

サービス等利用計画の策定過程における相談支援専門員の思考や判断等の可視化及び
アセスメント項目等の標準化のための研究

研究代表者 石山 麗子 国際医療福祉大学大学院 医療福祉学研究科・教授

研究要旨

研究目的：相談支援専門員のサービス等利用計画の策定過程における思考過程の可視化、考慮すべき要素の標準化、標準化した要素を盛り込んだアセスメント等の様式を作成することである。**R4 年度の研究目的：**研究 A では計画相談支援の思考過程の可視化と考慮すべき要素を抽出すること、研究 B では相談支援事業所における様式の活用状況と実際に使用している様式の実態を明らかにすることである。**研究方法：**研究 A は、フォーカスグループインタビュー（以下、FGI）を初任者グループ（12 人）と熟達者グループ（11 人）に対して各 2 回行い、逐語録から考慮すべき要素をカテゴリーとして抽出した。研究 B は、全国の相談支援事業所 1,670 箇所に対して調査票を送付し、アンケート調査を実施するとともに、事業所で使用している様式を収集し、項目を分析した。**結果：**研究 A は、初任者グループと熟達者グループにおいて、①時間軸の視点、②思考過程、行動の具体性の相違がうかがえた。研究 B は、回収数 581 件（回収率 34.8%）であった。様式のうち、サービス等利用計画及びモニタリングは、事業所における地域内での統一様式の使用が進んでいた。他方、相談受付票、アセスメントは、統一様式の作成、利用は 2～3 割程度にとどまった。事業所で使用されている各様式の項目数は、相談受付票（181）、アセスメント（583）、サービス等利用計画（50）、障害児支援利用計画（32）、モニタリング（50）、児童のモニタリング（30）であった。特に相談受付票とアセスメント様式における項目が多岐にわたったが、カテゴリー化は可能であった。**結論：**計画相談支援の思考過程の可視化と考慮すべき要素の抽出は、今後も FGI を繰り返し、更に分析を進め、精度を高めていく必要がある。相談支援事業所で使用する様式は、相談支援専門員の思考を助け、計画相談支援の質を保障するうえで今後は、統一した様式の開発が求められる。

<研究分担者>

小澤温：筑波大学 人間系・教授
鈴木孝典：大正大学 社会共生学部 社会福祉学科・准教授
相馬大祐：福井県立大学 看護福祉学部・准教授
酒井恵美子：国際医療福祉大学大学院・医療福祉学研究科・助教

A. 研究目的

本研究の目的は、相談支援専門員のサービス等利用計画の策定過程における思考過

程の可視化、考慮すべき要素の標準化、標準化した要素を盛り込んだアセスメント等の様式を作成することである。

令和 4 年度の研究目的は、研究 A として、計画相談支援の思考過程の可視化と考慮すべき要素を抽出すること、研究 B では、相談支援事業所における様式の活用状況と実際に使用している様式の内容を確認し、項目の種類や数等の実態を明らかにすることである。

B. 方法

研究A.

フォーカスグループインタビュー（以下、FGI）を通じて計画相談支援の思考過程の可視化と考慮すべき要素の研究を行った。具体的には熟達者（主任相談支援専門員）インタビューガイドを使用し、グループ11人、初任者（経験2年未満の相談支援専門員）グループ12人に対し、インテークからモニタリング迄の思考過程と行動、考慮を振り返るFGIを同一メンバーで年、各2回、両グループに実施した。両グループで語られた逐語録から要素をカテゴリとして抽出した。

研究B.

障害者総合支援法に規定された計画相談支援を実施する、全国の指定特定・指定障害児相談支援事業所（以下、「事業所」と省略）9,344件（令和4年6月1日現在の厚生労働省ホームページの公開情報）のうち、有効回収数を約500件、過去の調査から回収率を18.0%と見込み、全国47都道府県の層化無作為抽出法にて1,670事業所を対象とし、581事業所より記入済みアンケート調査票と各種様式を回収した（回収率：34.8%）。事業所で使用するインテーク、アセスメント、モニタリングに係る各種様式（以下、「各種様式」と省略）の有無、及び使用状況についてアンケート調査を実施、併せて事業者が使用する様式を収集し、各様式の記入項目を把握した。

（倫理面への配慮）

国際医療福祉大学倫理審査委員会の承認を得て実施した（承認番号22-Ig-126）。具体的には、回答への協力は各事業所の任意とし、個人情報には取得しなかった。

C. 研究結果

研究A.

