

平成26年度 静岡市障害者等相談支援事業評価の結果について

静岡市障害者等相談支援事業の充実・強化を図るために平成21年度から「障害者等相談支援事業評価」を実施し、本年度で6年目となった。標準的な業務実施基準に基づく評価は、事業者自己評価として、訪問による実地調査、他相談支援事業者同士による相互評価、優れた取り組みに対する自己加点方式を採用するなど試行錯誤を繰り返し実施してきた。

また、平成24年度から新たに利用者評価の視点を取り入れたアンケート調査を合わせて実施してきたところである。

今年度は、実施方法等の検討から提出された評価資料と利用者アンケート結果に対するヒアリング、それらを踏まえた最終的な評価までの一連の作業を相談支援事業評価部会において行った。

本年度の評価部会員及び評価対象事業所は、以下のとおりである。

【相談支援事業評価部会員】

No.	区分	機関名
1	自立支援協議会	青野 全宏 委員(身体)
2		長谷川浩志 委員(知的)
3	行政	保健福祉局福祉部障害者福祉課(身体、知的)
4		保健福祉局保健衛生部保健所精神保健福祉課(精神)
5		保健福祉局福祉部地域リハビリテーション推進センター(身体)
6		葵区葵福祉事務所生活支援課(知的)
7		駿河区駿河福祉事務所生活支援課(身体)
8		清水区清水福祉事務所生活支援課(身体)
9		保健福祉局保健衛生部保健所保健所清水支所(精神)
10	専門相談機関	静岡市障害者相談支援推進センター(精神)
11	障害者団体	NPO 法人 静岡市身体障害者団体連合会(身体)
12		静岡市静岡手をつなぐ育成会(知的)
13		NPO 法人 静岡市静心会(精神)

※()は参加小部会を表す

【評価対象事業所】

主な対象種別	事業所名	受託法人
身体	障害者生活支援センター城東	社会福祉法人恩賜財団済生会支部静岡県済生会
	ひまわり事業団ピアサポート	NPO 法人ひまわり事業団
	清水障害者サポートセンターそら	NPO 法人清水障害者サポートセンターそら
知的	サポートセンターコンパス北斗	社会福祉法人明光会
	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」	社会福祉法人恩賜財団済生会支部静岡県済生会
	障害者相談支援センターわだつみ	社会福祉法人静岡市しみず社会福祉事業団
知的 (重心)	アグネス静岡	社会福祉法人小羊学園
精神	静岡市支援センターなごやか	医療法人社団リラ
	地域生活支援センターおさだ	社団法人静岡県精神保健福祉連合会
	は一とぼる	医療法人社団宗美会

1 実施内容及び結果

(1) 相談支援事業計画及び取り組み姿勢に関する評価

各事業者の基本情報と事業計画及び実績（平成26年9月実績まで）、相談支援事業への取り組みについて記載された資料をもとに、相談支援事業評価部会において評価を行った。

評価資料は、各事業者から提出された事業計画及び月次報告書により作成し、相談支援事業に対する取り組みについては、各事業者へ照会し、回答を得たものである。

① 平成26年度 静岡市相談支援事業評価資料「事業計画と平成26年9月分までの実績」の概要は下記のとおりである。

基本情報

- 開所日・・・土日・祝日・年末年始を閉所日と定めているが、土曜日を利用者の求めに応じ開所したり、24時間電話対応が可能など、柔軟性を持って対応している。
- 人員配置・・・規定以上の人員を配置し、職員は社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、相談支援専門員、介護支援専門員等の有資格者を配置している。

相談支援延べ件数

- 支援内容別件数、支援方法別件数の状況は資料のとおり
- 相談実人数（障がい種別）からは、各事業所とも主たる障がい種別以外にも多様な障がいに対応していることが伺える。

相談支援体制強化に関する取組

- 困難事例への対応、地域相談機関への助言・指導、基幹相談支援センターとの連携件数は資料のとおり

身体障害者生活支援事業 障害児等療育支援事業 精神障害者生活支援事業

※主として対象とする障がい種別ごとに実施している事業

<身体障害者生活支援事業>

社会資源を活用するための支援、社会生活力を高めるための支援として、外出経験の少ない障がい者を対象とした公共交通機関を利用した外出支援、パソコン教室、自立生活への心構えと気持ちを育む自立生活プログラムを実施している。

<障害児等療育支援事業>

医師、リハビリスタッフによる施設や保育所等への巡回相談、気になる子・障がい児の母子を対象とした親子グループ通園やペアレントトレーニング、発達障がい者支援をテーマとした講演会、就学説明会等を開催している。

