

相談支援事業所アンケート調査結果

■期間 令和 8 年（2026年）6月12日（金）～6月30日（火）
 ■対象事業所数 3 か所 回答事業所数 3 か所（回収率100%）

①相談支援に携わる職員

相談支援に携わる職員数については、正職員が21人、正職員以外が6人となっている。また、正職員のうち兼務職員は9人となっている。

職員の経験年数をみると、「10年以上」が13人で最も多く、次いで「5年～10年未満」が11人、「3年～5年未満」が3人となっている。1年未満及び1年～3年未満の職員はいずれも0人となっており、経験年数の長い職員が多い一方で、若手・経験年数の浅い職員は少ない状況がみられる。

(1) 職員数

	項目	回答数
1	正職員	21
2	（正職員のうち兼務）	9
3	正職員以外（非常勤職員、パート職員等）	6

(2) 職員の経験年数

	項目	回答数
1	1年未満	0
2	1年～3年未満	0
3	3年～5年未満	3
4	5年～10年未満	11
5	10年以上	13

②現在の職員の過不足状況

現在の職員の過不足状況については、回答のあった3事業所すべてが不足していると回答しており、「大変不足している」が1件、「やや不足している」が2件となっている。

不足している要因としては、「一件あたりの時間がかかる相談が増えているため」「離職する人が多いため」「対応のスキルが十分ではない人もいるため」「その他」がそれぞれ1件となっており、相談内容の複雑化や人材の確保・定着、対応力の面で課題がみられる。

(1) 過不足の状況

	項目	回答数
1	大変不足している	1
2	やや不足している	2
3	適当である	0
4	過剰である	0

(2) 不足している要因（複数回答）

	項目	回答数
1	相談件数が増えているため	0
2	件数自体は特段多くないが、一件あたりの時間がかかる相談が増えているため	1
3	件数も内容もそれほど変わっていないが、サービス等利用計画の作成に時間をとられるため	0
4	離職する人が多いため	1
5	人数は足りているが、対応のスキルが十分ではない人もいるため	1
6	その他	1

■「その他」への記述回答（1件）

- ・新規相談件数が増加して市内ではかなりの相談員不足であるが、管理面、ハード面、経営面を考えるとあと1名ぐらいが限界であるし、人材確保も難しい。

③第7期障がい福祉計画・第3期障がい児福祉計画の期間中（令和6年度～8年度）、相談支援事業として、目標どおりの運用が出来たか

計画期間中における相談支援事業の運用については、回答のあった3事業所すべてが「当初の見込み通り達成できなかった」と回答している。
達成できなかった要因としては、人員不足や職員の退職・離職により、計画の見込みを意識して事業を進める余裕がなかったことが挙げられている。また、市内の困難ケースや事業所変更に伴う引継ぎが必要なケースへの対応が中心となっていたこと、障がい福祉計画の配布・周知が十分ではなく、相談支援専門員が計画を確認・活用する機会が少なかったとの意見もみられる。

(1) 達成状況

	項目	回答数
1	当初の見込み通り（それ以上）できた	0
2	当初の見込み通り達成できなかった	3

(2) 達成できなかった要因

■記述回答（3件）

- ・人員不足により、目標どおりの運用が難しかった。
- ・職員の退職が重なり、必要な職員を確保できなかった。
- ・3年間を通じて離職が多く、福祉計画の見込み等を意識して関わる余裕がなかった。
- ・事業所の輪番で対応することが難しくなり、市内の困難ケースや、事業所変更に伴う引継ぎが必要なケースを中心に新規対応を行っていた。
- ・障がい福祉計画の配布や周知が十分ではなく、相談支援専門員が計画を読み返したり、相談支援連絡会等で活用したりする機会が少なかった。指定特定相談支援事業所が、障がい福祉計画の周知対象として十分に位置付けられていなかったのではないかと意見があった。

