

〈原著論文〉

計画相談支援における相談支援専門員の役割と課題

川村仁美・田村綾子

抄 録

障害者の地域生活支援のためのサービス等利用計画の作成を担う相談支援専門員の役割と課題について、先行する文献研究を行った。結果、サービス等利用計画作成における本人の主体性や意思の尊重、継続サービス利用支援やモニタリングにおけるニーズ把握と計画変更を含む利用支援、社会資源の把握や支援チームの調整及びサービス管理責任者等の関係者との連携などが求められることがわかった。一方で、力不足や業務を兼任することで多忙となり十分な時間をかけたかかわりができないなどの課題があることが明らかとなった。

障害福祉サービス報酬の改定や相談支援従事者の研修等による相談支援の充実が図られていることに加え、精神障害にも対応した地域包括ケアシステムの構築に向けて、協議会の活用や地域移行・地域定着支援を担う一般相談支援事業による知見の蓄積などが有効であると考えられることが示唆された。

キーワード：計画相談支援，相談支援，相談支援専門員，障害者，地域生活支援

はじめに

障害者が地域生活を送るうえで、障害者総合支援法における障害福祉サービス等を利用するためには、本人の申請に基づき相談支援専門員がサービス等利用計画案を作成し、市町村の給付決定を経ることになる。特定相談支援事業所の相談支援専門員がサービス等利用計画案を作成する際は、障害者本人の意向や生活環境、能力や障害の程度等および地域の社会資源の有無や内容について勘案する必要がある。また、支給決定後のサービス提供においては、定期的にサービス担当者によるケア会議や利用者との面接相談等を通じて支援状況をモニタリングし、必要に応じて計画案を見直すことが必要となる。

障害者自立支援法の施行（平成 18 年）以降、障害者の地域生活を支えるための諸サービスは、

支援方針に基づき計画的に提供されつつある。計画相談支援における相談支援専門員の役割として、障害福祉サービス提供の段階に応じて、障害福祉サービスの利用希望もしくは利用中の障害者を支援する役割がある（曾根 2019）。また、利用者の意思決定支援や主体性を引き出す関わりの力などの技術が求められる他、他職種との連携調整、ネットワーク形成力などのマネジメントの役割も担っている（小澤 2017；國重 2019）。

一方で、人員配置や業務量の多さ、支援の質など課題も多く挙げられている（隅河内 2015；横山 2017；飛田 2018；榎本 2018；小野澤 2019）。これらから、サービス提供にあたり、アセスメント、計画作作成、モニタリングなどサービスのマネジメントを担う計画相談支援が支援の質を左右する側面があると考えられる。

研究の目的と研究方法

1. 研究の目的

本研究では特定相談支援事業所における相談支援専門員の現状と課題を検討する目的で文献研究を行った。精神障害にも対応した地域包括ケアシステムの構築およびそのシステムに基づくケアの展開を充実させるためには、精神障害者が地域生活を送る際に本人の相談を受け、フォーマル・インフォーマルな社会資源（障害福祉サービスをはじめ、地域の支援関係者や諸機関・施設等）をマネジメントする計画相談支援の機能が重要である。2012（平成 24）年以降はサービス等利用計画に基づくサービス提供が求められ、計画相談支援を行う特定相談支援事業所は、全国に約 8000 か所である（厚生労働省 2019）。

2. 研究方法

「障害者総合支援法」「計画相談支援」「精神障害・者」を検索ワードとして、2012（平成 24）年から 2019（令和元年）までの文献を CiNii と J-stage で AND 検索及び個別ワード検索を行った。なお、「精神障害者」でも別途検索したが、本項では合計数を記載する。

この結果、AND 検索では CiNii にヒットするものがなく、個別ワード検索では、「障害者総合支援法」で 53 本、「計画相談支援」では 7 本であった。「精神障害・者」では 2018 年、2019 年に絞って検索した結果 315 本がヒットした。また AND 検索は J-stage で 5 本（うち 2 本は CiNii と重複）ヒットした。これらのうち、文献タイトルやサマリーから、精神障害を中心とする障害者の地域相談支援における相談支援専門員の役割に関する考察や、今後の課題が記されていると思われるもの 19 本を取り上げることとした。

厚生労働科学研究データベースからは、「相談支援専門員」「計画相談支援」の AND 検索、「相談支援専門員」「障害者ケアマネジメント」の AND 検索のいずれもヒットするものがなく、OR 検

索では 2012(平成 24)年以降において 9 件の指定課題(複数年度の研究課題をまとめて数えている)に基づく研究報告がヒットした(2 課題は 2020 年 3 月現在報告書の掲載未了)。これらの報告書の概要版をもとに、精神障害者の地域相談支援における計画相談支援に従事する相談支援専門員の役割に言及しているもの 5 課題の研究をとりあげ、前記の 19 本と合わせて概観整理を行った。

