

【足立区地域自立支援協議会相談支援部会】会議概要

会 議 名	令和6年度 第2回 【足立区地域自立支援協議会相談支援部会】		
事 務 局	福祉部 障がい福祉センター		
開催年月日	令和6年8月28日（水）		
開催時間	午後2時00分～午後4時00分		
開催場所	障がい福祉センター 研修室3		
出席者	小杉 信之 部会長	大和田 徳 委員	石井 達雄 委員
	中出 敦子 委員	中村 明恵 委員	青木 綾子 委員
	岡野 尚見 委員	芝 美樹子 委員	草野 遥香 委員
	相原 和子 委員	大北 有慶 委員	山本 克広 委員
	オブザーバ 田中 恭子	オブザーバ 松田 健宏	
欠席者	山田 尚美 委員		
会議次第	<p>1 開 会 （1）障がい福祉センター所長挨拶</p> <p>2 議 事 （1）相談支援従事者の資質向上の取り組みについて（意見交換）</p> <p>3 事務連絡 （1）今後の開催予定 （2）その他</p>		
資 料	<p>配布資料</p> <p>【次第・席次】</p> <p>【資料】令和6年度 第2回 相談支援部会について</p>		
そ の 他	<p>公開状況：公開</p> <p>傍聴：0人</p>		

## 様式第2号（第3条関係）

（協議経過）

### 1 開会

○中沢事務局員

皆さん、こんにちは。時間になりましたので、ただいまより、令和6年度第2回足立区地域自立支援協議会相談支援部会を開催いたします。本日は暑一中、また天候が不順な中、お忙しい中ご出席いただき、ありがとうございます。進行を務めさせていただきます、障がい福祉センターの中沢と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

協議に先立ちまして、何点かご案内させていただきます。まず、会場ですけれども、本来5階でご案内させていただいたところ、こちらの研修室3に変更させていただきました。ご協力ありがとうございます。本日は意見交換会という形を中心に時間を取ることを考えた時に、意見交換の場がしやすい部屋のスペースとしてこちらに変更させていただきました。というのが変更の理由となります。ご協力ありがとうございます。

この自立支援協議会については、部会の発言、会議内容及び発言者名などについて、後日、会議録をホームページに公開いたします。議事録作成のため録音をさせていただいておりますので、引き続きご協力をお願いします。合わせて傍聴席も用意しているのですが、今回は傍聴の方がゼロです。今、傍聴席で座っている2人については、事務局になります。本日は、親の会の山田様から、ご欠席の連絡を受けております。事務局の連絡としては以上となります。

それでは、開会に先立ちまして、当センター所長、山本より挨拶をお願いいたします。

（1）障がい福祉センター所長挨拶

○山本委員

皆さん、こんにちは。障がい福祉センターあしすと所長の山本でございます。この相談支援部会、前回7月11日に引き続きましての第2回目となります。当時と同じく、厳しい暑さの中でのご出席ありがとうございます。今回は相談支援従事者の資質向上の取り組みについてということで、事前にアンケートもお送りさせていただきましたが、それについて話し合いの方、よろしくお願ひしたいと思います。

この場をお借りして、台風のお話をさせていただきたいと思ひます。今、台風10号の報道が連日のようになりまして、この後どうなるのか、関東には9月1日あたりなのか、そういうところがありますので、皆さん備えをお願いしたいと思ひますが、前回台風7号の時は、足立区は8月15日と16日に、避難所を4カ所開設いたしました。中川とか綾瀬川で、もしかしたら洪水があるかもしれないということに備えてでした。実際には被害等ございませんでしたが、4カ所に合計で8名の方が避難されてきました。こういった避難情報等は、事前に広報物とかではお知らせできませんので、何か放送とか電子情報をキャッチしていただいて、身の安全の方を皆様よろしくお願いいたしますと思ひます。

以上でございますが、最後までどうぞよろしくお願いいたします。

○中沢事務局員

それでは、次第に沿って進めてまいりたいと思ひますので、議事に入らせていただきます。ここからは部会長の小杉様から進行をお願いしたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

## 2 議事

(1) 相談支援従事者の資質向上の取り組みについて

### ○小杉部会長

皆さん、こんにちは。議事の進行を引き継ぎさせていただきます。改めまして、成仁病院の小杉と申します。よろしくお願いいたします。

第2回の相談支援部会ということで、テーマは相談支援従事者の資質向上の取り組みについて、皆さんにも共有資料を事前にご記載いただいたかと思えます。ご協力いただきましてありがとうございます。

前回の部会で、なかなか皆さんのお声を全員から拾い上げることができませんでした。今日は、皆さんの声になるべくたくさんお聞きさせていただく時間を設けておりますので、テーマは資質向上ということですが、いろんな取り組みのことですとか、ご意見ご感想があれば、どんどん出していただければと思いますので、どうぞご協力お願いいたします。

早速ですが、前回の振り返りをまずさせていただきますと思っておりまして、毎度で大変恐縮ですが、事務局の方からご説明いただければと思います。

### ○中沢事務局員

今回の議題の相談支援部会の重点課題の一つでも挙げさせていただいております、相談支援従事者の資質向上について、意見交換を進めていきます。なぜこのテーマなのかというところを共有する意味で、資料を用意しました。これからの議論の最中に一度ご覧になっていただければと思います。

確認も含めて資料の説明を、こちらから少しさせていただきます。2回目ではありますが、もう一度今後の活動について検討する前に、自立支援協議会とはというところから、

簡単に説明させていただきます。

協議会の方は、2年を1つとして運営していきまして、1年で3回という形になりますので、このメンバーで話し合いできる時間は、2年間で6回になります。ですので、そのうちの2回が終わって、今日も入れて部会の中でどういった話をしていくか、非常に密度の濃い、開催が少ない中で、どういった話をしていくかっていうところがとても大事になってくると思います。

次に協議会で大切にしていることをお話しします。何よりも協議会の主役は地域に関わっている当事者、ご家族様に対してどういうサポートができていくかというところが始点になると思います。

それを支える皆様や参加している皆様と、どれだけ共通認識が必要か、というところが、共通の目的で大切にすることです。情報の共有というところで考えると、やはりここに書いてあるとおり、参加者から聞いて、実際の個別事案から、地域の状況や地域課題を集め、共有するということですので、皆さんからの日々抱えている部分からの声をどれだけ大切に、それを集めていくかというのが、大切なかなと思います。こちらが知識を情報発信するのが主体ではないというように捉えています。

そういったところで何よりも、地域の関係者によるネットワークの構築、皆様それぞれ職種や立場が違いますので、そういった皆様に共有できるということが、大きなポイントだと思いますし、そういった部会にするために、話し合いをどのように進めていくかというのは、事務局も含めて本当に模索しながらです。どれが正しい答えというのはない中で進めていくものですから、ぜひそのあたりは皆様の声を大切にしながら、いい方向に持っていきたい、皆様と一緒に作り上げて

いきたい、というところも改めて大切にしていきたいと思います。

次に、具体的に相談支援部会の目的、重点課題というのは、最初に記載させていただいたとおり、先ほどとかぶるところがあります。障がい者が地域で安心安全に生活を送るために、必要な存在に関わる諸課題を検討、整備、自立させる中で、具体的な3点、この部分を次のページで整理させていただきます。

先ほどの重点課題と昨年度の取り組みを、第一回目で話をしたところと少し被ってしまいますけれども、もう一度させていただきます。まず、昨年度の取り組みまでの中で、何人かの皆様は昨年度からご協力いただいています。地域の強みと課題の抽出を中心に、社会資源のマップや、相談先の一覧の作成と、一定の成果はできたと思います。ただ、まだまだ十分に活用されないところがたくさんあって、「相談ってなかなか難しいね」というところと、その「見やすくするためには」という所で、四つのキーワードが検討課題として残していると思っています。

IT化、つながりやすい相談、横のつながり、相談者の質の向上、こういったところが課題として挙げられています。

前回の相談支援部会でもご説明した部分と重なるのですが、携帯端末を活用したツールの利用検討や、デジタル情報系のツールなどを用いて、どこにどういった支援があるのかをわかりやすくすることについて、これはかなり皆様に具体的に検討いただきました。まず大事なことは、これをそのまま知らないふりにならないように、引き続き積み上げた成果として検討していくことが大事だと思っています。

その点につきましては、第1回で説明したとおり、障がい福祉課の方でその部分を引き受けていただき、現在も検討は進めている

と聞いています。まだまだ皆様に具体的に説明できる段階には至ってはいないようですが、前回まで事務局をしていた佐々木の方を中心に、そのあたり意識して進めているようですので、いい形の成果として公表できるような機会が、またこの後の機会であれば非常にありがたい場になるかなと思っています。

次に、つながりやすい相談窓口というところで、足立区につきましては、今年度新設された福祉まるごと相談課を通じた重層的支援の体制について、前回大きな評価をいただきました。さらに、本日も参加していただき、障がいを超えたところでの重層的支援、そういった視点のところを、この部会の中でもご協力いただけるというところで、継続できると考えています。

