

## 委託相談支援事業所ヒアリング結果概要

### (1) ヒアリング先事業所

以下の5事業所を対象に調査を実施しました。

- ・ 社会福祉法人青葉会 地域生活相談センターシャル
- ・ 社会福祉法人桐友学園 サポートセンター沼南
- ・ 特定非営利活動法人権利擁護あさひ
- ・ 社会福祉法人ぶるーむ ぶるーむの風相談室
- ・ 社会福祉法人ワナーホーム たんぼぼセンター

### (2) ヒアリングで重点的に意見を聴取した事項

市からヒアリングの際に、各委託相談支援事業者に重点的に聴取したのは次の3つです。ここではヒアリング結果の主なポイントをまとめました。なお、本ヒアリング結果は今後の施策展開に活用するために委託相談支援事業所との率直な意見交換を行う必要があったことから、回答した事業所名を伏せています。

#### ① 一般相談の内容や傾向について。

**一般相談においてひきこもりの疑われる相談は多いか。**

(調査票問1関係)

- **一般相談に係る相談**について、精神障害が疑われる方からの相談が他障害と比べて多く感じられ、1件当たりの相談時間も長く掛かる傾向だという回答が多くありました。対応方法は傾聴に徹する事が多く、長時間に渡る場合には1件の相談に時間を区切って対応しているという事例もありました。
- **一般相談においてひきこもりが疑われる相談**は多いと感じていることがわかりました(件数は未把握)。委託相談支援事業所への相談のきっかけは、地域包括支援センターからの連絡が最も多いという回答でした。次いで保護者・支援者からの相談、保健所等の他機関が情報提供の主なルートであることがわかりました。

## ② 他の相談支援事業所及び関係機関（市等）との連携について。

（調査票問5 関係）

- 委託相談支援事業所で受けたケースを、相談支援事業所へと引き継ぐ事例は少ないという回答が最も多くありました。また、一般相談支援事業所では基本相談との線引きが曖昧で当事者のちょっとした不安を整理する対応も求められるという指摘や医療的ケアのプラン作成を担える事業所が少ないといった専門性が異なる点が課題であること、計画作成の段階に入ってから他の事業所への引き継ぐ際には経緯の共有が難しくスムーズに引き継げないという背景があることがわかりました。
- 地域の特定の事業所同士の関係性は、巡回指導や（柏市自立支援協議会の）相談支援部会の活動で培われているという意見が多かった他、相談支援専門員の日頃の活動に基づく人間関係に支えられているという指摘もありました。

## ③ 事業所職員の育成（スーパーバイズ）及び定着について

（調査票問2 及び問3 関係）

- 委託相談支援事業所では、事業所内で職員同士で助言指導を行うスーパーバイズの体制が整っており、情報共有やバックアップがなされているという回答が多くありました。
- 相談支援専門員が不足している、いわゆる一人事業所を中心にアセスメントや計画外・緊急時の対応を想定した計画作成等のスキル向上の支援が不足しているという指摘がありました。

## ④その他に挙げられた課題

- 触法障害者の受入れ先確保について
- 医療機関及び地域包括支援センターとの連携について
- 当事者と家族の高齢化に伴う暮らしの場の確保について
- 災害対応について
- 医療的ケアについて
- 地域での委託相談支援事業所の周知について

### (3) 各事業所からの意見

聞き取りの際に各委託相談支援事業所から挙げられた意見を調査票の質問項目ごとに整理しました。

#### ① 一般相談に係る件数や時間について。

一般相談においてひきこもりの疑われる相談は多いか。

(調査票問 1 関係)

