

## 第9期四国中央市自立支援協議会 資源開発部会 支援者向けアンケート調査報告書

本調査は、支援者の目線から障害福祉サービスの実情を把握すると共に、サービス等の提供、障がい者支援を行っていく上で必要となるものを検証・分析することで、四国中央市の福祉サービスの充実、発展に繋げていくことを目的として実施した。

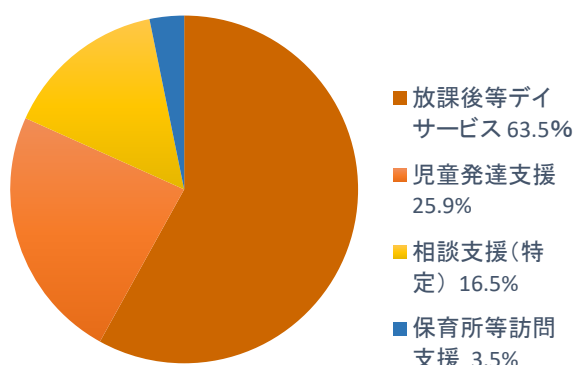
【対 象】 市内の障害福祉サービス等事業所に勤務する全従事者(依頼先:83事業所)  
【調査方法】 Webアンケート(無記名)  
【回 答】 207名  
【期 間】 令和6年10月30日～令和6年11月30日(1ヶ月間)

### 回答結果

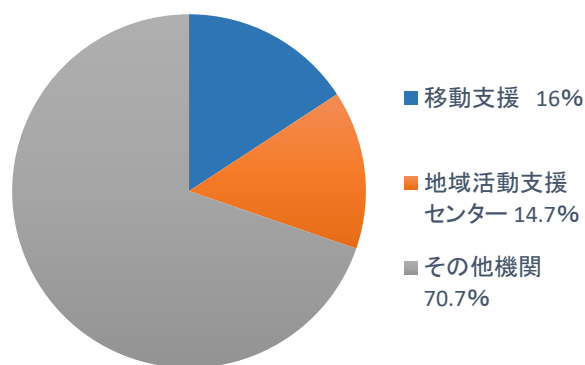
#### (1)回答者の内訳

##### 1. 回答者の所属事業種別(兼務含むため、割合概要)

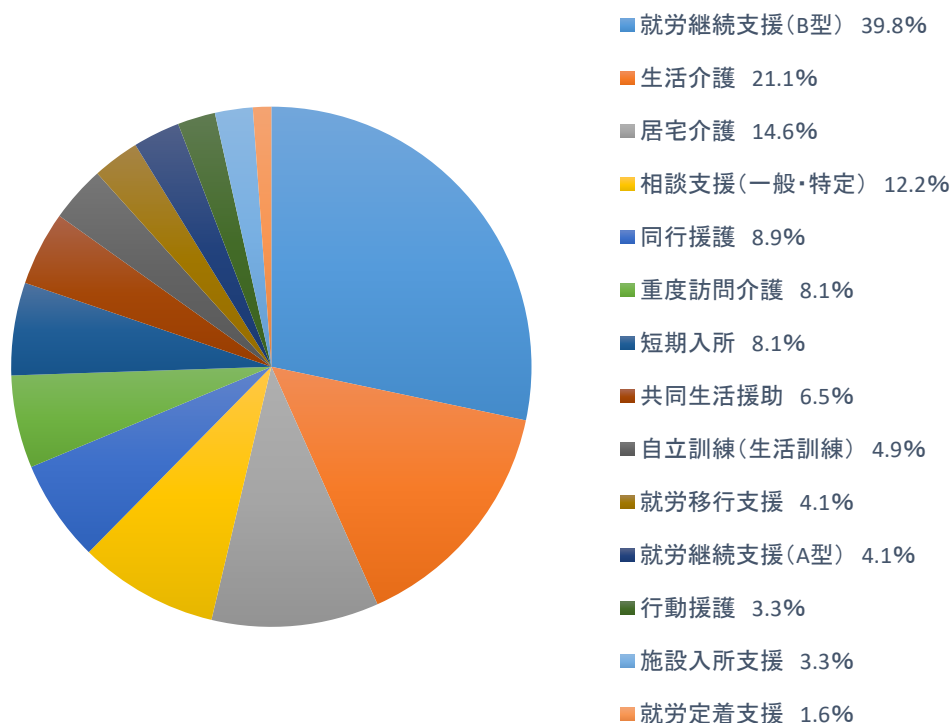
障がい児(85件の回答)



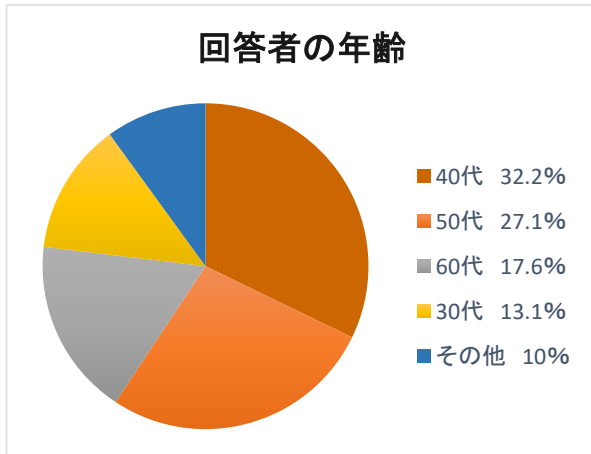
地域生活支援事業(75件の回答)



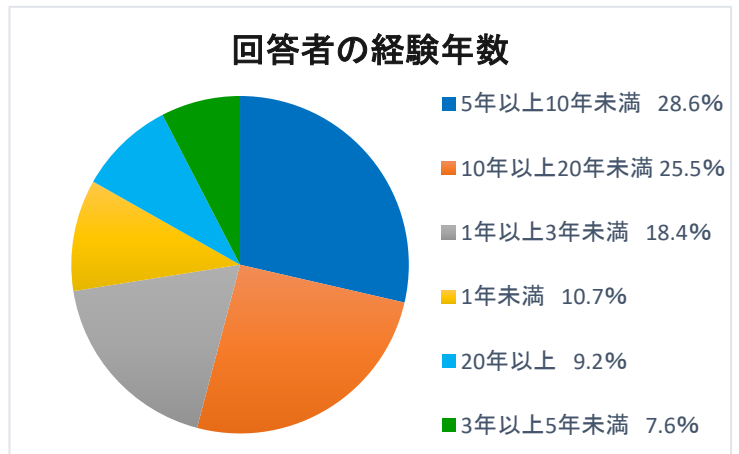
障がい者(123件の回答)



