

# 障害者相談支援体制の整備に係る取組みについて①

(計画相談支援・障害児相談支援)

# 【目次】

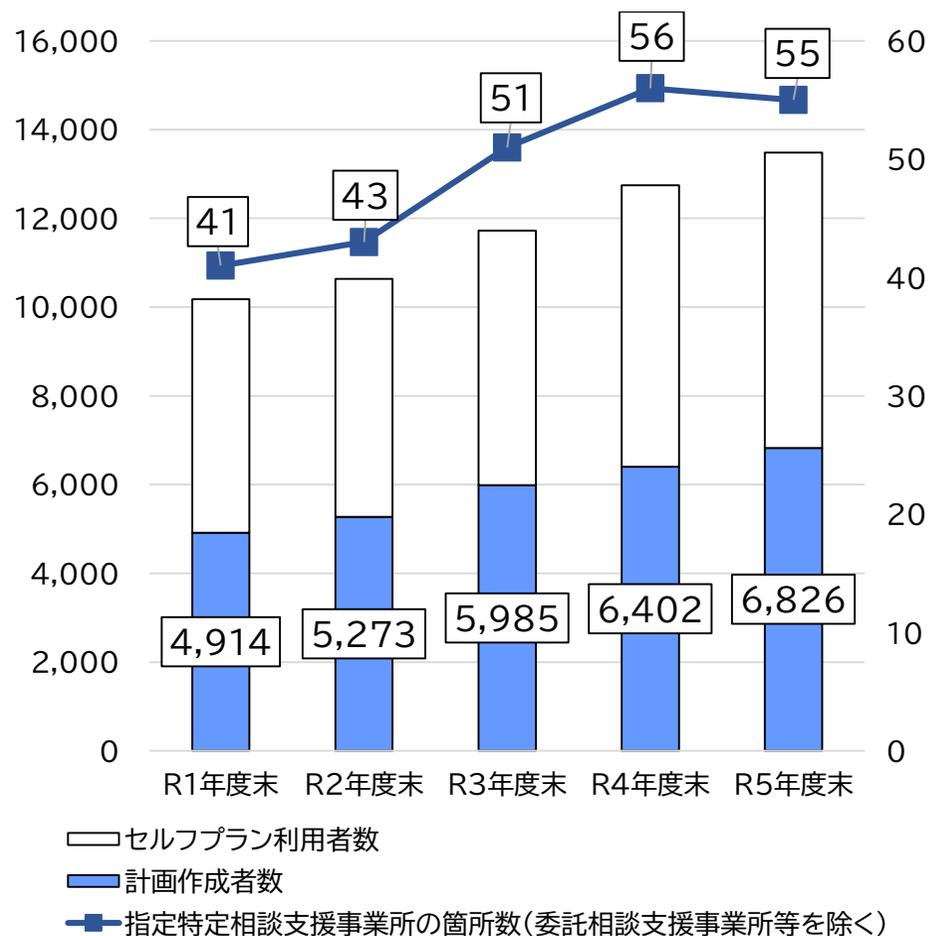
1 趣旨.....	1ページ
(1)取組みの背景	
(2)実態把握に係る取組みの経過	
2 実態把握の取組み.....	4ページ
(1)指定特定を対象としたアンケート調査	
(2)セルフプラン利用者を対象としたアンケート調査	
(3)ヒアリング等の追加調査	
3 課題と取組みの方向性について(案).....	25ページ
(1)指定特定の対応力の向上	
(2)計画相談支援等へのアクセシビリティの向上	



# 1(1)取組みの背景

- 本市では、計画相談支援・障害児相談支援（以下、「計画相談支援等」）の充実に向け、計画相談支援運営ガイドブックの作成、基幹相談支援センターを中心に宮城県相談支援従事者初任者研修への協力等に取り組んできた。
- これにより、計画相談支援等を行う指定特定相談支援事業所及び利用者数は、徐々に増加してきたが、今なお、多くの方がセルフプランにより障害福祉サービスを利用している状況にある。
- こうした状況を踏まえ、仙台市障害保健福祉計画に基づく取組みの一環として、計画相談支援等がより利用しやすい環境の整備を目的に実態の把握を行うもの（\*1）。

指定特定相談支援事業所数と計画作成者数の推移



\*1 障害者保健福祉計画とは、障害者基本法第11条第3項に定める市町村における障害者のための施策に関する基本的な計画（市町村障害者計画）であり、本市の障害者施策全体の方向性を定めるもの。  
上記計画における、基本方針3「地域での安定した生活を支援する体制の充実」に基づき実施するもの。

## 1(2)実態把握に係る取組みの経過

年月日	取組み
令和5年12月～令和6年1月	セルフプランにより障害福祉サービスを利用する障害児者(以下、「セルフプラン利用者」という)を対象としたアンケート調査
令和6年6月～7月	指定特定相談支援事業所(以下、「指定特定」という)を対象としたアンケート調査
令和6年11月～令和7年2月	追加調査(障害福祉サービス事業所を対象とした計画相談支援等への新規参入の意向に関する調査、指定特定や主任相談支援専門員等を対象とした各種ヒアリング等)

上記の各種調査結果を踏まえ、目的の達成に向けた課題と取組みの方向性について整理する必要がある。

## 2 実態把握の取組み

## 2(1)指定特定を対象としたアンケート調査(※参考資料1参照)

対象:市内56事業所(51事業所から回答)

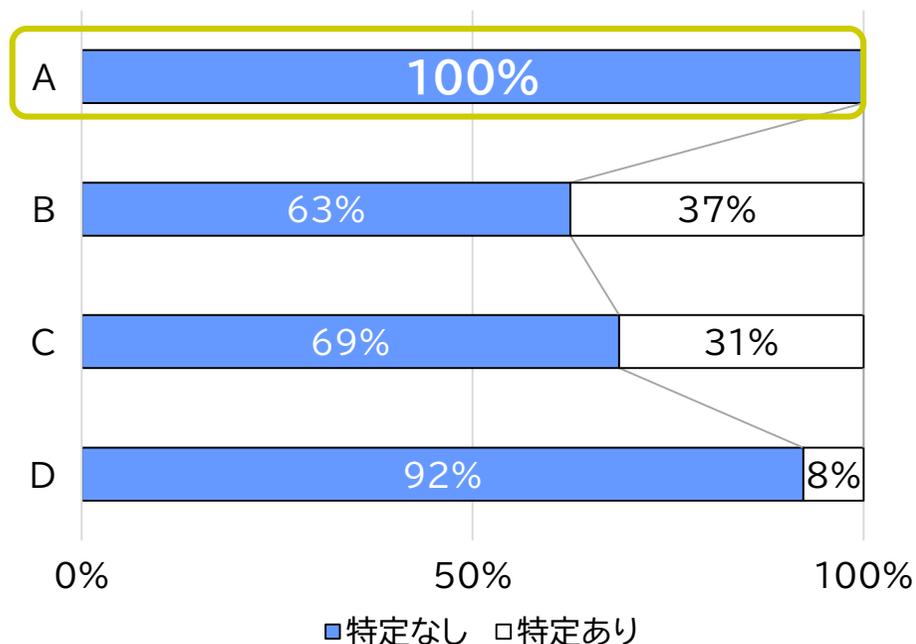
「支援の実施」×「事業所運営」の状況から整理した指定特定の類型

類型	支援の実施(*2)	事業運営(*3)	事業所数(*4)
類型A	良	良	10事業所
類型B	課題あり	良	8事業所
類型C	良	課題あり	16事業所
類型D	課題あり	課題あり	13事業所

- \*2 「支援の実施」については、計画相談支援等の実施上の困難さ(問22)の回答を得点化し、平均点以上の事業所を「良」、平均点以下の事業所を「課題あり」と整理。
- \*3 「事業運営」については、事業の経営・運営状況(問29)の回答において、「指定特定のみ収益で、独立採算は可能である」又は「現状指定特定のみ収益で、独立採算できていないが、運営上の工夫で可能であると考えている」と回答した事業所を「良」、指定特定のみ収益で、独立採算は不可能であると回答した事業者を「課題あり」と整理。
- \*4 事業の経営・運営状況(問29)の回答において、「わからない」と回答した4事業所は除外。

