続けるということであると思う。そのプロセスでは、相談支援員自身葛藤の連続と思うし、「葛藤」と「折り合い」を交互に重ねる中で、当事者の純粋な『代弁者』であろうとし続けることが、不可欠な姿勢であると思う。とてもあたりまえすぎるが、認知され、評価されるまで時間がかかると思う。

2. 地域自立支援協議会と相談支援事業の関係性の現状と課題について

【現状】

京都府は平成 17 年度、各福祉圏域の障害者総合相談支援事業(各相談支援事業者のスーパーバイザーであり、社会資源の創出、事業所評価などが目的とされる)を設置した。私はそのうちの、南丹圏域 2 市 1 町(人口約 15 万人)を担当している。そのため、圏域の自立支援協議会と言える会議を府圏域保健所の協力のもと整え、定例の運営会議を進行している。行政も関係機関も協力的であるため、スムーズに滑り出した。しかし、現実には、行政にも、事業者たちにも「自立支援協議会」というものの機能が、まだ十分に理解されているとは言えず、むしろ、否定的にとらえている事業者が多いと感じている。そのことは、とりもなおさず、相談支援の重要性が事業者たちには重要視されていないこととも関係している。各相談支援担当者との定例の会議も主催しているが、報告に終わりがちである。そのため、個別ニーズから、社会資源の創出までにつながる議論の深まりがない。

【課題】

自立支援協議会に、相談支援担当者からのリアルな声が整理されて発信されていないため、今後、個別ケースを分析して、社会資源の整備、創出に向けた提案ができることが最優先の課題であると考えている。

3. 当研究事業に参加して・・・(評価の必要性と普及等について)

相談支援に専念されている皆さんの厚みのある熱心な議論の展開に、毎回圧倒され、自身の仕事の現状の不備を何度も気づかされた。何よりも、ひとりよがり、閉塞的な仕事にならないよう、開かれた姿勢で取り組まなくてはならないと改めて思うに至った。

当事者の方たち、他分野の専門家に通用するためには自己研鑽は不可欠であり、しかも、お仕着せではない、真摯な点検であるために、自己評価は深い作業である。障害のある人の生活が、主体的であってほしいと願うものにとっては何よりの課題分析の方法であると思った。何度も丁寧に相談支援機関同士で共有し、振り返り、日常に反映していきたい。既に、圏域の会議の中では報告し、意図を伝え、また、担当同士で取り組みを始めた。

■ 沖縄県 溝口哲哉（地域生活支援センターEnjoy）

1. 相談支援事業を地域に見える形（評価される）にする活動のあり方や工夫

基本は日々の実践を丁寧に行っていくことだ。その活動を見てもらうことで評価につながると思う。しかし地域の中での認知度は未だに低い状況だと感じるのは、個別の支援を作り上げるためには、孤独な作業から始めなければならないため、相談支援専門員が柔軟な発想を持たなければ自身が孤独に陥る可能性があるためではないかと考えている。私が相談員になって8年だが、現に何人かの有能な相談員仲間が現場を去っている。この現状を打開するためには、相談支援専門員のスキルアップはもちろんであるが、やはり仲間作りを意識したネットワーク構築が重要になると感じている。

沖縄県においても自立支援法施行以来、相談支援事業所は増えてきているが、それぞれの事業所の成熟度はまだまだであり、市町村に抑えられている感が否めない。そんなときに近くにいる仲間と連携して相談支援事業の重要性を訴えていくことができる、生きたネットワーク造りが望まれる。

2. 地域自立支援協議会と相談支援事業の関係性の現状と課題について

沖縄県においても約6割の市町村が地域自立支援協議会を立ち上げている。今年度中には8割に達する予定である。それぞれの地域自立支援協議会でいま直面している課題は、立ち上げたはいいがどのように協議会を進めていけばよいかであまり内容が伴っていないことである。その要因として市町村職員に確認すると「相談支援専門員が課題を挙げきれない」ということを耳にすることが多い。それぞれの相談支援専門員の活躍で個別支援会議は各地で開かれるようになってきたが、その会議の結果から地域の課題を導き出すことにつなぎ切れていないというのである。このことは一相談支援専門員として耳の痛い話であるが、裏を返せばそれだけ期待が大きいということである。相談支援専門員は謙虚に受け止め、自己研鑽に勤まなければならない。

もちろん相談支援事業者から市町村への要望もある。それはなぜ今地域自立支援協議会なのかということ市町村行政の中でしっかりと確認をとって、共通の見解をもって対応してほしいということである。相談支援専門員も攻めるだけでは育たない。地域もそうである。ぜひ地域自立支援協議会を持つ中で、それぞれの地域にある社会資源をうまく活用し、育てていくイメージをもって、業務にあたってほしい。

うまく活用できれば相談支援事業にとって、地域自立支援協議会は後ろ盾であり、地域への提案の場である。連携できる関係でありたい。

3. 当研究事業に参加して…（評価の必要性と普及等について）

この研究会に参加させて頂いて、自分たちの仕事の持つ意味、重要性を改めて感じている。相談支援という仕事は、個別支援に入り込むとどこまでも終わりがなく、地域を駆けずり回ること、精一杯になりがちである。そんな毎日を送っていると、ふと自分たちでも何をやっているか分からなくなり、疲弊していきただけである。そんな時に自分たちの業務を振り返るツールとして評価があると、確認ができ次に生かすことができると思う。しかし個人個人で評価することで、ネガティブな評価にならないようにしたい。できれば分かり合える仲間と共に、ポジティブな評価から入り、明日の支援につなげていきたい。お互いの連携のツールになりえるとも感じている。

まだまだ相談支援事業は定まらないところが少なくないが、今後の在り方を検討していく上で研究会に参加できたことに感謝している。

■ 徳島県 松下義雄（障害者生活支援センター凌雲）

1. 相談支援事業を地域に見える形(評価される)にする活動のあり方や工夫

相談支援事業を、地域に見える形(評価される)ということは、利用者や家族、行政、関係機関等に信頼され、頼れる存在として機能しているかどうか重要であるように感じる。

相談支援は、見えないがゆえに、利用してみて初めてその役割が見えてくるように思う。そこで、相談してよかったと思ってもらえることが、評価につながり、活動を広げるきっかけづくりともなっていると感じている。

そのためには、相談支援の活動を通じて、ひとり一人の利用者ニーズを大切にしながら、生活課題を解決につなげるという意識を強く持ち、結果を求めていくという姿勢が大事であるということと、その結果の積み重ねや、相談支援の活動結果から得られた課題を、行政を含めて関係機関に共有できるように、意識的に地域自立支援協議会等いろんな機会を通じてオープンにしていく取り組みが必要ではないか。

また、当たり前のことではあるが、日頃からいろんな機会を通じての広報活動と、地域の関係機関とは、友好的人間関係を築き、必要な場合はすぐに協働して取り組んでいけるような関係づくりも重要ではないか。