#### (一般相談の内容やその対応について)

- 近隣トラブル(金銭貸借,騒音等),SNS,ネット通販のトラブル
- 精神障害の方からの電話で,話を聞いてほしいものが多い。通所をしておらず,友人や家族も実質いない中で,不安や孤独感が強いようである。被害妄想や他者(主治医・家族・行政・他の相談機関など)へのクレームを話されることも多い。
- 精神障害の方の相談は,終わりが無いと思っている。終わらせようではなく,その都度どう対応していくか考えている。終わりは特に意識していない。
- 不安の訴えや,その解消のための相談支援や傾聴
- 精神状態不穏などで,「今,話を聞いてほしい,どこも忙しいと断られた」と当事者から頻回な電話相談。相談支援専門員がすでについているケースでもある。
- 特に,重度の行動障害や精神障害の方の場合,地域にその受け手であるサービス提供事業所がない,若しくは消極的であることから,特に生活の場を急ぎで探す必要がある際は地域外にその場をもとめローラーで情報を集めている状況。施設間での取り決めや各市町村独自のルールが障害になることも多く,数ある相談の中でも困難である。
- 相談は,季節柄や時期によって集中する。突発的なので,時間を調整するのが大変。不安の訴えや解消のための相談(が多い)。電話が長くなることもある。
- 医療的ケアでは,医療機関への受診同行のケースがある。精神障害では,具合が悪くなる時,メンタルクリニックに同行することが多い。市内に周産期の小児神経の大きな病院がないため,つくば,千葉,女子医大,都内などへ付き添うのは一日仕事。コンスタントではないが,半日から一日がかり。
- 福祉サービス利用の相談が最も多い,家族と本人から。ちょっと話を聞いて,不安などの相談はたまにある程度。市役所窓口からの紹介,ネットで調べて電話が来ることが多い。
- 精神障害や発達障害で,障害受容ができていない,病識がない方の対応に時間を要する。どこから相談を進めようか迷い,時間もかかる。何回も話を重ねていくしかない。

## (ひきこもりについて)

- ひきこもりのケースも時間を取られ、どうしていったら良いかわからない。そもそも本人に会えない。
- 若い世代のひきこもりが深刻。不登校だったという若い世代のひきこもりが多い。
- ひきこもり=障害とは限らない。実態は分からない。医療につなげることが難しい。病院に行くまでが大変で時間がかかるが、診断が付かなければ市の制度（※注 自立支援医療（精神通院）や精神障害者保健福祉手帳）は使えない。
- 来る前に、行政や保健所などによく電話したりして、意外とつながっている。孤立している人からの電話はないという印象。
- ひきこもり本人は電話してこない。母やひきこもりの人と関わり気になった人から電話がある。一定の生活はしているが、通所や仕事もなく、このままでよいのかといった相談。本人の意向がわからないので、直接訪問も難しい。支援のタイミングを見計らっているケースもある。
- 地域包括支援センターからも相談があって、8050問題で、誰々のお子さんが心配といった相談はある。ひきこもりだと入りづらいので、ケアマネや母を通して、本人に委託相談支援事業所への相談や事業所を知らせる。
- 親が高齢化したことで、ケアマネとつながりができて、子どものひきこもりなどが見つかる場合がある。以前見つかったケースでは本人をスムーズに生活介護につなげられた。その経験は法人にとって力になる。
- ひきこもりの相談は増えている印象。地域包括支援センターからの紹介も多く、高齢者宅を訪問したらその子どもがひきこもりといったことがある。
- 市の南部地域、松戸市境からの依頼も多い。親と一緒に連れて来るから見立ててほしいといった依頼。
- 事業所主催の子ども食堂に、スクールソーシャルワーカーの先生も来て、学校の不登校児童について相談を受けることもある。
- 大人で一人暮らしの人は最初は信頼関係をつくるのが大変だが、関係づくりがうまくいけばヘルパーなどを受け入れてくれる。
- 例えば、ひきこもりの本人40歳、祖母90歳のケースでは対応していくと行き詰まり感のようなものがある。現状の福祉制度でどうにかなるものでない。病院は見つかったが、本人が行きたがらない。
- 保健予防課のソーシャルワーカーや病院、貧困が絡むとあいネット（柏市地域生活支援センター）とも連携する。