## 2. 回答者の年齢



## 3. 障害分野での経験年数



### (2)全事業所共通（抜粋）

#### 1. 運営上の課題（複数回答可）

- |                 |       |
|-----------------|-------|
| ①職員の確保、資質の向上    | 77.5% |
| ②サービス内容や質の安定・向上 | 59.9% |
| ③事務量の軽減化、効率化    | 41.7% |

#### 2. サービス提供時の悩み（複数回答可）

- |            |       |
|------------|-------|
| ①関わり方について  | 70.5% |
| ②障がい特性について | 45.6% |
| ③家族、保護者支援  | 34.7% |

#### 3. 三障がい及び難病等対象者への支援を行う面でどのような戸惑いや困り感があるか（複数回答可）

- |               |       |
|---------------|-------|
| ①障がい特性への合理的配慮 | 69.1% |
| ②意思決定支援       | 48.2% |
| ③病気・疾病への理解    | 48.2% |

#### 4. サービスを提供していく上で学びたいこと（複数回答可）

- |              |       |
|--------------|-------|
| ①障がい特性       | 76.9% |
| ②当事者の思い      | 41.5% |
| ③支援者のメンタルヘルス | 41.0% |

#### 5. 業務に必要な知識・技術を習得するために、取り組んでいること（自由記載から抜粋）

研修会等への参加が全体の9割近くを占めている。ただ、時間に追われ研修時間の確保が困難で、個人的な書籍研修の場合もあるようである。加えて、事業所内研修が多い。

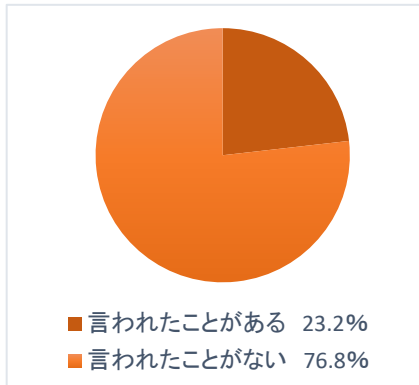
#### 6. 障がいのある方が自分のことを自分で決めるために、実践したことのある支援の具体的な工夫や取り組み、必要と感じる支援方法（自由記載から抜粋）

絵カード等を用いた視覚支援を含め、選択肢を提示し、行っていると回答した方が全体の6割。絵カードを含め、選択肢を提示し、本人の思いを聞き出すために時間をかけて面接を繰り返していると回答した方が多かった。

#### 7. 利用者から受けた相談内容（複数回答可）

- |                |       |
|----------------|-------|
| ①生活のこと         | 59.8% |
| ②家族のこと         | 55.7% |
| ③他の利用者との関係について | 47.1% |
| ④病気・障がいのこと     | 43.7% |

## 8. 利用者から「威圧的あるいは差別的な発言を受けた」等スタッフの対応に不満があると言われたことがあるか



### <対応方法>

- |                      |       |
|----------------------|-------|
| ①状況の確認をする            | 95.7% |
| ②本人と面接する             | 64.8% |
| ③支援機関と情報共有する         | 47.5% |
| ④市(生活福祉課)に報告する       | 15.4% |
| ⑤その他                 |       |
| 指摘内容を職員間で共有し、振り返りを行う |       |

## 9. 利用者がサービスをもっと利用しやすくなるために必要なこと(自由記載から抜粋)

### ○ハード面(全体の60%)

- 内訳) 作業室や相談室の確保等、施設内の環境整備・・・35%  
 送迎サービス・・・20%  
 支援員の人員増・・・20%  
 各サービスの充実(受け入れ人数の増 等)・・・13%  
 提供時間の拡大(休日支援含む)・・・12%

### ○ソフト面(全体の32%)

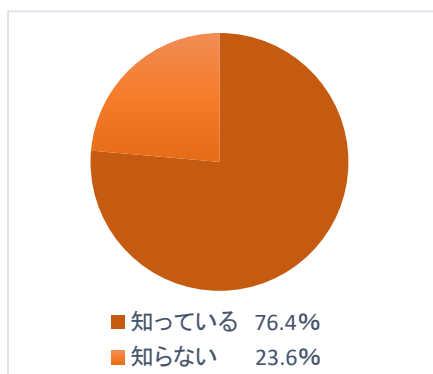
- 内訳) アセスメント及び他機関連携・・・50%  
 支援内容の充実・・・50%

### ○福祉サービスの啓発活動(全体の8%)

## 10. ライフステージが変わる際に課題と感ずること(自由記載から抜粋)

- |                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| ○支援者間での情報共有、連携                   | 22.0% |
| ○ライフステージの変化に伴う、環境、人間関係(支援者含む)の変化 | 20.0% |
| ○制度移行に伴うもの(支援者、課題の捉え方、利用料等)      | 19.0% |
| ○支援者の障がい特性、疾病理解                  | 8.0%  |
| ○支援者の価値観                         | 6.0%  |
| ○本人支援(意思決定支援を含む)                 | 5.0%  |
| ○サービス内容                          | 5.0%  |
| ○将来を見通した支援プランの作成                 | 3.0%  |
| ○その他                             | 12.0% |

