

相談支援体制の重層的な役割分担(住み分け)に関する整理 及びQ&A

－八代圏域における第一層(計画相談支援)・第二層(障害者相談支援事業所)・第三層(基幹相談支援センター)の運用について－

令和8年6月 八代圏域障がい者基幹相談支援センターアクロス作成

1 趣旨

八代市障がい者支援課(以下「本市」という。)では、地域における相談支援体制を「第一層(計画相談支援)」「第二層(障害者相談支援事業所)」「第三層(基幹相談支援センター・地域自立支援協議会)」の三層構造として整理し、各層の役割及び支援区分(直接支援・間接支援)を明確化することで、相談支援事業所及び関係機関が共通認識のもとで円滑に連携できる体制を目指します。

本資料は、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「障害者福祉における相談支援の充実に向けた取組について」(第124回市町村職員を対象とするセミナー資料)に示された「重層的な相談支援体制」の考え方を踏まえ、八代圏域における具体的な運用方針として整理したものです。

2 国が示す重層的な相談支援体制(モデル)

国の資料では、相談支援体制を以下の三層構造として整理しています。

層	主な担い手	役割	主な業務内容
第一層	指定特定相談支援事業者	基本相談支援を基盤とした計画相談支援	サービス利用支援、継続サービス利用支援
第二層	市町村相談支援事業 (障害者相談支援事業)	一般的な相談支援	福祉サービスの利用援助(情報提供・相談等)、社会資源を活用するための支援、社会生活力を高めるための支援、ピアカウンセリング、権利擁護のために必要な援助、専門機関の紹介
第三層	基幹相談支援センター、 地域(自立支援)協議会	地域における相談支援体制の整備や社会資源の開発等	総合的・専門的な相談の実施、地域の相談支援体制強化の取組、相談事業者への専門的指導助言・人材育成、相談機関との連携強化、地域移行・地域定着の促進、権利擁護・虐待の防止

(出典:厚生労働省「障害者福祉における相談支援の充実に向けた取組について」第124回市町村職員を対象とするセミナー資料)

3 八代圏域における役割分担(住み分け)

八代圏域では、国が示す三層構造を踏まえつつ、各層の支援区分を以下のように整理します。

層	主な担い手	支援区分	対象者	主な業務内容
第一層	計画相談支援 (指定特定相談支援事業者)	直接支援	サービスを利用して いる人、利用予定(ニ ーズが明らかな人を 含む)の人	サービス等利用計画の作成、モニタリ ング、サービス利用者に係る相談全般
第二層	障害者相談 支援事業所	直接支援	障害福祉サービス・ 障害児通所支援サー ビスの利用がない人	一般的な相談・情報提供、社会資源の活 用支援、専門機関への紹介等
第三層	基幹相談支援 センター	間接支援	(個別利用者には原 則として直接対応し ません)	相談支援事業所への専門的指導助言・ 人材育成、地域の相談支援体制の強化、 困難事例に関する後方支援、地域移行・ 地域定着の促進、権利擁護・虐待防止に 関する地域の体制づくり、協議会の運営 ※事業所・行政機関・教育機関等からの 障害のある方本人への支援要請は、第 一層又は第二層が対応します。