2. 地域自立支援協議会と相談支援事業の関係性の現状と課題について

地域自立支援協議会と相談支援事業は、障害者自立支援法の目的でもある「地域で安心して暮らせる地域づくり」の核となるものであると考えている。

そして、その関係性については、いわば車の両輪で、どちらか一方だけでは機能しない関係であり、地域自立支援協議会を機能させるには、うまく相談支援事業が機能している必要があり、また、相談支援事業をうまく機能させるには、地域自立支援協議会が機能している必要であるという、お互いが補完的な役割関係のように感じる。

しかし、現状では相談支援事業自体も不安定な運営であったり、地域自立支援協議会も未設置のところもあったり、設立しても形骸化しそうになってきてたり、まだその機能が十分に発揮されているとは言い難い現状である。

今後、うまく機能させるためにも、相談支援事業の運営面での安定性や質の確保、地域自立支援協議会を通じての地域課題を、解決に導いていくための仕組みづくりなど、フォローアップしていく取り組みが重要であるように感じる。

3. 当研究事業に参加して・・・(評価の必要性と普及等について)

相談支援は、専門家として利用者に提供するものであるため、その質が問われるのは当然であったが、これまで、その業務範囲や事業評価に関する明確な基準となるようなものがなく、理解されにくい部分があったように感じる。

それが故に、やったらきりがなく、反面やらなくても済まされていたのが現状で、そのことが、事業者の質や、運営面での市町村格差を生む一つの要因としても考えられる。

今回、当研究事業に参加し、その基準となるべき相談支援事業の事業評価(自己評価)ができたことは、相談支援事業の質を高め、地域に見える形にする上で、大変有効であるように感じる。

委員会での検討過程の中で、その基準をどこに置くべきか、「最低基準」なのか「めざすべき基準なのか」が議論となったところでもあるが、より質の高いものをめざすための基準として、まずは、自らのサービスについて自己評価し、その結果自分たちが日常提供しているサービスがはたして、利用者にとって適切なものであるかどうか、謙虚に見つめなおすきっかけになるものと考えている。

今後、この評価が、地域での相談支援事業そのものの評価や価値を高め、地域の相談支援体制づくりに向けて、有効に機能していくことを望んでいる。

■ 広島県 石原さやか（東広島市社会福祉課）

1. 行政側からみた相談事業者を地域に見せる工夫とは

相談支援事業の活動を目に見える形で理解をしてもらうための定例的な報告の場である地域自立支援協議会の場での工夫がまず必要である。相談支援事業者を核として、地域課題抽出から社会資源の提案や地域ネットワークの形成等地域力のアップに繋がる活動を地域全体で行うことの重要性を地域に伝える工夫が必要だと考えている。

行政がイメージする評価対象は、支援件数等数的なものに偏り勝ちであるが、数値だけでは、支援の実態や地域の課題は見えてこない。相談支援事業の活動を地域自立支援協議会に連動させるための具体的な仕掛けづくりについて事務局会議等において事業者と行政が協働で考え、知恵を出し合うことが出発点になると思う。現時点では、時間がかかっても、相談支援事業者と課題を共有しながら地道に実践を積み重ねて行く、馴れ合いにならず、対立関係にならず、真摯に課題に向き合える関係を築くことをまず基本としたい。また、相談支援事業の活動が広く地域に認知されるよう、読みやすくわかりやすいシリーズや自立支援協議会の活動記事の広報紙掲載、パンフレット作成、自立支援協議会のHP掲載等の継続実施を仕掛け作りのひとつとして行っている。

2. 地域自立支援協議会と相談支援事業の関係性の現状と課題について

地域自立支援協議会は立ち上がったが、個別支援会議が開催されていない、課題解決の方法や手段がわからない、協議会構成員の役割が明確でない等さまざまな課題があがっている。

本市の場合は、委託相談支援事業者(3法人)の相談支援専門員が「子育て・障害総合支援センター」に駐在し、地域自立支援協議会は行政と相談支援事業者が事務局を担当している。地域自立支援協議会は課題解決へのプロセスであり、個別の課題から地域課題を抽出し、達成可能な目標を立て解決していく過程を積み上げていくことが、地域ネットワーク構築につながるという思いのもとで協議会運営を行ってきた。個別支援会議がベース、事務局会議がエンジン、目標を決めて会議運営を基本としているが、多くの地域課題を前にして、課題解決に向けての方向性が散漫になってきており、現在、事務局会議で、会議の役割の見直し、新年度の方針や目標を検討している。「抱え込まない」「ひとり勝ちしない」「けんかをしない」「押し付けない」の「4ない運動」の原点に立ち返って、協議会運営を検討中。

3. 当研究事業に参加して・・・(評価の必要性と普及等について)

相談支援は見えにくいと言われるが、地域生活支援の重要な社会資源である。その機能を評価し、見える形にするには、利用者評価や第3者評価等いくつかの方法があるが、その中でも、事業者自身が自らの活動を自己評価するということは、非常にハイレベルの振り返りが必要となり、一生懸命取り組む事業者の方が低い評価になることも十分考えられる。点数が高いから優れているとか、低いから駄目という評価ではなく、自己評価を基に相談支援事業や地域のあるべき姿を確認し、地域全体で目標に取り組むための指針としての活用を考えていきたい。

■ 滋賀県 長家正之（滋賀県健康福祉政策課）

1. 行政側からみた相談事業者を地域に見せる工夫とは

障害者自立支援法においては「市町村」と「都道府県」ではその位置づけが異なるため、一概に「行政側から」と述べにくい点が多くあるとともに、同じ自治体(単位)であっても、「相談支援事業」に対する考え方や、その基盤整備状況により、かなりの差異が生じているものと考えられる。

また、行政からの「地域に見せる(評価)工夫」においても、その評価主体をどこに求めるかが、焦点になるものと考えられる。つまり、「行政に見える(評価)」ものか、「住民に見える(評価)」ものかである。とすれば、「行政から見える」というものは『行政事務上の都合の良い評価(監査)』になる危険性を孕んでいることは、本研究会においても当初に議論がなされ、その結果として、現在進めている自己評価的な『振り返りシート』という形になったところである。

このことから、上記の評価主体を「住民」とした場合、行政としての「見せる工夫」とは、広義の住民としての地域自立支援協議会や障害者施策推進協議会(両者が表裏一体でないことが必要な姿であることは別の場での議論に委ねることとして)に見せることが重要であり、相談支援事業が障害児者支援の一つの中核をなす事業であるとの認識のもと、地域団体等に対する「見せる(評価)アプローチ」への誘導が必要であると考えている。

(当然、市町村においては、さらに住民個人への「見せるアプローチ」にも重きを置くことが重要になるものと考えられる。)

