

相談支援事業所及びその従業者の業務実態把握
及び相談支援事業の在り方を検討する調査研究
報 告 書

令和4年3月

一般社団法人北海道総合研究調査会

目 次

0	事業要旨	1
I	調査研究の背景・目的	3
II	調査研究の内容	4
1.	プレヒアリング調査	4
2.	タイムスタディ調査等による相談支援事業従事者の業務実態調査	5
3.	ヒアリング調査	7
4.	検討委員会の設置	8
5.	調査結果の概要	10
III	相談支援に関する制度の概要	18
1.	相談支援体制の全体像	18
2.	障害者ケアマネジメント	20
3.	相談支援にかかる事業等の役割	21
4.	相談支援専門員の役割	25
5.	自立支援協議会の役割	27
IV	調査対象の選定とプレヒアリング調査	28
1.	調査対象の選定	28
2.	調査票および業務コード表の作成	30
3.	プレヒアリング調査	34
V	タイムスタディ調査等による相談支援事業従事者の業務実態調査	35
1.	調査の概要	35
2.	事業所調査結果	37
3.	タイムスタディ調査結果の概要	50
4.	タイムスタディ調査結果の分析	60
VI	ヒアリング調査	104
1.	調査の概要	104
2.	ヒアリング調査結果の概要	106

VII 「在り方を検討する委員会」における検討結果と今後の課題	112
1. 検討委員会における議論の前提	112
2. 基幹相談支援センターのあり方	113
3. 主任相談支援専門員	115
4. 委託相談、基幹相談支援センター、計画相談の相互の関係	115
5. 自立支援協議会のあり方	116
6. 行政の主体性と官民協働	117
7. 評価検証の方法	118
8. 今後の課題	119

VIII 検討委員会等の実施状況および成果等の公表	120
1. 検討委員名簿	120
2. 検討委員会の実施状況	121
3. 成果の公表方法	122

資 料 編

事業所調査票	123
タイムスタディ調査票	126
業務コード表	127
事業所調査集計結果	130
タイムスタディ調査集計結果	142

1 本事業の目的

本事業では、障害者総合支援法並びに児童福祉法下における相談支援事業の今後のあり方について総合的に検討すること、及び検討等に当たっての根拠となる実態を把握するため、相談支援事業の業務全般（市町村相談支援事業・計画相談支援及び障害児相談支援・一般相談支援・基幹相談支援センターにおける業務等）の時間データ等の分析により、運営基準に規定される業務や標準的なケアマネジメントプロセスにより想定される業務に加え、各事業の現場で実際に実施されている多種の業務を含めた総合的な業務実態を明らかにする。

2 本事業の実施内容

（１）プレヒアリング調査

実態調査の設計・実施方法を検討する委員会の委員の協力のもと、所属する事業所2ヵ所を対象にプレヒアリング調査を実施した。

（２）タイムスタディ調査等による相談支援事業従事者の業務実態調査

相談支援業務（基幹相談支援センター事業・障害者相談支援事業・特定相談支援事業・障害児相談支援事業・一般相談支援事業）を行っている相談支援事業所の状況と相談支援専門員の業務実態を把握するため、相談支援事業所を対象に「事業所調査」および「タイムスタディ調査」を実施した。

（３）ヒアリング調査による実態調査

タイムスタディ調査等による相談支援事業従事者の業務実態調査の結果を踏まえ、データからは読み取れない相談支援事業所の実際の業務実態について定性的に把握するため、調査協力事業所の中から、4事業所を対象にヒアリング調査を実施した。

（４）検討委員会の設置会

有識者・学識経験者等により構成する「在り方を検討する委員会」を設置し、上記の調査結果から相談支援業務の業務実態を明らかにした上で、相談支援事業の今後の在り方について検討を行った。また、各種調査の設計、実施、分析等に関する検討・助言を行うことを目的として「実態調査の設計・実施方法を検討する委員会」を設置した。

3 調査結果と分析の概要

（１）相談支援事業所の状況

- ・令和3年度報酬改定による事務負担の軽減と適切なモニタリング頻度の決定の推進については、本調査時点ではまだ十分な効果はみられていない。
- ・ICT活用状況は新型コロナウイルス感染拡大の影響もあり、各種会議のオンライン開催は約半数の事業所で行われているが、個別の相談支援においての活用にはまだ課題が多い。

（２）相談支援専門員の業務実態

- ・相談支援専門員の１日あたり平均業務時間は 537.6 分であり、そのうち個別相談支援に関わる時間は 307.0 分（57.1%）、個別ケース対応以外の業務に関わる時間が 37.1 分（6.9%）である。
- ・医療機関との連携や受診援助に係る支援については、いずれの相談業務においても状況に応じて実施されており、中でも「受診同行」の割合が高い。一方、地域相談支援（地域移行支援、地域定着支援）に関する業務に関わる時間は非常に短い状況である。
- ・相談支援専門員が担当している相談支援事業の組み合わせから、「担当業務」を 7 つのケースに分類して分析を行った。まず、「基幹相談支援センター」「委託相談」及び「計画相談支援」の典型的な業務の傾向をみると、「基幹のみ」を担当するケースでは、相対的に、「個別ケース対応以外」の業務（自立支援協議会、研修・勉強会、専門的な指導・助言等）に関わる時間が長くなる傾向にある。当然ながら、「個別相談支援」に関わる時間は、「基幹のみ」と比較して、「指定のみ」、「委託のみ」が長い。
- ・また、基幹相談支援センターで「指定」の業務も担当しているケースをみると、「基幹のみ」と比較すると「個別相談支援」の時間が長く、基幹相談支援センターとしての業務に関わる時間が短い傾向がみられる。
- ・さらに、自治体の地域資源（基幹相談支援センターの設置数と相談支援事業所の設置数）の違いによる影響を 4 つのケースに分けて比較した。例えば、相談支援事業所の数が多い都市部で基幹相談支援センターが 1 ヶ所の場合、センターが「基幹のみ」のケースはセンターとしての業務に関わる時間は必然的に長くなるが、「基幹＋指定」のケースは、個別相談支援に関する業務（「指定」としての業務）にかかる時間が長くなる。一方、基幹相談支援センターが複数設置されている場合、「基幹＋指定」の業務を実施している個々のセンターにおいては「個別ケース対応」に充てる時間も長い、「個別ケース対応以外」の業務についても時間を充てている状況がみられた。
- ・基幹相談支援センターが本来業務である個別ケース対応以外の「地域づくり」や「人材育成」の業務により関わるができるよう、地域の相談支援体制について検討が必要であると考えられる。

（３）「在り方を検討する委員会」における検討結果と今後の課題

- ・本検討委員会では、まず、実態調査等から、基幹相談支援センターの「総合的相談・専門的相談」の実質的な内容に着目し、基幹相談支援センターのベースの機能・役割と業務内容を検討した上で、「委託相談」「計画相談」それぞれの位置づけ、さらに自立支援協議会を含め総体としての相談支援体制のあり方について議論した。
- ・また、相談支援体制の「あるべき姿」の議論に際しては、①理念的な議論、②制度設計に関わる議論、③利用者の理解しやすさに関する議論の 3 つの切り口があることを確認し、この 3 つの観点を念頭に置きながら議論を行い、利用者側の視点も踏まえた相談支援体制の構造の捉え方、相談支援に対する評価の観点と方法、相談支援の実践の場への行政の関与の重要性と行政の巻き込み方などについて基本的考え方や方向性を整理、提示した。
- ・さらに、今後の検討課題として、①地域相談支援（地域移行）、②障害児相談支援、③利用者側の観点からの調査、及び④市町村の参考となる目安・在り方の提示の 4 項目を抽出した。

障害者等を対象とした相談支援事業については、法制度の変遷の経緯等により、制度が複雑化し、また、制度と業務実態に乖離があるとの指摘もある。

相談支援における基本相談は、障害者の地域生活を支援するにあたり重要であるとの指摘があるが、その一方で、定義や実態に混乱がみられるとの声があり、給付による事業と予算事業の関係性、事業の基準とすべき事項や報酬上の評価の観点から、その定義や具体的に該当する業務等について、一定の整理が必要である。

本調査研究においては、障害者総合支援法並びに児童福祉法下における相談支援事業の今後のあり方について総合的に検討すること、及び検討等にあたっての根拠となる実態を把握するため、相談支援事業の業務全般（市町村相談支援事業（以下、委託相談）・計画相談支援及び障害児相談支援（以下、計画相談）・一般相談支援・基幹相談支援センターにおける業務等）の時間データ等の分析により、運営基準に規定される業務や標準的なケアマネジメントプロセスにより想定される業務に加え、各事業の現場で実際に実施されている多種の業務を含めた総合的な業務実態を明らかにする。

Ⅱ

調査研究の内容

1 プレヒアリング調査

(1) 調査の目的

タイムスタディ調査に先立って、相談支援事業所を対象に、タイムスタディ調査で把握する業務の項目、分析の視点等について、意見・助言をもらうとともに、実際の業務の状況等を確認し、調査票で把握すべき内容を整理する。

(2) 調査の対象

相談支援事業所2ヵ所

※「実態調査の設計・実施方法を検討する委員会」の委員の協力のもと、所属する事業所での聞き取りを行った。

(3) 調査内容

- ・タイムスタディ調査票の調査項目（業務分類コード）の妥当性
- ・新型コロナウイルス感染症対策に伴い新たに発生・負担となる業務（業務コード化の必要性検討）
- ・実際の業務の状況
- ・調査の実施方法や回答方法に対する意見 等

(4) 調査の実施方法

- ・調査票案・業務コード表等を送付し、メールにより回答

2 タイムスタディ調査等による相談支援事業従事者の業務実態調査

(1) 調査の観点

本調査は、以下の4つの観点を踏まえ実施する。

①計画相談・一般相談支援

- ・令和3年度障害福祉サービス等報酬改定により、新たに報酬上の評価を行う業務（※従来評価されていなかった、計画決定月・モニタリング対象月以外の業務等）の実態を把握する。
- ・報酬上、評価されている業務に関しても、過剰な負荷がかかっている業務、及びその実態（事務負担、モニタリングの実施状況等）を把握する。
- ・本調査研究において設定した業務コードにない「その他」の業務の実態を把握する。
- ・基本相談とされる業務を含めた総合的な業務実態を把握する。

②地域生活支援事業

- ・基幹相談支援センター、委託相談の業務は、地域の相談支援体制や事業所に応じた役割分担によりバラツキがあると考えられるため、その業務実態を把握する。

③ICTの活用による業務効率化

- ・時間データの分析に際して、個別の相談支援、各種会議などでオンラインによる業務実施の有無、頻度、活動場面などの実態を把握する。

④各事業に共通する業務内容

- ・各事業ともソーシャルワークやケアマネジメントの専門性に立脚した業務であり、各事業の法令等の規定にも類似した内容を含むため、個別の利用者への支援等については、事業の対象者を異にしながらも、業務内容には共通する事項が発生していると想定される。こうした業務内容の共通性を考慮して、実態を把握する。

(2) 調査対象

①調査対象事業所

1) 基幹相談支援センターまたは市町村障害者相談支援事業を実施している相談支援事業所（2,750ヵ所）＜全数調査＞

2) 基幹相談支援センターと市町村障害者相談支援事業のいずれも実施していない事業所（400ヵ所）＜抽出調査※＞

※2) に関しては、全国の基幹相談支援センターと市町村障害者相談支援事業のいずれも実施していない指定相談支援事業所（約8200ヵ所）から、人口規模・地域分布を考慮して調査対象となる事業所（400ヵ所）を抽出。

②調査対象者

- ・調査対象となる事業所の管理者 1 名
- ・調査対象となる事業所の相談支援業務（基幹相談支援センター事業・障害者相談支援事業・特定相談支援事業・障害児相談支援事業・一般相談支援事業）に関わる相談支援専門員（主任相談支援専門員含む） 2 ～ 3 名

（３）調査の実施方法

基幹相談支援センターまたは市町村障害者相談支援事業を実施している事業所については、厚生労働省から都道府県・市区町村を介して各相談支援事業所へ調査票のファイルを電子メールで送信する。それ以外の事業所については事務局より調査票を郵送する。

調査票はホームページからもダウンロードできるようにする。

（４）調査の種類

調査票の種類と主な調査項目は以下の通りである。各種相談事業ごとに業務の内容を把握できるように調査票の設計を工夫した。

調査票		回答者	調査項目
事業所調査票		事業所の管理者	・事業所の基本情報 ・相談支援の実施状況 ・職員体制（勤務体制・経験年数・資格・担当ケース数）
タイム スタディ 調査	基本情報	事業所に所属する 相談支援専門員	・担当している事業
	タイムスタディ調査 (5 日間)		・1 日の勤務時間 ・業務コードごとの所要時間

（５）分析方法

データの分析にあたっては、回答者（相談支援専門員）の経験年数、職務の専任・兼務、勤務時間、相談支援の担当件数、および地域特性（人口規模・社会資源等）などを考慮して行った。

3 ヒアリング調査

(1) 調査の目的

タイムスタディ調査等による相談支援事業従事者の業務実態調査の結果を踏まえ、データからは読み取れない相談支援事業所の実際の業務実態について定性的に把握するため、ヒアリング調査を実施した。

(2) 調査の対象

タイムスタディ調査に回答した相談支援事業から4ヵ所を抽出

(3) 調査内容

- ・相談支援専門員の業務内容（特に負担のかかる業務等を把握）
- ・明確に分類できない「その他」の業務内容
- ・業務を実施する上での課題 等

(4) 調査の実施方法

- ・Zoomを用いたオンラインによるヒアリングを行った。

4 検討委員会の設置

本調査研究では、有識者による相談支援事業の今後の在り方を検討する委員会と、調査設計や方法等について検討する委員会の2つの委員会を設置した。

(1) 在り方を検討する委員会

①設置目的

調査結果に基づいた障害者総合支援法並びに児童福祉法下における相談支援事業の今後の在り方について検討することを目的として検討委員会を設置した。

②委員の選定

検討委員会は、有識者・学識経験者等により構成する。

委員の選定にあたっては、厚生労働省担当課室と協議のうえ決定した。

③開催回数と検討内容

開催回数：5回

検討内容：調査結果から相談支援業務の業務実態を明らかにした上で、相談支援事業の今後の在り方について検討を行った。

(2) 実態調査の設計・実施方法を検討する委員会

①設置目的

相談支援事業の実態を把握する調査（タイムスタディ調査、ヒアリング調査）の設計、実施、分析方法等に関する検討・助言を行うことを目的として設置した。

②委員の選定

検討委員会は、相談支援の専門家・実践者等により構成する。

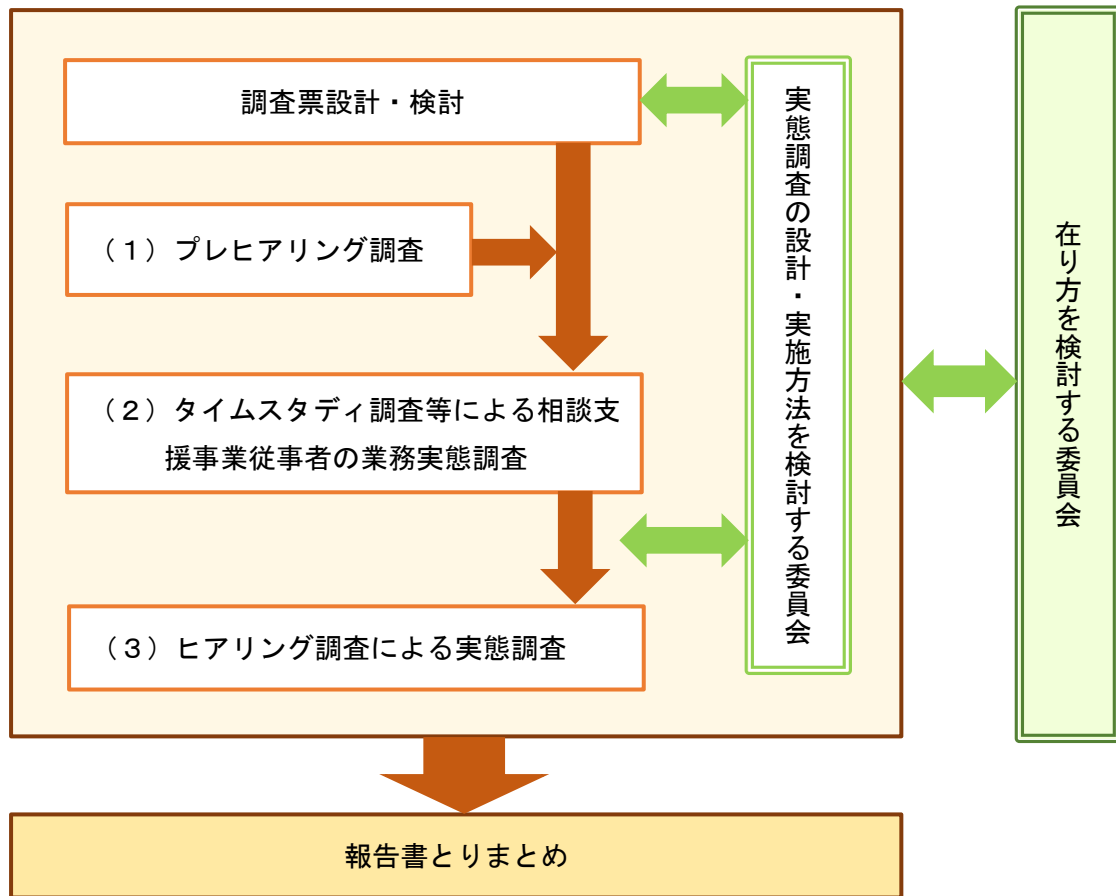
委員の選定にあたっては、厚生労働省担当課室と協議のうえ決定した。

③開催回数と検討内容

開催回数：2回

検討内容：タイムスタディ調査等の調査項目、調査の実施方法、分析の視点、ヒアリング調査の調査項目等

図表Ⅱ-4-1 調査研究のフロー図



5 調査結果の概要

(1) 調査の概要

本調査研究では以下のとおり調査を実施した。

①プレヒアリング調査

- ・実態調査の設計・実施方法を検討する委員会の委員の協力のもと、所属する事業所2ヵ所を対象にプレヒアリング調査を実施した。
- ・作成した調査票及び業務コード表について、調査の実施に先立ち、相談支援専門員の方に実際に記入していただき、調査項目や業務コードの妥当性、調査の実施方法や回答方法等についての意見を伺った。

②タイムスタディ調査等による相談支援事業従事者の業務実態調査

- ・相談支援業務（基幹相談支援センター事業・障害者相談支援事業・特定相談支援事業・障害児相談支援事業・一般相談支援事業）を行っている相談支援事業所の状況と相談支援専門員の業務実態を把握するため、下記の事業所を対象に「事業所調査」および「タイムスタディ調査」を実施した（調査期間：令和3年8月23日（月）から9月17日（金））。

調査対象機関：

- 1) 基幹相談支援センターまたは市町村障害者相談支援事業を実施している相談支援事業所
(2,750ヵ所) <全数調査>
- 2) 基幹相談支援センターと市町村障害者相談支援事業のいずれも実施していない事業所
(400ヵ所) <抽出調査>

- ・事業所調査の有効回収数は1,494件、回収率は47.4%であった。また、タイムスタディ調査は、1,464事業所から2,783票回収した。このうち、事業所調査票とタイムスタディ調査票の両方がそろっている調査票2,716票について集計を行った。

③ヒアリング調査による実態調査

- ・タイムスタディ等による相談支援事業従事者の業務実態調査の結果を踏まえ、データからは読み取れない相談支援事業所の実際の業務実態について定性的に把握するため、タイムスタディ調査協力事業所（回答のあった事業所：1,494ヵ所）の中から、4事業所を対象にヒアリング調査を実施した。

（２）相談支援事業所及び相談支援専門員の業務実態調査結果と分析

本調査研究の調査結果から、相談支援事業所の状況および相談支援専門員の業務実態について以下のとおり整理した。

①相談支援事業所の状況

１）令和３年度報酬改定による相談業務および業務体制の変化

令和３年度報酬改定では事務負担の軽減と適切なモニタリング頻度の決定の推進についての見直しが行われ、事務負担では、加算の算定要件となる業務の挙証書類については基準省令で定める記録（相談支援台帳（サービス等利用計画））等に記載・保管することで可となったが、これらについて指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業を実施している事業所では、負担が「軽減された」との回答は約２割にとどまっており、どちらでもないが５割弱、「軽減されていない」が約３割となっている。【本編 p42】

調査の時点ではまだ事務負担軽減の効果はあまりみられていないと考えられる。

また、令和３年４月以降にモニタリングを行った利用者は平均 97.5 人、そのうち令和３年度の改正を踏まえ適切なモニタリング頻度の検討等の支援の検証を行った利用者は、調査時点で平均 13.2 人とどまる。【本編 p42】

２）事業所における ICT の活用状況

事業所における ICT の活用状況については、新型コロナウイルス感染拡大の影響もあり、各種会議のオンライン開催を行っている事業所は半数を占めていた。その一方で、個別の相談支援については３割程度の活用にとどまり、そのうち効率化が図られたとの回答は約半数となっている。【本編 p43】

ICT を活用していない理由としては、事業者側の環境整備等の問題のみならず、利用者の通信環境や使用機器の準備、操作方法の習得などの利用者側の要因も影響している。【本編 p44】

また、ヒアリング調査からも ICT を活用した個別相談については、移動時間がかからないというメリットがある一方で、相談者の雰囲気を感じ取りにくい、引きこもりの相談者の外出の機会を奪ってしまうなどの意見もみられ、個別相談における ICT の活用についてはまだ課題が多い。【本編 p109】

３）新型コロナウイルス感染拡大による影響

新型コロナウイルス感染拡大による相談支援への影響については、面談や訪問を控えたり、電話での状況確認を行うなどの個別支援の面での影響が大きくみられる。【本編 p40】

また、ヒアリング調査からは、モニタリングの際の署名について郵送で対応するなど業務負担の増加がみられた一方で、自治体によってはコロナ禍以前よりモニタリングの署名を代筆対応にするなど業務の効率化に取り組んでいたことにより影響を受けなかったという例もみられる。

【本編 p108】

②相談支援専門員の業務実態

1) 相談支援員専門員の1日あたり平均業務時間

相談支援専門員の1日あたり平均業務時間は537.6分となっており、そのうち個別の相談支援に関わる時間が307.0分(57.1%)、個別ケース対応以外の業務に関わる時間が37.1分(6.9%)である。【本編 p54】

2) 相談支援専門員の担当業務別の分析

タイムスタディ調査に回答した相談支援専門員が担当している相談支援事業の組み合わせから、「担当業務」を7つのケースに分類し、担当業務別の分析を行った。

<基幹相談支援センター、委託相談、指定（計画相談）の業務における時間配分の傾向>

基幹相談支援センター、「障害者相談支援事業」（委託相談）、及び「計画相談支援」における典型的な相談支援専門員の時間配分の傾向をみるため、1つの業務のみ（「基幹のみ」「委託のみ」「指定のみ」）を担当しているケースに着目した。

基幹相談支援センターの業務のみを担当するケース（基幹のみ）では、相対的に、「個別ケース対応以外」の業務（（自立支援）協議会、研修・勉強会、専門的な指導・助言等）に関わる時間が長くなる傾向にある。他方、当然ながら、「個別相談支援」に関わる時間は、「基幹のみ」と比較して、「指定のみ」、「委託のみ」が長い。【本編 p56】

また、「個別相談支援」の業務内容をみると、いずれのケースにおいても「記録・入力等」の占める割合が高くなっている（「基幹のみ」「委託のみ」は「支援記録等」の割合が高く、「指定のみ」では「サービス等利用計画（案）作成・記録・入力」、「モニタリング結果記録の作成・記入・入力」の割合が高い）。【本編 p56～57】

なお、本調査結果においては、相談支援専門員の担当業務で、「地域相談支援」（地域移行支援、地域定着支援）に関する業務に充てている時間は非常に短い状況である。【本編 p56～59】

<基幹相談支援センターの業務と計画相談支援>

また、基幹相談支援センターの業務に関わる相談支援専門員の場合、「基幹のみ」の業務に特化しているケースのほかに、「基幹＋指定」、「基幹＋委託」、「基幹＋委託＋指定」のケースがある。

相談支援専門員が「指定」の業務も担当しているケースは、「指定」を行っていないケース（「基幹＋委託」、「基幹のみ」）と比較すると、個別ケース対応の時間が長く、自立支援協議会の運営や人材育成といった基幹相談支援センターとしての業務に関わる時間が短い傾向がみられる。【本編 p57～59】

なお、人材育成を含め基幹相談支援センターの本来業務の遂行に不可欠との観点から、すべての職員が、経験年数等に応じて担当割合を変えて基幹・委託相談・計画相談のすべての業務に関わる基幹相談支援センターもある。

3) 職員体制による分析

相談支援に従事する職員の人数（管理者・相談支援専門員以外のピアサポーター・ピアカウンセラーや補助的職員等である者を含む）は1事業所あたり平均3.8人、相談支援専門員（主任相談支援専門員含む）は1事業所あたり平均3.1人である。【本編 p71】

「基幹＋委託＋指定」「基幹＋指定」など複数の事業を実施している事業所では職員の人数が比較的多くなっている。【本編 p71】

また、職員体制が厚い程、「個別ケース対応以外の業務」（特に「（自立支援）協議会」、「研修・勉強会」の準備・開催・出席）に関わる時間が長くなっている。【本編 p72】

4) 主任相談支援専門員の資格の有無による分析

本実態調査では、主任相談支援専門員の資格がある相談支援専門員のうち、約半数が基幹相談支援センターの業務に関わっている。【本編 p64】

また、基幹相談支援センターの業務を担当している相談支援専門員のうち、主任相談支援専門員の場合は、相対的に「個別ケース対応以外」の業務に関わっている時間が長くなっており、中でも研修・勉強会、専門的な指導・助言等の業務に時間をかけている。【本編 p64～67】

本調査の対象となった事業所のうち、主任相談支援専門員の資格のある相談支援専門員がいる事業所の割合は、全体で12.4%、基幹相談支援センター業務を行っている事業所についても27.9%にとどまっている（令和3年7月1日現在）。【本編 p63】

現在は全国的にも主任相談支援専門員の人数が少ない状況にあるが、今後、相談支援従事者主任研修の受講者が増えていくことで基幹相談支援センターにおける地域づくりや人材育成の業務を担う人材が各基幹相談支援センターに配置されることが期待される。

5) 担当ケース数による分析

本実態調査の対象となった相談支援専門員の平均担当ケース数は63.1人（専従の職員が69.8人、兼務の職員では42.9人）であった。担当ケース数は非常にバラツキが大きい、担当ケース数を多く抱えている場合であっても調査期間内（5日間）に関わることのできる件数はある程度限られており、平均16.0人である。【本編 p74】

関わるケース数が多くなると個別相談支援にかかる時間が長くなり、個別ケース対応以外の業務にかかる時間が短くなる傾向がみられた。担当業務が「基幹のみ」の場合は、関わるケース数が少ない方が個別ケース対応以外の業務により多くの時間が充てられている。【本編 p76】

ヒアリング調査を行った事業所についても、相談支援専門員の1人あたりの担当ケース数は概ね50～70件程度であった。担当する利用者の人数が多くなると1人ひとりの個別支援が手厚くできなくなるとの意見もあることから、目安となる担当ケース数についても検討が必要であると考えられる。【本編 p110】

6) 地域特性による分析

相談支援体制に影響を及ぼす要因として地域特性が考えられる。本調査においては、自治体の地域資源（基幹相談支援センターの設置数と相談支援事業所の設置数）の違いを地域特性の一つとして捉え、基幹相談支援センターの設置状況によって、4つのケースに分類した。

例えば、事業所の数が多い都市部に着目すると、基幹相談支援センターが1ヵ所で、当該センターが「基幹」の業務に特化している場合は、「(自立支援)協議会」「研修・勉強会」「専門的な指導・助言」などの基幹相談支援センターとしての業務に関わる時間は長くなるが、「基幹+指定」の業務を実施しているセンターの場合は、個別相談支援に関する業務（「指定」としての業務）に充てる時間が長くなる。【本編 p86～89】

一方、基幹相談支援センターが複数設置されている場合、「基幹+指定」の業務を実施している個々のセンターにおいては、「個別ケース対応」に充てる時間も多いが、「個別ケース対応以外」の業務についても時間を充てている状況がみられる。【本編 p88～89】

自治体の地域資源の状況によっては、基幹相談支援センターが計画相談などの「指定」の業務にも関わらざるを得ない場合もあるが、基幹相談支援センターが個別ケース対応以外の「地域づくり」や「人材育成」の業務により深く関わることができるよう、地域の相談支援体制について検討が必要であると考えられる。

7) そのほかの業務について

<受診援助>

医療機関との連携や受診援助に係る支援については、「基幹」「委託相談」「指定（計画相談）」のいずれの業務においても、状況に応じて実施されており、中でも「受診同行」の割合が高く、そのほか「本人の状況等を説明」「受診内容の確認」「医療機関との情報共有・調整等」などが行われている。【本編 p100～101】

<各種手続きの支援>

また、「各種手続きの支援」については、「基幹」の業務としては「障害者年金」「手帳申請・更新」「成年後見制度」の割合が高いのに対し、「指定」の業務としては「障害福祉サービス」「その他の役所等での手続き」の割合が高くなっている。【本編 p102】

（３）「在り方を検討する委員会」における検討結果と今後の課題

①検討委員会における議論の前提

本検討委員会では、実際に、基幹相談支援センターには複数のモデルが存在することを踏まえた上で、まず、基幹相談支援センターに求められているベースの機能・役割とその業務内容を明確化する。次に、基幹相談支援センターのあるべき姿を起点として「委託相談」「計画相談」それぞれの位置づけについて議論しながら、自立支援協議会を含め総体としての相談支援体制のあり方を議論するという手順を踏んだ。（第１回、第２回）

また、第３回～第５回において、集中的に「地域に必要な相談支援の機能について ～「あるべき姿」を描く」をテーマに議論を行った。議論に際して、整理の仕方として、相談支援体制の①理念的な議論、②制度設計（システム設計）に関わる議論、③利用者の理解しやすさに関する議論という切り口があることを共通理解として確認した。３つの観点を念頭に置きながら議論を行うことによって、各事業の業務にふさわしい人員体制・配置等の議論の前提が整理できる。【本編 p112】

②基幹相談支援センターのあり方

本実態調査の結果においては、平均値として、基幹相談支援センターの業務のみを担当している相談支援専門員であっても、業務に占める「個別相談」の割合が高く、「人材育成」に関する業務に充てる時間が少ない状況が確認された。

基幹相談支援センターの「相談支援体制の機能強化」の役割を具体的に考えるためには、まず、「総合的相談」と「専門的相談」の位置付けを明確化する必要がある。

これらの用語には幾つかの解釈があるが、「総合的相談・専門的相談」は基幹相談支援センターの主要業務から切り分けるのも一つの考え方である。例えば、「総合的相談支援・専門的相談支援」については、市町村（委託相談支援）もしくは「計画相談支援」の主要業務とし、基幹相談支援センターは、後方支援、人材育成の支援、地域連携の促進を主要業務とすることが考えられる。

また、「人材育成の支援」のためには、主任相談支援専門員の配置はもちろん、計画的に取り組むことが重要となるが、「人材育成の支援」の体系化された全体像は、必ずしも共有されていないことが推測される。

基幹相談支援センターのあるべき姿については、複数のモデルを想定しつつ、実施要綱や仕様書に盛り込むべき一定の標準的な項目及びその基本的な考え方を示したガイドブック等を作成し、行政担当者や相談支援事業者に示す必要がある。【本編 p113～114】

③主任相談支援専門員

本実態調査の結果からは、基幹相談支援センターに主任相談支援専門員が配置されていない場合、人材育成機能の部分が抜け落ちやすくなる傾向がみられる。基幹相談支援センターの本来業務を実施していくためには、支援の実践において、より幅広い視点を持つ主任相談支援専門員の配置が必要である。したがって、相談支援従事者主任研修の受講要件等についても、各都道府県があらためて主任相談支援専門員のあるべき姿を描いた上で整備していくべきである。【本編 p115】

④委託相談、基幹相談支援センター、計画相談の相互の関係

相談支援体制の基本構造は、相談者が求める流れに沿ったかたちであることが望ましい。まず、さまざまな課題を抱える相談者に対して、市町村が責任を持って相談者から幅広く相談を受ける。ある程度専門的な知見・スキルが必要な相談については「委託相談」、さらに具体的に福祉サービスを利用することが想定された場合に、特定相談支援の「基本相談支援」「計画相談支援」へとつないでいく。あるいは、市町村の相談の上に並列的に「委託相談支援」と特定相談支援が配置され、相談者のニーズによって振り分ける。さらに、状況に応じて、基幹相談支援センターが後方支援として、個々のケースに直接、間接的に関与する、といった流れが想定される。こうした相談支援体制は、利用者の視点からも素直に理解しやすい構造と言えるのではないかな。

「基本相談支援」の支援内容は、「委託相談支援」とほぼ重複しており、障害者総合支援法における「基本相談支援」の定義とは別に、相談支援の実践者においてもその定義は一定程度の幅をもって理解されていると思われる。こうした「基本相談支援」において、「まずはどんな主訴を持っているか、話を聞く。相談者の話を受け止めて整理をする」支援は、相談の「入口」機能と言える。

相談の「入口」の問題は、「ワンストップ」の相談支援体制のあり方として捉えることができる。

最初の「入口」として、どの窓口に行っても相談支援のネットワークが構築されており、把握した情報を専門性の高い相談事業につないでいく、「出口」を持ったシステムとしての「ワンストップの相談支援体制」が理想である。【本編 p115～116】

⑤自立支援協議会のあり方

基幹相談支援センターの有無や当該地域の相談支援専門員が自立支援協議会に参加しているか否か等によって、実際に紹介や連携する事業者数、すなわち限られた地域資源を効果的に活用しながら支援を行う環境に差が出てくると思われる。

しかし、自立支援協議会の運営をどの主体がどのように担うのかについては、曖昧さを残している地域も少なくないと考えられる。地域の相談支援体制の構築には、市町村の役割は大きく、自立支援協議会の運営に市町村職員が参加し、積極的に関与すべきであることをあらためて確認した上で、各種部会の設置等により、地域の相談支援事業所、相談支援専門員を巻き込むことも重要である。【本編 p116～117】

⑥行政の主体性と官民協働

本検討委員会では、地域の相談支援体制の「あるべき姿」について、3つの観点を念頭において議論をしてきたが、「あるべき姿」に近づくために、実践論として、どのように行政を巻き込み、官民協働の体制を維持、向上させていくことができるか、その取組みの一例を示した。【本編 p117】

⑦評価検証の方法

相談支援体制の要となる基幹相談支援センターが、「あるべき姿」に向かっているか否か、そ

の発展段階に沿って現在地を確認できる評価方法が望ましい。質の向上を目指すためのヒントになる具体的な評価指標は、主観的な評価による関係者相互のつき合わせを前提とした定性的な記述による指標が、把握し難い連携や地域づくりの質の評価として、関係者間で直感的に共有しやすいのではないかと。また、評価の実施主体（誰が評価するのか）も重要となる。他の基幹相談支援センターと相互に評価をし合うような試みがあっても良いのではないかと。

自立支援協議会の運営については、4つの観点（地域課題の抽出と共有、社会資源の開発、行政の関与、構成員の参加）が重要である。

さらに、相談支援が自立支援協議会のエンジンとして機能し、自立支援協議会の活動が活性かしているレベルを確認する指標として、協議会に参加している相談支援専門員が地域のフォーマル、及びインフォーマルな資源の情報を旨く活用し、利用者にとって適切なプラン作成につながっている状況などを評価項目に加えることが考えられる。【本編 p118】

⑧今後の課題

本検討委員会では、最後に、①地域相談支援（地域移行）、②障害児相談支援、③利用者側の観点からの調査、及び④市町村の参考となる目安・在り方の提示の4項目を今後の課題として整理した。【本編 p119】

Ⅲ

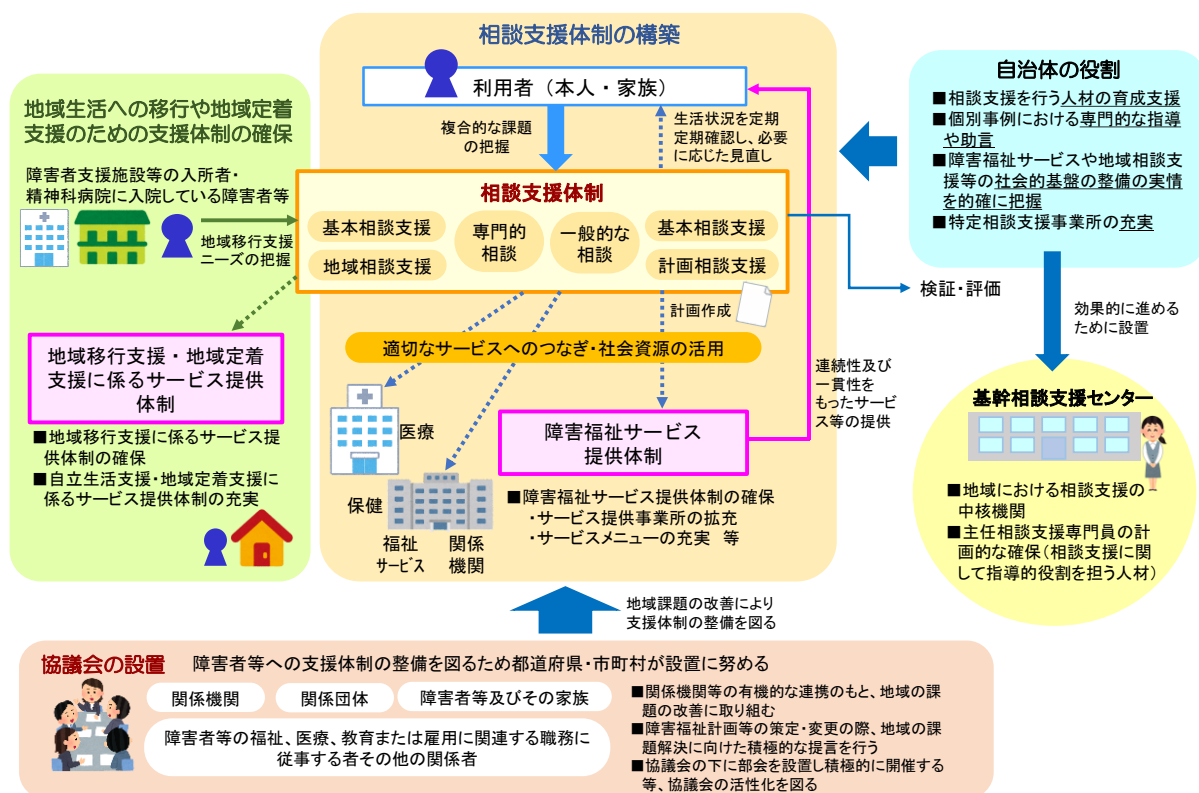
相談支援に関する制度の概要

1 相談支援体制の全体像

国は、「障害福祉サービス及び相談支援並びに市町村及び都道府県の地域生活支援事業の提供体制の整備並びに自立支援給付及び地域生活支援事業の円滑な実施を確保するための基本的な指針」（平成十八年厚生労働省告示第三百九十五号）【最終改正 平成二十六年厚生労働省告示第二百三十一号】（以下、「基本的な指針」と記す）において、相談支援の提供体制の確保に関する基本的考え方を示している。

この基本的な考え方に基づき、相談支援体制の全体像を図示したのが図表Ⅲ-1-1である。

図表Ⅲ-1-1 相談支援の確保に関する基本的な考え方



（１）相談支援体制の構築

「基本的な指針」では、「障害者等が地域において自立した日常生活又は社会生活を営むためには、障害福祉サービスの提供体制の確保とともに、これらのサービスの適切な利用を支え、また、各種ニーズに対応する相談支援体制の構築が不可欠」としている。

市町村、相談支援事業者等は、「障害者等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。

また、障害福祉サービスの利用に当たっては、「利用者の状態像や希望を勘案し、連続性及び

一貫性を持った障害福祉サービス又は地域相談支援等が提供されるよう総合的な調整」を行い、個別のサービス等利用計画を作成し、利用者の生活状況の定期的な確認と必要に応じた見直しを行う体制が必要である。

（２）地域生活への移行や地域定着のための支援体制の確保

「障害者支援施設の入所者へのサービス等利用計画の作成や当該計画の実施状況の把握（継続的な評価含む）」を通じて、「地域生活への移行のための支援に係るニーズが顕在化する」ことから、「障害者等がそのまま住み慣れた地域で生活できるようにするため、地域移行支援と併せて、計画的に自立生活援助や地域定着支援に係るサービスの提供体制の充実を図る」必要がある。

（３）自治体の役割

相談支援体制の構築に当たって、都道府県及び市町村には、①「福祉に関する各般の問題について障害者等からの相談に応じる体制の整備」に加えて、②「サービス等利用計画の作成を含めた相談支援を行う人材の育成支援」、③「個別事例における専門的な指導や助言」、④「利用者及び地域の障害福祉サービスや地域相談支援等の社会的基盤の整備の実情の的確な把握」、⑤「特定相談支援事業所の充実のため、必要な施策を確保」する役割がある。

（４）基幹相談支援センター

こうした自治体が行う取組みを効果的に推進するため、市町村は、「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である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。

また、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て、設置に向けた積極的な働きかけを行うことが必要となる。

（５）協議会の設置

協議会は、「関係機関等の有機的な連携の下で地域の課題の改善に取り組む」組織として位置付けられる。協議会の運営に当たっては、協議会の下に部会を設置し、個々の部会の積極的な活動を通じて、協議会の活動全体の活性化を図ることが期待されている。

例えば、関係機関と連携し、以下の活動を行うことが望ましい。

- ・ 障害者等の実態把握
- ・ 障害者等の支援に係る地域資源の評価
- ・ 必要な支援体制の構築及びその運営状況に対する評価
- ・ 支援体制の改善 等

また、都道府県や市町村が策定する障害福祉計画等の策定プロセスに参加する等、計画の策定・変更のプロセスにおいて、地域課題の解決に向けて積極的に提言して行くことが期待されている。

さらに、「基本的な指針」においては、相談支援体制に関して、「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、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」としている。

2 障害者ケアマネジメント

「ケアマネジメント」の定義には、諸説あるが、「障害者ケアガイドライン」（平成 14 年 3 月 31 日）には、利用者の「意向を踏まえて、福祉・保健・医療・教育・就労などの幅広いニーズと、様々な地域の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て調整を図るとともに、総合的かつ継続的なサービスの供給を確保し、さらには社会資源の改善及び開発を推進する援助方法」と表現されている。

その上で、ケアマネジメントの実施に当たって、考慮すべき事項を 6 点あげている。

障害者ケアマネジメントの実施において考慮すべき事項

- (1) 障害者の地域生活を支援する
- (2) ケアマネジメントを希望する者の意向を尊重する
- (3) 利用者の幅広いニーズを把握する
- (4) 様々な地域の社会資源をニーズに適切に結びつける
- (5) 総合的かつ継続的なサービスの供給を確保する
- (6) 社会資源の改善及び開発を推進する

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

この 6 つの事項については、「精神障害者に対する効果的福祉サービスのあり方に関する研究」総合研究報告書（（2006（平成 18 年）国立精神・神経センター精神保健研究所）における「大きなケアマネジメントと小さなケアマネジメント」の解説が理解を深めるのに役立つ。

同研究報告書では、「ケアマネジメント」を簡潔に「ケア」を提供し、それがその人の役に立つように組み立てること」と表現している。

「ケア」を「自分の生活をよくするために使えるものや人」といった平易な言葉で表現した上で、「マネジメント」には、①利用者に「必要な支援を提供する」（＝「足りなくてもいけないが、相手の力がかえって弱くなってしまいうような余計なことまではしない）、②利用者が「うまく支援（サービス）をできるように配慮する」、③利用者が「いくつかの支援（サービス）を使いやすいように組み立てる」という 3 つの意味を持たせている。

こうした個々の利用者を対象としたケアマネジメントを「小さなケアマネジメント」と呼んでいる。

さらに、ケアマネジメントに従事する者は、「社会資源を含め使える資源についての情報を持ちあわせていないとケアマネジメントは成立しない」。「ケアマネジメントは、個別支援の方法とし

てのみ認識されるのでは不十分」、「地域におけるシステムづくりを含むものと捉える観点が重要」であり、「地域社会の活性化も含め関わる姿勢」を持つケアマネジメントを「大きなケアマネジメント」と呼んでいる。

「基本的な指針」の「相談支援の確保に関する基本的な考え方」に描かれた相談支援体制の全体像は、「小さなケアマネジメント」を内包する「大きなケアマネジメント」として理解することができる。

相談支援体制をケアマネジメント実践のための基盤と考えるならば、やはり、障害者ケアマネジメントの実施主体は第一義的に市町村（都道府県及び市町村が委託する指定相談支援事業所が、各種事業、制度における相談支援を通じて実施する場合を含む）になると言える。

3 相談支援にかかる事業等の役割

（１）相談支援事業の成り立ち

「相談支援事業」には、大きく①地域生活支援事業に基づく「障害者相談支援事業」と、②「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」がある。

地域生活支援事業の「障害者相談支援事業」は、「障害者プランナーノーマライゼーション7か年戦略ー（1995（平成7）年12月）に基づき、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。

この3事業は、2000（平成12）年の社会福祉事業法の改正（社会福祉法）の中で、「相談支援事業」として位置付けられ、さらに、3事業は障害者自立支援法（2005（平成17）年）によって、市町村が行なう地域生活支援事業における「障害者相談支援事業」に統合された※。

※「障害児（者）地域療育等支援事業」と「精神障害者地域生活支援事業」は都道府県が実施主体であり、「市町村障害者生活支援事業」は市町村が実施主体であったが、障害者自立支援法によって、障害種別に関わらず「相談支援事業」として市町村が一元的に実施することとなった。

「相談支援事業」は、実施主体を市町村に一元化した但、市町村職員のみでは相談支援を提供することが困難な場合は、指定相談支援事業者への委託も可能となった。

また、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作成を義務化された。

図表Ⅲ-3-1 相談支援事業の経緯

1995（平成 7）年 1996（平成 8）年～	○障害者プランナーノーマライゼーション 7 か年戦略ー ・障害者（児）地域療育等支援事業（実施主体：都道府県） ・精神障害者地域生活支援事業（実施主体：都道府県） ・市町村障害者生活支援事業（実施主体：市町村）
2005（平成 17）年 2006（平成 18）年～	○障害者自立支援法 ・上記 3 事業は、障害者相談支援事業に統合（実施主体：市町村） ・法にサービス利用計画の作成が明記
2013（平成 25）年	○障害者総合支援法 ・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作成を義務化（2015（平成 27）年 3 月までに段階的に）

（２）障害者相談支援事業

障害のある人やその保護者などが、「一般的な相談」をしたい場合の相談窓口は、市町村（又は市町村から委託された指定特定相談支援事業者、指定一般相談支援事業者）に設置されている。

相談窓口においては、障害のある人の福祉に関する様々な問題について、障害のある人等からの相談に応じ、必要な情報の提供、障害福祉サービスの利用支援等を行うほか、権利擁護のために必要な援助が行われる。

事業の内容は各市町村の状況によって異なるが、地域生活支援事業実施要綱の相談支援事業実施要領において、障害者相談支援事業の主要な内容が以下のように示されている。

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

（３）計画相談支援と障害者福祉サービスの利用

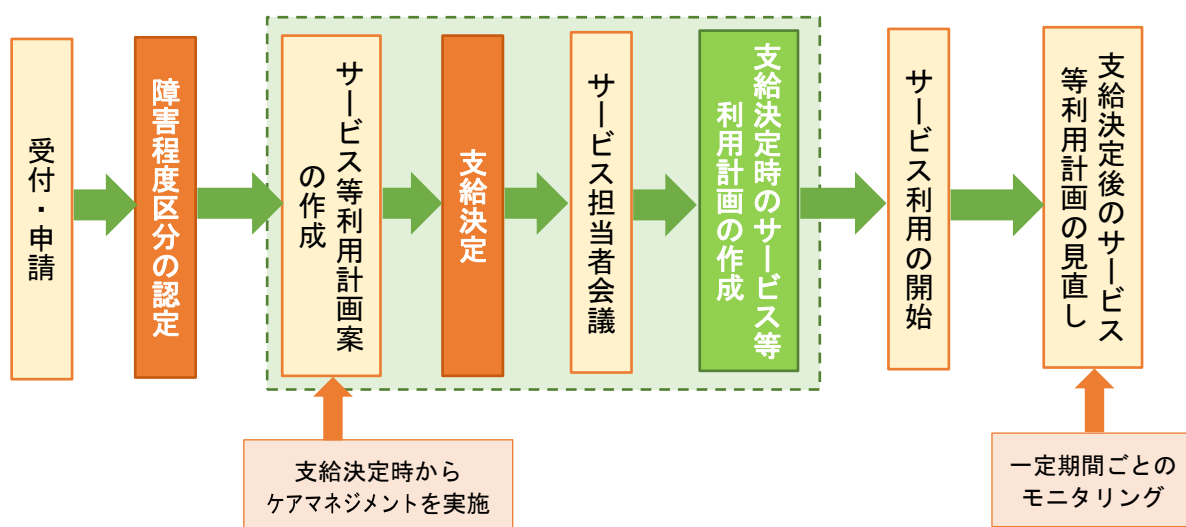
「計画相談支援」には、「サービス利用支援」と「継続サービス利用支援」がある。それぞれの支援の概要は以下のとおりであり、「基本相談支援」と併せて「特定相談支援事業」として実施される。

「基本相談支援」とは、地域の障害者等の福祉に関する各般の問題につき、障害者等からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言、相談者と市町村や指定障害福祉サービス事業者等との連絡調整（サービス利用支援、継続サービス利用支援に関するものを除く）、その他の便宜を総合的に提供するものである。

障害者福祉サービス利用までの流れについては、図Ⅲ-3-2 に示すとおりである。

サービス利用支援	障害者等の意向等を勘案し、「サービス等利用計画案」を作成し、支給決定等が行われた後に、指定障害福祉サービス事業者等、関係者との連絡調整その他の便宜を供与するとともに、障害福祉サービス又は地域相談支援の種類及び内容、これを担当する者その他の厚生労働省令で定める事項を記載した「サービス等利用計画」を作成する。
継続サービス利用支援	支給決定障害者等が、継続して障害福祉サービス又は地域相談支援を適切に利用することができるよう、サービス等利用計画が適切であるかどうか定期的にサービスの利用状況を検証し、利用者の心身の状況、環境、利用者本人又は保護者の利用意向等を勘案し、サービス等利用計画を見直し、サービス等利用計画を変更、関係者との連絡調整等を行う。

図表Ⅲ-3-2 計画相談支援の流れ



(4) 地域相談支援

「地域相談支援」には、「地域移行支援」と「地域定着支援」がある。それぞれの支援の概要は以下のとおりであり、「基本相談支援」と併せて「一般相談支援事業」として実施される。

地域移行支援	障害者支援施設等に入所している障害者や精神科病院に入院している精神障害者、その他の地域生活に移行するため支援を必要とする人に、住居の確保その他の地域生活に移行するための活動に関する相談等を行う。
地域定着支援	居宅において単身等で生活する障害者に、本人との常時の連絡体制を確保し、本人の障害の特性に起因して生じた緊急の事態等に相談や必要な支援を行う。

（５）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、障害者相談支援事業及び成年後見制度利用支援事業並びに身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、並びに精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく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、①市町村、または②市町村から基幹相談支援センターが行う事業及び業務の実施の委託を受けた一般相談支援事業を行う者又は特定相談支援事業を行う者である。

基幹相談支援センターは、単独市町村又は複数市町村による設置、市町村直営又は委託による設置等、地域の実情（人口規模、地域における相談支援の体制、人材確保の状況等）に応じて最も効果的な方法により設置することができる。

基幹相談支援センターは、地域の実情に応じて、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必要となる人員（主任相談支援専門員、相談支援専門員、社会福祉士、精神保健福祉士、保健師等）を配置する。

基幹相談支援センターの具体的な業務は、下記のとおりである。

１．総合的・専門的な相談支援の実施

- ・障害の種別や各種のニーズに対応できる総合的な相談支援や専門的な相談支援の実施

２．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に対する訪問等による専門的な指導、助言
- ・地域の相談支援事業者の人材育成の支援（研修会の企画・運営、日常的な事例検討会の開催、サービス等利用計画の点検・評価等）
- ・地域の相談機関（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）との連携強化の取組（連携会議の開催等）

３．地域移行・地域定着の促進の取組

- ・障害者支援施設や精神科病院等への地域移行に向けた普及啓発
 - ・地域生活を支えるための体制整備に係るコーディネート
- ※基幹相談支援センターは、地域の実情に応じて市町村が設置する協議会の運営の委託を受ける等により、地域の障害者等の支援体制の強化を図る。

４．権利擁護・虐待の防止

- ・成年後見制度利用支援事業の実施
- ・障害者等に対する虐待を防止するための取組

資料：地域生活支援事業実施要綱 相談支援事業実施要領より抜粋

市町村は、基幹相談支援センターの設置又は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するとともに、基幹相談支援センターを設置又は委託するに当たっては、協議会等において、設置方法や実施する事業実績の検証等を行う必要がある。

4 相談支援専門員の役割

(1) 相談支援専門員

「相談支援ガイドライン」(平成 23 (2011) 年 3 月)によれば、相談支援専門員には、①相談者との信頼関係を形成する能力と②相談支援に係る幅広い知識と技術が求められる。

また、相談支援の初期段階から信頼関係を形成する上で、相談支援専門員は、多くの関係者とチームワークを形成して当事者を支援することになるため、当事者のプライバシーの保護、人権の尊重な配慮が必要となる。

相談支援専門員に求められる知識と技術については、「相談支援ガイドライン」において、以下のように整理されている。

図表Ⅲ-4-1 相談支援専門員に求められる知識と技術

福祉分野等についての幅広い知識	○障害者自立支援法における相談支援の位置付けやサービス等利用計画に関する詳細な理解 ○相談支援に必要とされる法制度やサービスについて、福祉分野のみならず関連分野についても幅広い理解
コミュニケーション技術	○相談支援のあらゆる過程における信頼関係の構築 ○支援者とのチームアプローチにおける共通認識
面接技術	○相談を通じた、当事者の生活全体に関する理解 ○相談者の抱える課題の理解、相談支援専門員に対する不安や期待等への適切な対応
アセスメント力	○当事者とともにニーズを探し出すアセスメント ○課題とニーズの明確化、その背景、要因の分析
チームアプローチ／ネットワーク形成力	○多くの関係者とチームを形成、必要に応じて支援会議を開催するなど、チーム内の合意形成や役割調整を確保 ○チームアプローチを可能とする調整の能力 ○サービスを総合的・一体的に提供する役割 ○これらのネットワーク形成の能力
社会資源の活用・調整・開発力	○社会資源の改善や開発に関するサービス提供者や市町村等関係者への働きかけ（自立支援協議会を活用）
交渉力・調整力	○地域生活支援に向けた、本人、家族、サービス提供者、団体、関係機関や市町村等との交渉、調整

資料：「相談支援ガイドライン」平成 22 年度厚生労働省障害者総合福祉推進事業「障害者相談支援ガイドライン作成とその効果的な普及・活用方策のあり方検討事業」報告書から抜粋・整理

また、「「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 7 月 19 日)には、相談支援専門員の役割に関して、「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ている。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」と記されている。

さらに、この「とりまとめ」の中で、主任相談支援専門員を新たに配置することを提言し、「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と位置付けるべきである。また、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」としている。

（２）主任相談支援専門員

この提言を受けて、2018（平成 30）年 4 月に「主任相談支援専門員」が創設された。

主任相談支援専門員は、「地域の障害者等の意向に基づく地域生活を実現するために必要な保健、医療、福祉、就労、教育などのサービスの総合的かつ適切な利用支援等の援助技術を向上させ、困難事例に対する支援方法について修得」し、「地域の相談支援体制において、地域課題についての協議や相談支援に従事する者への助言・指導等」を実施するなど中核的な役割を果たすことが求められる。

主任相談支援専門員については、「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果たすことができる者を養成する観点から」、一定の実務経験に加え、「基幹相談支援センター又はそれに準ずる機能を有する地域相談支援事業所等において現に相談支援に関する指導的役割を担っていること」や「都道府県における相談支援従事者研修又はサービス管理責任者等研修において研修の企画に携わっていること又は講義若しくは演習に講師として携わっていること」などが受講要件とされている（「相談支援従事者主任研修事業実施要綱」）。

図表Ⅲ-4-2 主任相談支援専門員創設の経緯

2015（平成 27）年 12 月 14 日	・ 社会保障審議会障害者部会報告書において、相談支援の質を高めることの必要性及び相談支援員の養成のための研修制度の見直し等の指摘
2016（平成 28）年 7 月 19 日	・ 「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において、計画相談支援について専門的な知識及びスキルを身につけるための育成を行う等の提言
2016（平成 28）年 ～1017（平成 29）年	・ 厚生労働科学研究により相談支援専門員養成のための研修プログラムを開発
2018（平成 30）年 3 月 2 日	・ 第 89 回社会保障審議会障害者部会において、相談支援専門員の研修制度の見直し内容について報告
2018（平成 30）年 3 月 22 日	・ 主任相談支援専門員の位置づけおよび主任相談支援専門員養成研修について規定した告示を公布。（適用日：平成 30 年 4 月 1 日）
2019（平成 31）年 3 月 28 日	・ 相談支援従事者主任研修事業の実施について都道府県宛て部長通知を発出（標準カリキュラムを含む）。

資料：「令和 3 年度相談支援従事者指導者養成研修会」資料より作成

5 自立支援協議会の役割

自立支援協議会は、障害者自立支援法等の一部改正により、2012（平成 24）年 4 月から法定化された。改正法により、市町村及び都道府県は、障害福祉計画を作成・変更する場合、あらかじめ、自立支援協議会の意見を聴くよう努めることとされ、これを踏まえ、自立支援協議会は、障害者福祉計画の進捗状況の把握とともに、必要に応じて障害者福祉計画に関する助言等を行う仕組みを構築することとなった。

自立支援協議会には、地域の関係者が参加し、個別の相談支援の事例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、地域のサービス基盤の整備を着実に進めていく、以下のような役割が求められる。

＜都道府県自立支援協議会＞

- ・管内の相談支援提供体制の状況を把握し、相談支援従事者研修の規模や研修内容等について協議

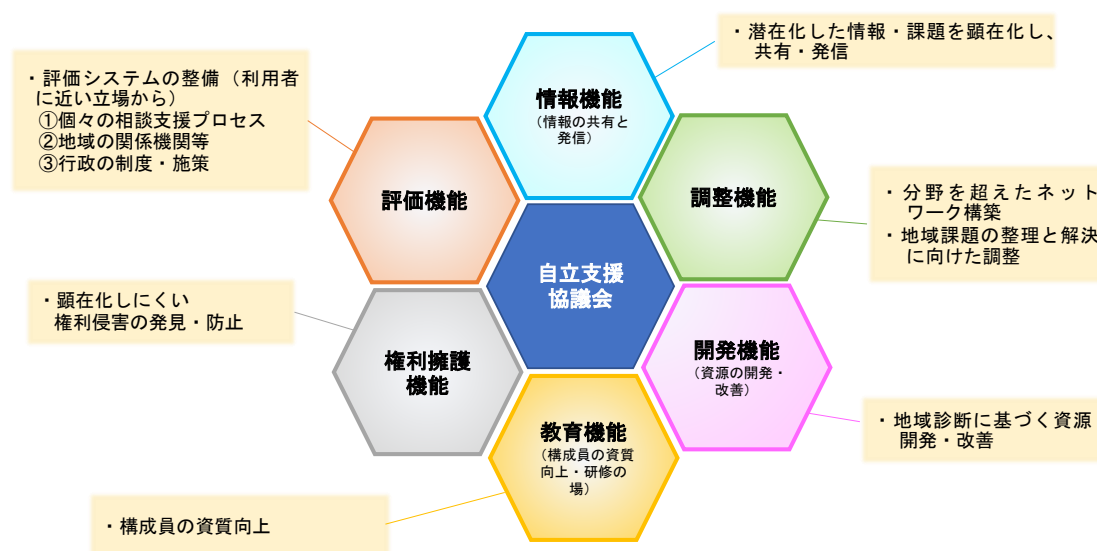
＜市町村自立支援協議会＞

- ・相談支援に関する専門部会等における個別事例の支援のあり方についての協議
- ・サービス等利用計画等の質の向上を図るための取組
- ・相談支援事業者の運営を評価する取組
- ・地域移行や地域定着を推進するための相談支援事業者、精神科病院、入所施設、保健所や地域の障害福祉サービス事業所等からなる専門部会等による協力体制の強化
- ・地域生活を支援する障害福祉サービスやインフォーマルな社会資源の開発などの体制整備 など

資料：自立支援協議会の設置運営に当たっての留意事項について（平成 24 年 3 月 30 日厚生労働省社会・援護局）を基に作成

地域の障害福祉のシステムづくりの中核的役割を担う地域自立支援協議会が備えるべき機能については、「自立支援協議会の運営マニュアル」（平成 20 年 3 月）において、大きく 6 つの機能として整理されている。

