平成28年度厚生労働科学研究費補助金
障害者対策総合研究事業（障害者政策総合研究事業（身体・知的等障害分野））分担報告書

障害福祉サービスにおける質の確保とキャリア形成に関する研究
（分担研究報告書３）
障害相談支援専門員とサービス管理責任者との連携に関する調査研究

分担研究者　本名　靖　（東洋大学　教授）

研究要旨：

本調査は「サービス管理責任者等研修」の改訂を目途として、相談支援専門員の業務実態とサービス管理責任者等との連携を調査するものである。相談支援事業所の概要、相談支援事業所の業務内容、サービス管理責任者等との連携、相談支援事業所の現状と課題等の内容について、神奈川県指定相談支援事業所 478 カ所を対象とした郵送によるアンケート調査を実施し、107 事業所から回答があり、回収率は 23.1%であった（住所変更などで返送された 23 の調査票を除く）。

アンケート調査の結果分析から、「①相談支援専門員とサービス管理責任者等の連携が十分に取れておらず、この点を相談支援専門員研修、サービス管理責任者等研修でとり上げる必要があること。②サービス管理責任者等の業務として、個別支援計画の作成とサービスの管理が挙げられるが、個別支援計画の作成には時間をかけているものの、具体的なサービスの管理に対する研修内容が希薄であったと感じられること。③サービスの管理とは、一人の利用者に適切なサービスが提供されているかどうかを管理することであり、適切なサービスの提供には、サービス提供者のチーム作りが欠かせないため、サービス提供者のチーム作りの研修が必要であること。」等の課題が浮き彫りとなった。

A．研究目的

本調査は「サービス管理責任者等研修」の改訂を目途として、相談支援専門員の業務実態とサービス管理責任者等との連携を調査するものである。サービス利用者のより充実した生活を支えるために相談支援専門員の業務実態とサービス管理責任者等にどのようなことを望んでいるのか、またどのように連携しようと考えているのかを明らかにし、管理責任者等の研修内容を充実しようとすることを目的とする。

B．研究方法

１.研究対象

神奈川県指定相談支援事業所 478 カ所

２．研究方法

郵送によるアンケート調査

３．調査期間

平成 29 年 3 月 20 日（月）～4 月 9 日（日）

４．調査内容

（１）相談支援事業所の概要
（２）相談支援事業所の業務内容
（３）サービス管理責任者等との連携
（４）相談支援事業所の現状と課題
（５）回答者の属性

（倫理面への配慮）

この調査は東洋大学ライフデザイン学部研究倫理委員会の承認を得て実施した。

C．研究結果

本調査は神奈川県を対象とし、神奈川県のHP に紹介されていた 487 カ所の相談支援事業所を対象に実施した。住所変更などで返送された 23 の調査票を除くと実施数 464 事業所である。107 事業所から回答があり、回収率は 23.1%であった。このうち、回答が不備なものを除き 105 事業所を分析対象とした。

調査票は 1 事業所 1 票を郵送し、事業所内の一人に回答を求めた。回答者の属性についても調査項目とした。

1．調査結果概要

1）相談支援の種類

表 1　相談事業の種別

n=105

	指定特定相談支援事業（計画相談支援）	指定一般相談支援事業（地域移行支援）	指定一般相談支援事業（地域定着支援）	指定障害児相談支援事業（障害児相談支援）	基幹相談支援センター	市区町村委託による相談支援センター
事業所数	101	34	25	53	7	12
%	96.2	32.4	23.8	50.5	6.7	11.4

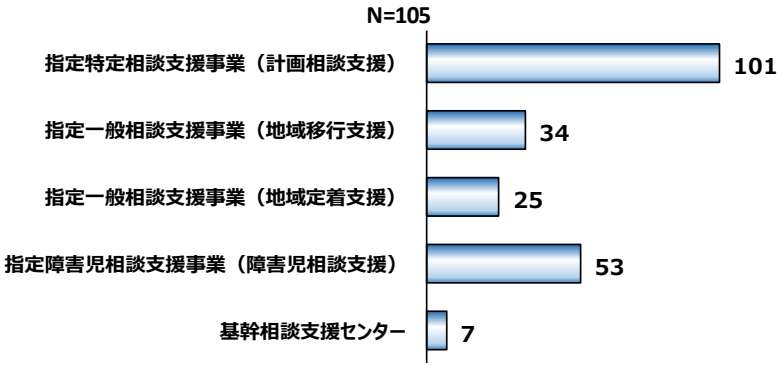


図 1　相談支援事業種別

調査対象の 105 箇所の相談支援事業所が実施している相談内容では、計画相談支援が 101(96.2%)箇所と最も多く、次いで、障害児相談支援が 53(50.5%)箇所であった。地域移行支援は約 3 割の事業所が実施していた。地域定着支援は 2 割強の事業所か実施しているだけである。

2）事業所の開設年と事業所の場所

表 2　開設年の二分

開設年	事業所数	%	有効%	累積%
2011年まで	17	16.2	16.7	16.7
2012年以降	85	81.0	83.3	100.0
合計	102	97.1	100.0	
無回答	3	2.9		
合計	105	100.0		

