

第1章 サービス等利用計画に求められるもの、相談支援の質の向上について

(1) 相談支援、サービス等利用計画の果たす役割

○相談支援の果たす役割

相談支援事業とは、障がい児者一人ひとりのニーズを的確に把握して、ニーズを充足するとともに、障がい児者が自ら生活する力をつけていくこと、さらには、障がい児者が抱える個々の課題をくみ取り、地域全体で課題を共有して変えていく、という障がい児者のケアマネジメントの理念に基づいた包括的な支援です。

障がい児者やその家族が、さまざまなサービスを利用しながら、地域の中でその人らしい暮らしを続けていくために、相談支援専門員はあらゆる相談を受け止め、常に本人に寄り添って、「望んでいることは何か」「何を支援すればよいか」「支援をするときに地域の社会資源はどんな状況か」など、さまざまな視点をもって、本人を中心に、家族、障がい福祉サービス事業者等支援者及び行政機関とネットワークを構築しながら支援していくことが重要です。

また、相談支援にあたっては、利用者本人の権利擁護の視点も欠かすことができません。権利擁護は、権利が侵害された場合の事後救済を意味するものではなく、障がい児者がより豊かに自分らしく、自分の望む生活を支援することを目指すものです。指定特定相談支援事業者等においては、今後一層、権利擁護の視点をもって、利用者の支援にあたる必要があります。また、相談支援専門員がサービス担当者会議の場など障がい福祉サービス事業所等との調整にあたって、サービス提供時の配慮や創意工夫が見出せるよう促すことも大切になります。

相談支援専門員は、常に障がい児者が置かれている立場を代弁するという権利擁護の観点に立ち、障害者基本法の改正や障害者差別解消法¹の制定・施行、成年後見制度利用促進法²の制定・施行といった障がい者の権利擁護に係る国内法の整備の趣旨を十分に踏まえ、障がい者の自己決定・自己選択を支援していくことが重要です。

○サービス等利用計画の果たす役割

支給決定プロセスにサービス等利用計画の提出が位置付けられたことにより、障がい福祉サービス等を利用するすべての障がい児者に計画相談支援又は障がい児相談支援を実施することになりました。計画相談支援事業は、市町村が指定する特定相談支援事業所が実施するもので、「サービス利用支援」と「継続サービス利用支援」からなり、ケアマネジメントプロセスに沿って本人の意思と同意のもとに計画を作成し、その計画に沿った支援を実施し、定期的なモニタリングの実施やそれに伴う計画の見直し等を行いながら継続的に支援する一連の業務をいいます。

サービス等利用計画とは、相談支援専門員がケアマネジメント手法を活用し、障がい児者の心身の状況、生活環境やニーズを把握し、福祉、保健、医療、教育、就労、住宅等の総合的な視点から、必

¹ 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(平成25年法律第65号)

平成28年4月、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、施行された。障がい者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解決に向けた具体的取り組みを求めている。

なお、大阪府では、法の施行と同時に、大阪府障がい者差別解消ガイドライン等による啓発活動と条例に基づく相談、紛争の防止・解決を車の両輪として、障がいを理由とする差別の解消に向けた取り組みを進めている。

² 「成年後見制度利用促進法」(平成28年5月施行)

成年後見制度の基本理念を定め、国の責務等を明らかにし、基本方針その他の基本となる事項を定めるとともに、都道府県の措置(人材育成、必要な助言)や市町村の措置(国の基本計画を踏まえた計画の策定等、合議制の機関の設置)について定められた。

要な支援と解決すべき課題を踏まえて、最も適切なサービスの組合せ等について本人を主体として検討し、本人の地域での自立した生活を支えるために作成する総合的な支援計画のことであります。

相談支援専門員は、その人自身の生活を一緒に考え、「現在の困りごと」だけでなく、将来どのような生活をしていきたいか等を視野に入れた将来計画を作成することが求められるため、どのような意図でどのような支援を行っているのかを具体的に説明する力が必要です。

また、利用者本人のニーズ、家族の状況も含めた本人が置かれた環境等を客観的に把握しつつ、最適な支援につなげるため、本人の希望する生活を実現していくことを目指したサービス等利用計画案の作成など、計画相談支援の質の向上を図るとともに、基幹相談支援センター等を含めた関係機関との連携等により相談支援体制の更なる充実を図る必要があります。

