

(指定特定相談支援・指定障がい児相談支援)
障がい者（児）相談支援に関するアンケート調査報告

令和2年3月

新潟市障がい者地域自立支援協議会

(相談支援体制強化班)

【はじめに】

新潟市では平成28年4月1日より「障がいのある方もない方も共に生きるまちづくり条例」が施行され、共生社会実現に向けた各種取り組みが行われています。その中で障がい福祉サービス等の提供は、障がい者（児）やその家族が安心して暮らしていくために必要不可欠な支援となっています。

障がい者（児）が障がい福祉サービス等を利用するためには、多くの場合、相談支援専門員の作成するサービス等利用計画が必要であり、各相談支援専門員は利用者の特性や生活環境に配慮しつつ求められるニーズに応じてプランを作成するなどその責務は非常に重要です。

一方、こうした相談支援専門員に求められる業務は日々多忙を極め、かねてより経営面、健康面等から業務の改善を望む声が叫ばれています。

このたび新潟市障がい者地域自立支援協議会 相談支援体制強化班では、こうした現場の声をより客観的に把握するため市内全特定相談支援事業所を対象に相談支援事業に関する実態調査を行いました。

当調査結果については、現場の実態、生の声をできるだけ見える化し、具体的にまとめるよう努めました。報告書は質問項目に対する回答をまとめたものであり、個別に分析や評価は行っていない旨申し添えます。

本調査報告書を一読いただき、相談支援専門員を取り巻く切実な状況についてご理解いただくと共に、今後課題解決に向けた契機になれば幸いに存じます。

末筆になりましたが、このたび本調査にご協力いただいた市内全相談支援事業所の皆さまに心より感謝申し上げます。

【調査概要】

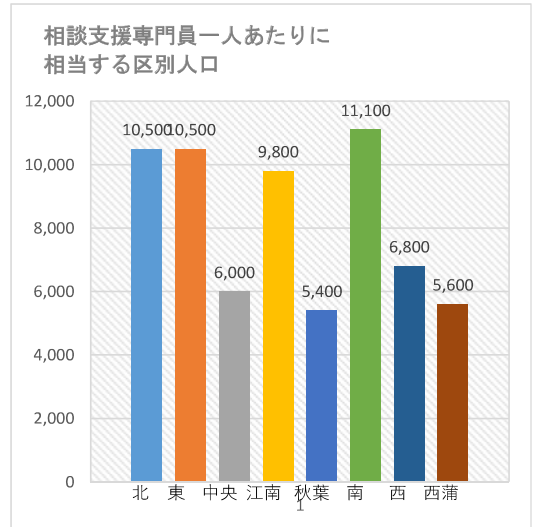
- I 調査目的
相談支援専門員が直面する現場の実情や課題を整理し、改善に向けた取組みに活かしていく。
- II 調査実施期間
令和元年11月8日～12月6日
- III 調査対象
市内全特定相談支援事業所 42事業所
(令和元年11月1日現在)
- IV 回収率
100%
- V 調査内容
別紙 参考資料のとおり
- VI その他
本報告書における調査結果については、個人情報に配慮して作成した。

調査結果

1 相談支援専門員の現状

(1) 区別人数内訳

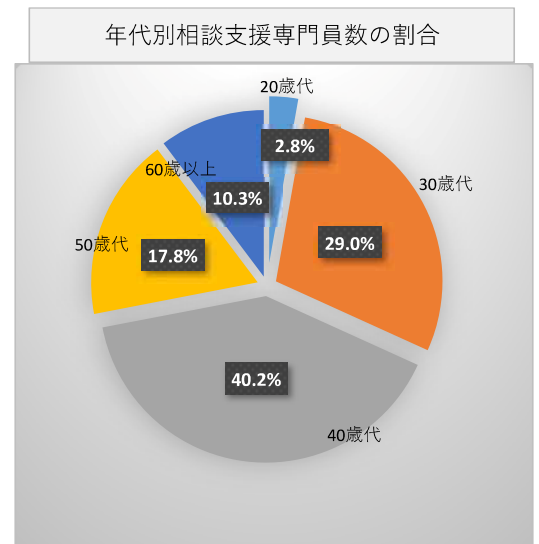
区	人口 (R1.12.1)	事業所数	相談員数	相談員一人 あたりに相 当する人口	(うち常 勤換算 数)	男	女
北区	73,900	2	7	10,500	(6.3)	2	5
東区	136,500	6	13	10,500	(10.0)	6	7
中央区	175,000	11	29	6,000	(20.0)	8	21
江南区	68,600	3	7	9,800	(6.8)	5	2
秋葉区	76,800	6	14	5,400	(10.4)	4	10
南区	44,500	1	4	11,100	(3.0)	0	4
西区	156,700	10	23	6,800	(19.2)	8	15
西蒲区	56,500	3	10	5,600	(6.8)	2	8
計	788,500	42	107	65,700	(82.5)	35	72



