

就労継続支援 B 型に係る報酬・基準について《論点等》

厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部

こども家庭庁 支援局 障害児支援課

就労継続支援 B 型の概要

○ 対象者

- 就労移行支援事業等を利用したが一般企業等の雇用に結びつかない者や、一定年齢に達している者などであって、就労の機会等を通じ、生産活動にかかる知識及び能力の向上や維持が期待される障害者
 - ① 企業等や就労継続支援事業(A型)での就労経験がある者であって、年齢や体力の面で雇用されることが困難となった者
 - ② 50歳に達している者または障害基礎年金1級受給者
 - ③ ①及び②に該当しない者であって、就労移行支援事業者によるアセスメントにより、就労面に係る課題等の把握が行われている者

○ サービス内容

- 通所により、就労や生産活動の機会を提供(雇用契約は結ばない)するとともに、一般就労に必要な知識、能力が高まった者は、一般就労等への移行に向けて支援
- 平均工賃が工賃控除程度の水準(月額3,000円程度)を上回ることを事業者指定の要件とする
- 事業者は、平均工賃の目標水準を設定し、実績と併せて都道府県知事へ報告、公表
- 利用期間の制限なし

○ 主な人員配置

- サービス管理責任者
- 職業指導員 } 10:1以上
- 生活支援員 }

○ 報酬単価 (令和3年報酬改定以降、2種類の報酬体系)

基本報酬の体系(いずれかを選択)

(1) 「平均工賃月額」に応じた報酬体系

平均工賃月額	基本報酬
4.5万円以上	702単位/日
3.5万円以上4.5万円未満	672単位/日
3万円以上3.5万円未満	657単位/日
2.5万円以上3万円未満	643単位/日
2万円以上2.5万円未満	631単位/日
1.5万円以上2万円未満	611単位/日
1万円以上1.5万円未満	590単位/日
1万円未満	566単位/日

※ 定員20人以下、人員配置7.5:1の場合

(2) 「利用者の就労や生産活動等への参加等」をもって一律に評価する報酬体系

定員	基本報酬
20人以下	556単位/日

※ 人員配置7.5:1の場合

【独自の加算】

- **地域協働加算 30単位/日**
就労や生産活動の実施にあたり、地域や地域住民と協働した取組を実施する事業所を評価。
- **ピアサポート実施加算 100単位/月**
利用者に対し、一定の支援体制のもと、就労や生産活動等への参加等に係るピアサポートを実施した場合に、当該支援を受けた利用者の数に応じ、各月単位で所定単位数を加算。

(1)及び(2)共通の主な加算

就労移行支援体制加算 5～93単位/日
※ 基本報酬の区分等に応じ、一般就労へ移行し6月以上定着した者の数にごとに加算

福祉専門職員配置等加算(Ⅰ)、(Ⅱ)、(Ⅲ) 15、10、6単位

- ⇒ Ⅰ：社会福祉士等資格保有者が常勤職員の35%雇用されている場合
- ⇒ Ⅱ：社会福祉士等資格保有者が常勤職員の25%雇用されている場合
- ⇒ Ⅲ：常勤職員が75%以上又は勤続3年以上が30%以上の場合

食事提供体制加算、送迎加算等

⇒ 他の福祉サービスと共通した加算も一定の条件を満たせば算定可能

○ 事業所数

16,295 (国保連令和 5年 4月実績)

