

指定特定相談支援事業所に関するアンケート調査の結果について

本市では障がい福祉サービス等の利用者のうち、計画相談支援を利用している割合が約 50%にとどまって状況のなか、指定相談支援事業所の経営が困難であるとの声が寄せられていることや、指定相談支援事業所を廃止する事業所が増えてきている状況を鑑み、主に指定相談支援事業所の経営面からの課題を中心に実態を把握すべく、市内事業所あてにアンケート調査を実施した。

以下はアンケート結果の概要についてとりまとめたものであり、アンケート項目の順にそって記載している。

調査目的：平成 30 年度報酬改定を踏まえた相談支援事業の実態と課題等を把握したうえで、相談支援体制充実に向けた検討の参考とするため

調査内容：別紙アンケート調査票のとおり

調査方法：市内事業所あてメールにて調査票を送付し、メールにて回答受付

調査対象：市内指定特定相談支援事業所 355 か所（H30. 11. 1 時点）

回 答 数：124 か所（回答率 34.9%）

調査期間：平成 30 年 12 月 5 日～12 月 12 日

(1) 基本情報

各事業所の事業所名等を記載する欄であるためここでは省略する

(2) 相談支援専門員の配置状況

相談支援専門員の配置状況

	専任	兼務	計	相談員以外の従事者
常勤	80	137	217	47
非常勤	17	24	41	77
計	97	161	258	124

障がい福祉に関する経験年数

	人数	割合
～4年	31	12.8%
5～9年	72	29.6%
10年～19年	110	45.3%
20年以上	30	12.3%
計	243	100.0%

相談支援専門員別の担当利用者数

利用者数	相談員数	割合
～9人	59	25.5%
10～19人	32	13.9%
20～29人	35	15.2%
30～39人	34	14.7%
40～49人	20	8.7%
50～59人	19	8.2%
60～69人	11	4.8%
70～79人	4	1.7%
80～89人	4	1.7%
90～99人	3	1.3%
100人～	10	4.3%
計	231	100.0%

相談支援専門員の配置数としては、回答のあった 124 事業所において、常勤 217 人、非常勤 41 人の計 258 人であり、1 事業所当たり約 2 名程度である。専任・兼務別では専任が 37.6% であり、他業務と兼務している方が多い状況である。

なお、本アンケートで相談支援専門員が 1 人であると回答した事業所は 60 か所であり、48.3%であった。

障がい福祉に関する経験年数では、10 年～19 年の方が 45.3%で最も多い状況であり、平均年数は 11.2 年となっている。

また、相談員別の担当利用者数では、平均が 29.9 人であるが、10 人未満の方が 25.5%と最も多い一方、100 人以上を担当している方も 4.3%いる状況であり、事業所や相談員による差が大きいことがうかがえる。

過去 1 年間に退職者がいる場合のその主な理由

定年退職	0
出産・介護などのため	0
転職のため（相談支援事業所）	2
転職のため（相談支援事業所以外）	8
病気・体調不良のため	2
労働条件が合わないため	2
業務の負担感が大きいため	6
その他	6
計	26

過去 1 年間の退職者数としては 29 事業所で計 32 人あり、退職理由としては転職のものが一番多いものの、体調不良のためや、業務の負担感が大きいと答えたものもあった。その他理由としては、「家庭事情」や「転居のため」などもあった。

(3) 指定相談支援の実施状況

指定相談支援の実施状況

	契約者数 (1 事業所当たり)
計画相談支援	51.1 人
障がい児相談支援	15.4 人
合計	66.4 人

1 事業所あたりの平均契約者数としては、計画相談支援で 51.1 人、障がい児相談支援で 15.4 人であり、計 66.4 人となっている。

また 1 事業所あたりの月平均支援件数では、計画相談支援として、サービス利用支援が 6.2 件で継続サービス利用支援が 17 件、障がい児相談支援として障がい児支援利用援助が 1.6 件、継続障がい児支援利用援助が 3 件で、計 27.8 件であった。

(4) 報酬に反映されない頻回な相談対応状況について

報酬に反映されない頻回な相談対応状況（1人以上ありと回答した事業所数）

頻度	事業所数
ほぼ毎日	77
1週間に2回以上	73
1週間に1回程度	72
1カ月に2回程度	78

頻度・対応人数別の回答事業所数

	～4人	5～9人	10～19人	20～29人	30人～
ほぼ毎日	44	16	8	3	4
1週間に2回以上	41	16	10	2	4
1週間に1回程度	43	15	6	4	2
1カ月に2回程度	34	18	14	3	6

