26.05.29 江戸川区 計画相談支援事業所 連絡会　事前アンケート（追加分）

ア　計画相談支援における障壁（課題）と、その解決策（案）を教えてください。

そのうち、区に取り組んでもらいたいことがあれば●マークを付けてください。

●事例検討や困難事例について検討する場がない。

　(案)江相連でも事例検討会を定期的に行っているが、自立支援協議会の分科会の設立が望ましい。

●モニタリング月でない時の相談や調整に対しての担保がない。

　(案)基本相談の委託。それまでは地活Ⅰ型や愛の手帳係、身障相談係等が対応する。

●モニタリングの連絡が取れなかったり、作成後の署名がもらえなかったりすることが多々ある。

　(案)調整がつかない場合、電話連絡等でモニタリングを提出できるようにする。

●受給者証をご本人や事業所が抱え込んでしまって、確認できないケースがある。

　(案)受給者票のコピーを相談支援事業所に送付できるようにする。

イ　上記の他、計画相談支援に関して皆で共有しておきたいことがあれば教えてください。

・地域定着支援を積極的に使えるようにしてほしい。相談支援事業所がモニタリング月以外の支援に入る事が出来るようになる。

・基本相談支援、自立支援協議会、基幹相談支援センターについて、区と江相連で設置案や運用について具体的な話し合いをする委員会のような組織を作ってほしい。

ア　計画相談支援における障壁（課題）と、その解決策（案）を教えてください。

そのうち、区に取り組んでもらいたいことがあれば●マークを付けてください。

一人で行っているので、困ったことを気軽に聞ける、聞きやすいところがない。

　　　　↓

江相連等のバックアップ→将来100％相談支援になった場合を想定すると

研修やもっと細かい事や部会等で協力していける環境が必要なのでは？

江戸川区の社会資源の情報が分かりずらい

↓

●介護保険の場合ハートページを作成しているので（年一回の更新）、利用者さんにも事業所にとっても各事業所の特色や、地域の事業所所在地等が分かるので助かる。ワムネット等ではなく紙の媒体は重要だと感じます

是非とも江戸川区民が分かりやすい障害福祉サービスの冊子ハートページ（障害福祉版）を作成してほしい

イ　上記の他、計画相談支援に関して皆で共有しておきたいことがあれば教えてください。

ア　計画相談支援における障壁（課題）と、その解決策（案）を教えてください。

そのうち、区に取り組んでもらいたいことがあれば●マークを付けてください。

●計画相談に対しての利用者の理解、同意を得る

→（特に精神障害の方は「手続き」等に拒否が強いためインテークが難しく、アセスメントの段階まで時間を要する）

→電話がつながらない、会えない…等の課題あり

●計画相談だけでは採算がとれないため、他の業務と兼務が必須であるため、受け入れに限度があるのではないか？

●一般相談と計画とのすみわけができると助かります。

●障害者にとってわかりやすい「計画相談のしくみ」のパンフレットの作成が必要だと思います。

●時間がかかりますが、受け皿としての事業者づくり、研修制度整備（民間にまかせていても、数が少なく遠方だったりする。）

イ　上記の他、計画相談支援に関して皆で共有しておきたいことがあれば教えてください。

●計画支援事業者のガイドマップを作ってほしい。

●障害自立支援の事業者リスト（居宅、移動、重度etc）

●利用者紹介連絡票があれば、口頭での連絡に誤りがあるといけないので、また、初回の訪問には、前事業者の同行訪問が必要。

●江相連の役割の整理。

ア　計画相談支援における障壁（課題）と、その解決策（案）を教えてください。

そのうち、区に取り組んでもらいたいことがあれば●マークを付けてください。

・担当ケース数が多く、ケース全員への適切な支援がしづらい

・来た依頼を断りづらい→取り掛かれる時期などをあらかじめ伝えている

●依頼されたケースの居住地区が遠方のため、ケース対応に時間がとられてしまう→同じ地区でまとめて動いたりはしているが、他の業務に影響が出る。

●依頼されたケースの家庭環境や病状など、情報が不十分なことが多く、サービスの調整以外のサポートが必要なことがある

イ　上記の他、計画相談支援に関して皆で共有しておきたいことがあれば教えてください。

特になし

ア　計画相談支援における障壁（課題）と、その解決策（案）を教えてください。

そのうち、区に取り組んでもらいたいことがあれば●マークを付けてください。

課題

・3障害で伝え方、依頼方法、認識の仕方が違う

・事務の煩雑さ

・計画の中身の精査

●行政でも障害種別をこえて計画に関する会議を持ってらっしゃると伺いました。その中で、利用者さんへの計画相談の説明の仕方や、サービスの利用法、提出書類について等、統一を図って頂けるとありがたいです。その際、なるべく簡略化できるようにお願いできればと思います。

