

≡ 基幹相談支援センター おおるりに寄せられる相談 ≡

総合相談

※つなぐ相談を主

誰に相談したら
いいかわからない



AIに相談したら、
ここが紹介された



〇〇県から
八王子に
引っ越しをしたい



ヘルパーが
見つからない



グループホームに
入りたい



退院後の生活が
不安



親が高齢で、
この先が心配



計画相談が
見つからない



働きたい



家族との関係に
悩んでいる



制度が複雑で、
わからない



支援者同士で
連携してほしい



必要な相談窓口・専門機関につなぎます



市役所・区役所
障害者福祉課



委託相談支援事業所



計画相談
支援事業所



医療機関



就労支援機関



その他専門機関
など

支援者支援（関係機関からの相談）



相談支援専門員

- 対応に困るケースについて相談したい
- 制度やサービスの使い方を確認したい
- 他機関との連携方法がわからない



医療機関・
福祉事業所

- サービスにつなぐ先を知りたい
- 退院・退所後の支援の流れを確認したい
- 支援方法の助言がほしい



教育機関

- 保護者対応について相談したい
- 関係機関との連携方法を知りたい
- 福祉サービスの情報が欲しい



行政機関
(市役所・区役所など)

- 制度やサービスの情報確認
- 困難事例の対応方法を相談したい
- 他機関との調整について助言がほしい



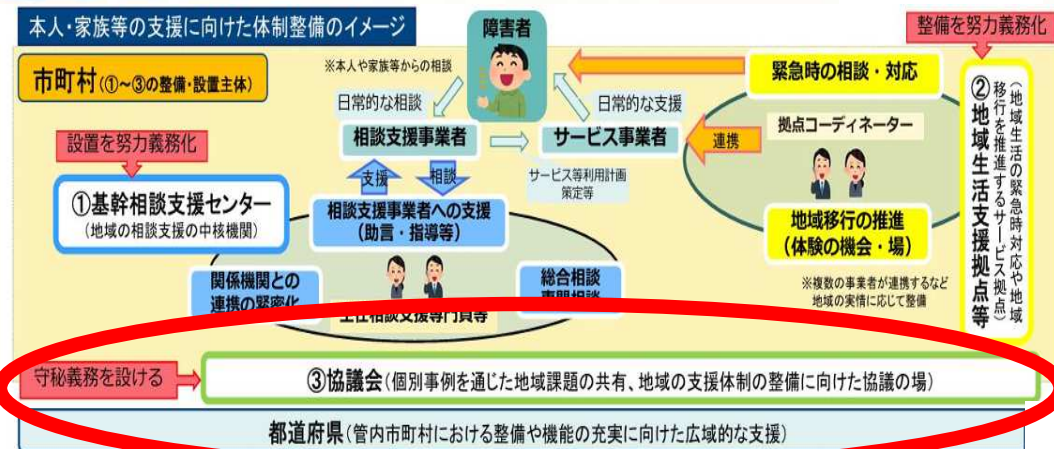
その他関係機関

- 地域課題について共有したい
- ネットワークづくりに協力してほしい
- 研修や事例検討の場を活用したい

支援者を支え、地域の相談支援体制を強化します

助言・情報提供・研修・連携調整・地域課題の把握 など

ハ王子市障害者地域自立支援協議会



設置	直営
設置時期	平成23年3月
構成員	27名 (学識経験者1人 / 市指定相談支援事業者5人 / 基幹相談支援センター1人 / 障害者支援機関5人 / 障害者団体代表1人 / 障害当事者6人 / 保健医療教育社会福祉関係者4人 / 町会・自治会・産業経済代表及び他4人)
専門部会	地域継続支援部会 / 権利擁護推進部会 / 相談支援・地域移行部会 / 就労支援部会 / 子ども部会

右上图は令和7年度 厚生労働省 障害者地域生活支援体制整備事業「全国ブロック会議」研修資料を加工

令和7年度以降の事例検討会・相談支援連絡会等から抽出された地域課題一覧

第1回事例検討会(2025/5/21)

- ① 支援チームの連携。医療職の意見が強くなる。
- ② 警察、コンビニの障害者への合理的配慮。
- ③ 重度知的障害者のGHが八王子市にない。
- ④ GHが金銭管理をすることによって、本人とGHの関係性が悪くなってしまうことがある。
- ⑤ 本人の希望に沿ったサービスが見つからない(土・日のガイドヘルパー)。
- ⑥ 八王子市に障害者が集中している。