○意思決定支援の在り方

相談支援専門員に求められる技能や役割については、利用者本人の幅広いニーズを把握し総合的かつ継続的なサービスの提供を確保するのみならず、社会資源の改善及び開発等にも努めること、自らその提供する指定計画相談支援の評価を行い、常にその改善を図らなければならないこと等とされています。³

また、ニーズ把握、プランの提示、モニタリング時など相談支援のプロセスにおいて意思決定支援は極めて重要であることから、指定相談支援事業者等は障がい児者の意思決定の支援に配慮することが明記されました。⁴

さらに、相談支援専門員等の研修カリキュラムの中に意思決定支援のガイドラインを活用した研修を位置づけるべきとの指摘がなされる⁵等、利用者本位の相談支援の実施が求められています。こうした基本的な考え方は、市町村や相談支援事業者などの関係者が一体となって目指すべきものであり、各種研修や相談支援専門員同士の相談支援活動の相互評価などを通じて一層その運用が進められていくべきものです。すなわち、相談支援専門員は、ソーシャルワークの担い手としてそのスキルを高め、インフォーマルサービスを含めた社会資源の改善及び開発、地域のつながりや人との関係調整、生きがいや希望を見出す支援を通じて、障がい児者の自立促進と障害者総合支援法の理念である共生社会の実現に向けて取り組むことが望まれています。

³ 「障害者ケアガイドライン」（平成 14 年 3 月 31 日障害保健福祉部作成）、「相談支援ガイドライン」（平成 22 年度厚生労働省障害者総合福祉推進事業）及び「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準」（平成 24 年厚生労働省令第 28 号）

⁴ 「地域社会における共生の実現に向けて新たな障害保健福祉施策を講ずるための関係法律の整備に関する法律」（平成 24 年法律第 51 号）

⁵ 平成 27 年 12 月に提出された厚生労働省の審議会である社会保障審議会障害者部会の報告書

<コラム> 意思決定支援について ～相談支援専門員の先輩より～

人が、何らかの意思決定（選択）を行うには、信頼や経験にもとづいた安心、自分に合った選択肢、決定（選択）した後の不安の軽減など、さまざまな環境設定が必要です。

コミュニケーションに障がいがあれば、言葉の内容、言葉づかい、伝達手段、意思表示の方法、必要な時間、タイミング、誰が、どのように決定を求めるのかななどにも配慮が求められます。サポートにたずさわる中で、障がい児者本人に意思決定をしてもらう場合、まず求められるのは信頼関係です。しかし、信頼はすぐには築けないものです。その場合はキーパーソンとなる人や本人に近い関係者の力を借りて連携して意思決定をしてもらうことが必要かもしれません。サポートする中で意思決定のために安心できる環境を整え、その中で本人の意思を表明してもらいやすく工夫していくことは、信頼を築く第一歩となります。

また、社会的な経験から遠ざけられてきた障がい者も多いものです。その場合は、大きな選択よりも小さな選択を繰り返したり、小さな体験を少しずつ積み重ねたりしてもらうことも必要でしょう。選択肢の提示にしても、多くの選択肢を示すよりも、二つから一つを選ぶような簡単な方法からはじめてみるのもいいかもしれません。選んだ後にどんな安心が得られるか、不安がどれだけ少なくなるかを思い描ける助言が必要となるときもあります。

意思決定支援のうえで注意しなければならないのは、サポートする側が選択後の状況を先取りして誘導したり、障がい者本人が選ばされたと感じるように追い込んだり、家族等親しい人たちに迎合するような選択を放置したりしてしまうことです。自分も含めた本人に対する周囲の影響力や力関係を常に意識しておく必要があります。

また、サポートする側が本人の言葉や身ぶりの「肯き」や「拒否」をそのままに受け止めてしまうことにも注意が必要です。本当の気持ちは違うことだってあります。表現と意思の違いがうまく受け止めてもらえないことでストレスを抱え込んでしまうこともあります。これまでの本人の様子を振り返って、一歩引いてその人の言葉や身ぶりを受け止め直してみることも必要でしょう。

