

# サービス管理責任者ネットワーク会議 アンケート報告書集計

日時：平成28年7月19日 13:30～15:30

場所：立野庁舎多目的ホール

○アンケート回収率（21人中、19人） 90.4%

○今回の内容について

評価5：5名

評価4：10名

評価3：4名

※アンケート回答者の意思を尊重するため回答内容は原文のまま記載しておりますので、ご理解ください。

## ・感想

- : 困っていること、悩んでいることが同じことが分かり、少し安心。  
ヒントをいただけました。
- : 障害者差別解消法、受給者証更新に伴う変更事項などを聞かせてもらい良かった。
- : 他の事業所の話、相談員が見学やモニタリングに見た施設の状況など話が出来て良かった。
- : 各事業所のご苦労を聞くことができて、共有できてよかったです。
- : 他の事業所の意見を聞かせていただくことができて、勉強になりました。
- : 初めての参加で緊張しました。他の事業所の悩みややり方を知ることができ参考になった。
- : 分かりやすく参考にできました。サビ管の業務・現場職とサビ管の仕事の理解ができない大変が分かり時間がないので話し合いの現状です。働きやすい職場を作るには、職員増員をして支援者と利用者のつながりが大切なと思います。
- : 年に1～2回なので、もう少し長い時間でもいいのかな。
- : グループワークの時間がもう少しあればと思いました。
- : 市内にある事業所の方々と出会う機会であり、ありがとうございました。
- : 市からの話は資料があれば必要なかった。具体的な話や対応例を話してほしい。解消法は市として何をしているのか、など。
- : 相談員はどう思われているのか。

○サビ管ネットの今後の必要性について

必要：16名

内容による：3名

不必要：0名

# サービス管理責任者ネットワーク会議 アンケート報告書集計

日時：平成28年7月19日 13:30～15:30

場所：立野庁舎多目的ホール

## ○こんな内容もやってみたい。

事業別の集まり 5名

サビ管だけの集まり 4名

### ・意見

- ：利用者支援も大変だと思うが、家族に対しての支援はどうしておられるのか  
　　聞きたい。
- ：他事業所を使われている方が多いので、情報等を連携したい。
- ：開業したばかりで他施設を見学や研修など支援の理解の参考にして  
　　環境を良く、楽しく、安心、明るくできる事業が行えたらと思います。
- ：困難事例について（対応法など）
- ：サビ管のパワーアップ研修、面接技法や制度についてスーパーバイズできるよう  
　　になる研修が必要。
- ：相談支援事業所から各施設へのリクエスト（要望）があればどうぞ！！
- ：サビ管の経験が少ない方もおられると思うので、グループワークのみだけでなく、  
　　講義形式の勉強会があっても良いと思います。
- ：今更聞けない…と思っていらっしゃる方も、自分を含めていらっしゃるかな。  
　　そんな時間を持ち、皆さんの話を聞きたいです。

## ○豊岡市障害者自立支援協議会に対する感想や意見

- ：今後もサービス管理者責任者ネットワーク会議を行ってほしい。
- ：このような機会を増やしてほしい。
- ：サビ管の理解したいので、また研修したいですのでよろしくお願いします。
- ：障害や制度、サービス利用まで包括的に相談・スーパーバイズできる人材の育成に  
　　力を入れてほしい。

## 第2回 サービス管理責任者ネットワーク会議

平成28年7月19日 開催

(A グループ)

### ○見学申込書について

- ・何の目的でシートを使うのか分からない。
- ・ケースは個々別なので、統一する必要がどれほどあるのか？
- ・現状で特に何の問題もないのに作るのか？  
現状に問題があるとしたらどんなことなのか？
- ・ただでさえ書類が多いのに、これ以上増やしたくない。
- ・見学なので、それほど情報いらない。
- ・見学者の申し送りは日誌に記入しなくてはいけない。  
さらにシートに記入するとなると手間がふえる。
- ・その後の取り扱いはどうなるのか？
- ・保管は？個人情報になるので、別閉じになる。保管する意味があるのか？
- ・見学はあくまで見学だから、今までどおりでいいのではないか？
- ・(事業所によって) 他のスタッフに周知する意味で活用できるか??
- ・相談員とサビ管が情報交換していればいいのでは。そのツールとしてシートを使用？

### ○サビ管の困っていることについて

(見学について)

- ・相談支援から見学だけと聞いていたのに、ガッソリ入る気で来られる。  
「入れないんですか！？」と言われたりもする。
- ・本人が入りたくないのに、周りが入って欲しくて無理に入れられるケースもある。  
本人の思いとギャップがある。本人が納得いっていないのに、共同生活が厳しく、支援も難しい。
- ・反対に、本人が希望されて入ったが、「思っていたのと違った。出たい」と言われるケース。この場合、本人が出たいが、周りは出てほしくなかったり、「帰るところがないから」となるケースもある。だましだまし「～ができるようになってから」などと説得している。
- ・本人の「出たい」という意向に、どこまで沿つたらいいかと思う。
- ・自宅で自分のペースで暮らしている人が、突然の共同生活は厳しいものがある。  
健常者も同様。
- ・親亡き後、近隣や周囲がうるさく言ったり、火の元を心配されたりして、施設に入らざるをえないケースもある。安心して住めたりする地域づくりが必要。
- ・周りの意向ではなく、本人がどこに住むか（GH・在宅など）を選択できるような地域づくりができていないので必要。
- ・知的障害、共同生活が難しい。自分もできていないのに、人のことを批判する。
- ・いろいろなトラブルがあつて当然と思っている。
- ・（家族がはなれてしまって？）家族意向がつかめない。

