

# 「相談支援業務に関する手引き」

令和6年3月

厚生労働省



## 目 次

<b>I. 障害福祉分野の相談支援の概要</b> .....	1
1. 相談支援とは .....	1
2. 相談支援の仕組み .....	2
(1) 相談支援事業の全体像 .....	2
(2) 相談支援の基本的な流れ .....	4
3. 相談支援における市町村の責務と役割 .....	6
(1) 障害福祉サービスの支給決定とケアマネジメント .....	6
(2) 相談支援事業の実施 .....	7
(3) 関係諸機関との連携 .....	8
(4) 相談支援体制整備 .....	9
4. 相談支援における都道府県の責務と役割 .....	10
(1) 人材養成 .....	10
(2) 広域的支援、市町村支援 .....	11
(3) 一般相談支援事業者の指定 .....	13
(4) 都道府県における相談支援体制の整備 .....	13
5. 相談支援における基本的姿勢 .....	15
(1) 生き方の多様性、ライフステージの幅広さと個別性の重視 .....	15
(2) エンパワメントの視点 .....	15
(3) 本人（当事者）主体の支援、家族支援 .....	16
(4) 相談支援におけるケアマネジメント .....	16
6. 相談支援を担う人材 .....	18
(1) 相談支援従事者に求められる資質 .....	18
(2) 相談支援専門員 .....	19
(3) 主任相談支援専門員 .....	20
(4) 相談支援員 .....	20
(5) 相談支援専門員制度と研修 .....	20
7. 各種の事業 .....	22
(1) 市町村地域生活支援事業における相談支援事業 .....	22
(2) 基幹相談支援センター .....	24

(3) 障害福祉サービス等利用者の相談支援（自立支援給付） .....	30
(4) (自立支援)協議会 .....	31
<b>II. 相談支援体制の整備</b> .....	<b>35</b>
1. 体制整備の単位 .....	35
2. 障害福祉分野の相談支援 .....	36
3. 障害者等を含めた地域で暮らすための相談支援 .....	36
(1) アクセスしやすい相談支援体制 .....	37
(2) アウトリーチ（掘り起こし） .....	38
(3) 相談支援事業の中立・公正性の確保 .....	38
4. 障害者の相談支援と重層的支援体制整備事業 .....	40
<b>III. 相談支援の実務</b> .....	<b>42</b>
1. 障害者相談支援事業（委託相談） .....	42
(1) 行政の役割 .....	42
(2) 相談支援体制 .....	43
2. 特定相談支援事業（計画相談） .....	44
(1) 行政の役割 .....	44
(2) 相談支援体制 .....	44
3. 基幹相談支援センター .....	45
(1) 相談支援事業所・相談支援専門員への後方支援 .....	46
(2) 各種関係機関による「地域のネットワーク構築」 .....	47
(3) 基幹相談支援センターの体制づくり .....	48
(4) 都道府県による基幹相談支援センターの機能強化に向けた支援 .....	51

# I. 障害福祉分野の相談支援の概要

## 1. 相談支援とは

障害者総合支援法は、「地域社会における共生の実現に向けて、障害福祉サービスの充実等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、新たな障害保健福祉施策を講ずる」ことを趣旨として、障害者自立支援法を改正し、2013（平成 25）年 4 月 1 日（一部は 2014（平成 26）年 4 月 1 日）から施行された。

障害者総合支援法の目的は、以下のとおりである。

- ・ 障害者及び障害児が基本的人権を享有する個人としての尊厳にふさわしい日常生活又は社会生活を営むことができるよう、必要な障害福祉サービスに係る給付、地域生活支援事業その他の支援を総合的に行い、もって障害者及び障害児の福祉の増進を図る
- ・ 障害の有無にかかわらず国民が相互に人格と個性を尊重し安心して暮らすことのできる地域社会の実現に寄与する

（障害者総合支援法第 1 条より）

この目的を果たすプロセスにおいて、重要な役割を果たすのが相談支援である。

相談支援は、いわゆるソーシャルワーク<sup>(注1)</sup>の活動に重なるものであり、ケアマネジメントは、相談支援の中核を成す手法である。

ケアマネジメントの定義は多様であるが、「利用者が地域社会による見守りや支援を受けながら、地域での望ましい生活の維持継続を阻害するさまざまな複合的な生活課題（ニーズ）に対して、生活の目標を明らかにし、課題解決に至る道筋と方向を明らかにして、地域社会にある資源の活用・改善・開発をとおして、総合的かつ効率的に継続して利用者のニーズに基づく課題解決を図っていくプロセスと、それを支えるシステム」と表現することができる。

障害者及び障害児（以下「障害児者」という。）の福祉サービス等の利用に当たっては、「利用者の主体性・選択が尊重され、障害種別に関わりなく、身近な相談窓口で相談できる体制が必要」となる。また、障害児者の相談においては、「ケアマネジメントの援助方法を用いた相談支援の確立が有効、かつ必要」である。

市町村には、相談支援におけるケアマネジメントの第一義的な実施主体として、相談支援におけるケアマネジメントが円滑に実施されるよう、「ケアマネジメントを実施可能とする

地域の仕組み作り」と「ケアマネジメントを実施する相談支援従事者の養成」に積極的に取り組むことが求められる（障害者ケアガイドライン（平成 14 年 3 月 31 日）厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部）

（注 1）「ソーシャルワークとは、社会福祉援助のことであり、人々が生活していく上での問題を解決なり緩和することで、質の高い生活（QOL）を支援し、個人のウェルビーイングの状態を高めることを目指していくこと」（「ソーシャルワークが展開できる社会システムづくりの提案」日本学会議の社会福祉・社会保障研究連絡委員会（平成 15 年 6 月 24 日））

---

## 2. 相談支援の仕組み

---

### （1）相談支援事業の全体像

障害者総合支援法及び児童福祉法における「相談支援事業」は、大きく①「一般相談支援事業」・「特定相談支援事業」・「障害児相談支援事業」と②地域生活支援事業における「障害者相談支援事業」がある。（表 I - 1）

地域生活支援事業の「障害者相談支援事業」は、1996（平成 8）年から実施されてきた「障害児（者）地域療育等支援事業」、「精神障害者地域生活支援事業」及び「市町村障害者生活支援事業」に由来する。

さらに、障害者自立支援法（2005（平成 17）年）によって、障害種別に関わらず「障害者相談支援事業」（地域生活支援事業の市町村必須事業）として市町村が一元的に実施することとなった。

2012（平成 24）年 4 月施行の改正障害者自立支援法により、サービス利用計画の作成が明記され、障害者総合支援法（2013（平成 25）年）において、計画相談については、障害福祉サービスを利用する全ての人に対して、サービス等利用計画案の提出が義務化された。

また、全ての障害福祉サービスを利用する人へのサービス等利用計画の作成が本格的に開始されたこと等に伴い、市町村は、相談支援専門員の確保と質の担保等、相談支援の体制整備が必要となり、相談支援の中核的存在として基幹相談支援センターの設置が進められてきた。

なお、この間、我が国においては、2007（平成 19）年 9 月 28 日に障害者の権利に関する条約（略称：障害者権利条約）に署名し、2014（平成 26）年 1 月 20 日に批准している（この条約は、2006（平成 18）年に国連総会において採択され、2008（平成 20）年に発効した）。

障害児者の相談支援事業の全体構成は、表 I - 1 のように整理される。

表 I - 1 障害児者の相談支援事業

■ ① 個別給付で提供される相談支援

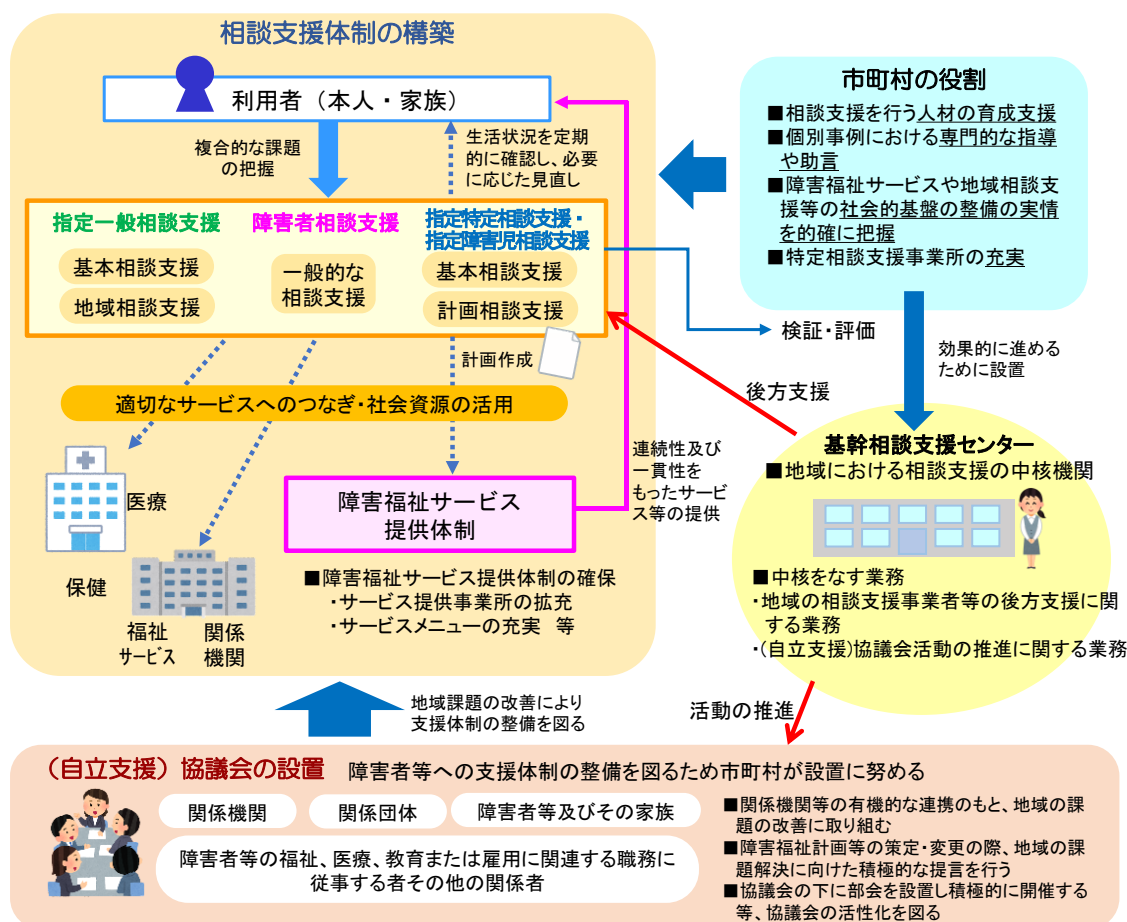
障害者総合支援法	一般相談支援事業	基本相談支援		—
		地域相談支援	地域移行支援	個別給付
	地域定着支援			
	特定相談支援事業	基本相談支援		—
計画相談支援		サービス利用支援	個別給付	
	継続サービス利用支援			
児童福祉法	障害児相談支援事業	障害児支援利用援助		個別給付
		継続障害児支援利用援助		

■ ② 地域生活支援事業により実施される相談支援（実施主体は市町村）

地域生活支援事業	障害者相談支援事業（必須事業）	地方交付税措置
	基幹相談支援センター	地方交付税措置等
	基幹相談支援センター機能強化事業等	補助金

また、相談支援事業の全体像の概略を図示したのが図 I - 1 である。

図 I - 1 相談支援事業の全体像



## (2) 相談支援の基本的な流れ

相談支援は、まず、市町村や相談支援事業所が相談窓口として、本人のみならず、家族・親族や地域住民、関係機関等からの相談を受け止め、丁寧に話を聞き、相談の内容を整理することから始まる。

相談内容によっては、比較的短期間で解決できる問題もあるが、一般に、継続した相談支援が必要なケースが多い。継続した相談支援には、障害福祉サービス等を利用しない場合（市町村障害者相談支援事業）、あるいは利用する場合（特定相談支援事業、障害児相談支援事業）があり、いずれの場合においても、①ケアマネジメントを提供することを基本とし、その過程で（並行して）、②面談や同行等を通じて、本人の不安を解消し、自ら主体的に取り組む方向に進めるよう働きかけるとともに、本人の希望する暮らしのイメージを具体化するための取組等を支援していく（エンパワメント・意思決定支援）。

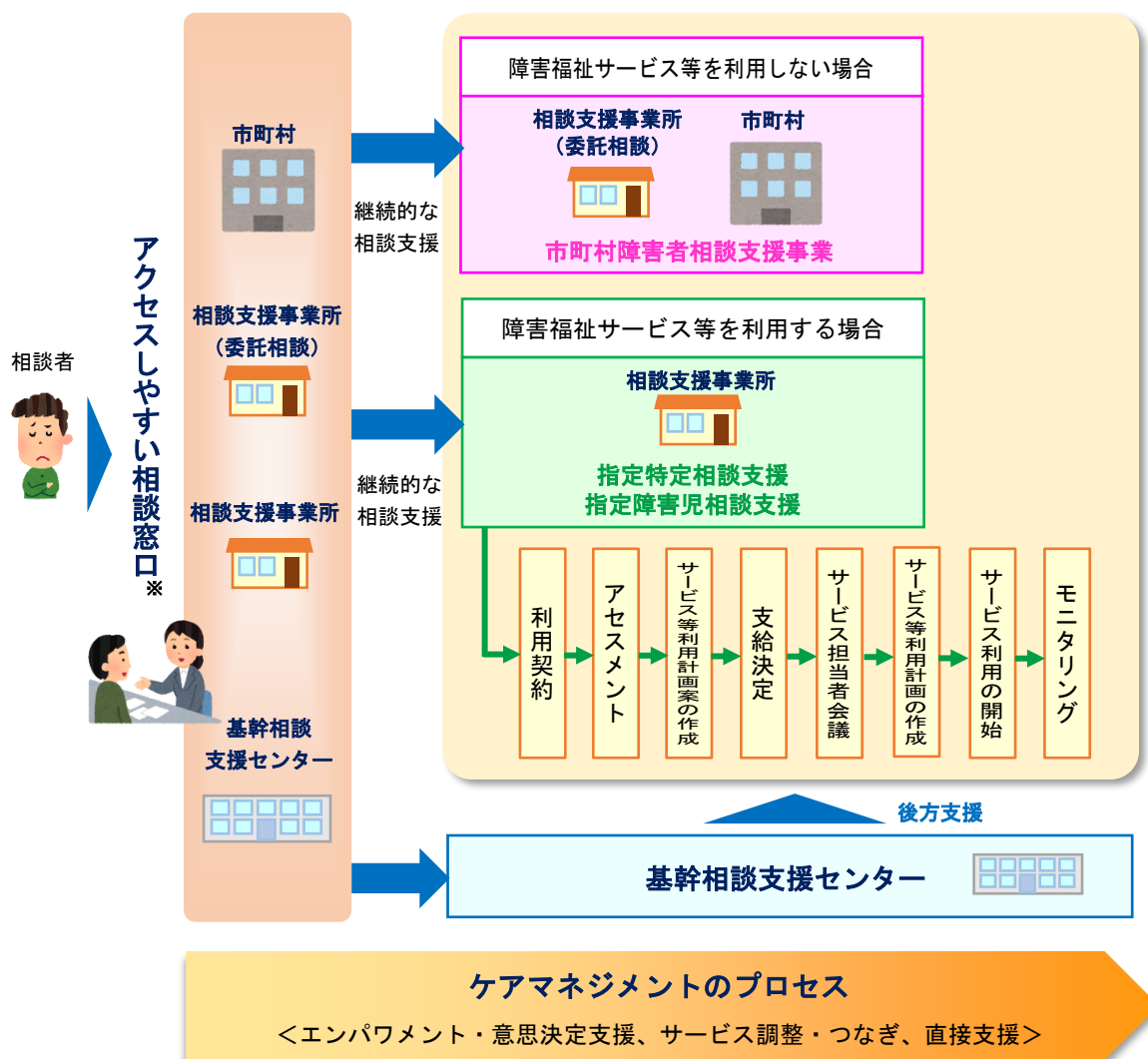


さらに、必要に応じて、地域にある様々な福祉サービス等の調整や他の専門機関等へのつなぎを行い、③利用者が希望する日常生活を継続するために必要な支援を直接行うこともある。

