

市内の障害者（児）計画相談支援に関する
アンケートの結果と
課題解決に向けた取り組みについて

令和6年2月

船橋障害者相談支援事業所連絡協議会
(FAS-net)

船橋障害者相談支援事業所連絡協議会（FAS-net）では、令和5年1月下旬～3月上旬にかけて、「船橋市内の障害者（児）計画相談支援に関するアンケート」を実施いたしました。

アンケートの実施理由につきましては、障害者（児）計画相談支援が施行され年月が経つ中で、「障害がある方やそのご家族、又その関係者からこの仕組みがどう評価されているのか」「本当に有効に機能しているのか」「質の担保はきちんと図られているのか」、それらについて今一度客観的に検証し、中身を精査する必要があると考えたためです。

アンケートは、グーグルフォームを活用し、令和5年1月上旬から3月下旬にかけて行いました。回答者の対象は、障害福祉サービスを利用する本人とその家族、及び福祉サービス事業所で働く支援者とし、計284件の回答を集めました。

ここにその結果を公開し、あわせて現状の課題解決に向けた船橋障害者相談支援事業所連絡協議会（FAS-net）としての現在の取り組みについてもご報告いたします。多くの方にご協力いただきながら、公開までに大変時間が掛かりましたこと、この場を借りて、お詫び申し上げます。

尚、アンケートの回答の公開におきましては、「特定の個人が識別できる情報」などは割愛しております。回答の際、詳細な情報を記してくださった方もいらっしゃいましたが、予めお含みおきください。

令和6年2月

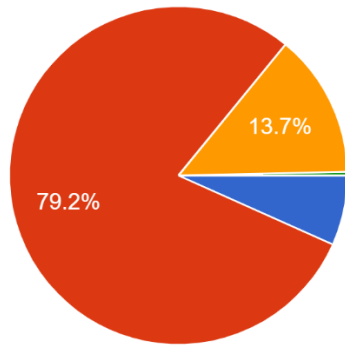
船橋市内の障害者（児）計画相談支援に関するアンケート

実施期間：令和5年1月下旬～3月上旬

調査方法：Googleフォーム

①あなたの立場を教えてください。

284件の回答

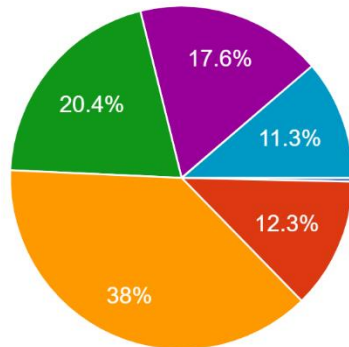


- 福祉サービスを利用する本人
- 福祉サービスを利用する者の家族
- 福祉サービス事業所で働く支援者
- 利用したいと思い、連絡したが、まったく要領を得た回答が得られなかった。