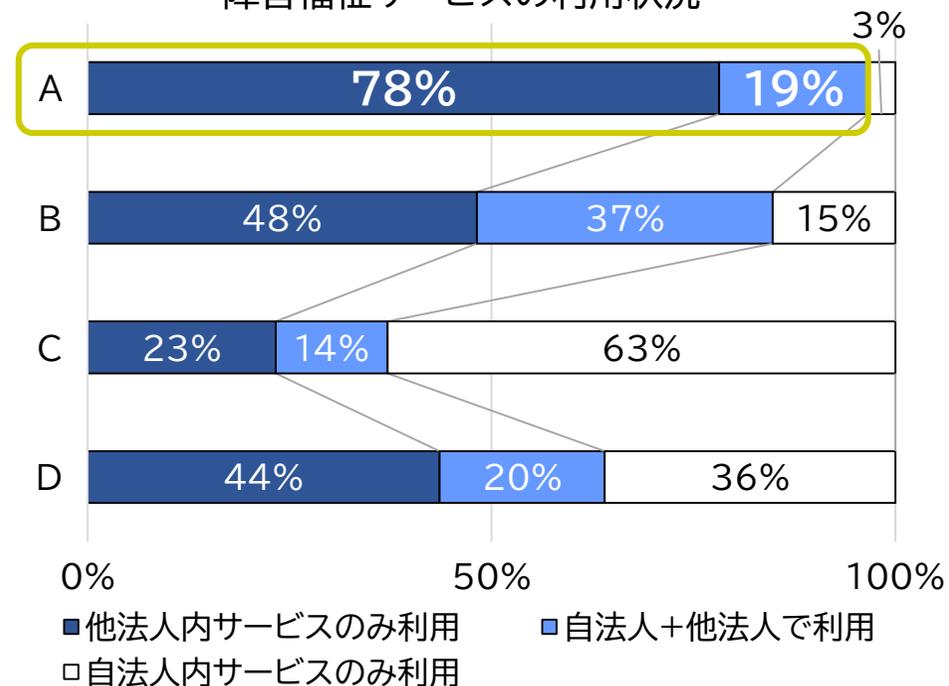
## 2(1)指定特定を対象としたアンケート調査

支援の対象とする障害種別の特定



■ 類型Aのうち、支援の対象とする障害種別を特定している事業所はない

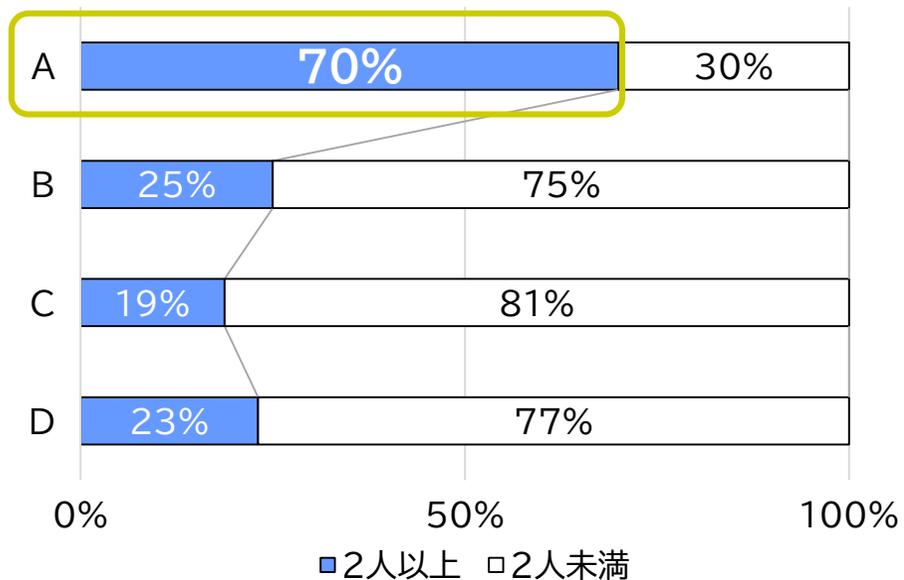
計画相談支援等を提供する障害児者の法人内外で実施する障害福祉サービスの利用状況



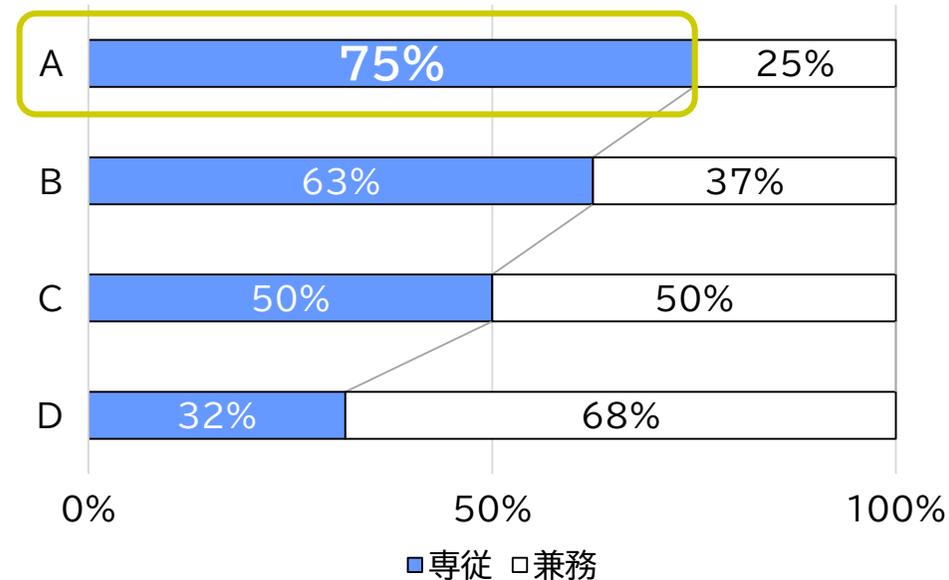
■ 類型Aが計画相談支援等を提供する障害児者のうち、約97%が他法人の障害福祉サービスを利用している

## 2(1)指定特定を対象としたアンケート調査

相談員の配置人数(常勤換算)



