

# 令和2年度 相談支援に関する取組について

福祉保健部 福祉課

# 1 今後の相談支援事業の方向性【委託事業】

## <第2層>

一般的な相談支援  
(市委託事業)

現行の実施体制 ※市内5か所で実施

相談支援センター  
ハート

相談支援事業  
つなぐ

相談支援センター  
青空

相談支援センター  
さんじょう社協

相談支援事業所  
ひめさゆり【休止】  
※市直営で補完

## 〔今後の相談支援体制のイメージ〕

## <第3層>

地域における相談支援体制の整備や社会資源の開発など

地域包括ケア総合推進センター

障がい者基幹相談支援センター

医療・介護・生活支援の総合調整

## <第2層>

一般的な相談支援  
(市委託事業)

障がい者相談支援事業所と地域包括支援センターを紐付け、地域担当として双方連携し、相談支援を実施

※障がい支援事業所の各地域担当の記載はあくまでもイメージであり、今後、具体的な調整を行っていく

<支援対象>

障がい者

高齢者

嵐北地域担当

相談支援センター  
ハート

地域包括支援センター  
嵐北

嵐南地域担当

相談支援事業  
つなぐ

地域包括支援センター  
嵐南

東地域担当

相談支援センター  
青空

地域包括支援センター  
東

下田地域担当

相談支援センター  
さんじょう社協

地域包括支援センター  
下田

栄地域担当

相談支援事業所

地域包括支援センター  
栄

支援が必要な方に対し、限られた人材を効果的かつ効率的に活用し、サービスを提供していく体制を整備

## <第1層>

基本相談支援を基盤とした計画相談支援

障がい者：指定特定相談支援事業所  
(相談支援専門員)

高齢者：居宅介護支援事業所  
(ケアマネージャー)

## 2 相談支援体制の現状と課題

### ■ 4月以降の相談支援の状況（新型コロナの影響による部分は除く。）

#### 委託事業（一般相談）

- 委託事業所が **1事業所減**。不足分は直営で対応。
- 事業報告は指定事業の部分の報告も含まれており、委託事業の**実施状況の正確な把握ができていない**。
- **事業報告（相談件数報告）に多くの時間が割かれ、負担が大きい**。
- 委託相談員も計画相談に追われている。  
※計画相談の現状と重複。

- 地域包括支援センター等との連携を踏まえ、**再び5事業所での事業実施体制に戻す**ことが必要
- 数字に表れない**活動内容の把握**が必要
- **委託業務の共通理解と報告のあり方の見直し**が必要

- 安定した事業者への**委託事業新規参入**の働きかけ
- 委託事業所への市による**ヒアリング**（3頁①）を実施
- **委託業務の確認・見直し**（4頁③）
- **報告要領の再確認と報告ツールの簡略化**（4頁④）

#### 指定事業（計画相談）

- 指定事業所が **2事業所減**。他事業所が担当を引き継いだ。現在928人のサービス利用者（※1）を主に8.7人の相談員が担当（※2）している（1人平均105人）。
- 育休や退職等で相談員が減、または交代しており、**スキルの蓄積が難しい**。  
※1 令和2年3月末時点の児・者サービス利用実人数  
※2 委託部分の人員を除く。また市外相談支援事業所が担当している、三条市が支給決定する利用者は86人いるが、同様に他市が支給決定する利用者を市内事業所が担当しているケースがあることを勘案し、数字は調整していない。

- 相談員が**オーバーワーク**となっているため、三条市として相談員一人当たりの**適正な担当件数を決め、計画的に相談員を増やす**ことが必要
- 市全体で相談員のスキルの底上げ、**人材育成**が必要

- 一人当たりの担当件数を75人（※3）とした場合、13人の相談員が必要。不足している**5.3人分の増員の働きかけ**
- 人材育成の一環として**OJT制度**を実施（3頁②）  
※3 モニタリング期間3か月の利用者を25人、半年の利用者を50人担当すると仮定。一月に17人のモニタリングや更新を行う計算。その場合、相談員一人当たり年間約355万円の収入（加算として特定Ⅲ、サー担orモ二タ加算、行動障害体制、精神障害体制の加算を上乗せして計上）