次に、各種団体との連携があります。横のつながりの強化といった先ほどの3のところ

です。足立区としてこの相談部分を考えますと、既に足立区相談支援事業所ネットワークというところが活動としてさせていただいています。区内の相談支援事業所の相談支援専門員が集まりまして、月に一回程度、さまざまな情報共有や職員のつながりっていうものは、引き続き機能して進めています。

あわせて、その中でも足立区からの情報発信というわけですが、チームという言い方をしていますが、相談支援専門員の中でも中心的な役割を担う主任相談員さんを中心に、この内容についての検討にもご協力いただいて、一緒になってマッチングという形で、進行と運営の方についても行わせていただいています。

こういったものはあるのですが、やはりネットワークを作って、そこからどうするかっていう意味合いも含めて、障がい分野の周りの検討も必要ですよ、というのが前

回の話し合いでもありました。それがあからこの話は大丈夫っていうことではなくて、やはりここの部分をどういうふうにより広げていくかというの、必要な部分として検討が必要と考えております。

そして今回、相談支援従事者の質向上の取り組みについてですが、まず、相談者の質の向上。当事者さんがいて、その相談を受ける相談者、その中でも相談支援専門員の役割というのが非常に近年重要視されています。サービスを設定する目的として、もう一方の協議会でもあります、足立区の障がい者ケアマネジメント評価会議というところで、昨年度検討を行わせていただきました。足立区における相談支援のモニタリング検証として、中心となりうる相談支援専門員の質向上、人材育成、そういった視点でさまざまな意見が出ました。まだまだ難しい、検討の継続が必要な状態という形になっています。

あわせて、次の参考資料と書いてあるものですが、私たちが目指す相談支援専門員の姿という表示になっておりますけれども、これは通常、国が相談支援従事者を育成する際に提供する資料となります。ここでもさまざまな視点において、育成とかの取り組みという形がコンパクトに取りまとめられていますので、これも参考になるかと思ひまして、提供させていただきました。

こういったところを再度説明させていただいた上で、今年度、今回からのテーマ、その中でまず、相談支援している方としては、計画相談支援の相談員、この中にはたくさん参加いただいています。それと、日頃地域で相談対応されている方。より近いご家族の当事者といったご家族の視点でご意見をいただける方。そういった形で非常にさまざまな視点、さまざまなご意見がいただける形で相談支援部会は構成されています。

そしてその中で、相談支援専門員の資質向上に向けて、まずはこうやりがいを持って支援を継続していくための考え方というのを、さまざまな立場の皆さんにだからこそ、言っていただけることが多いのではないかと考えています。

そういったものについて、評価や指導的視点ではない、サーポティブな仕組み。ここは非常に難しいところではあるのですが、やはり今までの受動的な関係で言うと、どうしても指導評価という視点で関わるということが、どうしてもあったのですが、これからを考えると、そうではなくて、いかに背中を押していくか、一緒に歩けるかっていう形のサーポティブな仕組み作り、というのを持った上で、それをどういうふう具体的に、指標となるその素材を皆さんからたくさんいただけると、非常に嬉しいかなと思ひ、このテーマでまずはご検討いただけないでしょうか、というご提案をさせていただく次第であります。

基本的に人と人に関わるころから始まらない仕事ですので、できないってことを言うのは簡単なので、マイナス的な視点で評価をしてしまうということは簡単なのですけれども、そうではなくて、「できること」、「できていること」っていうのをプラスで捉えて、誰々さんができている支援というものが、その人しかできない支援を共有すればすごくプラスになるわけです。

そういったプラスになる視点として、こういったご意見とか、どういうものが作れるかって、理想を言えば簡単なのですが、話し合うとなると決して簡単なものではないと思っています。皆さんのお力をかければ、そういったところの指標となるものの素材をたくさんいただけるんじゃないかなと思ひしております。

そういったところでたくさん意見をいただ

いたら、少しでもより良い支援、それを支える相談支援、その人たちの背中を押すようなご意見をいただきながら、指標となるようなものを作ればいかなというご提案をさせていただいて、今回は相談支援部会についても始まりとさせていただければと思っております。私からは以上になります。

#### ○小杉部会長

丁寧な説明ありがとうございます。

ここから先は本当にフリーハンドの形になりまして、皆さんの意見をたくさん頂戴する時間にしたいと思っているのですけれども、テーマの方が、相談支援従事者の資質向上の取り組みについてということで挙げさせていただいたのですが、これは本当に私の強い希望もありまして、このテーマでぜひやってほしいということでこのテーマを取り上げていただきまして、本当にありがとうございます。理由もしっかり説明させていただいたかと思うのですけれども、やはり支援者支援という形で、いろんなツールができたりですとか、福祉まるごと相談課ができたりとか、体制整備が進む中ですとか、あとは相談支援ネットワーク、つながりをしっかり設けるとかですね、そういったアプローチもしっかりできているのですけれども、じゃあ自分たち自身の相談支援が本当に適切にできているのかなというのを考えた時に、実はあんまりこう振り返って、できてないのではというのが私の中で強い疑問がありまして、やっぱり自分自身がしっかり個人として、相談支援が適切にできるようになるような地域づくりが必要なのではないかということで、今回テーマとして挙げさせていただきました。

その中で、事前に宿題みたいな形で、共有資料ということで皆様、事前に作成してきていただいているかと思えます。テーマを3つほ

ど挙げさせていただきまして、「ご所属の成り立ちや主な業務を教えてください」、「ご相談にあたって大切にしていることを教えてください」、「相談者の資質向上に向けて必要だと思うことを教えてください」、という3つのテーマで事前準備いただいているかと思えます。この3つになっているのですが、それ以外でも何か気になっている部分や、ご意見ご感想があればぜひお願いしたいです。

発表の順番ですが、いつもスタートで大変恐縮ですが、中出委員からお願いしたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願ひしたいと思ひます。時間が4時までたっぷりございますので、自由に使っただいて構わないと思ひますので、どうぞよろしくお願ひします。

#### ○中出委員

あいのお相談センターの中出と申します。よろしくお願ひします。

主な業務と活動内容というところなのですが、コーディネーターの利用者の方を中心に、障害者の方の計画相談支援を担当しております。主な業務としては、サービス利用に合わせたアセスメントとかモニタリングというところですね。それが主ではあるのですけれども、その他、日常の困りごとだったり、あとは緊急の場合の相談支援というものを行っております。

あわせて、同法人の中だけだと、サービスが整っているとはいえない状況でして、もちろん法人の他の担当もしていますし、いろんな事業所に関わっておりますので、モニタリング等の場を借りて、状況確認をしたりとか、ヘルパーからの支援を受けているところと確認したりとか、あとは法人に訪問して、どんな状況でサービスを受けているのかなとか、その時のご本人さんの機嫌とか表情だとか、そ

ういったところを見て回りながら、事業所見学も含めて、把握するということに努めています。

続いて2つ目、3つ目と続けます。相談支援を受けるにあたって大切にしていることっていうところなのですが、2つ目の所ですね。

相談される側が「聞いてほしい」ということと、私たち相談支援専門員が「聞き取りしたい」というところが違う時がある。そこをいつも棲み分けしながらアセスメントを実施するようにしています。

棲み分けしながら出して行って、今担当している方は日常生活が送れないほど課題があるとか、そういったことじゃなくて、大半の方がありがたいことにサービス利用が概ね安定している状況にあります。なので、今は安定しているのだけど、この先こんな課題が出てくるんじゃないかなとか、こんな心配があるんじゃないかなっていうところで、生活課題の抽出ができるだけできるように努めています。そこが大切にしている部分です。

3つ目の、資質向上に向けて必要だと思うことというところで、私たち相談支援専門員、プロとしてももちろんやっているつもりではあるのですが、相談支援専門員にも経験の差っていうのが、ばらつきあると思います。できるだけ様々なケースに触れて、本当に経験していることっていうのが必要だなと、私自身経験してきたと思うところです。

けれども、すべてのケースがいつもスムーズに綺麗に解決するっていうところは難しいです。なので、それをすべて丸く収めるっていうのは、相談支援専門員として期待されてしまうと、とても重いなと正直思うところがあります。新しく担う相談支援専門員の方たちも、気持ち的にやる前から消極的になってしまったりするのではないかなというふうに、

その部分がちょっと心配される場所です。

なので、相談支援専門員に求められる役割、すごく広いというのはもちろんわかっているのですが、関わる関係者や、関係機関とのつながりとか、様々なところとの協力というのを、皆が一丸となって相談支援提供できるというのかなというふうに感じるところです。以上です。

#### ○小杉部会長

ありがとうございます。そうですね。話が逸れますけれども、中出委員の方が、相談支援事業所ネットワークの中でコアチームというものを進めているかと思うんですけども、活動の内容とかを少しご説明いただけませんか。