相談員の勤務状況

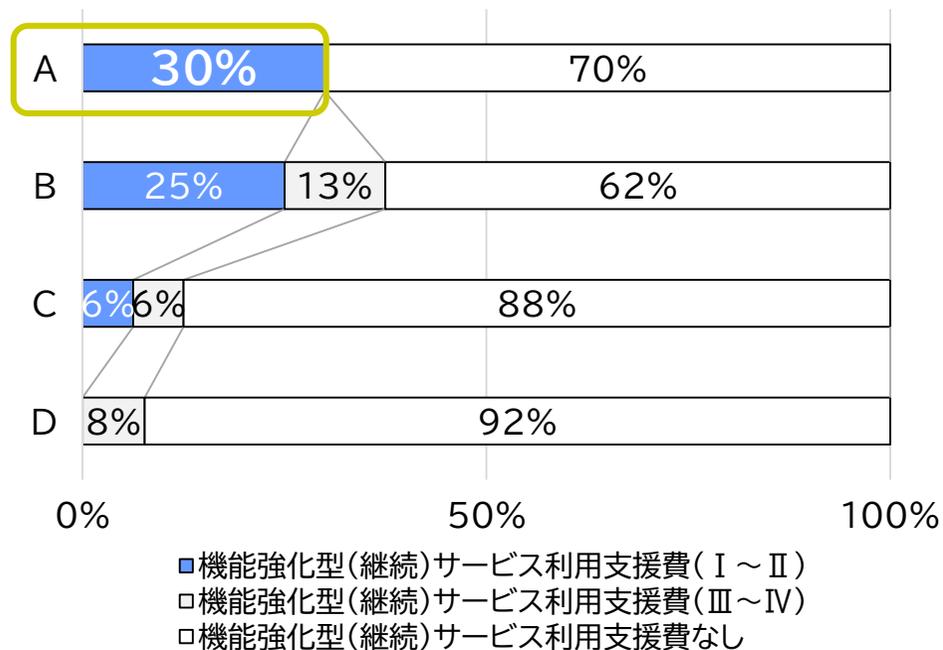


タイプAのうち、70%の事業所が常勤換算  
2名以上の相談員を配置している

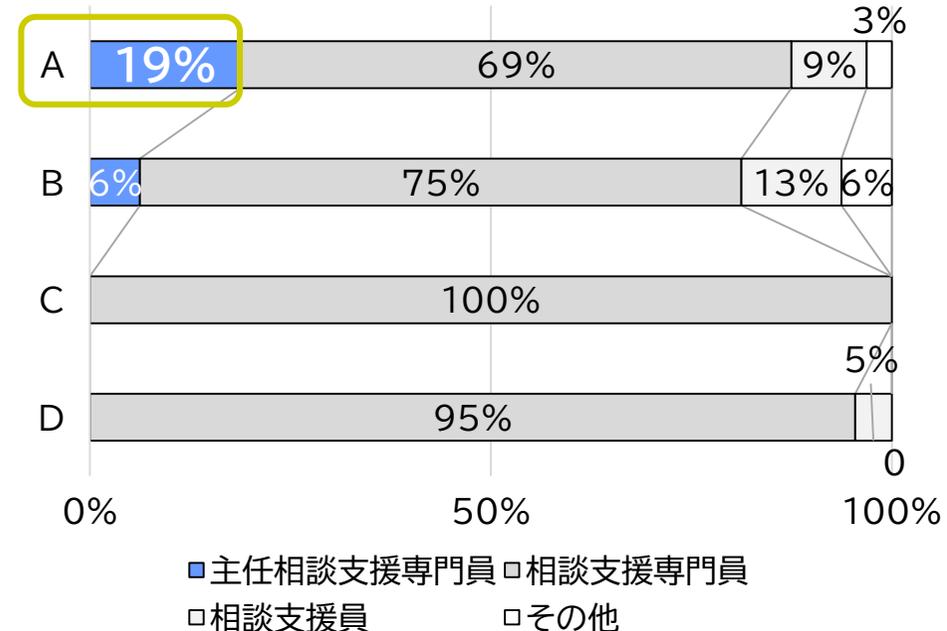
タイプAに勤務する相談員のうち、75%  
が専従で配置されている

## 2(1)指定特定を対象としたアンケート調査

事業所において算定している基本報酬区分



相談員の職種



類型Aのうち、30%の事業所が機能強化型(継続)サービス利用支援費(\*5)(I~II)を算定している

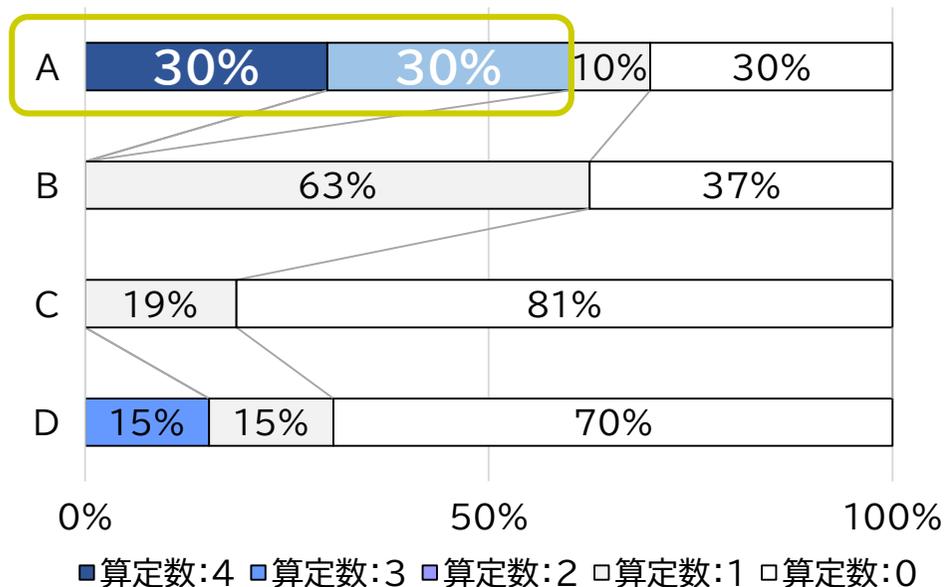
類型Aに勤務する相談員のうち、約19%が主任相談支援専門員(\*6)である

\*5 相談支援専門員の配置等について手厚い体制を整えている事業者の取組みを評価する観点から、体制に応じた段階別の基本報酬区分設定するもの(報酬単価は、(I)>(II)>(III)>(IV)の順に高い)。

\*6 地域づくり、人材育成、困難事例への対応など地域の中核的な役割を担う相談支援専門員。相談支援従事者現任研修受講後、3年以上の実務経験を経て、主任相談支援専門員研修を受講することにより配置可。

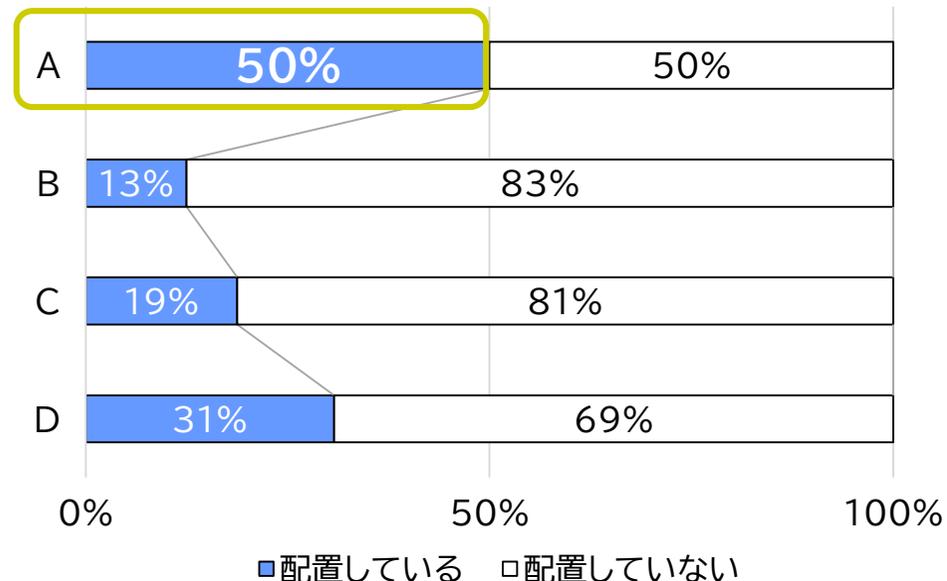
## 2(1)指定特定を対象としたアンケート調査

事業所において算定している体制加算(\*7)の数



類型Aのうち、60%の事業所が2つ以上の体制加算を算定している

請求や労務等を担当する事務職員の配置

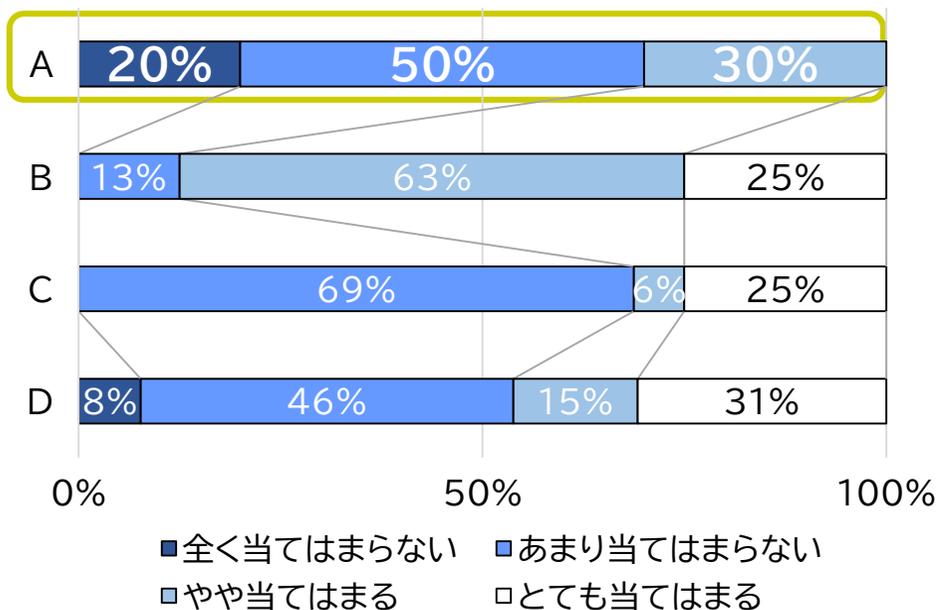


類型Aのうち、50%の事業所が請求や労務等を担当する事務職員を配置している。

\*7 主任相談支援専門員配置加算(I・II)、要医療児者支援体制加算(I・II)、行動障害支援体制加算(I・II)、精神障害支援体制加算(I・II)

## 2(1)指定特定を対象としたアンケート調査

計画相談支援等に係る事務作業等についての困難さ



計画相談支援等に係る事務作業について、  
困難に感じていることへの工夫(類型A)

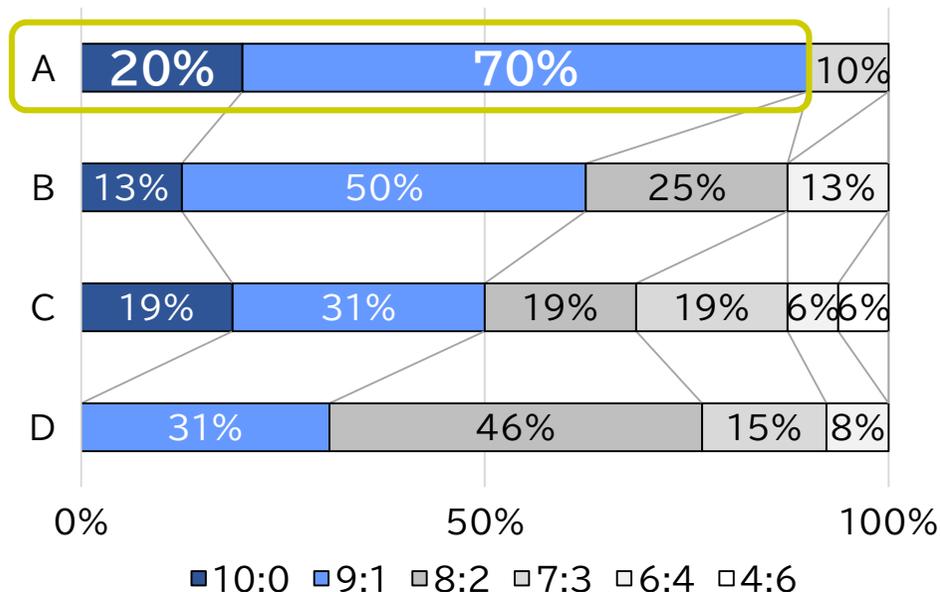
- 経理・労務業務の外注化
- 事務員の雇用
- 事務作業を法人内の他部署にて対応
- 勤退管理についてクラウド型の労務ソフトにて管理
- Web会議システム等ICTの活用など

