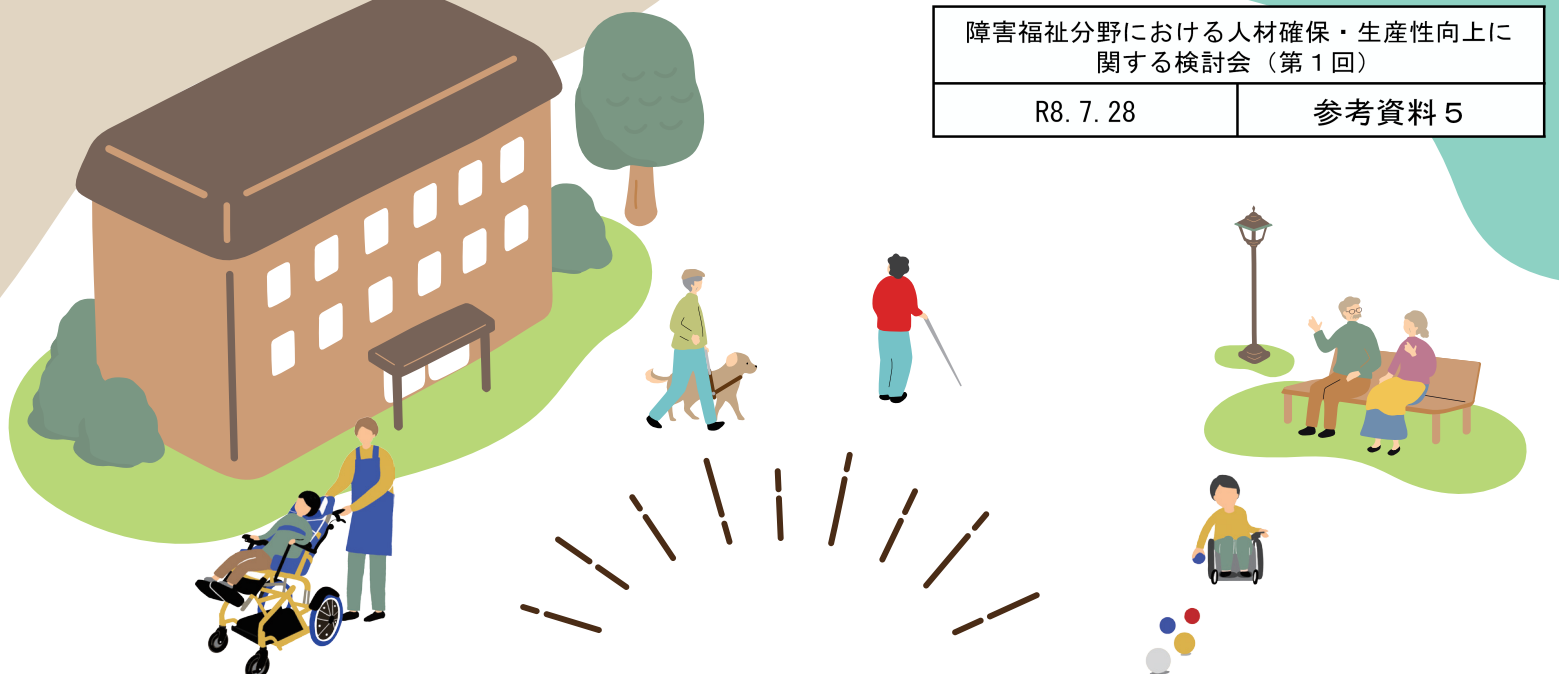




障害福祉分野における 都道府県サポートセンターの 設置・運営事例集



— 先進的な都道府県の実践を紹介します！ —
（悩んだ時の、支援の窓口）



令和8年3月

厚生労働省
社会・援護局 障害保健福祉部 障害福祉課

障害福祉分野における 都道府県サポートセンターの 設置・運営事例集

— 先進的な都道府県の取組みを紹介します！ —
(悩んだ時の、支援の窓口)



もくじ

Chapter
1

はじめに P01
～ サポートセンターの設置、拡充（充実）に向けて ～

Chapter
2

サポートセンターについて P03

Chapter
3

事例集について P05

Chapter
4

サポートセンターの設置・運営事例

北海道 P07

長野県 P09

静岡県 P11

滋賀県 P13

大分県 P15

●その他の施設・事業所支援事例

宮城県 P18

東京都 P19

はじめに ～ サポートセンターの設置、拡充（充実）に向けて ～

各都道府県でご活躍されるみなさまへ

障害福祉の現場では、支援を必要とする方々のニーズが年々高まる一方、人材確保が依然として厳しい状況が続いており、障害福祉に携わる方々の処遇改善や、日々の業務負担の軽減は重要な課題となっています。事業所や施設が地域において質の高いサービスを安定的に提供し続けていくためには、人材確保や生産性向上といった課題について、現場の実情や業種特性を踏まえた、きめ細やかな支援が欠かせません。こうした課題に向き合いながら、現場の声を受け止め、一つひとつの状況に応じた「悩んだときの、支援の窓口」を広げていくことが求められています。

このような背景を踏まえ、厚生労働省では、都道府県が中心となり、報酬手続き等の事務サポート、広報、人材確保対策などを総合的に支援する「都道府県ワンストップ窓口（サポートセンター）」の設置を進めています。「都道府県ワンストップ窓口（サポートセンター）」については、令和7年6月に策定された「省力化投資促進プラン—障害福祉—」で令和11年までに全都道府県への設置を目指すことが盛り込まれており、障害福祉サービス等事業所を支える地域の支援体制の一つとして、人材確保支援、生産性向上支援、経営改善支援などに取り組むことが期待されています。

一方で、サポートセンターの設置や運営に当たっては、体制づくりや具体的な支援内容などについて悩まれる都道府県も少なくありません。

そこで厚生労働省では、すでにサポートセンターを設置し、積極的な取組を行っている都道府県へのヒアリング等を通じて、設置に至った背景や役割、具体的な業務内容、運営上の工夫や課題への対応状況について実態把握を行ってきました。あわせて、未設置の都道府県に対しても、設置に至っていない要因や検討上の課題について伺い、今後の設置促進に向けた検討を進めています。

本事例集は、こうした調査・ヒアリングの結果を踏まえ、特に先行的な取組を行っている都道府県のサポートセンターについて、その設置の経緯や具体的な支援内容、運営の工夫などを整理したものです。生産性向上や処遇改善の考え方・論点に加え、設置検討から運営に至るまでの一連のプロセス、課題への対応、得られた成果などを紹介しており、今後サポートセンターの設置や運営を検討する際の参考としてご活用いただける内容となっています。

サポートセンターの取組は、国や自治体のみで完結するものではなく、現場で日々ご尽力されている従事者の皆さま、事業所・施設、関係団体・関係機関など、多くの関係者の協力によって支えられています。本事例集が、そうした関係者の皆さまが同じ方向を向いて取り組むための一助となり、各地域における支援体制の充実につながることを願っています。

都道府県におかれましては、サポートセンターの設置や運営を検討される際に、ぜひ本事例集をご活用いただき、「悩んだ時の、支援の窓口」であるサポートセンターの取組が全国各地に広がっていくことを、ともに目指していきたいと考えています。

なお、本事例集の作成に当たっては、令和 7 年 8 月から令和 8 年 3 月まで実施した、厚生労働省「障害福祉サービス等事業所の人材確保・職場環境改善等に向けたサポートに係る調査・分析等」において、関係自治体へのヒアリングを行いました。