また、利用者本位の観点から、「相談者はそもそも何処が相談の窓口なのかを知らない場合がある」ことを前提とした上で、障害者相談支援事業の窓口はもとより、地域の相談支援事業所、基幹相談支援センター、市町村の関係部署（特にソーシャルワークを業務とする部署等）、各種関係機関の窓口と連携を密にし、相談者にとって分かりやすくアクセスしやすい相談支援の体制づくりが求められる。

行政や相談支援事業所は、こうした支援を通じて、本人の希望する暮らしのイメージ形成や実現に伴走していくことになる。

図 I - 2 相談支援の流れ



※地域資源の状況等によって、自治体ごとに相談窓口は異なるが、最初に相談を受けてから相談内容に応じてサービスを調整し、適切なサービスへつなぐ。さらに、必要に応じてより専門的な支援につないでいくという考え方は同じ。

---

### 3. 相談支援における市町村の責務と役割

---

本節では、相談支援における市町村の責務と役割について整理する。

市町村は、相談支援の第一義的な実施主体であり、障害者総合支援法第2条には、市町村等の責務が定められている。

#### 市町村（特別区を含む）の責務（法第2条）

障害者が自ら選択した場所に居住し、又は障害者若しくは障害児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、

- ①当該市町村の区域における障害者等の生活の実態を把握した上で、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、必要な自立支援給付及び地域生活支援事業を総合的かつ計画的に行う。
- ②障害者等の福祉に関し、必要な情報の提供を行い、並びに相談に応じ、必要な調査及び指導を行い、並びにこれらに付随する業務を行う。
- ③意思疎通について支援が必要な障害者等が障害福祉サービスを円滑に利用することができるよう必要な便宜を供与する。
- ④障害者等に対する虐待の防止及びその早期発見のために関係機関と連絡調整を行う。
- ⑤その他障害者等の権利の擁護のために必要な援助を行う。

こうした責務を果たす上で、市町村には、具体的に、①障害福祉サービスの支給決定、②相談支援の実施、③関係諸機関との連携、④相談支援体制の整備といった主要な役割がある。

#### （1）障害福祉サービスの支給決定とケアマネジメント

市町村は、障害福祉サービスの支給決定権者（法第22条）として、また、「計画相談」についての事業者指定権者として利用者への障害福祉サービス等の種類と量の適切な支給決定及び事業所の計画的整備、相談支援従事者の確保等の相談支援の提供体制の確保を行う責任がある。

利用者への障害福祉サービス等の利用に係る支援や市町村による支給決定の実施を適切に行うため、市町村には、障害福祉サービス等の量的確保と質を担保すると同時に、ケアマ

マネジメントの提供体制を確保する役割がある。ケアマネジメントは障害福祉サービス等の利用支援のみに留まらず、障害者等の地域生活を支援するために必要なものであるが、障害福祉サービス等を利用する者については、「計画相談」により提供され、より一般的な相談支援や障害福祉サービス等を利用しない者については、障害者相談支援事業により提供される体制の確保が必要である。

「計画相談」については、相談支援専門員による適切な頻度によるモニタリングが重要であり、利用するサービス毎に規定された実施標準期間によって一律に決定することなく、利用者の状況等に応じてよりきめ細かく実施することが重要である。支給決定に際しては、モニタリング頻度についても適切に決定することが求められ、支援方針や支援内容の検討・検証を地域の相談支援事業者と市町村及び基幹相談支援センターが共同で定期的実施する仕組みをつくることが必須である。

また、市町村は、障害者の地域生活を支援するため、ケアマネジメントを通じて明らかになった社会資源の実情を考慮し、適宜、市町村障害者計画に反映させ、公的サービスの充実を図るよう努めるとともに、相談支援従事者と連携し、地域のインフォーマル・サポートに対する支援を行う必要がある。

## **(2) 相談支援事業の実施**

### **① 市町村の必須事業**

地域生活支援事業における「障害者相談支援事業」は、市町村の必須事業になっている。この市町村障害者相談支援事業は、(指定一般もしくは指定特定)相談支援事業者に業務を委託することが可能である。ただし、委託先に業務のすべてを完全に委ねることなく、地域の相談支援体制に関する諸課題を常に把握し、その改善を図っていく等、事業が適切に実施されるよう主体的に関与することが求められる。

また、市町村は、相談支援や障害福祉サービス等の量及び質の確保に努めなければならない。そのためには相談支援従事者等に対し、都道府県等が実施する相談支援従事者養成研修に熱意をもち継続的に関われる者を派遣するなどし、計画的に相談支援従事者を確保するとともに、OJTも含めた資質の向上に努める等の取組の実施が重要である。同時に、市町村障害者相談支援事業を適切に実施し、また地域の相談支援体制を確保するため、担当職員の相談支援についての理解を図る取組も必要である。

### **②地域の相談支援体制整備と委託先事業者の選定**

特に、「市町村障害者相談支援事業」の委託に当たっては、各地域それぞれの経緯で形成された現行の相談支援体制を振り返る必要がある。具体的には、市町村の相談支援体制について、(自立支援)協議会等を通じて、定期的に相談支援体制の検証を行い、地域の状況を

アセスメントし評価検証することが求められる。検証の頻度は概ね4～5年に一度程度実施することが望ましい。

障害者の相談支援については、これまで、各地域のそれぞれの経緯で現在の相談支援体制が形成されているが、(1)指定相談支援事業者の増加や新たなサービス提供事業者の参入などがある地域がある。また、(2)従来は、委託する法人の規模や実績などに重きが置かれ、社会福祉法人等を中心とした体制が整備されている例も多くみられるが、近年、非営利法人等をはじめ様々な団体が各地域で成長してきている等の背景があり、様々な主体が地域の相談支援体制において適切に役割を担うことができるよう定期的な見直しが必要となっている。

実施主体である市町村においては、委託事業者の選定に当たって、より公平性や透明度を上げる必要があり、評価の観点及び評価基準を明確にしたプロポーザル方式など、地域の実態に応じた仕組みで実施することが望ましい。また、地域の事業所が少ない場合には、市町村が事業者及び相談支援専門員の育成、質の向上に努める必要がある。

### (3) 関係諸機関との連携

利用者が必要とするサービス等は多種多様であるとともに、本人の意思・意向を尊重することが極めて重要となる。また、周囲の人間が本人の困り事に気づき、支援につながるケースもある。そのサービス提供機関は福祉、保健、医療、教育、就労等さまざまであることから、相談支援従事者は、それらの諸機関と緊密に連携する必要がある。

連携先としては、保育所や学校、病院やクリニック、法律事務所など福祉以外の関係機関も極めて重要であるが、定期的な会合や情報交換の場は地域に不足しているケースも多いと考えられる。そのため、例えば児童期の支援においては、保育所と幼稚園、学校や放課後等デイサービス、相談機関などの関係者が(自立支援)協議会のこども部会やこども関係の団体連絡会等の場に定期的集まり、情報交換すること等により、具体的な個別ケースへの支援場面での連携強化につながると期待される。

市町村は、各関係諸機関の専門職、障害者団体、ボランティア、民生委員、地域住民等の地域資源を活用し、ケアマネジメントを有効に機能させる必要がある。利用者のための支援ネットワークを構築するため、都道府県との信頼・協力関係の構築、併せて(自立支援)協議会の設置や効果的な運営に日々努める必要がある。

市町村は、日々、地域の社会資源の変化にも敏感に対応する姿勢を持つべきであり、特に、(自立支援)協議会については、一度設置された(自立支援)協議会の体制を固定化せず、現状の地域ニーズ、法律や社会情勢の変化等を考慮し、一定の期間で(自立支援)協議会のメンバーの構成を柔軟に見直し、適任者を任命することが重要である。

なお、新たに任命された協議会委員に対しては、(自立支援)協議会の参加に先立って、

(自立支援)協議会の趣旨や目的、障害福祉の現状と課題等について、客観的なデータや資料を基に十分な説明をする機会を設ける必要がある。

#### (4) 相談支援体制整備

市町村は、地域の相談支援体制に当たって、継続性のある相談体制が維持、向上できる仕組みづくりを計画的に構築する必要がある。そのためには、地域の相談支援事業者、市町村障害者相談支援事業及び基幹相談支援センターに配置する相談支援専門員を始めとする各種の専門分野の人材の確保、継続性のある人員配置、OJT(実地指導)を核とした人材育成や質の向上等に向けた取組など、総合的な視点に立った体制の整備と各種の取組が期待される。

具体的には、(1)相談支援事業所の状況、障害福祉サービス等の利用者の状況、管内のセルフプラン率、モニタリング頻度の分布等、地域の実態について把握可能な情報を定期的に把握するとともに、(2)地域資源の実態を踏まえ、事業所の立ち上げ支援や立ち上げ後の運営支援を行うことも有効である。また、(3)人材の確保・継続性のある人員配置や相談体制の維持、(4)OJTを核とした人材育成や質の向上等に向けた取組には、基幹相談支援センターと行政が協働することが重要となる。

こうした取組みを実践する前提とし、行政担当者には、「計画相談」における「サービス等利用計画」、「障害者相談支援事業(委託相談)」の仕組みやプロセス、基幹相談支援センターの機能と役割等について知るため、「(2)①市町村の必須事業」で触れた通り、研修や相談支援の場への参加などの機会を積極的に活用する姿勢が求められる。

---

## 4. 相談支援における都道府県の責務と役割

---

相談支援における都道府県の責務については、障害者総合支援法第2条第2項において以下のように規定されている。

### 都道府県の責務（第2条第2項）

- ①市町村が行う自立支援給付及び地域生活支援事業が適正かつ円滑に行われるよう、市町村に対する必要な助言、情報の提供その他の援助を行う。
- ②市町村と連携を図りつつ、必要な自立支援医療費の支給及び地域生活支援事業を総合的に行う。
- ③障害者等に関する相談及び指導のうち、専門的な知識及び技術を必要とするものを行う。
- ④市町村と協力して障害者等の権利の擁護のために必要な援助を行うとともに、市町村が行う障害者等の権利の擁護のために必要な援助が適正かつ円滑に行われるよう、市町村に対する必要な助言、情報の提供その他の援助を行う。

都道府県においては、市町村が実施する自立支援給付及び地域生活支援事業が適正かつ円滑に行われるよう、特に、「人材養成」と「広域的支援、市町村支援」を効果的に推進することが重要である。

### （1）人材養成

都道府県等は地域生活支援事業において、相談支援従事者養成研修事業及び相談支援従事者主任研修を実施し、相談支援専門員及び主任相談支援専門員の養成を行うこととされている。これらの研修を実施するに当たっては、管内市町村の相談支援体制の整備計画や相談支援従事者の確保・養成計画を把握し、必要な規模の研修を実施するなど、計画的な養成に努める必要がある。また、障害福祉計画及び障害児福祉計画において、必要な養成数を見込む等の計画的な養成に努めることが重要である。

都道府県は、当該研修事業を適切に実施するため、国が実施する相談支援従事者指導者養成研修にケアマネジメントの実施について熱意をもち継続的に関われる者を推薦するとともに、ケアマネジメントの充実を図る観点から、国が実施する研修の修了者を中心として相談支援従事者養成研修を継続的に実施する必要がある。

相談支援従事者指導者養成研修の受講者を推薦するに当たっては、当該実施年度の研修

の趣旨等を把握し、研修の受講効果が最大限となり、かつ都道府県で実施する相談支援従事者養成研修にその内容を的確に反映できる者を推薦することが求められる。具体的には相談支援従事者養成研修等の相談支援に係る事業を担当している職員や、障害福祉分野に関する相談等の業務に相当程度の実務経験を有する者を優先的に推薦することが想定される。

また、都道府県は、上記の関係機関等を通じて、市町村等のケアマネジメントに対して指導・助言を行い、ケアマネジメントの普及に努める。

さらに、都道府県は、法定研修の準備・実施のプロセスにおいて、都道府県職員及び推薦した相談支援従事者指導者養成研修の参加者に対し、自身が担当する研修だけではなく、研修の全体構造（初任者・現任・主任研修の内容を含む）を理解し、それぞれの研修が連動して実施されていることを伝えていく必要がある。また、法定研修においては、市町村に対して、研修の意義や目的、OJT の位置づけ等の説明をわかりやすく行う工夫が求められる。

具体的には、都道府県は、以下の点に配慮する必要がある。

- 推薦した相談支援従事者指導者養成研修に参加した者が、
- ① ファシリテーター等と研修目的、カリキュラムの共有し、実施手順等の確認を行う場を設けること。
  - ② ファシリテーターの育成等について協働して行うこと。

## （２）広域的支援、市町村支援

### ① サービスの質的・量的整備の推進

都道府県は、医療機関、保健所、職業安定所、障害者就業・生活支援センター、特別支援学校等の関係諸機関との関係において、単なる情報伝達や報告に留まるものではなく、相互の「協働」による推進との認識の下、都道府県（自立支援）協議会や障害保健福祉圏域等毎の連絡調整会議等を活用し、ケアマネジメントが円滑かつ効果的に実施できるよう努める。

都道府県は、障害保健福祉圏域等を考慮し、サービスの質的・量的整備を一層推進する必要があり、各障害保健福祉圏域等が同水準として機能するような市町村等の地域支援の機能が求められる。

### ② 地域福祉計画、障害者計画、障害福祉計画等

都道府県は、相談支援専門員によるケアマネジメントを通じて顕在化したニーズ等をもとに市町村と連携して都道府県障害福祉計画・障害児福祉計画に反映させ、障害者の地域生活の支援に積極的に取り組むよう努める。

