

渋谷の福祉を考える⑤

—相談支援 Part1—

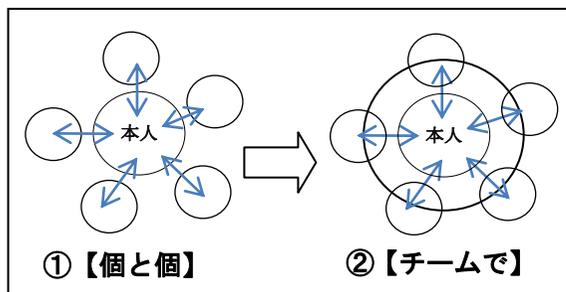
障がいのある人の
安心・安全な暮らしの実現に向けて

基幹相談支援センター設立を踏まえ、渋谷区の「相談支援」は大きく変わろうとしています。その現状と課題を探るべく、現場に立つ相談員さんからお話を伺いました。また事業所・利用者双方へアンケート調査を実施しました。

渋谷区内の特定相談支援事業所の一つ、はあとぴあ相談ステーション 所長 東尾雅子さんにお話を伺いました。

1. 相談支援事業の動き

「計画相談支援事業」は、障がい者の自立した生活を支えるため、平成18年に制度化されました。平成24年から対象者を段階的に拡大し、平成27年度からは障害福祉サービスを利用するすべての障がい者等にサービス等利用計画の作成が義務付けられました。「相談支援専門員」は、障がい者が抱える課題の解決や適切なサービス利用に向けて、本人に寄り添いその人に合ったサービス等をコーディネートし、サービス等利用計画の作成並びに作成後の継続したモニタリング（計画見直しのための聞き取り）を行なう専門家です。支援体制も大きく変わってきています。これまでの事業所単体と当事者との線の支援体制（図1①）から、当事者を中心として各事業所等がチームを作り、役割分担や連携を図りながら支援していく面的な支援サービス（図1②）への転換です。



〈図1 当事者を取り巻く支援体制の変化〉

2. 渋谷区の現状 と今後について

渋谷区内には10カ所（平成29年12月現在）の特定相談支援事業所があり、サービス等利用計画作成率が現在90%台となっています。義務化されて2年以上経過しているため、早急な計画作成が不可欠です。また、数年前から相談支援専門員、サービスを提供する事業所等の不足が課題としてあがっていましたが、十分な手立てを講じられず、その結果、この1年ぐらい、サービスのコーディネートが難航するケースが増えています。その他、関係機関との連携や相互理解が十分でないため、チームでの支援体制が活かしきれない現状もあります。一方で嬉しい変化も出ています。当事者やその家族と顔を合わせて話す回数を重ねる中で、少しずつ距離が縮まり、様々な悩みや相談が具体的に上がるようになってきました。平成30年度には、渋谷区新庁舎内に基幹相談支援センターが整備されます。渋谷区の相談事業の要として、①相談から支援につなぐためネットワークを強化すること②障害福祉サービス等の情報の収集と発信・課題の整理③困難ケースの対応・相談支援専門員のスキルアップなどの取組みが求められています。

東尾さんのお話の最後に、「当事者や家族に寄り添い『伴走者』としてサポートする姿勢を持ち続けたい」と語る思いが、希望に満ちた未来へ当事者をチームで導くマラソンを思わせました。

3. アンケート調査による「相談」の状況

※今回、ぱれっとの福祉サービス(就労/グループホーム/短期入所/緊急一時保護事業)を利用されている方々を中心にアンケート調査を実施。渋谷区全体の意見を網羅したものではありませんので、ご了承ください。

～当事者・保護者・事業所に訊く

○当事者・保護者集計結果

アンケート送付人数 69名→回答 33名

【性別】男性…16名 女性…17名

【障害種別 重複回答あり】知的…32名
身体…6名 精神…2名

【年齢】10代…3名 20代…7名 30代…13名
40代…4名 50代以上…6名

Q. あなたは、障がいに関する相談を家族以外にする場合、どちらにしますか。

ホーム等…21 /相談事業所…15 /友人…9/
所属団体の職員及びボランティア…4/
近所の方…2 (その他 学校、医師、ケアプランナー)