※福祉サービスを利用する本人：6.7%（19人）

②福祉サービスを利用している方の年齢を教えてください。

284件の回答

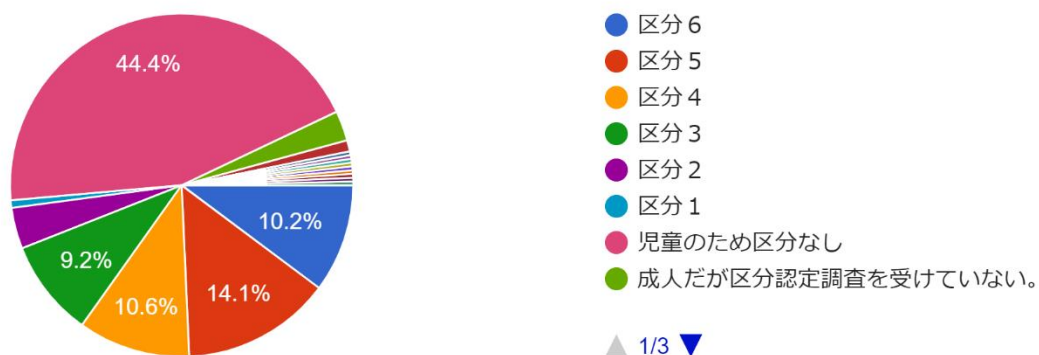


- 65才以上
- 40才～64才
- 19才～39才
- 13才～18才
- 7才～12才
- 6才以下

※65才以上：1人（0.4%） / 40～64才：35人 / 19～39才：108人 / 13～18才：58人 / 7～12才：50人 / 6才以下：32人

③福祉サービスを利用している方の障害支援区分を教えてください。

284 件の回答

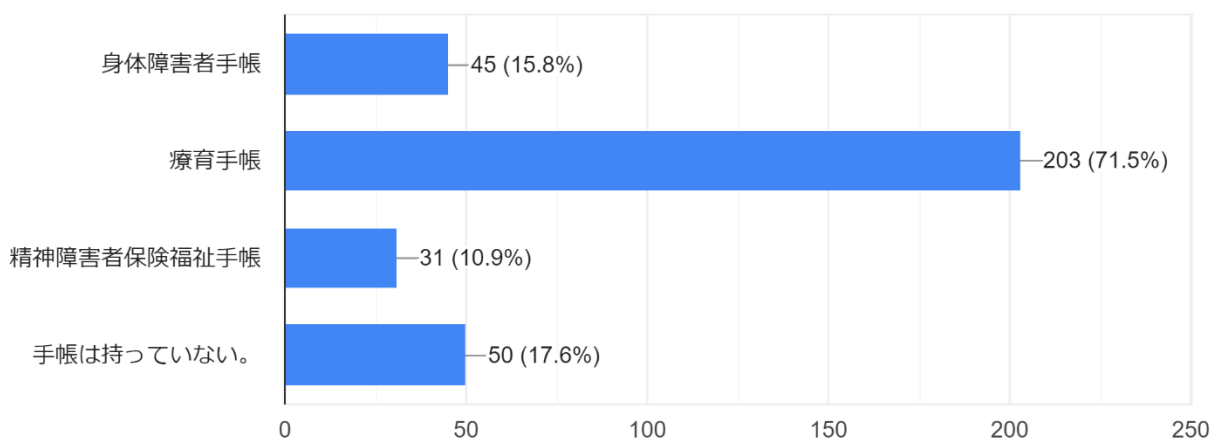


※その他記入されていた回答

- ・わからない
- ・教えてもらえてない
- ・発達障害
- ・調査済み取得前
- ・区分を忘れた
- ・支援区分が確認できない

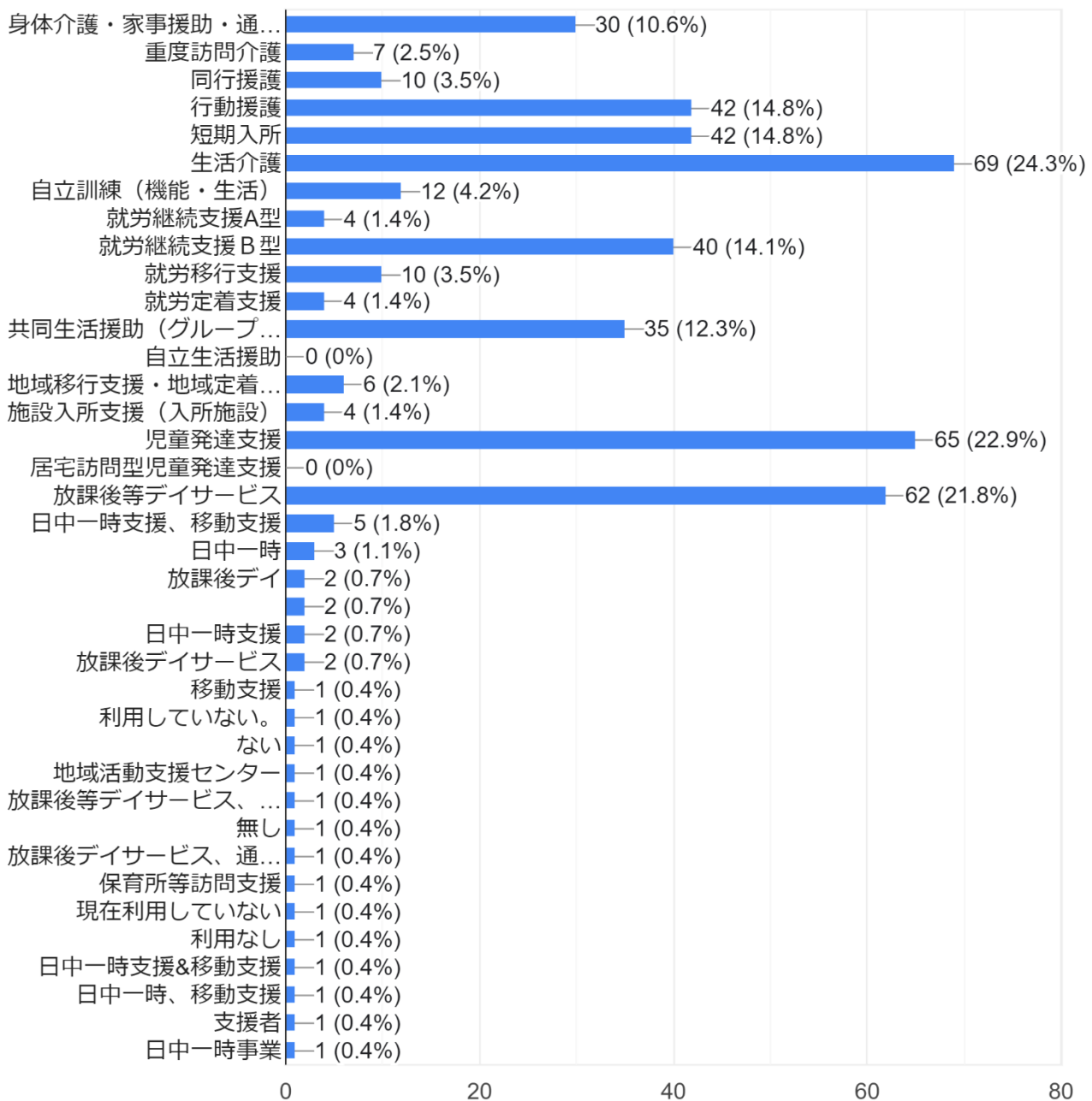
④福祉サービスを利用している方が所有している...者手帳の種類を教えてください。（複数回答可）

284 件の回答



⑤現在利用しているサービスについて教えてください。（計画相談支援以外・複数回答可）

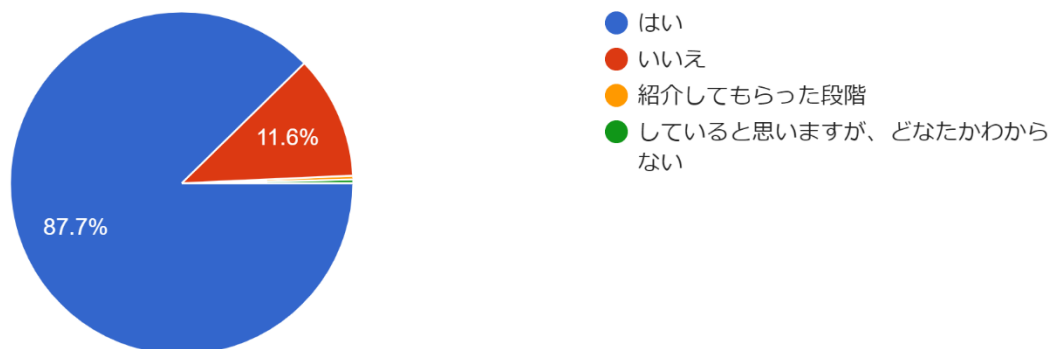
284 件の回答



※途中、フォームにエラーが発生してしまい、「放課後等デイサービス」「日中一時支援」等別途「その他」で回答された方が複数いらっしゃいます。

⑥現在、計画相談支援事業所（又は居宅介護支援...談支援専門員又は介護支援専門員はいますか？）

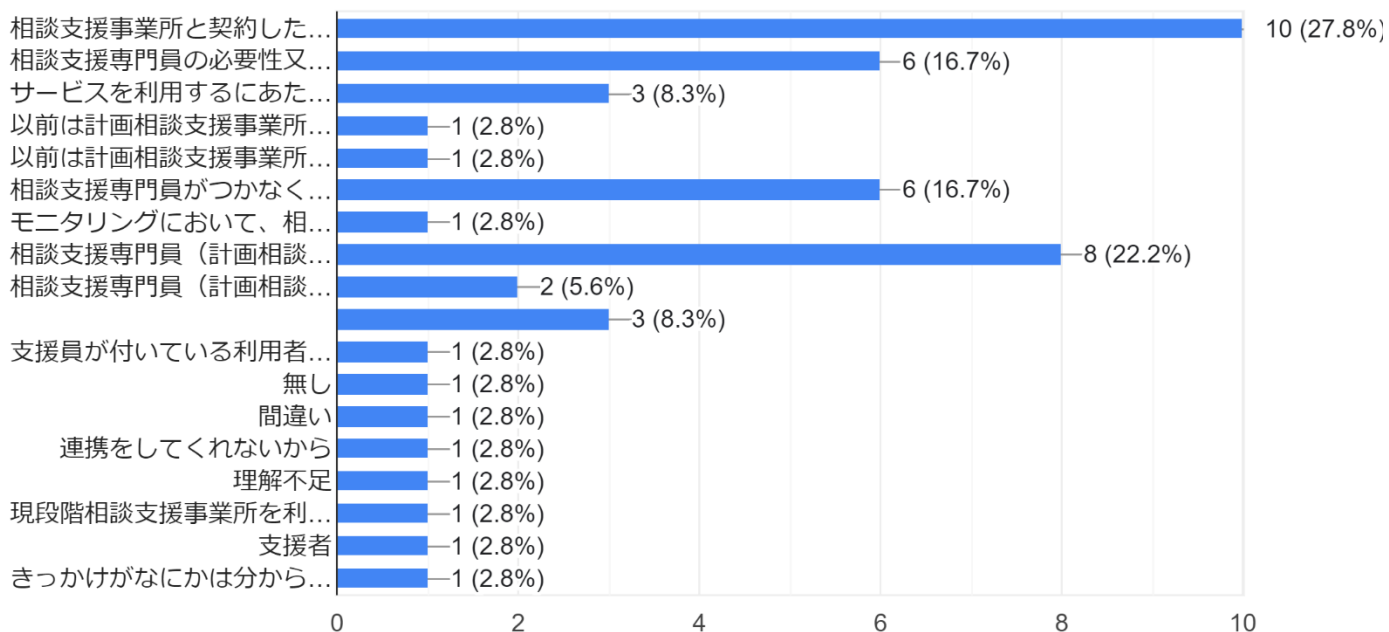
284 件の回答



※「紹介してもらった段階」「していると思いますが、どなたかわからない」と回答された方は、各 1 名ずつでした。

⑦【⑥の質問で「いいえ」を選んだ方へ】セルフ...している理由を教えてください。（複数回答可）

36 件の回答



※上記選択肢が最後まで読めないため、改めて記載します。

- ・ 相談支援事業所と契約したいが、問い合わせてもどこも空きがないため。 10
- ・ 相談支援専門員の必要性又はメリットを感じないため。 6
- ・ サービスを利用するにあたっては、セルフプランが一番適切なあり方だと考えられるため。 3
- ・ 以前は計画相談支援事業所と契約をしていたが、満足できず（不満があり）、契約を終了させたため。 1

