

## ミラクルQを活用した相談支援事業に係わる業務等の 改善について

～効率化、データ化等を行うことでより相談者等と直接かかわる時間を作り、  
より良好な関係性を構築するために～

法人相談支援従事者連絡会

愛名やまゆり園 小原 保恵 小島 健司 齋藤 盛仁

秦野精華園 茂泉 和歌子

厚木精華園 鈴木 美里

津久井やまゆり園 川連 寿恵 宮田 かずみ 須藤 祐一

### 1.はじめに

当相談支援従事者連絡会において、各相談支援事業所の体制や特徴、相談支援事業に関わる業務について意見交換するなか、各事業所における「記録」の方法、保管、活用等が異なっている状況を集約した。そこから、「記録」の効率化、データ化等行うことで、相談支援事業の質の向上に繋がるのではないかと考え、相談支援事業に特化された「ミラクルQ」について意見交換や勉強を進めてきた。

今回、この報告を通して、各相談支援事業所の状況や今後の展望を含め考察した結果を示したい。また、私たちが日々行っている相談支援や各相談支援事業所についてももっと身近に感じてもらえたらと思う。

### 2.各相談支援事業所について

(1)津久井やまゆり園寸沢嵐地区日中活動支援センター「ライフ」(以下、ライフ)

ライフは、指定特定相談支援事業所として、基本相談と計画相談を行っている。  
契約者数は 160 名程度おり、2 名の相談支援専門員が専従で従事している。

契約者数の内訳は、津久井やまゆり園施設入所の方が 100 名程度、他については、津久井やまゆり園の短期入所や生活介護・グループホーム等のサービスを利用している方、または、利用があった方が多い。

相談内容の例として、サービス調整、情報提供はもちろん、ニーズや課題に対してひとつひとつ支援している。

また、津久井やまゆり園再生基本構想に伴う意思決定支援の対象利用者様も多くいるため、業務内容が拡大している状況であり、平成 30 年度より相談員が増員される中、地域の相談の窓口(一般相談、計画相談)としての機能と、再生基本構想に伴う意思決定支援を進める業務の整理が必要な状況にある。

(2)緑障害者相談支援キーステーション(これ以下「キーステ」という。)

相模原市からの委託事業として、一般相談を行っている。

相模原市では、基幹相談支援センターやキーステの設置による重層的かつ総合的な相談支援体制の構築を目指しており、『官民協働』『民民連携』の実践の場として、行政機関との協働と市内法人(3 事業所)の協力により、3 名の相談支援専

門員が配置され、相談支援に従事している。登録者数約 400 名程度となるが、一般相談のみのため契約という形はとっておらず、情報提供等 1 回のみ相談も受け付け対応している。

障がい別の割合は、精神 38.3%、知的 28.9%、身障 13.3%、その他 17.4%(発達障害、高次脳、障害児、不明)であり、精神と知的の割合が多い状況だが、種別問わず、障がいの有る方の地域の相談窓口としての役割を果たしている。

(3)秦野精華園指定相談支援事業所「せいか」(これ以下「せいか」という。)

ライフ同様、指定特定相談支援事業所として、基本相談と計画相談を行っている。

契約者数は 126 名おり、2 名の相談支援専門員が専従で従事している。契約者数 126 名の内訳は、秦野精華園 68 名、他施設 58 名となっている。市町村別では、秦野市 79 名、伊勢原市 15 名、他市町村 32 名となっている。

また、29 年度より相談支援専門員が 2 名体制となったため期待も大きく、基幹からの相談、市からの相談も増加している。知的障害者の方の相談を主に受けており、本人、家族等の困りごとを受け止め共に解決の糸口を探しながら生活に寄り添った支援を行っている。

(4)厚木精華園相談支援事業所「ここから」(これ以下「ここから」という。)

厚木市からの委託事業として「障がい者相談支援センター」、指定特定事業所として、基本相談と計画相談を行っている。契約者数は障害種別問わず 101 名おり、その内訳は半数が厚木精華園施設入所とグループホーム利用の方となっている。現状、2 名専従、2 名兼務で相談支援専門員が従事している。