ご協力いただきました関係者の皆さまに、心より感謝申し上げます。

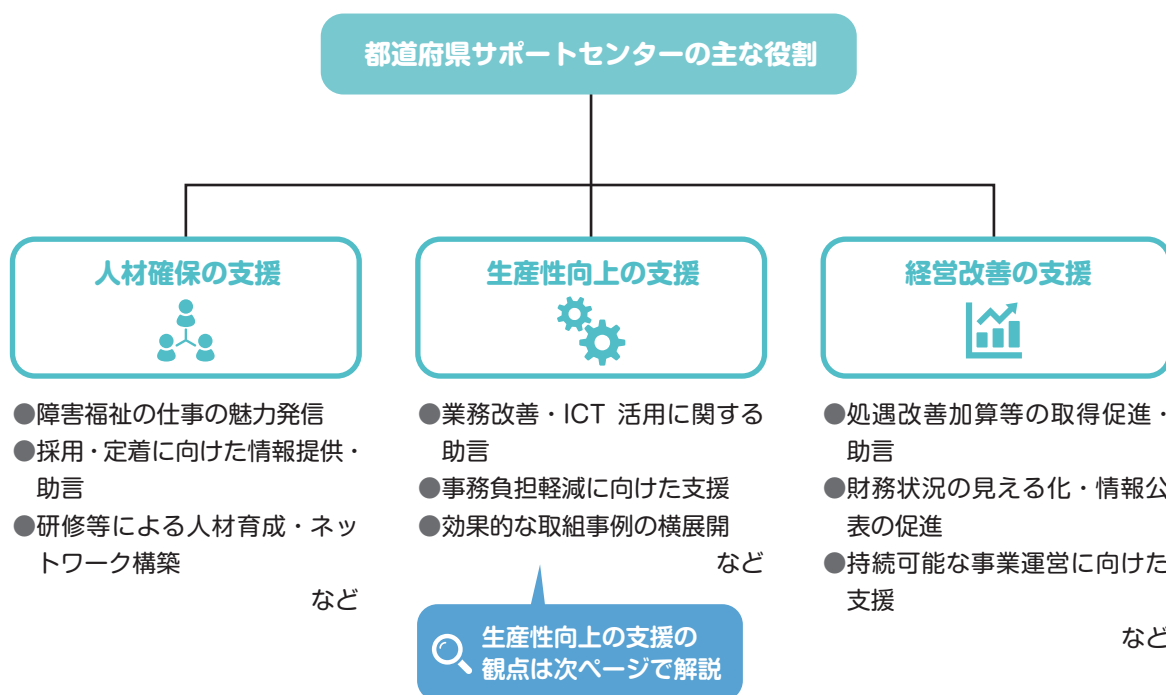
サポートセンターについて

都道府県ワンストップ窓口（サポートセンター）とは

人材確保の困難さ、事務負担、経営上のリスクといった課題は、障害福祉サービス等事業所が目指す支援の実現を妨げる要因となります。これらの要因を取り除き、それぞれの事業所等ならではの支援の実現につなげていくことが必要です。

このため、サポートセンターには、①人材確保、②生産性向上、③経営改善の主に3つの観点で、障害福祉サービス等事業所を支援することが求められています。

これらすべての支援メニューをサポートセンターの開設当初から備える必要はなく、管内事業所のニーズや課題に応じた支援からスタートすることが重要です。



※上記は、サポートセンターが担う役割の一例を整理したものです。実際の支援メニューを検討する際には、これらを参考としながら、管内の実情やニーズに応じた内容をご検討ください。



すべての支援メニューを開設当初から備える必要はなく、管内のニーズに応じた支援メニューでスタートすることがポイント

サポートセンターにおける生産性向上の支援の観点とは

限られた人員でも質の高い障害福祉サービスを効率的かつ効果的に提供していくためには、当事者視点に立ったケアの充実のための生産性向上の取組を一層充実していくことが重要です。

サポートセンターによる生産性向上の支援を検討するに当たっては、障害福祉サービス全般に共通する観点と、サービス種別の特性に応じた個別の観点があり、例えば、以下のように整理することができます。

障害福祉サービス全般に求められる観点（例）



サービス類型別に求められる観点（例）

類 型			主な観点（例）
障害福祉サービス	訪問系	居宅介護、重度訪問介護等	訪問計画・ルート最適化、緊急連絡体制の整備など
	日中活動系	生活介護、療養介護等	プログラム運営の効率化 / 最適化、送迎ルートの最適化など
	施設系	施設入所支援等	夜間見守りの省力化、動線改善、インカム等を活用した職員間のコミュニケーションの効率化、介護テクノロジーの活用による職員の事故予防 / コミュニケーション支援 / 身体的負荷の軽減、服薬管理の最適化
	居住支援系	自立生活援助・共同生活援助	緊急対応・安否確認
	訓練系・就労系	自立訓練・就労移行・継続等	訓練カリキュラムの効率化 / 最適化、工賃・勤怠管理
障害児支援サービス	障害児通所系	児童発達支援・放課後等デイ等	送迎ルートの効率化 / 最適化、保護者への情報共有の効率化
	障害児訪問系	居宅訪問型発達支援等	
	障害児入所系	入所施設等	夜間見守りの省力化、動線改善、インカム等を活用した職員間のコミュニケーションの効率化、介護ロボ・テクノロジーの活用による事故予防 / 療育支援 / 職員の身体的負荷の軽減、服薬管理の最適化

本事例集の掲載内容

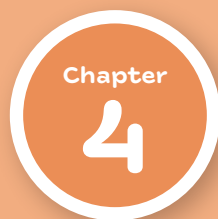
本事例集では、都道府県へのヒアリング等を通じて把握した情報を基に、サポートセンターの設置および運用に関する事例を、以下の観点から整理しています。

本事例のポイント	各事例の要点となる内容を整理して記載しております。はじめにこちらをご覧くださいいただくことで、事例全体の理解がより深まります。
体制図	サポートセンターの体制について、図を用いて整理しております。設置をご検討いただく際の参考資料としてご活用ください。
設置の流れ	サポートセンター設置までの流れを示しています。設置検討時の全体像や各プロセスの検討事項を確認する際にご活用ください。
提供支援メニュー	サポートセンターの提供支援メニューを示しています。提供する支援メニューをご検討いただく際の参考資料としてご活用ください。
参考情報	サポートセンターに関するホームページやその他の参考情報を記載しています。

事例として掲載しているサポートセンター

本事例集では、以下の都道府県のサポートセンターの事例を掲載しています。

開設済みのサポートセンター	北海道	障害福祉サービス等事業所からの幅広い問い合わせの対応に加え、セミナーや個別相談会を対面で開催	P.03～
	長野県	処遇改善加算の取得支援、生産性向上に向けた業務内容の見直し等に関する相談対応などの支援メニューを提供	P.09～
	静岡県	処遇改善加算の取得支援や職員の採用支援、若手職員の定着支援、事業所からの相談対応などを実施	P.11～
開設予定のサポートセンター	滋賀県	ワンストップ相談窓口と事業所向け研修会を、介護分野と一体的な窓口で提供予定	P.13～
	大分県	生産性向上を軸とした相談対応を、介護分野と一体的な窓口で提供予定	P.15～
その他の支援事例	宮城県	処遇改善加算の取得や ICT 機器等の導入など、テーマごとに支援する事業所を選定し、集中的な伴走支援を実施	P.18～
	東京都	人材採用・育成の協働促進支援と生産性向上等への取組支援の2つの事業を実施	P.19～