#### ○中出委員

コアチームです。コアチームとしても、足立区内の事業所30から33ぐらいですかね、事業所に所属する相談支援専門員の資質向上と、あと横のつながりっていうところを目的として活動しているかなと思うのですが、そこで私もできるだけ参加しながら、他の支援専門員さんがどんなふうに活動しているのかなというところを、他の方の役割を知ったりとか、状況を知ったりとか、それを受けてお話も参考にして実践してみたりとか、そういうところで活かせるかなと思うところと、コアチームとしては、できるだけ横のつながり、どれだけ毎回多くの参加があるかっていうところを、注目されるテーマと考えながら活動しているかなと思います。

#### ○小杉部会長

ありがとうございます。相談支援事業所ネットワークが開催されているっていうことは、皆さんよくご存知かと思います。実はコアチームというのがありまして、相談支援事業所

ネットワークの運営も、事務局任せではなくて、私たち自身がもっと参加をしていただけるような会議にしたいという思いがありまして、事前にネットワークの連絡前に集まって、こういう企画がいいのではないかなとか、いろいろ試行錯誤しております。実はこういう活動をしておりますので、ご案内させていただきました。中出委員、ありがとうございました。

#### ○石井委員

すみません、私からではないのですが、部会長、もし皆さんが相談員の方で、ここで発言される時に経験年数を言っていただけると、理解が深まるのですよ。難しいことではないですね。それと、所属している相談員の組織に何人ぐらい相談員がいるか、それと、主任相談支援専門員という方もいらっしゃるって聞いているのですが、経験年数と何人ぐらいその事務所にいらっしゃるのかわついで、ちょっと付け加えていただけると、理解が深まると思います。

#### ○中出委員

石井委員から依頼がございましたので、お願いします。

私自身は相談支援専門員6年目になりますので、今現任の相談支援専門員として従事しています。事業所内にはもう1名職員がいるのですが、今まだちょっと相談支援の研修を受けられてないので、実質活動できているのは2名といった形になります。

#### ○小杉部会長

ありがとうございます。どんどん皆様に出していただけるとありがたいので、ぜひ途中で、気になった部分とかがあれば、どんどん声を出していただければと思いますので、お願いします。

続きまして、岡野委員、お願いします。

#### ○岡野委員

足立区肢体不自由者父母の会から来ました、岡野と申します。

足立区肢体不自由者父母の会は、昭和34年3月25日に、肢体不自由者の福祉共振、会員相互の親睦啓発、並びに各種研修会の実施を目的のために設立された組織です。子どもの障害は主に肢体不自由児者、医療的ケアの必要なお子様や加齢による二次障害など、重度重複の方や、いろいろ多様化されています。

主な活動内容としては、月一回程度の定例役員会、年一回の定期総会、交流会を、障害者福祉会館において開催しています。また、足立区への予算要望の提出や、足立区主催のさまざまな会議に会員役員が委員として出席しているのが活動内容です。

相談を受けるにあたって大切にしていることということですが、私は身体障害者相談員としてだいたい6年目ぐらいですが、ここにいらっしゃる皆様の専門職としてやっているわけではなくて、肢体不自由児者父母の会の方からの要請によって、ご自宅に伺ったり、身体のことに対する相談をしに来てくださる方の相談を受けているという感じです。

全く福祉に繋がってない方や、「どこの病院に行ったらいいのか」とか、「障害者マークを手に入れるにはどうしたらいいのか」という、本当に初歩の段階の相談の方がみられているところです。体のほうも、普通の状態の方も多くて、「これからこういうふうに行くのがどんどん不自由になっていっているのだけど、どこの病院に行ってもどういうケアをしていたらいいのか」とか、そういったところの相談を受けていることが多いです。

そこにあたって、全く情報のないところでの相談なので、まずは親身に相手の方の話を

丁寧に受け止めて、なるべくゆっくり相談者に寄り添った傾聴を大切に、その日はお話を聞くようにしています。

3番目の、相談者の質向上に向けて必要なことということですが、私がこの何年かやった中で、やはり社会資源を含めて、いろいろな福祉制度の知識が必要だなというのは感じます。相談支援するときに、ガイドブックを用意するのですが、分からないこととかも多いので、またアップグレードされることも多くあると思うのですね。そういうことをこれからちゃんと学んでいきたいなということは思います。本当に福祉の知識はこういうところで必要だと思います。

最後に、私は相談をする側の立場を経験することがものすごく長いです。子供が肢体不自由児で車椅子を使っていますし、知的障害もかなり重度があります。小さい時から本当にいろんな福祉の方に相談してきて、色々なアドバイスを受けてきているのですけれど、嫌な思いをしたことが全くないですね。

うちは相談を受けに行くと、やっぱり色々な的確にアドバイスしてくれますし、必要がないという言葉でゆっくりする時もある、本当に皆さん丁寧に優しく対応して下さるので、福祉事務所だったりとか区役所だったりとか、またいろんな病院に行った時に、なんか嫌だなとか、そういう思いをしたことが全くないので、皆さんの活動がとてもありがたいと思います。私もこういう相談支援にあたって、皆さんのように本当に丁寧に話をちゃんと聞ける人になりたいなと思います。以上です。

#### ○小杉部会長

どうもありがとうございました。また、相談する側の立場としても長らくということでしたので、そこからの視点で、相談する側の

人間に何を期待されているのかなとか、こういうところをしてほしいなとか、そういうご意見があればよろしく願いいたします。

中村委員、お願いいたします。

#### ○中村委員

足立区精神障害者自立支援センターふれんどりいの中村と申します。よろしく願いいたします。

ふれんどりいは、平成10年に発足しておりますが、その当時は足立区立ということでしたが、平成の20年4月から足立区から委託を受けまして、社会福祉法人あしなみが現在は指定管理を受けまして運営しているということになります。

私が、相談支援の事業所、その自立支援センターに異動してまいりまして、計画相談をやり始めたのは今年の4月からでして、まだ1年目というところになります。それまでは、同じく社会福祉法人あしなみが運営していません、就労継続支援B型事業所の方にずっとおりまして、そちらは25年ぐらいになるかと思っています。

ふれんどりいの方は事業が2つございまして、1つが地域活動支援センターI型事業で、こちらの方は一般相談で電話とか面談の相談、それからあとはプログラムをやっております、ヨガですとか、アトリエ、パン作り、カラオケですとか、語ろう会とかってということで、皆さんのお話をする会とか、それから特別講座もいくつもありまして、ヤクルトさんに来ていただいて腸活講座とか、資生堂さんに来ていただいてビューティー講座とか、皆さんが興味を持って来て、きっと外に出ようかなって思ってくださいようなプログラムを実施しております。

それから、あとはフリースペースがございまして、皆さんの自由にできる場所。それか

ら、シャワーとか洗濯機も無料で使うことができますので、そのような設備の提供もしています。ケアサポーターの育成や、サポーター養成講座を実施しています。ボランティアさんの育成ということで、ボランティア講座も年に一回しております。

あとは足立区内の精神保健福祉の団体の団体が集まるといような交流が目的ですが、チャレンジスポーツ、今まではバレーボールだったのですが、なかなか高齢化もありまして、激しいスポーツが皆さん難しくなってきたので、誰でもできるようなスポーツとか、そのような大会を実施しています。これが今申し上げたのがI型事業の方になります。もう1つが、指定特定相談支援計画相談ということで、皆さんのサービスの利用計画を立てて、定期的にモニタリングするということで計画相談をしております。この計画相談は私がこの4月から関わり始めたところになります。

特に相談ってということじゃないけど、誰かと話してみたいとかっていう、そんな内容が一番最も多くなっています。でも、そんな内容でも何度かお話を聞いているうちに、「最近こんなことがあって」言って、本当に話したかったことが出てくることもよくありますので、雑談でも一生懸命傾聴するっていうことを大切にしています。その雑談の中から、本当に必要な支援、必要なものっていうのが見えてきているかなって思っています。最後に、資質向上のところですけども、計画相談は私と、それからもう一人とで2人でやっております。事業所内で話してっていうところも意味はあるのですが、資質向上ということを見ると、その計画書とか、モニタリング報告書とか。それを他の事業者さんが書いたものを見せていただく、見るっていうことも勉強になるかなということ、共有さ

せてもらえるといいのかなと思います。

○小杉部会長

ありがとうございます。

続きまして大和田委員お願いします。

○大和田委員

あしなみ会に所属しております大和田と申します。

現実を申しますと、私はほとんど相談は受けていません。会長がほとんどします。家族会で個人的な話をなさるまであまり聞かれない方もいらっしゃると思いますので、家族の会をやるのですけれど、その時にみんなの前で自分たちの困っていることをなかなか話せない。ご近所にも知られたくないっていうのがほとんどだと思います。なので、いらしてくださる方は、当事者の方の病気が少し落ち着いてきた頃に出でこられます。

