

平成25年度 堺市障害者自立支援協議会

第1回 地域生活支援部会 議事概要

日時	平成25年6月21日（金） 午後1時30分～4時30分
場所	堺市総合福祉会館 5階 第2研修室
出席者	三田、黒木、河野、中島、林、柏木、松林、小林、隅野、藤原、森、佐久間、 （敬称略） 藤原、奥田、京井、福井、吉村、高田、大西
ゲスト参加	生活支援センターしんしょうれん（駒）、相談支援センターこうせん（北谷）
欠席者	所
事務局	障害施策推進課（八木、大塚、渡辺、西岡）
事務局補助	総合相談情報センター（田淵、上田）

1. 今年度の活動内容について（確認） 資料1

【部会長から】

- ・ 区の協議会からの参画について、今年度から、全区の協議会が参画する形となっているので、よろしくお願ひしたい。
- ・ 今年度の活動内容については、自立支援協議会の本会において確認させていただいたとおり、資料のような形で進めていくこととなる。スケジュールとしては、まずは「指定相談支援」、第2回は「金銭管理」（日常生活自立支援事業）についての議論を行う。その後、第3回は再度「指定相談支援」について議論し、第4回は「高齢者支援」（介護保険への移行）について議論する予定。このうち「高齢者支援」については毎回、南区の協議会における取り組みを報告させていただく形を予定している。ただし本日においては、南区の協議会からの報告事項は特にないため、「指定相談支援」の議論に時間を回すこととしたい。

2. 指定相談支援について 資料2

【部会長から】

- ・ 平成25年4月現在の事業所数は54か所、基幹相談支援センターと総合相談支援センターを除くと46か所となっており、徐々に増えてはいるが、新しい制度の中でいろんな課題が生じているため、本日はそのことについて意見交換を行っていきたい。
- ・ 本日は「指定相談支援」を中心に議論することとなっており、市内の指定相談支援事業者のうち2事業者にお願ひして、2名の相談支援専門員の方に「ゲスト参加」という形で来ていただいている。

【資料についての説明（事務局から）】

- ・ 資料に沿って説明。

【資料についての質問・意見交換】

- ・「統計データ」の4番目「事業所ごとのケース数」について、「(再掲) 0件」欄の数字は何を意味するのか。
⇒表の件数区分のうち「10件未満」欄には0件の事業所も含まれるが、その中で0件の事業所のみを参考までに抜き出したものが「(再掲) 0件」欄の数字である。
- ・そこには各区の基幹相談支援センター(7か所)及び総合相談情報センター(1か所)の合計8か所も含まれているのか。
⇒含まれている。ご指摘の8か所については、事業者指定は受けているものの、指定相談支援事業者としての業務は行わないこととなっており、件数としては0件となる。そういう意味では、この8か所は予め除外して作成した方が分かりやすかったかもしれない。
- ・「指定相談支援事業所一覧」の「相談支援専門員の人数」欄については、実働の人数としてはこれより少ないというのが実情である。例えば、事業所内のスタッフに対して積極的に資格をとるよう法人から勧めた結果、ある程度人数の有資格者が在籍しているものの、実際に指定相談支援の業務を行っている人以外は別の業務を担当しているといった状況がある。
- ・堺市内に相談支援専門員が何人いるかは把握しているのか。
⇒大阪府に問合せたところ、平成21年度～平成24年度の4年間における相談支援従事者養成研修の修了者については、堺市では146人とのことであったが、それ以前の修了者数については、すぐには分からないとのことであったため、今回の資料には盛り込むことができなかった。

【意見要点①(書類作成事務の煩雑さ、負担)】

- ・モニタリングの様式には利用者の署名と捺印が必要となっているため、モニタリングを行った後、書類を全部埋めた上で、再び利用者宅に訪問しなければならず、そのような状況では「人数が増えてきたら一体どうなるのだろう」となってしまう。
- ・もし簡素化できるのであれば、モニタリングの事務そのものに必死にならずに済み、もっと利用者とかかわる時間もとれるようになると思う。
- ・特に新規申請の場合、聞き取りについても1回や2回で済まないことも多く、関係もつくっていかねばならないということもあり、様式をすべて埋めようと思うとすごく時間がかかってしまう。
- ・堺市独自の取扱いとして、モニタリングの提出時に、計画に変更がない場合であっても再度、同じ計画を提出しなければならないという状況もある。変わっていない書類を毎回提出する必要があるのか、疑問に思う。
- ・書類作成がメインになってしまうと、何のための支援か分からなくなってしまう。聞き取りを行うときも、書式を埋めるために聞くわけではない。本末転倒にならないために、書類事務について省略することはできないのか。
⇒計画相談支援の様式として現在堺市で使用している様式は、国の参考様式をそのま

