

## 平成 25 年度第 2 回 静岡市障害者自立支援協議会 会議録

1 日 時 平成 26 年 2 月 27 日（木） 午前 9 時 30 分から午後 0 時 11 分まで

2 会 場 静岡市葵区追手町 5 番 1 号  
静岡市庁舎 1 7 階 1 7 0 会議室

### 3 出席者

委 員 江原勝幸委員/会長、鈴木真知子委員、畠山直史委員、山本忠広委員、望月晃次委員、長谷川浩志委員、浅野一恵委員、檜垣智郎委員、青野全宏委員、荒田眞理子委員、大川紀美子委員、中村文久委員、佐野可代子委員

事務局 沢滝福祉部長、畑保健衛生部長、松永障害者福祉課長、大長地域リハビリテーション推進センター所長、内山児童相談所長、原田精神保健福祉課長、杉山保健所清水支所長、小村葵福祉事務所生活支援課障害者支援担当課長、杉山駿河福祉事務所生活支援課障害者支援担当課長、内藤清水福祉事務所生活支援課障害者支援担当課長

#### 相談支援事業所

静岡市障害者相談支援推進センター、障害者生活支援センター城東、アグネス静岡、静岡市支援センターなごやか、サポートセンターコンパス北斗、静岡医療福祉センター児童部地域支援・相談室「やさしい街に」、静岡ピアサポートセンター、地域生活支援センターおさだ、清水障害者サポートセンターそら、障害者相談支援センターわだつみ、はーとぼる

4 傍 聴 者 一般傍聴者 4 人  
報道機関 0 社

### 5 議 題

(1) 平成 2 5 年度 静岡市障害者等相談支援事業評価について

(2) 地域課題について

①緊急時の受け入れ先の確保と既存資源の活用と調整について（葵区）

②「老障介護」世帯に対する危機対応と虐待予防の取り組みについて（駿河区）

③強度行動障害類型の児童の年齢超過後の支援について（清水区）

## 6 報告事項

- (1) 平成25年度 移動支援プロジェクトチームの協議経過について
- (2) 次期計画策定に向けたアンケート調査について

## 7 会議内容

- (1) 開 会
  
- (2) 資料確認・日程説明
  
- (3) 欠席報告
  
- (4) 議事・会議の成立確認
  
- (5) 会議公開の了承

○江原会長 それでは、ここから議長を務めさせていただきますので、よろしくお願いします。

本日の会議について、4名の傍聴の希望がありました。

本日の議題については非公開とする内容ではありませんので、傍聴を認めることとしますが、よろしいでしょうか。

【異議なしであることを確認】

○江原会長 ありがとうございます。

それでは、傍聴を許可することにします。

### (6) 議題

○江原会長 それでは、最初の議題として、平成25年度静岡市障害者等相談支援事業評価について、ご審議願います。

今年度の事業評価につきましては、前回の会議でご協議いただきましたとおり、事務局説明の後、各相談支援事業所から、資料1-4「事業者自己評価と利用者評価の比較」に基づき、評価結果等を踏まえた自己分析や感想等を発表していただきます。

さらに、それらを踏まえ、委員の皆さんから、ご意見を伺い、私から講評を行いたいと思います。

なお、事業所の発表は一事業所ずつ行いますので、ご承知ください。

それでは、事務局から説明をお願いします。

(障害者福祉課 海野統括主幹より説明・別紙資料のとおり)

○**江原会長** 次に、相談支援事業所の皆様、順次、発表願います。

発表いただく事業所は10事業所に及びます。

時間の関係で、大変、申し訳ありませんが、一事業所当たり意見発表5分以内、質疑5分以内とさせていただきます。

それでは、葵区の相談支援事業所からお願いします。

まず、障害者生活支援センター城東さん、お願いします。

○**前田障害者生活支援センター城東相談員** 私たちの事業所は相談員が3名おりまして、1人はピアカウンセラーです。資料1-1、2ページの評価をご覧ください。第6分野については1.6ということで少し評価が低かったということで、そこを中心にご報告し、今後のことを考えていきたいと思う。

第6分野を開いていただきたい。資料1-1、17ページ、「△」のところが多くある。ほかの事業所の皆さんの取り組みを見させていただいて、反省する点と今後の課題が出てきた。まず、書類の整備に関して、保管庫の整備やファイルの整備を行ってきた。ファイルについては、計画相談が始まったこともあってファイルが増大してきた。また、パソコン内の整備ということで、相談員が3人いるので、パソコンの共有ということでグーグルを使って3つの中でも情報共有ができるようになっている。相談受付簿の整備については、障害者虐待防止法が24年度から施行されたため、虐待の項目をつけ加えたり、計画相談が始まっているので、計画相談と委託相談の方の区別をするということで取り組んでいる。「△」ということで自己評価したけれども、見直しはさせていただいている。

第4分野で説明をさせていただきたい。いろいろな関係機関との連携、民間団体及びボランティアとの連携、育成という面では、障害者生活支援センター城東では、25年度から毎月機関誌を随時発行している。パソコン教室のお知らせ、障害を持った方々のいろいろな割引制度の紹介、サービスの情報提供、外出支援を年2回程度行っており、声掛けや皆さんがどういうところに出かけたいかという情報提供などを行っている。また、フェイスブックによる情報提供も随時を行っている。いろいろなところで外部との関わりや連携をとっている。

○**江原会長** 非常に短い時間の中なので、端的にさせていただかないと説明できないと思う。

委員の皆様からご意見ご質問いかがでしょうか。

○**中村委員** 第6分野の一番下、本年度から見直した事柄がある場合ということで、「困難

ケースについては、毎日ケース会議を実施した。」と書いてあるが、困難な事例とはどういうものか、本当に毎日やっているのか。

**○前田障害者生活支援センター城東相談員** 相談員のデスクが3つ向い合せに並んでいるので、困難ケースだけではなくて、情報共有をしている。何もって困難事例かということはあるが、最近の傾向としては、地域移行の方、施設から退所される方、精神病院から退院される方について、計画相談も始まっているので、精神、知的、肢体の方がおりますが、中でも精神の方も多く計画相談に入っている。相談員3人だけではなくて、いろいろな機関とも相談しながらやっている。

