資料(2)(ア)−2

# 自立支援協議会意見照会結果一覧表

**問①　「障害者支援センターで実施する相談支援事業の民間移管後の取扱い」に係る市の考え方についてのご意見を記載願います。**

| No. | テーマ分類 | 「市の考え方」について | 主な指摘内容 | 懸念・課題 | 要望事項 | 回答 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 計画相談支援の人員体制 | ・一般相談支援の相談件数減少が事業者との契約変更によるものであることを理解<br>・基幹相談支援センターへの移行が進んでいることを理解 | 相談支援専門員が令和6年度から令和7年度にかけて半減したにもかかわらず、計画相談支援の件数が変わらず需要に応えきれているという状況が不可解 | ・相談員の過度な負担が生じている可能性（計画相談）<br>・人員減と件数維持の実態が不明確（計画相談） | ・人員減と件数維持がどのようにして実現しているのか説明が必要（計画相談） | 座ぐりについては、令和６年度までは計画相談支援事業と一般相談支援事業を一体で実施していたため、両業務に対応する相談支援専門員の配置体制とし、一般相談に対応できるよう計画作成の件数に市が上限を設定していました。<br>令和７年度からは、一般相談支援事業の一部機能を基幹相談支援センターに移管し、事業規模を縮小したことに伴い、上限をなくし、相談支援専門員の配置体制を見直しています。<br>その結果、１人の相談支援専門員あたりの計画作成件数は増加しましたが、加算の逓減が発生しない範囲内の増加に留まっています。<br>※R7.5月に基幹相談支援センターに欠員が発生したため、R7.7に法人内相談支援専門員の異動があり、計画相談が2名体制となったことから、人員減となっています。（R8.5より3名体制に増員） |
| 2 | 基幹相談支援センター体制 | ・令和7年度から基幹相談支援センターが一般相談を担う体制への移行方向性を理解<br>・障害者支援センターが計画相談支援を中心に担っていく方向性を理解 | 一般相談を集約することにより、基幹相談支援センターの相談件数や業務量が増加することが予想される | ・現在の人員体制で移行後に十分に対応できるか（一般相談）<br>・移行後の体制充実について（一般相談） | ・現在の人員体制で対応可能か移行後の状況を見ながら検証していくことが必要（一般相談） | 一般相談支援事業の窓口集約後における基幹相談支援センターの今後の体制については、相談件数や内容の推移を確認しながら、必要に応じ検討していくこととします。 |
| 3 | 民間移管・統合時の連携体制と情報引継ぎ | | ・民間移管及び基幹相談支援センターへの移管・統合における関係機関の連携が重要<br>・相談支援業務では事業者の裁量だけでなく、利用者本人の意向や生活状況、障害特性等を踏まえた総合的判断が必要<br>・行政をはじめとする各関係機関との情報共有・連携が重要 | ・相談支援が途切れるリスク（計画・一般）<br>・利用者・家族の不安と心理的負担（計画・一般）<br>・情報共有の不足による支援の断絶（計画・一般）<br>・相談窓口や担当者変更時の利用者混乱（計画・一般） | ・利用者・家族への十分な説明と丁寧な引継ぎ（計画・一般）<br>・利用者の障害特性、生活上の課題、支援経過等の必要な情報が適切に引き継がれること（計画・一般）<br>・基幹相談支援センター、計画相談支援事業所、障害福祉サービス事業所、市のそれぞれの役割と連携方法の明確化（計画・一般）<br>・困難事例や緊急時に「どこに相談すればよいのか」が分かるよう具体的な相談・連携ルートの明示（計画・一般） | 一般相談支援の窓口を集約するにあたり、座ぐりを利用している方への説明と基幹相談支援センターへの引継ぎについては、相談支援が途切れることがないよう、丁寧に実施していくよう努めます。<br>また、ホームページでも周知のとおり、相談の窓口は基幹相談支援センターに集約していますが、障害福祉課でも継続して相談は受けることとし、相談しやすい体制づくりに努めます。 |
| 4 | 一般相談支援の窓口移行と周知 | ・一般相談支援の機能が基幹相談支援センターへ移行している点を理解 | ・移行期において相談者が「どこに相談すればよいか分からない」状態となる可能性<br>・長年障害者支援センターを利用してきた相談者にとって相談先の変更が心理的負担<br>・基幹相談支援センターの相談件数が急増している状況 | ・相談者の混乱と相談行動の減少リスク（一般相談）<br>・相談対応の質や迅速性が今後も安定的に維持できるか不安（一般相談）<br>・移行期における利用者への配慮不足（一般相談） | ・相談者の混乱を避けるための周知方法の工夫（一般相談）<br>・周知方法等について関係機関への共有（一般相談） | 令和８年度の９月時点でも、一般相談に該当する新規相談は２件程度であり、相談窓口の集約はほぼ図られていると認識しています。<br>今後も、利用者の混乱を避けるため、基幹相談支援センターの周知に努めます。関係機関に対しては、情報の共有を行うとともに、必要に応じて周知や相談先の案内への協力をお願いしてまいります。<br>参考：市ホームページ「基幹相談支援センター」 |
| | 計画相談支援の体制整備と支援策 | | ・計画相談支援の件数が年間1,000件規模で推移<br>・相談支援専門員の人数が減少しているにもかかわらず同規模の件数を維持している現状<br>・計画相談支援は「質の確保」が不可欠 | ・相談員の非常に大きな負担（計画相談支援）<br>・サービス品質低下のリスク（計画相談支援）<br>・事業所の体制整備が進まない可能性（計画相談支援） | ・事業所の新規参入促進（計画相談支援）<br>・相談員の確保・育成（計画相談支援）<br>・業務負担の平準化に向けた市の支援策（計画相談支援）<br>・計画作成の標準的所要時間や適性件数の目安など、事業所が体制整備を行う際の指標となる情報の提示（計画相談支援） | 市内の計画相談支援事業における体制の確保については課題となっていることを踏まえ、市の支援の方向性について頂戴したご意見を参考とさせていただきます。 |