サポートセンターの 設置・運営事例

本章では、サポートセンターの設置・運営に関する具体的な事例をご紹介します。

設置に至る経緯や体制の構築方法、実際の支援内容など、各都道府県
の取組を整理しています。

各都道府県の実情に応じた運営の工夫や課題への対応も含め、今後の
体制構築や運営の参考としてご活用ください。

事例
01

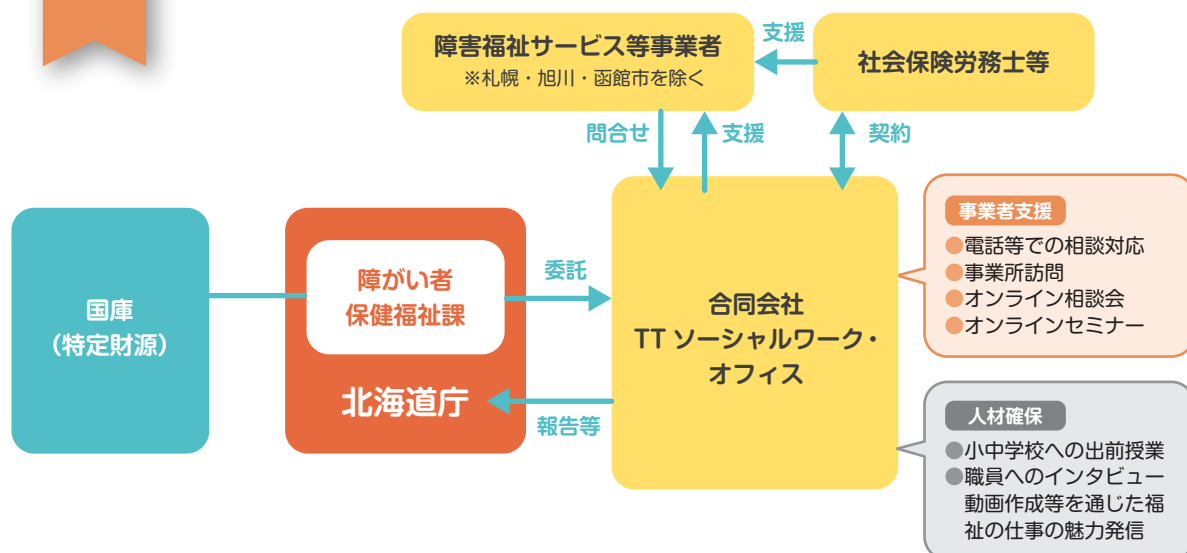
北海道

POINT



- 処遇改善加算取得支援に留まらず、障害福祉サービス等事業所からの問い合わせを幅広く受け入れ、相談内容に応じて適した専門家に連携しています。
- 特定の自治体に出向き、セミナー・個別相談会を対面で開催しています。

体制図



設置の流れ

きっかけ

- 調査等を通じ、障害福祉サービス等事業所の運営に係る様々な課題（人材確保、職場環境改善を含む処遇改善等）を道庁においても認識していました。
- 国より、「障害福祉サービス事業所等サポート事業」の実施が示されました。

令和5年8月頃検討開始

委託先の選定

- **委託先の調整・見通しを立てる**ことに最も苦労しました。
- 介護分野において類似の事業を実施していた事業者や、別分野で人材確保関連事業の実績がある事業者に相談をしたものの、障害福祉分野に精通している人材確保が出来ないことから委託業者の選定が難航しました。
- その後、大学教員であった現委託先の代表者に相談し、見通しがつきました。
- 最終的な委託先の選定はプロポーザル方式(単年度契約)で行いました。

予算確保

- 全額、国の特定財源を申請・利用しました。

令和6年4月に開設

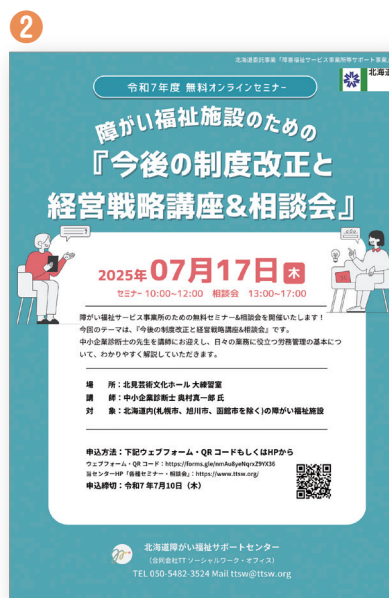
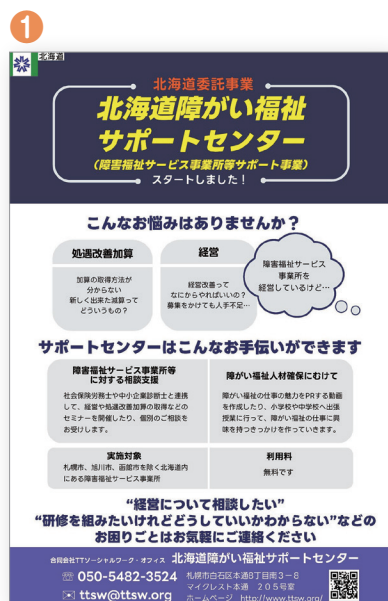
運営

- 相談件数について**毎月メールで報告**を受けています。
- 年1回程度対面での報告も受けています。

今後の展望

- 当初の想定よりも相談内容の幅が広がっており、**対応できる人材・専門家の確保**が必要だと感じています。
- サポートセンター自体の**認知度を向上**させたいと考えています。

人 員 配 置	センター所属職員：4 名（シフト制） 専門職（社会保険労務士、中小企業診断士等）：5 名（年間契約）
提供支援メニュー	具体的な実施内容（直近の実績）
問 合 せ 受 付	専用フォーム・メール・電話等により相談を受けつけます。希望されることはほぼないですが、事業者が要望すれば札幌市に所在するセンターへの来所も可能です。 問合せ内容次第で専門職が対応する個別相談会を実施するか検討 し、必要と判断された場合は専門職に打診します。（月3～4件程度。令和6年度では、29件の相談対応をしました（9月以降）。）
個 別 相 談 会 （対 面 ・ オ ン ラ イ ン）	センター職員も同席のもと、事業者からの相談に専門職が対応します。相談に際し、 事業者には事前に必要な書類等を案内 します。後述のセミナーに合わせて開催することもあります。
セ ミ ナ ー ・ 講 座 の 開 催	事業者向けに経営に関わる重要なポイントをわかりやすく解説するイベントを開催します。（実績例：北見市にて、「今後の制度改正と経営戦略講座」を開催し、同日午後には個別相談枠を複数設置しました。
オ ン デ マ ン ド 講 座 の 配 信	処遇改善加算について、手続き・書類の作成方法や、制度について解説した動画をYouTube 上で配信しています。（2026 年 2 月現在、3 本配信）