ま使用しているが、制度的には変更も可能である。

- ・計画相談支援の制度ができた際、国が参考様式として示したのは、相談支援専門員協会が作成した様式であり、全国の自治体がそれに準じてきたという経緯がある。その結果、その様式が標準になっているが、一部の市町村では別の様式を使用しているとの話もある。
- ・独自の様式を使用している市町村について、情報収集を行ってはどうか。
- ・もし堺市の独自様式として、指定相談支援事業者の事務負担が軽減され、利用者にとってもプラスになるような、よりシンプルな様式を作ることができるのであれば、それを作っていくというのは、今後事業所を増やしていくためにできることの1つではないか。
- ・行政の側から見た意見も踏まえた上で議論していく必要がある。また、その負担がどの程度なのか、あるいは、介護保険と比較してどうなのか、利用者にとってどうなのかということも踏まえた上で、他市町村の情報も集めながら、次回、引き続き議論していくという形でどうか。
- ・書類の煩雑さというのは、どんな業務でも出てくる問題であるが、要は、本人と話をしていく中で、ニーズがどこにあり、それをどのように計画に落とししていくことができるかということが重要なので、行政が作って「ここをこういう形で楽なようにしましたよ」ということではなく、もしやるのであれば一緒にチームを作り、「こんなふうにやっていこう」という形で、ある程度時間をかけながらやる方がよいのでは。
- ・例えば、誰もが作りやすいような計画の様式にすれば「ブレ」は無くなるということではないか。経験の浅い人でも、ベテランの人でも、本人と話をしていって、落とししていくようなものがあれば。
- ・様式を変更する場合に求められる視点としては、ただ煩雑さをどうにかするだけではなく、チェック機能についても念頭に置きながら考えていく必要がある。あまり簡略化しすぎてしまうと、返って権利侵害に近いような相談支援事業所が出てきてしまう。
- ・様式を変更するのであれば、利用者の目から見てどうなのかという視点も必要。

【意見要点②（収入の不安定さからくる成り立たない運営）】

- ・人員基準では、他の業務に支障がなければ兼務も可能という形になっているが、相談支援事業のみでは運営が成り立たないため、逆に、ほかの事業と併設せざるを得ないというのが実情だと思う。そのため、まずはその併設されている事業所でかかわっている利用者を計画相談支援にのせていこうというような流れがあり、現状としては、なかなかほかの利用者にまで支援が行き届かないという事業者も多いのではないかと。
- ・指定相談支援事業所を立ち上げたいという声もあるが、併設であっても、立ち上げたところで自分の給料分も稼げないようでは話にならないということで、指定申請そのものに二の足を踏んでいる事業者もある。
- ・法人によって考え方が異なる部分ではあると思うが、収入の少なさから、法人から件数の増加を求められる中で、人員は増やしてもらえず、相談員が一人で頑張るしかないといった状況に追い込まれてしまうことも多い。そうすると、結果的に支援の質の

低下を招き、相談員自身もバーンアウトしてしまう。そういった状況が見えてしまうような報酬のあり方になっているように感じる。

- ・初回に面談して何時間ぐらい話すのか。また、事業所に戻ってから書類を作成するのに何時間かかるのか。
⇒面談は1時間半ぐらい。書類作成については、事務作業そのものとしては、集中してやれば3～4時間で作成できる。ただ、例えばホームヘルパーのみであるなど、利用するサービスが単独の場合であれば比較的短時間で作成できるが、複数のサービスを利用する場合には、事業所との連絡調整などに時間がかかる場合が多い。
- ・どこにもつながっていない人に対して計画を立てる場合、サービスにつなげるまでに相当な期間がかかる。本人がしっかりとサービスを使いたいという気持ちになり、計画案を作成し、それを提出してからでなければ報酬はもらえない。
- ・また、計画案を作成したとしても、支給決定されない限りは、それまでにいくら時間をかけても報酬には結びつかないので、そこは本当に大変だと思う。
- ・支給決定されるかどうかという以前に、本人がサービス利用をやめてしまった場合も報酬はもらえない。
- ・途中で「サービス利用をやめます」となった場合、本来はそこで契約解除となるが、それ以降も「話を聞きません」というわけにはいかないため、実際にはかかわることとなる。
- ・介護保険では、ベッド1台のレンタルのみであっても毎月、報酬を算定できるが、障害の場合は「1か月」、「3か月」、「6か月」といった形で設定されるモニタリング月以外は報酬算定できない。コンスタントに収入が入る介護保険に比べ、障害は不安定。

