

# 相談支援専門員の業務等の実態に関するアンケート調査結果報告書

## 1.調査目的

報酬改定に伴い事業所としての経営的負担や相談支援専門員の実質負担も大きくなることが予想されている。今回のアンケート調査は板橋区の相談支援事業所と、在籍する相談支援専門員の方を対象に皆様の事業の経営や相談業務の状況について伺い、計画相談の推進、相談支援体制の充実を図るための基礎資料を得ることを目的としている。

## 2.調査期間

令和元年 6 月 5 日～令和元年 7 月 10 日

## 3.調査対象

板橋区の相談事業所 38 か所の管理者、および各事業所の相談支援専門員 82 名（指定申請届出人数）

※管理者用の調査については、事業所全体の状況を回答してもらうことになっており、事業所としての回答という取り扱いとする。

## 4.調査方法

板橋区の相談事業所に印刷用と PC 入力用の別紙調査票をメールにて送付。印刷用の場合には必要事項を記載の上郵送または FAX で提出か、PC 入力用の場合には入力後にデータを添付してメールにて送信するかを選択してもらい、どちらも板橋区役所障がい者福祉課地域生活推進係まで提出。

## 5.回収状況

①事業所	配布：38 事業所	有効回答：13 事業所	有効回答率：34.2%
②相談支援専門員	配布：82 名	有効回答：30 名	有効回答率：36.6%

## 6.アンケート結果について（サマリー）

今回のアンケートは板橋区内の相談事業所及び在籍する相談支援専門員に事業の経営や相談業務の状況について調査した。事業所の現状は、相談支援専門員として働いている職員の実働人数の平均は常勤換算で 1.97 人であり、1 名又は 2 名で計画相談の業務を担っている事業所も多く、職員体制としては半数以上が相談支援以外の他事業との兼務をしていることが明らかになった（p.1 表 1 参照）。経営面では報酬改訂に伴いモニタリング回数が増えたことで、書類作成や連絡調整の負担も増え、報酬と業務負担を考えると採算が合わないという意見が多かった。

相談支援専門員の現状は、図 5 より児童を受け持っていない相談員が全体の 43%であることから、児童を対象とする相談支援専門員が少なく、児童の計画相談受け持ちが偏り、負担が多くかかっている事が明らかになった（p.4 図 5 参照）。また、計画相談を行う上での困難さでは「本人に合うサービスが見つからない」という回答が 53%で最も多く、次いで「連絡が取れないこと」であった（p.5 図 6 参照）。業務負担については、新規受け入れ時と継続時で共に連絡調整、書類作成、受給者証確認が負担に感じている事が明らかになった（p.6 図 7-1、図 7-2）参照。その他新規受入が困難な状態という意見が多かった。

## 7.別紙資料

・アンケート集計結果



## I.事業所の回答結果について

### I-1.相談事業所の現状

事業所での契約件数は有効回答 13 事業所の合計 1317 件、平均すると 101 件であった(図 1 参照)。相談支援専門員として働いている職員の実働人数（常勤換算）の平均は 1.97 人であった（表 1 参照）。職員体制として半数以上が相談支援以外の他事業との兼務をしており、兼務内容としてはケアマネージャー、生活支援員、地域活動支援事業、日中一時支援等多岐に渡っている。