報酬に反映されない頻回な相談対応について、「ほぼ毎日」の対応が必要な方がいると答えた事業所が77か所で回答事業所数の62.1%あった。また「1週間に2回以上」や「1週に1回」、「1月に2回程度」と答えた事業所もそれぞれ6割前後あった。

ほぼ毎日の対応が必要と答えた事業所のうち、57%は4人までとのことだが、ほぼ毎日対応が必要な方が30人以上と答えた事業所も5%程度あった。対応内容としては、苦情や不安の聞き取りに関する電話対応が多いものの、サービス担当者会議以外の会議への参加が必要な例や、病院への通院同行といった指定特定相談支援事業所本来の役割ではない業務も行うなど、報酬算定に反映されない対応を多く行っている実態が示されている。

(5) 各種加算等について

① 特定事業所加算

	事業所数
なし	98
I	0
II	2
III	7
IV	8
計	115

アンケートでは、特定事業所加算IIを取得している事業所が2か所、IIIを取得している事業所が7か所、IVを取得している事業所が8か所であった。

特定事業所加算の算定状況について別途調査（平成30年4月～11月分請求情報より）したところ、IIを算定している事業所が3か所、IIIを算定している事業所が10か所、IVを算定している事業所が14か所であり、同時期に計画相談支援の基本報酬を算定した事業所（311か所）に対して、同加算のいずれかを算定している事業所は8.7%であった。

同加算を取得している事業所について、月平均の請求数を見ると、IIを取得している事業

所で約 56 件、IVを取得している事業所で約 25 件であり、一定の収入増加に結び付いている。

取得意向については、取得に向けて増員を検討、現任研修修了後取得予定、主任相談支援専門員研修を受講希望など、今後の取得やより高度な同加算への移行への積極的意見が寄せられた一方、取得に否定的な意見も多く寄せられた。その主なものは、「相談支援専門員の確保が困難なため取得は考えていない」「24 時間体制をとることが困難なため取得予定はない」「加算をとっても赤字解消しないと思うため取得しない」などであった。

②体制加算

取得状況	行動障がい 支援体制加算	要医療児者 支援体制加算	精神障がい者 支援体制加算
あり	7	12	8
なし	105	99	105

アンケートでは、加算取得事業所は、行動障がい支援体制加算 7 か所、要医療児者支援体制加算 12 か所、精神障がい者支援体制加算 8 か所であった。

別途調査したところによれば、実際に加算を算定した事業所はそれぞれ 7 か所、10 か所、9 か所であり、少数にとどまっていた。取得実績についても、最も多い行動障がい者支援体制加算で、月平均の請求件数が約 48 件である。

各体制加算を取得していない事業所の今後の取得意向

	行動障がい 支援体制加算	要医療児者 支援体制加算	精神障がい者 支援体制加算
できるだけ早く取得したい	22	13	23
将来的には取得したい	31	28	29
取得は考えていない	18	20	18
わからない・未定	24	26	22

加算取得なしと回答した事業所へ今後の意向を尋ねたところ、「できるだけ早く取得したい」「将来的には取得したい」と回答した事業所がそれぞれ 50.5%、41.4%、49.5%であり、いずれも半数程度が取得に対して意欲的であった。

加算取得意向がない理由としては、「加算を取ると業務が増えてしまう恐れがある」「書類作成などの事務処理が増える」「(常勤・専従での) 人員配置が難しい」などの意見があった。

③その他の加算

今回の報酬改定に伴い創設された各種加算について意見を求めたところ、実際の相談対応のうち加算取得できるケースに限られているという指摘を中心に、次のような意見が寄せられた。
(主なもののみ掲載)

- ・加算を取るための業務（書類作成）が多く、加算額と見合わない
- ・連携加算や退院退所加算について、日常的に連携会議をしているのに計画作成時にしかとれない。いつでも取れるようにしてほしい。
- ・入院時や退院時の加算について、病院に行くまでの交通費を払うとマイナスになる。