なお、倫理面への配慮として、プライバシーに十分な配慮をした上で行った。また本研究において利益相反に関して報告すべき事項はない。

結果

文献調査の結果、障害者の地域生活支援における相談支援専門員による計画相談支援に関する実態把握や課題整理、研修プログラムや教材開発等を研究の目的としたものが多く見られた。また、相談支援従事者の実践に基づく知見の紹介、量的・質的調査に基づく分析、行政庁として制度解釈を明示したものなどに大別された。

量的調査は、特定の地域や障害種別をとりあげ相談支援専門員に質問紙調査を実施しており、質的調査は、相談支援専門員やソーシャルワーカーに対するインタビュー調査であり、計画相談に従事する相談支援専門員の悉皆調査は見つけられず、全体像を把握することはできない。また、計画相談支援の利用者や個別支援計画に基づく支援提供者による計画相談支援に対する評価に関する研究はみられない。

1. 先行研究レビュー

以下、個別ワード検索で多く検索結果が得られた「障害者総合支援法」、「計画相談支援」、「精神障害・者」の主要な各文献、指定課題に基づく研究報告から、精神障害を中心とする障害者の地域相談支援における相談支援専門員の役割に関する考察や、今後の課題に言及しているものを項目別にまとめる。

1) 「障害者総合支援法」 CiNii 検索 (3/53 本)

1-1

埼玉県精神障害者退院促進モデル事業を受託した NPO 法人「じりつ」において、社会的入院について「地域移行支援は国民の課題・社会の課題」としてその地域移行支援に取り組んできた実践を通して、計画相談支援における質の高い相談支援専門員の実践について平成 30 年度障害福祉サービス等報酬改定との関連が述べられている。

この報酬改定において、計画相談支援における質の高い事業者が評価されている点は、モニタリング頻度の高さや相談支援専門員等の手厚い配置等を評価する特定事業所加算であり、支援の質向上・効率化を図るための拡充や、支援の専門性と業務負担が評価されていることである。なお、モ

モニタリングは、サービス利用状況の確認のみならず利用者との一層の信頼関係を醸成し、新たなニーズや状況の変化に応じたニーズを見出し、サービスの再調整に関する助言などの継続的かつ定期的な実施が重要であることが述べられている。これら質の高い支援を行うためには、相談支援専門員の増員など地域における相談支援体制全体の整備が求められることが示唆されている（岩上2018）。

1-2

主に知的障害者を対象とした障害者支援施設における個別支援計画の作成に関する取り組みをもとに、障害者総合支援法の理念を踏まえた基本的な視点や具体的な計画作成、支援の提供・確認に関して考察している。

知的障害者の個別支援計画作成の課題として、アセスメントについてICFの考え方を踏まえて改善し、支援目的や実施方法などに関する改善の必要性についての共通認識を持つ必要があることや、支援課題の発見方法や、課題を個別支援計画に結び付けて支援計画を作成するための技術獲得の課題が指摘されている。さらに、個別支援計画の妥当性の評価方法やモニタリング方法、記録の作成方法など一連の手順に際して改善すべき課題が述べられている（小野澤2019）。

1-3

矯正施設から退所する障害者の地域生活を支援するため、退所時に障害福祉サービスの利用に結びつけることが有効であることについて、計画相談支援における相談支援専門員の役割を以下のように説明している（曾根2019）。

①サービス等利用計画案の作成（サービス利用支援）

援助方針に基づくサービス等利用計画案（ケアプラン案）の作成にあたり、本人の生活上の困りごとや希望を聴取し、作成した案について本人に確認する。

②支給決定から利用開始まで（サービス利用支援）

支給決定されたサービス種別の事業者の担当者を招集し、サービス担当者会議を行う。会議を進行する際も本人の意向に沿って支援計画を立て、各担当者の役割分担や具体的な支援について調整しサービス等利用計画書を作成する。

③サービス利用開始後（継続利用支援）

継続サービス利用支援として、サービス提供内容が本人の希望と合っているか、新たなサービスの利用の必要性等を定期的に（最初の3ヶ月間は毎月、以降は市町村の決定に基づき毎月～6ヶ月の間隔で）モニタリングを行う。

2) 「計画相談支援」 CiNii 検索 (6/7 本)

2-1

特定相談支援事業が創設されるまでの経緯を概観して役割を考察し、市町村圏域における相談支援体制の課題が示唆されている。

計画相談支援を担う相談支援専門員には、利用者が希望を実現するために継続的かつ計画的に適切な福祉サービス等を利用するための計画作成が求められ、この計画は、利用者の将来に向けたトータルプランであり、エンパワメントとアドボカシーの機能が必須であると指摘している。さらに、他機関との連携の有効性を述べ、相談支援専門員は障害福祉サービスの橋渡し役として、利用者・事業所の間に立って調整する必要があるとしている。

一方、相談支援体制の課題として、①相談支援専門員の質の確保、②基本相談支援の維持・拡充を挙げ、これらに対する取り組み方によって、市町村ごとの相談支援体制の格差が広がる恐れがあることを指摘している (鈴木 2012)。