第2回事例検討会(2025/7/22)

- ⑦ 医療的ケア児を受け入れ可能な通所先(放課後等デイサービス、生活介護)がない。
- ⑧ 療育センターが市内にない。
- ⑨ ショートステイ先が少ない。
- ⑩ 医療的ケア児を抱える家庭へのサポート体制がない。
- ⑪ 相談支援専門員が医療的ケアを必要とする人の支援に関して相談できる機関が少ない。
- ⑫ 移動支援の対象拡大や使い方に制限がある。

第3回事例検討会(2025/9/12)

- ⑬ 色々な障害特性の理解、対応スキルを身に付けていく必要がある。
- ⑭ 事例検討会にもっと色々な人に参加してほしい。
- ⑮ 計画相談が頑張ろうとしても経営ができない。
- ⑯ (土)、(日)に勉強会ができるといい、行政にも対応してほしい。
- ⑰ 気になるケースを緩く見守れる仕組み。
- ⑱ 新規受け入れができない。
- ⑲ 計画相談員の兼務、兼任が多い。
- ⑳ セルフ時代の潜在ケースの網のようなのがあれば……。

第4回事例検討会(2025/11/13)

- ㉑ 65歳、64歳の入所系障害福祉サービスの利用は事業所に断られる。
- ㉒ 地域移行先の他自治体との連携。→住み慣れた地域に帰れない。
- ㉓ 居住形サービスの受け入れ先が少ない。
- ㉔ 相談事業所、市外の事業所を利用する場合、計画相談を受けないところもある。
- ㉕ 相談先の狭間になっている人がいる(計画相談なし、福祉サービス必要、拠点が聞ける?)
- ㉖ 障害者手帳アリの65歳以上。障害福祉サービスor介護保険、必要なサービスが使えないがために入院継続になってしまう。
- ㉗ 障害福祉から高齢福祉への引継ぎが難しい。

第1回事例検討会(2026/5/15)

- ㉘ 地区、町会レベルなどで把握できていない。
- ㉙ 長期間の関係者はいるが当事者の歴史が見えない。
- ㉚ タクシー利用の金銭的負担。
- ㉛ 福祉タクシーがなくなり移動自体が不自由。
- ㉜ 車いすの移動手段が少ない。
- ㉝ 家以外の居場所が少ない。
- ㉞ 決まった時間ではなく自由に動ける前提のサービスがない。
- ㉟ ヘルパーは必要。でも少し席を外して欲しい時もあるのに……。

令和7年度 第1回相談連交流会(2026/02/02)

- ㊳ 相談支援専門員をはじめとした福祉人材が不足している。
- ㊴ 相談支援の報酬単価が低く、事業運営が厳しい。
- ㊵ 高齢の親と障害のある子の将来を見据えた支援体制が必要である。
- ㊶ 高齢の親亡き後の支援体制が十分でない。
- ㊷ 移動支援やグループホームの受け入れ先が不足している。
- ㊸ 家族支援をどこまで担うべきか判断が難しい。
- ㊹ 障害福祉から介護保険への移行支援が難しい。
- ㊺ モニタリング時だけの関わりでは本人や家族との信頼関係を築きにくい。
- ㊻ 市へ相談しても必要なサービスにつながらない場合がある。
- ㊼ 専門分野以外の相談に対応することが難しい。
- ㊽ ヘルパーやガイドヘルパーが不足している。
- ㊾ 障害の重い人への対応が困難である。
- ㊿ 難しいケースへの関わり方に悩むことが多い。
- ㊳ 介護と障害福祉の連携が十分ではない。
- ㊴ 担当者会議を十分に活用できていない。
- ㊵ 複数の事業所で情報共有しながら支援する体制が必要である。
- ㊶ 事業所間で補い合いながら支援する仕組みが必要である。
- ㊷ 多職種を巻き込んだ支援体制が必要である。
- ㊸ 事例検討会を通じて支援を高める機会が必要である。

令和8年度 第1回相談連(2026/07/03)