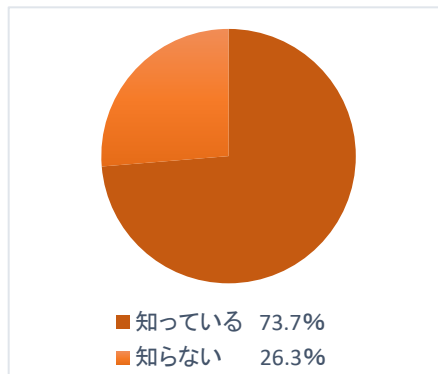
## 11. 自立支援協議会の認知度と求めたいこと



### <求めたいこと> (複数回答可)

- |                   |       |
|-------------------|-------|
| ①研修の実施            | 46.9% |
| ②連携の強化            | 45.0% |
| ③協議内容の公表          | 36.9% |
| ④計画相談・個別支援計画の質の向上 | 35.6% |
| ※その他の意見           |       |
| ○ニーズに応える制度の創設     |       |
| ○課題に対する取り組みの見える化  |       |

## 12. 基幹相談支援センターの認知度と求めたいこと



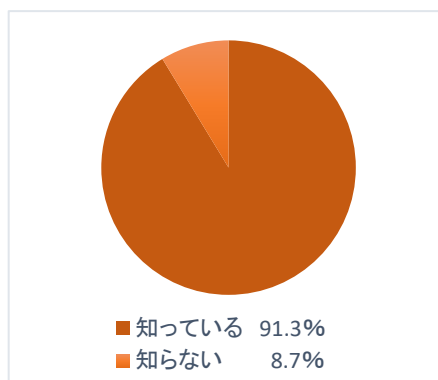
<求めたいこと> (複数回答可)

- |                    |       |
|--------------------|-------|
| ①総合的・専門的な相談の実施     | 50.3% |
| ②地域の相談事業者への専門的な助言等 | 46.9% |
| ③人材育成              | 38.8% |
| ④地域の相談機関との連携強化     | 36.1% |

※その他の意見

- 相談体制の充実を図るための人員増
- 総合相談窓口、ワンストップ窓口としての役割強化

## 13. 子ども若者発達支援センター「パレット」の認知度と求めたいこと



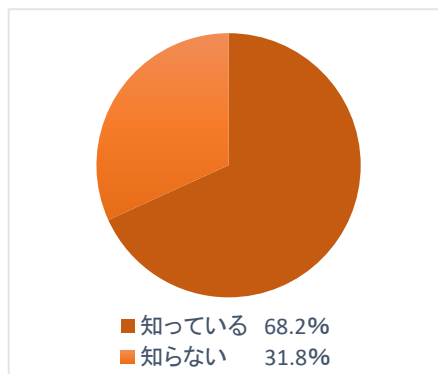
<求めたいこと> (複数回答可)

- |          |       |
|----------|-------|
| ①基本相談対応  | 62.5% |
| ②研修の実施   | 48.6% |
| ③困難事例の相談 | 48.6% |

※その他の意見

- 専門性の高い関りを担保するための人材育成、人材確保  
(数年での部署異動の再考)
- サービスの利用に至っていない対象者への支援
- 必要なサービス、システム、制度の検討
- 言葉の教室を含む療育の充実化、受け入れ体制の強化

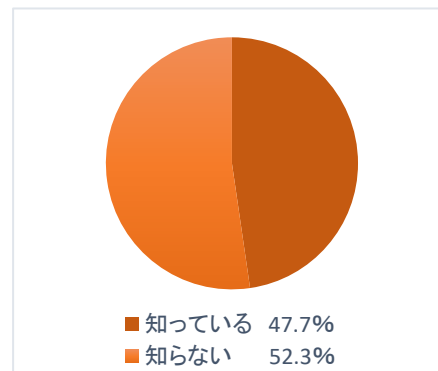
## 14. 障害者就業・生活支援センターの認知度と求めたいこと



<求めたいこと> (自由記述)

- |                  |       |
|------------------|-------|
| ①障がい者の就労、雇用について  | 33.0% |
| ②センターで行える支援の情報提供 | 9.0%  |

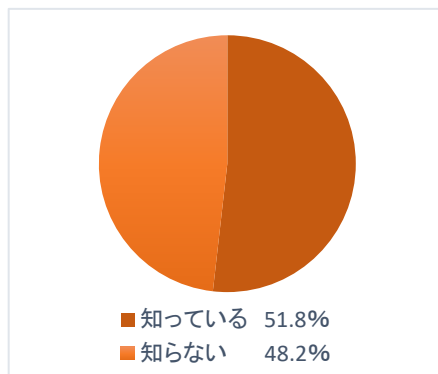
## 15. 障がい者ピアサポートセンターの認知度と求めたいこと



<求めたいこと> (自由記述)

- |                   |       |
|-------------------|-------|
| ①センター及び活動内容の周知、啓発 | 56.0% |
| ②連携強化             | 6.0%  |

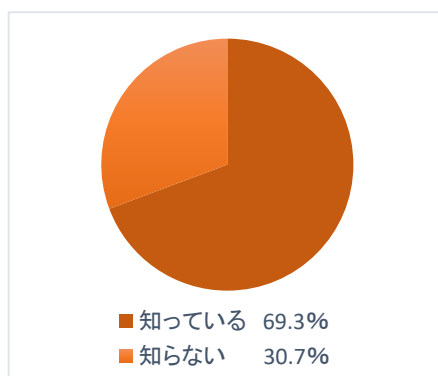
## 16. 安心コールセンターの認知度と求めたいこと



### <求めたいこと> (自由記述)

- |                   |       |
|-------------------|-------|
| ①あり方の工夫、改善        | 47.0% |
| ②センター及び活動内容の周知、啓発 | 21.0% |
| ③行政や事業所等との連携強化    | 10.0% |

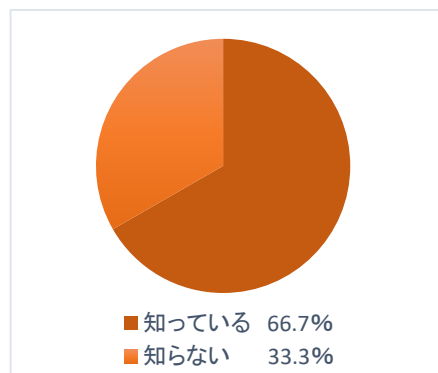
## 17. 地域活動支援センターの認知度と求めたいこと



### <求めたいこと> (自由記述)

- |                       |       |
|-----------------------|-------|
| ①受け入れ体制の充実(障がい特性の配慮含) | 28.0% |
| ②センター及び活動内容の周知、啓発     | 22.0% |
| ③活動内容の充実              | 11.0% |

