**基幹相談支援センター在り方検討ワーキングチームによるヒアリング報告書**

資料１

**（支援課まとめ）**

１．チェックシート項目について

○支援課と障害者生活支援センター間において認識に乖離のある回答について

　　・専門性が高いケースの対応は支援センターが中心になって対応している（すべき）（支援課は専門性がないため）

・乖離はない

２．自機関の役割について

○支援に関する自機関が担っていると考える役割と課題について

　　・制度に関する事についてのみ行っている

　　・制度に関する事に加え、訪問、相談などのケースワーク業務も行っている

　　・制度に関する事に加えケースワークも行っているが、ケースワークは二義的

　　・アセスメントに力不足を感じている

　　・知識がない、施設の情報に疎い

○他機関に期待する役割や連携に関する課題について

　　・支援センターには相談業務をもっと行って欲しい。（支援課との業務の区別化、支援課には経験も浅く知識もないため）

　　・基幹センターの役割はよくわからない。支援センターにとっての基幹ではないか。

　　・保健センター、こころの健康センターには、相談しにくい。

３．ソーシャルワークについて

○障害福祉サービスや市の単独事業の給付に関する業務以外に行っている支援について

　・制度に関する事以外はやらない（やれない）

　・必要に応じて相談や掃除、買い物同行、通院同行など対応している

　・（部屋の掃除、買い物同行などは）本来の仕事ではないが、やらざるを得ない場合もある

　・本来の仕事ではないので、支援センターにお願いしている

　・頼まれたことがない

　・制度に関する事以外聞かない（聞けない、余裕がない）

○障害福祉サービスや市の単独事業の給付に関する業務以外に必要な支援に関する他機関との連携について

　　・支援センター、社会福祉協議会、福祉課（生活保護担当）と役割分担して交代で行ったり一緒に連携している。

４．虐待対応について

○市町村虐待防止センターの役割について

　　・一次相談窓口として受付、支援センターに連絡し連携して対応している（全区）

○虐待対応における自機関が担うべき主な業務について

　　・個別のケースに応じ、会議等で定まった役割分担を担う

　　・関係機関への会議招集の呼びかけ、進行とりまとめなど

○虐待対応において他機関に期待する業務について

　　・虐待の事案に具体的にアドバイスをしてくれる機関が欲しい（立入時の判断や分離の判断時期など）

　　・虐待の対応を代わりにしてくれる機関が欲しい（それだけ判断に迷う事が多い、知識、経験がない）

５．業務環境について

○人員体制について

　　・不足している。日中は訪問と窓口、電話対応。定時後に事務作業　残業時間50～100

時間

　　・人が増えたら、ケースワークに力を入れたい

　　・残業時間を減らしたい

○専門性の向上について

　　・アセスメントに力不足を感じる

　　・高次脳や難病についての知識がない

　　・申請手続きでもかなりの種類があって、覚えきれない。

　　・虐待の対応において、知識がないので戸惑ってしまう

６．地域の事業者に対する支援について

○所管内の事業所の状況について

　　・児童の事業所についてはほとんど訪問する機会がない（全区）

　　・支援センターが訪問するときは声をかけてもらうようにして、できるだけ一緒に出

るようにしている。訪問する機会を増やすよう努めている。

○所管内の事業所に対する支援の質の向上を図る取組について

　　・取り組んでいない

　　・どのように取り組むべきかわからない

【回答のまとめ】

　・支援課・支援センターの連携はうまくいっていると答えた区と、そうでもないと答えた区とあり、概ね連携が取れているとの回答だが、そうでもないとした区は個別のケースではうまく取れなかった場合もあるとの回答。

　・双方とも役割の区別なく同じ仕事をし、時と場合によってどちらが主導していくかを自然に役割分担しているとの回答は複数あり。

・支援課の業務増によるケースワーク業務の縮小と職場内での意思疎通が滞っていること。長時間の残業が続く慢性的な人手不足と言う声があがった。

　・支援課からみて支援センターは、知識、経験を有しているので相談全般についてお任せしたいと考えている。

　・ソーシャルワーク的な仕事の認識については、責任の所在がはっきりしない事は行いたくないとの意見が多かった。掃除や買い物同行などでは行っている区といない区で分かれた。

　・認定調査以外では居宅を訪問しない、できない、調査項目以外の事は聞かない、聞けないとの声あり。窓口と電話の対応にかかりきりになってしまうので、極力外出は控えているとの声もあり。