**○江原会長** ありがとうございます。

資料1-4が事業者自己評価と利用者評価の比較になっており、短い時間の中で対比ができるようになっている。前年度との比較もできるようになっている。これを見ると、前年度利用者評価が改善されている部分もかなりある。今年度評価においても、設問9、10、11について1.8ということで、まだ改善する余地があり、今の発表にあったように、反省点、課題は明確にされたということで、より良い支援を行っていただきたい。

次に、サポートセンターコンパス北斗さん、お願いします。

**○橋本サポートセンターコンパス北斗相談員** 当事業所は知的障害者、知的障害児、精神障害、高次脳機能障害の関係の方が多く相談に来られます。毎年、評価を見ながら改善点を把握しながら、どの項目についてしっかり取り組んでいけばよいかを考えながら、取り組んでおり、常に念頭において対応させていただいている。今回の事業評価、利用者評価は全体149件中、積極的に取り組みまして、当事業所は47件の利用者から回答をいただいた。その中で評価がお手元の資料のとおりである。

さまざまな利用者がありまして、その他の意見でも「すぐ相談にのってくれて助かる」「気軽に来れる」「相談できてよかった」という前向きなご意見いただく一方で、数字的に見て、1.7という評価もあり、1割程度のマイナスの評価をいただいていることが今回の評価でわかったところである。すべてがいいよということでは、満足してしまうところでもありませんので、今回のマイナス評価というものを、利用者の方々が100%満足しているということではないということで、来年度以降、すべての項目についてしっかり取り組んでいきたいと思っている。計画相談の中でも同じようなケアマネジメントシステムが導入されておりまして、同じようにインテークからアセスメント、モニタリングまで評価することによって、利用者満足度が今後も高められるといいと思っている。

**○江原会長** ありがとうございます。

100%ではないということで、今後の課題としてそこに取り組んでいくということ

をしっかりしたいということでした。利用者のアンケートが最も多かったと聞いている。なかなか利用者の方々にアンケートをしても回答することが難しい方も多い場合もあり、そういう点では振り返りとか、支援の体制がよくできているということが言えると思う。

○鈴木委員 この利用者評価の件に関して、昨年度から始めているが、多くの方からアンケートをいただかないと、いろいろな意見がわからない。サポートセンターコンパス北斗は、全体の3分の1のアンケートをいただいているので、ほかの事業所が5件であって、5件が「はい」という答えであるとしたら、2.0になってしまうので、ここをもう少し改善をしていけたらいいと思う。

○江原会長 かなりアンケートの数の差があるので、もう少し工夫をしていったらどうかというご意見です。

サービスの利用や関係機関の紹介など、いくつかの支援方法の提示について1.6、そのほか、1.7、1.8とすべて2.0には届かない。今後このところをより高めていただきたい。なるべく利用者に満足をしていただくということで、今後課題として取り組んでいただければと思う。

次に、アグネス静岡さん、お願いします。

○鈴木アグネス静岡相談員 アグネス静岡は相談員2名で対応している。アンケートについては20件ですが、相談件数が少ないということではなく、相談ごとにアンケートを書いてもらうのはなかなか難しかったり、忘れてしまったりというので少なかった。

自己評価と利用者評価との比較で差があるところですが、「設問5 施設のパンフレットや案内などを使ってわかりやすく説明したか。」については、資源の把握についてはできるだけ情報発信ができるような体制は整えているつもりであるが、相談員として相談内容を受けたときの判断で、必要性を感じない時には提示しなかったりということもあるため、利用者によって少し差が生まれたというところとらえ方ができると思っている。必要な場面では、わかりやすい説明ということは大事であるので、今後はパンフレット等の活用をしていきたい。

「設問11 支援の引き継ぎについて」、ほかの相談機関や医療機関に引き継いだという実例はないので、どういうことでこういう評価が出たかわからない。サービス機関へサービスの依頼をしていくことはあるが、現状は相談を引き継ぐという事例はないので、相談対応時のこちらの言動に、利用者の方がそう思われたのかと考えている。アンケート自体の問いかけの仕方で「いいえ」とつけたくなるような問いかけの仕方もあるので、その辺もう少しこれから見直していただきたいと思う。

アグネス静岡の主な利用者は、重症心身障害をお持ちの方々であるので、対象となる方々の人数が少なく、資源も少ない。お話を伺うのみの相談で支援につながらないというこ

ともあるが、昨年 3 月、重心の在宅支援基本方針の策定や静岡地区重心ネットワークに取り組んでいて、医療機関、サービス事業所との連携が活発になってきた。少しずつ支援につながる機会も増えてきているので、その点については、しっかりマネジメントできるようにしていきたい。事業者評価を通して、なかなか地域とのつながりが持てないということも欠点として挙がっているので、地域の民間団体、ボランティア団体との関わりについては、インフォーマルな資源の 1 つとして重要性を感じているので、今後取り組んでいきたいと思っている。

○江原会長 ありがとうございます。

今の説明についてご質問、ご意見はありますか。

アンケートは 20 名ということで、全体としては少ない方ではないが、なかなか難しいということ。また、対象が重症心身障害の方ということで、資源が少ないということであるが、結果だけを見ると利用者評価と自己評価の差がないのが特徴だと思う。在宅支援の基本方針の策定やネットワーク等をうまくマネジメントしていきながら、よりよい支援をしていくということです。

次に、なごやかさん、お願いします。

○渡辺静岡市支援センターなごやか相談員 静岡市支援センターなごやかは、静岡市の委託事業として指定管理の医療法人溝口病院が管理運営を行っている。相談支援事業と地域活動支援センターの 2 つの事業を提供している。相談事業は主に精神障害を持つ方、又はそのご家族、関係機関からの相談を受けている。相談者の中には、相談支援事業を利用しながら地域活動支援センターのプログラムを利用して、人との関係を練習している方たちもいる。また、かつて地域活動支援センターを利用していたが、入院や就職によって通所が遠のいていて、近況報告ということで話を聞いてほしいと相談を申し込まれる方々もいる。相談の受付については、利用される方の希望に沿って、電話相談、訪問相談を随時行っている。なごやかは城東保健福祉エリアに設置されていることから、同じ敷地内にある精神保健福祉課やケアセンター城東との連絡や相談がしやすく、恵まれた場所にある事業所だと感じている。