④職員の定着・育成のためにやっている取り組み

職員の定着・育成のためにやっている取組については、「外部の研修への金銭的な参加支援」「給与面での改善」「法人内での職員研修機会の充実」「職員のメンタルケアなどの充実」がそれぞれ3件となっている。
また、「資格取得のための金銭的な支援」が2件となっており、研修機会の確保や処遇改善、職員のメンタルケアを中心に、職員の定着・育成に向けた取組が行われている。

(複数回答)

	項目	回答数
1	資格取得のための金銭的な支援	2
2	資格取得のための休暇取得の支援	0
3	外部の研修への金銭的な参加支援	3
4	外部の研修への休暇取得の支援	1
5	勤務条件（勤務時間帯など）の改善	1
6	給与面での改善（ベースアップ、各種手当など）	3
7	昇給・昇格、勤務評価などを明確にした人事制度の導入	1
8	福利厚生面での改善（有給休暇の取得向上、育休制度の充実など）	1
9	法人内での職員研修機会の充実	3
10	職員間の交流や意思疎通などの改善（風通しのよい職場づくり）	1
11	職場環境の改善等への職員意見の取り入れ	1
12	職員のメンタルケアなどの充実	3
13	その他	0

⑤職員の定着・育成における課題

職員の定着・育成における課題については、回答のあった3事業所すべてが「求人に対する応募者が少ない」と回答しており、次いで「処遇面（給与・休暇等）での課題がある」が2件となっている。
また、記述回答では、育成する過程をフォローできる職員の確保が難しいとの意見があり、人材の確保に加え、育成を支える体制づくりも課題となっていることがうかがえる。

(複数回答)

	項目	回答数
1	求人に対する応募者が少ない	3
2	有資格者が少ない	0
3	請求事務等の負担が多い	0
4	処遇面（給与・休暇等）での課題がある	2
5	上記以外の意見	1

■「上記以外の意見」への記述回答（1件）

- ・育成する過程をフォローできる職員の確保が難しい。

⑥⑤の課題に対して市の支援施策として希望すること

④の課題に対して市の支援施策として希望することについては、回答のあった3事業所すべてが「人材確保の支援」と回答しており、次いで「事務負担軽減への支援」が2件となっている。
また、「資格取得の支援」「スキルアップ研修支援」「ICT導入支援」「制度改正・報酬改定等の情報提供」「困難事案等に対する地域連携支援」がそれぞれ1件となっており、人材確保を中心に、事務負担の軽減や研修・情報提供、地域連携に関する支援が求められている。

(複数回答)

	項目	回答数
1	人材確保の支援	3
2	資格取得の支援	1
3	スキルアップ研修支援	1
4	ICT導入支援	1
5	事務負担軽減への支援	2
6	制度改正・報酬改定等の情報提供	1
7	困難事案等に対する地域連携支援	1
8	上記以外の意見	1

■「上記以外の意見」への記述回答(1件)

- ・以前実施されていた相談員増員に対する助成金。

⑦相談支援の状況等

相談支援の状況について、昨年度1年間の相談件数を障がい種別にみると、「知的障がい」が3,172件、71.6%で最も高く、次いで「精神障がい」が1,049件、23.7%、「身体障がい」が210件、4.7%となっている。
また、発達障がい、高次脳機能障がい、難病等に関する相談件数については、「発達障がい」が890件と最も多くなっている。相談内容の内訳をみると、「福祉サービスの利用に関すること」が7,435件、55.3%で最も高く、次いで「不安の解消・情緒安定に関すること」が1,589件、11.8%、「健康・医療に関すること」が1,195件、8.9%となっている。福祉サービス利用に関する相談が中心となっている一方で、不安の解消や健康・医療、家族関係・人間関係など、生活全般に関わる相談も一定数みられる。

(1) 昨年度1年間の相談件数(実件数)

	項目	回答数	%
1	身体障がい	210	4.7
2	知的障がい	3,172	71.6
3	精神障がい	1,049	23.7
4	重症心身障がい児・者	2	0.0
	合計	4,433	100.0