・生訓とＢ型、精神の方では併用できるのに、愛の手帳ではできないとのご返答でした。その後訂正されましたが、そのように伝わってしまっている方もいるのではないでしょうか。

・計画の書類提出に行ったら窓口で番号札を取って待つよう言われたのですが、対応して頂けるとありがたいです。

・計画案から大きな変更がない場合、精神では計画の提出は省略させて頂いていますが、愛の手帳では提出することになっています。モニタリングの週間計画表も同様。

・飛び込みで来られた愛の手帳の方の親御さんより、突然計画相談の申請書と事業所一覧が送られてきたのだがこれは一体何かとのご相談を受けました。

行政も事業所も振り回されていると思いますが、一番振り回されているのは利用者さんや家族です。利用者さんにとって相談支援が有効に働くよう、また少しでも効率化を図りオールケアマネが達成されるよう、こういった意見交換の場などを設けて頂ける事はとてもありがたいです。事業所に対してもご意見いただければと思います。

ア　計画相談支援における障壁（課題）と、その解決策（案）を教えてください。

そのうち、区に取り組んでもらいたいことがあれば●マークを付けてください。

■各書類を作成するまでは特に問題はなくなってきているが、すべてにおいて本人のサインが必要となる。しかし、なかなかサインをもらう時間が取れない。

　→特に対策なく、本人に日程調整してもらうなどしている。

■「請求のため、受給者証が届いたら連絡ください」と伝えるが、大体みんな忘れている。そのため請求できないものがある。

　→案として、発行したあと、事業所あてに番号や期間など必要情報をリスト化して送って（知らせて）ほしい。

ア　計画相談支援における障壁（課題）と、その解決策（案）を教えてください。

そのうち、区に取り組んでもらいたいことがあれば●マークを付けてください。

●（課題）仕事をしている方、昼夜逆転している方などの相談が、土日や夜間中心にある。基本相談支援の対応が特に求められないモニタリング月ではない月でも関係等調整を必要とする相談が発生することが多い。

（案）地域生活支援事業の枠としての区相談支援事業（江戸川区の場合は、[地活Ⅰ、健康サポートセンター、身体障害者相談係・愛の手帳係、支援ハウス]でしょうか）が、上述のニーズに応じてくださること。

●（課題）計画相談支援について、給付管理をする仕事だと認識している事業所の方が多い（計画に給付管理的な要素を強調して求める事業所の方が多い）

（案）計画相談支援の役割、支給決定・給付管理をするのは行政の役割という周知をしてほしい。

●（課題）日常生活で緊急場面にしばしば直面する方のサービス等利用計画案で地域定着を提案しても、支給決定されないことがある（特に身体障害の方）。緊急時に対応をしても、認められない。

（案）支給決定根拠を区として明確に示してほしい

●（課題）①モニタリング月に連絡が取れない、ドタキャン、不調等で会えないなどの理由でモニタリングがなかなかできないことがある。②モニタリングまで至っても、同様の理由で確認・署名ができないことがある。

（案）①利用者・家族に対するモニタリングの説明等を行政からしてほしい。②一定の理由があれば電話等の確認で良しとすることも認めてほしい。

●（課題）受給者証が送付されたことに気付かない方がいたり、複数の事業所が関与しているときに事業所の方が持って行ってしまったりで確認できないことが多くある。

（案）支給決定や変更のタイミングで受給者証の内容を教えてほしい。できれば受給者証のコピーを送付してほしい。

●（課題）サービス等利用計画等の作成において書く必要のある欄が多くて大変。

（案）省令で定められない「長期目標」「短期目標」などが省かれた様式を認めてほしい。

イ　上記の他、計画相談支援に関して皆で共有しておきたいことがあれば教えてください。

・「基本相談支援」とは、誰が担い、誰に対して、どのようなときに、どのような方法で実施するものか、また、「一般的な相談」や「総合相談」などと言われる「地域生活支援事業」としての相談支援は、江戸川区の場合は、誰が担い、誰に対して、どのようなときに、どのような方法で実施されるものかを、全体で整理して共通理解にしてほしいです。

・同様に、「大いなるお守り支援」などと言われるようになっている「地域定着支援」について、現状ではどのような人・状況が対象と捉えているかということを共通理解にしてほしいです。

・支給量（特に居宅介護）の計算の際、精神障害の方は1か月5週間分で計算しますが、他の障害の方は計算が異なっているようです。どのように計算したらよいか共有しておきたいです。

・愛の手帳相談係所管のケースについて、特定の事業所を利用については、区の方も入っての「入所判定会議」という会議体で決定するということを聞きました。このように、特別な利用可否の決定をする事業所について、共有しておきたいです。