自己決定とは、自尊感情を持ちながら、自分を信頼して、周囲の人の協力を得ながらも、依存的な関係を越えて、その時々条件のもとで安心できる選択をし、自分の選択で生活の拡がりを獲得していくことです。その積み重ねによって、知らず知らずのうちに障がい児者本人が変わっていくことがエンパワメントです。サポートする側は、そのために最善の環境設定をしていく役割を負っています。

日々の相談支援活動を常に振り返りつつ、本人のストレングス（強み）に目を向け、一緒に考えるという姿勢で、どんなに小さくても障がい児者本人が意思決定を積み重ねていけるようなサポートを心がけたいものです。

（２）相談支援の質の向上に資するサービス等利用計画の評価の必要性

○大阪府における現状と課題（本報告書の目的）

計画相談支援については、平成 27 年 3 月までを経過措置期間として市町村が必要と認めた場合に計画の提出を求めることとしていましたが、平成 27 年 4 月より全ての支給申請でサービス等利用計画の提出が必要となりました。平成 28 年 12 月末現在で大阪府では障害者総合支援法分の計画では 97.8%、児童福祉法分では 99.8%が作成済みとなり、今後は全ての児者の計画策定に向けた取り組みに加え、障がい児者一人一人のニーズに応じたきめ細かい支援を行うための計画相談の質の向上が求められています。

・平成 28 年 4 月現在、

相談支援専門員数は 1,513 人（平成 27 年 4 月 1,033 人）

相談支援事業所数は 計画相談支援が 730、障がい児相談支援が 499

と増加していますが、一事業所あたりの相談支援専門員数では 2 人に満たない状況です。

＜一事業所あたりの相談支援専門員数＞

指定特定相談支援事業所で 1.8 人（平成 27 年 1.6 人）

指定障がい児相談支援事業所で 1.9 人（平成 27 年 1.7 人）

大阪府の相談支援専門員数、相談支援事業所数は着実に増加しているものの、相談支援専門員が一人の事業所も多数あり、確実に地域においてスキルアップ、フォローアップができる仕組みの構築が必要です。

さらに、大阪府では、施設入所支援利用者の割合が全国で最も少ない一方、居宅介護及び重度訪問介護の利用割合が最も高くなっています。（国保連データ H28. 3 より）このことは、大阪府において進められてきた地域での自立生活と支援の証左でもあり、在宅で様々な障がい福祉サービスを組み合わせ生活されている方が多く、計画作成時に、相談支援専門員が様々なサービス事業所間における調整に時間を要していると推察されます。相談支援専門員が、利用者本人、家族、関係者、関係機関及びサービス管理責任者やサービス提供責任者等とサービスや支援の内容をよく調整してサービス等利用計画を作成しなければ、利用者本人のニーズに合ったサービスが提供されなくなってしまいます。

これらの状況を踏まえ、相談支援の質の向上に資するため、利用者本人が自立した地域生活を送るためのサービス等利用計画を作成できているか、地域で評価するための視点の抽出、しくみを検討してきました。（平成 28 年度 ケアマネジメント推進部会テーマ）

○相談支援の質の向上が求められる背景、国の動向

平成 27 年 4 月より全ての支給申請で計画の提出が必要となったことから、サービス等利用計画は、本人の希望に沿って、相談支援専門員が本人とともに立案する生活設計であり、本人の希望を聴き取り、その実現に向けた様々な公的サービスや社会資源（インフォーマルな支援も含め）が盛り込まれた総合的な計画として作成するものです。そのため、計画相談支援の量的な拡充のみならず、質の向上に向けた取り組みをより一層進めることが求められています。

一方、相談支援業務を担う相談支援専門員については、例えば、障がい者の高齢化や「親亡き後」

などの課題を踏まえ、障がい児者の1人ひとりのニーズに応じたきめ細かい支援を行う人材が必要ですが、介護保険制度における介護支援専門員と比較しても、人材育成が十分進んでいるとは言い難い状況です。

相談支援専門員は全国で3万人必要という試算があり（厚生労働省「相談支援の質の向上に向けた検討会」資料より）、まだ半分程度しか充足していない状況で（平成28年4月現在）計画作成に重きが置かれ本来のケアマネジメントがおざなりになり、サービス調整を主とした事務的なものになることが懸念されます。