○ 利用者数

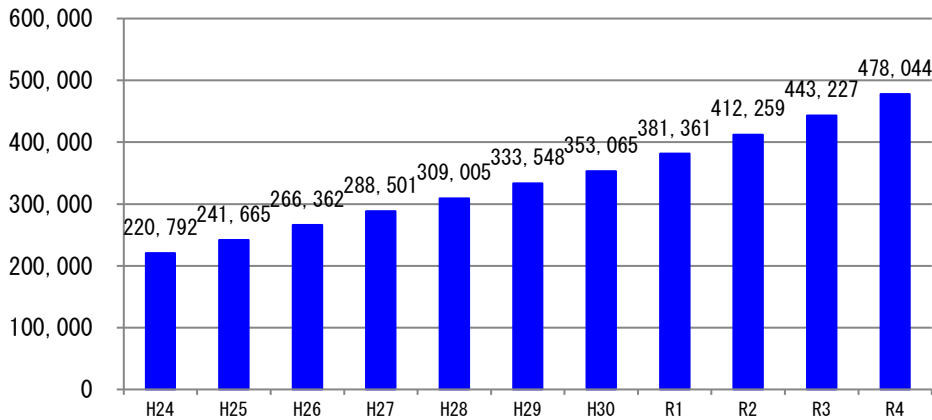
333,690 (国保連令和 5年 4月実績) 1

就労継続支援B型の現状①

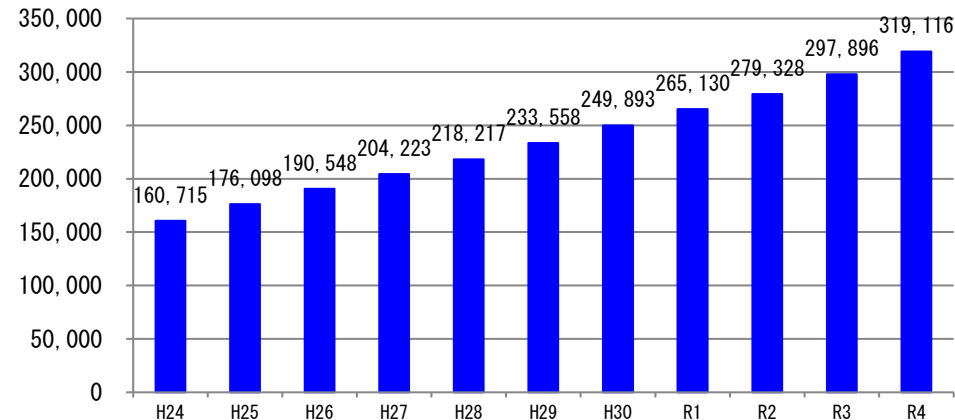
【就労継続支援B型の現状】

- 令和3年度の費用額は約4,780億円であり、障害福祉サービス等全体の総費用額の約14%を占めている。
- 総費用額、利用者数及び事業所数は、毎年増加している。

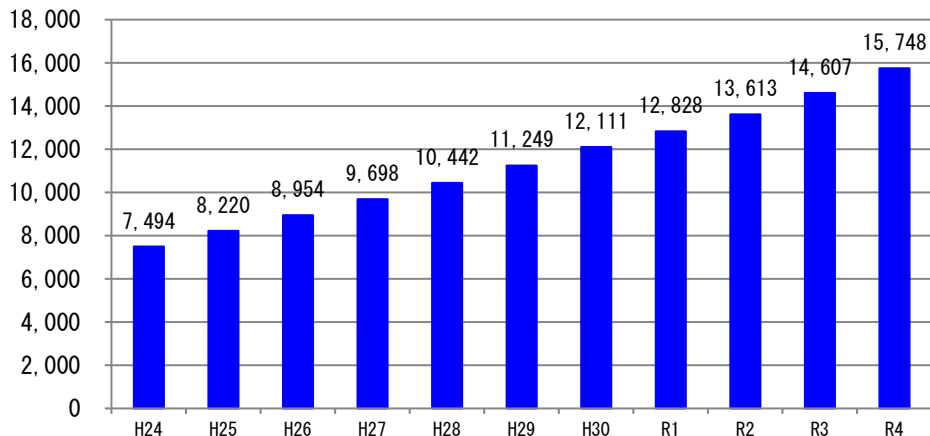
費用額の推移(百万円)



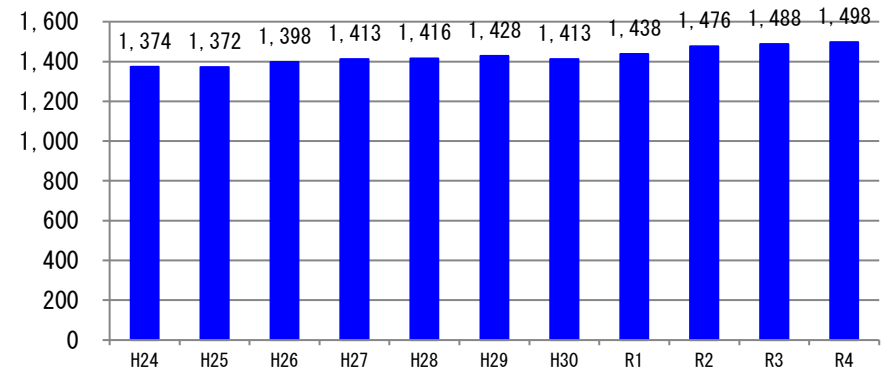
利用者数の推移(一月平均(人))



事業所数の推移(一月平均(か所))



利用者一人あたりの費用額の推移(千円)