具体的には、滋賀県において広域的・専門的相談支援事業を地域の相談支援事業者に委託する場合においても、それらの事業評価は数(件数)の評価だけでなく、地域(住民)からの評価も重要であると考えている。しかし県が住民からの各事業評価を把握することは難しい側面もあることから、逆に「地域自立支援協議会」という評価基軸による『地域の分析』を行うことが有効であると考えている。この、評価されるべき地域を逆に評価するという視点により、相談支援事業所がいかに地域と一体となって活動しているかを見ることができるとともに、その評価を地域にフィードバックすることにより、地域団体等への「見せる(評価)アプローチ」の実現が可能になるものと考えている。

2. 地域自立支援協議会と相談支援事業の関係性の現状と課題について

滋賀県においては、県下を7つの障害福祉圏域として、圏域単位での基盤整備に努めてきた経過から、各圏域に相談支援事業が定着しているとともに、各地域自立支援協議会の運営においても市町行政との協力体制が構築されているところである。

これは、障害者自立支援法において「地域自立支援協議会」や「相談支援事業」の位置づけが、本県を含む複数の地域の活動状況を参考として組み立てられてきたことにも現れている。

また、この協力体制の構築には、『相談支援の人間国宝』と呼ばれる中島秀夫氏が十余年に渡り滋賀県下で精力的に活動されてきたことが広く浸透・定着した側面もあると考えている。

このように、地域自立支援協議会と相談支援事業が両輪となって動いているが故に、両者の関係が硬直化し、それぞれの活動内容が形式化することも懸念されており、地域に根ざした相談支援事業者であるからこそ、地域自立支援協議会との相互チェックが図られる体制づくりが急務とも言える。

3. 当研究事業に参加して…(評価の必要性と普及等について)

本来、障害児者支援はサービスとして切れ目なく行われ、評価されるべきものであるが、実態としては「施設系サービス」、「居住系サービス」、「訪問系サービス」などと便宜上分類されることが多い。

これらをサービス事業者に対する行政事務的な面(指導監査)に着目した場合、過去の経過からも『社会福祉法人に対する指導』や『施設での支援に対する指導』には、ある程度の評価(検査)ノウハウは構築されていると言えるが、「訪問系サービス」に対するサービスの質の評価については、今後さらなる積み重ねが必要と思われる。

まして、「相談支援サービス」については、その提供されているサービス内容すら様々であり、行政担当者がそのサービスの質を客観的・定量的に評価することは、現段階では難しいと言わざるを得ない。

近い将来には行政が一定の評価基軸を持ち、各相談支援事業所のサービスの評価を行うことになるのであろうが、現段階では時期尚早であり、今回の研究にあるような『相談支援サービスを振り返る』ことをもって、ようやく制度としての動き出した「相談支援サービス」を事業者と行政が共に高めていくことが望ましいものと考えている。

繰り返しになるが、平成19年度の研究事業報告書(相談支援マニュアル)でも述べたように、サービス評価は「評価後の改善に向けた絶え間ない取り組みによって、本来の効果が生まれることを認識し、各事業者が継続的に相談支援サービスの質の向上に努める」ものであり、各相談支援事業者がその提供するサービスの振り返りに努めることを願うとともに、今後とも相談支援サービスの質の向上に向けて、微力ながら尽力していきたい。

■ 長野県 清水剛一（長野県社会部障害福祉課）

1. 行政側からみた相談事業者を地域に見せる工夫とは

長野県では、平成16年10月、圏域ごとに3障害対応の相談窓口（障害者総合支援センター）を設置しました。県主導で動き出したわけですが、障害者自立支援法の施行により市町村主導に変貌していくこととなります。その間、市町村や関係機関の皆さんに対して相談支援事業の重要性について縷々説明してまわったわけですが、数値化なり目に見える形でうまく示せないことに悩み続けながらの作業でした。

当時、相談支援従事者の皆さんに対しては、「大量かつ困難な相談業務をこなしており、とにかく忙しい」状況を説明できる数字と、数字だけでは分からない困難さを理解してもらうために「市町村職員との同行訪問」をお願いしました。私としては、相談者のために昼夜を問わず走り回っていることを承知していましたが、余計な仕事を増やすようで心苦しかったのですが、「これも仕事のうちと考えて」と、無茶なことを言っていました。しかし、公のお金を使うためには、相談支援従事者の自己満足や知る人ぞ知るということではダメで、まずは相談支援事業の大変さや必要性を市町村や関係機関に自らアピールして知ってもらい、願わくは評価してもらうことが重要だということも理解して相談業務に当たるべきだと考えていました。

県としても、障害者総合支援センターの利用者さんに対するアンケート調査を実施して結果をアピールしたり、相談支援事業者が相談件数等を集計するための簡易プログラムを配ったりといった応援はしたつもりですが、決め手となるような取組みであったかどうか。

それと、これは今まさに国で考えていただいていることですが、相談支援を地域に見えるものとするためにも、支給決定プロセスの中に相談支援事業を位置づけること、相談支援事業の何らかの関与がなければ支給決定できない仕組みにすることが、近道だと考えています。

2. 地域自立支援協議会と相談支援事業の関係性の現状と課題について

長野県では、障害者総合支援センターに配属された相談支援従事者を、相変わらずコーディネーターと呼んでいます。国の呼び方だと相談支援専門員なんだろうが、私だけかもしれませんが、コーディネーターという言葉にこだわりたい気持ちがあります。それは、地域の調整役であるコーディネーターが動くことで、地域のサービスや関係機関が化学反応を起こし、総体として足し算がかけ算となり、想定以上の支援力となると信じているからです。

呼称はともかくとして、地域の調整役を担うのは相談支援従事者であるわけですから、日頃の業務を通してネットワークを創っていくとともに、地域自立支援協議会という制度として認められた場・機能を活用してほしいと思います。

地域自立支援協議会については、いろいろな役割というか見方があるかと思いますが、私は、相談支援事業者が仕事をしやすくするために国が用意してくれた仕掛けだと考えることにしています。

3. 当研究事業に参加して…(評価の必要性和普及等について)

我が地域の相談支援事業をよくしたい、全ての地域の願いだと思います。そのためには、よい相談支援って何なのか、具体的には何をやるものなのかを明らかにする必要があり、評価基準という物差しを示した当研究事業の意義は大きいと思います

しかし、相談支援事業は、意識的に育てていかないと育たないものだと考えていますので、評価基準の使い方が心配です。長野県でも評価基準を作ろうとしたことがあったと思います。難しく作れなかったというのが正直なところですが、下手に作るととんでもないことになるんじゃないかという、言い訳かもしれませんが前向きな理由から作らなかったという思いもあります。