- ・サービス担当者会議について、モニタリング月以外にも集まって会議を行うことがあるので、その場合も算定できるようにしてほしい。
- ・居宅介護支援事業所等連携加算について、介護保険と障がいサービスを併用している場合、ケアマネとは毎月連携するが、本加算は1回しか取れないことから、連携の都度取れるようにしてほしい。
- ・初回加算について、障がい児相談支援に比べ低いのはおかしい。
- ・サービス提供時モニタリング加算について、障がい福祉サービス以外（地域生活支援事業等）も対象にしてほしい。
- ・加算算定の要件がわかりづらい
- ・国は基本報酬を下げる分加算を創設したと言っているが、実際には取れる加算は少なく単位数も低いので実質的な減収となっている。

なお、別途調査したところによれば、いずれの加算も算定実績は少なく、最も多いサービス提供時モニタリング加算で139事業所（月平均4.9件）、次に多いサービス担当者会議実施加算で118事業所（月平均1.2件）であった。

④兼務規定

指定基準解釈通知において原則禁止とされている兼務について意見を求めたところ、その趣旨に鑑みて兼務禁止は妥当とする意見が多かったが、計画相談支援の現状に照らして、場合によっては緩和してもよいという意見も多く寄せられた。主な意見は次のとおり。

- ・相談支援の権利擁護機能の観点からも兼務禁止は当然
- ・囲い込みの防止や中立性の確保から兼務しない方がよい
- ・相談員が不足している現状では兼務を認めてもよいのでは
- ・兼務している人の方が利用者のことをよくわかるので原則禁止ではない方がよい

(6) 指定相談支援事業の運営について

指定相談支援事業は単体の独立採算が可能と思うか

十分に独立採算可能	0
運営上工夫すれば独立採算可能	11
独立採算は困難	95
わからない	15

事業所運営については、「運営上工夫すれば独立採算可能」が11か所に対して、「独立採算は困難」とした事業所が95か所と、運営に困難を感じている事業所が多い。その理由として、主な意見は次のとおり。なお、事業所運営の安定を追求すると、相談支援の質が担保されないのではとの危惧もあった。

- ・福祉介護職員処遇改善加算の対象にならない理由がわからない
- ・報酬に反映されない業務が多いため、受入件数を増やすことができず、採算は困難
- ・人件費に見合う報酬がなく、大幅な赤字となっている

- ・1人あたり報酬が数か月に1回しか入ってこず、安定的な収入が見込めない。
- ・ケースの困難度が報酬に反映される仕組みになっていない

(7) 課題について

相談支援事業に関して課題に感じていることを尋ねたところ、次のようなさまざまな意見があった。(主なものを掲載)

- ・地域の社会資源が不足しておりコーディネートが困難
- ・個別給付の相談支援に対して課題を感じている。報酬につながらない相談が様々ある。
- ・区保健福祉センターの担当者によって対応や言うことが異なる
- ・相談支援の人材が不足しており、募集しても来ない
- ・相談支援専門員になるためのハードルに比べ報酬が低い
- ・計画相談支援ではモニタリング月を決められるがそれ以外の月でも訪問する。介護保険が毎月なのと比べ計画相談支援が毎月ではないのがおかしい
- ・業務を効率化するしか工夫の余地はないが、効率化することで質の低下を招きやすくなる
- ・サービス担当者会議やモニタリングについて利用者や家族等との時間調整が困難（日中は就労している等）なため、営業時間外の費用についても検討してほしい。
- ・サービス提供事業所からの毎月の情報提供が必要
- ・相談支援のわかりやすいマニュアルがほしい
- ・受給者証発行までに時間がかかりすぎる
- ・利用者からの暴言暴行や苦情等が多く、相談員を守るシステムが必要
- ・報酬に反映されない業務について、できるだけ他の事業所へ役割分担するように心がけているが、どの事業所や制度にも該当しない相談については相談支援事業所が動かざるをえない
- ・利用者とのアポイントが体調不良等でキャンセルになることが多い

また、工夫していることとしては、次のようなものがあった。

- ・事務的な相談員補助を配置して適切に相談支援業務を行えている
- ・各職員のスケジュールを職員全員が確認できるようにし、利用者、事業者にスムーズに対応できるようにしている
- ・報酬に反映しない相談内容は極力、報酬を受けて対応ができる他の事業所へ役割を分担するように心掛けている
- ・電話対応について、相談員が不在にしていることが多いため、中央の事務へ転送し、一時対応を行っている
- ・毎朝ミーティングでお互いの相談支援に関して報告しあっている
- ・相談員がバーンアウトすることがないようにケースの共有を行いお互いがカバーし動けるようにしている
- ・パソコン、プリンタを携帯して、書類作成の効率化を図っている