2-2

相談支援専門員とサービス管理責任者との連携における課題について、実践を紹介しながら有機的な連携のポイント等が述べられている。

本人とサービス等利用計画を作成する相談支援専門員、個別支援計画を作成するサービス管理責任者とが支援チームとして、前者は「つなぐ」支援、後者は「深める」支援を、本人の困難や希望に共に向き合う関係性に基づき、行うものであると整理している。実態としてサービス管理責任者からは上下関係として捉えられがちであることや、相談支援専門員も計画相談支援の実施において支援関係者から理解されていない、介護保険におけるケアマネジメントと比較されている等の葛藤があることについて、実践を紹介しながら述べている。さらに、有機的な連携を果たすためには、互いに抱える「葛藤」や「ゆらぎ」の共有と配慮し合う関係作りの必要性を指摘している (吉澤 2015)。

2-3

計画相談支援の現状について、S市において「障害者相談支援事業」を委託していない指定相談支援事業所の業務実態を把握する目的で基幹相談支援センターが質問紙調査を電子メールで実施した結果 (回収率 65.2%, 15/23 事業所より回答) の分析及び考察である。

結果から、兼務の職員が多いなか、計画相談支援と基本相談支援が一体的に運用されていることから相談支援専門員一人にかかる負担が多いことを指摘している。また、今後の計画相談支援の実効性を強化するための課題として、①基本相談支援と一体化した計画相談支援を行うための体制整備、②相談支援専門員の質の向上、③相談支援体制のネットワーク強化の3点を挙げ、指定相談支

援事業所の位置づけや、行政機関と委託相談支援事業所、基幹相談支援センターの役割や連携のあり方の再整理が必要であることを指摘している（隅河内 2015）。

2-4

障害者相談支援事業における計画相談支援の実施上の課題に関する事例研究に基づき、厚生労働省地域生活支援推進室（2014）「計画相談支援・障害児相談支援の体制整備を進めるに当たっての基本的考え方等について」に記されている計画相談の①継続性、②専門性、③中立性の視点から、計画相談の実施に向けた問題点等を考察している。

相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成にとどまらず、基本相談支援における障害当事者や保護者、各事業所からの相談に応じ情報提供や助言、自治体・各事業所等との連絡調整を行うことが役割とされている。しかし、実態としてサービス等利用計画の作成に忙殺され、十分な時間を割くことができていない現状であることを述べている。また、計画相談実施に向けての問題点として、①事業所によっては相談支援専門員が管理者を兼務していることもあり、日々の業務管理が十分に受けられるかといった継続性の課題、②障害者の自立した生活実現のためにはケアマネジメント技術や関係機関との連携調整の力、組織的な仕組みを構築する等の専門性の課題、③同法人内に障害福祉サービス事業所がある場合、相談支援専門員としてサービスの中立性の担保の課題があることを指摘している（横山 2017）。

2-5

相談支援専門員のソーシャルワーク実践の意味や課題、今後の相談支援事業の継続性について精神保健福祉士の視点から考察することを目的として4名の相談支援専門員へのインタビュー調査を行いKJ法による質的分析に基づき考察している。

計画相談支援を担う相談支援専門員は、利用者の話を専門職として傾聴し、言葉の背景・理由・意図を汲み取るかかわりの深さ（支援の質）と、数的ノルマが課せられるなかでの相談過程の効率化（業務量）との間で葛藤を抱えていることが指摘されている。また、支給決定する自治体との間でも、原則当事者が作成するセルフプランを認めず、既存のサービスにクライアントを当てはめた計画の作成を求められる場合、当事者の自己決定の尊重と専門職としての業務というジレンマもみられる。精神保健福祉士である筆者の結論は、限られた人的資源の中で質の高い支援を行っていくうえで忘れてはならないのは、誰のための支援であり、誰が望んだ支援であるのかということを考え、当事者の意思決定やエンパワメントの視点を重視することであり、当事者の視点を取り入れた研究が不可欠であることが述べられている（飛田 2018）。

2-6

従来の計画相談支援の課題認識をふまえたうえで、平成30年度障害福祉サービス等報酬改定（以下、30年度改定）の趣旨及び内容と共に地域の相談支援体制において目指すべき方向性について述べている。

計画相談支援の従来の課題は、①モニタリングの期間が6ヵ月や1年に集中、②相談員ごとに相談対応件数のばらつきが大きい、③質や業務量を評価する報酬体系ではない、④サービス等利用計画等の事業所内評価や人材育成が困難なことや公立中立性の担保がなされないという4点にまとめられた。これを踏まえた30年度改定では、①モニタリング実施標準期間の一部見直し、②相談員一人当たり標準担当件数の設定、③特定事業所加算の見直し、④質の高い支援と専門性を評価する加算の創設、⑤基本報酬の見直しが行なわれたことにより、相談支援の質向上と効率化、安定的な事業所運営が見通しやすくなったと述べている。また、障害児・者の地域移行や地域定着の促進や、就労継続支援から一般就労への移行の促進がこれまで以上に期待され、相談支援事業のみではなく基幹相談支援センター等との連携による人材育成の取り組みも重要であることが示唆されている（大平2018）。