本研究事業による評価基準は、あくまでも相談支援事業者が自己評価を行うためのものです。さりとて、行政をはじめ地域の関係者が、この評価基準を意識するのは自然な流れでもあると思います。その際、特に行政の皆さんがこの評価基準をご覧になる場合、最初に申し上げた「相談支援を育てる」ということを前提にしていきたい。この評価項目の意味するところは何なのか。できていない項目について、それは相談支援事業者だけの問題ではなくて、地域全体の問題なのではないか。もっと言えば、この委託金額で願っている業務量はどのくらいなんだろう。そんな意識を持ちつつ、相談支援事業者と意見交換しながら共に悩んでいって改善につなげていただく。そうした使われ方なら意味があるのではないのでしょうか。

さらに、評価基準の中には、そこまで目指して欲しい、それを意識して日頃の業務に当たって欲しいという努力目標的な項目をあえて入れ込んであります。相談支援事業者(従事者)として、自らがステップアップしていくためのひとつの物差しとして多くの方にお使いいただき、評価基準そのものもステップアップしていければいいなと考えております。

いずれにしても、相談支援事業は、それそのものだけでは成立しない面があると思っています。話を聞いたり、情報提供だけで有効な場合もありますが、何らかのサービスや支援に結びつけてなんぼのものだと思うからです。本評価基準の活用により、相談支援事業の質を高めるとともに、地域自立支援協議会を活性化させ、必要な社会資源の充実と連携強化を図っていきたいと考えています。

V 参考資料

～公開研究会講座資料より～

アメニティネットワークフォーラム 3

相談支援事業～自立支援法見直しにおける新たな役割～

各セッションのねらい・コンセプト

公開研究会 相談支援事業の業務評価

～頑張っている相談とは、どんな取り組みなのか～

石原さやか（東広島市社会福祉課補佐）

岡部正文（茨内地域生活支援センター所長）

中川裕美子（愛心園）

コーディネーター 加瀬 進（東京学芸大学特別支援科学講座）

《セッションのねらい》

- ・相談支援事業の活動内容が地域自立支援協議会の核となるべきだが、その役割を十分に果たしているのだろうか。
- ・そもそも相談事業の活動とはどうあるべきなのか。昨年度の研究事業で地域に求められる標準的な業務マニュアルを示したが、障害種別間、地域間格差も存在していると言われている。格差を是正していくために何をすべきか。そのための方法とは。
- ・相談支援事業者が自らの業務を振り返る指標としての自己評価マニュアルを作成する意味合いとは、またその期待される効果とは。それぞれの立場で考察願う。

地域から評価される相談支援事業の活動は、一義的には利用者ニーズに基づき、制度サービスの活用と、インフォーマルも含めた社会資源をコーディネートし、ニーズを満たすこと、さらに利用者ニーズから地域診断し、不足している制度サービスを改善・開発していくことが求められている。個のニーズと地域ニーズ両面を意識した取り組みを必要とされている。その際に大切なことは支援者の目線ではなく、利用者目線を最優先し、利用者自らが選択し自立して生活していくための力を育む姿勢である。

相談支援という地域からは見えにくい機能を、評価の対象として地域化し、重要視される社会資源にしなければならない。

相談支援事業の業務評価

～がんばっている相談とは、どんな取り組みなのか？～

*コーディネーター：加瀬 進（東京学芸大学准教授）

今年度、〈相談支援事業の自己評価指標〉なるものの開発をすすめてきています。

たたき台は平成19年度にまとめられた『相談支援事業運営マニュアル』、中でもく市町村・相談支援事業者の役割・業務フロー〉に示された6つのステージ（インテーク・アセスメント・個別支援計画の作成・個別支援計画の実施・モニタリング・集結等評価）にかかわる9つのチェック・ポイント。この整理に携わってこられたメンバーを中心に、さらに一歩進めたく自己評価指標〉を創ろうとしているわけです。

どんな指標ができてくるのか？・・・公開研究会ですから秘密にせず、WEB調査という形で現在進行形の指標を、もちろん紹介させていただきます。・・・でも。

この公開研究会では、少し違った確度から、研究班のメンバーと協議してみようと思います。そのテーマはまさに副題が示す通り、「がんばっている相談とは、どんな取り組みなのか？」です。この半年間にわたる研究会の席では、本来のタスクである指標づくりに集中しつつも、少なからず議論がそちらへ流れがちでした。時にため息を伴いながら。

そこで3人の研究班メンバーに登壇いただき、今日は指標づくりではなく、それぞれの〈がんばっている相談〉像を本音トークで描いてもらうことにしました。

○石原さやかさんには、東広島市社会福祉課という行政の立場から見える相談支援事業を。

○中川裕美子さんには、〈こんなんで頑張れなんて、言わんといて！〉というリアリティを。

○岡部正文さんには、それでも進まなくてはならない相談支援事業者の矜持と覚悟を。

コーディネーターとして、どこまで明日の実践と研究につながられるか、と自問自答しつつ、ちょっぴり心配なので助っ人もお願いし、チャレンジしてみることにしました。

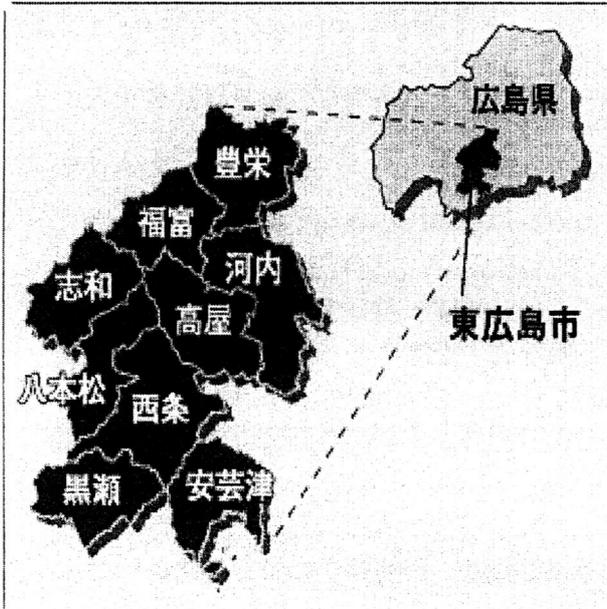
それでは幕開きの時間です。2時間あまり、一所懸命努めさせていただきます。よろしく願いいたします。

公開研究会： 相談支援事業の業務評価

～頑張っている相談とはどんな取り組みなのか～

石原さやか(東広島市社会福祉課)

1. 東広島市の概要(平成20年12月末現在)