め。 1

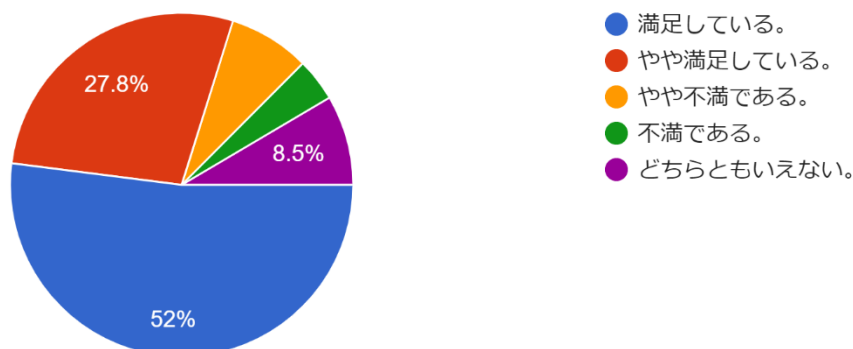
- ・ 以前は計画相談支援事業所と契約していたが、事業所が閉鎖になり、契約が終了したため。 1
- ・ 相談支援専門員がつかなくても、日頃から福祉サービスに関して相談できる人がいるため。 6
- ・ モニタリングにおいて、相談支援専門員に自宅に来られることが嫌なため。 1
- ・ 相談支援専門員（計画相談支援）が何をしてくれるのかがよくわからないため。 8
- ・ 相談支援専門員（計画相談支援）に良いイメージがないため。 2
- ・ その他（無回答・誤った回答以外）：連携してくれないから。 / きっかけがなにかは分からないが、最初から今までずっとセルフプランなので毎年書き続けているので今更変えるつもりもない。

⑧【⑥の質問で「いいえ」を選んだ方へ】福祉サービスを利用するにあたり、今、困っていることがあれば、お聞かせください。（自由記述）

- ・ どこに相談すればいいかわからない。片親の為、お金がどれくらいかかるか心配。
- ・ 中学・高校まで通える放課後デイが少なく 現在探しているが空きが無い事
- ・ 相談事業への相談の予約を入れた際に、空きがないので対応に時間が掛かると話があり、早急な対応が依頼し辛い。
- ・ お金が欲しい。
- ・ 通所には公共のバスで通っているが、専用のバスがあればいいなと思っています。公共を使うのも良い事だとは思いますが、いざもし何かあった時に、一般の方にご迷惑になるのではないかと常々思っています。お互いにストレスにならない方が良いのではないかとと思っています。
- ・ ヘルパーさんが空きがなくて利用できない。
- ・ 相談員を探しても居ない
- ・ 将来の生活について
- ・ 利用可能な新しい事業所がなかなか見つからない。

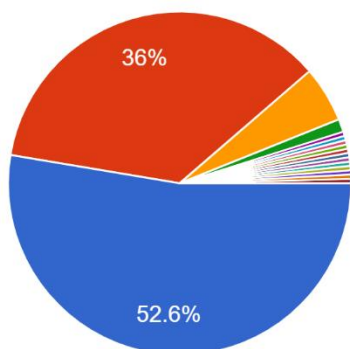
⑨【⑥の質問で「はい」を選んだ方へ】担当の相...員（又は介護支援専門員）に満足していますか？

248 件の回答



※不満である。: 10 人 (4%) / やや不満である。: 19 人 (7.7%) / どちらともいえない。: 21 人 (8.5%)

⑩ 【⑥の質問で「はい」を選んだ方へ】相談支援...ユニケーションの状況について教えてください。
247 件の回答



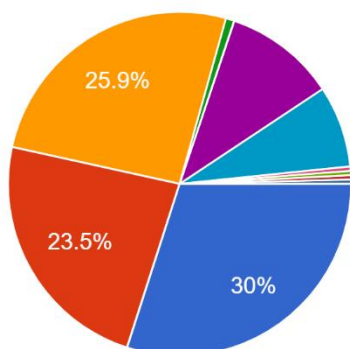
- モニタリングのタイミングで、相談事...
- モニタリング以外にも、困ったことが...
- モニタリング月でも訪問等を行ってく...
-
- 事業所にモニタリング報告書が共有さ...
- モニタリングでああすることはありま...
- 今のところ特に心配なことはなく、モ...
- 相談支援専門員が頼りないので相談で...

▲ 1/2 ▼

※上記選択肢が最後まで読めないため、改めて記載します。

- ・モニタリングのタイミングで、相談事などを話している。 130
- ・モニタリング以外にも、困ったことがあれば連絡し、相談している。 89
- ・モニタリング月でも訪問等を行ってくれなかったり、連絡しても連絡がつかなかったりするため、日常的な相談ができない。 13
- ・その他：事業所にモニタリング報告書が共有されていないため、分かりません。(事業所職員) / モニタリングでどう言ったことを相談していいのかわからず、上手く利用できていません。 / 相談支援専門員が頼りないので相談できない。 / 特に何も話をしていない。 / まだ契約したばかりで相談等をしていない。 / コロナ禍になり書類は郵送でのやりとりのみ。モニタリング月も連絡なし。相談はLINEで。それも以前は日数かかっても返信あったが、昨年11月初めに連絡したが返信なし。 / アクセス無し / かかわることがない。(事業所職員) / いきなり変わったのでまだわからない。(事業所職員) / 前担当者は良い方だったがその方が退職されて新しく担当になった方は一度も会った事がなく1年に1度電話が来るくらいで話し方も好感がもてない。

⑪ 【⑥の質問で「はい」を選んだ方へ】相談支援...の資質等について、最も求めるものは何ですか？
247 件の回答



- 専門性や福祉に関する豊富な知識
- 安心できる人柄
- スピード感のある対応、行動力(困っ...
- 障害者福祉業界における長年の経験
- 話しやすい雰囲気、傾聴の力
- 柔軟な発想(自分にはない視点を提供...
- 性別(同性か異性かなど)
- ご本人の意思や希望をきちんと把握し...

▲ 1/2 ▼

※その他：ご本人の意思や希望をきちんと把握して、記録として残すこと。要はあたりまえのことをあたりまえに行っていただけのことです。（事業所職員）

●以下、⑫～⑭の回答について、（本人）と（事業所職員）以外は全て（家族）の回答になります。

⑫【⑥の質問で「はい」を選んだ方へ】相談支援専門員（又は介護支援専門員）がいて「良かった」と感じることや、これからも相談支援事業所との契約を継続していきたい理由などがあれば、お聞かせください。（自由記述）