計画への反映に当たっては、管内の市町村の相談支援体制を把握した上で、各市町村の障害福祉計画や地域福祉計画その他のマスタープラン等も視野に置き、体系的な人材養成の

方法や手順を盛り込むことが重要である。

また、都道府県は、市町村障害福祉計画・障害児福祉計画の策定においても積極的に支援するとともに、地域で生活する、あるいは生活しようとする障害者に対してケアマネジメントを実施する機関や福祉サービス等の情報を提供する必要がある。

都道府県地域生活支援事業において、都道府県が実施する必須事業は、表 I - 2 のとおりである。

表 I - 2 都道府県必須事業

ア. 専門性の高い相談支援事業	○障害者等や障害児の保護者等からの相談に応じるとともに必要な情報の提供等を行う事業のうち特に専門性の高い相談支援に関するもの
イ. 専門性の高い意思疎通支援を行う者の養成研修事業	○特に専門性の高い意思疎通支援を行う者の養成を行う事業
ウ. 専門性の高い意思疎通支援を行う者の派遣事業	○特に専門性の高い意思疎通支援を行う者を派遣する事業
エ. 意思疎通支援を行う者の派遣に係る市町村相互間の連絡調整事業	○意思疎通支援を行う者の派遣に係る市町村相互間の連絡調整を行う事業
オ. 広域的な支援事業	○障害者等が自立した日常生活又は社会生活を営むために必要な事業であって広域的な対応が必要となるもの ①都道府県相談支援体制整備事業 ②精神障害者地域生活支援広域調整等事業 ③発達障害者支援地域協議会による体制整備事業

資料：地域生活支援事業実施要綱

特に、「市区町村域を超えて広域的な支援を行い、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にすることを目的とする」事業が「広域的な支援事業」である。

「広域的な支援事業」のうち、「都道府県相談支援体制整備事業」は、「都道府県に、相談支援に関するアドバイザーを配置し、地域のネットワーク構築に向けた指導・調整等の広域的支援を行うことにより、地域における相談支援体制の整備を推進することを目的」としており、実施主体は、都道府県である（広域的な支援事業実施要領）。

主たる事業の内容は、以下のとおりであり、事業の実施に当たって、都道府県は、市町村支援の具体的な取組について明確化する必要がある。

また、都道府県が設置する（自立支援）協議会において、「配置するアドバイザーの職種や人員等について協議する」ことが望ましい。



## 都道府県相談支援体制整備事業の内容

- (ア) 地域の相談支援体制の整備及び相談支援専門員等のネットワーク構築に向けた助言、調整
- (イ) 基幹相談支援センターの設置及び運営に係る助言や技術指導等
- (ウ) 協議会の設置及び運営並びに活性化に向けた助言等  
(地域における専門的支援システムの構築等の支援や地域の社会資源（インフォーマルなものを含む。）の点検、開発に関する援助等を含む。)
- (エ) 広域的課題、複数圏域にまたがる課題の解決に向けた体制整備への支援や助言等  
(基幹相談支援センターの広域での設置・整備に向けた調整等の支援、離島等の社会資源が極めて少ない地域に対して、当該地域の相談支援事業者が質の高い相談支援を提供できるようにするための支援を含む。)
- (オ) 相談支援従事者のスキルアップや地域のOJT指導者養成に向けた研修会等の開催
- (カ) 都道府県が設置する協議会（以下、「都道府県協議会」という。）の効果的な運営や活性化に向けた取組の実施  
(例：都道府県と協働して都道府県協議会の事務局を担う業務)

### (3) 一般相談支援事業者の指定

都道府県は、「地域相談支援」を行う一般相談支援事業者の指定権者として、広く障害者が社会生活を営む上での問題を認識し、地域の関係機関等との連携を強化し、地域移行支援、地域定着支援が地域において継続的かつ円滑に行われるよう必要な環境を整備する責任がある。

### (4) 都道府県における相談支援体制の整備

#### ①地域格差の是正

都道府県は、各市町村、地域における相談支援体制の整備を積極的に支援し、どこに住んでも標準的な相談支援及び各種の障害福祉サービスの利用環境に格差が生じないように、格差の是正を図る必要がある。

特に、市町村や地域の基幹相談支援センターの機能整備、及び市町村（自立支援）協議会の取組み支援については、都道府県（自立支援）協議会の活性化が重要であり、相談支援及び各種障害者福祉サービスの量的拡充と質的向上に資する継続的な活動が期待される。

## ②「人材育成ビジョン」の策定

そのためには、人材養成の仕組みと人材育成のビジョンとそれに基づく人材養成の仕組みと効果的な運用が求められる。

例えば、A県では、「A県相談支援専門員人材育成ビジョン」を策定しており、量的拡大のみならず、質的な向上の必要性から「求められる相談支援専門員像」を提示し、「必要なこと（価値）」、「知識・技術」、「実践」の3つの観点から、相談支援専門員に必要な知識やスキルを高めるための方向性を定めている。もちろん、人材の育成に当たっては、都道府県と市町村が連携して取り組む必要がある。

### コラム「A県相談支援専門員人材育成ビジョン」（概要）

#### ■人材育成ビジョン策定の目的

- ①相談支援専門員が日々の実践の中で振り返る際の拠り所となる基盤を提示する。
- ②相談支援専門員の養成研修の目指すべき方向性の明確化と共有化を図る。
- ③相談支援専門員の資質向上に向けた研修等の実施の際の方向性を示唆する。

#### ■求められる相談支援員像

利用者の夢や希望、葛藤を含めて、一緒に考えていくかわりの中で利用者との信頼関係を築き、地域で安心して生活が送れるよう、利用者を中心とした支援を行い、地域を基盤としたソーシャルワーカーとして、そのためのネットワークや地域づくりの働きかけができる人材

#### ■相談支援専門員に必要な力

##### ①大切なこと（価値）

- 利用者の想いを理解し、受けとめる姿勢（信頼関係の構築）
- 利用者の主体性の尊重
- 利用者の権利・尊厳の尊重（権利擁護）
- エンパワメントに着目した支援の構築
- 意思決定への支援（意思決定支援）
- プライバシーの保護（守秘義務）
- 中立性、公平性の保持

##### ③実践

- アセスメント力
- ニーズを理解する力（支援の見立て）
- チームで協働する力
- ストレngthスアプローチ
- 事例検討
- グループスーパービジョン
- 自己コントロール

##### ②知識・技術

- 利用者の生活のしづらさの理解（障害特性の理解）
- 法制度、福祉サービス及び意思決定支援の知識
- ケアマネジメントプロセスの基本的理解
- 対人援助技術（コミュニケーション技術）
- チームアプローチ（関係を作る力）
- 支援ネットワークの形成力（コミュニティワーク）
- 地域の社会資源に関する情報収集力

---

## 5. 相談支援における基本的姿勢

---

障害福祉分野における相談支援は、利用者のライフステージや心身の状態をはじめとする状況の幅広さ等を踏まえた上で、本人（当事者）主体の視点や個別性の重視、エンパワメントの視点、ストレングスへの着目、権利擁護や意思決定支援の視点を重視している。

特に、障害福祉分野において相談支援は、当事者の生存に関わるセーフティネットであり、人権保障の砦としての側面があることを認識する必要がある。

市町村職員、及び相談支援専門員等は、障害児者及びその家族が抱える複合的な課題を把握し、適切な保健、医療、福祉サービスにつなげる等行政機関その他関係機関との連携に努める必要がある。

障害児者の生活は千差万別であり、対象者像やそのニーズがより幅広いことに留意し、本人の「できないこと・できない状態」（弱み）ではなく、本人が希望することやできること、経験してきたこと」などの（強み・可能性：ストレングス）に着目することが重要である。

### （1）生き方の多様性、ライフステージの幅広さと個別性の重視

幼年期から老年期にまたがるライフステージにおいて、障害児者本人が感じる日常生活・社会生活上の困難さは、障害の種類のみならず、それまでの本人の経験や家族との関係など、輻輳するさまざまな要因によって生み出されている。

市町村職員、及び相談支援専門員等は、3障害（身体障害、知的障害、精神障害）について十分理解を深める必要があると同時に、単に障害種別といった分類に当てはめて考えるのではなく、各人の個別性を重視するという基本的視点が不可欠となる。

### （2）エンパワメントの視点

障害がある場合には、教育や就業などさまざまな活動への参加が制約されてしまうことが少なくない。

障害のない人であれば多くが経験しているであろうことも、障害児者は経験できていないこともあるという可能性を念頭に置いて、本人の強みを生かせる支援を進めていくことが重要である。

### (3) 本人（当事者）主体の支援、家族支援

まずは本人の言葉に耳を傾けることから始めることが求められる。本人（当事者）主体は重要な視点である。

障害者等が地域生活を実現し、継続していくためには、利用者の心身や家族を含む環境の状況により多様な支援が必要となることを踏まえ、本人の意思形成や意思表示に対する支援に当たって、本人はもとより、障害福祉サービス事業所の管理者やサービス管理責任者等の関係者が一つのチームとして丁寧に行う必要がある。

なお、状況によっては、家族や支援者側が自らの思いや主張を伝えたい気持ちが強く、自らの意思を織り交ぜて伝えてくる場合もある。身体障害や知的障害の分野では、当事者や家族等が相談を担う身体・知的障害者相談員の制度が設けられている。当事者としての実体験に基づく情報交換や相談など、家族同士の相互支援は、家族支援の重要な取組である。

### (4) 相談支援におけるケアマネジメント

相談支援は、「計画相談」であっても、「計画相談」以外のいわゆる「一般的な相談支援」であっても、基本的にケアマネジメントのプロセス（インテーク、アセスメント、プランニング、モニタリング、エバリュエーション）に沿って行う必要がある。

ケアマネジメントのプロセスの概要は、表 I-3 のとおりである。

障害児者の相談支援において共通する基本的な支援の技法であり、PDCAサイクルを回しながら、支援を進めることになる。

また、相談支援を効果的に行うためには、地域において障害者等を支えるネットワークの構築が不可欠であり、地域の相談支援体制の構築は、広義のケアマネジメントと捉えることができる。

表 I-3 ケアマネジメントのプロセスの概要

<p>インテーク</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○本人やその家族、支援者からの相談を受け付け、受理の判断を行う。</li> <li>○受理するケースについては、ケアマネジメントのプロセスに基づいて支援を進めることを基本とする。</li> </ul>
<p>アセスメント</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○本人や家族をはじめとする周囲の関係者との良好な関係を構築しながら、本人の希望や思いを丁寧に聴く。</li> <li>○多様な手法を用いて本人を取り巻く状況（環境、現状）やその背景、本人の生きてきた歴史などに関する情報を把握するとともに、本人の考え方や価値観、趣向など、その人の人柄・個性をよく理解する。</li> <li>○本人（や家族など周囲）の困りごとや解決したい課題を共有し、整理しながら、本人とともにめざすべき方向を一緒に定める。</li> </ul>
<p>プランニング</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○本人とともに定めた方向に向かうための具体的な方法を考え、必要な社会資源を調整し、計画的に活用していく。</li> </ul>
<p>モニタリング</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○社会資源を活用しながら本人が進むべき過程を見据え、めざすべき方向に向かっているか、めざすべき方向に変更はないかなどを確認する。</li> </ul>
<p>エバリュエーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○モニタリングに基づきプランをさらに進め、あるいは必要に応じてプランを見直しながら、本人の暮らしがより本人らしい方向に向かうよう、支援を進めて行く。</li> </ul>

## 6. 相談支援を担う人材

### (1) 相談支援従事者に求められる資質

相談支援従事者は、ケアマネジメントの全プロセスに携わる必要があることから、その資質として、①信頼関係を形成する力、②専門的面接技術、③ニーズを探し出すアセスメント力、④サービスの知識や体験的理解力、⑤社会資源の改善及び開発に取り組む姿勢、⑥支援ネットワークの形成力、⑦チームアプローチを展開する力が求められる。

表 I - 4 相談支援従事者に求められる資質

① 信頼関係を 形成する力	<ul style="list-style-type: none"><li>○ケアマネジメントにおいて、相談支援従事者に信頼関係を形成する力が求められる。</li><li>○そのため、相談支援従事者は利用者の立場に立つことが必要である。</li><li>○また、相談支援従事者は、多くの人々とチームワークを組むことになるので、利用者のプライバシーの保護、人権の尊重に配慮する必要がある。</li></ul>
② 専門的面接技術	<ul style="list-style-type: none"><li>○相談支援従事者は、相談をとおして、利用者の生活全体を理解する。したがって、利用者を一人の生活者として理解し、相互の十分な意思疎通を図ることによって、利用者のニーズをともに明らかにしていく。</li><li>○これらの過程において、相談支援従事者は、利用者の感情表現を敏感に受けとめ、利用者の価値観を受容し、従事者自身の感情を覚知しながら、利用者の自己決定を促すような専門的面接技術の力を伸ばすことが大切である。</li></ul>
③ ニーズを探し出す アセスメント力	<ul style="list-style-type: none"><li>○相談支援従事者は、利用者とともにニーズを探し出すアセスメント力を求められる。情報収集の過程を経て、ニーズを明確にしていく観点を理解することが大切である。</li><li>○さらに、ニーズの背景となっている要因を分析する。この際、利用者のできないことに着目するだけでなく、利用者のプラスの力を引き出すことにも着目してニーズを探す視点が必要である。</li></ul>
④ サービスの知識や 体験的理解力	<ul style="list-style-type: none"><li>○相談支援従事者は、利用者和社会資源の間に立って、複数のサービスを適切に結びつけ調整を図り総合的かつ継続的なサービスの提供を確保する。</li><li>○そのためには、地域にある様々な公的サービスやインフォーマル・サポートが、どこにあり、どのようなサービス内容で、どのように利用するかを知る必要がある。</li><li>○さらに、相談支援従事者は、利用者がこれらの社会資源を利用しやすくするために、体験的に理解する力が求められる。</li></ul>

<p>⑤ 社会資源の改善 及び開発に 取り組む姿勢</p>	<p>○相談支援従事者は、利用者のニーズに合致したサービスを提供するため、サービス提供者や行政の窓口等に社会資源の改善等を働きかけることが求められる。</p> <p>○また、利用者のニーズを充足するための社会資源が不足している場合においても、利用者の立場に立って、社会資源の開発のためにサービス提供者や行政等に提言し、協力して取り組む。</p>
<p>⑥ 支援ネットワーク の形成力</p>	<p>○サービス提供に際しては、利用者のための支援ネットワークを形成し、利用者が満足を得られるように調整される。</p>
<p>⑦ チームアプローチ を展開する力</p>	<p>○ケアマネジメントの各過程においては、多くの関係者とチームを組み、チーム内の合意形成や役割調整等が的確に確保されていることが必要である。</p>

資料：障害者ケアガイドライン（平成 14 年 3 月 31 日）厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部

## （２）相談支援専門員

相談支援専門員は、2006（平成 18）年の障害者自立支援法施行時において、相談支援事業の担い手として創設された。

現在、障害者総合支援法に基づくサービスや児童福祉法に基づく障害児通所支援の利用に当たっては、相談支援事業者が作成する「サービス等利用計画案（児童福祉法においては「障害児支援利用計画案）」の提出が必要であり、各指定特定相談支援事業所・指定障害児相談支援事業所及び指定一般相談支援事業所に配置しなければならない職種として相談支援専門員が規定されている。