会社に書いていただいたものを読ませていただきます。

家族の会は昭和44年に結成し、障がいのある方が利用できる社会資源がほとんどなく、在宅されていることから、昭和54年12月から共同作業所を設立し、運営にあたった。活動としては、電話面接による家族による家族相談で、月一回の定例会、精神疾患の理解、対応についての講演会、家族懇談会、あとは会報、ホームページによる広報活動、施設の見学、以上です。

それにあたって大切にしていることは、相談してくださったことに関して、お話を聞く。心をねぎらう、理解をして共感する。困っていることを理解したら、同意が得られるようであれば専門職に繋ぐ。

あとは3番目ですが、時間をかけて対応する体制を整える。病気を深く理解すること、信頼安心できると思ってもらえるよ

うに、尊厳を持って向き合う。傾聴に力を注ぐ、以上です。

#### ○小杉部会長

ありがとうございます。貴重な意見で、私たちは支援者であります。最初の窓口が必ずしも専門的な窓口というわけではなくて、やはり身近にいらっしゃるご家族様ですか、当事者さん同士の付き合いの中からお相談というのが始まっていくのかなというのを感じました。

#### ○相原委員

あしたば相談センターの相原と申します。よろしく願いいたします。

私どものところですね、2010年に事業を立ち上げて、NPO法人に携わるということで、私は以前勤務していたところの家族自身の他の家族が応援していただいて、そこが基盤にあるのです。まず、2010年に精神科訪問看護ステーションというのを設立しまして。ご家族の方たちのご希望で訪問に行く、おうちから出られない方がたくさんいらっしゃったので、「おうちに来てくれる何かそういうサービスがあったらなあ」というご希望がすごく多かったんです。

訪問看護ステーションを立ち上げて、その当時、この相談支援事業というのは始まろうとしていたところだったのですけれども、相談支援事業だけではちょっと経営が成り立たないなんてことで、まずは基盤を作ることで、ステーションを2010年に立ち上げて、2011年から相談支援事業を始めました。私もその時から相談支援専門員をやっていますので、もう10年以上になるんですかね、経験しています。

うちは今、相談員は4人います。精神の方を主なご利用者様とさせていただいているので、全員精神保健福祉士ということで、医療

機関とかに勤務した経験がある相談員になります。訪問看護のほうは今、看護師が5名ですかね。精神科に勤務していた看護師で、精神科にかかられている方を対象とした訪問看護をさせていただきます。

私も、その他にも地域移行と言いまして、入院が長くなってしまわれた方を、支援するのを応援するっていうことだったり、あと自立生活援助って言いまして、グループホームだったり、あるいはご家族から一人暮らしを始めた方が、いろんなサービスに繋がったり、生活していけるように応援するっていう、そういう事業も行っています。主に足立区内というところでやっております。

相談を受けるにあたって大切にしていることは、皆さんがおっしゃってくださったように、やはりご本人のご希望だったりとか、お気持ちっていうのを大切にする。それをうまく引き出すというところが簡単なようで、本当にこれはもう私も10年以上やっても全然できていない部分だなあと。周りの方からのいろんなご要望をいただいたりとか、ご家族だったりとかすると、本人の本当の姿が見えないことだったりとか、自分の価値観を押し付けてしまうということも本当にやっています。もっともっとその本人の本当の気持ちだったりというのをしっかり見ていくということを大事にしたいなと思っています。

それともう一つは、自分一人で抱え込むってことをしないで、なるべくいろんな方と連携をとって、福祉だけでなく、医療のことだったり、ご家族の方だったり、近隣の方だったり、いろんな他の専門職の方、弁護士さんだったり、いろんな方にも力を借りて、いろんなところからお話を聞くと、やっぱり自分が見えてこなかったものが見えてきたので、そういった方々との連携っていうのをすごく

大事にしたい。

相談員の資質向上ということについては、自分自身の資質向上ってことも考えていかなきゃいけないなと思います。今の実践していることとしては、相談員が4人いまして、みんな経験を重ねてきたので、常にお互いに共有しあって相談しあって、情報共有しあっているところを心がけるようにしています。

でもやっぱり、外部のほかの相談支援専門員の方との繋がりっていうのも、資質向上のためにはすごく必要だなっていうことで、一昨日も相談支援ネットワークがあって、そこでいろいろグループワークなんかがあって、いろいろお話しする機会がありました。代表と同じグループでお話させていただいたのですが、情報交換したのですごく役に立ったというか、勉強になったなという、そういった機会に、なるべく皆さんが来ていただけるように、まだまだ、時によっては多い少ないとかあるので、私も今年からコアチームのメンバーにも入れて、多くの方が集まって、本当にそこで学べる場っていうのを作っていききたいなと思っています。

研修だったり、学習ってことがすごく大事で、研修とか学習の機会っていうのは、東京都さんだったりとか、いろんなところで設けていただいている。でもやっぱり、日々の日常的なその学びの場、同じ相談専門員同士、あるいは違う職種の方々の、いろいろこう学び合う機会っていうのがたくさんある、そういうのもっとこう何か一つの仕組みとして作っていったらいいのではないかなというふうに思っています。以上です。

○小杉部会長

ありがとうございます。

○芝委員

あだちの里相談支援センターの芝です。よろしくお願ひします。

私が所属しているところですが、平成25年度の2月に竹の塚相談支援センターという名前でもできたところで、計画相談、障害児相談、地域移行支援、地域定着支援を持っているところです。そこができたときから、私が計画相談として関わっているの、11年目ぐらいになるかと思っています。

平成31年に、今のあだちの里相談支援センターと名前が変わったのですが、そのタイミングで自立生活援助事業も開始しました。事業所の今の人数ですが、私が今主任相談支援専門員と、現任が2人、初任が4人、あと今度研修を受ける相談専門員が1人で、実際今稼働しているのが、この人数になっています。

主にあだちの里のご利用者さんが中心になってくるので、知的障害者の方が対象者として多くなってきますが、今は、お子様5歳ぐらいから、あとは介護保険が必要な70代の方々まで幅広く対応させていただいています。活動内容は計画相談が主になります。

相談を受けるにあたって大切にしていることについては、相談してくるっていう場合は、きっと何かしらの困りごとがあったりすると思うので、そこだけにピンポイントというよりは、その相談したかった思いとか、背景とか、されている環境とかを踏まえながら、寄り添いたいなと思っています。計画相談としては、その困りが具体的にあるとか、何かしたいっていうのがなくても、もともと本来持っている本人らしさとか、希望する生活っていうのはきっとあったりするのだと思うんですけれども、そういったことにご本人が気が付いて近づいていくような、そういった介入をしていきたいなと思っています。

あとは、私もさっき11年目って言っていた

のですが、経験が長くなってきたり、ご本人との関係も長い方と、同じだけ11年ぐらい重ねていると、感情が強いというか、なんか「もっとこうしたらいいんじゃないですか」みたいな自分の意見も強くなってきたり、また、「これもこれで失敗したじゃないか」みたいな、そういうパターンが見えてしまったりというところもあるので、あとは、すごく心配を先に買ってしまったりというのが、あくまでも伴走者であるということの理解と、あとこれはご本人の人生、ご本人自身の生活のことであるということ、常に心がけるように、忘れないようにというのが大切にしています。相談者の資質向上に向けて必要だということについては、やっぱり段階があるなあというので、初任、現任、あとは経験に関わらず、一年目とか二年目とか、それぞれ段階に応じた支援というのは、研修体制も含めて必要なと思います。合わせて、それでもやっぱり相談支援専門員の役割は必ずあるので、その意識をちゃんと続けていく。そこでの研修というか、仕組み作りも必要なと思っています。

あとは、ネットワークを広げていくっていうことが大事だと思うのですが、その広げる必要性というところにまた気づけてない方いると思うので、そういった働きかけが必要であったりとか、最近、私、現任研修のファシリテーターで行ってきたんですけど、やっぱり研修の時って、自分の支援を振り返ったりとか、何が足りないとかか気づきに繋がったりっていうのがあるので、どうしても個別支援では固定化とか視野狭くなってしまうことがあるので、そういったことが広げられたりとか、新たな気づき上がるようなタイミングっていうのが、現任の5年に一回じゃ全然足りないと思うので、そういったものが必要なのかな。

#### ○石井委員

民生委員の石井と申します。

民生委員は、厚生労働大臣から委嘱された特別職ですね。任期3年で77歳が定年です。私は14年ぐらい経験をしております。

足立区で500名ぐらい、一人当たりですね、700世帯、だいたい1200人ぐらい、地域の方の担当となっております。エリアが決まっております。そういう地域の方からいろんな問題の相談を受けたり、情報提供がありますので、それを的確に繋げるというのが私たちの役割です。