秋葉区、西蒲区で区内人口に対する相談員数が多い。

(2) 年代別

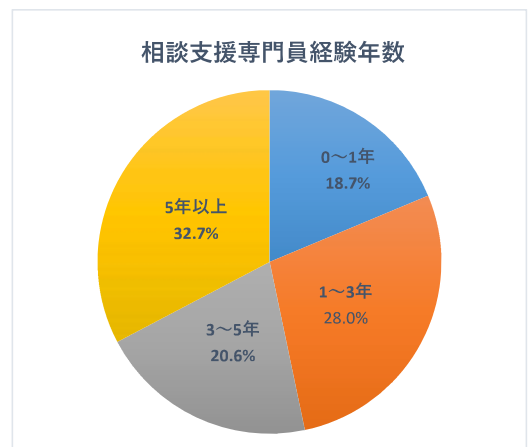
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代以上	計
北区	0	2	4	1	0	7
東区	0	5	4	1	3	13
中央区	2	7	15	4	1	29
江南区	0	4	2	1	0	7
秋葉区	0	4	5	5	0	14
南区	0	1	1	0	2	4
西区	0	3	9	6	5	23
西蒲区	1	5	3	1	0	10
計	3	31	43	19	11	107
	2.8%	29.0%	40.2%	17.8%	10.3%	100.0%



年代別では30歳代、40歳代で7割を占めている。

(3) 経験年数

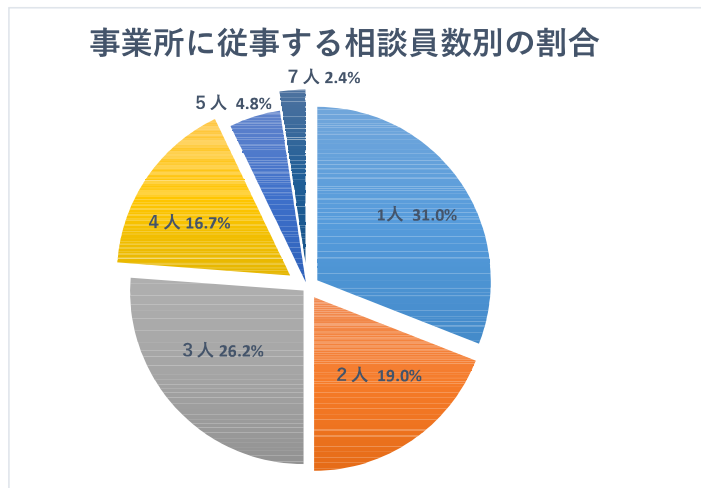
	0~1年未満	1~3年未満	3~5年未満	5年以上	合計
北区	2	1	3	1	7
東区	2	2	3	6	13
中央区	1	13	4	11	29
江南区	1	2	2	2	7
秋葉区	4	3	3	4	14
南区	1	1	1	1	4
西区	7	5	5	6	23
西蒲区	2	3	1	4	10
計	20	30	22	35	107
	18.7%	28.0%	20.6%	32.7%	100%



経験年数では相談員の約半数が4年未満

(4) 事業所に従事する相談員の数

	1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	事業所数	従事者数
北区		1			1			2	7
東区	2	1	3					6	13
中央区	4	1	4	1			1	11	29
江南区	2				1			3	7
秋葉区	2	2		2				6	14
南区				1				1	4
西区	3	3	2	2				10	23
西蒲区			2	1				3	10
計	13	8	11	7	2	0	1	42	107
	31.0%	19.0%	26.2%	16.7%	4.8%	0.0%	2.4%	100%	

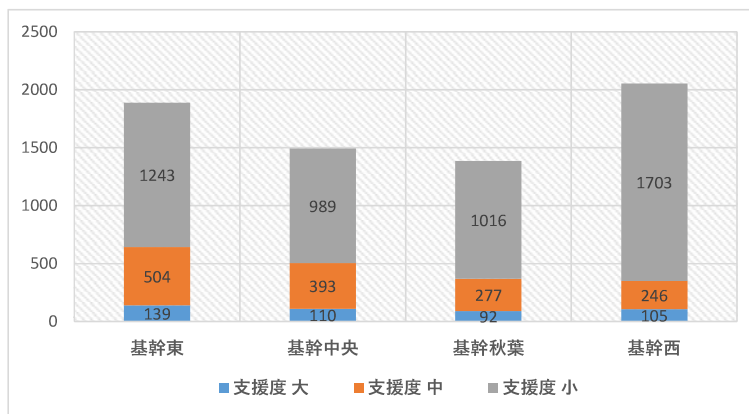


従事する相談支援専門員が1人の事業所が全体の3割を占め、相談員2人の事業所と併せ全体の半数を占めている。

(5) 契約者数 (各基幹管内)