3) 「精神障害（碍）・者」CiNii 検索 (3/315本)

3-1

高齢精神障害者の地域生活支援の現状について、10名のソーシャルワーカーへのインタビュー調査をカテゴリー分析し、課題を指摘している。

精神障害者の理解不足が地域生活支援システムの構築を困難にしていることを指摘し、現状の支援体制は制度による「決められたルート」として硬直化していることが示唆された。課題として、①身体合併症に伴う支援の難しさ、②制度の問題、③当事者自身のモチベーションや意識の問題という先行研究でも指摘されている3点を挙げたうえで、当事者が介護保険サービスの利用に拒否的であることが示唆された点は、高齢精神障害者の地域生活支援における新たな課題であると述べている（松浦2017）。

3-2

精神障害者の地域移行支援を実施している相談支援専門員5名に対するフォーカスグループインタビューを実施している。

地域移行支援における困難について、①「当事者家族」に関する困難、②「地域移行支援事業の構造的課題」に関する困難、③「病院支援者と地域支援者との間の協力関係」で生じる困難、④「地域社会資源」に関連した困難、⑤「地域社会の偏見」の5つにカテゴリー化している。特に②「地域移行支援事業の構造的課題」に関する困難については、地域相談支援のなかで相談支援専門員が

行う業務内容の多様さと責任の所在や相談事業所への依存体質が明らかとなったことについて、地域支援拠点施設の整備や精神障害者も視野に入れた地域包括ケアシステム等の構築が必要であると指摘している（榎本2018）。

3-3

退院支援場面である地域移行支援を担う相談支援事業所の精神保健福祉士の長期入院精神障害者との「かかわり」のプロセスについて明らかにすることを目的として精神保健福祉士7名を対象に行った半構造化インタビューに基づく分析と考察。

長期入院者の地域移行支援における精神保健福祉士の「かかわり」のプロセスとは、退院支援という自分の都合（業務）を横におき、ごく普通のつきあいを通して彼らに「人」として信用してもらい、その後、退院という共通の関心事（目標）についてパートナーとして協働し、退院後も何らかの形で「人」としてつながり続けるというプロセスであることを明らかにしている。精神保健福祉士の「かかわり」は常に同じ関係性が継続されているわけではなく、場面ごとに自らの「人」としての側面と「支援者」としての側面を入れ替えながら関係を積み重ねていくことであると述べている。（國重2019）

4) 「相談支援専門員」「計画相談支援」「障害者ケアマネジメント」厚生労働科学研究費補助金研究報告書の検索（5/9 課題）

4-1

34名の相談支援専門員を対象に79名の利用者に対し支援開始前後の変化を質問紙法による質的分析した結果、ケアマネジメントに基づく相談支援により、利用者には心理・精神面、周囲との関係に関する変化が大きいことが示唆された。このことを基盤に据えて、多様なサービス調整を行うことが利用者のニーズの充足と満足感の向上につながり、最終的には、QOLの向上につながっていくことを示唆している。

相談支援専門員がアセスメントとして着目しているQOLの構成要素は、①身体機能面、②健康管理面、③経済生活、④心理・精神面、⑤人間関係・社会関係面、⑥家族関係面、⑦移動・交通・住宅環境面の7側面である。特に、④心理・精神面、⑤人間関係・社会関係面、⑥家族関係面に焦点をあてた働きかけを通して、他4側面への波及効果のある支援計画作成を含むケアマネジメントの重要性が示唆された。サービス等利用計画の作成に関しても、中心的な3側面とその他の4側面を意識したアセスメントと支援計画の策定が必要である（白澤2013）。

4-2

サービス管理責任者等研修の現状と課題を明らかにし、ニーズ分析と設計作業ののち「研修体系

と研修プログラム」を開発、検討。さらに分野別研修において求められる各分野の研修内容を整理し提案することを目的として、研究過程で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に関する調査が行われ、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とや、サービス提供者のチーム作りに関する研修の必要性が指摘されている（高木 2017）。

4-3

相談支援従事者研修のカリキュラム、シラバス、プログラム、教材と教育方法の分析と開発を目的としている。先行研究や既存研修、教材等を検討したうえでモデル研修の開発と試行及び評価を経ており、相談支援専門員には、アセスメント、プラン作成能力に加えて、他職種との連携や調整する力、チームアプローチのためのネットワークを形成する力、利用者の主体性を引き出す力が必要であることを指摘。特に利用者の意思決定支援とケアマネジメントとの関係から相談支援専門員に求められることとして、①本人にまつわる社会資源ネットワークの可視化、②意思決定（支援）過程記録化の重要性が指摘されている。