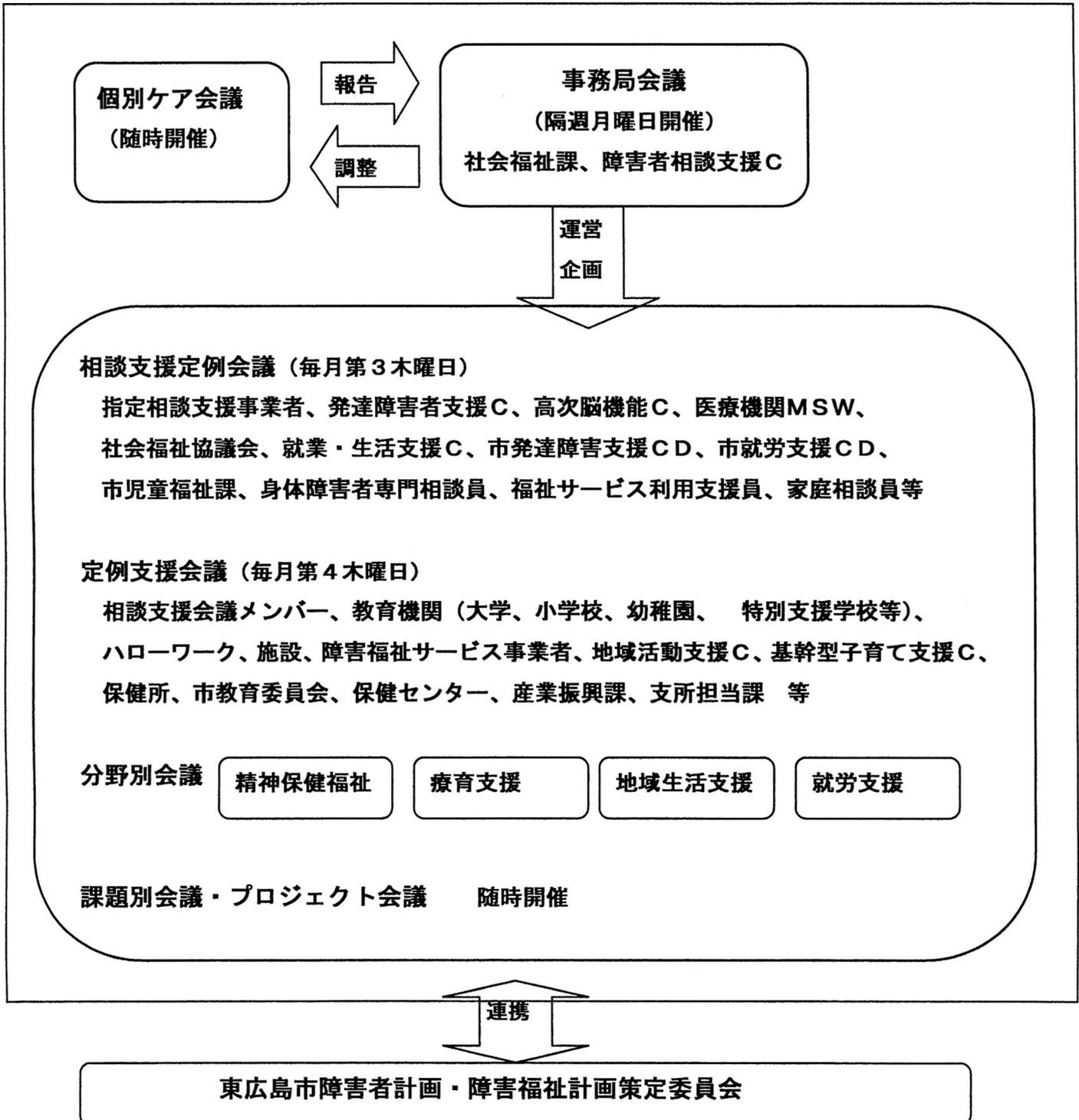
人口	178,031人
世帯数	75,559世帯
面積	635,32km ²
身体障害者手帳所持者	5,850人
療育手帳所持者	1,087人
精神保健福祉手帳所持者	888人
精神自立支援医療受給者	1,314人

2. 相談支援事業の経過

- 平成10年度 市内社会法人が障害児(者)地域療育等支援事業を県から受託、事業開始
- 平成11年度 市内社会福祉法人が障害者生活支援事業を市から受託、事業開始
- 平成14年度 市内社会福祉法人が精神障害者地域生活支援センター設立、事業開始
- 平成16年度 障害者地域生活推進特別モデル事業を2か年実施
・地域生活移行事業・地域生活ステップアップ事業
3法人・市行政で3障害合同定例支援会議を開始
- 平成17年度 2つのワーキング会議実施(地域生活移行支援・ライフステージ移行支援)
- 平成18年度 障害者自立支援法施行
10月～ 一般的な相談支援事業は市町村が実施主体に
相談支援事業を3法人に委託
- 平成19年度 7月末 子育て・障害総合支援センター「はあとふる」開設
3法人の委託相談支援事業者の相談支援専門員が常駐
子育て支援機能(基幹型子育て支援センター、家庭相談員、ファミリーサポートセンター、児童館的機能等)と連携

3. 地域自立支援協議会

3 障害合同定例支援会議、地域生活移行支援・ライフステージ移行支援ワーキング会議をベースに地域自立支援協議会に移行



- 地域から見えにくい相談支援という機能をどう見せていくのか
- 相談支援事業者と行政はお互いの役割がきちんと認識できているか
- 協働ネットワークを作っていくために、何を大切にしていくか

●活動エリアの概況

	対象エリア	人口計	所内担当者	所外担当者
専門的な相談支援事業	新潟県中越地域 (3市1町1村)	約33万人	1,5名	2名
一般的な相談支援事業	柏崎市/刈羽村 (1市1村)	約10万人	1,5名	2名

●当事業所の実情

- 年々微減するもの : 受託費/休暇
- 年々微増するもの : 地域の期待 (教育機関) / 相談支援専門員の意識/ 個別の支援会議件数/ サービス利用計画作成費/ 支援者ストレス
- 活動の特徴 : 訪問支援中心/ 個別の支援会議開催/ 地活の職員をまきこんでアウトリーチ
- 地域自立支援協議会 : 行政が事務局を担いスムーズに運営/ 4つのワーキングを実施/ ケアマネジメント研修を通じてモニタリングの必要性が浮き彫り

●相談支援事業のあるべき姿

- 現場を目で見て肌で感じるフットワークの良さ
- 個別の支援会議の積み上げによる地域ネットワークの確立
- 障害等を抱える人が地域で幸福な生活を送る権利の保障
- 市民性と社会性

●相談支援事業における「質」の地域格差是正へ向けた取り組みと方法

- 自己評価= (質の) 格差是正
- 自己評価を実施する作業を通して「気づき」を得て実践の質を高めていく
 - 人は気づいたことしか変えられないという
- 事業者だけで実施する評価も気づきが得られるが、地域の事業者同士で実施することで更に「気づき」が促進される可能性がある。
- 地域の相談支援事業者が支援者同士で自己評価ツールに基づき作業することは、その地域の相談支援における強みや弱みに皆で「気づく」ことにつながる。そこで浮かび上がった課題を解決するためにどのような研修をすべきか進むべき道が見えてくる。
 - 実施するには地域自立支援協議会がある程度成熟していることが必要