この場を借りまして、山本所長もいらっしゃいますが、今回組織改正がありまして。私から見ても、非常に障がい者の方の相談を受けたときに分かりやすくなった。支援をするところと援護するところが、特に援護するところが、保健所の組織単位と同じような地域に分かれている。非常に分かりやすく、一年前は本当に苦勞して、文句言いたいことがあったのですが、非常に分かりやすくなりました。

それから重層的相談窓口ができたので、これも地域で非常に相談しやすく、これはよくやってくれたなと思っています。

私が注意していることですが、初回のご家族の方、相談を受けた高齢者でも障がいのある方でも、一つの家庭として対応しております。必ず自分で確認して、ただ単なる情報提供をそのまま流すんじゃなくて、包括的に確認しております。

その中で、ご本人の意向とご家族の意向が必ずしも合っていないケースがあります。特にご家族の方とご本人の意向、違っているケースがあるので、これは勘違いしてはいけない。

私の民生委員としては、障がいがある方の相談っていうのが圧倒的に少なく、約5%位

かなと思っています。

地域と摩擦が起きるのは、ごみの問題とか、声の問題とか、騒音の問題とか、そういうそのマナーっていうかね、そういうような問題で過去、トラブルになっています。

その今抱えている問題で困った問題は、保健所の方、今日保健所の方いらっしゃるので、あえてお話するのですが。精神障がいというちょっと言葉が悪いかもしれませんが、精神障がいをお持ちの方が地域で暮らしていく。今、国の方針もそうになっていますが、なるべく施設にという昔のようにせず、今は地域で生活させようっていうほうに移行していると思うのですが、その中でやっぱりそういうトラブルが起きます。現実には私の持っているエリアでもゴミの問題で起きております。

そういう問題を保健所に持って行っても、それはあまり相手にしてくれないし、依頼を受けてもいやだめだ。私もネコに餌やり問題で保健所に行ったことあるのですが、やっぱりなんか、という問題を抱えております。

個人情報の問題があるのですが、その障がいをお持ちの方が地域で暮らしているのに、文書で書けないような色んな、さっき言ったようなその問題とか、また器物損壊の話とか、集合住宅のエレベーターで遊んでいる話とかね。そういう細かい問題が多々あるので、そういうところをどうフォローしていくのかというのが、地域に受け入れていく、どこの問題というふうに思っております。以上です。

#### ○青木委員

うめだ・あけぼの学園の青木でございます。私が業務として色々なご相談を始めたのはいつかなと、ちょっと思い起こしてみました。私自身は1998年にうめだ・あけぼの学園に就職をいたしまして、その時点では心理士として、個別領域とか集団領域にいらっしゃるお

子さんやご家族の相談、あるいは支援を始めたので、だいぶ長く、支援に携わっているなと改めて思いました。

うめだ・あけぼの学園での支援を継続する中で、2012年に相談支援事業所を立ち上げましょうということになりました。うめだ・あけぼの子ども相談支援センターに移動し、その中で相談支援専門員になり、主任相談支援専門員となって、今年の3月ですね。そして、この4月からはうめだ・あけぼの学園は地域拠点型の児童発達支援センターになりましたので、それに伴ってコーディネーターという、また少し違う役割ですが、コーディネーターとして色々な方とのつながりを業務にする形にしています。

うめだ・あけぼの学園自体は、支援が必要なお子さん、あるいはそのご家族を支援するために、1977年、ドイツ人のシンプルによって設立されました。4月からは地域拠点型児童発達支援センターになったので、お子さんの発達支援や家族支援。相談ということと言うと、そのご本人やご家族だけでなく、いろいろなその事業者さんの相談なども携わらせていただいています。

あるいは、相談支援センターもうめだ・あけぼの学園も生まれる前からの支援をしましょうということにしておりますので。地域の、発達支援における入り口としての相談機能ということで携わらせていただいています。二番目、私が大切にしていることも、ほぼほぼ今までのところで出ているかなと思います。いくつかちょっと挙げさせていただきます。

まず、アセスメントをするということを大事にしています。家族がニーズとして思っていることは何なのか。お話していることが本当の困りごとなのか、本当のニーズなのか。今お話していることが、例えばお母様自身の

ニーズなのか、自分なのか、あるいはご家族としてニーズがあったりするのか。あるいは例えば義母さんとか、あるいは実母とか実家の方が悩んでいたりと、心配していることなのか。当の本人のお子さんはどんな希望や願いを持っているか、あるいは何に困っているかなんてことを想像しながらお話を聞くようにしています。

そして、伺った内容が、果たしてそれは自分があるいは私たちが対応できる内容なのか、対応して良い内容なのか、あるいはより専門的な他機関にリファーすることが必要なのかということも合わせて、アセスメントを行います。

緊急性の判断も合わせてするようにしています。お母さん、お父さんニコニコゆったり考えた感じで話されていらっしゃるけれど、実はそこに深刻なことが起きてるのではないかなとか、そういったことも含めて、話を伺ったりしています。

次に、自分自身の態度とか姿勢ですね。相談したいと思ったことが、言葉にしやすい場作りができていけるかなであるとか、あるいは、「話を聞いてもらえた」というふうに思っていることができるような受け止め方とか、カウンセリングマインドというふうに言えるかもしれませんが、そういったことを大事にしています。

あと、お話を聞く設定とか状況とか、そういった枠組みがきちんとできているかな。実は立ち話で、初めていや実は凄く大事なことがなんだかお話の中に含まれてきたな。この話を聞くのはこの場所が良かったんだろうか、みたいなね、そんなことも経験しました。どんな場所で聞いたり、どんな時間帯かなっていうことも気にしながら、話を伺っています。心理職の大先輩から聞いた話なのですが、「話をする」というのは、自分の元から手放す

ということです。なので、話していただいて気持ちが楽になるといいとか、お話をしながらご自身が課題とか心配が整理できるというなど。あるいはお話をいただきながら、ご自身で課題解決の方法が見つかったり、ご自身について気づききっかけができるというなどか、安心して次のステップに踏み出せるような、そんな話自体になったらいいなというふうに思っています。

三番目、相談員の資質向上に向けて必要だと思うこと。相原委員でしたかね、「抱え込まないこと大事です」というお話出てきていましたが、事業所内の風通しも地域のネットワークもすごく大事なことかなというふうに思います。

研修については、確かにいろんな研修がありますが、例えば職場で安心して研修に送り出せるような人事のローテーションを含めるかとか。あるいは、きちんとその研修会に参加するのに、費用の面でも不安がないかとか、そういったことを含めて、その研修に参加できるような体制も必要です。

あと、自己研鑽もちろんその研修に出させてもらうだけではなくて。自分自身の人生の彩りが豊かになるような、ライフワークバランスを大事にできることは資質向上につながるかなというふうに思います。以上。

#### ○小杉部会長

ありがとうございました。青木さんの相談支援専門員の中で、主任相談支援専門員を青木さんがされていると思うんですけども、その主任相談支援専門員のことについて、少しご説明いただければ。

#### ○青木委員

うめだ・あけぼの子ども相談支援センターには、今2名の相談支援専門員がいるんです

ね。その2名は現任まで取得しています。一人は医療的ケアコーディネーターも担っています。

主任相談支援専門員というのは、地域の現任さんとか、主任さんの育成に携わる、あるいは一緒に育てていこうね、成長していこうねっていうことが目指せる役割かなというふうに思います。

具体的に何をしているかという、直近でも芝委員は現任研修のファシリテーターに行ってきました。現任研修ちょうど今、進んできたところですが、現任研修の中には地域で実習をするという必要があります。その中で、実習研修を受ける方が事例をもとに、自分に対する振り返り、自身の振り返りを行う。自己点検をするような時間がありますが、そこに携わらせていただいて、ご本人が気づきを得る機会があったりとか、相談支援専門員としての資質向上に向けた取り組みがきちんとできているかを一緒に考えるような、そんな役割を持っています。

#### ○小杉部会長

ありがとうございます。

#### ○青木委員

ちなみに、芝委員も中村委員も私と一緒にそのSVにオブザーバとして参加していただいているので、何か知りたいことがあったら聞いていただけるといいかもしれません。どうもありがとうございます。

#### ○草野委員

とまりぎの草野と申します。

私の以前の所属している事業所は、社会福祉法人ソーシャルデベロップメントジャパンというのですが、母体が重症心身障害児、身体的にも障がいをお持ちのお子さんたちの通

所事業を立ち上げまして。その事業所ができてから、平成27年から相談支援を始めています。所属したのは、始めて少ししてからだったので、経験年数は8年目になります。

主任相談支援専門員の資格も、昨年に資格を取らせていただいて、自分も行政の職員の方や、地域の方々と、話し合いの場に参画することで、もっと地域のことをよく知って仕事がしたいなと思ったので、こういう会議でも、参加させて学ばせていただいています。対象となっているお子様たちが、やはり小さい時、遺伝子疾患だったり、病院さんで手術をして、仮死状態で生まれてきたりとか、障がい重い状態で生まれてくるお子様たちなので、すごく医療面でのサポートが重かったり、親御さんたちの気持ちの面でも、ずっとその成長とともに付き合っていくものにはなるのですけれども、そういった難しい問題がやはり通所している職員にいる間にたくさん生じてきたので、一緒に相談できるような存在が必要だということであの事業所で職員になっています。