表３　相談支援事業所の設置場所

事業所の場所	市町村 庁舎内	地域の 公共施設	法人所有 施設内	賃貸 事務所	その他	合計
事業所数	1	6	50	45	3	105
%	1.0	5.7	47.6	42.9	2.9	100.0

表４　開設年の二分と貴事業所の設置場所のクロス表

		市町村 庁舎内	地域の 公共施設	法人所有 施設内	賃貸 事務所	その他	合計
2011年まで	度数 %	0 0.0%	5 29.4%	9 52.9%	3 17.6%	0 0.0%	17 100.0%
2012年以降	度数 %	1 1.2%	1 1.2%	41 48.2%	40 47.1%	2 2.4%	85 100.0%
合計	度数 %	1 1.0%	6 5.9%	50 49.0%	43 42.2%	2 2.0%	102 100.0%

障害児・者がサービスを利用する際には、サービス等利用計画の作成が義務化されたのが 2012 年 4 月からである。2011 年までは市町村の委託事業として相談支援事業が実施されていた。2012 年 4 月から個別給付として実施されたことが、相談支援事業所の数を増やす要因となっている。

表３が事業所の設置場所である。市町村の庁舎内、地域の公共施設などに設置されている事業所は 7(6.7%)箇所でしかない。法人の所有施設内が最も多く 50(47.6%)箇所であり、次いで賃貸事務所が 45(42.9%)箇所となっている。サービス利用希望者が訪れやすい場所に法人の施設があれば、気軽に相談できると思われる。しかし、施設が街中にあるとは考えにくいので、職員がアウトリーチすることで対応しているのではないかと推測される。

表４から 2011 年までに設置された相談支援事業所は市町村の庁舎内、地域の公共施設等設置された割合が高くなっている。一方、2012 年以降に設置された相談支援事業所は賃貸事務所に設置される割合が高くなっている。

３）回答者の年代と性別と経験年数

表５　回答者の年代

年代	２０代	３０代	４０代	５０代	60代以上	無回答	合計
人数 %	1 1.0	16 15.2	40 38.1	25 23.8	17 16.2	6 5.7	105 100

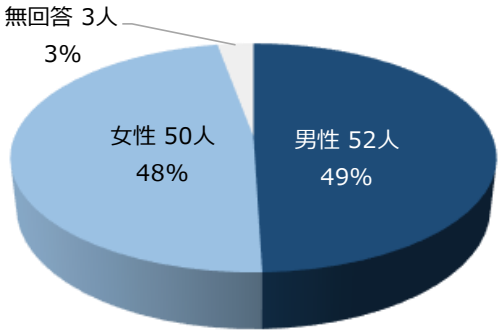


図２　回答者の性別

表６　性別と経験年数階層のクロス表

		0-3年	4-6年	7-9年	10-12年	13-15年	16-18年	19年以上	合計
男性	人数	15	13	2	5	5	5	5	50
	%	30.0%	26.0%	4.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	100.0%
女性	人数	25	6	9	3	2	2	2	49
	%	51.0%	12.2%	18.4%	6.1%	4.1%	4.1%	4.1%	100.0%
合計	人数	40	19	11	8	7	7	7	99
	%	40.4%	19.2%	11.1%	8.1%	7.1%	7.1%	7.1%	100.0%

回答者の年齢を平均値が 49 歳、中央値が 47 歳で全体的に高年齢層が多い事がわかる。年代別に表 5 にまとめた。年代をみると、40 代が 40(38.1%)人と一番多い割合を占めていた。次に、50 代が 25(23.8%)人であった。

性別ではほぼ同数であり、ともに 50%弱であった。

経験年数では、相談支援を始めたばかりの人から 30 年の経験がある人まで広汎な経験年数であった。平均経験年数は 7.4 年であり、中央値は 5 年であった。経験年数の長い人が全体の平均値を押し上げていることがわかる。

性別と経験年数をクロス集計すると表 6 の通り、3 年以下の人が女性では 25(51.0%)人であり、男性は 15(30.0%)人である。3 年未満の経験年数が女性全体の半数以上占めていることがわかる。