今回の事業者評価と利用者評価での比較から考えることは、設問 5 についてですが、利用される方の希望していることをまず聞くということが強いため、利用者がその日に求めている情報を提供できずに相談が終わっていたのかと思う。今後は、利用される方に確認をしながら、希望や状況に応じて必要な際には施設のパンフレットを用いてわかりやすく説明をする努力をしていきたいと思う。

近年の傾向として対応する相談は、内容的にも、障害種別的にも多様化している。その中で最近では就労の希望が増えている。就職したいと言っても、過去に働いていた経験の有無の情報はもちろんのこと、経験があるといっても、相談室で聞いた利用者の言葉だけで

はわからないことがあることを痛感した。そうした関わりの中で、今後の方向性がわかりました。当事業所が就労支援をするにあたって、本人だけではなくて、できる限りの情報を集めること、それに当たっては関係機関との情報交換を密に、連絡、相談、ケア会議を実施して、進めていく必要があると改めて感じた。また、就労の際には、会社と本人の橋渡し役として、両者間の調整をしたり、障害理解につながるような関わりをしている。またやっと家から出てきて、何をしたらいいかわからないという方がいる。そういう方には話を聞き、信頼関係を築いていくことに重きを置き、あせりや不安が強い場合には、本人の病状や状態を考えながら、ゆっくりと情報提供やサービスに結びつけていきます。どこに相談してよいかかわからないと言っていた利用者さんが自分の状況を口にし、やってみようかという気持ちになっていく姿を見ると、本人の気持ちを十分に聞き、受容をし、気持ちを引き出すことが必要だと再認識する。精神障害の方のリハビリは、時間をかけてじっくり行い、本人の準備ができたときに踏み出そうとする力を応援すること、そうして進んでいく上で利用者の気持ちに沿って、こちらも一緒に進んでいきたい。今後もそのように相談に対してひとつひとつ丁寧に対応することを第一に考えていく。また、地域の社会資源についても課題を感じており、課題解決のため、区ごとの連絡調整会議で話し合いがされている。当事業所だけで問題を埋めてしまうことのないよう今後は話し合いを重ね、問題を提出していこうと思っている。

○江原会長 ありがとうございます。

ご質問、ご意見はありますか。

○中村委員 利用者評価の回答者数は何件ありましたか。

精神の方は、こういうアンケートに回答するのをいやがる、そういう方が多いと思いますが。

○渡辺静岡市支援センターなごやか相談員 12件です。

○江原会長 なかなか難しい中で12件ということですか。

発表の中では、利用者評価の低いところについて、課題や今後の取り組みなどについて話されていました。利用者の方は精神障害の方なので、聞くということにとっても力を置いていて、次の情報提供について、今後もう少し進めていきたいということでした。やってみようという気持ちを引き出したり、それをエンパワメントする視点があって、また問題を区の中の連絡調整会議の中で課題共有していくことも必要だと思うので、進めていってほしい。

利用者評価と事業者評価の差がそれほどないので、しっかりとやられているということになると思う。昨年度と比べると、かなり改善したところもあるので、そういった意味で

は努力なさっている。今後さらに進めてほしい。

それでは、次に駿河区、静岡ピアサポートセンターさん、お願いします。

○**李静岡ピアサポートセンター相談員** 私ども静岡ピアサポートセンターは、大きくは静岡市の委託相談支援、指定相談支援の2つをやっている。相談員は3名、うち1人が当事者相談員です。大きな柱として一般の相談支援、当事者相談員によるピアカウンセリング、自立生活プログラムの3つの柱を持って相談支援事業を行っている。たとえば、自立生活プログラムでは年間、月1回6回にわたる創作自立生活プログラムを行っていて、昨年度は計70名くらいの方が参加をした。最終的には展覧会を開くこと等で仲間をつくっていくところをエンパワメントをするということを行った。

相談に関しては、すべての障害の相談のほか、昨年度は多問題家族、重複した障害や家族の中でいろいろな問題を持っている方、老障介護、虐待など、今までと比べて複雑な相談ケースが多かったように思われる。障害と生活、障害と病気の重なりの中で、ピアサポートセンターだけで解決できず、いろいろな機関と一緒に関わってもらったケースが多かった。関係機関はもちろん、医療機関、権利擁護、地域包括、高齢介護課、民生委員、地域を含めた相談をしていくケースがたくさんあった。

事業評価については、実際どれだけのアンケートを回収できたか難しいところで、これは事業所の特性があるけれども、来所相談より訪問が多かったこと。訪問の場合は、アンケートを持っていき、それを送っていただきたいという話をしたけれども、その回答が余り集まらなかったと思う。アンケートの時期にいろいろな複雑なケースが重なってくると、アンケートを下さいというのが、なかなか難しく、年間を通したアンケートを行うようにしていただけたら、たくさんとれたと思う。とても少なかったのも、自分たちの評価と利用者さんの評価が重なってしまったのではないかと思っている。

○**江原会長** ありがとうございます。

委員の皆様、ご意見、ご質問ありますか。

アンケート件数自体が少なかったということであるが、いろいろな理由があって、訪問したときの回答が難しかったり、複雑な問題に関わっていく中での難しさがあつたと。ご提案としてもう少しアンケートの期間等の工夫も必要なのではないかということです。特徴的なのは、自立生活プログラムを頻繁にやられていて、70名の方が参加をし、いろいろな形で障害のある方が自分で地域に出て行って、さまざまなプログラムを自分で考えていくような取り組みをされている。

利用者評価と自己評価についてもすべて一致しているが、アンケートの件数が少ないと偏ってしまうので、回収の方法についても検討していく必要があるのではないかと思う。

次に、やさしい街をお願いします。



○鈴木やさしい街に相談員 アンケート総数は、私どもも件数が少ない。理由としては、長い時間相談を受けているケースが多かったこと、今年度虐待のケースが大変多く、アンケート自体とることができなかつたことや訪問が多かつたことが挙げられる。来所の方もいたが、施設の特性上、子どもがリハビリを受けている間に、お母さんが相談に訪れるということで、時間が限られてしまっているため、アンケートをとることができず件数が少なかつた。そういったことで自己評価と利用者評価が重なっている。今回、リハビリの合間などでアンケートがとれなかつた方や訪問に出た際にアンケートをとれなかつた方に対し、時間を長くとるとか、後日届けてもらうなど工夫して件数を上げたいと考えている。