## 18. 移動支援事業の認知度と求めたいこと



### <求めたいこと> (自由記述)

- |                   |       |
|-------------------|-------|
| ①必要数対応できるよう、事業の充実 | 43.0% |
| ②事業所支援(人材、単価等)    | 14.0% |
| ③事業の周知、啓発         | 10.0% |

## 19. 当市に足りないサービス、あったらいいなと思うサービスの提案 (自由記述から抜粋)

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| ○ 移動支援(新たな移動手段の創設、デマンドタクシー) | 17.0% |
| ○ ショートステイの充実(障がい児対応含む)      | 15.0% |
| ○ グループホーム(重度心身障がい者対応も含む)    | 10.0% |
| ○ 児童デイサービス(放課後等デイ含む)        | 8.0%  |
| ○ 日中一時支援事業                  | 7.0%  |
| ○ 生活介護事業所                   | 7.0%  |
| ○ 情報提供の方法の工夫、改善             | 5.0%  |
| ○ ヘルパーの充実                   | 5.0%  |
| ○ 相談体制の充実                   | 5.0%  |
| ○ 入浴サービス(訪問入浴含む)            | 2.0%  |
| ○ 障がいと介護の一体化支援              | 2.0%  |
| ○ 支援者の研修機会                  | 2.0%  |
| ○ 支援者の処遇改善、賃金向上             | 2.0%  |
| ○ 就労継続支援A型事業所               | 2.0%  |
| ○ 夕方支援                      | 1.0%  |
| ○ 重度の障がいがある方の支援             | 1.0%  |
| ○ 自閉症スペクトラム等の中高生が集まれる場所     | 1.0%  |
| ○ 精神障がいの方の支援の充実             | 1.0%  |
| ○ 訪問系の医療サービス、医療支援が必要な時のサポート | 1.0%  |
| ○ 療育環境の整った場所の提供             | 1.0%  |

### 《考察》

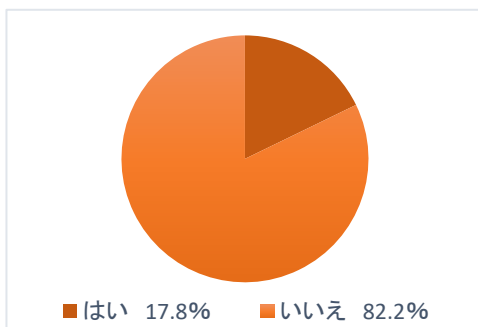
「よりよい支援を目指したい」というポジティブな姿勢がアンケート結果から読み取れる。支援者の自己研鑽への意欲は高く、利用者の理解力に応じ視覚支援の導入等意思決定支援の工夫もなされている。一方で、人材不足と業務過多を課題と感じている回答が非常に多い。また、ライフステージ変化時の支援の「途切れ」が問題として指摘されている。加えて、既存の機関(事業含む)に対する認知度向上と実効性の強化が必要と考える。

## (3)サービス別

### 障がい児・者共通

#### 相談支援事業所

#### 1. 利用者や新規利用等から利用の意向はあるが、サービス提供事業所から利用を断られたことがある



#### ＜断られた後の対応＞

|                   |       |
|-------------------|-------|
| ①当該事業所と話し合いの場を設けた | 70.6% |
| ②市(生活福祉課)へ報告した    | 29.4% |

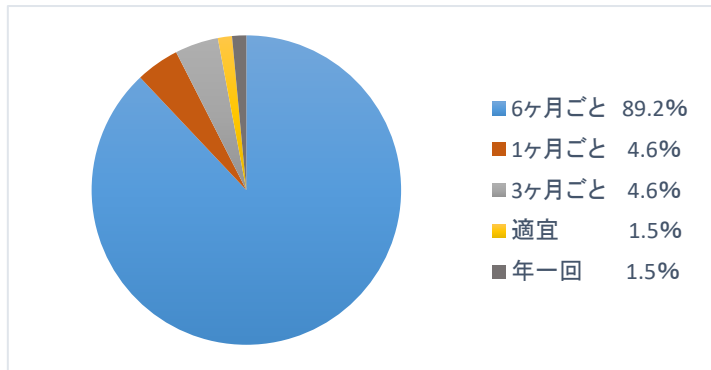
#### 2. 相談支援事業所として、困った時の対応

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| ①市(生活福祉課)へ相談する            | 62.2% |
| ②基幹相談支援センターへ相談する          | 51.4% |
| ③他の相談支援事業所へ相談する           | 43.2% |
| ④子ども若者発達支援センター「パレット」へ相談する | 13.5% |

## 障がい児

### 児童発達支援事業所、放課後等デイサービス事業所、保育所等訪問支援事業所

#### 1. 児童発達支援計画を保護者に説明する頻度(複数回答可)



#### 2. 本人及び保護者支援におけるニーズ把握で困っていること(複数回答可)

- |                       |       |
|-----------------------|-------|
| ①本人の状態と保護者の認識にずれがある   | 78.6% |
| ②年齢に沿った発達段階の理解不足等     | 54.3% |
| ③関係機関との連携・調整          | 27.1% |
| ④困りはない(保護者の困りが見えてこない) | 12.9% |

#### 3. 適切な支援の提供と支援の質向上を図るための取り組み(複数回答可)

- |                |       |
|----------------|-------|
| ①内部研修          | 78.9% |
| ②外部研修          | 74.6% |
| ③他事業所との情報交換を実施 | 49.3% |
| ④他事業所の見学       | 11.3% |

#### 4. 保護者や各関係機関との情報共有の方法(複数回答可)

- |                    |       |
|--------------------|-------|
| ①面談を行う             | 81.9% |
| ②担当者会議やモニタリングに参加する | 70.8% |
| ③電話での聞き取りを行う       | 50.0% |

#### 5. 所属する機関(園や学校等)との連携方法(自由記述)

- |                  |       |
|------------------|-------|
| ①支援会議、連絡会、ケース会議等 | 49.0% |
| ②保育(園)訪問         | 32.0% |
| ③送迎時             | 24.0% |
| ④電話での聞き取り        | 19.0% |