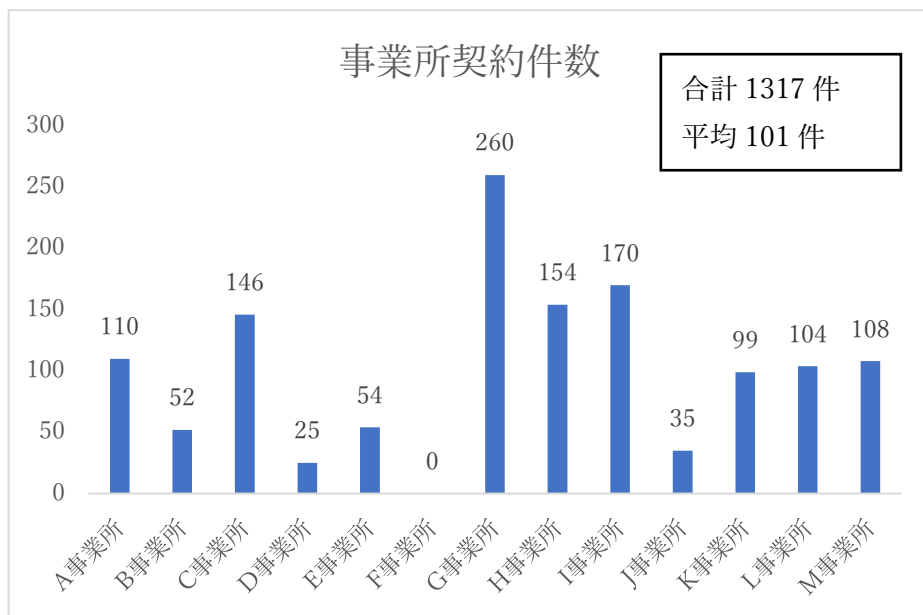


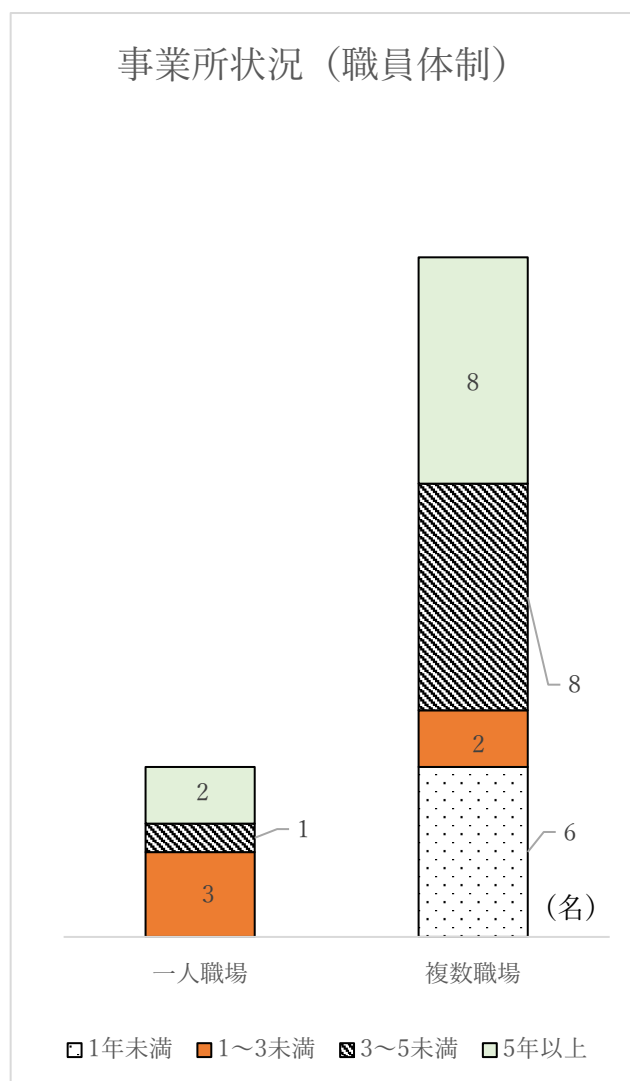
図 1 各事業所の契約件数 (有効回答 13 事業所)

表 1 事業所の職員体制（常勤換算）

(人数)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
専任	1	0.5	2	1	1	1				2	1	3	
兼任							2.15	2.2	4				4.8
その他職員		22	20	1									1

相談支援専門員実働人数（常勤換算）	1.97 人
-------------------	--------



経験年数は平均すると3年7ヶ月で、専任と兼任を併せて3年以上の方が6割程度、その他数か月で実務に就く人も数名見られた。一人職場では、経験年数1年未満の人はおらず、数か月で実務に就く場合には自身以外に先輩など経験ある相談支援専門員の人と共にしている傾向が見られた。