相談支援専門員の役割については、「相談支援の質の向上に向けた検討会」における議論のとりまとめ（平成 28 年 3 月～7 月）において、以下のように記されている。

- 相談支援専門員は、障害児者の自立の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た支援を実施することが望まれている。
- そのためには、ソーシャルワークの担い手としてそのスキル・知識を高め、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、地域のつながりや支援者・住民等との関係構築、生きがいや希望を見出す等の支援を行うことが求められる。
- さらに将来的には、相談支援専門員は障害者福祉に関する専門的知見や援助技術の習得のみならず、社会経済や雇用情勢など幅広い見識や判断能力を有する地域を基盤としたソーシャルワーカーとして活躍することが期待される。

すなわち、相談支援専門員には、「相談支援従事者に求められる資質」を養い、行政（行政職員）のパートナーとして、「相談支援における基本的姿勢」を共有し、縦割り行政の中の「横ぐし」を刺す重要な役割を担う存在であることが期待されている。

### （３）主任相談支援専門員

主任相談支援専門員は、事業所や地域において指導的役割を担う者であって、相談支援の仕組みを支える中核的な人材である。

中立・公正（利用者中心）の観点に基づき、相談支援体制の強化と地域づくりの推進役として、利用者等の要望・苦情に対する解決に取り組むとともに、「相談支援専門員養成に関する実習時の助言・指導」や「適切なサービス等利用計画作成のための現場での実地教育」を行う等、相談支援専門員の支援スキルやサービス等利用計画について適切に評価・助言を行い、相談支援の質の確保を図る役割が期待される。

### （４）相談支援員

相談支援専門員として配置されるためには、相談支援従事者養成研修を修了することのほか、障害者の支援についての相談支援又は直接支援の実務経験が必要であり、その人材の確保や養成には課題が指摘されてきた。また、今後到来する人口減少社会の中では、さらに厳しい状況となることも想定される。

そのため、令和６年度障害福祉サービス等報酬改定において、相談支援専門員になる前の段階からソーシャルワーク専門職が一定の計画相談支援の業務に従事できる趣旨で相談支援員の配置が可能となった。

相談支援員は特に丁寧な育成が必要な段階にある人材であり、適切に OJT が実施できる体制を確保している事業所に限って配置できる。

### （５）相談支援専門員制度と研修

令和２年４月より、質の高いケアマネジメントを含む地域を基盤としたソーシャルワークを実践できる相談支援専門員を養成するため、法定研修のカリキュラムの内容を充実させる改定が行われた。

具体的には、相談支援専門員には実践の積み重ねを行いながらスキルアップできるよう、５年毎の現任研修の受講にあたり、「現任研修受講に係る実務経験要件」として、相談支援



に関する一定の実務経験の要件（①過去5年間に2年以上の相談支援の実務経験がある、②現に相談支援業務に従事している）が追加された。

また、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専門職を育成するとともに、相談支援専門員のキャリアパスを明確にし、目指すべき将来像及びやりがいをもって長期に働ける環境を整えるため、主任相談支援専門員研修が創設された。

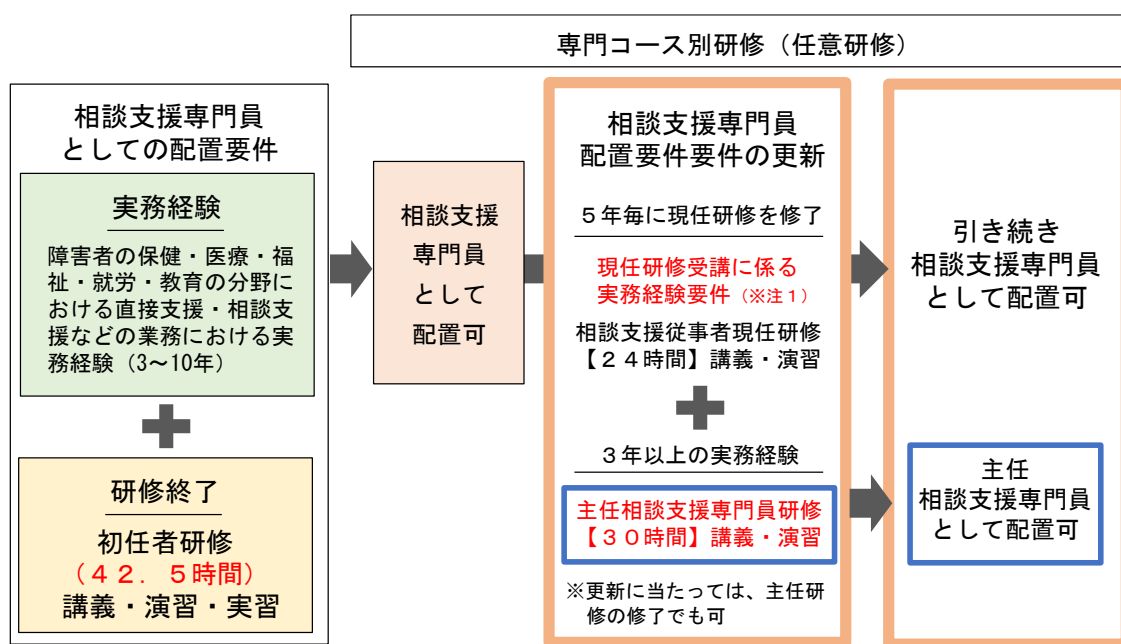
主任相談支援専門員が指導的役割を果たすためには、適切な指導や助言を行う技術が必要であり、こうした技術を習得する機会が確保されるよう、都道府県や各地の基幹相談支援センター等が中心となって人材育成に関するビジョンを策定するなど、事業者の理解を得ながらそれぞれの地域における相談支援従事者への段階的な人材育成に取り組む必要がある。

また、障害者の高齢化や「親亡き後」への支援の必要性の高まりを踏まえ、「主任相談支援専門員」と介護保険制度の地域ケア会議や他職種との連携など、制度間のスムーズな接続により、当事者への支援やサービス提供の早めの準備・対応が求められる。

市町村における障害者相談支援事業又は基幹相談支援センターの業務に従事する相談支援専門員の配置に当たっては、市町村においては、計画性のある人材育成が求められるとともに、都道府県においては、市町村支援の観点からも人材養成のための継続的な各種研修事業の企画・実施が不可欠となる。

また、主任相談支援専門員については、基幹相談支援センターに配置される人材のみならず、地域の各事業所において実践される相談支援において、高度な知識と豊富な経験を活かし、活躍できる環境の創出が市町村、及び都道府県に求められる。

図 I - 2 相談支援専門員制度（令和2年4月1日～）



注1：現任研修受講に係る実務経験要件

①過去5年間に2年以上の相談支援の実務経験がある。②現に相談支援業務に従事している。ただし、初任者研修後、初回の現任研修の受講にあたっては、必ず①の要件を満たす必要がある。

---

## 7. 各種の事業

---

相談支援に関しては、法第 77 条第 3 項に「市町村障害者相談支援事業」、法第 77 条の 2 に基幹相談支援センターが規定されており、「地域生活支援事業実施要綱」に具体的な内容が明記されている。

以下では、地域生活支援事業実施要綱の「相談支援事業」（別記 1 - 3）に基づき、「障害者相談支援事業」と「基幹相談支援センター」、「基幹相談支援センター機能強化事業」について説明する。

### （1）市町村地域生活支援事業における相談支援事業

「市町村の地域生活支援事業」は、市町村が実施主体として取り組む事業であり、障害児者が、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、地理的条件や社会資源の状況といった地域の特性や利用者の状況に応じ、柔軟な形態により事業を効果的・効率的に実施することを目的としている。

#### ① （市町村）障害者相談支援事業（通称「委託相談」）

市町村の必須事業の一つである「相談支援事業」のうち「障害者相談支援事業」は、市町村の一般的な事務として行う相談支援であり、そのことから一般財源により実施する事業である。（平成 15 年度に支援費制度の開始と同時に一般財源化され、地方交付税措置の対象とされた。）

地域生活支援事業の実施要綱では、市町村の一般的な事務として行う相談支援とは、「障害者等の福祉に関する各般の問題につき、障害者等からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言その他の障害福祉サービスの利用支援等、必要な支援を行うとともに、虐待の防止及びその早期発見のための関係機関との連絡調整その他の障害者等の権利擁護のために必要な援助」としている。すなわち、地域住民からの障害者等に関する福祉の関係する相談（基本的には日常生活や社会生活を営むために必要な福祉に関する相談）全般を扱うものである。

平成 27 年 4 月以降、原則として、障害児通所支援及び障害福祉サービス等を利用する全ての者について、サービス等利用計画案の提出が必要となり、そのサービスの利用等に関するケアマネジメント等を提供する計画相談支援・障害児相談支援（以下「計画相談」という。）の利用時には当該費用を給付することとなった。

いわゆる一般的な相談支援を行う「障害者相談支援事業」は、計画相談支援の対象とならない事例等への継続的な対応や、アウトリーチ（掘り起こし）を含め、住民の相談の入口として広く間口をもって対応する必要がある。

実施主体は市町村であるが、必要に応じ障害保健福祉圏域単位等の複数市町村による共同実施が可能である。なお、相談支援体制については、市町村が設置する（自立支援）協議会（（自立支援）協議会についても複数市町村による共同設置が可能）を中核としつつ、地域の実情に応じ、適切な形で整備を進めることが適当であるとされており、その趣旨からも相談支援体制を整備する単位と（自立支援）協議会の設置単位は連動させることが望ましい。ただし、必ずしも完全に一致させる必要はなく、地域の実情に応じた形を検討することが求められる。

また、運営については常勤の相談支援専門員が配置されている指定特定相談支援事業者又は指定一般相談支援事業者への委託が可能である。

（参考）人口 10 万人当たりの障害者相談支援事業の委託費予算額：2367 万円

※障害者相談支援事業の実施状況等について（令和 5 年調査）

住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数（令和 5 年 1 月 1 日現在）より

障害者相談支援事業は、民間事業者等に委託する市町村が多いことから、通称「委託相談」とも呼ばれている。

具体的には、「相談支援事業実施要領」に 6 項目が挙げられている「地域生活支援事業実施要綱」（相談支援事業実施要領 別添 1 障害者相談支援事業）参照）。

### 障害者相談支援事業の概要

- 障害者等の福祉に関する各般の問題につき、障害者等からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言その他の障害福祉サービスの利用支援等、必要な支援を行う。
- 虐待の防止及びその早期発見のための関係機関との連絡調整その他の障害者等の権利擁護のために必要な援助（相談支援事業）を行う。

### 障害者相談支援事業の具体的内容

- (1) 福祉サービスの利用援助（情報提供、相談等）
- (2) 社会資源を活用するための支援（各種支援施策に関する助言・指導等）
- (3) 社会生活力を高めるための支援
- (4) ピアカウンセリング
- (5) 権利の擁護のために必要な援助
- (6) 専門機関の紹介 等

#### ◎地方交付税

：地方交付税は、本来地方の税収入とすべきであるが、団体間の財源の不均衡を調整し、すべての地方団体が一定の水準を維持しうるよう財源を保障する見地から、国税として国が代わって徴収し、一定の合理的な基準によって再配分するもの。そのため、地方の固有財源であり、その用途は自治体に委ねられている。

## (2) 基幹相談支援センター

### ①基幹相談支援センターの設置

基幹相談支援センターは、地域における相談支援の中核的な役割を担う機関として、各種の相談等の業務を総合的に行うことを目的とする施設である。

設置主体は市町村又は市町村から事業及び業務の実施の委託を受けた一般相談支援事業もしくは特定相談支援事業を行う者であり、市町村は基幹相談支援センターの設置に努めるものとされている（令和6年4月1日より）。

市町村が管内に基幹相談支援センターを整備する際に最も重要なことは、地域における相談支援の中核的な役割を適切に果たせる形でセンターを設置することである。そのため、設置した後も基幹相談支援センターの評価は定期的かつ継続的に実施してゆくことが求められる。

### ②基幹相談支援センターの役割と業務

#### <基幹相談支援センターの中核をなす業務>

基幹相談支援センターにおいては、法に以下の事業及び業務を総合的に行うことが規定されている。

#### 障害者総合支援法（令和6年4月施行） 第77条の2（基幹相談支援センター）

基幹相談支援センターは、地域における相談支援の中核的な役割を担う機関として、次に掲げる事業及び業務を総合的に行うことを目的とする施設とする。

- 一 前条第一項第三号及び第四号に掲げる事業
- 二 身体障害者福祉法第九条第五項第二号及び第三号、知的障害者福祉法第九条第五項第二号及び第三号並びに精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第四十九条第一項に規定する業務
- 三 地域における相談支援又は児童福祉法第六条の二の二第六項に規定する障害児相談支援に従事する者に対し、これらの者が行う一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業又は同項に規定する障害児相談支援事業に関する運営について、相談に応じ、必要な助言、指導その他の援助を行う業務
- 四 第八十九条の三第一項に規定する関係機関等の連携の緊密化を促進する業務

令和4年12月の改正では、従来の個別の障害者等の支援に係る事業や業務（第1号と第2号が該当）に加え、第3号と第4号の業務が新たに追加されたところであるが、このふたつの業務が基幹相談支援センターの中核をなす業務である。

なお、この新たに追加されたふたつの業務は、障害者等に個別に相談支援を提供する業務ではなく、地域の相談支援事業者や相談支援専門員、或いは地域社会や地域の支援システムに働きかけを行う等のいわば後方支援、間接的支援を行う業務である。

そのため、配置されている職員のマンパワーに比して個別の障害者等への相談支援業務

の量が多い場合、業務の優先度が低くなってしまいう状況が想定される。そのため、地域における相談支援の中核的な役割が果たせるような人員体制や業務分掌を採ることも極めて重要である。

表 I - 5 基幹相談支援センターの業務（令和6年4月施行）

・地域における相談支援の中核的な役割を担う機関として、次に掲げる事業及び業務を総合的に行う	
1. 地域生活支援事業に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者等、障害児の保護者等の相談に応じ、必要な情報の提供、助言その他の便宜供与</li> <li>・虐待防止及び早期発見のための関係機関との連絡調整、必要な援助</li> <li>・成年後見制度の利用が困難であるものに対する費用の支給</li> </ul>
2. 3 障害に対する情報提供、助言・指導に関する業務	身体障害者、知的障害者、精神障害者について <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者の福祉に関し、必要な情報の提供</li> <li>・障害者の相談に応じ、必要な調査を行い、本人に対して、直接・間接に助言、指導等を実施</li> </ul>
＜中核をなす業務として追加＞	
3. 地域の相談支援事業者等の後方支援に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域における相談支援、障害児相談支援に従事する者に対する相談、必要な助言、指導などの実施</li> </ul>
4. 協議会活動の推進に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関等（関係機関、関係団体、障害者等及びその家族、障害者等の福祉・医療・教育・雇用に関連する職務に従事する者など）の連携の緊密化を促進</li> </ul>