※重複する内容については、一部非掲載

- ・サービスが定期的に更新されている。（事業所職員）
- ・プラン作成をお願いできる。
- ・利用者の将来を見据えて、その都度必要な資源を相談できる。（事業所職員）
- ・安心して相談できるのと適切に必要なサービスを紹介してくれたりアドバイスを頂けたりするから。
- ・支援学校卒業後も継続して相談出来るのは心強いと思っています。
- ・丁寧な対応。豊富な知識。福祉の情報を教えてくれるので継続したいです。
- ・セルフプランでは療育の範囲に限られるため、幅広い視野で提案して頂け、困ったときに家族以外で相談出来る方がいるのは、心強いです。SNS等でも連絡出来るのは、便利です。
- ・視野狭窄にならないで済む。大いに頼りたい。（本人）
- ・一人では分からない事や不安だったが、専門員の方にお話を聞いて貰って楽になった。
- ・困った時にすぐに相談にのってもらえること。すぐに連絡がとれ、また行動して下さるので助かっています。
- ・知識が抱負だったこと。専門性がある。色々な情報を幅広く持っていて参考になる。
- ・困ったときに相談ができ、自立に向けて一緒に考え伴走してもらうことで安心できるから。（事業所職員）
- ・定期的にお電話で話を聞いていただけるので、不安に思っている事や子供の様子など、自分の中でも整理して話せるので助かっています。また療育の様子を定期的に見学してくれるので、成長しているところや様子についても見て頂きながらお話できるのでありがたいです。
- ・放デイへ言いにくいことを伝えて貰ったり、改善をして貰ったりしているから。悩んでいることや困っていることの話聞いてくれる。他の療育場所の情報をくれる。子供も担当者に懐いていて、信頼している。
- ・人柄が良かった。安心できる方。心の支えになる。頼りがいがある。
- ・何かあればすぐに相談にのってもらえるという安心感があります。
- ・子は男性なので理解しきれない所があり、相談しています。
- ・親とは違った立場で、利用している事業所とやり取りして頂けることがいいと思っています。困った時に相談にのってもらえる方がいるのは心強いです。
- ・自分ではわからない対処が起きた時 どうするべきかの選択肢が増える。
- ・子供の適性を見て、放課後デイの業者を選んでくれた。自分だけでは絶対無理だったし助かった。
- ・ラインなどで連絡事項などの報告が来るのでいつでも相談出来る安心感があるので継続して行きたい。

- ・福祉サービスを探す時に、多くの情報を提供してもらえ。情報収集が出来る事です。
- ・初めてのことで何もわからない状態だったので色々と助かりました。
- ・親亡き後に本人が相談出来る人が居ると安心
- ・本人とその周辺(人、環境)への配慮(事業所職員)
- ・万が一の時。何かあったときに、相談できる方がいると心強いから。
- ・家族では充分に対応できないケースに関しては、専門知識もあり他機関にもスピーディーに繋げてくださる。
- ・一人では思いつかない視点と知識がある。(事業所職員)
- ・利用しているデイサービスとコミュニケーションが取りにくかった時に面談に同行してもらった時。将来(作業所やグループホーム)についての話を聞けた時。困った時に、何らかの対応策を提示して頂いた時。
- ・学校時代と違い横のつながりが薄くなるので情報を得る機会が切れないこと。
- ・障がいのある子が生まれ知らないことばかりの中、親に代わって支援計画作成やモニタリングを行っていただくことで親への負担が軽減し、安心して施設利用することができている。
- ・日常のサービスや生活を俯瞰で見ってくれる。情報を教えてくれたり相談にのったりしてくれる。
- ・別の福祉サービスを検討したいことを伝えたところ、すぐに動いてもらったことでスムーズに福祉サービスの利用につながりました。
- ・困ったり判らなかつたりするときにすぐに相談できる安心感があること。
- ・めんどくささからず、動いてくれていることがわかる。
- ・初めてのことだらけなので、相談できたり導いてくれたりする方がいてくれると心強いです。
- ・障害福祉の現状や新しい制度、施設の様子が聴けて参考にしています。子供の事を相談し、話すことで、自分の気持ちを新たにすることが出来ます
- ・直接事業所に言いづらい事など早急に事実確認に出向いて下さり、解決策を探して下さい。
- ・何か困ったことがあった時に気軽に相談できる方がいることは心強い。保護者の高齢化に伴い、その需要は増えていくと考えている。
- ・利用者の背景がよくわかるので、支援において助かることが多い。就労以外の福祉サービスの相談もできる。(事業所職員)
- ・女性でお話しやすい。(本人)
- ・困っていることは常に変化するので、なんでも相談できて対応してもらえ安心感は大切。
- ・病気がわかった時、念のため入院中の入所先を確保したいと相談し、すぐに動いてくれた。結果利用しなかったが気持ちが安心できた。
- ・大きくなるにつれ、わからない事が増えていくので、相談できる人(事業所)があると、とても心強い。
- ・まだはじめて間もない方ですが、セルフプランでやってきたので、相談支援員さんがいると安心だ、という気持ちがあります。
- ・私たちが把握できていない福祉サービスについて知識がある。(事業所職員)
- ・情報を提供してもらえ。気軽に相談できる。
- ・セルフプランだと考えの偏りがあり、引き続き皆さんの意見なども聞いて支援にあたりたいため。(事業所職員)
- ・話を聞いてくれる。(本人)
- ・困ったことなど相談できる。人柄がよく親身になってくれ安心して相談しやすい。

- ・良いと感じる点は、自分で収集しきれない情報を集めて提示、提案してくれること。年々変化する行政の障害福祉サービスの最新情報を把握してくれて、子供の相談支援に活かしてくれる方なら、継続していきたい。
- ・学校を卒業後に必要になるかと思うので、関係性を築いておきたい。
- ・利用者さん家族との架け橋（事業所職員）
- ・利用者が必要としているサービスを紹介し繋げてくれること良い。家庭内での悩みを聞いて頂いているので母子ともに安定を図っている事が良い。客観的視点があるのが良い。人により積極的な方がおり会議などをしてくれており、他教室の支援内容を共有してもらえらる事が非常に良かった。（事業所職員）
- ・相談員さんが優しく誠実で、専門の知識をお持ちで、良いアドバイスを下さるので、本当に満足しています。（本人）
- ・色々聞いて下さるので相談しやすいです。
- ・全てのサービス内容をしっかりと把握されていてモニタリングもきちんと行なってくれるのでとても安心です。
- ・書き慣れないセルフプランを記入しなくて済む。
- ・介護をしている側に病気や事故などがあった場合、すぐに相談して対応してくれる人がいると思うと安心できる。
- ・自分一人ではわからないことも多く、相談支援専門員がいることで、相談しながら子供にとって良い状況を提供していけるので。
- ・分からない事や知らない事が多い中、「何かあったら聞ける人」がいると思うと安心。
- ・こちらの必要な情報を提供してくれる。自分たちだけでは知りえない情報などを教えていただけること。
- ・こちらの現状を聞いて必要な福祉サービスを提案、提供してくれる。
- ・現在抱えている問題や不安を良く聞いて、相談にのってくれ、安心できる。
- ・情報を得る事ができる。また、事業所を紹介してもらった際、話しがスムーズに進むと感じます。
- ・本人が年齢で行動が変化していくかもしれないのでその都度アドバイスしてもらいたい。
- ・困った時や緊急時に助けてくれた。心強い。頼りになるので、良い。
- ・将来的にグループホームや安心できるサービスを提案してくださるのでありがたい。
- ・相談できる場所があるのは嬉しいです。聞いてもらえるだけでもありがたい。
- ・親が高齢なので、本人のことをよく理解して下さっている専門員はありがたいです。ただ忙しいようでの訪問や面会がここ数年ないのが不安。コロナのせいかもしれませんが、電話だけでもつながろうとする努力はして欲しいです。
- ・セルフプランを任せられる。
- ・判断に迷いがある時に、将来的な見通しを考慮して判断したほうが良い。と、アドバイスがあり、短期目標と長期目標を、見極める事ができました。定期的に、支援相談員の方と話しをする事で、子供のサポートが適切にできているか、不足している事はないかなど、判断が明確にできるようになっています。
- ・利用者本人が満足しているようなので。
- ・忘れがちな更新書類を前もって連絡してくれたり、何か困った時に相談がしやすいので助かってます！
- ・子供が学校を卒業した後の長い人生、不安だらけです。継続してモニタリングし続けて頂いて相談できるのは心強いです。いつも、親身になって接してくださるのでこれからも頼りにしたいと思っております。
- ・日常的でも突然の相談でも頼りになりこちらのニーズに耳を傾けてくれるので定期的に気兼ねなく相