※注

他の職員が複数いる場合でも、その中で相談支援専門員としての業務を行うのが一人の場合を一人職場として記載

図2 経験年数と職場状況（相談員個人の回答からデータを引用のため：有効回答30名分）

## I-2.事業経営での困難さ

- 契約件数が多くなりすぎたため、モニタリングの回数が多い。一人当たりのモニタリングの回数が多くなったが、報酬単価が下がっているため、より忙しくなったという感じ。書類作成に時間がかかってしまうため、加算を取るための書類作成まで手が回らず、加算が取れる状態であっても請求できない。
- 計画相談については実質持出しの事業となっており、他のサービス事業で赤字を補填している状況である。
- 相談支援専門員の仕事量が限界・・・原因のひとつとして未就学児の相談事業所の少なさも考えられる。
- 日々の変化が大きい発達領域において、書類増加により利用開始が遅れてしまう。
- 利用者との連絡が取りづらく、定期的にモニタリングなどが行えないことがある。
- 毎月一人の相談支援専門員が35件の給付をして、かつ特定事業所加算が取得できれば事業所の収支はとんとんか少しプラスになると思うが、ケースの積み上げには年単位で時間もかかり毎月35件は実際難しい。赤字経営が続けば法人としてどこまで継続が許されるか分からない。
- 精神科病院等から退院後に一人暮らしをする方の支援が多く、障がいや症状が固定していいない為、対応の難しさや危機介入が必要になるケースが多くなっている。こうした質の高い支援が維持提供でき

るよう、特定事業加算Ⅳを取得しているが、現状常勤 2 名分の人件費確保は大変厳しい状況となっている。このまま永続的に赤字が見込まれる際、事業所の存続を法人全体として検討していかなければならない。なお、指定一般業務も常勤 2 名が担っているため業務負担が大きく、人件費を確保するための計画相談数をこなすことは難しいと考えている。独立して経営運営することの難しさがある。過重労働による相談支援専門員の健康維持に不安を抱えている。

- 報酬と手間とのバランスの悪さ
- 今年度より報酬単価も下がり、モニタリングの件数も毎月決まっているため新規での相談計画を増やしていきたいが、1 人での業務量にも限界があるため難しい。
- 報酬体系が業務を成り立たせるレベルにない
- 安定的な収入が見込めない為、相談支援専門員の増員が難しい
- 今まで働いていた区では官民共同で仕事の依頼もコンスタントにきていたが、現状、板橋区では利用者さまが事業所を決めているので仕事の依頼がなかなかこないことに経営の困難さを感じている。
- 板橋区についていえば、児童発達支援につながる前段階として地域の保健師による訪問等があり、発達支援事業所につながった後は、各事業所による聞き取りや児童発達支援計画がある中での、未就学児における相談事業の位置づけの難しさ。
- 未就学児については、現在の相談支援ありきで考えるのではなく、児童発達支援のあり方を総合的に捉えた上で検討していく必要も感じています（例えば、「事業所の少なさが課題なのか」、「幼児期の基本相談の重要性」、「成人も児童も一律の考え方でよいのか」等々）。
- 相談支援専門員の業務範囲が不明瞭（ケースマネジメントが基本的に個別対応であるため、利用者の状況に合わせて対応するが、均一でないことの整合性を保つのが難しい）
- 制度の一般的認知度が低い

#### 【まとめ】

- ①赤字、事業・経営継続困難
- ②モニタリング回数が増えたことでの業務（書類作成等）量増加による困難さ
- ③相談員の少なさ、経営的な面で増員が難しい
- ④報酬単価が下がり、モニタリング頻度が上がったため報酬と手間（業務負担）のバランスが悪い。（報酬に対して負担が多すぎる）