まだ、相談支援の経験年数が短く相談支援をする時間が限られているので、このアンケートに回答することになったとも考えられる。

４）回答者の取得資格、受講研修、職責等

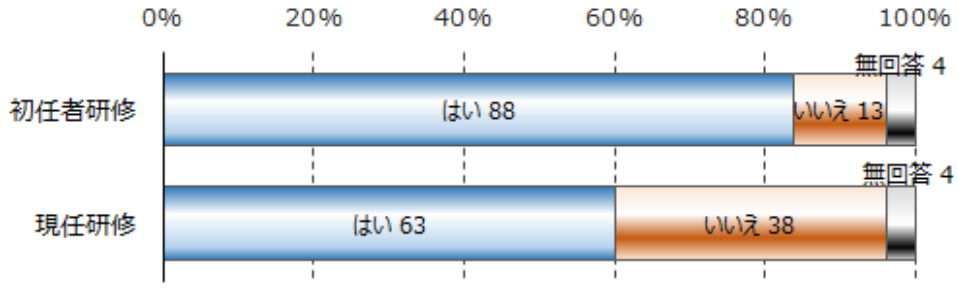


図３初任者研修・現任研修の受講状況

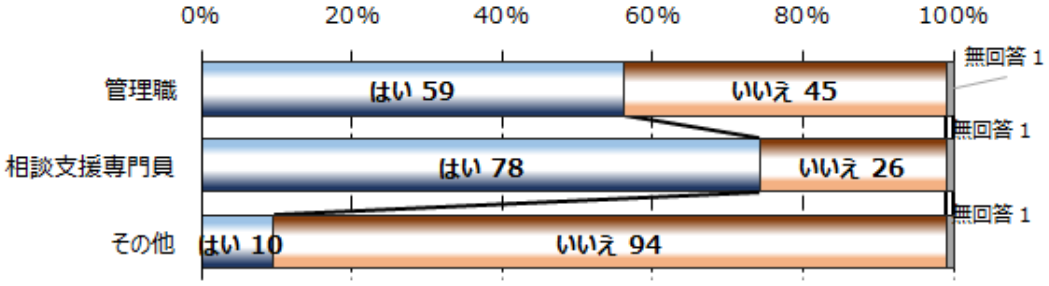


図４　回答者の職責

回答者の取得資格については、社会福祉士が最も多く 45(43.7%)、介護支援専門員が41(39.8%)人となっている。障害福祉サービスと介護保険の資格取得をしていることがわかる。精神保健福祉士の資格取得者が少なかった。

初任者研修の受講者が 88(83.8%)人、現任研修の受講者が 63(60.0%)人である。職責では管理者が 59(56.2%)と半数を越えている。59 名のうち相談支援専門員を兼ねている人は 36(61.0%)名であり、管理職の半数以上が相談支援専門員としての職務と管理職の職務を行っている。

２．サービス管理責任者との連携

１）サービス等利用計画と個別支援計画の整合性について

表７　サービス等利用計画と個別支援計画の整合性

	すべて確認している	ある程度確認している	あまり確認していない	まったく確認していない	無回答	合計
事業所数	13	62	23	5	2	105
%	12.4	59.0	21.9	4.8	1.9	100.0

表８　個別支援計画作成への助言・スーパーバイズ

	実施している	ある程度実施している	あまり実施していない	実施していない	無回答	合計
事業所数	8	25	41	28	3	105
%	7.6	23.8	39.0	26.7	2.9	100.0

表９　整合性の確認二分 と 助言の二分 のクロス表

		助言の実施		合計
		実施している	実施していない	
整合性を確認している	事業所	7	66	73
	%	9.6%	90.4%	100.0%
整合性を確認していない	事業所	1	27	28
	%	3.6%	96.4%	100.0%
合計	事業所	8	93	101
	%	7.9%	92.1%	100.0%

表７がサービス等利用計画と個別支援計画の整合性を確認しているかどうかを問うたものである。「すべて確認している」、「ある程度確認している」を合わせると 75(71.4%)事業所が確認していると回答している。30%弱の事業所では確認していないことがわかる。

同様に、個別支援計画作成に対してアドバイスやスーパーバイズしているかどうかを問うた結果が表８である。「実施している」、「ある程度実施している」と回答した事業所は33(31.4%)箇所しかない。

では、サービス等利用計画と個別支援計画を確認している事業所が、個別計画作成への助言やスーパーバイズをしているのかどうかをみた結果が表９である。

サービス等利用計画と個別支援計画の整合性を確認していると回答した 73 事業所の内、個別支援計画への助言やスーパーバイズを実

施している事業所は 7 事業所しかない。9 割以上の事業所が確認していても助言やスーパーバイズを実施していないことがわかる。

個別支援計画がとても良くできていて、助言やスーパーバイズの必要性がないとは推測しがたい。相談支援事業所と各サービス提供事業所との連携がとれていない、相談支援専門員とサービス管理責任者等の連携がとれていないことが容易に想像できる。