※これらの広報物はサポートセンターが作成し、必要に応じて北海道庁に提供しています。

北海道障がい福祉サポートセンター <https://www.ttsw.org/>

事例
02

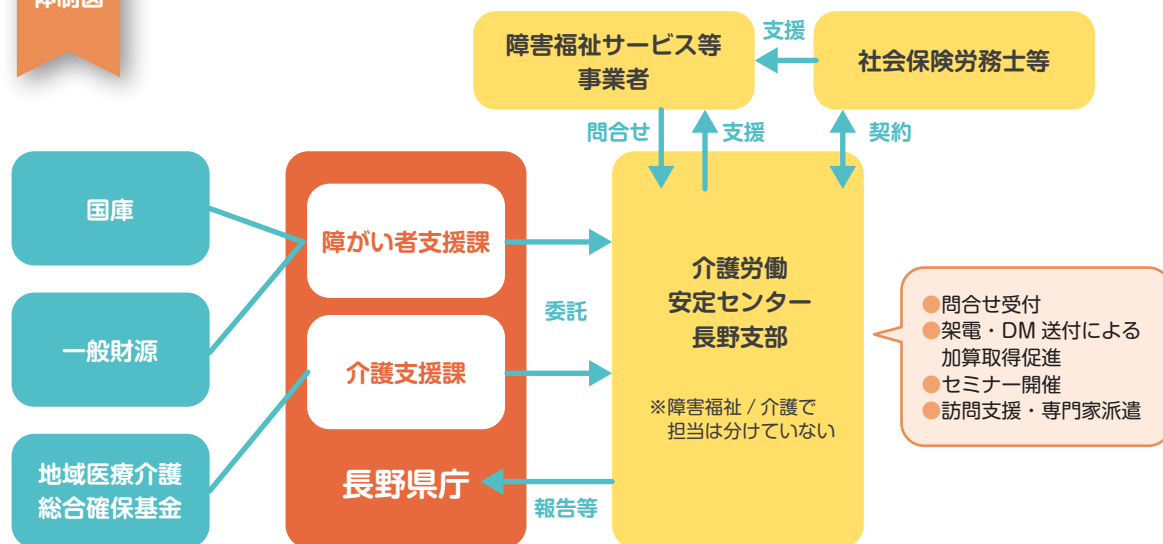
長野県

POINT



- 介護・障害福祉事業者に対し、処遇改善加算の取得や生産性向上に関する支援を同一の窓口で提供するサポートセンターを開設しています。
- 予算を確実に確保するため、特定財源と一般財源の併用を検討しました。

体制図



設置の流れ

きっかけ

- 介護分野において、介護生産性向上相談センターの設置が全国で進められており、長野県でも設置検討を開始しました。
- その際、人材確保の観点から、障害福祉分野においても類似のセンターの開設の必要性を感じていました。

令和5年秋頃検討開始

予算確保

- 国庫補助の活用可能性があるものの、委託手続き・予算編成の時期を勘案すると一般財源で予算を要求し、補助金が認められた額については国庫補助を充当することとしました。
- 介護と障害福祉を合わせて相談窓口を設置すべき**ではないかという意見が県内部であり、予算要求は各課で行いましたが、同時設置、同一委託先を前提に予算が認められました。

委託先の選定

- 公募型プロポーザル方式により委託先を選定し、契約を行いました（2者から応募あり）。

令和6年6月に開設

運営

- 委託先から月次で報告を受けています。研修会や展示会等に同席し、その際に担当者等と意見交換を行うこともあります。

今後の展望

- 例えばICT機器の導入について、導入による職場全体へのメリットの浸透・周知が進んでいないため、現場訪問を行う等、センターからアプローチする方法をさらに検討していく必要があると感じています。

提供支援メニュー

人 員 配 置	(介護・障害福祉合わせて) 7 名
提供支援メニュー	具体的な実施内容 (直近の実績)
問 合 せ 受 付	問い合わせフォーム、電話等で問い合わせを受け付けている。対面の窓口は基本的に設けていません。(昨年度: 67件)
架 電・DM 送付による 処遇改善加算取得支援	処遇改善加算未算定事業所・上位区分への移行が見込める事業所に対し DM の発送や架電 を行い、取得を推奨します。(直近 450 件ほど DM を送付)
セミナー・研修会の開催	「処遇改善加算セミナー」等を開催しています。 (昨年度: 介護と合同開催のものも含め 5 回開催、参加者計 85 名)
訪問支援・専門家派遣	必要に応じ、社会保険労務士等の専門家を派遣します。 社会保険労務士等事務所と年単位で委嘱契約を締結 しており、1,2回/年程度の訪問であれば事業所の金銭的負担はありません。

①

令和7年度長野県委託事業「介護職員処遇改善加算取得促進支援業務」

障がい福祉サービス事業所向け

処遇改善加算取得促進セミナー

令和8年3月11日(水) 13:30~15:30

会場: 伊那市防災コミュニティセンター 多目的ホール
※WEBでの参加も可能です。

第1部: 「処遇改善加算取得の意義」
社会福祉士 佐久間 真二 氏

第2部: 「職場環境等要件等の実際の取組事例」
社会福祉法人 親愛の里 親愛の里 松川 副施設長 柏木 小夜 氏

※お申し込みは裏面の申込書または下記QRコードからお願いいたします★

【お問い合わせ先】
公財財団法人 介護労働安定センター 長野支部
〒380-0836 長野市南横町108-2 NO南横ビル5F
Tel: 026-232-0898 Fax: 026-232-0906

②

生産性向上の取組み 伴走支援 事例発表会

令和7年12月17日(水)
10:30~15:30

参加費無料
Web配信

今年度、介護・障がい福祉事業所における生産性向上のための伴走支援の取組みにあたって、長野県内の介護サービス事業所12件、障害福祉サービス事業所2件の事例発表会を行います。他事業所がどのような活動を行っているかを知る非常に貴重な機会となっております。ぜひご参加ください。

【当日Web配信にて開催】

【申込方法】
QRコードまたは裏面の申込書(FAX:026-232-0906)よりお申込みください。視聴用URLに申し込めば開催当日1週間前にお申込みいただいたメールアドレスに通知させていただきます。
(当日会場での発表内容をWeb配信いたします。)

【問合せ先】
長野県介護・障がい福祉生産性向上総合相談センター
TEL:026-232-0898
※事業所は「公財財団法人 介護労働安定センター」長野支部から委託を受け、運営しています。

介護労働安定センター 長野支部  

お申込みはこちら

① 処遇改善加算取得促進
セミナー

社会保険労務士による講義と、事業者による実際の取組紹介の2部構成予定。

② 生産性向上の取組に係る
伴走支援の事例発表会

介護サービス事業所12件、障害福祉サービス事業所2件が令和7年度の取り組みを発表。事例集も公開予定。

感じている課題と現時点での対応方針

- 介護と比べ、障害福祉では**窓口の存在自体をより周知する必要性**を感じています。例えばセミナーを開催しても介護事業者の参加割合が高くなっています。
▶▶ センターから積極的にアプローチする必要があります。
- テクノロジー導入について、介護と比べても特に人手不足であり、取り組む余力がないようです。また、**提供サービスが多様であり、サービス種類によって実態が異なるため、導入への意識が浸透しにくい**状況にあります。
▶▶ 施設長会議において、直接説明する・好事例を紹介する場を設ける等を検討しています。