①本人にまつわる社会資源ネットワークの可視化

エコマップを作成することで、本人を取り巻く資源の種類やその本人との関係性、資源間との関係性を把握することができ、各々に対する働きかけの方法を検討することができる。各々の資源（本人のもてる力を含む）の、これまで（過去と現在）を振り返り、これから（今後）の役割分担と連携を確認することも可能となる。

②意思決定（支援）過程の記録化

記録を作成することで、以下の視点で、本人とのコミュニケーションを振り返ることが可能となる。a. 本人の意向を無視していないか b. 本人の言葉の意味を吟味しているか c. 支援者の都合が優先されていないか d. 既存の社会資源だけが前提となっていないか e. 先に結論があって話し合いをしていないか

・本人と相談支援専門員（サービス管理責任者）との支援関係の記録として、ケアマネジメント過程における二者間のやりとりを記述することが必要である。

・意思決定支援会議の会議録として、会議内容や経過を記述することが重要である。特に、本人参加の状況や立場による意見の相違（ズレ）を越えて、意思決定支援の方針の合意形成（方針の一本化）を図った判断基準や根拠を、参加者全員で確認することも可能となる（小澤 2017）。

4-4

高次脳機能障害者が各種障害福祉サービス利用する際の対応について、実態調査及び分析を行い、事業者向けの支援マニュアルを作成し、適切な支援につなげることを目的としている。

分担者が東京都内の 53 区市町村に依頼し 803 事業所に調査票を配布、267 か所からの回答があ

り141事業所で相談支援を提供しており、計画相談支援を提供した高次脳機能障害児・者は632人（うち診断をうけている者は452人）。利用開始した障害福祉サービスは就労系が44.5%、訪問系34.6%、自立訓練27.7%。児童は放課後等デイサービスが81.5%。ニーズはあったが、障害福祉サービス利用につながらなかった事例は139件で、就労系サービス32件が最多。事業所が配慮、工夫している点は「本人・家族へのわかりやすい説明、確認」「易疲労性への配慮」「本人・家族の障害認識、現状認識の把握」など、課題は「利用できる事業所の少なさと地域間格差」「事業所等への普及啓発の促進」「相談支援事業所対象の研修」などであった（深津2019）。

4-5

地域相談支援の実施状況及び内容や実績に係る実態を把握し、地域相談支援の効果的な展開を図るためのモデルを導き出すための基礎データを統計的研究によって得ること及び障害者の地域移行・地域定着支援と自立生活援助を効果的に実践するためのガイドブックの作成を目的としている。指定一般相談支援事業所を対象とした悉皆調査では、計画相談支援も兼務する事業所や従事者が多いことが把握された。また、地域移行・地域定着支援を積極的に実施している事業所では精神保健福祉士等の専門職が配置されていることや、ピアサポーターの配置も進んでいる傾向が明らかとなったほか、自立支援協議会への参加において有意差が認められた。

自立生活援助の指定相談支援事業所を対象とした悉皆調査では、計画相談支援を実施する事業所が多数であることが把握された。特に計画相談だけではアセスメントしづらい利用者の生活状況や課題について自立生活援助による継続的な支援が有効であることが示唆された（田村2019）。

2. 計画相談支援に求められる相談支援専門員の役割と課題

以下、先行研究から得られた結果をまとめる。

1) 計画相談支援に求められる相談支援専門員の役割

①計画相談における役割

計画相談支援における相談支援専門員の役割は、障害者への直接支援となるサービス利用支援と継続利用支援に大別される。障害福祉サービス提供の段階に応じて、障害福祉サービスの利用希望もしくは利用中の障害者を支援する役割がある（曾根2019）。

サービス利用支援では、相談支援専門員には利用者の希望等を踏まえることが求められ、利用者が継続的かつ計画的に適切な福祉サービス等を利用できるようにサービス等利用計画を作成することが求められる（鈴木2012）。相談支援専門員は、利用者の心理・精神面、周囲（家族や社会）との関係に焦点を当てて、多様なサービス調整を行うことが利用者のニーズの充足と満足感の向上につながり、最終的には、QOLの向上につながっていくと考えられる（白澤2013）。

このため、相談支援専門員は、障害当事者や保護者、各事業所からの相談に応じ、情報提供や助

言、自治体・各事業所等との連絡調整を行うなど、障害福祉サービスの橋渡し役として、利用者・事業所の間に立って調整することが必要であり、両者をつなぐ役割をもつ（鈴木 2012；隅河内；2015；吉澤 2015；横山 2017）。

また、サービス利用支援のみならず、モニタリングにおいては、状況確認とともに新たなニーズや状況変化等に応じたニーズを見出し、助言などを継続的かつ定期的に実施することが重要である（岩上 2018）ほか、サービス担当者会議を進行する際も本人の意向に沿って支援計画を立て、各担当者の役割分担や具体的な支援について調整することが求められる（曾根 2019）。このように、当事者の意思決定やエンパワメントの視点を重視し、当事者の視点を取り入れた支援計画を作成することが求められる（飛田 2018）。

