

## 令和7年12月 計画相談支援事業所連絡会議事録

**日 時：**令和7年12月11日（木）15：30～17：30

**場 所：**今治市総合福祉センター(愛らんど今治)2階 障がい者交流室

**出席者：**今治市障がい福祉課・ぴよぴよ・Any・アゼリア・ぽぴー・今ねっと・とわ・ここから・障がい者生活支援センター・基幹相談支援センター

**講 師：**越智寛氏{四国中央市基幹相談支援センター・愛媛県障がい者(児)相談支援アドバイザー}

### **内 容（グループワーク）：**

今年度の連絡会にて協議を重ねてきた相談支援専門員の負担軽減のための取り組みについて、これまでの協議内容を元に、今回の講師である越智寛氏に事前に分析していただいた課題（下記）をテーマにグループワークを実施。

### **課題：相談支援専門員の業務量の肥大化**

#### **○サービス調整以外の相談対応が多い。こういった対応をしているのか？**

- ・同一法人内の別事業所から他の事業のことで相談を受けている。
- ・福祉サービスには繋がらなかったが、サービス以外の事（借金・生活保護の申請）で継続的に相談を受けている。
- ・病院受診への同行。通院等介助を付けていても医師からの指名で同行しないといけない  
⇒報酬に繋がらない。
- ・児童のケースで家族からの相談。中学校をどこにするべきか？校区外の学校に通うためにはどうしたらいいのか？とサービス調整以外の相談を受ける。
- ・計画相談支援以外の相談（家探し・借金・離婚・妊娠したけど下ろすべきなのか）
- ・サービスの調整をしていると、それ以外の相談もある。どこまでやればいいのか悩みながら対応している。
- ・何か問題があったときは全て相談員に連絡が入る。  
(契約が切れている方が行方不明になった、警察から連絡があった際の対応、家族が対応できない際の病院受診の同行など)
- ・担当の利用者が相談支援専門員のことを勝手に紹介している。別の相談支援専門員との関係や事業所のことを相談されることがある。自分が担当している方に紹介されたと言われると、むげに断ることもできない。
- ・営業時間外の電話に対応しなかった場合、後で相談支援専門員は話を聞いてくれないと言われることがある。
- ・今治市に相談支援専門員の求人がないということだが、収益にならないからではないか。報酬改定があったが1人事業所は基本単価が変わっていない。件数を増やせば

収益は増えるが、支援の質が下がる。赤字になるようでは事業所としても募集をかけないと思う。

- ・福祉サービス事業所以外からの相談では学校からの相談が多い。
- ・とにかく新規の計画相談が多い。毎日ある。市役所で申請したと言われ、本人から電話連絡があるが、何のために相談支援専門員が付くか分かっていないので、説明に時間がかかる。計画相談を受けても、連絡がない、進行状態が分からないことがある。
- ・本人から直接電話連絡がある場合は、一覧表の上から順番に電話をしている。最初から障がい福祉サービスの説明が必要になり時間がかかる。保護者も視覚的に支援が必要な場合がある。
- ・精神障害者の方から 1 日 20 回の電話対応があった。見極めながら対応しているが、制限が難しい。電話依存の対応。
- ・関係者のみケース会（本人・家族は居ないケース会）は意味があるのか。加算に繋がらない。
- ・担当者会、モニタリング後のケース会がある。月 2 回以上請求が上げられない。
- ・保護者に言わないケース会（内密）は、仕事の範囲内なのか。
- ・児相案件は知らない間に進んでいることが多い。共有されない。
- ・同じ業務であれば、加算に繋がりたい。加算請求は複雑。

#### ○一人あたりの担当件数についてどの程度受け持てるか？

- ・ケースによると思う。顔と名前が覚えられる程度であればいいのではないかな。
- ・請求は 6 カ月平均 40 人。
- ・相談員 1 人あたり、多い月で計画・モニタリング 30 人以上行っている。
- ・市で適正人数が分かるか？適正人数は分かりにくい。
- ・NSK の HP に適正人数のツールがある。