Q. 相談者の対応は、あなたにとって満足できるものでしたか。

まあまあ満足…9 とても満足した…4
普通…8 非常に不満だった…1

Q. 不満だった方にお聞きします。どのような対応に対して不満と感じたのかお聞かせください。

「他の区では可能なサービスを渋谷では受けられないと伝えた際、(渋谷区は)何かを先にやる区ではない、と言われた」10代男性

Q. 相談から問題の解決には至りましたか？対応から現在についてお聞かせください

「短期入所を利用するため区役所へ相談した。各事業所に電話してくれたり、受給者証の取得手続きなどを教えていただき、実際の利用に繋がった」40代女性 他区

「移動支援の送迎の方を探していただき、助かりました」30代女性

「受けたアドバイスは参考にしているが、最終的な判断や決断は自分でするしかない。他人に頼れないと思う」20代女性

「解決に至ったというより、色々話し合うことで自分の考えが整理され、取るべき行動がとれた」30代男性

「解決には至っていない。もっと老後の見通しを立てたい」50代女性

Q. その他、相談について良い事例や、困難だと感じる事柄があればお聞かせください。

「相談内容によって担当や窓口が別々で、高齢の家族が個々を回るのが大変。一度で多方面の相談に対処できるよう、窓口を一本化できないものか」60代女性

「胃や神経を患った際、緊急一時とショートステイを薦められた。おかげで母の看護の負担が軽くなった」30代女性

「区の職員が国や都の制度に精通していない。他の区を見習ってほしい」10代男性

「相談するような事はない。相談しても次につながらないから。公的な相談セッションは、相談そのものよりもサービス等利用計画を作成するところのよう」20代男性

「今現在の仕組みを知るには便利だが、もっと良い仕組みにしようという姿勢が弱い」22歳女性

○事業所(渋谷区窓口含む)集計結果

アンケート送付数 11件→回答 8件

Q. 障がい当事者や保護者の方々から寄せられる相談のなかで、特に多いと思われる項目はどのような内容ですか。

日中活動先…6 /福祉サービス全般…5 /短期入所・緊急一時保護…4 /移動支援…3/
グループホーム2 / (就労支援、在宅支援、対人関係、暮らし、不安、計画相談 各1)

Q. 上記以外の事柄で、相談するにあたり困難であるという相談内容があれば、以下に記入してください。

「相談支援専門員の従属確保が難しく、サービス等利用計画の対応に支障がある」
 「サービスを利用したくても、受け入れ側がいっぱいの状態。緊急時は特に困る・同様意見1件」「手帳は保持しないが、サービスや支援を受けたいという人がいる」
 「複数のサービスが必要となった場合、各事業所との連携の困難さを感じる。

Q. 相談窓口を十分に活用するために、ご利用者に対するアドバイスや、どのようなことがあると対応がスムーズに進む、などありましたらご記入ください。

「ご利用者の生活歴、受診歴、病歴、支援歴などを時系列でまとめていただくと助かる。また現在のサービス提供機関、ご本人の状態像、意向なども知らせていただくと、計画相談がスムーズ」「事前に面接の予約を入れて欲しい」「お電話をいただければ、相談員がご自宅等へ伺うことも可」

Q. これまでに受付けた相談事項について、それぞれの困難度を教えてください。

項目	とても困難	やや困難	どちらでもない	あまり困難でない	まったく困難でない
相談が十分にできない	0	2	3	2	0
担当職員不足、職員の継続的な確保	2	2	3	1	0
職員の連携・育成	0	2	4	1	0
事務手続き・作成・提出に関する事項	1	2	2	2	0
各福祉サービス情報の入手	0	2	2	2	0
サービス事業所との連携	0	1	3	2	1
困難事例	2	3	1	1	0
受け入れ事業所が見つからない	2	2	2	1	0
休日の支援体制の確保	4	1	1	1	0
緊急対応の体制確保	4	0	2	1	0
安定した支援費収入の確保	3	1	1	2	0
相談スペースの確保	2	2	1	2	0

○当事者・保護者と事業所に同時質問

Q. 日頃、相談窓口でよく持ち掛ける(受け付ける)相談事項はどれですか。

NO	項目	当事者保護者	事業所
1	計画相談・相談事業所に関して	10	15
2	福祉制度の内容に関して	14	25
3	障害の重度化、高齢化、難病疾患に関して	8	16
4	学齢期の支援に関して	6	0
5	就労支援に関して	9	16
6	虐待・苦情・権利擁護に関して	1	4
7	入所施設に関して	10	9
8	グループホームに関して	16	24
9	地域移行に関して	7	4
10	居宅・ヘルパーに関して	5	21
11	日中活動に関して	10	25
12	防災・防犯に関して	2	4
13	手当・年金・医療費・障害福祉手帳に関して	9	16
14	緊急一時・ショートステイに関して	24	14
15	移動支援・移動サービスに関して	15	12
16	後見制度に関して	5	0
17	近隣トラブルに関して	0	0
18	余暇活動に関して	9	10
19	異性や性に関して	3	1

※事業所は、順位をポイント換算いたしました。

4. まとめ

現場取材並びにアンケート調査から、相談支援自体が十分に浸透していない現状が見受けられました。また、相談支援事業所と渋谷区の連携、本人を中心とした事業所間の連携も、今後の課題として浮かび上がったように思われます。ただ、これまで表面化しなかった課題や困難ケースなどの課題解決に、チームでの支援が、その役割を果たす大きな可能性を感じました。

お忙しい中、アンケート調査にご協力いただきました皆様、ありがとうございました。

(えびす・ぱれっとホーム

菅原睦子・清水善樹・佐々木志保)

<渋谷の福祉を考える有志の会主催
 事業所職員向けセミナーのお知らせ>
 日時：平成30年4月24日(火)18:00-
 場所：リフレッシュ氷川多目的室B
 テーマ：「どう活かす計画相談(仮称)」