●自己評価ツールの意義と効果

- 自己の「気づき」の促進
 - 一人で実施しても効果がある可能性。
- 所内の「気づき」の促進
 - 若手であれベテランであれ提供するサービスの質は受け手にとっては同じであることが望まれるが限界がある。役割が異なることを前提に実情に合わせてそれぞれの役割を再確認し効率性を高めることができる可能性がある。
- 地域の「気づき」の促進
 - 地域自立支援協議会への報告やワーキング (部会) 等での活用。行政と事業者が一緒に考え溝を埋める可能性のあるツール (地域診断の根拠) になる可能性がある。
- 支援者支援の効果

柏崎刈羽地域 相談支援事業 活動報告書

平成 20 年 12 月分

相談支援事業者名 茨内地域生活支援センター

(1)一般相談支援を受けた延べ件数

	本人	家族	その他	関係機関(その他内訳)									小計
				県	市町村	相談事業所	福祉事業所	医療機関	教育機関	就労機関	その他事業所	その他本人家族	
来所相談	245	14	15		2		1			12			274
電話	日中	143	7	54		7	1	6	26	2	9	3	204
	夜間	22		0									22
メール		1	0										1
アウトリーチ	75	9	26	1	3		6	7		9			110
小計	485	31	95	1	12	1	13	33	2	30	3	0	611

(2)当事業所から発信した延べ件数

	発信計	関係機関(その他内訳)									特記事項	
		県	市町村	相談事業所	福祉事業所	医療機関	教育機関	就労機関	その他事業所	その他本人家族		
来所相談	3					1					2	
電話	日中	101		9	7	1	27	2	15	5	35	
	夜間	11				9			2			
メール	2		1								1	
アウトリーチ	34		4	1		6		2			21	
小計	151	0	14	8	10	34	2	19	5	59		

(注:アウトリーチとは家庭訪問や関係機関に向いての支援方法)



(3)一般相談支援で対応した延べ件数

ニーズ	状況把握(アセスメント含む)	モニタリング	情報提供・助言・指導・傾聴	連絡調整	会議設置	ピアカウンセリング	専門機関紹介	その他	同行支援	小計	特記事項
対人	3		55	2	2					62	
日中活動	5	2	121	21	4	1		2		156	
食事			14	4	1			1		20	
経済	5	3	25	15	1			2	1	52	
住居	3		3	7	4			2	1	20	
健康管理	18	3	121	29	5		1	2	1	180	
教育			3							3	
就労	1	1	47	46	10					105	
人権(虐待)	1									1	
地域移行	1	1	1	4	1			2	2	12	
アドバイザー・協力要請			2	1	3					6	
その他	3	4	118	22	3				4	154	
小計	40	14	510	151	34	1	1	11	9	771	

(4)ケアマネジメント支援に関する活動

ケア計画作成費請求件数 【 10 件】

マネジメントの経過	相談受付	アセスメント	ケア会議	ケア計画立案	モニタリング	その他	計
請求対象分		8	5	1	10	40	64

(4)その他特記事項

4人の障害者(生活保護)が暮らすアパートがH21年5月に取り壊されることとなった。大家や不動産やと連携して転居先を捜しているが、震災後の影響で安いアパートの確保が厳しい状況に直面している。

自己評価 評価項目作成シート

質問項目の文言	質問の意図
11 サービス提供の基本方針	
① サービス提供の基本方針 ① 基本方針(理念)を事業所として責任を持って作成・明文化していますか ② 基本方針が利用者に周知されていますか ③ 基本方針に職員の意向が反映されていますか ④ 利用者主体の視点を明確にしていますか	事業所の基本方針が作成されているか 事業所の基本方針を利用者に解りやすく提示しているか 職員会議で検討された経過があるか 障害者自立支援法第一条が反映された基本方針となっているか
②-1 利用者主体のサービス確保に向けた取り組み ① サービスの質に関する話し合いを事業所内で定期的・継続的に行っていますか ② 利用者の都合に合わせたサービス提供体制がとれていますか ③ 質の高いサービスを確保するため、定期的・継続的に職員間の相互評価実施していますか ④ 質の高いサービスを確保するため、人事異動等に配慮された複数配置がなされているか	職場内で協議の場が設定されているか 必要に応じて訪問相談や時間調整を行うなどの取り組みが行われているか 部下の評価にとどまらず上司も部下から評価される取り組みが行われているか 職員の人事異動等を考慮し利用者の負担にならぬよう人員が複数配置されているか
②-2 内部コミュニケーションを図る機会の確保 ① 全職員で業務の改善や利用者サービスの点検について意見交換する場が随時持たれていますか ② 職員会議では議題に対して対等・自由活発に議論していますか ③ 職員会議で決められたことは、全員一致して取り組んでいますか	職場内で協議の場が設定されているか 立場にとられず自由に議論できる職員会議の雰囲気があるか 議事録の回覧、保管ならびに互いに日々確認しているか
②-3 職員への支援 ① 職員の不安や悩みを解消するミーティングや不安などを受け止める体制がありますか ② スーパーバイズの体制が取れていますか	職員同士が支えあう場や職場の雰囲気づくりができているか 困難事例を一人で抱えることなく適宜スーパーバイズができているか
②-4 職員の育成 ① 全職員に研修が案内され、参加の機会の均等化に配慮されていますか ② 外部研修への参加希望には、できるだけ添うように努めていますか ③ 1年目の職員に対する研修マニュアルが準備されていますか ④ 自主研修の機会づくりを支援していますか(職員側からの研修計画の支援をしていますか)	公平に研修が案内され、適任者が研修に参加できているか 極端に研修への参加が少ない状況がないか 分かりやすい業務マニュアルが用意され適宜更新されているか 職員が課題意識を持って職場内で研修企画や復命が適宜行われているか
③-1 苦情(クレーム)への対応 ① 苦情解決体制が明文化され、利用者や関係機関に周知されていますか ② 苦情相談の受付担当者や責任者を明確にしていますか ③ 苦情解決に向けた第三者委員会が設置されていますか ④ 苦情相談の解決が事業者のみで困難な時は、外部の権利擁護機関と連携していますか	事業所内の分かりやすい場所に掲示されているか 事業所内の分かりやすい場所に掲示されているか 事業所内の分かりやすい場所に掲示されているか 外部の権利擁護機関を全職員が把握し、必要時連携できているか
③-2 個人情報の保護や情報開示への同意 ① 利用者の個人情報に関する取り扱いやケースに記録に関する保管の規定がありますか ② 関係機関への個人情報の開示については利用者に同意を得て行っていますか ③ 個人情報の守秘義務を職員に徹底させていますか ④ 守秘義務やプライバシーの保護を徹底していることを利用者に対して説明していますか	必要なマニュアルやガイドラインが整備されているか 契約書に明記されているもしくは、個別に同意書をとっているか 入職時及び定期的に確認するなどの取り組みが行われているか 契約時及び契約更新時に運営規定等を用いて説明がなされているか
④ 人権擁護への対応 ① 地域における見守り体制を構築していますか ② 人権擁護の意識向上に向けた地域への啓発活動をしていますか ③ 利用者のエンパワメントを高めるために職員のスキルアップが行われていますか(研修や自己研鑽など)	フォーマル、インフォーマルを問わず社会資源を活用した体制作りをしているか 地域住民に対する研修や個別の働きかけが行われているか 職員に対する研修や自己研鑽が行われているか