最初は立ち上げ当初からの代表が勤めていたのですけれども、今は私一人だけの一人事業所になっています。主に通所に通われている方で、未就学のお子さん、学齢の放課後等デイサービスの事業も経営しているのですけれども、そちらのご利用者様と、あとヘルパー派遣、移動支援もしているので、そういった障害の重いお子さんというところを対象にしたスペースとして、計画相談、指定特定相談支援事業の方をさせていただいています。なので、対象は一応0歳から18歳までとさせていただきます。

大切にしていることなのですけれども、その気持ちが、ご家族もご本人もなんですけれども、いろんな経過をたどって成長していくっていうところになるので、すごく寄り添い

ながら、一番こう自分がフラットな状態で、ありのままの状態っていうのを相談者の方から受け取れるような状態でいれるっていうことを大事にしています。

ご家族丸ごとを支援しているのですけれども、お子さんがやはり重荷となってメインになるので、お子さんの障害が重いと、発語がなかなか難しかったり、ご家族であっても「なんて話している」とか、「どんな気持ちでいるか」っていうのはなかなか難しく感じられていたりする状況の中で、関係者の方から、ご本人の気持ちでこういうことかなとか、一つ一つ答え合わせをしながら、お子さんの支援にわかるまでこう立って考えるっていうことが一番大事にしています。

また、教育のことだったり、医療とかりハビリだったり、お子様を育てていく上で、かなりたくさんの方と一緒に話す機会が多いので、その方々から本当に教えていただくっていうことを大事にして、自分を他の人に、ご家族のことを伝えていくっていうことで、情報共有することを大事にしています。資質向上に向けて必要だと思うことなのですけれども、情報共有の機会を他職種だったり、地域の方々ともつことが必要なところと。

最近でも、学校さんの特別支援学校に行っているお子さん多いんですけれども、なかなか学校っていうのは密室でと聞いているんですが、学校さんのルールがあつたりとか、外からだとは分からないことでも、中に通ってらっしゃるお子さんの親御さんだったらわかることもあつたりして、その声をちょっと他の利用者様にちょっとお伝えしたりとか、橋渡しのことをして見るのですけれども、そういった教えていただいたことを、ほかの方に繋げていって。生み出していけるようにしていけたらいいかなと思っています。

また、研修の機会にも、先ほどの相談支援ネットワークでも企画しておりますけれども、質向上のために、そういった機会ができるといいのかなと思っています。以上です。

#### ○小杉部会長

成仁病院の小杉です。私も時間いただきまして、少しお話をさせていただきます。

成仁病院は、精神科の単科病院になりました。平成19年に病院は開設しています。私はもともと看護師、保健師がももとの経歴で、長らくやってきておりました。成仁病院の立ち上げから携わらせていただけてきました。法人自体は平成6年から始まって、病院ができる前は、精神科の在宅医療を専門にやっている医療機関で、私もその中で精神科の経験や、訪問看護、訪問診療などの経験を積ませていただいたというのがバックボーンとしてあります。

成仁病院の中にあります成仁相談支援事業所という計画相談の事業所がありまして、こちらは平成27年に開設だったと思います。私もそこで開設の時から携わりましたので、その位の経験でやらせていただいております。

計画相談の事業所自体は、相談支援専門員が今、5名おりました、相談支援専門員ではないのですけれども、相談支援専門員をサポートする相談支援という形で2名の職員がいますので、事業所としては7名体制でやらせていただいております。

また、役職としては、地域連携室室長みたいなお名前をいただいております、在宅部門の統括管理もさせていただいております。具体的に言いますと、児童発達支援を行っております心の発達支援室という事業所、放課後等デイサービス、就労支援事業所、あと医療部門で言えば外来部門ですね。訪問診療、訪問看護などの管理の方をさせていただいて

おります。

成仁病院という、急性期の病院をイメージするかもしれないのですが、在宅医療をベースにしておりますので、地域支援の方が充実しています。急性期の方々も、お引き受けさせていただいて、そういうバックボーンができるようになるのかなと思います。

地域支援をしていますと、障がいがある方は本当に地域で孤立していることも本当に少なくないので、福祉まるごと相談課ができて、非常に相談窓口が分かりやすくなったというところもありますけれども、やはりまだまだどこに相談したらいいかわからないとか、「こんなことで相談していいのかな」とか、「人に頼りたくないな」というふうに思ってしまう方も、かなりたくさんいらっしゃいますので、相談すること自体に抵抗がある方とかはたくさんいらっしゃるのかなというのが実感しております。

本当に一人で悩まれている方がたくさんいらっしゃいますので、相談があれば受けるっていうのは当然ながらなんですが、必要があればこちら側からしっかり手を差し伸べられるような相談支援というのが提供できるようにということを、日頃心がけて支援しています。

相談を受けるにあたりまして、大切にしていることというところでは、私が本当に大切にしたいなと思っているのは、もともとやはり職種っていうところもありまして、病気のコントロールをするっていうところを主眼に置いてきたので、病気があることによって、ご本人の希望が叶わないことっていうのがたくさんあるんですよね。我々から見ると、どうしても「それちょっと難しいよね」「そういうルールがあるから仕方ないよね」みたいな話をどうしてもしてしまいがちなのですが、やっぱり相談支援専門員になった時

はそうじゃないっていうのをすごい強く意識しています。やっぱりこう希望を諦めないっていうのですかね。私たち自身が「それ難しいよね、仕方ないよね」って諦めちゃったら、もうそこでおしまいになってしまいますので。そうじゃなくて、なんとかこう手立てはないのかなっていうのをこう一緒に考えるのが、相談支援専門員の責任なんじゃないかなっていうのをすごく意識して、私としては仕事をしています。

相談者の資質向上に向けての部分ですけれども、皆さんからもいろいろ話いただいておりますけれども、相談の場面で、割と一対一でお話することが少なくない。自分自身も対応が本当にこれでよかったのかなとか、自問自答する場面も結構ありまして。相談支援専門員の研修の中でもあるんですけど、やっぱり自分自身を客観的に見る視点というのが持っているかどうかっていうところがすごく大事。そのためにどうするのかっていうと、やはりネットワークとかいろいろ話しますけれども、周りの方の意見を聞く場面を、日常的に持てるかどうかっていうのはすごく大事なかなというふうに思います。

支援が適切に行われているかどうか視覚化するとかですね、そういったものが非常に大事になっています。権利擁護的な観点から言っても、誰かからこう振り返りを受けるっていうものが日常的にシステムの中あれば、面談の時って、思わぬところでお互いを傷つけあったりしてしまうこととかもあるかと思うんですけど、不適切な対応、そういったものを抑止するためにも、やはりこう振り返りをする場面をしっかり、日常的に設けるといことが必要なんじゃないかなというふうに私は考えています。

○山本所長

皆様、色々ありがとうございます。障がい福祉センターあしすと所長の山本でございます。

このあしすと自体は、相談部門いくつかセクションがありまして、日常のさまざまなお困りごとをうけております中沢事務局員のところとか、就職に向けた支援、定着支援も含めてのそういう相談とか、小学校就学前の発達障害のお子さんの相談とか、そういった部門ごとにやっておりまして、全部で職員は40から50人ぐらいいると思います。そことは別で、あとは訓練リハビリとかが70人ぐらいいるかなと思います。

私自身は、足立区役所の職員生活長いのですが、ここの所長はまだ2年目、一年半ぐらいというところです。そういった点で、私自身が相談を対応しておりませんが、大切にしているっていうことは、やはり目標は率直に言うとお困りごとの解決ですから、それに向けたさまざまな寄り添いをしていくわけですが、先ほどお話がありました通り、ご本人と家族の方、もしくは関係者の方の意見や考えが違うっていうところは、やはりご本人の気持ち、ご本人自身が自己理解がなかなか難しいというところもありますので、一回で終わりっていうことではなく、何度でもお話を聞いて、実際の気持ちを探っていくというところが必要かと思えます。

ご本人にも保護者の方にも、「こういうことできているのだけ」と言うんですが、実際「いやいや、こういうことがいいですよ」ということになれば、しっかり根拠も含めてフィードバックして、限りなく納得いただくっていうことで、ことを進めていくのがいいかなと思います。