②相談支援専門員に求められる力

上記のように相談支援専門員には、利用者個人への支援におけるアセスメント、プランニングの能力に加え、利用者の意思決定を支援する前提として話を傾聴することや主体性を引き出すかかわりの力が必要である。また、支援者チームによるサービス提供を管理しモニタリングを行うマネジメント役としては、他職種との連携や調整する力、チームアプローチのためのネットワークを形成する力が必要である（小澤 2017；國重 2019）。なお、特に利用者の意思決定支援とケアマネジメントとの関係から相談支援専門員に求められることとして、本人にまつわる社会資源ネットワークの可視化、意思決定（支援）過程記録化の重要性が挙げられる（小澤 2017）。

2) 計画相談支援に関する課題

①人員配置や業務量

相談支援専門員は、勤務する相談支援事業所において相談支援以外を含む多様な業務を兼務する者が多く（田村 2018）、一人にかかる負担が大きく、障害者等からの相談への対応や情報提供といった基本相談支援および各機関との連絡調整などの業務に十分な時間を割くことができないなど、業務体制や人員配置が不十分であるとの指摘がある（隅河内 2015；横山 2017；飛田 2018；榎本 2018）。

さらに、相談支援専門員へのインタビュー調査を実施した飛田は、計画相談支援を業務として行うなかで、利用者の言葉の背景・理由・意図を汲み取るかかわりの深さである「支援の質」と、相談過程の効率化を図る事業所における「業務量」とのあいだでの葛藤があることを明らかにしている（飛田 2018）。

②支援の質

障害者の自立した生活を実現するためには、相談支援専門員はケアマネジメント技術や関係機関との連携調整の力、組織的な仕組みを構築する等の専門性の課題を抱えている（横山 2017）。また、小野澤は、知的障害者支援施設における個別支援計画作成の課題として、ICF の考え方を踏まえて

アセスメントすること、施設における支援目的や実施方法に関する改善の必要性について共通認識を持つ必要があること、支援課題の発見方法や課題を個別支援計画に結び付けて支援計画を作成するための技術を獲得すべきであることなどを指摘している（小野澤 2019）。

③連携や調整

計画相談支援の担い手と、サービス管理責任者の連携に関して、サービス管理責任者から上下関係として捉えられがちであることや、計画相談支援の実施において支援関係者から理解されていないと感じている実態など、両者の連携のあり方も課題である（吉澤 2015；高木 2017）。さらに、計画相談支援事業所と同法人内に障害福祉サービス事業所がある場合、相談支援専門員としてサービス提供における中立性の担保が求められる（横山 2017）。

3) 今後の課題と展望

これらへの対応として、基本相談支援と一体化した計画相談支援を行うための体制整備、相談支援専門員の質の向上、相談支援体制全体のネットワーク強化の必要性が挙げられる（鈴木 2012；隅河内 2015；岩上 2018）。さらに、基幹相談支援センターの役割や、その連携のあり方の再整理、及びそれらによる人材育成の取り組みが必要である（隅河内 2015；大平 2018）。また、市町村や圏域における協議会への参加や協議の機会の活用等により地域の体制整備を促進し、障害者の希望に基づく地域生活支援を推進できると考えられる（田村 2018）。

なお、従来の計画相談支援体制では、質や業務量を評価する報酬体系ではなく、作成したサービス等利用計画等の事業所内評価や従事する人材育成が困難なこと、公立中立性の担保がなされていないことが指摘されている（大平 2018）が、2018（平成 30）年の障害福祉サービス等報酬改定では、質の高い支援と専門性を評価する加算の創設、基本報酬の見直し等がなされ、相談支援の質の向上と効率化、安定的な事業所運営が見通しやすくなったと考えられる（岩上 2018；大平 2018）。

考察

1. 相談支援専門員の役割に関する共通認識

障害者総合支援法における相談支援の仕組みは、相談支援専門員によるサービス等利用計画に基づき、合目的的で計画的な支援が提供されることにより、障害者本人が、自分の意思が尊重された生活であると実感でき、また QOL が向上することを目指している。

このため、サービス等の利用計画を作成する相談支援専門員には、障害者本人とかわり、意思を引き出したり受け止めたりしたうえで、その地域にある多様な社会資源を調整して活用することが求められる。また、支援を提供する過程で障害者の状態や希望、および周囲の環境や状況は変化することから、それらに対応しながら常に望ましい支援をマネジメントするための継続的なかわ

りが必要となる。ここでは、障害者一人ひとりの障害特性に応じたコミュニケーションの力と、多様な支援者チームを有効に機能させるためのマネジメントの力、さらに活用できる社会資源に関する知識が求められる。これらのことは、多くの実践を含む研究的な知見として定着してきていると考えられる。