### (世話人さんについて)

- ・ごはん中心な事業所もあれば、服薬管理や金銭管理、日誌類などガッツリ入っている事業所もある。業務が増えている。
- ・世話人さんとのやり時に温度差あり。（個別の対応難しい）ルール優先
- ・本人の能力を理解せずに、世話人さんの価値観で動いてしまわれる。困る。
- ・障害理解が難しい。
- ・考え方・気持ちを楽にさせる。本人を自由にさせている。
- ・目上の人が多く、人生の大先輩。

### ○サビ管の立ち位置について

- ・個別支援ではあるが、現場は共同生活でもある。全体の雰囲気もあるので、難しい。
- ・現場は世話人さんにお願いすることが多く、十分にかかわれていない中での個別支援計画はどうポイントにするか。
- ・居宅介護支援：一部分の関わり。しかし、あまり計画が変わらない中での長期間と関わりになる。本人の気持ちを大切にしたい。自立に向けてやっていきたい。  
→自立もそれぞれの価値観あり。自立への持つていきかたも難しい。
- ・月に一度、世話人と情報共有の会議している
- ・月に一度、研修。業務のこと・利用者のこと

### 【その他】

- ・モニタリング資料がほしい。  
(見学シートというより) 体験申込書を検討してほしい。

(B グループ)

## ○見学申し込み（案）について

- ・概ね賛成。

共通様式があれば見学申込みがあったときに、誰が電話に出ても必要な情報が聞き取りできる。

- ・追加してほしい項目

見学したい事業名（多機能型の施設の場合）

大まかな住所、例えば旧豊岡市内など。（送迎の想定のため）

## ○サビ管として困ったことについて

- ・管理と現場と事務のはざまで…

管理業務→個別支援計画を立てる、職員のシフトや事業所の予定を考えるなど。

現場業務→直接支援（入浴介助、送迎など）の頭数に組み込まれている。

事務業務→請求業務など。勤務時間内は現場に入るので、結局残業している。

でも管理職（役員）を兼ねているので残業代は出ない。

※現場の人に事務をお願いすると嫌がられるので頼めない。

- ・サビ管の仕事は何か？があいまい。現場も管理も事務もとなっている。

- ・現場職員の知識不足。サービス等利用計画って何？相談支援事業のことを知らない。

個別支援計画は見るだけ。内容を実行することには結びつかない。

- ・サビ管が説明する時間がない。

（現場に入っているときは他の職員はサビ管にいろいろと聞きにくい）

（そもそもシフト勤務なので、職員会議ですら全員が集まることができない）

- ・そうすると事業所内で支援のシステム作りができない。

そのため、支援の考え方、対応の仕方がバラバラになる。

- ・トップの人がこの上記の状態をわかってくれない。

- ・サビ管とは中間管理職

### ○サビ管の事業所での立ち位置について

- ・現場に行って様子を見る、手薄の所に行って手伝う。一緒に作業を行う。
- ・現場を見て、日々の様子を基に個別支援計画を作成する。
- ・請求業務や個別支援計画、支援記録、現場の声、ケース会議、親御さんへの対応など多くのことを行わなければいけない。
- ・空き時間は現場に入る。(現場重視)
- ・二つの事業所を兼務している。サビ管よりも施設長としての立場が強い。
- ・40名を1人で対応している。
- ・サビ管の業務は施設によって異なる。

### ○サビ管の困っていること

- ・職員の視点が必ずしも同じではない。サビ管は現場にずっとは居ないので、利用者を見る視点が薄くなりがち。
- ・スタッフが職人であり、サビ管は名ばかり。指示を聞きいれてももらえない。会話を大事にしている。
- ・親御さんへの説明の仕方が難しい。
- ・支援員がこれぐらい出来ると思っていた作業の生産性などの見立てが外れ、その結果、利用者の不安を招いていないか。
- ・相談員や他機関とのやり取りが増えて連絡を取るのが大変。
- ・相談員には、どのへんまで伝えたら良いのか、事後報告になることもあるが良いのか。

### ○個別支援計画とサービス等利用計画の連動について

- ・相談員に実習に行くなどの情報をどこまで伝えたらよいか。  
→日中活動のみのプランであれば、事業所主体で進めれば良いのではないか。  
→(相談員としては、利用者の大きな出来事であれば是非伝えていただきたい。)  
→そうであるならば、余暇についてもプラン上にあげてもらいたい。  
(結論) 余暇支援も含めて、担当者会議で共有できたら良い。
- ・計画を意識して個別支援計画を作成している。今後さらに連動させていく。