※障害者総合支援法（令和6年4月施行）第77条の2に基づき作成

#### ＜基幹相談支援センターの事業及び業務を総合的に行うことの意味＞

令和4年12月の改正によって、基幹相談支援センターの中核をなす第3号と第4号の業務が新たに追加されたことで、基幹相談支援センターの役割はより明確に規定された。

「事業及び業務を総合的に行う」とは、「第3号と第4号の業務を中核として、第1号と第2号を含む4つの業務を総合的に実施する」ということであり、地域の相談支援体制の強化に向けた総合的な事業・業務の実施、展開を意味するものである。

地域の相談支援体制の構築に当たっては、「人材育成」を含めた地域の相談支援事業所・相談支援専門員への後方支援と各種関係機関による「地域のネットワーク構築」が不可欠であり、これらが基幹相談支援センターの中核となる業務である。

これら2つの業務を実施、展開するため、基幹相談支援センターは、必然的に地域の相談支援事業者及び相談支援専門員、各種関係機関の相談窓口等が取得した相談者に関する様々な情報を吸い上げ、地域の課題として可視化し、地域資源をうまく活用しながら課題の解決につながる取組みを推進する役割を担うことになる。

もちろん、障害のある人に相談支援を届けるとともに、地域の相談支援ニーズを掘り起こ

すうえで、個々の相談者に対する「総合相談窓口」、「ワンストップ」機能といった地域における効果的な相談の「入口」を検討することは重要である。そのため、障害者等はもちろんのこと、地域住民や関係機関等にとってわかりやすく、相談しやすい窓口設置の在り方を検討する必要がある。

地域におけるこれまでの体制構築の形やその背景は様々であることから、基幹相談支援センターの設置については様々な柔軟な形が考え得る。それぞれの地域の経緯を適切に踏まえた上で、地域の実情に応じた総合的な相談支援の体制を構築することが求められる。

また、今後、重層的支援体制整備事業を実施する市町村が増えることを視野に入れ、あらためて、障害者等の相談支援の専門性を担保する上で、基幹相談支援センターの役割の重要性を確認するとともに、相談支援に携わる各主体が果たす役割・機能を整理し、他法他施策による相談支援等との連携強化を図る必要がある。

#### コラム 基幹相談支援センターを中心とした地域の相談支援体制の例

地域の相談支援体制は、基幹相談支援センターや市町村障害者相談支援事業の受託事業所、計画相談などの特定事業を実施する事業所など、地域資源の構成も地域によって異なる。

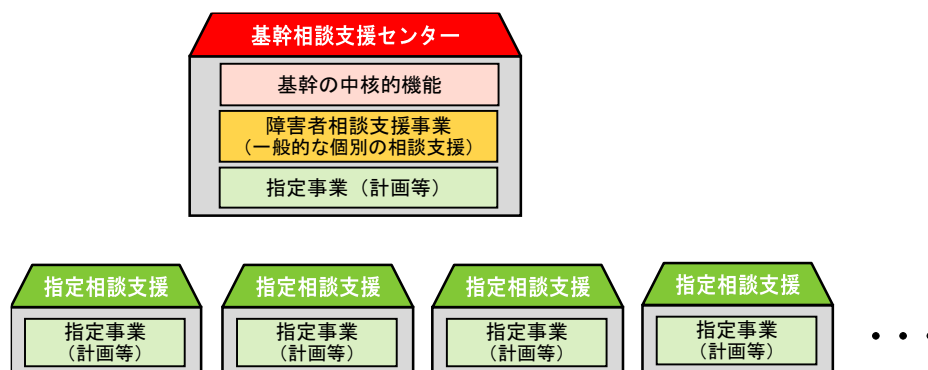
基幹相談支援センターを中心とした地域の相談支援体制としては、以下のようなタイプ例が想定される。

※いずれのタイプにおいても、基幹相談支援センターや市町村障害者相談支援事業の受託事業所数は地域の実情によって変わりうる。

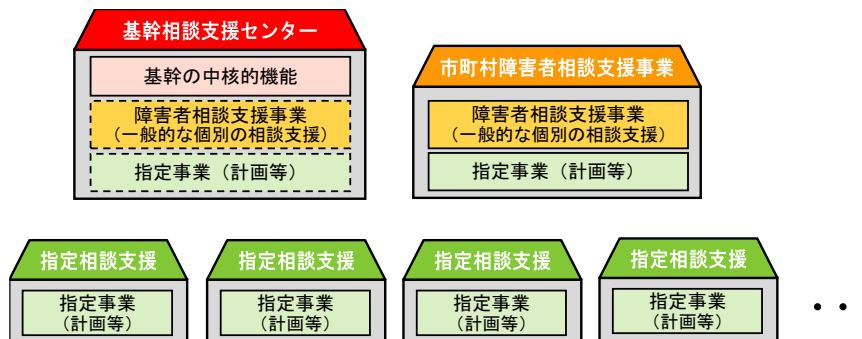
※基幹相談支援センターが直営の場合、指定事業（計画等）の実施は不要

##### 【単一事業所による基幹相談支援センターの設置】

①基幹相談支援センターが「地域の相談支援事業者等の後方支援に関する業務」「協議会活動の推進に関する業務」といった中核をなす業務を中心に、各種の相談事業等を含め、統合的に機能を発揮するタイプ



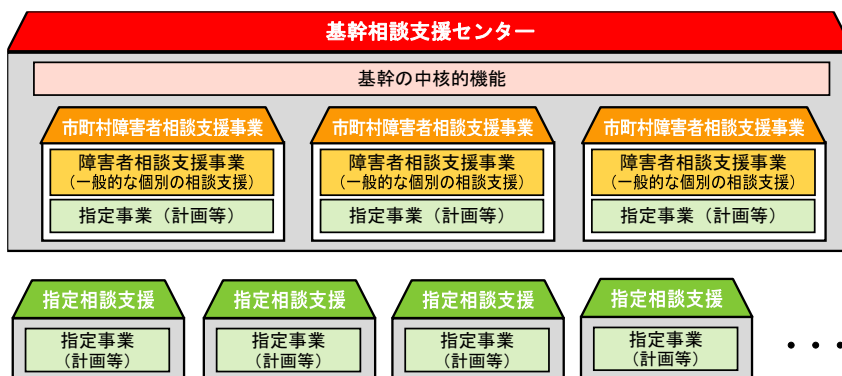
②上記①のタイプと同様に総合的に機能を発揮しながら、一般的な個別の相談支援については市町村障害者相談支援事業（委託相談）を実施する事業所も機能を担うタイプ（委託相談を実施する事業所が中心となって一般的な個別の相談支援の機能を担う場合もある）



**【複数事業所の連携による基幹相談支援センターの設置】**

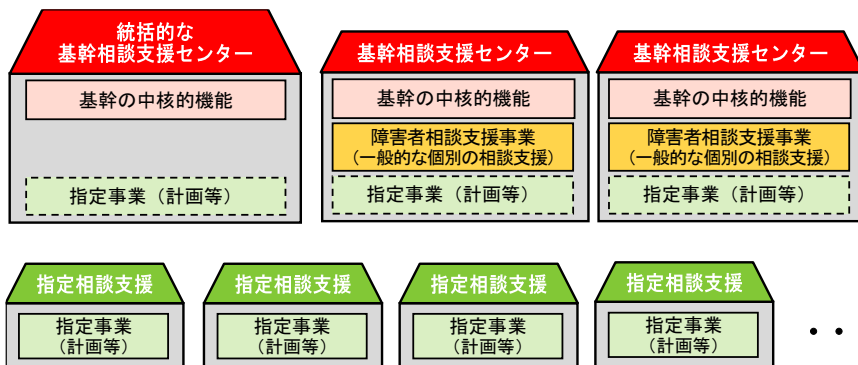
③一般的な個別の相談支援については複数の市町村障害者相談支援事業（委託相談）が中心となって機能を担いつつ、それらの事業所が連携し、基幹相談支援センターの地域の中核的な機能を中心に役割を担うタイプ

※共同企業体等により設置することも想定され、基幹相談支援センターの中核的機能を主で担う人員を適切に確保することが前提となる。



**【大都市等における統括的な基幹相談支援センターの設置】**

④大都市等において複数の基幹相談支援センターがある場合に、基幹相談支援センターを統括する基幹相談支援センターを設置するタイプ



### ③基幹相談支援センターに求められる人材

基幹相談支援センターは地域の相談支援の中核的な役割を担うものであることから、その職員には、地域の相談支援のリーダーとなる人材が必要数配置されていることが必要である。その主たる人材としては、主任相談支援専門員が想定される。主任相談支援専門員は障害福祉分野における知識や技術、実務経験が必要であり、その養成カリキュラムにはまさに基幹相談支援センターの地域の中核的な役割（人材育成等の地域の相談支援体制強化の取組・地域づくり）と重なるものである。

主任相談支援専門員の養成は平成30年度に開始されたばかりであり、相談支援専門員等として一定の実務経験が必要であることから、確保に困難が生じる地域が出ることも考えられる。そのような地域では相談支援専門員である、すなわち障害福祉分野の実務経験のある社会福祉士や精神保健福祉士、保健師を配置することも考えられる。

また、令和6年4月から、重層的支援体制整備事業を実施する市町村において、他の分野と横断的な相談支援体制を構築する場合にも、地域における障害者等の支援に係る専門性の確保等の障害福祉に関する相談支援機能を強化の取組が重要であり、基幹相談支援センター機能強化事業の実施要綱においても留意すべき事項として明記されたところである。

なお、地域の中核となる人材は、その地域の状況や課題等をつぶさに把握している必要があることから、地域で活躍するためには、高度な専門性（技能や知識、経験）と同時に、一定の期間当該地域で業務を継続することが必要となる。そのため、その人事異動の際には丁寧な対応が必要であり、自治体と相談支援に携わる事業所・法人等の理解を求める取組が必要である。

また、直営により基幹相談支援センターを運営する場合には、専門性の確保に留意するとともに、人事異動に際しての不具合が生じないようにする創意工夫が必要である。

また、基幹相談支援センターには、その性質上、地域の利用者やその家族等に関する様々な情報が集まることから、基幹相談支援センターを設置する者若しくはその職員又はこれらの職にあった者は、正当な理由なしに、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない「守秘義務」がともなう。

### ④ 基幹相談支援センター機能強化事業

相談支援事業には、交付税を財源として実施される「障害者相談支援事業」に加えて、国庫補助の対象となる「基幹相談支援センター機能強化事業」等がある。

「基幹相談支援センター機能強化事業」は、「市町村等における相談支援事業が適正かつ円滑に実施されるよう、一般的な相談支援事業に加え、基幹相談支援センターに特に必要と認められる能力を有する主任相談支援専門員等の専門的職員を基幹相談支援センターに配置し、基幹相談支援センターが地域における相談支援事業者等に対する専門的な指導・助言、情報収集・提供、人材育成の支援、自治体と協働した協議会の運営等による地域づくりの取



組等を実施することにより、相談支援機能の強化を図ることを目的とする」ものである。

なお、基幹相談支援センター機能強化事業については、令和4年12月の障害者総合支援法等が一部改正され、基幹相談支援センターに係る改正内容について令和6年4月に施行されることを踏まえ、令和6年度から実施要綱が改正されたところである。

### 基幹相談支援センター機能強化事業の事業内容

(ア) 基幹相談支援センターに特に必要と認められる能力を有する専門的職員<sup>(注)</sup>を基幹相談支援センターに配置。ただし、(イ)及び(ウ)の事業を合わせて実施することを要件とする。

(注) 主任相談支援専門員又は相談支援専門員である社会福祉士、保健師もしくは精神保健福祉士等であって、障害福祉に関する相談支援機能を強化するために必要と認められる者に限る。

なお、障害者等に対する個別の相談支援業務については、基本的には交付税を財源として実施する障害者相談支援事業の一環として実施するものであることに留意されたい。

(イ) 基幹相談支援センターによる地域の相談支援体制の強化の取組

- ・ 地域の相談支援事業者の人材育成や支援の質の向上のための取組の支援（日常的な支援方針等を検討する場の設置・運営<sup>(※)</sup>、事業所の訪問や相談支援従事者の業務への同行等による専門的な助言、研修会の企画・運営（相談支援従事者研修の実習の受入を含む。）等）

(※) サービス等利用計画やモニタリング結果の共同による検討・検証やセルフプランにより支給決定されている利用者の支援の検討・検証、支援者が困難を感じているケース等に関するスーパーバイズを含む。

なお、個人情報の取扱い等の観点から、相談支援部会を設置し、検討の場とする等、協議会に位置づけて実施することが望ましい。

- ・ 学校や企業、地域包括支援センター、生活困窮者自立相談支援機関、こども家庭センター等との間での各種情報の収集・提供や連携のための取組の実施、障害者等の支援に係る専門的助言等<sup>(※)</sup>

(※) 重層的支援体制整備事業を実施している自治体においては、その包括的支援体制において基幹相談支援センターが障害福祉分野の専門性を担保できるよう適切な実施体制を確保すること。

(ウ) 基幹相談支援センターによる自治体と協働した協議会運営等による地域づくりの取組

- ・ 法第89条の3第1項に規定する協議会（以下単に「協議会」という。）の事務局を担った上で、関係機関との緊密化の取組（協議会の事務局運営経費は交付税措置の対象としており、補助対象外のため留意すること。）
- ・ 地域の相談機関との連携強化の取組（相談支援事業者、身体障害者相談員、知的障害者相談員、民生委員、高齢者、児童、保健・医療、教育・就労等に関する各種の相談機関等との連携会議の開催等）
- ・ 他地域の支援機関等、障害福祉分野以外の支援機関等と連携・協働の促進の取組

## ⑤ 市町村の役割

市町村は、計画相談支援や市町村障害者相談支援事業などの相談支援を地域において効果的に推進するに当たって、地域における相談支援の中核機関である基幹相談支援センターを設置し、相談支援に関して指導的役割を担う人材として主任相談支援専門員を計画的に確保するとともに、その機能を有効に活用することが重要となる。

なお、計画的な相談支援体制の整備については、第7期障害福祉計画及び第3期障害児福祉計画の基本指針において、その内容が盛り込まれたところである。

市町村は、基幹相談支援センターの設置、運営の責任主体として、基幹相談支援センターの運営について適切に関与し、必要な財源を確保するとともに、主任相談支援専門員をはじめ基幹相談支援センターを担う人材の養成についても、関係機関等を含め検討し、推進していく必要がある。

特に、主任相談支援専門員の配置に当たっては、経験値の高い人材がその役割を継続的に担うことができる環境を整えることが求められる。

また、市町村は、基幹相談支援センターを委託\*するに当たっては、委託する業務を明確にするとともに、協議会等において、設置方法や実施する事業内容の事業の実績の検証等を行う必要がある。

