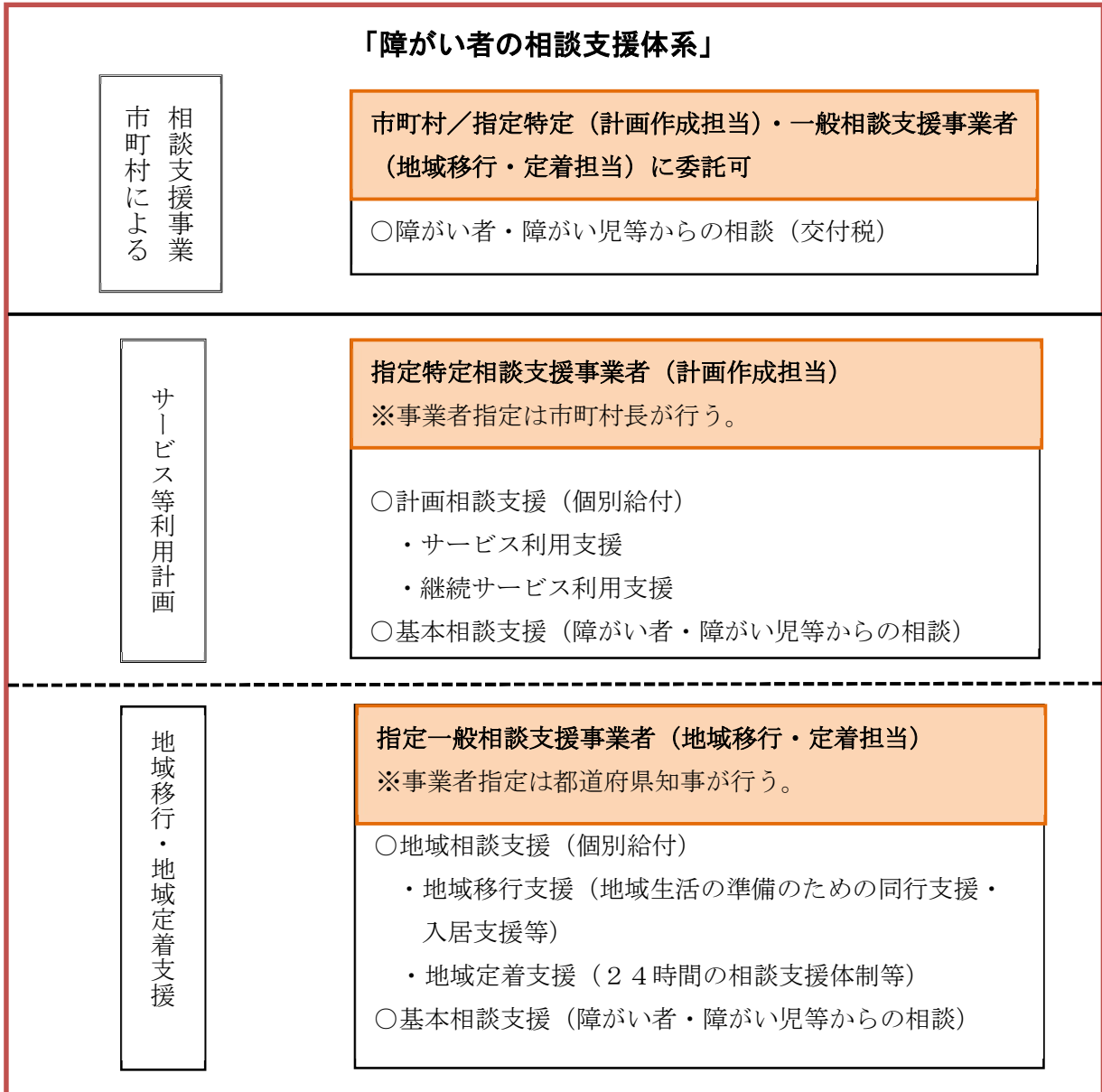


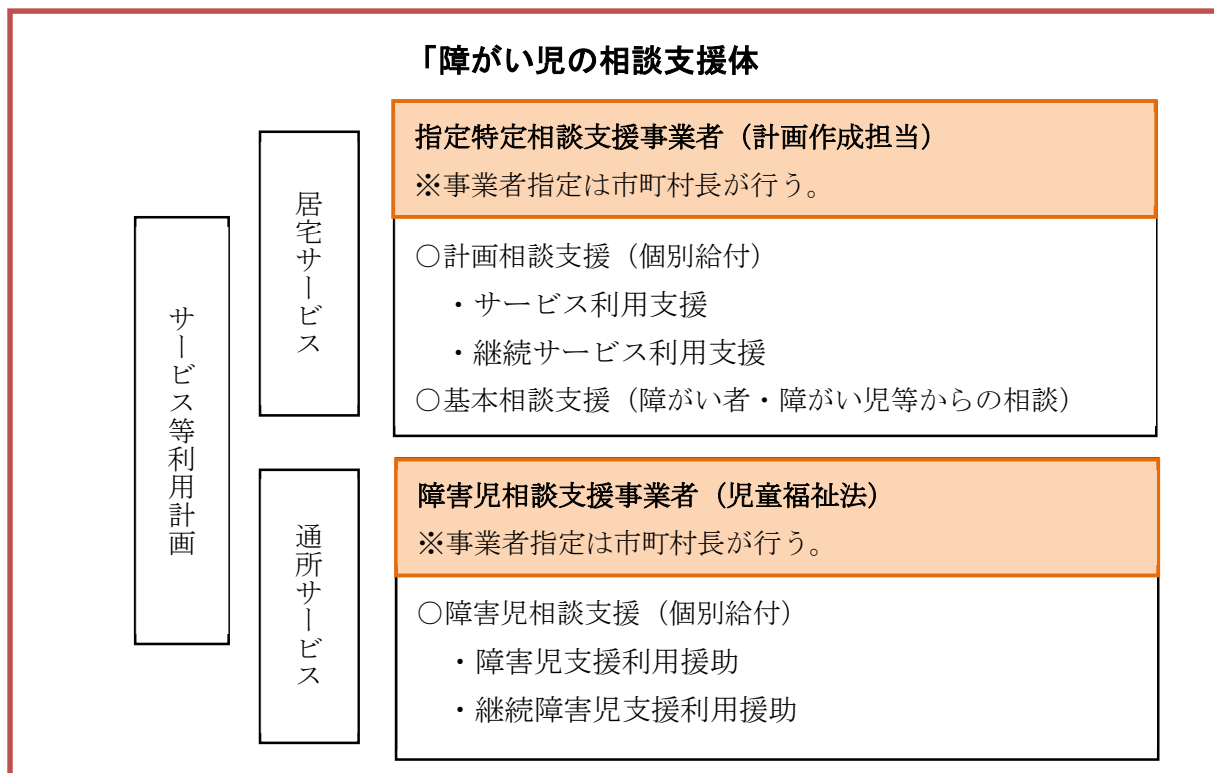
## I 相談支援とは？

### (1) 相談支援の体系

サービス利用計画作成のための相談支援は、「特定相談支援事業」における「計画相談支援」（個別給付）として位置付けられました。また、地域移行及び地域定着のための相談支援が「一般相談支援事業」における「地域相談支援」（個別給付）として新たに位置付けられました。さらに、障がい児が障害児通所支援を利用する際の計画作成についても「障害児相談支援」として位置付けられ、計画作成が給付の対象となりました。

そして、こうした計画作成等に至るまでに不可欠である、いわゆる一般的な相談支援は、「基本相談支援」として各事業のベースに位置付けられています。





### （２） 計画相談支援とセルフプラン

計画相談支援とは、障害福祉サービス及び地域相談支援の利用又は変更申請を行う際に必要となる「サービス等利用計画」の作成を含む事業です。計画相談支援には、障害福祉サービス等の利用に向けて行うサービス利用支援（サービス等利用計画の作成）と、障害福祉サービス等の利用開始後に行う継続サービス利用支援（モニタリング）があります。

サービス等利用計画は、生活全体を通した本人の希望や目標、希望を実現するための課題や必要な社会資源（制度・サービスなど）が記載してあり、本人及び本人に関わるすべての支援者が共有するものです。

計画相談支援では、支援が開始された後も一定期間ごとにモニタリングを行い、必要に応じてサービス等利用計画の再作成を行うため、継続的にその時々に適した支援の提供が可能となります。