委託事業の障がい者相談支援センターでは、ふたつの担当地区が割り振られ、基本相談をはじめ、サービス利用の相談、精神的な支え、障害支援区分認定調査等を行い、指定特定相談支援事業所として、計画相談の依頼等の多岐に渡った業務を行っている。

また、荻野地域包括支援センター、睦合地域包括支援センター等の各関係機関との連携、第 2

層協議体への参加等を行っている。

(5)愛名やまゆり園相談支援事業所「あいな相談支援センター」(これ以下「あいな」という。)

厚木市からの委託事業として「障がい者基幹相談支援センター」、指定特定相談支援事業所として基本相談、計画相談を行っている。

計画相談の契約者数は身体・知的・精神・児童を対象としており、208 名となっている。

厚木市だけに限らず、愛川町、清川村からの様々な委託事業、その他自主事業としてパパママ相談室等行っており、多くの業務に当たっている。

また、基幹相談支援センターに付随した事業としては、厚木市障害者総合相談室「ゆいはあと」として地域の方からの相談窓口や各関係機関との連携や、厚木市障害者協議会事務局として意見の集約、課題の抽出、仕組みづくりの提案等の役割もあり、業務が多岐に渡っている。基幹相談支援センターに 3 名(+2 名非常勤)愛名やまゆり園相談支援事業所に兼務も含め 3 名の相談支援専門員を配置している。

各事業所いずれも、行政からの委託業務である相談支援センターや基幹相談支援センターとしての役割に加えて、指定特定としての計画相談や基本相談等、多岐に渡り業務に当たっていることがわかった。そのような状況の中、効率化、データ化等を行うことで、より相談者等と直接かかわる時間を作り、より良好な関係性を構築でき、質の高い相談支援事業に繋がると考え、各事業所における記録、実績報告、情報共有方法の現状について意見集約した。内容は以下の通りである。

### 3.各相談支援事業所における記録、実績、情報共有方法の現状とそこから見えてくる課題

(1)現状その1とそこから見えてくる課題

新規相談を受けた場合の初動は、紙ベースの相談受理簿を用いて、電話や来所、訪問等にて相談を受け付けた際、その場で記入する。

その後、各個人のフォルダ、ファイルを作成し、相談内容を記録する。記録の残し方はケースによ

て、ワード、エクセル、手書き等、統一されていない。継続相談やケース会議録の場合も同様で、各個人のフォルダやファイルに追加で記録している。記録の取り方もケースによって様々で、書き方や報告書の基準もなく、各相談員の方法で行っている状況。

現状その1から見えてくる課題として、一つ目に、紙ベースの受理簿からそれぞれを記録に残すため、手間がかかり時間を要すること。また、日誌、個人記録、会議録等それぞれに入力しなくてはならない為、事務量が多く、記録をリアルタイムに残すことが難しいこと。

二つ目に、書き方や書式、報告書の基準がない為、各相談員の経験年数や力量に左右される可能性が大きいこと。

三つ目に、記録の方法にバラつきがあると情報共有、評価等に差が出る可能性があることが上げられる。

## (2)現状その2とそこから見える課題

法人内で活用されている、レインボーネットを活用し、個人情報や面談記録等入力している。

現状その2から見えてくる課題として、レインボーネットのメリットは既存のシステムであること、情報共有という点において、大変有効であることが上げられる。

反面、レインボーネットが相談支援に特化されたシステムでない為、活用が難しいこと(相談支援で使用している書式とレインボーネットのアセスメント、フェイスシートの記載項目が異なっている為、フル活用できない)。また、相談者の中にはここだけで話をとどめておいて欲しいと話される方もおり、そのような方からすると、各相談支援事業所が行った相談支援の内容を、法人全体が閲覧できるレインボーネットに記録を載せていくことは、個人情報の観点から慎重に考えなければならない。

## (3)現状その3とそこから見える課題

行政への実績報告について、手書きの日誌や統一されていない記録より、指定の書式へ入力し直し、提出している。

現状その3より見えてくる課題として、現状その

1と同様に、それぞれの日誌や記録等より報告内容の項目を拾い上げている為、手間がかかり、大変時間を要する。事務時間に時間を要してしまうことで、相談者との関わる時間が減少する、リアルタイムに相談内容を記録出来ない事で情報共有や評価が遅れる等が考えられる。