(8) 来年度の見通し

①モニタリング頻回化への対応

標準的なモニタリング頻度への増加が可能	31
既に頻回なモニタリングを心がけている	53
モニタリング回数を増加させることは困難	16
その他	13

来年度からのモニタリング頻回化について尋ねたところ、「既に頻回なモニタリングを心がけている」53事業所(46.9%)、「標準的なモニタリング頻度への増加が可能」31事業所(27.4%)であった。寄せられた主な意見は次のとおり。

- ・半年に1回のモニタリングでは人間関係が築けず、良い支援ができるとは思えない。介護保険のケアマネは毎月訪問が必須となっており、頻回なモニタリングではないのが不思議
- ・原則全員毎月モニタリングとし、安定してくれば利用者と相談のうえ減らすようにできないか
- ・就労等で平日の日中に連絡が取れない方に対して、夜間加算や休日加算のようなものがあればよい
- ・大阪市ではモニタリング頻度について既に柔軟な対応を認めているので来年度以降もあまり変わらないのではないか
- ・利用者の状態に合わせて相談員の裁量である程度モニタリング月を調整できるようにしてほしい

②経過的な基本報酬終了への対応

現在の体制で同様の事業規模を継続	52
スタッフの増員などで事業規模を拡大	12
スタッフの減員などで事業規模を縮小	2
事業の廃止を検討	1
わからない・未定	39
その他	8

「現在の体制で同様の事業規模を継続」52事業所(45.6%)、「わからない・未定」39事業所(34.2%)、「スタッフの増員などで事業規模を拡大」12事業所(10.5%)の順であった。ただし、現状維持と答えた事業所のうち、収支悪化なら廃止も検討としたところが複数見られた。主な意見は次のとおり。

- ・個別給付の相談支援では経営改善の余地がない
- ・単体運営が厳しい中で報酬がさらに下げられ、サービスの質の低下につながる危険性がある。
- ・経過措置の延長を検討してほしい
- ・昨年度の報酬と今年度の報酬を比べると加算の分だけ若干増えているが、来年度報酬に置きなおしてみると加算を考慮してもマイナスになる
- ・現状でも相談支援の採算困難なのに基本報酬を下げる国の施策が納得できない

(9) その他

その他、自由記述により、次のような意見があった。(主なものを掲載)

- ・相談支援の質をいかに上げるかも課題
- ・モニタリングが在宅である意義は理解できるが、在宅のリスクや連絡が取れない方等について居宅以外でもモニタリングについての報酬算定も検討してほしい
- ・相談支援専門員の養成プログラムに課題があり、研修内容では相談援助技能の習得に必要な質量が確保できない
- ・利用者さんと会話している時が一番楽しいと思っており、相談支援を続けて行きたいと思う
- ・加算ではなく本体報酬の増額を望む
- ・加算は処遇改善加算や専門職配置加算（社会福祉士や精神保健福祉士等）が必要ではないか
- ・モニタリング月は月によって大小があり、そのためモニタリングに行ききれないことがある
- ・3障がいや他制度への対応や、利用者や家族対応などに苦慮することも多いわりに赤字なため撤退するところが多いのもわかる
- ・介護支援専門員のような公的な資格になればいいと思う
- ・相談員が何でもしてくれると思っている人が多くて困っている
- ・区分認定を早くしてほしい。介護保険のように申請日に遡って使えるようにしてほしい
- ・どういった場合に加算が算定されるのか、具体的・実務的に使える説明が欲しい。

《調査結果から》

アンケートにおいては、多くの指定相談支援事業所が経営面で困難を抱えている実態が浮かび上がってきた。その一因としては、毎月モニタリングが基本ではないことから報酬算定が安定しないこと、逆に毎月一定数の報酬（国の標準件数では35件）を確保するためにはその何倍かの利用者との契約が必要であること、その結果、報酬算定対象月以外にも基本相談として頻回な対応が必要となっているが、それらが報酬上評価されないことなどがあげられている。

また平成30年度報酬改定により多くの加算が創設されたが、いずれも取得状況が低く、その原因として加算算定できるタイミングが計画作成時やモニタリング時などに限られていることや、加算取得要件がわかりづらい、書類作成が煩雑であると感じていることがあげられている。