### **(受け入れ先確保が困難なケースについて)**

- 窃盗ならまだともかく、放火や性犯罪などに関しては、グループホームなど法人の理解も含めて受け入れは厳しいところがある。このため一人暮らしの方が（地域移行に繋がる）可能性が高い。
- 突然連絡が来て釈放されたということが多く、意外と予定が立たないものである。宿泊型の自立訓練施設は少なく、すぐに受け入れてもらうのは難しい。
- 触法者の自立訓練施設があるとよい。刑務所から出てすぐ一人暮らしでなく、数年でも訓練できるところがあるとよい。例えば、地域生活支援拠点の一か所は自立訓練施設と併設で宿泊型の施設とするなど。ホームレスが緊急で住める場所があいネット（柏市地域生活支援センター）にあるので、そこを増やすイメージ。
- （触法者の受入れについては）短期入所では対応しきれない。必要な時に宿泊型の自立訓練施設に入りやすいよう、施設の余力（空き）を持たせておく方が良いが、空きの分は収入が減るので（施設の運営事業者としても）苦しい。あいネット（柏市地域生活支援センター）が緊急で居住の場所を持っているが同様の居場所を増やしてほしい。
- （施設が）「見つからず、すみません」と保護者に話す時が辛い。
- 20代の人が多い。特別支援学校を卒業して、生活介護へ行くことを想定して預け先を探すが（生活介護も）短期入所の受け皿もない。グループホームは出来ているが、受け入れてくれない場合もある。
- サービス事業所が見つからない場合、事業所を回って、どういうケースなら受け入れるか個別に聞く。他市の事業所も見て、なるべく得意とする事業所につなぎたいと思っている。

### **② 他の相談支援事業所及び関係機関（市等）との連携について**

（調査票問5関係）

#### **(相談支援事業所同士や他サービス事業所との連携について)**

- 各種機関同士より、個人での連携が取れている。ケースや地域によって得意な人に振り分ける。
- 事業所のつながりでなく、相談員のキャラクターや信頼関係で連携している。事業所間の連携も個人ベースが強い。
- 委託相談支援事業所に来る相談は困難なケースが多いので他（の相談支援事業所）に振りづらい。
- 基幹相談支援センターや一般の相談支援事業所に求めるものがあまりない。地域生活支援拠点でないと難しい、基幹相談支援センターと組まないと難しいケースはなかった。
- 委託相談支援事業所が関わっているのは（複雑な）ケースが多い。他の事業所も大変と感じていることが多い。

- 保護者は、柏市では大変な人を受け入れてくれる法人や事業所があると思っているのに、それが叶わないことをなかなか納得してもらえない。
- 委託相談支援事業所として関わっても、計画をつけないとやっていけない。他の事業所に依頼するのは難しいので、結果的に計画が増えていき、委託相談支援事業所の相談員が持たざるを得ない。
- 身体障害の方はプランを作り、環境を整えることで（他の相談支援事業所へ）引継ぎやすくなるが、精神障害や発達障害のケースは他へ引継ぎづらい。（事業所に所属する相談支援専門員が一人だけのいわゆる）一人職場の事業所が増えても、委託相談支援事業所から引き継げないのでは（全体が上手く回らず）解決にならない。すべての相談支援事業所が特定相談を受けられるようになれば良いのだが難しい。
- 委託相談支援事業所が併設でない事業所では基本相談の線引きがあいまいで、すぐ委託相談支援事業所が紹介されてしまう。家族などに関する相談への対応が上手くできれば（委託相談支援事業所で引き受ける前に）解決することも多い。
- 通常の指定相談事業所ではサービスに関係のない、ちょっとした不安などには触れないことがある。このため、利用者が不安になって相談してくることがある。家族に不満があるなら「お母さんにこう言ってみたら？」、本人の不安を整理するだけでも対応してあげてほしい。精神障害の人に慣れていなくても、特別難しいことではない。
- 計画相談支援事業所から電話がある場合もあるし、具体的なケースで関わることもある。事業所を巡回する中で、電話をかけるほどではないが訪問した時に相談されることもある。以前より相談は増えた印象で、特に（所属する相談支援専門員が1人の）一人職場の相談員から相談を受けることは多い。