1. 1回目のFGIの結果概要

第1回FGIの逐語録を分析した結果、熟達者では19カテゴリ、初任者では22カテゴリが抽出された（表2-2）。初回面談で最初に何を確認するかで両グループに共通したのは【利用者に関する情報収集】、【利用者との関係性の構築】、【利用者のニーズの把握】であった。初任者からは【初回面談での出会い方・テクニック】と【本題に転じるタイミング・方法】に留意していることがうかがえた。続けて行っていることに初任者は、聞き辛い支援を検討するうえで不可欠とされる【利用者の経済状況のヒアリング】を早期に確認していた。計画の判断は【利用者に合わせて戦略を練る】という包括的な判断であったが、熟達者は【他の組織からの意見】、【相談員のマッチング方法】、【事業所のマッチング方法】のプロセスを順に追っていた。初任者と熟達者の相違点の1つと言える。

初回面談でのゴール設定は両グループで【利用者との接点確保】が共通していたが、熟達者では面接の設定そのものに関わる【時間厳守】、【利用者の理解を深める】にとどまったが、初任者は【自分の認識の整理】を行い【利用者との認識の共有】を経て【サービス利用に向けた具体的な話】に及んでいた。計画相談支援の各課程での留意点で両者に共通していたのは【利用者への配慮】、モニタリング実施頻度の検討に不可欠な【接点頻度の検討】、【利用者の意向や状況を掴む上での工夫】、サービス送致やマネジメントに不可欠な【利用者と関係者との橋渡し】が抽出された。初任者に特徴的だったのは【利用者との駆け引き】があった。

2. 2回目のFGIの結果概要

第2回目のFGIでは具体的な事例として、「本人と家族の意見にズレがある場合」「本人の意向がわからない場合」を例示し、それぞれの事例に対する思考過程と行動、考慮を振り返った。その結果、熟達者グループでは19のカテゴリー、初任者グループでは12のカテゴリーが抽出された（表2-3）。

「本人と家族の意見にズレがある場合」において、両グループに共通していたのは【ヒアリング】、【双方が納得するための働きかけ】【相談員としての考え】【本音の聞き出し方】であった。この他に熟達者と初任者を比較した場合、【落としどころを決める】【ヒアリング時の体制】【判断に迷った場合の対応】の3つのカテゴリーは熟達者独自で抽出された内容であった。

次に「本人の意向が分からない場合」は熟達者グループ、初任者グループにて大きな相違がうかがえた。両グループに共通していたのは【意向が変化する・汲み取れない中でのプラン作成における工夫】のみであった。その他の抽出されたカテゴリーを確認すると、初任者グループにて抽出されたカテゴリーは【働きかけ】、【本音の聞き出し方】、【他者への相談】であった。これに対し、熟達者グループは、【本人の言動からの判断】、【実践・体験の活用】、【本人の過去に関する情報収集】、【関係者の協力】、【本人の生活から判断】、【タイミングを図る】、【本音を聞き出す上での注意点・苦慮していること】といったように、多様な方法で本人の意向を把握しようとする思考過程、行動等がうかがえた。

研究B.

1. 事業所が主として対象としている障害種別は多い順場にどれか。

主として対象としている障害種別は多い順に知的障害が226件（41.2%）、精神障害が144件（26.3%）、発達障害66（12.0%）、

身体・肢体不自由が43件（7.8%）、聴覚障害5件（0.9%）、内部障害及び聴覚障害はそれぞれ2件（0.4%）であった）。

2. 事業所が主として対象としている年齢階級の多い順はなにか。

事業所が主として対象としている年齢階級は多い順に40歳～64歳は420件（76.6%）、19歳～39歳は382件（69.7%）、就学～18歳は253件（46.2%）であった。

3. 事業所で使用している様式は統一されているのか。

①相談受付票は統一されているのか

統一されていないのは402件（74.3%）が最も多く、市町村で統一は80件（14.6%）、都道府県で統一の57件（10.4%）の順であった。

②事業所の所属する地域においてアセスメント様式は統一されているのか。

多い順に、統一されていないのは352件（64.2%）、市町村で統一は122件（22.3%）、都道府県で統一は68件（12.4%）であった。（表1-13-1）。

③所属事業所における統一アセスメント様式は使用されているのか。

統一様式の使用の有無を確認したところ使用しているのは177件（93.2%）、塩生していないのは6件（3.2%）であった

④サービス等利用計画の様式は、事業所の所属する地域において統一された様式を使用しているのか。

事業所の属する地域におけるサービス等利用計画の様式の統一は、多い順に統一されていないが183件（33.4%）、市町村で統一は230件（42.0%）、都道府県で統一は123件（22.4%）であった。