【意見要点③（旧委託相談支援事業者としての負担）】

- ・以前からかかわってきたケースのうち、信頼関係を構築するのにかなり時間をかけてきたケースや、サービスの利用意思がないようなケースについては、制度変更があったからといって計画相談支援にのせることもできず、基幹相談支援センターに引き継ぐというわけにもいかないため、引き続きかかわらざるを得ないという現状がある。
- ・以前は「必要なときに迅速に」という意識で動くことができていたような気がするが、指定相談支援事業者に移行したことで、どうしても、今月はモニタリングの実施月なのか、そうでない月なのかということも少し意識してしまう部分がある。それでも動いてはいるが、その意識がどこかに入ってしまうことが負担につながっている。

【意見要点④（基本相談の捉え方）】

- ・そもそも、基本相談というものの捉え方がおそらく、まちまちになっているのではないかと。国の説明文では「障害者、障害児からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言等のほか、必要な便宜を供与する支援を行う」となっているが、その対象者については、契約しているケースのみという捉え方ではなく、もっと幅広い捉え方をする必要はある。
- ・契約しているケースについて、サービス利用に係る計画作成やモニタリングといった

業務以外にも、例えば仕事のことや人間関係など、生活する上でのすべての相談を受けているというのは、どの相談員も一緒だと思うが、それ以外に、飛び込みで相談があった場合も、やはり、事業所として無下にしないよう、悩みを打ち明けてもらったということをきちんと受け止め、しかるべき場所につないでいく、その多くはおそらく基幹相談支援センターとなると思うが、あるいは、つなぐ必要がない場合も、きちんと話を聞き、何とかプラスの方向になればという思いでやっている。

- ・また、他の機関につなぐ際には、丁寧につないでいくということを意識しながら、基本相談については取り組んでいる。
- ・一方で、基本相談については、どれだけ丁寧に接したとしても報酬評価の対象とはならない。逆に、報酬評価をすとなれば、それはそれで難しい面もあるとは思いますが、そういったジレンマを抱えている事業者も多いと思う。

【意見要点⑤（基幹相談支援センターとの連携）】

- ・基幹相談支援センターに期待していることとしては、例えば、支援の拒否が続いたり、関係が少し悪化したりというように、ケースとして行き詰ったときに、一緒に動いてもらえるとありがたい。
- ・また、例えば、新規の相談が基幹相談支援センターに入り、指定相談支援事業者に移行する場合であれば、移行していく中で基幹相談支援センターと指定相談支援事業者で役割分担をしながら、割とスムーズに移行できるが、逆に、指定相談支援事業者で抱えているケースについて、この部分はちょっと基幹相談支援センターにお願いしたいなという場合、利用者にとっては「なぜそこだけ基幹なのか」となってしまう、結局はあまり相談できずにいるといった状況がある。
- ・基幹相談支援センターとしても、連携をとりながら、指定相談支援事業者が中心ではあっても、一緒に動いていくことが重要であると考えているが、一方で、基幹相談支援センター側も飽和状態になってきている。相談件数は今年度に入ってさらに増えており、こちら側がもう、どんどんケースに追われて疲弊してしまう時期が早晚、来るかもしれない。そんな中で、指定相談支援事業者へのスーパーバイズや共に動くというところまで、本当に手が回るのかという不安がある。
- ・堺市における相談支援の体制が大きく再編された中で、行政の役割と、私たち基幹相談支援センターの役割については、切り分けて考える必要があると感じている。国が出してきた今の仕組みというのは、どう考えてもバーンアウトするしかないというように、相談員ががむしゃらに頑張るか、よっぽど法人が理解してくれてバックアップしてくれるか、そういうことでないと立ち行かない仕組みになっており、事業所によっては、権利侵害に近いような、自分の事業所のサービスを提供するために計画を立てるといふようなところも出てくる懸念もある中で、市として、今後増やしていくに当たっては、できるだけ良質な事業所が増えるような体制づくりを考えてもらう必要があるのではないか。具体的には、事業所の抱える困り感をきちんと拾い上げ、共有し、きちんとバックアップする仕組みを考える必要があるが、その役割は、やはり行政にあると思っているので、きちんと現状を知ってもらった上で、どうすべきかを考