・支援課と支援センターで上手に役割分担している区もあった。一方でなかなか訪問する機会がないので、支援センターに呼びかけてもらって一緒に行動している区もあった。

　・（居宅介護、通所）事業所を探して欲しいとの相談については、行政機関は紹介できないので、事業所一覧を渡し連絡を取るよう案内していると答えた区が複数あった。

そのため、事業所探しは支援センターに任せている区もあれば、ケースバイケースで自ら事業所へ確認し繋げる場合もあるとの声も多かった。

　・虐待については、初動については支援センターと連携してうまく動けているとの回答が多かった。

　・虐待事例では、どのような方向性で対応をしていくかの判断においては、虐待対応に関する知識や経験がなく、戸惑っているとの事である。

　・基本的に地域の事業所の事については、認定調査などの手続き上で必要な事以外はほとんど訪問していないため、事業所とは個々のケースワークを通じて連携している。

　・全ての区で人員が増えたら、訪問を増やしたいとの回答があった。

**（障害者生活支援センターまとめ　）**

１．チェックシート項目について

○支援課と障害者生活支援センター間において認識に乖離のある回答について

　　・支援課が中心になって支援を行うべき

　　・支援課から押し付けられることが多い（支援課はケースワークをしなくなった）

２．自機関の役割について

○支援に関する自機関が担っていると考える役割と課題について

　　・ケースによって割合が変わるが、支援課と支援センター同じ立場で、同じような仕事を行っている

　　・支援センターは、支援課が行政の立場から動きづらい面をカバーする役割がある。

　　・支援課は行政としての強みがあり、他機関も呼び掛けには応じやすい、家族も納得しやすいので、支援の中心になって動いて欲しい。

○他機関に期待する役割や連携に関する課題について

　・支援課は、支援センターが専門性も高く、持っている情報量も多いと思っているが、決してそうではない。

　・保健センター、こころの健康センター、保健所、総合支援センターは相談しづらい。どのようなことが相談できるのか、どのように相談したらいいかわからない。

３．ソーシャルワークについて

○障害福祉サービスや市の単独事業の給付に関する業務以外に行っている支援につい

て

　　・通院同行、買い物同行や施設見学同行など様々な事

○障害福祉サービスや市の単独事業の給付に関する業務以外に必要な支援に関する他機関との連携について

　　・ほぼ支援センターで行っている

　　・社協の安心サポートを使いながら金銭管理をしている

　　・支援課と連携して交代であったり、一緒に同行するなどして支援を行っている。

４．虐待対応について

○市町村虐待防止センターの役割について

　　・虐待受付窓口として認識している。支援課に連絡し、早急に対応することを心がけている。

○虐待対応における自機関が担うべき主な業務について

　　・支援課と連携し、速やかに虐待に対応する

○虐待対応において他機関に期待する業務について

　　・虐待の収束まで支援課が音頭を取ってほしい（分離の判断や措置の判断等、どうするかは会議で話しても、最終的には行政が決断してほしいため、支援課はしてくれない）

　　・一般的な話でなく、進行中の事案について具体的なアドバイスをしてくれる機関、一緒に同行して助言してくれる人が欲しい。

５．業務環境について

○人員体制について

　　・不足している。人が増えれば、月一回の訪問の人が月２回になったり、支援が広く手厚く行える。

・今は自分で発信できない人への支援が後回しになってしまっている。

○専門性の向上について

　　・難病、高次脳、強度行動障害の知識

　　・児童の療育について全般

６．地域の事業者に対する支援について

○所管内の事業所の状況について

　　・相談支援連絡会議等を通じた指定特定相談事業所へのフォロー

　　・同種のサービス事業所を集めて情報共有やネットワーク作り

　　・支援課を誘って訪問することで連携のきっかけにしている

○所管内の事業所に対する支援の質の向上を図る取組について

【回答のまとめ】

　・支援課・支援センター同士の連携は良好、良好でもないとの意見があり２極化。概ね連携は取れているが、職員によって差があるとの発言あり。

・権利擁護センターは区のサービス調整会議に参加している所では身近に利用しているが、活用に至ってはまだまだといったところ。

　・基幹センターの仕事については期待するものはあるが、現在はコーディネーター連絡会議の運営を主にしているといったところ。スーパーバイズ機能を求める声が多かった。

・基幹センターに限らず、何か困った事案について話しあったとき、専門的、俯瞰的な見地からのアドバイスにとどまらず、具体的に助言をしてくれる機能・機関が欲しいとの意見あり。

　・連携がうまくいっている区は、支援センターが支援課を引っ張っている、何年かかけて支援課と連携がとれるよう、定例会を設けたり、一緒に同行したりをしているとの答え。

・それほど連携できていない区は支援課がケースワークから一歩引いた状態を訴える。

・逆に支援課は支援センターに過度な期待をしている面がある。各々の得意分野が違う程度で、仕事内容はほぼ同じだがではとの意見が。

　・相談者を支援センターにつなぐ際には、ある程度本人の見立てをしてほしいとの意見もあるが、支援課職員の経験不足からそのような期待をするのも難しいかも、とも思っているとの事。

・保健センター、保健所、こころの健康センター、といった部署は専門性がある反面、連携しづらいとの意見が大半。包括ともうまくいっている場合とそうでない場合がある。

　・結局は「人」ではないでしょうか、といった声が複数聞かれた。