※委託：市町村から事業、業務の実施の委託を受けた一般相談支援事業を行う者または特定相談支援事業を行う者であることが要件であり、市町村以外の者が設置する場合には、市町村に対して届出が必要となる。

## ⑥ 都道府県の役割

都道府県は、基幹相談支援センターが設置されていない市町村に対し、その設置に向けた積極的な働きかけを行うことが必要である。

その際、小規模の市町村等においても、基幹相談支援センターの設置が促進されるよう、広域自治体である都道府県の取り組むべき内容を具体的に示す必要がある。

また、市町村や地域の基幹相談支援センターに配置される人材の養成に当たっては、都道府県は市町村及び地域の実情を踏まえ、積極的に人材の確保策を検討、推進することが求められる。

## (3) 障害福祉サービス等利用者の相談支援（自立支援給付）

### ① 障害者総合支援法

障害者総合支援法において相談支援とは、「基本相談支援」、「計画相談支援」、「地域相談支援」のことをいう。「計画相談支援」には、「サービス利用支援」と「継続サービス利用支

援」があり、「地域相談支援」には、「地域移行支援」と「地域定着支援」がある（法第5条第18項）。

障害者総合支援法における相談支援事業には、「一般相談支援事業」と「特定相談支援事業」がある。「特定相談支援事業」は「基本相談支援」と「計画相談支援」を併せて実施する事業であり、「一般相談支援事業」は「基本相談支援」と「地域相談支援」を併せて実施する事業である（法第5条第18項）。（図1）

なお、障害者総合支援法の「基本相談支援」は、以下のように定義されている。

#### 基本相談支援（障害者総合支援法第5条第19項）

地域の障害者等の福祉に関する各般の問題につき、障害者等、障害児の保護者又は障害者等の介護を行う者からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行い、併せてこれらの者と市町村及び第二十九条第二項に規定する指定障害福祉サービス事業者等との連絡調整その他の厚生労働省令で定める便宜を総合的に供与すること

「特定相談支援事業」を例にとると、「基本相談支援」は、「計画相談支援」に先立って、あるいはPDCAサイクルのプロセスにおいて必要かつ適切なタイミングで、「計画相談支援」と一体的に行う相談支援である。「基本相談」と「計画相談」は不可分の関係であり、「基本相談というベースの上に計画相談がある」という表現も可能である。（「一般相談支援事業」についても同様である）。

日々の相談支援において、相談支援専門員は、ケアマネジメントの一連のプロセスを通して、個々の利用者に対するきめ細やかな対応を行うことになるが、プランニングの部分だけで成り立つものではないことは明らかである。

インテーク、アセスメント（必要に応じてアウトリーチ等）を含むものであり、プランニング、モニタリング、エバリュエーションと、いわゆるPDCAサイクルを回す一連の行為が相談支援である。

相談支援専門員は、定期的、あるいは必要に応じてモニタリングを行うが、行政（行政職員）は、相談支援専門員による支援が円滑に行われるよう支援するとともに、市町村の責務としてモニタリングについて検証する役割がある。

## ② 児童福祉法

児童福祉法において障害児相談支援とは、「障害児支援利用援助」及び「継続障害児支援利用援助」を行うことをいう（第6条の2の2第7項）。

また、障害児については、児童福祉法における「障害児相談支援事業」がある。障害児相談支援についても、ケアマネジメントの一連のプロセスを通して支援を行うものであること

は、相談支援事業と全く同じである。

表 I - 6 障害児者の相談支援事業（自立支援給付）（再掲）

■ ① 個別給付で提供される相談支援

障害者総合支援法	一般相談支援事業	基本相談支援		—
		地域相談支援	地域移行支援	個別給付
	地域定着支援			
	特定相談支援事業	基本相談支援		—
計画相談支援		サービス利用支援	個別給付	
	継続サービス利用支援			
児童福祉法	障害児相談支援事業	障害児支援利用援助		個別給付
		継続障害児支援利用援助		

#### （４）（自立支援）協議会

障害者総合支援法第 89 条の 3 において、市町村及び都道府県は、「障害者等への支援の体制の整備を図るため、関係機関、関係団体並びに障害者等及びその家族並びに障害者等の福祉、医療、教育又は雇用に関連する職務に従事する者その他の関係者により構成される」（自立支援）協議会を設置するように努めなければならないとされている。

##### ① 市町村（自立支援）協議会

市町村が設置する（自立支援）協議会は、相談支援事業をはじめとする地域における障害者等への支援体制の整備に関し、中核的な役割を果たす定期的な協議の場として設置するものである。

令和 4 年 4 月 1 日時点における（自立支援）協議会の設置状況は、設置市町村数 1,698（98%）、協議会数は 1,214 となっている（障害者相談支援事業の実施状況等の調査結果について（厚生労働省障害福祉課調べ））。

##### ② 都道府県（自立支援）協議会

都道府県（自立支援）協議会は、都道府県全域の障害者等への支援体制の整備に向け、主導的役割を担う協議の場として設置するものである。

##### ③（自立支援）協議会の機能

（自立支援）協議会は、地域における障害者等の相談支援の個別事例等を通じて明らかに

なった地域の課題を共有し、その課題を踏まえて地域における障害者等の支援体制の整備につなげていく取組を着実に進めていくことが重要である。

このため、指定相談支援事業者が協議会に積極的に関与することが必要であり、特に、地域における相談支援の中核的な役割を担う基幹相談支援センターが協議会の運営の中心的な役割を担うことにより効果的に運営を行っていくことが考えられる。

相談支援体制に関しては、計画相談支援、地域相談支援、一般的な相談支援及び基幹相談支援センター等重層的な仕組みが構築されてきているが、（自立支援）協議会については、形骸化が指摘されており、改めてそれぞれの地域における相談支援体制について検証・評価を行うとともに、総合的な相談支援体制、専門的な指導・助言及び人材育成等各種機能の更なる強化・充実に向けた検討を行うことが必要である。

地域における相談支援の体制に関する課題について協議する環境を整備し、関係者間の連携・協力の機運醸成には、（自立支援）協議会が活発に機能することが不可欠である。

（自立支援）協議会の主な機能は、障害者総合支援法一部改正法における（自立支援）協議会に係る事項の改正趣旨を踏まえ、令和6年4月1日に施行にあわせて改正された（表 I - 7）。

あらためて市町村（自立支援）協議会、都道府県（自立支援）協議会に求められる主な機能を整理するとともに、機能を発揮する上で必要な（自立支援）協議会の効率的な運営やその体制強化に関する事項が留意点として示されている。

（自立支援）協議会に求められる各機能は、一つひとつ単独で働くのではなく、相互に関連しながら、総合的にその機能を発揮することになる。

（自立支援）協議会の主な機能は、表 I - 7のとおりである。

表 I - 7 (自立支援) 協議会の主な機能と留意点

市町村(自立支援)協議会	都道府県(自立支援)協議会
① 個別事例への支援のあり方に関する協議、調整	① 都道府県内における障害者等への支援体制に関する課題の共有
② 地域における障害者等への支援体制等に関する課題(以下、地域課題という)の抽出、把握や共有	② 都道府県内における相談支援体制の整備状況や課題、ニーズ等の把握
③ 地域における相談支援体制や福祉サービス等の整備状況や課題等の抽出、把握や共有	
④ 地域における関係機関の連携強化	③ 都道府県内における関係機関の連携強化
⑤ 社会資源の開発・改善等の地域課題への対応に向けた協議や取組の実施	④ 都道府県内における広域的な社会資源の開発・改善等に向けた協議
	⑤ 相談支援従事者及び障害福祉サービス等従事者の人材確保・養成方法(研修のあり方を含む。)の協議
⑥ 市町村障害福祉計画及び障害児福祉計画の策定過程での助言等、計画の進捗状況の把握や必要に応じた助言等	⑥ 都道府県障害福祉計画の進捗状況の把握や必要に応じた助言
⑦ 都道府県協議会との連携 等	⑦ 市町村協議会等各地域の協議会との連携(市町村協議会ごとの課題、ニーズ等の把握を含む。)

<留意点>

<p>◆効果的な協議会の運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門部会等の設置、定期的開催</li> <li>・市町村担当部署と基幹相談支援センターの共同による事務局</li> </ul> <p>◆地域の相談支援体制の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者相談支援事業の検討・評価</li> <li>・相談支援従事者の質の向上</li> <li>・基幹相談支援センターの設置、専門的職員の配置等の協議、事業実績の検証</li> </ul> <p>◆地域の支援体制の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域課題等を都道府県協議会へ報告</li> <li>・障害者虐待の未然の防止、早期発見早期対応に向けた体制構築の協議</li> </ul>	<p>&lt;留意点&gt;</p> <p>◆効果的な協議会の運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門部会等を設置、地域課題等に留意し、各種取組を実施</li> <li>・都道府県担当部署とアドバイザー等との連携による事務局運営</li> </ul> <p>◆都道府県の広域的な相談支援体制及び管内市町村の相談支援体制の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談支援従事者研修、研修講師の養成等についての協議</li> <li>・アドバイザーの職種や人員等に関する協議</li> <li>・基幹相談支援センターの評価・助言等</li> <li>・広域的課題等の解決に向けた協議</li> </ul> <p>◆都道府県の支援体制の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者虐待の未然の防止、早期発見</li> <li>・早期対応に向けた体制構築に関する協議</li> </ul>
---	--

資料：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第89条の3第1項に規定する協議会の設置運営について(令和6年3月29日付障発0329第26号 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知)より作成

## Ⅱ．相談支援体制の整備

障害者等やその家族、地域住民に対する個々個別に対応を行う福祉に係る相談支援は、原則として市町村の責務において行うものであり、市町村障害者相談支援事業において実施すべきものである。

また、障害福祉サービス等、地域相談支援及び障害児通所支援を利用し、その利用に際してのケアマネジメントを利用する場合は、当該費用を個別に給付することになっている（いわゆる計画相談）。サービス等を利用する者の中には多様かつ複雑な課題を抱えているケースがあり、本人の希望等を踏まえ、必要に応じて市町村障害者相談支援事業と連携するとともに、計画相談においても相談者からの多様な相談内容に対して、トータルに対応することが望ましい。

なお、基幹相談支援センターについては、令和4年12月の障害者総合支援法等の一部改正（令和6年4月施行）により、その役割を市町村が行う相談支援の総合的な実施に加え、人材育成と地域づくりが地域の相談支援の中核的な役割として明示されたところである。

総合的な相談の実施は様々な形態が考えうるが、個別の相談支援は、基本的には市町村障害者相談支援事業の役割として整理されるべきものである（なお、専門性の高い支援が求められるケースに対し、専門性の高い職員（主任相談支援専門員又は有資格者の相談支援専門員）によって対応する部分については、基幹相談支援センター機能強化事業の補助対象とされている）。

---

### 1．体制整備の単位

---

相談支援体制は市町村を単位として整備することが基本であるが、その規模や地域の資源の状況等により柔軟に検討することが求められる。また、これまで長きにわたって、何らかの形で障害福祉分野の相談支援体制は構築され、実践されてきている。その体制を定期的に振り返り、現状課題の修正、見直しやバージョンアップを図っていくことが必要である。

大規模な自治体等においては、一箇所の相談支援機関で全ての相談に対応することが困難な場合も想定される。そのような場合には、自治体の管内をさらに行政区域や中学校区等にエリアを分け、エリア毎の相談支援体制を整備することも考えられる（例えば、行政区域毎に基幹相談支援センターを設置し、その上で複数の基幹相談支援センターの連携調整等

を図る中核的な基幹相談支援センターを設置する、あるいは、来談者の属性等に応じた役割分担をした形で複数の相談支援事業所に市町村障害者相談支援事業を委託する等)。

なお、ネットワーク型による基幹相談支援センターの体制整備や来所者の属性による役割分担型の市町村障害者相談支援事業の委託においては、地域における相談支援の中核的な役割を担う機関（基幹相談支援センター）、市町村が行う障害者相談支援としてワンストップで相談に応じる視点を基本とした体制整備が図られていくことが重要である。特に専門的な役割分担をした場合であっても、相談の入り口ではしっかり相談内容を受け止める業務体制が図られていることが、地域の相談支援体制整備には不可欠と言える。

---

## 2. 障害福祉分野の相談支援

---

障害児者の生活を支えるための相談支援は、障害福祉分野では、障害者総合支援法に計画相談支援、地域相談支援、障害者相談支援事業（地域生活支援事業）、基幹相談支援センターが規定され、児童福祉法に障害児相談支援が規定されている。

この他、障害者の地域生活を支えるための体制整備のためには、（自立支援）協議会や地域生活支援拠点等があり、これらの総合的な整備を図っていくことが必要である。

なお、基幹相談支援センターや市町村障害者相談支援事業は、平成 24 年の障害者総合支援法施行から 10 年以上が経過し、当該業務が担うべき役割の重要性は一層高まっている。相談支援に従事する者がその責務を果たすためには、適切な人員配置が必要となることから、人員及び運営等に係る適切な運営費のあり方について検討することが重要である。

そのためには、配置されていく相談支援に従事する人材の経験値や配置後の継続性が担保され、総合的な事業として他方において市町村が行うとされている相談支援業務や地域の相談支援従事者に対する助言等の支援者支援、更には協議会の運営への関与を通じた「地域づくり」業務が果たせる委託仕様書の再検討を図り、地域での連携体制をより強化していくことが必要である。

---

## 3. 障害者等を含めた地域で暮らすための相談支援

---

さらには、令和 2 年 6 月に社会福祉法が改正（令和 3 年 4 月施行）され、重層的支援体制整備事業が新設された。その中で同事業には、世代や属性を超えた相談を受け止め、必要な



機関につなぐ事業であり、従来高齢・障害・子ども・生活困窮の各分野で展開されてきた相談支援事業を一体的に実施する包括的相談支援事業が必須事業となっている。

重層的支援体制整備事業の実施を検討する市町村においては、こうした観点も踏まえた体制整備が必要である。

障害者等を含めた地域で暮らすための相談支援においても、障害福祉だけに留まらず、高齢・子ども・生活困窮の分野との連携強化は推進して行かなければならない状況は数多く存在する。日々の業務においても多職種協働（チーム支援）のアプローチ体制は不可欠であるが、現場連携だけは充足されないため、それぞれの分野を所轄課が一同に集まり、それぞれの相談支援事業との協議検討する仕組みを作り出す必要がある。

これらに対応するためには、地方自治体が地域福祉計画の策定検討の機会等を通じて積極的に関与しながら、地域の相談支援体制の構築及びその体制の充実・強化を引き続き図っていく必要がある。

## （１）アクセスしやすい相談支援体制

障害のある人に相談支援を届けること、地域の相談支援ニーズを掘り起こすことは重要であり、そのために効果的な地域における相談の「入口」を検討することが重要である。そのため、障害者等はもちろんのこと、地域住民や関係機関等にとってわかりやすく、相談しやすい窓口設置の在り方を検討することが重要である。