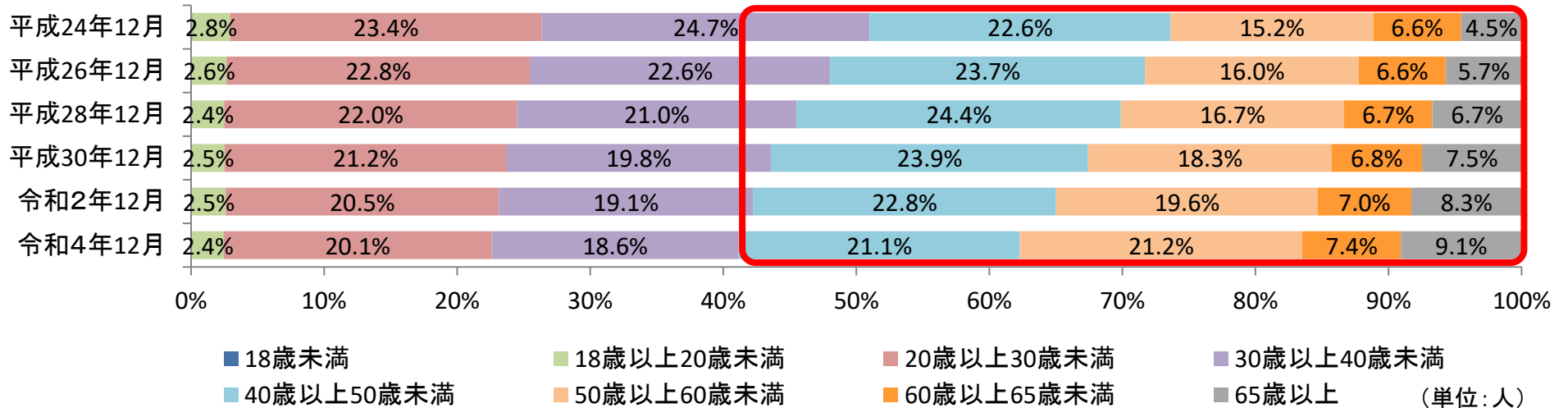


※出典: 国保連データ

就労継続支援 B 型の現状②

○ 年齢階層別に利用者の分布を見ると、40歳以上の利用者が増えてきており、令和4年12月時点で58.8%が40歳以上の利用者である。

利用者の年齢階層別分布の状況



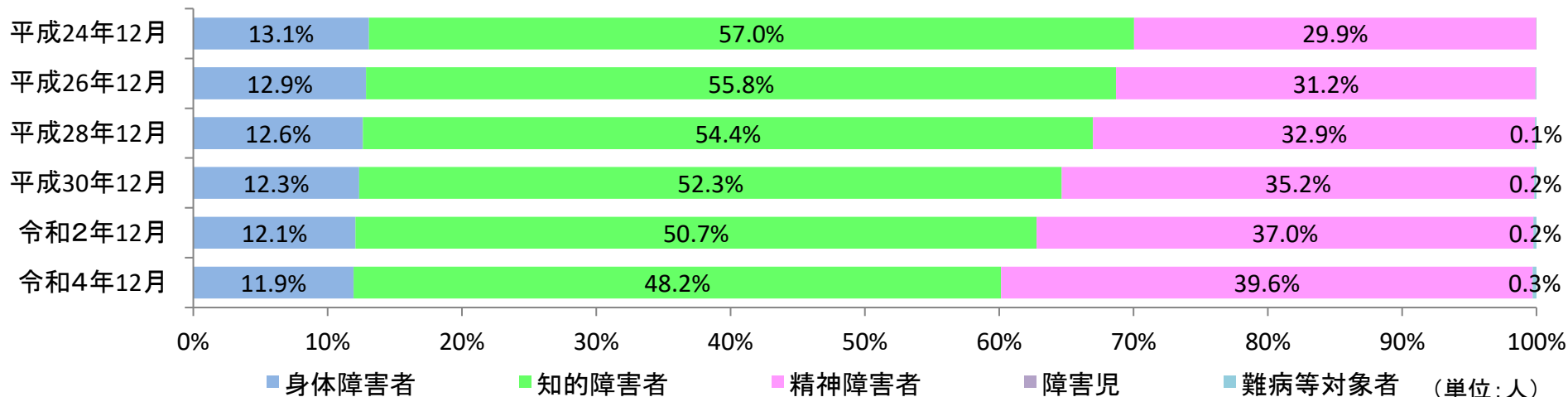
	18歳未満	18歳以上20歳未満	20歳以上30歳未満	30歳以上40歳未満	40歳以上50歳未満	50歳以上60歳未満	60歳以上65歳未満	65歳以上	合計
H24.12	161	4,609	37,951	39,974	41,488	24,702	10,727	7,362	162,150
H26.12	142	5,010	43,889	43,442	45,596	30,898	12,635	10,962	192,574
H28.12	125	5,371	48,619	46,339	53,818	36,974	14,699	14,802	220,747
H30.12	162	6,222	53,505	50,102	60,215	46,153	17,182	18,899	252,440
R2.12	174	7,188	58,148	53,998	64,505	55,604	19,940	23,467	283,024
R4.12	236	7,680	64,919	59,858	68,154	68,407	23,874	29,286	322,414