### I-3.その他意見

- 面談やモニタリングのやり方は、それぞれの事業所で違うと思いますが、単価が下がりモニタリングの回数が増えたというところで、よりきめ細やかな支援ができない状態になってきているのではないかと思います。
- 相談支援専門員の本来の仕事は、利用者に寄り添い丁寧な支援が出来ることだと思います。その為に、書類等簡略化できることはして頂き、本来の仕事に専念でき事業所も継続できる仕組み作りをお願いしたいです。
- 板橋区独自の加算を検討して頂きたい。
- 事業継続について検討中です。

## Ⅱ.相談支援専門員個人の回答結果について

### Ⅱ-1.相談支援専門員の現状（受け持ち件数について）

一人当たりの受け持ち件数は全体では平均 42.5 件。障がい者と障がい児で比較すると、4 割程が障がい児を受け持っており、障がい児は 20 件未満の相談員が 7 割以上である。障がい児を対象とする相談支援専門員が少なく、障がい児を対象とする少数の相談員に負担が多くかかっていることが明らかになった。

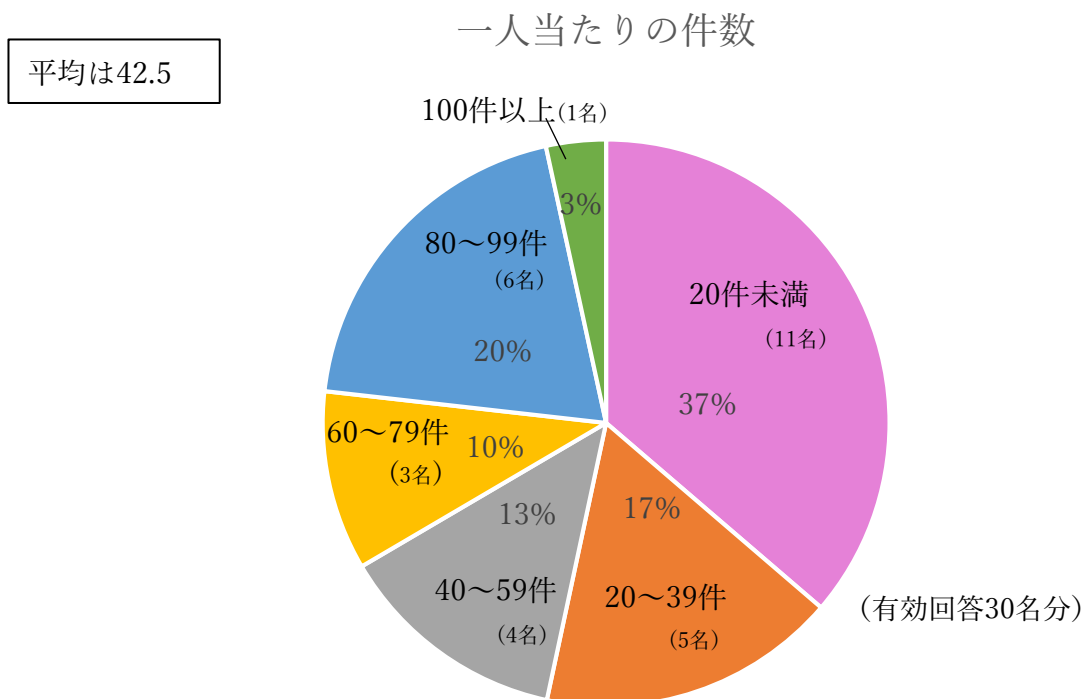


図3 相談支援専門員 1人当たりの全体件数（児・者あわせて）

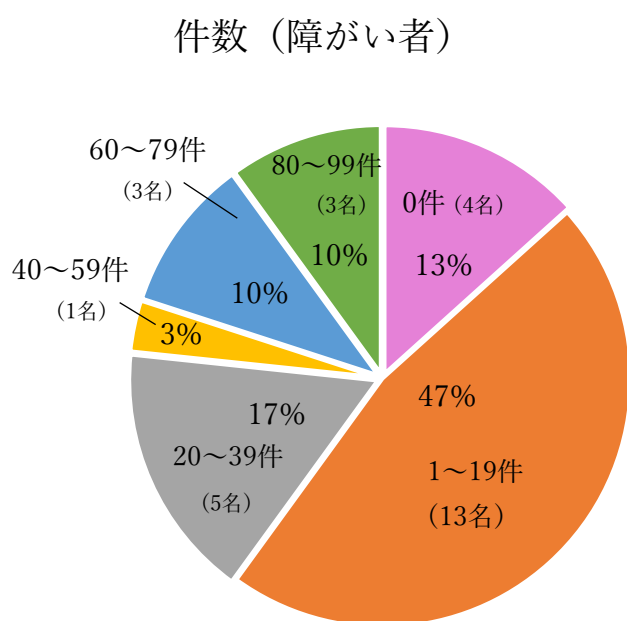


図4 相談支員 1人当たりの受け持ち件数（者）

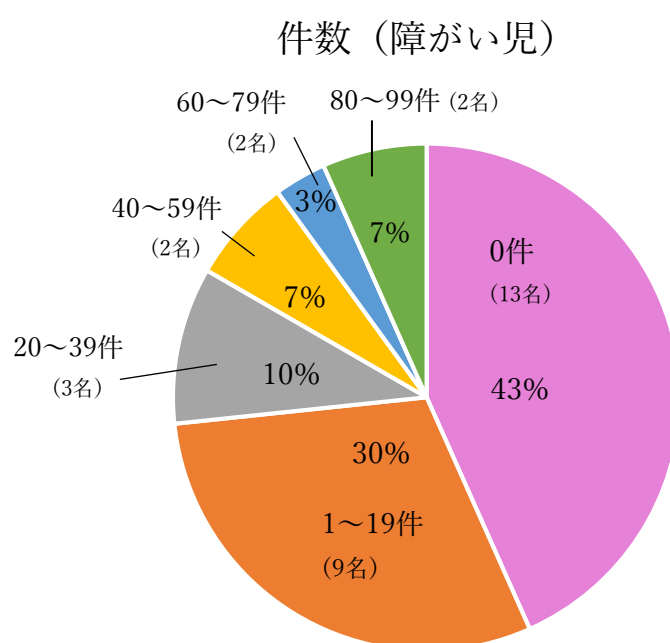


図5 相談支員 1人当たりの受け持ち件数（児）