現  
状

課  
題

取  
組  
事  
項

### 3 令和2年度の取組【新規】

	① 委託事業 ヒアリング (聞き取りによる状況把握)	② 指定事業 OJT (職務現場での訓練)
目的	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 委託業務を行う相談員の現場の声を確認し、委託4事業所へフィードバックすることで現場職員の状況を4事業所が共有</li> <li>2 目標とする相談支援体制の構築に向け、取組むべき課題の抽出</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 計画相談を行う相談員の心理的なフォローアップ</li> <li>2 事業所を超えて相談し合える体制の構築</li> <li>3 経験者から後継者へのスキルの継承</li> </ol>
内容	行政が委託業務の実施状況を把握し、委託内容に課題がないか確認。全事業所へ把握した内容を報告。これを協議会全体会へ報告	委託業務を行う相談支援専門員による、経験の少ない計画相談の業務を行う相談支援専門員へのOJTの実施
対象者	委託相談支援事業所	指定相談支援事業所の計画相談の業務に就いて3年未満の相談員
実施者	福祉課 (相談支援担当→R3年度以降は基幹相談支援センター担当)	委託相談支援事業所で3年以上委託業務にあたっている又はその経験がある相談員
手順	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 スケジュール調整…6月(実施済み)</li> <li>2 1事業所ごとに実施者が面談…8月及び10月</li> <li>3 実施者による状況のまとめ…11月中</li> <li>4 実施者から対象者へ把握した内容を報告…12月中(管理者レベルに報告が届くようにする)</li> <li>5 協議会全体会への報告</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 対象者を抽出…6月(実施済み)</li> <li>2 実施者(指導者)を決定…7月(実施済み) ※同事業所ではなく、他事業所の相談員を調整</li> <li>3 実施者(指導者)の研修…8月(実施済み)</li> <li>4 対象者と実施者の打合わせ…8月中 ※対象者が特に学びたい場面の聞き取り等</li> <li>5 実施者が実際支援する場面に対象者が同行・同席…10・11月中</li> <li>6 対象者の支援場面に実施者が同行・同席…12・1月中</li> <li>7 振り返り…2月中に</li> </ol>
ポイント	1 委託事業所を個別に評価するものではなく、相談支援事業の事業発展のために行うもの	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 やってみせる→説明する→やらせてみる→確認・追加指導</li> <li>2 実務能力の習得と、自らが考えて行動できるような考え方の軸の確立に結び付くように</li> <li>3 縦と横のつながり</li> </ol>

# 3 令和2年度の取組【見直し】

	③ 委託業務内容の確認・必要な変更の検討	④ 委託業務の報告の在り方の見直し
目的	時代に求められる適切な事業内容へ更新	1 委託業務の正確な実績把握 2 報告作業に係る負担軽減
見直し前	<b>【委託業務内容】</b> 1 福祉サービスの利用援助 2 社会資源を活用するための支援 3 社会生活力を高めるための支援 <b>4 ピアカウンセリング</b> 5 権利の擁護のために必要な援助 6 専門機関の紹介 7 三条市地域自立支援協議会の運営	1 指定業務の件数を一部含んだ委託業務報告 2 委託業務報告のカウント基準はあったが共通認識がなかった 3 報告作業シート入力作業に多くの時間と労力がかかっている 4 報告（数字）では把握できない支援内容がある
検討	<b>4について現状に合っていないため見直しを検討</b> <b>ピアカウンセリング</b> <b>【意味】</b> 同じ職業や障がいを持っているなど、同じ立場にある仲間同士によって行われるカウンセリング（大辞林 第三版）  <b>（現状）</b> 相談員によるピアカウンセリングは行っていないが、ピアカウンセラーの育成、ピアカウンセリングへの取組支援は行っている。 <b>（対応）</b> 相談員自身によるピアカウンセリングに限定せず、ピアカウンセリングの実施体制構築支援を求めるものに改めてはどうか	
見直し後	<b>（変更部分抜粋）</b> <b>4 ピアサポート活動の支援</b>	1 委託業務の件数のみ計上することで統一 2 委託業務報告のカウントの基準となる要領の見直し・共有 3 報告作業シートをより効率的なものに更新 4 相談者の傾向や、支援が進まない相談内容など、年次報告時に文章で報告
運用時期	R3年度以降	R2年度以降