類型Aのうち、計画相談支援等に係る事務作業に強い困難さ(「とても当てはまる」を選択)を抱えている事業所はない

類型Aの事業所は、多様な方法により事務作業の効率化に取り組んでいる

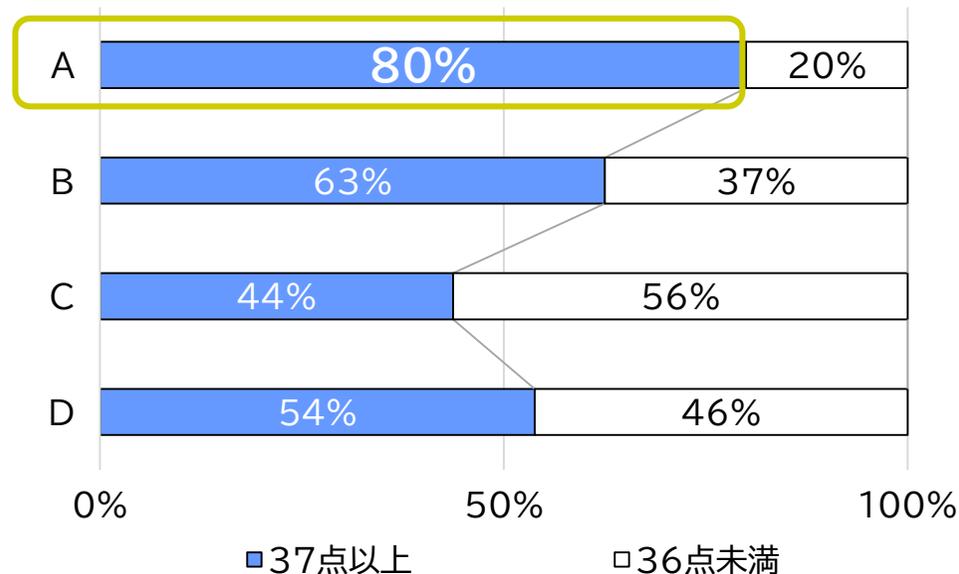
## 2(1)指定特定を対象としたアンケート調査

計画相談支援等に関する業務と  
それ以外の業務の時間の比較



タイプAのうち、90%の事業所が業務時間のうち9割以上を計画相談支援等に関する業務に充てている

関係機関との連携状況

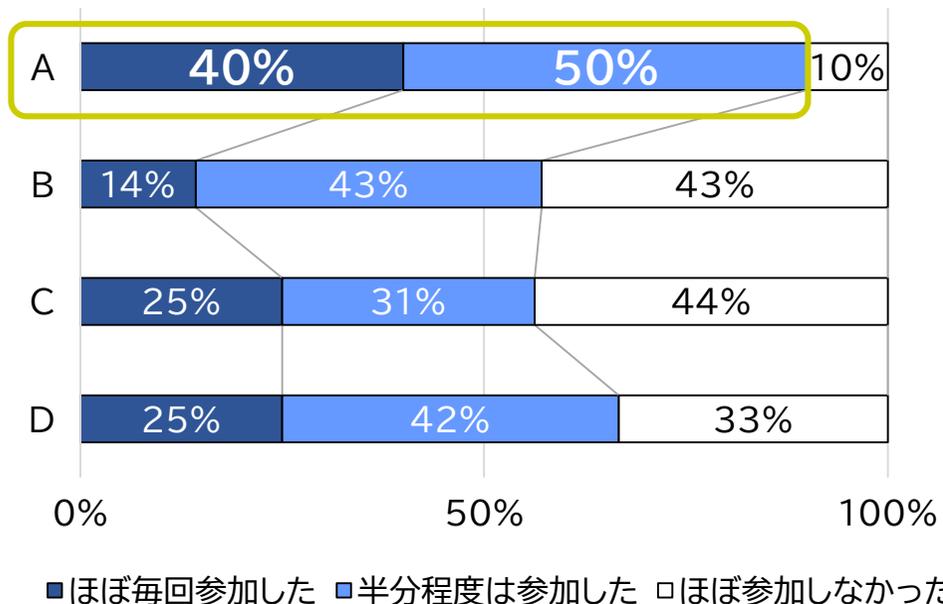


タイプAのうち、80%の事業所が関係機関との円滑な連携(\*8)を図っている

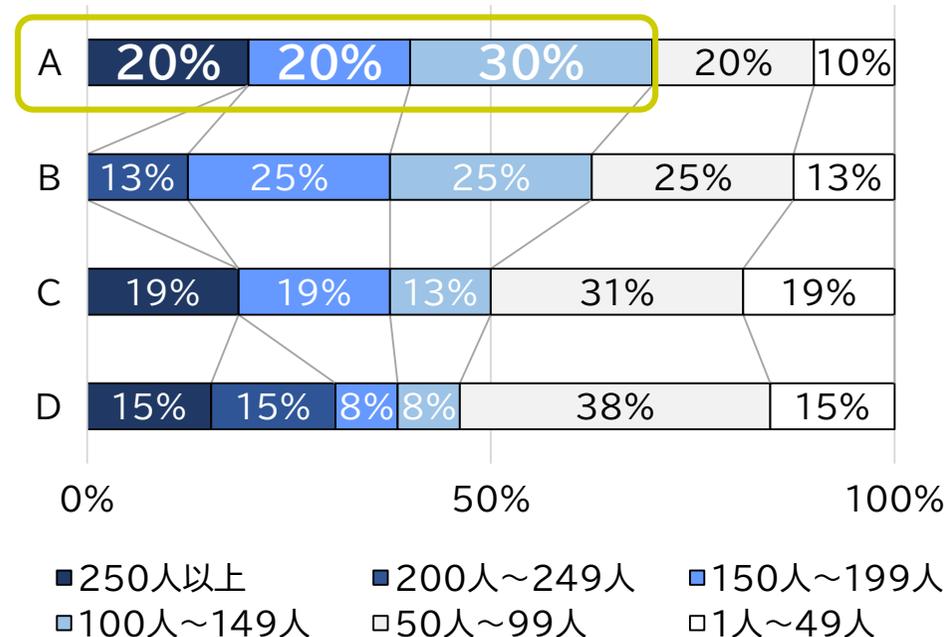
\*8 問26-1~26-12の回答について、「連携がとりやすい=4点」、「どちらともいえない=3点」、「連携がとりにくい=2点」、「これまで連携したことがない=1点」とし、得点化(最大48点)。平均点である約37点以上のものを「関係機関と円滑な連携を図っている指定特定」として整理。

## 2(1)指定特定を対象としたアンケート調査

各区障害者自立支援協議会(以下、「区自立協」という)の参加状況(令和5年度)