ここでは、以上のように、相談内容をデータ化することに多くの事務時間が割かれていたり、統一された書式がなく、どのように記録を残していくか判断に迷ったり、レインボーネットを使用しながらも、活用しきれなかったりと様々な課題を抱えながら相談支援従事している事がメンバー間で共有することが出来た。

## 4.「ミラクルQとは」と「キーステの現状」

「ミラクルQ」とは相談支援従事者が対象となり、業務日誌、相談者のフェイスシート、相談記録、会議記録等を簡単に作成でき、データ化、蓄積が可能なソフトである。開発された経緯は、障害者相談支援事業の業務はケースワーク、グループワーク、コミュニティワーク、マネージメント等と多岐に渡っており、事業所や地域、相談支援専門員のスキルにより、相談支援の形や中身に「違い」があり、「差(バラつき)」の大きい事業と言われたことから、相談支援の質の向上とある程度の「差(バラつき)」を解消する為、ミラクルQが開発された。

### (1)予定表の活用

「相談初回」、「相談継続」、「地域支援」、「事務等その他」に分けて相談を受けた際に入力し、実績として残す。

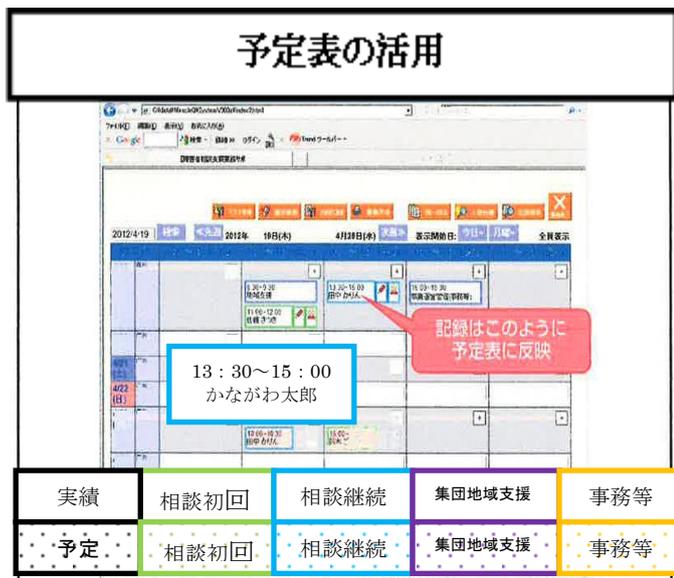
「相談初回」は言葉の通り、個別ケースの初回相談。「相談継続」は個別ケースから継続的に相談を受けた場合。「地域支援」は各関係機関(相談支援事業所や施設、行政等)からの相談。「事務等その他」についてはこれ以外のものとなる。どのような相談でも、受けつけた場合、入力する。

初回の方も相談実績を入力すると同時に基本情報を入力することができ、データ化される。

ここでのポイントは、スケジュールに実績を残すことから各ケースの記録管理がスタートし、フェイ

## 平成 29 年度 職員研究活動援助事業⑤

シート、相談記録、会議記録等のデータ管理が出来ることである。相談を受けた際、細かく時間を残すことで相談支援にどれくらい時間を要しているか、相談員がどれくらい相談支援に従事しているか、データとしてわかることに繋がる。画面上で記録の有り無しが確認できたり、詳細を表示できたり、編集も可能となる。