### ○見学申込書について

- ・FAXでの申込みの方がよい。
- ・書いたものの方がよい。
- ・希望するサービス、住所地の情報が欲しい。
- ・体験申込書が必要。

### ○サビ管の困っていること

- ・管理者との兼務であるので、業務の負担が増えている。
- ・サビ管＝管理者(同等の立場である)と研修で学んだ。
- ・B型と移行との兼務、支援内容は違う。
- ・兼務することで、顔を使い分けしないといけない矛盾→結果として、何でもかんでも背負わないといけないこともある。
- ・現場の職員は、自分たち(兼務している自分たち)をどう見ているのかな…?→管理者として見ている職員が多いと思う。
- ・新しい職員の育成に時間がかかる→結果として利用者へ影響が出る。
- ・作業しながら利用者とコミュニケーションをとっているが、個別相談にはなかなか対応できていない。
- ・相談時間も長丁場になることもある。利用者が相談したい職員を選んでくる。
- ・利用回数が日ごとで変わる。どのように対応すればよいのか分からず。  
(→D r や相談員に相談してみたりしてみてはどうか?等の意見あり)
- ・他利用者とのトラブルが生じた時の対応は?  
(→別室対応で、お互いの距離をとる…等の意見あり)
- ・知的障害の方に「〇〇さんは△△だから…」と事情説明するのも酷だなあと思う。
- ・利用者と面談するタイミングや時間もなかなか取れない。信頼関係ができていたら、話しやすいのだろうと思うけど…。

### ○個別支援計画とサービス等利用計画の連動について

- ・サービス等利用計画に合わせて、個別支援計画も立てないといけないことは分かっているが、継続の利用者はタイミングが合わせづらい。新規利用者は合わせやすいが…。  
(→事業所のタイミングで一括変更するとか、月ごとにケースを均等に割り振るとか…等の意見あり)
- ・対応に苦慮している利用者は、個別支援計画に沿っていないケースであるとも言える。

### ○見学申込書(案)について

- ・事前の情報が0(ゼロ)の相談員もいれば事細かに教えられる相談員もいて、情報量にバラつきがあるので、統一された書面があるのはありがたい。
- ・事業所から説明する際にも、情報提供させてもらうのに統一された項目(例:送迎の有無、昼食、工賃など)があれば尚良い。
- ・見学者の情報は、どれくらい前に事業所へ持ってきていただけるのか?
- ・他利用者への事前の説明も必要なので…。その際、利用者にどこまで情報開示しても良いのか、教えて欲しい。

## (E グループ)

### ○見学申込書について

- ・事業所に置くなら“申し込み”では無いので、別の文言の方が良いのでは？
- ・今は見学の依頼があってもメモ書き程度。電話を受けた人しか見ない。  
→ほかの職員には後で、口頭で伝えている。
- ・見学はまだ、色々な事業所を見る段階だと思うので、自由に来てもらえば良いと思う。
- ・見学よりも体験の際に使用する“体験申込書”（仮称）があっても良いのでは？
- ・体験の際に気を付けなければいけないポイント等がわかり充実した体験になると思う。
- ・直接見学の依頼を受けることはほとんど無いが、見学に来られてもそれだけで終わっている方もあるように思う。
- ・見学は付き添いがあるが、体験の際には事業所で受けるため、申込書があると良い。
- ・見学の依頼については、後で日誌に残る程度。（現在は。）

### ○個別支援計画とサービス等利用計画書の連動について

- ・相談員がなかなか事業所に来ないため、個別支援計画と連動することが出来ない。
- ・今年度からサビ管になった。前任者がどう対応していたのかわからない。
- ・サービス等利用計画の内容が5年も6年も同じ内容なので連動することが出来ない。  
→家族の状況等は変わっているのに。
- ・モニタリングって、電話でも良いのか、事業所に來るのが基本なのか、決まったルールが無いのか知りたい。  
→現状は…相談員によって異なる。  
→管理者とサビ管を兼務している。電話で両方の見立てを伝えるのは難しい。
- ・今は相談支援専門員に遠慮がある。電話をしても居ないことが多いため「忙しいんだな。」と思う。

### ○自宅訪問について

- ・事業所としても自宅の状況を知ることは大事だと思うため、出来るだけ訪問するようになっているが、管理者とサビ管を兼務しているため、訪問が増えると作業所を空けてしまうことになり業務に矛盾が生じてしまっている。
- ・入所施設ではあるが、通所部門では自宅に出向く機会を増やそうとしている。

### ○相談支援専門員に望むことについて」

- ・話しやすい相談支援専門員になってほしい。  
→何があっても連絡が取りやすい。
- ・モニタリングの資料は事業所にもいただきたい。  
→サビ管や利用者さんが何をどう話したか分からぬ。そのまま支援するよりも、どのような話をしたか知った上で支援する方が利用者さんにとって良いはず。