基幹名	事業所数	契約者数	支援度(※)		
			大	中	小
基幹東	8	1,886	139 (7.4%)	504 (26.7%)	1,243 (65.9%)
基幹中央	11	1,492	110 (7.4%)	393 (26.3%)	989 (66.3%)
基幹秋葉	10	1,385	92 (6.6%)	277 (20.0%)	1,016 (73.4%)
基幹西	13	2,054	105 (5.1%)	246 (12.0%)	1,703 (82.9%)
計	42	6,817	446 (6.6%)	1,420 (20.8%)	4,951 (72.6%)

※ 支援度 当該調査において独自で設定したもの。以下「支援度の基準」参照



基幹西管内では、契約数全体に占める支援度大及び中の割合が少ない。

【支援度の基準】

当該調査において独自で設定したもの。通常のサービス等利用計画（新規・モニタリング）の作成に関わるやり取りのほかに以下の対応が無報酬（事業所加算除く）で求められる場合等を想定し、各事業所から申告提示してもらった。

支援度区分	状況（具体例）
大	<ul style="list-style-type: none"> 生活面、家庭環境、健康面、社会性、障がい特性、本人の悩みなどの問題に対処するため、本人又は関係機関等の要請により対応が<u>しばしば</u>求められる。 ※ 「しばしば」・・・年間平均で月2～3回以上の対応が求められ、業務時間が多く割かれてしまう場合。 本人やご家族を取り巻く環境でトラブルや困難な対応が起こりがちで過度な配慮が必要。 触法障がい者の支援における対応が必要 など
中	<ul style="list-style-type: none"> 生活面、家庭環境、健康面、社会性、障がい特性、本人の悩みなどの問題に対処するため、本人又は関係機関等の要請により対応が<u>ときどき</u>求められる。 ※ 「ときどき」・・・年間平均で月1回程度の対応が求められ、業務時間が多く割かれてしまう場合。 本人やご家族を取り巻く環境でトラブルや困難な対応に備え、ある程度の配慮が必要 など
小	<ul style="list-style-type: none"> 上記に関する対応が<u>ほとんどないか、又は時おり見られるものの過度な負担にならない。</u> ※ 「時おり」・・・数か月に1回程度の対応が求められる。

支援度の大きい主な理由

◆生活面

- ・財産、金銭管理の支援(成年後見申立、あんしんサポート利用申請、借金問題、生活保護申請等)
- ・日常の多種多様な支援が必要とされるケース
- ・ご本人だけでなく世帯全体に支援を要する場合
- ・近所、地域でのトラブル(ごみ問題など経過観察で頻繁に必要な)
- ・単身生活者への対応(頻繁な電話、訪問要請、同行支援)
- ・日中ヘルパー、訪問看護サービス等による生活リズムの確立が難しい

◆ 家庭環境

- ・身内が要介護者になっていく変化への対応
- ・家族の高齢化
- ・身寄りなし、家族の協力が得られないケース
- ・本人と家族のトラブルへの支援
- ・家族に対する虐待の恐れあり、こまめなケース会議が必要なケース
- ・社会的ルールを守れない、家族全体の課題がある場合
- ・母と連絡がとれないケース
- ・本人のニーズと現実のかけはなれたケース(一人ぐらしの継続希望)

◆ 健康面

- ・本人の病状や性格に対する支援(精神不安定、進行性の難病、考え方のくせなど)
- ・独居で医療的ケアの支援度が高く、関係者との情報共有が密に必要なケース
- ・入退院によりモニタリング月の変更が多いケース

(問題行動)

- ・本人と家族との虐待トラブルケース(本人の虐待や高齢者虐待) ... 警察沙汰になる
- ・精神、パーソナリティ障がいの自殺念慮、自殺企図... 警察沙汰になる
- ・触法障がい者への支援
- ・反抗的な態度や性的な問題が多く糸口が見つからないケース

◆ サービス調整

- ・本人、家族の意見の相違
- ・本人の意向が二転三転する
- ・子供の将来に対する親の希望の乖離がありその調整に難しさを感じている
- ・遠方利用者へのアセスメント
- ・障がい特性により、サービス利用や入所にも至らない
- ・関係機関との連絡調整が多岐に渡る
- ・学校や利用事業所とのトラブル
- ・自己都合による福祉サービスのキャンセル
- ・利用者からの長電話、急な依頼への対応
- ・利用者からの困難な要求への対応(社会資源や制度に関する要望、権利の主張が強い)

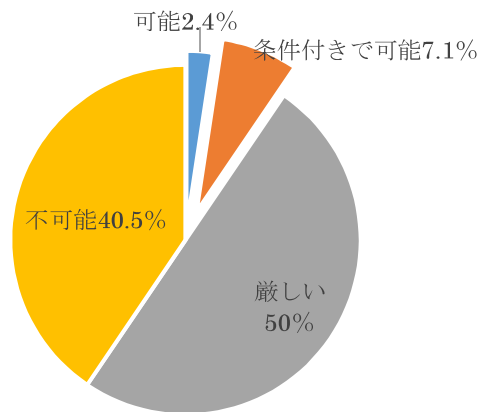
2 相談支援事業のみの収支での採算

区分	事業所数
可能	1 (2.4%)
条件付きで可能	3 (7.1%)
厳しい	21 (50.0%)
不可能	17 (40.5%)
計	42 (100%)