<精神障害者生活支援事業>

障がい理解促進のための支援、社会生活力を高めるための支援として、精神障がいのある方の保護者による情報共有、交流の場としての家族懇談会の開催、断酒会会員によるピアカウンセリング、ボランティアによる調理実習を初めとした各種講座等を開催している。

その他

各事業所ともに、各種研修会や地域包括支援センターを初め、地域における関係機関の会議等への積極的に参加をしている。

② 平成26年度 静岡市相談支援事業評価資料「相談支援事業への取り組みについて」の概要は下記のとおりである。

設問1. 相談支援を行うに当たって、特に工夫していること	
身 体	<ul style="list-style-type: none">○話しにくくなってしまうため、相談員は正面に座らないようにしている。○来所相談は緊張・不安があることを配慮し、迎える側の服装、表情、口調を意識して対応している。○相談者の障がいや心理状態により相談室を選択するようにしている。○訪問相談の場合は、障害者総合支援法、福祉辞典、成年後見制度、年金、介護保険、福祉のしおり、事業所一覧等の入った「相談鞆」を用意し、即応できるようにしている。○安心して相談できるようプライバシー保護に努めるとともに、相談員の身だしなみにも留意している。
知 的	<ul style="list-style-type: none">○自宅訪問の際は、自宅の環境アセスメントを行い、環境面の課題に対する調整・アドバイスを行っている。○重度の障がいがあっても「自己決定」を引き出し、希望する支援・生活に近づけることを意識している。○発語のない方については、意思表示しやすいツールを利用し、時間をかけて確認している。○来所相談に緊張される方には訪問、電話のやりとりが苦手な方にはメールや手紙によって対応している。○特に初回相談は傾聴を心がけている。
精 神	<ul style="list-style-type: none">○対応者氏名を伝え、ゆったりした雰囲気をつくり、一通り話し終えた後、共感し大変さをねぎらうようにしている。○自宅訪問を重視、相手のフィールド、ペースを踏まえた上での対応を心がけている。本人に会えない、連絡がつかないことが多いため、曜日・時間帯・訪問回数を変え、パターン化しないような工夫をしている。○相談中は本人も集中するため、症状を悪化させないようある程度時間を区切って話を聞くようにしている。

設問 2. 相談に対し、十分に対応できなかった事例	
身 体	<p>○施設退所に当たって関わり、福祉サービスや入院を勧めるが、どちらも家族が拒否し、連絡が途絶えてしまった。(家族も診療内科通院歴等があった。)</p> <p>○主たる介護者死去後、適切な介護のできない母が破壊跡やゴミ屋敷である自宅へヘルパーが入ることを拒否、食事や入浴、清潔保持等懸念があり、行政や関係機関と協働するも進捗が見られない。</p>
知 的	<p>○民生委員、保健福祉センターを介し、手帳取得に向けた支援として、発達検査受診まで同意得たが、結果として本人が拒否、現在、連絡待ちの状態。</p> <p>○触法系障がい者の生活・就労支援に関わったが、本人が約束の場に来なかったり、電話連絡もつかず、支援が止まっている。</p> <p>○施設入所できないことに対して相談支援事業所にクレームがきた。</p> <p>○短期入所の利用ができず、やむなく実費でヘルパー利用をした。</p> <p>○医療的ケアがあるため、短期入所事業所や放課後等デイサービス事業所が見つからない。</p>
精 神	<p>○助言すると憤慨され、罵声を浴びせられた。</p> <p>○高齢の親と精神障がいを持つと思われる子がいる家庭においては、親や地域包括支援センターの依頼で関わることが多い。関わってほしくない、病気ではないという本人の思いが強く、信頼関係を築くことが困難で支援に結びつきにくい。</p> <p>○依存度が高く、日に何度もかかる長時間の電話に対し、関係機関と相談し対応した。</p>

設問 3. 対応事案に対する報告・連絡・相談の体制はできているか	
身 体	<p><報告・連絡・相談体制></p> <p>○デスクを挟んで情報交換、相談受付簿等及びパソコンを通じて情報共有等を行っている。</p> <p>○カレンダー、ホワイトボードによって、月間・週間の予定と遂行状況の確認。朝礼において前日の相談支援の動きを報告、終了時間に当日の動きの確認を徹底している。</p>
知 的	<p>○支援記録は業務日誌として上司の決裁を得ている。</p> <p>○どの相談についても相談員同士で報告・連絡・相談をし、状況確認は1～2週間の間隔で行っている。</p> <p>○毎日終業時間前に事例報告を行い、必要に応じ進行管理、検証を行っている。</p>
精 神	<p>○支援については施設全体で検証、最終判断は施設長が行っている。</p> <p>○相談記録システムを導入したことによって、相談員が本人情報や経過記録を確認することができ、担当相談員が不在中でも緊急対応ができる体制を整えている。</p> <p><困難事例></p> <p>○関係機関への依頼、情報共有をしながら多方面から支援に関わる。</p> <p>○相談対応者のみでの対応が困難な場合は、上司への相談、判断を仰ぎながら進めていく。</p>