参考情報

【介護労働安定センター 長野支部】 <https://www.kaigo-center.or.jp/shibu/nagano/>

● 処遇改善加算取得促進支援業務

<https://www.kaigo-center.or.jp/shibu/nagano/info/2025/240521.html>

● 長野県介護・障がい福祉 生産性向上総合相談センター

<https://www.kaigo-center.or.jp/shibu/nagano/info/2025/5.html>

事例
03

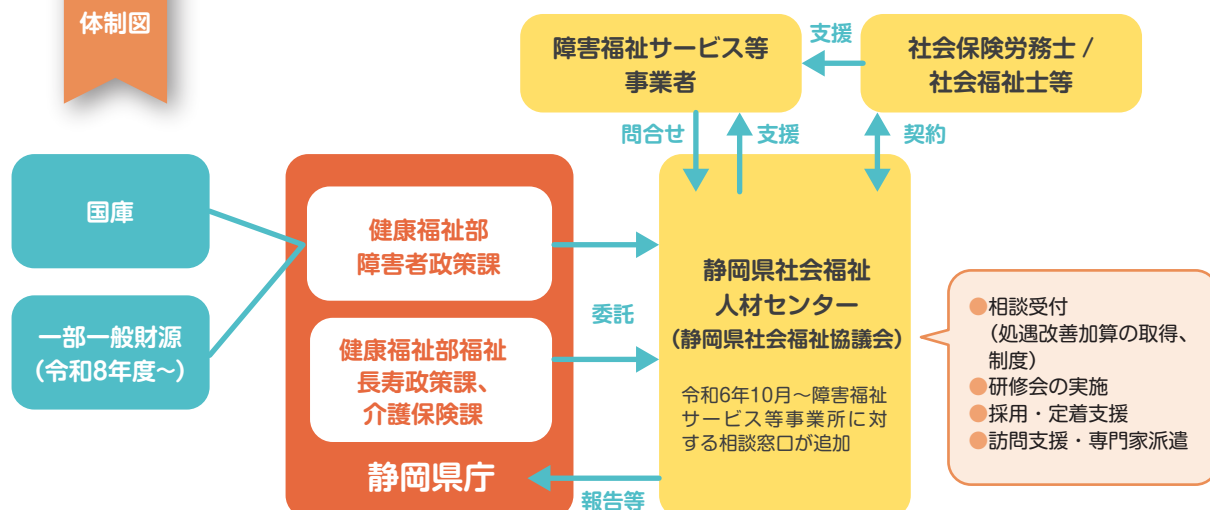
静岡県

POINT



- 福祉分野全体の社会福祉人材センターに障害福祉サービス等事業所に対する相談窓口等機能を追加する形で令和6年度から開始されました。
- 支援内容は運営事業者である静岡県社会福祉協議会と検討を行い、処遇改善加算取得支援、採用支援、若手職員の定着支援、事業所からの相談対応を実施しています。

体制図



設置の流れ

きっかけ

令和5年9月頃検討開始

予算確保

委託先の選定

令和6年10月に開設

運営

今後の展望

- 静岡県社会福祉人材センターでは、以前より福祉長寿政策課および介護保険課の委託を受けて介護事業所等福祉分野全体への相談対応・人材確保支援事業を実施していました。相談対応を実施する中で、**障害福祉サービス等事業所における人材確保・定着の課題についても自治体・運営事業者両方で共通認識があり**、国庫補助制度が創設されたことをきっかけに開設が検討されました。
- 令和7年度までは全額特定財源で運営しています。
- 静岡県社会福祉人材センターでは、既に介護分野における支援実績と福祉人材確保支援のための業務実績を有していたため、県庁より障害福祉分野におけるセンター開設の打診を行い、支援内容の検討・合意を経て委託が決定しました。
- 事業の実施状況は担当課への定期的な報告（メール）を行っているほか、社会福祉人材センター主催のイベントに県庁職員が参加するなど密に連携しています。
- 社会福祉人材センターには、障害福祉サービス等事業所よりマナーや虐待防止など多岐に渡るテーマの職員研修講師派遣の要望があるため、今後専門家の探索・確保ができた場合には対応していきたいと考えています。

提供支援メニュー

人 員 配 置

人材センター職員：計 24 名（うち支所在籍職員 5 名）
 ※ 全員が介護分野と障害福祉分野の兼務
 ※ 事業開始、運営方針の検討は 3 名の人材センター職員で担当

提供支援メニュー	具体的な実施内容（直近の実績）
専門アドバイザーによる 無 料 相 談	処遇改善加算の取得促進サポートを中心に、報酬改定や制度改正、各種施策についての相談支援・研修会を実施しています。社会福祉人材センター職員による対応のほか、 必要に応じて社会保険労務士や障害福祉制度に詳しい社会福祉士の派遣による支援 もしています。（年間 50 件程度）
ナビゲーター派遣	「静岡県障害福祉ナビゲーター（※）」を就職ガイダンスや相談会、大学等に派遣し、障害福祉の仕事内容ややりがいを発信しています。 ※障害福祉サービス等事業所で働く若手職員
新人職員職場定着促進	障害福祉サービス等事業所で働く若手職員を対象とした職場定着のための研修会を実施しています。

1

令和6年10月開所 静岡県委託事業

静岡県障害福祉人材サポートセンター

障害福祉サービス事業所等における人材確保対策や事務体制等のきめ細かなサポートを行います。

開所時間 平日9時～17時（土・日・祝は休み）

事業内容1

専門アドバイザーによる無料相談

処遇改善加算の取得促進サポートや、報酬改定や制度改正、関連する各種施策についての相談支援、研修会を実施します。

事業内容2

魅力発信！ナビゲーター派遣

障害福祉の仕事の内容や、やりがいなどを発信する「静岡県障害福祉ナビゲーター」を就職ガイダンスや相談会、大学等に派遣します。

事業内容3

新人職員職場定着促進

事業所等で働く若手職員を対象とした職場定着のための研修会を実施します。

問い合わせ先

静岡県障害福祉人材サポートセンター
 事務局：社会福祉法人静岡県社会福祉協議会 静岡県社会福祉人材センター
 ☎ 0420-0856 静岡県東区駿府町1-70 ☎ 054-271-2110 ✉ jinzai@shizuoka-wel.jp

2

事前予約制

県内の障害福祉関係の事業所の皆様へ

（障害福祉人材確保事業）

専門アドバイザーによる無料相談のご案内

静岡県社会福祉人材センターでは、静岡県から事業の委託を受けて、新たに「静岡県障害福祉人材サポートセンター」を設置しました。障害福祉サービス事業所等を対象とした「処遇改善加算取得」や「報酬改定を含む制度改正」等に関する専門相談を行っています。お気軽にご相談ください。

予約制

① Googleフォームから予約。
 ② 電話予約（受付時間11～17時）
 ③ 別紙（申込書）に必要事項を記入の上、事務局までFAXまたは郵送で予約。

予約方法 オンライン【ZOOM】を使用した相談となります。

相談時間 原則1時間が目安です。

費用 無料

※ 処遇改善加算の取得に必要な書類は？
 ※ 今後の処遇改善に向けた方針を相談したい
 ※ 今後の処遇改善の方向性や留意するべき点は？

事務局 社会福祉法人 静岡県社会福祉協議会
 静岡県障害福祉人材サポートセンター（静岡県東区駿府町1-70）
 ☎ 0420-0856 ☎ 054-271-2110 FAX: 054-272-8831
 E-mail jinzai@shizuoka-wel.jp

予約日数	11:30～15:30（予約受付時間）
月	15日(木)
火	12日(木)
水	10日(木)
木	10日(木)
金	21日(木)
土	12日(木)
日	15日(木)
月	10日(木)
火	10日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)
木	7日(木)
金	7日(木)
土	7日(木)
日	7日(木)
月	7日(木)
火	7日(木)
水	7日(木)

事例
04

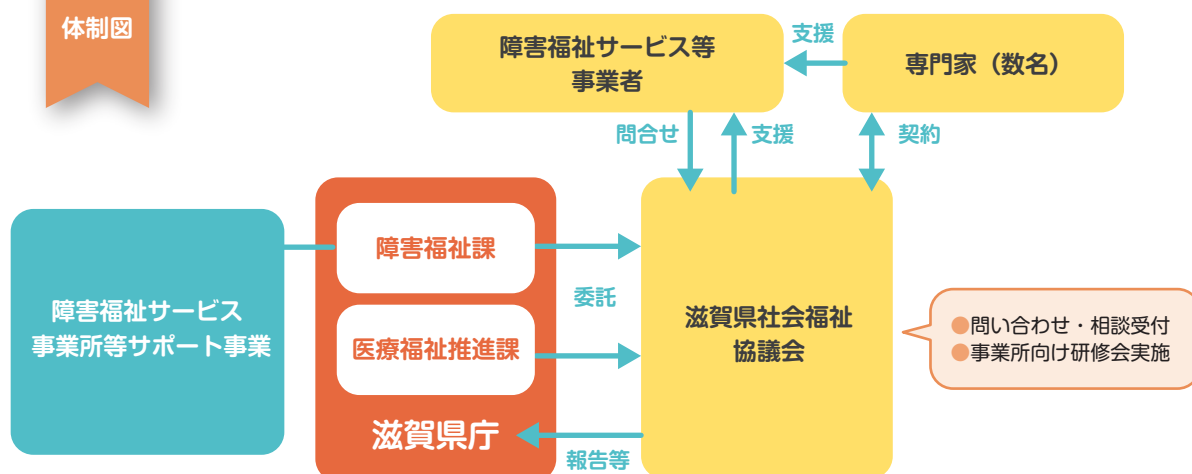
滋賀県

POINT



- 令和7年4月に開始した介護分野のワンストップ窓口を踏まえ、障害分野の相談ニーズ顕在化を受けて、サポートセンターの設置を決定しました。
- 支援メニューは「ワンストップ相談窓口+事業所向け研修会」の二本柱で構成しています。
- 今後は相談記録やアンケート調査等で取り組みの効果や改善点を確認していきます。