サービス等利用計画は、高島市が指定する指定特定の相談支援専門員が作成するものと、その他障がい者本人等が作成するセルフプランがあります。

### （３） 計画相談支援の目的

計画相談支援は、生活全体を見通したサービス等利用計画の作成とサービス利用開始後に継続的に行う支援（モニタリング）の二つの要素で構成されています。そのため、ライフステージ等で途切れることなく障がい児者に寄り添い、障がい児者が希望する暮らしの実現に向けたマネジメントを行います。

①利用者のニーズ全体を把握し、アセスメントに基づいたサービス等利用計画を作成することで、総合的な支援プロセスを明確にできます。

- ②支援関係者でのサービス担当者会議の開催、サービス等利用計画を掘り下げた個別支援計画を作成すること等で、支援関係者が一つのチームとして機能することができます。
- ③サービス提供後のモニタリングを行うことで、振り返りができ、質の高い支援が可能となります。

#### (4) 相談支援専門員の役割

相談支援専門員の役割は、利用者が地域で希望する自立した生活を維持・継続する上で障害となる様々な複合的な生活課題（ニーズ）に対して、生活の目標を明らかにし、課題解決を達成する道筋と方向を明らかにし、地域社会にある資源の活用・改善・開発を通して、総合的かつ効率的に継続して利用者のニーズに基づく課題解決を図ることです。

#### (5) 相談支援専門員に求められる倫理

##### ①利用者の主体性の尊重（利用者主権）

利用者が自分の生活をどのようにしたいのか、どういうことをしたいのか、将来の意思表示をするのは利用者本人であり、その実現のために努力するのは利用者本人であることを前提にしたケアマネジメントの基礎となっています。

利用者の主体性の尊重は、「自己決定の原則」として、ケアマネジメントの過程に具体的に現れてくるものであり、利用者や相談支援専門員、サービス提供事業者の対等性を意味するものです。

##### ②利用者の権利・尊厳の尊重（人権擁護）

利用者が自立した日常生活を送る場合、家庭や地域で基本的な人権が侵害されないよう相談支援専門員は配慮する必要があります。

基本的人権が侵害される例として

- 1) 言語に障がいがあり、自分の意見や意志の表現に難がある。
- 2) 家族に遠慮して、家族の押しつけになっている。
- 3) 預金通帳を家族が管理しており、自由にお金が使えない。
- 4) 碁会所に行きたいが、障がい者がそんな所に行って、みんなの迷惑になると決め込まれて、生き甲斐を消失している。など、周囲の理解不足な場合は、利用者の代弁者(advocate)として権利擁護の立場を守ることが大切です。

判断能力が不十分である場合や困難な場合は、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業などの制度の活用を図ることも必要です。

##### ③個人情報の保護（守秘義務）

個人情報の保護は、障がい者の尊厳にかかわる大切な部分であり、利用者との信頼関係の要となるものです。この信頼関係が損なわれることにより、ケアマネジメントの展開にも影響が生じます。

相談支援専門員は、利用者のよりよいサービスを提供するために、専門職やサービス提供事業者同士の情報交換が必要であることについて理解を図り、理解を得られた場合は、絶え

ず、利用者には、どこで、どういう人に、どういう情報を提供してよいかなどについて、利用者の納得と了解を得て、利用者が自分の情報を誰がもっているかを知っておくようにしておく配慮も重要です。

#### ④ 公平性（相談支援専門員の自己コントロールと自己評価）

公平性は、ケアマネジメント過程における地域のフォーマルサービスをはじめとする様々な社会資源のサービス適性配分や利用者の個別性に配慮したサービス調整という点において大切な視点です。更に、相談支援専門員は価値観の異なる利用者や家族との相互関係においても、専門職の倫理観にのっとり、公平な支援関係を築く自覚が不可欠です。

そのためには、利用者や家族との感情的な問題に巻き込まれない自己コントロールや自己評価を繰り返し、適切なスーパービジョンに心がける必要があります。

#### ⑤ 中立性（利用者・家族・事業者間等の利害関係からの中立）

相談支援専門員における中立性は、利用者とサービス提供事業者においてもっとも重要な位置づけとなるものです。利用者の自立支援に対する希望に反して、相談支援専門員の所属する事業者や関係の深い事業者との利益が顕在化することがないように、常に利用者の権利を代弁する中立性と公益性を念頭におくことが大切です。この基礎的条件の基に、利用者が自立した日常生活が送れるようになるとともに、地域社会の社会資源の健全な有益性が育まれることとなります。