○畠山委員 私の方からは補足と質問がある。

補足は、本年度は特に虐待事例の対応が多い。この時期に数は正確ではないが、3、4件重なっていて、対応に追われていた覚えがある。その方たちにアンケートはとれないと静岡市に確認もさせていただきましたが、結果、こういう少ない数になってしまったということ報告させていただく。

個別評価について、評価概要として「資料からは第三者による評価が確認できない」という評価がうちの事業所だけでなく、ほかの事業所もある。第三者による評価とはどこまでの評価を求められているのか確認したい。こちらとしては、それぞれ各区の会議に資料提出して確認しているので、それはどういう評価になるのか。このケースは虐待のケースでコア会議が行われていて、最後の虐待検証会議における評価は、第三者評価にはならないか。

コンパス北斗さん、わだつみさんとか、旧知的の相談支援事業所では、静岡市相談支援事業の中に障害児等療育支援事業があったり、虐待防止の窓口があったり、もとの相談支援があって、指定条件で計画相談か一般相談を受けなければならないということで、これだけを事業として判断されるというのは、相談員のスキルにはなるけれども、事業所全体の中で、どこまで私どもがやっている事業を理解しているのかなと気になった。

○海野障害者福祉課統括主幹 第三者評価はどこまでかというご質問だと思うが、各事業所においてはいろいろなケースがあると思っている。法人内の違う事業所の職員の方の意見を聞いて、第三者評価としているということも聞いたこともある。事業所の特徴によって事業所ごと決めていただいているので、そちらの方で考えていただければいいと思っている。

いろいろな事業が委託の仕様の中に入っていて、全部を評価するのは難しいのではないかというご意見があつたが、事業者評価は、一部であっても評価をさせていただいて、今後の相談支援事業のスキルアップを目指している。一面をとらえてどうかというご意見だと思うが、今回はこういう形で評価をさせていただいた。今後、評価の方法、アンケートの方法については、試行錯誤しながらやっているもので、今回はこんな形でやらせていただ

いたということである。

○**畠山委員** 今後、継続的に話し合いをさせていただきたいと思う。

○**青野委員** 資料1-1、7ページ「他機関で相談拒否された方や担当変更の場合についても対応している。」ということですが、相談拒否という言葉が気にかかったが、どういうことでしょうか。

○**畠山委員** 本来は、委託の相談支援事業所はワンストップであったり、前向きに受け取らなければならないと思う。医療福祉センター児童部という機能があるからこっちへ行きなさいとかというのはよくある話でわかるが、たとえば、ここの事業所がいいから、こっちへ行きなさいとかで十分説明されなくて、インテークもされなくて、あそこに紹介されたから、指定されたから来たということが度々あった。クレームになるようなら静岡市に上げていくという形をとらしてもらおうと、駿河区の会議の中でも確認させてもらった。逆に私たちも、計画相談は今、いっぱいいっぱいやっているところで、計画相談は日程が合わなくて受けられない場合があるが、まずは相談のワンストップということを確認すると同時に、今の人員配置でできる場所はどこかということ、ちゃんと静岡市に考えていただきたいということで書かせてもらった。

○**江原会長** ほかにありますか。

次は、おさださんお願いします。

○**木村地域生活支援センターおさだ相談員** 私たちは、計画相談を兼務する職員が1名を含め、計3名が相談事業に関わっている。そういった中で地域移行・地域定着といった地域相談も今年から始めている。また、地域活動支援センターという日中の居場所を提供する施設も併設している。こじんまりとした事業所ではあるが、そうした家庭的なところを逆に生かして、地域の相談支援事業所としては、気軽にふらっと立ち寄っていただけるように心掛けている次第です。どなた様でもお断りせず、精神障害をお持ちの方に特化しているとは言っても、それ以外の地域の方々もふらっと立ち寄って相談に来れるような施設にするよう心がけているので、突然訪ねて来られた方でも、お待たせせずにお受けするようにしている。また相手の言葉にまずは耳を傾けるように努めているので、そうしたことが、今回の評価の中では利用された方のアンケートでも評価いただけているようでありたい。ただし、相談支援の経過では、中盤以降、実際にサービスにつなげる、他機関との連携という段階に至っていくと、多少苦しい評価をいただいている。実際に事例がそこまでするものがないというふうにも受け止められるが、一方で他機関との連携もしっかりやっていかなければいけないものでもあると受け止め、今後改善していきたいと思ってい

る。

今回のアンケートでは、特に来所された相談の方に回答をいただいていると思うが、私たちは最近ではアウトリーチということで、こちらからの訪問による相談支援にも力を入れている。そうしますと受け入れ自体が困難な方もいらっしゃる、アンケートをとるのも難しい方が多いです。ただし、地域の抱える課題に関わっていくには、こちらから出向かなければいけないということで、今後も訪問での相談支援に力を入れていきたいと思っている。

○**江原会長** ありがとうございます。

いかがでしょうか。ご質問等ありますか。—— アウトリーチに力を入れているということと、気軽に立ち寄れるところを目指しているということです。利用者の評価としては、今説明があったように低いところが見える。利用者特性、方法の問題もあると思うが、「いいえ」という方が多いのが、設問9、10 個人情報同意、書面の作成について利用者の評価が低い。こういったところの改善等に心がけていただきたい。

○**青野委員** いろいろな種別の相談を受けているということを知ったが、どういう割合で受けているのか。その中で評価が低いのは、精神以外の方たちの評価が低いということか。ばらつきがないのか教えていただきたい。

○**木村地域生活支援センターおさだ相談員** アンケートについては、どういった方々が実際入れていただいたのかわからない中で、全体としてどんな来館者がいらっしゃるかということであるが、施設の見学相談の方で、実際こんな問題を抱えているけれども、今後相談にのっていただけるでしょうかという前段階的な方々が多い。特に精神障害ということで、なかなかご本人様でおっしゃるような方はいないので、家族の方にこんな方がいますとか、離婚したりというようないろいろな事情があって、隠すような方もいらっしゃいます。

○**青野委員** 知的とか身体ということではなくて、そういったさまざまな障害があるかないかという問題も含めて、相談を受けているということですか。

○**木村地域生活支援センターおさだ相談員** 最初から、この方は何らかの障害があるのか、ないのかわからないです。

○**中村委員** 事業者自己評価と利用者評価で、同意書書面を交付しているかどうかという具体的な設問なので、答えやすいと思うが、事業者評価が2なのに利用者評価が0.3ということについて、どういうふうに事業所としては分析しているのか。