計画相談支援等を提供する障害児者数

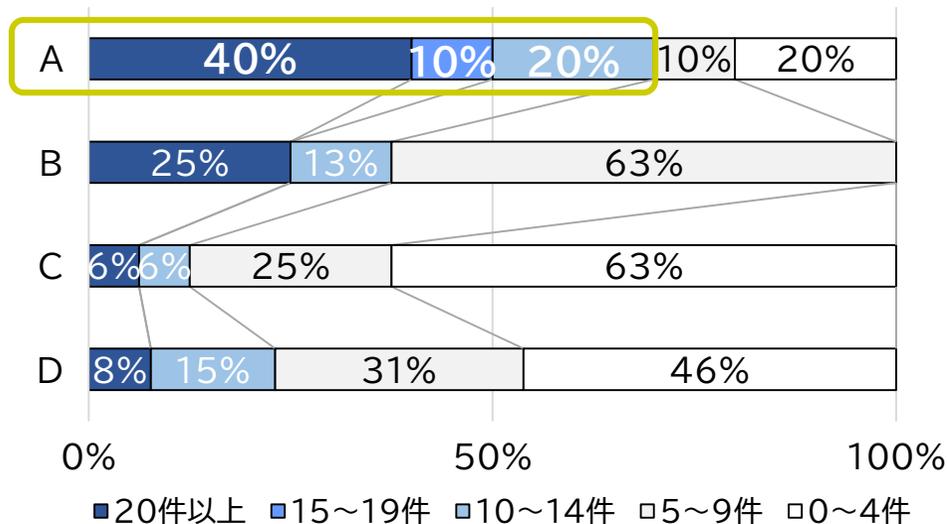


タイプAのうち、90%の事業所が区自立協が行う会議体に半分以上参加している

タイプAのうち、70%の事業所が100人以上の障害児者に計画相談支援等を提供している

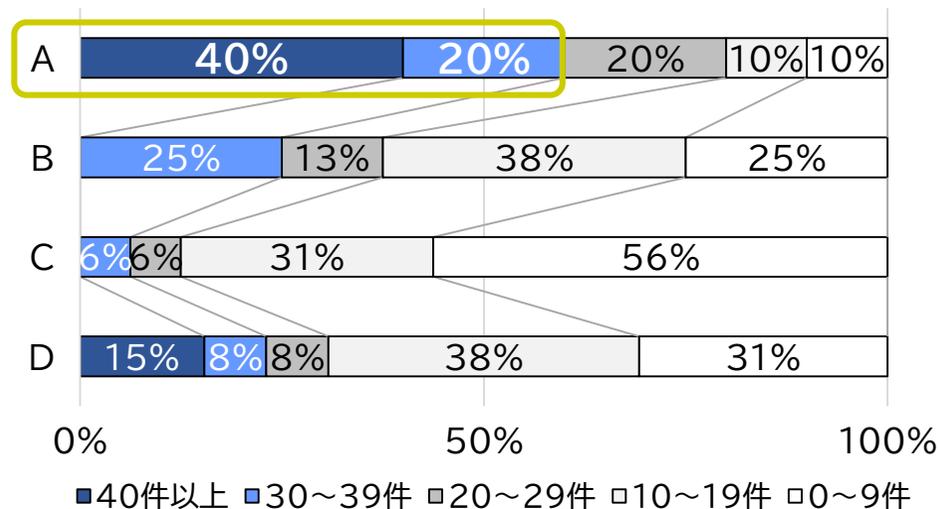
## 2(1)指定特定を対象としたアンケート調査

1月あたりの平均的な  
サービス利用支援(\*9)費の請求件数



タイプAのうち、70%の事業者が月平均10件以上のサービス利用支援費を請求している

1月あたりの平均的な  
継続サービス利用支援(\*10)費の請求件数



タイプAのうち、60%の事業所が月平均30件以上の継続サービス利用支援費を請求している

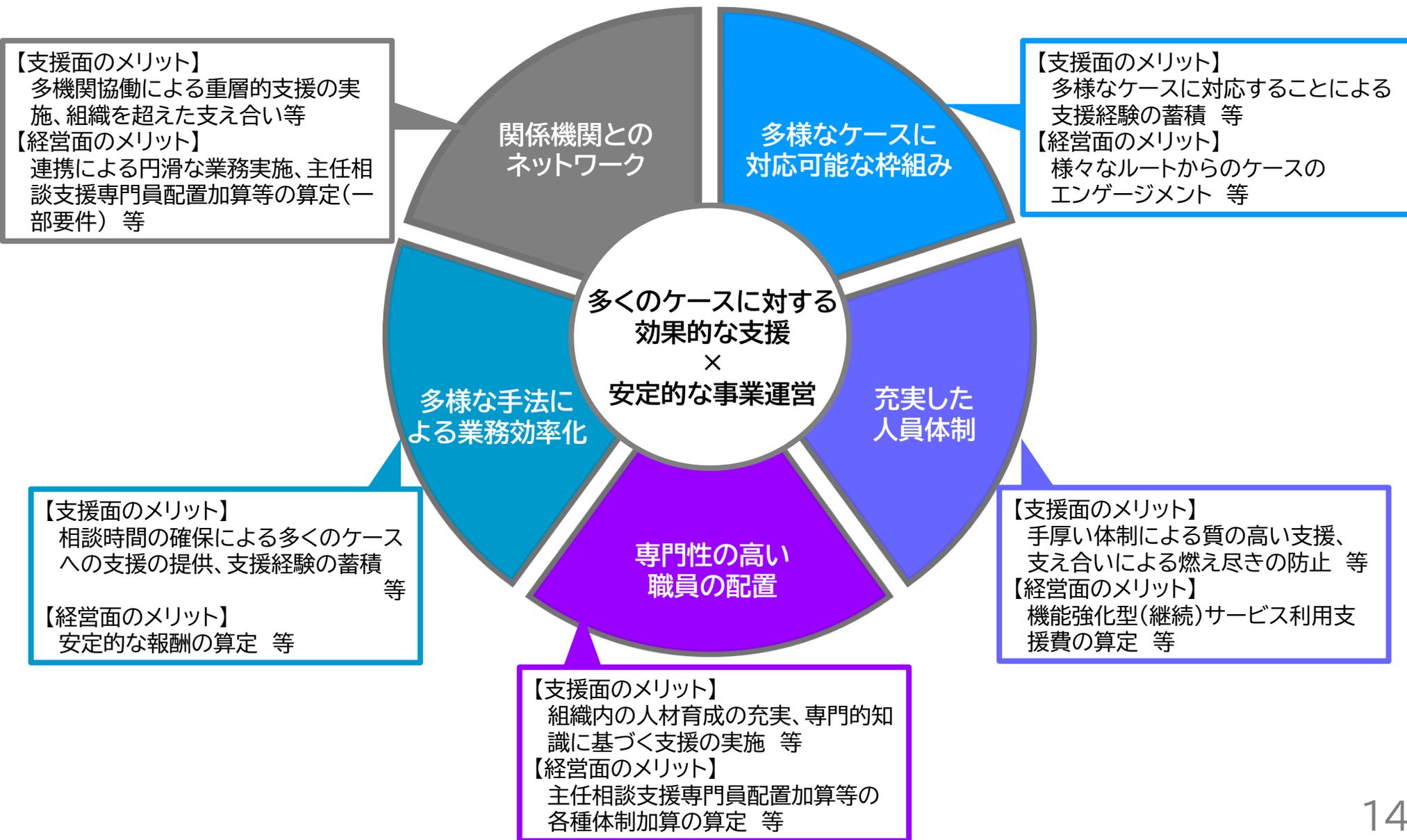
\*9 障害福祉サービスの申請若しくは変更の申請に係る障害児者等の心身の状況、その置かれている環境、サービスの利用に関する意向その他の事情を勘案し、利用する障害福祉サービス又は地域相談支援の種類及び内容等を記載した「サービス等利用計画案」を作成する。  
支給決定若しくは、支給決定の変更の決定又は地域相談支援給付決定後に、指定障害者福祉サービス事業者等との連絡調整等の便宜を供与するとともに、支給決定又は地域相談支援給付決定に係るサービスの種類及び内容、担当者等を記載した「サービス等利用計画」を作成する。

\*10 支給決定又は地域相談支援給付決定の有効期間内において、当該者に係るサービス等利用計画が適切であるかどうかにつき、モニタリング期間ごとに、障害福祉サービス又は地域相談支援の利用状況を検証し、その結果及び心身の状況、その置かれている環境、サービスの利用に関する意向その他の事情を勘案し、「サービス等利用計画」の見直しを行い、その結果に基づき、次のいずれかの便宜を供与する。

①「サービス等利用計画」を変更するとともに、関係者との連絡調整等を行う。

②新たな支給決定若しくは支給決定の変更の決定又は地域相談支援給付決定が必要と認められる場合において、当該支給決定障害児者又は地域相談支援給付決定障害者に対し、当該申請の勧奨を行う。

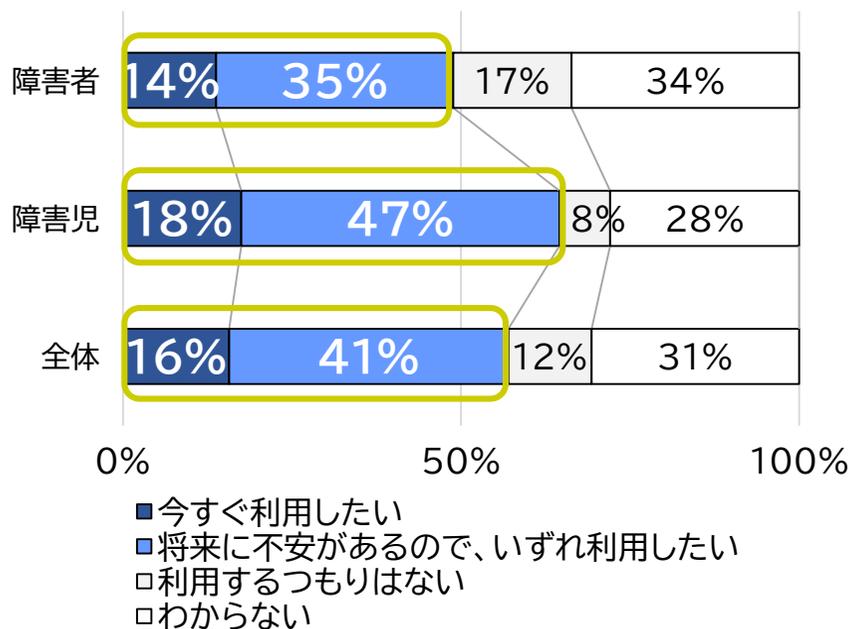
## 2(1)指定特定を対象としたアンケート調査: 類型Aの特徴の整理



## 2(2)セルフプラン利用者を対象としたアンケート調査(※参考資料2参照)

対象:6,276名(1,463名から回答)