## 3 令和2年度の取組【継続・再開】

### 事務局会議の開催

【目的】 地域自立支援協議会の活動企画、議題の整理、地域課題の整理

【内容】 地域自立支援協議会の運営に合わせ必要な協議、作業

【回数】 年12回を予定

### 研修会の開催

【目的】 相談支援専門員・支援関係機関のスキルアップ、連携体制強化

【内容】 高齢障がい者、強度行動障がい、複合的な課題を抱えた障がい者世帯等をテーマとした研修会を予定

【回数】 年2回を予定

### ケース検討会の開催

【目的】 相談支援専門員のスキルアップ、地域課題抽出

【内容】 相談支援専門員が担当する困難ケースに関するケース検討を予定

【回数】 年2回を予定

### 情報交換会の開催

【目的】 本人に特長を活かした進路選択と計画的な受け皿確保、連携体制構築によるスムーズな社会生活への移行

【内容】 特別支援学校等卒業生の進路希望状況とサービス事業所の特色・空き状況の情報交換

【回数】 年1回を予定（現高校1年生卒業時を対象としたもの）

※例年行っていた現高校3年生卒業時を対象とする回については、書面上で情報交換することとした

### 計画推進作業部会参画

【目的】 相談支援専門員の考えを施策等へ反映

【内容】 地域生活支援拠点等の充実（緊急受入関係）や基幹相談支援センター立ち上げに向けた協議

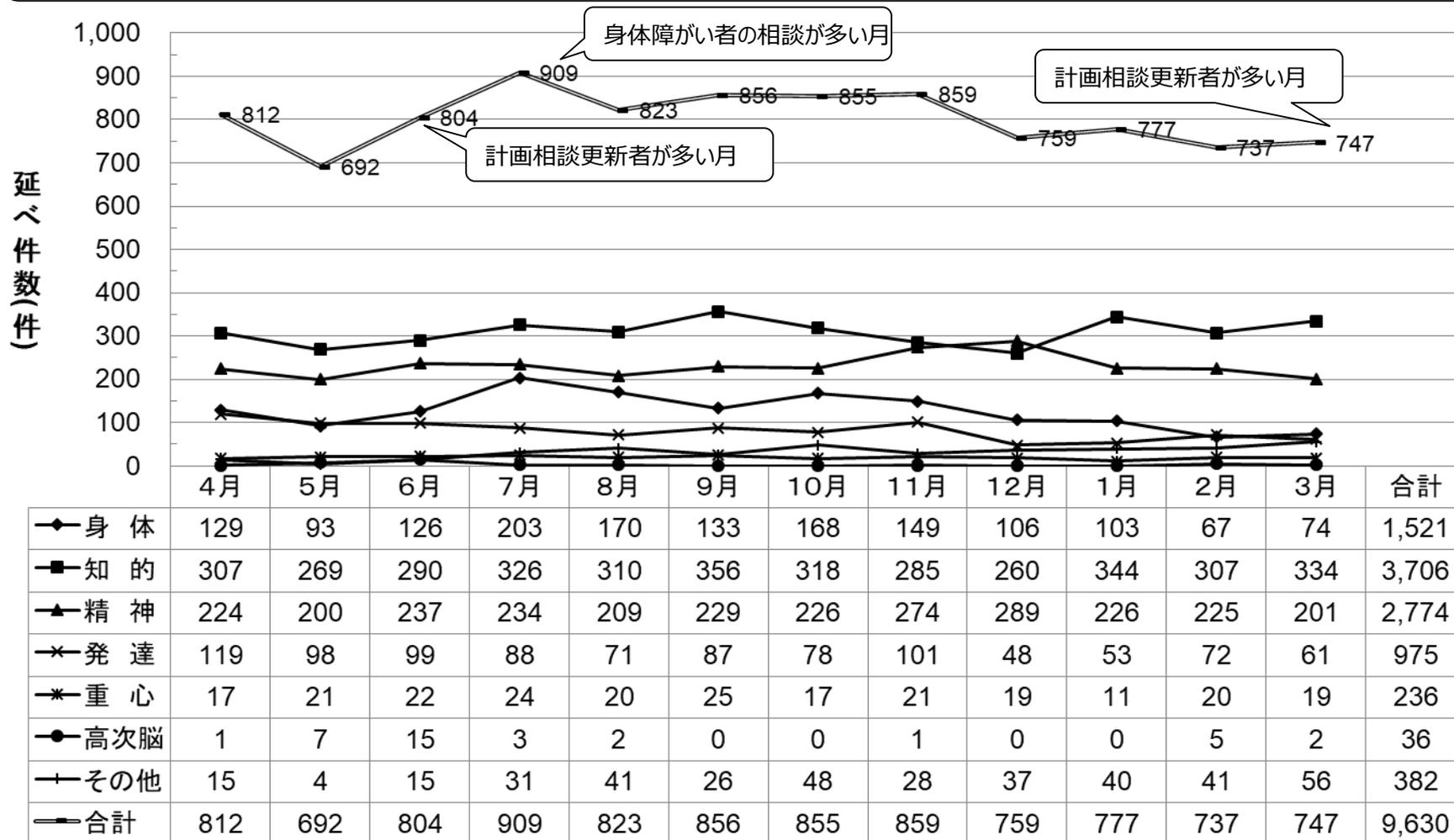