例えば、相談者にとって分かりやすくアクセスしやすい相談支援体制を構築する観点からは、誰に（何処に）相談したら良いのか分からない場合、あるいは、障害福祉サービス等の利用を希望している場合、障害者相談支援事業の窓口はもとより、各種関係機関の窓口との連携の強化や、相談者が計画相談の相談支援専門員に直接相談できるルートも確保する等、相談の「入口」に複数の選択肢を用意し、障害児者、及びその家族、支援者等に周知を徹底する等が考えられる。

また、相談支援体制において、より重要な視点は、相談しやすい場所・方法を確認し、負担が少なく相談しやすい環境を整えることである。SNSを使った広報活動も含め、相談者が相談窓口を訪れやすい環境をつくと同時に、電話やメールなどによる相談者からのファーストコンタクトを受け止め、相談支援事業が相談者の下に訪ねて行く相談者本位の相談支援体制を地域に作り、地域住民に広く認知される動きを展開することが重要である。

## (2) アウトリーチ（掘り起こし）

適切なタイミングで障害者やその家族等にアウトリーチすることは、課題の早期発見、早期対応につながり、障害児者はもとより、その家族の生活の質の向上に資すると期待される。

例えば、障害児の場合、保護者が障害福祉サービスの利用の必要性やそのメリットに早期に気づき、必要な支援やサービス利用を開始できるか否かが、その後の子どもの成長において重要となる。また、障害が重度であるような場合であっても、実際に必要なサービスを利用していないケースもある。本人あるいはその家族が地域に各種のサービスがあり、それをコーディネートする仕組みが存在することを知らない、あるいは、知っていても利用に向けて行動できない何らかの事情がある場合もある。

市町村及び相談支援に携わる関係者には、地域住民に対し、支援メニューの周知を徹底すると同時に、支援に対する潜在的なニーズを掘り起こすための積極的な取組みが求められる。

地域のアウトリーチ体制の整備は、前述した重層的支援体制整備事業や地域生活支援拠点等、精神障害者にも対応した包括ケアシステムの検討など、それぞれの相談支援機関が集まる協議の場で情報を共有することから始まる。

まずは、必要に応じて小さなエリア毎に地域ケア会議や情報交換の機会や場を設定し、支援ニーズなどの情報が共有できる「地域づくり」を進めて行く必要がある。

そうした時間をかけた継続的な取組みの延長線上に、地域自治会や地域住民との連携体制などの展望が開けると考えられる。

## (3) 相談支援事業の中立・公正性の確保

相談支援においては、ケアマネジメントを提供することが基本となるが、相談支援事業の実施においては、支援提供者の中立・公正性の確保が重要となる。中立・公正なケアマネジメントには、大きく3つの観点がある（①障害福祉サービスの調整・給付の観点、②利用者本位の観点、及び③支給決定の観点）。

### ① 障害福祉サービスの調整・給付の観点

障害福祉サービスの調整・給付の観点からは、サービス利用者にとって必要なサービスは何か、そのサービスを提供する事業所をどのように選択するか等のプロセスにおいて、サービスを提供する事業者には、自身の保有する資源に限定することなく、地域に存在する各種のサービス等を利用者の立場に立って、効果的に活用することを最優先に考える、中立・公正な判断が求められる。

## ② 利用者本位の観点

利用者本位の観点からは、例えば、状況によっては、家族や支援者側の思いや主張が強く、利用者本人の意向とは必ずしも一致しない意向を伝えてくる場合もあり得る。相談支援に携わる者には、あくまでも利用者本位の立場に立ち、家族や支援者の意向に偏らない中立・公正性が求められる。

## ③ 支給決定の観点

支給決定の観点からは、障害者総合支援法に規定されている障害福祉サービス等の給付決定権者である行政（市町村）の中立・公正性の担保が重要である。

行政の担当部署が、障害福祉サービス等の給付決定を行う一方で、直接、相談支援を行う場合もあり得る。上記の「①障害福祉サービスの調整・給付の観点」、「②利用者本位の観点」の重要性に鑑み、適切な対応を行うよう行政職員の研修等を通じて中立・公正性の徹底を図ることが求められる。

例えば、「地域づくり」の一環として、以下の取組みを通じて、行政職員が地域の支援者の視点に立って、地域の現状やサービス提供の実態等を再確認するための場面を作り出すことが重要である。

行政職員が支援プロセスを具体的に知る機会を得ることによって、支援に関わる多様な関係者とのコミュニケーションの機会を増やすと同時に、給付決定に基づくサービス提供とアウトカムとの関係性を理解、認識することが、相談支援の質の向上と同時に中立・公平性の確保につながると言える。

具体的には、以下のような機会を活用することが考えられる。

- (1)（自立支援）協議会が主体となって、サービス提供事業所連絡会などを通じ、サービス提供事業者の管理者向けの地域内における情報共有や事例検討の機会を設ける。
- (2) 個別ケースの事例検討の場を活用し、行政担当者を含めた利用者を中心とした支援の基本を学ぶ研修の場と位置づける。
- (3) サービス担当者会議やモニタリング検証の機会を利用し、支援者の視点の再確認の場を設定する。 など

---

## 4. 障害者の相談支援と重層的支援体制整備事業

---

平成 29 年の社会福祉法の一部改正により、「地域共生社会」の実現に向けて、包括的な支援体制を整備することが市町村の努力義務となった（平成 30 年 4 月施行）。

その後、有識者による「地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会」（地域共生社会推進検討会）の最終とりまとめ（2019（令和元）年 12 月 26 日）を踏まえ、令和 2 年 6 月の社会福祉法等の改正（令和 3 年施行）により、重層的支援体制整備事業が創設された。

重層的支援体制整備事業は、「市町村において、既存の相談支援や地域づくり支援の取組を活かし、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、①相談支援（属性を問わない相談支援、多機関協働による支援、アウトリーチ等を通じた継続的支援）、②参加支援、③地域づくりに向けた支援を一体的に実施する」事業として、2021（令和 3）年 4 月から施行されている。

このうち、①相談支援については、包括的相談支援事業（社会福祉法第 106 条の 4 第 2 項第 1 号）として、従来、分野毎に整備・実施されてきた支援機関・拠点が、属性を超えた支援を円滑に行うことを可能とするため、国の財政支援に関し、高齢（介護）、障害、こども、生活困窮の各制度の関連事業について、一体的な執行を行う仕組みが導入されたところである。障害分野の相談支援については、地域生活支援事業の相談支援事業がこの仕組みに含まれることとなった（ただし、交付税により措置される市町村の一般事務として実施される部分については、国からの一括交付される対象とはならない）。

本事業は、社会的孤立や、いわゆる「8050」問題、ダブルケアなど、生活の中で直面する困難・生きづらさといった課題の多様性・複雑性によって、既存の制度の狭間にいるケースや、当事者が複数の生活上の課題を抱えるケースなど、個々の課題への対応と同時に抱えている課題全体を捉えて関わっていくことが必要なケースへの対応を目的としている。

地域共生社会の実現に向けて、「属性にかかわらず、地域の様々な相談を受け止め、自ら対応又はつなぐ機能、多機関協働の中核の機能及び継続的につながり続ける伴走支援を中心的に担う機能を備えた相談支援」が求められている。

現在、障害福祉分野の相談支援は、複数の事業により展開されているが、今後、重層的支援体制整備事業を実施する市町村が増えることを視野に入れ、あらためて、障害者等の相談支援の専門性を担保する上で、基幹相談支援センターの役割の重要性を確認するとともに、各主体が果たす役割・機能を整理し、他法他施策による相談支援等との連携強化を図る必要がある。

「地域共生社会」の実現に向けた取組みは、個別ケースの多職種協働（チーム支援）アプローチ等の実践から始まる。多分野・多機関・多職種による連携は、それぞれの所属組織の変化や人事異動がある等、人と人の個別的なつながりだけではシステムとして安定しに

くい。行政、基幹相談支援センター、(自立支援)協議会等が中心となり、行政所轄課と各相談支援機関の協議、研修やケース検討等を通じて相互に信頼し合える仕組みを構築することが期待される。

#### ◎地域共生社会

---

：制度・分野ごとの『縦割り』や「支え手」「受け手」という関係を超えて、地域住民や地域の多様な主体が参画し、人と人、人と資源が世代や分野を超えつながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていく社会。

#### ◎包括的な支援体制の整備

---

：市町村がそれぞれの実情に応じてするため、①断らない相談支援、②参加支援（社会とのつながりや参加の支援）、③地域やコミュニティにおけるケア・支え合う関係性の育成支援、の3つの支援を一体的に実施する事業を創設。本事業全体の理念は、アウトリーチを含む早期の支援、本人・世帯を包括的に受け止め支える支援、本人を中心とし、本人の力を引き出す支援、信頼関係を基盤とした継続的な支援、地域とのつながりや関係性づくりを行う支援である。

## Ⅲ．相談支援の実務

### 1．障害者相談支援事業（委託相談）

「障害者相談支援事業（委託相談）」は、いわゆる「一般的な相談」として、計画相談に繋ぐまで、あるいは福祉サービスに繋がらないケース等の継続相談など、「計画相談」の給付に至らないケースを主な対象とする。

相談支援のプロセスは、福祉サービスを利用する人と同様に、ケアマネジメントのプロセスを踏まえて相談者に関わり、福祉サービスの利用を必要としていない人の相談のニーズは何かをしっかりと把握する必要がある。

例えば、家族の対人関係、虐待、権利侵害、差別など、さまざまな問題をしっかりと受け止め、専門相談が必要なケースについては、適切な支援者に結び付けていく。また、相談者の事情によっては、相談支援を長期に亘って継続するケースもあり相談支援の基底には何らかのプランニングが不可欠となるとともに、相談支援専門員には一定の専門性が求められる。

#### （1）行政の役割

「障害者相談支援事業（委託相談）」の実施は、サービス利用申請者の支給決定と実際に「計画相談」を行う事業所の指定とともに市町村の役割である。事業を相談支援事業者に委託して実施する場合、定期的な人事異動があり、かつ、必ずしも福祉専門職が事業を担当するとは限らない行政においては、時間の経過とともに、市町村障害者相談支援事業の実施主体が市町村であることの認識が希薄化しがちである。こうしたことの防止策として、行政担当者は、個々のケースの相談支援に関して直接関わる部分を残しておく等の工夫を行う必要がある。

行政担当者は、サービスの支給決定の根拠と事業所の指定に責任を持ち、サービス利用者にとって望ましい状況を確認し、維持する役割をしっかりと担うことが重要である。

したがって、行政は委託者の責任として、常に委託相談支援事業者との情報交換や地域の実態掌握に努めることが必要であり、定期的に提出される報告書や実績について、十分に考察、分析を行う役割がある。

## (2) 相談支援体制

複数の法人（事業所）に「障害者相談支援事業（委託相談）」を委託している地域においては、自治体や地域の人口規模や地理的特性等によって、一括拠点型、あるいは拠点分散型の相談支援体制としている。

### ① 複数法人に委託し、拠点が点在している場合

複数法人に委託し、拠点が点在している場合は、拠点間のネットワークにより地域の多様なニーズに面的に対応できる利点がある。一方、それぞれの法人内の人事異動等の影響により、法人毎に配置する職員の経験年数等のバラツキが出やすくなりがちである。法人（事業所）によっては、相対的に指定特定相談の業務のウェイトが大きくなっているケースもある。

複数拠点型の利点を生かすためにも、地域全体として継続的に一貫性を持った人材育成の仕組みを構築する工夫が求められる。

### ② 一括拠点型で実施する場合

「障害者相談支援事業（委託相談）」を一括拠点型で実施する場合は、相談に携わる職員が一カ所に集まることによって相談支援専門員としての専門性を高める効果が期待できる。また、行政が障害者相談支援事業の全体像を把握しやすいという利点もある。

例えば、一括拠点型の相談支援体制をとっている人口約20万人の地域において、相談支援専門員が相互に専門性を高め合う環境づくりを意図して、実際に職員が机を並べて執務にあたる空間をつくっている事例がある。

「障害者相談支援事業（委託相談）」の体制は、地域における相談支援体制の大きな枠組みの中の一部として位置付けられるものである。一括拠点型、あるいは拠点分散型の体制による「障害者相談支援事業（委託相談）」は、地域の実情に応じた実践から生まれた一つの方法論であり、環境の変化に合わせて随時、工夫、改善が求められる。

そのためには、地域の実態把握及び分析、評価は不可欠であり、地域事情を踏まえた相談支援体制のあるべき姿を明確に描き、構築する相談支援体制のイメージを地域の事業者等と共有し、ともに汗をかく姿勢が重要である。

---

## 2. 特定相談支援事業（計画相談）

---

平成 27 年 4 月以降、原則、障害児通所支援及び障害福祉サービス等を利用する全ての者について、サービス等利用計画案の提出が必要となり、そのサービスの利用等に関するケアマネジメント等を提供する計画相談の利用時には当該費用を給付することとなった。

### （1）行政の役割

市町村は、障害福祉サービスの支給決定権者（法第 22 条）として、また、「計画相談」についての事業者指定権者としてサービス提供体制や事業所の計画的整備を行う責任がある。

そのため、市町村には、障害福祉サービス等の量的確保と質を担保し、市町村自ら、あるいは委託によってケアマネジメントを実施する役割がある。

「計画相談」については、相談支援専門員によるきめ細やかなモニタリングが重要であり、そのモニタリングを含めた支援の検討・検証等の相談支援の充実・強化の取組は市町村の役割である。

行政担当者には、提出された書類等（サービス等利用計画、モニタリング）を読み取るスキルと知識が必要であり、記載された内容について、常に「なぜ」の視点（なぜこのサービスなのか、なぜこの頻度なのか等）を持つことが重要である。また、各種の情報及びそれに対する判断について、部署内で共有する仕組みを構築する必要がある。

### （2）相談支援体制

「計画相談」の対象者は、「計画相談」において適切な相談支援が提供されることが重要であり、そのための地域の体制整備が必要である。

サービス等を利用する者の中には多様かつ複雑な課題を抱えているケースがあり、本人の希望等を踏まえ、必要に応じて市町村障害者相談支援事業と連携するとともに、「計画相談」においても相談者からの多様な相談内容に対して、トータルに対応する必要がある。

相談支援事業所が「計画相談」を担うことになった場合、計画作成に際して利用者の情報提供に関する同意を得た上で、一次アセスメントを行う。入口のアセスメントをしっかりと行うことが重要である。

その際、ファーストインテークから行政や基幹相談支援センターとの間でコミュニケーションをとり、個々のケースの相談者の情報を関係者で共有する仕組みをつくることが望ましい。困難性があるような状況であれば 2 人体制で、福祉サービス利用が前提になってい



る場合や、サービスの支援が必要な状況が電話相談の中であらかじめ見受けられた場合は、行政担当者が同行する。自宅や、遠隔地であれば地域の役場など、適当な場所を予約するなど、相談者が一番相談しやすい場所にアウトリーチすることが基本である。