図表Ⅲ-4-1 自立支援協議会の 6 つの機能



※資料：平成 19 年度障害保健福祉推進事業「自立支援協議会の運営マニュアル」（平成 20 年 3 月）財団法人日本障害者リハビリテーション協会 を基に作成

IV

調査対象の選定とプレヒアリング調査

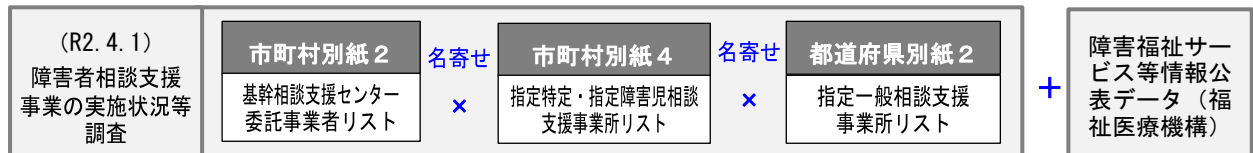
1 調査対象の選定

(1) 全事業所リストの作成と事業所の事業実施状況（組み合わせ）の把握

全国の相談支援を実施している事業所の実態を把握するため、「障害者相談支援事業の実施状況等調査（R2.4.1）（厚生労働省）」のデータおよび「障害福祉サービス等情報公表データ（福祉医療機構）」から全事業所リストを作成した。

作成したリストから、各事業所がどの事業をどのような組み合わせで実施しており、組み合わせのタイプ別にどのくらいの事業所があるのかを整理し、タイプ別（A～G）の7つに分類した。

図表IV-1-1 事業所リスト作成とタイプ別分類のイメージ



■全事業所リストの作成

事業所名	自治体	基幹	委託	指定特定	指定障害児	指定一般	...
××××	北海道札幌市	○	○	○	○	○	
△△△△	北海道札幌市			○	○	○	
○○○○	北海道函館市		○	○	○		
⋮	⋮	⋮					

※事業所が実施している事業の組み合わせにより、事業所のタイプ进行分类（1～13）
 そのうち、タイプの類似している「1と2」「4と5」「7と8」「9と10」「11と12」は統合。
 サンプル数が少ないものは除外し、7分類（A～G）に整理

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
			基幹相談支援センター・市町村障害者相談支援事業の実施有										指定事業 (給付)のみ		
			基幹相談支援センター実施有												
事業	基幹相談支援センター		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	市町村障害者相談支援事業 (民間の場合受託)		○	○	○	-	-	-	○	○	○	○	○	○	○
給付	計画 相談	指定特定相談支援事業	○	○	○	○	○	○	-	-	-	○	○	○	-
		指定障害児相談支援事業	○	○	○	○	○	○	-	-	-	○	○	○	-
		指定一般相談支援事業	○	-	○	○	-	○	-	-	-	○	-	○	○
事業所数			288	82	51	26	25	29	161	116	1,387	585	1,868	6,369	36

11,023

■事業実施状況（7分類）

		A	B	C	D	E	F	G	
		基幹相談支援センター・市町村障害者相談支援事業の実施有							指定事業 (給付)のみ
		基幹相談支援センター実施有					基幹以外		
事業	基幹相談支援センター	○	○	○	○	○ 市 障	-	-	-
	市町村障害者相談支援事業 (民間の場合委託)	○	○	-	-	○ 市 障	○	○	-
給付	計画相談	○	○	○	○	-	-	○	○
	指定特定相談支援事業	○	○	○	○	-	-	○	○
	指定障害児相談支援事業	△	△	△	△	-	-	△	△
指定一般相談支援事業		○ -	○ -	○ -	○ -	-	-	○ -	○ -
事業所数		370	51	51	29	277	1,972	8,237	10,987

(2) タイムスタディ調査対象となる事業所の選定

タイプ別（A～G）の分類を、①基幹相談支援センターまたは市町村障害者相談支援事業を実施している事業所（A～F）と、②基幹相談支援センターと市町村障害者相談支援事業のいずれも実施していない事業所（G）、に分け、①は全数調査（2,750 ヲ所）、②は作成した事業所リストから、人口規模・地域分布を考慮したうえで調査対象となる事業所を抽出した（400 ヲ所）。

図表IV-1-2 タイムスタディ調査対象となる事業所の選定イメージ

			A	B	C	D	E	F	G	
			基幹相談支援センター・市町村障害者相談支援事業の実施有						指定事業 (給付)のみ	
			基幹相談支援センター実施有				基幹以外			
事業	基幹相談支援センター		○	○	○	○	○ 直営	-	-	-
	市町村障害者相談支援事業 (民間の場合受託)		○	○	-	-	○ 直営	○ 直営	○	-
給付	計画 相談	指定特定相談支援事業	○		○		-	-	○	○
		指定障害児相談支援事業	△		△		-	-	△	△
	指定一般相談支援事業		○ -	○ -	○ -	○ -	-	-	○ -	○ -
事業所数			370	51	51	29	277	1,972	8,237	

10,987

① A～Fの事業所

※基幹相談支援センターまたは市町村障害者
相談支援事業を実施している事業所

2,750 事業所

② Gの事業所

※基幹相談支援センターと市町村障害者相談
支援事業のいずれも実施していない事業所

8,237 事業所

全数調査（2,750 ヲ所）

- ・ 厚労省→都道府県経由で全市町村に調査を依頼。
- ・ 市町村は基幹相談支援センターまたは市町村障害者相談支援事業を実施しているすべての事業所に調査を依頼。
- ・ 有効回収率 30%想定

抽出調査（400 ヲ所）

- ・ 全事業所リストのうち、「G」のみを対象とし、人口規模・地域分布を考慮して調査対象となる事業所を抽出。
- ・ 有効回収率を 30%と想定した場合、有効回収票が 100 票以上回収できるように事業所数を設定（400 ヲ所）
- ・ 対象となる事業所へ直接郵送にて調査を依頼

2 調査票および業務コード表の作成

(1) 調査の種類と主な調査内容

調査の種類は、事業所調査、タイムスタディ調査の2種類となる。

図表IV-2-1 調査票の種類と主な調査内容

調査		調査内容	回答者
事業所調査		・事業所の基本情報 ・相談支援の実施状況 ・報酬改定に係る相談業務 ・ICTの活用状況 ・職員体制 等	管理者 1人
タイムスタディ調査	基本情報	・担当している相談支援事業 等	相談支援専門員（または主任相談支援専門員） 2～3人
	タイムスタディ調査（5日間）	・「業務コード表」を参考に、1日の業務ごとの所要時間を記録（5日間）	

(2) 事業所調査票

事業所調査は、各事業所の基本的な情報や相談支援の実施状況等について管理者が回答する（1事業所1部）。主な調査項目は以下のとおりである。

→「事業所調査票（管理者用）」は資料編p123参照

図表IV-2-2 事業所調査票の主な調査項目

担当者について	都道府県・市区町村名・事業所名・担当者名・電話番号・メールアドレス	
1. 貴事業所の基本情報について（令和3年7月1日現在）	①開設年月日	事業所の開設年月日
	②実施主体	事業所の実施主体
	③指定の種類	指定を受けている事業機能強化段階別基本報酬
	④委託を受けている事業	委託を受けている事業
2. 相談支援の実施状況（令和3年7月）	実施している事業についてのみ、令和3年7月31日現在の利用者数、令和3年7月の1ヵ月間に相談支援等を提供した利用者の実人数、そのうち新規相談支援の実人数、相談延べ件数	
3. 新型コロナウイルスの感染拡大による相談支援への影響	新型コロナウイルスの感染拡大により、相談支援業務にどのような影響があったかを選択	
4. 令和3年度報酬改定による相談業務及び業務体制の変化等について	(1) 事務負担の軽減について	・事務職員の有無 ・事務職員のうち、請求事務専任の事務員の有無 等

	（２）適切なモニタリング頻度の検討について ※指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業を実施している事業所のみ	・令和３年４月以降にモニタリングを行った全利用者数 ・適切なモニタリング頻度の検討を含む支援の検証を行った利用者数 ・モニタリング頻度を短縮した利用者数
５．貴事業所におけるＩＣＴの活用状況	①ICTの活用状況 ②ICTの活用による効率化 ③相談支援のうち、ICTを活用している割合 ④活用方法（ICTを活用した相談支援の内容） ⑤各種会議のうち、ICTを活用している割合 ⑥ICTを活用していない理由	
６．24時間対応（連絡体制の確保）について	・24時間対応について ・営業時間外の対応方法 ・１ヵ月当たりの平均対応日数 ・夜間・当直や携帯電話等での相談対応件数	
７．職員体制及び担当件数について	・各相談支援に従事する職員の勤務形態、専従兼務の状況、1週間の所定労働時間、経験年数、担当ケース数、保有資格	
８．事業所の開所状況	・曜日ごとの事業所開所状況と営業時間 ・24時間対応をしている曜日	
９．調査期間中の事業所での主な動き	・調査期間中（８月23日～９月17日）の事業所における主な行事や動き等	

（３）タイムスタディ調査票

タイムスタディ調査は、各事業所の相談支援専門員（または主任相談支援専門員）が、従事した業務ごとの時間を「業務コード表」を参考に５日間記録する。

→「タイムスタディ調査票（相談支援専門員用）」は資料編p126 参照

図表Ⅳ-2-3 タイムスタディ調査の主な調査項目

基本調査	・事業所名・職員ＩＤ ・担当している相談支援事業 ・担当している業務のおおよその業務時間比率（令和３年７月） ・担当ケース数 ・調査期間（５日間）に関わったケース数
タイムスタディ調査 （５日間）	・勤務日 ・勤務時間 ・業務コードとその業務にかかった時間 ※「医療機関との連携や受診援助に係る支援」と「その他の支援」に該当する業務を実施した場合は、業務時間の入力に加え、その日に実施した具体的な業務内容を記入

（４）業務コード表について

①業務内容による分類

相談支援に係る各業務についてどの業務にどのくらいの時間がかかっているのかを分析するため、業務内容により以下のとおり分類し、業務コード表を作成した。

→「業務コード表」は資料編 p127 参照

図表Ⅳ-2-4 業務内容による分類

区分	業務内容	コード
1. 基幹相談支援センター・障害者相談支援事業・特定相談支援（計画）・一般相談支援（地域移行・定着支援）の業務	1－1. 個別相談支援に関する業務 個別の相談支援の利用者に対して、面談・電話対応、訪問、その他の支援、またそれに伴うプラン作成や会議・打合せ、他機関との調整等に係る時間。	1～30 （事業別 A～E）
	1－2. 個別ケース対応以外の業務 事業のうち、個別の利用者への対応以外の業務。（自立支援）協議会や各種研修・勉強会、専門的な指導・助言、社会資源の開発や普及・広報活動などに係る時間。	31～39 （共通 F）
	1－3. 事業の運営・管理に関する業務 事業のうち、運営・管理に関する業務。事務作業や運営に関する打合せ、研修・勉強会などに係る時間。	40～42 （共通 F）
	1－4. その他 上記の 1－1～1－3 に伴う移動時間および移動準備（荷物を詰める、地図確認等）の時間。	43 （共通 F）
2. 他事業等の兼務業務	個別相談支援以外の業務を同機関で受託・兼務している場合、それらに係る時間。 自立生活援助事業、認定調査、その他法人内での他事業と、それに伴う移動に係る時間。	44～47 （共通 F）
3. その他	1、2 以外の業務で要した移動時間のほか、食事・休憩に係る時間や、上記のどれにも分類できない活動。	48～50 （共通 F）

②各事業による分類

また、業務コード 1～30 の「1-1. 個別相談支援に関する業務」では、相談者への支援がどの事業による業務なのかを把握するため、コードを事業ごとに A～E に分類した。タイムスタディ調査で個別相談支援に係る時間を入力する際、複数の事業を兼務している場合は、実施した業務を事業ごと（A～E）に分けて入力してもらった。

- A：基幹相談支援センターに係る業務（A1～A30）
- B：障害者相談支援事業に係る業務（B1～B30）
- C：特定相談・障害児に係る業務（C1～C30）
- D：一般相談（地域移行支援）に係る業務（D1～D30）
- E：一般相談（地域定着支援）に係る業務（E1～E30）

一方、業務コード 31～50 は、A～E のように事業による分類はなく、共通のコード（F31～F50）とした。

③「医療機関との連携や受診援助に係る支援」と「その他の支援」について

各事業の基本相談の範囲で実施されていると考えられる医療機関との連携や受診援助に係る支援、各種手続きに係る支援や緊急時の対応等については、業務コード 12～14 の「医療機関との連携や受診援助に係る支援」と、業務コード 15～17 の「その他の支援」として下表のように整理をした。

また、これらのコードに該当する業務を実施した場合は、業務時間の入力に加え、その日に実施した具体的な業務内容もタイムスタディ調査票に記載してもらうこととした。

図表Ⅳ-2-5 「医療機関との連携や受診援助に係る支援」と「その他の支援」

コード	業務内容		
12	医療機関との連携や受診援助に係る支援	受診の援助	医療機関の選定のための情報収集や連絡調整、医療機関への受診同行、受診を円滑に行うための支援（事前調整や事後調整）に係る時間。 ※本人に関するものに限る
13		入退院時の支援	入退院手続き、荷物準備、救急搬送対応（同行）などに係る時間。 ※入院日や退院日前後の手続き等の業務のことをいう。地域移行のための動機づけや体験、関係機関の連携や入退院時カンファレンス等の業務は含まない ※本人に関するものに限る
14		入院中の利用者（本人）との面会	入院中の状況把握、必要に応じた入院先医療機関との面談等。 ※本人に関するものに限る
15	その他の支援	各種手続きの支援	行政機関等での申請等の手続きの支援（住民登録、マイナンバー登録、税関係、年金、障害以外の福祉関係（生活保護等）、各種書類の自治体提出代行、認定調査結果・主治医意見書入手のための自治体訪問等）に係る時間。書類作成の支援や同行等による対応。※世帯に係るものも含む
			司法（自己破産、成年後見制度利用申請等）に関する手続きの支援に係る時間。書類作成の支援や同行等による対応。※世帯に係るものも含む
			障害福祉サービス等以外の障害福祉関係の手続き（障害者手帳（判定）、減免・補助等）に係る時間。書類作成の支援や同行等による対応。※世帯に係るものも含む
16		緊急時の対応（本調査では、業務内容例に挙げた対応のみを緊急対応とする）	警察の関わる事案への対応に係る時間。現場や警察署への同行、聞き取り対応など。 家族の急な状況の変化への対応（入院や死去、冠婚葬祭等による不在等）に係る時間。各種調整・対応など。※本人の体調変化等への対応の場合は「12」や「13」に含めてください。 住居や住宅設備のトラブル（水道やガス等の住宅設備の故障、雨漏り等）に係る時間。 災害・新型コロナウイルス感染症対応（調査時に災害や本人・同居家族に新型コロナウイルス感染症の感染者・濃厚接触者が発生した場合）に係る時間。
17		近隣住民の訴えへの対応	迷惑行為等に関する近隣住民等の訴えへの対応（サービス事業所等の支援困難との訴えへの対応）に係る時間。※世帯に係るものも含む

3 プレヒアリング調査

作成した調査票及び業務コード表について、調査の実施に先立ち、相談支援専門員の方に実際に記入していただき、調査項目や業務コードの妥当性、調査の実施方法や回答方法等についての意見を伺った。

(1) 調査の対象

実態調査の設計・実施方法を検討する委員会の委員の協力のもと、所属する事業所でのプレヒアリング調査を実施した。

プレヒアリング調査実施事業所

事業所名	所在地
社会福祉法人唐池学園 カビーナ貴志園	神奈川県綾瀬市
瑞穂区障害者基幹相談支援センター	愛知県名古屋市瑞穂区

(2) 調査の実施方法

調査票案一式を送付し、メールで回答

(3) 調査回答結果

概ね問題なく調査回答可能であるとの回答が得られた。また、このような調査の必要性や重要性について賛同する意見も多くあった。一方で、調査のボリュームがあることから回答にかなりの時間を要するという意見もあった。

また、回答する際に、調査票で使用されている用語にわかりづらい点等の指摘もあったことから、「調査の実施要領」を作成し、わかりやすく説明することとした。

1 調査の実施

(1) 調査の依頼

基幹相談支援センターまたは市町村障害者相談支援事業を実施している事業所（全数調査）については、メールで厚生労働省から都道府県を介して市区町村に依頼し、市町村から各相談事業所に対して協力を依頼した。基幹相談支援センターと市町村障害者相談支援事業のいずれも実施していない事業所（抽出調査：400カ所）については、事務局より直接郵送にて調査を依頼した。

(2) 調査の実施

市町村から調査依頼のメールが届いた事業所については、メールに添付されている調査票ファイルを使用する。郵送で調査依頼の文書が届いた事業所については、事務局のホームページから調査票等のファイルをダウンロードして使用する。

事業所調査は、各事業所の基本的な情報や相談支援の実施状況等について管理者が回答する（1事業所1部）。

タイムスタディ調査は、各事業所の相談支援専門員（または主任相談支援専門員）が、従事した業務ごとの時間を5日間記録する。

※タイムスタディ調査を実施する「5日間」の選定方法

- ・事業所が開所している曜日を選定。
- ・調査期間中の連続する5日間でなくてもよいが、曜日等が極端に偏らないようにする。
- ・特別な行事や予定が入っていて、通常業務に大きく影響が出るような日は除く。
- ・請求事務業務を行う事業所については、請求事務業務が発生する月初についても業務実態が把握できるよう、5日間のうち1～2日は月初に実施する。
- ・急な休みや突発的な理由等により調査期間内での5日間の調査実施が難しくなった場合は、調査を実施できた日数分だけ（4日分、3日分など）提出する。

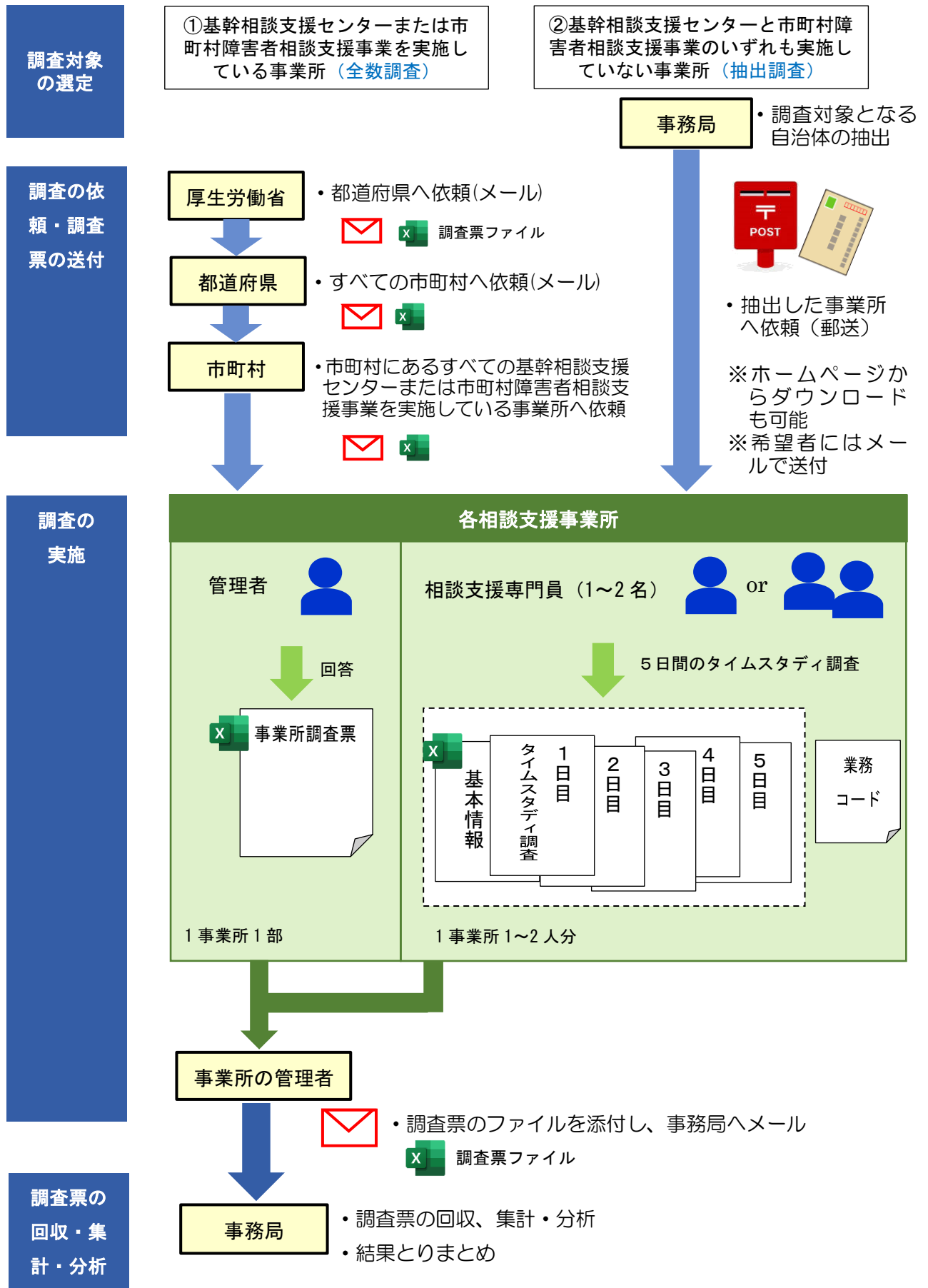
(3) 調査期間

令和3年8月23日（月）から9月17日（金）

(4) 調査票の回収

すべての調査が終了後、各事業所の管理者が事務局あてにメールで提出する。

図表V-1-1 タイムスタディ調査の実施フロー



2 事業所調査結果

(1) 回収状況

事業所調査の有効回収数は1,494件、回収率は47.4%であった。

また、調査票を回収した事業所1,494カ所の所在する自治体について、人口規模別の地域分布は以下のとおりであった。

図表V-2-1 事業所調査の回収状況

	事業所調査
対象事業所数※	3,150 件
回収事業所数	1,511 件
白票・未回答	17 件
有効回収数	1,494 件
回収率	47.4%

※全数調査 2,750 カ所＋抽出調査 400 カ所

図表V-2-2 調査票を回収した事業所の所在する自治体の人口規模別の地域分布

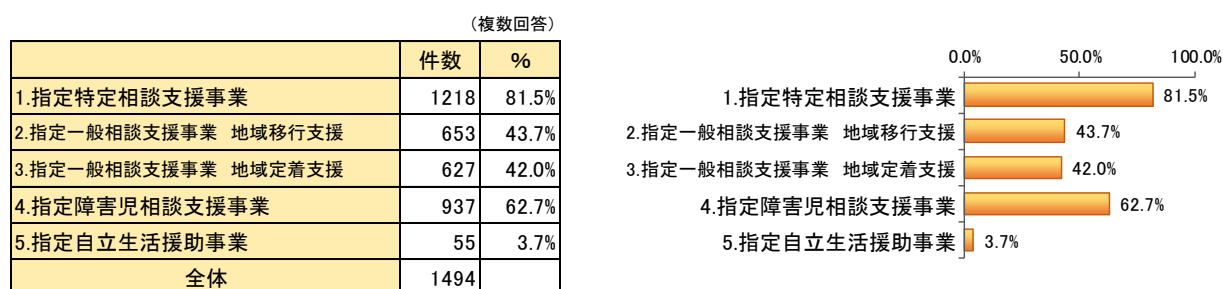
		地域ブロック別						合計
		北海道・東北	関東	北陸・東海	近畿	中国・四国	九州・沖縄	
人口規模別	1万人未満	45 59.2%	0 0.0%	12 15.8%	4 5.3%	10 13.2%	5 6.6%	76 100.0%
	1万人以上	96 25.5%	32 8.5%	80 21.2%	50 13.3%	51 13.5%	68 18.0%	377 100.0%
	5万人未満	36 12.0%	68 22.7%	73 24.4%	74 24.7%	15 5.0%	33 11.0%	299 100.0%
	5万人未満以上	77 21.0%	98 26.8%	51 13.9%	73 19.9%	41 11.2%	26 7.1%	366 100.0%
	10万人未満	36 9.6%	92 24.5%	69 18.4%	87 23.1%	41 10.9%	51 13.6%	376 100.0%
	10万人以上	77 21.0%	98 26.8%	51 13.9%	73 19.9%	41 11.2%	26 7.1%	366 100.0%
	30万人未満	36 9.6%	92 24.5%	69 18.4%	87 23.1%	41 10.9%	51 13.6%	376 100.0%
	30万人以上	77 21.0%	98 26.8%	51 13.9%	73 19.9%	41 11.2%	26 7.1%	366 100.0%
合計		290 19.4%	290 19.4%	285 19.1%	288 19.3%	158 10.6%	183 12.2%	1,494 100.0%

(2) 事業所の基本情報

①事業所が指定を受けている事業

事業所が指定を受けている事業については、回答のあった 1,494 件のうち 1,218 件 (81.5%) が「1.指定特定相談支援事業」の指定を受けていたほか、937 件 (62.7%) が「4.指定障害児相談支援事業」の指定を受けていた。「2.指定一般相談支援事業 地域移行支援」「3.指定一般相談支援事業 地域定着支援」の指定を受けている事業所はいずれも 4 割程度であり、「5.指定自立生活援助事業」は 3.7% であった。

図表 V-2-3 事業所が指定を受けている事業

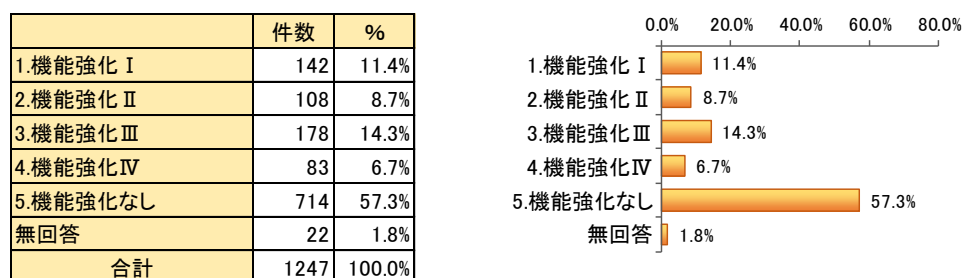


②機能強化段階別基本報酬（令和 3 年度創設）

指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業を実施している事業所に機能強化段階別基本報酬（令和 3 年度創設）について聞いたところ、「5.機能強化なし」の割合が 57.3% と最も高く、「3.機能強化Ⅲ」が 14.3%、「1.機能強化Ⅰ」が 11.4%、「2.機能強化Ⅱ」が 8.7%、「4.機能強化Ⅳ」が 6.7% であった。

また、機能強化Ⅰ～Ⅳに該当する事業所 428 件のうち複数事業所の協働による体制の確保「あり」との回答は 49 件 (11.4%) であり、その内容としては「人員体制の確保」が 15 件 (30.6%)、「24 時間の連絡体制の確保」が 28 件 (57.1%) であった（資料編 p131 参照）。

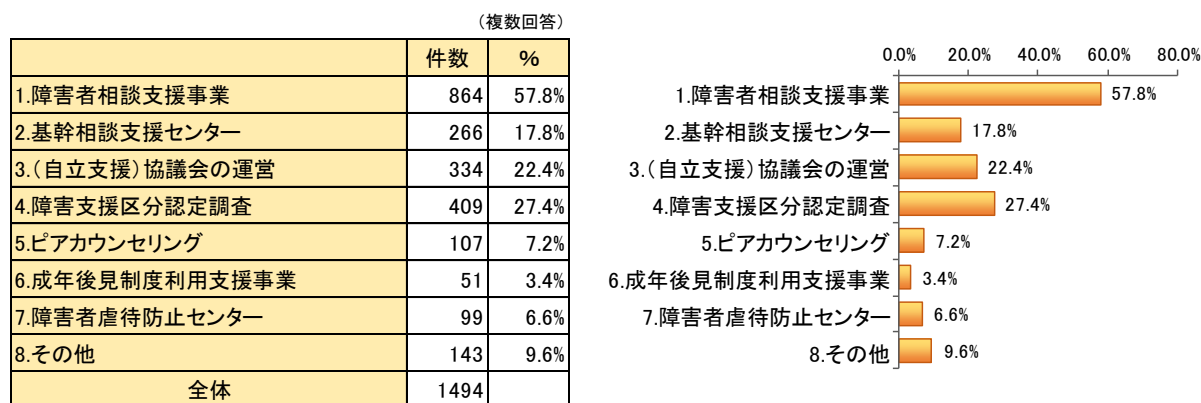
図表 V-2-4 機能強化段階別基本報酬



③事業所が委託を受けている事業

事業所が委託を受けている事業については、「1.障害者相談支援事業」の割合が 57.8%と最も高く、次いで「4.障害支援区分認定調査」が 27.4%、「3.（自立支援）協議会の運営」が 22.4%、「2.基幹相談支援センター」が 17.8%であった。

図表 V-2-5 事業所が委託を受けている事業



(3) 相談支援の実施状況

事業所で実施している事業について、令和 3 年 7 月 31 日現在の利用者数、令和 3 年 7 月の 1 ヶ月間に相談支援等を提供した利用者の実人数、そのうち新規相談支援の実人数、相談延べ件数について聞いたところ、各項目の平均は以下のとおりであった。

図表 V-2-6 相談支援の実施状況

	回答数	利用者数 (令和3年7月31日現在)		令和3年7月の1ヵ月間に相談支援等を提供した利用者の数及び延べ相談件数					
				実人数		うち、 新規相談支援		相談延べ件数	
基幹相談支援センター	288	287.9	人	51.0	人	9.2	人	205.7	件
市町村障害者相談支援事業	656	240.8	人	47.1	人	4.9	人	190.2	件
指定特定相談支援事業	1198	119.3	人	40.1	人	1.2	人	125.1	件
指定一般相談支援事業 地域移行支援	455	0.6	人	0.6	人	0.1	人	1.7	件
指定一般相談支援事業 地域定着支援	435	3.1	人	1.7	人	0.0	人	5.1	件
指定障害児相談支援事業	885	49.0	人	15.1	人	1.1	人	38.3	件
指定自立生活援助事業	84	2.7	人	2.8	人				

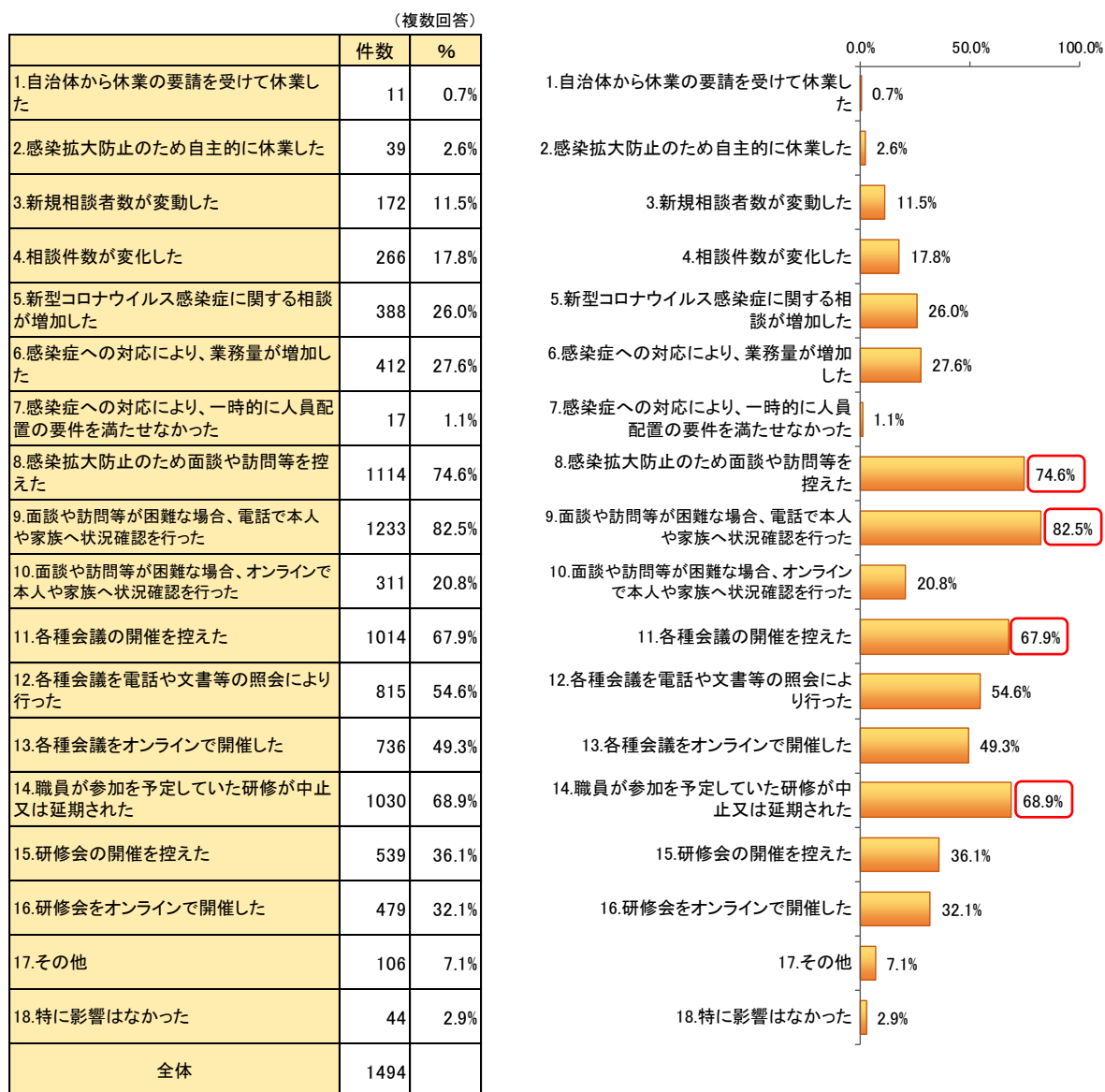
※利用者数は令和 3 年 7 月 31 日現在の登録者数（基幹相談支援センター・市町村相談支援事業）、契約者数（指定事業）を記載。

※複数の事業で利用契約を行っている利用者についてはそれぞれの事業に計上。

（４）新型コロナウイルスの感染拡大による相談支援への影響

令和２年３月から令和３年７月までに、新型コロナウイルスの感染拡大により相談支援業務にどのような影響があったかを聞いたところ、「9.面談や訪問等が困難な場合、電話で本人や家族へ状況確認を行った」の割合が82.5%と最も高く、次いで「8.感染拡大防止のため面談や訪問等を控えた」が74.6%、「14.職員が参加を予定していた研修が中止又は延期された」が68.9%、「11.各種会議の開催を控えた」が67.9%であった。

図表Ⅴ-2-7 新型コロナウイルスの感染拡大による相談支援への影響



（５）令和３年度報酬改定による相談業務及び業務体制の変化等について

令和３年度障害福祉サービス等報酬改定のうち計画相談支援、障害児相談支援に係る見直しが以下のとおり行われた。

事務負担の軽減及び適切なモニタリング頻度の決定の推進

- ①加算の算定要件となる業務の挙証書類については、基準省令で定める記録（相談支援台帳等）等に記載、保管することで足りることとする。
- ②利用者の生活維持・向上のための適切なモニタリング頻度を担保するため、以下のとおり対応する。
 - ・利用者の個性も踏まえてモニタリング頻度の決定を行う旨や、モニタリング期間の変更をする際の手続きを再度周知する。
 - ・利用者の個別の状況によってモニタリング頻度を短くする必要がある場合を例示する。
 - ・モニタリング対象月以外における相談支援業務の評価については、緊急的、臨時的な取り扱いであることを明示し、頻回に算定が必要な利用者について、は、モニタリング頻度を改めて検証する必要があることを明示する。

これらを踏まえ、事務負担の軽減および適切なモニタリング頻度の検討について聞いた結果は以下のとおりである。

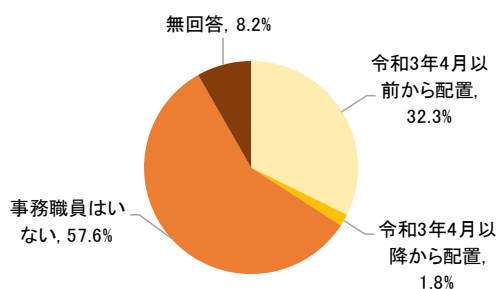
①事務職員の配置

事務職員の配置については、「事務職員はいない」が 57.6%と半数以上を占めており、「令和３年４月以前から配置」が 32.3%、「令和３年４月以降から配置」が 1.8%であった。

また、請求事務専任の事務員の配置については、「1.請求事務専任の事務員がいる」が 12.4%、「2.請求事務専任の事務員はいない」が 67.6%であった。

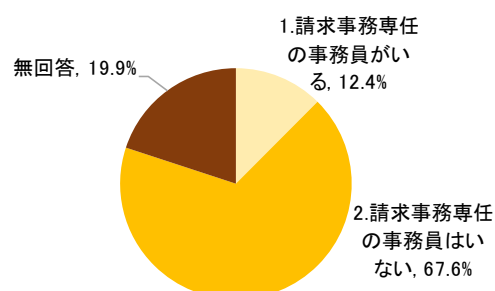
図表 V-2-8 事務職員の配置

	件数	%
令和3年4月以前から配置	483	32.3%
令和3年4月以降から配置	27	1.8%
事務職員はいない	861	57.6%
無回答	123	8.2%
合計	1494	100.0%



図表 V-2-9 請求事務専任の事務員の配置の有無

	件数	%
1.請求事務専任の事務員がいる	186	12.4%
2.請求事務専任の事務員はいない	1010	67.6%
無回答	298	19.9%
合計	1494	100.0%

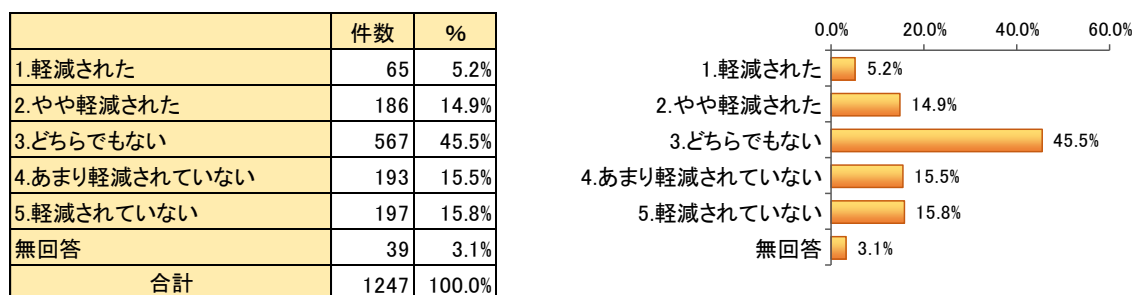


②事務負担の軽減

※指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業を実施している事業所のみ

令和3年度の改正（事務負担軽減のため、加算の算定要件となる業務の挙証書類については基準省令で定める記録（相談支援台帳（サービス等利用計画））等に記載・保管することで可）による事務負担の軽減について、指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業を実施している事業所1,247カ所に聞いたところ、「1.軽減された」「2.やや軽減された」を合わせた割合が20.1%、「4.あまり軽減されていない」「5.軽減されていない」を合わせた割合が31.3%となっており、軽減されていないとの回答の割合が高くなっていた。また、「3.どちらでもない」の割合が45.5%であった。

図表V-2-10 事務負担の軽減



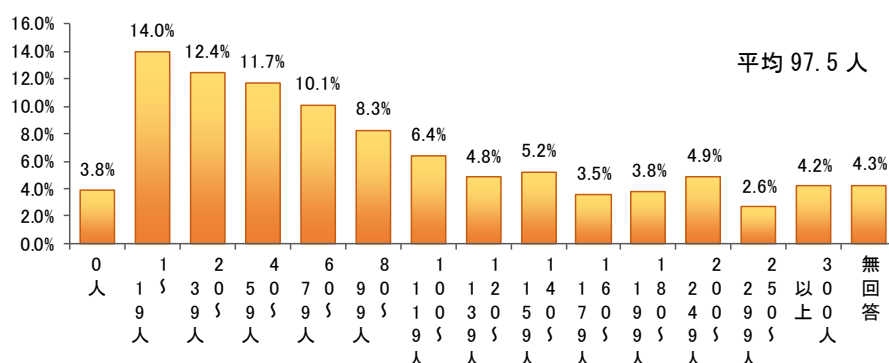
③適切なモニタリング頻度の検討

※指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業を実施している事業所のみ

令和3年4月以降にモニタリングを行った利用者数は、平均で97.5人であった。

また、モニタリングを行った利用者のうち、令和3年度の改正を踏まえ、利用者の生活の維持・向上のために適切なモニタリング頻度の検討等の支援の検証を行った利用者数は平均13.2人、検証の結果モニタリング頻度を短縮した利用者数は平均1.8人であった。

図表V-2-11 令和3年4月以降にモニタリングを行った利用者数

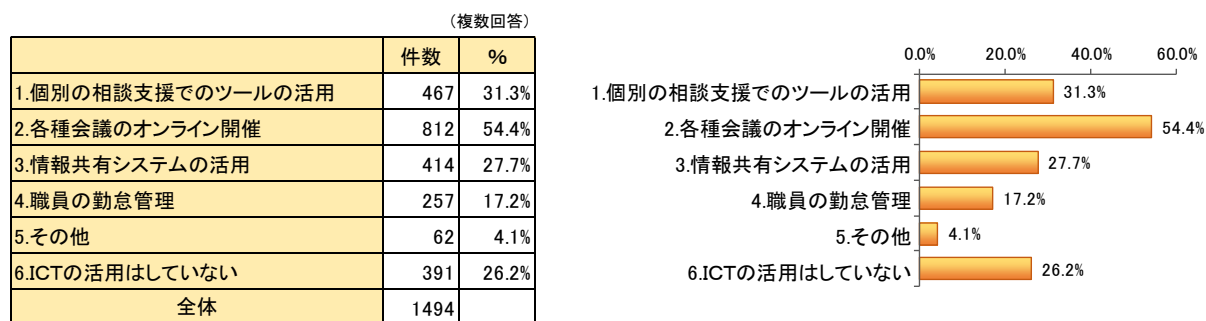


(6) 事業所におけるICTの活用状況

① ICTの活用状況

事業所におけるICTの活用状況について聞いたところ、「2.各種会議のオンライン開催」の割合が54.4%と最も高く、次いで「1.個別の相談支援でのツールの活用」が31.3%、「3.情報共有システムの活用」が27.7%であった。また、「6.ICTの活用はしていない」は26.2%であった。

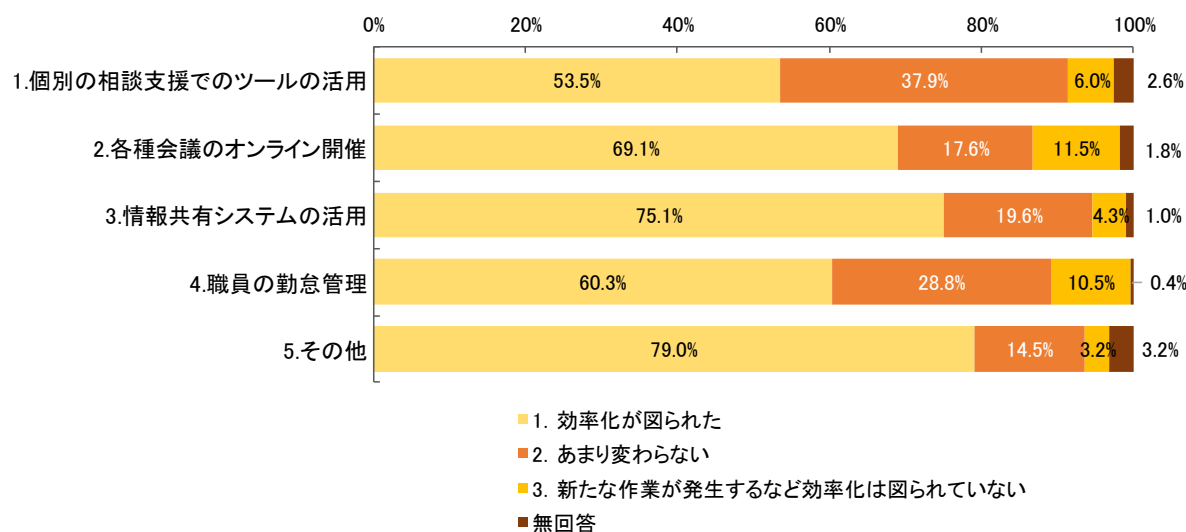
図表V-2-12 ICTの活用状況



② ICT活用による効果

上記①の1～5の項目について該当すると回答した場合、ICTの活用によって効率化が図られたかを聞いたところ、「3.情報共有システムの活用」「2.各種会議のオンライン開催」では「1.効率化が図られた」の割合がそれぞれ75.1%、69.1%となっているが、「1.個別の相談支援でのツールの活用」では「1.効率化が図られた」が53.5%にとどまり、「2.あまり変わらない」が37.9%となっていた。

図表V-2-13 ICT活用による効果

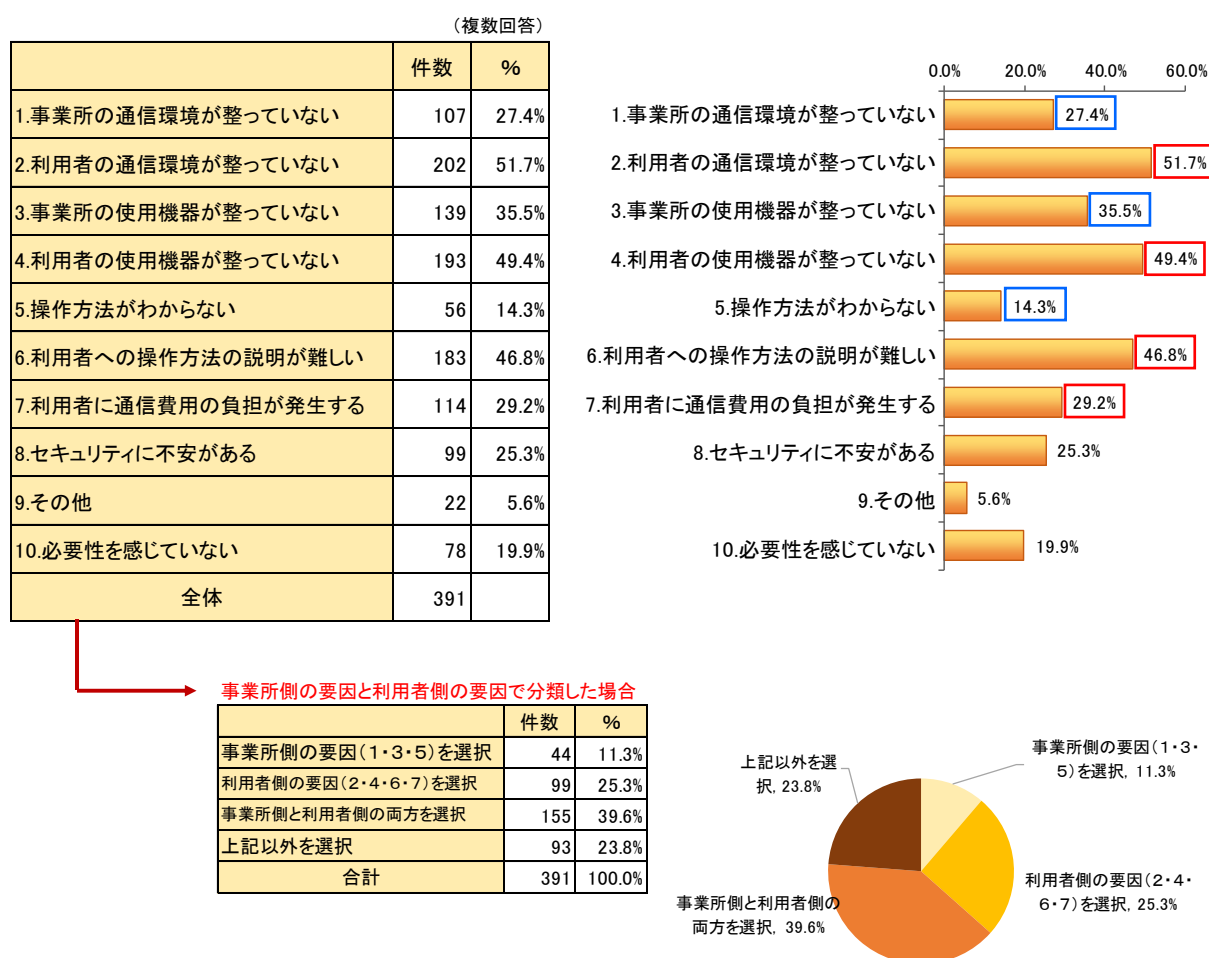


③ ICTを活用していない理由

①で「6.ICTの活用はしていない」と回答した事業所に、ICTを活用していない理由を聞いたところ、利用者側の要因となる「2.利用者の通信環境が整っていない」「4.利用者の使用機器が整っていない」「6.利用者への操作方法の説明が難しい」の割合が高く、それぞれ51.7%、49.4%、46.8%であった。一方、事業所側の要因となる「1.事業所の通信環境が整っていない」「3.事業所の使用機器が整っていない」の割合についても3割程度となっていた。

ICTを活用していない理由を、事業所側の要因（項目1・3・5）と利用者側の要因（項目2・4・6・7）に分類して該当する事業所数をみると、事業所側の要因のみを挙げている事業所は11.3%、利用者側の要因のみを挙げている事業所は25.3%となっている一方で、事業所側と利用者側の両方の要因を挙げている事業所も約4割を占めていた。

図表V-2-14 ICTを活用していない理由



また、ICTの活用状況を、事業所の所在する自治体の人口規模別にみると、人口規模が「1万人未満」「1万人以上5万人未満」では、「6.ICTの活用はしていない」の割合が高く、それぞれ53.9%、38.5%であった。さらに、人口5万人以上では「2.各種会議のオンライン開催」の割合が5割を超えており、人口「30万人以上」の自治体の事業所では66.5%となっていた。

図表V-2-15 ICTの活用状況（人口規模別）

		ICTの活用状況						合計
		1.個別の相談支援でのツールの活用	2.各種会議のオンライン開催	3.情報共有システムの活用	4.職員の勤怠管理	5.その他	6.ICTの活用はしていない	
人口規模	1万人未満	16 21.1%	20 26.3%	13 17.1%	6 7.9%	2 2.6%	41 53.9%	76
	1万人以上5万人未満	93 24.7%	164 43.5%	73 19.4%	47 12.5%	15 4.0%	145 38.5%	377
	5万人以上10万人未満	105 35.1%	171 57.2%	88 29.4%	57 19.1%	16 5.4%	70 23.4%	299
	10万人以上30万人未満	132 36.1%	207 56.6%	105 28.7%	72 19.7%	14 3.8%	73 19.9%	366
	30万人以上	121 32.2%	250 66.5%	135 35.9%	75 19.9%	15 4.0%	62 16.5%	376
	合計	467 31.3%	812 54.4%	414 27.7%	257 17.2%	62 4.1%	391 26.2%	1,494

（７）24 時間対応について

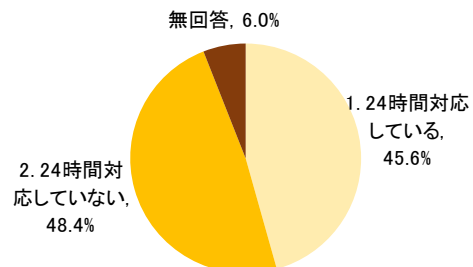
①24 時間対応の状況

24 時間対応（連絡体制の確保）の実施状況について聞いたところ、「1.24 時間対応している」が 45.6%となっており、ほぼ半数が対応していた。

また、「1.24 時間対応してる」と回答した 682 カ所に営業時間以外の対応方法を聞いたところ、「2.業務用電話の携帯、電話の転送」が 88.3%であった。

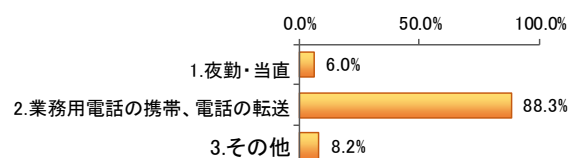
図表V-2-16 24 時間対応の状況

	件数	%
1. 24時間対応している	682	45.6%
2. 24時間対応していない	723	48.4%
無回答	89	6.0%
合計	1494	100.0%



図表V-2-17 営業時間以外の対応方法

(複数回答)		
	件数	%
1.夜勤・当直	41	6.0%
2.業務用電話の携帯、電話の転送	602	88.3%
3.その他	56	8.2%
全体	682	

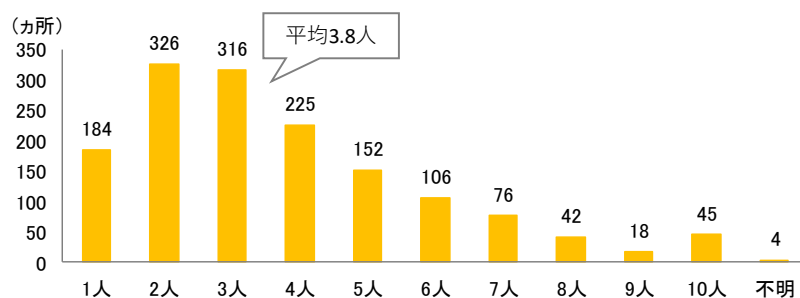


(8) 職員体制について

①職員数の分布

令和3年7月1日現在の相談支援に従事する職員の人数（管理者・相談支援専門員以外のピアサポーター・ピアカウンセラーや補助的職員等である者を含む）の分布についてみると、「2人」が最も多く、平均職員数は3.8人であった。

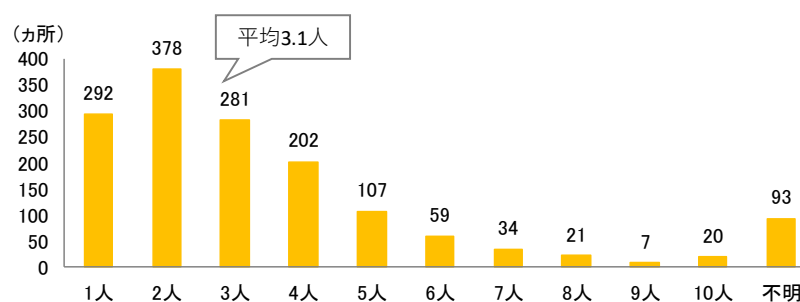
図表V-2-18 職員数の分布



②相談支援専門員（主任相談支援専門員含む）の分布

①の職員のうち、相談支援専門員（主任相談支援専門員含む）の分布についてみると、平均3.1人であった。

図表V-2-19 相談支援専門員数（主任相談支援専門員含む）の分布

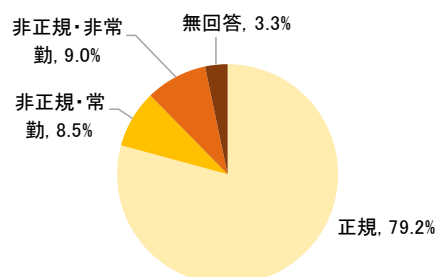


③勤務形態

記載のあった職員5,644人の勤務形態についてみると、「正規」が79.2%、「非正規・常勤」が8.5%、「非正規・非常勤」が9.0%であった。

図表V-2-20 勤務形態

	件数	%
正規	4472	79.2%
非正規・常勤	477	8.5%
非正規・非常勤	510	9.0%
無回答	185	3.3%
合計	5,644	100.0%

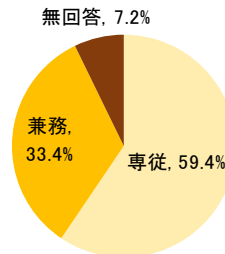


④専従兼務

職員の専従兼務の状況については、「専従」が 59.4%、「兼務」が 33.4%であった。

図表 V-2-21 専従兼務

	件数	%
専従	3355	59.4%
兼務	1883	33.4%
無回答	406	7.2%
合計	5,644	100.0%



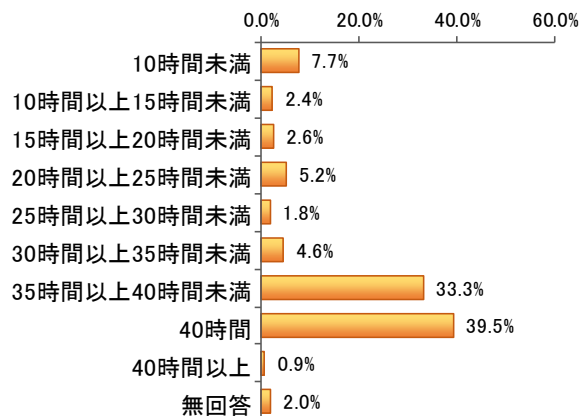
⑤1 週間当たりの所定労働時間

職員の 1 週間当たりの所定労働時間については、「40 時間」が 39.5%、「35 時間以上 40 時間未満」が 33.3%となっており、平均 33.6 時間であった。

図表 V-2-22 1 週間当たりの所定労働時間

	件数	%
10時間未満	433	7.7%
10時間以上15時間未満	138	2.4%
15時間以上20時間未満	148	2.6%
20時間以上25時間未満	292	5.2%
25時間以上30時間未満	103	1.8%
30時間以上35時間未満	262	4.6%
35時間以上40時間未満	1882	33.3%
40時間	2227	39.5%
40時間以上	48	0.9%
無回答	111	2.0%
合計	5,644	100.0%

平均 33.6 時間



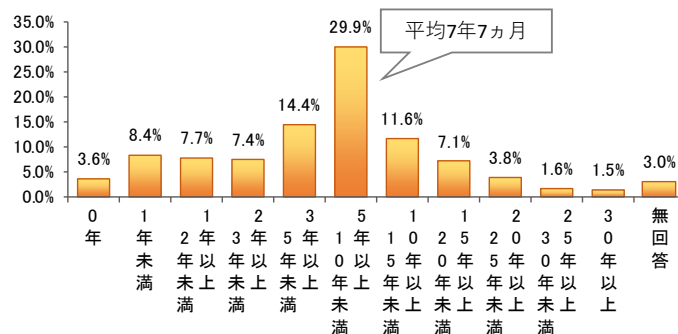
※所定労働時間：就業規則や雇用契約書に記載されている始業時間から終業時間までの時間から休憩時間を引いた時間のこと

⑥経験年数と担当ケース数

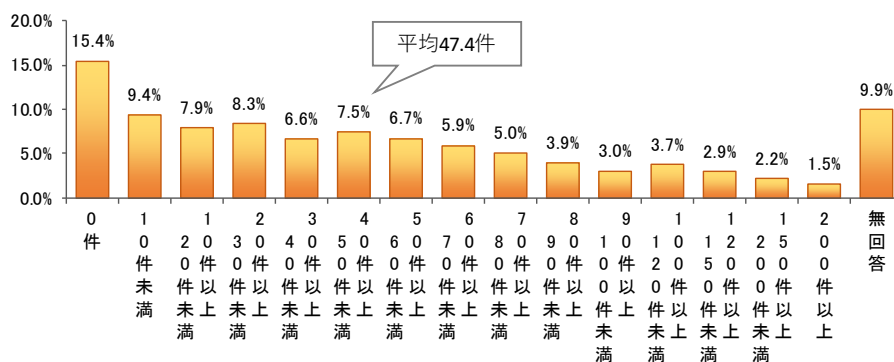
障害分野の相談員としての経験件数については、「5年以上10年未満」が29.9%となっており、平均経験年数は7年7カ月であった。

また、担当ケース数については、平均47.4件であった。

図表V-2-23 障害分野の相談員としての経験年数



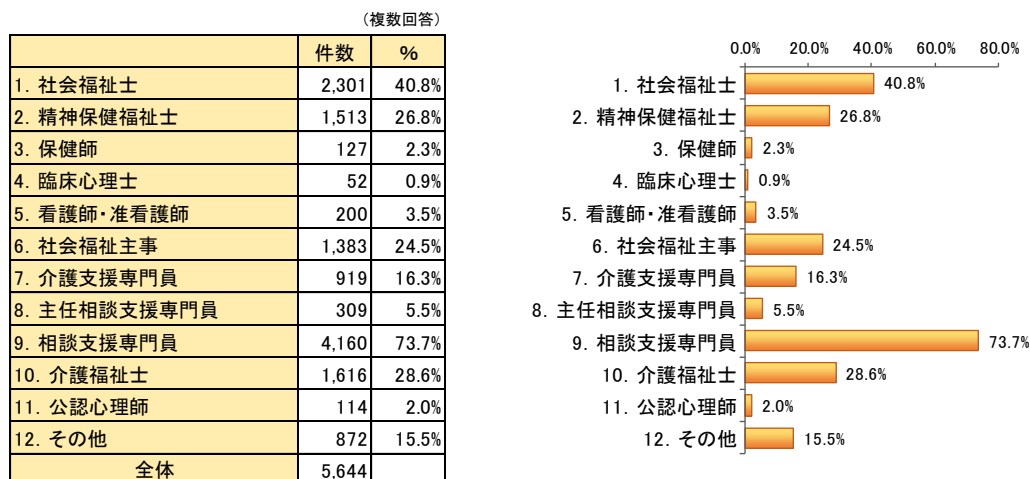
図表V-2-24 担当ケース数



⑦保有資格

保有資格については、「9.相談支援専門員」が73.7%、「1.社会福祉士」が40.8%、「10.介護福祉士」が28.6%、「2.精神保健福祉士」が26.8%であった。「8.主任相談支援専門員」は5.5%にとどまっていた。