【回数】 年6回を予定

# 4 相談支援活動の状況（令和元年度）

## （1） 相談件数の推移

※「その他」とは、障がい手帳をお持ちでない方や自立支援医療（精神通院）を受けていない方を含む

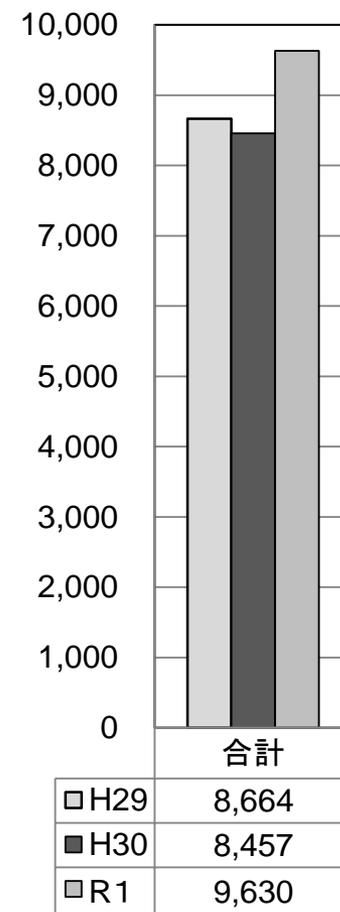
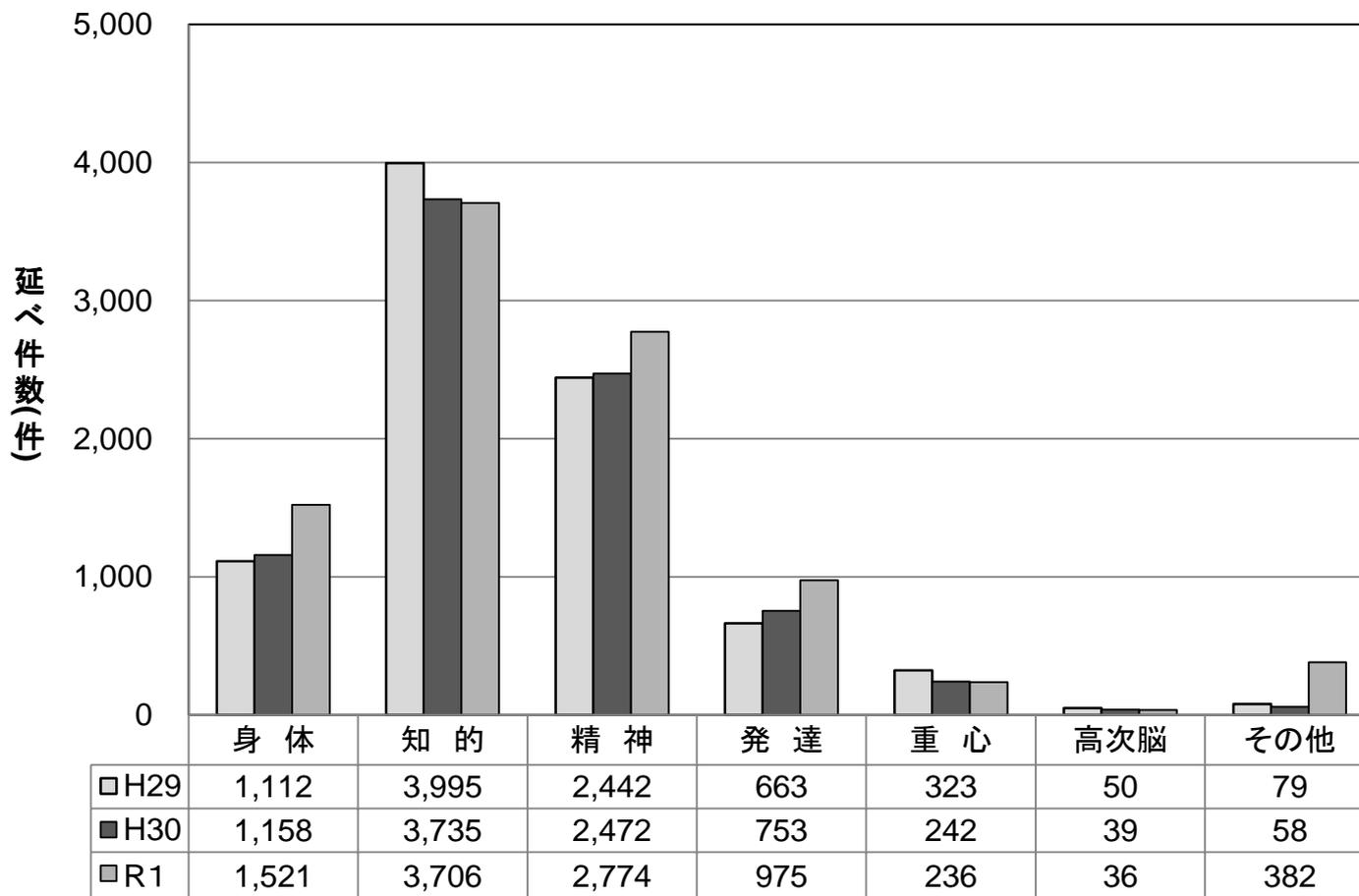
- 相談件数は知的障がい、精神障がい、身体障がいの順に多い傾向にある
- 相談件数の最も多い**知的障がい**は、全体の**約38%**を占めている
- 重症心身障がい、高次脳機能障がい、その他※は全体の**約7%**で相談件数は少ない傾向にある