資質の向上なのでありますが、あしすととはやはり区役所の一部ですので、人事異動が伴います。生活保護の福祉事務所とか、子ども

の関連施設とか、そういったところに異動もしますし、またそちらから転入してくる職員もいる。なので、やはりスキルを身につけなきゃいけないので、研修もそうなのですが、お仕事しながら最新の情報、ITもそうですし、こういう補足があるとか、そういった最新の情報もキャッチしながら相談に変えていく。また、ベースとなるのはやはり人権意識だと思いますので、人権に特化した研修なども受けながら、一定の寄り添った支援がしているようにやっていかなきゃいけないなどという点では、毎年、いろいろスキル向上が必要だと思っております。以上でございます。

#### ○大北委員

福祉まるごと相談課長の様と申します。私も正直、事務職なので、決して福祉職というわけじゃなくて、皆さんのように資格を持ってない、相談の最前線に立てるわけではないのですが、うちの相談員たちが受ける相談の決裁含めて見ている立場で、「初めて相談に行きました」という新規の相談が、前回報告させていただいたように今100件、120件を超えているという中で、月100件ほど、みんながやった記録を見ているわけです。

その時に、皆さんにとってももしかしたら当たり前のことだと思うのですが、文書じゃなかなか漏れもあるので、必ず自分で、職員が誰で、相談者がこの人、お父さんとお母さんがこう、横の兄弟がこう、みたいなのを書いたり、それらを必ず照らし合わせながらやっているのと、そこに関するマップでは、どこに誰の支援が入ってる？みたいなのところ、そこに必ず書いてもらったり、揃えてもらえます。緊急性高い人は多分みんなそこにフォーカスするのですが、だいぶ今、普通に暮らされていると思われている、そこには誰かの支援が入っているのか。想像して、

家庭が丸ごとっていう形で、皆さんの中でそういったところのコツがない。

私が素人感を出して、「あれ、ここのお母さんも今大丈夫だろうか？」っていうところは、あえて私は素人感を出して職員に聞くようにしています。「そこまでは聞いてません」だったら、「次接触する時に聞くのが、やっぱり相談者としては必要なのかな」というところで思っています。

まるごと相談を立ち上げて四ヶ月ですが、意外とみんな職種バラバラの相談員なのですが、難しいなと思っているところで、まるごと相談員の資格があるわけではないので、ハローワークを経験して、そこの相談から来た職員もいれば、結構みんなバックボーンがバラバラで、今まるごと相談をやってくれてるんです。

強みを活かせる反面、共通のみんなが社会福祉士を持っているわけでもないのに、そこをこう全体をこう、みんなで足並みそろえてっていうのが、結構難しいことだなと。いい意味で即戦力としてやってくれているんですけど、強い分野もあれば、やっぱり苦手だったりするところもあるので、そこは周りの確認含めて、支援ですかね。

困っている方は必ず複数困りごとがあるっていうぐらいで思っているんで、やっぱ「働きたいです」といった時に、働くサポートのつなぎをするんですけど、そもそも今の家庭、収入だったりとか、そこに見えるようにした時に、やはり少し言いづらくても、「この部分でやっぱりお金を使いすぎているんじゃないですかね」と、そこに見えるようにしてあげたりとか、気づきを与えたりとか。

相談者は必ず自分の困りごとでついてくるわけじゃないと思うので、そのあたりを「あ、じゃあ、こういうことなんですね」なのか、「いや、これってこういうことでいいんです

か」とか、そのあたりやっぱり確認をキャッチボールしながらやっていく必要があるかなっていうのを日頃決裁しながら大切にしているところです。

まるごと相談とやっていますが、専門的な委託としては、就労の準備ですかね、必要な方には委託しているところにつないで、そもそも生活を整えないといけない、話すのが苦手な人、面談が苦手な人とか、そこに繋ぐ就労の準備をしたり、あと、ひきこもりのところも委託があるので、ひきこもりの専門の事業所、また、どうしても自殺のハイリスク者がいるところでは、委託している所。ひきこもり、ハイリスクの自殺の方が弁護士相談とかであったりもするので、その見極めというところをしています。できないことは、専門家の力をしっかり借りる。もちろん受け止めはまるごとがやる、皆さんに繋がるというところでやらせていただいているのが今、大切にしながらしているところです。

#### ○松田オズバーバ

福祉部障がい援護課の松田と申します。よろしくお願ひします。

私は援護係の係長になって、今年で3年目なのですが、今から10年ぐらい前ですかね、保護係として4年間、自分の経験もさせてもらったことがあります。ちょうどその頃に相談支援が始まったのかなという記憶があります。

援護係なのですが、区内に地域ごとに分かれて全部で六係あるんです。そこで行っている業務としては、身体障害者手帳、愛の手帳。それらに伴って、身体障害者とか、知的障害者の方への支援というところで入らせてもらっております。

障害、それに紐づいて、障害福祉サービスとか障害児の通所支援とか、そういうところ

のサービスの支給決定を行っております。そのサービスの中に相談支援事業というのがありますので、相談支援というのは、その障害サービスの一環として、我々が支給決定をさせてもらっています。

我々、援護系の立場としては、相談支援事業所の皆さんから、サービスの計画案とか計画書をいただいて、それに基づいて支給決定をしていくような形になっています。

もちろん、相談支援専門員の皆さんが一生懸命聞いてくださった内容を、計画に落とし込んでいただいて、それを我々も確認して、「この人にはこういうサービスが必要なんだね」ということで、受給者証、通所だったりとか、在宅にいる方の家事とか身体介護、いろんなサービスの時間を決定しているのですが、けれども、やっぱり、ご本人が求めているものと、それが計画にあるのですが、本当にこれがその本人の生活にマッチしているのかとか、本当に必要なものなのか、過不足ないのかとか、そういうところも確認とかですね、普段から、私は決裁する立場なのですが、本当にこの支給決定が正しいものなのかというのの確認しながら決裁もしております。本人に会ったりとか、現場に行くということが大切にしていることの一つです。計画相談員の方がお会いになって本人の様子伝えてくださっているのですが、それだけで我々の方で把握しきれないなというところは、実際本人に会いに行ったりとか、現場の事業所のところにお邪魔して。そういうことをした上で、支給決定をしているような形です。相談者の資質向上の部分なのですが、我々、相談支援事業所さんから計画案をいただくだけじゃなくて、サービス利用している方って、まだまだ計画相談使ってなくて、セルフプランでやっている方がかなりの数でいる。そういう方ってもう相談員さん介さずに我々に直

接相談してくるので、我々も相談員としての立場もあるので、そういう直接ご相談を受けたときに、適切にご案内ができるような、本当に障がいのサービスって多種多様で複雑、そういった知識を職員が身につけることが大事だなと思っています。

経験の浅い職員なんかたくさんいるので、経験積んでいる職員からいろんな情報を伝えたりとかして。みんな同じような知識が得られていけばいいのかなと普段から考えています。

あとはいろんな機関の連携をさせていただいて。いろんな視点からその人の支援が行えればいいのかと普段から考えているところです。

#### ○田中オブザーバ

中央本町地域保健総合支援課の精神保健担当の田中と申します。よろしくお願ひいたします。

私のところは、区内には保健センターが五ヶ所あります。そのうちの中央本町の保健センターに、私たちのいる精神保健係がくっついて、このような名称になっています。精神保健係は、精神に関するあらゆるもの、自立支援医療もそうですし、精神保健もそうですし、障害福祉サービスの受給者証もそうですし、あと、精神に関する研修とか、会議とか、そういったものを行っております。先ほど石井委員から精神の方のお話がございましたが、まさに今、ちょうど精神障がい者にも対応した地域包括ケアシステムの構築ということで、ここにいらっしゃる小杉委員にもご協力いただいて、ワークのチームを作って、精神障がい者の方が安心して暮らせるように、どうしたら良いかというところでやっています。

その中で、もちろん私たちはその精神障がい者の方が安心して暮らせるようにと、それ

と同時に、やっぱり周囲に暮らしている方ですね、その方からも不安がないようにするにはどうしたらいいのだろうって。今の精神障がい者の理解というところも含めて、その精神障がい者の方を支援するサポート機能のあり方とか、そのあたりもいつも会議の議題に上がっているところです。

保健師は、暴れている人とか、周囲から困っているって思われている人を入院させる機関ではないんですけれども、その方のその困りごとに対して、「じゃあどうしたらその人のところに受け入れてもらえるか」、医療が必要だけど、医療に繋がってない人に対しては、「どうしたらじゃあそこに繋げることができるか」というところですね。

やはり、病院とか、措置入院とかありますけれども、ご本人にとっては、その強制入院っていうのはと言われますので、そういう経験があると、やっぱり病院には行きたくないっていうふうになって、予防線をはってしまうっていうことがありますので、できるだけその方に、ご自分から医療機関につながるよというアプローチっていうのは、すごく時間がかかってしまいますけれども、保健師の方で、そういったところでお手伝いをさせていただいているところです。

もちろんそういうケース、とても難しいでするので、難しいところは本当に地域の力を借りたりとか、精神保健福祉センターにも助言いただいたりしているところですので、はい、その辺、ありがとうございます。