談できる。

- ・悩みを聞いてもらえて、ストレスが和らいだり、何かあったら、相談できるという安心感がある。
- ・良かったことは 近過ぎず、遠過ぎずの相談員がいてくれることは心強い。継続の理由は、知識や情報を持つ方に相談したいから。
- ・以前通っていた所が合わなくて不安定になったことがあったが新しい所を探してくれた。将来 GH を希望しているので計画相談を継続して情報を教えてほしい。
- ・事業所での様子を定期的に訪問し、自分以外の人も関わる事はとても重要であり、良かったと思います。何かあった時にすぐに相談出来る専門員がいる事は色々な知識などを元にアドバイス受れたり、色々な考え方が出来るので契約は継続していきたいと思っています。
- ・事業所の方がどのように思っているかがわかる。
- ・話しやすい人柄で、子どももモニタリング時に親には話したくない事等話してくれているようで、そういった方がいるのはありがたいです。
- ・毎回、親切で親身に相談にのってもらい、信頼させていただいています。これからもわからない 福祉の制度など、相談にのっていただきたいです。
- ・正直なところ、特に良かったと思うことはない。強いていうなら、セルフプランを立てなくていいこと。
- ・困った時に助けていただき、本当に感謝の思いでいっぱいです。障害のこと以外の悩みも聞いていただき、ありがたかったです。今後も本人の進路など、相談させていただきたいです。
- ・今後、通所先を変えたい、利用できるサービスを広げたいと考えた時、相談にのってもらい、多くの情報をもらいたいです。
- ・自分で分からないこと決められないことを相談出来ること。
- ・福祉の観点から自分にはない発想で提案してくれる。
- ・11 の質問の全てを満たすような方で、困った時に相談できたりとにかく助かることが多すぎるので、これからも使って行きたいです。
- ・利用している事業所での子供の様子をモニタリングしていただく事で、親が気付かない事や、気になっていたことへの解決方法などを相談できる。
- ・心配事がある時や急に相談したい時に相談出来るので助かっています。
- ・個人では把握出来ないサービスの内容や知識、事業所とのつながりがあり心強い。また困った時にこちらの立場に立って考えてくださったり、事業所との仲介役を担ってくれるから。
- ・前回の方はとても良かったのですが、今の方は出来れば話しをしたくない人なので、いなくても良い。
- ・とても親切で温かいお人柄で、居て下さる事で、とても心強く、これからも支援員さんのご都合が可能な限り、末永く継続させて頂きたいです。
- ・自分の入院時に子供を預かってくれる施設を探してくれた。
- ・今の成長段階では子どもに対してどのような対応が良いのかなど、その時々で適切な接し方を教えていただけるところ。
- ・不安や不満など相談でき、すぐに対応してもらえる。いろいろな情報を提供してもらえる。
- ・放デイが見つからなくて困っているときに迅速に対応いただけて助かりました。またいつも親身に相談にのっていただき、ご自身の経験も踏まえアドバイスくださるので本当に感謝しております。
- ・相談した時に、少しでも考えが前に進めるようなアドバイスをくれる事。
- ・困り事に対して豊富な引き出しがあり、人柄も温和で気持ちを共有してくれ、安心感があります。末永くお世話になりたい方。

- ・初めての事で自分 1 人では不安でしたが相談員の方のおかげで色々と助けていただいて心に余裕ができました。
- ・いつも時間をしっかりとってくださり、今後のことなど悩みを聞いていただいています。
- ・いつも、助けてくれます！感謝しかありません。
- ・困ったことがあったり悩んだりした時に相談に乗ってくれる人がいるという安心感。セルフプランを作らなくていいという、事務的負担軽減。
- ・こういう支援が欲しいと言うと、それに合った施設を探してくれる。しかしなかなかマッチングするような施設がないのも現実。
- ・書類作成の対応が早くていつも助かっています。
- ・知らない情報や、今のうちにやっておいた方がよいことをたくさん提案してくれたおかげで、今の支援に繋がれたので非常に感謝しています。
- ・親身になってくれて、話しやすい。相談できる人がいるということは心強いです。
- ・これから先「親無き後」の本人の生活を相談したいので継続していきたい。
- ・通所施設やグループホームについて、知識がありそうで相談しやすい。
- ・安心して相談できる人ができたことで、不安が少し減った。豊富な知識や経験があり、今後も相談したいと思える。また放デイのモニタリングにより、放デイでの子供の様子がわかり、安心する。
- ・多くの情報と経験を持っているので、多方面からのアドバイスを受けることができるのが良いです。
- ・モニタリングをして、様子を報告してくれる。プランを書いてくれる。これから大人になるので、年金やら色々な事が解らないので、導くというか、色々教えてほしい。
- ・知らなかったサービスなどを教えてくださったことがよかった。知識豊富でいろんな角度からアドバイスをいただけるので助かっている。
- ・我々家族以外の第三者の立場で、通所先での子の様子を見てくれるので、第三者としての意見や感想を伺えること、家族には見せない面などもあるでしょうから、そういう意味で利用していて良かったと思うし、今後も継続してほしい。
- ・私のわがままな要求でも真摯に回答を出していただけたから今後も面倒みてもらいたい。(本人)

⑬【⑥の質問で「はい」を選んだ方へ】相談支援専門員（又は介護支援専門員）に対する要望や不満などがあれば、お聞かせください。(自由記述)

※重複する内容については、一部非掲載

- ・サービス等利用計画案やモニタリング報告書を共有していただきたいです。(事業所職員)
- ・たまに意見が食い違う。(本人)
- ・必要な時に必要なことを言うが、たまに腹が立つことがある。(事業所職員)
- ・専門的スキルは必要だけど、安心して話せる雰囲気を作ってくださいの方が良いと感じます。
- ・LINE 連絡が多い。
- ・相談したことに対する返答がない。相談したいと言っても返答がない。
- ・勉強部分に不安があるが、その点は大丈夫だと言われてしまうので…もう少し何か良い案を出して貰えたら。
- ・子のことを理解してくださっているように思います。親として出来る事も限られると思います。社会人

- としての行動を家では教え切れていません。必要な事を適切にご指導いただければと思います。
- ・いつもスムーズな対応をして頂いています。不満などはありません。
 - ・モニタリングした際のフィードバックが欲しい。
 - ・忙しすぎる。
 - ・聴くだけでなく意見や見通しをもっと話し合いたい。(事業所職員)
 - ・船橋市や千葉県の福祉事情に詳しい方が理想です。特に作業所はどこも定員ギリギリで、これから就労する子どもがいるので、相談員からも情報がもらえたら…と思います。
 - ・相談支援専門員に相談しにくい…。
 - ・ずっと同じ相談員さんに担当してもらいたいが、何度か変更があり担当した方によって対応が異なるのが残念。
 - ・相談支援事業を増やすなど、その都度の相談に対応していただけたらありがたいです。(事業所職員)
 - ・生活介護やグループホームなどの利用できるサービスの場を提供して終わりではなく、そこを利用してご本人にどのような変化や想いがあるかをモニタリングを通して積極的に汲み取って欲しい。その上でよりその方に合ったサービス提供をできるよう施設と密に連絡を取り、より良いサービスの提供の実現、必要であればもっとその方に合った場を探す等の行動力を求めたいと思います。(事業所職員)
 - ・以前は他事業所でしたが、その相談員はモニタリングもなく、たまに電話があるだけ。「自閉症ってなんですか？」と聞かれたときは辟易した。
 - ・サービス等利用計画書の提示がなく支援情報の共有ができない。(事業所職員)
 - ・自分との価値観や重要視しているところが違うな…と感じた時に不安に思います
 - ・新しい制度や施設について、現地をみたり講演を聞いたりして、専門性を深めてほしい。
 - ・困っていても特段解決しない。結局、モヤモヤするだけ。
 - ・モニタリング時期に限らず繋がりをもちたい。
 - ・担当者が頻繁に替わるので、同じ方に長く担当していただきたい。
 - ・もっと日中活動先と連携を取ってほしい。
 - ・名に恥じない仕事をしてもらいたい。(事業所職員)
 - ・どの事業所も手いっぱい相談支援専門員の方を見つけるのが困難(事業所職員)
 - ・連絡が遅い。
 - ・今は、モニタリング時期のみの連絡だが、月一度でもいいので、子供の利用している事業所の様子をチェックし、情報を提供してほしい。将来に向けた悩みに対して、先回りしたアドバイスがほしい。
 - ・「生活保護を受けているから工賃をあまり上げてほしくない」と言われた。気持ちや言いたいことは分からなくはないが…生活保護への考え方に賛同できない。(事業所職員)
 - ・スマホでのやり取りが殆どで、機械化されてしまった感…
 - ・最近、LINEの一斉連絡のみ。更新手続きも郵送でポンと届くのみ。相談しても返信なし。モニタリングの様子も連絡なし。計画書を見て内容を知る感じ。以前は電話や訪問もあり身近な存在に感じられたが、コロナ禍になり、訪問がなくなり、LINEの導入で電話もなくなった。利用者さんが多くて手が回らないのかもしれないと思い、余程の変更でなければ連絡しないにしようと思っている。現在の状況だと頼りになる存在に感じられない。でも将来的には必ず必要になるだろうから契約しているが、別の相談員を検討しようかと思うこともある。ただ、探すのも手間なので現状維持です。
 - ・いきなり変わった。(事業所職員)
 - ・今後も利用者に深く関わってもらい家庭の悩みを社会の仕組みで解決できるよう動いてほしい。