#### 6. 療育内容の課題について、保護者との共有方法や工夫点(自由記述)

- |                 |       |
|-----------------|-------|
| ①話すこと(面談含む)     | 82.0% |
| ②モニタリング         | 21.0% |
| ③SNS、連絡帳の活用     | 18.0% |
| ④その他            | 9.0%  |
| 参観日、設定遊び、心理士が対応 |       |

## 7. 通所の際の交通手段、利用者送迎時の工夫や困っていること(自由記述)

- |                         |     |       |
|-------------------------|-----|-------|
| ①事業所送迎                  | 45% |       |
| ○下校時間が重なり調整困難           |     | 50.0% |
| ○学校との連携不足、利用者の危機管理困難    |     | 25.0% |
| ○席順配慮                   |     | 25.0% |
| ②移動手段の確保困難              | 32% |       |
| 人手不足、車両確保困難、収益とのバランスが悪い |     |       |
| ③デマンドタクシーの利用            | 9%  |       |

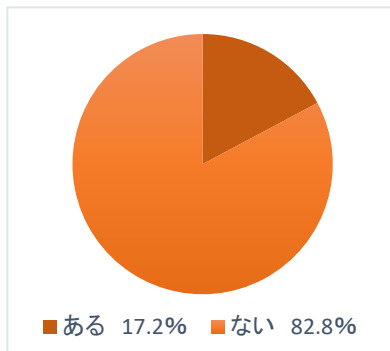
### 《考察》

本人が属している園や学校と多様な手段で連携を実践する取り組み工夫がみられる。保護者とも丁寧な療育内容の共有がされている。ただ、本人の意向をくみ取る難しさから、保護者の意向が反映されがちであることに悩みを抱えている支援者が多いことが読み取れる。また、制度的制約が運営に影響し、人材不足、車両不足等から多様な送迎時間に対応することが困難な状況がみられる。

## 障がい者

＜訪問先＞ 居宅介護事業所、重度訪問介護事業所、同行援護・行動援護事業所、移動支援事業所

### 1. 計画された支援の内容に疑問を感じることもあるか



#### ＜疑問内容＞

- |                 |       |
|-----------------|-------|
| ①利用者のニーズにあわない   | 50.0% |
| ②計画された提供時間が足りない | 37.5% |
| ③利用者が必要性を感じていない | 12.5% |

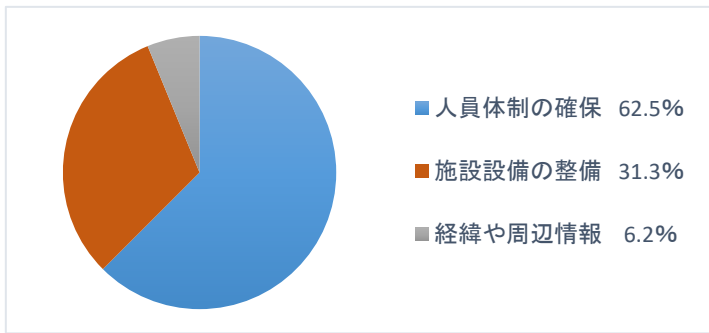
### 2. 支援を行う際の、課題や難しさに対する工夫(自由記述)

- |                  |       |
|------------------|-------|
| ①事業所内で上司等に相談する   | 42.0% |
| ②訪問者間で援助内容の確認を行う | 33.0% |
| ③利用者との関係性の構築     | 25.0% |

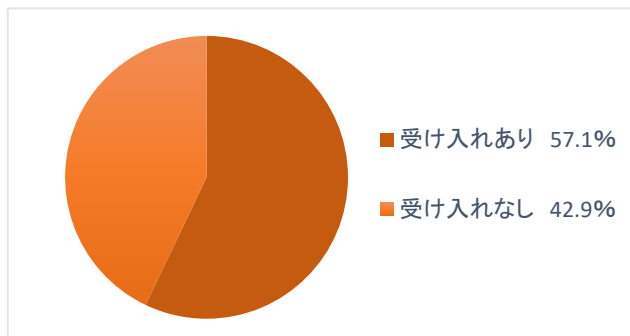
### 《考察》

計画された支援内容と実際の生活上のニーズに齟齬がみられるケースが多い。訪問した支援者個々の判断に依存せざるを得ないが、現場で即座に対応できる仕組みにはなっていない。訪問した支援者と本人との信頼関係構築には工夫がみられ、意欲的に取り組まれている。支援者間での情報共有を標準化し、支援者の判断の迷いを軽減、誰が入っても同じサービスが提供できる環境作りが望まれる。

## 1. 利用者の希望に沿った利用を行う中での課題



## 2. 緊急の短期入所の受け入れ状況



### <受け入れ時の課題> (複数回答可)

- |              |       |
|--------------|-------|
| ①本人の状態や経緯が不明 | 87.5% |
| ②依頼者側からの情報不足 | 62.5% |
| ③職員の体制が整わない  | 62.5% |
| ④退所後のフォローが心配 | 25.0% |

### 《考察》

緊急時の受け皿及び家族の一時的な介護負担の軽減として重要な資源である。しかし、緊急枠の常時確保が困難であること、職員体制や設備面、本人理解の困難さから対応できないケースも生じている。

## 1. 利用者に合わせて独自の取り組みの工夫(自由記述)

- |                                       |       |
|---------------------------------------|-------|
| ①個々に合わせたスケジュール作成、提示方法の工夫              | 50.0% |
| ②その他                                  |       |
| ・活動場所の配慮、工夫                           |       |
| ・夜間の睡眠を考慮した活動内容(運動、外出 等)              |       |
| ・個別支援計画の定期的見直し(特性に応じた課題、活動内容や頻度の工夫 等) |       |
| ・コミュニケーションスキルの向上                      |       |