⑤ サービス等利用計画は、統一されたサービス等利用計画の様式が使用されているのか

事業所の属する地域におけるアセスメント様式の統一については、市町村で統一、「都道府県で統一」と回答した事業所を対象に、その統一様式の使用の有無を確認したところ、使用していると回答したのは326件（92.4%）であった。

⑥ モニタリング様式は、事業所の属する地域では統一されているのか。

事業所の属する地域でのモニタリング様式の統一は、統一されていないが180件（32.8%）、市町村で統一は231件（42.2%）、都道府県で統一は124件（22.6%）の順であった。

⑦ 統一されたモニタリング様式は使用されているのか

事業所の属する地域のモニタリング様式の統一は、「市町村で統一」、「都道府県で統一」と回答した事業所を対象に、統一様式の使用の有無を確認した。使用しているのは329件（92.7%）、使用していない12件（3.4%）であった。

4. 収集した、計画相談支援に係る各種様式の記入項目の分析結果

①各様式の項目数

収集した各様式の項目数は、相談受付票（181）、アセスメント（481）、サービス等利用計画（50）、障害児支援利用計画（32）、モニタリング（52）、モニタリング（児童）（30）であった。

②各様式の項目は、カテゴリー化は可能か。

アンケート調査の対象事業所より収集した各種様式（以下、「様式」と省略）の記入項目について、共通の項目を抽出、カテゴリー化した。その上で、抽出された共通の記入項目をカテゴリー別に再整理した。

1) 相談受付様式に含まれる記入項目

相談受付票のカテゴリーは、①「相談基本情報」、②「相談内容・主訴」、③「来談者の情報」、④「利用者本人の基本情報」、⑤「家族・介護者・保護者に関する情報」、⑥

「利用・適用する障害児・者福祉制度に関する情報」、⑦「介護保険に関する情報」、⑧「経済状況」、⑨「利用しているサービスの情報」、⑩「支援システムに関する情報」、⑪「障害福祉サービスの申請・支給決定の状況」、⑫「疾病・治療に関する情報」、⑬「ソーシャルサポートに関する情報」、⑭「生活状況」、⑮「住環境」、⑯「個人史」、⑰「活動・参加の状況」、⑱「今後の支援」の18カテゴリーに分類された。

D. 考察

研究A1. 1回目のFGIの比較からの考察

1回目のFGIの結果を比較したところ、先述したようにカテゴリーは初任者グループの方が多く抽出され、熟達者グループが少ない傾向にあった。熟達者グループにおいては無意識化されている可能性が示唆された。一方、判断の基になるものとして、初任者は【利用者に合わせた戦略を練る】というように、ミクロの視点に基づき判断しているのに対し、熟達者は【他の組織からの意見】、【相談員のマッチング方法】、【事業所のマッチング方法】といったミクロ、メゾレベルで判断している様子がうかがえた。このように、視野の広さは熟達者の特徴と言える。

この他の相違点として、初任者からは留意・苦慮していることとして、【利用者の駆け引き】があげられた。このカテゴリーの根拠となった発言からは、「自分たちが利用者を信頼していることを伝えるようにしたい」といった発言だけでなく、「利用者の言葉を鵜呑みにして上手く利用されてしまう」「会話のリズムや表情から利用者が嘘をついているかを見抜く」といった発言もあった。すなわち、ここでいう“駆け引き”とは、支援者として信頼関係を構築したいという思いを持ちながらも、利用者に騙されてはいけないという緊張感の表れている瞬間的な雰

困気を表現しているのではないかと考えられる。一方、熟達者からは“駆け引き”という考えはうかがえず、【利用者の意向や状況を掴む上での工夫】【利用者の成長・変化】【利用者と関係者との橋渡し】といったカテゴリーが抽出された。その中で、「本人の希望に愚直に対応し続ける」「利用者の意思を尊重しつつ変化を支援する」「利用者と事業所の間でトラブルが起きないようにサービス等利用計画へ記載する」といった発言が確認された。このように、熟達者は利用者に騙される、騙されないといった視点ではなく、例え騙されたとしてもそれを1つの本人理解の情報と捉えていることがうかがえる。また、“駆け引き”という瞬間的な視点でなく、長期的な視点で関わっていると考えられる。すなわち、初任者グループは時間軸の視点が短期的な視点に集中するのに対し、熟達者グループは短期的な視点だけでなく、長期的な視点も含めて対応していることがうかがえた。

2. 2回目のFGIの比較からの考察

2回目の結果を比較したところ、1回目と異なり、熟達者グループの方が初任者グループに比べ、抽出されたカテゴリー数は多い結果になった。特に本人の意向が分からない場合において、初任者グループにて抽出されたカテゴリー数が4つであったのに対し、熟達者グループにて抽出されたカテゴリー数が8つであった。