【出典】国保連データ

就労継続支援 B 型の現状③

○ 知的障害者の利用割合が全体の約 5 割を占める。また、精神障害者が増加傾向にある。

利用者の障害種別の分布状況

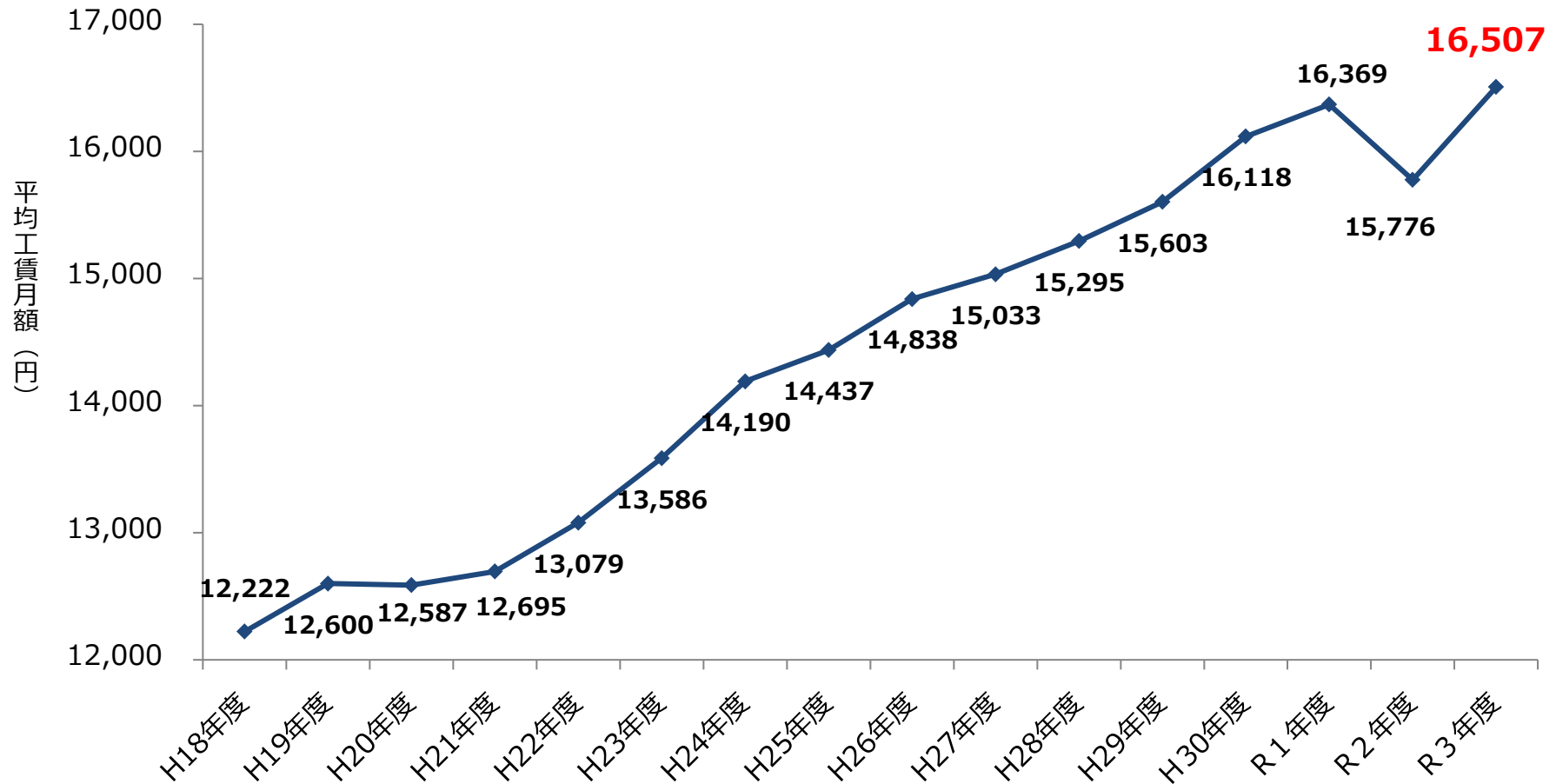


	身体障害者	知的障害者	精神障害者	障害児	難病等対象者	合計
H24.12	21,194	92,373	48,518	65	0	162,150
H26.12	24,788	107,487	60,126	64	109	192,574
H28.12	27,878	119,986	72,619	30	234	220,747
H30.12	31,156	132,064	88,745	38	437	252,440
R2.12	34,185	143,470	104,712	36	621	283,024
R4.12	38,496	155,374	127,581	36	927	322,414