2. 計画相談支援の拡充に向けた課題

一方、このような実践をするためには、従事者である相談支援専門員の専門職としての質の担保と、十分に力を発揮できるための職場環境が必要であると考えられるが、この両面において現状には課題があることがわかる。

専門職の質に関する課題に対しては、各種の研修をはじめ職場における OJT や支援チーム間での日々の協議や実践を通じた学び合いも有効であると考えられ、特にこれらを促進する一つの方法として、利用者本人を取り巻くエコマップの作成や、利用者とのコミュニケーションの振り返りが重要であるとの指摘（小澤 2017）は有用であると考えられる。

業務量と職場環境との兼ね合いでは、兼任する業務が多いなかで、相談支援専門員一人にかかる負担の軽減策を講じる必要があると考えられる。平成 30 年度の報酬改定においてその措置が講じられたとされているが、その成果は今後の評価をまたなければならない。

3. 精神障害にも対応した地域包括ケアシステムの体制構築に資する相談支援専門員の役割

既述したとおり、計画相談支援員には、サービス等利用計画の作成にける利用者とのコミュニケーションスキルのほか社会資源の把握と有効活用のためのマネジメントや、継続サービス利用支援及びモニタリングに基づく計画変更等におけるチームマネジメント、支援継続や変更の際の市町村との交渉力など、多様な力が求められる。

これらに加え、精神障害にも対応した地域包括ケアシステムの構築に向けて、個別支援を通じて明らかとなる社会資源の不足を補うことや、地域相談支援を担う事業所の拡充を図るなど、社会資源開発のはたらきも求められる。大規模な法人では、法人内に多様なサービスを有していることも多く、それらを動員することで支援が完結する可能性も考えられるが、利用者の意思を尊重した最善の支援の提供を志向し、サービス等利用における計画の適切性は精査されなければならない。法人内や地域内で十分なサービスを提供することができない場合には、利用者到我慢や妥協を強いることなく、より良いサービス提供を追求して新たな資源創出を模索することが求められる。

これらは、行政機関や基幹相談支援事業所等と連携して進めるべきことであり、そのための協議の場となる市町村や圏域の協議会を積極的に活用することも重要である。また、精神障害者の地域移行支援や地域定着支援は、精神科医療機関と連携して取り組むことが必須である。一般相談支援と計画相談支援の両方の指定を受けている事業所が大半であることに鑑みると、精神障害者の地域

生活支援において精神科医療機関を含む地域の社会資源が包括的なケアシステムとして機能するための有効な知見は、一般相談支援事業所の実践の蓄積からも得られるものと考えられる。

結論

本研究では、精神障害にも対応した地域包括ケアシステムの構築および展開の充実に向け、特定相談支援事業所における相談支援専門員の現状と課題を検討する目的で文献研究を行った。

相談支援専門員の役割として、障害者一人ひとりの障害特性に応じたコミュニケーション力、多様な支援者チームを有効に機能させるためのマネジメント力、活用できる社会資源に関する知識は、共通認識として抱いており、実践を通して定着していることが考えられる。一方、実践していくための課題として、専門職としての質担保と環境整備が必要であることが明らかとなった。相談支援専門員の専門職としての質の担保として、研修やOJT、利用者本人を取り巻く環境の見直しや利用者とのコミュニケーションを振り返ることが有用である。また、相談支援専門員一人にかかる負担の軽減策を講じる必要があると考えられるが、報酬改定における今後の評価が期待される。

計画相談支援に従事する相談支援専門員には多様な力が求められるが、精神障害者にも対応した地域包括ケアシステムの構築に向け、社会資源開発や創出の模索、協議会の積極的活用が重要である。精神障害者の地域生活支援において精神科医療機関を含む地域の社会資源が包括的なケアシステムとして機能するためには、一般相談支援事業所における実践の蓄積から得られる知見が有効と考えられる。

謝辞

※本研究は、令和元年度-3年度厚生労働科学研究費補助金疾病・障害対策研究分野補助金（障害者政策総合研究事業）「精神障害にも対応した地域包括ケアシステムの構築に向けた障害福祉サービス等の推進に資する研究」の分担研究の一貫として実施した。

引用・参考文献

- 石垣文、大西寛、角倉英明、平野吉信「障害者福祉における支援サービスネットワークの発展と利用者の生活の変化に関する研究」『日本建築学会計画系論文集』第84巻第755号 2019年 pp43-52.
- 岩上洋一「精神科医療と障害福祉サービスとの連携—じりつの実践から—」『日本精神科病院協会雑誌』第35巻第5号 2018年 pp.64-69.
- 榎本悠孝「精神障害者に対する地域移行支援を実施する相談支援専門員が認識する困難—フォーカスグループインタビューに基づく考察—」『日本学論叢』（皇學館大学）第8巻 2018年 pp161-180.
- 大平眞太郎「計画相談支援・障害児相談支援の報酬改定と相談支援体制の整備について」『知的障害福祉研究（さぼーと）』第65巻第9号 2018年 pp11-14.
- 小澤温『相談支援従事者研修のプログラム開発と評価に関する研究』厚生労働科学研究費補助金研究

