

相談支援専門員の困り事に関するアンケート調査結果 概要版

調査の目的

中央区のグループスーパービジョンで抽出された、「困り事を相談、共有できる機会や場の設定が欲しい」という地域課題から、市内の相談支援専門員に向けてどのようなことに困っているか、困り事の相談や共有ができる機会や場がどの程度設定されているか、それらを解決する方策の現状について把握するため、アンケート調査を行った。

調査の概要

【調査期間】令和4年10月20日（木）から11月11日（金）

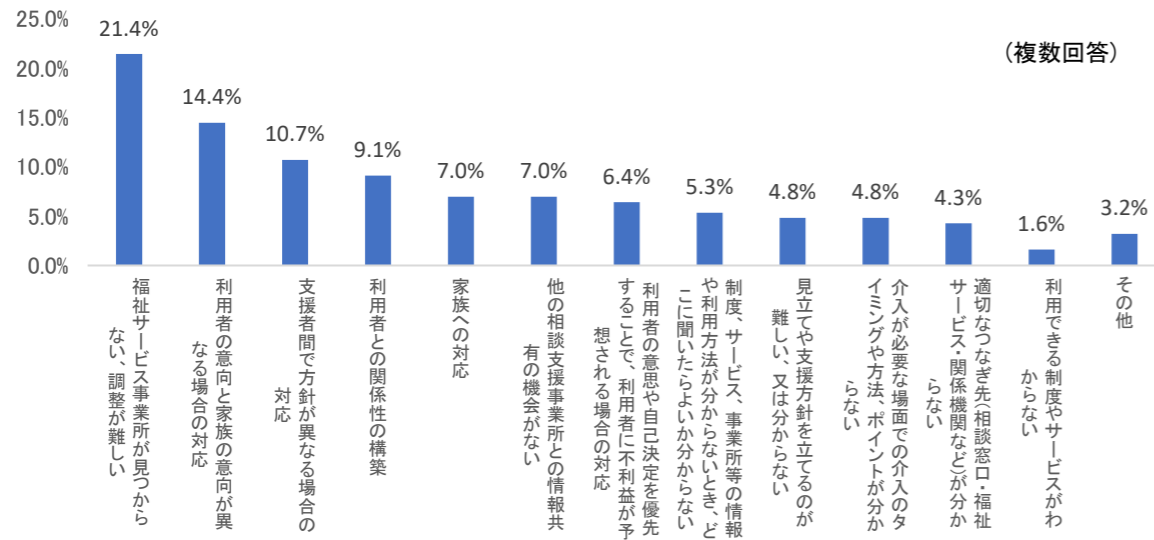
【調査対象】市内に立地する計画相談事業所に在籍する相談員

【調査方法】対象者の在籍する事業所にeメールでアンケート実施に関する通知を送付し、ウェブアンケートシステムを用いて回答を収集した。

【回答状況】58事業所に回答フォームを送付し、67件の回答を収集

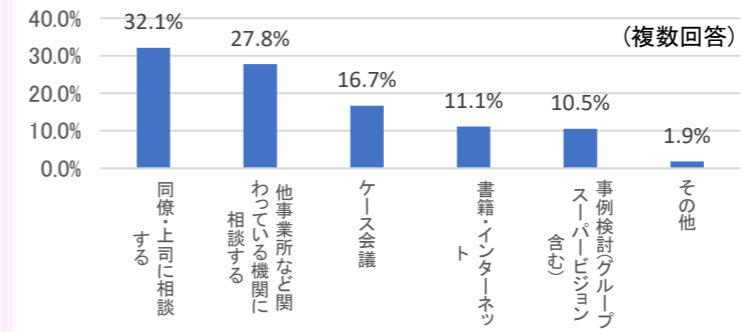
主な集計結果①

困っていること



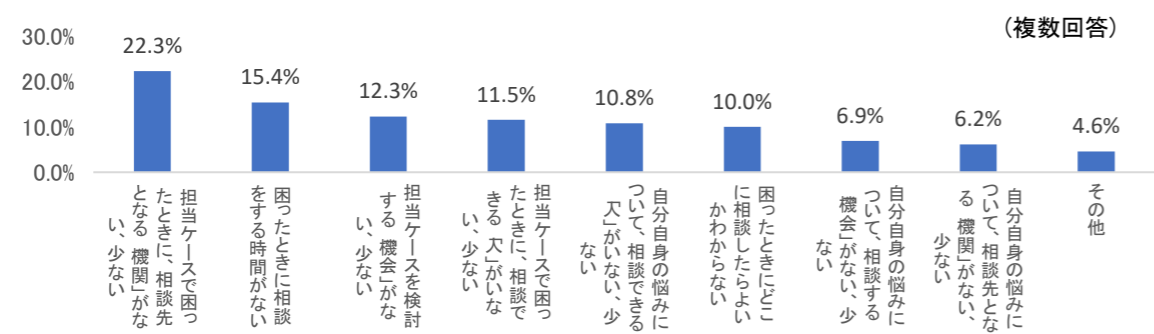
困っていることの内容は「福祉サービス事業所が見つからない、調整が難しい」が最も多く(21.4%)、次いで「利用者の意向と家族の意向が異なる場合の対応」が14.4%であり、利用者や事業所や、利用者とその家族などの間で板挟みになる相談支援専門員の状況が伺える。