○木村地域生活支援センターおさだ相談員 恐らく、初めに施設の見学で来られて、相談があって、継続して利用したいという前段階の方も多し。もしかするとそういう方がアンケートに答えていただいている可能性もないとは言えない。

○中村委員 本来は、同意書の作成の手続きにまで至らない方もアンケートには回答していただいているので、その方は同意書はもらってませんよという分析ですか。

○木村地域生活支援センターおさだ相談員 はい。

○江原会長 まだ整理されていないようですが、そういう意における乖離で、事業者評価では交付等は問題なく評価しているということですね。

次は、清水区そらさんお願いします。

○萩原清水障害者サポートセンターそら相談員 今回、そらでは21名の方からアンケートをいただいている。来所の方よりも訪問の機会が多いので、常に訪問の際にはアンケート用紙を持参した。後日、いただきに行く場合もあるし、その場で書いていただく場合もあった。アンケートを書いていただく際に、私たちがその場にいない方がいいかなということで、違う場所へ行っているが、意味がわからないということで聞かれてしまうことが多かった。「すみません、こちらでは答えられないので、書いてください。」ということで、お話しさせてもらった。

利用者評価では「設問5 相談員はパンフレット等を使ってわかりやすく説明したか」について1.9という評価をいただいている。来所される場合には、事業所には施設のパンフレットやいろいろな機関の情報は備えているので提供しやすく、その場でお話を聞いた上で随時対応することができるが、実際訪問の方が多しということで、相談の内容によっては、違う方向に相談内容がいった場合、その場で私どもが用意していった資料をお見せできなかつたり、お渡しできなかつたり、調べてお持ちしますというお話をさせていただいたことは何度かあった。そういう点が原因かと思う。

全体に関しては、ありがたい評価をいただいているので、今後はこれを維持できるよう頑張っていきたいと思う。

○江原会長 ご質問、ご意見ありますか。——利用者評価も今の説明があったところが1.9であるが、訪問等で違った資料を示さなければいけないので、その場で渡せない場合があるということでした。ほかは利用者から評価されています。2点を継続的に維持していくということでもよろしく願います。

次は、わだつみさんお願いします。

○花畑障害者相談支援センターわだつみ相談員 知的の方の相談ということで対応させていただいている。訪問あるいは来所したときにアンケートをとらせていただいた。今回 12 名のアンケートをいただいた。

設問 1、5、6、「開所時間中の対応 1.8」、同様に「わかりやすい説明 1.9」、「希望に沿った支援の提供 1.9」、事業所としてはきちんと対応しているつもりであるが、特に知的の人の障害特性を考えるとそれぞれとらえ方や感じ方等さまざまであると思うが、このように数字として出ていることは事実として真摯に受け止め、今後よりいねいな対応に心がけたいと思っている。

設問 5 のパンフレットについては、継続な方で悩みのご相談などの方でパンフレット等が必要のない方もあったかと思う。設問 6 の希望に沿ったという意味では、限られた資源の中でご本人のご希望がかなわなかったというケースがあったかもしれません。ただ、先ほども申し上げたように当事者の方にわかりやすくきちんとした説明が足りなかったのではないかという反省点がある。

設問 9、10 個人情報保護の同意と書面の交付です。平成 23 年度の評価で同意書の点で指摘があり、それ以降行っているところである。かなり古い、長い相談者の方の中には同意書をまだいただいていたという方が該当していると思われる。随時そういう方についてもいただくようにしているが、このような数字が出ているということはまだ徹底されていないということで反省点です。

最後の設問 12 支援の進行管理・モニタリングについて、事業所としては 0 点です。体制という意味で書面としてモニタリングは行っていないが、当事者の方としては、相談員がそれぞれ振り返りをしていると評価してくださったと受け止めている。しかし、きちんと体制として今後整えていきたいと考えている。

○江原会長 ありがとうございます。

事業者評価のモニタリングに関しては、体制が取れていないということで 0 にしたと。利用者についても知的障害ということで理解、説明の問題があったかもしれないが、この結果を真摯に受け止めて、反省点として今後より理解が進む努力をするというような説明でした。いかがでしょうか。利用者評価も昨年度と比較すると向上している部分も見えるので、より理解されるような支援をお願いします。

それでは、はーとばるさんお願いします。

○市川はーとばる相談員 前年度の評価で特に低かった設問 7、8、12 について、今年は全部の評価で 2 をいただいているが、私たちの施設も回答数は 10 件と非常に少なかったのも、このような重なっている部分があると思う。前年度設問 7、8、12 が低かったことで、今年度は特に相談に来てくれる方々とのコミュニケーションに力を入れてやってきた。その中でやはり精神の方は病状が不安定な部分もあるので、常にご本人、ご家族を巻き込んで一

緒に支援方法や支援内容を考えていくということでやってきた。今後は、今年の評価、前年度の評価を踏まえ、より相談員のスキルアップが図れるようにやっていきたいと思う。

また、来年度評価もあると思うが、今年度回答数が少なかったのも、またアンケートの方法等を検討して、より多くの意見をいただいきたいと思う。私たちの施設も地域活動支援センターをやっているのも、相談支援から入って地活の登録につながっている方々がほとんどである。今後は施設としても、地活利用者に対しても独自にアンケート行っていけたらと思っている。

○**江原会長** ありがとうございます。

前年度との比較を踏まえた上での今年度そして来年度の取り組みについてまとめていただきました。

○**中村委員** 資料 1-1 の 8 ページ、今年度苦情が 2 件寄せられていて、職員の対応が冷たいと言われているが、事業所内でどのように対策をとられたか伺いたい。

○**市川は一とばる相談員** 今回、苦情をいただきました件に関しては、まず利用者の方に対象となる職員から謝罪をさせていただいた。私どもの施設は、毎週職員間でミーティングを行っていて、その中でも今回の苦情について話し合いを行った。その後、担当職員、施設長から謝罪をして、その後も利用していただいている。

○**江原会長** いかがでしょうか。—— 今後、独自で地域活動支援センターのアンケートもやっていきたいということと、さらに継続的に課題を明確にした取り組みということで発表がありましたので、今後よりスキルアップをしていただきたいと思います。