適切な相談支援を行うことができるようになるにはかなりの実務経験が必要といった見解もあるものの、業務多忙でOJT（実地研修）も追いついていません。

相談支援の質を上げるためには、実務経験の充実と、作成された計画を評価する仕組みを導入することの他に、日々の支援業務や実践内容を自ら俯瞰し、気づきの中で自己点検していく手法も求められます。

また、社会保障審議会障害者部会報告書「障害者総合支援法施行3年後の見直しについて」（平成27年12月14日）においては、「相談支援専門員の確保と資質の向上に向け、実地研修の実施を含めた研修制度の見直しや指導的役割を担う人材（主任相談支援専門員（仮称））の育成を行うとともに、こうした人材の適切な活用を進めるべき。なお、主任相談支援専門員（仮称）の育成に当たっては、求められる支援技術、育成カリキュラム、実務経験の評価等の在り方を検討する必要がある。」等の指摘がなされています。

このため、相談支援の質の向上に向けた諸課題を整理し、今後の必要性や対応方策について検討するため、平成28年度に厚生労働省において「相談支援の質の向上に向けた検討会」が開催されています。検討会では、相談支援の質に関する主な課題について、相互に深く関連するものであるものの、以下のとおり「相談支援専門員の資質の向上に関する事項」と、「相談支援体制に関する事項」の2つに分けて議論されています。

★「相談支援専門員の資質の向上に関する事項」に関する検討内容

- 相談支援専門員の役割とキャリアパスをどのように考えるか
- 実地研修（OJT）をどのように実施し、どのように推進するか
- 指導的役割を担う人材として今後育成が予定されている「主任相談支援専門員（仮称）」の具体的な職務と活動の場をどのように考えるか
- 介護支援専門員との連携等についてどのように考えるか

★「相談支援体制に関する事項」に関する検討内容

- 市町村の役割をどのように考えるか
- 現行の制度・相談支援体制（基幹相談支援センター、障害者相談支援事業、指定特定相談支援事業者等）において、相談支援の機能分担、役割分担等をどのように考えるか
- 基幹相談支援センターと地域包括支援センター、（自立支援）協議会と地域ケア会議等の連携や利用者のニーズに応じた相談窓口の一元化等についてどのように考えるか
- 計画相談におけるモニタリング頻度などについてどのように考えるか

○セルフプランについて～利用者本人のエンパワメントの観点から

法令上、身近な地域に事業者がない場合や、障がい者又は障がい児の保護者が希望する場合に提出できるものとして、指定特定相談支援事業者や指定障がい児相談支援事業者以外の者が作成する「セルフプラン」があります。セルフプラン自体は、障がい児者のエンパワメントの観点からは望ましいものですが、一方で市町村が体制整備に向けた努力を十分にしないまま安易に申請者をセルフプランに誘導することは、望ましいとは言えません。セルフプランは本人の希望に基づいて選択されるものですので、市町村が十分な説明のもと、利用者本人が真に希望しているか意向を確認することが必要です。さらに、すでにセルフプランを選択されている方であっても、市町村は利用者本人の状況を把握し、作成時から変化があった場合等必要と考えられるときは、相談支援専門員による計画相談支援等の実施についても丁寧に説明していくことが必要です。

本来、セルフプランの作成は利用者本人が自らの力で自身の生活をマネジメントすることであり、障がい児者のケアマネジメントの最終的な目標とも言えます。相談支援の実施にあたっては、利用者本人が本来もっている力（ストレングス）を引き出し、利用者本人が自分の生活を自分で作っていくという形になるような関わりが常に必要です。したがって、相談支援専門員は、利用者本人が自身のニーズに基づき十分に選択できる情報を得て自らの力で生活をマネジメントしセルフプランを作成するという可能性を視野に入れ、そのプロセスに寄り添って利用者本人をエンパワメントし、支えていくことが求められます。