設問6. 長期間に及ぶ支援事例

身 体	<p>○2年前から関わる高齢な母と2人暮らしの方の支援。受診同行、自宅訪問、ケース会議を毎月実施することに加え、母のケアマネ、地域包括支援センターとの連携を行っている。</p> <p>○中学3年より8年間関わっている自閉症の方。通学から家庭におけるサポート、卒業後の進路、数々の問題行動に対し医療・福祉両面から支援を実施、週1回の頻度で訪問及び余暇活動支援を行っている。</p> <p>○パニックを起こしやすく精神科クリニック通院、服薬のある方。認知症の母と二人暮らし、一般就労先を解雇され支援開始。以後10年間関わりが継続。この間、生活保護の申請、クリニックや居宅介護サービスへのつなぎ、母死亡後の連絡と葬儀等実施。以後、一人暮らしについてサポートしている。</p> <p>○一昨年春、退院調整にあたり支援開始した身体障がいのある方。福祉サービス利用、医療、生活技術などの情報提供・調整など在宅生活に向けた支援を行う。在宅生活開始後は本人との関わりも含め支援頻度が高くなっている。</p>
知 的	<p>○中軽度の知的障がいを伴う広汎性発達障がいの女兒。本年1月、医療ソーシャルワーカーより在学校の進級困難な状況について相談あり。特別支援学校への編入を打診するも退学。以降、引きこもり状態が続き、生活リズム乱れ昼夜逆転が常態化。両親も療育力に欠けているため、本児の現状を看過。児童のため、日中系活動につながる障害福祉サービス、障がい特性に合う事業所がない。来年度の特別支援学校入学へ向けて、短期入所の利用により自宅以外で生活リズムを整える訓練をしている。1月に3回から6回の支援を継続している。</p> <p>○障がい者虐待通報後、分離が必要であったが、措置先がなく在宅での支援を継続、一昨年から現在まで、定期的な訪問と支援会議を行っている。</p> <p>○グループホーム、就労継続支援事業所を退所し、生活の場として別事業所を希望される方の支援。複数事業所の調整、見学、体験を行っているため、1月に数回の支援頻度。本人に合う場所を探したいため、継続して時間をかけて支援している。</p> <p>○高齢な両親と3人暮らしの重症心身障がい者。両親の体力低下からサービスを導入。その後も両親の体調不良等による入院があり、その都度サービス事業者と情報の共有をし、サービススケジュールを調整している。合わせて生活環境（住宅や福祉車両）についても検討、情報提供している。1月に2回～3回の支援頻度。</p>
精 神	<p>○足が不自由なため、来所が難しい方から、毎日の出来事の不安・不満を訴える電話が1日3～4回あり、継続している。</p> <p>○訪問による相談では、本人と連絡をとることが困難な事例が多い。様子確認のための訪問を月1回以上実施、関わりは長期間に及ぶ。このほか、精神科病院への入退院を繰り返す方についても関わりが長期化する。</p> <p>○両親が高齢のため、本人への支援が難しい方について支援を行っている。月1回様子確認のため訪問、月1回受診同行し、主治医に本人の様子を伝え、服薬のアドバイスを受ける。その後、入院したが、退院後も月1回の訪問は継続。現在、施設入所も検討している。</p>

設問7. 相談支援事業所として、特にアピールしたいこと

<p>身 体</p>	<p>○立地条件に恵まれており、エリア内にある各種関係機関との連携を迅速に行うことができる。</p> <p>○フェイスブックを利用した情報発信を行ない、障がい者福祉の周知と意識向上に努めている。</p> <p>○ピアカウンセラーを配置することによって、障がいを持つ者同士で相談しやすい体制を整えている。</p> <p>○「どんなに重い障がいがあっても地域で暮らす」への支援を大事に、本人中心支援を掲げている。</p> <p>○大学に通う発達障がいのある学生への実習サポート、大学でのゲストスピーカー、当事者相談員による出前講座など随時行っている。</p> <p>○介護保険と障害福祉サービスの併用について検討するなど、居宅介護支援事業との連携により、相談者の希望に添い安心した生活が送れることを目指した支援を行っている。</p>
<p>知 的</p>	<p>○法人内に障害者就労支援機関、相談機関、障害児者入所施設、グループホーム、生活介護・就労移行支援・就労継続支援の通所事業所を有しており、障がい者の相談支援をする上で必要な各種サービスとの連携体制が整っている。</p> <p>○ワンストップを心掛けるとともに、「委託相談」の存在意味を考慮し、相談対応に当たっている。</p> <p>○各療育機関、特別支援教育センター、発達障害者支援センター、親の会等との連携・情報共有を密にしており、乳幼児から成人、当事者、保護者及び支援者の相談に幅広く応じている。</p> <p>○重症心身障がい児者の暮らしに必要な支援（医療、医療的ケア、介護、教育、保育等）を提供する事業所とのネットワーク構築に力を入れている。医療機関（病院連携室、訪問看護ステーション等）とつながりが持っており、医療的ケアのある重症心身障がい児（者）のケースを多く持っている。</p>
<p>精 神</p>	<p>○計画相談は行っていないが、セルフプラン作成を希望する方に対する作成支援を行っている。</p> <p>○訪問や同行支援を通じて、長期的な関わりに力を入れている。</p> <p>○地域活動支援センターと併設しているため、日々の生活における日常的な相談を初め、地域生活をサポートしやすい体制づくりを行っている。</p>