※相談初回、相談継続、集団地域支援、事務等はそれぞれ色分けされている。予定、実績についても色分けされている。

### (2)業務記録の入力

相談支援の内容を細かく入力していく。①個別相談・初回再開 ②個別相談・継続 ③集団支援 ④地域支援 ⑤事業運営管理に業務区分、業務時間、場所や方法等入力する。

キーステでは役割に地域支援=地域の相談支援事業所等の関係機関への支援や連携強化等がある為、各関係機関からの相談も詳細に実績として上げている。

### (3)会議録の入力

ケア会議が行われた際、記録を残す。記録の内容は、参加者、目的、内容、評価とケア会議の振り返り、会議自体のありようの振り返り等に役立てることが出来る。

キーステでは、障害者協議会や個別支援検討連絡会の事例検討会の事例を上げる際や、所内

でのケース検討の際に活用されている。

### (4)サービス等利用計画管理

氏名や別紙 1、別紙 2、計画案・週案、計画等すべてがリンクされており、編集するとリンクされたものは自動反映される。

### (5)相談実績報告

日々の相談を受けた際、実績として残してきたものを、一括統計処理することが出来る。

キーステでは、質の高い統計となるよう、実績として残す際、職員の裁量による曖昧さを減らせるよう、細かなルールに基づいて入力している。

### キーステ調査結果

キーステがミラクルQを導入した背景として、障害者相談支援事業の性質を理解し、バラツきの解消、相談支援の質の向上、自立支援協議会の活性化を目指し導入された。

スケジュール管理、日々の相談記録等のデータ管理、基幹を受けている松ヶ丘園では計画相談の管理をミラクルQを活用し管理されている。

ミラクルQ導入後、統計管理も活用し、委託事業である市への実績報告を毎月行っている。実績報告書の作成に多くの時間を要していたところ、一括統計処理が可能となり、事務負担が大幅に軽減することが出来ている。

その他、実績報告だけに限らず、相談者ごとにデータが管理されていることで全体的な事務量が大きく減少されていること、対応した相談内容(会議録も含む)をすべて入力しているため、担当以外のケースについても、検索してすぐに情報が取り出すことができる為、所内で情報共有がスムーズに行われていること、各ケースに関わっている時間数もデータとして残る為、相談支援の実働も見える化されたこと等の声が聞かれる。

## 5.提案

### (1)レインボーネットの活用

レインボーネットは、現に法人内において導入

されており、様々なデータの入力や閲覧が可能であり、情報の共有、活用が有効なシステムである。

しかし、各事業所では、個人情報観点からケースによっては相談内容の閲覧について配慮を感じることもある。データ管理ができる者を制限するなどのシステムの検討や相談支援に特化されたアセスメントシート、フェイスシート等の書式を作成し、それらを導入できるかの検討を提案していきたい。

## (2)ミラクルQの導入

「ミラクル Q」は相談支援従事者を対象としたシステムであり、活用することで、以下のような効果を得られることが魅力である。

### ①記録の作成・検索業務等の省略化が図れる

日々の業務日誌、相談者のフェイスシート、相談記録、会議録などを統一された方法で作成でき、事業所内ですぐに情報が取り出せ、共有することが出来る。台帳が簡単に綺麗に印刷できることはもちろん、同じ書式であることは確認のしやすさにも繋がる。

### ②妥当性のある比較検討が出来る

新規の相談が入った場合、困難なケースの場合等、ケース記録、ケース会議記録を用いて、振り返り、評価、支援の方向性の検討がスムーズに行うことが出来る。

各相談支援専門員の支援方法もデータとして見ることができ、経験年数の差による支援方法のバラつきをなくしたり、支援の質を高めたりすることが可能になる。

### ③相談支援事業・業務の振り返りが可能となる

業務状況や相談実績を一括統計処理することが出来ることで、それら統計から様々なことを検証や評価することが可能となる。

事業所における相談支援事業の実態が把握でき、相談支援そのものを客観的に強化することも出来る。また、地域の診断や地域の課題も抽出できる材料にもなり、そこから地域づくりに繋がる可

能性もある。

ただし、導入するにあたり料金の支払いが発生する。常勤換算 5 名以下の事業所月額 4,298 円(税込)常勤換算 10 名以下の事業所月額 8,424 円(税込)費用面も含め検討をし、導入が可能かどうか提案していきたい。

## 6.おわりに

孤立しやすい環境である相談支援専門員だが、横の繋がりをより深められる機会となり、連絡会のメンバーがどのような環境でどのように支援に当たっているか情報共有出来たことは、各相談支援専門員のバーンアウトを防ぐ一助に繋げることが出来た。また、ミラクルQについて知識を深められ、今回のように報告できる機会を頂け、相談支援に従事しているメンバーのことを少しでも身近に感じてもらえたと思う。

最後に、「記録」の効率化、データ化等の管理をすることで、より質の高い個別支援が可能になるだけでなく、そこから、地域の診断や課題の抽出の材料となり、新たな仕組み作りを発信していく重要な役割を担っていることを再認識することが出来た。

今後も当連絡会を通し、メンバー同士で切磋琢磨し業務に従事していきたい。