条件とは

- ・別途委託費の助成あれば
- ・人件費を抑制
- ・馬車馬のように働く

相談支援事業のみの収支での採算



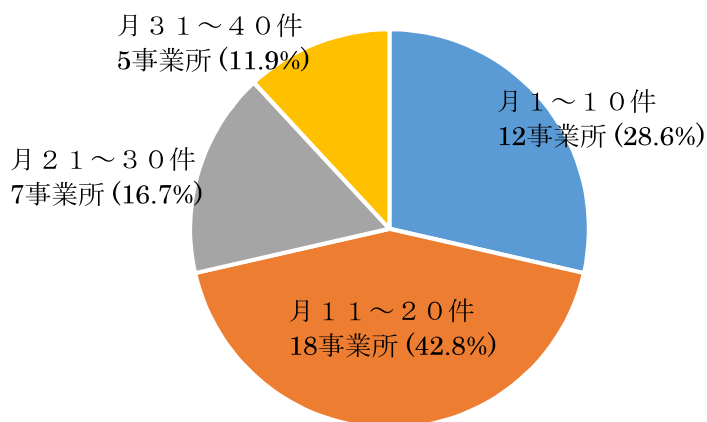
相談支援事業のみでは、9割の事業所が採算を取ることが困難

3 相談員一人あたり月の請求件数

件数	事業所数
1～10	12 (28.6%)
11～20	18 (42.8%)
21～30	7 (16.7%)
31～40	5 (11.9%)
41以上	0 (0%)
計	42 (100%)

※ 平成31年4月～(令和元年)9月までの月平均

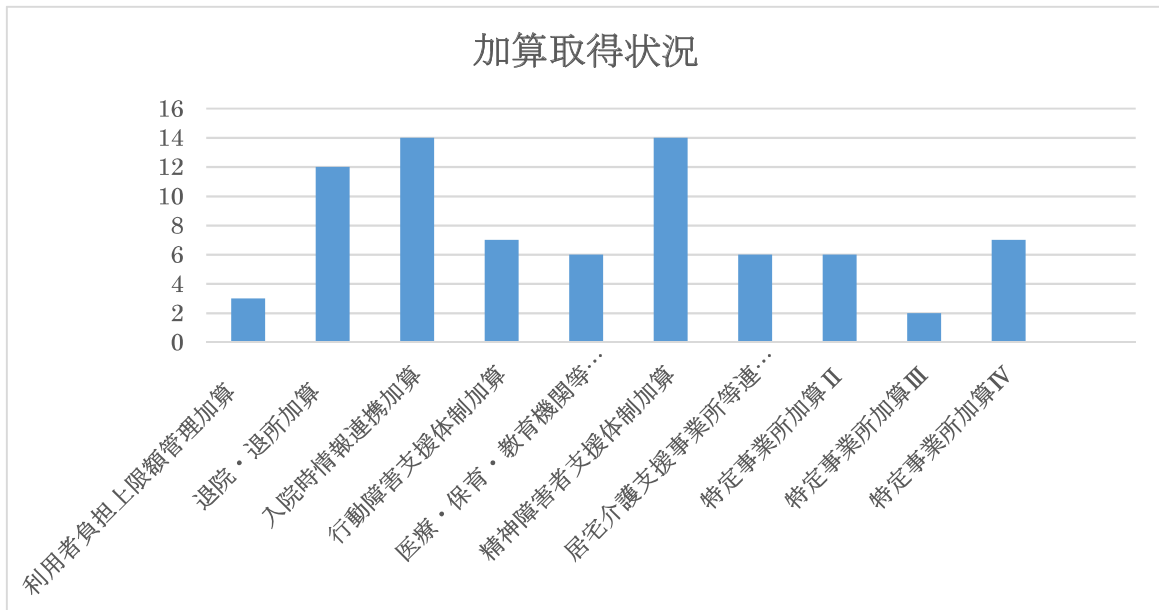
相談員一人あたり月の請求件数



月の請求件数は1件～20件で全体の7割を占めている。

4 請求時の加算取得状況

利用者負担上限額管理加算	3	精神障害者支援体制加算	14
退院・退所加算	12	居宅介護支援事業所等連携加算	6
入院時情報連携加算	14	特定事業所加算Ⅱ	6
行動障害支援体制加算	7	特定事業所加算Ⅲ	2
医療・保育・教育機関等連携加算	6	特定事業所加算Ⅳ	7