(2) 利用者評価

各相談事業所を利用された方に対して「利用者アンケート調査」を行い、利用者の視点からの評価を行った。(訪問時も含む)

実施期間経過後に調査票を回収し、相談支援事業評価部会において評価を行った。

また、利用者評価の調査項目は、障害者等相談支援事業委託仕様書に基づく業務内容と関連付けがされていることから、業務内容の実施に関する補完的調査を兼ねることとした。

実施期間 平成26年10月1日(水)から平成26年10月31日(金)

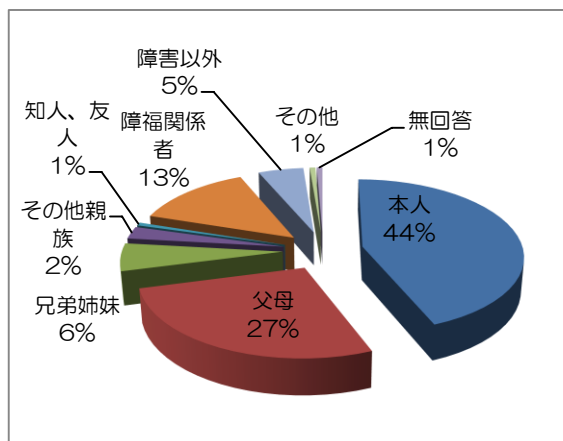
回答者数 155名

① 相談者の状況

<対象者から見た相談者の続柄>

本人からの相談が全体の約半数を占めている。

次いで父母、障害福祉サービス関係者からの相談が多い。

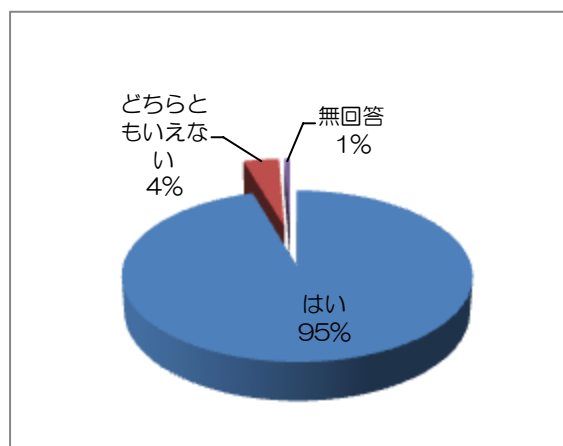


② 相談員の傾聴態度

<相談員はあなたの話を丁寧に聞いてくれたか>

相談に訪れたほとんどの方が、相談員の対応が丁寧であることを認めている。

相談支援事業所を利用して満足と感じた点として「丁寧に対応してもらい、気持ちが安らいだ」「親切な対応に利用者さんが心を開いているのを感じた」「優しく丁寧に聞いてくれるので、話しやすい」などの意見が寄せられた。