助言やスーパーバイズを行っている事業所が具体的にどのようなことを実施しているのかを表 10 にまとめた。

表 10　助言やスーパーバイズの具体的な内容

1	カンファレンス（計画相談の記録の一部）明示している。
2	ケア会議の場面で、個別支援計画とサービス等利用計画を照らし合わせる。
3	ケア会議等で確認している。
4	ケース会議等で実施している。
5	サービス提供者会議やモニタリング時に個別支援計画の内容について計画相談の視点から話し合いを行うことがある。
6	スーパーバイズや個別ケース対応において実施している。
7	モニタリング等で状況確認した際、個別支援計画の内容を確認し、サビ管と意見交換をしている。
8	以前は実施していたが、法人外事業所であると拒絶されてしまうため実施できない。
9	基幹相談支援センターが定期的に開催しているものに参加している。
10	基幹相談支援センターのスーパーバイズ的担当者や区ＣＷ、ＭＳＷ等に計画案等作成のアドバイスをもらったり、また、個別支援会議の内容を報告している。
11	基幹相談支援中心に区役所に行っている。
12	計画作成会議への参加している。
13	計画作成時の担当者会議にて助言等をしている。
14	計画作成時の担当者会議にて助言等をしている。
15	月に一回有識者によるスーパーバイズを実施してきた。
16	個々、具体的な個別支援計画と実施状況を聞き、それらの実際の良い点、問題点を把握する。
17	個別支援計画作成への助言。実施状況を訪問などにより確認、必要時は提案、助言を行う。
18	支援計画会議に出席し、一緒に内容を検討している。
19	支援調整会議に参加し、意向について再確認している。
20	視覚障害者に特化した助言、アドバイス。利用できる法制度のアドバイスや利用方法の助言している。
21	事業所への訪問、ケース宅同行訪問等を実施している。
22	自立支援協議会で協議している。
23	助言というより、サービス等利用計画に基づき、施設支援の中でできること、役割分担等、サービス管理責任者、支援担当者等より、状況確認の中で支援計画にも反映していただけるよう意見交換を行う。
24	数が少ないので、定例会議の中で個別事例を取り上げて話し合えている。
25	整合性についての疑問・・・介護保険では、サービス事業者からの計画書の授受の義務はあるが、整合性の確認などない。意志、方向など必要だが、サービス事業者の専門的見地の把握から。むしろ、ピッタリ合う事が理屈に合わないと思う。
26	全体像を示すことが結果的に個別支援計画の参考になることを期待する程度。現状ではそこまで成熟した関係性には至っていないと思われる。
27	相談支援専門員がサービス提供責任者を兼務している。
28	相談部会・基幹支援センターとの相談・助言を受けている。
29	多くが自分の事業所の利用者でやりやすい。
30	法人外の事業所(居宅介護、移動支援、グループホーム、日中一時、介護保険サービス等)を本人が利用するにあたり、相談支援が本人、事業所に代わって利用登録をし、新しいサービスを入れる際に情報提供を行う。
31	法人内の事業所での契約であれば連携できる。他法人は連携できない。
32	法人内の身近な事業所ではサービス等利用計画の総合的な方針をそのまま個別支援計画に用いている。年度区切りで受給者証更新のタイミングで個別支援計画も連動して作られる流れに移行している。

具体的な内容で多かったのが、「個別支援会議への参加で整合性を確認している」、「支援協議会、基幹相談支援センターから助言を受けている」等であった。

表 11　サービス管理責任者との連携の工夫

	実施している	ある程度実施している	あまり実施していない	実施していない	無回答	合計
事業所数	18	43	31	11	2	105
%	17.1	41.0	29.5	10.5	1.9	100.0

表 11 はサービス管理責任者等との連携をとるための工夫をしているかどうかをきいたものである。「実施している」、「ある程度実施している」が 61(58.1%)事業所であった。連携の工夫を相談支援事業所が模索していることがわかる。具体的な内容を表 12 に示した。

表 12　連携の工夫

1	会って話す時間を持つ。
2	ケア会議の参加を依頼する。
3	ケース会議等へ参加する。
4	サービス担当者会議を通して支援内容の共有を図る。
5	サービス担当者会議以外でも、日頃から事業所や支援の現場でのご本人の様子を直接確認することで得た「気づき」等も、サービス管理責任者と共有する。
6	サービス担当者会議時やモニタリング時に情報交換や意見交換を行っている。
7	サービス提供事業所との密な連絡、相談をする。
8	サービス利用計画作成、モニタリング時に情報収集する。
9	メールや指示書、計画書の確認。内容についてはTELでも確認する。
10	モニタリングの際、必ず書面、電話、面談で話をして情報交換する。計画の時は担会にて顔を合わせる。
11	モニタリングの際に事業所に訪問し本人の様子を確認しながら、情報共有を行っている。お互いの気になることを気軽に聞けるようにモニタリングの時期だけではなく、こまめに連絡をとるようにしている。利用者が実際にどのようなプログラムや日課を過ごしているのか知るために利用事業所で1日ないし、半日過ごさせてもらい実際に本人やサービス提供事業所の困り感を共有し、距離を縮めるよう努力している。
12	モニタリングは、サービス事業者からの意見と、利用者の意見とのマッチングがなされるもの。本来、6か月も期間があくこと自体、この制度の不十分さが伺われる。
13	モニタリング時に情報共有や、何かあった時に連絡を取り合っている。しかしサビ管ではなく本人の担当者という場合も多い。
14	モニタリング時に連絡し、訪問して聞き取りを行うようにしている。
15	モニタリング等での話し合いをしている。
16	モニタリング報告書の送付。相談を受けた時の助言をしている。
17	一部グループホーム入居者に関しては、連携のとり方について当該事業所サビ管と話し合いを行った。
18	会議へ参加している。
19	顔の見える関係、話しやすさを実施している。
20	顔の見える関係。短時間でも話せる時間を作る。状況を知るようにしている。
21	計画案とモニタリングのやり取り。モニタリング実施月以外でも本人の状況に応じて対応する。
22	計画作成時に聞き取りを実施する。
23	計画作成時やモニタリング報告月の際、サービス担当者会議等を開催している。
24	個別のカンファレンスに医師も参加している。
25	個別支援会議、モニタリング時に相談はする。また、何か変更等サービス内容の相談をしている。
26	作成やモニタリングを共有し、互いに内容を確認している。