ア　計画相談支援における障壁（課題）と、その解決策（案）を教えてください。

そのうち、区に取り組んでもらいたいことがあれば●マークを付けてください。

課題：（網掛け部分は解決案です。）

1. 利用する福祉サービスにより稼動量が大きく異なる。
2. 入院先やグループホームが遠方の場合には時間、交通費ともに負担が大きい。→●加算の方式は取れないでしょうか？
3. モニタリング時期が毎月ではなくケース毎に異なるため、モニタリング件数に毎月増減があり、新規受け入れに影響する。→●モニタリングの頻度について柔軟に対応してほしい。
4. 目一杯頑張っているが、増員するためには赤字覚悟になる。相談支援専門員一人当たり担当件数が70～80件になるまで赤字。しかし、実際はオーバーワークになっている。→●例えば、難しいでしょうが増員のための補助をしてもらえないでしょうか？B型就労支援には、職員の処遇改善手当というものがありますが、相談支援になにもありません・・
5. ●相談員の対応に格差があるように思う。→区としてどこまでを標準業務内容とするのか示してほしい。薄い対応になっているところは、実地(個別)指導してほしい。
6. ●相談支援業務がダブっている地域活動支援センターⅠ型のあり方の是非見直しをしてほしい。補助事業から給付事業にシフトしていく考えはないのでしょうか。または、基本相談の充実を図る意味で拡充するお考えはないのでしょうか。
7. 受給者証情報の確認に手間取る。→●受給者証コピーを事業所にも送付してほしい。他ではできている自治体がある。

イ　上記の他、計画相談支援に関して皆で共有しておきたいことがあれば教えてください。

○計画相談業務（流れ、対応、書類など）の標準化

　ある程度の業務の範囲を明確にしていただくほうがいいと思います。

　例えば、事業につなげる場合は立ち会う（微調整がある）など

ア　計画相談支援における障壁（課題）と、その解決策（案）を教えてください。

そのうち、区に取り組んでもらいたいことがあれば●マークを付けてください。

●モニタリングの同意について

基準省令では、訪問の結果、軽微の変更や変更が無い場合は、再度の訪問は必須ではなく、電話や郵送等の確認でも差支えないとあります。現在は、訪問後モニタリングを作成し、再度訪問し同意確認をして署名を頂いております。現状では、二度手間となり、業務負担に繋がると考えます。区としての考えをお聞かせ下さい。

●利用者への周知

ほとんどの利用者が計画相談の意義と必要性を理解されておらず、その都度説明することが多々あります。利用者へ周知方法を考察できればと考えます。分かりやすいリーフレットの作成等。

ア　計画相談支援における障壁（課題）と、その解決策（案）を教えてください。

そのうち、区に取り組んでもらいたいことがあれば●マークを付けてください。

●更新月にご家族に「計画相談」の提案では、ご家族が考える（選ぶ）時間がなく、月初にお知らせしても中旬に事業所に依頼が来るなど、バタバタになってしまう。更新月の2か月前に提案するなど、前倒しでスケジューリングできないか。

●新規事業所開始に当たり、何をいつまでに準備すればよいか、実務的な準備セットやスケジュールがあればありがたい。計画を受けるにあたり必要最低限のフォーマット類や、作成の手順など。事業所の自助努力的な部分ではあると思うが、「研修」では実務的なことは教えてもらっていないので。

●上記に関連して、月間のスケジュール（何日までに「案」が必要、「計画」が必要、請求はいつのものをいつまでに、など）が欲しい。

●計画をもとに更新された受給者証のコピーを、必ず事業所に送るシステムの構築（ご家族からコピーをもらうのにすごく時間がかかるようなので。ご家族からの承認を得る書類を作成するなど）