また、受給者証が発行される際のサービス担当者会議には必ず行政担当者が参加するというルールを作っている地域もある。

行政担当者には、サービス申請を希望する相談者が何に困っているのか、今までどのような状況下にあったのか等について問い、理解するスキルが求められる。例えば、相談室など市町村が保有する公的な空間を相談室として活用し、状況に応じて相談の場に行行政担当者が同席することもスキルの向上に有効である。

---

### 3. 基幹相談支援センター

---

令和4年12月の改正（令和6年4月施行）により、基幹相談支援センターの中核をなす業務として、地域の相談支援事業者や相談支援専門員、或いは地域社会や地域の支援システムに働きかけを行う等のいわば後方支援、間接的支援を行う業務が新たに追加された。

「事業及び業務を総合的に行う」とは、「第3号と第4号の業務を中核として、第1号と第2号を含む4つの業務を総合的に実施する」ということであり、地域の相談支援体制の強化に向けた総合的な事業・業務の実施、展開を意味するものである。

現在（令和4年4月時点）、基幹相談支援センターは、53%（928市町村・1,156箇所）が設置しており、このうち、委託により設置している基幹相談支援センターは84%（966箇所）を占めている（障害者相談支援事業の実施状況等の調査結果について（令和5年3月29日））。

基幹相談支援センターの設置については、地域におけるこれまでの体制構築の形やその背景は様々であり、それぞれの地域の経緯を適切に踏まえた上で、地域の実情に応じた総合的な相談支援の体制を構築することが求められる。

地域の相談支援体制の構築に当たっては、「人材育成」を含めた地域の相談支援事業所・相談支援専門員への後方支援と各種関係機関による「地域のネットワーク構築」が不可欠であり、これらが基幹相談支援センターの中核となる業務である。

## (1) 相談支援事業所・相談支援専門員への後方支援

### ① 行政や相談支援事業所からの相談への対応

基幹相談支援センターの役割として、第一に、日々の行政や相談支援事業所からの相談への対応がある。例えば、指定特定相談であれば、本来、最初に相談（基本相談）があり、その内容に応じてどういったサービスが必要かを考えることになるが、複雑な課題を抱えるケースやチームを組んで対応すべきケースなど、指定特定相談だけでは十分に対応できない場合に、基幹相談支援センターに対して後方支援を依頼してくることがある。

また、地域外からの転入してくる場合や、医療機関等の他機関との繋ぎや調整が必要となるケースがある。特に、障害児に対する相談支援の場合、子どもは成長に合わせて課題・ニーズが変わり、利用する事業所を変える必要があるケースにおいては、アセスメント力が重要となる。

こうしたケース等には、基幹相談支援センターが関わり、行政や相談支援事業所と一緒に個別相談に対応しながら、相談者の便宜を図るとともに、相談支援専門員等に対する適切な助言・指導を行うこととなる。

なお、基幹相談支援センターは、関わってきたケースについて、センターとしての関与を終了するタイミングがどの時期なのかを見極めながら後方支援を行っていくことが重要である。

### ③ 地域の相談支援専門員等の育成

基幹相談支援センターの重要な役割として、相談支援専門員等の人材育成がある。地域の相談支援事業所の相談支援専門員はもとより、定期的な人事異動のある行政職員に対する育成も含めて人材育成を担うことが期待される。

### <計画相談の事業所とのネットワーク>

相談支援専門員は、現場での実践を通じて専門的なスキルを向上させると同時に、利用者やその家族と対峙する中で生まれる葛藤を克服するプロセスを通して成長する。

相談支援に関わる人材の育成にあたっては、技術的な知識やスキルだけでなく、心理面や思考面もサポートする支援者支援の体制が必要である。

例えば、地域の相談支援事業所を定期、不定期に訪問し、基幹相談支援センターの職員と相談支援事業所の職員がチームを組み、事例検討を行う。また、地域の相談支援事業所の管理者等との定期的な面談、会議等を通じて、地域の相談支援従事者の悩み事相談なども含め、地域の相談支援体制の課題を把握することが考えられる。こうしたスーパービジョンのプロセスを通じて、相談支援の実践者間の信頼関係が築かれていく。

関係者相互の実態のあるネットワークの構築、連携体制の強化には、基幹相談支援センターによる継続的な後方支援の取組みが不可欠となる。

## ＜行政担当者の育成＞

基幹相談支援センターの人材育成については、市町村障害者相談支援事業（委託相談）のケースワーカーの育成も含まれる。直営、委託を問わず、市町村障害者相談支援事業（委託相談）においては、定期的な人事異動のある行政担当者のため、業務の引き継ぎや、行政担当者の育成についても重要な要素である。

例えば、利用者宅への訪問に行政担当者が同行するなど、支給決定の段階だけではなく、利用者のケアマネジメント全体についても知ってもらうことが重要である。ファーストインテークの時の面接の仕方（信頼関係をつくる対人援助のスキル等）や、家族支援の考え方など、相談支援のプロセスを通して継続的に育成していく必要がある。

基幹相談支援センターと行政は連携を密に取りつつ、地域の相談支援の質の向上に向けた検討を継続的に実施できる仕組みを構築、発展させる努力が求められる。

特に、相談支援事業所・相談支援専門員への後方支援として、行政には基幹相談支援センターが以下の役割を果たし、適正に運営できる体制を構築する大きな役割と責務がある。行政担当者は、日頃より、相談支援事業所や関係機関と相談、意見交換、協働の関係づくりができているか省察する必要がある。

### 相談支援事業所・相談支援専門員への後方支援（例）

- ・面接や訪問への同行
- ・個別のスーパービジョン（SV）（対面や電話による後方支援）
- ・社会資源の開発や活用できる資源に対するアプローチ
- ・相談支援の認知及び周知のための活動
- ・相談支援専門員の連絡会や事例検討会などの開催 など

## （２）各種関係機関による「地域のネットワーク構築」

### ① 地域の情報収集、分析、蓄積

基幹相談支援センターには、委託相談や地域の相談支援事業所の事例から、具体的に浮かび上がってきた個々の課題を吸い上げ、地域課題として整理、分析する機能が求められる。また、担当エリアの複数の相談支援事業所から間接的に入手した個別ケースの情報を蓄積することによって、（自立支援）協議会等において、関係機関・団体で広く共有し、地域を取り巻く諸課題を解決する対策や対応を検討することが可能となる。

### ② （自立支援）協議会事務局

（自立支援）協議会において、行政、各種関係機関、各相談支援事業所、さらには障害者

やその家族、支援者等が参加する中で、地域課題の解決に向けた協議を効果的に実施するためには、地域の実態把握が不可欠であり、また、医療、介護、福祉、教育、就労等、多様な地域の社会資源に関する情報収集とともに、情報分析を通じて分野横断的な地域支援・地域づくりの実践に繋げる必要がある。

基幹相談支援センターは、地域課題に関する「情報収集・分析・蓄積」機能を持つことによって、当該センターが（自立支援）協議会の事務局機能を担う意義は一層大きくなるといえる。

### ③インフォーマル・サービスへのアプローチ

家族をはじめ近隣や地域社会、NPOやボランティアなどが行うインフォーマル・サービスは、法・制度に基づく公的（フォーマル）サービスでは対応できない領域を補完しながら、公的サービスにはない細やかなニーズに対応している。

基幹相談支援センターは、地域のネットワーク構築において、研修や催事などを活用し、事例を通じた実践的なインフォーマル・サービスへの積極的なアプローチが求められる。

## （3）基幹相談支援センターの体制づくり

令和4年度の実態調査によれば、基幹相談支援センターの約7割（713/966）が基幹相談支援センターの委託とあわせて「委託相談」を実施している。また、約8割（761/966）が指定特定の業務も実施している。

基幹相談支援センターが所管する地域の範囲（面積、人口、相談支援事業所数など）によって多様なケースがあるが、配置されている職員のマンパワーに比して個別の障害者等への相談支援業務の量が多い場合、業務の優先度が低くなってしまいう状況が想定される。また、地域に相談支援事業所が少ない場合は、基幹相談支援センターが個別のケースを担当せざるを得ない状況もあり得る。基幹相談支援センターの業務と「委託相談」、「計画相談」との関係に注意を払いながら、地域における相談支援の中核的な役割が果たせるような人員体制や業務分掌を採ることが極めて重要である。

令和4年12月の障害者総合支援法等一部改正（令和6年4月施行）により、基幹相談支援センターの中核的な業務は、地域の相談支援事業者等の後方支援と協議会活動の推進に関する業務であることが明確となったところである。基幹相談支援センターの設置・運営にあたっては、あらためて、①担うべき業務の内容と優先順位の整理が必要であり、その上で、②適切な人員配置による職員間の役割分担、及び地域の委託相談や計画相談を実施している事業所との役割分担・連携について検討することが求められる。また、中長期的な観点から、③業務を担う人材の育成について計画することが望まれる。

基幹相談支援センターの委託にあたって、地域の実情を踏まえた事業設計を行われなければ、以下のような事態に陥りやすく、期待する機能・役割を十分に発揮できないということになりかねない。

#### <業務内容と範囲>

受託法人が委託相談と基幹相談支援センター機能の両方の機能を持つ場合、職員も重複する中ですみわけが曖昧なまま、基幹相談支援センターに幅広い機能が求められてしまう。結果として、ひとりの相談員が多様な役割を担うため、自分がどの立ち位置で支援業務を行えばよいのか悩むといった事態が生じる。

また、地域に新規の特定相談支援事業所の開拓が進んでいない状況下であり、受託法人が基幹相談支援センターと委託相談や計画相談と兼務している場合、基幹相談支援センターに配置されている職員の委託相談や計画相談に携わる業務割合が高くなってしまう。

#### <人員配置と人材育成>

基幹相談支援センターによる後方支援として、スーパービジョンが出来る人材の育成が求められる。個々の職員の相談支援の能力向上に一定の時間を要するが、職員が日々の多様な業務に追われ人材育成が思うように進まない。

また、複数法人で基幹相談支援センターの業務を行う体制の場合、職員を配置しているそれぞれの法人の人事との兼ね合いが難しく、基幹相談支援センターとして脆弱な体制となってしまう。

こうした状況に陥らないための参考として、1法人による単独設置・運営のケースと複数の法人による共同設置・運営のケースの2つのタイプについて、基幹相談支援センターの組成の特徴に応じた人員配置、及び人材確保・育成の工夫の事例を紹介する。

### 【事例 1】 1 法人による基幹相談支援センター設置・運営

基幹相談支援センターの職員は 11 名であり、基幹相談支援センターの機能を担える人材を「基幹相談支援センター、委託相談、指定特定」の業務体制の中で適切に育成している。内部の人材育成として、毎週グループスーパービジョン（GSV）を実施している。GSV をあえて基幹相談支援センターの職員の業務することによって、時間（1～2 年）をかけてスーパーバイザーを育成している。

人材が育つまでには一定の期間が必要であり、基幹相談支援センターの機能継続の観点から、人材を「委託相談」の実務の中で育てていくことが必要となる。

相談支援専門員の人員配置は、基幹相談支援センターの機能を果たすウェイトが高いスタッフと、「委託相談」の機能を果たす部分のウェイトが高いスタッフ、新人は地域の相談支援も含めて「計画相談」をやりながら、「委託相談」を覚えていく業務分担で、一人一人の業務のウェイトを変える工夫をしている。

なお、基幹相談支援センターの業務と「委託相談」との役割分担については、市町村の責任において作成される業務委託仕様書の中で整理しておく必要がある。

また、基幹相談支援センターの相談支援専門員が「計画相談」の個別ケースを担当するのは、相談支援の入口において、当該ケースの緊急性や困難性から、地域の相談支援事業者に振り分けにくい状況にあると行政が判断した場合に限定し、サービス調整をしながら伴走支援を行い、地域の相談支援専門員にバトンタッチし、しばらく後方支援を行いフェードアウトして行くことになる。

### 【事例 2】 複数法人による基幹相談支援センター設置・運営

基幹相談支援センターの職員は 3 名で、委託相談を受託している法人 3 か所から 1 名ずつ相談員を出し、3 法人の共同体（JV 方式）を組んで運営している。3 名の職員はいずれも委託相談で経験を積んだ相談員で、どのような人材を配置するかは法人間で協議した上で、バランスを決めて配置することとしている。センター長は最も経験が長く、他の 2 名は男性・女性 1 名ずつ中堅クラスの相談員が配置されている（原則として職員は委託相談、計画相談は担当しない）。

これまで基幹相談支援センターのスタッフの異動は一度のみであったが、人事異動に関しては、異動が繰り返されるうちに基幹相談支援センターに経験にある職員が配置されなくなる等、機能不全に陥るリスクを回避するため、3 法人の代表者が定期的（毎月 1 回）に協議する場を設けており、法人単独で基幹相談支援センターに所属するスタッフを変更できないような仕組み・ルールづくりをしている。

#### (4) 都道府県による基幹相談支援センターの機能強化に向けた支援

都道府県は、市町村等の管内地域における相談支援体制の整備に当たって、基幹相談支援センターの立ち上げや運営方法、業務に対する助言等の支援を市町村に対して積極的に行っていく必要がある。

そのため、都道府県（自立支援）協議会においては、例えば、専門部会（人材育成・相談支援部会）において、各市町村等と基幹相談支援センターの整備に向けた現状や課題の共有・検討等により、地域格差の縮小・解消をめざす取組みや支援策を検討し、実施することが求められる。

具体的には、①地域における OJT 体制の確立に向けて、基幹相談支援センターの主任相談支援専門員と相談支援事業所の主任相談支援専門員が連携した人材育成・質の向上に向けた取組を実施する仕組みを構築すること。また、②市町村や基幹相談支援センターと共同で管内の指定特定・指定障害児相談支援事業所（市町村障害者相談支援事業の受託業務を含む）、基幹相談支援センターの従業者を対象に、調査を実施する等により、実態を把握するとともに課題を可視化し、人材の確保等の相談支援体制の整備や地域資源の改善・開発を図っていくこと等が挙げられる。なお、これらは、市町村や基幹相談支援センターが定期的に把握しているものを都道府県が集約することが望ましい。

## 《 文献リスト 》

---

1. 「相談支援の手引き 第2版」(05.12.26 厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部)
  2. 障害者ケアガイドライン (平成14年3月31日) 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部)
  3. 社会保障審議会障害者部会 第32回 (参考資料1)
  4. 地域生活支援事業実施要綱 (相談支援事業実施要領【別添1】 障害者相談支援事業)
  5. 地域生活支援事業実施要綱 (相談支援事業実施要領【別添2】 基幹相談支援センター)
  6. 障害者相談支援事業の実施状況等の調査結果について (令和5年3月29日、厚生労働省障害福祉課)
  7. 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第89条の3第1項に規定する協議会の設置運営について (令和6年3月29日付け障発0329第26号、こ支障発第89号)
  8. 「改正社会福祉法における重層的支援体制整備事業の創設について」(厚生労働省資料)
  9. 障害者総合支援法改正法施行後3年の見直しについて～社会保障審議会障害者部会報告書～ (令和4年6月13日)
-