### （市役所との連携について）

- 相談体制に障害福祉課は外せない。ちょっとした申し送り事項があれば違う。今はほとんどつなががないので、家族にとってはたらい回し感があり、もっと丁寧に接してほしいと感じているだろう。
- 手帳の申請など事務的なこと以外、まだやるべきことが整理されていない人が市役所に来たら、要点を整理して、委託相談支援事業所に事前に伝えてほしい。事前の申し送り事項があれば、準備ができる。今年度は市役所からリストだけ渡されて来る人が増えている印象。シートなどに必要事項を記入して共有などできれば良いのではないかな。
- 市の機関との連携がとれていない。障害福祉課のワーカーとは連携がとれており、分からないことは聞いている。障害福祉課の窓口が問題。
- こども福祉課、市や県の児童相談所と足並みがそろわない時がある。虐待のケースは難しいので、信頼関係がある人がつないでくれると進めやすいが、児童相談所担当者と時間が合わず、対象者に会えなかった。つながりが大切だ。また、家庭児童相談室（※2019年現在は柏市こども部こども福祉課）の職員も異動でつながりが切れてしまうこともある。
- 30年度から市の体制が変わったが、以前は市のワーカーと相談員と一緒に現場に行くこともあり、市の制度の勉強になってよかった。

- 相談者が市役所の窓口に来た時に、委託相談支援か計画相談支援かを判断せずに、リストだけ渡されて終わるケースが多い。まずは基幹相談支援センターに必ずつなぐよう案内するなどしてはどうか。基幹相談支援センターを通す流れをつくってほしい。
- 今年度になって、リストを渡すだけといった市の対応が増えている印象。以前は委託相談支援の5事業所のいずれかに電話するよう案内していることが多かったが、今は近くに行くようにと言われるようだ。相談者はまた同じことを話さねばならない、たらい回しの印象を持つ。

### ③ 事業所職員の育成（スーパーバイズ）及び定着について

#### （不足している資質について）

- 知識、制度、ネットワークを持っていないとスキルは身につかない。
- 資質を上げるには、他法人や在宅のプランを作ることを通して、地域を知り、誰かに助けてもらふ経験が必要。
- 利用者と関わる他の事業所の職員とつながりを持っていたい。相談員同士はもちろんだが、他の業種とのつながりが必要で、それが相談支援にもつながる。
- 相談支援専門員の役割があいまい。一般相談がちゃんとできる、モニタリング、計画外に必要な時に動けることが大事。
- 計画内容が本人に合っているか。自法人だけでなく、他法人や他事業所のサービスも使って、緊急時に地域生活支援拠点を使わないで済むように、日頃のプランを作っておかなければならない。その人にとって何がよいか、普段から考えてプランを立ててほしい
- 相談支援専門員自身が役割などを理解していない。（市内で70数人の専門員登録があるが）連絡会に出席するのは40人くらい。残りは理解していないのでは。70人の中で常勤や専従がどの程度いるかも気になる。
- 事業所内に2人以上の相談員がいて、互いに相談できる体制や余裕が必要。
- 事業所の数を増やしていく方向性だと思うが、（所属する相談支援専門員が1人の）一人職場ばかりでは（相談支援専門員としての）役割を理解する機会が少ない相談員が増えるだけだろう。
- 相談支援専門員の質を高める取組をした方がよい。今ある事業所を育てていく必要がある。地域生活支援拠点と連携してどう育てていけるか。
- アセスメントに加え緊急時対応に関しても想像力を働かせてクライシスプランも想定しておくことが大切。例えば、利用者の母親が高齢であればショートステイをつけておくなど。
- 委託相談支援事業所同士は互いにヘルプしているが、指定相談支援事業所は決まった（特定の）事業所以外関わりが少ない。まったく相談のない事業所は孤独にやっているのか。
- （相談支援は）特別なことではなく、基本は対人援助なので、相談者と一緒に考えていくことだ。そうすれば、専門知識が必要になるし根拠に基づく支援が必要と当然思えるのでは。