## II-2.計画相談を行う際の困難さについて

- ・計画相談時の困難さでは、連絡調整が難しい、関係機関が多い、利用者に合うサービスがなかなか見つからないという項目の割合が高い。次いで利用者やその家族が仕事をしている等により訪問時間の制限があることや、区内・近隣区の福祉サービスや施設に関する情報が入りにくいという項目の割合が高い。
- ・サービスが見つからない要因としては、短期入所先やグループホームの数が少ない事、近場に必要な施設がないことも要因の一つである。特に精神障がいの方の特性や特徴によって慣らすことが必要なのに近場に施設がない事や利用者と事業所・施設のマッチングがスムーズにいかず新しい通所先等がなかなか決まらないことも要因の一つであると考えられる。その他、障がい特性や支援の困難さ、関わりの難しさから事業所に断られるケースや時間的制約等条件によって、利用者側と事業所側との不一致でサービスに繋がらないケース等が考えられる。
- ・次いで割合の高かった項目としては連絡調整が難しいという項目であった。理由としては利用者やその家族が就労している場合に、連絡可能時間が少ないことや本人の体調面・精神面の不調にて連絡しても返答・応答がない場合が考えられる。その他、金銭管理の問題も関連してそもそも携帯電話等の連絡手段を持ち合わせておらず、直接自宅のポストに投函する必要があることもあるとの意見が見られた。
- ・その他の困難さについての意見としては、「書類作成に時間がかかる」「収入につながらない相談が多い」「サービス量を増やしてほしいという希望への対応（すぐに支給量を増やすことが困難なケース）」「法外な対応（政治・宗教問題など）が内包されているケースがある」「ケアマネージャーと勘違いされる」等の意見があった。