図表V-2-25 保有資格



【参考】基幹相談支援センターと障害者相談支援事業の平均委託料

「障害者相談支援事業の実施状況等調査（R2.4.1）」（厚生労働省）データより

1) 基幹相談支援センターの委託料（令和2年度予定額）

「障害者相談支援事業の実施状況等調査（R2.4.1）」（厚生労働省）データから「基幹相談支援センターの委託料（令和2年度の基幹相談支援センターの委託料（予定）の額（千円））」に関して記載のあった基幹相談支援センターについて集計した結果は下記のとおりであった。委託相談も受託している場合の平均委託料は26,326千円、基幹相談支援センターのみの場合の平均委託料は18,305千円であった。

図表V-2-26 基幹相談支援センターの平均委託料（委託相談の受託ありの場合）

※基幹相談支援センターと委託相談の両方を受託している場合で、両方の委託料（予定）を足した額

		カ所	委託料(千円)
全体		400	26,326
人口規模別	1万人未満	18	8,125
	1万人以上5万人未満	90	12,321
	5万人以上10万人未満	67	22,276
	10万人以上30万人未満	66	25,495
	30万人以上	159	38,364
職員体制	1人	21	8,933
	2人～3人	114	15,191
	4人～5人	118	27,477
	6人～9人	117	34,937
	10人以上	27	44,172

図表V-2-27 基幹相談支援センターの平均委託料（基幹のみの場合）

※基幹相談支援センターのみの委託料（予定）

		カ所	委託料(千円)
全体		118	18,305
人口規模別	1万人未満	10	7,546
	1万人以上5万人未満	27	11,138
	5万人以上10万人未満	23	13,410
	10万人以上30万人未満	35	25,901
	30万人以上	23	24,734
職員体制	1人	10	5,629
	2人～3人	49	11,250
	4人～5人	31	23,332
	6人～9人	22	26,689
	10人以上	3	59,698

※「障害者相談支援事業の実施状況等調査（R2.4.1）」（厚生労働省）データより

2) 障害者相談支援事業の委託料（令和2年度予定額）

「障害者相談支援事業の実施状況等調査（R2.4.1）」（厚生労働省）データから障害者相談支援事業（交付税）の委託料（令和2年度の委託料（予定）の額（千円））の記載のあった指定特定・指定障害児相談支援事業所について集計したところ、平均委託料は10,045千円であった。

図表V-2-28 障害者相談支援事業の平均委託料

		カ所	委託料(千円)
全体		2067	10,045
人口規模別	1万人未満	90	3,428
	1万人以上5万人未満	622	5,782
	5万人以上10万人未満	381	9,108
	10万人以上30万人未満	512	9,406
	30万人以上	462	18,553
職員体制	1人	212	4,891
	2人～3人	891	7,506
	4人～5人	579	11,330
	6人～9人	336	16,753
	10人以上	49	17,325

※「障害者相談支援事業の実施状況等調査（R2.4.1）」（厚生労働省）データより

3 タイムスタディ調査結果の概要

(1) 回収状況

タイムスタディ調査は、1,464 事業所から 2,783 票回収した。このうち、事業所調査票とタイムスタディ調査票の両方がそろっている調査票 2,716 票について集計を行った。

図表 V-3-1 事業所調査の回収状況

	事業所調査	タイムスタディ調査
対象事業所数※	3,150 件	3,150 件
回収事業所数	1,511 件	1,511 件
白票・未回答	17 件	47 件
有効回収数	1,494 件	(1,464 事業所) 2,783 票
回収率	47.4%	46.5%

※全数調査 2,750 カ所＋抽出調査 400 カ所

うち、事業所調査票とタイムスタディ調査票の両方がそろっている 2,716 件について集計

(2) 基本情報

①担当する相談支援事業

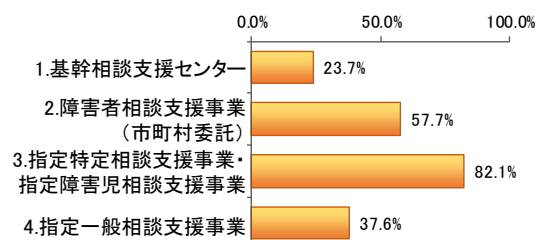
タイムスタディ調査に回答した相談支援専門員（主任含む）が担当している相談支援事業については、「3.指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業」の割合が 82.1%と最も高く、次いで「2.障害者相談支援事業（市町村委託）」が 57.7%、「4.指定一般相談支援事業」が 37.6%、「1.基幹相談支援センター」が 23.7%であった。

図表 V-3-2 担当する相談支援事業

担当する相談支援事業

（複数回答）

	件数	%
1.基幹相談支援センター	643	23.7%
2.障害者相談支援事業 （市町村委託）	1,566	57.7%
3.指定特定相談支援事業・ 指定障害児相談支援事業	2,231	82.1%
4.指定一般相談支援事業	1,022	37.6%
全体	2,716	



タイムスタディ調査に回答した相談支援専門員が担当している相談支援事業の組み合わせから、「担当業務」を下記のように分類し、担当業務別の集計はこの7分類を用いて分析を行った。

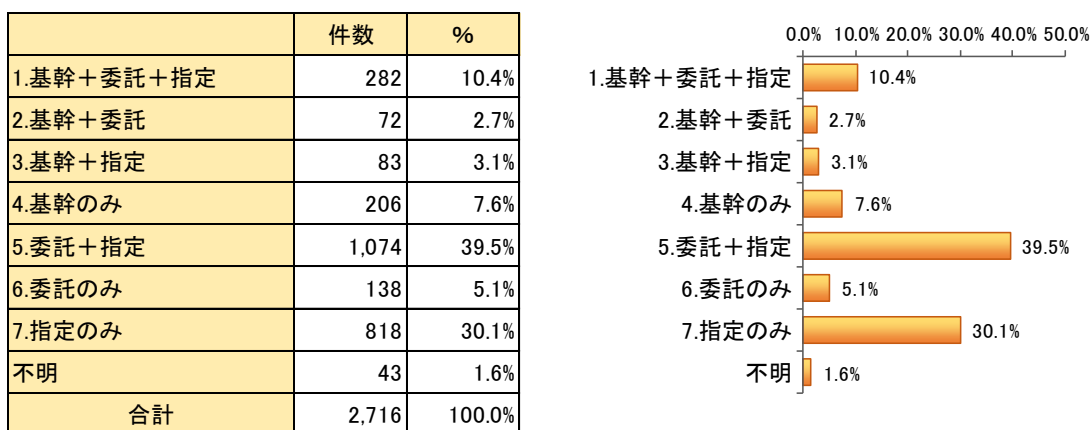
図表V-3-3 相談支援事業の組み合わせによる担当業務の分類

	担当している事業					担当業務分類
	基幹相談支援センター	障害者相談支援事業(委託相談)	指定特定相談・指定障害児	指定一般相談支援事業		
基幹＋委託＋計画＋一般	○	○	○	○	→	1. 基幹＋委託＋指定
基幹＋委託＋計画	○	○	○			
基幹＋委託＋一般	○	○		○		
基幹＋委託	○	○			→	2. 基幹＋委託
基幹＋計画＋一般	○		○	○		
基幹＋計画	○		○		→	3. 基幹＋指定
基幹＋一般	○			○		
基幹のみ	○				→	4. 基幹のみ
委託＋計画＋一般		○	○	○		
委託＋計画		○	○		→	5. 委託＋指定
委託＋一般		○		○		
委託のみ		○			→	6. 委託のみ
計画＋一般			○	○		
計画のみ			○		→	7. 指定のみ
一般のみ				○		

※上記の分類は、本調査の対象となった相談支援専門員が担当した業務により分類しているため、所属する相談支援事業所が実施している事業であっても相談支援専門員が担当していない場合は「該当なし」としている。

また、集計に使用する 2,716 件のデータを上記 7 つの担当業務に分類した結果は以下のとおりであった。

図表V-3-4 担当業務分類



②業務時間比率

令和3年7月の1ヵ月の業務時間全体を100%とした場合のそれぞれの業務に関わった業務時間比率（平均）を担当業務別にみると、「4.基幹のみ」「6.委託のみ」「7.指定のみ」では、それぞれ「基幹相談支援センター」「障害者相談支援事業」「指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業」の割合が高く、ほぼその業務に関わっていることがわかる。

一方、「1.基幹＋委託＋指定」では「基幹相談支援センター」の割合が平均26.2%、「障害者相談支援事業」が23.7%、「指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業」が36.2%となっていた。

図表V-3-5 業務時間比率（担当業務別）

	業務時間全体を100%とした場合、それぞれの業務に関わった割合（平均）						全体
	基幹相談支援センター	障害者相談支援事業	指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業	指定一般相談支援事業（地域移行支援）	指定一般相談支援事業（地域定着支援）	その他の業務	
1. 基幹＋委託＋指定	26.2%	23.7%	36.2%	0.9%	1.1%	11.9%	100.0%
2. 基幹＋委託	51.8%	42.3%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	100.0%
3. 基幹＋指定	54.4%	0.0%	33.6%	1.9%	0.2%	9.9%	100.0%
4. 基幹のみ	92.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	100.0%
5. 委託＋指定	0.0%	29.5%	56.1%	0.6%	0.5%	13.3%	100.0%
6. 委託のみ	0.0%	91.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.0%	100.0%
7. 指定のみ	0.0%	0.0%	80.7%	0.5%	0.4%	18.4%	100.0%
全体	13.2%	20.2%	51.9%	0.6%	0.4%	13.8%	100.0%

※業務時間比率の記載があったデータ(n=2,563)のみで集計

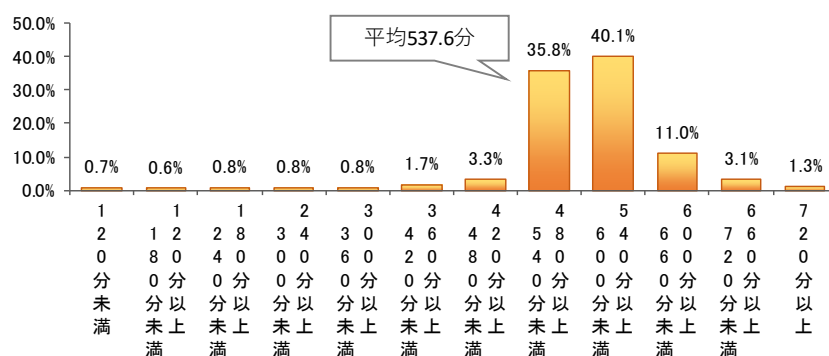
（３）相談支援専門員の１日あたり平均業務時間

①相談支援専門員の１日あたり平均業務時間

タイムスタディ調査に回答した相談支援専門員の５日分の調査票から、相談支援専門員の１日当たりの平均業務時間を集計した結果が以下のとおりである。

「540分以上 600分未満」の割合が40.1%、「480分以上 540分未満」が35.8%となっており、平均は537.6分（８時間 57.6分）であった。

図表V-3-6 相談支援専門員の１日あたり平均業務時間



②各業務にかかる平均業務時間と割合

本タイムスタディ調査では、相談支援専門員が行う業務をコード化し、相談支援専門員が各業務に1日あたりどのくらいの時間を要しているかを集計した。

業務コードは図表V-3-7のように、大分類、中分類、小分類に分けており、大分類の「1. 相談支援業務」は「1-1. 個別相談支援に関する業務」「1-2. 個別ケース対応以外の業務」「1-3. 事業の運営・管理に関する業務」「1-4. その他」に分類した。(詳細な業務コード表は資料編 p 127 参照)

図表V-3-7 業務コード表

大分類		中分類	小分類	
1. 相談支援業務	1-1. 個別相談支援に関する業務	来所（面談）	利用者（本人・家族）との面談 その他の面談（関係機関等） 来所面談に係る準備	
		電話	利用者（本人・家族）との電話 その他の電話（関係機関等）	
		メール・FAX・手紙等	利用者（本人・家族）との連絡 その他の連絡（関係機関等）	
		訪問	利用者（本人・家族）への訪問 利用者（本人・家族）の同行支援 その他の訪問（関係機関等） 訪問による支援のための準備	
		医療機関との連携や受診援助に係る支援	受診の援助 入退院時の支援 入院中の利用者（本人）との面会	
		その他の支援	各種手続きの支援 緊急時の対応 近隣住民の訴えへの対応	
		記録・入力等	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力 サービス等利用計画（案）作成・記録・入力 サービス等利用計画の作成・記録・入力 地域移行支援計画の作成・記録・入力 地域移行支援計画（地域定着支援台帳）の作成・記録・入力 支援記録等の記入 モニタリング結果記録の作成・記入・入力	
		サービス担当者会議	サービス担当者会議の準備・事後処理 サービス担当者会議の開催 サービス担当者会議への出席	
		その他の会議・打合せ等	事業所内の報告・連絡・相談・検討 事業所外の関係機関等との会議	
		その他	請求に係る事務処理	
		1-2. 個別ケース対応以外の業務	（自立支援）協議会	自立支援協議会の準備・事後処理 自立支援協議会の開催 自立支援協議会への出席
			研修・勉強会	研修・勉強会に向けた準備・事後処理 研修・勉強会の開催 研修・勉強会への出席
			専門的な指導・助言	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備 カンファレンス、スーパービジョン等の開催準備 その他の専門的な指導・助言
			社会資源との連携・開拓	公的な関係機関等との連携・会議等 入所施設や精神科病院の状況把握 当事者活動の推進、地域住民等との関係構築 余暇活動の支援
			普及啓発・広報活動	地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発 地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発 巡回・出張相談会等
			その他の会議・打合せ等	会議・打合せ等への出席
			事務作業	
	運営に関する打合せ等			
	研修・勉強会出席			
	1-4. その他		その他	移動・待機時間※
	2. 他事業等の兼務業務	自立生活援助事業の業務		
		認定調査の委託業務		
		その他の兼務業務（自法人内他事業）		
		移動		
	3. その他	移動		
		食事・休憩・休暇		
		その他		
		その他		
	不明			

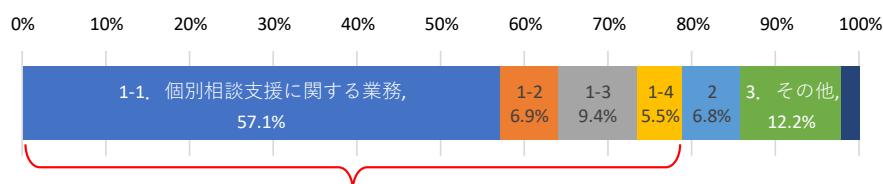
※上記「1-1」「1-2」「1-3」に伴う移動の時間および移動準備(荷物を詰める・地図確認等)の時間

業務コード表に示した各業務（大分類）にかかる 1 日あたりの平均業務時間を集計した結果は図表 V-3-8 のとおりである。

「1-1. 個別相談支援に関する業務」にかかる時間が 307.0 分と最も長く、全業務時間（537.6 分）の 57.1%を占めていた。また、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」にかかる時間は 37.1 分（6.9%）、「1-3. 事業の運営・管理に関する業務」が 50.8 分（9.4%）となっており、「1. 相談支援業務」全体としては 424.3 分（78.9%）であった。

図表 V-3-8 各業務にかかる 1 日あたり平均業務時間と割合

業務内容 (大分類) (中分類)		全体 (n=2,716)	
		平均時間(分)	割合
1. 相談支援業務		424.3	78.9%
1-1. 個別相談支援に 関する業務	来所(面談)	307.0	57.1%
	電話		
	メール・FAX・手紙等		
	訪問		
	医療機関との連携や受診援助に係る支援		
	その他の支援		
	記録・入力等		
	サービス担当者会議		
	その他の会議・打合せ等		
	その他		
1-2. 個別ケース対応 以外の業務	(自立支援)協議会	37.1	6.9%
	研修・勉強会		
	専門的な指導・助言		
	社会資源との連携・開拓		
	普及啓発・広報活動		
	その他の会議・打合せ等		
1-3. 事業の運営・管理 に関する業務	事務作業	50.8	9.4%
	運営に関する打合せ等		
	研修・勉強会出席		
1-4. その他	その他	29.5	5.5%
2. 他事業等の兼務業務		36.6	6.8%
3. その他		65.5	12.2%
不明		11.1	2.1%
合 計		537.6	100.0%



1. 相談支援業務：424.3分（78.9%）

■ 1-1. 個別相談支援に関する業務	■ 1-2. 個別ケース対応以外の業務
■ 1-3. 事業の運営・管理に関する業務	■ 1-4. その他
■ 2. 他事業等の兼務業務	■ 3. その他
■ 不明	

（４）相談支援専門員の担当業務別の分析

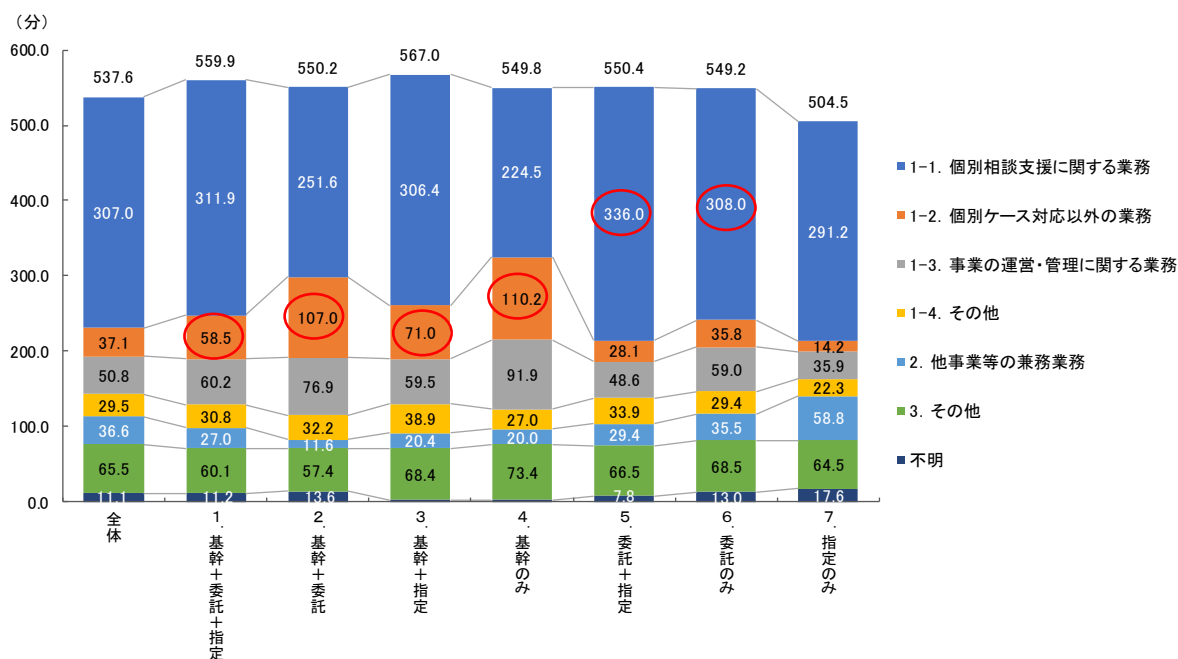
①各業務（大分類）にかかる１日あたり平均業務時間（担当業務別）

各業務（大分類）にかかる平均業務時間を相談支援専門員の担当業務別にみたのが図表V-3-9である。

基幹相談支援センターの業務を行っている場合（分類１～４）は、「１-２. 個別ケース対応以外の業務」の平均業務時間が長くなっており、特に分類の「２. 基幹＋委託」「４. 基幹のみ」の場合は、「１-２. 個別ケース対応以外の業務」の時間は１００分を越えており、それぞれ１０７.０分、１１０.２分となっていた。

一方、基幹相談支援センターの業務を行っていない分類「５. 委託＋指定」と「６. 委託のみ」は「１-１. 個別相談支援に関する業務」の平均業務時間が比較的長く、特に「５. 委託＋指定」では３３６.０分となっていた。

図表V-3-9 各業務（大分類）にかかる１日あたり平均業務時間（担当業務別）



②各業務（中分類）にかかる１日あたり平均業務時間（担当業務別）

各業務（中分類）にかかる時間の構成比をみたのが図表V-3-10である。

「4.基幹のみ」「6.委託のみ」「7.指定のみ」の１つの業務のみを担当している分類についてみると、「4.基幹のみ」では「1-1. 個別相談支援に関する業務」が40.8%、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」が20.1%、「6.委託のみ」では「1-1. 個別相談支援に関する業務」が56.1%、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」が6.5%、「7.指定のみ」では「1-1. 個別相談支援に関する業務」が57.7%、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」が2.8%とっており、いずれも「1-1. 個別相談支援に関する業務」のうち、「記録・入力等」の占める割合が高くなっていた。

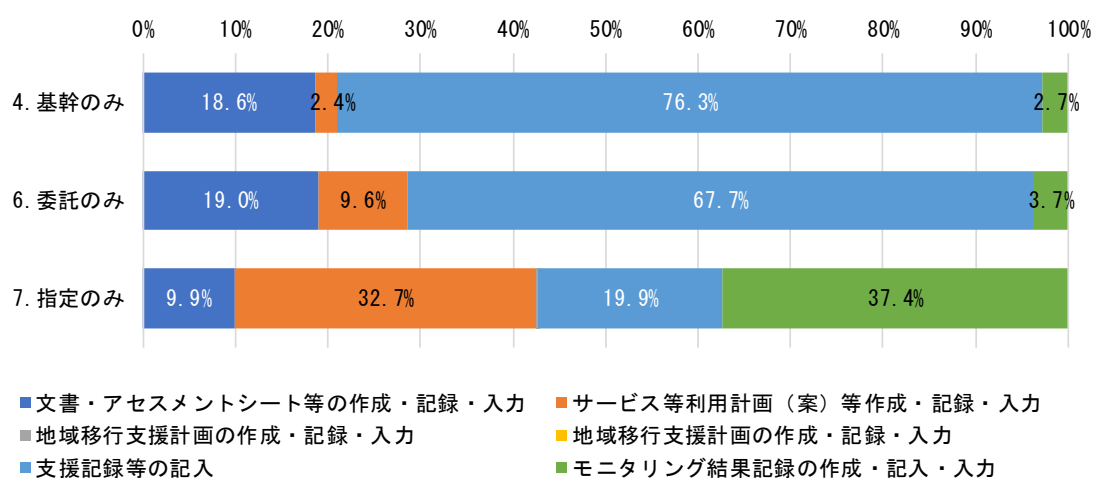
「記録・入力等」の内訳をみると、「4.基幹のみ」「6.委託のみ」は「支援記録等」の割合がそれぞれ76.3%、67.7%と高くなっていたが、「7.指定のみ」では「サービス等利用計画（案）作成・記録・入力」が32.7%、「モニタリング結果記録の作成・記入・入力」が37.4%を占めていた。

図表V-3-10 各業務（中分類）にかかる平均業務時間とその割合（担当業務別）

1. 相談支援業務	全体		4. 基幹のみ		6. 委託のみ		7. 指定のみ	
	時間	構成比	時間	構成比	時間	構成比	時間	構成比
1-1. 個別相談支援に関する業務								
来所（面談）	22.8	4.2%	25.8	4.7%	31.7	5.8%	22.0	4.4%
電話、メール・FAX・手紙等	58.5	10.9%	51.6	9.4%	74.4	13.5%	44.9	8.9%
訪問	51.1	9.5%	35.4	6.4%	51.3	9.3%	43.4	8.6%
医療機関との連携や受診援助に係る支援	7.7	1.4%	6.5	1.2%	11.5	2.1%	5.6	1.1%
その他の支援	6.4	1.2%	7.8	1.4%	12.6	2.3%	4.3	0.9%
記録・入力等	118.9	22.1%	61.7	11.2%	89.6	16.3%	134.3	26.6%
サービス担当者会議	15.1	2.8%	6.9	1.3%	8.4	1.5%	16.0	3.2%
その他の会議・打合せ等	26.5	4.9%	28.9	5.2%	28.6	5.2%	20.6	4.1%
計	307.0	57.1%	224.5	40.8%	308.0	56.1%	291.2	57.7%
1-2. 個別ケース対応以外の業務								
（自立支援）協議会	11.8	2.2%	40.6	7.4%	11.0	2.0%	1.7	0.3%
研修・勉強会	12.2	2.3%	32.7	6.0%	11.7	2.1%	7.2	1.4%
専門的な指導・助言	4.2	0.8%	13.3	2.4%	3.1	0.6%	1.6	0.3%
社会資源との連携・開拓	5.0	0.9%	15.0	2.7%	6.5	1.2%	1.9	0.4%
普及啓発・広報活動	0.7	0.1%	1.7	0.3%	0.3	0.1%	0.3	0.1%
その他の会議・打合せ等	3.2	0.6%	7.0	1.3%	3.2	0.6%	1.5	0.3%
計	37.1	6.9%	110.2	20.1%	35.8	6.5%	14.2	2.8%
1-3. 事業の運営・管理に関する業務	50.8	9.4%	91.9	16.7%	59.0	10.7%	35.9	7.1%
1-4. その他	29.5	5.5%	27.0	4.9%	29.4	5.4%	22.3	4.4%
2. 他事業等の兼務業務	36.6	6.8%	20.0	3.6%	35.5	6.5%	58.8	11.7%
3. その他（移動・食事・休憩等）	65.5	12.2%	73.4	13.4%	68.5	12.5%	64.5	12.8%
不明	11.1	2.1%	2.8	0.5%	13.0	2.4%	17.6	3.5%
計	113.2	21.1%	96.1	17.5%	117.0	21.3%	140.9	27.9%
合計時間（分）	537.6	100.0%	549.8	100.0%	549.2	100.0%	504.5	100.0%

図表 V-3-11 「記録・入力等」にかかる平均業務時間とその割合（担当業務別）

	全体		4. 基幹のみ		6. 委託のみ		7. 指定のみ	
	時間	構成比	時間	構成比	時間	構成比	時間	構成比
文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	12.3	10.4%	11.5	18.6%	17.0	19.0%	13.3	9.9%
サービス等利用計画（案）等作成・記録・入力	31.7	26.6%	1.5	2.4%	8.6	9.6%	43.9	32.7%
地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.1	0.1%	0.0	0.0%	0.0	0.0%	0.1	0.1%
地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.1	0.0%	0.0	0.0%	0.0	0.0%	0.0	0.0%
支援記録等の記入	40.4	34.0%	47.1	76.3%	60.6	67.7%	26.7	19.9%
モニタリング結果記録の作成・記入・入力	34.3	28.9%	1.7	2.7%	3.3	3.7%	50.2	37.4%
計	118.9	100.0%	61.7	100.0%	89.6	100.0%	134.3	100.0%



③各業務（小・中分類）にかかる１日あたり平均業務時間（担当業務別）

各業務の内容をさらに詳細（小・中分類）にみたのが図表 V-3-12 である。

基幹相談支援センターの業務を行っている分類 1～4 をみると、「指定」を行っている「1.基幹＋委託＋指定」と「3.基幹＋指定」の場合は、「2.基幹＋委託」「4.基幹のみ」と比べて「利用者（本人・家族）への訪問の時間が長い」が、一方、「2.基幹＋委託」「4.基幹のみ」では、「（自立支援）協議会」「研修・勉強会」「専門的な指導・助言」にかかる時間が長くなっていた。

また、「7.指定のみ」をみると、「1-1. 個別相談支援に関する業務」のうち「サービス等利用計画（案）作成・記録・入力」や「モニタリング結果記録の作成・記入・入力」にかかる時間が長くなっていたほか、「その他の兼務業務」の時間も長くなっていた。

図表V-3-12 各業務（小・中分類）にかかる1日あたり平均業務時間（担当業務別）

1. 相談支援業務								
	1 基幹＋委託＋指定 (n=282)	2 基幹＋委託 (n=72)	3 基幹＋指定 (n=83)	4 基幹のみ (n=206)				
	0 25 50 75 0	0 25 50 75 0	0 25 50 75 0	0 25 50 75 0				
1ー1. 個別相談支援に関する業務								
来所（面談）	利用者（本人・家族）との面談	17.4	20.2	16.4	16.7			
	その他の面談（関係機関等）	3.6	3.3	3.9	5.4			
	来所面談に係る準備	1.6	2.4	2.4	3.7			
電話	利用者（本人・家族）との電話	30.5	22.6	28.7	18.0			
	その他の電話（関係機関等）	32.0	27.8	36.7	28.7			
メール・FAX・手紙等	利用者（本人・家族）との連絡	1.9	2.0	3.0	1.7			
	その他の連絡（関係機関等）	3.4	3.7	3.8	3.2			
訪問	利用者（本人・家族）への訪問	30.5	21.1	29.7	18.6			
	利用者（本人・家族）の同行支援	8.4	6.8	7.9	6.7			
	その他の訪問（関係機関等）	9.3	7.1	8.4	5.6			
	訪問による支援のための準備	4.1	3.4	5.9	4.5			
医療機関との連携や受診 援助に係る支援	受診の援助	6.8	4.7	8.0	4.6			
	入退院時の支援	1.2	0.5	1.8	0.8			
	入院中の利用者（本人）との面会	1.3	1.4	1.2	1.0			
その他の支援	各種手続きの支援	4.6	6.7	6.0	6.3			
	緊急時の対応	2.2	1.8	1.3	1.3			
	近隣住民の訴えへの対応	0.3	0.0	0.2	0.2			
記録・入力等	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	13.5	9.4	12.6	11.5			
	サービス等利用計画（案）作成・記録・入力	16.8	0.8	8.8	1.0			
	サービス等利用計画の作成・記録・入力	10.4	2.1	5.3	0.4			
	地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.2	0.0	0.2	0.0			
	地域移行支援計画（地域定着支援台帳）の作成・記録・入力	0.1	0.0	0.1	0.0			
	支援記録等の記入	45.6	57.6	45.1	47.1			
	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	21.7	2.5	23.9	1.7			
サービス担当者会議	サービス担当者会議の準備・事後処理	5.4	2.4	6.1	2.4			
	サービス担当者会議の開催	6.2	2.8	5.1	1.5			
	サービス担当者会議への出席	1.9	6.2	3.4	3.0			
その他の会議・打合せ等	事業所内の報告・連絡・相談・検討	21.6	23.8	18.7	20.8			
	事業所外の関係機関等との会議	4.5	8.5	6.6	7.7			
その他	請求に係る事務処理	4.9	0.1	5.2	0.4			
1ー2. 個別ケース対応以外の業務								
（自立支援）協議会	自立支援協議会の準備・事後処理 自立支援協議会の開催	21.8	40.5	24.8	37.6			
	自立支援協議会への出席	2.7	4.6	1.9	2.9			
研修・勉強会	研修・勉強会に向けた準備・事後処理 研修・勉強会の開催	12.6	19.4	13.8	23.5			
	研修・勉強会への出席	6.2	4.3	9.1	9.2			
専門的な指導・助言	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備 カンファレンス、スーパービジョン等の開催 その他の専門的な指導・助言	4.7	23.6	8.8	13.3			
社会資源との連携・開拓	公的な関係機関等との連携・会議等 入所施設や精神科病院の状況把握 当事者活動の推進、地域住民等との関係構築	5.3	9.2	4.8	15.0			
	余暇活動の支援	0.1	0.1	0.0	0.0			
普及啓発・広報活動	地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発 地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発 巡回・出張相談会等	0.9	1.1	0.9	1.7			
その他の会議・打合せ等	会議・打合せ等への出席	4.2	4.3	7.0	7.0			
1ー3. 事業の運営・管理に関する業務								
事務作業	38.6	46.7	39.9	67.1				
運営に関する打合せ等	16.6	20.7	15.7	17.0				
研修・勉強会出席	5.0	9.4	3.9	7.8				
1ー4. その他								
その他	移動・待機時間※	30.8	32.2	38.9	27.0			
2. 他事業等の兼務業務								
自立生活援助事業の業務	0.3	0.1	0.4	0.0				
認定調査の委託業務	9.3	2.6	9.1	6.5				
その他の兼務業務（自法人内他事業）	12.0	6.0	7.6	9.5				
移動	5.4	2.9	3.2	4.0				
3. その他								
移動	7.9	4.0	7.9	4.7				
食事・休憩・休暇	48.1	49.6	48.8	54.4				
その他	4.1	3.8	11.6	14.3				
合計時間（分）					559.9	550.2	567.0	549.8

※上記「1-1」「1-2」「1-3」に伴う移動の時間および移動準備（荷物を詰める・地図確認等）の時間

1. 相談支援業務

		5 委託＋指定 (n=1074)	6 委託のみ (n=138)	7 指定のみ (n=818)
		0 25 50 75	0 25 50 75	0 25 50 75
来所(面談)	利用者(本人・家族)との面談	16.1	23.2	17.0
	その他の面談(関係機関等)	2.9	5.4	2.2
	来所面談に係る準備	2.6	3.1	2.8
電話	利用者(本人・家族)との電話	25.4	32.5	17.1
	その他の電話(関係機関等)	31.6	34.1	21.1
メール・FAX・手紙等	利用者(本人・家族)との連絡	3.4	3.2	3.2
	その他の連絡(関係機関等)	4.1	4.6	3.5
訪問	利用者(本人・家族)への訪問	36.2	30.8	27.4
	利用者(本人・家族)の同行支援	8.1	9.2	3.3
	その他の訪問(関係機関等)	9.6	6.1	7.9
	訪問による支援のための準備	6.0	5.1	4.8
医療機関との連携や受診 援助に係る支援	受診の援助	6.5	9.0	4.1
	入退院時の支援	1.0	0.6	0.9
	入院中の利用者(本人)との面会	0.8	1.8	0.5
その他の支援	各種手続きの支援	4.9	10.8	3.2
	緊急時の対応	1.7	1.6	0.9
	近隣住民の訴えへの対応	0.2	0.1	0.2
記録・入力等	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	11.0	17.0	13.3
	サービス等利用計画(案)作成・記録・入力	24.3	4.1	31.8
	サービス等利用計画の作成・記録・入力	10.9	4.5	12.1
	地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.1	0.0	0.1
	地域移行支援計画(地域定着支援台帳)の作成・記録・入力	0.1	0.0	0.0
	支援記録等の記入	43.8	60.6	26.7
	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	39.1	3.3	50.2
サービス担当者会議	サービス担当者会議の準備・事後処理	6.4	3.0	6.9
	サービス担当者会議の開催	8.6	1.6	7.5
	サービス担当者会議への出席	2.5	3.8	1.6
その他の会議・打合せ等	事業所内の報告・連絡・相談・検討	16.7	19.3	11.2
	事業所外の関係機関等との会議	3.9	7.8	2.3
その他	請求に係る事務処理	7.6	1.6	7.1

1-2. 個別ケース対応以外の業務

(自立支援)協議会	自立支援協議会の準備・事後処理 自立支援協議会の開催	4.9	8.9	0.8
	自立支援協議会への出席	2.7	2.0	0.9
研修・勉強会	研修・勉強会に向けた準備・事後処理 研修・勉強会の開催	5.9	7.7	3.8
	研修・勉強会への出席	3.0	4.0	3.4
専門的な指導・助言	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備 カンファレンス、スーパービジョン等の開催 その他の専門的な指導・助言	2.8	3.1	1.6
社会資源との連携・開拓	公的な関係機関等との連携・会議等 入所施設や精神科病院の状況把握 当事者活動の推進、地域住民等との関係構築	4.2	5.2	1.6
	余暇活動の支援	0.7	1.2	0.2
普及啓発・広報活動	地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発 地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発 巡回・出張相談会等	0.7	0.3	0.3
その他の会議・打合せ等	会議・打合せ等への出席	3.1	3.2	1.5

1-3. 事業の運営・管理に関する業務

事務作業	31.6	41.6	22.8
運営に関する打合せ等	12.5	14.9	10.2
研修・勉強会出席	4.6	2.5	2.9

1-4. その他

その他	移動・待機時間※	33.9	29.4	22.3
-----	----------	------	------	------

2. 他事業等の兼務業務

自立生活援助事業の業務	0.8	0.3	1.7
認定調査の委託業務	5.6	13.2	0.8
その他の兼務業務(自法人内他事業)	19.2	16.6	52.4
移動	3.7	5.5	3.9

3. その他

移動	9.1	11.1	7.0
食事・休憩・休暇	48.3	47.8	45.8
その他	9.1	9.5	11.7

合計時間(分)	550.4	549.2	504.5
---------	-------	-------	-------

※上記「1-1」「1-2」「1-3」に伴う移動の時間および移動準備(荷物を詰める・地図確認等)の時間

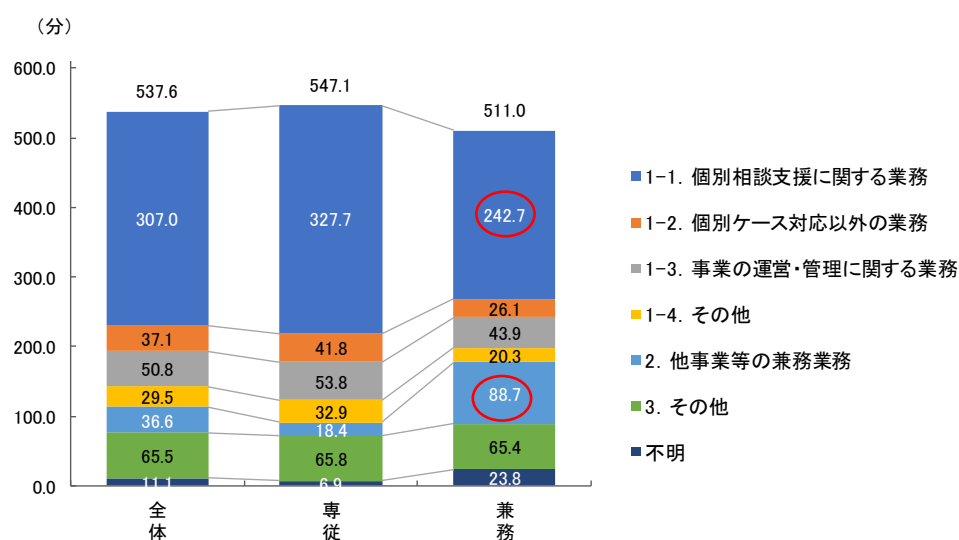
4 タイムスタディ調査結果の分析

(1) 職員の専任兼務による分析

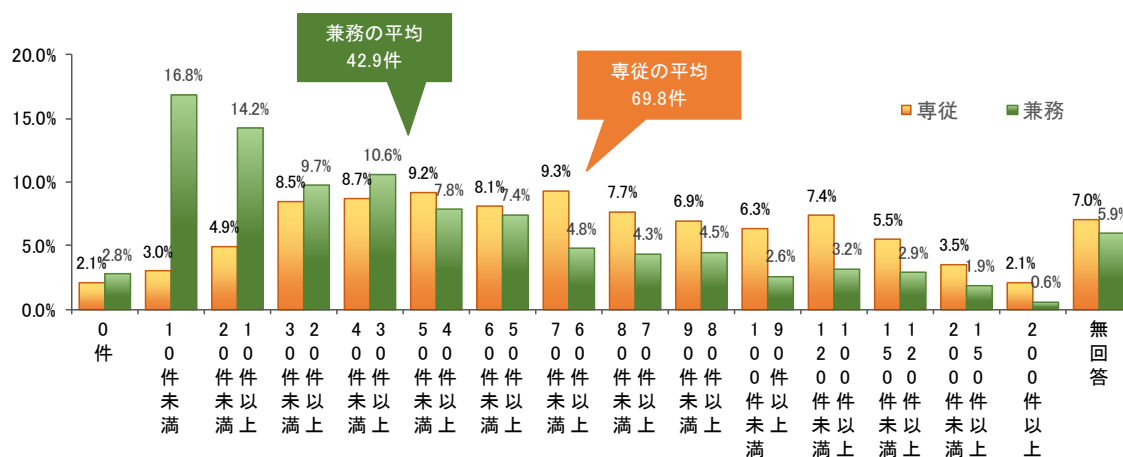
相談支援専門員の「専従」「兼務」の別に1日あたり平均業務時間をみたのが図表V-4-1である。「兼務」では平均業務時間が「専従」に比べて短く、「1-1. 個別相談支援に関する業務」の時間も242.7分と「専従」より短くなっている。一方で、「兼務」では「2.他事業等の兼務業務」の時間が長く、平均88.7分となっている。

担当ケース数を「専従」「兼務」の別にみると、専従の場合は平均69.8件であるのに対し、兼務の場合は平均42.9件となっていた。また、同様に調査期間に関わったケース数をみると、「専従」は平均17.5件であるのに対し、「兼務」では11.5件となっていた。「兼務」の場合は、他の兼務業務に関わる時間が長く、担当しているケース数も少ないため個別相談支援に関する業務の時間も短くなっていると考えられる。

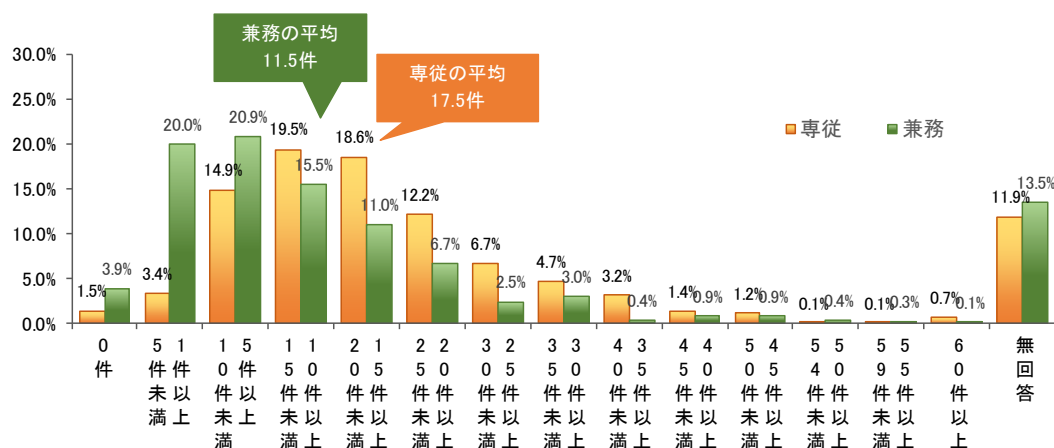
図表V-4-1 各業務（大分類）にかかる1日あたり平均業務時間（専従兼務別）



図表V-4-2 担当ケース数の分布（専従兼務別）



図表 V-4-3 調査期間に関わったケース数の分布（専従兼務別）

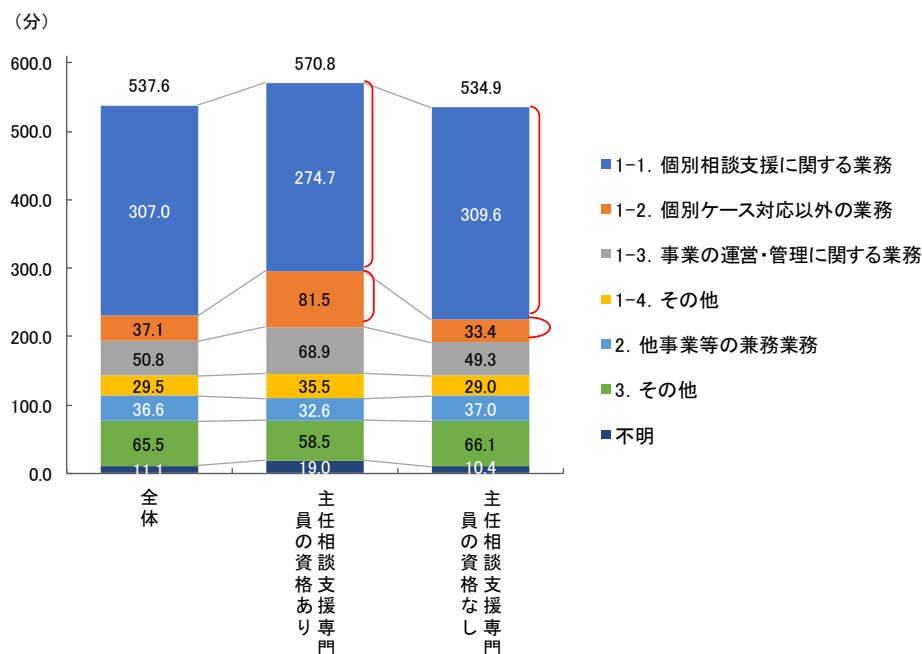


(2) 主任相談支援専門員の有無による分析

①主任相談支援専門員の有無別にみた1日あたり平均業務時間

主任相談支援専門員の資格の有無別に1日あたり平均業務時間をみると、主任相談支援専門員の資格が「あり」の場合は、全体の業務時間が長く、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」にかかる時間も81.5分と「なし」の場合と比べて長くなっていた。一方、資格「なし」では「1-1. 個別相談支援に関する業務」の時間が資格「あり」の場合よりも長くなっていた。

図表 V-4-4 各業務（大分類）にかかる1日あたり平均業務時間（主任相談支援専門員資格有無別）



また、各業務（小・中分類）別にみると、主任相談支援専門員の資格が「あり」の場合は、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」のうち「（自立支援）協議会」や「研修・勉強会」「専門的な指導・助言」にかかる時間が長くなっていた。また、資格が「なし」の場合は、「1-1. 個別相談支援に関する業務」のうち「サービス等利用計画（案）作成・記録・入力」や「モニタリング結果記録の作成・記入・入力」にかかる時間が長くなっていた。

図表 V-4-5 各業務（小・中分類）にかかる 1 日あたり平均業務時間（主任相談支援専門員資格有無別）

1. 相談支援業務			
	全体 (n=2716)	主任相談支援専門員 の資格あり (n=206)	主任相談支援専門員 の資格なし (n=2510)
1-1. 個別相談支援に関する業務			
来所（面談）	利用者（本人・家族）との面談	17.0	19.5
	その他の面談（関係機関等）	3.1	4.3
	来所面談に係る準備	2.7	1.5
電話	利用者（本人・家族）との電話	23.3	21.5
	その他の電話（関係機関等）	28.5	24.3
メール・FAX・手紙等	利用者（本人・家族）との連絡	3.0	2.7
	その他の連絡（関係機関等）	3.8	5.0
訪問	利用者（本人・家族）への訪問	30.8	27.8
	利用者（本人・家族）の同行支援	6.6	6.6
	その他の訪問（関係機関等）	8.5	8.3
	訪問による支援のための準備	5.3	3.8
医療機関との連携や受診 援助に係る支援	受診の援助	5.8	7.5
	入退院時の支援	1.0	0.8
	入院中の利用者（本人）との面会	0.9	1.4
その他の支援	各種手続きの支援	4.8	4.6
	緊急時の対応	1.5	3.4
	近隣住民の訴えへの対応	0.2	0.2
	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	12.3	10.3
記録・入力等	サービス等利用計画（案）作成・記録・入力	21.9	15.0
	サービス等利用計画の作成・記録・入力	9.8	8.8
	地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.1	0.2
	地域移行支援計画（地域定着支援台帳）の作成・記録・入力	0.1	0.0
	支援記録等の記入	40.4	38.2
	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	34.3	17.7
	サービス担当者会議の準備・事後処理	5.8	5.0
サービス担当者会議	サービス担当者会議の開催	6.8	6.4
	サービス担当者会議への出席	2.4	2.6
	事業所内の報告・連絡・相談・検討	16.3	19.1
その他の会議・打合せ等	事業所外の関係機関等との会議	4.2	5.0
	請求に係る事務処理	6.0	3.3
1-2. 個別ケース対応以外の業務			
（自立支援）協議会	自立支援協議会の準備・事後処理 自立支援協議会の開催	9.7	21.7
	自立支援協議会への出席	2.1	3.1
研修・勉強会	研修・勉強会に向けた準備・事後処理 研修・勉強会の開催	8.0	19.6
	研修・勉強会への出席	4.2	6.6
専門的な指導・助言	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備 カンファレンス、スーパービジョン等の開催 その他の専門的な指導・助言	4.2	15.4
社会資源との連携・開拓	公的な関係機関等との連携・会議等 入所施設や精神科病院の状況把握 当事者活動の推進、地域住民等との関係構築	4.5	8.5
	余暇活動の支援	0.4	0.5
普及啓発・広報活動	地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発 地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発 巡回・出張相談会等	0.7	1.1
その他の会議・打合せ等	会議・打合せ等への出席	3.2	4.9
1-3. 事業の運営・管理に関する業務			
事務作業		33.4	42.7
運営に関する打合せ等		12.9	17.4
研修・勉強会出席		4.4	8.9
1-4. その他			
その他	移動・待機時間※	29.5	35.5
2. 他事業等の兼務業務			
自立生活援助事業の業務		0.9	1.0
認定調査の委託業務		5.0	6.9
その他の兼務業務（自法人内他事業）		26.8	20.2
移動		4.0	4.5
3. その他			
移動		7.9	6.4
食事・休憩・休暇		48.0	45.7
その他		9.6	6.4
合計時間（分）		537.6	570.8

※上記「1-1」「1-2」「1-3」に伴う移動の時間および移動準備（荷物を詰める・地図確認等）の時間

【参考】主任相談支援専門員のいる事業所の割合

本調査で回答のあった 1,494 件の相談支援事業所について主任相談支援専門員がいる事業所の割合をみたところ、全体では 12.4%となっていた。

そのうち、基幹相談支援センター業務を行っている事業所については 27.9%となっており、約 3 割の事業所で主任相談支援専門員が配置されていた。

図表 V-4-6 主任相談支援専門員のいる事業所の割合（令和 3 年 7 月 1 日現在）

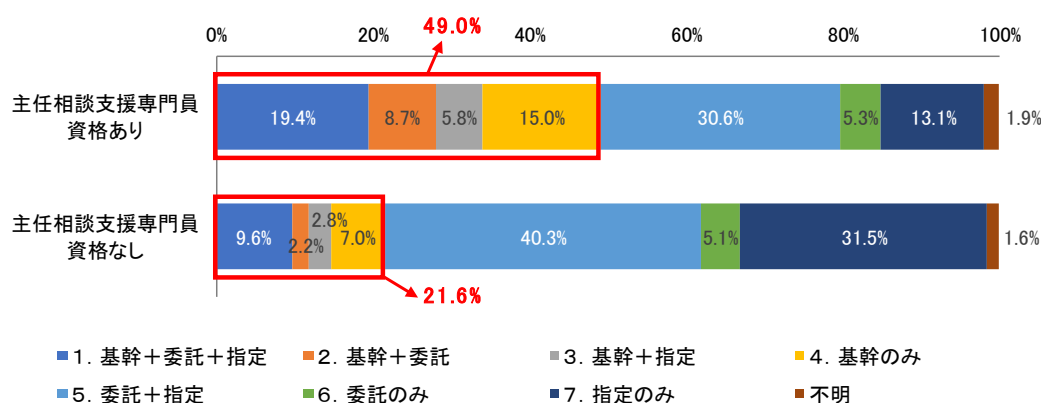
事業所分類	主任相談支援専門員がいる事業所	主任相談支援専門員がいない事業所	不明	合計
基幹あり	95 27.9%	228 67.1%	17 5.0%	340 100.0%
1.基幹＋委託＋指定	54 30.5%	119 67.2%	4 2.3%	177 100.0%
2.基幹＋委託	11 39.3%	16 57.1%	1 3.6%	28 100.0%
3.基幹＋指定	15 30.0%	35 70.0%	0 0.0%	50 100.0%
4.基幹のみ	15 17.6%	58 68.2%	12 14.1%	85 100.0%
基幹なし	90 7.8%	1,020 88.7%	40 3.5%	1,150 100.0%
5.委託＋指定	66 9.6%	603 87.4%	21 3.0%	690 100.0%
6.委託のみ	5 11.9%	36 85.7%	1 2.4%	42 100.0%
7.指定のみ	19 4.5%	381 91.1%	18 4.3%	418 100.0%
不明	0 0.0%	0 0.0%	4 100.0%	4 100.0%
合計	185 12.4%	1,248 83.5%	61 4.1%	1,494 100.0%

②担当業務別にみた１日あたり平均業務時間

主任相談支援専門員の資格有無別に担当業務分類をみると、資格が「あり」の場合は分類１～４の基幹相談支援センターの業務に関わっている割合が４９.０％と約半数となっているが、資格が「なし」の場合は、２割程度となっていた。

図表 V-4-7 主任相談支援専門員の資格有無別の担当業務分類

	担当業務別								合計
	1. 基幹＋委託＋指定	2. 基幹＋委託	3. 基幹＋指定	4. 基幹のみ	5. 委託＋指定	6. 委託のみ	7. 指定のみ	不明	
主任相談支援専門員 資格あり	40 19.4%	18 8.7%	12 5.8%	31 15.0%	63 30.6%	11 5.3%	27 13.1%	4 1.9%	206 100.0%
主任相談支援専門員 資格なし	242 9.6%	54 2.2%	71 2.8%	175 7.0%	1,011 40.3%	127 5.1%	791 31.5%	39 1.6%	2,510 100.0%
合計	282 10.4%	72 2.7%	83 3.1%	206 7.6%	1,074 39.5%	138 5.1%	818 30.1%	43 1.6%	2,716 100.0%

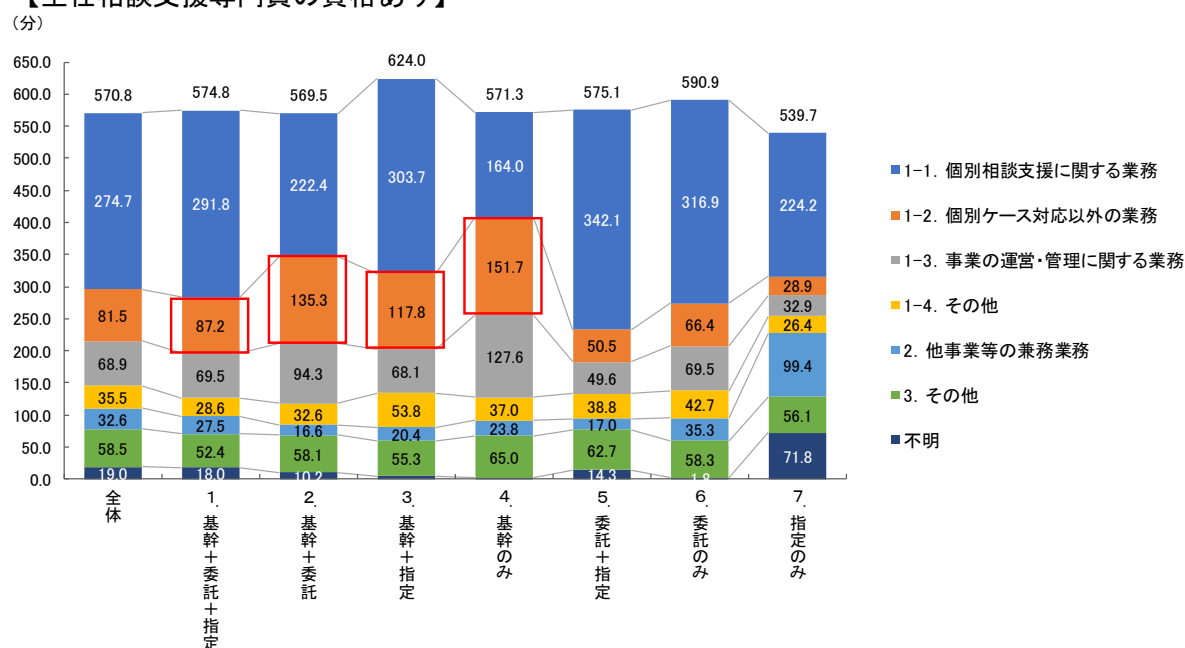


主任相談支援専門員の資格の有無と担当業務別に各業務（大分類）にかかる１日あたり平均業務時間をみると、主任相談支援専門員の資格「あり」の場合、基幹相談支援センターを担当している分類１～４では、「１-２. 個別ケース対応以外の業務」の時間が長く、特に分類４の「基幹のみ」では１５１.７分となっていた。

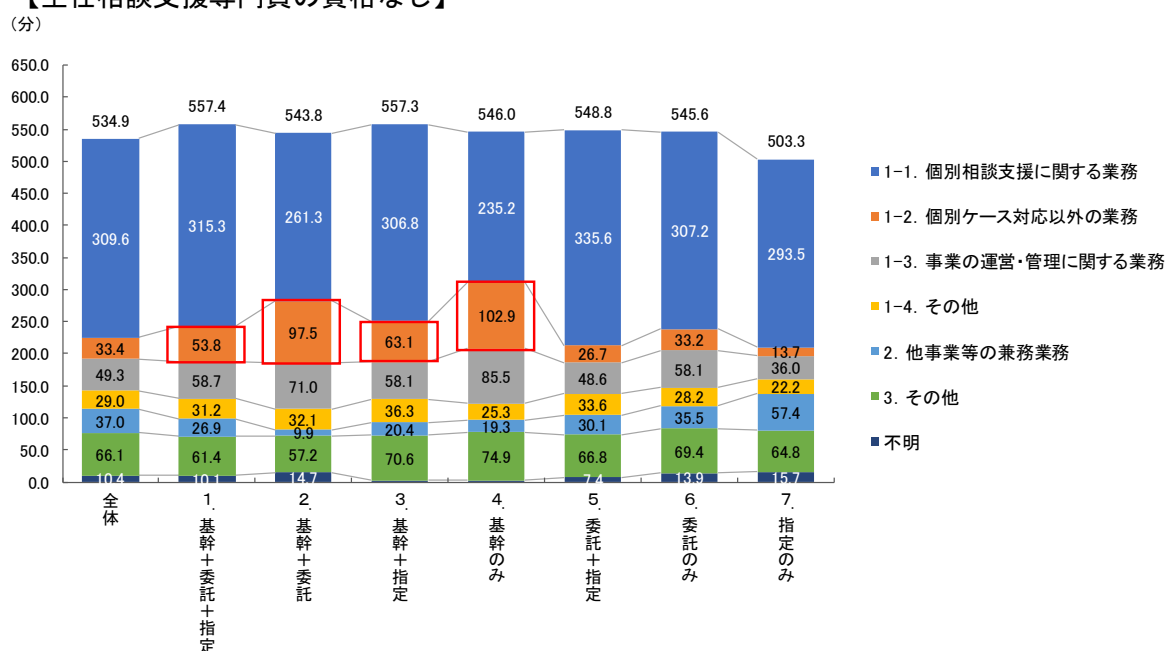
一方、主任相談支援専門員の資格「なし」の場合、資格「あり」と比べると、基幹相談支援センターを担当している分類１～４の「１-２. 個別ケース対応以外の業務」の時間は短くなっていた。

図表 V-4-8 各業務（大分類）にかかる 1 日あたり平均業務時間（主任相談支援専門員資格有無別）

【主任相談支援専門員の資格あり】



【主任相談支援専門員の資格なし】



また、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」の内訳をみると、主任相談支援専門員の資格「あり」の場合、基幹相談支援センターを担当している分類 1～4 では、「(自立支援) 協議会」「研修・勉強会」「専門的な指導・助言」「社会資源との連携・開拓」にかかる時間が長くなっていた（図表 V-4-9）。

一方、主任相談支援専門員の資格「なし」の場合、基幹相談支援センターを担当している分類 1～4 では、資格「あり」と比べて「研修・勉強会」「専門的な指導・助言」などの時間が短くなっており、人材の育成などに十分な時間がかけられていないことがうかがえる（図表 V-4-10）。