今回は、各相談事業の評価について各事業者から説明をいただいて、それについてご質問、ご意見をということで進めてきましたが、静岡市のねらいとしていた内容とどうなのかということもありますが、全体についてご意見がありますか。

○**山本委員** アンケートの件数を載せていない理由はあるのか。

利用者の方に、本来の相談業務とは別にアンケートを書くことが主のように求められても困るが、事業所としては、アンケートを書いていただくということで自分たちの評価をきちんとしていただくという意味では、この 3 カ月間にどれだけの数のアンケート用紙をお願いして、回収率がどのくらいあったかということも参考にさせてもらえるといいと思う。

また、専門的な 3 障害の相談支援機関でありながら、ワンストップで受け止めるということを考えているので、各事業所の中に 3 障害の相談の割合がどのくらいあったのかわかると、いろいろな障害の方がここには相談に来ているなという傾向がわかるといいと感じ

た。

○**松永障害者福祉課長** 10 事業者の発表を聞いていまして、事業者自身の思いと利用者が感じていることの差、そこが改善点だと思う。まずそこを確認をしていただくために、利用者評価は必要かと思う。合わせて、この評価自体は各事業者間の評価をするものではなくて、みずから事業者自身の評価をするという意味合いもあるので、特に件数については記載していない。件数が少ないところ、多いところと平準化されていない部分もあり、1つのアンケートが大きくて点数に反映してしまうこともある。先ほど来、アンケートの内容がわかりにくいというご意見があったが、事業者さんが理解をしていただく中で利用者アンケートの方法は考えていきたい。

また、先ほどおさださんのところで点数が低いというご質問があった。一番初めに相談に来たときに、そのまま個人情報の同意まで進む場合もあるし、ただ、サービスにはどういふものがあるのかという程度の相談の中身ですと、書面による同意という項目がどうしても「いいえ」になってしまうということもあり、利用者アンケートの中で改善すべき点であると思っているので、また来年度に向けて内容を含めてわかりやすくするとともにしっかり把握できるように検討していきたい。

○**望月委員** 評価部会について確認したい。以前にも自立支援協議会の中で話をさせていただいた。評価部会の中に自立支援協議会の委員が 1 名も入っていないが、評価部会の中にも自立支援協議会の委員を入れていただいた方がよろしいのではないか。今回の評価について、個別評価については、評価部会の評価があるけれども、事業者自己評価と利用者評価についての評価については、評価部会の中での評価がないが、理由があれば教えていただきたい。評価部会の中に専門的な相談支援機関として障害者相談支援推進センターが入っているので、そのあたりも含めてセンターの方にもお話しを聞きたい。

○**海野障害者福祉課統括主幹** 今年度は最終評価を自立支援協議会の場で評価していただきたいということで、評価部会の中の評価には入れていない。自己評価については資料 1-1 にあるように事業者ごととしていただいた。昨年度は実地調査等を行ったが、今年は自己評価のみとしている。各年度いろいろやり方を変えて、どういふ方法が一番いいのか試行錯誤している。今回は個別評価のみを部会員に評価していただいたということである。

○**堀越障害者相談支援推進センター事務局長** 私どもは、部会員として評価部会に参加させていただいているが、評価に直接携わったのは、利用者アンケートの作成と好事例の評価についてである。自己評価と利用者評価との比較については、評価部会が開催されているわけではなくて、行政の中で評価部会、あるいはそれに準ずるものとしてご検討いただいて、資料を作成していただいている。分量も多いし、時間的にタイトだったというこ

ともあると思う。評価部会の部会員の役割は、まだ調整中というか、きちんと決まっていない状況である。自立支援協議会本体の会議で今回は評価をするという方針についても評価部会で検討されたかどうかは余り記憶にない。

○望月委員 だとすると、少し不足している部分もあるのではないか。評価部会をもう少しきちんとした形でやっていただきたい。今回の最終評価をこの場で行うに当たって、余りにも資料が不十分ではないと思うけれども、送られてきた期間も短いし、それを精査するだけの時間も余りない。評価自体変えていただくように考えた方がいいと思う。

○江原会長 ご意見として承りたい。

評価部会の位置づけをきちんとしていただいて、その上でここで発表していただく方が適しているのではないかと思う。

○檜垣委員 ここで評価をして、最終、来年度委託をするかしないかということになるのか。その位置づけがわからない。ただ評価しろ、評価しろといって、A、B、Cをつけてどうするのか。委託事業であるので、評価をして、ここで裁定を下すのか。逆に、事業者の発表の中では、「大変なんだ」ということを私たちに訴えている感じがして、そこに非常にギャップを感じる評価会だと思っている。

○海野障害者福祉課統括主幹 事業者評価は、相談支援事業の充実、強化を図るということを目的に毎年行っている。優劣ということではなくて、実際相談支援事業をやっている事業者の評価を通して、今後のスキルアップを図っていただいて良質な相談支援事業を提供していくことを目的としているので、ここで優劣をつけるということではない。

○望月委員 優劣をつけないとするならば、ここは何の場所ですか。

○松永障害者福祉課長 事業間の優劣ではなくて、事業者自身がみずからの相談事業について見直していただく。事業者自身が提供している感じ、利用者が見ている感じの差を埋めてもらうためのものです。事業所におけるスキルをアップするために使うもので、相対的に評価するものではない。

○望月委員 評価をしたものに対して、私たちは何をすればいいのか。

○松永障害者福祉課長 江原会長に総括していただきましたけれども、各事業所において、事業者と利用者評価との差についてみずから分析をして、今後どうするか発言されたことに対して、ここで意見をいただいて、なるべくその事業者の評価が高まるように助言・指



導していただくということが、ここで実施する評価の意味です。

○望月委員 評価部会があるならば、評価部会の中である程度のものをこなしてきていただいて、それに対して意見を出すというのが、本来あるべき姿ではないかと思うけれども、それについてはいかがでしょうか。