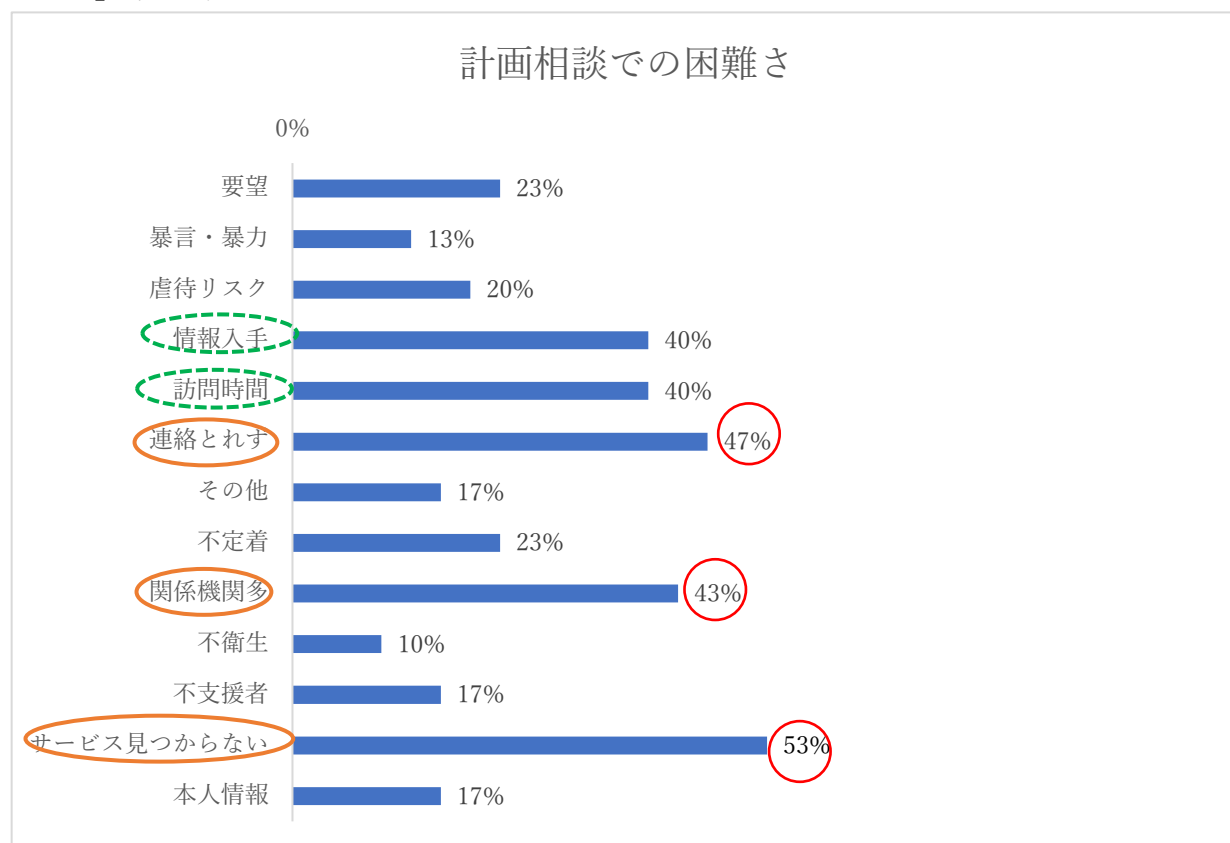


図 6 計画相談での困難さ（複数回答）

## II-3.計画相談での業務負担

- ・新規、継続共に連絡調整や書類作成、受給者証確認に負担を感じている傾向が強かった。また、書類の郵送業務やその費用が負担であるという意見も見られた。
- ・継続ではアセスメントの困難さはなく、新規受け入れ時のみ負担に感じているという結果になった。新規時のアセスメントは重要であり、特に今までサービスを使ってこなかった方の生活歴やADL面、周囲の支援体制等多様な面での情報収集と共サービスの内容や量について考える必要もあるためアセスメントに負担を感じると考えられる。その反面、継続時ではモニタリングの際にアセスメントと同様に本人状況の確認をしているため、「アセスメント」としてとらえにくい部分もあり、今回継続時には負担感がないとの結果になった可能性も考えられる。
- ・連絡調整については、新規と継続の場合の両方の負担上位3つに入っているが、継続時の方が関係者が増えていくので、必然的に連絡調整の回数や負担が増える。それに比べて新規時は関係する事業所が少ないことに加えて、利用者も事業所も早くサービスを利用したいので積極的に利用者や事業所の方から連絡が掛かってくるのが新規時と継続時の違いであると考えられる。
- ・新規受け入れ時では聞き取りについて困難さの程度はあまり高くなく、継続支援の際にモニタリングの聞き取りにやや困難さを感じている。特に児童を対象にしている相談員は、特に親からの訴えも多く、要望の他に子どもの日々の相談事や親自身の障がい受容について等多くの事を聞き、受け止める必要があるためモニタリングに大変さがあるとの意見があった。
- ・その他の業務負担として、相談支援専門員の業務内容がどの範囲までなのか疑問に思う点も挙がっている。(利用者都合でヘルパー事業所の変更をする際に相談員がヘルパー探しまで行うのかどうか等)