どこの施設でも取り組める相談支援

中川 裕美子（兵庫県西播磨圏域コーディネーター）

1. 愛心園の地域支援と相談事業

愛心園は兵庫県の西の端、人口約 28 万人の西播磨圏域（4 市 3 町、面積 1,567K m²）にあります。昭和 58 年に重い知的障害者の親の願いで設立されました。開設以来、相談支援や地域支援を施設の大切な役割の 1 つと位置づけ、ショートステイやミドルステイ、個別支援会議（合同ケース会議）を積極的に活用し、社会資源と連携してきました。

地域で暮らせなかった人たちがもう一度地域に出ていくためには「地域づくり」が必須です。今地域で暮らしている人たちの生活を安心できるものにする、住みやすい上郡町（西播磨地域）にすることで愛心園利用者の生活も豊かになります。

<主な事業>

- H1 「老人デイサービスセンター」開設
- H4 「補導委託事業」受託（神戸家庭裁判所より）
- H7 「心身障害児（者）地域療育拠点施設事業」受託（かかりつけの福祉施設）
- H8 「障害児（者）地域療育等支援事業」受託
- H11 「知的障害者介護等支援サービス試行的事業」受託（6 ヶ月）
- H12 「上郡町障害者支援センター（3 障害）」受託
- H18 「上郡町障害者相談支援事業」受託
- H19 「赤穂市障害者相談支援機能強化事業」「障害者等相談支援コーディネート事業」受託

2. 20 年前の実践を相談支援の視点でふり返ると…

【ケースの概要】特別支援学校高等部 2 年生 療育手帳 A 自閉症 家族：両親、姉

息子のパニックに対応できず、「今すぐ施設に入所させたい」と SOS を出したお母さんの本当の気持ちを受け止め、短期入所を活用しながら保護者、児童相談所、福祉事務所、学校、施設が「在宅生活を続け、学校を卒業する」という目標に向かって一緒に取り組んだ事例。

	状況	評価等
相談	児童相談所からの短期入所相談 自宅でパニックや攻撃的な行動（他害、器物破損等）がエスカレートし、母親では対応ができなくなった。昼夜逆転し、不登校。父親は仕事が忙しく非協力的、学校からは「家庭での育て方が悪い」と言われる等、母親を支える人がない。母親は疲れ果てており、「今すぐ施設に入所させたい」というところまで追い詰められている。	相談内容を整理。 ①家族の養育能力の回復、②本人の行動改善、③関係機関への信頼、がポイント（目標）になると思われる。
アセスメント	事前に児童相談所と病院から情報の収集。 母親からは当日聞き取り。	初めての施設利用であることに配慮し、話しやすい雰囲気をつくる。
個別支援計画の作成と実施	緊急避難（母親の疲労回復）、本人の生活リズムを整えることを目的に短期入所を実施。期間：1 ヶ月 施設の日課に沿って生活する。	児童相談所、母親と入所目的を確認。入所目的を周知し、全職員で取り組む。
モニタリング	第 1 回個別支援会議開催（児童相談所・福祉事務所・施設） 本人は施設の生活に慣れてきたが、母親は安心した状況にはなく、「誰にもわかってもらえない」と思っておられる。 第 2 回個別支援会議（両親・児童相談所・福祉事務所・施設） 父親は「狭い家の中に閉じ込めておくしかできず、以前から施設入	両親の思いを受容することが大切（そのままの言葉を受け取ることではない）。 本人への取り組みの成果を示し、安心できる状況を用意する。小さ

	所を希望していた」、母親は「こんな子は親が面倒をみなくてはと思い頑張ってきたが、本人との力関係が逆転し、このままでは事件になるかもしれないと危機感を感じ始めた。学校への未練はあるが、家でみていくことは限界で、施設入所せざるを得ない」と話された。	な変化も伝え、共有する。
個別支援計画の変更と実施	短期入所期間を2ヶ月延長。本人が学校生活を続けていけるよう皆で協力しあう。その間に母親との信頼関係を作るとともに、両親が力を合わせて考えていけるよう家族関係の調整をする。	来所時や電話で本人の状況を丁寧に伝える。3日に1回は連絡をする。
モニタリング	第3回個別支援会議（両親・学校・児童相談所・福祉事務所・施設）学校生活を続けるために学校とどのように協力しあっていけば良いかを検討する。	学校は歩み寄りを示し、両親はこの取り組みに信頼を深めた。
個別支援計画の変更と実施	短期入所3週間、自宅1週間というパターンで生活し、自宅から学校へ通学する。 学校は最寄り駅まで迎えに行く。 施設はいつでも短期入所を受け入れる態勢を用意しておく。 帰省中は毎日自宅に電話をし、様子確認をする。	各機関は具体的に出来ることを提示した。
モニタリング	第4回個別支援会議（両親・学校・児童相談所・福祉事務所・施設）通学の取り組みと自宅での様子について確認。	両親は在宅生活の継続と卒業への希望を話された。
個別支援計画の変更と実施	本来は利用できないが、通学バス利用の対象者として、登校時のみバスを利用することに変更。 自宅で過ごす日数を徐々に長くする。	学校の歩み寄り（社会資源の育成）が学校への信頼を回復し、在宅生活への意欲を高めた。
モニタリング	第5回個別支援会議（両親・学校・児童相談所・福祉事務所・施設）これまでの取り組みを総括し、卒業後の進路について検討する。	両親は今の形（施設3週間、自宅1週間）が継続できる施設への入所を希望された。
終結	高等部を卒業。短期入所（20回・395日・1年9ヶ月）の取り組みを終了する。「重度の人でもこんなに一生懸命になってくれる施設があるとわかり安心した」「重度の親はいつも気を使って生きている」「この1年9ヶ月に出会えた方々“人脈”は私の宝物です。」「息子の人生の中でひとときわ輝いた思い出の日々を共に末永く大切にしていきたい。」と母は語られた。	①家族の養育能力の回復、②本人の行動改善、③関係機関への信頼、という当初の目標は達成した。①が最優先課題と思われたが、②との同時進行が効果的であった。

【考察】

- ・ 相談者の気持ちをわかることのむずかしさ
- ・ どのような機関とどのように連携するか
- ・ 常に見直しをすることの大切さ（その時々状況に応じた計画を実行する）
- ・ 成果をひとりじめしない（みんなのおかげ）