具体的には、【本人の言動から判断】、【実践・体験の活用】、【本人の過去に関する情報収集】、【関係者の協力】、【本人の生活から判断】、【タイミングを図る】といった本人の意向が分かりにくい方への対応について、具体的な行動が多数あげられた点が特徴と言えよう。一方、初任者グループでは【働きかけ】【本音の聞き出し方】【他者への相談】というように、内容としては熟達者グループと同様な結果がうかがえた。

すなわち、熟達者グループと初任者グループを比較した結果、思考過程、行動等の具体性について相違がうかがえた。

第1回、第2回を通じ初任者と熟達者各グループで①時間軸の視点、②思考過程、行動の具体性の相違がうかがえた。

研究B

計画相談支援に係る各種様式は事業所が属する地域で統一の様式が有ると回答したのは、相談受付様式(20.0%)、アセスメント様式(35%にとどまった。他方、「サービス等利用計画様式」では64.4%、「モニタリング様式」では64.8%に及ぶ。その背景には、障害福祉サービスの利用手続に際して、サービス等利用計画案の作成及び市町村への提出が必須であること、及び障害福祉サービスに係る給付の継続には、モニタリング報告書の提出が必須であることが挙げられる。そのため、多くの市町村では、日本相談支援専門員協会が作成、提示しているサービス等利用計画、モニタリング報告書のモデル様式¹⁾をベースに、統一の様式を地域の事業所に向けて提示している。一方、これらの事務において、相談受付やアセスメントに係る書類の提出は、支給決定者である市町村ごとに運用が異なる。そのため、当該様式の統一には、地域間で差があるものと推察する。

ただし、「相談受付様式」、「アセスメント様式」、「サービス等利用計画様式」、「モニタリング様式」のいずれも、統一様式が地域内で有ると回答した事業所の90%以上が、その様式を使用していた。

2011年に「障がい者制度改革推進会議総合福祉部会」がまとめた障害者総合支援法の骨格に係る提言では、障害者相談支援事業が多様化、複雑化する障害者のニーズに十分対応できていないことを課題として認め、ニーズ・アセスメントを踏まえたサービス等利用計画作成の重要性を指摘している。また、日本相談支援専門員協会(2010)が、同協会会員に対して実施した業務実態に關

する調査研究では、相談支援専門員が取得すべきコンピタンスが未整理であることを指摘している²⁾。

このことから、様式を地域内で統一することは、多様化、複雑化する障害者のニーズをアセスメントし、その内容を的確にサービス等利用計画、モニタリング報告書に反映させるうえで有用であり、計画の質保証の観点からも重要であるといえよう。

次に、計画相談支援に係る各種様式の記入項目の分析結果について、統一様式を使用する割合の高い、「サービス等利用計画書様式」と「モニタリング様式」では、先述の日本相談支援専門員協会の示すモデル様式の記載項目と同一の記入項目で、共通する割合が高いことをとらえた。また、共通性が高いため、「相談受付様式」、「アセスメント様式」と比較し、抽出されたカテゴリー数が少なかった。他方、「相談受付様式」、「アセスメント様式」については、事業所独自で作成、使用する割合が高く、記入項目が多岐に渡っていた。そのため、カテゴリー数も多く抽出された。このことから、アセスメントについては、事業所、相談支援専門員ごとに多様であることが推察される。そのため、先述のとおり、サービス等利用計画、モニタリング報告書の質を担保する上でも、統一様式の開発が求められる。

E. 結論

相談支援専門員の思考では、FGI 第1回、第2回を通じ初任者と熟達者各グループで①時間軸の視点、②思考過程、行動の具体性の相違がうかがえた。計画相談支援の思考過程の可視化と考慮すべき要素の抽出は、今後も FGI を繰り返し、更に分析を進め、精度を高めていく必要がある。

全国の相談支援事業所で使用されている様式のうちサービス等利用計画、モニタリング様式は、事業所において、地域内での統一様式の使用が進んでいた。他方、相談受付票、アセスメントは、統一様式の作成、利用

は約2～3割にとどまり、その様式を構成する記入項目も多岐に及んだ。

相談支援事業所で使用する様式は、相談支援専門員の思考を助け、計画相談支援の質を保障するうえで今後は、統一した様式の開発が求められる。

【文献】

特定非営利活動法人日本相談支援専門員協会（2012）「サービス等利用計画作成サポートブック」、『平成23年度厚生労働省障害者総合福祉推進事業：サービス利用計画の実態と今後のあり方に関する研究報告書』

F. 研究発表

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

日本ケアマネジメント学会第22回研究大会口述発表

G. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得

なし

2. 実用新案登録

なし

3. その他

なし