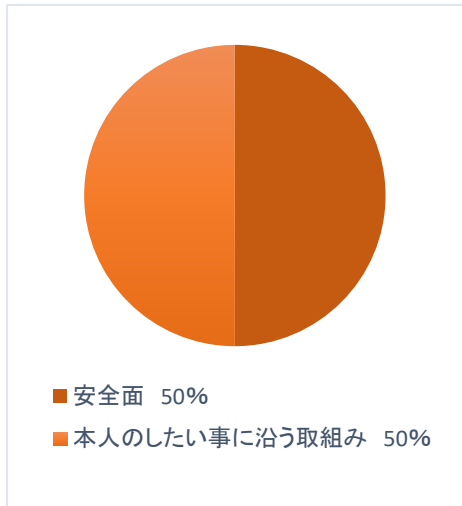
## 2. 意思表示が難しい方に対して提供する活動等において苦慮していることや取り組み(自由記述)

- |                                         |       |
|-----------------------------------------|-------|
| ①興味関心があることを見つけることが難しい(本人の本心を確認することが難しい) | 46.0% |
| ②反応(表情・身体の動き・視線)をスタッフ間で共有、分析して理解を深める    | 15.0% |
| ③カード等を使用した視覚的支援                         | 15.0% |
| ④スケジュール作成                               | 15.0% |
| ⑤活動の工夫(自然に触れる、リラックスできる環境提供、嗜好調査 等)      | 15.0% |

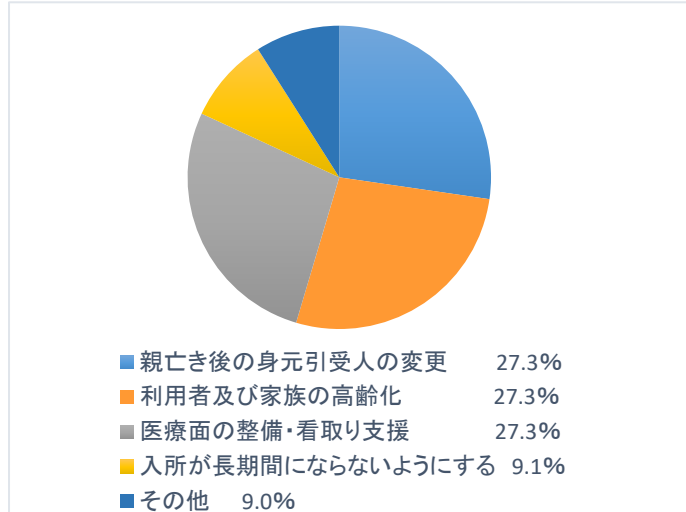
### 《考察》

意思表示が難しい方に対し、視覚支援を活用し、環境調整、個別空間の確保を工夫し対応している。しかし、本人の本心を図りにくく、支援者の不安につながっている。

1. 入所者の生活を支える上で重視していること



2. 入所者の生活を長期的に考え、事業所として心配なこと



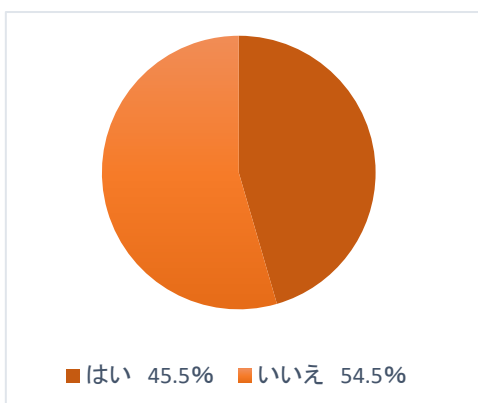
3. 入所者の社会参加や余暇充実のための取り組み(複数回答可)

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| ①個別で希望した外出機会の提供       | 77.8% |
| ②地域のイベントやボランティア活動への参加 | 44.4% |
| ③地域の方への障がい理解の促進       | 11.1% |
| ④その他                  | 11.1% |

4. 家族との関わりや連携で工夫していること(複数回答可)

|                 |       |
|-----------------|-------|
| ①特にない           | 60.0% |
| ②定期的に連絡を取り合っている | 20.0% |
| ③家族との面談の機会      | 20.0% |
| ④家族参加の行事等       | 20.0% |

5. 退所に向けた支援に必要性を感じているか



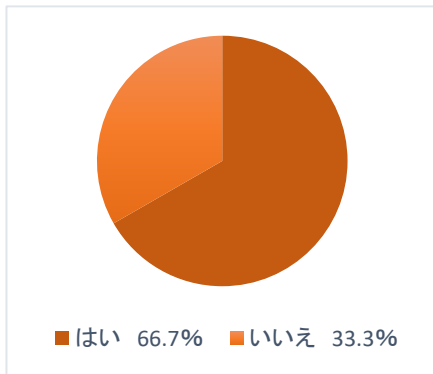
＜必要だと感じる理由＞

- ①自分の希望で入所していない
- ②医療面の支援に限界がある。介護保険への切り替えが本人にとって望ましい選択になる人が増えてきた

＜考察＞

医療や介護が必要な方の「受け皿」的機能が強く、本人の意思を尊重した入退所支援(地域生活への移行支援を含む)がなかなか行われていない現状がみられる。一方で、施設での生活をよりよいものにしようという取り組みは伺える。家族の状況を配慮しつつも、本人が望む暮らしへの実現を目指したい。

1. 共同生活を支援していくなかで、難しく感じていることはあるか



＜難しいと感じる内容＞(自由記述)

- |                 |       |
|-----------------|-------|
| ①入居者間の関係性       | 43.0% |
| ②その人に合ったGHの選択   | 29.0% |
| ③障がいにより支援方法が異なる | 14.0% |
| ④夜間トラブル等への対応    | 14.0% |

2. 家族との関わりや連携で工夫していること(複数回答可)

- |                 |       |
|-----------------|-------|
| ①定期的に連絡を取り合っている | 46.7% |
| ②特にない           | 33.3% |
| ③家族との面談の機会      | 13.3% |

3. 退所(一人暮らし等)に向けた取り組み(複数回答可)

- |              |       |
|--------------|-------|
| ①貯蓄等の金銭面の支援  | 50.0% |
| ②体調管理        | 42.9% |
| ③関係機関への引き継ぎ  | 42.9% |
| ④掃除、調理等の生活訓練 | 35.7% |
| ⑤部屋探し        | 28.6% |