計画相談支援等の利用希望



計画相談支援等の利用を希望する背景

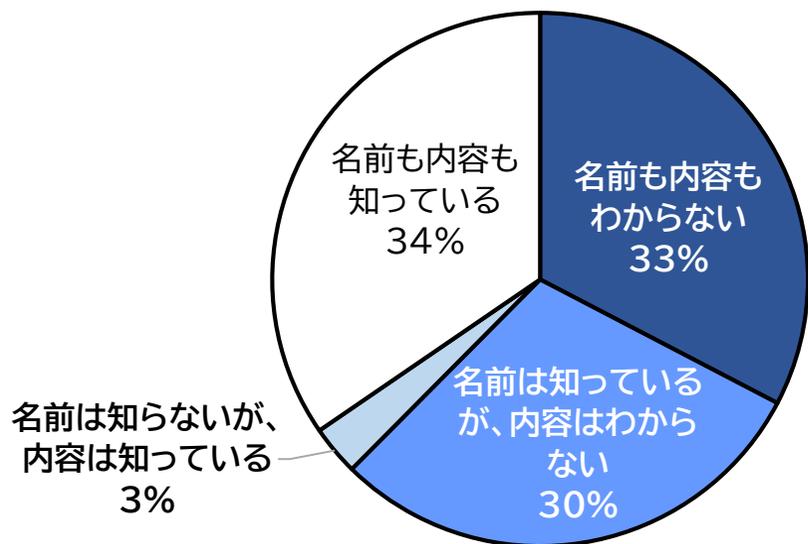
- こどもが発達障害の疑いを指摘されているが、利用できるサービスがわからない。
- 部屋を片付けたいが、どこに連絡すればいいかわからない。
- 生活や就労に関する相談をしたいが、どこに相談すればよいかわからない。
- 全てを独力で調整しなければいけないことは労力がかかるし、限界がある。
- 利用するサービスの検索や問い合わせ、見学等をすべて担わなければならない負担が大きい。
- こどもが客観的にどのくらいできているのかわからずに悩んだ。相談員がいてもらえるとありがたい。  
など

セルフプランで障害福祉サービスを利用する障害者の5割、障害児の6割が計画相談支援等の利用を希望している

セルフプランで障害福祉サービスを利用する障害児者は、生活上多様な困りごとや、サービス調整の苦労を抱えている

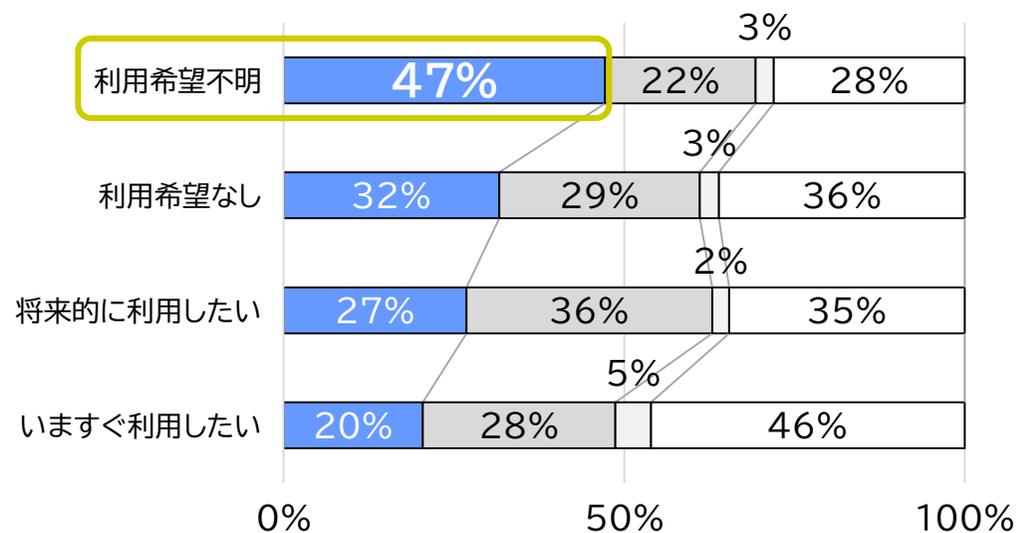
## 2(2)セルフプラン利用者を対象としたアンケート調査

計画相談支援等の認知度



計画相談支援等について、サービスの名前や内容等の認知度が低い

計画相談支援等の利用希望と認知度の関係



- サービスの名前も内容もわからない
- サービスの名前は知っているが、内容はわからない
- サービスの名前は知らないが、内容は知っている
- サービスの名前・内容を知っている

計画相談支援等の利用希望が不明な障害児者ほど認知度が低い

## 2(2)セルフプラン利用者を対象としたアンケート調査

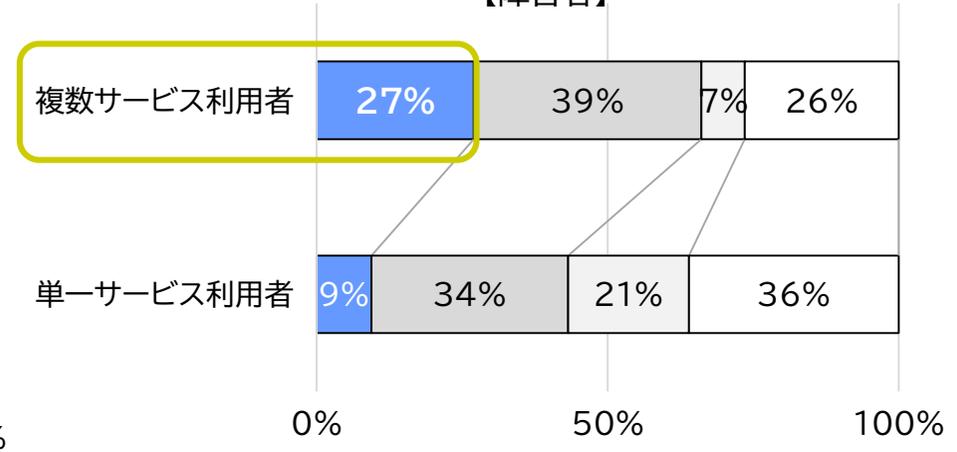
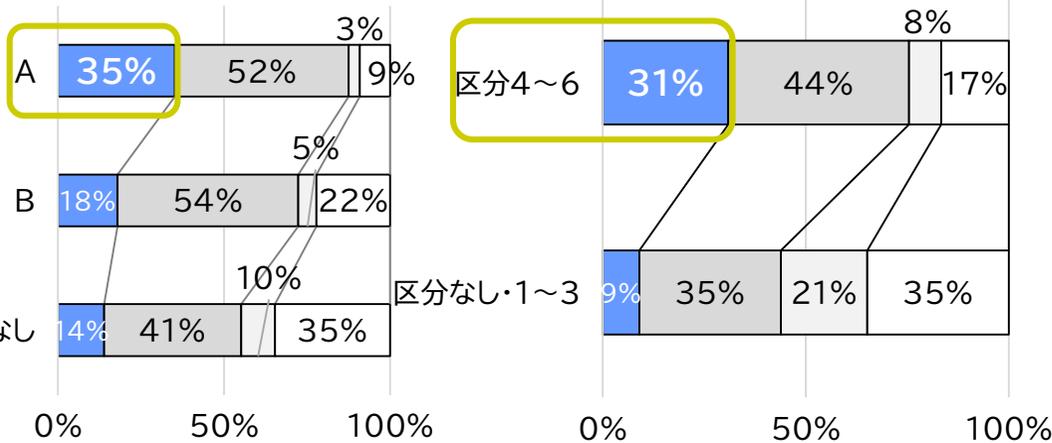
障害程度別の計画相談支援等の利用希望

障害福祉サービスの利用状況別の計画相談支援等の利用希望

【障害児】

【障害者】

【障害者】



- 今すぐ利用したい
- 将来に不安があるので、いずれ利用したい
- 利用するつもりはない
- わからない

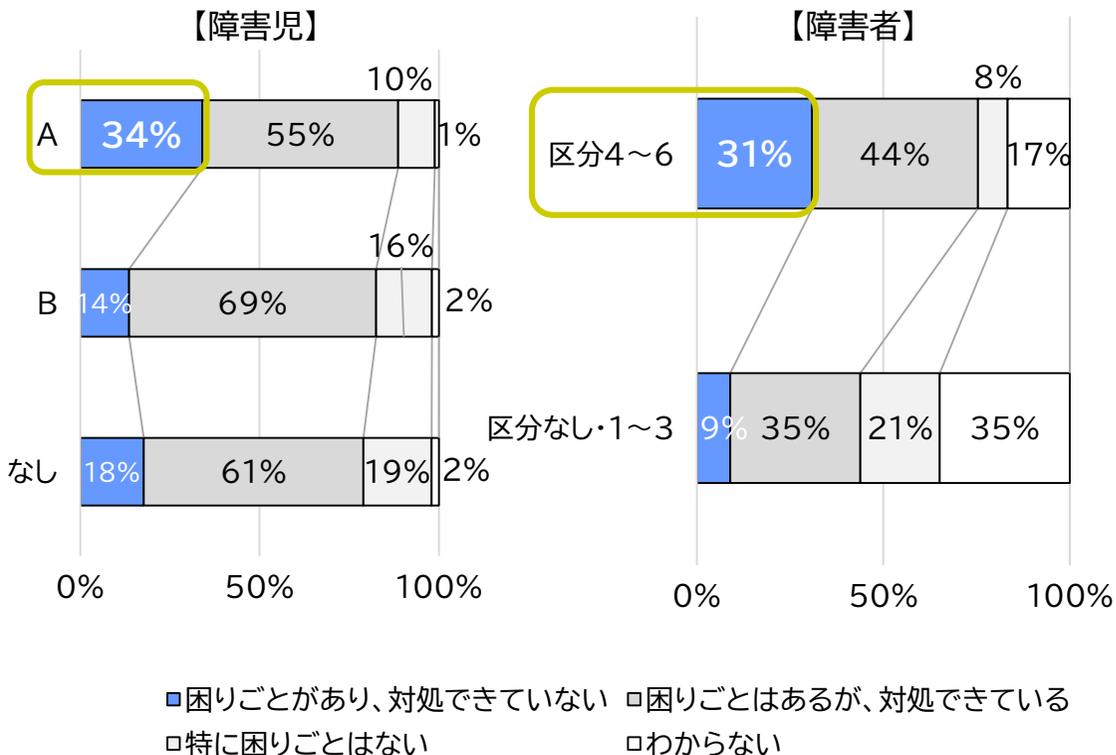
- 今すぐ利用したい
- 将来に不安があるので、いずれ利用したい
- 利用するつもりはない
- わからない