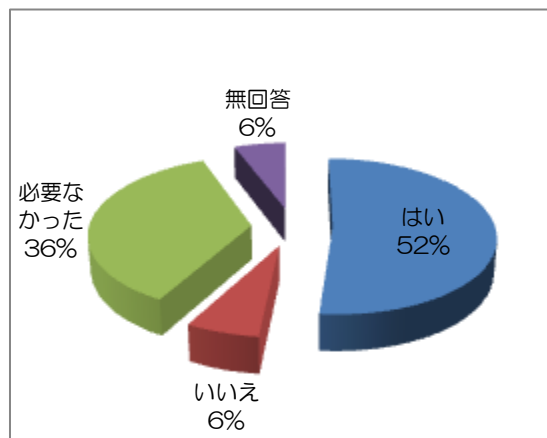


③ 個人情報の同意

<情報の第三者提供に同意したか>

今年度から新たに「今回の相談ではそこまでの必要はなかった」という選択肢を追加した。

約半数の方は、個人情報の提供に同意したと回答しているが、「必要なかった」と回答した方も36%と多い。

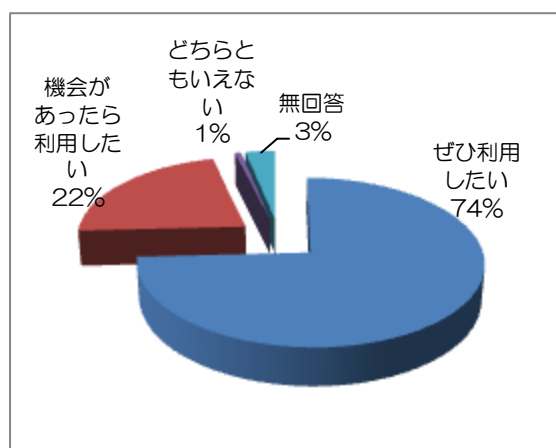


④ 利用者満足度

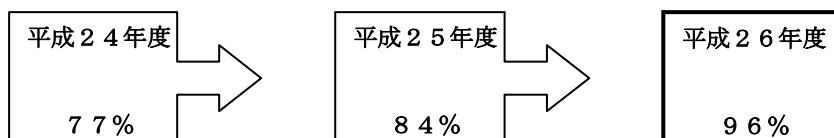
<これからもこの相談支援事業所を利用したいか>

「ぜひ利用したい」「機会があったら利用したい」と回答した利用者は149人で、全体の96%の方が、利用したいと回答している。

ぜひ利用したい	115人
機会があったら利用したい	34人
利用したくない	0人
どちらともいえない	1人
無回答	5人
合計	155人



※ 利用者評価を開始した平成24年度以降「利用者満足度」は下記のとおり、年々上昇している。



また、「相談員の皆さんが自分の立場になって話を聞いてくれる」「悩みに対して、道筋を示し、背中を押してくれることで、安心できた」「出口のない状況に灯りが差した」などの意見がある反面、「相談中に電話で中断することが多い」「相談員が忙しく、事業所不在のときが多い」「名札をつけてほしい」などの意見もあった。

(3) ヒアリング

相談支援事業者から提出された評価資料と利用者アンケート調査の結果集計後、相談支援事業者に対する相談支援事業評価部会によるヒアリングを行った。

ヒアリングの実施に当たっては、相談支援事業評価部会を主として身体障がい者を対象とする事業所、知的障がい者を対象とする事業所、精神障がい者を対象とする事業所の3つの小部会に分けて行った。

① 身体小部会における質疑の概要

身体障害者生活支援事業の方法等について

- 身体障がいのある方の自立生活プログラムについては、参加者に対し送迎サービスを実施している。プログラム自体は個別支援のため時間と労力がかかり、1回6、7名が限度である。
- パソコン教室は好評のため、回数を増やしたいが限界がある。事業所から声掛けをして参加してもらったり、来所できない人は訪問で対応している。

精神障がいのある方への対応について

- 手帳に関わりなく対応しているが、精神疾患の方は難しい。事業所を変えることは、本人にとって負荷がかかると思われるため、とにかく聞く、可能な限り話を聞くようにしている。
- まず受け止めることにしている。駿河区の相談支援事業所やクリニック等と連携がとれているため、病院のワーカーから適切な医師へとつなげている。
- 1時間、2時間かけて話を聞き、受け止めている。恵まれた立地を生かし、「なごやか」や「精神保健福祉課」につなげている。

地域づくりにおける相談支援事業所の役割について

- 行政区連絡調整会議に地域の障害福祉事業所等を巻き込み、顔の見える関係を築けるよう、事業所が抱える困難ケースについても協議している。相談支援事業所をまず、皆に知ってもらい、地域の事業所が会議に参加してよかったと思えるようにしたい。
- 「積極的に巻き込まれよう」という気持ちで対応している。老障介護世帯ばかりでなく、障がい者が高齢者を介護している世帯、障がい者自身が高齢者という場合も多いため、地域包括支援センター、社会福祉士会、民生委員等との連携を大切にしている。
- 緊急時の短期入所利用に関する地域課題、地域包括支援センターとの関わりについて重点的に取り組み、広がりができています。また、現在、相談支援の中でサービス利用事業所を探すのにとっても苦労していることから、たとえば利用可能な居宅介護事業所をインターネット上で探すことができないか、障がい者ヘルパーネットワーク静岡と話し合いを持ち、可能性を模索していきたいと考えている。