八代圏域における相談支援 三層構造のイメージ

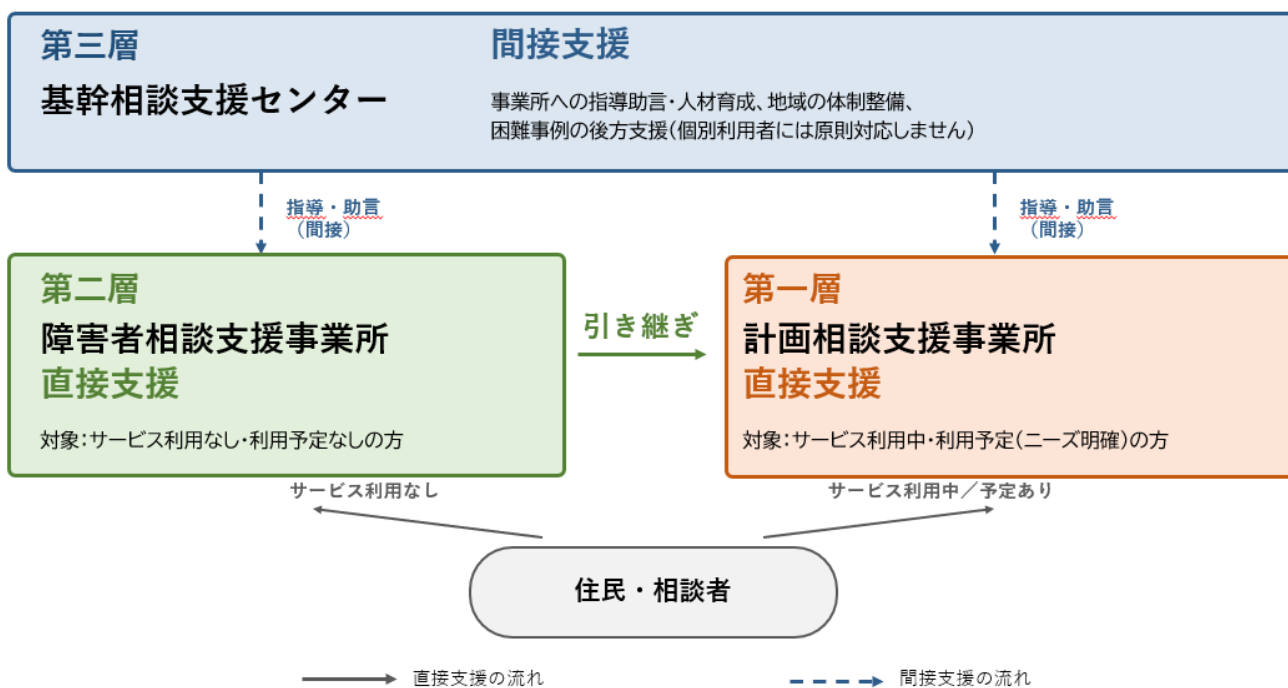


図1 八代圏域における相談支援 三層構造のイメージ

4 第二層(障害者相談支援事業所)のエリア担当一覧(令和7年4月～)

八代市では、令和7年4月から、障がいのある方の相談窓口(第二層・障害者相談支援事業所)が、これまでの障がい種別ごとの対応からエリア担当制に変更されています。一般的な相談は、障がいのある方のお住まいを担当する相談支援事業所にご相談ください。

担当エリア	事業所名	住所	電話番号	対応時間
エリア1 氷川町、東陽、泉、鏡	障害者相談支援事業所ひかわ	八代郡氷川町宮原 1167-2	0965-62-4081 090-5730-7102	月～金(祝日を除く) 8時半～17時半
エリア2 太田郷、昭和、龍峯、千丁、八千把	障害者相談支援事業所すまいる	八代市田中西町 11-2	0965-45-9956 080-9671-8918	月～土(祝日を除く) 8時半～17時
エリア3 松高、郡築、麦島、八代、代陽	障害者相談支援事業所しおん	八代市西片町 1717-1	090-2338-6072 080-2773-8975	月～土(祝日を除く) 8時半～17時半
エリア4 植柳、高田、金剛、宮地、日奈久、二見、坂本	障害者相談支援事業所えなん	八代市松江本町 5-15	0965-45-9012 080-1786-6955	月～金(祝日を除く) 8時半～17時半

※障害福祉サービス等を利用している方(第一層が担当する方)は、担当の相談支援専門員へご相談ください。

エリア担当制の対象は、サービス利用がない方等を対象とする第二層(障害者相談支援事業所)の一般相談窓口です。

(出典:八代市ホームページ「令和7年4月から障がいのある方の相談窓口がエリア担当制に変わりました」最終更新日:2025年6月9日)

5 住み分けの基本的な考え方

- ・ 住み分けの基準は「障害福祉サービス・障害児通所支援サービスの利用の有無及び利用予定の有無」とします。
- ・ 利用がなく、利用予定も明らかでない人 → 第二層(障害者相談支援事業所)が対応します。
- ・ 利用中、又は利用ニーズが明らかでない人 → 第一層(計画相談支援)が対応します。
- ・ 第一層が担当する利用者については、サービス利用に直接関係しない相談(年金申請等の周辺的な相談を含む)についても、第一層が一体的に対応します。これは、利用者の生活全体を一貫して把握している計画相談支援専門員が対応することで、支援の継続性と整合性を確保するためです。
- ・ 第二層で相談を受けている中でサービス利用のニーズが明らかになった場合は、速やかに第一層(指定特定相談支援事業者)へ引き継ぎます。