<コラム> 本人中心の支援のために ～相談支援専門員の先輩より～

地域においてさまざまな福祉サービスや社会資源を利用し、地域社会から排除されることなく安心して生活をしていくことは障がい児者の権利です。日々の生活を積み重ね、いろいろな経験をし、より豊かな人生を送っていく主人公は障がい児者本人です。計画相談支援・障がい児相談支援は、その主人公である障がい児者をサポートする重要な事業です。

ですから、計画相談や障がい児相談に従事する相談支援専門員は、障がいのある本人が望み、選び、納得し、将来に想定する生活に近づき、実現していくことを何よりも大切な目的としなければなりません。時間がかかっても本人の意思を探り、引き出し、それを受け止めつつ、家族との関係や医療や福祉サービス提供者との調整を行い、障がいのある本人が一つ一つ課題を解決していけるようにサポートすることが求められます。あくまでも本人中心の計画であるということを前提に、計画は本人と一緒に作り上げてください（障がい児の場合も、保護者との信頼をとりつつ、本人の望みや意思を汲み取ることを忘れないようにしましょう）。

本人が本当に望んでいるのか？ 家族や事業者の思いや意見を押しつけていないか？ 本人のストレングス（強み）に目を向けているか？ 本人の経験や選択肢を広げていけているか？ 本人が主体的に生活を積み重ねているか？ 計画の作成にあたっては、つねにサポーターとして、専門員自身の価値観を問い直し、計画の主人公である本人と自分との関係性を見つめ直し、少しでも本人の生活が主体的にステップアップしていけるような手助けをしましょう。

計画相談支援や障がい児相談支援の評価は、本報告書（サポートツール）に盛り込まれたさまざまな視点を重視していただくのはもちろんのこと、最終的には、本人の望んだ生活が、本人の意思に沿って実現しているかどうかにあることを忘れないでください。

○評価の必要性に関する法的位置づけ

社会経済状況や障がい児者ニーズの多様化を踏まえ、本人のニーズや取り巻く環境、地域との関係性、エンパワメント等の観点からきめ細かい支援を実現するため、相談支援専門員が適切なサービス等利用計画案を作成できる能力を身につけ、さらに高めていく等、計画相談支援の質の向上が求められていることは前述のとおりですが、法律等においても評価を行い、改善を図る必要性が指摘されています。

福祉サービスの質の評価については、次のような法律に基づいて実施されており、事業者自ら質の向上に取り組むことが求められています。

【社会福祉法】

《社会福祉法における福祉サービスの質の向上のための措置等に関する規定》

第七十八条 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

2 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

【障害者総合支援法】

《障害者総合支援法における福祉サービスの質の向上のための措置等に関する規定（障害福祉サービス事業者・施設）》

第四十二条 指定障害者福祉サービス事業者及び指定障害者支援施設等の設置者（以下「指定事業者等」という。）は、障害者等が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、障害者等の意思決定の支援に配慮するとともに、市町村、公共職業安定所その他の職業リハビリテーションの措置を実施する機関、教育機関、その他の関係機関との緊密な連携を図りつつ、障害福祉サービスを当該障害者等の意向、適性、障害の特性その他の事情に応じ、常に障害者等の立場に立って効果的に行うように努めなければならない。

2 指定事業者等は、その提供する障害福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、障害福祉サービスの質の向上に努めなければならない。

3 指定事業者等は、障害者等の人格を尊重するとともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、障害者等のため忠実にその職務を遂行しなければならない。

【障害者総合支援法における福祉サービスの質の向上のための措置等に関する規定（相談支援事業者）】

第五十一条の二十二 指定一般相談支援事業者及び指定特定相談支援事業者（以下「指定相談支援事業者」という。）は、障害者等が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、障害者等の意思決定の支援に配慮するとともに、市町村、公共職業安定所その他の職業リハビリテーションの措置を実施する機関、教育機関その他の関係機関との緊密な連携を図りつつ、相談支援を当該障害者等の意向、適性、障害の特性その他の事情に応じ、常に障害者等の立場に立って効果的に行うように努めなければならない。

2 指定相談支援事業者は、その提供する相談支援の質の評価を行うことその他の措置を講ずること

により、相談支援の質の向上に努めなければならない。

- 3 指定相談支援事業者は、障害者等の人格を尊重するとともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、障害者のため忠実にその職務を遂行しなければならない。