② 知的小部会における質疑の概要

本人、家族、どちらの意思を主体に相談支援事業所として対応しているか

- 「本人がどうしたいか」を引き出すためにアセスメントをしっかりと行っている。「いやなことはいや」という本人の意思表示を大事にしたい。
- 自己決定の気持ちを大切にしたい。そのために施設見学、実習、グループホームの体験利用など、多くの経験をしてもらっている。また、アセスメントが大切で、意思疎通のできる相談支援をしていきたい。
- 重心のため、本人の意思は大切と思いながら、親御さんの意思で対応しているが、本人が「苦痛に思っていない」ことを大切にしている。小さな変化、小さな表現を見逃さないよう委託相談として長く関わるのが重要である。
- 「何も困っていない」「1人でできる」と困り感がないため、知的障がいのある方への対応は難しいものがある。福祉サービスの利用によって生活が豊かになることを何度も丁寧に繰り返し説明していくが必要になる。

触法系障がい者の対応について

- それぞれの背景、生育が異なるため、根本的な解決はできない。福祉サービスだけで支えることはできないと思っている。
- 福祉サービスで支えることを条件に出所するが、触法系の方は知的のレベルが高いため、利用できるサービスに限りがあり、24時間見守ることはできない現状がある。

③ 精神小部会における質疑の概要

虐待防止センターとしての対応について

- 虐待としての事例はなく、権利擁護の相談が数件ある。
- 地域包括支援センターから、高齢者への虐待が疑われるとの連絡を受けた事例があったが虐待というほどのものではなく、そういったケースは、家族関係・人間関係に計上している。

潜在的相談ニーズの掘起こしについて

- 来所や電話をくれた人が支援対象になるので、相談できずにいる人は大勢いるかもしれないが掘起こしは難しい。広報等が必要。
- 民生委員の定例会への参加や包括支援センター等の関係機関へ働きかけて情報収集に努め、訪問に力を入れている。ただし、精神障がい者か不明な状況、本人が相談を希望していない状況や、周囲が困っていても本人が困っていない場合などでは訪問できないまた、訪問等行った結果、精神障がい者ではなかったケースも多くある。

3 評価結果

相談支援事業評価資料、利用者アンケート、ヒアリングの結果等を踏まえた相談支援事業評価部会における評価結果は下記のとおりである。

<評価項目及び評価する点>

項 目	評価する点など
基 本 情 報	○相談対応が可能な職員を配置しているか
相 談 支 援 延 べ 件 数	○支援内容や支援方法の傾向 ○多様な障がいに対応しているか
相談支援体制強化に関する取組	○事業に対する積極的な取り組みをしているか
身体障害者生活支援事業 障害児等療育支援事業 精神障害者生活支援事業	○障がい種別に応じた実施事業は適切か
そ の 他	○各種研修等への参加により相談員のスキルアップを図っているか ○地域における関係機関等会議へ積極的に参加し、情報提供等に努めているか
相談支援事業への取り組みについて	○相談支援を行う上で特に工夫していることはあるか ○問題意識を持って対応しているか ○報連相の体制はできているか ○多くの機関と連携しているか ○丁寧な関わりをしているか

① 【身体】評価結果

※評価できること：○ 要望・意見等：●

項 目	評価内容
基 本 情 報	○すべての事業所において配置基準は満たしており、適正に運営されている。 ○電話による24時間対応をしている事業者があり、評価できる。
相 談 支 援 延 べ 件 数	○福祉サービスに関する支援を中心に生活技術や就労に関する支援も多い。 ○来所、訪問、同行支援など相談者に応じた対応ができている。 ○すべての事業所が多様な障がい種別に幅広く対応している
相談支援体制強化に関する取組	●困難事例の実績が多く、基幹相談支援センター等との連携が多い事業所がある反面、連携の実績がない事業所もあった。基幹相談支援センター等の利活用により課題解決へ