27	事業所を訪問し、顔の見える関係を作り、支援の方向性を確認している。
28	事業所連絡会の運営や、連携の場を設けている。
29	時間を作って、現場を見るようにしている。
30	実情として連携が出来るわけがない。
31	相談支援事業所等の連絡会において、サビ管との合同事例検討会や情報交換会、研修等を実施している。
32	担当会議やケア会議への参加を促している。
33	担当者会議、カンファレンスを実施している。
34	担当者会議や電話で連絡をとりあう。
35	調整会議への参加と個別支援会議への相互的参加を行っている。
36	直接の担当者とのやりとりと、窓口としてのやりとりや重要な位置づけのある事柄については基本的にサビ管とのコミュニケーションを図っている。
37	通常の連絡、報告などを実施している。
38	定期的あるいは何か変化があった際の連絡調整をしている。
39	定期的なケア会議の実施。何か利用者、家族のことで伝えたほうが良いことがあれば適宜電話連絡、訪問をする。
40	定期的に連絡している。
41	電話や訪問をしている。
42	電話、訪問にてお話を聞かせてもらっている。
43	電話連絡での様子伺いや本人に会っての情報収集をしている。
44	同事業所に所属し、通所しているため、こまめな話が出来る。
45	日常的な情報共有やケア会議の開催など。サービス提供事業所がより良いケアを提供できるよう、側面的なサポートを心掛ける等をしている。
46	日常的な情報交換をしている。
47	日常的な利用者の変化や具体的課題に対して連携している。
48	日常的に利用者様の様子などを確認し合っている。
49	必要に応じて、面談の同席、カンファレンスの実施等を行っている。
50	必要に応じてカンファレンスを実施している。
51	訪問・電話による確認・聴取をしている。
52	本人の能力、関心にあったサービス提供がされるようサービス管理責任者と話す機会を持っている。
53	連絡調整をしている。

これらの内容を精査すると特別な工夫ではなく、相談支援の通常業務としてしなければならない内容であると思われる。会議への相互の参加、電話での連絡、顔の見える関係等、相談支援専門員としてしなければならない内容であるとしか思われない。

表 13　サービス管理責任者研修の内容について

	よく把握している	ある程度把握している	あまり把握していない	把握していない	無回答	合計
事業所数	26	39	29	10	1	105
%	24.8	37.1	27.6	9.5	1.0	100.0

表 13 はサービス管理責任者研修等の内容を知っているかどうか訪ねたものである。「よく把握している」、「ある程度把握している」が 65(61.9%)事業所であり、半数以上の事業所が把握していることがわかる。表 14 が研修内容を深めた方が良いと回答した内容である。

表 14　サービス管理責任者研修で内容を深めた方が良いと考えられるもの

1	障害者総合支援法に基づく障害福祉サービス事業の整備及び運営に関する基準、指定障害福祉サービス等報酬告示留意事項通知・知的障害者福祉法等の根拠法令の理解等
2	サービス管理責任者の役割。市内のほとんどの事業所が管理者がサビ管を兼務しており、本来のサビ管の役割がおろそかになっている。
3	サービス提供事業所との連携
4	サビ管の方も定期的な研修をうけプッシュアップが必要だと思う。
5	ストレングス視点
6	どうしても計画と個別支援の計画を照らし合わせたり、連携共有する時間がない。
7	ニーズの抽出、ストレングスの視点
8	意思決定支援
9	意思決定支援
10	介護保険サービスへ移行する際の諸要件、課題等について、支援区分待機と提供できるサービスに関すること、生活保護受給者の金銭管理（グループホームの世話人によるもの）
11	計画相談との連関
12	計画相談の機能、制度面
13	計画相談の理解
14	計画相談の流れにおける本人、家族、事業所、相談支援専門員それぞれの必要な手続等
15	研修がストレングスモデルで行っているが実際のモデルでは理念型にもならない。相談は解決する事が最も大切なのに．話すだけであればだれでもできる。
16	研修などではない。モニタリングだ。これが正しくできていないから、こんなつまらない議論になる。毎月のモニタリングを義務化し、サービス事業者との連携を強化し、必要性を確かめることにプランがなされるものと思っている。
17	現場での問題点の掘り下げ
18	個別のケース検討を通し、より多くの具体例に接していくことで本人　(利用者)の支援すべき全体像をイメージできるようにする。
19	個別支援計画のあり方及びアセスメントスキル
20	個別支援計画やモニタリング用紙の作成と活用
21	更新研修
22	支給決定プロセス、個別支援計画作成プロセスを理解していないサビ管が多いと感じる。
23	事業所以外での地域とのつながりの場や他事業の事についての学びの場
24	児童相談の必要性と求められる資質を児発管、サビ管に認識させること
25	児発管研修では、未経験者や経験の浅い方の受講が多く、初心者向けのレベルから話す必要があるのが難しい。深める内容としていくことに課題を感じる。
26	受講者にあった講義をしてほしい。難しい様子。
27	障害特性の理解とサービス向上のための従業員のマネジメント
28	制度
29	制度の運用
30	相談員との連携
31	相談支援事業所との連携について。サービス利用時は、特に認識してほしい。変更等事業所で調整し、事後報告がある時がある。
32	相談支援従事者研修と同じことが言えると思いますが、各々の役割をお互いに知り、協力して支援すること、また当事者に制度の役割をしっかり伝えられる技術が得られるとよいと思う。
33	相談支援専門員とサービス管理責任者の仕事の住み分け
34	相談支援専門員との役割の違い
35	相談支援専門員との連携について。リアリティーを感じられる具体例を示すなど、現場で活かせる実践的な連携方法について、より深めていく必要がある。
36	相談事業を頼りすぎず、事業所として主体的に解決しようとする問題解決能力。
37	総合的な支援プランの把握に努める事。生活ニーズの背景やアプローチへの具体的なサービス支援の在り方について考える事。相談支援の考えそのもの。
38	他事業との連携や制度の理解
39	多機関との連携、ストレングスの視点、意思決定支援
40	多職種間連携や相談支援専門員の業務について、本人主体のサービス提供
41	担当者会議での報告の仕方、個別支援計画の提出義務化