# 4 相談支援活動の状況（令和元年度）

## （2）相談件数の比較

- 一昨年度、前年度と比較して、相談件数は増加している。特に、身体障がい、精神障がい、発達障がい、その他の種別で増加しており、依然として相談件数が多い水準となっている。
- 伸び率の順は、その他（前年度比659%）、身体障がい（前年比約131%）、発達障がい（前年比129%）となっている。また、全体としては、前年比114%となっている。



# 4 相談支援活動の状況（令和元年度）

## （3）相談内容集計表

(件)

種別	相談内容別												
	福祉サービスの利用等に関する	障がいや病状の理解に関する	健康・医療に関する	不安の解消・情緒不安定に関する	保育・教育に関する	家族関係・人間関係に関する	家計・経済に関する	生活技術に関する	就労に関する	社会活動・余暇活動に関する	権利擁護に関する	その他	
身体	1,344	153	272	※2 143	29	266	※2 253	※2 107	28	8	4	58	
知的	5,528	151	465	※3 398	※3 142	184	207	102	180	109	90	208	
精神	2,374	149	707	※4 351	9	209	309	262	145	68	35	67	
発達	1,173	103	81	105	51	63	33	40	73	19	15	42	
重心	505	4	40	0	6	1	0	0	0	0	0	0	
高次脳	53	3	3	2	1	3	0	1	1	0	0	0	
その他	212	32	28	117	30	86	5	7	6	14	11	17	
計	※1 11,189	595	1,596	1,116	268	812	807	519	433	218	155	392	

## 4 相談支援活動の状況（令和元年度）

### （4） 相談内容の傾向

■ 相談内容別で見ると、障がい福祉サービスの利用に関する相談の件数が多く、全体の約62%を占めており、障がい種別全てにおいて多い傾向にある(※ 1)

■ 身体、知的、精神障がい別では、主に次の傾向が見られる

○ 身体障がい      健康・医療に関する相談、家族関係・人間関係に関する支援、家計・経済に関する支援が、他の相談に比べ、割合が多い傾向にある(※ 2)

○ 知的障がい      健康・医療に関する相談、不安の解消・情緒不安定に関する相談が、他の相談に比べ、割合が多い傾向にある(※ 3)

他の障がい種別に比べると、件数が多い傾向がある

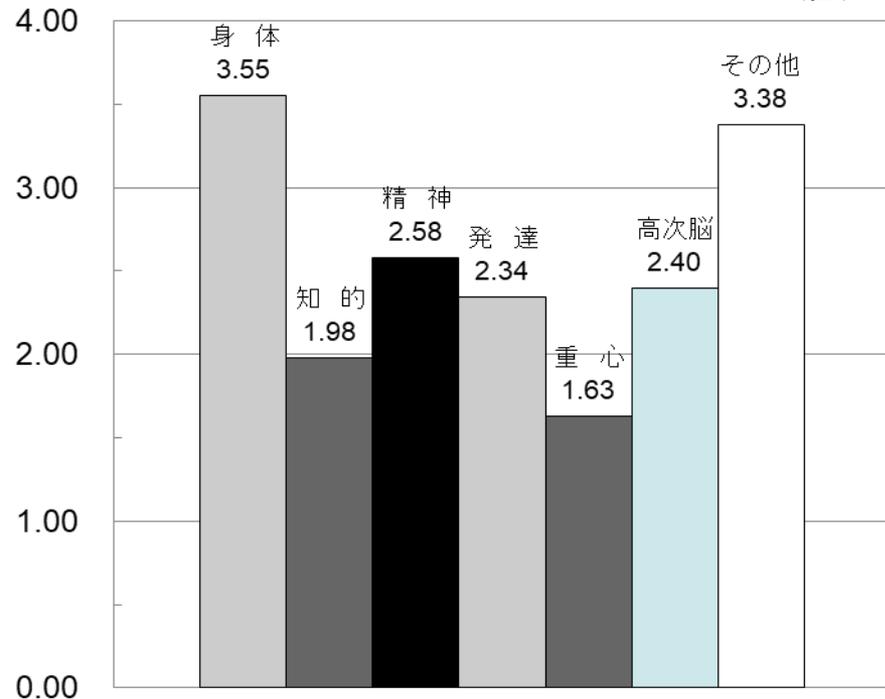
○ 精神障がい      健康・医療に関する相談が、他の相談に比べ、割合が多い傾向にある(※ 4)