#### ○小杉部会長

皆様、ありがとうございます。今日この場で皆さんからいただいたお話をまとめるというのは、なかなかちょっとこの場では難しいと思いますので、時間も少し余裕がありますので、皆さんの話を聞いた中で、何か聞いて

みたいこととかがもしあるようでしたら、皆様の方からいかがでしょうか。

話は逸れてしまうのですがけれども、今回の相談者の質の向上というところをテーマで挙げさせていただいております、事務局から補足いただければなと思うこともありまして、資料の相談者の質の向上のページのところで、いくつか馴染みのない部分があるのかなと思ひまして、この辺りの説明をしていただければと思います。

足立区障害者ケアマネジメント評価会議というものが一体何なのか、相談支援のモニタリング結果の検証というような、少しわかりづらいのかなと思ひまして、もし可能であれば、ご説明いただければと思います。

#### ○中沢事務局員

ケアマネジメント評価会議というのが、足立区の方では平成10年ぐらいからモデル事業で始まって、当時はまだ相談支援の事業がまだない時代で、いわゆるケアマネジメントという支援の概念を、障がいのチームの中にも入れていこうという話です。モデル的に東京都のいくつかの福祉事務所と、あと障がいセンターの職員が訪問して、モデルケースに取り組んだみたいな、そういったケアマネジメントのモデル事業がありまして、その翌年ぐらにあしすとがオープンして、その翌々年にモデル事業とかのその辺を踏まえて、地域での相談支援ケアマネジメントの実践について評価するという会議を立ち上げたというのが、16年で17年度ぐらに行っています。

その当初から、ふれんどりいさんや、自立支援センターさんと、いくつか事例を取り上げるというのが、ケアマネジメント評価会議という取り組みだったのでありますが、今、地域の取り組みについての評価というのが、国の方でご準備されていて、自立支援協議会の

方に、こういった地域の取り組みについてしっかり評価せよというのがここ数年、いくつかありまして、その中の一つが、日中サービス支援型グループホームについての評価をしていきたいと思いますというところでした。

あともう一つ、今日はあまり話題にならなかった地域生活支援拠点という取り組みもありまして、こちらは親、当事者ともに高齢化の中で、障がいのある方が地域生活を続けていたりするところの対応について、いろんな取り組みをしましょうという、足立区の方が役割分担しながら進めているのですが、そちらの方の取り組みについても検証評価をしています。

もう一つが、もともとは相談支援の検証評価というところも、これは自立支援協議会ではなくて、相談支援の部分が自治体の方でしっかり、相談支援がどんなふうに進んでいけるのか、モニタリングの結果の検証を、やっていきたいと思いますというような指針が記されているので、今回、そういった評価検証する仕組みについて、ケアマネジメント評価会議の役割として新たに続けましょうということで、昨年度から継続して取り組んでいます。

昨年度は、一回、足立区の基幹相談センター、相談支援の仕組みのあり方みたいなどころをご検討いただきまして、その支援、質の向上についてというところに、指標に基づいたモニタリング、サービスの評価を、模擬的に試行的に取り組んでいただいて、その内容を報告したというのが1回のところでした。

今年度は、その相談支援のテーマで2回、ケアマネジメント評価会議というところで、相談支援がこんなふうに進んでいくのか、そういうところが評価の検証っていうところをしていきたいと思いますので、その中身について、ご支援いただきながら進めていければと思っています。

冒頭、私の方でお話ししました通り、モニタリング結果の検証が、検証評価というか、どうしても通信簿をつけるみたいになってしまって、せっかく地域の方とその職員が同じテーブルに集まって、それだけの会議してしまったら、ちょっとつまらないなという思いもありまして、今回、お願いのところにも、「サポートイブな関係のみとか、良いところを発見できる新たな評価の仕組みみたいなどころを、ぜひ相談支援の質の向上でテーマの中から行けるようにするといいな」というところが、事務局の方の思いとしてはあります。

利用者さんとサポートイブな関わりをする、相談支援事業所同士もそうだし、相談支援専門員さんのほうにスーパーバイズする主任さんの方でもサポートイブな関わりをする、そういった相談支援と主任さんとかの事業所さんに対しても、地域の方もまさにサポートイブな、良好な関係性みたいなどころが作っていけるような仕組みを目指したいと思っています。

#### ○小杉部会長

ご説明ありがとうございました。資質向上の中で、このケアマネジメント評価会議ですとか、モニタリング結果の検証についてというところも、取り組んでいかなきゃいけない部分の一つだと思います。

ただ、事務局としては、相談支援専門員の専門職の質向上の取り組みの一つということもありますので、部会とはまた別に、先ほども芝委員からもご説明いただきましたけれども、コアチームというのがございまして、その中で主任相談支援専門員が集まる場がございまして、そこの中で検討をして、その中で何か成果として挙げられることがあれば、この部会に報告させていただくという形が良いのかなと思っています。よろしくお願ひし

たいと思います。

一旦、質疑応答の方に入りたいと思います。何か皆さんの方からありますか。

#### ○石井委員

私はこの地域自立支援協議会の会議のメンバーになっておりまして、筑波大の教授の小澤先生が議長しております。

障がいて何だろうっていうことを先生が言った言葉で、私たち関係があるんですけど、障害という言葉も、国際基準もできているみたいですが、障がいていうことを、ご家族の方もいらっしゃいますけど、それはもう生活に色々支障があるのだけど、それは社会的ケアが、社会的なサポートがそこまで達していない問題というふうに考えないと、この問題が解決しない。

携わる方もそうだし、ご家族をお持ちの方、ご本人の方も、どっちかという、そのサポートや支援とかなんか助けてあげるっていうようなイメージですけど、そうではなくて、それはサポートの一つ、私たちも日常生活でも、必ずしも人から助けを受けてなければ生活できないわけですよね。

障害がある方を、我々はそういう仕事たくさんあるのですけれども、それは援助をしているとか、支援しているという言葉を使いますが、そうではなくて、社会的インフラが、社会的環境がそこに達していないからだっていうのは、小澤先生の言葉、著書の中に書いてありました。

もうこれを考えていかないと、エンドレスの問題なのですよね。達成点、到達点がないのですよ。ここまでできれば、また次はあれがある。だからそういう問題に、たまたま職員の人も私も携わっていますけど、これ携わった限りはこの問題から逃げられない。そういう視点で捉えていかなきゃいけないっていう

のは、小澤先生の著書の中の大事なことだと感じました。もうエンドレスなのですよ、そうすると。

ということなので、だから私はなんかいろんな言葉を使いましたけど、決してご家族の方がご苦労されているとか、そうなのですけど、そういう目で見えていけないというふうに思います。ちょっと余計なことかもしれませんが、すみません、お時間ありがとうございます。

#### ○小杉部会長

ありがとうございます。その他、皆さんから、大丈夫ですか。

話を事務局の方に返したいと思います。

#### ○中沢事務局員

ありがとうございました。本日、皆さんからさまざまな言葉をいただいたと思います。

ここで皆さんが話されたところは共感できる部分もたくさんあると思います。その共感できたところをもっと広がればいいわけですが、ここに全員集めることができないから、それをどうやって共感できるようなやり方ができるかっていうのを、考えていかなきゃいけないのかなと思います。

考えていくキーワードをたくさんいただいたと思っています。

本当に皆さんが当たり前に行っていることって、実は当たり前過ぎてさらっと言うてしまっても、それができていることはとてもすごいことではないかと思っています。

その具体的な方法として、客観的に見るとか、振り返りをするとか、そういったキーワードもたくさんいただいたような気がします。一回こう言った言葉と実際の場面を整理させていただく機会を、主任相談員さんだったり、中心となる方たちの力も借りながら

ら、その今いただいた言葉をもう少し整理して、質の向上につながるキーワードに結びつけるようにすすめてまいります。まずは素材をあつめる機会をいただいて、それがまた、もう少し具体的になったところで、第3回の相談支援部会という形で実施して、さらに皆さんからご意見をいただいて、2月を目途にできるような形にできればと考えております。

前回の予定のところでもう出させていたのですが、2回目に結構短い期間があつて、3回目が年明け以降の予定になっていたかと思うのですが、少しそこを考えたり、整理する時間を少しいただいた上で、今日の意見を素材にした形で、もう少し磨けたものを出していくようなことで、また第3回目という形でご意見をいただきたいというふうに考えております。

引き続き、皆さんから力を借りながら、ぜひ資質向上、皆さんの力をたくさんの方に広げるようなところも含めた形で検討させていただきたいと思っています。

また後日、具体的に日程が決まりましたらご案内させていただきますので、よろしくお願いたします。

そうしましたら、皆様、本当に忙しい時間の中、さまざまなご意見をいただきありがとうございました。いただいた意見も大切にしながら、日々また一緒に進めさせていただければと思っておりますので、第2回目の相談支援部会、終了させていただきたいと思えます。ありがとうございました。