（「厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部 相談支援の手引き」より引用）

### （6） 相談支援専門員に求められる姿勢

#### ①利用者の自立支援への姿勢

自立支援は、ケアマネジメントの基本理念であります。それは、相談支援専門員が一人で頑張っても、利用者が自立に対する強い意志をもつことが大前提です。しかし、自立支援に対する考え方は、画一的なものではありませんから、利用者の性格や置かれている環境等を洞察し、利用者の権利と責任の下で自らの生活を方向付ける姿勢を持つべきです。

#### ②家族あつての自立支援である姿勢

家族は、利用者にとって最も影響力のある身近で主要な資源の一つです。ケアマネジメントに重要な要素ではありますが、利用者と日々介護等で接している関係上、精神的にも身体的にも負担や感情が錯綜する家族に対し、家族の生活の質を改善するなどの家庭環境の改善、精神的な支援を検討する姿勢を持つべきです。

#### ③こまめなアセスメントの姿勢

ケアマネジメントは、サービスが利用者の自立支援に適切であるか、こまめなアセスメントがあつて、利用者の自己決定やサービス提供事業者の意思疎通が図られるという効率的・効果的支援に結びつく姿勢を持つべきです。

#### ④資源の把握と開発姿勢

利用者の自立を支援する必要なサービスは、ニーズに合う社会資源の存在が大きな位置を占めます。ケアマネジメント過程で、サービスの質や量を調整する場合に大きな影響を与

えることとなります。そのためには、常に資源を把握しておく工夫が重要です。

利用者が必要としているサービスが地域にない場合は、発掘したり開発したりし、行政との調整を図るなどの現状分析や利用ニーズを把握するなど、資源分析をしておく必要があります。更に関連する専門職とのチームとしての共通認識を図っておくことも重要です。

#### ⑤チームアプローチの姿勢

利用者の生活全体を支援するケアマネジメントは、複合的な課題解決に係わる多くの相談援助機関やサービス提供事業者等のチームアプローチが不可欠となります。

それぞれの専門職や事業者が個々バラバラに独自の判断で利用者に係わられれば、利用者の自立支援の総合性が失われます。

相談支援専門員は、それぞれの役割が自立支援に効果的に行われるよう、サービスの調整や総合調整を図るためのリーダーシップが求められます。

#### ⑥苦情への対応

サービスを受ける利用者とサービスを提供する事業者との間には、少なからず力関係が生じることがあります。

利用者には、サービスを「受けている」という力関係。サービス提供事業者は、サービスを「提供する」という力関係。利用者は、言いにくいため不満をため込み、サービス提供事業者は気づかぬまま、ズルズルと関係が悪化し、利用者はサービスを断るようになります。

相談支援専門員は、相談支援が始まることから、「様々な苦情があったら、些細なことでもお話しください。」という苦情受け付けを説明しておく必要があります。また、毎回のモニタリング時には、必ず苦情を受ける雰囲気を作る工夫が必要です。

相談支援専門員は、アセスメントやモニタリング時に利用者の心の内を聞き出す人間関係を構築しておくことが重要であり、話しやすい雰囲気を作るのも技術の一つであることを十分に認識する必要があります。

苦情を受けた場合は、苦情の相手先に伝える方法も十分に吟味して伝えうることが重要です。

- 1) 支給決定した市町村に伝えるべき苦情か。
- 2) 直接サービス提供事業者伝えるべき苦情か。
- 3) チームアプローチの段階で伝えるべき苦情か。

など、様々な対応のタイミングや手段がありますので、対応が間違えば、大きな問題に発展しかねない場合がありますので、上司やスーパーバイザーの援助も活用しましょう。

#### ⑦記録は要点をまとめて

常に記録を付ける癖が重要です。記録はメモ書きしておき、長文にならず、要点をまとめて記入するコツが大切です。記録は、サービス担当者会議や緊急時の本人を知る重要な資料となります。

(「厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部 相談支援の手引き」より引用)