### 課題：新規相談が現場任せ・断りにくい文化

#### ○どの機関からどんな相談があるか？

- ・行政(市健康推進課など)、学校、警察、職場、病院、訪問看護など。

#### ○新規利用者の受け入れの現状について

- ・依頼はあっても最初は「今は受けられない」ということで断っている。他の相談事業所が受けられない場合など、どうしてもという場合は受ける。今までは再度断ると連絡はなかったが今は電話がかかってくる。
- ・サービスの利用を希望している本人から直接電話がある。新規の受入ができない時は話を聞く前に断るようにしている。スムーズに相談支援専門員につなぐことができるように、どこかが調整してほしい。

- ・新規受入が可能か、担当人数等が見える化すると良い。

### 課題：緊急対応が頻発し夜間対応が発生

#### ○緊急時や夜間対応など、法人としてどう対応しているのか？

- ・時間外で対応している。スマートフォンのアプリで勤怠管理ができるようにしている
- ・残業代は出ない。定時で退社するようには言われている。どうしても場合はフレックスで対応するようにはとの指示。体制上、他の職員のフォローも必要になってくる。
- ・残業代は出るが、振替休日を取得するなどして対応している。
- ・過去に利用者から夜中に連絡があり、かけつくと命に関わる状態だった。それ以来、携帯を持ち帰っていたが、他の職員に対してプレッシャーになるといけないと思って、携帯は事業所に置いて帰るようにしている。
- ・24時間体制をとっているので、輪番で電話当番をまわしている。緊急性がない対応については営業時間内に対応することを伝えるようにしている。
- ・あまり業務時間外の対応はしていない。
- ・17：30以降は転送電話対応となる。なるべく電話に出られる体制をとっている。  
緊急時は担当に繋ぎ対応するが、夜間の対応はあまりない。
- ・お酒に酔って電話がかかってくる時は、傾聴している。深夜に病院から電話があったことがある。
- ・個人携帯を教えている相談員は大変だと思うが、基本的に個人携帯は教えていない。ラインやメールが深夜に来ることがある。
- ・訪問なら時間外手当を付けられるが、電話対応は業務として申請しにくい。

### 課題：モニタリングの頻度・請求タイミングで事業所が困る

#### ○モニタリングの件数が多く日程調整に手間がかかる⇒調整を簡素化するために工夫していることや活用しているツールはあるか？

- ・基本、電話で対応している。（※他複数意見あり）
- ・家族の予定を聞き、事業所はFAXで調整を行っている。
- ・1か月単位で事業所の都合が悪い日程を聞いておき、それ以外の日程で調整している。
- ・関係機関であれば、Google フォームを利用したことはある。
- ・調整さんというツールがある。
- ・3人を超えると調整が大変である。

### 課題：仕事の属人化と連携不足

#### ○相談支援専門員同士、事業所⇄市担当者間の連携・代替体制が弱い⇒具体的にどこに支障が出ているのか？

- ・同じ事業所の他の相談支援専門員がパートタイムのため出勤時間が短いため、その分できる範囲でフォローをしている。

#### 課題：担い手不足（相談支援専門員の不足・未配置）

○相談支援専門員が足りていない現状を各事業所の運営法人はどの程度理解しているのか？

- ・系列の入所、通所事業所に人材を割かれており、（相談支援専門員に対する）優先順位は低い。

#### 課題：制度運用の柔軟性不足

○セルフプラン導入のための現状について

- ・1つのサービスのみ利用している人をセルフプランに。複数サービスを利用している人は調整が必要なのでセルフプランは難しいのでは。
- ・セルフプランの人のフォローを誰がするのか検討が必要。
- ・セミセルフの導入を検討してはどうか。必要時は相談にのる体制があればいい。

#### 課題：業務負担（書類・押印・紙管理）

○業務効率化のための ICT 化など、工夫していることはあるか？

- ・AI を使って書類作成している。
- ・記録や計画書など利用者との関係性ができたら、PC を持参してその場で入力するようになっている。
- ・ICT 関係に強い事業所をお願いをして勉強会をしてはどうか。