えてほしい。また、私たち基幹相談支援センターがすべきこととしては、やはり、各区における指定相談支援事業者の交流会などで「しんどい中ではあるが、本来こういうことをめざして仕事をしているんですよね」といったことを話し合う場をつくることであると思っている。

- ・基幹相談支援センターは大きな存在。基幹相談支援センターとしての大変さもよく分かるが、相談員が1人しかいない事業所にとっては、基幹相談支援センターと一緒に動いてくれることは非常に心強く、本当にバーンアウトしてしまうような状況でも、分かってくれるということがあれば何とか続けられる。

【意見要点⑥（相談支援専門員）】

- ・相談支援専門員としての経験年数が浅い場合、社会資源を知らない、あるいは、どこにどのようにつなげればよいか分からないといったことが多い。
- ・相談員が1名しかいないという事業所がほとんどであるため、困ったときの相談先や悩みを打ち明けるような場が必要であり、区の自立支援協議会を中心としたネットワークの重要性や、始めたばかりの事業所は本当に大変なので、スーパーバイズ機能の必要性を感じているところである。
- ・一般相談支援事業者の指定を受けていて地域定着支援の利用者がいる場合は、その利用者や家族、関係機関との連絡調整については時間外でも必要となってくる。事業所によっては、併設している他の事業所に誰かが常駐する形でカバーできているところもあるが、多くの事業所では1人体制であり、ほとんどが、相談員個人の携帯電話に転送されるという形になっている。そのため、夜間や休日に連絡があった場合、その対応について相談員個人が単独で決断しなければならないことから、かなり負担が重く、そういう時間帯は非常に心細い。
- ・事業所に相談員が複数配置されない中で、気の毒に思うくらい、夜遅くまで事務仕事で残って頑張っているような状況がある。それでもし身体を壊してしまえば、たちまち利用者が困ってしまうということになるので、非常に危険な状態だと思う。
- ・基幹相談支援センターとしては、これまでの旧委託相談支援事業において1～2人でやってきたという経緯も踏まえ、指定相談支援事業者の集まりを区ごとにつくったりしながら、そこをお手伝いできないかという思いを持っている。
- ・今行われている取組みとして、1つは、区単位での指定相談支援事業者の交流の場ができつつあるという点。これに加え、今年度、市で相談支援専門員の研修を行うという話があったと思うが。
⇒今年度から年2回のペースで「相談支援実務者研修」を実施していく予定であり、1回目は来週の火曜日に実施予定。経験年数の浅い相談支援専門員が対象。
- ・市として実施する研修も必要であるし、相談支援事業者が集まる機会も必要であると思う。そうした様々な角度からのサポートが重要であるが、取組みは始まったばかりであり、その中身がどうなのかという部分については今後も議論していかなければならない。
- ・次回に向けて、堺市としての取組みや各区の基幹相談支援センターとしての取組み、

それ以外の民間レベルの取組みなどを一度まとめてみてはどうか。

【意見要点⑦（利用者）】

- ・利用者によっては、「自分の生活をすべて言わなければならないのか」という人もいるが、一日の流れが明確になることから、例えば、朝起きることが課題である人の週間計画に起床時間を盛り込むことで、起きられるようになる場合もある。
- ・本人から署名と捺印をもらう必要があるため、例えば、本人を悪く評価したような内容が書けない。「こういう計画であったが、こういう部分ができていない」といったことすら、なかなか書きにくい。本当はそういったところも含めて事業者間できちんと共有し、いい方向に、プラスに進むための支援や計画をしたいところだと思うのだが、難しい。
- ・今後、計画相談支援を利用者全員に付けていくことになるが、本人にとっては支給決定を受けることができれば問題はないということもあり、知られていない。更新の時期が来た利用者に「計画相談支援を付けることもできる」旨を伝えても、今の時点では、計画相談支援を付けないとサービスが利用できないわけではないので、「別にいらさない」となってしまう。

【意見要点⑧（サービス提供事業者）】

- ・サービス提供事業者への不平不満が利用者にある場合に、その事業者には直接言えないことも含め、相談支援事業者が訪問したときに聞き取ることができる場合もある。そういう意味では、モニタリングについては本人だけでなく、サービス提供事業者にとってのメリットもある。
- ・相談支援専門員が少ないため、サービス提供事業者の中には、その存在を知らないというところもある。
- ・計画相談支援の業務の中でサービス提供事業者とかかわるようになり、相談支援専門員の存在を知ってもらったとしても、その役割があまり理解されていないということもある。例えば、支給量の変更をする場合に、相談支援専門員を通さずに手続きを進めてしまったというような話も聞いたことがある。
- ・同じような事例としては、相談支援専門員が知らないうちに、サービス提供事業者が別の事業者に変更されていて、後から聞くと計画とは全く違う利用状況となっていたという話もある。
- ・もともとサービスを利用している状態で、後から相談支援事業者が入った場合は、そのようなことが起こりやすい。
- ・全員に付いているという前提にまだなっていないために、かつ、周知されていないために、サービス提供事業者側も今までの流れで進めてしまうのだと思う。