一方、相談支援専門員としての人材不足や、サービス提供体制の脆弱さによるサービス調整の困難など、相談支援事業を取り巻く環境に課題があるとの意見も多くあった。

相談支援事業自体は非常にやりがいのある仕事であるため続けたいとの声もあるが、その思いを持続的に実現して行くことのできる環境整備を求める意見が多く挙げられている。

指定特定相談支援事業所に関するアンケート

平成30年11月30日現在

(1) 基本情報

事業所名			
指定番号			
事業所所在区	区	担当者（記入者）	

◆以下、障がい児相談支援の指定を受けている場合は、一体的にお答えください

(2) 相談支援専門員の配置状況

	専任	兼務	計	相談支援専門員以外の従事者
常勤			0	
非常勤			0	
計	0	0	0	0

	1人目	2人目	3人目	4人目	5人目	6人目
専任・兼務状況						
兼務の場合の兼務業務						
障がい福祉に関する経験年数	年	年	年	年	年	年
担当利用者数（計画相談＋障がい児相談）	人	人	人	人	人	人

・相談支援専門員についてお答えください

過去1年間の新規採用者数	人
過去1年間の資格取得者数	人
過去1年間の退職者数	人
現在、求人募集しているか	
（している場合）募集開始時期	年 月

※過去1年間に退職者がいる場合、その主な理由を教えてください

	※その他の場合の理由
--	------------

(3) 指定相談支援の実施状況

	計画相談支援	障がい児相談支援
契約者数	人	人

直近3か月間の月あたり平均実施件数を記載してください。

	支援件数	うち経過的支援費件数
サービス利用支援		
継続サービス利用支援		
障がい児支援利用援助		
継続障がい児支援利用援助		
計画相談支援計	0	
障がい児相談支援計	0	
総計	0	

(4) 報酬に反映されない頻回な相談対応状況

対応頻度	おおよその人数	対応例
ほぼ毎日		
1週間に2回以上		
1週間に1回程度		
1カ月に2回程度		

対応例は以下のように記載してください

- (医療同行：受診) (病院：入院時、退院時、外出送迎、外泊送迎、服薬確認)
- (カンファレンス参加：サービス担当者会議以外の会議)
- (書類関係：取りに行く、記入、発送等の代行)
- (区分認定調査調整、立ち会い) (同行：法テラス、後見人、あんさぼ)
- (引っ越し片づけ、ゴミ出し、転出転入届の同行や代行)
- (配食弁当手配、支払い) (買い物：日用品以外)
- (家主との調整、近隣住民との調整) (学校との調整：来校、カンファレンス参加)
- (電話対応：不安の聞き取り、サービス事業所への苦情)

(5) 各種加算等について

① 特定事業所加算

現在の取得状況	
今後の取得意向及びその理由	

② 体制加算

	現在の取得状況	無の場合、今後の取得意向
行動障がい支援体制加算		
要医療児者支援体制加算		
精神障がい者支援体制加算		

※上記質問の今後の取得意向について、「取得は考えていない」とお答えいただいた場合のみ、その理由についてお聞かせください

--

③ その他の加算

初回、入院時情報連携、退院退所、居宅介護支援事業者等連携、医療・保育・教育機関等連携、サービス担当者会議実施、サービス提供時モニタリングの各加算について、課題に感じている点やご意見がありましたら、ご自由にお書きください

--

④兼務規定

相談支援専門員が兼務する事業所を利用する利用者に対して、当該相談支援専門員が計画相談支援・障がい児相談支援を実施することは原則禁止されていますが、このことについてご意見などがあればご自由にお書きください

(6) 指定相談支援事業の運営について

①指定相談支援事業について単体で独立採算が可能だと思いますか

②上記について、そのように考える理由をご自由にお書きください

(7) 課題について

相談支援業務を実施するうえで、あるいは事業運営を続けるうえで課題と感じていること、困っていること、工夫していることなどがあれば、記入してください

(8) 来年度の見通し

①来年度（平成31年度）から居宅介護等の利用者の標準モニタリング頻度がより頻回になりますが、その対応についてどのようにお考えですか

ご意見があれば、ご自由にお書きください

②来年度から計画相談支援について「経過的」基本報酬がなくなりますが、それに伴う運営の見通しを教えてください

ご意見があれば、ご自由にお書きください

(9) その他

その他、相談支援に関してご意見があれば、ご自由にお書きください

☆アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。