●CWの担当エリアの一覧がほしい。

●CWとの役割分担を明瞭にしてほしい（基本相談の担保ともかかわる部分）また、手帳係内での計画相談に関するケース把握、振分はどうなっているのか知りたい。

●各事業所の契約件数（新規・継続、「赤黄青」の割合）、相談員数の把握を知りたい。

●上記踏まえた、各事業所への振り分け（CWから直接依頼分）

●基幹型相談事業所の設置、相談支援事業と自立支援協議会との絡み、区の構想があれば知りたい。

●区内福祉サービス事業者一覧があると助かる。（更新されたのであればその都度新しいものをいただけるとありがたい）

●相談事業所と区の共通のスタンスをとれるようにしたい。（CWによって考えのバラつきがある）

●各施設、利用者、保護者に計画相談のアナウンスをしてほしい。

●今回のような集まりを定期的にやって欲しい。

イ　上記の他、計画相談支援に関して皆で共有しておきたいことがあれば教えてください。

・各事業所の契約件数（新規・継続、「赤黄青」の割合）、相談員数の把握。

・江戸川区は相談事業をどのように進めていくのか。

　（区がとか、事業所がとかではなく、一体となって江戸川区の相談支援事業を構築していきましょう）

ア　計画相談支援における障壁（課題）と、その解決策（案）を教えてください。

そのうち、区に取り組んでもらいたいことがあれば●マークを付けてください。

計画相談事業の報酬だけでは事業所として成立しにくい報酬体系なので、どこの事業所も相談支援専門員が事務にも相当時間をかけている現状と思われます。

本来であれば、相談支援専門員や事務員を雇い入れる補助事業を江戸川区にお願いしたい、あるいは基本相談の委託を相談事業所にしていただきそこで採算が取れるようにしたいところですが、時すでに遅く、今年度はその予算も上げていないからできない、ということで、相談事業所でやっている事務負担を少々“区”に担っていただければと思います。具体的には以下の2点。

●***計画書やモニタリング報告書を関係機関(サービス事業所)に送ることについて***、相談事業所から提出を受けた区がすべてを把握しているわけなので、受理して受給者証を発行したら、区から関係事業所へ送付していただけると、相当量の事務負担軽減ができ、その分の余力を面談や計画作成に充てることができと考えます。よって、オールケアマネ達成までの期間限定でもこの作業を区にお願いできれば大変ありがたいです。

●***新しい受給者証を相談事業所が確認することについて、***利用者さんは受給者証が自宅に届いたらそれで安心し事業所に提出することを忘れがちで、月末月初は受給者証を集めるのに結構大変な思いをしています。半田ツアーの前後からお願いしているように、受給者証発行の後は、”区”から直接相談事業所にそのコピーを送っていただきたくお願いします。計画相談の給付申請書か相談事業所の届出書(様式17号か18号)に利用者さんの同意欄を早期に付けていただきたいです。

イ　上記の他、計画相談支援に関して皆で共有しておきたいことがあれば教えてください。

ア　計画相談支援における障壁（課題）と、その解決策（案）を教えてください。

そのうち、区に取り組んでもらいたいことがあれば●マークを付けてください。

●(課題)計画相談、サービス事業所それぞれの役割を理解する必要がある。計画相談の役割が給付管理の仕事や介護保険のケアマネジメントの仕事と理解していることがある。それによって計画相談やサービス事業所の役割で混乱が生じることや連携が難しいことがある。緊急性の高いケースや手厚い支援ネットワークを構築する必要性があるケースの場合など、マネジメントをしなければ生活が崩れてしまう方の計画相談の役割とサービス事業所の役割、連携について共通理解がほしい。

　(案)区で研修等を企画し、計画相談、サービス事業所の人材育成と連携の研修をしてほしい。

●(課題)計画、モニタリングの作成に時間がかかってしまう。もう少し計画やモニタリングのツールが考慮されると受けられるケースも増える。

　(案)ツールに対してのアドバイスや相談に応じてもらいたい。

●(課題) 緊急性の高いケースや手厚い支援ネットワークを構築する必要性があるケースなどが特定の事業所に偏ることがあったり、受けきれないケースがまわってくる場合がある。

　(案)ケースの体制や青、黄色、赤信号の体制バランスを把握してもらい、各相談事業所が負担にならないようにしてほしい。他事業所からケースが移動する場合は区が中心となり体制バランスを調整してほしい。

●(課題)支給決定について各障害部署で期間が違いわかりづらい。

　(案)それぞれの支給決定の流れ等を周知してもらうことや支給決定の流れや期間の目安、サービス内容を三障害統一してほしい。

●(課題)受給者証変更時に本人に送付しても紛失していたり、どこかに提出したりしておりすぐに確認できないことがある。

　(案)受給者証変更時はコピーを送ってほしい。

●(課題)地域定着の考え方、動き方が事業所によって異なっていることがある。それにより連携が難しいと感じることが多い。

　(案)どのような条件で定着がつけられ、どういうときが緊急時として動けるのかもう少し明確にしてほしい。

●(課題)基本相談の部分に関して、夜間や土日に受けることも多く、対応しなければならないことも多々ある。

　(案)この部分に関しては地域生活支援事業の枠として区相談支援事業に応じて欲しい。

イ　上記の他、計画相談支援に関して皆で共有しておきたいことがあれば教えてください。

・緊急性の高いケースや手厚い支援ネットワークを構築する必要性があるケースの場合など、マネジメントをしなければ生活が崩れてしまう方の計画相談の役割とサービス事業所の役割、連携について共通理解がほしいです。

・基本相談について区としての仕組みや共通理解がほしいです。

・アウトリーチが必要なケースや家族調整が必要なケースなど計画作成までに時間を費やすことがサービス提供事業所に迷惑をかけてしまうことがある。訪問や面談などが少ない回数で暫定的でいいので計画を立てるなど、区からのルールなどを明確にしてほしい。