【障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準】

第二条 指定計画相談支援の事業は、利用者又は障害児の保護者(以下「利用者等」という。)の意思及び人格を尊重し、常に当該利用者等の立場に立って行われるものでなければならない。

- 2 指定計画相談支援の事業は、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるように配慮して行われるものでなければならない。
- 3 指定計画相談支援の事業は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者等の選択に基づき、適切な保健、医療、福祉、就労支援、教育等のサービス(以下「福祉サービス等」という。)が、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われるものでなければならない。
- 4 指定計画相談支援の事業は、利用者等に提供される福祉サービス等が特定の種類又は特定の障害福祉サービス事業を行う者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行われるものでなければならない。
- 5 指定特定相談支援事業者は、市町村、障害福祉サービス事業を行う者等との連携を図り、地域において必要な社会資源の改善及び開発に努めなければならない。
- 6 指定特定相談支援事業者は、自らその提供する指定計画相談支援の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

○サービス等利用計画を評価する必要性

計画の質の問題に関しては、「質」の考え方の整理が必要であり、利用者本人の生きがいや、やりがいなどの評価も考慮する必要があります。

また、質の向上に向けては、相談支援専門員自らサービス等利用計画の評価や振り返りを行うだけでなく、地域全体で相談支援の充実に資する取り組みが求められている（PDCAサイクルの確立）とともに、本部会で公表した「相談支援体制における人材育成と定着支援に向けて」（平成27年12月）でまとめた身近な地域で相談支援専門員のスキルアップ、フォローアップをする仕組みの構築の一環としても、評価の取り組みが求められます。

今回、サービス等利用計画を評価の対象とした理由は次のとおりです。

- ①サービス等利用計画は、利用者本人の生活の質に直接関わっているものであり、サービス等利用計画の質の向上を通して、利用者の生活の質を向上させる必要があること。
- ②サービス等利用計画の対象が拡大しすべての障がい児者となったことで一定の質のサービス等利用計画の作成が求められていること。
- ③サービス等利用計画に報酬が支払われていることから、当然その計画が一定の水準のものであることが求められていること。
- ④相談支援専門員がソーシャルワーカーとしての役割を自覚し、自らの業務内容や姿勢を向上させることが求められていること。

上記の理由をふまえると、今後、一定の質のサービス等利用計画が作成される必要があるとともに、計画の提出を受けた市町村がこれをチェックすることにより、一定の水準に達しないものについては、提出した相談支援事業者、相談支援専門員にフィードバックしてその状況を把握し、相談支援事業者と市町村が協働してより質の高いサービス等利用計画の作成の契機とする必要があります。

相談支援事業者は、利用者本人のニーズに応じた適切なサービス等利用計画を作成することが重要となります。また、計画を受け取る市町村行政窓口においては、提出されたサービス等利用計画が適切なものであるか判断するとともに、その結果を相談支援事業者や地域の関係者にフィードバックする仕組みが構築されることが大切であり、こうした仕組みは地域全体の相談支援の質の向上につながることを期待されます。

サービス等利用計画を評価する必要性を、(i)利用者本人の立場から(ii)相談支援事業者の立場から(iii)行政(市町村)の立場から(iv)地域全体の立場から考えてみます。

(日本相談支援専門員協会「サービス等利用計画評価サポートブック」より)

・(i)利用者本人の立場から【サービスを利用する立場】

サービス等利用計画は、利用者本人の生活の質に直接関わるものであり、サービス等利用計画の質の向上は利用者本人の生活の質を向上させる契機となることが考えられます。この意味で、利用者本人はサービス等利用計画の作成に積極的にかわり、その内容についてもチェックすることが求められます。そのためには、障がい福祉サービス等の幅広い情報の提供や活用できるサービス等の懇切丁寧な説明を受け、自分が望む生活を含むニーズのアセスメントをともに行い、サービス等利用計画にそった複数のサービス等の調整を踏まえて、一体的・総合的にサービスの提供を受ける必要があります。また、本人中心の支援を可能にするためには、そもそもサービス等利用計画が適切なものでなければなりません。この意味で、サービス等利用計画の評価は利用者本人自身に還元されるべきものです。