○松永障害者福祉課長 先ほどから説明させていただいているように試行錯誤でやっている中で、そういった視点が必要ならば、次回はそういった視点で実施していきたい。ただ、私どもとしては、各事業者さんがこういった場で発表する機会も大事かなということで、今回こういう機会を設けさせていただいた。今後この形を続けていくという意味ではなくて、改善すべきことは改善していきたい。確かに資料については、時間的な余裕が少なくて申し訳なかったが、自立支援協議会設置要綱の第2条第1項第1号に「相談支援事業の実施に関すること(評価を含む)」ということで、自立支援協議会自身の所掌事務の中に掲げられているものである。ですから、自立支援協議会の委員の皆さんにも評価に対して助言・指導をいただきたいということで、今回実施させていただいた。

○望月委員 年に2回しかない自立支援協議会の中で、評価に関してこれだけの時間が使われている。評価もしなければいけないと思うが、それ以外にやらなければいけないことが多々あるということを考えると、評価部会等でこなしていただいて、ある程度の集約ができているものを持ってくるのが本来ではないかと思う。相談支援事業所の意見を述べる場は、別の機会もある。困難事例等にもう少し重きを置いて述べていただいた方がいい。先ほど来お話ししているが、評価部会の中で行政担当7名、4名は障害者団体、専門相談機関であるので、そこに自立支援協議会の委員も含めて、部会を設置していただきたいと思う。

○江原会長 今回、試行錯誤ということで、事業者の方々の意見も踏まえた上で実施をしたが、評価部会の中など、ここに持ってくるまでの評価のあり方についても、今後検討していただいて、時間的な問題もあるので、効率的な方法でよりよい評価ができるようお願いしたいと思う。

## (7) 地域課題

○江原会長 それでは、続いて各区連絡調整会議等において確認された地域課題についてご報告いただき、その解決方法の検証と潜在する地域連携課題について協議を行いたいと思います。

葵区の課題から順次、説明願います。

(各区連絡調整会議代表より説明・別紙資料のとおり)

○**江原会長** ありがとうございます。

ただいまの説明について、委員の皆様からご質問・ご意見等がありましたら、お願いします。

○**望月委員** 今、各区の課題が出てきたけれども、これについて今後どのような形になっていけばよいと各区で思われているのか確認したい。

○**橋本サポートセンターコンパス北斗相談員** 短期入所事業所、日中一時支援事業所の緊急時の利用がスムーズになれば、今課題となっている緊急時の困難さは解消されると思う。具体的には、先ほど言ったように、かかりつけ医を必ず持つ、入所のために必要となる診断書の統一、情報ということでファイルを活用するということもある。資源が少ないというのは、どこの区でも同じだと思うが、ないところをどうしていくかということについて、既存の事業所に通所だけではなくて、短期入所、日中一時支援サービスを求めていく。また、役割の強化を制度上だけではなくて、それぞれの施設が制度を超えた支援もしていただけるような枠づくりをしていくということが必要になってくる。行政、既存の事業所、関係団体がどう関わっていくかこれからの取り組みになる。

○**木村地域生活支援センターおさだ相談員** 今年の1月、駿河区内にある地域包括支援センターと今後、連携をとっていきましょうということで合同での会議を行った。実際には個々の事業者間ではすでに地域包括支援センターとの協働は始まっている。地域包括支援センターとの協力、そういった中で実際に家庭に訪問をしていく活動を強化していきたい。老障介護というのは高齢化によって生じてくる問題であるので、つい昨日今日始まった問題ではない。家族全体がパワーレスの状態になっているため、本人たちからSOSが出ることはない。こちらから出向いていくことが必要になってくる。どの家庭が何歳以上であるとか、障害者手帳を持っている家庭なのか、手帳をお持ちの方でもサービスを使われていない家庭なのかという情報はあるところにはあるはずであるが、それを実際に活用する段階に至っては、個人情報保護の問題が壁になっているため、突然訪問しても、どういう趣旨で来たんだということで断られることが想像できる。どうしたら実現できるかということが課題であるが、今後もアウトリーチの取り組みを強化していきたい。

実情として、在宅生活が難しい方が戻ってきたときに受入先が○**花畑障害者相談支援センターわだつみ相談員**ないということで困っているので、このような方が地域生活できるような社会資源とか、専門性のある対応ができる事業所や制度があるといい。それでも地域生活が難しい方には、入所施設の中での対応の枠が今ある数で少ないのであれば、受け

入れ先があればいいと思う。

○望月委員 ありがとうございます。

今の説明を受けて行政の方はどういうふうに感じているのか確認したい。専門部会をつくって、地域で出てきた課題についてきっちり話しができる場として、解決に向けての協議体をつくる必要があると考えているので、それについて行政としてどのように考えているのか。

また、自立支援協議会の下部組織である連絡調整会議全体会を担っている障害者協会の方にも確認したいので、ご意見をいただければと思う。

○海野障害者福祉課統括主幹 各区の連絡調整会議において、各種の地域課題が出ている。この地域課題の取り組みについては、各区連絡調整会議には、行政サイドも出て協議をしているので、そういう中でいろいろな取り組みについては関わっていきたいと思っている。

部会というようなお話を前々からいただいているが、今、移動支援プロジェクトが自立支援協議会の地域生活支援部会の中に位置づけられて活動しているので、今後、地域生活支援部会の中で検討する内容については検討していきたいと思っている。

○堀越障害者相談支援推進センター事務局長 望月委員のご質問ですけれども、今回出された3区の課題は、全区的にどこの区でも共通する課題である。この解決を相談支援事業所に任せられても困る。相談支援事業所は地域課題を見つけて提言をしているので、この3つの課題について、その後どう解決していただくかは自立支援協議会の課題でもあるということで、連続した協議体をつくっていただきたい。

○望月委員 私自身もずっと前からそのように思っていたので、地域の中で課題が見つかって出てきたときには、各区連絡調整会議の中で解決していくのは難しいので、全市的に取り組む必要があると思う。自立支援協議会の設置要綱にも部会をつくることのできるということがあるので、部会をつくっていただいて、きちんと課題解決に向けた方策を話し合うことができる場所である協議体をつくっていただきたい。

○江原会長 全区的な問題であるので、これを協議していくということで、専門部会で進めていく。深刻な問題、緊急を要する問題もあるので、ぜひ専門部会として取り組んでいただきたいと思う。

○畠山委員 葵区の事例は、私としては非常に同意できる部分が多かった。虐待の対応について、緊急時の対応で解決していない事例がある。昨年の自立支援協議会でもお伝えしたが、そういった方の対応ができない。対応していてこちらとしても心苦しく、利用者さ