- 成果報告書 2017年
- 小野澤昇「障害者支援施設における個別支援計画作成のこころみ」『育英短期大学研究紀要』第36巻 2019年 pp81-98.
- 加藤真規子「障害者総合支援法で精神障害者の地域移行・地域定着支援は進むのか」『福祉労働』第139巻 2013年 pp56-62.
- 荊山和夫・檜谷美恵子「長期入院精神障害者の退院後の居住条件と住居確保の取り組みに関する研究」『都市在宅学』2011年 pp38-43.
- 國重智宏「長期入院精神障害者の退院支援における相談支援事業所に勤務する精神保健福祉士の『かわり』のプロセス」『社会福祉学』第59巻第4号 2019年 pp30-40.
- 白澤正和『障害者のQOL評価に基づくケアマネジメント手法開発の研究』厚生労働科学研究費補助金研究成果報告書 2013年
- 末光茂『重症心身障害児者の支援者・コーディネーター育成研修プログラムと普及に関する研究』厚生労働科学研究費補助金研究成果報告書 2015年
- 鈴木康仁「有効な計画相談支援には地道な基本相談支援が欠かせない」『知的障害福祉研究(さぼーと)』第59巻第7号 2012年 pp15-18.
- 鈴木和美 監修「社会的入院の精神障害者を地域社会へ—宇和島地域の取り組み—」『居住福祉研究』第16巻 2013年 pp93-96.
- 隅河内司「障害者相談支援における計画相談支援の現状と課題—S市相談支援事業所に関するアンケート調査から—」『社会福祉科学研究』第4巻 2015年 pp165-173.
- 曾根直樹「障害者総合支援法について」『刑政』第130巻 2019年 pp14-26.
- 田村綾子『障害者の地域移行及び地域生活支援のサービスの実態調査及び活用推進のためのガイドライン開発に資する研究』厚生労働科学研究費補助金研究成果報告書 2019年
- 田村正徳『重症の慢性疾患児の在宅での療養・療育環境の充実に関する研究』厚生労働科学研究費補助金研究成果報告書 2013年
- 高木憲治『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』厚生労働科学研究費補助金研究成果報告書 2017年
- 高橋秀明「精神障がい者支援のあり方について」『日本精神科病院協会雑誌』第37巻第5号 2018年 pp70-77.
- 飛田義幸「計画相談支援の意味と相談支援事業の継続性についての一考察」『静岡福祉大学紀要』第14巻 2018年 pp15-22.
- 深津玲子『高次脳機能障害の障害特性に応じた支援マニュアルの開発のための研究』厚生労働科学研究費補助金研究成果報告書 2019年
- 松浦智和「高齢精神障害者の地域生活支援の現状と課題—ソーシャルワーカーへのインタビュー調査の結果から—」『名寄市立大学紀要』2017年 pp87-95.
- 村田久美子「精神障害者のいる世帯のためのアウトリーチ活動—地域と共に学び、地域と共に変わる—」『生活と福祉』第747巻 2018年 pp9-11.
- 山下真裕子「精神障害者の地域生活におけるセルフマネジメント支援」『地域ケアリング』第21巻第10号 2019年 pp70-72.
- 横山順一「障害者相談支援についての事例的考察」『社会福祉学部紀要』(山口県立大学) 第23巻 2017年 pp103-112.
- 吉澤浩一「『サービス等利用計画(計画相談支援)』と『個別支援計画(障害福祉サービス)』との有機的な連携実践」『精神保健福祉』第46巻第2号 2015年 pp100-102.
- 厚生労働省(2019.02.04)「障害福祉サービス等報酬改定検討チーム」資料
(<https://www.mhlw.go.jp/content/12401000/000591643.pdf>) (2021.03.02 確認)

The roles and challenges of consultation support specialists

Hitomi KAWAMURA, Ayako TAMURA

Abstract

The extant literature has described the roles and challenges of consultation support specialists who are responsible for the design of service utilization plans for people with disabilities. These experts must respect the independence and will of their clients in creating service utilization plans. They must understand social resources, coordinate support teams, cooperate with related parties such as service managers and amend plans accordingly. They must simultaneously address the need for continuous service support and monitoring as well as user support. Conversely, they must negotiate the lack of adequate authority or issues such as being busy or overworked and thus unable to engage adequately with assigned tasks.

The Community Independence Support Council aims to revise the disability welfare service remuneration and enhance consultation support by training consultation support workers. It further aims to build a comprehensive community care system that also responds to mental disorders. The general consultation support project is responsible for the utilization of plans, regional migrations, and the facilitation of regional settlements. It is posited in a way that the knowledge accumulated by this project will be effective in overcoming some of the challenges.

Keywords: planning consultation support, consultation support, consultation support specialists, persons with disabilities, community life support