体制図



設置の流れ

介護分野で開始

- 令和7年4月に介護分野でワンストップ窓口を開設しました。
- 介護分野では事業所からの問い合わせや相談対応に加え、介護職員の負担軽減やケアの質向上に取り組む先駆的モデル事業所の創出事業も行っています。

きっかけ

- 障害福祉分野においても、事業所から日常的に問い合わせや相談を頂いていました。
- そうした状況の中、**障害福祉分野でも同様の相談窓口が必要ではないかという議論になり**、令和7年9月頃から設置に向けた検討を開始しました。

介護分野の情報収集

- 介護の所管部署と情報を共有し、ワンストップ窓口事業の内容の確認、障害への横展開の可能性について議論を行いました。
- また、介護の窓口を委託している社会福祉協議会にも事前相談しました。

支援内容の検討

- 介護の所管部署と議論した内容を中心に、障害福祉分野のサポートセンターで提供する支援内容について、大枠の方向性を決めました。

詳細の調整

- 運営に関する詳細な検討は、介護および障害の所管部署と社会福祉協議会の3者で会議を実施しながら調整中です。

令和8年4月に開設予定

今後の展望

- ある程度実績が蓄積されたタイミングで、相談記録やアンケート調査等々を組み合わせ、効果検証や改善点の検証を実施します。
- 将来的には障害特性に特化した研修や支援展開を目指します。

提供支援メニュー

人 員 配 置

センター職員：複数名で対応
 ※ 介護分野のワンストップ窓口と兼務
 ※ 障害福祉分野のサポートセンターの新規開設に当たり、今後増員予定

提供支援メニュー	具体的な実施内容（直近の実績）
ワンストップ相談窓口	障害福祉サービス等事業所から来た問い合わせや相談をワンストップで受け付け、内容に応じて専門家等の適切な相談先へ紹介します。制度解釈の問い合わせや補助金の相談などを想定しています。
事業所向け研修会	ICT 機器等の活用による業務改善事例の紹介や、機器を導入するための支援・研修を行います。（過去に実施したテクノロジー導入支援事業の研修会には、約100か所の事業所に参加いただきました。）

感じている課題と現時点での対応方針

- 事業所からの幅広い相談をワンストップで受け付けることを想定していますが、開設前のため、**実際にどのような内容の相談がどの程度寄せられるか**については、正確な見通しが立っていません。
 ▶▶ 今後、相談記録等を蓄積・分析し、今後強化すべき支援領域を検討予定です。
- ICT活用や業務改善に関する研修は、介護分野では一定の蓄積がある一方、障害分野では必ずしも活用事例が十分に共有されているとはいえないため、**障害福祉サービスの特性に即した有効な研修テーマをどのように設定するか**が課題となっています。
 ▶▶ 社会福祉協議会と協議しながら、障害分野で活用可能なICT機器や事例を精査し、また既に導入している事業所による事例紹介やICT機器関連企業からの情報提供を研修内容に組み込むことを検討しています。