4. 入居希望者が利用に至らない理由として考えられること(自由記述)

- |                                     |       |
|-------------------------------------|-------|
| ①グループホームが少なく、満室状態が続いている             | 33.0% |
| ②適応困難(他害行為等で共同生活が困難、新しい環境への不安が強い 等) | 33.0% |
| ③入居者間で障がい異なる場合、特性や障がいの理解が難しい        | 17.0% |
| ④夜間支援がない                            | 17.0% |

＜考察＞

入居者のニーズに合うグループホームの選択を意識しているが、グループホームの空室不足からなかなか実現には至っていない。また、各グループホームの支援体制の限界もあり、ニーズを充足させるには困難な状況がみられる。

1. 提供するサービス内容で工夫していること(自由記述)

- 視覚支援
- 本人の意向を確認した上でサービス内容を検討
- その日の体調でサービス内容を検討
- 自宅でできるようになることを目指して、同じ形態の物を使用する

2. 有期限でサービスが終了することを踏まえて工夫していること

- 実生活への落とし込み
- B型との連携

＜考察＞

本人の意思を確認し、日々の体調変化に柔軟に対応した個別的アプローチを工夫し取り組んでいる。  
習得したスキルを地域生活(実生活)に落とし込むことに難しさを感じている。有期限のため、B型事業所等との連携、移行支援が重要である。

＜訓練系・就労系＞ 就労移行支援・就労定着支援事業所

1. 一般就労を目指す支援並びに継続させる支援として工夫していること(自由記述)

- 本人の得意、不得意を見極め(アセスメントをしっかりとる)、無理なく継続できる職場とのマッチングを行う
- 職場体験
- 企業との連携

2. 有期限でサービスを終了することを踏まえて工夫していること(自由記述)

- 個々の課題に合わせて個別支援計画を立てる
- 期限内で就労が可能かの見極め

＜考察＞

有期限であるため、本人の意向や特性等の個別性を重視した支援を工夫している。  
併せて、定着支援の強化には、企業側との連携が不可欠である。

＜訓練系・就労系＞ 就労継続支援A型事業所

1. 利用者からの相談内容(自由記述)

- 将来の不安
- 利用者間のトラブル

2. 一般就労を目指した取り組みとして行っていること(自由記述)

- 施設外就労や企業へのアプローチ
- 働く事への習慣化(時間厳守等)

＜考察＞

体調管理を含めた就労に必要な基本的スキルを身につけさせる実践的な支援を行い、利用者が一般就労を目指すための取り組みを行っている。

＜訓練系・就労系＞ 就労継続支援B型事業所

1. 利用者からの相談内容(自由記述)

- |                      |       |
|----------------------|-------|
| ①対人関係について            | 35.0% |
| ②家族のことについて           | 16.0% |
| ③工賃のことについて           | 14.0% |
| ④体調面について             | 9.0%  |
| ⑤施設の利用増(日数、時間)希望について | 7.0%  |
| ⑥その他                 |       |

お金のこと、就労希望 等

2. 工賃向上に向けた取り組みや課題(自由記述)

- |            |       |
|------------|-------|
| ①作業工程の工夫   | 15.0% |
| ②施設外就労先の確保 | 15.0% |
| ③新規事業の開拓   | 15.0% |
| ④業者との交渉    | 12.0% |
| ⑤作業の種類を増やす | 12.0% |
| ⑥自主製品等の販売  | 12.0% |

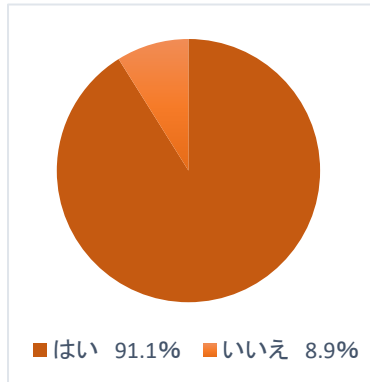
＜課題＞

- 利用者の高齢化が進んでいる中、利用者支援とどうつなげるか
- 特化した職員がおらず、知識不足で何に着手したらいいのかわからない
- 内職の管理業務が業務の負担になっている

### 3. 一般就労を目指した取り組み(自由記述)

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| ①コミュニケーション技術の向上(身だしなみ、挨拶等含む) | 25.0% |
| ②一般就労に向けたアセスメント              | 20.0% |
| ③施設見学、企業見学会等への参加の促し          | 15.0% |
| ④作業内容の工夫                     | 15.0% |
| ⑤体調管理                        | 10.0% |

### 4. 作業以外の支援の必要性と取り組み内容



#### <取り組み内容>(自由記述)

|              |       |
|--------------|-------|
| ①コミュニケーション支援 | 28.0% |
| ②生活支援        | 24.0% |
| ③余暇支援(外出活動)  | 20.0% |
| ④医療機関との連携    | 8.0%  |

#### 《考察》

利用者の希望を尊重した支援を意識しており、その支援内容は多岐に渡り、基本的な社会性の育成にも取り組んでいる。

工賃向上への工夫も行っているが、高齢化や能力差による作業の偏りが障壁になっており、加えてそれに対応するためには支援者の負担は大きく、体制整備が強く望まれている。

## 総 評

今回のアンケートを通して、現場には多くの工夫や情熱がある一方で、それを支える制度や人的資源、情報整備が追いついていないという現実が明らかになった。以下の4つの視点から課題を整理し、課題を解消していくための取り組みを考えたい。

まずは、4つの視点から課題を整理する。

### ①『人材の育成と確保』

多くの支援者が業務に追われ、時間に追われる、ゆとりがないと感じている。このことが支援の質やサービス内容の向上に繋がりがづらい。加えて、知識や技術の向上のために研修会等に参加したいと望みつつも時間的余裕のなさが障壁になっている。

### ②『ライフステージに寄り添った一貫支援』

ライフステージごとの制度的支援体制が縦割りであることにより、ライフステージの移行期に不安が生じたり、支援が途切れたりすることが依然として大きな課題になっている。個別支援計画の活用や支援者間の連携等、既存の仕組みや制度の運用面にも改善の余地があると感じられた。