図表V-4-9 各業務（小・中分類）にかかる1日あたり平均業務時間（担当業務別）
【主任相談支援専門員の資格あり】

1. 相談支援業務				
	1.基幹＋委託＋指定 (n=40)	2.基幹＋委託 (n=18)	3.基幹＋指定 (n=12)	4.基幹のみ (n=31)
	0 30 60 90	0 30 60 90	0 30 60 90	0 30 60 90
1-1. 個別相談支援に関する業務				
来所（面談）	利用者（本人・家族）との面談	27.3	18.6	18.0
	その他の面談（関係機関等）	3.8	6.3	5.4
	来所面談に係る準備	1.0	1.1	3.1
電話	利用者（本人・家族）との電話	26.8	18.2	18.4
	その他の電話（関係機関等）	18.3	27.3	32.4
メール・FAX・手紙等	利用者（本人・家族）との連絡	1.9	2.2	3.6
	その他の連絡（関係機関等）	6.1	5.9	6.8
訪問	利用者（本人・家族）への訪問	27.0	19.4	27.0
	利用者（本人・家族）の同行支援	6.6	2.6	9.1
	その他の訪問（関係機関等）	8.6	12.8	12.5
	訪問による支援のための準備	3.5	1.7	2.0
医療機関との連携や受診 援助に係る支援	受診の援助	6.1	5.8	5.7
	入院時の支援	0.1	0.0	8.6
	入院中の利用者（本人）との面会	2.0	2.4	3.3
その他の支援	各種手続きの支援	3.2	5.3	2.8
	緊急時の対応	1.5	3.7	1.0
	近隣住民の訴えへの対応	0.3	0.0	0.0
記録・入力等	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	9.8	7.0	12.7
	サービス等利用計画（案）作成・記録・入力	24.7	0.8	1.0
	サービス等利用計画の作成・記録・入力	18.1	0.4	4.2
	地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.4	0.0	0.0
	地域移行支援計画（地域定着支援台帳）の作成・記録・入力	0.0	0.0	0.0
	支援記録等の記入	32.8	38.8	66.5
サービス担当者会議	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	17.0	1.4	9.0
	サービス担当者会議の準備・事後処理	7.8	2.9	7.7
	サービス担当者会議の開催	10.0	2.5	3.8
	サービス担当者会議への出席	1.5	3.2	2.5
その他の会議・打合せ等	事業所内の報告・連絡・相談・検討	16.1	20.1	32.8
	事業所外の関係機関等との会議	4.8	11.5	2.3
その他	請求に係る事務処理	5.1	0.6	1.8
1-2. 個別ケース対応以外の業務				
（自立支援）協議会	自立支援協議会の準備・事後処理	25.1	27.4	35.2
	自立支援協議会の開催			53.7
研修・勉強会	自立支援協議会への出席	3.8	4.3	4.0
		4.1		
研修・勉強会	研修・勉強会に向けた準備・事後処理	25.8	32.2	15.1
	研修・勉強会の開催			30.2
研修・勉強会	研修・勉強会への出席	4.2	7.7	16.8
		7.3		
専門的な指導・助言	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備	11.5	50.2	28.2
	カンファレンス、スーパービジョン等の開催準備			30.1
社会資源との連携・開拓	その他の専門的な指導・助言			
	公的な関係機関等との連携・会議等	11.4	6.4	8.2
社会資源との連携・開拓	入所施設や精神科病院の状況把握			17.2
	当事者活動の推進、地域住民等との関係構築			
普及啓発・広報活動	余暇活動の支援	0.0	0.0	0.0
		0.0		
普及啓発・広報活動	地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発	1.2	0.0	2.9
	地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発			1.0
その他の会議・打合せ等	巡回・出張相談会等			
	会議・打合せ等への出席	4.2	7.0	7.5
その他の会議・打合せ等		8.3		
1-3. 事業の運営・管理に関する業務				
事務作業	43.8	57.2	37.8	85.0
運営に関する打合せ等	17.6	26.7	18.4	26.6
研修・勉強会出席	8.1	10.4	11.9	16.0
1-4. その他				
その他	移動・待機時間※	28.6	32.6	53.8
その他		37.0		
2. 他事業等の兼務業務				
自立生活援助事業の業務	0.3	0.0	2.3	0.0
認定調査の委託業務	10.2	5.0	13.3	8.9
その他の兼務業務（自法人内他事業）	10.4	11.3	2.0	8.6
移動	6.6	0.2	2.8	6.2
3. その他				
移動	4.9	4.9	8.2	5.7
食事・休憩・休暇	45.5	49.1	43.4	51.9
その他	2.0	4.1	3.8	7.5
合計時間（分）				
	574.8	569.5	624.0	571.3

※上記「1-1」「1-2」「1-3」に伴う移動の時間および移動準備（荷物を詰める・地図確認等）の時間

図表V-4-10 各業務（小・中分類）にかかる1日あたり平均業務時間（担当業務別）
【主任相談支援専門員の資格なし】

1. 相談支援業務		1.基幹＋委託＋指定 (n=242)				2.基幹＋委託 (n=54)				3.基幹＋指定 (n=71)				4.基幹のみ (n=175)			
		0	30	60	90	0	30	60	90	0	30	60	90	0	30	60	90
1-1. 個別相談支援に関する業務																	
来所（面談）	利用者（本人・家族）との面談		15.7				20.7				16.2				18.3		
	その他の面談（関係機関等）		3.6				2.2				3.7				5.2		
	来所面談に係る準備		1.6				2.8				2.2				4.1		
電話	利用者（本人・家族）との電話		31.2				24.1				30.4				18.8		
	その他の電話（関係機関等）		34.2				28.0				37.4				30.3		
メール・FAX・手紙等	利用者（本人・家族）との連絡		1.9				1.9				2.9				1.9		
	その他の連絡（関係機関等）		3.0				2.9				3.3				3.4		
訪問	利用者（本人・家族）への訪問		31.1				21.7				30.2				19.1		
	利用者（本人・家族）の同行支援		8.7				8.1				7.7				7.5		
	その他の訪問（関係機関等）		9.5				5.2				7.7				5.4		
	訪問による支援のための準備		4.2				3.9				6.6				4.8		
医療機関との連携や受診援助に係る支援	受診の援助		6.9				4.4				8.4				4.5		
	入退院時の支援		1.4				0.7				0.6				0.9		
	入院中の利用者（本人）との面会		1.2				1.1				0.8				1.0		
その他の支援	各種手続きの支援		4.8				7.1				6.5				6.9		
	緊急時の対応		2.4				1.2				1.4				1.5		
	近隣住民の訴えへの対応		0.3				0.0				0.3				0.2		
記録・入力等	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力		14.1				10.1				12.5				12.4		
	サービス等利用計画（案）作成・記録・入力		15.5				0.9				10.1				1.1		
	サービス等利用計画の作成・記録・入力		9.1				2.6				5.5				0.5		
	地域移行支援計画の作成・記録・入力		0.2				0.0				0.2				0.0		
	地域移行支援計画（地域定着支援台帳）の作成・記録・入力		0.1				0.0				0.1				0.0		
	支援記録等の記入		47.7				63.9				41.5				50.0		
サービス担当者会議	モニタリング結果記録の作成・記入・入力		22.5				2.8				26.4				2.0		
	サービス担当者会議の準備・事後処理		5.0				2.2				5.8				2.8		
	サービス担当者会議の開催		5.5				2.9				5.3				1.6		
	サービス担当者会議への出席		1.9				7.1				3.6				3.0		
その他の会議・打合せ等	事業所内の報告・連絡・相談・検討		22.5				25.1				16.4				20.2		
	事業所外の関係機関等との会議		4.5				7.4				7.3				7.4		
その他	請求に係る事務処理		4.9				0.0				5.7				0.4		
1-2. 個別ケース対応以外の業務																	
（自立支援）協議会	自立支援協議会の準備・事後処理 自立支援協議会の開催		21.2				44.9				23.0				34.8		
	自立支援協議会への出席		2.5				4.7				1.5				2.7		
研修・勉強会	研修・勉強会に向けた準備・事後処理 研修・勉強会の開催		10.4				15.1				13.6				22.4		
	研修・勉強会への出席		6.5				3.1				7.8				9.5		
専門的な指導・助言	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備 カンファレンス、スーパービジョン等の開催 その他の専門的な指導・助言		3.6				14.7				5.5				10.3		
社会資源との連携・開拓	公的な関係機関等との連絡・会議等 入所施設や精神科病院の状況把握 当事者活動の推進、地域住民等との関係構築		4.3				10.1				4.2				14.6		
	余暇活動の支援		0.1				0.2				0.0				0.0		
普及啓発・広報活動	地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発 地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発 巡回・出張相談会等		0.8				1.4				0.5				1.8		
その他の会議・打合せ等	会議・打合せ等への出席		4.2				3.4				6.9				6.7		
1-3. 事業の運営・管理に関する業務																	
事務作業			37.8				43.2				40.3				63.9		
運営に関する打合せ等			16.4				18.7				15.2				15.3		
研修・勉強会出席			4.5				9.1				2.6				6.3		
1-4. その他																	
その他	移動・待機時間※		31.2				32.1				36.3				25.3		
2. 他事業等の業務業務																	
自立生活援助事業の業務			0.3				0.1				0.1				0.0		
認定調査の委託業務			9.1				1.9				8.4				6.1		
その他の業務業務（自法人内他事業）			12.3				4.2				8.6				9.7		
移動			5.2				3.8				3.3				3.6		
3. その他																	
移動			8.4				3.7				7.9				4.5		
食事・休憩・休暇			48.6				49.8				49.8				54.9		
その他			4.4				3.7				13.0				15.5		
合計時間（分）			557.4				543.8				557.3				546.0		

※上記「1-1」「1-2」「1-3」に伴う移動の時間および移動準備（荷物を詰める・地図確認等）の時間

③個別相談支援への関わり方による分析

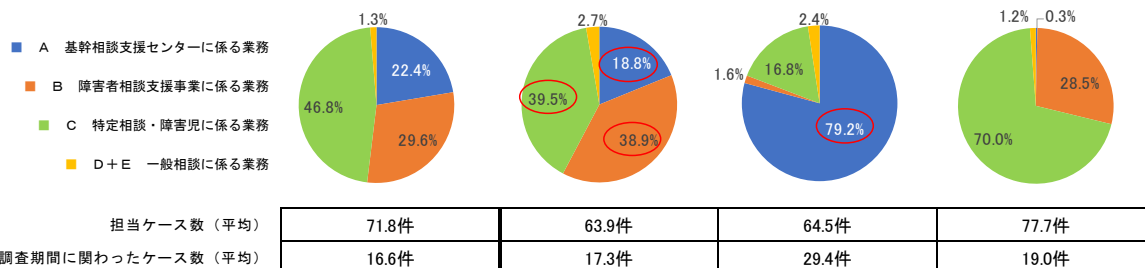
さらに、「1-1. 個別相談支援に関する業務」にかかる時間について、「A. 基幹相談支援センター」「B. 委託相談」「C. 特定相談・障害児」「D. 一般相談」のいずれの業務として関わっていたのかをみたのが図表V-4-11と図表V-4-12である。

担当業務分類「1. 基幹＋委託＋指定」の場合、主任相談支援専門員の資格「あり」では、「A. 基幹相談支援センター」の業務として個別相談支援を行っていた割合は18.8%で、「B. 委託相談」「C. 特定相談・障害児」がともに4割程度となっていた。一方、主任相談支援専門員の資格「なし」の場合、「A. 基幹相談支援センター」の業務として個別相談支援を行っていた割合は20.0%と資格「あり」の場合と差はみられないが、「C. 特定相談・障害児」の業務として行っていた割合が53.0%と半数を占めていた。

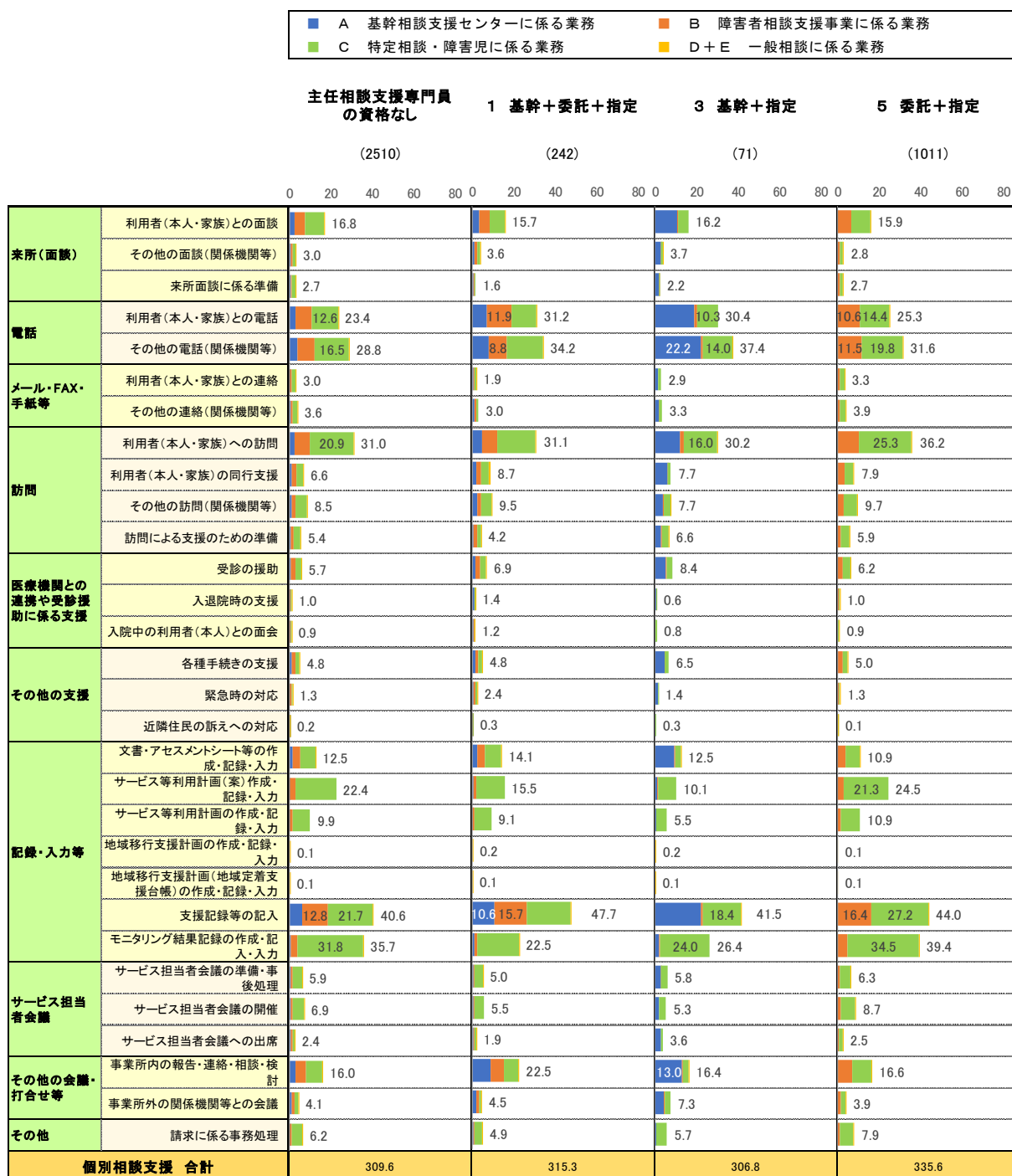
担当業務分類「3. 基幹＋指定」の場合を見ると、主任相談支援専門員の資格が「あり」では、「A. 基幹相談支援センター」の業務として個別相談支援を行っていた割合は79.2%であったが、資格「なし」の場合、51.5%となっており、資格の有無によって違いがみられた。

図表V-4-11 「1-1. 個別相談支援に関する業務」にかかる1日あたり平均業務時間
【主任相談支援専門員の資格あり・担当業務別】

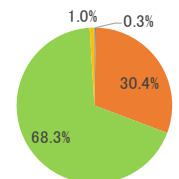
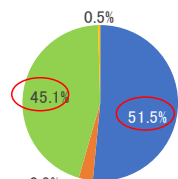
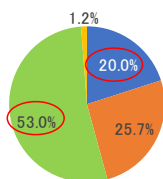
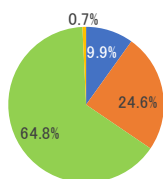
		主任相談支援専門員の資格あり				1 基幹＋委託＋指定				3 基幹＋指定				5 委託＋指定			
		(206)				(40)				(12)				(63)			
		0	20	40	60	80	0	20	40	60	80	0	20	40	60	80	0
来所(面談)	利用者(本人・家族)との面談	19.5				17.9				18.0				19.4			
	その他の面談(関係機関等)	4.3				3.8				5.4				3.5			
	来所面談に係る準備	1.5				1.0				3.1				1.3			
電話	利用者(本人・家族)との電話	8.6 21.5				12.7 26.8				18.4				9.8 16.6 26.5			
	その他の電話(関係機関等)	10.1 24.3				7.4 18.3				27.6 32.4				9.5 22.8 32.7			
メール・FAX・手紙等	利用者(本人・家族)との連絡	2.7				1.9				3.6				4.3			
	その他の連絡(関係機関等)	5.0				6.1				6.8				5.8			
訪問	利用者(本人・家族)への訪問	14.6 27.8				27.0				27.0				25.1 36.2			
	利用者(本人・家族)の同行支援	6.6				6.6				9.1				10.6			
	その他の訪問(関係機関等)	8.3				8.6				12.5				9.3			
	訪問による支援のための準備	3.8				3.5				2.0				6.7			
医療機関との連携や受診援助に係る支援	受診の援助	7.5				6.1				5.7				11.0			
	入退院時の支援	0.8				0.1				8.6				0.9			
	入院中の利用者(本人)との面会	1.4				2.0				3.3				0.4			
その他の支援	各種手続きの支援	4.6				3.2				2.8				4.2			
	緊急時の対応	3.4				1.5				1.0				8.1			
	近隣住民の訴えへの対応	0.2				0.3				0.0				0.3			
記録・入力等	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	10.3				9.8				12.7				12.3			
	サービス等利用計画(案)作成・記録・入力	15.0				16.4 24.7				1.0				18.7 21.2			
	サービス等利用計画の作成・記録・入力	8.8				18.1				4.2				11.0			
	地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.2				0.4				0.0				0.3			
	地域移行支援計画(地域定着支援台帳)の作成・記録・入力	0.0				0.0				0.0				0.0			
	支援記録等の記入	12.3 13.9 38.2				7.3 14.5 32.8				60.4 66.5 121.1 27.8 40.0				32.4 34.9			
	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	15.6 17.7				17.0				9.0				32.4 34.9			
サービス担当者会議	サービス担当者会議の準備・事後処理	5.0				7.8				7.7				6.6			
	サービス担当者会議の開催	6.4				10.0				3.8				7.2			
	サービス担当者会議への出席	2.6				1.5				2.5				1.8			
その他の会議・打合せ等	事業所内の報告・連絡・相談・検討	19.1				16.1				25.8 32.8				18.3			
	事業所外の関係機関等との会議	5.0				4.8				2.3				3.1			
その他	請求に係る事務処理	3.3				5.1				1.8				4.1			
個別相談支援 合計		274.7				291.8				303.7				342.1			



図表V-4-12 「1-1. 個別相談支援に関する業務」にかかる1日あたり平均業務時間
【主任相談支援専門員の資格なし・担当業務別】



- A 基幹相談支援センターに係る業務
- B 障害者相談支援事業に係る業務
- C 特定相談・障害児に係る業務
- D+E 一般相談に係る業務



担当ケース数(平均)
調査期間に関わったケース数(平均)

62.4件	57.7件	80.0件	68.1件
15.9件	16.0件	19.0件	18.3件

(3) 職員体制による分析

相談支援に従事する職員の人数は、1事業所あたり平均3.8人となっていた。「基幹＋委託＋指定」の場合は平均5.7人、「基幹＋指定」は6.1人となっており、複数の事業を担当している事業所は相対的に職員数が多くなっていた。また、「指定のみ」では2.6人となっていた。

また、相談支援専門員（主任相談支援専門員含む）の人数は、1事業所あたり平均3.1人となっており、「基幹＋委託＋指定」の場合は平均4.6人、「基幹＋指定」は4.9人となっていた。

図表V-4-13 職員体制（事業所分類別）

		職員体制											合計	平均
		1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	8人	9人	10人	不明		
事業所分類	基幹＋委託＋指定	4 2.3%	10 5.6%	30 16.9%	25 14.1%	27 15.3%	18 10.2%	21 11.9%	15 8.5%	8 4.5%	18 10.2%	1 0.6%	177 100.0%	5.7
	基幹＋委託	0 0.0%	5 17.9%	6 21.4%	5 17.9%	5 17.9%	5 17.9%	2 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	28 100.0%	4.2
	基幹＋指定	1 2.0%	7 14.0%	2 4.0%	4 8.0%	9 18.0%	9 18.0%	6 12.0%	4 8.0%	2 4.0%	6 12.0%	0 0.0%	50 100.0%	6.1
	基幹のみ	10 11.8%	20 23.5%	12 14.1%	13 15.3%	14 16.5%	7 8.2%	1 1.2%	3 3.5%	2 2.4%	3 3.5%	0 0.0%	85 100.0%	4.0
	委託＋指定	53 7.7%	139 20.1%	171 24.8%	128 18.6%	74 10.7%	57 8.3%	34 4.9%	15 2.2%	3 0.4%	14 2.0%	2 0.3%	690 100.0%	3.8
	委託のみ	4 9.5%	11 26.2%	11 26.2%	4 9.5%	4 9.5%	3 7.1%	2 4.8%	1 2.4%	1 2.4%	1 2.4%	0 0.0%	42 100.0%	3.7
	指定のみ	111 26.6%	134 32.1%	84 20.1%	46 11.0%	19 4.5%	7 1.7%	9 2.2%	4 1.0%	2 0.5%	2 0.5%	0 0.0%	418 100.0%	2.6
	不明	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	1 25.0%	4 100.0%	-
合計		184 12.3%	326 21.8%	316 21.2%	225 15.1%	152 10.2%	106 7.1%	76 5.1%	42 2.8%	18 1.2%	45 3.0%	4 0.3%	1,494 100.0%	3.8

図表V-4-14 相談支援専門員の人数（事業所分類別）

		相談支援専門員数(主任含む)											合計	平均
		1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	8人	9人	10人	不明		
事業所分類	基幹＋委託＋指定	11 6.2%	17 9.6%	38 21.5%	27 15.3%	28 15.8%	23 13.0%	9 5.1%	8 4.5%	3 1.7%	8 4.5%	5 2.8%	177 100.0%	4.6
	基幹＋委託	2 7.1%	9 32.1%	4 14.3%	6 21.4%	4 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 10.7%	28 100.0%	3.0
	基幹＋指定	3 6.0%	9 18.0%	4 8.0%	8 16.0%	8 16.0%	5 10.0%	3 6.0%	2 4.0%	1 2.0%	5 10.0%	2 4.0%	50 100.0%	4.9
	基幹のみ	17 20.0%	16 18.8%	11 12.9%	9 10.6%	4 4.7%	0 0.0%	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.2%	26 30.6%	85 100.0%	2.6
	委託＋指定	97 14.1%	181 26.2%	169 24.5%	113 16.4%	46 6.7%	28 4.1%	12 1.7%	9 1.3%	1 0.1%	4 0.6%	30 4.3%	690 100.0%	3.1
	委託のみ	8 19.0%	13 31.0%	5 11.9%	5 11.9%	3 7.1%	2 4.8%	1 2.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 11.9%	42 100.0%	2.8
	指定のみ	154 36.8%	133 31.8%	50 12.0%	34 8.1%	14 3.3%	1 0.2%	8 1.9%	2 0.5%	2 0.5%	2 0.5%	18 4.3%	418 100.0%	2.2
	不明	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100.0%	4 100.0%	-
合計		292 19.5%	378 25.3%	281 18.8%	202 13.5%	107 7.2%	59 3.9%	34 2.3%	21 1.4%	7 0.5%	20 1.3%	93 6.2%	1,494 100.0%	3.1

各事業所にいる相談支援専門員（主任含む）の人数別に 1 日あたり平均業務時間をみると、相談支援専門員数が 1 人の場合、1 日あたり平均業務時間は 514.8 分となっており、複数の相談支援専門員がいる場合よりも短くなっている。また、相談支援専門員の人数が増えるにつれて平均業務時間が長くなる傾向にあり、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」にかかる時間も長くなっていた。

図表 V-4-15 各業務（大分類）にかかる 1 日あたり平均業務時間（相談支援専門員数別）



各業務（小・中分類）にかかる 1 日あたり平均業務時間を相談支援専門員の人数別にみると、相談支援専門員の人数が少ない場合は、「その他の兼務業務」にかかる時間が長くなっており、相談支援業務以外の業務に関わる時間が長くなっている。

一方、相談支援専門員が 10 人以上の場合は、「その他の兼務業務」は 7.5 分と短く、「（自立支援）協議会」や「研修・勉強会」にかかる時間が長くなっているほか、「事業所内の報告・連絡・相談・検討」の時間も長くなっていた。

図表 V-4-16 各業務（小・中分類）にかかる 1 日あたり平均業務時間（相談支援専門員数別）

1. 相談支援業務						
	1人 (n=307)	2～3人 (n=1240)	4～5人 (n=701)	6～9人 (n=287)	10人以上 (n=53)	
	0 30 60 0	0 30 60 0	0 30 60 0	0 30 60 0	0 30 60 0	
1-1. 個別相談支援に関する業務						
来所（面談）	利用者（本人・家族）との面談	17.2	17.9	16.3	15.4	12.7
	その他の面談（関係機関等）	3.1	3.3	2.6	2.9	1.5
	来所面談に係る準備	3.6	2.7	2.3	1.8	1.2
電話	利用者（本人・家族）との電話	17.5	22.6	26.0	28.0	22.4
	その他の電話（関係機関等）	22.4	27.1	32.3	32.8	25.8
メール・FAX・手紙等	利用者（本人・家族）との連絡	4.4	2.9	2.7	3.3	2.0
	その他の連絡（関係機関等）	4.2	3.7	3.7	3.7	2.5
訪問	利用者（本人・家族）への訪問	28.4	29.8	33.1	35.3	32.5
	利用者（本人・家族）の同行支援	4.3	6.1	7.7	9.2	5.9
	その他の訪問（関係機関等）	9.0	8.6	8.4	8.4	5.3
	訪問による支援のための準備	5.6	5.7	5.1	4.4	4.9
医療機関との連携や受診 援助に係る支援	受診の援助	6.3	5.5	6.0	7.5	4.8
	入退院時の支援	1.2	1.0	1.1	0.8	0.4
	入院中の利用者（本人）との面会	0.6	0.8	1.0	1.4	1.2
その他の支援	各種手続きの支援	3.7	4.6	4.6	5.9	3.6
	緊急時の対応	1.8	1.1	2.0	2.0	0.8
	近隣住民の訴えへの対応	0.5	0.1	0.2	0.2	0.0
記録・入力等	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	14.8	11.7	12.7	10.8	10.7
	サービス等利用計画（案）作成・記録・入力	22.1	23.1	22.1	17.6	26.9
	サービス等利用計画の作成・記録・入力	9.3	10.2	10.1	9.1	11.8
	地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.0	0.2	0.1	0.1	0.0
	地域移行支援計画（地域定着支援台帳）の作成・記録・入力	0.0	0.0	0.1	0.2	0.0
	支援記録等の記入	30.4	40.0	43.7	43.8	43.8
サービス担当者会議	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	36.7	36.5	35.3	21.6	33.0
	サービス担当者会議の準備・事後処理	6.7	5.9	5.9	5.1	4.8
	サービス担当者会議の開催	5.9	6.2	8.3	8.5	5.4
その他の会議・打合せ等	サービス担当者会議への出席	2.1	2.4	3.0	2.4	1.8
	事業所内の報告・連絡・相談・検討	11.0	15.0	19.2	21.1	26.4
その他	事業所外の関係機関等との会議	3.2	3.8	4.4	5.2	4.3
	請求に係る事務処理	7.1	6.4	4.9	5.7	6.5
1-2. 個別ケース対応以外の業務						
（自立支援）協議会	自立支援協議会の準備・事後処理	6.0	7.8	10.7	18.1	15.9
	自立支援協議会の開催					
研修・勉強会	自立支援協議会への出席	1.0	1.9	2.5	2.9	8.1
	研修・勉強会に向けた準備・事後処理	3.4	7.9	8.8	9.6	18.3
専門的な指導・助言	研修・勉強会の開催					
	研修・勉強会への出席	3.8	4.0	4.4	4.2	4.6
社会資源との連携・開拓	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備	2.5	3.7	4.8	5.9	6.6
	カンファレンス、スーパービジョン等の開催					
	その他の専門的な指導・助言					
普及啓発・広報活動	公的な関係機関等との連携・会議等	5.0	3.6	4.6	7.8	6.4
	入所施設や精神科病院の状況把握					
	当事者活動の推進、地域住民等との関係構築	0.4	0.5	0.4	0.3	1.5
その他の会議・打合せ等	地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発	0.5	0.6	0.8	0.9	0.6
	地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発					
その他	巡回・出張相談会等					
	会議・打合せ等への出席	2.0	3.0	3.1	4.8	4.6
1-3. 事業の運営・管理に関する業務						
事務作業		38.0	32.8	30.3	31.6	37.5
運営に関する打合せ等		11.0	13.3	13.0	14.6	14.7
研修・勉強会出席		3.1	4.5	5.0	4.2	3.1
1-4. その他						
その他	移動・待機時間※	22.8	28.0	33.5	35.9	31.6
2. 他事業等の兼務業務						
自立生活援助事業の業務		0.4	0.6	1.1	2.6	0.2
認定調査の委託業務		4.0	5.6	2.9	8.0	3.5
その他の兼務業務（自法人内他事業）		42.3	32.7	17.3	11.1	7.5
移動		3.6	4.4	3.4	4.2	4.1
3. その他						
移動		7.7	8.2	8.4	6.1	10.5
食事・休憩・休暇		46.7	49.0	46.7	45.3	44.0
その他		8.3	10.0	7.0	7.7	21.4
合計時間（分）						
		514.8	535.6	546.3	551.4	559.7

※上記「1-1」「1-2」「1-3」に伴う移動の時間および移動準備（荷物を詰める・地図確認等）の時間

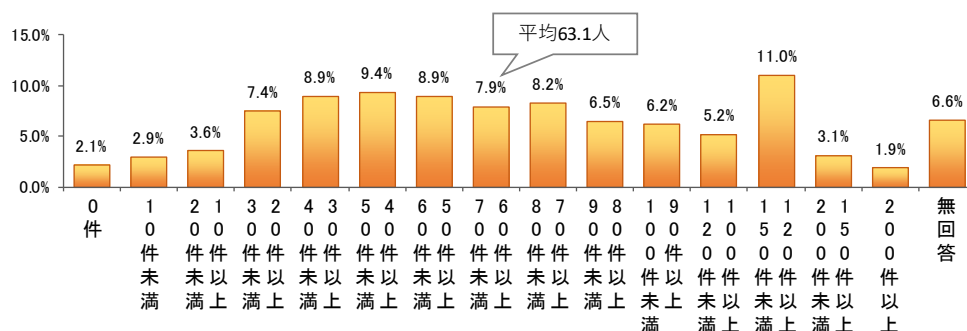
（４）担当ケース数による分析

①担当ケース数と調査期間に関わったケース数

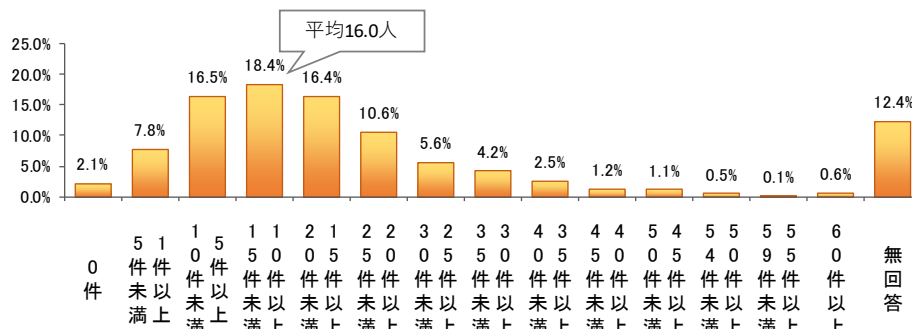
タイムスタディ調査を実施した相談支援専門員が担当しているケース数を聞いたところ、平均 63.1 人であった。また、本調査期間に関わったケース数については、平均 16.0 人であった。

担当ケース数と調査期間に関わったケース数の相関をみると、担当ケース数が少ない場合は調査期間内に関わったケース数と相関がみられたが、担当ケース数が多くなると相関はみられず、調査期間内に関わることができるケース数はある程度限られていると考えられる。

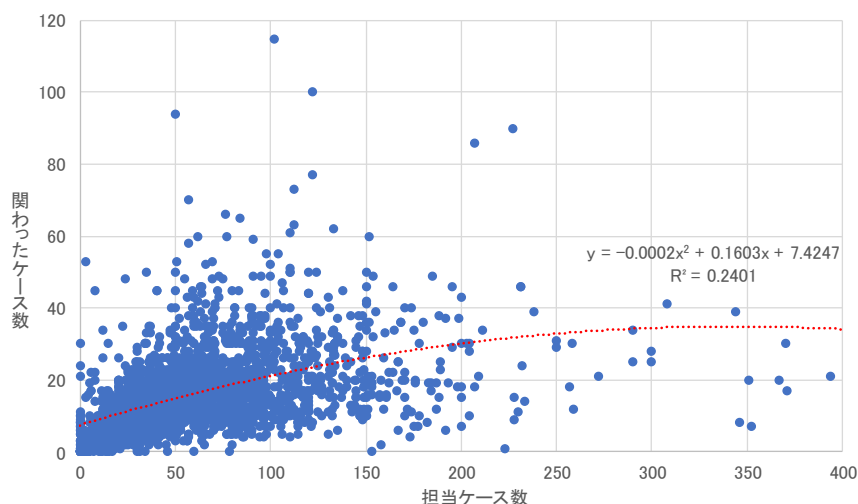
図表 V-4-17 担当ケース数



図表 V-4-18 調査期間に関わったケース数



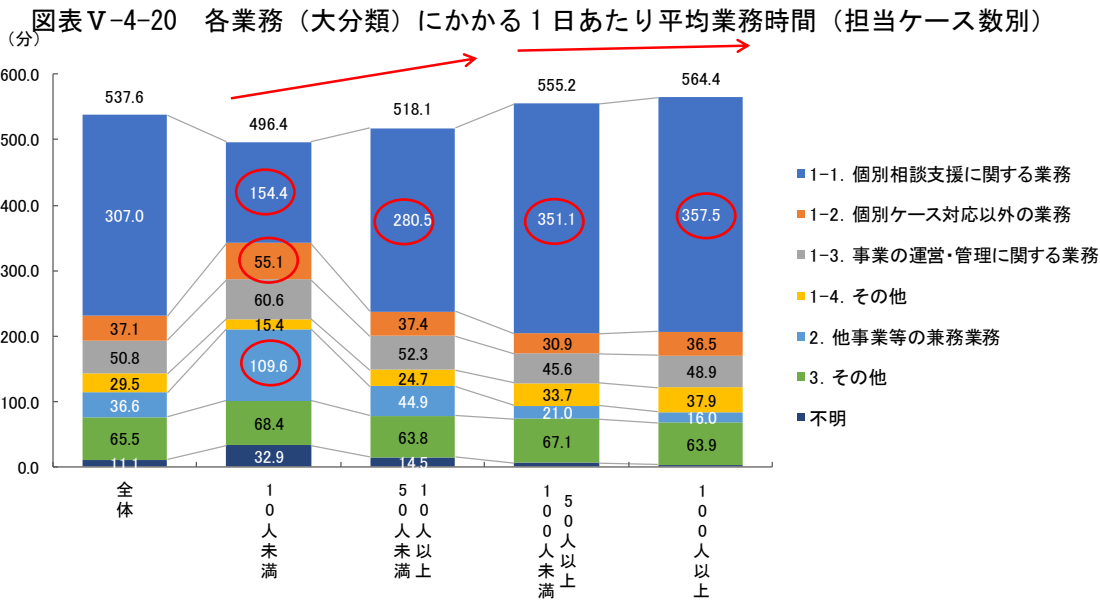
図表 V-4-19 「担当ケース数」と「調査期間に関わったケース数」の相関



②担当ケース数別にみた 1 日あたり平均業務時間

担当ケース数別に各業務（大分類）にかかる 1 日あたり平均業務時間をみると、担当ケース数が多くなると平均業務時間が長くなっていたが、50 人以上では増加が緩やかになっていた。

また、担当ケース数が 10 人未満の場合は、「1-1.個別相談支援に関する業務」にかかる時間が 154.4 分と全体平均の半分の時間となっており、それ以外の「1-2.個別ケース対応以外の業務」や「2.他事業等の兼務業務」などに関わる時間が長くなっていた。



担当ケース数を担当業務分類ごとにみると、「4. 基幹のみ」では平均担当ケース数が最も少なく 42.3 件であった。基幹相談支援センターでは、個別相談支援への対応に加え、個別ケース対応以外の業務に関わる人が多いことから、担当ケース数も少ないことがうかがえる。一方、計画相談等を担当する「6. 委託のみ」では 90.0 件と「4. 基幹のみ」の倍以上となっていた。

図表 V-4-21 担当ケース数（担当業務別）

		担当ケース数					合計	平均 (件)
		10件未満	10件以上 50件未満	50件以上 100件未満	100件以上	不明		
担当業務	1. 基幹＋委託＋指定	7 2.5%	130 46.1%	95 33.7%	42 14.9%	8 2.8%	282 100.0%	58.6
	2. 基幹＋委託	7 9.7%	29 40.3%	13 18.1%	15 20.8%	8 11.1%	72 100.0%	75.6
	3. 基幹＋指定	5 6.0%	27 32.5%	29 34.9%	18 21.7%	4 4.8%	83 100.0%	77.6
	4. 基幹のみ	48 23.3%	77 37.4%	21 10.2%	18 8.7%	42 20.4%	206 100.0%	42.3
	5. 委託＋指定	47 4.4%	321 29.9%	478 44.5%	194 18.1%	34 3.2%	1074 100.0%	68.7
	6. 委託のみ	8 5.8%	35 25.4%	47 34.1%	33 23.9%	15 10.9%	138 100.0%	90.0
	7. 指定のみ	108 13.2%	322 39.4%	240 29.3%	112 13.7%	36 4.4%	818 100.0%	54.2
	不明	4 9.3%	0 0.0%	2 4.7%	4 9.3%	33 76.7%	43 100.0%	-
合計		234 8.6%	941 34.6%	925 34.1%	436 16.1%	180 6.6%	2,716 100.0%	63.1

③調査期間に関わったケース数別にみた1日あたり平均業務時間

調査期間に関わったケース数別に各業務(大分類)にかかる1日あたり平均業務時間をみると、ケース数が大きくなるにつれ「1-1.個別相談支援に関する業務」にかかる時間が長くなっており、合計の平均業務時間も増加傾向にあった。一方、「1-2.個別ケース対応以外の業務」には大きな差はみられなかった。

図表V-4-22 各業務(大分類)にかかる1日あたり平均業務時間(調査期間に関わったケース数



また、調査期間に関わったケース数を担当業務分類ごとにみると、「4. 基幹のみ」では平均のケース数が10.5件と最も少なくなっており、個別ケース対応以外の業務に関わる人が多いことから、関わるケース数が少なくなることがうかがえる。

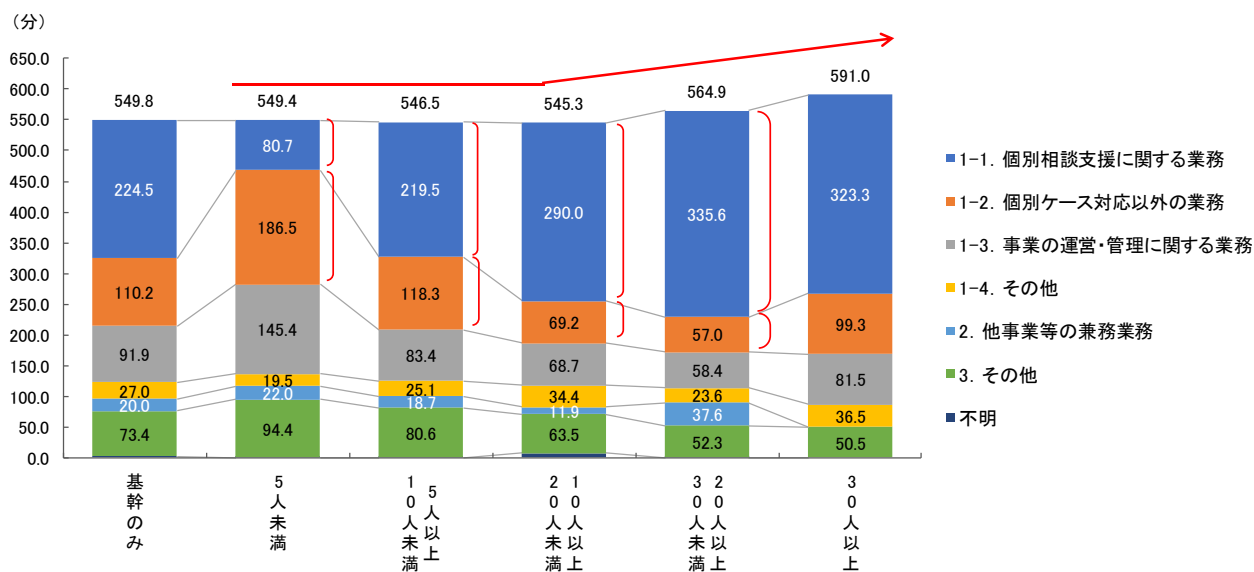
図表V-4-23 調査期間に関わったケース数(担当業務別)

		調査期間に関わったケース数						合計	平均 (件)
		5件未満	5件以上10件未満	10件以上20件未満	20件以上30件未満	30件以上	不明		
担当業務	1. 基幹+委託+指定	11 3.9%	45 16.0%	120 42.6%	62 22.0%	23 8.2%	21 7.4%	282 100.0%	16.2
	2. 基幹+委託	6 8.3%	19 26.4%	21 29.2%	13 18.1%	2 2.8%	11 15.3%	72 100.0%	13.4
	3. 基幹+指定	3 3.6%	12 14.5%	32 38.6%	13 15.7%	15 18.1%	8 9.6%	83 100.0%	20.5
	4. 基幹のみ	44 21.4%	47 22.8%	59 28.6%	18 8.7%	4 1.9%	34 16.5%	206 100.0%	10.5
	5. 委託+指定	48 4.5%	142 13.2%	413 38.5%	221 20.6%	152 14.2%	98 9.1%	1074 100.0%	18.3
	6. 委託のみ	11 8.0%	10 7.2%	55 39.9%	30 21.7%	16 11.6%	16 11.6%	138 100.0%	18.2
	7. 指定のみ	142 17.4%	172 21.0%	246 30.1%	79 9.7%	66 8.1%	113 13.8%	818 100.0%	13.4
	不明	4 9.3%	0 0.0%	1 2.3%	3 7.0%	0 0.0%	35 81.4%	43 100.0%	-
合計		269 9.9%	447 16.5%	947 34.9%	439 16.2%	278 10.2%	336 12.4%	2716 100.0%	16.0

④調査期間に関わったケース数別にみた 1 日あたり平均業務時間【4. 基幹のみ】

担当業務分類が「4. 基幹のみ」について調査期間に関わったケース数別の 1 日あたり平均業務時間をみると、ケース数が 20 人未満の場合は合計の平均業務時間に大きな差はみられないが、20 人以上ではやや長くなる傾向にあった。また、ケース数が少ない方が「1-1. 個別相談支援に関する業務」の時間が短く、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」にかかる時間が長くなっていた。

図表 V-4-24 各業務（大分類）にかかる 1 日あたり平均業務時間（調査期間に関わったケース数別）
【4. 基幹のみ】



各業務（小・中分類）にかかる 1 日あたり平均業務時間を調査期間に関わったケース数別にみると、「5 人未満」「5 人以上 10 人未満」では「1-2. 個別ケース対応以外の業務」のうち、「（自立支援）協議会」「研修・勉強会」「専門的な指導・助言」の時間が長くなっている。一方、ケース数が 10 人以上では「1-1. 個別相談支援に関する業務」のうち「電話」にかかる時間が長くなっており、特に「30 人以上」では、「利用者（本人・家族）との電話」が 53.5 分、「その他の電話（関係機関等）」が 70.3 分となっていた。

図表 V-4-25 各業務（小・中分類）にかかる1日あたり平均業務時間（調査期間に関わったケース数別）

【4. 基幹のみ】

1. 相談支援業務

		5人未満 (n=44)	5人以上 10人未満 (n=47)	10人以上 20人未満 (n=59)	20人以上 30人未満 (n=18)	30人以上 (n=4)
		0 60 120	0 60 120	0 60 120	0 60 120	0 60 120
1-1. 個別相談支援に関する業務						
来所（面談）	利用者（本人・家族）との面談	3.9	14.3	22.0	37.7	35.0
	その他の面談（関係機関等）	1.6	3.0	7.6	10.1	24.8
	来所面談に係る準備	1.9	3.5	4.1	4.6	5.8
電話	利用者（本人・家族）との電話	4.1	17.7	22.8	31.2	53.5
	その他の電話（関係機関等）	7.5	24.8	35.7	59.1	70.3
メール・FAX・手紙等	利用者（本人・家族）との連絡	0.0	3.0	1.8	4.0	0.8
	その他の連絡（関係機関等）	0.9	4.4	4.6	0.8	5.3
訪問	利用者（本人・家族）への訪問	9.6	21.7	24.7	20.8	26.8
	利用者（本人・家族）の同行支援	3.1	10.3	6.1	7.0	8.0
	その他の訪問（関係機関等）	2.9	3.7	8.1	7.6	5.8
	訪問による支援のための準備	0.4	4.2	8.1	5.7	4.5
医療機関との連携や受診 援助に係る支援	受診の援助	2.1	3.6	5.8	11.7	0.0
	入退院時の支援	0.4	0.0	0.6	2.1	0.0
	入院中の利用者（本人）との面会	0.0	1.4	1.7	0.2	3.0
その他の支援	各種手続きの支援	3.1	6.2	7.8	16.1	7.3
	緊急時の対応	0.7	0.1	2.8	2.5	6.8
	近隣住民の訴えへの対応	0.2	0.3	0.0	0.3	2.3
記録・入力等	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	4.5	17.9	13.6	17.0	4.8
	サービス等利用計画（案）作成・記録・入力	1.5	0.4	0.8	1.6	0.0
	サービス等利用計画の作成・記録・入力	0.0	0.3	1.1	0.0	0.0
	地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域移行支援計画（地域定着支援台帳）の作成・記録・入力	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	支援記録等の記入	7.5	46.4	67.0	54.9	2.5
	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	0.2	0.0	3.9	1.0	0.0
サービス担当者会議	サービス担当者会議の準備・事後処理	0.8	3.0	1.1	2.8	3.8
	サービス担当者会議の開催	0.7	0.7	1.3	3.9	3.0
	サービス担当者会議への出席	3.6	1.6	3.1	2.4	3.8
その他の会議・打合せ等	事業所内の報告・連絡・相談・検討	15.1	18.2	24.7	23.5	33.5
	事業所外の関係機関等との会議	4.5	8.9	8.5	5.0	12.5
その他	請求に係る事務処理	0.0	0.0	0.7	2.0	0.0

1-2. 個別ケース対応以外の業務

(自立支援) 協議会	自立支援協議会の準備・事後処理 自立支援協議会の開催	71.3	32.5	25.4	12.2	54.8
	自立支援協議会への出席	7.3	2.5	1.3	1.1	3.0
研修・勉強会	研修・勉強会に向けた準備・事後処理 研修・勉強会の開催	32.8	28.4	20.0	16.3	0.0
	研修・勉強会への出席	11.8	23.6	2.8	2.8	0.0
専門的な指導・助言	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備 カンファレンス、スーパービジョン等の開催 その他の専門的な指導・助言	22.5	9.8	10.1	8.0	5.8
社会資源との連携・開拓	公的な関係機関等との連携・会議等 入所施設や精神科病院の状況把握 当事者活動の推進、地域住民等との関係構築	30.3	11.6	4.4	8.6	14.8
	余暇活動の支援	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0
普及啓発・広報活動	地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発 地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発 巡回・出張相談会等	2.3	2.8	0.4	0.0	0.0
その他の会議・打合せ等	会議・打合せ等への出席	8.3	7.0	4.8	7.8	21.0

1-3. 事業の運営・管理に関する業務

事務作業	113.6	51.6	49.9	39.3	80.0
運営に関する打合せ等	20.0	20.7	13.2	9.5	1.5
研修・勉強会出席	11.9	11.1	5.5	9.6	0.0

1-4. その他

その他	移動・待機時間※	19.5	25.1	34.4	23.6	36.5
-----	----------	------	------	------	------	------

2. 他事業等の兼務業務

自立生活援助事業の業務	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
認定調査の委託業務	4.1	5.8	6.0	11.9	0.0
その他の兼務業務（自法人内他事業）	11.9	9.0	2.3	23.4	0.0
移動	6.0	3.9	3.6	2.2	0.0

3. その他

移動	2.8	7.6	4.8	4.1	3.5
食事・休憩・休暇	58.3	61.8	49.6	45.6	44.0
その他	33.3	11.3	9.1	2.6	3.0

合計時間（分）	549.4	546.5	545.3	564.9	591.0
---------	-------	-------	-------	-------	-------

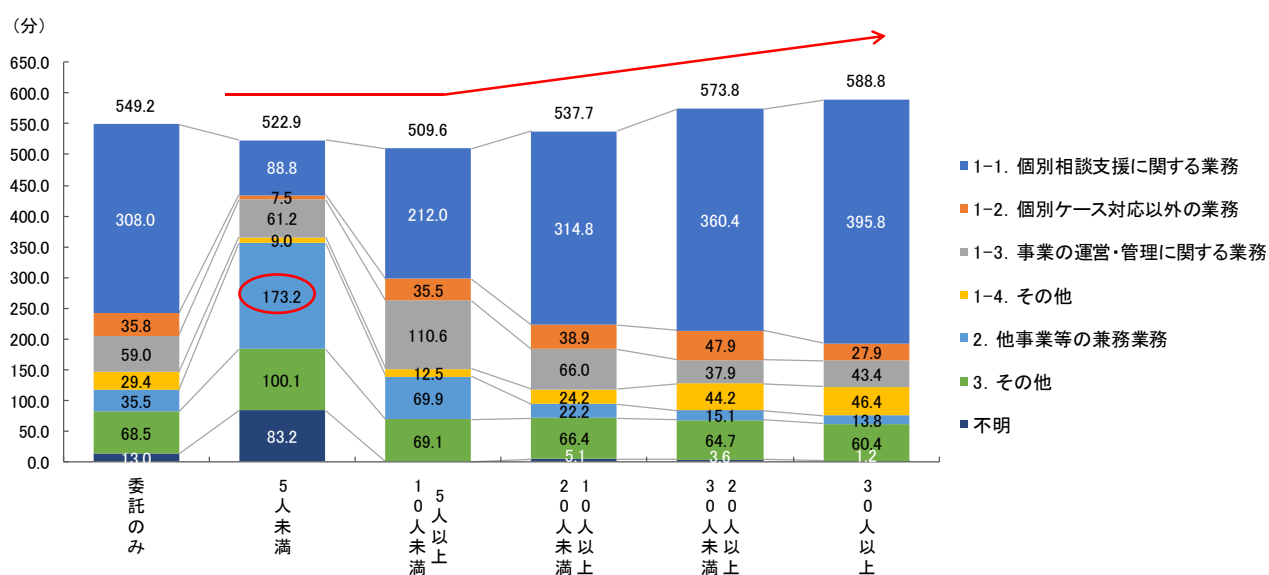
※上記「1-1」「1-2」「1-3」に伴う移動の時間および移動準備（荷物を結める・地図確認等）の時間

⑤調査期間に関わったケース数別にみた 1 日あたり平均業務時間【6. 委託のみ】

担当業務分類が「6. 委託のみ」について調査期間に関わったケース数別の 1 日あたり平均業務時間をみると、

ケース数が多くなるにつれ、「1-1. 個別相談支援に関する業務」の時間は長くなる傾向にあり、ケース数が 10 人以上の場合、合計の平均業務時間も長くなっていった。また、ケース数が「5 人未満」では「2. 他事業等の兼務業務」が 173.2 分と長くなっていった。

図表 V-4-26 各業務（大分類）にかかる 1 日あたり平均業務時間（調査期間に関わったケース数別）
【6. 委託のみ】



また、各業務（小・中分類）にかかる 1 日あたり平均業務時間を調査期間に関わったケース数別にみると、「利用者（本人・家族）への訪問」にかかる時間はケース数が多くなるにすれ長くなっており、「30 人以上」では 48.4 分であった。また、「支援記録等の記入」にかかる時間も「5 人以上」「10 人以上 20 人未満」では約 1 時間を占め、20 人以上では 70 分以上となっていた。

さらにケース数が 10 人以上では「1-1. 個別相談支援に関する業務」のうち「電話」にかかる時間が長くなっており、特に「30 人以上」では、「利用者（本人・家族）との電話」が 59.1 分、「その他の電話（関係機関等）」が 49.3 分となっていた。

図表 V-4-27 各業務（小・中分類）にかかる1日あたり平均業務時間（調査期間に関わったケース数別）

【6. 委託のみ】

1. 相談支援業務

		5人未満 (n=11)	5人以上 10人未満 (n=10)	10人以上 20人未満 (n=55)	20人以上 30人未満 (n=30)	30人以上 (n=16)
		0 60 120 0	0 60 120 0	0 60 120 0	0 60 120 0	0 60 120 0
1-1. 個別相談支援に関する業務						
来所(面談)	利用者(本人・家族)との面談	6.6	24.9	27.5	22.1	27.5
	その他の面談(関係機関等)	3.5	0.4	5.3	7.6	7.3
電話	来所面談に係る準備	1.5	5.8	3.4	4.7	1.7
	利用者(本人・家族)との電話	11.1	12.8	34.3	36.5	59.1
メール・FAX・手紙等	その他の電話(関係機関等)	13.6	12.8	39.0	37.4	49.3
	利用者(本人・家族)との連絡	0.7	1.7	3.9	3.2	3.7
訪問	その他の連絡(関係機関等)	0.0	3.5	4.4	5.9	6.9
	利用者(本人・家族)への訪問	5.9	22.3	26.4	37.2	48.4
医療機関との連携や受診 援助に係る支援	利用者(本人・家族)の同行支援	0.0	4.6	9.2	14.1	12.9
	その他の訪問(関係機関等)	9.1	2.0	4.8	7.1	9.8
その他の支援	訪問による支援のための準備	0.5	7.0	4.1	7.8	5.4
	受診の援助	9.5	5.4	6.8	9.9	14.1
記録・入力等	入退院時の支援	0.0	0.0	0.1	2.5	0.3
	入院中の利用者(本人)との面会	1.1	0.0	0.8	4.2	3.0
その他の会議・打合せ等	各種手続きの支援	1.1	9.3	14.7	12.3	6.1
	緊急時の対応	0.0	4.2	1.4	0.8	4.7
サービス担当者会議	近隣住民の訴えへの対応	0.0	0.0	0.2	0.2	0.0
	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	1.5	7.4	23.1	13.5	20.9
その他の会議・打合せ等	サービス等利用計画(案)作成・記録・入力	0.4	0.0	5.1	2.2	0.0
	サービス等利用計画の作成・記録・入力	0.0	0.0	3.4	0.9	6.0
その他の会議・打合せ等	地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域移行支援計画(地域定着支援台帳)の作成・記録・入力	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他の会議・打合せ等	支援記録等の記入	4.2	60.2	58.8	74.1	76.6
	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	1.7	2.0	4.0	0.8	0.0
その他の会議・打合せ等	サービス担当者会議の準備・事後処理	0.9	0.7	2.4	5.4	0.3
	サービス担当者会議の開催	0.0	0.0	0.9	3.7	0.8
その他の会議・打合せ等	サービス担当者会議への出席	3.2	0.0	2.2	5.6	8.4
	事業所内の報告・連絡・相談・検討	7.1	18.3	20.1	25.8	15.6
その他の会議・打合せ等	事業所外の関係機関等との会議	4.6	2.2	5.9	14.5	7.1
	請求に係る事務処理	0.8	4.5	2.5	0.5	0.0

1-2. 個別ケース対応以外の業務

(自立支援)協議会	自立支援協議会の準備・事後処理 自立支援協議会の開催	4.7	5.5	12.3	10.8	5.7
	自立支援協議会への出席	0.0	0.0	2.7	1.9	4.5
研修・勉強会	研修・勉強会に向けた準備・事後処理 研修・勉強会の開催	0.4	4.0	9.6	11.4	4.2
	研修・勉強会への出席	0.0	16.4	2.7	4.9	2.3
専門的な指導・助言	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備 カンファレンス、スーパービジョン等の開催 その他の専門的な指導・助言	0.0	4.3	2.2	7.1	1.7
	公的な関係機関等との連携・会議等 入所施設や精神科病院の状況把握 当事者活動の推進、地域住民等との関係構築	1.4	0.9	4.1	5.1	7.8
普及啓発・広報活動	余暇活動の支援	0.0	1.4	2.4	0.0	0.0
	地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発 地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発 巡回・出張相談会等	0.0	0.0	0.1	0.4	1.8
その他の会議・打合せ等	会議・打合せ等への出席	1.1	3.0	2.8	6.2	0.0

1-3. 事業の運営・管理に関する業務

事務作業	50.6	104.1	45.8	21.9	24.3
運営に関する打合せ等	6.4	6.5	17.7	12.9	17.1
研修・勉強会出席	4.2	0.0	2.4	3.1	2.0

1-4. その他

その他	移動・待機時間※	9.0	12.5	24.2	44.2	46.4
-----	----------	-----	------	------	------	------

2. 他事業等の兼務業務

自立生活援助事業の業務	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0
認定調査の委託業務	22.6	15.0	15.1	6.9	9.2
その他の兼務業務(自法人内他事業)	144.0	47.4	0.3	3.0	1.9
移動	6.5	7.5	6.2	5.2	2.8

3. その他

移動	1.8	15.4	11.5	15.5	7.0
食事・休憩・休眠	46.7	48.1	47.5	45.5	49.7
その他	51.5	5.6	7.5	3.6	3.7

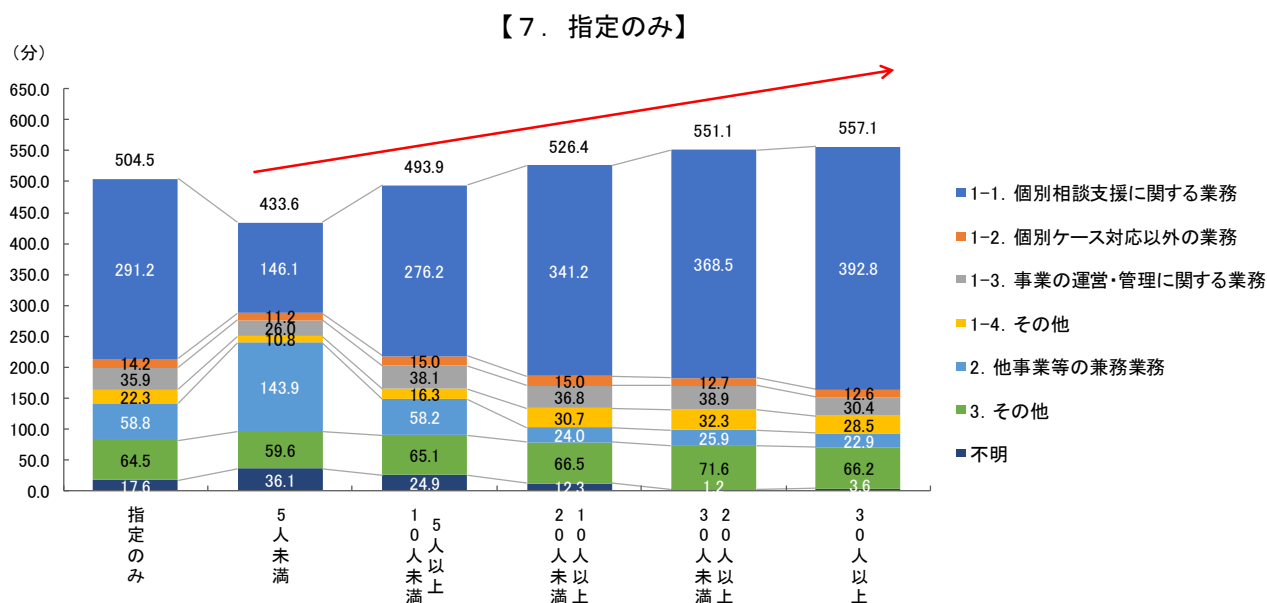
合計時間(分)	522.9	509.6	537.7	573.8	588.8
---------	-------	-------	-------	-------	-------

※上記「1-1」「1-2」「1-3」に伴う移動の時間および移動準備(荷物を詰める・地図確認等)の時間

⑥調査期間に関わったケース数別にみた 1 日あたり平均業務時間【7. 指定のみ】

担当業務分類が「7. 指定のみ」について調査期間に関わったケース数別の 1 日あたり平均業務時間をみると、ケース数が多くなるにつれて「1-1. 個別相談支援に関する業務」の時間は長くなり、合計の平均業務時間も長くなっていった。

図表 V-4-28 各業務（大分類）にかかる 1 日あたり平均業務時間（調査期間に関わったケース数別）



また、各業務（小・中分類）にかかる 1 日あたり平均業務時間を調査期間に関わったケース数別にみると、人数が多くなるにつれて「支援記録等の記入」「モニタリング結果記録の作成・記入・入力」の時間が長くなっており、「30 人以上」ではそれぞれ 41.0 分、82.4 分であった。

さらにケース数が 10 人以上では「1-1. 個別相談支援に関する業務」のうち「電話」にかかる時間が長くなっており、特に「30 人以上」では、「利用者（本人・家族）との電話」が 27.0 分、「その他の電話（関係機関等）」が 38.1 分となっていた。