就労継続支援 B 型事業所における平均工賃月額推移

○ 就労継続支援 B 型事業所の平均工賃月額は、増加傾向にある。

(※) 令和2年度の減少はコロナの影響が考えられる。



※ 平成23年度までは、就労継続支援 B 型事業所、授産施設、小規模通所授産施設における平均工賃

就労継続支援B型に係る論点

論点1 平均工賃の水準に応じた報酬体系の見直しについて

論点2 平均工賃月額の算定方法について

【論点1】平均工賃の水準に応じた報酬体系の見直しについて

現状・課題

- 就労継続支援B型事業は、年間約1,000事業所ずつ増えており、利用者数、事業所数とも大きく増加している。中でも平均工賃月額が1万円未満の事業所の伸び率は最も高く、B型事業所数全体に占める割合も最も高い。
- 就労継続支援B型事業所の基本報酬は、「平均工賃月額」に応じた報酬体系（Ⅰ及びⅡ）と「利用者の就労や生産活動等への参加等」をもって一律に評価する報酬体系（Ⅲ及びⅣ）があり、前者の方が報酬が高く設定されているが、直近の調査では、就労継続支援B型サービス費（Ⅲ）・（Ⅳ）を算定している事業所の収支差率が就労継続支援B型サービス費（Ⅱ）を算定している事業所の収支差率を上回っている。
- 工賃向上計画を作成し、当該計画に掲げた工賃目標を達成するための目標工賃達成指導員を常勤換算方法で1人以上配置し、当該指導員を含めて6：1の人員配置をした場合、目標工賃達成指導員配置加算として評価している一方で、工賃が実際に向上した場合の評価はない。
- 就労継続支援B型事業所では、「7.5：1」以上の人員配置をしている場合に、現行で最も高い基本報酬である就労継続支援B型サービス費（Ⅰ）が算定できる一方で、一部の事業所では、様々な障害種別の方が利用するなど多様な利用者への対応のため、より手厚い人員体制としている実態がある。

検討の方向性

- 工賃の更なる向上のため、平均工賃月額に応じた報酬体系について、よりメリハリをつけた報酬設定とすることを検討してはどうか。
- 「平均工賃月額」に応じた報酬体系よりも「利用者の就労や生産活動等への参加等」をもって一律に評価する報酬体系が収支差率が高いことを踏まえた、報酬の見直しを検討してはどうか。
- 工賃の向上を促す観点から、目標工賃達成指導員配置加算を算定している事業所が、工賃向上計画に基づき、工賃が実際に向上した場合の評価を検討してはどうか。
- 多様な利用者への対応を行う事業所について、さらなる手厚い人員配置をした場合の評価を検討してはどうか。

就労継続支援 B 型の事業所数と利用者数の推移について

(論点1参考資料①)

- 平均工賃月額が1万円未満の事業所の伸び率は最も高く、B型事業所数全体に占める割合も一番高い。
- 「利用者の就労や生産活動等への参加等」をもって一律に評価する報酬体系は、令和3年度報酬改定において新設された報酬体系であり、事業所、利用者ともに増加傾向にある。

【「平均工賃月額」に応じて評価する報酬体系】

平均工賃月額の区分	事業所数				利用者数					
	R3.4	⇒	R4.12	増減		R3.4	⇒	R4.12	増減	
				事業所数	増減率				利用者数	増減率
4万5千円以上の場合	325 (2.3%)	⇒	381 (2.4%)	56	17.2%	7,055 (2.5%)	⇒	8,394 (2.7%)	1,339	19.0%
3万5千円以上4万5千円未満の場合	431 (3.1%)	⇒	494 (3.2%)	63	14.6%	9,941 (3.5%)	⇒	11,434 (3.6%)	1,493	15.0%
3万円以上3万5千円未満の場合	606 (4.3%)	⇒	621 (4.0%)	15	2.5%	13,702 (4.8%)	⇒	14,524 (4.6%)	822	6.0%
2万5千円以上3万円未満の場合	941 (6.7%)	⇒	1,033 (6.6%)	92	9.8%	21,462 (7.6%)	⇒	23,355 (7.4%)	1,893	8.8%
2万円以上2万5千円未満の場合	1,753 (12.6%)	⇒	1,785 (11.4%)	32	1.8%	37,768 (13.3%)	⇒	40,583 (12.9%)	2,815	7.5%
1万5千円以上2万円未満の場合	2,526 (18.1%)	⇒	2,883 (18.4%)	357	14.1%	53,489 (18.8%)	⇒	61,219 (19.5%)	7,730	14.5%
1万円以上1万5千円未満の場合	3,953 (28.3%)	⇒	4,156 (26.6%)	203	5.1%	84,005 (29.6%)	⇒	88,451 (28.1%)	4,446	5.3%
1万円未満の場合	3,421 (24.5%)	⇒	4,275 (27.4%)	854	25.0%	56,414 (19.9%)	⇒	66,623 (21.2%)	10,209	18.1%
計	13,956 (100.0%)	⇒	15,628 (100.0%)	1,672	12.0%	283,836 (100.0%)	⇒	314,583 (100.0%)	30,747	10.8%

【「利用者の就労や生産活動等への参加等」をもって一律に評価する報酬体系】

	事業所数				利用者数					
	R3.4	⇒	R4.12	増減		R3.4	⇒	R4.12	増減	
				事業所数	増減率				利用者数	増減率
計	343 (100.0%)	⇒	426 (100.0%)	83	24.2%	6,793 (100.0%)	⇒	8,008 (100.0%)	1,215	17.9%

※出典：国保連データ、()内は構成比。

就労継続支援 B 型事業所の収支差率について

(論点1参考資料②)

- 令和3年度改定検証調査では、「利用者の就労や生産活動等への参加等」をもって一律に評価する報酬体系である就労継続支援 B 型サービス費 (Ⅲ) と (Ⅳ) を算定している事業所の収支差率が「平均工賃月額」に応じた報酬体系である就労継続支援 B 型サービス費 (Ⅱ) を算定している事業所の収支差率を上回っている。