## (事業所内の体制等, 資質向上に向けた取り組みについて)

- 相談員同士のお茶会をしたり, アウェイでやることの楽しさを教える。色々な人に出会って, 人に育ててもらったことを実感。出会いの数だけ成長するので, なるべく多くの人と出会える場所を提供する。厚労省の役人, 著名人など出会いをつくる演出を心掛けている。それが相談員のスキルや人間性を上げることにつながる。
- 相談員がスーパーバイズを受けられる環境をつくっている。場合によって, 相談する人は分ける。退職するなど利害関係を離れた方が, 相談しやすい場合もある。
- そのケースが得意な人を紹介してもらって電話したり, 他の事業所に聞くことも多い。看護のことで分からないことは看護師に聞いたり, ジャンルごとに個人同士での相談もしている。連絡会や研修の案内があれば積極的に参加する。
- 相談については, 毎月連絡会があって, はじめは回数が多いとは思ったありがたい。グループワークもするので, 相談員のネットワークを広げるためには大切だ。
- 事業所にスーパーバイズができる環境がある。毎週の事例検討会のほか月1度会合を持つ。
- 他機関へアドバイスをする機会もある。相談員個人の関係性の中で行っている。
- 事例検討は大事。
- すべてのサービス等利用計画は市が見ているので, 苦手なところなど把握しているのなら, それを委託相談支援事業所にフィードバックして一緒に考えられれば, 有効な対策が考えられると思う。私たちのプランもこれでよいか不安はあるので, 全体を見ている市から教えてほしい。
- 現在進行形のケースの検討, どうしていこうかという検討はあるが, あれはどうなったのかという検証の必要性を感じている。自分たちの支援の振り返りのスーパーバイズはできていないかもしれない。終結したケースの振り返りは難しい。
- 現在, 4つの地域生活支援拠点の中で, 緊急で受けたケースを持ち寄って, 検証しようとしている。他の地域生活支援拠点は関われなかったのか, 他に利用できることはなかったか, などを検証しないと, 各地域生活支援拠点の経験が積み上がっていかない。
- 職員のメンタルヘルスクエアはできていないと思う。相談支援専門員それぞれが個別のケースを持っていて, 逐一話し合えないので, すっきりしないこともあるだろう。緊急の携帯を持たされていて, 完全に仕事オフにはならないのではないか。
- 全員が全員のケースを共有するので, 色々な人の意見を聞いて, 日々のスキルアップにつながる。抱え込まないことはメンタルヘルスクエアにもつながる。みんなの意見を聞くことは, 自分の考えの後押しにもなるし, 事業所全体の方針として自信を持って示すことができる。

#### ④ その他の課題

##### (災害対応について)

- 災害対策が大事。風水害や地震など災害の内容によって必要なことは違う。
- 先般の台風での経験から、災害時に市との連絡がとれなくてもオートマチックにできる体制が必要と感じた。
- 今回初めて福祉避難所をつくったが、発信力のある法人でないと相互に応援しづらい。

##### (医療的ケアについて)

- 医療的ケアの計画を書ける人は少ないが、増やすことが課題。コンスタントに新規が増えるわけでないので経験も積みづらい。最初のプランを立てるのが肝。
- 医ケアのコーディネーターの活用と言われても難しい。現在抱える件数は70～80件（松戸、流山などの市外も含め）で、松戸市では担える事業所が1か所しかない。

##### (医療や地域包括支援センターとの連携について)

- 地域包括支援センターやケアマネジャーとの連携は今後の課題だろう。法人には、放課後等デイサービスや精神障害対応の地域活動支援センターがあるので、20～30代の利用が多いが、いずれ課題となる。
- 精神障害の40～50代も多く、今後介護保険に移行することも考えられるので、地域包括支援センターともう少しつながっておきたい。
- 高齢の方からの相談は少ない。介護保険を利用するに至る人がまだ少ない。計画相談や委託相談は若い人が多い。親が高齢化していて、そのケースというより、その親に対して地域包括支援センターが支援することもある。
- (医療機関と) あまり連携がとれていないと思う。どのように連携したらよいか分からないことが多い。最近柏地域医療連携センターと関わる機会も増えたが、まだ課題もあるだろう。
- 医療が必要な人も増えているので、法人として取り組む必要性を感じている。

##### (地域での周知について)

- 相談先の周知は大きな課題だろう。どこに相談するのかが人によってバラバラになっている。すでに委託相談支援事業所が関わっている人の家族でさえ、警察からあいネット（柏市地域生活支援センター）に行くよう言われて連れて行ってしまふ。障害保健福祉部門で関わっている人もあいネットに行ってしまうので、警察にすら知られていないことが問題。