図表 V-4-29 各業務（小・中分類）にかかる1日あたり平均業務時間（調査期間に関わったケース数別）

【7. 指定のみ】

1. 相談支援業務

		5人未満 (n=142)	5人以上 10人未満 (n=172)	10人以上 20人未満 (n=246)	20人以上 30人未満 (n=79)	30人以上 (n=66)
		0 60 120	0 60 120	0 60 120	0 60 120	0 60 120
1-1. 個別相談支援に関する業務						
来所（面談）	利用者（本人・家族）との面談	9.7	18.5	21.2	19.4	17.0
	その他の面談（関係機関等）	1.3	2.5	2.2	2.5	2.1
	来所面談に係る準備	2.3	3.8	2.8	3.0	2.1
電話	利用者（本人・家族）との電話	7.2	12.5	20.6	26.6	27.0
	その他の電話（関係機関等）	8.6	16.8	22.3	35.5	38.1
メール・FAX・手紙等	利用者（本人・家族）との連絡	3.5	1.8	3.3	3.7	5.3
	その他の連絡（関係機関等）	2.4	2.7	4.0	2.8	5.8
訪問	利用者（本人・家族）への訪問	11.1	21.7	35.9	39.3	36.5
	利用者（本人・家族）の同行支援	0.9	3.7	3.4	4.8	4.0
	その他の訪問（関係機関等）	2.5	7.6	10.6	6.9	9.3
	訪問による支援のための準備	2.0	5.1	5.6	5.1	5.3
医療機関との連携や受診 援助に係る支援	受診の援助	1.9	4.4	6.1	4.1	3.9
	入退院時の支援	0.0	2.0	0.5	1.1	2.0
	入院中の利用者（本人）との面会	0.1	0.4	0.6	0.4	1.2
その他の支援	各種手続きの支援	2.3	2.0	3.3	6.9	3.4
	緊急時の対応	0.8	0.5	0.8	0.8	0.7
	近隣住民の訴えへの対応	0.3	0.1	0.3	0.1	0.4
記録・入力等	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	9.8	17.1	15.4	11.4	8.2
	サービス等利用計画（案）作成・記録・入力	16.9	30.7	39.3	37.1	35.2
	サービス等利用計画の作成・記録・入力	5.9	15.8	12.4	14.5	13.7
	地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.0	0.0	0.4	0.2	0.2
	地域移行支援計画（地域定着支援台帳）の作成・記録・入力	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0
	支援記録等の記入	13.8	26.4	28.6	32.9	41.0
	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	23.2	45.4	59.1	66.0	82.4
サービス担当者会議	サービス担当者会議の準備・事後処理	3.0	7.0	8.7	9.4	8.5
	サービス担当者会議の開催	2.9	6.8	8.4	10.8	13.7
	サービス担当者会議への出席	0.8	1.1	1.4	1.1	3.3
その他の会議・打合せ等	事業所内の報告・連絡・相談・検討	7.4	10.6	12.1	12.2	11.5
	事業所外の関係機関等との会議	1.3	2.2	2.8	2.8	2.1
その他	請求に係る事務処理	4.2	6.9	9.0	6.9	9.1

1-2. 個別ケース対応以外の業務

（自立支援）協議会	自立支援協議会の準備・事後処理 自立支援協議会の開催	0.5	1.0	1.0	1.5	0.0
	自立支援協議会への出席	0.8	0.8	0.7	1.7	0.0
研修・勉強会	研修・勉強会に向けた準備・事後処理 研修・勉強会の開催	2.1	5.3	3.3	2.6	3.0
	研修・勉強会への出席	3.3	2.0	4.7	2.2	4.6
専門的な指導・助言	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備 カンファレンス、スーパービジョン等の開催準備 その他の専門的な指導・助言	1.3	1.7	1.3	0.9	2.5
社会資源との連携・開拓	公的な関係機関等との連携・会議等 入所施設や精神科病院の状況把握 当事者活動の推進、地域住民等との関係構築	1.4	1.7	1.8	1.9	1.4
	余暇活動の支援	0.3	0.3	0.1	0.0	0.1
普及啓発・広報活動	地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発 地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発 巡回・出張相談会等	0.0	0.8	0.4	0.0	0.0
その他の会議・打合せ等	会議・打合せ等への出席	1.4	1.5	1.6	1.8	1.0

1-3. 事業の運営・管理に関する業務

事務作業	14.3	25.3	23.1	26.9	19.3
運営に関する打合せ等	7.6	10.8	11.3	9.1	8.9
研修・勉強会出席	4.2	2.0	2.4	2.9	2.2

1-4. その他

その他	移動・待機時間※	10.8	16.3	30.7	32.3	28.5
-----	----------	------	------	------	------	------

2. 他事業等の兼務業務

自立生活援助事業の業務	2.0	0.6	0.3	3.4	0.2
認定調査の委託業務	0.8	0.4	0.6	2.6	0.9
その他の兼務業務（自法人内他事業）	135.7	52.2	21.0	16.5	18.7
移動	5.3	5.0	2.0	3.3	3.0

3. その他

移動	1.9	5.4	7.6	11.7	12.5
食事・休憩・休暇	36.6	45.7	50.3	53.0	46.5
その他	21.1	14.0	8.6	6.9	7.3

合計時間（分）	433.6	493.9	526.4	551.1	557.1
---------	-------	-------	-------	-------	-------

※上記「1-1」「1-2」「1-3」に伴う移動の時間および移動準備（荷物を結める・地図確認等）の時間

（４）相談支援体制に影響を及ぼす地域特性

①地域特性による分類

相談支援体制に影響を及ぼす要因として地域特性が考えられる。そこで、相談支援事業所が所在する自治体の地域特性による違いについても分析を行った。

地域特性としては、「障害者相談支援事業の実施状況等調査（R2.4.1）（厚生労働省）」データを参考に、基幹相談支援センターの設置数と相談支援事業所の設置数から、自治体における地域資源の状況をタイプ別に分類した。

図表 V-4-30 基幹相談支援センターと相談支援事業所の設置数による分類
(回答のあった事業所数)

		自治体における相談支援事業所数の設置数					合計
		0カ所	1カ所	2～4カ所	5～9カ所	10カ所以上	
自治体における基幹相談支援センターの設置数	0カ所	① 7 1.2%	63 10.9%	187 32.4%	162 28.0%	159 27.5%	578 100.0%
	1カ所	1 0.1%	② 25 3.3%	113 14.9%	192 25.4%	③ 425 56.2%	756 100.0%
	2カ所以上	0 0.0%	0 0.0%	2 1.3%	6 3.8%	④ 152 95.0%	160 100.0%
合計		8 0.5%	88 5.9%	302 20.2%	360 24.1%	736 49.3%	1494 100.0%

- ① 基幹相談支援センターが0カ所の自治体にある事業所
- ② 基幹相談支援センターが1カ所、相談支援事業所が1～9カ所の自治体にある事業所
- ③ 基幹相談支援センターが1カ所、相談支援事業所が10カ所以上の自治体にある事業所
- ④ 基幹相談支援センターが2カ所以上、相談支援事業所が10カ所以上の自治体にある事業所

図表 V-4-31 基幹相談支援センターと相談支援事業所の設置数による分類
(回答のあった相談支援専門員数)

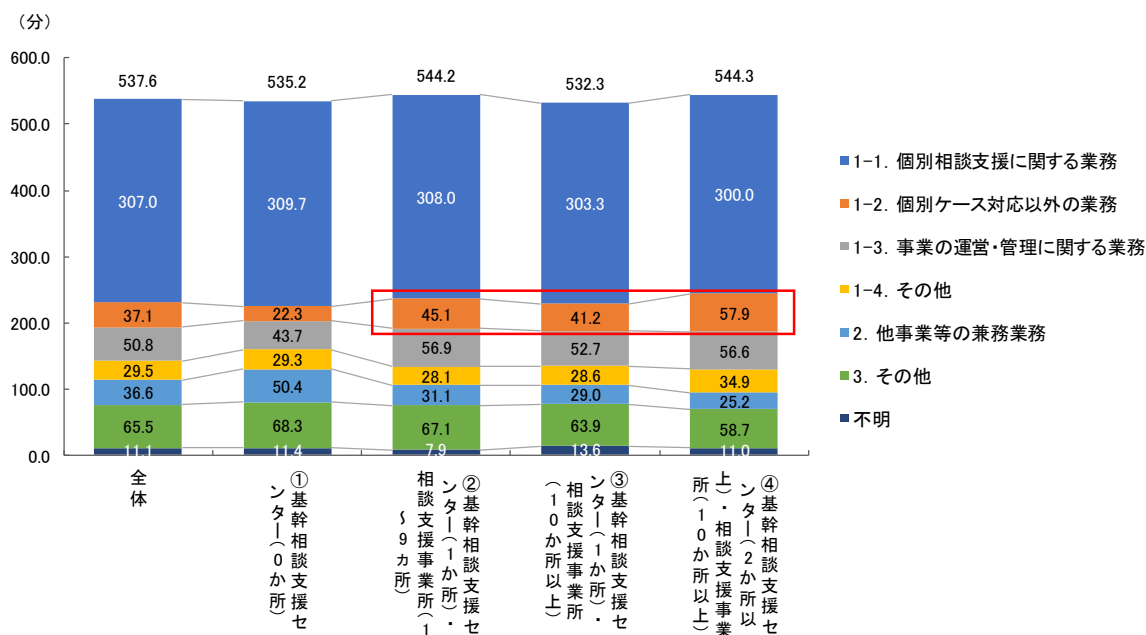
		相談支援事業所数の設置数					合計
		0カ所	1カ所	2～4カ所	5～9カ所	10カ所以上	
基幹相談支援センターの設置数	0カ所	① 8 0.8%	107 10.8%	317 32.1%	274 27.7%	283 28.6%	989 100.0%
	1カ所	2 0.1%	② 50 3.6%	205 14.8%	377 27.3%	③ 747 54.1%	1381 100.0%
	2カ所以上	0 0.0%	0 0.0%	6 1.7%	14 4.0%	④ 326 94.2%	346 100.0%
合計		10 0.4%	157 5.8%	528 19.4%	665 24.5%	1356 49.9%	2716 100.0%

- ① 基幹相談支援センターが0カ所の自治体にある事業所
- ② 基幹相談支援センターが1カ所、相談支援事業所が1～9カ所の自治体にある事業所
- ③ 基幹相談支援センターが1カ所、相談支援事業所が10カ所以上の自治体にある事業所
- ④ 基幹相談支援センターが2カ所以上、相談支援事業所が10カ所以上の自治体にある事業所

②地域特性による比較

図表V-4-32の基幹相談支援センターと相談支援事業所の設置数による分類①～④ごとに1日あたり平均業務時間をみると、①は他と比べて「1-2. 個別ケース対応以外の業務」にかかる時間が短い、④はやや長くなっていた。

図表V-4-32 各業務（大分類）にかかる1日あたり平均業務時間（地域特性別）



また、各業務（小・中分類）にかかる1日あたり平均業務時間を地域特性別にみると、②～④の基幹相談支援センターが1カ所以上ある場合では「1-2. 個別ケース対応以外の業務」のうち、「（自立支援）協議会」や「研修・勉強会」や「専門的な指導・助言」などにかかる時間がみられるが、基幹相談支援センターが未設置の①の場合は「1-2. 個別ケース対応以外の業務」はあまり実施されていない。

図表V-4-33 各業務（小・中分類）にかかる1日あたり平均業務時間（地域特性別）

1. 相談支援業務

		①基幹相談支援センター(0か所) (n=989)	②基幹相談支援センター(1か所)・相談支援事業所(10か所以上) (n=632)	③基幹相談支援センター(1か所)・相談支援事業所(10か所以上) (n=747)	④基幹相談支援センター(2か所以上)・相談支援事業所(10か所以上) (n=326)
1-1. 個別相談支援に関する業務		0 30 60 0	0 30 60 0	0 30 60 0	0 30 60 0
来所(面談)	利用者(本人・家族)との面談	16.1	17.0	17.4	19.8
	その他の面談(関係機関等)	2.6	3.6	3.2	3.3
電話	来所面談に係る準備	2.8	2.4	2.8	2.2
	利用者(本人・家族)との電話	20.0	22.9	24.7	30.3
メール・FAX・手紙等	その他の電話(関係機関等)	25.4	28.0	30.5	34.2
	利用者(本人・家族)との連絡	2.7	2.6	4.0	2.5
訪問	その他の連絡(関係機関等)	3.6	3.4	4.1	4.3
	利用者(本人・家族)への訪問	31.8	30.1	30.4	29.9
医療機関との連携や受診援助に係る支援	利用者(本人・家族)の同行支援	5.8	6.5	6.7	8.3
	その他の訪問(関係機関等)	9.2	9.8	7.2	6.5
その他の支援	訪問による支援のための準備	5.9	4.0	5.3	5.6
	受診の援助	6.0	6.1	5.3	6.2
記録・入力等	入退院時の支援	1.0	1.0	1.0	1.0
	入院中の利用者(本人)との面会	0.8	1.0	0.8	1.2
サービス担当者会議	各種手続きの支援	4.5	4.5	5.5	4.6
	緊急時の対応	1.4	2.1	1.0	1.4
その他の会議・打合せ等	近隣住民の訴えへの対応	0.1	0.2	0.2	0.2
	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	11.9	11.5	13.4	12.9
その他	サービス等利用計画(案)作成・記録・入力	25.5	20.3	20.6	13.8
	サービス等利用計画の作成・記録・入力	11.3	12.4	7.7	4.8
その他の会議・打合せ等	地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.1	0.2	0.1	0.1
	地域移行支援計画(地域定着支援台帳)の作成・記録・入力	0.0	0.1	0.0	0.0
その他の会議・打合せ等	支援記録等の記入	36.7	40.6	43.2	45.5
	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	42.8	34.0	28.8	19.7
その他の会議・打合せ等	サービス担当者会議の準備・事後処理	6.0	6.9	5.0	5.2
	サービス担当者会議の開催	8.1	7.5	5.5	5.0
その他の会議・打合せ等	サービス担当者会議への出席	2.6	2.7	2.4	1.8
	事業所内の報告・連絡・相談・検討	14.2	16.1	16.8	21.4
その他	事業所外の関係機関等との会議	3.8	5.1	3.8	4.6
	請求に係る事務処理	7.1	5.5	6.1	3.8

1-2. 個別ケース対応以外の業務

(自立支援)協議会	自立支援協議会の準備・事後処理	3.6	13.9	10.7	17.9
	自立支援協議会の開催	1.8	2.2	2.1	3.1
研修・勉強会	自立支援協議会への出席	1.8	2.2	2.1	3.1
	研修・勉強会に向けた準備・事後処理	5.6	8.2	8.6	14.3
専門的な指導・助言	研修・勉強会の開催	2.6	5.3	4.6	6.1
	研修・勉強会への出席	2.6	5.3	4.6	6.1
社会資源との連携・開拓	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備	2.3	5.1	5.5	5.1
	カンファレンス、スーパービジョン等の開催	3.0	5.9	4.9	5.8
普及啓発・広報活動	その他の専門的な指導・助言	0.5	0.3	0.5	0.2
	公的な関係機関等との連携・会議等	0.6	0.9	0.6	0.8
その他の会議・打合せ等	入所施設や精神科病院の状況把握	0.5	0.3	0.5	0.2
	当事者活動の推進、地域住民等との関係構築	0.6	0.9	0.6	0.8
その他の会議・打合せ等	地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発	0.6	0.9	0.6	0.8
	地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発	0.6	0.9	0.6	0.8
その他の会議・打合せ等	巡回・出張相談等	0.6	0.9	0.6	0.8
	会議・打合せ等への出席	2.3	3.2	3.6	4.5

1-3. 事業の運営・管理に関する業務

事務作業	29.2	37.9	34.4	35.9
運営に関する打合せ等	11.0	13.5	14.0	15.5
研修・勉強会出席	3.5	5.4	4.3	5.2

1-4. その他

その他	移動・待機時間※	29.3	28.1	28.6	34.9
-----	----------	------	------	------	------

2. 他事業等の兼務業務

自立生活援助事業の業務	0.5	0.5	1.6	1.4
認定調査の委託業務	5.1	3.4	5.3	7.1
その他の兼務業務(自法人内他事業)	40.7	23.5	18.2	12.1
移動	4.1	3.8	3.9	4.7

3. その他

移動	8.5	6.9	8.2	7.9
食事・休憩・休暇	48.1	51.3	46.4	45.1
その他	11.7	9.0	9.3	5.7

合計時間(分)	535.2	544.2	532.3	544.3
---------	-------	-------	-------	-------

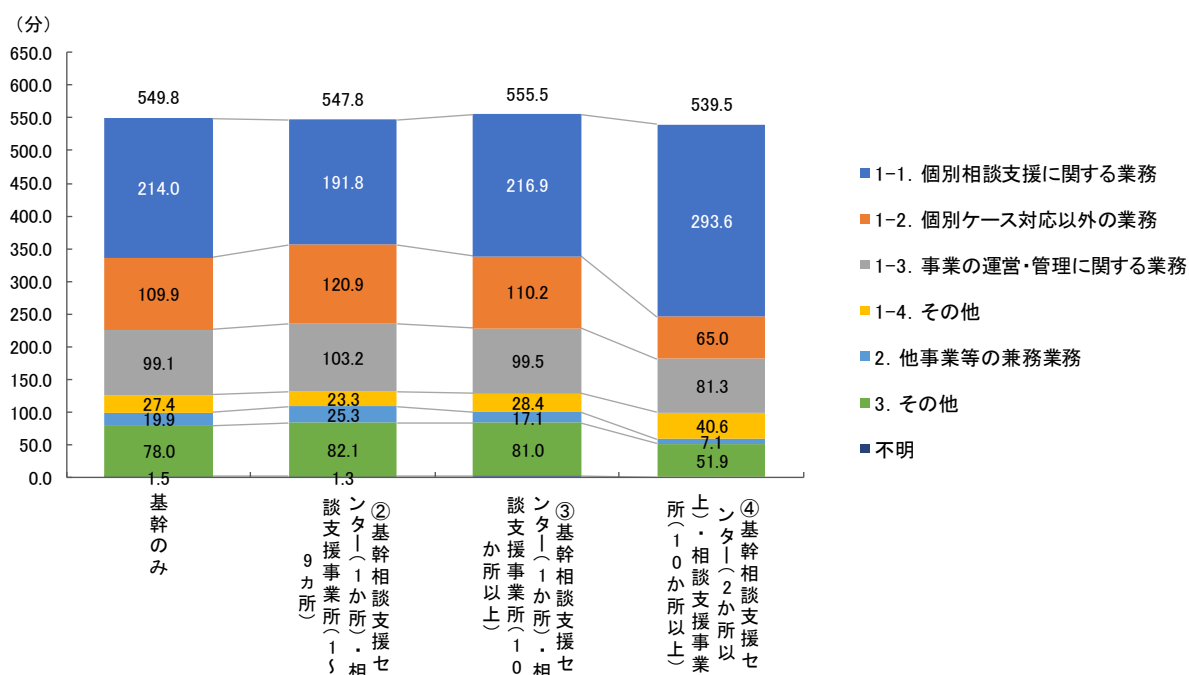
※上記「1-1」「1-2」「1-3」に伴う移動の時間および移動準備(荷物を詰める・地図確認等)の時間

③地域特性による比較【4. 基幹のみ】

基幹相談支援センターと相談支援事業所の設置数による分類②～④について、事業所が実施している業務が「4. 基幹のみ」の場合の1日あたり平均業務時間をみると、基幹相談支援センターが1ヵ所のみ②と③では「1-2. 個別ケース対応以外の業務」にかかる時間が長くなっており、それぞれ120.9分、110.2分となっていた。一方、基幹相談支援センターが2ヵ所以上ある④では、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」にかかる時間が②と③よりも短くなっており、「1-1. 個別相談支援に関する業務」が長くなっていった。

②と③では、基幹相談支援センターが1ヵ所のみであるため、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」などの基幹相談支援センターとして担当する業務にかかる時間が長くなっているが、④は自治体内に複数の基幹相談支援センターがあることにより、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」を各センターで分担して行っていることも考えられる。

図表V-4-34 各業務（大分類）にかかる1日あたり平均業務時間（地域特性別）【基幹のみ】



また、各業務（小・中分類）にかかる1日あたり平均業務時間を地域特性別にみると、②と③は「1-2. 個別ケース対応以外の業務」のうち「（自立支援）協議会」にかかる時間が長くなっていた。一方、④では「1-1. 個別相談支援に関する業務」のうち「電話」や「訪問」、「記録・入力」「その他の会議・打合せ等」にかかる時間が長くなっていた。

図表V-4-35 各業務（小・中分類）にかかる1日あたり平均業務時間（地域特異別）【基幹のみ】

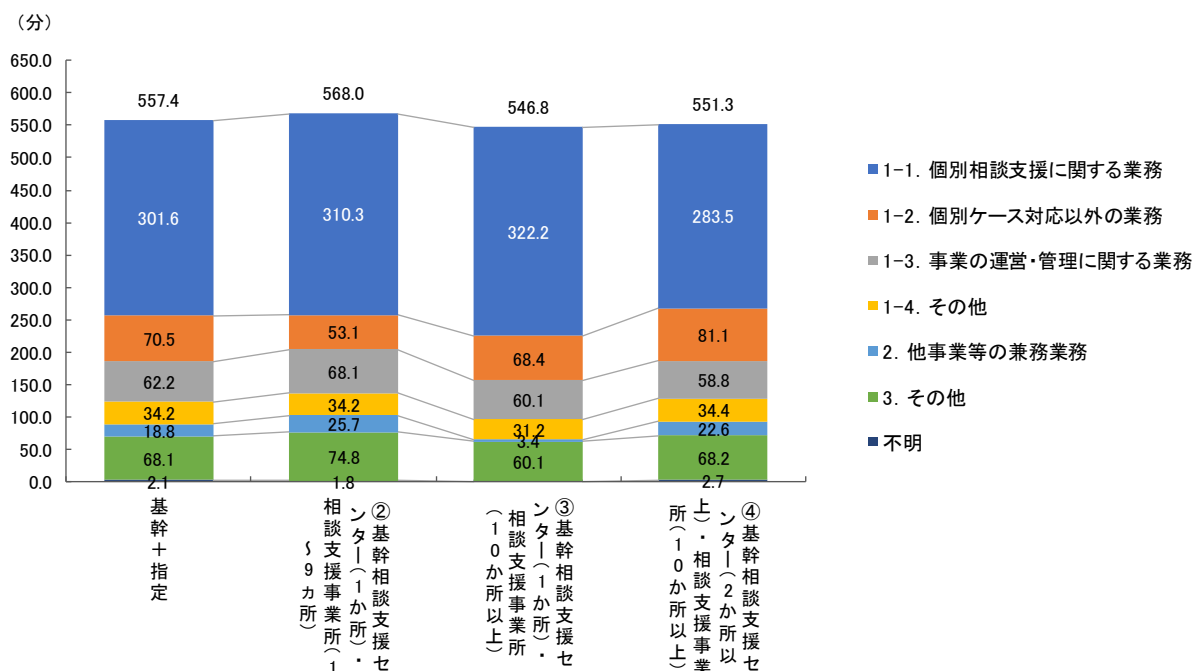
1. 相談支援業務				
	基幹のみ (n=131)	②基幹相談支援センター(1か所)・相談支援事業所(1~9か所) (n=64)	③基幹相談支援センター(1か所)・相談支援事業所(10か所以上) (n=51)	④基幹相談支援センター(2か所以上)・相談支援事業所(10か所以上) (n=16)
	0 25 50 75	0 25 50 75	0 25 50 75	0 25 50 75
1-1. 個別相談支援に関する業務				
来所(面談)	利用者(本人・家族)との面談	14.9	14.1	16.0
	その他の面談(関係機関等)	6.4	7.8	3.7
電話	来所面談に係る準備	3.0	3.0	2.5
	利用者(本人・家族)との電話	15.9	12.7	18.0
メール・FAX・手紙等	その他の電話(関係機関等)	27.1	22.1	30.6
	利用者(本人・家族)との連絡	1.7	0.7	2.8
訪問	その他の連絡(関係機関等)	3.1	3.7	3.0
	利用者(本人・家族)への訪問	18.1	15.0	17.8
医療機関との連携や受診援助に係る支援	利用者(本人・家族)の同行支援	6.5	5.3	2.8
	その他の訪問(関係機関等)	5.8	5.8	6.4
その他の支援	訪問による支援のための準備	4.2	3.8	2.8
	受診の援助	2.8	3.5	1.3
記録・入力等	入退院時の支援	0.7	0.4	0.7
	入院中の利用者(本人)との面会	0.9	0.9	1.2
サービス担当者会議	各種手続きの支援	7.1	6.5	7.7
	緊急時の対応	1.0	0.5	0.8
その他の会議・打合せ等	近隣住民の訴えへの対応	0.1	0.3	0.0
	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	12.5	11.7	13.9
その他	サービス等利用計画(案)作成・記録・入力	0.6	0.0	1.7
	サービス等利用計画の作成・記録・入力	0.0	0.0	0.0
その他	地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.0	0.0	0.0
	地域移行支援計画(地域定着支援台帳)の作成・記録・入力	0.0	0.0	0.0
その他	支援記録等の記入	42.1	38.8	41.6
	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	7.6	8.1	9.3
その他	サービス担当者会議の準備・事後処理	2.6	2.9	1.4
	サービス担当者会議の開催	1.9	1.6	1.9
その他	サービス担当者会議への出席	2.6	3.2	2.6
	事業所内の報告・連絡・相談・検討	16.8	12.8	15.2
その他	事業所外の関係機関等との会議	8.0	6.7	11.5
	請求に係る事務処理	0.0	0.0	0.0
1-2. 個別ケース対応以外の業務				
(自立支援)協議会	自立支援協議会の準備・事後処理	35.4	39.4	37.4
	自立支援協議会の開催			
研修・勉強会	自立支援協議会への出席	3.2	1.3	4.4
	研修・勉強会に向けた準備・事後処理	24.5	25.7	26.0
専門的な指導・助言	研修・勉強会の開催			
	研修・勉強会への出席	10.7	17.1	5.0
社会資源との連携・開拓	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備	15.8	16.5	19.2
	カンファレンス、スーパービジョン等の開催			
普及啓発・広報活動	その他の専門的な指導・助言			
	公的な関係機関等との連携・会議等	11.7	13.7	8.7
その他の会議・打合せ等	入所施設や精神科病院の状況把握			
	当事者活動の推進、地域住民等との関係構築			
その他	余暇活動の支援	0.0	0.0	0.0
	地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発	1.8	2.4	1.0
その他	地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発			
	巡回・出張相談等			
その他	会議・打合せ等への出席	6.8	4.8	8.6
1-3. 事業の運営・管理に関する業務				
事務作業	72.2	77.5	69.6	59.7
運営に関する打合せ等	18.1	15.7	21.8	16.3
研修・勉強会出席	8.7	10.0	8.1	5.3
1-4. その他				
その他	移動・待機時間※	27.4	23.3	28.4
2. 他事業等の兼務業務				
自立生活援助事業の業務	0.0	0.0	0.0	0.0
認定調査の委託業務	5.1	6.6	3.8	2.8
その他の兼務業務(自法人内他事業)	11.9	15.3	10.9	1.5
移動	3.0	3.4	2.5	2.8
3. その他				
移動	3.8	3.1	5.7	0.2
食事・休憩・休暇	57.8	59.6	58.9	47.0
その他	16.4	19.4	16.4	4.8
合計時間(分)				
	549.8	547.8	555.5	539.5

※上記「1-1」「1-2」「1-3」に伴う移動の時間および移動準備(荷物を詰める・地図確認等)の時間

④地域特性による比較【3. 基幹＋指定】

基幹相談支援センターと相談支援事業所の設置数による分類②～④について、事業所が実施している業務が「3. 基幹＋指定」の場合の1日あたり平均業務時間をみると、基幹相談支援センターが1ヵ所のみ②では「1-2. 個別ケース対応以外の業務」にかかる時間が相対的に短くなっており、53.1分であった。一方、基幹相談支援センターが2ヵ所以上ある④では、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」にかかる時間が②と③よりも長くなっており、81.1分であった。

図表V-4-36 各業務（大分類）にかかる1日あたり平均業務時間（地域特性別）【基幹＋指定】



また、各業務（小・中分類）にかかる1日あたり平均業務時間を地域特性別にみると、基幹相談支援センターが2ヵ所以上あり相談支援事業所が10ヵ所以上ある④では「1-2. 個別ケース対応以外の業務」のうち「（自立支援）協議会」や「研修・勉強会」にかかる時間が長くなっていた。

さらに、「1-1. 個別相談支援に関する業務」にかかる時間について「A. 基幹相談支援センター」「B. 委託相談」「C. 特定相談・障害児」「D. 一般相談」のいずれの業務として関わっていたのかをみたのが図表V-4-38である。

基幹相談支援センターが1ヵ所のみ②③の場合は、「C. 特定相談・障害児」の業務として個別相談支援を行っていた割合がいずれも半数を占めているが、基幹相談支援センターが2ヵ所以上あり相談支援事業所が10ヵ所以上ある④では「A. 基幹相談支援センター」として個別相談支援を行っていた割合が高く、63.0%となっていた。

図表 V-4-37 各業務（小・中分類）にかかる 1 日あたり平均業務時間（地域特性別）【基幹＋指定】

1. 相談支援業務

		基幹＋指定 (n=107)	②基幹相談支援センター(1 か所)・相談支援事業所(1 ～9か所) (n=33)	③基幹相談支援センター(1 か所)・相談支援事業所 (10か所以上) (n=24)	④基幹相談支援センター(2 か所以上)・相談支援事業 所(10か所以上) (n=48)
1-1. 個別相談支援に関する業務		0 30 60	0 30 60	0 30 60	0 30 60
来所(面談)	利用者(本人・家族)との面談	16.2	19.9	13.5	15.4
	その他の面談(関係機関等)	2.7	3.9	0.9	2.9
	来所面談に係る準備	2.5	2.9	2.8	1.7
電話	利用者(本人・家族)との電話	25.1	21.7	22.0	29.5
	その他の電話(関係機関等)	32.4	30.2	37.9	30.6
メール・FAX・手紙等					
訪問	利用者(本人・家族)との連絡	2.1	1.7	1.8	2.5
	その他の連絡(関係機関等)	4.1	3.2	5.9	3.7
	利用者(本人・家族)への訪問	28.0	27.0	36.0	23.9
	利用者(本人・家族)の同行支援	7.0	5.2	3.7	8.7
	その他の訪問(関係機関等)	7.8	8.1	8.0	7.6
医療機関との連携や受診 援助に係る支援	訪問による支援のための準備	4.6	5.2	3.6	4.6
	受診の援助	8.1	13.9	5.2	5.9
	入退院時の支援	1.6	1.8	0.3	2.2
	入院中の利用者(本人)との面会	1.1	1.3	0.0	1.6
その他の支援	各種手続きの支援	5.9	5.4	5.0	6.3
	緊急時の対応	1.2	1.4	0.5	1.6
	近隣住民の訴えへの対応	0.2	0.4	0.3	0.1
記録・入力等	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	11.5	10.4	16.4	10.2
	サービス等利用計画(案)作成・記録・入力	14.0	15.6	13.5	13.5
	サービス等利用計画の作成・記録・入力	6.4	8.2	8.5	3.6
	地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域移行支援計画(地域定着支援台帳)の作成・記録・入力	0.0	0.0	0.0	0.0
	支援記録等の記入	50.4	52.9	50.5	48.6
	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	24.7	30.1	34.9	17.0
サービス担当者会議	サービス担当者会議の準備・事後処理	5.0	2.8	7.4	5.1
	サービス担当者会議の開催	3.6	4.9	2.5	1.7
	サービス担当者会議への出席	3.1	3.6	3.1	2.6
その他の会議・打合せ等	事業所内の報告・連絡・相談・検討	20.2	13.5	25.1	22.6
	事業所外の関係機関等との会議	7.2	12.5	5.9	4.4
その他	請求に係る事務処理	4.7	2.5	6.8	5.2

1-2. 個別ケース対応以外の業務

(自立支援)協議会	自立支援協議会の準備・事後処理 自立支援協議会の開催	23.8	9.2	21.2	33.3
	自立支援協議会への出席	1.5	0.0	0.8	3.1
研修・勉強会	研修・勉強会に向けた準備・事後処理 研修・勉強会の開催	15.8	12.5	6.0	23.2
	研修・勉強会への出席	8.0	9.8	19.1	1.6
専門的な指導・助言	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備 カンファレンス、スーパービジョン等の開催 その他の専門的な指導・助言	8.4	7.1	6.9	9.3
社会資源との連携・開拓	公的な関係機関等との連携・会議等 入所施設や精神科病院の状況把握 当事者活動の推進、地域住民等との関係構築	8.2	9.5	9.1	6.3
	余暇活動の支援	0.0	0.0	0.0	0.0
普及啓発・広報活動	地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発 地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発 巡回・出張相談会等	0.4	0.2	0.0	0.8
その他の会議・打合せ等	会議・打合せ等への出席	4.3	5.0	5.4	3.5

1-3. 事業の運営・管理に関する業務

事務作業	42.2	43.6	46.6	40.7
運営に関する打合せ等	15.4	13.8	13.5	17.8
研修・勉強会出席	4.5	10.6	0.0	0.3

1-4. その他

その他	移動・待機時間※	34.2	34.2	31.2	34.4
-----	----------	------	------	------	------

2. 他事業等の兼務業務

自立生活援助事業の業務	0.1	0.4	0.0	0.0
認定調査の委託業務	6.9	9.1	1.0	8.7
その他の兼務業務(自法人内他事業)	8.3	13.2	0.6	9.0
移動	3.5	3.0	1.8	4.9

3. その他

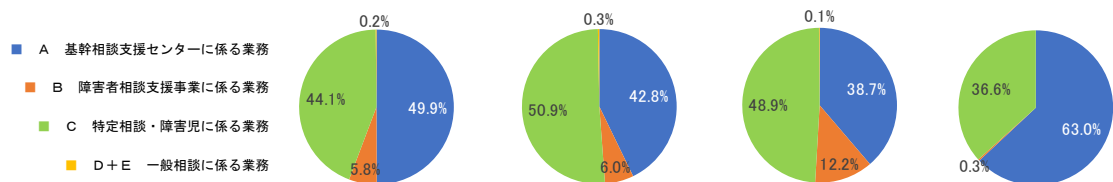
移動	7.5	5.5	7.1	9.4
食事・休憩・休暇	51.1	55.4	47.9	50.3
その他	9.5	13.8	5.1	8.5

合計時間(分)	557.4	568.0	546.8	551.3
---------	-------	-------	-------	-------

※上記「1-1」「1-2」「1-3」に伴う移動の時間および移動準備(荷物を詰める・地図確認等)の時間

図表V-4-38 「1-1. 個別相談支援に関する業務」にかかる1日あたり平均業務時間（業務別）
【基幹＋指定】

		A 基幹相談支援センターに係る業務				B 障害者相談支援事業に係る業務														
		C 特定相談・障害児に係る業務				D + E 一般相談に係る業務														
【事業所分類】 3 基幹＋指定		②基幹相談支援センター (1か所)・相談支援事業 所(1～9か所)				③基幹相談支援センター (1か所)・相談支援事業 所(10か所以上)				④基幹相談支援センター (2か所以上)・相談支援 事業所(10か所以上)										
		(107)				(33)				(24)				(48)						
		0 20 40 60 0 20 40 60 0 20 40 60 0 20 40 60																		
来所(面談)	利用者(本人・家族)との面談	9.7		16.2		12.0	7.0	19.9		5.4		13.5		10.6		15.4				
	その他の面談(関係機関等)		2.7				3.9				0.9			2.9						
	来所面談に係る準備		2.5				2.9				2.8			1.7						
電話	利用者(本人・家族)との電話	14.8	9.3	25.1		11.8	8.6	21.7		9.1	10.4	22.0		20.3	9.2	29.5				
	その他の電話(関係機関等)	15.9		14.4	32.4	14.1		15.1	30.2	13.9		18.3	37.9	18.7	12.0	30.6				
メール・FAX・手紙等	利用者(本人・家族)との連絡		2.1				1.7				1.7			2.5						
	その他の連絡(関係機関等)		4.1				3.2				5.9			3.7						
訪問	利用者(本人・家族)への訪問	10.4		15.4	28.0	10.6		13.1	27.0	7.1		24.7	36.0	11.6	12.3	23.9				
	利用者(本人・家族)の同行支援		7.0				5.2				3.7			8.7						
	その他の訪問(関係機関等)		7.8				8.1				8.0			7.6						
	訪問による支援のための準備		4.6				5.2				3.6			4.6						
医療機関との連携や受診援助に係る支援	受診の援助			8.1				13.9				5.2			5.9					
	入退院時の支援		1.6				1.8				0.3			2.2						
	入院中の利用者(本人)との面会		1.1				1.3				0.0			1.6						
その他の支援	各種手続きの支援			5.9				5.4				5.0			6.3					
	緊急時の対応		1.2				1.4				0.5			1.6						
	近隣住民の訴えへの対応		0.2				0.4				0.3			0.1						
記録・入力等	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力			11.5				10.4				12.5	16.4	6.8		10.2				
	サービス等利用計画(案)作成・記録・入力			14.0				15.6				13.5			13.5					
	サービス等利用計画の作成・記録・入力			6.4				8.2				8.5			3.6					
	地域移行支援計画の作成・記録・入力		0.0				0.0				0.0			0.0						
	地域移行支援計画(地域定着支援台帳)の作成・記録・入力		0.0				0.0				0.0			0.0						
	支援記録等の記入		30.9				30.3			18.9	52.9	26.0		10.5	14.0	50.5	34.6		14.0	48.6
	モニタリング結果記録の作成・記入・入力		21.6		24.7		28.2		30.1			29.1		34.9		14.1		17.0		
サービス担当者会議	サービス担当者会議の準備・事後処理		5.0				2.8				7.4			5.1						
	サービス担当者会議の開催		3.6				4.9				2.5			1.7						
	サービス担当者会議への出席		3.1				3.6				3.1			2.6						
その他の会議・打合せ等	事業所内の報告・連絡・相談・検討		15.9		20.2		9.4		13.5		17.3		25.1		20.3		22.6			
	事業所外の関係機関等との会議		7.2				12.5				5.9			4.4						
その他	請求に係る事務処理		4.7				2.5				6.8			5.2						
個別相談支援 合計		301.6				310.3				322.2				283.5						



担当ケース数(平均)	58.3件	58.7件	57.6件	57.2件
調査期間に関わったケース数(平均)	18.4件	17.3件	21.0件	17.1件

⑤自治体規模による比較

自治体の規模による違いについてみるため、回答のあった相談支援専門員のデータから、基幹相談支援センターが1カ所のみの自治体のうち、**①**相談支援事業所設置数が5カ所未満の比較的小規模な自治体に属するデータ（図表V-4-39の青点線：255件）と、**②**相談支援事業所数が10カ所以上でかつ人口が30万人以上の比較的大規模な自治体に属するデータ（図表V-4-39の③のうち人口30万人以上：328件）を抽出し、それぞれについて1日あたりの平均業務時間を分析した。

図表V-4-39 「基幹相談支援センターが1カ所で事業所設置数が5カ所未満の比較的小規模な自治体」、および「基幹相談支援センターが1カ所・事業所設置数が10カ所以上で人口30万人以上の自治体」の抽出

		相談支援事業所数の設置数					合計
		0カ所	1カ所	2～4カ所	5～9カ所	10カ所以上	
基幹相談支援センターの設置数	0カ所	① 8 0.8%	107 10.8%	317 32.1%	274 27.7%	283 28.6%	989 100.0%
	1カ所	2 0.1%	② 50 3.6%	205 14.8%	377 27.3%	③ 747 54.1%	1381 100.0%
	2カ所以上	0 0.0%	0 0.0%	6 1.7%	14 4.0%	④ 326 94.2%	346 100.0%
合計		10 0.4%	157 5.8%	528 19.4%	665 24.5%	1356 49.9%	2716 100.0%

①
②のうち、事業所設置数が5カ所未満の自治体にある事業所の相談支援専門員データ数(255)

	件数	%
1.基幹＋委託＋指定	99	38.8%
2.基幹＋委託	15	5.9%
3.基幹＋指定	18	7.1%
4.基幹のみ	35	13.7%
5.委託＋指定	52	20.4%
6.委託のみ	0	0.0%
7.指定のみ	36	14.1%
合計	255	100.0%

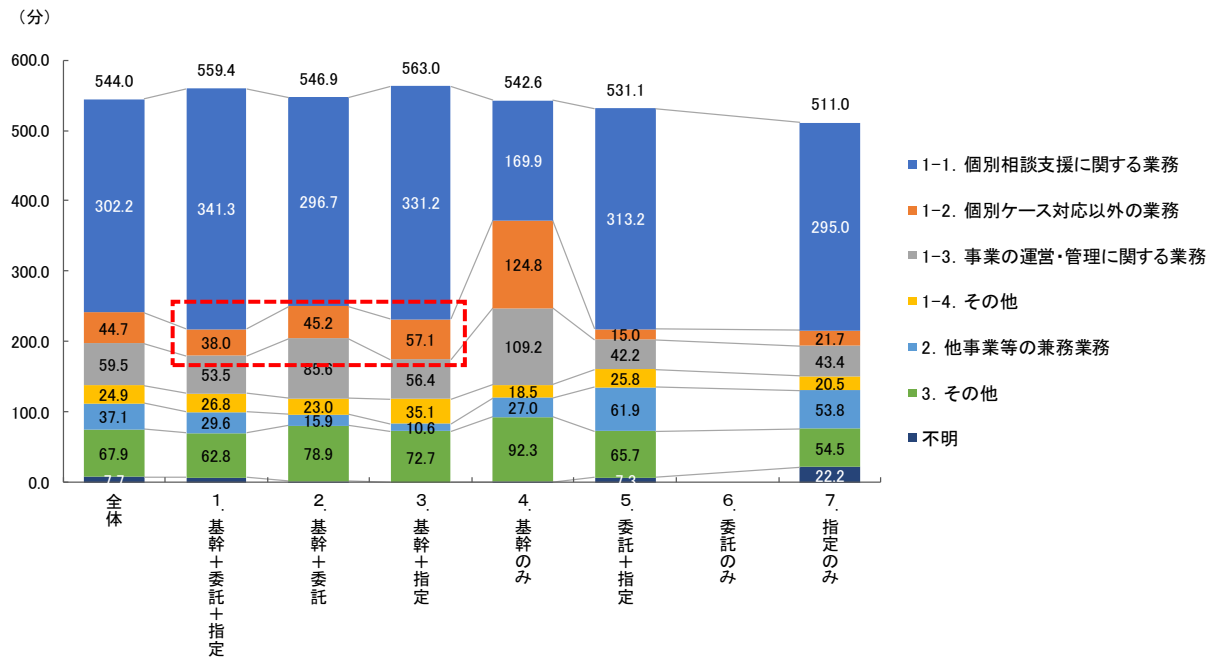
②
③のうち人口30万人以上の自治体にある事業所の相談支援専門員データ数(328)

	件数	%
1.基幹＋委託＋指定	29	8.8%
2.基幹＋委託	3	0.9%
3.基幹＋指定	7	2.1%
4.基幹のみ	15	4.6%
5.委託＋指定	134	40.9%
6.委託のみ	34	10.4%
7.指定のみ	106	32.3%
合計	328	100.0%

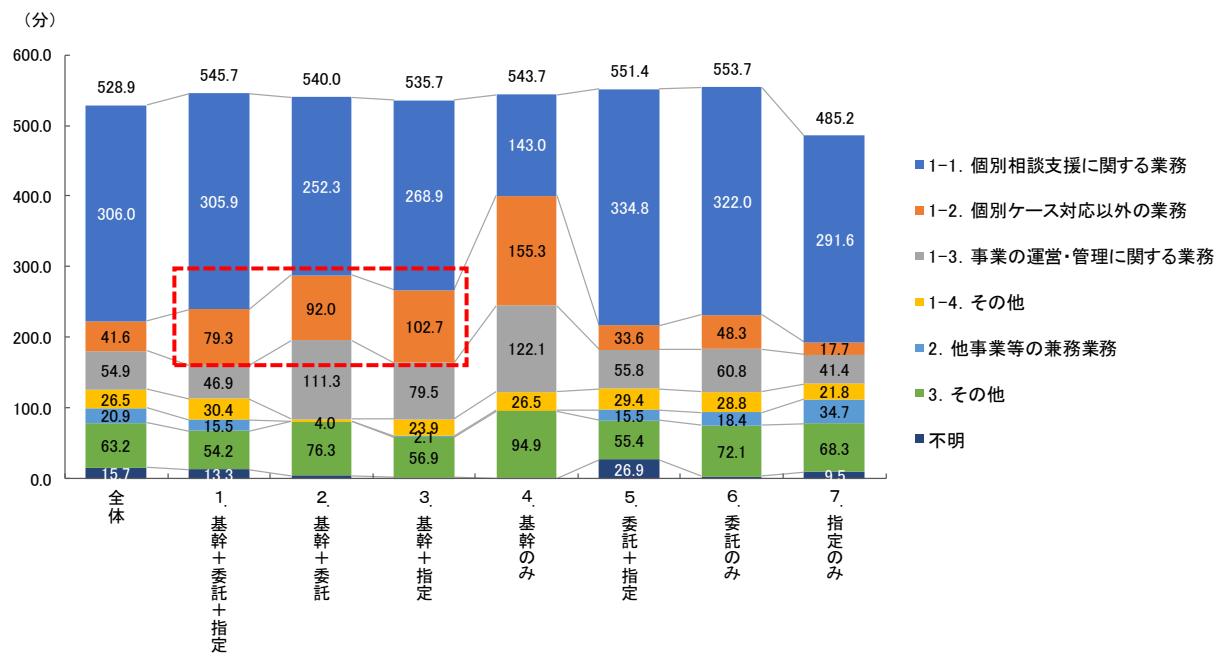
「**①**基幹相談支援センターが1カ所で事業所設置数が5カ所未満の比較的小規模な自治体」では、基幹相談支援センターの業務を担当している分類1～3については、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」にかかる時間が比較的小規模な自治体であった（図表V-4-40）。また、「1-1. 個別相談支援に関する業務」の時間が長くなっており、特に分類「2. 基幹＋委託」と「3. 基幹＋指定」では「支援記録等の記入」の時間が長くなっていった（図表V-4-42）。

一方、「**②**基幹相談支援センターが1カ所・事業所設置数が10カ所以上で人口30万人以上の自治体」では、基幹相談支援センターの業務を担当している分類1～3については、上記の小規模自治体と比べて「1-2. 個別ケース対応以外の業務」にかかる時間が長くなっており、基幹相談支援センターとしての業務に関わる時間が長いことがうかがえる（図表V-4-41）。また、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」の内訳をみると、「（自立支援）協議会」「研修・勉強会」「専門的な指導・助言」などにも時間をかけていたことが分かった（図表V-4-43）。

図表V-4-40 各業務（大分類）にかかる1日あたり平均業務時間（担当業務別）
【1】基幹相談支援センターが1カ所で事業所設置数が5カ所未満の自治体】



図表V-4-41 各業務（大分類）にかかる1日あたり平均業務時間（担当業務別）
【2】基幹相談支援センターが1カ所・事業所設置数が10カ所以上で人口30万人以上の自治体】



図表V-4-42 各業務（小・中分類）にかかる1日あたり平均業務時間（担当業務別）

【1】基幹相談支援センターが1ヵ所で事業所設置数が5ヵ所未満の自治体】

				基幹(1か所)・事業所(5か所未満)	事業所が実施している事業分類							
					1 基幹＋委託＋指定	2 基幹＋委託	3 基幹＋指定	4 基幹のみ	5 委託＋指定	6 委託のみ	7 指定のみ	
件数				(255)	(99)	(15)	(18)	(35)	(52)	(0)	(36)	
1. 相談支援業務	1－1. 個別相談支援に関する業務	来所(面談)	利用者(本人・家族)との面談	17.3	17.7	27.9	25.6	12.9	12.2		19.2	
			その他の面談(関係機関等)	3.8	4.2	3.6	4.3	4.8	2.2		4.0	
			来所面談に係る準備	2.4	2.4	3.3	4.3	3.1	1.4		1.7	
		電話	利用者(本人・家族)との電話	22.4	30.4	24.1	25.4	10.9	21.9		10.4	
			その他の電話(関係機関等)	28.8	35.2	32.6	28.9	18.4	28.4		20.0	
		メール・FAX・手紙等	利用者(本人・家族)との連絡	2.4	2.7	5.7	1.9	0.7	2.3		2.3	
			その他の連絡(関係機関等)	3.5	3.3	4.8	2.8	3.2	2.9		4.6	
		訪問	利用者(本人・家族)への訪問	29.1	33.5	15.5	32.8	13.5	34.0		28.6	
			利用者(本人・家族)の同行支援	5.3	5.7	9.8	5.4	3.5	5.9		3.4	
			その他の訪問(関係機関等)	10.8	11.0	5.2	7.4	6.3	13.9		14.0	
		医療機関との連携や受診援助に係る支援	訪問による支援のための準備	4.0	3.7	5.4	4.5	4.2	3.9		3.8	
			受診の援助	5.3	6.2	3.5	7.8	3.8	5.9		3.0	
			入退院時の支援	1.4	2.3	0.5	0.1	0.7	0.5		1.5	
		その他の支援	入院中の利用者(本人)との面会	1.1	1.2	1.3	1.7	0.6	0.5		2.1	
			各種手続きの支援	3.8	3.4	8.9	6.5	5.0	2.0		2.8	
			緊急時の対応	2.7	2.2	4.3	2.3	0.9	0.3		8.9	
			近隣住民の訴えへの対応	0.2	0.2	0.6	0.7	0.1	0.1		0.0	
			文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	13.1	18.6	7.1	11.2	11.9	8.3		9.5	
			サービス等利用計画(案)作成・記録・入力	19.4	22.4	0.7	18.1	0.0	33.4		18.5	
			サービス等利用計画の作成・記録・入力	10.5	14.6	0.5	6.5	0.0	9.6		16.7	
		記録・入力等	地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.1	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0		0.0	
			地域移行支援計画(地域定着支援台帳)の作成・記録・入力	0.1	0.2	0.0	0.0	0.0	0.3		0.0	
			支援記録等の記入	40.6	40.3	91.2	67.3	23.9	33.5		33.3	
	モニタリング結果記録の作成・記入・入力		34.6	37.0	1.5	24.4	14.4	52.8		40.4		
	サービス担当者会議の準備・事後処理		5.9	6.1	0.3	3.5	1.5	6.5		12.1		
	サービス担当者会議の開催		6.8	6.5	3.2	7.6	1.5	10.4		9.1		
	サービス担当者会議への出席		2.2	2.4	1.8	4.4	3.3	1.3		1.0		
	その他の会議・打合せ等	事業所内の報告・連絡・相談・検討	14.9	17.8	25.0	12.6	12.8	9.0		14.8		
		事業所外の関係機関等との会議	4.7	3.9	4.0	10.8	8.0	3.3		2.8		
	その他	請求に係る事務処理	5.0	6.1	4.3	2.5	0.0	6.4		6.8		
	1－1. 合計				302.2	341.3	296.7	331.2	169.9	313.2		295.0
	1－2. 個別ケース対応以外の業務	(自立支援)協議会	自立支援協議会の準備・事後処理	15.5	17.1	10.7	16.2	48.9	1.6		0.0	
			自立支援協議会の開催									
			自立支援協議会への出席	1.5	1.0	1.6	0.0	1.4	3.1		1.5	
		研修・勉強会	研修・勉強会に向けた準備・事後処理	7.8	5.0	15.3	11.9	25.8	1.7		1.7	
			研修・勉強会の開催									
			研修・勉強会への出席	6.9	4.7	1.5	7.1	24.6	2.3		4.3	
		専門的な指導・助言	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備	4.1	4.0	0.3	9.4	8.6	1.5		2.5	
			カンファレンス、スーパービジョン等の開催									
			その他の専門的な指導・助言									
		社会資源との連携・開拓	公的な関係機関等との連携・会議等	4.7	2.6	6.8	5.6	11.5	3.9		3.8	
			入所施設や精神科病院の状況把握									
			当事者活動の推進									
			地域住民等との関係構築									
		普及啓発・広報活動	余暇活動の支援	0.2	0.1	0.6	0.0	0.0	0.3		0.8	
			地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発									
			地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発	1.2	0.5	2.7	0.0	0.5	0.0		5.7	
			巡回・出張相談会等									
	その他の会議・打合せ等	会議・打合せ等への出席	2.8	3.0	5.6	6.8	3.5	0.7		1.4		
	1－2. 合計				44.7	38.0	45.2	57.1	124.8	15.0	21.7	
	1－3. 事業の運営・管理に関する業務	事務作業	39.4	37.1	53.5	31.1	85.0	19.3		28.5		
		運営に関する打合せ等	13.0	13.1	19.9	9.1	15.1	13.3		9.5		
		研修・勉強会出席	7.1	3.3	12.3	16.3	9.1	9.6		5.4		
		1－3. 合計				59.5	53.5	85.6	56.4	109.2	42.2	43.4
	1－4. その他	その他	移動・待機時間	24.9	26.8	23.0	35.1	18.5	25.8		20.5	
			1－4. 合計				24.9	26.8	23.0	35.1	18.5	25.8
1. 相談支援業務 合計				431.3	459.7	450.5	479.8	422.4	396.2		380.5	
2. 他事業等の業務	自立生活援助事業の業務			0.2	0.1	0.0	0.7	0.0	0.8		0.0	
	認定調査の委託業務			3.6	6.4	1.8	3.0	4.3	1.2		0.1	
	その他の業務(自法人内他事業)			29.3	18.3	11.5	4.9	18.9	56.7		49.4	
	移動			4.0	4.9	2.6	2.0	3.8	3.3		4.3	
2. 他事業等の業務 合計				37.1	29.6	15.9	10.6	27.0	61.9		53.8	
3. その他	移動			7.1	6.9	14.3	9.0	3.2	9.2		4.4	
	食事・休憩・休眠			51.9	50.3	56.5	53.6	61.8	52.2		43.5	
	その他			8.9	5.6	8.1	10.1	27.2	4.3		6.7	
	3. その他 合計			67.9	62.8	78.9	72.7	92.3	65.7		54.5	
不明				7.7	7.4	1.7	0.0	1.0	7.3		22.2	
合 計				544.0	559.4	546.9	563.0	542.6	531.1		511.0	

図表V-4-43 各業務（小・中分類）にかかる1日あたり平均業務時間（担当業務別）

【2】基幹相談支援センターが1ヵ所・事業所設置数が10ヵ所以上で人口30万人以上の自治体

単位：分

				基幹(1か所)・事業所(10か所以上)・人口30万以上	事業所が実施している事業分類							
					1 基幹＋委託＋指定	2 基幹＋委託	3 基幹＋指定	4 基幹のみ	5 委託＋指定	6 委託のみ	7 指定のみ	
				件数 (328)	(29)	(3)	(7)	(15)	(134)	(34)	(106)	
1. 相談支援業務	1－1. 個別相談支援に関する業務	来所(面談)	利用者(本人・家族)との面談	19.5	13.2	28.3	1.6	13.5	16.8	30.4	23.1	
			その他の面談(関係機関等)	3.3	6.6	1.7	0.0	1.7	2.7	8.6	1.8	
		電話	来所面談に係る準備	3.0	2.1	40.0	0.0	0.2	3.0	4.6	2.2	
			利用者(本人・家族)との電話	28.2	36.2	64.3	16.8	11.9	31.1	35.8	21.9	
		メール・FAX・手紙等	その他の電話(関係機関等)	31.7	33.8	24.0	34.8	16.1	38.1	37.1	23.4	
			利用者(本人・家族)との連絡	3.1	2.7	0.0	2.3	0.0	3.5	2.3	3.7	
		訪問	その他の連絡(関係機関等)	4.9	3.6	3.0	10.4	0.4	5.9	2.9	4.9	
			利用者(本人・家族)への訪問	29.3	28.2	5.0	26.6	13.7	35.5	30.2	24.5	
			利用者(本人・家族)の同行支援	6.1	10.4	10.0	2.9	1.3	7.6	8.2	3.2	
			その他の訪問(関係機関等)	5.9	3.5	0.0	9.9	4.7	6.7	4.2	6.1	
		医療機関との連携や受診援助に係る支援	訪問による支援のための準備	5.3	5.5	0.0	2.1	0.1	5.9	4.6	5.8	
			受診の援助	5.1	11.9	0.0	0.9	0.7	4.9	6.4	4.1	
		その他の支援	入退院時の支援	0.9	1.3	0.0	0.0	2.4	1.2	0.0	0.6	
			入院中の利用者(本人)との面会	0.9	0.6	0.0	0.0	0.8	1.1	0.6	0.9	
		記録・入力等	各種手続きの支援	6.5	6.1	0.0	2.0	4.5	5.6	19.1	4.6	
			緊急時の対応	1.1	1.2	0.0	0.0	2.4	1.9	0.0	0.2	
			近隣住民の訴えへの対応	0.2	0.1	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.1	
			文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	14.7	14.1	13.0	9.3	0.2	13.3	33.4	13.0	
			サービス等利用計画(案)作成・記録・入力	23.5	10.6	0.0	12.6	0.0	23.3	0.3	39.4	
			サービス等利用計画の作成・記録・入力	7.4	6.6	0.0	14.1	0.0	7.5	3.2	9.6	
			地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.1	0.2	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.1	
	サービス担当者会議	地域移行支援計画(地域定着支援台帳)の作成・記録・入力	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0		
		支援記録等の記入	44.6	56.8	30.0	24.3	39.4	51.1	58.4	31.0		
	その他の会議・打合せ等	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	23.4	9.1	0.0	30.3	0.1	25.6	0.3	35.3		
		サービス担当者会議の準備・事後処理	4.9	2.9	1.7	13.1	1.5	5.8	2.3	5.2		
	その他の会議・打合せ等	サービス担当者会議の開催	4.8	9.4	0.0	2.1	3.2	5.2	0.9	4.9		
		サービス担当者会議への出席	1.9	3.2	0.0	4.6	1.2	2.3	1.9	1.1		
	その他	事業所内の報告・連絡・相談・検討	17.3	19.1	21.3	40.1	19.5	20.3	20.5	10.2		
		事業所外の関係機関等との会議	2.8	4.9	10.0	3.1	3.4	2.5	5.1	1.7		
	1－1. 合計	請求に係る事務処理	5.6	2.0	0.0	5.1	0.0	5.9	0.8	8.9		
	1－2. 個別ケース対応以外の業務	(自立支援)協議会	自立支援協議会の準備・事後処理	10.1	32.1	6.3	23.0	40.5	7.4	15.3	0.8	
			自立支援協議会の開催	2.3	4.1	0.0	0.0	5.7	3.0	3.0	0.3	
		研修・勉強会	自立支援協議会への出席	8.5	12.9	42.0	17.3	41.6	5.1	7.4	5.8	
			研修・勉強会に向けた準備・事後処理	4.8	2.5	0.0	25.7	2.9	4.1	4.3	5.3	
		専門的な指導・助言	研修・勉強会の開催	6.2	10.4	39.7	6.4	51.3	4.1	2.1	1.8	
			研修・勉強会への出席	4.9	4.6	0.0	24.3	1.3	5.6	9.4	2.1	
		社会資源との連携・開拓	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	
			カンファレンス、スーパービジョン等の開催	0.6	4.1	4.0	0.0	2.7	0.3	0.0	0.0	
		普及啓発・広報活動	その他の専門的な指導・助言	4.1	8.8	0.0	6.0	9.4	4.0	6.9	1.4	
			公的な関係機関等との連携・会議等	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	
		その他の会議・打合せ等	入所施設や精神科病院の状況把握	0.6	4.1	4.0	0.0	2.7	0.3	0.0	0.0	
			当事者活動の推進	4.1	8.8	0.0	6.0	9.4	4.0	6.9	1.4	
		1－2. 合計	地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	
			地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発	0.6	4.1	4.0	0.0	2.7	0.3	0.0	0.0	
		1－3. 事業の運営・管理に関する業務	事務作業	巡回・出張相談会等	4.1	8.8	0.0	6.0	9.4	4.0	6.9	1.4
				会議・打合せ等への出席	41.6	79.3	92.0	102.7	155.3	33.6	48.3	17.7
		1－4. その他	移動・待機時間	運営に関する打合せ等	16.4	14.7	26.0	20.2	26.9	18.1	16.2	12.7
				研修・勉強会出席	5.7	8.1	2.3	0.0	4.2	7.1	6.2	3.7
		1－4. 合計	移動・待機時間	1－3. 合計	54.9	46.9	111.3	79.5	122.1	55.8	60.8	41.4
				1－4. 合計	26.5	30.4	4.0	23.9	26.5	29.4	28.8	21.8
		1. 相談支援業務 合計	移動・待機時間	1－4. 合計	26.5	30.4	4.0	23.9	26.5	29.4	28.8	21.8
	1. 相談支援業務 合計			429.1	462.6	459.7	475.0	446.9	453.6	460.0	372.6	
	2. 他事業等の兼務業務	移動	自立生活援助事業の業務	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	6.3	
			認定調査の委託業務	3.4	5.5	0.0	0.0	0.0	3.3	12.8	1.0	
			その他の兼務業務(自法人内他事業)	12.6	6.7	0.0	2.1	0.0	9.5	0.2	24.9	
			移動	2.7	3.3	0.0	0.0	0.8	2.8	4.3	2.6	
3. その他 合計	移動	2. 他事業等の兼務業務 合計	20.9	15.5	0.0	2.1	0.8	15.5	18.4	34.7		
		移動	8.1	6.0	0.0	0.0	3.7	7.7	14.4	8.6		
		食事・休憩・休眠	44.8	41.6	56.3	52.8	57.3	43.3	47.7	44.1		
		その他	10.3	6.6	20.0	4.1	34.0	4.4	10.0	15.7		
不明	移動	3. その他 合計	63.2	54.2	76.3	56.9	94.9	55.4	72.1	68.3		
		移動	15.7	13.3	4.0	1.7	1.1	26.9	3.3	9.5		
		合計	528.9	545.7	540.0	535.7	543.7	551.4	553.7	485.2		
		合計	528.9	545.7	540.0	535.7	543.7	551.4	553.7	485.2		