障害が重い方のほうが、計画相談支援等を今すぐ利用したい割合が高い

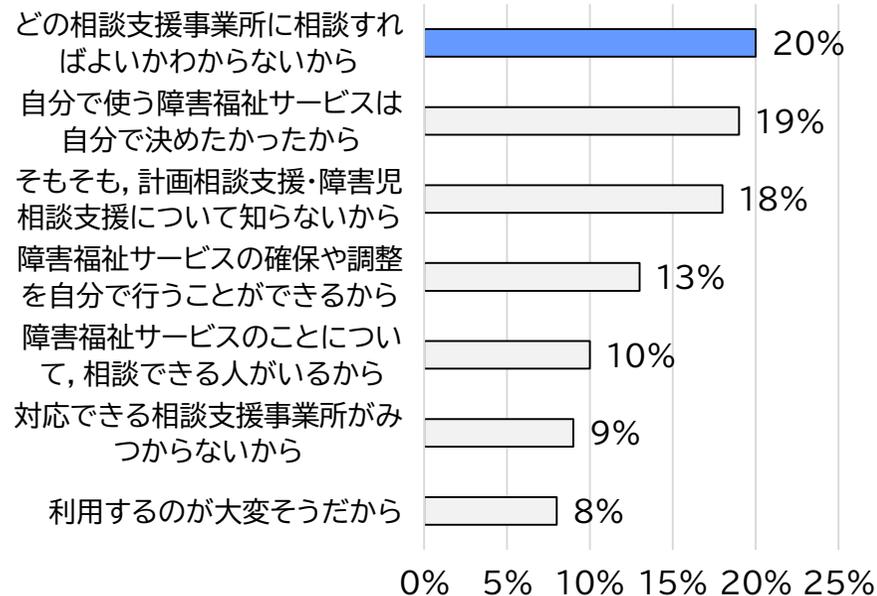
複数の障害福祉サービスを利用している方のほうが、計画相談支援等を今すぐ利用したい割合が高い

## 2(2)セルフプラン利用者を対象としたアンケート調査

障害程度別の困りごとへの対処状況



セルフプランにより障害福祉サービスを利用する理由



障害が重い方のほうが、生活上の困りごとに対処できていない割合が高い

どの相談支援事業所に相談すればよいかわからない方が少なくない

## 2(3)ヒアリング等の追加調査①

### 【支援実施上の困難さに関する指定特定を対象としたヒアリング:支援力向上のポイント】

指定特定の支援力向上のポイント	習得を要する知識・技術等
支援の基盤となる理念や知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 計画相談支援等の基本的な進め方</li> <li>■ 各障害の特性や疾患に関する知識</li> <li>■ ソーシャルワークの理念・理論</li> <li>■ 訪問や面接技法</li> <li>■ ストレングス視点</li> <li>■ 障害福祉サービス、その他関連する制度の知識</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>
適切な支援関係の構築の進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ チームアプローチによる抱え込みの防止</li> <li>■ 対象者との適切な物理的・心理的距離感</li> <li>■ 自己覚知</li> <li>■ 積極的な支援を求めない当事者へのアプローチ</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>
地域資源の実情の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 障害福祉サービス事業所の特徴の把握</li> <li>■ 障害福祉サービス以外の地域資源の把握 (インフォーマルな資源も含む)</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>
情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 当事者の理解を主眼とした情報の収集</li> <li>■ 必要に応じた関係機関との情報連携</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>
見立ての構築と支援方針の策定の進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 収集した情報の組み立てと解釈による見立て</li> <li>■ 表面化した問題の背景の理解</li> <li>■ 見立てに基づく蓋然性の高い支援方針の策定</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>
関係機関との連携協働の進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 関係機関に対する支援方針の説明・共有と合意形成</li> <li>■ 支援方針に基づく具体的な役割の分担、関わり方の整理</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>

## 2(3)ヒアリング等の追加調査①

【支援実施上の困難さに関する指定特定を対象としたヒアリング:指定特定における人材育成の現状】

人材育成の現状	指定特定からの具体的な意見
習熟度に応じた学びの 機会の不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 新人や未経験者を育成する体制が整っていない。</li> <li>■ 人材育成が一時的なものに留まり、継続的な学びの機会がない。</li> <li>■ リーダーシップを発揮できる人材の育成が十分ではない。</li> <li>■ 定期的な研修の機会が不足しており、スキルが向上せず、効果的な支援を行うことができない。</li> <li>■ 初任者研修後すぐに現場に出ても、何から始めたらよいかわからないことが多々ある。 など</li> </ul>
OJTの機会の不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 法人の内部で相談や助言を受ける体制が整っていない。</li> <li>■ 理論だけでは効果的な支援の実践はできないが、支援に必要なスキルを現場で学ぶ機会が少ない。</li> <li>■ 研修等で知識を得ても、現場実践の中でどのように活用できるのか迷いがある。</li> <li>■ 現場実践に対するフィードバックがなく、自信をもって支援にあたることができない。 など</li> </ul>
日々の負担の分かち合い、 支え合いの機会の不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 支援内容の範囲役割分担が明確ではないため、ストレスやプレッシャーを感じる。</li> <li>■ 人材が短期間で離職してしまうことが多い。</li> <li>■ 相談支援業務は、精神的な負担が大きく、燃え尽きてしまうことも多い。メンタルヘルスのケアが重要。</li> <li>■ 事業所内や地域のグループ等で学び合える環境がなければ、孤立感が大きくなる。</li> <li>■ 一人事業所等同じ立場や経験年数同士の交流の機会があると良い。 など</li> </ul>

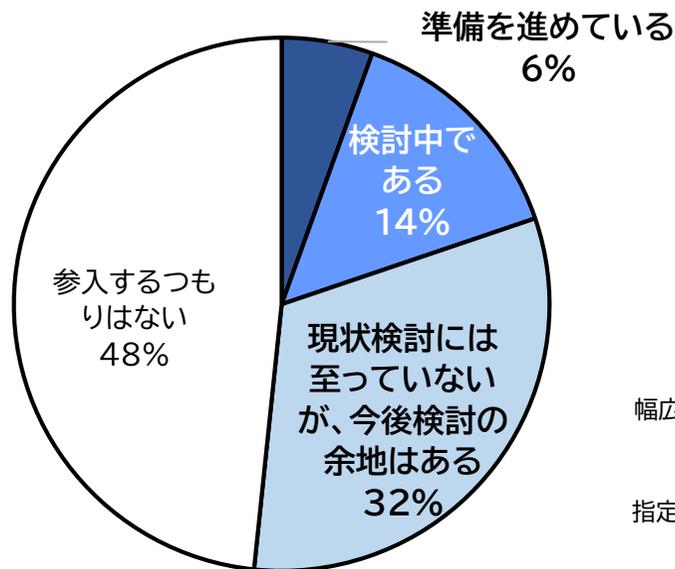
## 2(3)ヒアリング等の追加調査②

【計画相談支援等への新規参入の意向に関する障害福祉サービス事業所を対象とした調査】

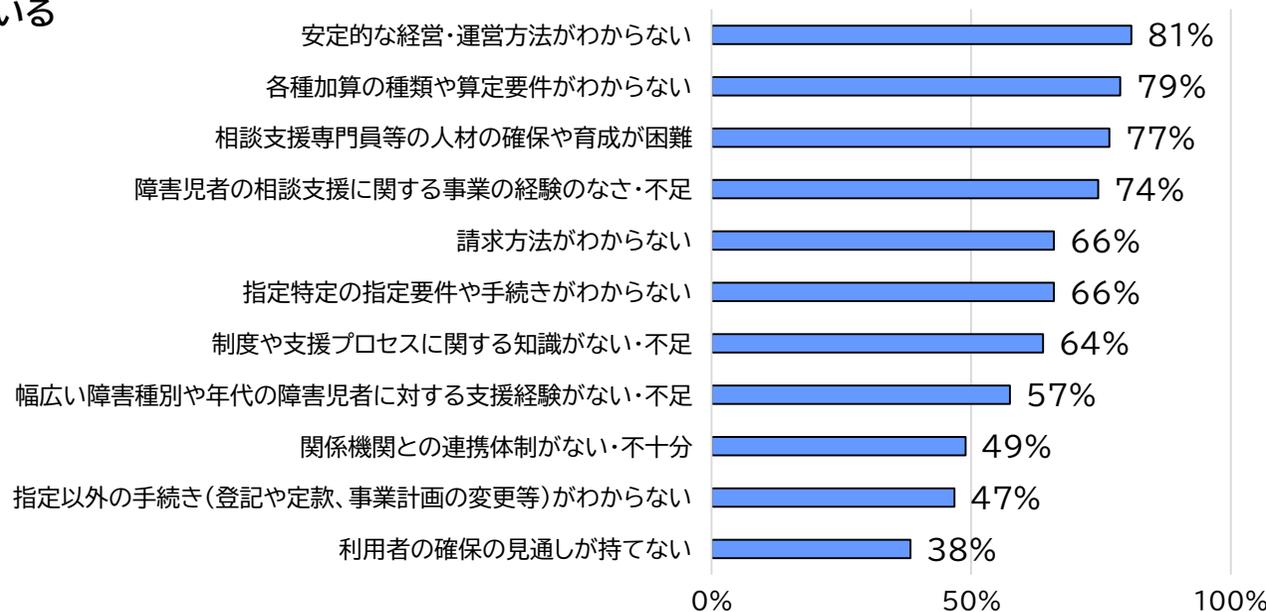
対象:市内580法人(122法人から回答)