就労継続支援 B 型の基本報酬区分別事業収入・支出 (月平均)

(平均値 : 円)		就労継続支援 B 型全体 [n=464]	就労継続支援 B 型サービ ス費 (Ⅰ) [n=358]	就労継続支援 B 型サービ ス費 (Ⅱ) [n=31]	就労継続支援 B 型サービ ス費 (Ⅲ) [n=49]	就労継続支援 B 型サービ ス費 (Ⅳ) [n=5]
令和3年度上期 (月平均)	事業収入	2,991,856	3,095,338	2,727,759	2,764,351	3,302,699
	事業支出	2,635,468	2,702,209	2,541,314	2,549,382	2,995,893
	うち、人件費	1,810,452	1,862,905	1,635,013	1,797,792	1,856,923
	収支差	356,388	393,129	186,446	214,970	306,806
	収支差率	11.9%	12.7%	6.8%	7.8%	9.3%

手厚い人員配置を行っている事業所について

(論点1参考資料③)

- B型事業所では様々な障害種別の方が利用するなど、多様な利用者への対応のため、手厚い人員体制が必要となっており、現在は事業所独自で「7.5：1」（目標工賃達成指導員を配置した場合6：1）以上の人員を加配している。
- また、人員配置を加配している事業所は平均工賃が高い傾向がある。

<従業員配置の状況①>（職業指導員・生活支援員のみ）

従業員配置	事業所数	割合	(参考) 平均工賃月額
5：1	152事業所	35.5%	23,690円
6：1	111事業所	25.9%	22,468円
7.5：1	105事業所	24.5%	21,640円
10：1	60事業所	14.0%	20,089円
【合計】	428事業所	100.0%	22,366円

<従業員配置の状況②>（①に目標工賃達成指導員を含む）

従業員配置	事業所数	割合	(参考) 平均工賃月額
5：1	173事業所	40.4%	23,560円
6：1	110事業所	25.7%	22,249円
7.5：1	88事業所	20.6%	21,522円
10：1	57事業所	13.3%	20,268円
【合計】	428事業所	100.0%	22,366円

事業所の支援事例

実際の人員配置

精神障害のある方で手帳や障害支援区分では軽度だが、職員と話がしたいため、休憩時間や作業時間に関わらず、面談を希望しており、一人の職員がかかりきりになっている。

5：1

知的障害のある方で、自閉傾向でこだわり行動が多く見られる。事業所から出て、隣接の建物に入ってしまうなど、多動もあるため、職員を加配して対応している。

5：1

- 目標工賃達成指導員を常勤換算方法で1人以上配置し、手厚い人員体制（職業指導員及び生活支援員の総数が常勤換算方法で7.5:1以上かつ当該目標工賃達成指導員、職業指導員及び生活支援員の総数が常勤換算方法で6:1以上）で事業所で作成した工賃向上計画の目標工賃の達成に向けた取組を行う場合、目標工賃達成指導員配置加算として評価している。

- 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障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準（平成18年厚生労働省告示523号）

第14 就労継続支援B型

14 目標工賃達成指導員配置加算

イ	利用定員が20人以下	89単位
ロ	利用定員が21人以上40人以下	80単位
ハ	利用定員が41人以上60人以下	75単位
ニ	利用定員が61人以上80人以下	74単位
ホ	利用定員が81人以上	72単位

注 目標工賃達成指導員（各都道府県において作成される「工賃向上計画」に基づき、自らも「工賃向上計画」を作成し、当該計画に掲げた工賃目標の達成に向けて積極的に取り組むための指導員）を常勤換算方法で1人以上配置し、当該指導員、職業指導員及び生活支援員の総数が別に厚生労働省大臣で定める施設基準に適合しているものとして都道府県知事に届け出た指定就労継続支援B型事業所等において、指定就労継続支援B型等を行った場合に、1日につき所定単位数を加算する。

【論点2】平均工賃月額の算定方法について

現状・課題

- 就労継続支援B型事業所の「平均工賃月額」に応じて評価する報酬体系を算定している事業所は、平均工賃月額の金額に応じて、基本報酬を算定することになっている。
- 現在の平均工賃月額の算定式は、工賃総額を各月の工賃支払対象者の総数で除して算定されるようになっており、工賃支払対象者は利用日数に関わらず1名としてカウントする。このため、障害特性等により利用日数が少ない方を多く受け入れる場合、事業所の平均工賃月額は低くなるとの指摘がある。

検討の方向性

- 日々の体調に波があるなど障害特性等により利用日数が少ない方を多く受け入れる事業所について、平均利用者数を踏まえた新しい算定式を導入することを検討してはどうか。

就労継続支援 B 型における平均工賃月額算出方法について

(論点2参考資料)