・(ii)相談支援事業者の立場から【サービスを提供する立場】

幼児期から学齢期、成人期や老年期まで、そのライフステージによって、その支援者、関係機関等がさまざまに変化していきます。サービス等利用計画は、こうしたライフステージを通して切れ目なく支援をつなぐことを可能にします。また、福祉、保健、医療、教育、就労、住宅、司法等の幅広い領域、フォーマル・インフォーマルと多岐にわたるため、各領域の共通言語としてこれらを適切に調整するサービス等利用計画が不可欠です。

サービス等利用計画により、それぞれの領域を超えたチームアプローチや協働による支援が可能となります。計画に基づく支援は **Plan→Do→Check→Action** というプロセスであり、この過程を通して質の高いサービスを提供できるようになります。サービス等利用計画の評価は、相談支援事業者が作成するサービス等利用計画の質の向上を図るためにも必要なことです。

また、サービス等利用計画の評価は、サービス等利用計画書の評価のみならず、相談支援というサービス全体に関係するものです。このため、サービス等利用計画の評価を通じて、相談支援というサービス全体の質の向上の契機とすることが重要です。その評価結果を踏まえ、より良い相談支援というサービスの提供に向けた取り組みを行い、その上で再度評価を実施し、さらに新たな見直しを行うといった継続的な取り組みを通して事業者としても一人ひとりの相談支援専門員としても相談支援

の質を向上させていくものです。

・(iii)行政（市町村）の立場から【支給決定する立場】

サービス等利用計画は、障がい児者本人が望む生活への意思を尊重して作成するものです。従来、どのような障がい児者に、どのような種類のどのくらいの量のサービスを提供したらよいかという基準は不明確でした。

サービス等利用計画は、障がい児者の生活実態やニーズを明らかにし、それを実現するために必要なサービスの種類やその量を示したものです。この意味で、サービス等利用計画案は支給決定を含むサービス提供の根拠となるものであり、エビデンス（根拠）に基づいた支給決定及びサービス提供が行われることとなります。特に、フォーマルサービスには公費が含まれることを考えれば、市町村、都道府県、国にとって、サービス等利用計画は財政支出の根拠となるもので、その評価は、相談支援事業者の評価のみならず、市町村の支給決定に対する評価にもつながり、エビデンス（根拠）に基づいた適切な支給決定及びサービス提供が行われるためにも重要です。

また、サービス等利用計画の作成そのものにも報酬が支払われていることから、一定の質のサービス等利用計画を確保するのは行政の使命です。そのためには、相談支援事業者が提出するサービス等利用計画が一定の質を確保しているかチェックする必要があります。

・(iv)地域全体の立場から

サービス等利用計画の評価結果を蓄積することは、将来的には地域の相談支援体制の状況を確認する良い機会となりえます。すなわち、不足しているサービスや社会資源が明らかになることにより、資源の開発につながるとともに、相談支援事業者や相談支援専門員に結果がフィードバックされることで事業所内外で研修や人材育成の取り組みが進みます。

相談支援事業者、サービス提供事業者、市町村行政の連携・ネットワークが促進されたりすることにより、地域全体の相談支援の質の向上につながります。

<コラム> 「評価」とは・・・

評価とは、一般には、「物事・性質・能力などの良し悪しや美醜などを調べて価値を定めること。」（広辞苑）とされています。しかし、本報告書においては、「評価」という言葉をそのまま捉えるのではなく、利用者本人の状況がありありとイメージでき、サービスを利用することによってどのような生活像が達成されるのか、がより明確に記された具体的でわかりやすいサービス等利用計画を作成するため、相談支援専門員自身、専門職間、地域、行政など、複数の視点で内容を吟味することによりお互いより良いものにしていく、という意味を含んでいます。

利用者本人が自分の生活を自分で作っていく、そのプロセスに寄り添って利用者本人をエンパワメントし支えていく中で、サービス等利用計画を改めて見直し、相互に気づき力を高めていくために、ぜひ、「評価」を、そのままの意味ではなく、前後の内容に応じて、「チェック」、「相互確認」、「見直し」、「フォロー」、「検証」、「向上」、「点検」といった言葉に置き換えて本報告書をご活用ください。