※各障がい別・内容別の相談件数については、8ページ参照

# 4 相談支援活動の状況（令和元年度）

## （5） 1人当り月平均相談回数

（回）



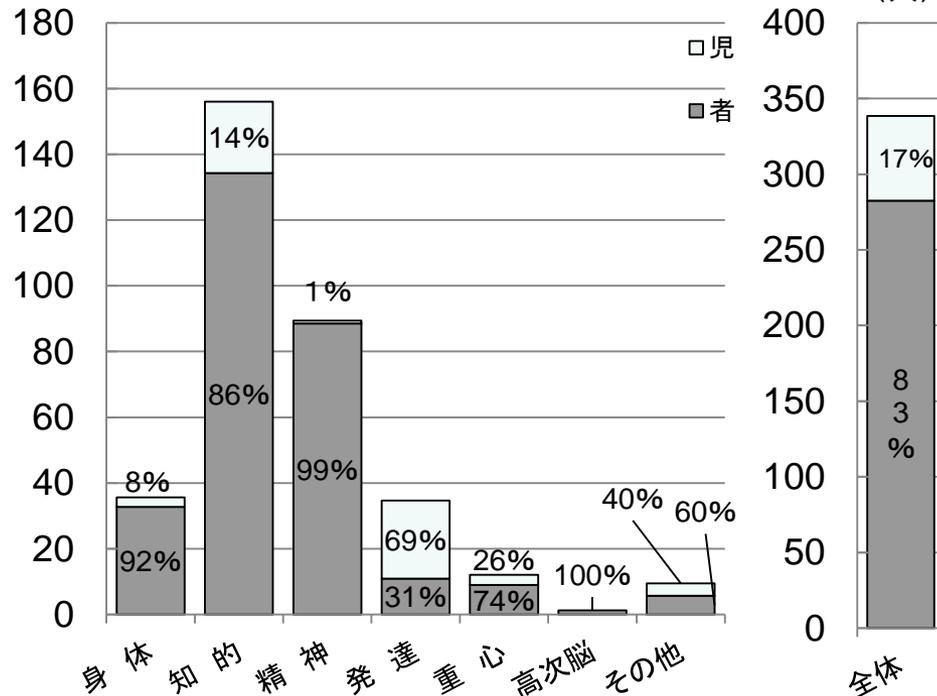
- 平均相談回数の多い順から、身体障がい、その他、精神障がい、高次脳機能障がい、発達障がいと続いている
- 平均回数が最も多い身体障がいは**3.55回**である

○ 算出式

$$\text{平均相談回数 (月単位)} = \frac{\text{延べ相談件数の合計}}{\text{相談実人数 (月単位) の合計}}$$

## （6） 月平均相談実人数

（人）



- 障がい種別に応じた月平均実人数を示している。また、パーセンテージは障がい種別毎の障がい児、障がい者の割合を示している。
- 発達障がいについて、者よりも児についての相談が半数以上を占めている