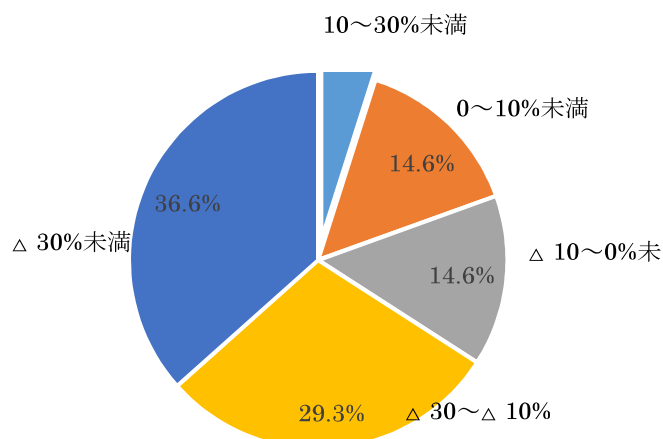


5 相談支援事業の収益率

収益率	事業所数
10～30%未満	2 (4.9%)
0～10%未満	6 (14.6%)
△10～0%未満	7 (14.6%)
△30～△10%未満	12 (29.3%)
△30%未満	15 (36.6%)
計	42 (100%)

△はマイナス計上

収益率の割合



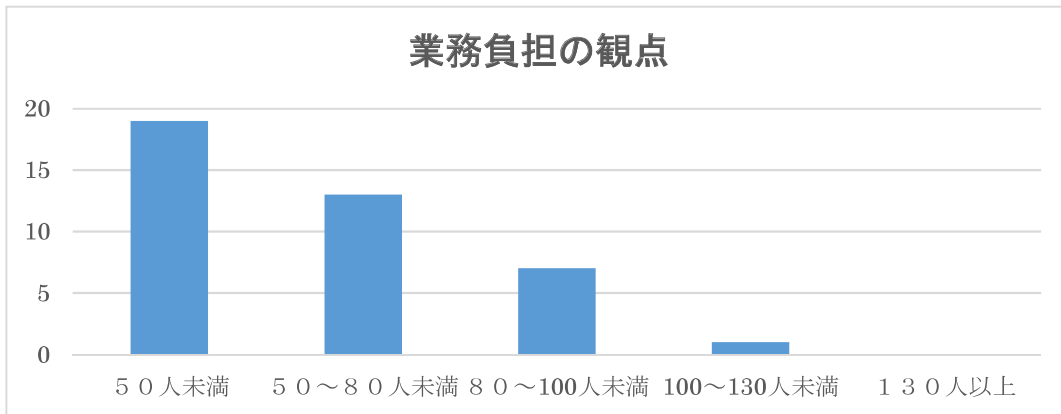
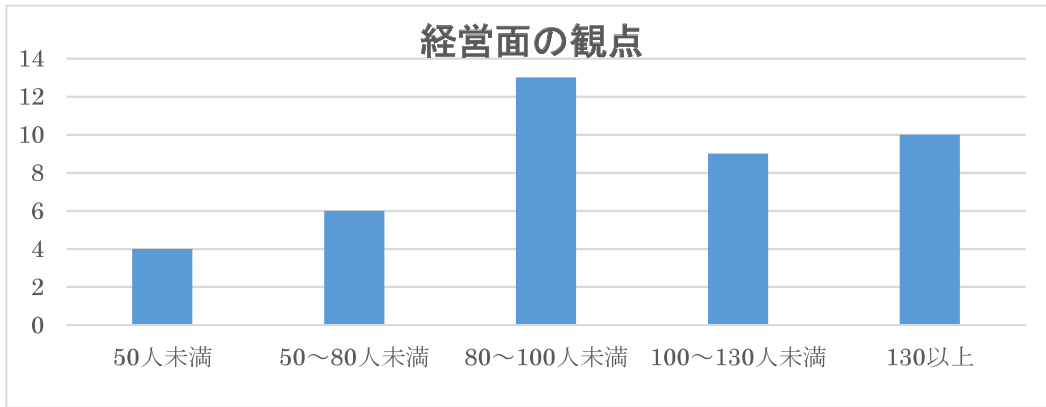
収益率で赤字計上の事業所が全体の8割を占めている。

6 経営状況から今後の事業運営に対しての方策、及び収益が不足する場合の補填方法など (主な意見)

- ・新規を取り続ける
- ・法人全体の収益で必要経費を補填
- ・自己資金等から補填
- ・加算を付けれるよう努力する
- ・経費の節減
- ・残業した際には振り替えなどして人件費を抑える
- ・産業支援機関等による支援ビジネスモデルの構築、実施
- ・事務業務の効率化
 - ※ 移動時間の短縮 (片道 20 分以内の訪問)
 - ※ 営業時間の見直し (訪問時間が夕方に集中するため)