	の道を積極的に探ってほしい。
身体障害者生活支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ●パソコン教室は希望者も多く、充実した指導を行っているが、パソコン教室以外の事業も積極的に行われたい。 ●外出支援として映画鑑賞を実施しているが、利用者が少ない。市内の歴史、文化に触れる機会をつくるなど、魅力ある事業になるよう内容を整理されたい。 ●バリアフリーチェックを継続し、地域マップ作成などの成果を期待する。 ●当事者団体の相談支援事業所として自立生活プログラムや社会生活力を高めるためのプログラムについては、今後も積極的に継続して実施されたい。また、メニューとして市内の歴史・文化の散策や体験学習も検討されたい。
そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ○自主的なセミナーの開催などを積極的に行っている事業所もあり、評価できる。 ○高校卒業後の地域生活支援について課題意識を持ち、特別支援学校との連携を図っており、評価できる。 ●多くの事業所において、各種会議や研修会に積極的に参加し、職員のスキルアップを図っているが、ややスキルアップのための研修が少ない事業所が見受けられた。相談内容が複雑・多岐にわたる中、円滑な相談業務に資するため知識の習得に努められたい。 ●相談支援事業所としての役割をさらに発揮するため、地域課題について主体的に研修会等の開催をされたい。
相談支援事業への取り組みについて	<ul style="list-style-type: none"> ○すべての事業所において、相談員の身だしなみ、言葉遣いなどに配慮するとともに、相談室の環境整備を初め、対応姿勢などに創意工夫が感じられる。 ○受付簿やパソコンにより情報共有が図られており、相談員不在時でも対応できる体制が整っている。 ○障がい当事者の状況を丁寧に把握し、ニーズに対する支援を常に考えている。 ○地域の関係機関との連携を積極的に行っており、計画相談支援事業所との連携事例も多く、活動の広がりが評価できる。 ○重度の障がいがあっても、地域で暮らせるよう障がい当事者の気持ちをまず第一に考え、ニーズに対応できるよう積極的に取り組んでいる姿勢は評価できる。 ○介護保険事業所も有していることから、福祉サービスに対して幅広い支援ができています。 ●交通の便の良さ、駐車場完備とバリアフリー、同敷地内

	における関係機関との連携が迅速にできるメリットをさらな生かし、円滑な相談業務の推進を期待する。
--	---

②【知的】評価結果

項 目	評価内容
基 本 情 報	○すべての事業所において配置基準は満たしており、適正に運営されているが、実際の相談支援において、現状の人員では相談員の負担が大き過ぎると感じられる事業所もあった。
相 談 支 援 延 べ 件 数	○福祉サービスに関する支援から社会参加に関する支援まで、多様な相談内容に対応できている。 ○支援方法においては、事業所ごとに若干の差異が見られるが、地域の特性の由来しているのではないか。
相談支援体制強化に関する取組	●困難事例への対応件数も多く、基幹相談支援センター等関係機関との連携件数も多い事業所がある反面、困難事例は多いがセンターとの連携実績がない事業所もあるが、今後は障害当事者団体との連携も必要である。 ●触法系障がい者に対する相談支援は、困難が付きまとうが、取り組みの強化を期待する。
障害児等療育支援事業	○障がいの早期発見、早期療育を促進し、家族への支援を深めるためには保育所、幼稚園等との連携は不可欠である。幼稚園への巡回指導、講演会、特別支援学校生徒への説明等幅広い相談支援がされている。 ○障害児等療育支援には、保護者、支援者への教育的支援が欠かせない。ペアレントトレーニングは良い取り組みであるので、さらに発展させてほしい。 ○他の事業所ではカバーできない療育、医療相談を実施している。さらに専門性を高めてほしい。 ○法人内に母子療育訓練センターがあり、初期段階から深いつながりができており、有効的に機能している。 ●「重心」という専門的な療育支援の中で、医療的ケア、就学等、幅広い相談内容への対応ができているが、法人内で完結している感がある。外部アピールも必要ではないか。 ●平成27年4月、幼保連携の認定こども園移行に当たり、制度理解を進めることも必要ではないか。
そ の 他	○各種研修会へ参加することで職員のスキルアップとともに、関係機関との交流、意見交換等を積極的に実施している。
相談支援事業への取り組みについて	○記録管理のシステム化、終礼時の支援報告、決裁など、

	<p>連絡体制が整っている。</p> <p>○本人への「自己決定支援」に意識して取り組んでいる。障がい者差別・虐待防止の面からも大切なこととして評価できる。</p> <p>○相談支援から次へつなげる姿勢を評価する。隙間をカバーするセーフティーネット的役割を果たしてほしい。</p> <p>○訪問支援だけでなく、手紙やメールなど障がい特性に合わせたアプローチと入所施設、グループホームへの見学同行など、本人・家族に寄り添った丁寧な支援ができています。</p> <p>○同法人内に多様な事業所があり、事業所での様子の把握ができていますことは強みでもあり、相談しやすい体制である。</p> <p>●相談支援の効率化も視野に「すくすくファイル」「サポートファイル」の活用を推進されたい。</p> <p>●重心に特化したネットワーク構築に取り組んでいる。3区を一手に担っているため、重い課題や長期間にわたる相談支援が必要であり、相談員に関わる負担は大きいと感じた。リスク分散も視野に入れた体制づくりが必要である。</p>
--	---