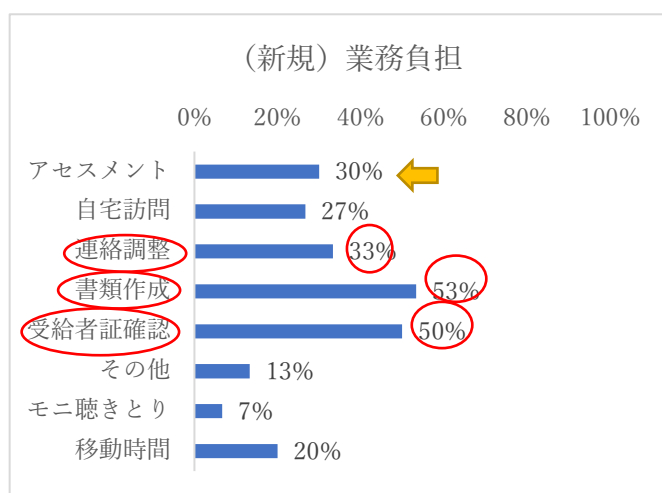


図 7-1 新規受け入れ時の業務負担（上位3つ回答）

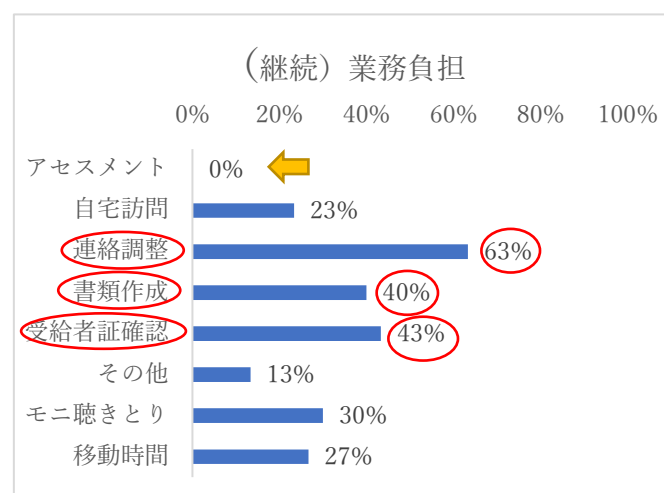


図 7-2 継続時の業務負担（上位3つ回答）



## II-4.研修会希望テーマ

### 【社会資源の情報】

- ・新施設やサービス事業所の情報が欲しい。空き状況も含め（フォーマル・インフォーマル含め）

### 【制度やサービス利用】

- ・サービス利用・併用の可否（児童や介護保険分野）
- ・介護保険への移行や障がいサービスとの兼ね合い
- ・医療連携

### 【事例検討】

- ・困難ケース（養護者の依存傾向が強い利用者に対して、養護者の高齢化や他界された時の支援について等）、レアケース

### 【その他】

- ・障がい全般（特性等：精神・発達関係、難病、就労、医ケア）
- ・計画相談ルール統一
- ・地域課題抽出の話し合い。

Ex)計画作成を通じて板橋区内で相談員が課題に感じていることを出し合い、どんなサービス等がある  
とその人らしい地域生活を過ごせるかを検討する等。地域生活支援拠点作りにもつながればと思う。

- ・引きこもりの実態
- ・相談支援事業の運営、業務と報酬とのバランス、効率的な面談
- ・コーディネートの仕方
- ・効率的な面談の進め方 福祉サービス等の情報の取り方・集め方

## II-5.その他意見

- 児童の計画作成可能な事業所が限られているためか、他の事業所も作成が難しいと断られた方から計画作成の連絡を受けることが度々ある。こちらでも受け入れが難しくセルフプランを進めたりもしていますが、児童の相談支援事業所が増えない限り、新規の受け入れは厳しいのが現状。
- 年度末については、件数があまりに多くなり、とてもきつかったが、更新月を誕生月に変更して貰い始めていることで、少し良くなるのではないかと考えている
- 児童の計画作成が可能な相談事業所、相談支援専門員が少ない為、できるだけ新規対応をしてきたが、最近では厳しくなっている。支援の必要性が大きいケース等は福祉事務所と相談して受けているが、それも月によっては継続ケース数が多くお断りすることが増えている。また、新規を受け、継続の更新、変更に対応していると、モニタリングを実施する余裕がないのが現状。