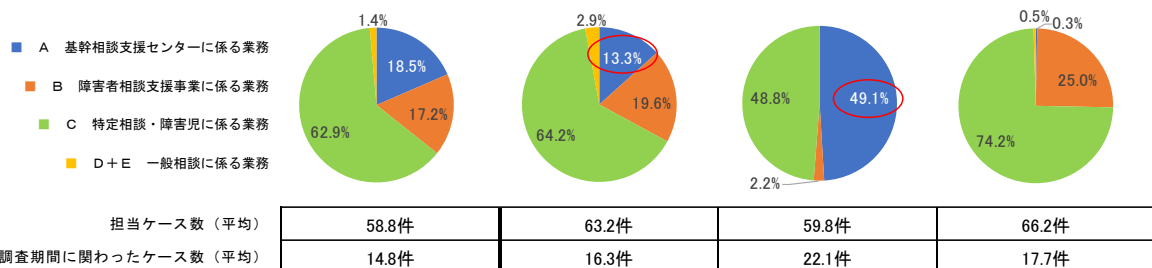
⑥自治体規模別にみた個別相談支援への関わり方による分析

さらに、「**1**」基幹相談支援センターが1ヵ所で事業所設置数が5ヵ所未満の比較的小規模な自治体」と「**2**」基幹相談支援センターが1ヵ所・事業所設置数が10ヵ所以上で人口30万人以上の自治体」について、「1-1. 個別相談支援に関する業務」にかかる時間が「A. 基幹相談支援センター」「B. 委託相談」「C. 特定相談・障害児」「D. 一般相談」のいずれの業務として関わっていたのかをみたのが図表V-4-44と図表V-4-45である。

「**1**」基幹相談支援センターが1ヵ所で事業所設置数が5ヵ所未満の比較的小規模な自治体」では、分類「1. 基幹＋委託＋指定」の場合、「1-1. 個別相談支援に関する業務」にかかる時間のうち「A. 基幹相談支援センター」として実施している割合が13.3%となっており、6割以上が「C. 特定相談・障害児」としての個別支援となっていた。分類「3. 基幹＋委託」の場合では、「A. 基幹相談支援センター」として実施している割合は49.1%でほぼ半数であった（図表V-4-44）。

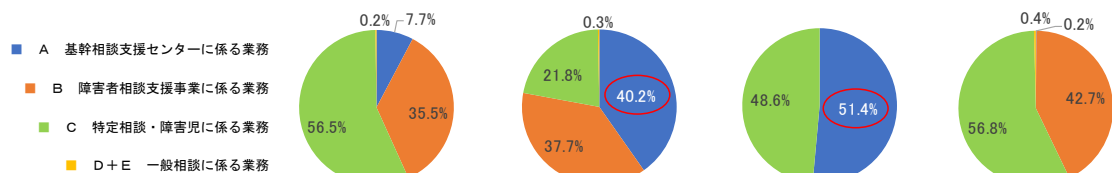
一方、「**2**」基幹相談支援センターが1ヵ所・事業所設置数が10ヵ所以上で人口30万人以上の自治体」では、分類「1. 基幹＋委託＋指定」の場合、「1-1. 個別相談支援に関する業務」にかかる時間のうち「A. 基幹相談支援センター」として実施している割合が40.2%となっており、**1**と比べると基幹相談支援センターとして個別相談支援を行っている割合が高くなっていたほか、「B. 委託相談」として実施している割合も37.7%と高くなっていた（図表V-4-45）。

図表 V-4-44 「1-1. 個別相談支援に関する業務」にかかる1日あたり平均業務時間（担当業務別）
【1基幹相談支援センターが1ヵ所で事業所設置数が5ヵ所未満の自治体】



図表 V-4-45 「1-1. 個別相談支援に関する業務」にかかる1日あたり平均業務時間（担当業務別）
 【2】基幹相談支援センターが1ヵ所・事業所設置数が10ヵ所以上で人口30万人以上の自治体】

		A 基幹相談支援センターに係る業務 B 障害者相談支援事業に係る業務 C 特定相談・障害児に係る業務 D+E 一般相談に係る業務			
基幹(1か所)・事業所(10ヵ所以上)・人口30万以上		上 1 基幹+委託+指定 3 基幹+指定 5 委託+指定			
		(328) (29) (7) (134)			
		0 20 40 60 80 0 20 40 60 80 0 20 40 60 80 0 20 40 60 80			
来所(面談)	利用者(本人・家族)との面談	19.5	13.2	1.6	16.8
	その他の面談(関係機関等)	3.3	6.6	0.0	2.7
	来所面談に係る準備	3.0	2.1	0.0	3.0
電話	利用者(本人・家族)との電話	12.7 28.2	18.9 36.2	6.0 16.8	18.4 12.7 31.1
	その他の電話(関係機関等)	15.9 31.7	12.6 33.8	15.5 19.3 34.8	19.2 18.9 38.1
メール・FAX・手紙等	利用者(本人・家族)との連絡	3.1	2.7	2.3	3.5
	その他の連絡(関係機関等)	4.9	3.6	10.4	5.9
訪問	利用者(本人・家族)への訪問	17.1 29.3	28.2	20.9 26.6	20.8 35.5
	利用者(本人・家族)の同行支援	6.1	10.4	2.9	7.6
	その他の訪問(関係機関等)	5.9	3.5	9.9	6.7
	訪問による支援のための準備	5.3	5.5	2.1	5.9
医療機関との連携や受診援助に係る支援	受診の援助	5.1	11.9	0.9	4.9
	入退院時の支援	0.9	1.3	0.0	1.2
	入院中の利用者(本人)との面会	0.9	0.6	0.0	1.1
その他の支援	各種手続きの支援	6.5	6.1	2.0	5.6
	緊急時の対応	1.1	1.2	0.0	1.9
	近隣住民の訴えへの対応	0.2	0.1	0.0	0.3
記録・入力等	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	14.7	14.1	9.3	13.3
	サービス等利用計画(案)作成・記録・入力	23.5	10.6	12.6	21.1 23.3
	サービス等利用計画の作成・記録・入力	7.4	6.6	14.1	7.5
	地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.1	0.2	0.0	0.1
	地域移行支援計画(地域定着支援台帳)の作成・記録・入力	0.0	0.2	0.0	0.1
	支援記録等の記入	18.7 21.3 44.6	23.9 23.5 56.8	11.4 24.3	24.9 26.0 51.1
	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	21.0 23.4	9.1	27.6 30.3	23.5 25.6
サービス担当者会議	サービス担当者会議の準備・事後処理	4.9	2.9	13.1	5.8
	サービス担当者会議の開催	4.8	9.4	2.1	5.2
	サービス担当者会議への出席	1.9	3.2	4.6	2.3
その他の会議・打合せ等	事業所内の報告・連絡・相談・検討	17.3	19.1	35.1 40.1	20.3
	事業所外の関係機関等との会議	2.8	4.9	3.1	2.5
その他	請求に係る事務処理	5.6	2.0	5.1	5.9
個別相談支援 合計		306.0	305.9	268.9	334.8



担当ケース数(平均)	68.6件	123.5件	23.0件	62.2件
調査期間に関わったケース数(平均)	16.3件	18.0件	13.0件	15.9件

【参考】基幹相談支援センターが1ヵ所の大規模都市（A市）の分析

「2 基幹相談支援センターが1ヵ所・事業所設置数が10ヵ所以上で人口30万人以上の自治体」に該当する自治体のうち、相談支援事業所数が多く、人口規模も100万人以上の「A市」に着目して分析を行った。

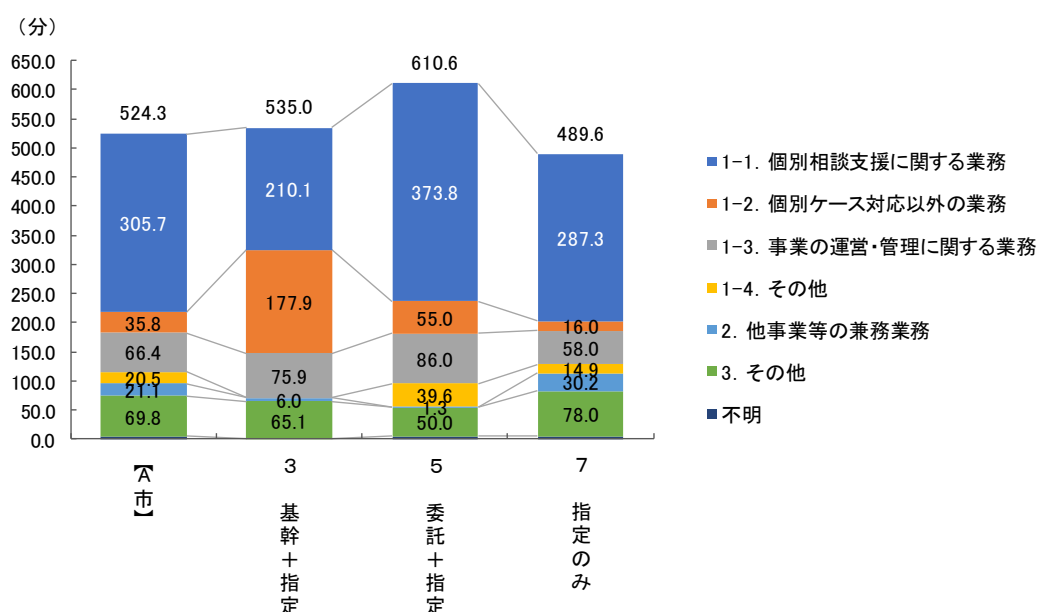
本タイムスタディ調査の回答データのうち、A市に所在する相談支援専門員の回答データのみを抽出して集計を行ったところ、「3. 基幹+指定」（基幹相談支援センター）では、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」にかかる時間が177.9分となっており（図表V-4-46）、その内訳をみると（図表V-4-47）、「（自立支援）協議会」や「社会資源との連携・開拓」などに多くの時間を要していた。

一方、「5. 委託+指定」については、「1-1. 個別相談支援に関する業務」にかかる時間が373.8分と長くなっており（図表V-4-46）、その内訳をみると（図表V-4-47）、「電話」や「利用者への訪問」「支援記録等の記入」「事業所内の報告・連絡・検討」に時間がかかっていたことが分かった。

さらに、「7. 指定のみ」では、「1-2. 個別ケース対応以外の業務」にかかる時間は短く、「1-1. 個別相談支援に関する業務」の内訳としては、「利用者への訪問」「サービス等利用計画（案）作成・記録・入力」や「モニタリング結果記録の作成・記録・入力」にかかる時間が長くなっていた。

A市は基幹相談支援センターが1ヵ所のみであり、担当している業務としては「指定」も行えることとなっているが、市内には「指定のみ」の事業所も多く、実態としては「基幹」の業務のみを行っていることから、個別ケース対応以外の業務にかかる時間が長くなっていると考えられる。また、「委託」を基幹相談支援センター以外の事業所が担っていることも、「基幹」の業務に専念できる要因と考えられる。

図表V-4-46 各業務（大分類）にかかる1日あたり平均業務時間（担当業務別）【A市】



図表 V-4-47 各業務（小・中分類）にかかる 1 日あたり平均業務時間（担当業務別）【A 市】

		【A市】	3 基幹＋指定	5 委託＋指定	7 指定のみ
		(n=34)	(n=2)	(n=9)	(n=23)
1-1. 個別相談支援に関する業務		0 40 80 0	0 40 80 0	0 40 80 0	0 40 80 0
来所（面談）	利用者（本人・家族）との面談	8.7	0.0	9.1	9.3
	その他の面談（関係機関等）	1.9	0.0	0.3	2.7
	来所面談に係る準備	1.9	0.0	3.2	1.6
電話	利用者（本人・家族）との電話	25.3	12.1	45.9	18.4
	その他の電話（関係機関等）	26.1	28.8	42.1	19.6
メール・FAX・手紙等		5.2	0.0	7.2	4.8
訪問	その他の連絡（関係機関等）	9.9	16.9	14.1	7.6
	利用者（本人・家族）への訪問	31.7	0.0	49.3	27.6
	利用者（本人・家族）の同行支援	6.6	0.0	14.1	4.3
	その他の訪問（関係機関等）	6.9	0.0	7.8	7.1
医療機関との連携や受診援助に係る支援	訪問による支援のための準備	6.4	0.0	6.4	6.9
	受診の援助	6.4	0.0	5.8	7.1
	入退院時の支援	1.2	0.0	0.0	1.7
	入院中の利用者（本人）との面会	0.3	0.0	0.0	0.4
その他の支援	各種手続きの支援	7.3	0.0	7.8	7.7
	緊急時の対応	0.3	0.0	1.0	0.0
	近隣住民の訴えへの対応	0.2	0.0	0.8	0.0
記録・入力等	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	12.0	9.9	3.0	15.7
	サービス等利用計画（案）作成・記録・入力	20.8	0.0	13.9	25.3
	サービス等利用計画の作成・記録・入力	13.4	0.0	10.2	15.8
	地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域移行支援計画（地域定着支援台帳）の作成・記録・入力	0.1	0.0	0.4	0.0
	支援記録等の記入	42.6	39.1	73.2	30.9
サービス担当者会議	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	29.6	0.0	14.3	38.1
	サービス担当者会議の準備・事後処理	7.8	31.9	1.1	8.3
	サービス担当者会議の開催	6.0	7.5	6.7	5.7
	サービス担当者会議への出席	1.2	0.0	0.0	1.7
その他の会議・打合せ等	事業所内の報告・連絡・相談・検討	18.0	64.0	28.7	9.8
	事業所外の関係機関等との会議	1.5	0.0	1.1	1.8
その他	請求に係る事務処理	6.6	0.0	6.1	7.3
1-2. 個別ケース対応以外の業務					
（自立支援）協議会	自立支援協議会の準備・事後処理 自立支援協議会の開催	9.8	78.0	13.8	2.3
	自立支援協議会への出席	1.4	0.0	4.2	0.4
研修・勉強会	研修・勉強会に向けた準備・事後処理 研修・勉強会の開催	4.4	9.0	8.2	2.5
	研修・勉強会への出席	3.6	36.0	0.0	2.2
専門的な指導・助言		1.0	0.0	0.7	1.2
社会資源との連携・開拓	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備 カンファレンス、スーパービジョン等の開催 その他の専門的な指導・助言	12.4	53.0	21.0	5.5
	公的な関係機関等との連携・会議等 入所施設や精神科病院の状況把握 当事者活動の推進、地域住民等との関係構築 余暇活動の支援	0.5	0.0	0.0	0.8
普及啓発・広報活動		0.0	0.0	0.0	0.0
その他の会議・打合せ等		2.7	1.9	7.1	1.1
1-3. 事業の運営・管理に関する業務					
事務作業		38.3	63.3	56.2	29.1
運営に関する打合せ等		19.1	12.6	27.2	16.5
研修・勉強会出席		9.1	0.0	2.6	12.4
1-4. その他					
その他	移動・待機時間※	20.5	0.0	39.6	14.9
2. 他事業等の兼務業務					
自立生活援助事業の業務		1.2	0.0	0.0	1.8
認定調査の委託業務		0.0	0.0	0.0	0.0
その他の兼務業務（自法人内他事業）		18.2	6.0	0.0	26.3
移動		1.7	0.0	1.3	2.0
3. その他					
移動		13.9	0.0	9.4	16.9
食事・休憩・休暇		46.1	65.1	32.8	49.7
その他		9.8	0.0	7.8	11.4
合計時間（分）		524.3	535.0	610.6	489.6

※上記「1-1」「1-2」「1-3」に伴う移動の時間および移動準備（荷物を詰める・地図確認等）の時間

（５）「医療機関との連携や受診援助にかかる支援」と「その他の支援」

① 1日あたり平均業務時間

「1-1. 個別相談支援に関する業務」のうち「医療機関との連携や受診援助にかかる支援」「その他の支援」についてみると、1日あたりの全体平均業務時間では、これらの業務を実施していない相談支援専門員を含めた平均時間となるため、いずれの項目も短い時間となっていた。

そこで、これらの業務を実施している相談支援専門員のみで各項目の1日あたり平均時間をみると、**「受診の援助」は23.1分**、**「入退院時の支援」が16.8分**、**「入院中の利用者（本人）との面会」が11.9分**、**「各種手続きの支援」が15.1分**、**「緊急時の対応」が20.1分**、**「近隣住民の訴えへの対応」が9.3分**となっていた。

図表 V-4-48 「医療機関との連携や受診援助にかかる支援」と「その他の支援」にかかる平均業務時間
(実施している場合のみで集計)

		全体平均 (n=2,716)		→	※実施している 場合のみで集計	
1-1. 個別 相談支援 に関する 業務	医療機関と の連携や受 診援助に係 る支援	受診の援助	5.8分	→	23.1分	n=686
		入退院時の支援	1.0分	→	16.8分	n=156
		入院中の利用者（本人）との面会	0.9分	→	11.9分	n=204
	その他の支 援	各種手続きの支援	4.8分	→	15.1分	n=864
		緊急時の対応	1.5分	→	20.1分	n=197
		近隣住民の訴えへの対応	0.2分	→	9.3分	n=52

② 具体的な支援内容

本タイムスタディ調査では、「医療機関との連携や受診援助にかかる支援」と「その他の支援」を実施した場合、その具体的な内容と、いずれの業務として関わったのかについて記載をしてもらった。記載のあった内容を分類した結果は以下のとおりである。

※タイムスタディ調査5日間のうち1日でも記載があったものは「1」としてカウント（複数回答扱い）。

1) 「受診の援助」

受診の援助の具体的な内容としては、「受診同行」が最も多く、**58.7%**であった。また、受診同行の際に、自分でうまく伝えられない本人の代わりに「本人の状況等を説明」し、医師等から説明のあった「受診内容等の確認」、さらには「本人への説明」という一連の援助が多くみられた。そのほか、「医療機関との情報共有・調整等」などの支援の割合も高くなっていた。

図表 V-4-49 「受診援助」にかかる具体的な支援内容

(複数回答)							(複数回答)						
受診援助		全体 (件数)	基幹相 談支援 センター	障害者 相談支 援事業	特定相 談・障 害児	一般相 談(地 域移行 支援)	一般相 談(地 域定着 支援)	全体 (割合)	基幹相 談支援 センター	障害者 相談支 援事業	特定相 談・障 害児	一般相 談(地 域移 行支 援)	一般相 談(地 域定 着支 援)
1	受診同行	427	54	171	191	3	8	58.7%	51.4%	63.8%	56.0%	75.0%	80.0%
2	代理受診	6	0	3	2	0	1	0.8%	0.0%	1.1%	0.6%	0.0%	10.0%
3	書類記載・手続き援助	38	6	8	22	1	1	5.2%	5.7%	3.0%	6.5%	25.0%	10.0%
4	診断書・主治医意見書の依頼	50	4	18	28	0	0	6.9%	3.8%	6.7%	8.2%	0.0%	0.0%
5	本人の状況等を説明	125	20	37	68	0	0	17.2%	19.0%	13.8%	19.9%	0.0%	0.0%
6	受診内容等の確認	98	13	32	51	0	2	13.5%	12.4%	11.9%	15.0%	0.0%	20.0%
7	医療機関との相談・検討	44	11	16	17	0	0	6.0%	10.5%	6.0%	5.0%	0.0%	0.0%
8	本人への説明	20	2	1	15	1	1	2.7%	1.9%	0.4%	4.4%	25.0%	10.0%
9	医療機関との情報共有・調整等	158	21	61	75	1	0	21.7%	20.0%	22.8%	22.0%	25.0%	0.0%
10	関係機関への連絡・情報共有	68	8	32	27	1	0	9.3%	7.6%	11.9%	7.9%	25.0%	0.0%
11	受診の勧奨	13	3	7	3	0	0	1.8%	2.9%	2.6%	0.9%	0.0%	0.0%
12	入院調整	22	5	6	11	0	0	3.0%	4.8%	2.2%	3.2%	0.0%	0.0%
13	医療機関の予約	30	4	9	16	0	1	4.1%	3.8%	3.4%	4.7%	0.0%	10.0%
14	送迎	22	3	6	12	0	1	3.0%	2.9%	2.2%	3.5%	0.0%	10.0%
15	その他	52	7	17	28	0	0	7.1%	6.7%	6.3%	8.2%	0.0%	0.0%
計		728	105	268	341	4	10						

2) 入退院時の支援

入退院時の支援の具体的な内容について担当している業務別にみると、基幹相談支援センターでは「入院前の診察・検査、救急搬送等」「医療機関との入院前の情報共有・調整等」「退院後の福祉サービス調整」の割合が高くなっており、入院に関して相談に来られた方の対応や退院後のサービス調整等を担っていることがうかがえる。一方、「委託相談」や「特定相談」では、「入院にかかる手続き支援等」や「入院同行」、また、「医療機関との退院に向けた情報共有・調整等」などの実際の入院に関わる支援についての対応の割合が高くなっていった。

図表 V-4-50 「入退院時の支援」にかかる具体的な支援内容

(複数回答)							(複数回答)						
入退院時の支援		全体 (件数)	基幹相 談支援 センター	障害者 相談支 援事業	特定相 談・障 害児	一般相 談(地 域移行 支援)	一般相 談(地 域定着 支援)	全体 (割合)	基幹相 談支援 センター	障害者 相談支 援事業	特定相 談・障 害児	一般相 談(地 域移 行支 援)	一般相 談(地 域定 着支 援)
1	入院前の診察・検査、救急搬送等	13	6	1	6	0	0	9.6%	33.3%	2.3%	9.0%	0.0%	0.0%
2	医療機関との入院前の情報共有・調整等	37	7	7	18	5	0	27.4%	38.9%	15.9%	26.9%	100.0%	0.0%
3	入院にかかる手続き支援等	18	1	8	9	0	0	13.3%	5.6%	18.2%	13.4%	0.0%	0.0%
4	入院に向けた荷物等の準備	17	0	8	8	0	1	12.6%	0.0%	18.2%	11.9%	0.0%	100.0%
5	入院同行	11	2	5	4	0	0	8.1%	11.1%	11.4%	6.0%	0.0%	0.0%
6	関係機関との入院に関する情報共有	8	0	2	6	0	0	5.9%	0.0%	4.5%	9.0%	0.0%	0.0%
7	医療機関との退院に向けた情報共有・調整等	35	3	16	16	0	0	25.9%	16.7%	36.4%	23.9%	0.0%	0.0%
8	退院時の手続き支援	6	1	2	3	0	0	4.4%	5.6%	4.5%	4.5%	0.0%	0.0%
9	退院の付き添い	9	2	3	4	0	0	6.7%	11.1%	6.8%	6.0%	0.0%	0.0%
10	退院後の生活についての確認・相談	13	0	5	8	0	0	9.6%	0.0%	11.4%	11.9%	0.0%	0.0%
11	退院後の福祉サービス調整	18	6	5	7	0	0	13.3%	33.3%	11.4%	10.4%	0.0%	0.0%
12	関係機関との退院に関する情報共有	10	0	0	10	0	0	7.4%	0.0%	0.0%	14.9%	0.0%	0.0%
13	送迎	5	0	2	3	0	0	3.7%	0.0%	4.5%	4.5%	0.0%	0.0%
14	その他	16	0	10	5	0	1	11.9%	0.0%	22.7%	7.5%	0.0%	100.0%
計		135	18	44	67	5	1						

3) 入院中の利用者（本人）との面会

入院中の利用者（本人）との面会の具体的な内容について担当している業務別にみると、「委託相談」や「特定相談」では「入院状況の確認（本人との面会）」「退院に向けた医療機関との相談・検討」の割合が高く、入院中の本人との関りについての割合が高くなっている。

図表 V-4-51 「入院中の利用者（本人）との面会」にかかる具体的な支援内容

(複数回答)							(複数回答)						
入院中の利用者(本人)との面会		全体 (件数)	基幹相 談支援 セン ター	障害者 相談支 援事業	特定相 談・障 害児	一般相 談(地 域移行 支援)	一般相 談(地 域定着 支援)	全体 (割合)	基幹相 談支援 センター	障害者 相談支 援事業	特定相 談・障害 児	一般相 談(地域 移行支 援)	一般相 談(地域 定着支 援)
1	入院状況の確認(本人との面会)	41	7	13	21	0	0	28.1%	25.9%	34.2%	28.0%	0.0%	0.0%
2	医療機関との入院中の情報共有	44	8	10	26	0	0	30.1%	29.6%	26.3%	34.7%	0.0%	0.0%
3	退院に向けた本人との面会	45	8	10	27	0	0	30.8%	29.6%	26.3%	36.0%	0.0%	0.0%
4	退院に向けた医療機関との相談・検討	49	4	17	28	0	0	33.6%	14.8%	44.7%	37.3%	0.0%	0.0%
5	退院後のサービスの調整	28	5	6	17	0	0	19.2%	18.5%	15.8%	22.7%	0.0%	0.0%
6	退院後の医療機関受診の調整	2	1	0	1	0	0	1.4%	3.7%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%
7	関係機関との情報共有・調整等	19	3	5	11	0	0	13.0%	11.1%	13.2%	14.7%	0.0%	0.0%
8	転院のための支援	3	0	2	1	0	0	2.1%	0.0%	5.3%	1.3%	0.0%	0.0%
9	その他	16	3	1	6	1	5	11.0%	11.1%	2.6%	8.0%	100.0%	100.0%
計		146	27	38	75	1	5						

4) 各種手続きの支援

各種手続きの支援の具体的な内容について担当している業務別にみると、「基幹相談支援センター」では、「障害者年金」や「手帳の申請・更新」などを対応している割合が高くなっているほか、「成年後見制度」に関する手続きの割合も高くなっていた。一方、「特定相談」では「障害福祉サービス」や「その他の役所等での手続き」など、生活に日常的に関わる支援についての割合が高くなっていた。

図表 V-4-52 「各種手続きの支援」にかかる具体的な支援内容

(複数回答)							(複数回答)						
各種手続きの支援		全体 (件数)	基幹相 談支援 セン ター	障害者 相談支 援事業	特定相 談・障 害児	一般相 談(地 域移行 支援)	一般相 談(地 域定着 支援)	全体 (割合)	基幹相 談支援 センター	障害者 相談支 援事業	特定相 談・障害 児	一般相 談(地域 移行支 援)	一般相 談(地域 定着支 援)
1	障害者年金	97	22	37	38	0	0	17.5%	23.9%	19.3%	14.3%	0.0%	0.0%
2	特別児童扶養手当	4	4	0	0	0	0	0.7%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3	自立支援医療	37	7	18	11	0	1	6.7%	7.6%	9.4%	4.2%	0.0%	33.3%
4	手帳申請・更新	54	18	17	18	1	0	9.7%	19.6%	8.9%	6.8%	33.3%	0.0%
5	認定調査票	20	1	9	10	0	0	3.6%	1.1%	4.7%	3.8%	0.0%	0.0%
6	障害福祉サービス	81	7	23	51	0	0	14.6%	7.6%	12.0%	19.2%	0.0%	0.0%
7	日常生活用具給付	15	0	3	12	0	0	2.7%	0.0%	1.6%	4.5%	0.0%	0.0%
8	成年後見制度	41	18	13	9	0	1	7.4%	19.6%	6.8%	3.4%	0.0%	33.3%
9	債務整理	10	5	3	2	0	0	1.8%	5.4%	1.6%	0.8%	0.0%	0.0%
10	生活保護申請	22	5	6	11	0	0	4.0%	5.4%	3.1%	4.2%	0.0%	0.0%
11	その他の役所等での手続き	86	15	18	51	1	1	15.5%	16.3%	9.4%	19.2%	33.3%	33.3%
12	銀行・郵便局での手続き	10	0	2	8	0	0	1.8%	0.0%	1.0%	3.0%	0.0%	0.0%
13	その他の手続き支援	29	5	6	17	1	0	5.2%	5.4%	3.1%	6.4%	33.3%	0.0%
14	その他	71	7	36	27	1	0	12.8%	7.6%	18.8%	10.2%	33.3%	0.0%
計		555	92	192	265	3	3						

5) 緊急時の対応

緊急時の対応の具体的な内容について担当している業務別にみると、基幹相談支援センターでは「警察が介入しているケースへの対応」の割合が高くなっていた。一方、「特定相談」では「家族の急な状況変化によるサービス調整」の割合が高くなっていた。

また、「新型コロナウイルス感染」に関わる対応についての割合はいずれの担当業務でも3割を超えていた。

図表 V-4-53 「緊急時の対応」にかかる具体的な支援内容

		(複数回答)						(複数回答)					
緊急時の対応		全体 (件数)	基幹相 談支援 セン ター	障害者 相談支 援事業	特定相 談・障 害児	一般相 談(地 域移行 支援)	一般相 談(地 域定着 支援)	全体 (割合)	基幹相 談支援 センター	障害者 相談支 援事業	特定相 談・障 害児	一般相 談(地 域移 行支 援)	一般相 談(地 域定 着支 援)
1	本人の体調不良、救急搬送等	9	1	4	4	0	0	6.3%	4.5%	9.1%	5.5%	0.0%	0.0%
2	緊急保護	1	1	0	0	0	0	0.7%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3	虐待・家庭内暴力が疑われるケースへの対応	7	2	3	2	0	0	4.9%	9.1%	6.8%	2.7%	0.0%	0.0%
4	警察が介入しているケースへの対応	18	7	6	4	0	1	12.5%	31.8%	13.6%	5.5%	0.0%	33.3%
5	関係機関への連絡	12	1	4	7	0	0	8.3%	4.5%	9.1%	9.6%	0.0%	0.0%
6	家族の急な状況変化によるサービス調整	25	0	5	20	0	0	17.4%	0.0%	11.4%	27.4%	0.0%	0.0%
7	住宅でのトラブル(水道・ゴミ屋敷等)	19	2	2	11	2	2	13.2%	9.1%	4.5%	15.1%	100.0%	66.7%
8	新型コロナウイルス感染	50	7	14	29	0	0	34.7%	31.8%	31.8%	39.7%	0.0%	0.0%
9	災害等による安否確認	2	0	2	0	0	0	1.4%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
10	孤独死	2	2	0	0	0	0	1.4%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11	その他	15	3	9	3	0	0	10.4%	13.6%	20.5%	4.1%	0.0%	0.0%
計		144	22	44	73	2	3						

6) 近隣住民の訴えへの対応

近隣住民の訴えへの対応の具体的な内容について担当している業務別にみると、「基幹相談支援センター」では「住民からの相談対応」のが7割を超えていたほか、「特定相談」でも58.8%と約6割を占めていた。

一方、「委託相談」や「特定相談」では日ごろから直接かかわりのある「本人への状況確認」などの対応の割合が約3割を占めていたが、「基幹相談支援センター」「委託相談」では「近隣住民・関係者への説明」の割合が約3割となっていた。

図表 V-4-54 「近隣住民の訴えへの対応」にかかる具体的な支援内容

		(複数回答)						(複数回答)					
近隣住民の訴えへの対応		全体 (件数)	基幹相 談支援 セン ター	障害者 相談支 援事業	特定相 談・障 害児	一般相 談(地 域移行 支援)	一般相 談(地 域定着 支援)	全体 (割合)	基幹相 談支援 センター	障害者 相談支 援事業	特定相 談・障 害児	一般相 談(地 域移 行支 援)	一般相 談(地 域定 着支 援)
1	住民からの相談対応	20	5	4	10	0	1	58.8%	71.4%	44.4%	58.8%		100.0%
2	事業所や関係機関等からの相談対応	12	2	4	6	0	0	35.3%	28.6%	44.4%	35.3%		0.0%
3	関係者との情報共有・協力依頼	8	2	4	2	0	0	23.5%	28.6%	44.4%	11.8%		0.0%
4	事実確認	3	0	0	3	0	0	8.8%	0.0%	0.0%	17.6%		0.0%
5	本人の状況確認	8	0	3	5	0	0	23.5%	0.0%	33.3%	29.4%		0.0%
6	近隣住民・関係者への説明	7	2	3	2	0	0	20.6%	28.6%	33.3%	11.8%		0.0%
7	その他	3	0	0	3	0	0	8.8%	0.0%	0.0%	17.6%		0.0%
計		34	7	9	17	0	1						

VI ヒアリング調査

1 調査の概要

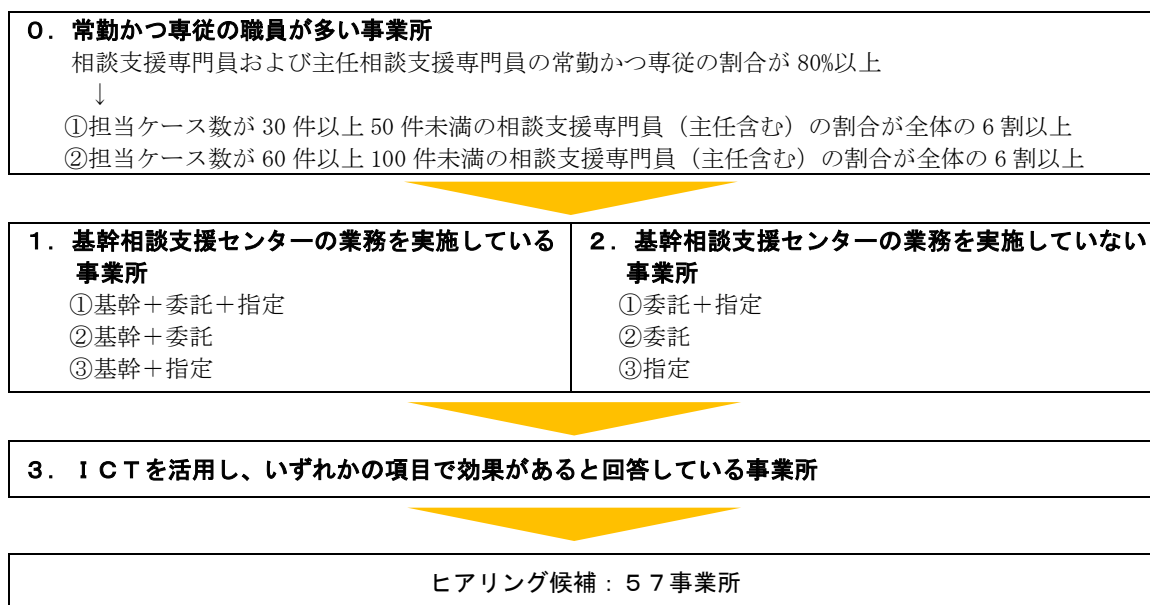
(1) 調査の目的

タイムスタディ等による相談支援事業従事者の業務実態調査の結果を踏まえ、データからは読み取れない相談支援事業所の実際の業務実態について定性的に把握するため、ヒアリング調査を実施した。

(2) 調査対象

調査対象は、タイムスタディ調査協力事業所（回答のあった事業所：1,494 ヲ所）の中から、以下の条件で絞り込み、厚生労働省と協議の上、選定を行った。

図表VI-1-1 ヒアリング調査対象の絞り込みの条件



事業分類、人口規模、所在地域等を考慮の上、以下の4か所を抽出

事業分類	所在地	事業所名
基幹＋委託＋指定	宮崎県宮崎市	地域生活支援センターすみよし
委託＋指定	神奈川県厚木市	厚木精華園相談支援事業所ここから
委託のみ	神奈川県相模原市	緑障害者相談支援キーステーション
指定のみ	兵庫県西宮市	相談支援センターくぬぎ

(3) 調査の実施

上記(2)で選定した相談支援事業所にヒアリング調査協力の依頼をし、以下の日程でヒアリング調査を実施した。

図表VI-1-2 ヒアリング調査の実施

事業分類	事業所名	調査実施日	調査方法
基幹＋委託＋指定	地域生活支援センターすみよし	令和4年1月6日(木) 10:00～11:00 令和4年1月26日(水) 17:30～18:00	Zoomを使った オンラインによる ヒアリング調査
委託＋指定	厚木精華園相談支援事業所ここから	令和4年1月6日(木) 13:30～14:40	
委託のみ	緑障害者相談支援キーステーション	令和4年1月7日(金) 13:30～14:30	
指定のみ	相談支援センターくぬぎ	令和4年1月12日(水) 15:00～16:00	

(4) 調査内容

主なヒアリング項目は以下のとおりである。

①相談支援事業全体について

- ・事業所概要
- ・地域の社会資源の状況
(地域における他の事業所等の状況、他の事業所や関係機関との連携状況 等)
- ・新型コロナウイルスの感染拡大による相談支援への影響
- ・ICTの活用状況や課題
- ・基幹相談支援センターとしての現在の役割と課題
(他の相談支援事業所や自治体との関わり方等)

②個別の相談支援について(相談支援専門員)

- ・相談支援専門員の勤務状況(専従兼務)について
(担当している業務内容やケース数、主任相談支援専門員の業務(配置している場合)等)
- ・特に負担の大きい業務について
- ・令和3年度報酬改定の影響や報酬上評価されない業務について
- ・複数事業を実施している場合の業務について
- ・各業務を実施する上での課題

2 ヒアリング調査結果の概要

(1) ヒアリング調査対象の概要

ヒアリング調査対象の概要は以下のとおりであった。

図表VI-2-1 ヒアリング調査対象の概要

	厚木精華園相談支援事業所ここから (荻野・睦合障がい者相談支援センター)	緑障害者相談支援 キーステーション	地域生活支援セン ターすみよし	相談支援センター くぬぎ
所在地	神奈川県厚木市	神奈川県相模原市 緑区	宮崎県宮崎市	兵庫県西宮市
所在自治体の人口	223,571 人 (R4.1.1)	725,663 人 (R3.12.1)	400,467 人 (R4.1.1)	483,394 人 (R4.1.1)
所在自治体の社会資源(相談支援体制)	・市内には基幹相談支援センター1カ所、「<u>障がい者相談支援センター</u>」(委託)が6カ所設置されている(地域包括支援センターのエリア10カ所を基準に、6カ所のセンターを設置)。 ・障がい者相談支援センターは「委託相談」を行うが、基幹相談支援センターとほぼ同じ機能を持ち、各地域を担当。(基幹相談支援センターはより専門性が求められるケースに対応。) ・市内には15カ所の相談支援事業所がある。	・3区(中央区、南区、緑区)のうち、中央区には基幹相談支援センター(1カ所)、南区と緑区の2区に<u>障害者相談支援キーステーション</u>が各1カ所設置されている。 ・自立支援協議会の中で基幹相談支援センターのほかにも相談支援の対応拠点が必要であるとの提言を受け障害者相談支援キーステーションが設置された。 ・緑区には27カ所の相談支援事業所がある。	・基幹相談支援センターは市内4カ所設置されており、の4つ事業所(法人)が連携して運営している。 ・4つのうちの1つは社協であり、人員の配置が多く、会議や研修会をする設備も整っているため、基幹主催の研修会や4つの法人が集まる会議等の拠点となっている。 ・市内には37カ所の相談支援事業所がある。	・市内には、基幹相談支援センター2カ所(基幹+委託+指定)が設置されている。 ・基幹相談支援センターでは基本的には計画相談は行わないため、福祉サービス利用になる場合は基幹相談支援センターから各相談支援事業所につながる。 ・市内には約40カ所の相談支援事業所がある。
運営法人	社会福祉法人 かながわ共同会	社会福祉法人相模原市社会福祉事業団	社会福祉法人清樹会	特定非営利活動法人 くぬぎ
事業分類	委託+指定(計画)	委託のみ	基幹+委託+指定 (計画+一般)	指定(計画+一般)
事業所の体制	職員:3名 うち相談担当:2名	職員:4名 うち相談担当:3名	職員:7名 うち相談担当:5名	相談担当:3名
開設時期	平成26年1月	平成26年4月	平成16年6月	平成27年1月
その他			・地域活動支援センター(I型)実施	・毎日24時間対応 ・自立生活援助事業実施

(2) ヒアリング調査結果の概要

①地域内の情報共有、協議の場等

地域内での情報共有や協議の場としては、おおむね月 1 回程度で開催されており、情報共有に加え勉強会・研修会なども実施され、相談支援の質の向上にも積極的に取り組んでいた。

1. 厚木精華園相談支援事業所ここから（委託＋指定）	・基幹相談支援センター・障がい者相談支援センター（委託相談）・行政が参加するセンター会議を月 1 回開催し、情報共有を図っている。 ・また、市内に約 15 カ所ある指定特定事業所の連絡会も月 1 回開催している。
2. 緑障害者相談支援キーステーション（委託のみ）	・相談員同士の情報交換やケース検討を目的とし、地域課題検討の時間も含めた<u>グループスーパービジョン</u>を月 1 回開催している。基幹相談支援センター、市内の相談支援事業所のほか、行政からはケースワーカーも参加し、毎回 10～13 名の規模で実施している。
3. 地域生活支援センターすみよし（基幹＋委託＋指定）	・基幹相談支援センターと行政が月に 1 回集まり、各センターの相談支援の状況や計画相談支援事業所からの相談対応に関する情報共有や、困難事例の検討を行っている。 ・また、月に 1 階市内に 37 ヶ所ある指定相談支援事業所に向けた研修会を企画・運営。事例検討会及び、ファシリテーター養成講座を実施してスーパービジョンの機会としている。
4. 相談支援センターくぬぎ（指定のみ）	・毎月第 2 火曜日に、基幹相談支援センター・相談支援事業所・行政からなる連絡会（自立支援協議会の部会）を開催し、勉強会・市役所からの報告事項の共有などを行っている。日ごろ困っていることや改善案について意見を言える関係性ができている。

②自立支援協議会

自立支援協議会の運営に関しては、基幹相談支援センターのほか行政や相談支援事業所が事務局として参加している場合もあった。専門部会等も積極的に開催され、地域課題や改善策の協議も行われており、モニタリング時の署名代筆の導入など業務効率化につながった例もみられた。

1. 厚木精華園相談支援事業所ここから（委託＋指定）	・自立支援協議会は年 2 回（5 月・11 月）の開催で、厚木市が事務局を担い、基幹が運営補助をするような体制となっている。障がい者相談支援センター（委託相談）は協議会に参加し、地域の状況報告する役割となっている。 ・また、5 つの部会があり、部会によって 2～3 カ月に 1 回ほどの頻度で開催されている。部会の事務局は基幹が担っている。
2. 緑障害者相談支援キーステーション（委託のみ）	・自立支援協議会の事務局は基幹相談支援センターが担っている。 ・自立支援協議会の部会のうち「地域課題調整部会」に委員として参加し、キーステーション設置のある区の「課題検討会」の事務局はキーステーションが担っている。区課題検討会は、最低年 4 回開催し、<u>グループスーパービジョンのケース検討から抽出された地域課題を協議し、自立支援協議会に提言している。</u> ・また、部会の提言によりワーキングが設置され、<u>新たに中央区にもキーステーション設置が検討されている。</u>
3. 地域生活支援センターすみよし（基幹＋委託＋指定）	・自立支援協議会の事務局連絡会は宮崎市障がい福祉課と基幹相談支援センターで構成されており、各専門部会には基幹相談支援センターの職員が事務局支援としての役割を担っている。専門部会は 7 つ設置されており、開催頻度は月 1 回や 2 カ月に 1 回など部会によって異なる。相談支援部会にはほとんどの指定相談支援事業所が参加をしており、相談支援の質の向上と業務の効率化のための改善策を検討しており、成果としては加算報告の書類の簡素化やモニタリング月の実施日の経過措置など、行政との協議において業務効率化につながっている。

4. 相談支援センターくぬぎ（指定のみ）	・自立支援協議会の運営事務局は、<u>市生活支援課・基幹相談支援センター・相談事業所</u>の10名弱が担い、毎月事務局会議を開催して、連絡会の進行・企画等の検討を行っている。連絡会には市内ほとんどの相談支援事業所が参加している。 ・連絡会では、現場で困っていることや改善策についても協議し、その結果、モニタリング時の署名代筆や受給者証コピー提出不要になるなど、<u>業務効率化</u>に結び付いた。
----------------------	---

③新型コロナウイルス感染拡大による影響

新型コロナウイルス感染拡大により、訪問や面談等が実施できず、電話での対応となったとの回答があるが、緊急時やモニタリング時には訪問を実施していたとの回答もみられた。

また、モニタリング時の署名については、郵送による対応にしたため手間が増えたという事業所のほか、既にモニタリング時の署名について業務効率化に向けた取組が行われている自治体もあり、それらの自治体では、モニタリング時の署名時にも大きな影響はなかったと回答していた。

1. 厚木精華園相談支援事業所ここから（委託＋指定）	・アセスメントの際には、利用者との会話だけではなく表情や雰囲気からも様子を感じ取る必要があるが、新型コロナウイルスの影響により、対面での対応に制限がかかったため、電話でのやり取りに難しさを感じた。 ・<u>モニタリング等の署名</u>については、<u>郵送で対応</u>をしているため手間が増えている。
2. 緑障害者相談支援キーステーション（委託のみ）	・緊急事態宣言中は緊急性を要する場合、電話だけでは対応できないと判断した場合には面談を実施するなどしていた。
3. 地域生活支援センターすみよし（基幹＋委託＋指定）	・緊急事態宣言中も3ヶ月に1回のモニタリングでの訪問は継続し、利用者が拒否した場合は電話での対応としていた。 ・宮崎市はコロナ禍前から<u>モニタリング時の署名は必須とされていない</u>ため、その点では業務の効率化に繋がっている。（計画の変更等大きな変更がある場合は署名が必要）
4. 相談支援センターくぬぎ（指定のみ）	・感染拡大し始めたときは訪問を控え電話でのモニタリングを行っていたが、現在はワクチン接種が進んだことから、基礎疾患のある利用者以外は訪問・対面の面談となってきた。 ・<u>モニタリングの署名の代筆対応</u>（事前に同意書をもらうことで毎回のモニタリング時は本人承諾のもと相談員が代筆できる）

④負担の大きい業務

複合的な課題を抱えるケースや、8050のケースなど、多分野の関係機関との連携が必要となるケースが増えており、そのための調整などに時間がかかっている。また、対応が難しい利用者の対応にも心理的な負担が大きくなっている。

1. 厚木精華園相談支援事業所ここから（委託＋指定）	・<u>複合的な課題を抱えるケース</u>が増えてきている。その場合、どうしても関係機関の数が増え、その分調整に時間がかかる。 ・制度としてサービスはあるものの資源として事業所がないなど、<u>その人のニーズに合わせての調整</u>が難しいことがある。（例えばヘルパーに入ってもらいたい時間帯に人が確保できない）
2. 緑障害者相談支援キーステーション（委託のみ）	・8050のケースで、子どもに障害が疑われるケースがあり、この場合は地域包括支援センターとも連携を強化している。このように地域包括支援センターが親を支援する中で子どもの課題を把握し、キーステーションに繋がるが増えてきており、<u>分野の異なる関係者の連携が必要</u>となっている。

3. 地域生活支援センターすみよし (基幹+委託+指定)	・対応が難しい利用者を担当する際、 <u>心理的な負担が大きい</u> と感じることがある。
---------------------------------	--

⑤報酬上評価されない業務

報酬上評価されない業務としては、電話対応や複数回の同行支援などが挙げられていたほか、担う役割が増えたことによる知識・スキルの修得にかかる業務量増などが挙げられていた。

1. 厚木精華園相談支援事業所ここから (委託+指定)	・同じ内容で一日に何度も電話がかかってくることもあり、その対応に時間がとられる。その結果、モニタリングや記録の作成などの事務作業の時間確保が難しくなる。 <u>電話対応</u> は報酬上算定できない。 ・日用品の買い物動向や施設の見学同行について、 <u>突発的に対応</u> したり、 <u>軽微なもの</u> の場合請求をあげるに至らないことが多い。
2. 緑障害者相談支援キーステーション (委託のみ)	・キーステーションの委託相談だからこそできる役割も増え、当初の仕様に無かった権利擁護に係る成年後見人制度の一次窓口や、医療的ケア児のコーディネーター事業に関するコーディネーターも今後キーステーション派遣の相談員が担っていく。そのため、その都度、 <u>関連する知識・スキルの習得が求められており業務量が増えている</u> 。
3. 地域生活支援センターすみよし (基幹+委託+指定)	・利用者の施設入所や引っ越しなどの細々としたことで、 <u>モニタリング以外で週 2～3 回利用者を訪問</u> する。加算対象であっても <u>事務作業の手間が生じるのが負担</u> に感じる。 ・後見人がついていない利用者の引っ越しの場合だと、家探しから、契約や荷造りのサポートも行うことがある。
4. 相談支援センターくぬぎ (指定のみ)	・ <u>事業所見学</u> において、 <u>複数回同行支援</u> をしても同じ月であれば 1 回分しか請求できないが、見学が 1 回で終わることは少ない。

⑥ICTの活用状況と課題

ICTの活用状況については、会議や研修などでは移動時間がかからないことなどのメリットから活用が進んでいるが、利用者との面談では、利用者側の環境の問題や、相談者の状況を感じ取りにくいなどのデメリットもあり、まだあまり活用が進んでいない。

1. 厚木精華園相談支援事業所ここから (委託+指定)	・自立支援協議会、各種研修、会議等については Zoom で実施していた。 ・利用者との面談にも一部活用した。移動の手間が省けるメリットはあるが、 <u>相談者の雰囲気を感じ取りにくい</u> ため、電話よりは Zoom の方がよいという程度。当事者と面談する前に関係者での事前打ち合わせであれば Zoom の活用も考えられる。
2. 緑障害者相談支援キーステーション (委託のみ)	・自立支援協議会、各種研修 (グループスーパービジョン含む)、会議等についてはオンラインを活用し実施していた。 ・ <u>相談者側にネット環境が無いことや、引きこもりの相談者の外出の機会を奪ってしまう</u> ことなどもあり、オンラインによる相談対応には踏み込めていない状況である。 ・オンラインを活用可能な相談者もいるが、環境含め活用が難しい相談者との格差が生じることも課題と感じている。
3. 地域生活支援センターすみよし (基幹+委託+指定)	・自立支援協議会 (部会含む)、各種研修、会議等については Zoom で実施していた。 ・メリットとしては <u>移動にかかるコスト (金銭、時間) が削減</u> されること。デメリットは <u>現場の空気感が感じ取りづらい</u> こと。 ・利用者との面談では、利用者側にネット環境がないこともあり、Zoom の活用ケースは少ない。救護施設に入所する利用者と Zoom でモニタリングをしたこともあるが、利用者側の不信感が強くうまくいかなかったケースもある。

4. 相談支援センターくぬぎ（指定のみ）	・対面での面談の方がより本人の様子を把握できるが、コロナ対策で入院中の利用者やグループホームに入所している利用者との面談で活用している。 ・対面での面談の場合、面談前後のちょっとした立ち話などがその後の支援に繋がることもあったが、オンラインだとそれができないのがデメリット。 ・研修や会議での利用は進んだ。移動時間がないため<u>以前より参加できる研修が増えた</u>。 ・情報共有システムの活用については、他の事業所の記録を共有できるようにしている。職員がつけている日誌を見ることができる。
----------------------	---

⑦担当ケース数

相談支援専門員 1 人あたりの担当ケース数について聞いたところ、おおむね 50 名～70 名程度となっていた。

1. 厚木精華園相談支援事業所ここから（委託＋指定）	・担当ケース数は、<u>相談員一人あたり約 70 名</u>。 ・委託相談にも対応しながらこの人数を担当するには相談員のレベルも必要となる。厚木市ではセルフ率が約 40%（児童は 80%）と割合が高く、当該事業所で扱うケース数は増加傾向にある。
2. 緑障害者相談支援キーステーション（委託のみ）	・<u>相談員一人あたり約 50 名</u>。 ・一般的な相談を中心に年々相談件数は増加傾向にあるが、安定したケースについては指定特定相談支援事業所につなぐなどして一人当たりの担当ケース数を増加し続けないように調整している。
3. 地域生活支援センターすみよし（基幹＋委託＋指定）	・担当ケース数は、相談員一人あたり <u>40～50 名</u>。 ・相談ケースが複雑な場合、利用者が暴力的な場合、相談員の精神的負担が大きい場合などの<u>困難ケースについては複数の相談員で対応</u>。当該事業所では現在 15 ケースを複数相談員で対応している。
4. 相談支援センターくぬぎ（指定のみ）	・現在、利用者は 180 名弱（相談員 A 氏：約 100 ケース、B 氏：70 ケース、C 氏：12 ケースを担当。C 氏は自立生活援助事業を主に担当） ・<u>相談員 1 人で 70～80 人くらいが妥当</u>。50 ケースくらいだと手厚くできるという意見もある。

⑧人材育成

人材育成については、相談支援事業所と連携して相談支援専門員の質の向上のための取組を実施している例もみられた。

1. 厚木精華園相談支援事業所ここから（委託＋指定）	・主任相談支援専門員の研修を受けることができる人数が県によって決まっているため（県からの推薦が必要）、主任相談支援専門員を増やすことが難しい。
2. 緑障害者相談支援キーステーション（委託のみ）	・相模原市における相談支援員の質の向上のため、市内の社会福祉法人等とキーステーションの運営法人との間で委託契約を結び、キーステーションに同法人等の相談員を派遣してもらい、相談支援業務を行っている。数年ごとに新たな相談員を派遣してもらうことで、市内の相談支援員の人材育成をはかっている。

⑨業務を実施する上での課題

業務を実施する上での課題としては、以下のような回答であった。

1. 厚木精華園相談支援事業所ここから（委託＋指定）	・相談支援専門員の役割についてケアマネと比較されることがある。 ・当該事業所を運営する社会福祉法人は知的障害者支援に長年携わってきたため、知的障害に関する専門性は有しているが、他の障害についての関わりは浅い。相談支援の現場では<u>障害種別を問わずに対応することが求められる</u>ことへの難しさがある。 ・法人としては、相談支援専門員としてバーンアウトを回避するため、定期的に業務のローテーションをしている。多職種にわたる業務を展開する上では<u>相談支援専門員の育成</u>には大きな課題を抱えている。 ・県によって主任相談支援専門員研修の実施回数も異なるため、<u>主任の育成には地域格差</u>があるのではないかと。
2. 緑障害者相談支援キーステーション（委託のみ）	・地域包括支援センターと障害相談では、支援の方法や考え方、スピード感の違いがあることに課題を感じている。両方で支援の考え方にズレがあり、<u>連携して支援を行う中でお互いの理解がまだ不十分</u>と感じている。 ・相談支援専門員としての相談業務がメインであると思っている一方で、市や他事業所との契約関係、事業の予算作成、会議調整など<u>その他の業務に割かれる時間が多い</u>ことが課題である。
3. 地域生活支援センターすみよし（基幹＋委託＋指定）	・暴力的なケースの場合、<u>福祉の域を超えてどの事業所でも対応が困難なケースがある</u>。すべて基幹相談支援センターを受け皿とするわけにもいかず、そうした場合の対応が課題となっている。ケースによっては、医療機関や警察での対応が適切な場合もあるため、福祉、警察、医療の受け皿の棲み分けが必要である。
4. 相談支援センターくぬぎ（指定のみ）	・新規の利用者を請けるためには現在の利用者数を減らさなければならないがそれは難しい。セルフプランでできる人には<u>セルフに移行</u>してもらうことで数を減らし、計画相談を必要としている人を新規で受ける方がよいと思う。 ・<u>自立支援生活援助</u>の事業所が増えないことが課題である。現状では、市内に等事業所しかないため、遠方の利用者宅へも通わなければならない。負担が大きい割に報酬が少ないのが増えない原因の一つではないかと。

1 検討委員会における議論の前提

（１）実態調査の結果を踏まえた議論の手順について

本検討委員会では、相談支援体制のあるべき姿について議論を進めるに当たって、本実態調査の結果から、幾つかの留意点を確認した（第１回、第２回）。

相談支援体制を構成する要素として、利用者からの最初の相談に直接対応する相談窓口があるが、実態としては、それぞれの地域の相談支援体制の構造に依拠して、障害者相談支援事業のいわゆる「委託相談」、「特定相談」「一般相談」と併せて実施される「基本相談」、さらには基幹相談支援センターにおける「総合的な相談」において実施されている。

また、基幹相談支援センターの機能については、地域特性によってバリエーションがある。例えば、「委託相談」や「計画相談」で対応が難しいいわゆる複雑な課題を抱えるケースや困難事例などを基幹相談支援センターが担うという考えの地域がある。つまり、「人材育成を重視し、困難ケースへの対応も含め、基幹相談支援センターは後方支援に回る」という考え方ではなく、「総合的な相談」等として、基幹相談支援センター自らが困難事例としての個別相談支援に向き合っているセンターがある。

さらに、基幹相談支援センターが地域生活支援拠点の相談機能を担い、24 時間対応も含め相談支援体制を充実する等、両者を親和性高く展開している地域もある。

タイムスタディ調査の結果からは、「基幹＋委託＋指定」といったフルセット型の基幹相談支援センターとして運営されている場合の平均的な姿として、少なからず、その役割が曖昧になり、個別支援が優先され、自立支援協議会の活動や人材育成といった主要業務が手薄になっている傾向が読み取れる。

本検討委員会では、実際に、基幹相談支援センターには複数のモデルが存在することを踏まえた上で、まずは、基幹相談支援センターに求められているベースの機能・役割とその業務内容を明確化する。

次に、基幹相談支援センターのあるべき姿を起点として「委託相談」「計画相談」それぞれの位置づけについて議論しながら、自立支援協議会を含め総体としての相談支援体制のあり方を議論するという手順を踏んだ。

（２）相談支援体制に関する議論の観点について

本検討委員会では、第３回～第５回において、集中的に「地域に必要な相談支援の機能について ～「あるべき姿」を描く」をテーマに議論を行った。議論に際して、整理の仕方として、相談支援体制の①理念的な議論、②制度設計（システム設計）に関わる議論、③利用者の理解しやすさに関する議論という切り口があることを共通理解として確認した。

利用者の理解しやすさに関する議論については、利用者にとっての必要性（例えば、利用者が求める専門的相談支援とは何を意味するのか）といった当事者の立場に立った観点である。3つ

の観点を念頭に置きながら議論を行うことによって、各事業の業務にふさわしい人員体制・配置（人数、職種、経験・スキル等）について具体的な議論が成立する前提を整理できる。より具体的には、基幹相談支援センターや「委託相談」「計画相談」等の業務範囲を示す実施要綱、仕様書、及び仕様書に基づく事業計画の作成の目安となるはずである。

2 基幹相談支援センターのあり方

基幹相談支援センターの役割は、第一義的には「地域の相談支援体制の機能強化」にある。また、基幹相談支援センターを設置している市町村においては、基幹相談支援センターが自立支援協議会の運営等を通じて推進する「地域づくり」が、地域の相談支援事業の下支えになっていると考えられる。その際、基幹相談支援センターによる専門的な指導・助言等の人材育成の支援をどう位置付けていくかは、極めて重要な課題である。

基幹相談支援センターの中には、人材育成を含め基幹相談支援センターの本来業務の遂行に不可欠との観点から、すべての職員が、経験年数等に応じて担当割合を変えて基幹相談支援センター・委託相談・計画相談のすべての業務に関わる体制を構築している事例もある。

しかし、本実態調査の結果においては、あくまで平均値であるが、基幹相談支援センターの業務のみを担当している相談支援専門員であっても、業務に占める「個別相談」の割合が高く、「人材育成」に関する業務に充てる時間が少ない状況が確認された。

（１）基幹相談支援センターにおける「総合的相談」「専門的相談」の位置付けの明確化

なぜ、基幹相談支援センターの業務において「個別相談」に充てる時間が多くなるのか。基幹相談支援センターの「相談支援体制の機能強化」の役割を具体的に考えるためには、まず、「総合的相談」と「専門的相談」という言葉が行政や相談支援の現場において、どのように認識されているかを踏まえた上で、あらためて「総合的相談」と「専門的相談」の位置付けを明確化する必要がある。

「地域生活支援事業実施要綱」の「相談支援事業実施要領」には、「基幹相談支援センター等機能強化事業」の具体的な業務として大きく４つの業務が明示され、その一つに「総合的・専門的な相談支援の実施」がある。実施要領には、「障害の種別や各種のニーズに対応できる総合的な相談支援や専門的な相談支援の実施」と記載されているのみであるため、実際の市町村の実施要綱や委託業務の仕様書には、幾つかの解釈・理解があると思われる。

例えば、「総合的な相談支援」については、①相談支援の利用者に対して、「障害の種別を問わず」という意味で、あるいは、②利用者からの相談内容に関して「多様な、幅広い」という意味で、③相談支援事業者に対して、「助言・援助、連携強化、地域移行・定着の促進、計画相談支援の推進など、網羅的に支援」という意味で、解釈している事例がある。①、②の意味は、「障害者相談支援事業（一般的な相談支援）」の「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、云々」とほぼ同義と考えてよい。また、「専門的な相談支援」については、いわゆる困難事例に対して、「専門性の高い人材が対応」という意味で解釈し、①困難事例を引き取り、直接、相談支援を行う場合、②困難事例を担当する相談支援専門員に対する後方支