③【精神】評価結果

項 目	評価内容
基 本 情 報	<p>○すべての事業所において配置基準は満たしており、相談支援専門員に加えて精神保健福祉士等専門資格を有する相談員の配置により専門性が確保されている。</p>
相 談 支 援 延 べ 件 数	<p>○相談延べ件数を実人数で割ると1人当たり複数回の相談となっており、継続した相談対応を実施していることが伺える。</p> <p>○訪問相談重視、来所相談中心等、各事業所の特色を活かした支援を行っている。</p> <p>○すべての事業所にて多様な障がい種別に対応している。</p> <p>●電話による相談が非常に多いが、軽微なもの以外はその後も継続した支援を期待する。</p>
相談支援体制強化に関する取組	<p>○すべての事業所において精神保健福祉士が配置され、専門性が確保されている。</p> <p>○支援方法別では、関係機関との連携事例が電話相談に次いで多く、困難事例に積極的に取り組んでいる。</p> <p>●更なる関係機関との連携により、相談したくてもできない人への支援を期待する。</p> <p>●困難事例対応件数等に差異があるため、資料作成時等に</p>

	<p>検討が必要。</p>
精神障害者生活支援事業	<p>○相談が頻回な相談者に対して受容的、共感的に接することで関係性を強め、適切に助言している。</p> <p>○併設の地域活動支援センターの機能を活かし、基本的な生活環境を整えることで、社会参加促進に努めている。</p> <p>○ボランティアの協力、利用者によるグループ活動等、社会生活力向上につながる支援が行われている。</p>
そ の 他	<p>○地域の民生委員協議会への定例的参加、地域包括支援センターとの連携等、それぞれの事業所での工夫がみられる。</p> <p>○各種研修会への参加、実習生の受入れ等、相談員のスキルアップに努めている。</p> <p>●各種研修へ参加しているが、事業所としての研修計画が資料上確認できないため、作成資料の検討をされたい。</p>
相談支援事業への取り組みについて	<p>○家族と本人との想いに差異があり相談対応に苦慮する事例や、介護者の高齢化により本人支援に留まらず家族への支援が必要な現状等、障がい者支援制度の脆弱性を物語る事例が多い中で、各事業所とも課題意識を持ち、着実に改善しようと努めている。</p> <p>○地域等から精神障がい疑われる人の相談に対して、本人に認識がない等により関わりを拒否されることも多く、信頼関係構築に長時間要するが、粘り強く支援している。</p> <p>○すべての事業所において、回覧や終礼時のミーティング等を活用し、全職員で情報共有に努めている。</p>
特 記	<p>○精神障がい者の居場所としての機能を持つ、地域活動支援センターが併設され、その特色を活かした相談支援が実施されている。</p> <p>○関係機関との連携によって訪問相談を活用している事業所もあり、潜在的な相談ニーズの開拓に努めている。</p> <p>●障がい者に対し、適切な方向を見定めて長期的支援を行うことを期待する。</p>

4 平成26年度相談支援事業評価を終えて

今年度は冒頭で述べたように評価資料の変更、事業所に対するヒアリングの実施など、新たな視点から相談支援事業評価を行った。

評価部会では、特に評価資料及びヒアリングによって、相談支援事業に対する真摯な取り組み姿勢が評価され、利用者アンケートにおいても、非常に高い満足度が得られるなど、良好に業務が遂行されていることが伺えた。

被評価者である相談支援事業所からは、「取り組みの振り返りと事業所間の情報共有ができた。」「関係機関の多さに改めて気づいた。」「自分たちの相談支援に関わる思いを伝えることができた。」「忙しさが慢性化している業務の中で、改めて“大変だ”と言ってもらえたことが今後のモチベーションにつながる。」「他事業所も同じような問題を抱えていることがわかった。同様なケースについては、他事業所の経験を活かせるようにしたい。」との意見があり、日々の相談支援業務を振り返る機会としての有効性と区を跨いだ情報共有や連携の必要性が確認できた。

相談支援事業評価部会員からは、「乳幼児を抱えた親は、何をどこに相談していいかわからず不安に思っている。隠れた問題点を早期発見し、早期療育に結び付けられるような相談支援が必要である。」「本人だけでなく、家庭環境も含めた総合的な支援が必要であり、業務の大変さがわかった。」「相談支援は出発点として重要な役割を担っている。今後さらに多くの課題・難題に対応せざるを得ない状況が推測される。相談員の負担が増大することが危惧されるため、事業所の独自性の発揮と業務分散により円滑な相談支援体制を確立が必要である。」「相談支援は新しい視点の事業であり、影響力は大きいものがある。相談支援事業所連携の元、静岡市の福祉を先導してほしい。」との意見があった。

これらの評価結果を参考に、相談支援事業のさらなる充実に向けて、来年度は、各相談支援事業所の特色も含めた周知方法や全市レベルでの情報共有と連携方法等について、実効性のある対応策を検討していきたい。