社会資源を利用したい、もしくは相談した際に忙しく情報がないまま終わるケースがあった為、福祉サービスの概要一覧や詳細情報について取りまとめた情報をメールするなど柔軟な対応を行ってほしい。モニタリングの時に支援の話を深くしたい。(事業所職員)

- ・次に来る課題や問題を早めに提起してもらえると、手段や準備する時間があるのが助かるのですが。近い年齢や状態の方を担当されていないのか、解決手段などが乏しい。
- ・あまりオープンな支援事業ではなく、裏方であること。
- ・現相談員の方はLINEを交換したせいか、携帯や家の電話番号をすぐ忘れる。LINE電話のワンゲリが多い。次期相談員の方については契約したばかりなので特にない。(本人)
- ・担当者の方が忙しい様でつかまらない。忙しそうなので聞きにくい。
- ・話が難しく理解できないけど何回も聞くのは悪いので「はい」と理解したフリをしてしまう。
- ・特に相談がなくても、定期的に連絡が欲しい。
- ・どう説明したらいいのか、わかってもらいたいと思いつつ説明するものの、うまく説明できずにいます。これから先の不安をうまく解消できるように、いい方向に向かえるようにできるといいなあと、思いつついます。
- ・本人の病状や生活についての話は聞いてくれるが、困っている事への対応、対策の話になると前進せず、考えてくれている様子が感じられない。たぶん、対応が困難なのだとは思っていますが、もう少し誠実に傾聴してほしいです。
- ・地域の福祉サービスの情報量が少ない。
- ・就労している企業に、様子を見に行ってほしいです。定期的にある就労の更新の際に、同行してほしいです。
- ・なるべく長く勤めて専門知識を身につけて欲しいです。
- ・定期的に本人に会って欲しい。
- ・モニタリングしてくれたり近況や相談もきいたりしてくれるのでその点は満足している。しいていうなら入れるGHを探して紹介してほしい。
- ・忙しそうで、小さな事を相談しづらい。
- ・施設の変更がなかなかスムーズに行かないことが多い。
- ・特に不満はないが、あまり頼りになる気もしない。サービスを受けるのに必要だから、お願いしているだけというところがある。
- ・相談したことに対し、多方面からの意見を聞きたい。メリット、デメリットをきちんと説明してほしい。
- ・毎回同じ内容で簡単な説明で終わる。
- ・相談支援専門員を変えた過去があります。前の方は全く連絡等いただかなかったからでした。相談支援事業所と通所先が同一法人だったため、子供の状態や生活は把握しているとのことで、親の方には全く連絡もらわなかったのです。特別困ることはなく、相談も必要なかったのですが、ある時から不審に思いました。
- ・もう少しモニタリングしてほしい。
- ・相談員さんから見れば些細な事かもしれませんが、困り事を本当に解決してくれようとする行動力があれば有難いです。話を聞いてくれるのは有難いですが、一向に進まないのはストレスが溜まります。
- ・現在の相談員さんに変えてから、まだ日が浅いですが、丁寧に対応いただいています。また、知識も豊富なので今後アドバイスをいただけることに期待しています。前任の方(契約事業所も変更していません)は、こちらの伝えた内容をきちんと聞き取ってもらえず、デイサービスの週間利用状況すら正確に

- 作成していただけなかった。対面で面談し、一年前とは子供の状況や困り事も変わっているのに前回と内容もほぼ変わらず、理解に苦しむ計画表があがってきて、とても署名する気持ちにならず作成しなおしてもらったこともありました。モニタリングもきちんとしていただいていたのか怪しいです。
- ・担当者と思疎通がうまくいかないため変更していただきたいのですが、人がいないらしくできないと言われました。(本人)
 - ・もっと様子を見に来て欲しい。(本人)
 - ・もう少し寄り添ってほしい。
 - ・担当者によって、対応に差がある。相談支援専門員に相談しても解決できないこともある。家族が事業所と交渉することになりとても負担だ。介護保険のケアマネのように、多くの選択肢を提示し、事業所との交渉を行い、誰もがサービスをスムーズに利用できるようにしてほしい。
 - ・前回の人は大変良かったが、その方が辞められて次に担当になった方は感じが良くない。
 - ・もらえる手当ての件で一言アドバイスが欲しかった(申請が遅れた)。
 - ・前回の担当者の方が進めてくれた短期入所施設をずっと利用しているが、今の担当者の方はその事などを聞いてもこないし把握していない、家族に何かあって困ってもこの人に相談する気にならない。契約書なども以前は1年に1回はサインをもらいに来ていたが、この人になってからサインをした事がない、電話が来た時に大丈夫なのか?と聞いたら「大丈夫です」と言っていた。担当が変わって2年も経つのに一度も会ったことがないが、もう会いたい、相談したいと思えない。会話も一方的に捲し立てるので電話をしていて非常に不愉快。出来れば他の人に変えてもらいたい。
 - ・現在は、放デイのスタッフさんと信頼してやりとりが出来ているので安心しているが、あと1年で、その先が学校も病院も大人のに切り変わるの、不安しかない。
 - ・卒業後についても対応をお願いしたいです。
 - ・相談しても型通りの事しか返ってこない。
 - ・現段階で、セルフプラン以外のメリットが特にない。放デイの紹介をお願いしても、チラシを渡されるだけで、子供個人の性格や性質などが考慮されない。児童支援についてあまり詳しくない印象。成人向けのグループホームやショートステイについては詳しいようなので、将来を先取りする形で契約しています。
 - ・コロナ禍ということがあると思うがもっと様子を見に行ってくれたら嬉しい。
 - ・放デイや学校卒業後の情報、地域の福祉施設の情報など提供してもらえたらうれしいです。
 - ・モニタリングの時以外は忙しくて申し訳なく思ってしまう、相談しにくい。
 - ・相談支援専門員さんはたくさんの担当者さんを抱えていていつも忙しそう、ちょっと聞いて欲しいとか相談したいという時に気軽に電話をしたり会いに行ったり出来ないところ。
 - ・もう少し学校と連携を密に取ってもらえるとありがたい。色々難しいのかもしれないが、親を挟まず良い方法や方向を先生と話して欲しい。
 - ・ベテランの方に担当してもらっていましたが、担当が変わり、相談しづらくなってしまいました。ベテランの方はいつも色々な提案や情報を教えてくれましたが、それがなくなり不安に感じます。
 - ・相談員さんと学校が繋がってくるととても助かるのに…と思った。子供に対する支援が一貫するには、この繋がりがなしには不可能。相談員さんが入ることで、より総合的な相談ができる。そして学校のことで悩むことが多いので。