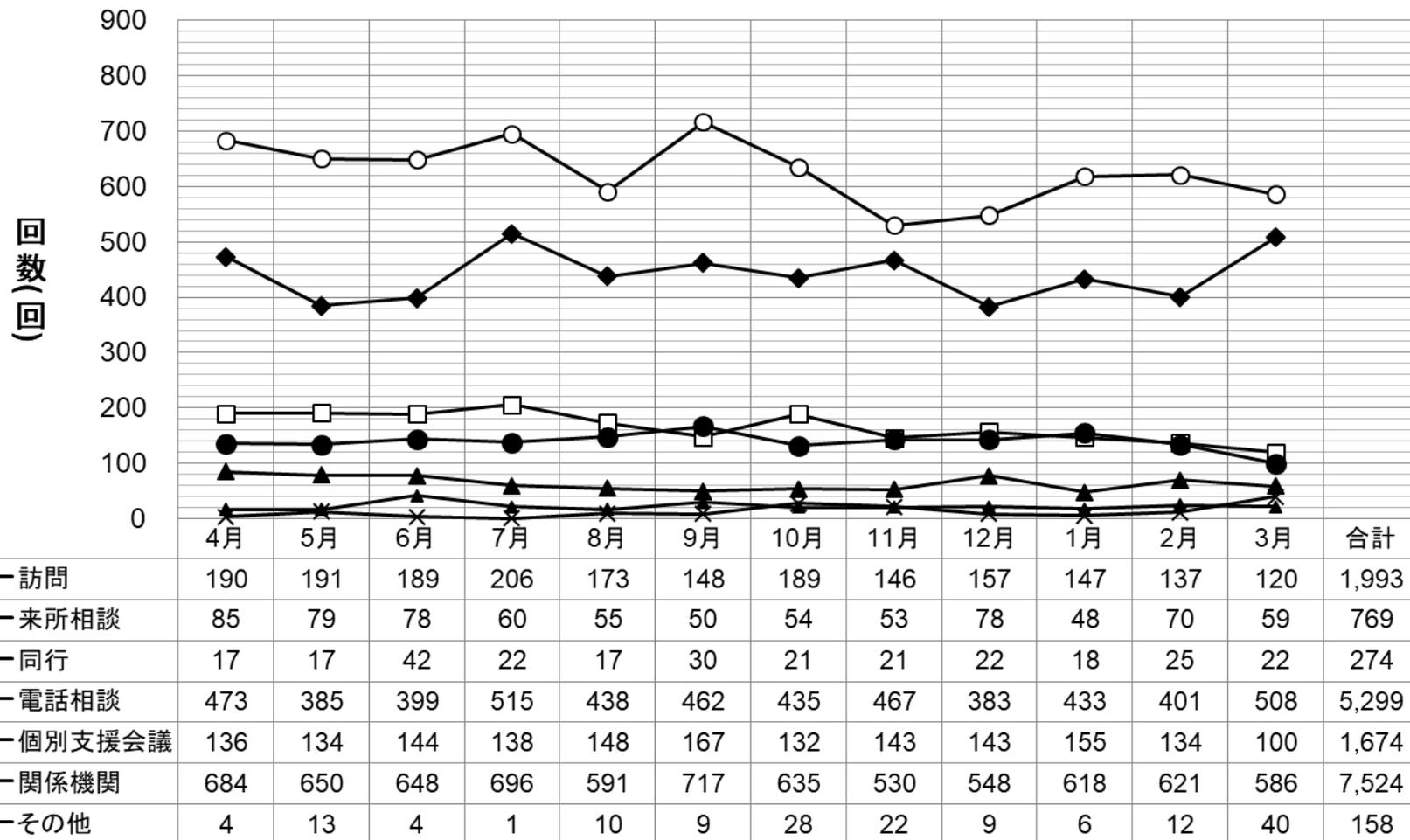
○ 算出式

$$\text{平均相談実人数 (月単位)} = \frac{\text{相談実人数 (月単位) の合計}}{12\text{月}}$$

# 4 相談支援活動の状況（令和元年度）

## （7）相談対応の実績

- 対応回数は関係機関（病院・保健所・施設等）との連携、電話相談の順に多い傾向にある
- 支援回数の最も多い**関係機関との連携**は、全体の**約43%**を占めている



# 4 相談支援活動の状況（令和元年度）

## （8）相談対応の比較

- 対応を比較すると、障がい種別に関わらず、関係機関との連携と電話相談が大部分を占めている
- 関係機関との連携の割合が特に多いのは、重度心身障がい(59.01%)、高次脳障がい (49.23%)、発達障害(43.34%)となっている