7 相談員一人の抱える利用者数について理想的な人数

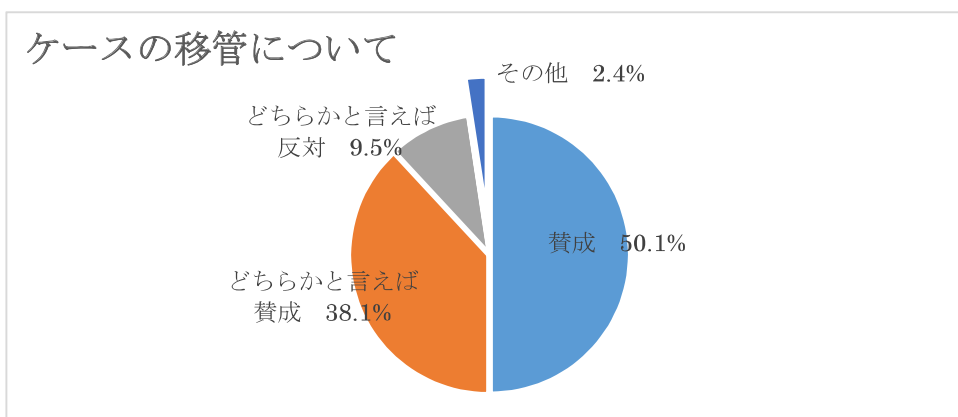
経営面の観点		業務負担の観点	
50人未満	4	50人未満	19
50～80人未満	6	50～80人未満	13
80～100人未満	13	80～100人未満	8
100～130人未満	9	100～130人未満	1
130人以上	7	不明	1
計	42	計	42



経営の観点と業務負担の観点で乖離が見られる。

8 他の相談支援事業所へケースを移管について

区分	事業所数	備考
賛成	21 (50.0%)	
どちらかと言えば賛成	16 (38.1%)	
どちらかと言えば反対	4 (9.5%)	
反対	0 (0%)	
その他	1 (2.4%)	ケースバイケース。近距離でも支援度が高い とうまくいかない
計	42 (100%)	



他の相談事業所へケースの移管については、賛成またはどちらかと言えば賛成が9割を占めている。

9 相談員の育成について

(1) 事業所で取り組んでいる内容の例

- ・研修会（発達・就労・虐待・保育等）への参加、情報収集
- ・IP法を活用した事例検討会を実施
- ・勉強会の実施（意見交換）
- ・社内研修（事例や本、インターネット）
- ・ケースの共有、学び合い
- ・必要に応じて複数で訪問、面談などの支援
- ・イベントを通じて多職種連携の場に参加
- ・定期的なカンファレンス
- ・区、基幹等への相談

(2) 相談員の増加や資質向上に向け、市等他機関で取り組んでほしいことや必要と思われる施策など

◆ 研 修

- ・市全体の相談専門員の勉強会・連絡会
- ・集団指導と指導監査
- ・訪問、面談、説明、会議の見本を学ぶ会
- ・実務面での研修などを定期的に開催して欲しい。

◆ 施策

- ・処遇改善加算の対象を求める。
- ・報酬単価の見直しによる運営の適正化
- ・委託相談の見直し
- ・業務効率化のためのソフト導入の援助
- ・困難ケース等のケース対応について上乗せの報酬を設定
- ・有資格者にすることを前提にしたら取り組みが変わる。

◆ ネットワーク

- ・保育園及や学校現場と計画相談員の連携を持ちやすい環境づくり
- ・各事業所との情報交換
- ・困難事例の情報共有や相談できる場の設定

◆ 育成

- ・基幹相談支援センター相談員の質の平準化による適切なケースへの支援
- ・新人相談員の育成、スキルアップ支援

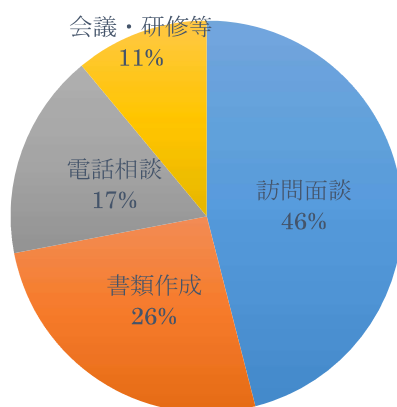
◆ その他

- ・相談員が多く特定事業所加算を取っている事業所が、困難ケースを受けるよう指導

10 相談業務全体に対する業務内容の占める割合

業務内容	業務全体に対する割合
訪問面談（移動含む）	46%
書類作成（事務時間）	26%
電話相談	17%
個別支援会議・研修等	11%
計	100%

相談業務に係る内容



訪問面談、個別支援会議・研修等、事業所外の業務で業務全体の約6割を要している。

11 将来的に相談支援事業を継続するために現在抱えている悩み、課題等

◆ 制度の理解・周知

- ・関係者も相談支援専門員についての理解が薄く、対応に困ることがある。
- ・制度を十分理解できていないため、対応に苦慮することあり。相談先もわからないことがある。