※31/122法人は、すでに指定特定実施済のため下記集計から除外

計画相談支援等への新規参入の意向



計画相談支援等への新規参入の課題



回答があった事業所の5割(約50法人)が、計画相談支援等の新規参入に前向きな意向を示している

前向きな意向を示す法人は、計画相談支援等への新規参入を進めていくにあたり、多様な課題を抱えている

## 2(3)ヒアリング等の追加調査③

### 【市民への情報提供のあり方に関する障害当事者・主任相談支援専門員を対象としたヒアリング】

情報提供の内容に関する意見	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 制度のみの説明だけでなく、どのような相談ができ、自分の生活にとってどのようなメリットがあるのか、具体的に示す必要がある。</li><li>■ 計画相談支援等を利用した好事例を紹介すると、よりイメージがしやすい。</li><li>■ 自分の障害特性やニーズに沿った対応ができる指定特定を選択できるよう、より具体的に事業所の特徴等を発信する必要がある。</li><li>■ 学校や障害福祉サービス事業所等の関係機関を介して、つながってくるケースが多い。問題が大きくなる前に予防的に計画相談支援等につながる大切さを市民だけではなく、関係機関も理解する必要がある。</li><li>■ 本来は、指定特定の計画相談支援等の対応の空き状況について示されていると良い。 など</li></ul>
情報提供の手法に関する意見	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 文字のみの説明だけでなく、図を用いたり、フォントを工夫するなど読みやすく、理解しやすい配慮が必要である。</li><li>■ 動画を用いるなど理解しやすいよう配慮が必要である。</li><li>■ 指定特定の特徴等を発信していくにあたっては、サービスの質の確保という点から、各事業所に作成してもらうことが望ましい。</li><li>■ WAM NET(ワムネット)や指定特定のホームページにリンクをはる等既存の情報資源を活用することも含め検討が必要。 など</li></ul>
情報提供に係る留意点	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 計画相談支援等に関する情報提供を改め、市民の理解が促進されたとしても、すぐに利用できない実情があり、計画相談支援の受け皿の拡充等とセットで考えていく必要がある。</li></ul>

## 2(3)ヒアリング等の追加調査④

【計画相談支援等が特に必要な対象像に関する主任相談支援専門員を対象としたヒアリング】

計画相談支援等の必要性のポイント	具体的な対象像
障害福祉サービス事業所間の連携の推進、支援の一貫性の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 複数種類のサービスを利用している障害児者</li> <li>■ 単一サービスであっても複数の事業所を利用している障害児者</li> </ul>
ライフステージの変化等に応じた支援の連続性の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 将来に渡って、サービスの利用が必要と考えられる障害児</li> </ul>
状況の変化等に伴う新たなサービスの調整・確保や適応の促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 乳幼児から学齢、学齢から成人といったサービスの移行期にある障害児</li> <li>■ 単身生活の開始、主介護者の喪失等生活環境に大きな変化が生じた障害児者</li> <li>■ サービス利用が不安定であり、変更の可能性が見込まれる障害児者</li> </ul>
専門的かつ手厚い支援体制の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 医療的ケア児者、重度心身障害児者、強度行動障害、病院・施設等から地域移行した障害児者</li> <li>■ 生活上、複雑かつ複合的な課題を有している障害児者</li> </ul>
自己決定の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 本人・家族による情報収集やサービスのマネジメントが困難な障害児者</li> </ul>

## 2(3)ヒアリング等の追加調査⑤

### 【計画相談支援等につなげていくための課題に関する関係機関を対象としたヒアリング】

計画相談支援等につなぐ課題	関係機関からの具体的な意見
計画相談支援等の受け皿の不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 計画相談支援等の供給量が不足しており、対応可能な事業所が見つからない。</li> </ul>
指定特定に関する情報の不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 対応の可否は、月により流動的であるが、空き状況の把握がないため、検索が困難である。</li> <li>■ 各指定特定の特徴(障害種別ごとの得手不得手等)を把握しておらず、対象者に適切な支援を提供できる事業所がわからない。</li> </ul>
指定特定の支援の質や関係性の問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 児童の支援や社会資源、行政手続き等について習熟していない指定特定が少なくなく、支援に介入してもらうことで、逆に支援が円滑に進まなくなることがある。</li> <li>■ 特に開設間もない指定特定は、つながりが乏しく、実態がわからないため、対象者を紹介することに不安を感じる。そのため、日頃より連携関係のある指定特定につなぐことが多い。</li> </ul>
計画相談支援等に関する支援者の理解不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 事業所の職員が委託相談との違いや、指定特定の役割について、十分にわかっていないことがある。</li> <li>■ 学校関係者などは、計画相談支援等について十分にわかっていないように感じる。</li> </ul>
計画相談支援等の制度のわかりにくさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 計画相談支援等の仕組みや、利用することによるメリットが利用者にとってわかりにくく、説明がしにくい。</li> </ul>

### 3 課題と取組みの方向性について(案)

# 3(1)指定特定の対応力の向上

## 01

### 指定特定の支援力の向上

- 計画相談支援等の一連のケースワーク過程において困難さを抱える事業所が少ない。
- 背景として、習熟度に応じた学びの機会や、OJT機会の不足がある。

指定特定の支援力の向上のため、研修やOJTのあり方について、評価・研修部会において協議する。

## 02

### 指定特定の事業運営の安定化

- 事業の経営・運営に困難さを抱える事業所が少ない。
- 継続的に支援を提供していくため、支援力の向上+事業の経営・運営の安定化が必要。
- 「効果的支援」と「安定的な事業運営」を両立している指定特定は、多様な手法による工夫を講じている。

「効果的支援」と「安定的な事業運営」を両立する事業所のノウハウを水平展開するため、研修・個別相談を行う。

その他、「計画相談支援運営ガイドブック」改訂、体制加算に係る研修の拡充に取り組む。

## 03

### 指定特定を支える体制の充実(※参考資料3参照)

- 「一人事業所」が多く、関係機関と必ずしも円滑な連携を図ることができていない場合がある。
- 業務の負担を分かち合い、支え合う機会も不足しており、バーンアウトが懸念。
- 連携の拠点である区自立協も十分に活用されていない状況。

指定特定を支える体制の充実に向け、各区自立協において、地域の実情に応じた取組みを計画・実施する。

また、取組みの進捗管理・評価を地域部会において行う。

## 3(2)計画相談支援等へのアクセシビリティの向上

### 04

#### 計画相談支援等の 受け皿の拡充

- セルフプラン利用者の多くが計画相談支援等の利用を希望しているが、供給量の不足は明らかであり、受け皿の拡充が必要。
- 障害福祉サービス事業所等の中には、計画相談支援等への新規参入に前向きな意向を示す事業所があるが、多様な課題を有している。

障害福祉サービス事業所等を対象に計画相談支援等への新規参入に係る課題に応じた研修・個別相談を実施する。

### 05

#### 計画相談支援等に関する 情報提供の強化

- セルフプラン利用者に計画相談は十分に認知されていない。
- このことは、関係機関から計画相談支援等につなぎにくいことにも影響している。
- 本市における既存の情報提供については、よりわかりやすくするための工夫・配慮が必要との指摘がある。

市民の目線でよりわかりやすいよう、計画相談支援等に関する本市ホームページ等における情報発信の内容を見直す。

### 06

#### 計画相談支援等に円滑につながる為の仕組みの整備

- 重度の障害を有する方や、複数種類のサービスを利用している方が、計画相談支援等をすぐに利用したいと考えている。
- 計画相談支援等が特に必要な対象として、利用するサービスの種類、ライフステージ、サポート体制等の観点から整理が必要。
- 前記01～05の事柄が計画相談支援等へのつなぎにくさに

前記01～05の取組みを進めつつ、計画相談支援等が特に必要な対象が確実につながる為の仕組みの整備のあり方について検討する(\*)

\*計画相談支援等の供給状況を踏まえた、対象像のさらなる精査、必要となる具体的な支援等