んに申し訳ないところがある。

児童相談所に伺いたい。清水区の報告を通して、ちょうど18歳になって退所される方のバトンタッチはどういう形で進められているのか、方針があるなら教えていただきたい。

○内山児童相談所長 施設から退所される、在宅へ戻る場合ということでよろしいかと思うが、基本的にはケース検討会議を開催して、「つなぎ」を入れている。課題がすべて解消して家に帰れるばかりではないので、課題を持ったケースについては、そういうことがやられていると思っている。

○江原会長 ほかにご意見、ご質問はありますか。—— よろしいですか。

先ほどの地域課題に関しては、専門部会という形で検討していくということをお願いしたいと思う。

本日の議題は以上とさせていただきます。

## (8) 報告事項

○江原会長 次に、報告事項に移ります。

「平成25年度 移動支援プロジェクトチームの協議経過について」ご報告をいただきたいと思います。

事務局からお願いします。

(障害者福祉課 海野統括主幹より説明・別紙資料のとおり)

○江原会長 原因疾病が取れてるということでかなり改善をしていく、ほかの部分もこれから取り組んでいくということです。

これについて何かご質問はないですか。—— よろしいですか。

いろいろな形で発展をしていって、障がい者ヘルパー事業所ネットワーク静岡が発足をし、取り組んでいただけるということで報告がありました。

次に2点目の報告事項ということで、次期障がい者計画等の策定について、ご報告をいただきたいと思います。

事務局からお願いします。

(障害者福祉課 蛭名統括主幹より説明・別紙資料のとおり)

○江原会長 ただいまの報告に対しまして、何かご質問・ご意見等がありますか。

○望月委員 障害者施策推進協議会と自立支援協議会の連携について確認したい。国から出されている資料の中に自立支援協議会設置運営要綱があって、その中に「市町村障害福祉計画 市町村は自立支援協議会を設置したときは市町村障害福祉計画を定め又は変更しようとする場合においてあらかじめ自立支援協議会の意見を聞くように努めなければならない」と書かれている。今後計画が平成27年につくられると思うが、あらかじめ意見を聞くことに努めるとされているが、どのような形で聞くのか。また、意見集約の方法について教えていただきたい。

○蛭名障害者福祉課統括主幹 自立協議会の委員さんの中にも策定懇話会に入っていて、実際の策定に関わっていただいている。また、こちらの状況は常に自立支援協議会に報告をし、意見を求めていくように考えている。

○望月委員 年に2回しかない自立支援協議会にどのような形で諮っていくのか。もう少し詳しく教えていただきたい。

○松永障害者福祉課長 自立支援協議会としての予算は2回分しかとっていないので、基本的に第1回目はアンケート調査の状況と素案までを提案させていただきたい。2回目については、前段階で修正がある程度できる段階で皆様のご意見をお聞きしたい。

意見の集約方法は、実態調査ということでアンケート調査を行うが、それ以外にも特別支援学校の在校生の方にアンケートを実施するということと障害者団体の方々に対してヒアリングを行いまして、意見聴取をしていきたいと思っている。

○江原会長 2回の自立支援協議会の中で、意見を聞くという機会をお願いしたいと思う。ほかによろしいですか。

○佐野委員 全体的なことで2点あります。1点は事業者の方々にはお願いです。もうひとつは、専門部会をつくった方がいいという話はいつもここでも出るけれども、つくるかどうかという決定をしないと進まないで、それについてお聞きしたい。

事業者さんへのお願いですけれども、事業評価の中で民間団体、ボランティアの方々との関係性をつくっていく、連携ということがあったが、サービスを使っている人たちが困難を来すことを軽減するひとつとして、地域の人たちに理解をどこまでしていただくかということがとても重大になってくる。社協であったり、意外と盲点なんです、自治会であったり、事業所のあるところの町でどういうふうに関わっていくかということをもう少し深めていただけると、困難事例は軽減できる部分もあるのではないかと感じました。

専門部会を設けるということは私も賛成です。入所施設の問題、高齢化の問題、強度行

動障害の問題、急を要するものばかりです。特に高齢化に関しては、全国的に入所者は、65歳以上の方がほとんどになるということが将来予想されている。そうすると入所系で高齢の方がふえるということは、地域の生活介護、就労継続B型、就労移行の事業所も高齢化の問題が出てくるということです。できれば早急にここで多数決でもいいけれども、部会をつくりましょうということを明確にしていかないと、また次の機会に同じような協議がされる。

○江原会長 この自立支援協議会の中で専門部会をつくって検討を進めていくということで、異論がある方はいらっしゃいますか。—— 皆さん、そのような意向だということですのでよろしいですか。具体的な検討について、事務局いかがですか。

○松永障害者福祉課長 要綱第7条第2項の中に、部会の組織及び運営に関し必要な事項は、会長が協議会に諮って定められるとされているので、事務局の方で素案をつくり、会長と相談をした上で協議会に諮っていきたいと思う。

○江原会長 方向としては、何らかの形で協議会として部会を進めていくということで確認がとれましたので、地域課題については、そういうことでよろしく願います。

○望月委員 サービス等利用計画のことについて確認したい。平成27年4月からサービス等利用計画をすべての方につくらなければいけない状況になっているが、事業者の数と実施されている方の状況について教えていただきたい。27年4月までに全員できますということなのか。もしできないとするならば、どういう対策を考えているのか伺いたい。

○松田障害者福祉課参事 平成26年1月の時点で全体進捗率18.1%、政令市の中ではほぼ真ん中、事業者については、16事業所、障害児13事業所という状況です。これからまた幾つか指定を受ける事業所が複数ある。この状況で26年度末、27年度当初に体制が整うかは現状では非常に厳しい状況になっている。静岡市としては、事業所の誘導を図っていくことはもちろん大前提ですが、国の補助メニューがあって、一部関係事業所にはお話しをさせていただいているが、相談支援事業所に新しく補助員を雇用される所に対して、補助というか、委託を出すというようなことを一部検討している。予算が成立すれば4月以降、既存の相談支援事業所あるいは新しく立ち上げる事業所にお話しをさせていただくつもりである。

○江原会長 以上で、本日本日予定しております内容は終了となります。

委員の皆さんにおかれましては、円滑な進行にご協力いただきましてありがとうございました。

(9) 閉会