- ㊳ 事業主の引退・病気等に備えた事業承継や事業終了への備えが必要
- ㊴ 一人で意思決定できる反面、運営上の負担が集中する
- ㊵ 共同体の必要性は認識されているが、具体策は未整備
- ㊶ 休止・廃止事業所があり、地域全体の事業所数減少が懸念される
- ㊷ 現場で即時判断を求められる場面が多い
- ㊸ 担当件数が増加し、新規受け入れが難しい
- ㊹ 担当者会議や関係機関との調整に十分な時間を確保しにくい
- ㊺ 利害関係が生じるケースや児童相談への対応が難しい
- ㊻ BCP・委員会運営等への対応負担が大きい
- ㊼ 事業所内に日常的に相談できる相手がいらない
- ㊽ 一人で抱え込みやすく精神的負担が大きい
- ㊾ 「この判断でよいのか」と常に自問している
- ㊿ 法人所属でも気軽に相談できる環境とは限らない
- ㊳ 法人方針により活動が制限される場合がある
- ㊴ 法人非所属では参加できない取組がある
- ㊵ 他法人へ相談する際の個人情報の取扱いに悩む
- ㊶ 一人に対応できる件数には限界がある
- ㊷ 受入れを断らざるを得ない場面がある
- ㊸ 業務量増加により十分な支援時間の確保が難しい



※ 抽出元：事例検討会(第1回～第5回)、相談支援連絡会等(交流会・第1回相談連)



相談支援・地域移行部会 相談支援ワーキングより

80項目をどのように整理して、解決策までのグループワークに繋がったか

1 80項目の洗い出し

日頃の相談支援の中で出てくる課題・困りごと・ニーズなどを幅広く収集・整理



〈収集の視点(例)〉

- ・制度・仕組み
- ・サービス・資源
- ・連携・調整
- ・本人・家族のこと
- ・地域の課題 など

とにかく出し切る！
現場の声をもれなく集める
ことを大切にしました



2 項目の整理・分類

80項目を内容ごとに似たものをまとめ、カテゴリに分類・整理

カテゴリ(大分類)の設定(例)

- ① 相談・アセスメント
- ② サービス利用・調整
- ③ 制度・手続き
- ④ 地域資源・体制
- ⑤ 本人・家族の生活課題
- ⑥ その他

グルーピングの工夫

- ・同じ意味の項目を統合
- ・表現の違いを整理
- ・重複を整理し、簡潔に

共通するテーマごとに
まとめることで、全体像が
見えやすくなりました



3 優先課題の絞り込み

重要度・緊急度・影響度などの視点で、特に取り組むべき課題を絞り込み

評価の視点(例)

- ・当事者への影響が大きい
- ・頻度が高く、切実さがある
- ・解決が難しく、仕組みの見直しが必要
- ・今、取り組む必要性が高い

優先課題の選定

各カテゴリから特に重要な
テーマを抽出し、グループ
ワークの検討テーマを決定

限られた時間の中で、
インパクトの大きい課題に
集中することができました！



4 グループワークでの検討

選定したテーマごとにグループに分かれ、
「原因の整理」から「解決策の検討」へ

グループワークの流れ(例)

