平成 29 年度　各区の地域課題の解決に向けた取組状況について

駿河区事務局会議・連絡調整会議　事務局

テーマ	長期未終結「困難事例」の解決に向けた対策について
概要 （課題となるポイント）	・市内相談支援事業所の業務のうち、少なくない割合をいわゆる「困難事例」への対応が占めている現状があり、それらが終結せずに蓄積することで、他の業務を圧迫していると考えられる。 ・各事業所で関わっている事例のうち、長期（概ね６ヶ月以上）にわたり解決・終結の目途が立っていないものについて調査・分析し、解決困難となっている原因を明らかにすることで、対応策を検討し委託の業務の効率化・円滑化を図り、市全体で困難事例の固着・膠着を防ぎたい。
詳細 ・現状分析 ex.相談事例（相談者の声） 既存のサービス 既存のデータ	・駿河区連絡調整・事務局会議において、同一の困難事例について委託相談支援事業所より報告あり、解決策の検討を繰り返すも打開策が見つからないという傾向が長期に渡り続いている。 ・特に障害者虐待・児童虐待に絡んだ事例、触法関連事例、発達障害やひきこもり関連の事例等で、長期未終結なものが目立つ。⇒措置等の権限のない相談支援事業所の扱える範疇を超えると思われる事例、他の専門的な知識や技術を有する機関の協力が不可欠と考えられる事例が、長期固着する傾向にある。
事務局会議・連絡調整会議としての解決に向けた取組み ex.市場分析（環境分析） ニーズの把握	・平成 29 年 11 月、市内全相談支援事業所+きらり、さつき（30 事業所）に向けてアンケート（P8、P9 を参照）を送付。 ・最終的に 20 事業所から返答があり、内 16 事業所（15 相談事業所+きらり）より困難事例の報告あり。また、残り 4 事業所の内 3 事業所で、本アンケートの定義には当てはまらないが「困難事例」が複数存在するとの返答があった。 ※詳細は P10。
明らかになった点・考察	①「困難事例」の定義がないため、相談員の時間的・肉体的・精神的負担が目に見えない。本アンケートを通して、ある程度明確な定義があって初めて正確な把握と対応が可能となることがわかった。（便宜上設けた）本アンケート調査の定義に乗らなかった対応困難な事例も相当数あると思われる。 ②非常に協力的な事業所がある反面、再三の要請にも調査に協力できない程多忙な事業所も多い。また地域課題の解決手段としての自立支援協議会、更には基幹・委託相談事業所の存在についても、相談支援従事者に認識が十分定着していない現状があることを、調査協力を要請する段階で把握している。（基幹・委託相談事業所との連携が取れず、スーパーバイズされない事業所が存在すると言うこと。）

明らかになった点・考察	③相談支援事業所の業務範囲と連携方法について、検討する必要があるのではないか。少なくない計画相談事業所で「困難事例」を確認したが、解決困難な事例に対して、真摯に対応すればするほど相談員の疲弊を招く。反面、対応できる（しようとする）事業所と相談員が減る事は、地域の相談支援の質の低下に直結する。
今後の方針・解決策の提案	①「困難事例」の定義をある程度定める機関を決める必要がある。 ②③他地域（ex:名古屋市）の例を参考に、「相談支援部会」を創設する。基幹・委託・計画の連携を深め地域の相談支援力の向上を図り、相互に業務を分け合える地域を目指す必要がある。部会の事務局や参加者等の運営方法・設置方法については、他の区とも相談・調整をしていく。 ※上記とは別に、「困難事例」全体の分析と対策の検討は、区として継続して行っていく。