- ⑭「計画相談支援」や「相談支援専門員（又は介護支援専門員）」に関して、ご意見等あれば、お聞かせください。（自由記述）

※重複する内容については、一部非掲載

- ・右から左の専門員もいれば、親身な専門員もいる。人それぞれだが、やはり対象は利用者であることを認識しておいてもらいたい。（事業所職員）
- ・新規で、すぐに受入れ出来る相談支援が少ないように感じます。緊急性の高い方が優先されるのはわかりますが、なかなか見つからないのが現状かと思います。手間暇がかかるわりには、事業所の運営も厳しい所が多いので、社会の仕組みを変えていかないといけないかと思います。
- ・現状よりもより良い形のサービスにしてもらいたい。（本人）
- ・人材が増えるといいと思います。
- ・小さいころからお世話になっております。ご縁がありいつも丁寧にお話しも聞いて下さり。時には困った時もアドバイスを下さり本当に助かりました。色々な事にとっても詳しく頼りにしています。信頼できる相談員さんに出会えてよかったと思っています。息子が前に進めるように私達共々ご支援をこれからもよろしく願いいたします。
- ・担任している利用者の通所していない事業所についても、紹介してくれるといいと思う。
- ・連絡しやすい、相談しやすい事が一番だと思う。土日など、家族が休日の時の返信などは時間が読みにくい為控えてほしい。
- ・いつもありがとうございます。これからも宜しく願い致します。
- ・友人たちは相談員さんが欲しくても、どうやって探したらいいかわからないと言っています。
- ・相談支援の具体的な利用の方法、こんな利用の仕方が有る...という様な事例集等があるといい。
- ・今後お世話になりたいが、以前2カ所電話をかけたが空きがなく断られた。まだ小学生だが児童から受けて頂け、空きがある相談所を保護者が1つ1つ電話で確認しなければいけないのは非常に苦痛です。2カ所断られたらもう3カ所目の電話がまた断られるかもと怖くてかけられずにいます。市役所のホームページ等で現在受け入れ可能な相談所だけをリアルタイムで掲載くださるか、支援課など窓口で相談所と繋げて頂く手続きができないか、考えて頂きたいです
- ・信頼できる方なので今後も引き続きお願いしたいと思います。
- ・計画相談はいらない。相談支援専門員は相談されるという事の重さを考えてほしい。（事業所職員）
- ・相談支援専門員を育てるのに時間がかかると思いますが、人数が少ないので相談員がとても大変なんだろう...と思っています。難しいでしょうが、専門知識を持った相談員をもっともっと増やして欲しいです。
- ・支援される人もその家族も相談支援専門員の方と話したことがなく...相談しづらいです。
- ・モニタリングの回数が多い、それほど変化がないのもっと少ない回数でいいのではないか。
- ・安心できる対応をしてもらいたいです。
- ・利用者の方に提供できるサービスの組み立てを行って下さっており、お忙しいとは思いますが、より利用者の視点に立ち、利用者様、現場の施設と連絡を取って必要な時には動いて頂ける行動力を期待しております。（事業所職員）
- ・今の相談員は、モニタリングや何かあった時など訪問か電話、メールでこちらの話の聴き状況や気持ちを理解されている。折れそうなメンタルを支えてもらっています。
- ・周りで利用している人は書類の代行者としか思っていない人が多く、「相談」とは言えないサービスだ

と私も思っています。

- ・福祉サービスの窓口として関わってもらっていることで、取りこぼしがなく福祉サービスの利用ができていると思います。
- ・理想と現実は違うのは わかりますが、自立をし生活をしてもらう為に心地良い、幸せ、充実している…と感じてほしい 望むことが間違っているのか…とってしまうことがある。
- ・相談後・モニタリング後に限らず、本人の様子を見て欲しい。コロナ禍で直接お会いする事ができませんが、zoom も取り入れて下さり「顔の見える関係」更には「顔の分かる関係」「思いや願いが伝わる関係」へとなる様に本人中心の支援につながる様に橋渡しをお願いしたい。(事業所職員)
- ・相談者をたくさん抱えて大変だと思うが、新規の相談を積極的に受けてほしい。(事業所職員)
- ・燃え尽き症候群で辞める人が多い。勤務する事業所が、その対応を行っていない。(事業所職員)
- ・相談支援専門員の姿勢やスキルが事業所や人によって異なるので、まずは信頼できる事業所を選びたいと考えていますが、なかなか空きがない状況です。
- ・新規利用での対応相談が出来るよう告知があると助かります
- ・福祉サービスの垣根を超えて、人生の選択肢全てに知識を持ち寄り添ってくれる人がいて欲しい。
- ・相談支援専門員の人数を増やしていただきたいです
- ・福祉施設の支援員をしております。利用ニーズのある方がそれほど多くはありませんが、常に満員の状況でもあるので必要な方が居ても利用検討段階で計画相談の利用が候補にあがらず対応に苦慮することがあります。事業所数を増やすことが難しいとも思いますので、各事業所の空き状況をどこかひとつの窓口で確認できるような仕組みがあると幸いです。(事業所職員)
- ・いつもよくやって頂いてありがとうございます。
- ・自分で対応しづらいケースがあると事業所に何とかしてほしいと依頼をする人が多い。時と場合によってはいいと思うがそれに慣れて何でも言うてくる人がいる。(事業所職員)
- ・なんの為に、この制度が出来たのかいまいちよく分かりません。親の負担と業者へ税金が流れてるだけ?のように感じてしまっています…
- ・6,7年前一番最初に契約した相談員さんはものすごくいい加減な方でした。すぐに別の方と契約し直しましたが、相談員さんの質が大事だと思います。またたくさん知識も必要だと思いますが 基準はあるのでしょうか? 障害のある本人にとっても、その家族にとっても信頼できる方でないともストレスになります。
- ・計画相談支援と教室との関係性構築をしていきたい(モニタリング以外での来所や電話など気軽に相談できる関係が目標)(事業所職員)
- ・担当の方が複数居てくれたらと思う。暴れて病院に行けない子が行けそうな病院教えて下さいとか、気軽に聞けたら良いのに。と常々思っています。
- ・防災に関する個別支援計画を早期に作成してほしい。
- ・病気に関する理解を深めて欲しい、共感が大切だという事を認識して頂きたいと思います。
- ・本人や家族に寄り添った考え方の相談員であってほしい。また計画相談支援専門員が不足しているようなので、市はもっと増やしてほしい。
- ・お世話になり感謝しています。いつも親切に聞いてもらえて助かります。
- ・本当に困っていることが言いにくいです。利用している通所介護事業所と相談支援専門員とはほぼ同じ法人なので。
- ・誰に相談してよいかわからない。