### ③『意思決定（自己決定）支援の推進（視覚的・選択的提示の活用）』

支援者は、本人主体の支援を意識し、視覚支援や選択肢の提示による意思決定（自己決定）の機会作りを実践し、意思決定（自己決定）支援に対する取り組みには工夫を凝らしている。しかし一方で、サービス等を決定する際、本人の意思を正確に汲み取ることが難しく、支援者や保護者の意図が先行してしまっているのではないかという懸念を強く感じている。「かかわりの難しさ」や「障がい特性への理解不足」等の課題は、支援者個々のスキルの問題というよりも継続的な学びや実践を支える仕組みの不在が背景にあると考えられる。

### ④『制度・サービスの見える化』

グループホーム、ショートステイ、放課後等デイサービス、生活介護等の利用希望に対し、数的整備不足があり、特に重度障がい者への支援体制強化が強く求められている。また、ピアサポートセンター、安心コールセンター、地域活動支援センター等の資源に対する認知度の低さが、結果として支援の偏りにも影響していると考えられる。「どんな支援があるのかわからない」「利用しづらい」という声は、サービス利用へのハードルの高さを示しており、市民目線での仕組み作りや広報活動の強化が必要である。

では、次に上記課題解決に向けた取り組みについて考察したい。

### ①『人材の育成と確保』

人材確保に向けて、市と事業所が合同で積極的な働きかけを実施していく必要がある。具体的には、学校や専門機関との連携による人材発掘、新規採用の確保を試みること等が重要であり、市内及び近隣地域の医療福祉専門学校との連携強化が考えられる。福祉未経験者が働いてみたいという魅力を発信できる機会作りも有効である。そこで、市独自の「福祉人材確保・研修支援制度」の創設を提案したい。

既存の資源（ボランティアセンター、ファミリーサポート事業、シルバー人材センター等）との連携も模索したい。加えて、柔軟な働き方の導入も重要であるが、事業所単独の努力だけでは限界があるため、市としてのバックアップが求められる。

人材育成においては、働く人の自己研鑽意欲が高いことから、業務時間内に研修を受けることができるよう、研修と働き方を連動させる仕組み作りに取り組みたい。具体的には、事業所間人事交流研修、市内事業所見学ツアーの企画、各事業所で行っている既存の研修会への参加等である。いずれにしても、自立支援協議会が強いリーダーシップを発揮し市内の支援者全体の資質向上に寄与していきたいと考える。無理なく定期的に行える研修（スーパービジョンを含む）制度を創設することが、専門性の高い支援の提供、福祉業界全体の離職の抑制に繋がるのではないかと考えている。

### ②『ライフステージに寄り添った一貫支援』

個別支援計画等をデータベース化し、関係機関と共有できる仕組みについて検討していきたい。また、それらの計画を利用者本人や家族が参照可能な仕組み作りを併せて検討する。

対象者の人生に寄り添い、その人生に大きな影響をもたらすことが『支援』であることを今一度私たち支援者一人一人が理解し、その『支援』は一人では行えないことを自覚したい。その上で、ライフステージ移行時におけるカンファレンスを制度化し、関係する支援者が集まって『顔が見える関係』の中でPDCAサイクルに基づいた引継ぎ（連携）を行う体制を整える。このカンファレンスは、ライフステージを横断して支援する立場の支援者が招集する形にし、支援の空白を防ぐことを目指す。支援者がライフステージの移行に伴い変化していったとしても、対象者の支援計画等が引き継がれていくものであると再度確認したい。

### ③『意思決定（自己決定）支援の推進（視覚的・選択的提示の活用）』

意思決定（自己決定）支援が支援者の個人的な力量や工夫に依存するのではなく、市内共有の支援ツール（利用マニュアル、実践事例集合む）として整備することを検討する。また、障がい特性や個々の特性によって異なる意思表出の方法を理解するため、事例を活用した研修会の開催も模索したい。

### ④『制度・サービスの見える化』

サービス提供事業所の不足（特に生活介護事業所、ヘルパー）については、介護保険サービス提供事業所との協力体制に関する検討や提案の動きを具体的に進めていく必要性を感じている。その主たる協議媒体が自立支援協議会と考えるため、介護保険分野（高齢者支援分野）との連携を自立支援協議会の取り組むべき課題として提案したい。

次に、市のポータルサイト「しこちゅ～福祉ナビ」の活用促進を図る。市民への発信だけではなく支援者向けのページも増設し、市内のサービスの利用状況を見える化することで、迅速なサービス供給を目指す。将来的には、ポータルサイト内にオンライン相談や簡易診断で必要なサービスを案内する機能等を搭載し、より実用性の高いものに発展させたい。また、ポータルサイトには未曾有の災害に備えた防災対策情報の掲載も併せて行いたい。

サービスの周知を図るためには、行政や福祉機関だけでなく、学校等教育機関、スーパー等市民の身近な場所にも相談窓口等の案内を掲示したり、子育て世代、高齢者、企業等を対象にした研修会の開催を計画していく。

## 最後に

どの課題やその解決策においても、市・支援者・事業所（教育機関や医療機関等含む）・地域・本人・家族が協働し、一つ一つの困りごとから改善に向けて取り組んでいくことが重要である。今日明日の生活を支える分野別研修に加え、将来を見据え5年後、10年後の生活を支えるための連携を基軸とした研修の開催を制度化し、市全体の福祉施策の向上、支援者育成に努めていきたい。また、市の現状を鑑みると、インフォーマルな支援の輪を広げることが支援者不足の有効な解決策であると考えられる。核家族化や孤立化が進む中ではあるが、今一度『地域のチカラ』を信じ、共存・共生・助けあいの仕組み作りを模索していきたい。

今回のアンケート結果から得た課題は、普段の業務の中で誰もが口にし課題と捉えつつも、目の前の業務に追われ、具体的改善策に取り組むまでには至らず、個々人の努力によりなんとか乗り越えて来たものである。この課題を市の福祉施策に対するあり方の課題と捉え直し、『地域共生』という言葉が独り歩きしないよう、今回のアンケート結果から得た課題を出発点とし、誰もが暮らしやすいまちづくりに向けた小さな一歩を着実に踏み出していきたい。