◆ 人員確保・育成

- ・法人内で相談員を希望する職員がいない。不人気な職種。
- ・法人の考え方に大きく左右される。
- ・後継者がいないこと。
- ・求人を出してもなかなか来ないので、人材確保の面から継続に不安。
- ・他障害福祉サービス等で、手一杯の状態。募集をしても集まらない状態。継続に問題がある。
- ・複数の相談員抱えてないと人事異動等に対応できない。
- ・相談員の高齢化、体調管理とメンタルケア。
- ・経営の浅い相談員しかいないのでケースを相談する環境が少ない。
- ・相談員の質の向上。
- ・相談員の育成・相談の役割が周知されていない。

◆ 施策面

- ・「オールケアマネ化」は本当に必要なのか。
- ・単独での加算がとれるとよい。
- ・相談支援専門員の在り方や高齢ケアマネのような事業所運営ができるような仕組み作りが必要。
- ・加算の見直し、取るべき支援内容での収益を得たい。
- ・区によってやり方が違うことがあり、戸惑う事がある為、統一してもらえると良い。
- ・緊急訪問や緊急対応の際、加算があると良い。
- ・医療機関等連携していても加算の条件に合わず請求できない。
- ・報酬単価が低い。

◆ 経営面

- ・支援度区分大・中は規定どおりでは採算がとれない。(加算は微々たるもの)
- ・報酬と人件費が見合わず経営難
- ・事業として必要なことは、相談員のモチベーションを維持する事。採算がとれない事業となるとモチベーションも下がるし、継続性も厳しくなる。
- ・障がいの相談業務のみでは収益が安定しない。
- ・地活Ⅰ型は指定特定、指定一般相談が必須だが、相談支援専門員を十分に配置できる補助金額ではなく、経験を積んだ相談員を雇用すると収支は成り立たない。
- ・精神障がい者主体の事業所で、利用者全員に24時間体制を敷くにはハードルが高く、加算の取得が難しい。
- ・収支を上げる為には件数を上げなければならないが、件数が多くなると質の向上は求められなくなり業務自体まわらなくなる。
- ・年間、多額の赤字となっている。法人理事会の場でも対応・説明を求められる。必要性・重要性を認められても、経営的には容認できるものではないため少しでも黒字となる仕組みが必要。
- ・収益率、業務内容多いが収益があがらない。
- ・経営を考えると件数を抱えなければいけない状況。

◆ 業務面

- ・担当者、モニタリング数の増加。
- ・事務仕事(記録の作成等)をする時間が取れない。
- ・市外のケースの対応に時間と経費がかかってしまうこと。
- ・児のアセスメントは、親の都合もあり家庭訪問や学校、事業所との調整が大変。時間がいくらあっても足りない。
- ・閉じこもり、独居の方の対応に苦慮。
- ・児童の母親との関係性作りが困難。
- ・児童の案件にどこまで介入してよいか悩む。
- ・地活業務、利用者への対応と併せて計画相談を行う負担が大きい。
- ・何でも屋に思われている。相談員のなり手が少ない。

- ・訪問、モニタリングが夕方に集中し時間外勤務になる事が多い(保護者、家族が就労しており、休みを取ってまで... と伝えられない方も多い)
- ・新潟市外に暮らし、訪問するために時間を要す(1時間以上)ケース。
- ・加算の書類作成等二度手間です務量が多い。
- ・障がい業務以外の事柄を求められると、とても難しい。
- ・ヘルパー事業所を多々利用されている方で、事業所を探すのが断られる事が多く、業務負担につながり、相談事業の受け入れに躊躇してしまう。
- ・業務多忙だが残業ができない(働き方改革) ことで書類作成の時間がとれない。
- ・やはり業務量が多いことと、休日等での緊急対応について中々行えない事、また担当している利用者すべてに同じように接して関わる時間を作ることに苦労している。
- ・事務処理の多さ。
- ・現状の体制では続けることが困難であると痛感している。
- ・お金を稼げる職種ではないこと。
- ・サービス利用に直接関係のない相談に多く時間を割かれることに対する負担。
- ・記録、事務作業の時間が上手く取れず、後回しになる事が多い。
- ・困難事例への対応方法。
- ・主に計画作成費、モニタリング費のみの収入で、実際はそれ以上にトラブル時等の相談窓口として対応している。

◆メンタル面

- ・児童の相談員を生涯担当はできない。引き続き時期や引き継ぎ先について不安。
- ・精神的負担(対人面、事務量の多さ)。
- ・一人の相談員がかかえる案件の多さとそれに伴う責任の大きさに心身が疲労している。
- ・多職種との連携や複雑な対応をこなしていくことの不安感が大きい。
- ・相談する相手が身近に居ない。何か対応をしなければならぬ時にこれでいいのかと教えてくれる人が居ると助かる。
- ・手がまわらない感、終わりのない感じ。