42	地域における多職種との連携について、利用者個別の相談技術（就労や行動障害等）
43	定例会などに出て研修の機会をつくる。市からの情報で研修参加を行う。
44	福祉有償運送の利用の仕方他在宅継続に必要な、使える「地域資源」の活用。最後までの在宅がサービスを使い、工夫次第で可能なことを伝えてほしい。
45	法制度の改定
46	面接・関与の技術、任務のシミュレーション
47	面談スキル、地域連携の方策、障害特性の理解

サービス提供責任者・居宅介護事業所との連携が図れているのかを問うた内容が表 15 である。「良く連携している」、「ある程度連携している」と 73(69.5%)事業所が回答している。３割の事業所は連携がとれていないと回答している。居宅介護事業所は障害者の在宅生活を支える重要な役割を担っている。サービス提供責任者・居宅介護事業所と相談支援専門員が連携して、在宅生活が可能となる場合も多いと思われる。どのようなことで連携を図っているのか、具体的な内容を聞いた結果が表 16 である。

表 15　サービス提供責任者との連携

	よく連携している	ある程度連携している	あまり連携していない	連携していない	無回答	合計
事業所数	39	34	24	5	3	105
%	37.1	32.4	22.9	4.8	2.8	100.0

表 16　連携している具体的な内容

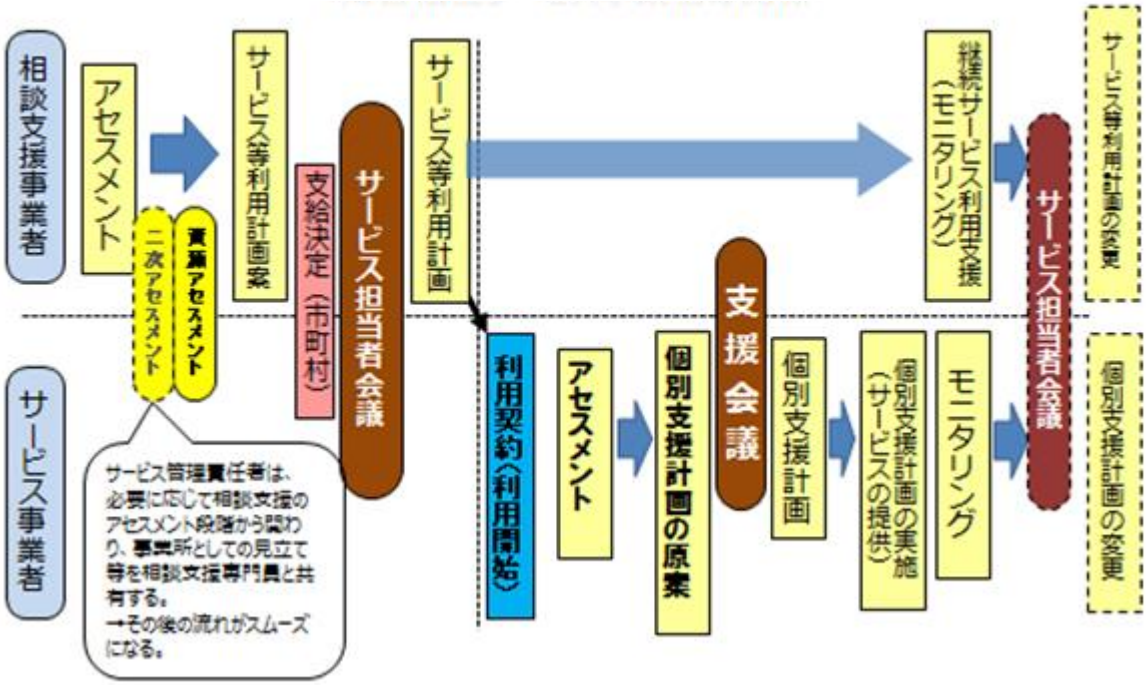
1	会って話す時間を持つ。
2	ガイドヘルパーや居宅介護をＧＨで使ってる。そこは特権を持っている法人のため、そこの経営者と連携している。ホームから特権のルートを作っている。
3	ケア会議、担当者会議等で連携
4	ケア会議への参加依頼
5	ケースの情報共有、支援者支援
6	ケース会、サービス提供者会議、モニタリング等で情報共有に努めている。
7	ケース会議、相互訪問
8	サービスの調整と支援内容について情報共有
9	サービスを利用する前後や、定期的にモニタリングをする時に連携を図っている。
10	サービスを利用する前後や定期的にモニタリングをする時に連携を図っている。
11	サービス担当者会議の実施。相談・助言等
12	サービス担当者会議の実施や、各連絡会や研修への参加
13	サービス調整会議
14	サービス提供者会議に出席。介護保険併用または移行などの相談や提案。本調査事業利用者家族の介護相談、要介護認定調査、サービス内容の問い合わせなどが多くあり、必要時紹介を行う。
15	サービス内容の確認、環境が変わった際の調整等
16	サービス利用時のアセスメント等で連携
17	サービス利用時間数の相談、個別支援会議やモニタリング前に提供されるサービスの共有
18	モニタリングあるいは何か変化があった際の課題の共有、連絡調整
19	モニタリングやケア会議で支援の状況・方向性を確認している。状況の変化に伴う、サービスの調整を随時行っている。
20	モニタリングやサービ担当者会議だけではなく、定期的な情報交換や支援上の困り感、本人の様子と都度確認出来るようにこまめな連絡を行っている。
21	モニタリング時に情報共有
22	モニタリング時に訪問及び見学
23	モニタリング時や、状況に変化があった時連絡をし合っており、相談員がマネジメントする体制がある程度整っている。