- ・相談員の方が一人で沢山の契約者を抱えていらっしゃることに少し不安を感じます
- ・今の専門員さんになって3年程です。いい方に担当していただけるようになって助かってます。その前の所はモニタリングもしてくれない、息子が荒れて困っているのを知っているのに近況伺いの連絡もくれない所でした。だから事業所を変えました。そういう所に計画相談を頼んでしまって後悔している知り合いがたくさんいます！どうか最低限のモニタリングは絶対にして連絡もして話を聞いてあげてください、
- ・相談員さんの負担を軽減してあげて欲しい。
- ・今の障害の程度だと必要無いでしょうと言われる。親が死んだら天涯孤独になるので、相談員は必須と考えているのに門前払い。何かあったらまた来て下さいと言うが、何か起きないと支援は受けられないのか？ 実際、機能しているとは思えない。絶望しかない。
- ・自閉症の専門知識人が少ない。
- ・今のところ満足しております。これからも、宜しくお願い致します。
- ・本人のニーズに合った情報を頂けたら嬉しいです。
- ・計画相談支援がうまく機能しているか疑問である。
- ・相談支援専門員の方がついでくださり、何かあると相談できますので、安心です。自分だけでは判断できないことも、相談ができることが良いと思います。障害の子供を育てている親は、子育てにおいて手がかかりますし、悩みも多く、精神的にも肉体的にも疲れています。そんな時話を聞いていただき、心が救われます。いつも感謝しています。
- ・医療面での情報を持っていたら、助かるとずっと考えています。船橋市は障害者が気軽に受診できる医療機関が少ないように感じるのです。
- ・大変お忙しい中お仕事されているとは思いますが、半年に一回？位の聞き取りがあると思いますが、書類を提出して終わりという感じです。型式のみになっている感じもあります。
- ・たくさん案件を抱えているのはわかりますが、依頼している側の情報や、サービスの利用状況、通院状況などは記録としても残されているはずですが。面談前にはそちらを見返してから望んで欲しいです。何のためにプロフィール票を記入して提出しているのかわからなくなりますので…
- ・何時も色々相談にのって下さるので助かっています。
- ・最初から計画相談支援ありの方が楽だと聞いて手続きをしたため、セルフプランにした場合どのようなデメリットがあるのかをあまり意識できていません。
- ・こちらの生活のニーズにあった事業が船橋市にはない。卒業後の生活の場が十分に確保されていない。市としての事業計画を知りたい。
- ・今後、一般就労した場合にも、相談支援の利用ができますか？
- ・大人の方が、現実的な問題が増えていくが気軽に相談出来る環境がないので不安。
- ・サービスの垣根を超えて相談できる、紹介できる知識を持って欲しい。
- ・私は都度、相談に乗っていただけて助かっていますが、周囲の親御さんのお話を聞くと常に忙しい相談員さんも多いようなので、全体的に相談支援専門員の人数が増える環境が整うとよいと思います。
- ・中学生くらいまでは児童支援に詳しい相談員と契約し、高校生くらいで成人の支援に詳しい相談員と契約し直すというような移行がスムーズに出来たら良いと思います。外からでは誰がどの分野に強いのか不明の上に、口コミも極端に少ない。情報が持てないために選ぶことが困難です。相談事業所の紹介をまとめたサイトや冊子があると便利です。そして、一番の問題は、相談事業所そのものが少なく、契約が奪い合いになっていることです。次が見つかる保証がないまま、一度契約したところをやめる

- のはリスクが高い。また見つかったとしてもこれまでの経歴が引き継げず、保護者が一から説明する羽目になります。不満がありつつも、今の事業所を継続するしかない状況です。とにかく良い人を増やしてほしい。そのために事業所の報酬や支援額を上げて、新規参入しやすくなってほしいです。
- ・船橋市のデイサービス全体に対する要望などを伝える機会がほしい。アンケートなどでいいので。
 - ・あまり必要性を感じない。きちんとした事業所であれば、面談があるし、個別支援計画を立ててもらえるので、やっていることが重複している気がする。
 - ・相談にのってもらいたくてもいつも空きがない、3ヶ月先と言われてしまったり、誰に相談したらよいかわからなくなります。もっと気軽に相談できるような人や場所がほしい
 - ・いつも丁寧な対応で話しやすい雰囲気を作っただけで、ありがたいです。
 - ・正直、何に困っているのか自分でもよくわからない状況だったりするので、聞かれていなかったとしても色々なことを教えていただきたいです。
 - ・計画相談や相談員への不満は特にありませんが、子に合う支援が見つからないと感じています。
 - ・学校や放課後等デイサービス、また家で困ったこと等を相談しやすいので、ありがたいです。
 - ・学校、教育機関との関わりを積極的にしてほしい。親の立場では、学校側に希望を伝えることや細かな情報を聞くことはどうしても遠慮してしまい、難しいことが多い。だから、その役割に相談員さんが担ってくれるととても助かる。
 - ・本人の成長や変化を共有し、アドバイスを頂きたいので、同じ担当の方に継続して見て頂けると安心できます。
 - ・情報の差があるようですが、情報が欲しいのと、子供に合う居場所とか、その場所での様子を見て、合ってそうか？合ってなさそうか？とか一緒に考えてほしい。
 - ・私も介護支援専門員の資格を取得したいから支援者の方々のつらさを解ってあげてわがまま言わないようにしなければならぬです。(本人)
 - ・モニタリングに来てもらえません。こちらから連絡してないと来てもらえないものなののでしょうか？大変な人のところには行っている・との話は聞きますが、計画相談とはそういうものなののでしょうか？こちらが気を使わないといけないものなののでしょうか？なんのために、モニタリング月が受給者証に書いてあるのか、教えてほしいです。

※アンケート結果において、「特定相談支援（計画相談支援）」「障害児相談支援」の契約後、相談支援専門員に定期的なモニタリング訪問（訪問時期は受給者証等に記載済）を実施してもらえていないとの回答が複数見受けられました。そのような状況（契約不履行）につきましては、契約事業所の管理者、苦情受付窓口、又は第三者委員などにご相談ください。

契約法人や事業所に言いづらい場合は、行政（船橋市障害福祉課Tel047-436-2345・指導監査課Tel047-436-2424）や「千葉県運営適正化委員会」Tel047-436-2424にご相談ください。

※コロナ禍では、電話等によるモニタリングが認められていましたが、現在は原則認められておりません。現在も電話やLINE等によるモニタリングが行われている場合についても、上に記載のいずれかの連絡先にご相談をお願いします。

船橋障害者相談支援事業所連絡協議会（FAS-net）の

今後の取り組みについて

【現状の課題】

相談支援事業所と契約をしている方のうち、その満足度について、5人に1人が「どちらともいえない」「やや不満である」「不満である」と回答しており、全体の11.7%が「やや不満である」「不満である」との回答でした。計画相談支援については、その「実施率」にばかり目を向けがちですが、「実施」の先にある「満足度」に対しても今一度真摯に向き合っていかななくてはなりません。

「相談支援専門員に対する要望や不満」については、本人に会おうとしてもらえない、定期的なモニタリングを実施してもらえない、障害特性等の基礎的理解がないなど、計画相談支援の基本的なところで不満を抱えている回答が多く見受けられました。また、事業所職員からは「支援状況の共有をしてほしい。」「サービス等利用計画書やモニタリング報告書を送ってほしい。」などの意見も複数記載されておりました。相談支援専門員としての基本業務が実施されていない状況が多々あり、船橋市の計画相談支援については、「質の担保がきちんと図られている」とは言い難いことを改めて認識させられるアンケート結果となりました。

【FAS-net としての取り組み】

船橋市においては、計画相談支援業務に関する（児・者共に）ガイドラインが明示されているものの、アンケートの回答から、相談支援専門員の業務のあり方が、個々の相談支援専門員側の判断で決められてしまっている実態があることがわかりました。現在、FAS-net では、会議等を重ねながら改めて業務の基本の「キ」から共有し、その周知、実施の徹底に取り組んでおります。特に、基本業務の実施の徹底については、行政（船橋市障害福祉課・療育支援課）との連携が不可欠との結論に至り、「質の担保」に向け、新たな協働の取り組みを提案していきます。

一方で、利用者側がモニタリング訪問を拒まれるケースや、相談支援専門員の本来の役割を超えた要望も見受けられることから、改めて計画相談支援の流れやその意義・役割について（行政の協力も得ながら）理解の促進を図っていきます。

引き続き、計画相談支援を利用される方々の真の声に耳を傾けるため、今後も障害のある方やそのご家族、支援者などを対象とした「計画相談支援」や「相談支援専門員」に関するアンケートを、実施していきたいと考えております。