参考情報

滋賀県 障害福祉

<https://www.pref.shiga.lg.jp/ippan/kenkouiryouhukushi/syougaiifukushi/>

滋賀県 介護現場革新サポートデスク

<https://www.shigashakyo.jp/kaigosupport/>

※ 障害福祉のサポートセンターは本事例集作成時点では開設前のため、ホームページは未公開



事例
05

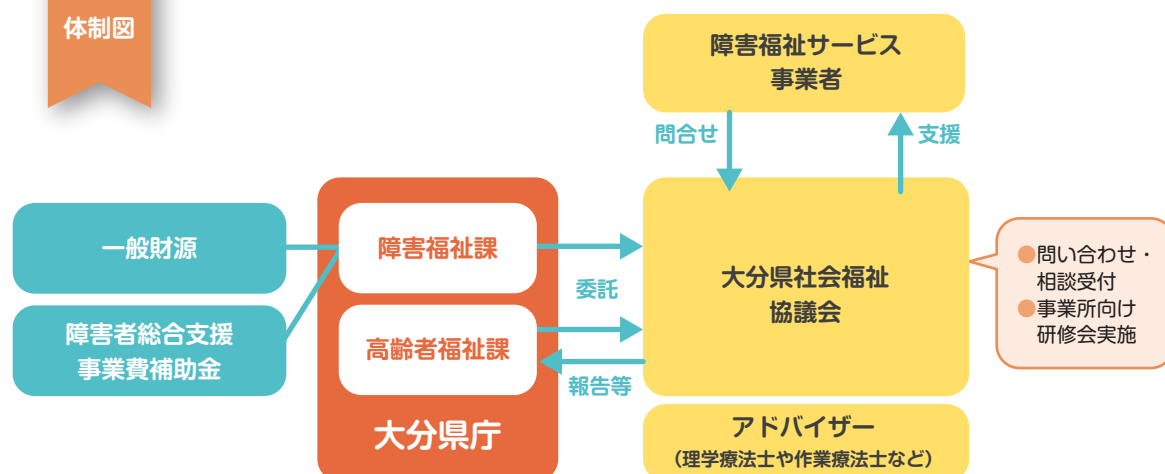
大分県

POINT

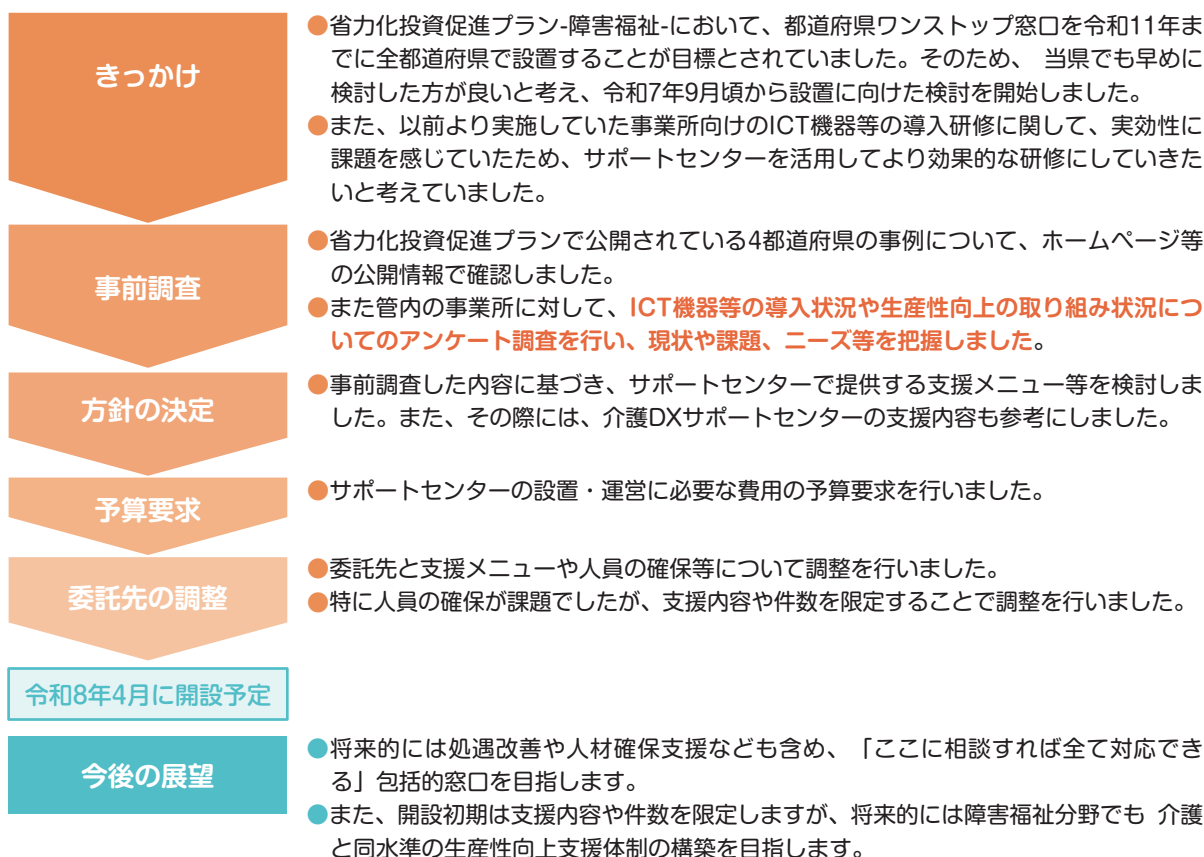


- 介護分野で先行して設置された「大分県介護DXサポートセンター」を基盤に、障害福祉分野における生産性向上支援を軸としたサポートセンターを令和8年4月に開設する予定です。
- 管内事業所へ事前にアンケート調査を行い、サポートセンターへのニーズを裏付けた上で設置を決定しました。
- まずは相談・研修に重点化して開設し、徐々に体制の拡充を目指していきます。

体制図



設置の流れ



提供支援メニュー

人 員 配 置

センター職員：3名（事業所の指定管理を兼務する職員も在籍）
 アドバイザー：3名（理学療法士1名、作業療法士1名、専門員1名）
 ※いずれも介護分野と兼務

提供支援メニュー	具体的な実施内容（直近の実績）
生産性向上に関する相談窓口	ICT機器やロボットの活用を中心に、 事業所の生産性向上に関する課題整理や解決策の検討 を支援します。法人・事業所の通信環境整備や機器導入に関する相談に対して、アドバイザー（理学療法士、作業療法士など）が付き添い、課題分析やPDCAの検討を支援する体制を想定しています。開設初年度の相談件数は、年間20件程度を想定しています。
事業所向け研修会	生産性向上やICT活用をテーマとした研修会 を実施します。事前調査で「生産性向上に取り組みたいが方法が分からない」と複数の事業所からニーズがあったことを踏まえ、生産性向上やICT機器等の活用に意欲的な事業所を講師として依頼すること考えています。

感じている課題と現時点での対応方針

- 委託先の大分県社会福祉協議会では既に介護分野の窓口業務を担っていることもあり、新たに障害分野の支援機能を追加することについては、**業務負担の増加に対する懸念**がありました。
 ▶▶**障害福祉分野における課題や取り組みの必要性について理解を得た**上で、年間対応件数を一定程度に絞り、相談・研修機能を中心に段階的に開始することで合意に至りました。
- サポートセンターの開設後は、取り組みに対する効果を客観的に把握していく必要があります。
 ▶▶アンケート調査等を今後も継続的に行い、**サポートセンターの設置が現場にもたらす効果を可視化していく**ことを目指します。

参考情報

大分県 障害福祉課 <https://www.pref.oita.jp/soshiki/12500/>
 大分県介護 DX サポートセンター <https://oita-kaigorobot.com/>



その他の施設 ・ 事業所 支援事例

本事例集では、サポートセンターの設置・運営事例を紹介していますが、あわせて「その他の施設・事業所支援事例」として、施設・事業所を支援する各自治体の取組事例を掲載しています。

これらの取組は、ワンストップ窓口としての事例ではありませんが、施設・事業所支援という観点から、今後サポートセンターの支援内容を検討・充実させていく際の参考となるものです。

地域の実情に応じた支援体制を構築していくためには、多様な支援内容や先行的な取組を広く参照することが重要です。

本事例では、そのような観点から、施設・事業所支援の実践例を紹介します。

各地域における支援の検討や展開の一助として、ご活用ください。

宮城県取組

POINT



- テーマごとに支援する事業所を募集・選定し、約1年間にわたる集中的な伴走支援を提供しています。

支援内容の概要

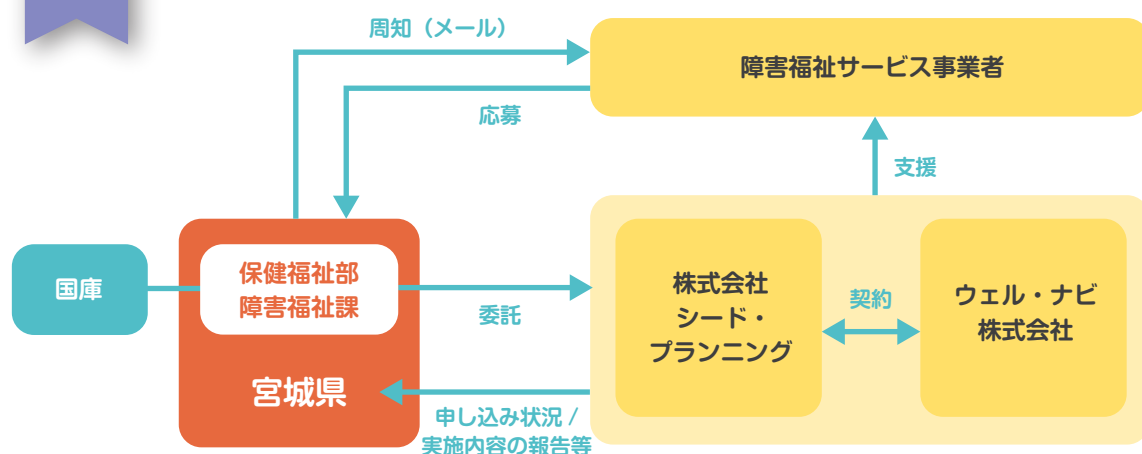
処遇改善加算の取得に係る支援の概要

- 処遇改善加算の取得意向がある、またはより上位区分の算定を目指す施設・事業所を募集し、取得までの支援を提供しています。
- 1施設・事業所につき原則年3回の支援を提供していますが、各施設・事業所の状況に応じて、**制度自体を解説する事前説明会の開催や、きめ細かな人事制度の構築支援を行う**ため、3回を超えて支援を実施する場合もあります。
- 原則、オンラインでの相談・支援としています。

ICT 機器等の導入に係る支援の概要

- ICT機器等の導入支援へ応募のあった施設・事業所から5主体を選定し、支援を提供しています。
- 「介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン」も参考に、**業務の明確化や情報共有の工夫等といった点について伴走支援を実施しています。**

体制図



感じている課題

- 処遇改善加算について、制度の改定内容や補助金に対する事業所の理解度がばらついていることに、懸念を感じています。
- 事業所間の競争が少ないため、提供している支援内容は堅実であっても、組織作りや資源の配分等について経営的な観点の強化が必要であると感じています。