※「その他・児童(146件)」という欄を追加し回答した事業所が1件

(2) 昨年度1年間の相談件数のうち、下記障がいの相談件数

	項目	回答数
1	発達障がい	890
2	高次脳機能障がい	24
3	遷延性意識障がい	0
4	難病	24
5	若年性認知症	2
	合計	938

(3) 昨年度1年間の相談件数について、相談内容の内訳

	項目	回答数	%
1	福祉サービスの利用に関すること	7,435	55.3
2	障がいや病状の理解に関すること	644	4.8
3	健康・医療に関すること	1,195	8.9
4	不安の解消・情緒安定に関すること	1,589	11.8
5	保育・教育に関すること	167	1.2
6	家族関係・人間関係に関すること	730	5.4
7	家計・経済に関すること	316	2.4
8	生活技術に関すること	323	2.4
9	就労に関すること	310	2.3
10	社会参加・余暇活動に関すること	281	2.1
11	権利擁護に関すること	180	1.3
12	地域生活への移行に関すること	0	0.0
13	その他	268	2.0
	合計	13,438	100.0

⑧よく寄せられる相談内容（課題）

よく寄せられる相談内容・課題としては、不安や就労、福祉サービスの利用に関する相談のほか、児童の居場所や進路、成人の日中活動後の活動場所、家事援助・移動支援の利用調整などに関する相談が挙げられている。また、市内だけでなく近隣市区を含めた児童発達支援・放課後等デイサービスの情報や、重度の人が利用できるグループホーム・短期入所などの社会資源に関する情報提供が求められている。

■記述回答（3件）

- ・不安に関する相談
- ・就労、福祉サービスの利用に関する相談
- ・不登校や高機能自閉症の児童の居場所、計画相談の不足に関する相談
- ・児童について、児童発達支援や放課後等デイサービスに関する情報提供を求める相談があり、市内だけでなく西宮市や神戸市東灘区を含めた情報が必要とされている。
- ・高校卒業後の進路に関する相談
- ・成人について、日中活動終了後の活動場所がないことが課題
- ・家事援助や移動支援について、利用が合わずに終了した後、早く次の事業所を見つけてほしいという相談
- ・移動支援について、事業所不足や職員不足により利用できないという相談
- ・重度の人が利用できるグループホームや短期入所など、社会資源に関する情報提供
- ・人との距離感や友人関係に関する相談が増えている

⑨サービス等利用計画の作成

サービス等利用計画の作成件数については、昨年度1年間で1,329件となっている。作成件数を伸ばすために必要なものとしては、積極的な新規受け入れや丁寧なモニタリング、相談支援専門員の定着支援・増員に関する意見が挙げられている。また、面談技法の習得や、行政との確認事項のルール化、受給者証情報の提供などにより、1ケースあたりの確認作業や事務負担を軽減することが必要との意見もみられる。そのほか、計画相談を円滑に進めるための仕組みづくりに関する意見がみられる。