① 平均工賃月額の算出方法

○ 就労継続支援 B 型における基本報酬の算定区分は、前年度の平均工賃月額に応じ、算定することになる。

○ 前年度の平均工賃月額の算定方法は以下のとおり。

ア 前年度における各月の工賃支払対象者の総数を算出

イ 前年度に支払った工賃総額を算出

ウ 工賃総額(イ) ÷ 工賃支払対象者の総数(ウ)により 1 人当たり平均工賃月額を算出

※ただし、障害基礎年金 1 級受給者が半数以上いる場合は、算出した平均工賃月額に 2 千円を加えた額を報酬算定時の平均工賃月額とする。

② 平均工賃月額の算出から除外する利用者

○ 平均工賃月額の算出は、原則、①の方法によるが、平均工賃月額の算出から以下の場合には、当該月の工賃支払対象者から除外するとともに、当該月に当該利用者に支払った工賃は工賃総額から除外して算出する。(当該月、当該利用者について除外)

➤ 月の途中において、利用開始又は終了した利用者

➤ 月の途中において、入院又は退院した利用者

➤ 月の途中において、全治 1 か月以上の怪我やインフルエンザなどの流行性疾患により連続 1 週間以上の長期に渡って利用できなくなった利用者(利用できなくなった月から利用可能となった月まで除外)

○ また、以下の場合には、事業所の努力によっても利用者の利用日数を増やすことが困難であるため、工賃支払対象者・工賃総額から除外して算出する。

➤ 複数の日中活動に係る障害福祉サービスの利用者

➤ 人工透析など、通年かつ毎週 1 回以上引き続き通院する必要がある利用者

③ 平均工賃月額の算出の際のその他の配慮

○ 激甚災害の指定を受けた地域又は災害救助法適用地域に、事業所が所在又は取引先企業が所在する場合であって、生産活動収入の減少が見込まれ、工賃支払額が減少する場合は、前年度に代えて前々年度の平均工賃月額で当該年度の基本報酬が算定可能(これらの要因となった災害による間接的な影響である場合も同様)

関係団体ヒアリングにおける主な意見①

No	意見の内容	団体名
1	○訓練等給付サービスについては成果主義の要素をさらに導入すべき。自立を促進する事業所が居場所化し、利用者のステップアップを阻害する実態があることから、法律の趣旨が果たされるよう成果主義の要素を強め、ケアを必要とする当事者が適切な医療サービスにつながるよう支援すべき。	日本精神神経科診療所協会
2	○B型事業所では多様な利用者への支援の質と工賃の向上のため、手厚い人員体制が必要となっており、現在は事業所独自で人員を加配している実態がある。利用者への支援の質と工賃を向上させるため、現行の配置基準「10：1」「7.5：1」に加え、「6：1」の新設（目標工賃達成指導員を1人配置で最大「5：1」の配置）をご検討頂きたい。	全国社会就労センター協議会
3	「平均工賃月額に応じた報酬体系」を選択する事業所の中にも、障害特性等により利用日数や作業時間が少なくなってしまう方を受け入れている事業所が存在する。利用者の障害特性等により報酬算定上不利になることが無いよう、平均工賃月額の算定式を見直して頂きたい。	全国社会就労センター協議会
4	○平均工賃月額を引き上げるため、基準省令第201条・第2項の工賃平均額（最低基準）を現行の3,000円から段階的に引き上げるべき。なお、全ての事業所が対応できるように、経過措置期間を設けて頂きたい。	全国社会就労センター協議会
5	○平均工賃月額を引き上げるため、工賃向上計画を作成していない事業所に対する「工賃向上計画未作成減算」の導入、ならびに「工賃平均額（最低基準）未達成減算」の導入を検討して頂きたい。	全国社会就労センター協議会
6	○就労継続支援（B型）サービス費（Ⅰ）（Ⅱ）も、地域協働加算、ピアサポート実施加算で評価する必要がある。	全国地域で暮らそうネットワーク
7	○就労継続支援B型の一部の類型にある地域協働加算、ピアサポート実施加算の評価をすることが必要。	全国地域で暮らそうネットワーク
8	○盲ろう者が利用する就労継続支援B型などについては、1対1の支援を可能とする特別加算を設けるなどの措置を講ずる必要がある。	全国盲ろう者協会