援を行う場合、及びその両方の場合があると思われる。

一方、利用者の視点に立てば、例えば、特定の障害に起因する問題を含む困りごとを抱えている人は、最初の「入口」として、素朴に「専門的」あるいは「総合的」に対応してもらえる相談窓口を探しているのだとも言える。

こうした実態を踏まえると、「総合的相談・専門的相談」は基幹相談支援センターの主要業務から切り分けるのも一つの考え方である。

例えば、「総合的相談支援・専門的相談支援」については、市町村（委託相談支援）もしくは「計画相談支援」における主要業務とし、相談支援事業者（相談支援専門員）の後方支援、人材育成の支援、地域連携の促進を基幹相談支援センターの主要業務としてあらためて明示し、そうした基幹相談支援センターの役割に専念する主任相談支援専門員を配置することが考えられる。

（２）基幹相談支援センターにおける「人材育成の支援」

基幹相談支援センターの「相談支援体制の機能強化」に係る業務として、「地域の相談支援体制の強化の取組」の中に「地域の相談支援事業者の人材育成の支援」が含まれており、「研修会の企画・運営、日常的な事例検討会の開催、サービス等利用計画の点検・評価等」が例示されている。

「地域の相談支援事業者の人材育成の支援」のためには、主任相談支援専門員の配置はもちろん、中長期的な観点から計画的に取り組むことが重要となるが、実際には、前述のとおり、自ら担当する個別ケースへの対応等により不十分なものになっている場合がある。あるいは、自立支援協議会の運営が基幹相談支援センターの主な役割となっており、「専門的な助言・指導」までは十分に実施できていないケースや基幹相談支援センターの業務として人材育成の位置づけがされていないというケースもある。

市町村の基幹相談支援センターの実施要綱等には、国が示す実施要領の記載を参考とした、きわめて簡潔な記載となっている事例がある。「人材育成の支援」に関しては、全国的に相談支援の現場において、研修会が企画・実施され、また、個別事例についてのカンファレンスやスーパービジョンが実践されているが、「地域の相談支援事業者の人材育成の支援」の体系化された全体像は、必ずしも共有されていないことが推測される。

基幹相談支援センターにおける「地域の相談支援事業者の人材育成の支援」の要となるのは、主任相談支援専門員であり、その役割やあるべき姿の議論は、次節で整理する。

（３）市町村が作成する基幹相談支援センターの実施要綱や仕様書の標準化

本検討委員会の議論に際して、実際の市町村の基幹相談支援センターの実施要綱や仕様書を幾つか確認した。その中でも、それぞれの要綱に記載されている内容の項目や書きぶりは多様であり、詳細かつ具体的に書かれた要綱・仕様書がある一方で、一般的で具体性に欠ける記載に留まる要綱・仕様書もみられた。こうした相違は、ひとつには、それぞれの地域における基幹相談支援センターの発展段階に差があることを示しているとも考えられるのではないかな。

基幹相談支援センターのあるべき姿については、複数のモデルを想定しつつ、実施要綱や仕様書に盛り込むべき一定の標準的な項目及びその基本的な考え方を示したガイドブック等を作成し、行政担当者や相談支援事業者に示す必要がある。

また、実施要綱や仕様書に具体的な業務内容を記載する際には、地域の社会資源の実情を踏ま

え、基幹相談センターの人員体制及び事業遂行に必要な予算の確保等、相談支援体制強化の実効性を高めるための配慮が必要である。

3 主任相談支援専門員

(1) 基幹相談支援センターにおける主任相談支援専門員

主任相談支援専門員は、「地域の相談支援体制において中核的な役割を担う人材」として創設されたものであり、必然的に、基幹相談支援センターの「地域づくり、地域連携、人材育成、専門的な相談支援」は、主任相談支援専門員の役割と重なる。

実態調査の結果からは、基幹相談支援センターに主任相談支援専門員が配置されていない場合に、人材育成機能の部分が抜け落ちやすくなる傾向がみられる。したがって、基幹相談支援センターの本来業務を実施していくためには、第一に主任相談支援専門員の配置が必要である。

また、指定特定相談支援事業に所属する主任相談支援専門員は、地域の相談支援体制づくりの推進役として、基幹相談支援センターの主任相談支援専門員と連携することが求められる。

主任相談支援専門員が担う人材育成機能については、スーパービジョンの実施だけでは十分とは言えない。社会的包摂（ソーシャルインクルージョン）の視点で相談支援の多様な側面を捉えるならば、特に主任相談支援専門員には、支援の実践において、より幅広い視点を持つことが必要になる。

(2) 相談支援従事者主任研修の受講要件等

したがって、主任相談支援専門員を養成する研修の受講要件等についても、各都道府県があらためて主任相談支援専門員のあるべき姿を描いた上で整備していくべきである。特に、主任相談支援専門員は、自身が担当するエリアだけの主任相談支援専門員ではなく、都道府県等、広域での役割もあることを明確化することが必要である。都道府県等の体制整備を考える人材となれば、必然的に広域での取組や地域の自立支援協議会の活動への積極的な関与も必要になってくるはずである。

4 委託相談、基幹相談支援センター、計画相談の相互の関係

(1) 相談支援体制の基本構造

相談支援体制の基本構造は、相談者が求める流れに沿ったかたちであることが望ましい。まず、さまざまな課題を抱える相談者に対して、市町村が責任を持って相談者から幅広く相談を受け、ある程度専門的な知見・スキルが必要な相談については「委託相談支援」、さらに具体的に福祉サービスを利用することが想定された場合に、特定相談支援の「基本相談支援」「計画相談支援」へとつないでいく。あるいは、市町村の相談の上に並列的に「委託相談支援」と特定相談支援が配置され、相談者のニーズによって振り分ける。さらに、状況に応じて、基幹相談支援センターが後方支援として、個々のケースに直接、間接的に関与する、といった流れが想定される。こうした相談支援体制は、利用者の視点からも素直に理解しやすい構造と言えるのではないか。

（２）基本相談支援の位置づけ

「基本相談支援」の支援内容は、「委託相談支援」とほぼ重複しており、障害者総合支援法における「基本相談支援」の定義とは別に、相談支援の実践者においてもその定義は一定程度の幅をもって理解されていると思われる。

「基本相談支援」の位置付けについても関係者間で一定の整理が必要であるが、平易な言葉で表現するならば、「基本相談支援」は、「まずはどんな主訴を持っているか、話を聞く。相談者の話を受け止めて整理をする」、加えて「本人が希望している暮らしに近付けていく支援を行いながら、その人の生活が崩壊しないよう折り合いをつけながら支える」といった意味合いで概ね共通の理解が得られているのではないかと考えられる。

こうした「基本相談支援」において、「まずは、誰であっても話を聴き主訴をつかみ、相談者の話を受け止めて整理をする」支援は、相談の「入口」機能と言える。

（３）「ワンストップ」の相談支援体制

相談の「入口」の問題は、「ワンストップ」の相談支援体制のあり方として捉えることができる。相談の最初の「入口」という意味において、利用者にとっては市町村が一番わかりやすい。また、市町村を起点に状況に応じて具体的な相談支援先へ振り分けて行く仕組みが構築されることによって、市町村の役割が明確になる。もちろん、通所している人であれば、普段からサービスを利用している事業所が、信頼性の観点から最初の相談相手になるかもしれない。

従来、行政区分的な観点に基づく議論が先行した観があるが、相談者の視点から言うと全て「相談」であり、当然、「入口」は、相談支援体制の設計によっていくつかのタイプがあり得る。また、「ワンストップ」の相談支援体制は、「入口」の議論のみに留まってしまうと、いわゆる「たらい回し」となりかねない。最初の「入口」として、どの窓口に行っても相談支援のネットワークが構築されており、把握した情報を専門性の高い相談事業につないでいく、「出口」を持ったシステムとしての「ワンストップの相談支援体制」が理想である。

その際、ネットワークの拠点は、基幹相談支援センターであり、日常的なネットワークを構築・維持し、情報共有、情報の蓄積の場を担うという位置づけが望ましいのではないかと考えられる。また、相談支援専門員であれば最初の「入口」でキャッチし、ネットワークを活用するのが専門職としての役割であるならば、その後方支援の役割が基幹相談支援センターのあり方に再びつながっていくことになる。

5 自立支援協議会のあり方

（１）相談支援体制と自立支援協議会

相談支援体制の議論との連続性で考えるならば、第一に、自立支援協議会が活性化することによって、さまざまな事情で、行政等による公的な支援からこぼれ落ちてしまう人に地域の多様な関係者の目が行き届きやすくなる。第二に、自立支援協議会の活性化は、地域の相談支援事業所及びその相談支援専門員の支援の幅を広げることにつながると考えられる。

例えば、基幹相談支援センターの有無や当該地域の相談支援専門員が自立支援協議会に参加

しているか否か等によって、実際に紹介や連携する事業者数、すなわち限られた地域資源を効果的に活用しながら支援を行う環境に差が出てくると思われる。また、相談支援体制を支える人材育成との関連で考えると、人材育成を担う多様な人材、人材を育成するフィールド、及び実地教育の実践のための環境整備につながる。

（２）地域づくりと自立支援協議会

障害者総合支援法には、その目的として「障害者及び障害児の福祉の増進を図るとともに、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」が明記されている。地域協議会の運営を官民協働で行うこと自体が「地域づくり」になっていく。

また、社会的包摂（ソーシャルインクルージョン）をどのように展開していくかを考える上では、コミュニティワークのような、もう少し広い視点も必要であろう。しかし、自立支援協議会の運営をどの主体がどのように担うのかについては、曖昧さを残している地域も少なくないと考えられる。

地域の相談支援体制の構築には、市町村の役割は大きく、自立支援協議会の運営に市町村職員が参加し、積極的に関与すべきであることをあらためて確認した上で、各種部会の設置等により、地域の相談支援事業所、相談支援専門員を巻き込むことも重要である。

自立支援協議会をツールとして行政と地域の多様な関係者を巻き込んでいく担い手として、やはり基幹相談支援センター、及びそこに配置されている主任相談支援専門員の実践的な活動が要となるのではないか。

6 行政の主体性と官民協働

本検討委員会では、地域の相談支援体制の「あるべき姿」について、3つの観点を念頭において議論をしてきたが、「あるべき姿」に近づくために、実践論として、どのように行政を巻き込み、官民協働の体制を維持、向上させていくのか。

一例として、基幹相談支援センターを中心とした、以下のような取組みは、多くの地域において取組みやすい実践方法ではないだろうか。

相談支援体制において、相談の最初の「入口」として市町村を相談窓口の一つに位置付けている場合、定期的な人事異動のある市町村職員に対し、

- ①基幹相談支援センターが年度当初の早い時期に市町村と相談支援事業所の新任職員を対象に合同研修（相談支援の受け方、虐待防止対応窓口）を企画・実施する。
- ②市町村相談支援の後方支援（面接の同席、同行支援）を「委託相談支援」と基幹相談支援センターが実施する（どちらかに丸投げするのではなく、官民連携で支援を行うことが重要）。
- ③基幹相談支援センターは、市町村職員の障害者相談支援にかかわる人材育成に協力する。

7 評価検証の方法

それぞれの地域の相談支援体制における相談支援プロセスをどのような観点・項目に基づき、どの程度の達成状況にあるのか、自己評価、あるいは他者評価によって検証する方法の確立が求められる。

こうした評価手法を活用することによって、現状、事実を可視化し、行政、相談支援事業者等が自らの活動状況の位置を知ることが可能となる。

（１）相談支援体制

市町村によっては、既に、相談支援体制、特に基幹相談支援センターに対する独自の評価指標を作成し、運用しているところがある。基本的には、4～5段階評価の指標で自己評価、外部評価、あるいは両者を組み合わせた評価方法をとっている。

実践例を参考としつつ、相談支援体制の要となる基幹相談支援センターが、「あるべき姿」に向かっているか否か、その発展段階に沿って現在地を確認できる評価方法が望ましい。

実施要綱や仕様書に記載された業務を全て実施していることと、相談支援の質が高いことは必ずしも同義ではない。質の向上を目指すためのヒントになる具体的な評価指標は、主観的な評価による関係者相互のつき合わせを前提とした定性的な記述による指標、例えば、「事例検討の場の雰囲気が良い、意見が出やすい」「相談支援専門員が、地域のインフォーマルな社会資源を対象者や他事業所に適切に紹介している」といったものが、把握し難い連携や地域づくりの質の評価として、関係者間で直感的に共有しやすいとも考えられる。今後の研究課題である。

評価項目の設定と同時に、評価の実施主体（誰が評価するのか）も重要となる。例えば、外部評価者として、当事者（利用者）による評価が考えられる。実際に、利用者へのアンケート調査を実施している市町村もある。また、他の基幹相談支援センターと相互に評価をしようという試みがあっても良いのではないか。

（２）自立支援協議会

自立支援協議会の活動状況については、地域によってバラつきがあるが、一定の評価軸で、活動の裾野の広がり把握し、活動レベルの位置づけを確認できなければ、自立支援協議会が活性化しているか否かは判断できない。

過去の調査研究事業において、自立支援協議会の運営状況を幾つかの発展段階別に4つの観点（地域課題の抽出と共有、社会資源の開発、行政の関与、構成員の参加）から評価する指標が作成されている。この4つの観点は重要であり、特に、行政の関与の程度を指標に含めることは必須と言える。

さらに、相談支援が自立支援協議会のエンジンとして機能し、自立支援協議会の活動が活性化しているレベルを確認する指標として、例えば、協議会に参加している相談支援専門員が「計画相談支援」に際して、地域のフォーマルな資源だけでなく、インフォーマルな資源の情報を旨く活用し、利用者にとってより適切なプラン作成につながっている状況などを評価項目に加えることが考えられる。また、定点観測としてタイムスタディ調査を行う等、相談支援専門員が「地域づくり」にどの程度関与しているのかを把握することも検討の余地があると思われる。

8 今後の課題

本検討委員会では、最後に、以下の4項目を今後の課題として整理した。

（１）地域相談支援（地域移行）

本年度の実態調査の結果からは、「地域相談支援」における地域移行に関する業務時間が極めて短く、支援の現場においてどのような支援が行われ、どのような課題があるのか等、支援の実態が見えなかった。

「地域相談支援」が十分に進んでいない状況に対し、どのように手当てしていくべきか、今後の大きな検討課題である。

（２）障害児相談支援

本年度の実態調査においては、「指定特定」と「障害児相談支援」を一括りとしたため、相談支援の対象が成人の場合と子どもの場合で支援に係る負担・負荷に差がある点を明らかにすることができなかった。

例えば、「利用者（本人・家族）への訪問」の場合、子どもは成人と比べて急な発熱や体調不良等によるキャンセルが多くなる傾向がある。また、モニタリングの際の「記録・入力」、あるいは本人参加のケア会議の場での署名などは、子どもの場合は、その場に家族が立ち会わないこともあり、後日ご家族の意向も含めてもう一度訪問、説明し、あらためて署名をもらうこともある。こうした実態については、あらためて調査が必要である。

（３）利用者側の観点からの調査

また、本年度の実態調査は相談支援専門員の勤務時間とその業務内容を把握することを目的としたため、一人の利用者に対して、何人の相談支援専門員が関わるのか。そのほかにどのような人が支援に関与しているのか、といった利用者側の観点からの実態は把握していない。

今後、一人の利用者に対して、例えば、「委託相談支援」と「計画相談支援」がどのように連携し、支援に関わったのか、さらに、利用者はどの程度満足しているのか等、視点を変えた調査・分析が必要である。

（４）市町村の参考となる目安・在り方の提示

本年度の実態調査等で収集したデータからは、基幹相談支援センターの人員数、担当ケース数、一定期間の相談支援のケース数、委託費に関する情報を整理することができた。

実態として把握したデータをそのまま何らかの基準・指標として使うことはできないが、今後実施される他の調査結果等と組み合わせ、相談支援体制の評価検討に資する目安を作成することができると思われる。

VIII

検討委員会等の実施状況および成果の公表

1 検討委員名簿

(1) 在り方を検討する委員会

【委員】

氏 名	所属・役職	備考
岩 上 洋 一	社会福祉法人じりつ 理事長 一般社団法人全国地域で暮らそうネットワーク 代表理事	
小 澤 温	筑波大学大学院人間総合科学研究科（人間系） 教授	座長
彼 谷 哲 志	特定非営利活動法人あすなろ 相談支援専門員	
菊 本 圭 一	社会福祉法人けやきの郷 事業本部長 特定非営利活動法人日本相談支援専門員協会 代表理事	
熊 谷 晋一郎	東京大学先端科学技術研究センター 准教授	
田 中 正 博	一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会 専務理事	
玉 木 幸 則	特定非営利活動法人日本相談支援専門員協会 顧問	
富 岡 貴 生	社会福祉法人唐池学園 貴志園 園長 公益財団法人日本知的障害者福祉協会 相談支援部会長	

(50 音順・敬称略)

【オブザーバー】

氏 名	所 属	備考
河 村 のり子	厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部 障害福祉課 地域生活支援推進室 室長	
高 橋 邦 彦	厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部 障害福祉課 地域生活支援推進室 室長補佐	
藤 川 雄 一	厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部 障害福祉課 地域生活支援推進室 相談支援専門官	

(2) 実態調査の設計・実施方法を検討する委員会

【委員】

氏 名	所属・役職
石 山 麗 子	国際医療福祉大学大学院医療福祉学研究科 医療福祉経営専攻 先進的ケア・ネットワーク 開発研究分野 教授
小 川 陽	社会福祉法人唐池学園 カビーナ貴志園 施設長 特定非営利活動法人日本相談支援専門員協会 政策委員長
小 島 一 郎	社会福祉法人名古屋市総合リハビリテーション事業団 瑞穂区障害者基幹相談支援センター センター長
助 川 未枝保	社会福祉法人六親会船橋市三山・田喜野井地域包括支援センター
高 森 裕 子	株式会社三菱総合研究所ヘルスケア・ウェルネス本部 主席研究員

(50 音順・敬称略)

【オブザーバー】

氏 名	所 属
藤 川 雄 一	厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部 障害福祉課 地域生活支援推進室 相談支援専門官

2 検討委員会の実施状況

(1) 在り方を検討する委員会の開催概要

	開催日程	主な検討内容
第1回	令和3年10月24日(日) 10:00～12:00	【議事】 (1) 本実態調査の目的・概要 (2) タイムスタディ調査(速報値)について (3) 相談支援事業の課題と今後の方向性について (4) 調査データ分析の視点について
第2回	令和3年12月24日(金) 13:30～15:30	【報告】 (1) タイムスタディ調査結果 (2) ヒアリング調査について 【議事】 (1) 相談支援事業の在り方(議論の論点(案)を中心に)
第3回	令和4年1月24日(月) 17:30～19:30	【報告】 (1) 前回の論点整理について (2) タイムスタディ調査の追加分析について (3) ヒアリング調査結果について 【議事】 (1) 地域に必要な相談支援の機能
第4回	令和4年2月21日(月) 17:30～19:30	【報告】 (1) タイムスタディ調査結果に関する補足説明 ヒアリング調査に関する補足説明 (2) 前回検討委員会の論点整理と第4回の論点 【議事】 (1) 地域に必要な相談支援の機能～「あるべき姿」を描く
第5回	令和4年3月18日(金) 17:30～19:30	【報告】 (1) 前回検討委員会の論点整理と第5回の論点 【議事】 (1) 地域に必要な相談支援の機能～「あるべき姿」を描く

(2) 実態調査の設計・実施方法を検討する委員会の開催概要

	開催日程	主な検討内容
第1回	令和3年7月9日(金) 15:00～17:00	【議事】(1) 本調査研究の企画概要について (2) 調査の論点について (3) タイムスタディ調査について (4) プレヒアリング調査について (5) 今後のスケジュールについて
第2回	令和3年11月26日(金) 15:00～17:00	【議事】(1) タイムスタディ調査(速報値)について (2) 調査データ分析の視点について (3) ヒアリング調査について

3 成果の公表方法

タイムスタディ調査結果等を踏まえ、相談支援事業の業務実態について整理するとともに、検討委員会において検討された相談支援事業の今後の在り方について報告書に取りまとめる。

作成した報告書は、本調査研究の実施主体である一般社団法人北海道総合研究調査会のホームページに掲載し、公表する。

資 料 編

※貴事業所、本調査をご担当のご連絡先等をお答えください。

都道府県名		市区町村名	
事業所名		記入者氏名	
電話番号		E-mail	

1. 貴事業所の基本情報について(令和3年7月1日現在)

①開設年月日	元号	年	月	日	障害者自立支援法以前から相談支援(市町村障害者生活支援事業、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を実施していた場合はその事業開始年月日を記入)
②実施主体	○ 1. 直営 ○ 4.NPO法人 ○ 2. 社会福祉協議会 ○ 5. 株式会社等 ○ 3. 社会福祉法人(社会福祉協議会以外) ○ 6. その他()				
※該当するもの1つにチェック					
③指定の種類	□ 1. 指定特定相談支援事業 □ 2. 指定一般相談支援事業 地域移行支援 □ 3. 指定一般相談支援事業 地域定着支援 □ 4. 指定障害児相談支援事業 □ 5. 指定自立生活援助事業				
※該当するものすべてに					
機能強化段階別基本報酬	機能強化段階別基本報酬(令和3年度創設) ○ 1. 機能強化 I ○ 2. 機能強化 II ○ 3. 機能強化 III ○ 4. 機能強化 IV ○ 5. 機能強化なし (※機能強化 I ~ III の場合) 複数事業所の協働による体制の確保の有無 ○ 1. あり ○ 2. なし				
※該当するもの1つにチェック					
※ほかの委託事業に含まれる項目も、実施している場合は選択	(※1. ありの場合) 複数事業所の協働で体制を確保した内容 ○ 1. 人員体制の確保 ○ 2. 24時間の連絡体制の確保 ○ 1. 障害者相談支援事業(いわゆる「委託相談」) ○ 6. 成年後見制度利用支援事業 ○ 2. 基幹相談支援センター ○ 7. 障害者虐待防止センター ○ 3. (自立支援)協議会の運営 ○ 8. その他 ○ 4. 障害支援区分認定調査 () ○ 5. ピアカウンセリング				
※直営の場合は回答不要					

2. 相談支援の実施状況(令和3年7月)

※以下は、貴事業所で実施している事業についてのみご回答ください。

利用者数※ (令和3年7月31日現在)	令和3年7月の1ヵ月間に相談支援等を提供した利用者の数及び延べ相談件数					
	実人数	人	うち、新規相談支援	人	相談延べ件数	件
基幹相談支援センター						
市町村障害者相談支援事業						
指定特定相談支援事業						
指定一般相談支援事業						
指定一般相談支援事業						
指定一般相談支援事業						
指定一般相談支援事業						
指定一般相談支援事業						
指定自立生活援助事業						

※利用者数は令和3年7月31日現在の登録者数(基幹相談支援センター・市町村相談支援事業)、契約者数(指定事業)を記載してください。

※複数の事業で利用契約を行っている利用者についてはそれぞれの事業に計上してください。

3. 新型コロナウイルスの感染拡大による相談支援への影響

令和2年9月から令和3年7月までの状況についてお答えください。

新型コロナウイルスの感染拡大により、相談支援業務にどのような影響があったか	☐ 1. 自治体から休業の要請を受けて休業した ☐ 2. 感染拡大防止のため自主的に休業した ☐ 3. 新規相談者数が変動した () 増加 () 減少 () ☐ 4. 相談件数が変動した () 増加 () 減少 () ☐ 5. 新型コロナウイルス感染症に関する相談が増加した ☐ 6. 感染症への対応により、業務量が増加した ☐ 7. 感染症への対応により、一時的に人員配置の要件を満たせなかった ☐ 8. 感染拡大防止のため面談や訪問等を控えた ☐ 9. 面談や訪問等が困難な場合、電話で本人や家族へ状況確認を行った ☐ 10. 面談や訪問等が困難な場合、オンラインで本人や家族へ状況確認を行った ☐ 11. 各種会議の開催を控えた ☐ 12. 各種会議を電話や文書等の照会により行った ☐ 13. 各種会議をオンラインで開催した ☐ 14. 職員が参加を予定していた研修が中止又は延期された ☐ 15. 研修会の開催を控えた ☐ 16. 研修会をオンラインで開催した ☐ 17. その他 () ☐ 18. 特に影響はなかった
---------------------------------------	--

※該当するものすべてに

4. 令和3年度報酬改定による相談業務及び業務体制の変化等について

令和3年度障害福祉サービス等報酬改定のうち計画相談支援、障害児相談支援に係る見直しは以下のとおり行われました。

事務負担の軽減及び適切なモニタリング頻度の決定の推進

- ① 加算の算定要件となる業務の検証書類については、基準省令で定める記録(相談支援台帳等)等に記載、保管することで足りることとする。
- ② 利用者の生活維持・向上のための適切なモニタリング頻度を担保するため、以下のとおり対応する。
 - ・利用者の個別性も踏まえてモニタリング頻度の決定を行う旨や、モニタリング期間の変更をする際の手続きを再度周知する。
 - ・利用者の個別の状況によってモニタリング頻度を短くする必要がある場合を例示する。
 - ・モニタリング対象月以外における相談支援業務の計画については、緊急的、臨時的な取り扱いであることを明示し、頻回に算定が必要な利用者について、は、モニタリング頻度を改めて検証する必要があることを明示する。

(1) 事務負担の軽減について

貴事業所には事務職員(請求事務専任を含む)を配置していますか。

事務職員の配置の有無	○ 1. 令和3年4月以前から配置 ○ 2. 令和3年4月以降から配置 ○ 3. 事務職員はいない
事務職員のうち、請求事務専任の事務職員の配置の有無	○ 1. 請求事務専任の事務職員がいる 人数 () 人 ○ 2. 請求事務専任の事務職員はいない
※12 請求事務専任の事務職員はいない場合	○ 1. 相談業務に従事する者が請求も実施 ○ 2. 法人で一括して請求事務を行う部門等が実施(事業所内での請求事務は行っていない) ○ 3. その他 ()

※指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業を実施している事業所のみ回答してください。

令和3年度の改正により、上記1見直しのとおり、事務負担軽減のため、加算の算定要件となる業務の検証書類については基準省令で定める記録(相談支援台帳(サービス利用計画)等)に記載、保管することで可となりました。

事務負担	○ 1. 軽減された ○ 2. やや軽減された ○ 3. どちらでもない ○ 4. あまり軽減されていない ○ 5. 軽減されていない
------	--

(2) 適切なモニタリング頻度の検討について

※指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業を実施している事業所のみ回答してください。

上記1見直しのとおり、利用者の生活の維持・向上のために適切なモニタリング頻度を検討したケースはどのくらいありましたか。

令和3年4月以降にモニタリングを行った全利用者数	() 人
モニタリング頻度の検討のうち、適切なモニタリング頻度の検討等の支援の検証を行った利用者数	() 人
上記支援の検証を行った利用者のうち、モニタリング頻度を短縮した利用者数	() 人

※以下からは、すべての事業所が回答してください。

5. 貴事業所におけるICTの活用状況

①ICTの活用状況		②ICTの活用によって効率化が図られたか。	
※該当するものすべてに☑	1. 効率化が図られた	2. あまり変わらない	3. 新たな作業が発生するなど効率化は図られていない
☐ 1. 個別の相談支援でのツールの活用	☐	☐	☐
☐ 2. 各種会議のオンライン開催	☐	☐	☐
☐ 3. 情報共有システムの活用	☐	☐	☐
☐ 4. 職員の手帳管理	☐	☐	☐
☐ 5. その他 ()	☐	☐	☐
☐ 6. ICTの活用はしていない	☐	☐	☐

※「1. 個別の相談支援でのツールの活用」に該当した場合

③相談支援のうら、ICTを活用している割合	約	%
④活用方法 ※該当するものすべてに☑ ☐ 1. オンラインでの面談 ☐ 2. メールでの相談 ☐ 3. LINE・SNS等での相談 ☐ 4. 契約書類の送付 ☐ 5. 契約書類の説明 ☐ 6. 契約書類の交付	☐ 7. サービス等利用計画の送付 ☐ 8. サービス等利用計画の説明 ☐ 9. サービス等利用計画の交付 ☐ 10. その他 ()	

※「2. 各種会議のオンライン開催」に該当した場合

⑤各種会議のうら、ICTを活用している割合	約	%
-----------------------	---	---

※「6. ICTの活用はしていない」に該当した場合

⑥ICTを活用していない理由(※該当するものすべてに☑) ☐ 1. 事業所の通信環境が整っていない ☐ 2. 利用者の通信環境が整っていない ☐ 3. 事業所の使用機器が整っていない ☐ 4. 利用者の使用機器が整っていない ☐ 5. 操作方法がわからない ☐ 6. 利用者への操作方法の説明が難しい ☐ 7. 利用者に通信費用の負担が発生する ☐ 8. セキュリティに不安がある ☐ 9. その他 () ☐ 10. 必要性を感じていない
--

6. 24時間対応(連絡体制の確保)について

24時間対応について	☐ 1. 24時間対応している	☐ 2. 24時間対応していない
※「1. 24時間対応している」場合		
営業時間外の対応方法	☐ 1. 夜勤・当直 ☐ 2. 業務用電話の携帯、電話の転送 ☐ 3. その他 ()	
対応日数	☐ 1. 毎日(365日)対応 ☐ 2. 毎日対応ではない 対応日数 日/1ヵ月	
夜間・当直や携帯電話での相談対応件数	対応件数	日/1ヵ月 (令和3年7月の1ヵ月間の相談実績)

※複数事業所の協働により24時間の連絡体制を確保している場合は、複数事業所の協働により確保された体制に基づき回答してください。

7. 職員体制及び担当件数について

職員体制(令和3年7月1日現在) ※養護・市町村相談支援(委託相談)・特定・一般の相談支援に従事する員のみ記入(管理者・相談支援専門員以外のピアサポーター・ピアカウンセラーや補助的職員等である者を省く)

職員番号		勤務形態(※)						専従業務	1週間の相談支援事業所での所定労働時間※	障害分野の相談員としての経験年数(現在の事業所以外の経歴も含む)	担当ケース数 (複数人では該当している場合は、主担当となつていないケース数を記入)	保有資格 (下から選んで数字を記入)						
		1	2	3	4	5	6					7	8	9	10			
職員ID	管理者に	正	正	非	非	専			37.5	時間/週	2	年	6	ヶ月	件			
	に	規	規	正	正	従				時間/週		年		ヶ月	件			
	に	常	常	規	規	務						年		ヶ月	件			
	例	5	■	□	□	□	■	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	1		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	2		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	3		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	4		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	5		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	6		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	7		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	8		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	9		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	10		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	11		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	12		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	13		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	14		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	15		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	16		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	17		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	18		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	19		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	20		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	21		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	22		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	23		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	24		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	25		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
	26		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件			
27		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件				
28		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件				
29		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件				
30		□	□	□	□	□	□	□	時間/週		年		ヶ月	件				

※「非正規職員」とは、雇用期間に定めのある有期雇用の職員を指す。「非常勤」とは事業所において定められている常勤の従業員が勤務すべき時間数に満たしていない場合を指す。(1週間に勤務すべき時間数が32時間を超える場合は32時間を基本とする)

※同一敷地内で実施されている相談支援事業(特定、一般、市町村相談支援センター)及び自立生活援助事業間での兼務については、兼務とせず専従とみなして記入してください。

【保有資格】保有資格の欄に、以下の数字を選んで記入してください。

- | | | | |
|-------------|------------|------------|--------------|
| 1. 社会福祉士 | 2. 精神保健福祉士 | 3. 保健師 | 4. 臨床心理士 |
| 5. 看護師・准看護師 | 6. 社会福祉士主事 | 7. 介護支援専門員 | 8. 主任相談支援専門員 |
| 9. 相談支援専門員 | 10. 介護福祉士 | 11. 公認心理師 | 12. その他 |

8. 事業所の開所状況

※複数事業所による協働体制をとっている場合も、自事業所のみの状況で回答してください。

開所の状況	開所の状況		※「開所」の場合		事業所の営業時間	左記の時間を含め24時間対応の場合
	開所	休み	開所	休み		
※開所の状況についてあてはまるものにチェック ※開所している曜日については開所時間を入力	例	●	○	○	08 : 45 ~ 17 : 30	☒
	月	○	○	○	06 : 20 ~ 17 : 00	☐
	火	○	○	○	09 : 00 ~ 18 : 30	☐
	水	○	○	○	00 : 00 ~ 00 : 00	☐
	木	○	○	○	00 : 00 ~ 00 : 00	☐
	金	○	○	○	00 : 00 ~ 00 : 00	☐
	土	○	○	○	00 : 00 ~ 00 : 00	☐
	日	○	○	○	00 : 00 ~ 00 : 00	☐
	祝日	○	○	○	06 : 30 ~ 13 : 00	☐

9. 調査期間中(8月23日～9月17日)の事業所での主な動き

日	曜日	主な出来事や行事等
23	月	
24	火	
25	水	
26	木	
27	金	
28	土	
29	日	
30	月	
31	火	
1	水	
2	木	
3	金	
4	土	
5	日	
6	月	
7	火	
8	水	
9	木	
10	金	
11	土	
12	日	
13	月	
14	火	
15	水	
16	木	
17	金	

タイムスタディ調査票1 (基本情報)

※タイムスタディ調査を実施する相談支援専門員の方が、1人1部記入してください。

事業所名	職員ID	
------	------	--

↑シート1「事業所調査票」職員体制に記入した職員ID欄から数字を転記してください。

①担当する相談支援事業	☐ 基幹相談支援センター ☐ 障害者相談支援事業(市町村委託) ☐ 指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業 ☐ 指定一般相談支援事業					
②業務開始年次	基幹	委託	特定相談	一般相談 (地域移行支援)	一般相談 (地域定着支援)	その他の業務
※令和3年度の7月～9月の3ヶ月について、0で選択した相談業務のうち、0以外の業務項目を、合計が100%となるように記入	%	%	%	%	%	%
③担当ケース数						合計
	人					0 %
④本タイムスタディ調査期間(8日間)に関わったケース数	人					人

タイムスタディ調査の実施日と勤務時間(入力は不要)

調査実施日		
1日目	2021年 0月 0日	未実施
2日目	2021年 0月 0日	未実施
3日目	2021年 0月 0日	未実施
4日目	2021年 0月 0日	未実施
5日目	2021年 0月 0日	未実施

タイムスタディ調査票2【相談支援専門員用】(1日目)

事業所名	0	職員ID	0
------	---	------	---

↑シート1「事業所調査票」職員体制に記入した職員ID欄から数字を転記してください。

勤務日	2021 年			月	日
勤務時間	0時 0分	～	0時 0分	0分	0分

※『勤務時間』には、その日業務を開始した時間及び終了した時間を入力します。（所定内労働時間ではありません）

※「業務コード」欄に、該当する業務のコードを入力し、「時間」欄に、当該業務を行うのにかかった時間を分単位で入力してください。

時間	業務コードとその業務にかかった時間												合計時間
8:00前	業務コード 時間												0
8:00	業務コード 時間												0
8:00	業務コード 時間												0
9:00	業務コード 時間												0
9:00	業務コード 時間												0
10:00	業務コード 時間												0
10:00	業務コード 時間												0
11:00	業務コード 時間												0
11:00	業務コード 時間												0
12:00	業務コード 時間												0
12:00	業務コード 時間												0
13:00	業務コード 時間												0
13:00	業務コード 時間												0
14:00	業務コード 時間												0
14:00	業務コード 時間												0
15:00	業務コード 時間												0
15:00	業務コード 時間												0
16:00	業務コード 時間												0
16:00	業務コード 時間												0
17:00	業務コード 時間												0
17:00	業務コード 時間												0
18:00	業務コード 時間												0
18:00	業務コード 時間												0
19:00	業務コード 時間												0
19:00	業務コード 時間												0
20:00	業務コード 時間												0
20:00	業務コード 時間												0
20:00以降	業務コード 時間												0
													0分

勤務時間と合計時間の差(勤務時間－合計時間)

0分

※勤務時間と合計時間の差(勤務時間－合計時間)が30分以内になるようにしてください。
差が30分以上ある場合は再度見直しをお願いします。

■「医療機関との連携や寄附活動に係る支型」(業務コード「2～14」、または「その他の支型」(業務コード「5～17」)を行った場合、該当する業務コードとその真体的な支型内容を記入してください。

十一	具体的な支援内容

相談支援従事者の業務実態調査【業務コード表】

※自事業所において計画相談支援または障害児相談支援の利用契約をしている利用者の支援に係る業務は、A（基幹相談支援センター）またはB（障害者相談支援事業）には分類せず、C、D、Eに分類してください。

相談支援従事者の業務実態調査【業務コード表】			業務コード				
			A 基幹相談支援センターに係る業務	B 障害者相談支援事業に係る業務	C 特定相談・障害児に係る業務	D 一般相談（地域移行支援）に係る業務	E 一般相談（地域定着支援）に係る業務
※自事業所において計画相談支援または障害児相談支援の利用契約をしている利用者の支援に係る業務は、A（基幹相談支援センター）またはB（障害者相談支援事業）には分類せず、C、D、Eに分類してください。							
1. 基幹相談支援センター・障害者相談支援事業・特定相談支援（計画）・一般相談支援（地域移行・定着支援）の業務							
1－1. 個別相談支援に関する業務							
来所（面談）	利用者（本人・家族）との面談	来所による利用者（本人・家族等）との面談等に係る時間。また、各種制度・サービス等の説明や情報提供、プランについて本人に説明し、同意を得るための時間等も含める。	A1	B1	C1	D1	E1
	その他の面談（関係機関等）	個別の利用者の支援に関わるフォーマル・インフォーマルなさまざまな関係機関・関係者等が来所し、支援の調整や、利用者に関わる報告・連絡・情報提供・相談等に対応した時間。	A2	B2	C2	D2	E2
	来所面談に係る準備	個別の利用者の来所（面談）に係る事前準備や資料作成などに係る時間。 ※個別の利用者に係る打合せについては「28」に含めてください。	A3	B3	C3	D3	E3
電話	利用者（本人・家族）との電話	利用者（本人・家族等）への電話対応、行動支援、フォローアップ等のための電話連絡・相談に係る時間。電話をかけた場合、電話がかかってきた場合のいずれも含む。	A4	B4	C4	D4	E4
	その他の電話（関係機関等）	個別の利用者の支援に関わるフォーマル・インフォーマルなさまざまな関係機関・関係者等による支援の調整や、利用者に関わる報告・連絡・情報提供・相談等に電話対応した時間。 ※受診に係る場合は「12」、入退院に係る場合は「13」に含めてください。 ※行政、司法、障害福祉関係の手続きに係る場合は「15」に含めてください。	A5	B5	C5	D5	E5
メール・FAX・手紙等	利用者（本人・家族）との連絡	利用者（本人・家族等）へのメール・FAX・手紙等による相談対応、行動支援、フォローアップ等のための連絡・相談に係る時間。	A6	B6	C6	D6	E6
	その他の連絡（関係機関等）	メール・FAX・手紙等により個別の利用者の支援に関わるフォーマル・インフォーマルなさまざまな関係機関・関係者等による支援の調整や、利用者に関わる報告・連絡・情報提供・相談等に対応した時間。 ※受診に係る場合は「12」、入退院に係る場合は「13」に含めてください。 ※行政、司法、障害福祉関係の手続きに係る場合は「15」に含めてください。	A7	B7	C7	D7	E7
訪問	利用者（本人・家族）への訪問	利用者（本人・家族）のアセスメント・モニタリング（面談、生活場面での行動観察等）や、行動支援、フォローアップ等のために、自宅・居所や勤務先、学校等への訪問活動に係る時間。地域移行に向け、施設・病院等の利用者を訪問し、地域生活に関する情報提供や利用者の意向を聴取する時間。 ※入院中の利用者（本人）への訪問（入院中の状況把握等）は「14」に含めてください。	A8	B8	C8	D8	E8
	利用者（本人・家族）の同行支援	利用者（本人・家族）への同行支援に係る時間。地域移行に向け、地域の社会資源の見学、障害福祉サービス事業所の体験利用、物品の購入、など。 また、アセスメントの結果、他の相談支援機関等へのつながりが適切と判断された場合に、必要に応じて、他機関への訪問（同行支援）、フォロー等を行った時間を含める。 ※受診に係る場合は「12」、入退院に係る場合は「13」に含めてください。 ※行政、司法、障害福祉関係の手続きに係る場合は「15」に含めてください。	A9	B9	C9	D9	E9
	その他の訪問（関係機関等）	個別の利用者の支援に関わるフォーマル・インフォーマルなさまざまな関係機関・関係者等による支援の調整や、利用者に関わる報告・連絡・情報提供・相談等のために関係機関等に訪問した時間。 地域移行に向け、施設・病院等の関係者との支援の調整等に訪問した時間。 ※入院中の利用者に関する入院先医療機関との面談等は「14」に含めてください。 ※行政、司法、障害福祉関係の手続きに係る場合は「15」に含めてください。	A10	B10	C10	D10	E10
	訪問による支援のための準備	コード8～10に係る個別の利用者の訪問による支援のための事前準備や資料作成などに係る時間。 ※個別の利用者に係る打合せについては「28」に含めてください。	A11	B11	C11	D11	E11
	医療機関との連携や受診援助に係る支援	受診の援助	医療機関の選定のための情報収集や連絡調整、医療機関への受診同行、受診を円滑に行うための支援（事前調整や事後調整）に係る時間。 ※本人に関するものに限る	A12	B12	C12	D12
	入退院時の支援	入退院手続き、荷物準備、救急搬送対応（同行）などに係る時間。 ※入院日や退院日前後の手続等の業務のことをいう。地域移行のための動機づけや体験、関係機関の連携や入退院時カンファレンス等の業務は含まない。 ※本人に関するものに限る	A13	B13	C13	D13	E13
	入院中の利用者（本人）との面会	入院中の状況把握、必要に応じた入院先医療機関との面談等。 ※地域移行支援に係る院内等での面談などは含まない。 ※本人に関するものに限る。	A14	B14	C14	D14	E14
その他の支援	各種手続きの支援	行政機関等での申請等の手続きの支援（住民登録、マイナンバー登録、税関係、年金、障害以外の福祉関係（生活保護等）、各種書類の自治体提出代行、認定調査結果・主治医意見書入手のための自治体訪問等）に係る時間。書類作成の支援や同行等による対応。※世帯に係るものも含む	A15	B15	C15	D15	E15
		司法（自己破産、成年後見制度利用申請等）に関する手続きの支援に係る時間。書類作成の支援や同行等による対応。※世帯に係るものも含む					
		障害福祉サービス等以外の障害福祉関係の手続（障害者手帳（判定）、減免・補助等）に係る時間。書類作成の支援や同行等による対応。 ※世帯に係るものも含む					
	緊急時の対応（本調査では、業務内容例に挙げた対応のみを緊急対応とする）	警察の関わる事案への対応に係る時間。現場や警察署への同行、聞き取り対応など。	A16	B16	C16	D16	E16
		家族の急な状況の変化への対応（入院や死去、冠婚葬祭等による不在等）に係る時間。各種調整・対応など。 ※本人の体調変化等への対応の場合は「12」や「13」に含めてください。					
住居や住宅設備のトラブル（水道やガス等の住宅設備の故障、雨漏り等）に係る時間。 災害・新型コロナウイルス感染症対応（調査時に災害や本人・同居家族に新型コロナウイルス感染症の感染者・濃厚接触者が発生した場合）に係る時間。							
近隣住民の訴えへの対応	迷惑行為等に関する近隣住民等の訴えへの対応（サービス事業所等の支援困難との訴えへの対応）に係る時間。※世帯に係るものも含む	A17	B17	C17	D17	E17	

			業務コード				
			A 基幹相談支援センターに係る業務	B 障害者相談支援事業に係る業務	C 特定相談・障害児に係る業務	D 一般相談（地域移行支援）に係る業務	E 一般相談（地域定着支援）に係る業務
1-1. 個別相談支援に関する業務							
記録・入力等	文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	各種申請書の作成（代行等）や、インテーク時のアセスメントシート等の作成・記録に係る時間。記入のために調べものをした時間も含める。	A18	B18	C18	D18	E18
	サービス等利用計画（案）作成・記録・入力	行政に提出する前にサービス等利用計画（案）の作成・記入・入力等を行った時間。サービス等利用計画（案）作成のために調べものをした時間も含める。（障害児の場合、障害児支援利用計画案） ※「特定相談・障害児相談」以外で、ケアマネジメントを実施しサービス等利用計画（案）以外のプランを作成した場合も含む	A19	B19	C19		
	サービス等利用計画の作成・記録・入力	支給決定後のサービス等利用計画の作成・記入・入力等を行った時間。サービス等利用計画作成のために調べものをした時間も含める。モニタリング・評価に基づくプラン修正作業も含む。（障害児の場合、障害児支援利用計画） ※「特定相談・障害児相談」以外で、ケアマネジメントを実施しサービス等利用計画以外のプランを作成した場合も含む	A20	B20	C20		
	地域移行支援計画の作成・記録・入力	プラン（原案を含む地域移行支援計画）の作成・記入・入力等を行った時間。プラン作成のために調べものをした時間も含める。				D21	E21
	地域移行支援計画（地域定着支援台帳）の作成・記録・入力	プランの作成・記入・入力等を行った時間。プラン作成のために調べものをした時間も含める。モニタリング・評価に基づくプラン修正作業も含む。 ※地域定着支援の場合、地域定着支援台帳				D22	E22
	支援記録等の記入	事業所内（外）における利用者の支援記録や、記録作成のため調べものをした時間。	A23	B23	C23	D23	E23
	モニタリング結果記録の作成・記入・入力	モニタリングを行った際の結果記録の作成・記録に係る時間。記入のために調べものをした時間も含める。	A24	B24	C24	D24	E24
サービス担当者会議	サービス担当者会議の準備・事後処理	「サービス担当者会議」開催の準備を行った時間。関係機関等との調整、資料作成・コピー、会議記録の作成等も含める。 ※「特定相談・障害児相談」以外で利用者の支援について検討する個別支援会議等を含む。	A25	B25	C25	D25	E25
	サービス担当者会議の開催	「サービス担当者会議」を行った時間（会場設営等も含む）。サービス担当者会議の場所が、事業所内・他機関（事業所外）のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※「特定相談・障害児相談」以外で利用者の支援について検討する個別支援会議等を含む。 ※ただし、サービス担当者会議の出席のための移動時間は「43」に含めてください。	A26	B26	C26	D26	E26
	サービス担当者会議への出席	「サービス担当者会議」に出席した時間（開催者は除く）。サービス担当者会議の場所が、事業所内・他機関（事業所外）のいずれの場合も、ここに含めてください。	A27	B27	C27	D27	E27
その他の会議・打合せ等	事業所内の報告・連絡・相談・検討	個別の利用者について、職員間で立ち話程度の検討・相談を行った場合や、事業所内でケースカンファレンス等を行った場合などの時間。担当職員へ個別にスーパーバイズした時間等を含む。 ※ただし、個別の利用者に関わらない内容についての打ち合わせや会議（定例ミーティング等）については、「39」に含めてください。	A28	B28	C28	D28	E28
	事業所外の関係機関等との会議	個別の利用者について、他機関の主催する個別支援会議等に出席する時間や、貴事業所と関係機関等で合同ケース会議等を行うなどした時間。開催場所が、事業所内・他機関（事業所外）のいずれの場合も含めてください。	A29	B29	C29	D29	E29
その他	請求に係る事務処理	請求者の確認作業や請求入力処理、決裁等の確認事務などに要した事務処理・手続きの時間。	A30	B30	C30	D30	E30
1-2. 個別ケース対応以外の業務							
(自立支援)協議会	自立支援協議会の準備・事後処理	「自立支援協議会」(全体会、部会、連絡会等を含む)開催の準備を行った時間。関係機関等との調整、資料作成・コピー、会議記録の作成等も含める。	F31				
	自立支援協議会の開催	「自立支援協議会」(全体会、部会、連絡会等を含む)を行った時間（会場設営等も含む）。会議の場所が、事業所内・他機関（事業所外）のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※ただし、自立支援協議会の出席のための移動時間は「43」に含めてください。					
	自立支援協議会への出席	「自立支援協議会」に出席した時間（開催者は除く）。会議の場所が、事業所内・他機関（事業所外）のいずれの場合も、ここに含めてください。 ※ただし、自立支援協議会の出席のための移動時間は「43」に含めてください。	F32				
研修・勉強会	研修・勉強会に向けた準備・事後処理	事業所内・外での研修・勉強会等に向けた準備を行った時間。関係機関等との調整、資料作成・コピー、開催記録の作成等も含める。（講師依頼を受けた場合の資料作成も含める。）	F33				
	研修・勉強会の開催	事業所内・外での研修・勉強会等を開催した時間（会場設営等も含む）。会議の場所が、事業所内・他機関（事業所外）のいずれの場合も、ここに含めてください。（講師として参加する場合も含める。） ※ただし、研修・勉強会等の出席のための移動時間は「43」に含めてください。					
	研修・勉強会への出席	事業所内・外での研修・勉強会等に出席した時間（開催者は除く）。研修・勉強会の場所が事業所内・他機関（事業所外）のいずれの場合もここに含めてください。 ※ただし、研修・勉強会等の出席のための移動時間は「43」に含めてください。	F34				
専門的な指導・助言	カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備	事業所内・外での相談支援事業者に対する専門的な指導・助言等を目的に行ったカンファレンスやスーパービジョン、連絡会等に向けた準備を行った時間。関係機関等との調整、資料作成・コピー、開催記録の作成等も含める。	F35				
	カンファレンス、スーパービジョン等の開催	事業所内・外での相談支援事業者に対する専門的な指導・助言等を目的に行ったカンファレンスやスーパービジョン、連絡会等を行った時間。（講師として参加する場合も含める。） ※ただし、専門的な指導・助言のための移動時間は「43」に含めてください。					
	その他の専門的な指導・助言	上記以外で、専門的な指導・助言等を目的に、個別ケースに関わらない相談支援事業所等の職員への電話相談や訪問での面談、情報交換等を行った時間。 ※ただし、専門的な指導・助言のための移動時間は「43」に含めてください。					

			業務コード				
			A 基幹相談支援センターに係る業務	B 障害者相談支援事業に係る業務	C 特定相談・障害児に係る業務	D 一般相談（地域移行支援）に係る業務	E 一般相談（地域定着支援）に係る業務
1－2. 個別ケース対応以外の業務							
社会資源との連携・開拓	公的な関係機関等との連携・会議等	他分野の協議会・連絡会等（例えば、地域包括支援センター主催による地域ケア会議等）への参加や、その他行政機関、福祉・医療機関、雇用、産業等、公的な社会資源との連携や調整に係る時間。関係機関等説明会の開催（関係会議の参加）等による事業周知活動等を行った時間も含める。また、公的な機関との連携・調整業務に付随する資料作成の時間も含める。			F36		
	入所施設や精神科病院の状況把握	入所施設や精神科病院の数や定員（病床数等）や、その実態・課題等を把握するための調べものや電話・訪問等を行った時間。					
	当事者活動の推進	当事者活動や家族会活動のための資料作成等の準備や開催・出席（設営等含む）を行った時間。 当事者や家族等と連絡調整を行った時間もここに含めてください。 ※ピアサポーター養成のための研修や定例会・交流会等の実施なども含む。					
	地域住民等との関係構築	民生委員、地域住民、ボランティア、自治会・町内会等、インフォーマルな社会資源との連絡・交流に係る時間。（地域イベント等への参加・協力等を含む）					
		余暇活動の支援	本人に合った余暇活動を作り出すための支援			F37	
普及啓発・広報活動	地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発	入所施設や日中系事業所、訪問系事業所等への制度の理解と目的の周知や、医療機関、介護保険事業所、児童を支援している事業所等への周知活動等を行った時間。訪問のほか、普及啓発を目的とした研修会や勉強会等の開催（資料作成や日程調整等の準備）も含めてください。			F38		
	地域移行・地域定着に向けた当事者・家族への普及啓発	入所施設や精神科病院に訪問し、わかりやすく制度を紹介する機会（パンフレットの作成等）や、実際に当事者の話を聞く場面（ピア活動）を設けるなどの取組を行った時間。取組を行うための資料作成や連絡調整等の時間もここに含めてください。					
	巡回・出張相談会等	市町村庁舎内等における出張相談会の開催（窓口の設置）、巡回活動を通じた障害者やその家族等へのアプローチ等の取組を行った時間。 ※ただし、この活動を通じて、新規利用者（本人・家族等）の相談対応を行った場合は、「1－1」の業務コードに含めてください。ただし、相談や問い合わせ対応・情報提供のみでその場で支援対象者とならない場合は、ここに含めてください。					
その他の会議・打合せ等	会議・打合せ等への出席	個別ケース対応ではない貴事業所外の関係者も参加する会議等への出席（自立支援協議会の事務局会議等）			F39		
1－3. 事業の運営・管理に関する業務							
事務作業		国・自治体等から求められる、個別の利用者のみに関わらない支援実績報告・事業報告等の作成や、経費精算、社内文書作成、資料作成などの事務作業は全てここに含めてください。また、日常的に行っているメールチェック、電話の取り次ぎ等の時間もここに含めてください。			F40		
運営に関する打合せ等		個別の利用者に関わらない内容についての打ち合わせや朝礼・終礼等あるいは、スケジュール確認等を行った時間。機関の運営に関する会議等に参加した場合もここに含めてください。			F41		
研修・勉強会出席		事業所内・外での運営等に関する研修・勉強会等の開催や出席の時間。講師・パネリスト等として出張した時間など。研修時に求められる資料作成の時間もここに含める。			F42		
1－4. その他							
その他	移動・待機時間	上記「1－1」「1－2」「1－3」に伴う移動時間および移動準備（荷物を詰める、地図確認等）の時間。			F43		
2. 他事業等の兼務業務							
自立生活援助事業の業務					F44		
認定調査の委託業務					F45		
その他の兼務業務（自法人内他事業）					F46		
移動		「44」～「46」の「2. 他事業等の兼務業務」に伴う移動の時間及び移動準備（荷物を詰める、地図確認等）の時間。			F47		
3. その他							
移動		「1.」～「2.」以外の業務で要した移動（通勤・帰宅を除く）及び移動準備（時刻表確認・地図確認等）の時間も含む。			F48		
食事・休憩・休暇		休憩・食事等に要した時間。（休暇を取得した場合や欠勤の場合は、終日このコードを記入）			F49		
その他		上記以外の活動			F50		

タイムスタディ調査等による相談支援事業従事者の業務実態調査 事業所調査結果

- 調査対象：①基幹相談支援センターまたは市町村障害者相談支援事業を実施している事業所(2,750ヵ所)＜全数調査＞
②基幹相談支援センターと市町村障害者相談支援事業のいずれも実施していない事業所(400ヵ所)＜抽出調査＞
- 調査方法：①は、市区町村あてに厚生労働省よりメールを送信。市町村を介して対象事業所に調査票を送付。
②は、調査実施機関より対象事業所あてに郵送で調査を依頼。調査票はホームページからダウンロード。
調査終了後、対象事業所から直接調査実施機関へメールで調査票を送付。
- 調査の種類：(1)事業所調査(管理者用) (2)タイムスタディ調査(相談支援専門員用)
- 調査期間：令和3年8月23日(月)から9月17日(金)

回収状況：	(1)事業所調査	(2)タイムスタディ調査
対象事業所数	3,150	3,150
回収事業所数	1,511	1,511
白票・未回答	17	47
有効回収数	1,494	1,464 (2,783票)
回収率	47.4%	46.5%

※回収した事業所のある自治体の人口規模と地域ブロック

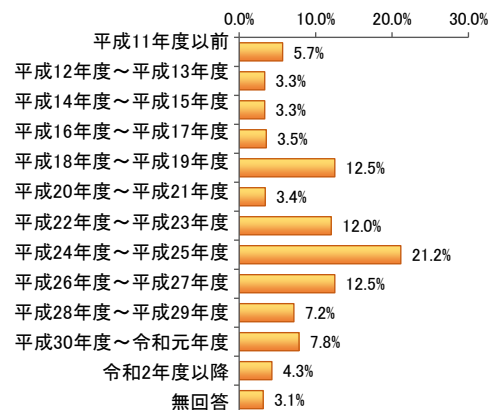
		地域ブロック別						合計			地域ブロック別						合計
		北海道・東北	関東	北陸・東海	近畿	中国・四国	九州・沖縄				北海道・東北	関東	北陸・東海	近畿	中国・四国	九州・沖縄	
人口規模別	1万人未満	45	0	12	4	10	5	76	1万人未満	45	0	12	4	10	5	76	
		59.2%	0.0%	15.8%	5.3%	13.2%	6.6%	100.0%		15.5%	0.0%	4.2%	1.4%	6.3%	2.7%	5.1%	
	1万人以上	96	32	80	50	51	68	377	1万人以上	96	32	80	50	51	68	377	
	5万人未満	25.5%	8.5%	21.2%	13.3%	13.5%	18.0%	100.0%	5万人未満	33.1%	11.0%	28.1%	17.4%	32.3%	37.2%	25.2%	
	5万人未満以上	36	68	73	74	15	33	299	5万人未満以上	36	68	73	74	15	33	299	
	10万人未満	12.0%	22.7%	24.4%	24.7%	5.0%	11.0%	100.0%	10万人未満	12.4%	23.4%	25.6%	25.7%	9.5%	18.0%	20.0%	
	10万人以上	77	98	51	73	41	26	366	10万人以上	77	98	51	73	41	26	366	
	30万人未満	21.0%	26.8%	13.9%	19.9%	11.2%	7.1%	100.0%	30万人未満	26.6%	33.8%	17.9%	25.3%	25.9%	14.2%	24.5%	
	30万人以上	36	92	69	87	41	51	376	30万人以上	36	92	69	87	41	51	376	
	9.6%	24.5%	18.4%	23.1%	10.9%	13.6%	100.0%		12.4%	31.7%	24.2%	30.2%	25.9%	27.9%	25.2%		
合計		290	290	285	288	158	183	1,494	合計		290	290	285	288	158	183	1,494
		19.4%	19.4%	19.1%	19.3%	10.6%	12.2%	100.0%			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(1)事業所調査(管理者用) 集計結果

1. 事業所の基本情報

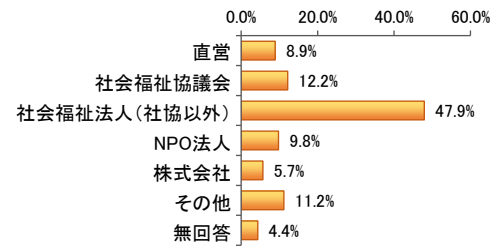
①開設年

	件数	%
平成11年度以前	85	5.7%
平成12年度～平成13年度	50	3.3%
平成14年度～平成15年度	50	3.3%
平成16年度～平成17年度	53	3.5%
平成18年度～平成19年度	187	12.5%
平成20年度～平成21年度	51	3.4%
平成22年度～平成23年度	180	12.0%
平成24年度～平成25年度	316	21.2%
平成26年度～平成27年度	187	12.5%
平成28年度～平成29年度	107	7.2%
平成30年度～令和元年度	117	7.8%
令和2年度以降	64	4.3%
無回答	47	3.1%
合計	1494	100.0%



②実施主体

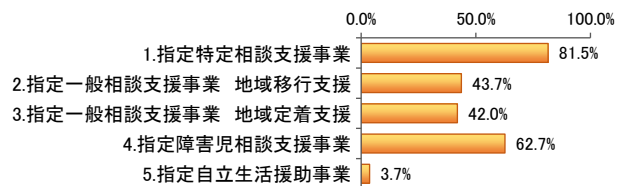
	件数	%
直営	133	8.9%
社会福祉協議会	182	12.2%
社会福祉法人(社協以外)	716	47.9%
NPO法人	146	9.8%
株式会社	85	5.7%
その他	167	11.2%
無回答	65	4.4%
合計	1494	100.0%



③指定の種類

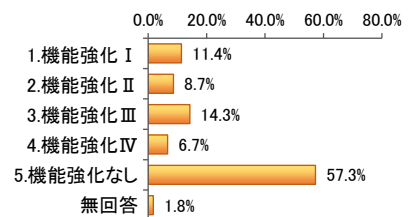
(複数回答)

	件数	%
1.指定特定相談支援事業	1218	81.5%
2.指定一般相談支援事業 地域移行支援	653	43.7%
3.指定一般相談支援事業 地域定着支援	627	42.0%
4.指定障害児相談支援事業	937	62.7%
5.指定自立生活援助事業	55	3.7%
全体	1494	



機能強化段階別基本報酬(令和3年度創設)

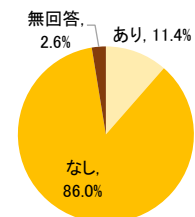
	件数	%
1.機能強化Ⅰ	142	11.4%
2.機能強化Ⅱ	108	8.7%
3.機能強化Ⅲ	178	14.3%
4.機能強化Ⅳ	83	6.7%
5.機能強化なし	714	57.3%
無回答	22	1.8%
合計	1247	100.0%



(※機能強化Ⅰ～Ⅲの場合)

複数事業所の協働による体制の確保の有無

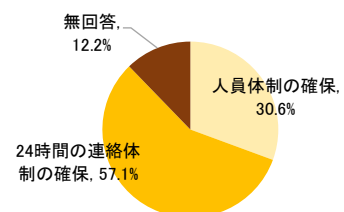
	件数	%
あり	49	11.4%
なし	368	86.0%
無回答	11	2.6%
合計	428	100.0%