【意見要点⑨（地域定着支援における緊急時対応）】

- ・地域定着支援については、障害に起因する緊急的な出来事を予め想定した上で、こういうことが考えられるという案を提出し、実際にそういうことが起こった場合に緊急

時に対応すれば、緊急時支援として700単位の報酬が算定されるという仕組みであるが、実際に起こることというのは、ほとんどが予め想定できないことであるという点が1つ目。

- ・2点目として、障害に起因するという考え方は分かるが、実際には、障害に起因しないことでも緊急的なことは起こるとのこと。
- ・緊急時に対応したケースのうち、地域定着支援の支給決定を受けている利用者であれば報酬の対象となるが、無報酬で動くケースも多い。
- ・運用が曖昧なところがあるという部分については、早く線を引いてほしいというよりも、まだ始まって1年ちょっとなので、いろんなことを積み重ねてもらって議論を深めていただけたらと思っている。
- ・次回においては、実際の事例も踏まえた議論ができれば。

【意見要点⑩（相談支援従事者養成研修）】

- ・研修の定員が少なく受講できないために、資格が取得できない。
- ・研修の申込については事業所単位ではなく法人単位での人数制限がかかってしまうので、相談支援専門員を増やしたくてもなかなか増やせない。
- ・受講できたとしても、もともと何らかの業務についている職員であるため、その業務が手いっぱいである限り、相談支援の事業は実施できない。
- ・これまで大阪府が実施してきた相談支援従事者養成研修は人数が限られており、1法人当たり1人受講できるかできないかという状況で全く追いつかないということがあったため、今年度から指定という形になったが、これにより果たして受講者が増える方向につながるのかどうか。
⇒現時点では2つの法人が指定を受け、今年度から実施予定とのことであるが、準備がなかなか進んでおらず、どちらの法人も年度末にかけての実施となるようである。
- ・今年度から指定という形に変更されることに伴い、受講料も高くなる。
- ・次回においても引き続き、その時点での追加情報を踏まえた上で議論できれば。

【意見要点⑪（その他）】

- ・市として、本来に来年度末までに全員に付けるという見通しはあるのか。
⇒相談支援専門員の数が圧倒的に少ない状況の中、見通しは立っていない。
- ・そもそも、計画的に付けていくということが全くなされておらず、周知も行っていないのではないのか。
⇒本来であれば、計画的に順次付けていくとともに、指定相談支援事業所のリストを利用者に渡し、その中から、計画を立ててもらって事業所を選んでもらうということになるが、計画相談支援の担い手が増えないという状況では、どこにも受けてもらえない人が出てきてしまうため、周知ができない。
- ・全国的に見ても見通しが立っているところはないように思うが、そうは言っても、どこから切り込んでいくかを考えなければならない。
- ・実際のところ、どの事業所もかなり飽和状態になってきており、基幹相談支援センタ

一としても、できるだけ積極的に指定相談支援事業者をお願いしていきたいが、受け皿がないために進まないということが現状としてある。

- ・制度ができて1年が経過し、これまでフル回転だった事業所から「ぼちぼち空き状況が出てきたので」といったお話をいただき、基幹相談支援センターから少しケースを移行したという事例もあるので、年数を重ねていくと少しは対応できるようになるのかもしれないが、やはり3年という短い期間ではなかなか難しい。

3. 高齢者支援について

【部会長から】

- ・南区の協議会で実質的な議論が始まるのは来月からであるため、本日は、4月、5月の状況について簡単な報告のみという形にさせていただく。

【事務局補助から】

- ・障害福祉サービスから介護保険への移行における課題については、南区の協議会で今年度、集中的に議論していこうということになっている。5月にはワーキングチームを設置し、今後どのように議論を深めていくかについて検討したところであるが、基幹型包括支援センターもメンバーに入っており、そこからの事例をもとに、課題を検討していくという流れになっている。

次回 平成25年8月30日（金） 13：30～16：30 福祉会館5階第2研修室