参考情報

現時点で掲載できるものはなし。

東京都の取組

POINT



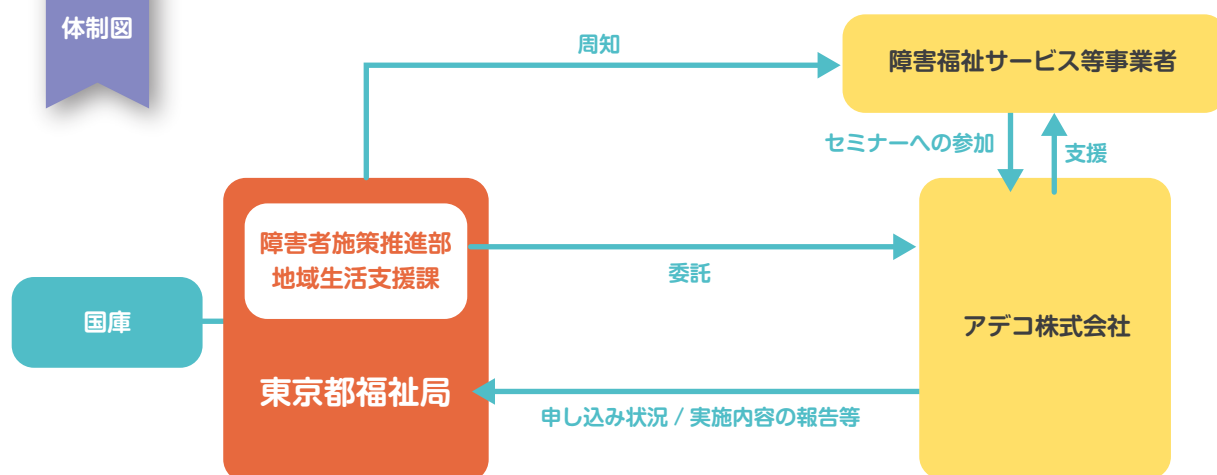
- 障害福祉サービス等事業所からの各相談事項に対応するサポートセンターの形式ではなく、人材採用・育成の協働促進支援及び生産性向上等への取組支援について利用募集があった事業所に対して個別・グループ支援を行っています。
- 人材採用・育成の協働促進支援では採用課題に関する専門的アドバイスや研修の実施、生産性向上等への取組支援ではDX・業務改善のための伴走支援を行っています。

人材採用・育成の協働促進支援（令和7年度）

支援の概要

- 支援の内容をチラシ等で周知し、利用を希望する障害福祉サービス等事業所から選定した50法人程度に対して、全5回・都内2か所でのセミナーを開催しています。
- セミナーでは、グループワークにより専門家による事業所における採用課題や職員育成・採用に関する説明・助言、事業所間の情報交換会を実施しています。

体制図



令和7年度支援（セミナー）内容

- 採用課題を専門コンサルタントがアドバイス
- 職員育成・研修のアドバイス
- ほかの法人とのグループディスカッションで情報交換

● 支援セミナー概要

セミナーの流れ（全5回）

第一回	第二回	第三回	第四回	第五回
市場動向と採用手段	採用広報の具体策	育成・研修手段	面接の工夫	フィードバック総括

人材採用・育成の協働促進支援 事業所募集チラシ 事業概要、申込 URL 等を掲載（本事例集では、チラシの内容を一部を抜粋・加工して掲載）
※年度末には支援報告書を都のホームページに掲載予定

参考情報

東京都福祉局 令和7年度障害福祉人材の確保・定着に向けた事業所等支援事業（生産性向上等への取組支援）

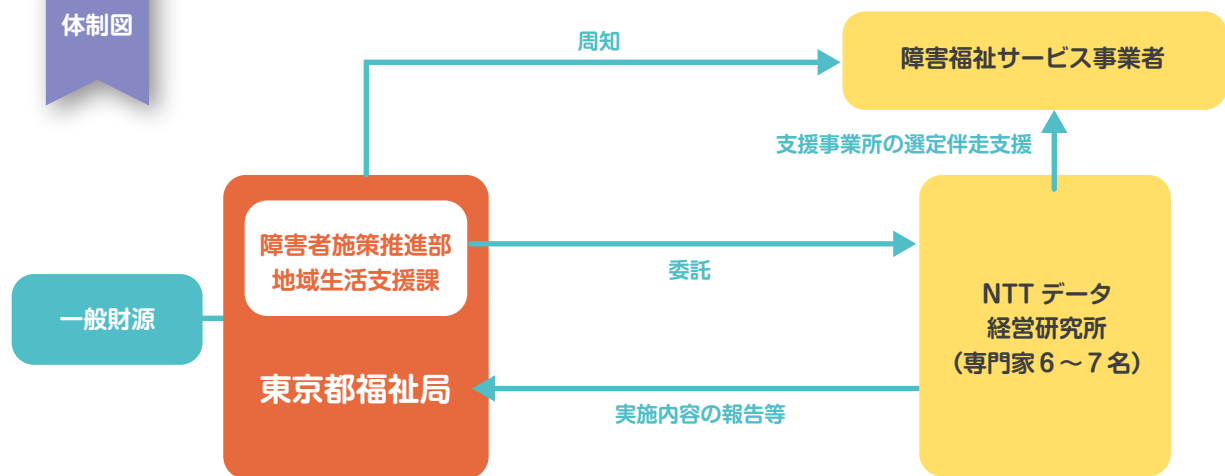
<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/jigyo/r7seisansei>

生産性向上等への取組支援（令和7年度）

支援の概要

- 支援の内容を動画配信等で周知し、**利用を希望する障害福祉サービス等事業所から 40 事業所（／年度）を選定し、業務改善に係る伴走（コンサルティング）支援**を実施しています。
- 業務改善の専門家が事業所訪問やオンライン支援を組み合わせ、事業所に個別に業務効率化のための課題抽出、解決策の検討（テクノロジー導入も含む）の支援を行っています。

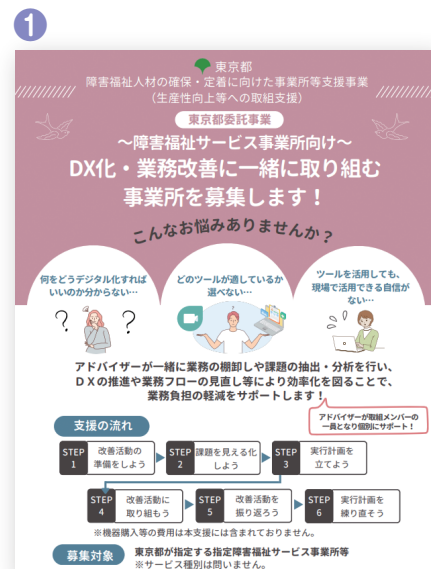
体制図



令和7年度支援内容

- 事業所訪問・オンライン等による伴走支援を半年前後実施し、課題の整理 / 業務フローの見直し、効率化支援 / DXの推進、テクノロジー導入に関するコンサルティングを実施しています
- 伴走支援後も継続的に状況把握・フォローを行い、年度末には成果報告会を実施し、都のホームページに公開を予定しています

①生産性向上等への取組支援 事業所募集チラシ
事業概要、オンライン説明会のURL（裏面あり：本事例集では表面のみ記載）を掲載しています。



参考情報

東京都福祉局 令和7年度障害福祉人材の確保・定着に向けた事業所等支援事業（生産性向上等への取組支援）

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/jigyo/r7seisansei>



障害福祉分野における 都道府県サポートセンターの 設置・運営事例集

— 先進的な都道府県の実践を紹介！ —
(悩んだ時の、支援の窓口)