24	モニタリング等、なるべく細かに近況報告をもらうように、連絡をとりあっている。個別支援会議の議事録や会議のレジメ、調査資料などの書類を送っていることなど、連携していく為の意識づけを積極的に行っている。
25	よくできている所とあまりできていない所が分かれている。自宅や通院、余暇などの情報を良く持っているのでヘルパーから情報をもらう。
26	一緒に担当者会議を開く。
27	家事援助・利用者からの移動支援の新規申し込みがあった場合のやりとり等で連携している。
28	介護保険が専門のため。
29	介護保険制度はある程度成熟している。介護支援専門員との連携も義務化されている事も多く、時間もかからないし、お互い義務として成り立っている。残念ながら、相談支援は制度が未熟。義務化されていないから、事業者への報告連絡もほとんどない。
30	関わりのある事業所については、都度連絡している。
31	居宅サービス時の相談。障害者の親の支援事業所のサービス内容の相談
32	契約の有無に関わらず、かけこみ的に相談が受付できること。他事業（介護、障害居宅、地域支援事業、児童通所）を法人運営しているため、ひとまずオールインワンで話がすませられること。
33	計画やモニタリング時の様子伺いや必要時のケース会議等
34	計画相談の居宅マネジメント。自立支援協議会
35	計画相談立案やモニタリング時。何か困りごとがあった時に連携
36	現状や不調時の確認等
37	個別ケース対応及びスーパーバイズ
38	個別支援において、密に連絡・報告・相談をとっている。
39	市内事業所の担当者会議を社協が中心となり行っている（2～3か月に一度）。
40	支援状況等を定期的に確認している。また、事業所側から支援についての連携の必要性を指摘いただくこともある（担当者会議の実施等）。
41	実際の本人支援について、基幹相談支援センターの研修で連携している。
42	常にコミュニケーションを取るようにしている。
43	情報交換
44	相談すべき事項が発生したら直ちに連絡相談。定期的な情報交換
45	相談支援部会に出席し、情報交換している。
46	窓口として継続したやりとりをしている。個別支援会議を繰り返し行い、互いの協力や参加、共有が継続的にある。
47	対応やスケジュール、自宅で起きたことの報告等
48	担当会議やケア会議への声掛けを行っている。
49	担当者会議。電話などで連絡している。
50	電話で連絡、ケア会議参加等
51	電話や事業所に直接伺い、利用時の様子や課題等について確認している。
52	電話等による利用者の状況の共有
53	電話番号やFAX番号などの情報の交換、個別カンファレンス、毎日のミーティング等
54	電話連絡
55	同事業所内に併設、サービスを利用されているため。
56	同法人内のため、サービス提供責任者とは連携が取れている。居宅介護支援事業所とは必要に応じて連絡調整会議等で連携している。
57	日常的な利用者様の様子確認や、ケースカンファレンスの実施などについて。
58	日常的に連絡を取り合い情報共有する等
59	入所施設での計画相談が主業務のため、自由契約にてヘルパー外出、余暇支援等の要望があった際に連携している。
60	必要に応じて，面談に同席、カンファレンスの実施を行っている。
61	病院、利用者の体調や生活状況の確認等
62	併設してサービス提供している居宅介護事業所からは、日々の状況が責任者を通して連絡してもらえるため、利用者の変化が分かる。
63	閉ざされた空間での支援になりがちなので、支援に一緒に入ったりする事で安心感につなげられるよう心掛けている。
64	利用者が高齢化してきており、介護保険サービスと障害サービスを併用して利用することがある。
65	利用者の身体的状況で必要なサービスの意見交換など。
66	利用者支援状況の把握、モニタリング時を同時にしている。