(※「1.あり」の場合)

複数事業所の協働で体制を確保した内容

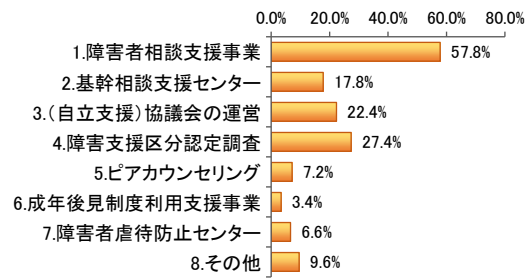
	件数	%
人員体制の確保	15	30.6%
24時間の連絡体制の確保	28	57.1%
無回答	6	12.2%
合計	49	100.0%



④委託を受けている事業

(複数回答)

	件数	%
1.障害者相談支援事業	864	57.8%
2.基幹相談支援センター	266	17.8%
3.(自立支援)協議会の運営	334	22.4%
4.障害支援区分認定調査	409	27.4%
5.ピアカウンセリング	107	7.2%
6.成年後見制度利用支援事業	51	3.4%
7.障害者虐待防止センター	99	6.6%
8.その他	143	9.6%
全体	1494	



2. 相談支援の実施状況(令和3年7月)

※回答のあった事業所について平均人数・平均件数を集計

	回答数	利用者数 (令和3年7月31日現在)		令和3年7月の1ヵ月間に相談支援等を提供した利用者の数及び延べ相談件数					
				実人数		うち、 新規相談支援		相談延べ件数	
基幹相談支援センター	288	287.9	人	51.0	人	9.2	人	205.7	件
市町村障害者相談支援事業	656	240.8	人	47.1	人	4.9	人	190.2	件
指定特定相談支援事業	1198	119.3	人	40.1	人	1.2	人	125.1	件
指定一般相談支援事業 地域移行支援	455	0.6	人	0.6	人	0.1	人	1.7	件
指定一般相談支援事業 地域定着支援	435	3.1	人	1.7	人	0.0	人	5.1	件
指定障害児相談支援事業	885	49.0	人	15.1	人	1.1	人	38.3	件
指定自立生活援助事業	84	2.7	人	2.8	人				

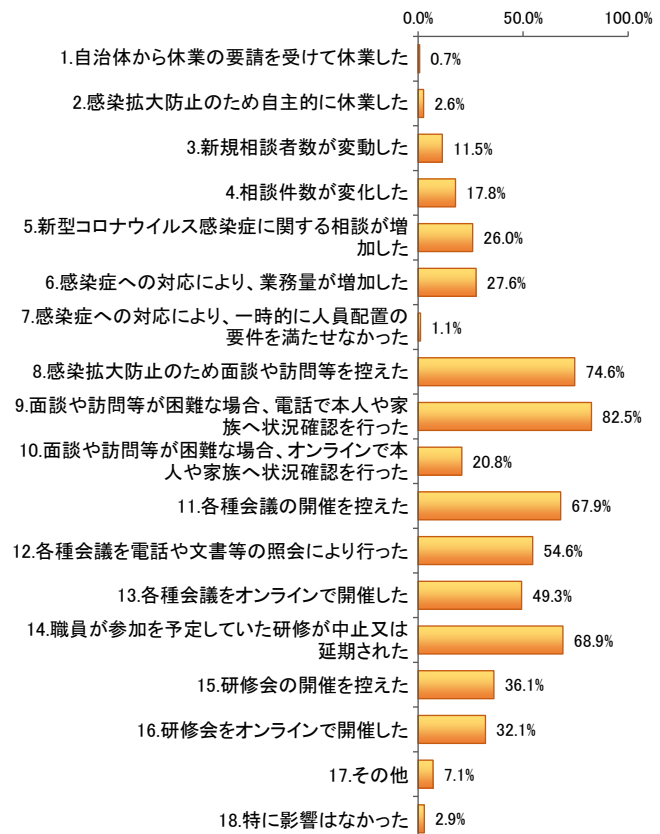
※利用者数は、令和3年7月31日現在の登録者数(基幹相談支援センター・市町村障害者相談支援事業)、契約者数(指定事業)

※複数の事業を利用している場合はそれぞれの事業に計上

3. 新型コロナウイルスの感染拡大による相談支援への影響

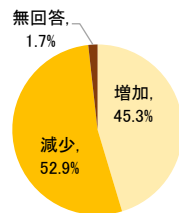
(複数回答)

	件数	%
1.自治体から休業の要請を受けて休業した	11	0.7%
2.感染拡大防止のため自主的に休業した	39	2.6%
3.新規相談者数が変動した	172	11.5%
4.相談件数が変化した	266	17.8%
5.新型コロナウイルス感染症に関する相談が増加した	388	26.0%
6.感染症への対応により、業務量が増加した	412	27.6%
7.感染症への対応により、一時的に人員配置の要件を満たせなかった	17	1.1%
8.感染拡大防止のため面談や訪問等を控えた	1114	74.6%
9.面談や訪問等が困難な場合、電話で本人や家族へ状況確認を行った	1233	82.5%
10.面談や訪問等が困難な場合、オンラインで本人や家族へ状況確認を行った	311	20.8%
11.各種会議の開催を控えた	1014	67.9%
12.各種会議を電話や文書等の照会により行った	815	54.6%
13.各種会議をオンラインで開催した	736	49.3%
14.職員が参加を予定していた研修が中止又は延期された	1030	68.9%
15.研修会の開催を控えた	539	36.1%
16.研修会をオンラインで開催した	479	32.1%
17.その他	106	7.1%
18.特に影響はなかった	44	2.9%
全体	1494	



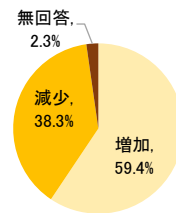
3.新規相談者数が変動した

	件数	%
増加	78	45.3%
減少	91	52.9%
無回答	3	1.7%
合計	172	100.0%



4.相談件数が変化した

	件数	%
増加	158	59.4%
減少	102	38.3%
無回答	6	2.3%
合計	266	100.0%

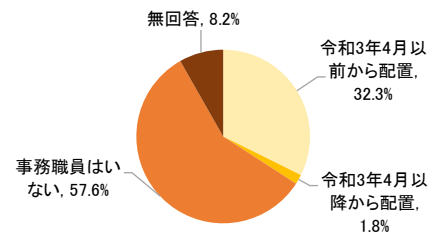


4. 令和3年度報酬改定による相談業務及び業務体制の変化等について

(1) 事務負担の軽減について

② 事務職員の配置の有無

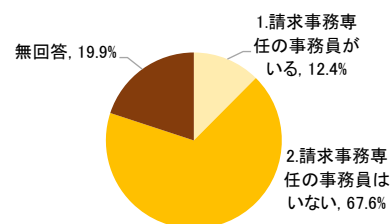
	件数	%
令和3年4月以前から配置	483	32.3%
令和3年4月以降から配置	27	1.8%
事務職員はいない	861	57.6%
無回答	123	8.2%
合計	1494	100.0%



② 事務職員のうち、請求事務専任の事務員の配置の有無

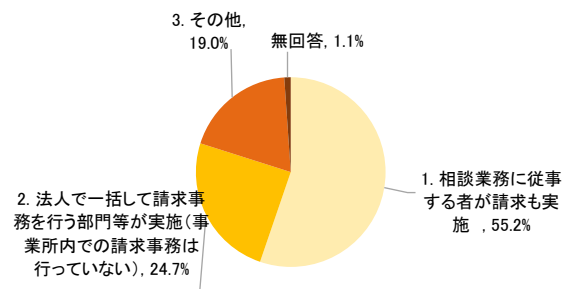
	件数	%
1. 請求事務専任の事務員がいる	186	12.4%
2. 請求事務専任の事務員はいない	1010	67.6%
無回答	298	19.9%
合計	1494	100.0%

→ 平均事務員: 1.03人



※「2. 請求事務専任の事務員はいない」場合

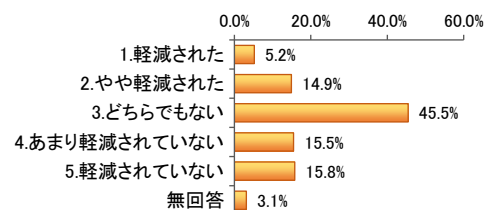
	件数	%
1. 相談業務に従事する者が請求も実施	558	55.2%
2. 法人で一括して請求事務を行う部門等が実施(事業所内での請求事務は行っていない)	249	24.7%
3. その他	192	19.0%
無回答	11	1.1%
合計	1010	100.0%



※ 指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業を実施している事業所のみ回答

令和3年度の改正(事務負担軽減のため、加算の算定要件となる業務の挙証書類については基準省令で定める記録(相談支援台帳(サービス等利用計画))等に記載・保管すること)による事務負担の軽減

	件数	%
1. 軽減された	65	5.2%
2. やや軽減された	186	14.9%
3. どちらでもない	567	45.5%
4. あまり軽減されていない	193	15.5%
5. 軽減されていない	197	15.8%
無回答	39	3.1%
合計	1247	100.0%



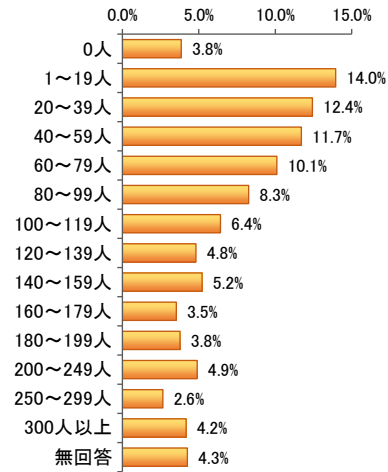
※指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業を実施している事業所のみ回答

(2)適切なモニタリング頻度の検討について

①令和3年4月以降にモニタリングを行った全利用者数

	件数	%
0人	48	3.8%
1～19人	174	14.0%
20～39人	155	12.4%
40～59人	146	11.7%
60～79人	126	10.1%
80～99人	103	8.3%
100～119人	80	6.4%
120～139人	60	4.8%
140～159人	65	5.2%
160～179人	44	3.5%
180～199人	47	3.8%
200～249人	61	4.9%
250～299人	33	2.6%
300人以上	52	4.2%
無回答	53	4.3%
合計	1247	100.0%

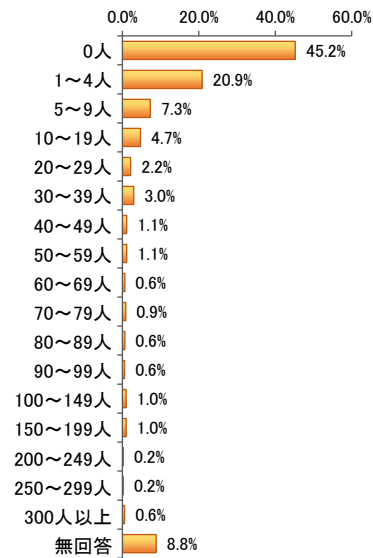
平均 97.5 人



②①のうち、適切なモニタリング頻度の検討等の支援の検証を行った利用者数

	件数	%
0人	564	45.2%
1～4人	260	20.9%
5～9人	91	7.3%
10～19人	59	4.7%
20～29人	27	2.2%
30～39人	37	3.0%
40～49人	14	1.1%
50～59人	14	1.1%
60～69人	8	0.6%
70～79人	11	0.9%
80～89人	8	0.6%
90～99人	7	0.6%
100～149人	12	1.0%
150～199人	12	1.0%
200～249人	3	0.2%
250～299人	3	0.2%
300人以上	7	0.6%
無回答	110	8.8%
合計	1247	100.0%

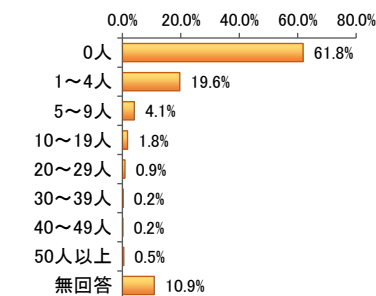
平均 13.2 人



③上記支援の検証を行った利用者のうち、モニタリング頻度を短縮した利用者数

	件数	%
0人	771	61.8%
1～4人	245	19.6%
5～9人	51	4.1%
10～19人	22	1.8%
20～29人	11	0.9%
30～39人	3	0.2%
40～49人	2	0.2%
50人以上	6	0.5%
無回答	136	10.9%
合計	1247	100.0%

平均 1.8 人



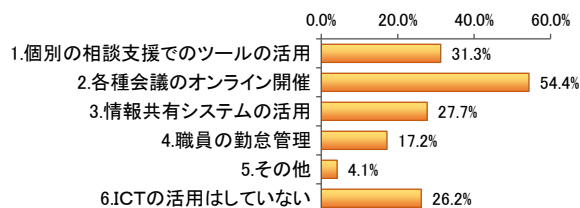
※全事業所が回答

5. 事業所におけるICTの活用状況

①ICTの活用状況

(複数回答)

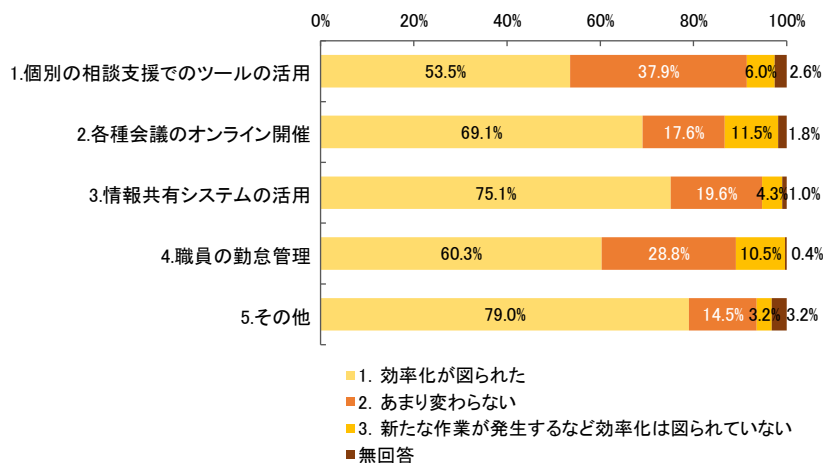
	件数	%
1.個別の相談支援でのツールの活用	467	31.3%
2.各種会議のオンライン開催	812	54.4%
3.情報共有システムの活用	414	27.7%
4.職員の勤怠管理	257	17.2%
5.その他	62	4.1%
6.ICTの活用はしていない	391	26.2%
全体	1494	



※該当した場合

②ICTの活用によって効率化が図られたか。

	1. 効率化が図られた	2. あまり変わらない	3. 新たな作業が発生するなど効率化は図られていない	無回答	合計
1.個別の相談支援でのツールの活用	250 53.5%	177 37.9%	28 6.0%	12 2.6%	467 100.0%
2.各種会議のオンライン開催	561 69.1%	143 17.6%	93 11.5%	15 1.8%	812 100.0%
3.情報共有システムの活用	311 75.1%	81 19.6%	18 4.3%	4 1.0%	414 100.0%
4.職員の勤怠管理	155 60.3%	74 28.8%	27 10.5%	1 0.4%	257 100.0%
5.その他	49 79.0%	9 14.5%	2 3.2%	2 3.2%	62 100.0%



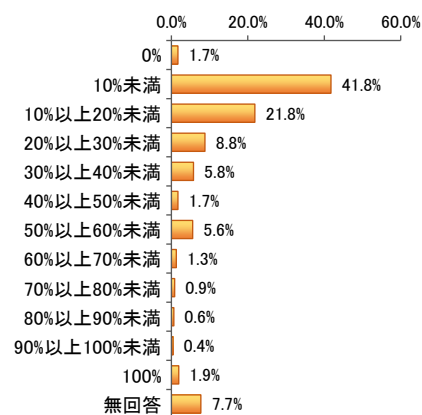
- 1. 効率化が図られた
- 2. あまり変わらない
- 3. 新たな作業が発生するなど効率化は図られていない
- 無回答

※「1.個別の相談支援でのツールの活用」に該当した場合

③相談支援のうち、ICTを活用している割合

	件数	%
0%	8	1.7%
10%未満	195	41.8%
10%以上20%未満	102	21.8%
20%以上30%未満	41	8.8%
30%以上40%未満	27	5.8%
40%以上50%未満	8	1.7%
50%以上60%未満	26	5.6%
60%以上70%未満	6	1.3%
70%以上80%未満	4	0.9%
80%以上90%未満	3	0.6%
90%以上100%未満	2	0.4%
100%	9	1.9%
無回答	36	7.7%
合計	467	100.0%

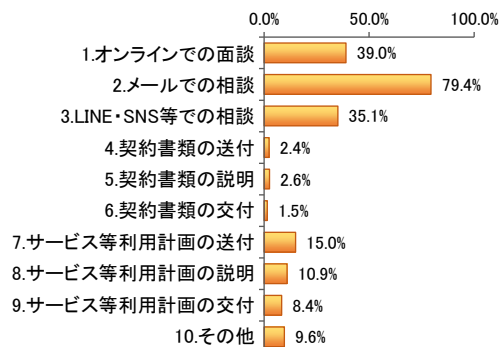
平均 16.4 %



④活用方法

(複数回答)

	件数	%
1.オンラインでの面談	182	39.0%
2.メールでの相談	371	79.4%
3.LINE・SNS等での相談	164	35.1%
4.契約書類の送付	11	2.4%
5.契約書類の説明	12	2.6%
6.契約書類の交付	7	1.5%
7.サービス等利用計画の送付	70	15.0%
8.サービス等利用計画の説明	51	10.9%
9.サービス等利用計画の交付	39	8.4%
10.その他	45	9.6%
全体	467	

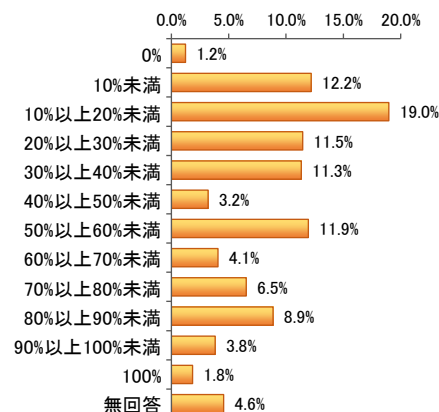


※「2.各種会議のオンライン開催」に該当した場合

⑤各種会議のうち、ICTを活用している割合

	件数	%
0%	10	1.2%
10%未満	99	12.2%
10%以上20%未満	154	19.0%
20%以上30%未満	93	11.5%
30%以上40%未満	92	11.3%
40%以上50%未満	26	3.2%
50%以上60%未満	97	11.9%
60%以上70%未満	33	4.1%
70%以上80%未満	53	6.5%
80%以上90%未満	72	8.9%
90%以上100%未満	31	3.8%
100%	15	1.8%
無回答	37	4.6%
合計	812	100.0%

平均 36.7 %

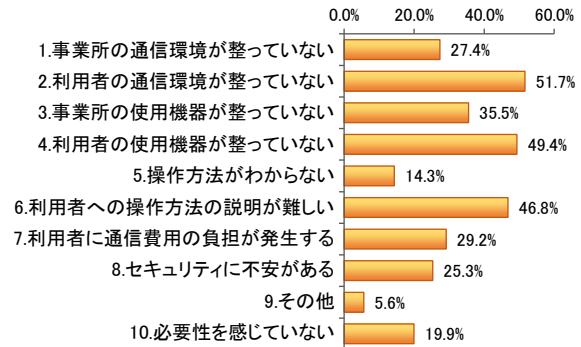


※「6.ICTの活用はしていない」に該当した場合

⑥ICTを活用していない理由

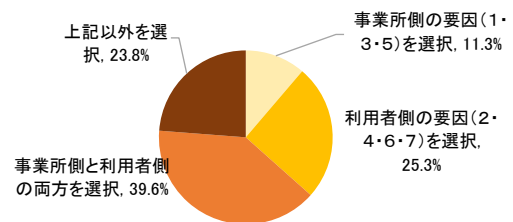
(複数回答)

	件数	%
1.事業所の通信環境が整っていない	107	27.4%
2.利用者の通信環境が整っていない	202	51.7%
3.事業所の使用機器が整っていない	139	35.5%
4.利用者の使用機器が整っていない	193	49.4%
5.操作方法がわからない	56	14.3%
6.利用者への操作方法の説明が難しい	183	46.8%
7.利用者に通信費用の負担が発生する	114	29.2%
8.セキュリティに不安がある	99	25.3%
9.その他	22	5.6%
10.必要性を感じていない	78	19.9%
全体	391	



事業所側の要因と利用者側の要因で分類した場合

	件数	%
事業所側の要因(1・3・5)を選択	44	11.3%
利用者側の要因(2・4・6・7)を選択	99	25.3%
事業所側と利用者側の両方を選択	155	39.6%
上記以外を選択	93	23.8%
合計	391	100.0%



※「事業所種別」「人口規模別」にみたICTの活用状況

事業所種別 ICTの活用状況

		ICTの活用状況						合計
		1.個別の相談支援でのツールの活用	2.各種会議のオンライン開催	3.情報共有システムの活用	4.職員の勤怠管理	5.その他	6.ICTの活用はしていない	
担当業務	基幹+委託相談+指定	81 45.8%	135 76.3%	69 39.0%	40 22.6%	7 4.0%	19 10.7%	177
	基幹+委託相談	8 28.6%	20 71.4%	10 35.7%	4 14.3%	0 0.0%	6 21.4%	28
	基幹+指定	14 28.0%	29 58.0%	20 40.0%	9 18.0%	3 6.0%	9 18.0%	50
	基幹のみ	21 24.7%	53 62.4%	30 35.3%	14 16.5%	4 4.7%	15 17.6%	85
	委託相談+指定	226 32.8%	389 56.4%	193 28.0%	119 17.2%	32 4.6%	177 25.7%	690
	委託相談のみ	10 23.8%	30 71.4%	16 38.1%	5 11.9%	1 2.4%	4 9.5%	42
	指定のみ	107 25.6%	155 37.1%	76 18.2%	66 15.8%	14 3.3%	159 38.0%	418
	不明	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	2 50.0%	4
合計		467 31.3%	812 54.4%	414 27.7%	257 17.2%	62 4.1%	391 26.2%	1,494

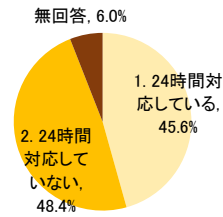
人口規模別 ICTの活用状況

		ICTの活用状況						合計
		1.個別の相談支援でのツールの活用	2.各種会議のオンライン開催	3.情報共有システムの活用	4.職員の勤怠管理	5.その他	6.ICTの活用はしていない	
人口規模	1万人未満	16 21.1%	20 26.3%	13 17.1%	6 7.9%	2 2.6%	41 53.9%	76
	1万人以上5万人未満	93 24.7%	164 43.5%	73 19.4%	47 12.5%	15 4.0%	145 38.5%	377
	5万人以上10万人未満	105 35.1%	171 57.2%	88 29.4%	57 19.1%	16 5.4%	70 23.4%	299
	10万人以上30万人未満	132 36.1%	207 56.6%	105 28.7%	72 19.7%	14 3.8%	73 19.9%	366
	30万人以上	121 32.2%	250 66.5%	135 35.9%	75 19.9%	15 4.0%	62 16.5%	376
	合計	467 31.3%	812 54.4%	414 27.7%	257 17.2%	62 4.1%	391 26.2%	1,494

6. 24時間対応(連絡体制の確保)について

①24時間対応について

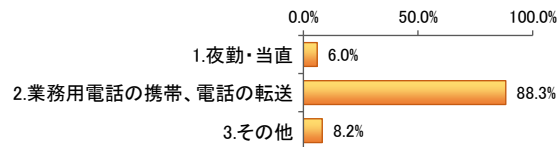
	件数	%
1. 24時間対応している	682	45.6%
2. 24時間対応していない	723	48.4%
無回答	89	6.0%
合計	1494	100.0%



②営業時間外の対応方法

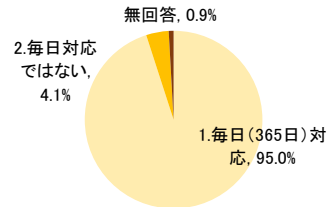
(複数回答)

	件数	%
1.夜勤・当直	41	6.0%
2.業務用電話の携帯、電話の転送	602	88.3%
3.その他	56	8.2%
全体	682	



③対応日数

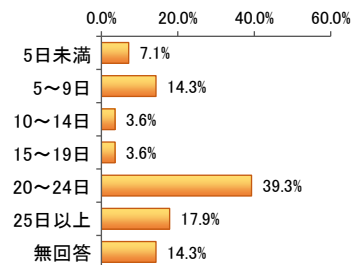
	件数	%
1.毎日(365日)対応	648	95.0%
2.毎日対応ではない	28	4.1%
無回答	6	0.9%
合計	682	100.0%



対応日数(1ヵ月あたり)

	件数	%
5日未満	2	7.1%
5～9日	4	14.3%
10～14日	1	3.6%
15～19日	1	3.6%
20～24日	11	39.3%
25日以上	5	17.9%
無回答	4	14.3%
合計	28	100.0%

平均 17.8 日

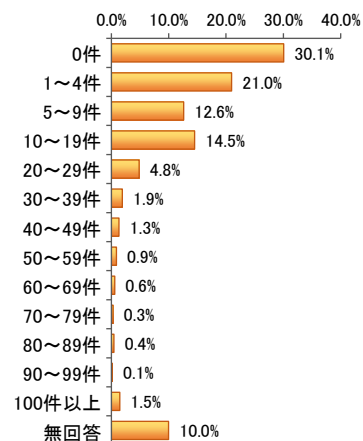


④夜間・当直や携帯電話での相談対応件数(1ヵ月あたり)

令和3年7月1ヵ月間の相談実績

	件数	%
0件	205	30.1%
1～4件	143	21.0%
5～9件	86	12.6%
10～19件	99	14.5%
20～29件	33	4.8%
30～39件	13	1.9%
40～49件	9	1.3%
50～59件	6	0.9%
60～69件	4	0.6%
70～79件	2	0.3%
80～89件	3	0.4%
90～99件	1	0.1%
100件以上	10	1.5%
無回答	68	10.0%
合計	682	100.0%

平均 11.2 件

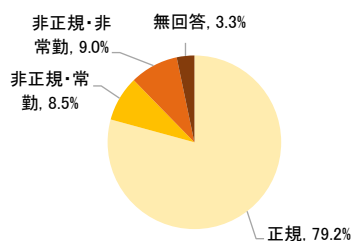


※記載のあった5,644名について集計

7. 職員体制及び担当件数について

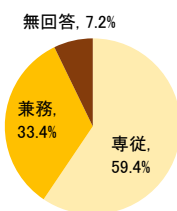
①勤務形態

	件数	%
正規	4472	79.2%
非正規・常勤	477	8.5%
非正規・非常勤	510	9.0%
無回答	185	3.3%
合計	5,644	100.0%



②専従兼務

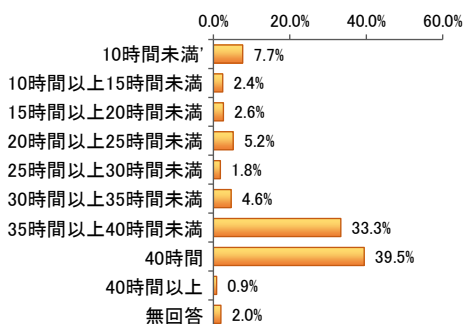
	件数	%
専従	3355	59.4%
兼務	1883	33.4%
無回答	406	7.2%
合計	5,644	100.0%



③所定労働時間

	件数	%
10時間未満	433	7.7%
10時間以上15時間未満	138	2.4%
15時間以上20時間未満	148	2.6%
20時間以上25時間未満	292	5.2%
25時間以上30時間未満	103	1.8%
30時間以上35時間未満	262	4.6%
35時間以上40時間未満	1882	33.3%
40時間	2227	39.5%
40時間以上	48	0.9%
無回答	111	2.0%
合計	5,644	100.0%

平均 33.6 時間

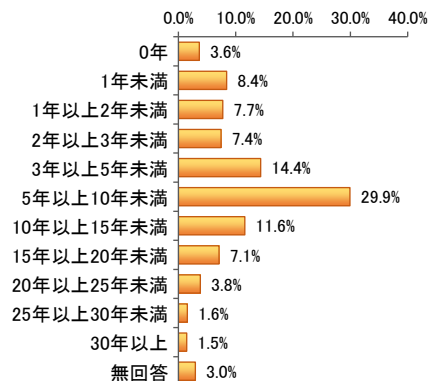


④経験年数

(障害分野の相談員としての経験年数)

	件数	%
0年	206	3.6%
1年未満	475	8.4%
1年以上2年未満	437	7.7%
2年以上3年未満	420	7.4%
3年以上5年未満	810	14.4%
5年以上10年未満	1689	29.9%
10年以上15年未満	654	11.6%
15年以上20年未満	400	7.1%
20年以上25年未満	216	3.8%
25年以上30年未満	88	1.6%
30年以上	82	1.5%
無回答	167	3.0%
合計	5,644	100.0%

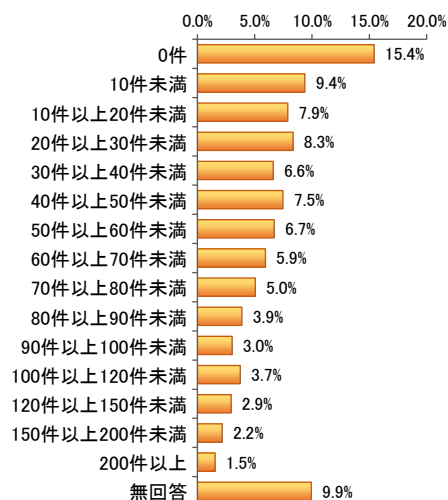
平均 7年 7ヵ月



⑤担当ケース数

	件数	%
0件	870	15.4%
10件未満	529	9.4%
10件以上20件未満	445	7.9%
20件以上30件未満	471	8.3%
30件以上40件未満	373	6.6%
40件以上50件未満	421	7.5%
50件以上60件未満	378	6.7%
60件以上70件未満	335	5.9%
70件以上80件未満	285	5.0%
80件以上90件未満	219	3.9%
90件以上100件未満	171	3.0%
100件以上120件未満	211	3.7%
120件以上150件未満	166	2.9%
150件以上200件未満	122	2.2%
200件以上	87	1.5%
無回答	561	9.9%
合計	5,644	100.0%

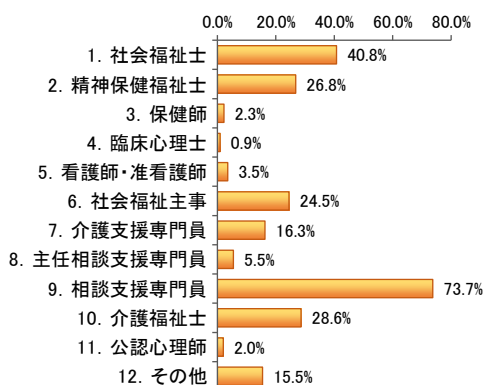
平均 47.4 件



⑥保有資格

(複数回答)

	件数	%
1. 社会福祉士	2301	40.8%
2. 精神保健福祉士	1513	26.8%
3. 保健師	127	2.3%
4. 臨床心理士	52	0.9%
5. 看護師・准看護師	200	3.5%
6. 社会福祉主事	1383	24.5%
7. 介護支援専門員	919	16.3%
8. 主任相談支援専門員	309	5.5%
9. 相談支援専門員	4,160	73.7%
10. 介護福祉士	1616	28.6%
11. 公認心理師	114	2.0%
12. その他	872	15.5%
全体	5,644	



8. 事業所の開所状況

	開所の状況			合計	24時間対応		合計
	開所	休み	無回答		あり	なし	
月曜日	1464	28	2	1494	631	863	1494
	98.0%	1.9%	0.1%	100.0%	42.2%	57.8%	100.0%
火曜日	1483	9	2	1494	630	864	1494
	99.3%	0.6%	0.1%	100.0%	42.2%	57.8%	100.0%
水曜日	1471	21	2	1494	630	864	1494
	98.5%	1.4%	0.1%	100.0%	42.2%	57.8%	100.0%
木曜日	1475	17	2	1494	630	864	1494
	98.7%	1.1%	0.1%	100.0%	42.2%	57.8%	100.0%
金曜日	1480	12	2	1494	630	864	1494
	99.1%	0.8%	0.1%	100.0%	42.2%	57.8%	100.0%
土曜日	289	1203	2	1494	587	907	1494
	19.3%	80.5%	0.1%	100.0%	39.3%	60.7%	100.0%
日曜日	67	1425	2	1494	578	916	1494
	4.5%	95.4%	0.1%	100.0%	38.7%	61.3%	100.0%
祝日	196	1296	2	1494	583	911	1494
	13.1%	86.7%	0.1%	100.0%	39.0%	61.0%	100.0%

タイムスタディ調査等による相談支援事業従事者の業務実態調査

タイムスタディ調査結果【業務時間と業務内容の分析】

回収状況：	(1)事業所調査	(2)タイムスタディ調査
対象事業所数	3,150	3,150
回収事業所数	1,511	1,511
白票・未回答	17	47
有効回収数	1,494	1,464 (2,783票)
回収率	47.4%	46.5%

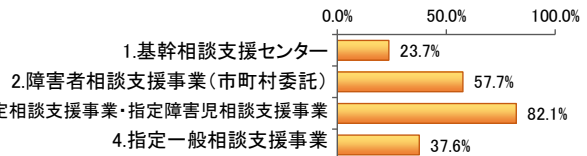
うち、事業所調査票とタイムスタディ調査票の両方がそろっている2,716件について集計

基本情報

担当する相談支援事業

(複数回答)

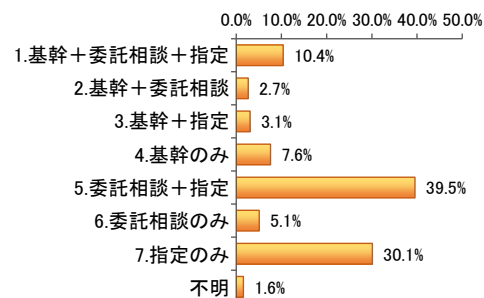
	件数	%
1.基幹相談支援センター	643	23.7%
2.障害者相談支援事業(市町村委託)	1,566	57.7%
3.指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業	2,231	82.1%
4.指定一般相談支援事業	1,022	37.6%
全体	2,716	



相談支援専門員の担当業務による分類

	担当している事業				該当調査票数
	基幹相談支援センター	障害者相談支援事業(委託相談)	指定特定相談・指定障害児	指定一般相談支援事業	
1.基幹+委託+計画+一般	○	○	○	○	194
2.基幹+委託+計画	○	○	○		84
3.基幹+委託+一般	○	○		○	4
4.基幹+委託	○	○			72
5.基幹+計画+一般	○		○	○	45
6.基幹+計画	○		○		33
7.基幹+一般	○			○	5
8.基幹のみ	○				206
9.委託+計画+一般		○	○	○	614
10.委託+計画		○	○		451
11.委託+一般		○		○	9
12.委託のみ		○			138
13.計画+一般			○	○	143
14.計画のみ			○		667
15.一般のみ				○	8
不明					43
計					2,716

	該当調査票数	割合
1.基幹+委託相談+指定	282	10.4%
2.基幹+委託相談	72	2.7%
3.基幹+指定	83	3.1%
4.基幹のみ	206	7.6%
5.委託相談+指定	1074	39.5%
6.委託相談のみ	138	5.1%
7.指定のみ	818	30.1%
不明	43	1.6%
計	2,716	100.0%

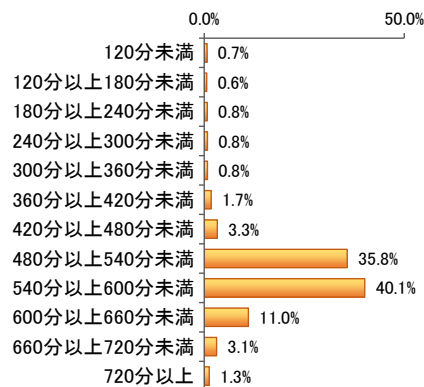


業務時間の分布

業務時間の分布

	件数	%
120分未満	19	0.7%
120分以上180分未満	17	0.6%
180分以上240分未満	21	0.8%
240分以上300分未満	22	0.8%
300分以上360分未満	22	0.8%
360分以上420分未満	47	1.7%
420分以上480分未満	89	3.3%
480分以上540分未満	971	35.8%
540分以上600分未満	1090	40.1%
600分以上660分未満	300	11.0%
660分以上720分未満	84	3.1%
720分以上	34	1.3%
合計	2,716	100.0%

平均 537.6 分



業務時間比率（令和3年7月）

担当している業務 ↓	業務時間全体を100%とした場合、それぞれの業務に関わった割合（平均）						全体
	基幹相談支援センター	障害者相談支援事業	指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業	指定一般相談支援事業（地域移行支援）	指定一般相談支援事業（地域定着支援）	その他の業務	
1 基幹＋委託相談＋指定	26.2%	23.7%	36.2%	0.9%	1.1%	11.9%	100.0%
2 基幹＋委託相談	51.8%	42.3%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	100.0%
3 基幹＋指定	54.4%	0.0%	33.6%	1.9%	0.2%	9.9%	100.0%
4 基幹のみ	92.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	100.0%
5 委託相談＋指定	0.0%	29.5%	56.1%	0.6%	0.5%	13.3%	100.0%
6 委託相談のみ	0.0%	91.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.0%	100.0%
7 指定のみ	0.0%	0.0%	80.7%	0.5%	0.4%	18.4%	100.0%
全体	13.2%	20.2%	51.9%	0.6%	0.4%	13.8%	100.0%

※業務時間比率の記載があったデータ(n=2,563)のみで集計

【参考】(担当している業務組合せ別)それぞれの業務に関わった時間

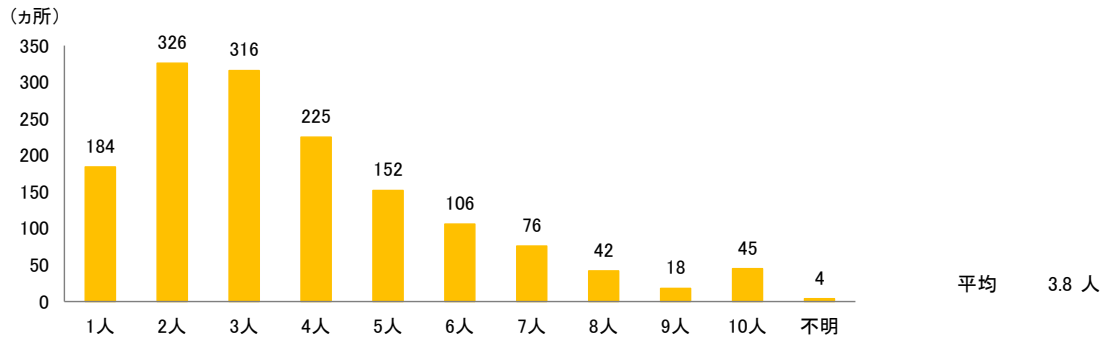
※上記の業務時間比率と、担当している業務組合せごとの「1日当たり平均業務時間」から、それぞれの業務に関わった時間を算出

担当している業務 ↓	それぞれの業務に関わった時間（分）						1日当たり 平均業務時間 （分）
	基幹相談支援センター	障害者相談支援事業	指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業	指定一般相談支援事業（地域移行支援）	指定一般相談支援事業（地域定着支援）	その他の業務	
1 基幹＋委託相談＋指定	146.8	132.8	202.3	5.1	5.9	66.5	559.3
2 基幹＋委託相談	282.8	231.2	0.0	0.0	0.0	31.9	545.9
3 基幹＋指定	308.6	0.0	190.3	10.6	1.2	56.3	567.0
4 基幹のみ	509.8	0.0	0.0	0.0	0.0	39.6	549.3
5 委託相談＋指定	0.0	162.2	308.9	3.5	2.7	73.2	550.6
6 委託相談のみ	0.0	499.8	0.0	0.0	0.0	49.6	549.3
7 指定のみ	0.0	0.0	408.4	2.4	2.1	93.3	506.2
全体	70.8	108.7	279.1	3.0	2.4	74.2	538.2

※業務時間比率の記載があったデータ(n=2,563)のみで集計

職員体制

職員数の分布



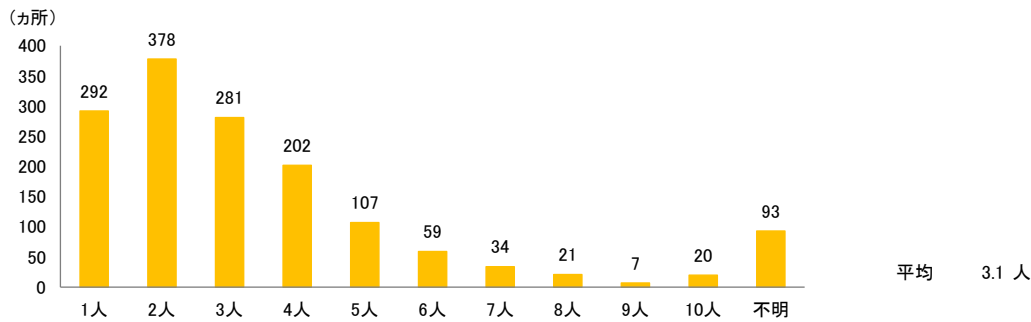
人口規模別 職員体制

		職員体制											合計	平均
		1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	8人	9人	10人	不明		
人口規模	1万人未満	10 13.2%	36 47.4%	20 26.3%	5 6.6%	0 0.0%	3 3.9%	1 1.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.3%	0 0.0%	76 100.0%	2.6
	1人以上5万人未満	48 12.7%	105 27.9%	89 23.6%	54 14.3%	37 9.8%	19 5.0%	11 2.9%	9 2.4%	0 0.0%	4 1.1%	1 0.3%	377 100.0%	3.3
	5万人以上10万人未満	34 11.4%	68 22.7%	66 22.1%	48 16.1%	31 10.4%	16 5.4%	12 4.0%	7 2.3%	4 1.3%	13 4.3%	0 0.0%	299 100.0%	3.8
	10万人以上30万人未満	49 13.4%	63 17.2%	72 19.7%	63 17.2%	37 10.1%	28 7.7%	20 5.5%	13 3.6%	6 1.6%	13 3.6%	2 0.5%	366 100.0%	4.0
	30万人以上	43 11.4%	54 14.4%	69 18.4%	55 14.6%	47 12.5%	40 10.6%	32 8.5%	13 3.5%	8 2.1%	14 3.7%	1 0.3%	376 100.0%	4.3
合計		184 12.3%	326 21.8%	316 21.2%	225 15.1%	152 10.2%	106 7.1%	76 5.1%	42 2.8%	18 1.2%	45 3.0%	4 0.3%	1,494 100.0%	3.8

事業所種別 職員体制

		職員体制												合計	平均
		1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	8人	9人	10人	不明			
事業所分類	基幹＋委託相談＋指定	4 2.3%	10 5.6%	30 16.9%	25 14.1%	27 15.3%	18 10.2%	21 11.9%	15 8.5%	8 4.5%	18 10.2%	1 0.6%	177 100.0%	5.7	
	基幹＋委託相談	0 0.0%	5 17.9%	6 21.4%	5 17.9%	5 17.9%	5 17.9%	2 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	28 100.0%	4.2	
	基幹＋指定	1 2.0%	7 14.0%	2 4.0%	4 8.0%	9 18.0%	9 18.0%	6 12.0%	4 8.0%	2 4.0%	6 12.0%	0 0.0%	50 100.0%	6.1	
	基幹のみ	10 11.8%	20 23.5%	12 14.1%	13 15.3%	14 16.5%	7 8.2%	1 1.2%	3 3.5%	2 2.4%	3 3.5%	0 0.0%	85 100.0%	4.0	
	委託相談＋指定	53 7.7%	139 20.1%	171 24.8%	128 18.6%	74 10.7%	57 8.3%	34 4.9%	15 2.2%	3 0.4%	14 2.0%	2 0.3%	690 100.0%	3.8	
	委託相談のみ	4 9.5%	11 26.2%	11 26.2%	4 9.5%	4 9.5%	3 7.1%	2 4.8%	1 2.4%	1 2.4%	1 2.4%	0 0.0%	42 100.0%	3.7	
	指定のみ	111 26.6%	134 32.1%	84 20.1%	46 11.0%	19 4.5%	7 1.7%	9 2.2%	4 1.0%	2 0.5%	2 0.5%	0 0.0%	418 100.0%	2.6	
	不明	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	1 25.0%	4 100.0%	-	
合計		184 12.3%	326 21.8%	316 21.2%	225 15.1%	152 10.2%	106 7.1%	76 5.1%	42 2.8%	18 1.2%	45 3.0%	4 0.3%	1,494 100.0%	3.8	

相談支援専門員数(主任含む)の分布



人口規模別 相談支援専門員数(主任含む)

		相談支援専門員数(主任含む)											合計	平均
		1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	8人	9人	10人	不明		
人口規模	1万人未満	27 35.5%	26 34.2%	13 17.1%	2 2.6%	0 0.0%	1 1.3%	1 1.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 7.9%	76 100.0%	2.0
	1万人以上5万人未満	79 21.0%	104 27.6%	75 19.9%	41 10.9%	25 6.6%	8 2.1%	6 1.6%	1 0.3%	0 0.0%	2 0.5%	36 9.5%	377 100.0%	2.7
	5万人以上10万人未満	63 21.1%	82 27.4%	53 17.7%	37 12.4%	17 5.7%	15 5.0%	2 0.7%	8 2.7%	2 0.7%	6 2.0%	14 4.7%	299 100.0%	3.1
	10万人以上30万人未満	64 17.5%	88 24.0%	72 19.7%	62 16.9%	24 6.6%	14 3.8%	12 3.3%	2 0.5%	2 0.5%	6 1.6%	20 5.5%	366 100.0%	3.2
	30万人以上	59 15.7%	78 20.7%	68 18.1%	60 16.0%	41 10.9%	21 5.6%	13 3.5%	10 2.7%	3 0.8%	6 1.6%	17 4.5%	376 100.0%	3.5
	合計	292 19.5%	378 25.3%	281 18.8%	202 13.5%	107 7.2%	59 3.9%	34 2.3%	21 1.4%	7 0.5%	20 1.3%	93 6.2%	1,494 100.0%	3.1

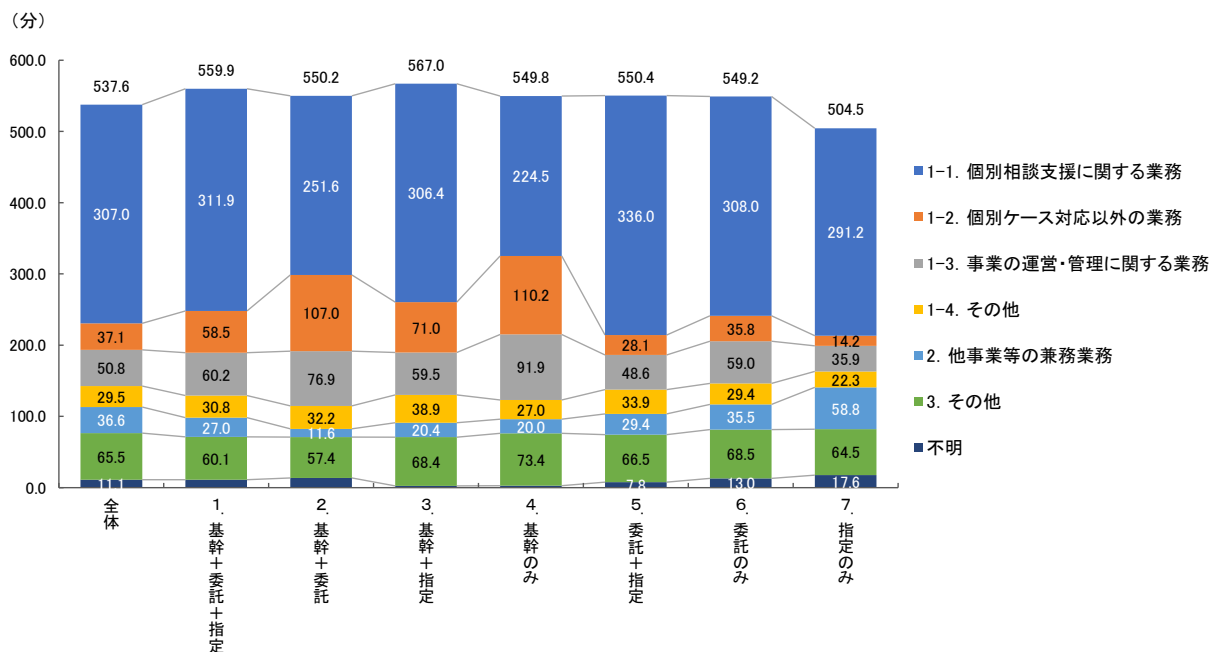
事業所種別 相談支援専門員数(主任含む)

		相談支援専門員数(主任含む)											合計	平均
		1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	8人	9人	10人	不明		
事業所分類	基幹＋委託相談＋指定	11 6.2%	17 9.6%	38 21.5%	27 15.3%	28 15.8%	23 13.0%	9 5.1%	8 4.5%	3 1.7%	8 4.5%	5 2.8%	177 100.0%	4.6
	基幹＋委託相談	2 7.1%	9 32.1%	4 14.3%	6 21.4%	4 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 10.7%	28 100.0%	3.0
	基幹＋指定	3 6.0%	9 18.0%	4 8.0%	8 16.0%	8 16.0%	5 10.0%	3 6.0%	2 4.0%	1 2.0%	5 10.0%	2 4.0%	50 100.0%	4.9
	基幹のみ	17 20.0%	16 18.8%	11 12.9%	9 10.6%	4 4.7%	0 0.0%	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.2%	26 30.6%	85 100.0%	2.6
	委託相談＋指定	97 14.1%	181 26.2%	169 24.5%	113 16.4%	46 6.7%	28 4.1%	12 1.7%	9 1.3%	1 0.1%	4 0.6%	30 4.3%	690 100.0%	3.1
	委託相談のみ	8 19.0%	13 31.0%	5 11.9%	5 11.9%	3 7.1%	2 4.8%	1 2.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 11.9%	42 100.0%	2.8
	指定のみ	154 36.8%	133 31.8%	50 12.0%	34 8.1%	14 3.3%	1 0.2%	8 1.9%	2 0.5%	2 0.5%	2 0.5%	18 4.3%	418 100.0%	2.2
	不明	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100.0%	4 100.0%	-
	合計	292 19.5%	378 25.3%	281 18.8%	202 13.5%	107 7.2%	59 3.9%	34 2.3%	21 1.4%	7 0.5%	20 1.3%	93 6.2%	1,494 100.0%	3.1

相談支援専門員の1日当たり平均業務時間
(相談支援員の担当業務別)

単位:分

			全体	相談支援専門員の担当業務による分類						
				1 基幹＋委託＋指定	2 基幹＋委託	3 基幹＋指定	4 基幹のみ	5 委託＋指定	6 委託のみ	7 指定のみ
				件数	(2716)	(282)	(72)	(83)	(206)	(1074)
1. 相談支援業務	1－1. 個別相談支援に関する業務	来所(面談)	307.0	311.9	251.6	306.4	224.5	336.0	308.0	291.2
		電話								
		メール・FAX・手紙等								
		訪問								
		医療機関との連携や受診援助に係る支援								
		その他の支援								
		記録・入力等								
		サービス担当者会議								
		その他の会議・打合せ等								
		その他								
	1－2. 個別ケース対応以外の業務	(自立支援)協議会	37.1	58.5	107.0	71.0	110.2	28.1	35.8	14.2
		研修・勉強会								
		専門的な指導・助言								
		社会資源との連携・開拓								
		普及啓発・広報活動								
	1－3. 事業の運営・管理に関する業務	その他の会議・打合せ等	50.8	60.2	76.9	59.5	91.9	48.6	59.0	35.9
		事務作業								
		運営に関する打合せ等								
	1－4. その他	研修・勉強会出席	29.5	30.8	32.2	38.9	27.0	33.9	29.4	22.3
		その他								
1. 相談支援業務 合計			424.3	461.6	467.6	475.7	453.6	446.6	432.2	363.6
2. 他事業等の兼務業務			36.6	27.0	11.6	20.4	20.0	29.4	35.5	58.8
3. その他			65.5	60.1	57.4	68.4	73.4	66.5	68.5	64.5
不明			11.1	11.2	13.6	2.5	2.8	7.8	13.0	17.6
合 計			537.6	559.9	550.2	567.0	549.8	550.4	549.2	504.5



相談支援専門員の1日当たり平均業務時間
(相談支援員の担当業務別)

単位:分

				全体	相談支援専門員の担当業務による分類								
					1 基幹＋委託 ＋指定	2 基幹＋委託	3 基幹＋指定	4 基幹のみ	5 委託＋指定	6 委託のみ	7 指定のみ		
					件数	(2716)	(282)	(72)	(83)	(206)	(1074)	(138)	(818)
1	1. 相談 支援業務	1－1. 個別相談支 援に関する業 務	来所(面談)	利用者(本人・家族)との面談	17.0	17.4	20.2	16.4	16.7	16.1	23.2	17.0	
2				その他の面談(関係機関等)	3.1	3.6	3.3	3.9	5.4	2.9	5.4	2.2	
3				来所面談に係る準備	2.7	1.6	2.4	2.4	3.7	2.6	3.1	2.8	
4			電話	利用者(本人・家族)との電話	23.3	30.5	22.6	28.7	18.0	25.4	32.5	17.1	
5				その他の電話(関係機関等)	28.5	32.0	27.8	36.7	28.7	31.6	34.1	21.1	
6			メール・FAX・手紙等	利用者(本人・家族)との連絡	3.0	1.9	2.0	3.0	1.7	3.4	3.2	3.2	
7				その他の連絡(関係機関等)	3.8	3.4	3.7	3.8	3.2	4.1	4.6	3.5	
8			訪問	利用者(本人・家族)への訪問	30.8	30.5	21.1	29.7	18.6	36.2	30.8	27.4	
9				利用者(本人・家族)の同行支援	6.6	8.4	6.8	7.9	6.7	8.1	9.2	3.3	
10				その他の訪問(関係機関等)	8.5	9.3	7.1	8.4	5.6	9.6	6.1	7.9	
11			医療機関との連携や 受診援助に係る支援	訪問による支援のための準備	5.3	4.1	3.4	5.9	4.5	6.0	5.1	4.8	
12				受診の援助	5.8	6.8	4.7	8.0	4.6	6.5	9.0	4.1	
13				入退院時の支援	1.0	1.2	0.5	1.8	0.8	1.0	0.6	0.9	
14			その他の支援	入院中の利用者(本人)との面会	0.9	1.3	1.4	1.2	1.0	0.8	1.8	0.5	
15				各種手続きの支援	4.8	4.6	6.7	6.0	6.3	4.9	10.8	3.2	
16				緊急時の対応	1.5	2.2	1.8	1.3	1.3	1.7	1.6	0.9	
17			記録・入力等	近隣住民の訴えへの対応	0.2	0.3	0.0	0.2	0.2	0.2	0.1	0.2	
18				文書・アセスメントシート等の作成・記録・入力	12.3	13.5	9.4	12.6	11.5	11.0	17.0	13.3	
19				サービス等利用計画(案)作成・記録・入力	21.9	16.8	0.8	8.8	1.0	24.3	4.1	31.8	
20				サービス等利用計画の作成・記録・入力	9.8	10.4	2.1	5.3	0.4	10.9	4.5	12.1	
21				地域移行支援計画の作成・記録・入力	0.1	0.2	0.0	0.2	0.0	0.1	0.0	0.1	
22				地域移行支援計画(地域定着支援台帳)の作成・記録・入力	0.1	0.1	0.0	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	
23				支援記録等の記入	40.4	45.6	57.6	45.1	47.1	43.8	60.6	26.7	
24				モニタリング結果記録の作成・記入・入力	34.3	21.7	2.5	23.9	1.7	39.1	3.3	50.2	
25			サービス担当者会議	サービス担当者会議の準備・事後処理	5.8	5.4	2.4	6.1	2.4	6.4	3.0	6.9	
26				サービス担当者会議の開催	6.8	6.2	2.8	5.1	1.5	8.6	1.6	7.5	
27				サービス担当者会議への出席	2.4	1.9	6.2	3.4	3.0	2.5	3.8	1.6	
28			その他の会議・打合 せ等	事業所内の報告・連絡・相談・検討	16.3	21.6	23.8	18.7	20.8	16.7	19.3	11.2	
29				事業所外の関係機関等との会議	4.2	4.5	8.5	6.6	7.7	3.9	7.8	2.3	
30			その他	請求に係る事務処理	6.0	4.9	0.1	5.2	0.4	7.6	1.6	7.1	
31			1－2. 個別ケース対 応以外の業 務	1－1. 合計			307.0	311.9	251.6	306.4	224.5	336.0	308.0
32		(自立支援)協議会		自立支援協議会の準備・事後処理	9.7	21.8	40.5	24.8	37.6	4.9	8.9	0.8	
33				自立支援協議会の開催	2.1	2.7	4.6	1.9	2.9	2.7	2.0	0.9	
34				自立支援協議会への出席	8.0	12.6	19.4	13.8	23.5	5.9	7.7	3.8	
35		研修・勉強会		研修・勉強会に向けた準備・事後処理	4.2	6.2	4.3	9.1	9.2	3.0	4.0	3.4	
36				研修・勉強会の開催	4.2	4.7	23.6	8.8	13.3	2.8	3.1	1.6	
37				研修・勉強会への出席									
38		専門的な指導・助言		カンファレンス、スーパービジョン等の企画・準備	4.2	4.7	23.6	8.8	13.3	2.8	3.1	1.6	
39				カンファレンス、スーパービジョン等の開催									
40				その他の専門的な指導・助言									
41		社会資源との連携・ 開拓		公的な関係機関等との連携・会議等	4.5	5.3	9.2	4.8	15.0	4.2	5.2	1.6	
42				入所施設や精神科病院の状況把握									
43				当事者活動の推進									
44		普及啓発・広報活動		地域住民等との関係構築	0.4	0.1	0.1	0.0	0.0	0.7	1.2	0.2	
45				余暇活動の支援	0.7	0.9	1.1	0.9	1.7	0.7	0.3	0.3	
46				地域移行・地域定着に向けた関係機関等への普及啓発									
47		その他の会議・打合 せ等		巡回・出張相談会等	3.2	4.2	4.3	7.0	7.0	3.1	3.2	1.5	
48	1－2. 合計			37.1	58.5	107.0	71.0	110.2	28.1	35.8	14.2		
49	1－3. 事業の運営・ 管理に関する 業務	事務作業			33.4	38.6	46.7	39.9	67.1	31.6	41.6	22.8	
50		運営に関する打合せ等			12.9	16.6	20.7	15.7	17.0	12.5	14.9	10.2	
		研修・勉強会出席			4.4	5.0	9.4	3.9	7.8	4.6	2.5	2.9	
	1－3. 合計			50.8	60.2	76.9	59.5	91.9	48.6	59.0	35.9		
	1－4. その他	その他			29.5	30.8	32.2	38.9	27.0	33.9	29.4	22.3	
		1－4. 合計			29.5	30.8	32.2	38.9	27.0	33.9	29.4	22.3	
	1. 相談支援業務 合計				424.3	461.6	467.6	475.7	453.6	446.6	432.2	363.6	
44	2. 他事 業等の兼 務業務	自立生活援助事業の業務			0.9	0.3	0.1	0.4	0.0	0.8	0.3	1.7	
45		認定調査の委託業務			5.0	9.3	2.6	9.1	6.5	5.6	13.2	0.8	
46		その他の兼務業務(自法人内他事業)			26.8	12.0	6.0	7.6	9.5	19.2	16.6	52.4	
47		移動			4.0	5.4	2.9	3.2	4.0	3.7	5.5	3.9	
		2. 他事業等の兼務業務 合計			36.6	27.0	11.6	20.4	20.0	29.4	35.5	58.8	
48	3. その他	移動			7.9	7.9	4.0	7.9	4.7	9.1	11.1	7.0	
49		食事・休憩・休暇			48.0	48.1	49.6	48.8	54.4	48.3	47.8	45.8	
50		その他			9.6	4.1	3.8	11.6	14.3	9.1	9.5	11.7	
		3. その他 合計			65.5	60.1	57.4	68.4	73.4	66.5	68.5	64.5	
不明					11.1	11.2	13.6	2.5	2.8	7.8	13.0	17.6	
合 計					537.6	559.9	550.2	567.0	549.8	550.4	549.2	504.5	

厚生労働省 令和３年度障害者総合福祉推進事業
相談支援事業所及びその従業者の業務実態把握及び相談支援事業の
在り方を検討する調査研究

報 告 書

令和４年３月

発 行 一般社団法人北海道総合研究調査会

〒060-0004 札幌市中央区北４条西６丁目１-１ 毎日札幌会館３階

TEL : 011-222-3669 FAX : 011-222-4105

(東京事務所)

〒105-0003 東京都港区新橋６丁目２０-１ ル・グラシエル BLDG. 1 ５階

TEL : 03-5472-7337 FAX : 03-5472-8330