**※障害者支援センターの民間移管の関係機関（障害者支援センター・基幹相談支援センター）に属する委員及び相談支援員の方から頂戴したご意見につきましては別途集計しています。**

# 自立支援協議会意見照会結果一覧表

資料(2)(ア)−2

**問③　一般相談支援の窓口を基幹相談支援センターに集約することにより、どのような効果が期待されるかについてご意見を記載願います。**

### 1. 相談窓口の明確化・案内の円滑化

・相談窓口が明確になり、利用者・家族及び関係機関が相談しやすくなる
・相談窓口が一本化されることで、相談者がどこへ相談すればよいか迷うことがなくなり、初回相談の受止めが円滑になる
・統一的な案内が可能となり、相談者の混乱を防ぐことにつながる
・相談窓口の集約により、市民にとって相談先が明確となり、相談行動のハードルが下がる

### 2. 相談情報の一元管理・支援の質向上

・相談情報が一元的に管理され、支援の重複や抜け漏れの防止が期待される
・権利擁護や虐待対応など複数関係機関が関与するケースにおいて、情報共有が円滑となり、より適切な支援につながる
・関係機関による情報共有や適切な引継ぎにより、切れ目のない継続的な支援が可能となる

### 3. 困難事例・複合的課題への対応力強化

・困難事例や複合的な課題を抱えるケースへの対応力の向上につながる
・基幹相談支援センターが総合的・専門的な相談支援を担うことにより、対応が難しいケースについて、助言や協働支援を受けられる体制が整う
・相談支援専門員の負担軽減が図られ、計画相談支援の質の維持にも寄与する
・課題： 専門職の配置人数が全国平均（4.7名）を下回っている（白井市3名）

### 4. 関係機関との連携強化

・基幹相談支援センターを中心とした関係機関との連携が円滑になる
・一般相談を集約することで、白井市全体の相談支援の状況を把握し、基幹相談支援センターを中心とした関係機関との連携を進めやすくなることが期待される

### 5. 地域全体の支援体制強化・人材育成

・相談事例や地域の課題を集約し、地域全体の支援体制の充実につなげることができる
・基幹相談支援センターが研修や事例検討を実施することで、地域の相談支援専門員の資質向上が期待される
・相談員の育成や支援力向上に資する機会が増え、地域全体の相談支援体制の強化につながる

### 6. 計画相談支援への専念

・一般相談を基幹相談支援センターに集約することで、障害者支援センターが計画相談に専念できるようになり、白井市の計画相談の需要に応えることにつながるのではないか

### 7. 早期相談・早期支援の促進

・早期相談・早期支援が可能となり、支援を進めやすい環境が整う

### 8. 懸念事項等

・相談窓口を集約することにより、相談者によっては相談先の選択肢が限られる場合もあるため、その点には留意が必要
・基幹相談支援センターの業務量は複数の報告書で「飽和状態」とされている
・窓口間の整理やカウント方法の統一、体制強化といった、集約の前提となるはずの課題が、現時点でどこまで解消されているのかが分からない
・あれだけ業務量が逼迫していると繰り返し報告されている中で、委託相談の窓口機能をすべて基幹に集約して本当に大丈夫なのか、率直に心配
・集約の前提となる課題が未解決のまま進めることで、期待されている「窓口の明確化」とは逆に、現場の混乱や同センターへの負荷集中を招くのではないか
・一般相談支援の窓口集約は、地域の相談支援体制の強化に大きく寄与する一方で、基幹相談支援センターの業務負担や相談者の混乱など、移行期における課題も想定される
・基幹相談支援センターを中心としつつ、必要に応じて他の相談機関にも相談できる体制があるとよい
・体制強化や周知方法の明確化、連携ルールの整備など、移行に伴う具体的な対応が必要

**※障害者支援センターの民間移管の関係機関（障害者支援センター・基幹相談支援センター）に属する委員及び相談支援員の方から頂戴したご意見につきましては別途集計しています。**