D．考察

1）協働する場面の設定

図５　相談事業者とサービス事業者との関係



相談支援専門員とサービス管理責任者等の連携はサービス等利用計画と個別支援計画の整合性（目標の方向性の一致等）を決める大きな要素である。サービス等利用計画に対して意見が言えるのはサービス管理責任者等であり、個別支援計画に対して意見が言えるのも制度上では相談支援専門員である。

しかし、サービス等利用計画と個別支援計画の整合性を確認していない相談事業所が３割ある。整合性を確認している事業者 73 箇所のうち７事業所しか助言を実施していない。確認はしていても、個別支援計画に助言やスーパーバイズまでは至っていないのが現状である。

サービス利用者にとってこの現状は良いことではない。上図が相談支援専門員とサービス管理責任者等が協働して障害者の生活を支える関係図である。相談支援専門員とサービス管理責任者等が連携する場面は「サービス担当者会議」と「支援会議」となる。従来の図では、支援会議がサービス事業者の枠内に収まっていたが、本図では相談支援事業者の枠までのばしている。

サービス等利用計画作成時には、事業者（サービス管理責任者等）も参加することで、サービス等利用計画に事業者の意見が反映されることになる。同様に、支援会議には相談支援事業者（相談支援専門員）も参加することで、利用計画との整合性を確認することができる。また、モニタリングの際にも相談支援専門員とサービス管理責任者等が協働できる場面でもある。このような場面で、相互に意見を出し合える関係性の構築が求められている。サービス利用者（障害者）にとっては、サービス等利用計画は、本人のニーズを実現する旗印となる。そのゴールに向かって具体

的なサービスをどのように使うのか、どのように提供すればよいのかは、相談支援専門員とサービス管理責任者等が協働しなければならないことは明白である。この協力関係を作るには、それぞれの専門性を尊重しつつも、話し合える場面を具体的に設定することが必要になる。

サービス担当者会議と支援会議には、相談支援専門員とサービス管理責任者等が共に参加することを義務づける必要があると思われる。また、モニタリングの際にもできる限り一緒に実施することが求められている。

相談支援事業所がサービス管理責任者等と連携をとる工夫をしているかどうか聞いた結果、実施していると回答した事業所は 61（58.1%）箇所であった。具体的な工夫の内容では、顔の見える関係を作ろうとしていることがわかる。普段の電話での会話や担当者会議、個別のケース会議等で関係を作ろうとしている。しかし、これらの内容は相談支援事業所として当然の内容であり、しなければならない業務であると感じられる。相談支援事業所の本来業務を理解していない事業者が多いのではないのかと危惧される。サービス等利用計画の作成が業務であると錯覚している事業者が多いのではないのか思われる。利用者が適切なサービスを受けているかどうか管理するのも仕事のうちであり、モニタリングなどで実際に確認する作業が求められている。

２）サービス管理責任者等研修の内容

サービス管理責任者等研修の内容を知っているかどうかたずねた結果、「良く把握している」、「ある程度把握している」事業所が65(61.9%)箇所であり、半数以上の事業所が把握していることがわかる。

深めた方が良い研修内容について、具体的に記載してもらった結果、「サービス管理責任者等の役割」、「相談支援事業所との連携」、「個別支援計画の作成」などがあげられていた。課題として、更新研修の実施、サービス管理責任者等と事業所の責任者を兼ねている人が多く、本来の業務が出来ていないなどの指摘がなされていた。

相談支援の役割、サービス管理責任者等の役割をお互い理解する研修内容がどうしても必要であり、その内容を基礎に連携する方法に関する研修が重要となる。個別の事例を使ったわかりやすい研修内容が良いように思われる。

３）相談支援専門員との連携

相談支援専門員との連携が十分にとれていないことが本調査から明らかになった。相談支援専門員研修でもサービス管理責任者等との連携に関する視点を整理し、具体的な事例などを使った研修が望まれる。同様に、サービス管理責任者等研修でも相談支援専門員研修と同じ事例を使い、どのように連携するのか、連携の視点と具体的な実施方法について研修する必要性があることが本調査から明らかになった。

Ｅ．結論

１.相談支援専門員とサービス管理責任者等の連携が十分に取れていない。この点を相談支援専門員研修、サービス管理責任者等研修でとり上げる必要がある。

２.サービス管理責任者等の業務として、個別支援計画の作成とサービスの管理が考えられる。個別支援計画の作成には時間をかけているが、具体的なサービスの管理に対する研修内容が希薄であったと感じられる。

３.サービスの管理とは、一人の利用者に適切なサービスが提供されているかどうかを管理することである。適切なサービスの提供には、サービス提供者のチーム作りが欠かせない。サービス提供者のチーム作りの研修が必要である。

Ｆ．研究発表

１．論文発表

東洋大学ライフデザイン学部起用2017年度に掲載予定

２．学会発表
なし

Ｇ．知的財産権の出願･登録状況（予定を含む。）
１．特許取得
　なし
２．実用新案登録
　なし
３．その他