(1) 昨年度1年間のサービス等利用計画の作成件数（実件数）

	項目	回答数
1	サービス等利用計画の作成件数	1,329

(2) サービス等利用計画の作成件数を伸ばすために必要なもの

■記述回答（3件）

- ・積極的な新規受け入れを行うこと。
- ・丁寧なモニタリングを行うこと。ただし、規定通りに対応すると、聞き取りの連絡は行っても、計画書作成までは行えていない状況がある。
- ・相談支援専門員の定着支援と増員が必要。
- ・相談をスムーズに進めるため、面談時に何を聞くかなど、面談技法の習得。
- ・行政の理解と、事業所側の創意工夫を継続していくこと。
- ・計画件数を伸ばすためには、1ケースにおける動きを少なくする工夫も必要であり、行政との確認事項のルール化などにより、確認作業を減らせる可能性がある。
- ・受給者証の写しの取得に手間がかかっているため、障がい福祉課からデータ等で情報提供があると助かるとの意見があった。
- ・モニタリング時にパソコンで作成・印刷できるように整えているが、技術面が十分に伴っていない状況があり、A I 付きレコーダー等の活用も考えられる。
- ・新規利用の場合、計画相談員の役割を理解してもらうまでに時間がかかったり、利用したいサービスとのミスマッチが起こる場合がある。利用前に計画相談員の役割を事前に伝えることや、初回面談に一般相談が同席することで改善できるのではないかと意見があった。
- ・児童サービスと成人サービスを併用している場合などに、移動支援の更新が抜けることがあるため、申請方法の再検討が必要であるとの意見があった。

⑩市内の相談支援事業所間（基幹も含む）やサービス提供事業者、障がい以外の支援機関などとの連携

連携については、「連携できている」が1件、「連携しているが課題がある」が2件となっており、一定の連携は行われているものの、課題もみられる。

連携できている主な機関としては、障がい者基幹相談支援センター、一般相談支援事業所、他の相談支援事業所、行政、訪問看護、訪問介護、学校、福祉サービス事業所などが挙げられている。また、相談支援連絡会やまるっと説明会などの場を通じて、関係機関との連携が進むとの意見があった。

一方で、連携が難しい機関として教育関係が挙げられており、福祉制度への理解や、学齢期の利用者に関する教育分野と福祉分野の情報共有のしづらさが課題としてあがっている。

（１）情報共有や相互に協力をするなどの連携の状況

	項目	回答数
1	連携できている	1
2	連携しているが課題がある	2
3	連携することはほとんどない	0

（２）連携できている主な機関

■記述回答（3件）

- ・障がい者基幹相談・一般相談、訪問看護、訪問介護、学校、福祉サービス事業所
- ・基幹や他の相談支援事業所、行政
- ・相談支援連絡会やまるっと説明会などで連携が進むと感じる。

（３）連携が難しい機関とその理由

■記述回答（2件）

- ・教育関係（理由：福祉の制度理解）
- ・成人の利用者については連携しやすい一方で、学齢期の利用者については、教育分野と福祉分野の間で情報共有がしづらい面があるが、関わりながら理解が進むことはある（理由：記載なし）

⑪業務負担軽減のために取り組んでいること

業務負担軽減については、入力ソフトの導入や、モニタリング時にパソコンで作成・印刷できる環境整備を進めているとの意見があった。一方で、導入時の負担増や技術面、費用面が課題として挙げられている。

■記述回答（2件）

- ・入力ソフトなどの導入を検討しているが、導入するとなると当面の負担が増大するので、その点も課題。
- ・モニタリング時にPCにて作成し印刷できるように整えているが、技術が伴っていない現状。AIつきのレコーダー、個人情報を含んでも問題ないAI使用の環境などを調べているが、金銭面等で課題。

⑫相談内容に対応していく上で、今後市に支援を望むことやその方法

■記述回答（3件）

- ・相談支援専門員の雇用に対する助成金を求める意見があった。
- ・受給者証情報を計画相談事業所に提供してほしいとの意見があった。
- ・65歳以降や第2号被保険者で要支援・要介護認定が出た人について、次回の介護保険認定調査の時期が明確になるとよいとの意見があった。
- ・更新時の事業所訪問について、前月に訪問した場合でも更新月として扱うなど、請求事務の負担軽減を求める意見があった。
- ・困難ケースについて、障がい福祉課に個別相談する場面が増えている中で、地区担当者にも権利擁護、意思決定支援、障がい特性、地域生活支援の考え方などを学ぶ機会が必要であり、ガイドラインでは判断が難しいケースでは、地区担当者への説明や理解を求めることに時間がかかる場合があるとの意見があった。
- ・アンケートだけでなく、直接のヒアリングがあると、具体的なエピソードや現場の状況を共有しやすいとの意見があった。