～まとめ(所感)～

相談支援業務は大変だ、大変だと幾度となく耳にしてきましたが、何が大変なのか根拠となる客観的データがないことからなかなか改善に向けて進まない状況が続いていました。

そこでこのたび市内全相談支援事業所対象に実態調査を行い、その結果100%の回収率で結果をまとめることができました。

調査結果から各相談支援専門員に「求められる業務量」と「こなせる範囲」に相当なギャップがあり、経営面、健康面(特にメンタル面)等の観点からも、この先計画相談事業を安定的に継続していくには何らかの改善が急務であることが浮き彫りになりました。

今後、障がい福祉サービス提供の要となる相談支援専門員が、安心して業務を行える環境をめざして関係者(機関)が力を併せて改善に取り組んでいくことが重要であると感じます。

(相談支援体制強化班一同)

卷末参考

障がい者（児）相談支援事業に関するアンケート

Q 1

貴事業所に従事する各相談員の経験年数、性別、年齢、常勤換算数をご記入ください。

(回答は次ページ)

※ 相談員の経験年数とは、相談支援専門員としての実務経験年数

Q 2

各相談員が担当する利用者（契約者）数はどれくらいですか。また、現在受持ちの利用者数は件数として適当ですか。(回答は次ページ)

Q 3

Q 2のうち、以下の【支援度】を参考に支援度区分（大・中・小）の内訳数をご記入ください。

(回答は次ページ)

Q 4

Q 3について、支援度が「大」「中」に該当する理由をご記入ください。(回答は次ページ)

【支援度】

通常のサービス等利用計画（新規・モニタリング）の作成に関わるやり取りのほかに以下の対応が無報酬（事業所加算除く）で求められる場合等を想定

支援度区分	状況（具体例）
大	<ul style="list-style-type: none"> 生活面、家庭環境、健康面、社会性、障がい特性、本人の悩みなどの問題に対処するため、本人又は関係機関等の要請により対応が<u>しばしば</u>求められる。 ※ 「しばしば」・・・年間平均で月2～3回以上の対応が求められ、業務時間が多く割かれてしまう場合。 本人やご家族を取り巻く環境でトラブルや困難な対応が起こりがちで過度な配慮が必要 触法障がい者の支援における対応が必要 など
中	<ul style="list-style-type: none"> 生活面、家庭環境、健康面、社会性、障がい特性、本人の悩みなどの問題に対処するため、本人又は関係機関等の要請により対応が<u>ときどき</u>求められる。 ※ 「ときどき」・・・年間平均で月1回程度の対応が求められ、業務時間が多く割かれてしまう場合。 本人やご家族を取り巻く環境でトラブルや困難な対応に備え、ある程度の配慮が必要 など
小	<ul style="list-style-type: none"> 上記に関する対応が<u>ほとんどないか、又は時おり見られるものの過度な負担にならない。</u> ※ 「時おり」・・・数か月に1回程度の対応が求められる。

Q 6

貴事業所の相談支援事業における請求件数について、相談員一人あたりの月平均は概ね何件くらいですか。（いずれかに○）

※ 平成31年4月～9月までの相談員一人あたりの月平均

※ 4月以降の新規事業所は、開設～9月までの月平均

1. 1～10件 2. 11～20件 3. 21～30件
 4. 31件～40件 5. 41件以上

Q 7

Q 6のうち、加算の取得状況をご記入ください。（該当するものにチェック）

※（☆）は単独での加算可

- 利用者負担上限額管理加算 退院・退所加算 入院時情報連携加算（☆）
 行動障害支援体制加算 医療・保育・教育機関等連携加算
 精神障害者支援体制加算 居宅介護支援事業所等連携加算（☆）
 ● 特定事業所加算 I II III IV

Q 8

相談支援事業の事業費全体に占める収益率はどれくらいですか。（概算で結構です。）
 （いずれかに○）

（例）事業費400万円、収益300万円の場合

$$\text{収益率} \Rightarrow (300 - 400) / 400 = -0.25 \quad -25\%$$

1. 30%以上 2. 10%～30%未満 3. 0%～10%未満
 5. -10%～0%未満 6. -30%～-10%未満 7. -30%未満

Q 9

経営状況から今後の事業運営に対しての方策、及び収益が不足する場合の補填方法などありましたら差し支えのない範囲でご記入ください。

Q 10

相談員一人の抱えている利用者数が多いとの意見がありますが、どのくらいの人数が理想的ですか？ 経営面の観点からは○を。業務負担の観点からは◎をそれぞれご記入ください。

1. 50人未満 2. 50～60人未満 3. 60～80人未満
 4. 80～90人未満 5. 90～100人未満 6. 100～110人未満
 7. 110～130人未満 8. 130人以上

Q 11

事業所によっては、相談員一人あたりの抱える利用者数が多いため、新規ケースを受けられないと