支援で行き詰ったときの対応方法



支援で行き詰ったときの対応は「同僚・上司に相談する」が最も多く(32.1%)、次いで「他事業所など関わっている機関に相談する」が27.8%であった。

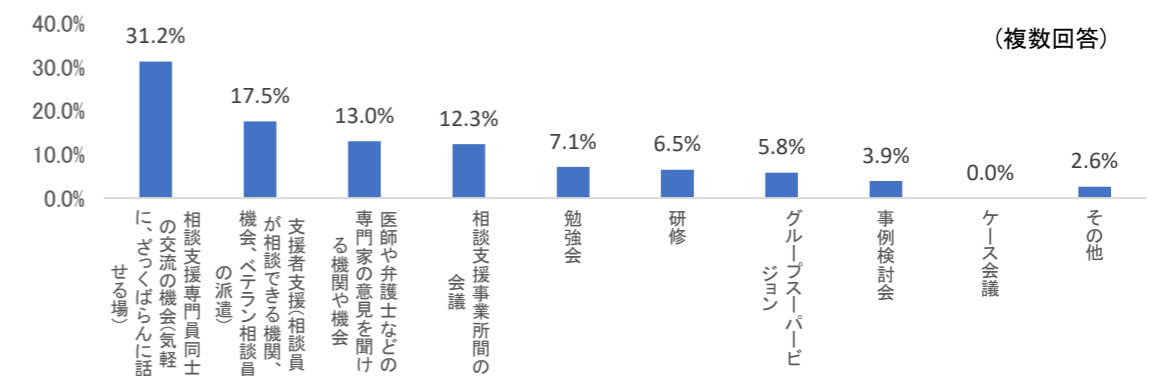
解決時に困ること



悩みを解決する際に困ることの内容は「担当ケースで困ったときに、相談先となる『機関』がない、少ない」が最も多く(22.3%)、次いで「困ったときに相談をする時間がない」が15.4%であった。

必要な取組

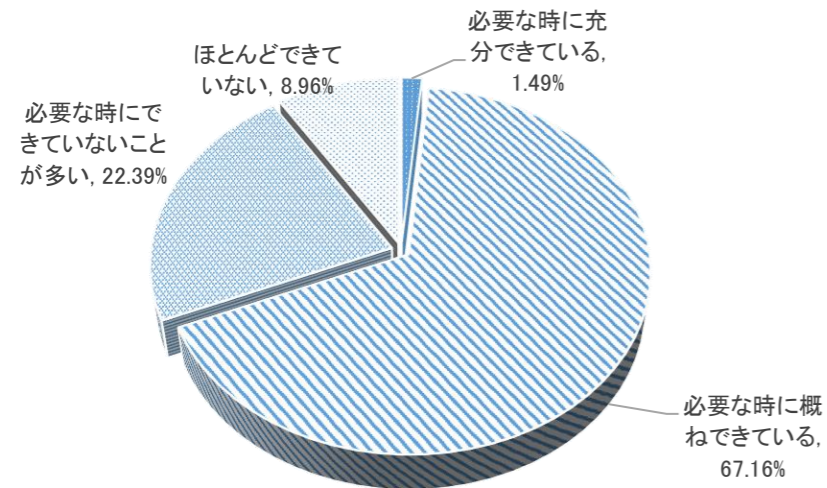
困り事を解消するために必要と思われる取組は「相談支援専門員同士の交流の機会(気軽に、ざっくばらんに話せる場)」が最も多く(31.2%)、次いで「支援者支援(相談員が相談できる機関、機会、ベテラン相談員の派遣)」が17.5%、「医師や弁護士など専門家の意見を聞ける機関や機会」が13.0%となっており、相談支援専門員のカジュアルな交流の機会やスキル・専門知識等のフォローが求められている状況が伺える。