① 現状・困りごとの共有



具体的な事例や
実態を出し合う

② 原因の深掘り



背景や構造的な
課題を掘り下げる

③ 解決策のアイデア出し



できること・必要なことを
自由に出し合う

④ 解決策の整理・まとめ



実現したいこと・できることを
整理し、提案にまとめる

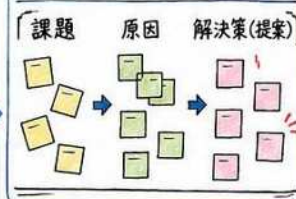
多様な視点で意見を出し合い、
実現につながる具体的な
アイデアが生まれました！



5 解決策の見える化・共有

各グループの提案をまとめ、
全体で共有。今後の取組や
関係機関への提案につなげる

〈成果の見える化(例)〉



〈共有・活用〉

- ・全体共有会で発表
- ・優先的に取り組む内容を整理
- ・関係機関・行政への提案
- ・今後の部会活動に反映

現場の声から生まれた
解決策を、仕組みや地域の
力に変えていきます！



このプロセスの
ポイント



現場の声を
丁寧に集める



わかりやすく
整理・分類する



優先課題を
見極める

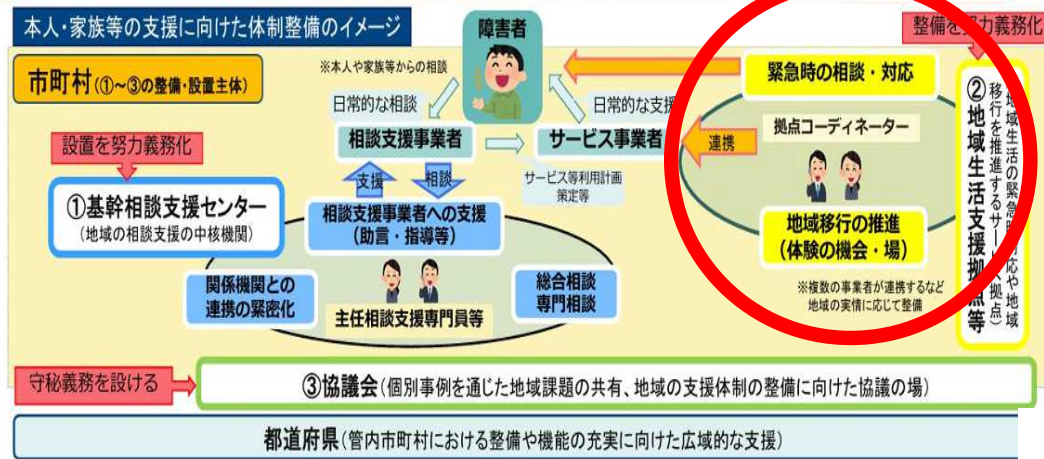


対話を通じて
解決策を共創する



提案につなげ、
行動に移す

地域生活支援拠点等



整備状況	面的整備
整備時期	平成28年4月1日より施行（平成27年度モデル事業）
特徴	・ 4つの市町村相談支援の委託事業所（2層）に委託しており、その他に協力事業所制度を設けており十数か所の協力事業所がある。 ・ 各委託事業所に拠点コーディネーター（個別給付の拠点コーディネーターではない）を配置しており、基幹相談支援センターつなぎ支援アドバイザーが地域生活支援拠点等とのつなぎを行う。 ・ 緊急時や地域定着でのショートステイとして拠点ハウス等の民家を活用している。

40

制度の狭間の相談支援（日常生活支援）



- 定期連絡などの見守りや急なかけつけ
- 契約までの連絡調整や当日の立ち合い
- 施設見学の同行
- 急な通院の同行、医師や病院との連絡調整
- 救急車への同乗
- 入退院手続き
- 行政機関での手続き（郵送で対応できないもの）
- 臨時の買い物、緊急時の家事支援
- 家電の不調への対応
- 死後の行政手続き、家財処分や契約、公共料金の対応
- 不在時のペットの対応

※ 平時からの備えを地域生活支援拠点等で地域で検討し、
地域定着支援、自立生活援助も活用や支援者同士もお互いに、
のりしろを作り、デカパン（おしつけずに共に支え合う）文化を
地域に根付かせていくことが必要



地域の多彩な立場がつながり合い、 当事者が望む地域生活を支える重層的な相談支援体制を考える

- 地域には、相談できる機関や制度が数多く、複雑化しています。
「どこに」「何を」相談すればよいのか分からない、という状況が生まれ、情報の差によって支援につなぐににくい方も少なくありません。
- その為、「どの機関でも、まず受け止める」そして、適切な機関へ「つなぐこと」が必要ですが、つなぐためには、日頃から機関同士がつながっていることが必要です。
また、「相談したい」「一緒に考えたい」と思える、人と人、機関と機関の信頼関係があってこそ、本当につなぐことができます。
- そして、相談された方には、つないだ後に、「また何かあればご相談ください。」の一言を添えられたらと思っています。その言葉が、相談者にとって次の安心につながると感じます。
- 一つの機関だけでは対応できない、多様で複雑な困りごとが増えています。
だからこそ、関係機関が官民を越えてつながり合い、支え合える地域をつくること。
それが、当事者が困ったときに、安心して相談できる地域づくりにつながるのだと思います。
- その積み重ねが、
地域の多彩な立場がつながり合い、
当事者が望む地域生活を支える重層的な
相談支援体制を育んでいくのだと思います。



ご清聴ありがとうございました



「デカパン」チームで、できるところから

グループ討議

【テーマ】

多彩な立場がつながり合った
「重層的」な相談支援体制を、
私たちのまちでどうつくる？

○そもそも「重層的な相談支援体制」とは何？

○どんな人々がつながれば、

地域生活を続けやすい？

○困ったとき、だれに相談する？

○相談支援とどう付き合ってる？

○インフォーマルな地域のつながりはある？



飲み物片手に、
和やかな雰囲気で
話し合いましょう