3. 相談事業が広がるために

- ・ 相談支援専門員の資質の向上
- ・ 施設内の理解（職員、保護者、利用者）が必要
「事務所に座ってはいけない」「県内で動くことは自由」「勤務時間は自由」
- ・ 施設外の理解（当事者、保護者、関係者、行政、教育行政）が必要
- ・ すべての施設が相談部門を持ち、連携する仕組みをつくる
- ・ より明確な位置づけと権限が必要

4. 障害者自立支援法への期待と危惧

- ・ 自立支援協議会や個別支援会議を通して、地域が主体的に地域に合ったネットワークを作るチャンス
- ・ 支給量を使うためだけの相談支援にならないか。じっくり掘り起こしや見守り活動ができるか？
- ・ 「大切」と言われながらお金がつかない。

【研究協力者一覧】

研究委員長	加瀬 進	(東京学芸大学)	
研究委員	石原 さやか	(広島 東広島市社会福祉課)	
	傍島 規子	(京都 相楽地域障害者生活支援センター)	
	田村 和宏	(滋賀 びわこ学園障害者支援センター)	
	中川 裕美子	(兵庫 社会福祉法人愛心福祉会)	
	長家 正之	(滋賀 滋賀県健康福祉政策課)	
	岡部 正文	(新潟 茨内地域生活支援センター)	
	長葭 康紀	(岩手 岩手県立療育センター相談支援部)	
	沼津 雅子	(京都 南丹圏域障害者総合相談支援センター結丹)	
	溝口 哲哉	(沖縄 地域生活支援センターEnjoy)	
	松下 義雄	(徳島 障害者生活支援センター凌雲)	
	清水 剛一	(長野 長野県社会部障害福祉課)	
	牛谷 正人	(滋賀 社会福祉法人オープンスペースれがーと)	【Ⅱ-2】
	中島 秀夫	(滋賀 滋賀県障害者自立支援協議会)	【Ⅱ-1】
オブザーバー	高原 伸幸	(厚生労働省障害福祉課)	
	松山 政司	(")	
	太田 栄里	(")	
	高森 裕子	(三菱総合研究所 人間・生活研究本部ヒューマン・ケア研究グループ)	
事務局	渡邊 俊太郎	(滋賀 社会福祉法人オープンスペースれがーと)	
	菅沼 敏之	(")	
	松井 悠香	(")	

※所属は平成21年3月現在

相談支援事業自己評価マニュアル

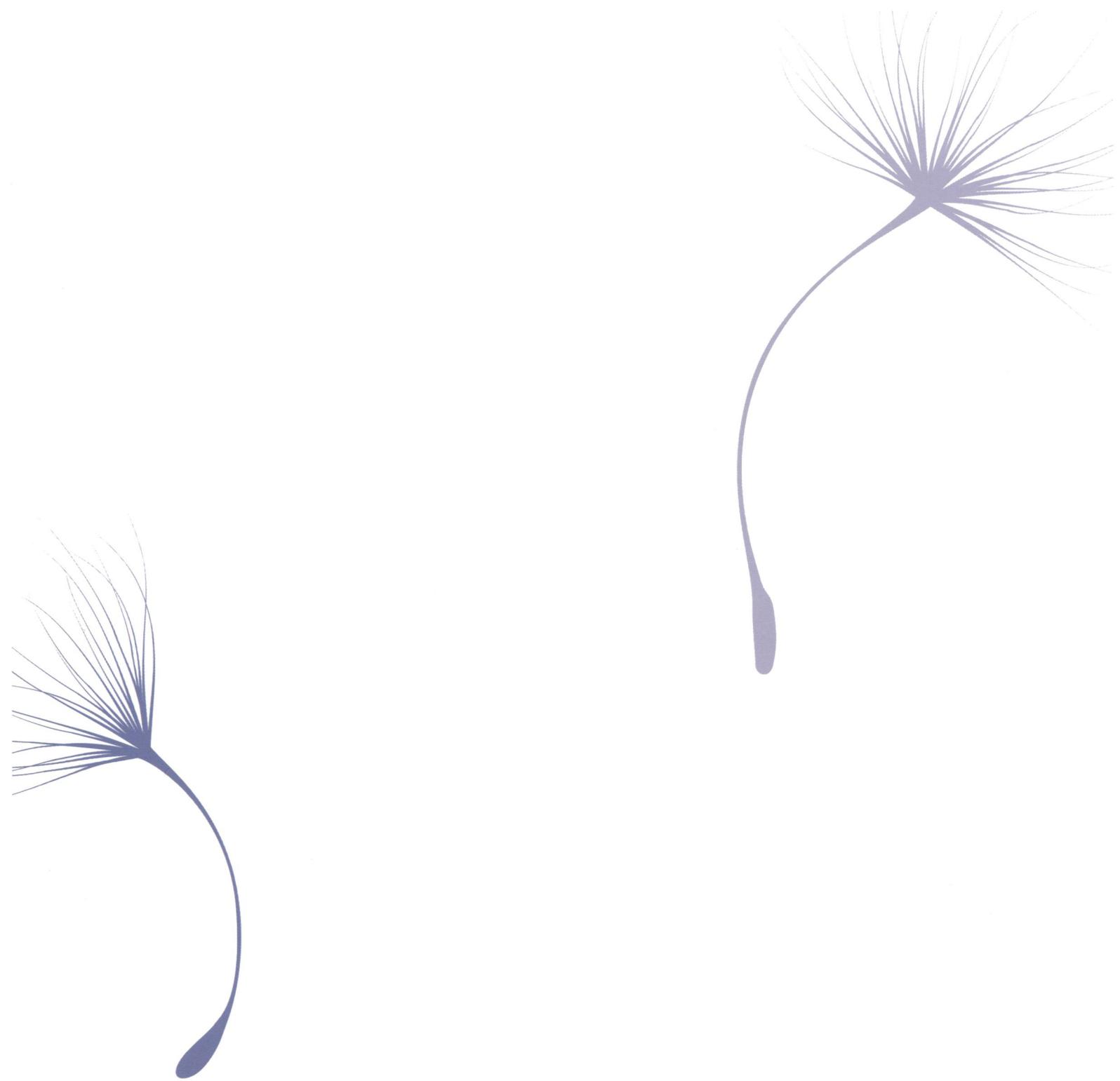
平成20年度障害者保健福祉推進事業
相談支援事業機能強化のための評価に関する調査研究事業
研究事業報告書

発行日 平成21年3月31日

発行者 北岡 賢剛

発行所 社会福祉法人 オープンスペースれがーと
〒520-3202 滋賀県湖南市西峰町1-1
TEL0748-75-7182 FAX0748-75-7183

印刷 株式会社スマイ印刷工業



平成20年度障害者保健福祉推進事業

「相談支援事業機能強化のための評価に関する調査研究事業」
研究事業報告書

相談支援事業自己評価マニュアル

社会福祉法人 オープンスペースれがーと
〒520-3202 滋賀県湖南市西峰町1-1
TEL 0748-75-7182 FAX 0748-75-7183

平成21年3月