主な集計結果②

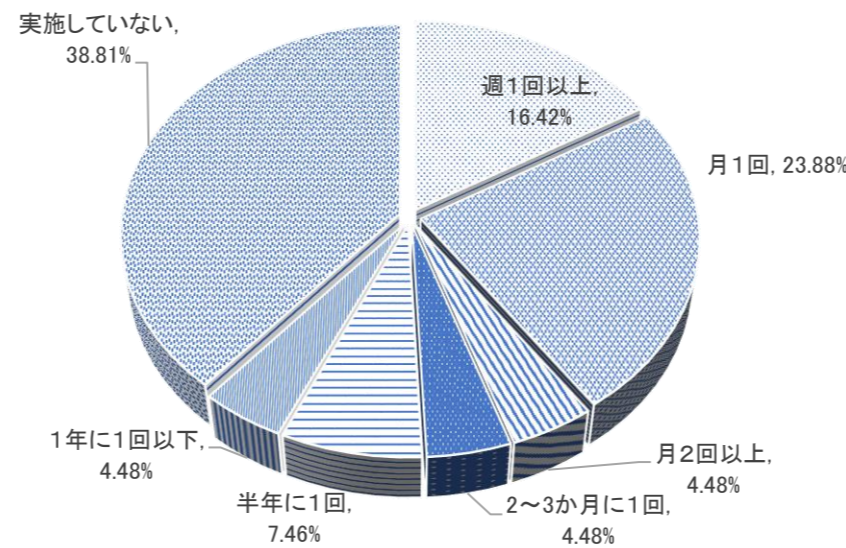
支援方針を決める会議

支援方針を決める会議(ケース会議、担当者会議など)の開催については「必要な時に概ねできている」が最も多く(67.16%)、次いで「必要な時にできていないことが多い」が22.39%であった。



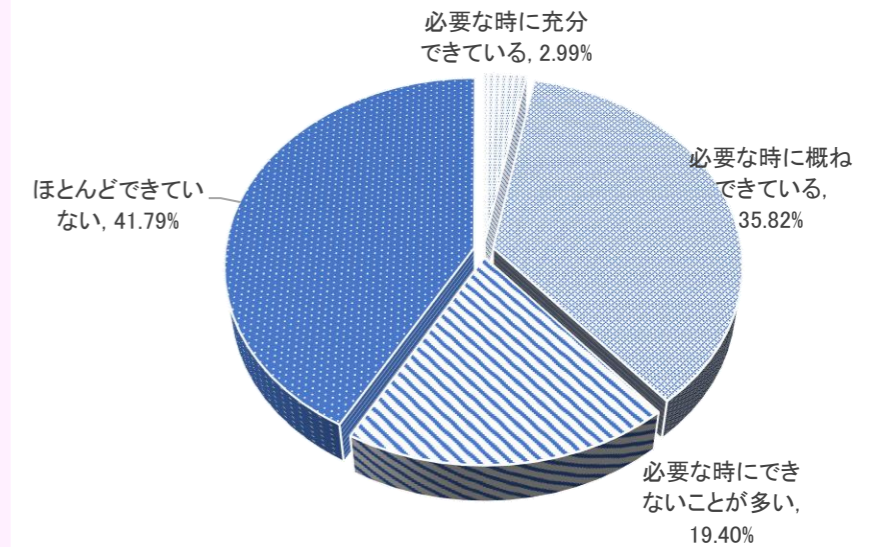
事業所内で支援方針を決める会議

事業所内で支援方針を決める会議の定期的な開催については「実施していない」が最も多く(38.81%)、次いで「月1回」が23.88%であり、定例的に支援に関する会議を開く時間を持っていない状況が伺える。



支援の振り返りをする会議

支援の振り返りをする会議(事例検討など)実施については「ほとんどできていない」が最も多い(41.79%)一方で、「必要な時にできている」も35.82%であった。しかしながら、「必要な時にできていないことが多い」(19.40%)と「ほとんどできていない」を合わせると61.19%あり、支援状況の反省やフィードバックを行う時間がない状況が伺える。



今後の課題(論点)

今回調査結果から読み取れる、相談支援専門員が抱える困りごととニーズを踏まえた上で、相談支援専門員の支援方策を検討する際に留意すべき論点を以下のとおり整理した。

(1) 相談員が抱える困りごとの内容に応じた解決手段のあり方

日々発生する困りごとを解決するために多様な支援方法を把握している必要があり、困りごとの内容に対する対応策や支援の振り返りが、日頃から関係者で検討され、具体的な事例とともに共有されることが望ましい。

(2) 困りごとの解決に必要な情報共有の仕組みづくり

相談支援事業所が経験豊かなスタッフや十分な人員を確保することが難しく、困りごとに対してどのように対応したらよいか、誰に聞いたらよいか分からない状況があると推察される。相談支援専門員が知っておくべきノウハウやサービス事業所の情報等、必要な情報が共有され、容易にアクセスできる環境の構築が求められている。

(3) 相談員同士や関係機関との交流の機会の拡大

相談員が支援に行き詰った際に、相談や意見を求める場の設定がない現状がある。相談員が一人で悩む状況を防ぎ、ストレスフルな現場で業務を続けるモチベーションを維持するためにも、相談員同士や関係機関職員との交流の機会、関係者がざっくばらんに会話できる機会の拡大が求められている。