- 未就学児が就学し、学齢期の利用児が増えているが、学校（通常学級、支援学級）での課題や家庭の課題の難しいケースが出てきている。会議や支援の対応に困難さを感じることもある。
- 事業所として 25 名の利用者さんに対応していますが現実的にこれ以上の受け入れができず、新規の問い合わせ

## 相談支援専門員実態調査結果

わせをお断りすることがいつも、とても心苦しくて辛いです。無理をしてこれ以上の受け入れをすると、利用者さんに対しての支援が手薄で機械的になってしまうので無理もできないのが現状です。

- 法人の理念に沿いながら支援を実施。アセスメントやモニタリングをきちんとやればやるだけ事務量が増えてします。事務軽減の為、請求ソフトの助成金などを検討して頂きたい。
- モニタリング3 か月はきついです。あまり（利用者）状況に変化が無いと思います。
- 計画相談支援によってケアマネジメント機能が障がい福祉分野にも広がった良さがあります。しかし現在の報酬単価や仕組みでは本来の相談支援専門員の専門性を発揮できないように思います。相談員が健康的に働き続けることができ、障がいを持つ一人一人に合わせた計画相談支援の在り方を今後も検討していけたらと思います。
- 介護保険業務が滞ってしまうので、出来るものであれば相談支援専門員をやめたい
- 受給者証情報の確認しやすくして頂きたい。
- 福祉事務所の受給者証交付が遅い。時に忘れていることもあるのでとても困ります。
- 福祉サービス・施設等の空き状況が少しでも分かると本人・家族へ連絡がしやすくなります。
- 区外の情報が特に得られにくいと感じています。関係者会議などの調整が難しいことがあります。
- 区内、近隣区のサービス事業所の一覧表が欲しい。
- モニタリングのサイン・印に関して印は朱肉のものではないのか？シャチハタでも良いのかという確認がしたい。
- 医療連携がスムーズに行えればいいと思う。
- 官民共同の連携について（相談の依頼を役所からも受けたい）

### その他意見のまとめ

- ①区内・区外の福祉サービスや空き状況など情報を得たい。
- ②報酬単価が減った事に加えて事務量が多く、丁寧な支援・対応が難しい。
- ③新規の受け入れが難しい状態。