関係団体ヒアリングにおける主な意見②

No	意見の内容	団体名
9	○盲ろう者が就労継続支援B型等を利用するにあたっては、意思疎通支援に関して1対1の支援が必要であるこのため、このような事業所への同行援護従業者(盲ろう者向け通訳・介助員の資格を有する者に限る。)の派遣を認める必要がある。	全国盲ろう者協会
10	○就労継続支援B型事業所においては、家族等の送迎を利用している方がいるが、家族の高齢化により通所が困難になる方が増える傾向にある。このため、送迎が困難な方でも利用が継続できるように、移動サービス等が利用できるような検討が必要。	日本身体障害者団体連合会
11	○就労継続支援B型については平均工賃月額区分が高工賃の区分幅が広いいため他の区分幅と揃えたとともに、工賃だけでなく個々の利用者に応じた取組みや工夫など、就労継続支援A型の多軸評価と同様にサービスの質による評価とするとともに、現行の重度者支援体制加算では評価されない支援度の高い人を支えるためにも現行配置基準を超えて職員配置している実態を踏まえ、5:1等の上位区分の配置基準を設ける。	日本知的障害者福祉協会
12	○B型事業所に対する一般就労をより促進するために、すでに就労支援加算があるが、今後、週10時間~20時間未満を雇用率にカウントする特定短時間雇用との併用利用が可能となる。併用期間には地域の就労系福祉サービスの現状(地域に就労移行がないため、移行の機能の必要性がある等理由)や、個別ケースにおいて長期にわたる併用が必要な場面があることから、厚労省として、各自立支援協議会に併用期間についての裁量を与えること。	全国就業支援ネットワーク
13	○B型からの就労をさらに促進するために、工賃の高低で就労移行加算の金額を変えることよりも、今後は就労移行加算の質と量に評価を与える制度になることを期待。特に、B型事業所で定着支援事業所をやっている事業所が少ない中で、B型の職員が会社訪問を行っている場合は定着加算をつけたり、また2年、3年と定着している場合はさらに実績加算をつけるなどの工夫改善があっても良いのではないかと。また、より人数が多く就労者を出している事業所ほど加算を高くしたり、定着の質が高いところに加算を加えるような内容への改善して頂きたい。	全国就業支援ネットワーク
14	○B型事業所において、ジョブコーチ研修を受講した者が、雇用支援や定着支援を行ったり、障害者就業・生活支援センターと連携している場合は加算等で評価するなどの検討が必要。	全国就業支援ネットワーク
15	○高次脳機能障害者には、集中力が続かない、易疲労性が強い、重度の社会的行動障害などの障害特性により高い生産性を望めないケースが存在しているため、そのようなケースが多く利用している事業所は運営が逼迫している状況にある。就労継続支援B型サービス費(Ⅰ)(Ⅱ)においても地域協働加算・ピアサポート実施加算が算定できる仕組みや、就労継続支援B型サービス費(Ⅲ)(Ⅳ)の報酬単価の見直しをご検討いただきたい。	日本高次脳機能障害友の会

関係団体ヒアリングにおける主な意見③

No	意見の内容	団体名
16	○ピアサポーターに関わる現行の報酬体系（100単位／月）では、ピアサポーターを雇用することは難しく、また、研修を修了し、ピアサポーターとして働く意志のある当事者がいるにもかかわらず、就職することができないピアサポーターが存在する。ピアサポーターの積極的参画と雇用促進を目的に、現行の報酬体系（100単位／月）の見直しや、就労継続支援B型におけるピアサポート加算を報酬区分Ⅰ・Ⅱでも算定できる仕組み、及び、雇用条件の人員配置0.5の縛りを外すこと等をご検討いただきたい。	日本高次脳機能障害友の会
17	○就労継続支援B型における利用者の就労や生産活動等への参加等をもって一律に評価する報酬体系の基本報酬単価を上げて頂きたい。	全国精神障害者地域生活支援協議会
18	○精神障害者の障害特性や通院等による利用実態を踏まえて、欠席時対応加算を月4日から月8日としていただきたい。	全国精神障害者福祉事業者協会
19	○日中活動支援の月マイナス8日の原則については、精神障害者の支援の実態を踏まえた算定とするよう見直していただきたい。	全国精神障害者福祉事業者協会
20	○精神障害者の障害特性から利用が不安定な者も多く、現行の月額工賃に依拠した報酬体系は結果として障害格差が生じるものになっているため、通所日数が少ない利用者については利用日の平均額を基準とするなど、柔軟な算定基準を適用できるように報酬の仕組みを見直していただきたい。	全国精神障害者福祉事業者協会
21	○訪問や面談、電話での支援において、利用者の病状や生活状況、ニーズや目標などを明確に把握し、記録するシステムを整備すべき。また、定期的に利用者や関係者とのフィードバックや相談を行い、支援内容や方法を見直す仕組みを作る。	全国精神保健福祉会
22	○精神障害者の就労継続B型事業所の職員に対して、訪問や面談、電話での支援に関する研修や指導を充実させ、職員間の情報共有や連携を強化し、利用者のニーズに応じた適切なサービスを提供できるようにする。さらに、職員の負担軽減やワークライフバランスの確保を図るために、業務の分担や効率化、福利厚生などの改善を行う。	全国精神保健福祉会
23	○通所が困難な利用者に対する訪問や面談、電話での支援の報酬単価を見直し、その内容や効果に応じて適正に評価すべき。また、通所が困難な利用者に対する訪問や面談、電話での支援を行う事業所に対して、「通所困難者支援加算」などの新たな加算を設ける。	全国精神保健福祉会
24	○ICT（情報通信技術）を活用し、訪問や面談、電話での支援をオンラインで行うことができるようにする。また、ICTを活用し、訪問や面談、電話での支援の記録や報告などの事務作業を簡素化・自動化・共有化することができるようにする。	全国精神保健福祉会