- ・ 第三層(基幹相談支援センター)は、個別利用者への直接対応を基本としません。第一層・第二層が対応する中で生じた困難事例への後方支援や、地域の相談支援体制の整備・人材育成等の「間接支援」を担います。
- ・ 事業所、行政機関、教育機関等から、障害のある方本人への支援を要請された場合も、本人の状況に応じて担当する第一層又は第二層が対応します。基幹相談支援センター(第三層)は、これらの個別の支援要請の窓口ではなく、第一層・第二層が対応する事案の後方支援を行います。
- ・ 一方、相談支援事業所等からの運営や人材育成に関する相談(事業所としての対応力向上に関する相談等)は、地域の人材育成の一環として基幹相談支援センター(第三層)が対応します。

6 Q&A

Q. 第一層・第二層・第三層とは、それぞれ何を指しますか。

A. 第一層は計画相談支援(指定特定相談支援事業者)、第二層は障害者相談支援事業所、第三層は基幹相談支援センター(及び地域自立支援協議会)を指します。国の資料では、相談支援体制を「基本相談支援を基盤とした計画相談支援」「一般的な相談支援」「地域における相談支援体制の整備や社会資源の開発等」の三層構造として整理しています。

Q. 「直接支援」「間接支援」とはどのような意味ですか。

A. 「直接支援」とは、利用者本人やその家族と直接面談・電話等でやり取りし、相談対応や計画作成等を行うことを指します。「間接支援」とは、利用者本人への直接対応ではなく、相談支援事業所や関係機関への指導助言、人材育成、地域の体制整備等を通じて、間接的に支援の質を高める取組を指します。八代圏域では、第一層・第二層が直接支援、第三層(基幹相談支援センター)が間接支援を担います。

Q. 第一層(計画相談支援)と第二層(障害者相談支援事業所)は、どのような基準で振り分けますか。

A. 障害福祉サービス又は障害児通所支援サービスの「利用の有無」及び「利用予定の有無」を基準とします。サービスを利用している人、又は利用予定(ニーズが明らかな場合を含む)の人は第一層が担当し、サービスの利用がなく、利用予定も明らかでない人は第二層が担当します。

Q. サービスを利用していない人からの相談は、どこが受け付けますか。

A. 原則として第二層(障害者相談支援事業所)が受け付けます。情報提供や社会資源の活用支援、専門機関の紹介等、一般的な相談支援を行います。

Q. サービス利用中の方から、年金申請について相談があった場合、どこが対応しますか。

A. 第一層(計画相談支援)が対応します。年金申請自体は障害福祉サービスではありませんが、既にサービスを利用している方については、生活全体を一貫して把握している計画相談支援専門員が対応することで、支援の継続性と整合性を確保します。

Q. まだサービスを利用していないが、利用のニーズが明らかな場合は、どこが対応しますか。

A. 第一層(計画相談支援)が対応します。支給決定に先立って計画相談を開始することで、適切なサービス利用につなげることができるためです。

- Q. 第二層で相談を受けている中で、サービス利用のニーズが明らかになった場合はどうすればよいですか。
- A. 速やかに第一層(指定特定相談支援事業者)に引き継いでください。引き継ぎの際は、第二層がこれまでの相談経過や本人の状況を第一層に共有し、支援が途切れないようにしてください。
- Q. サービス利用中の方のご家族から、本人とは直接関係のない別件の相談があった場合はどこが対応しますか。
- A. 相談内容が本人の生活全体や既存のサービス利用計画に関連する場合は第一層が対応します。本人と関係のない、家族独自の福祉サービス利用等に関する相談である場合は、第二層(障害者相談支援事業所)が対応します。判断に迷う場合は第三層(基幹相談支援センター)に相談してください。
- Q. 困難事例や、複数の機関との連携が必要な事例については、どこが対応しますか。
- A. 第一層・第二層が主体的に対応した上で、対応が困難な場合には第三層(基幹相談支援センター)が後方支援として関与します。基幹相談支援センターが個別利用者に直接対応するのではなく、第一層・第二層への専門的な指導助言や関係機関との調整支援を行います。
- Q. 基幹相談支援センター(第三層)に、相談者本人や家族から直接連絡があった場合はどう対応しますか。
- A. 基幹相談支援センターは間接支援を担う機関であるため、原則として第一層又は第二層につながります。ただし、緊急性が高い場合や、どこに相談すればよいかわからない場合等は、一時的に状況を聞き取った上で、適切な担当層に引き継ぎます。
- Q. 事業所や行政機関、教育機関から、障がいのある方への支援を依頼したい場合は、どこに連絡すればよいですか。
- A. 担当する第一層(計画相談支援事業所)又は第二層(障害者相談支援事業所)に直接ご連絡ください。本人のサービス利用状況等により担当層が異なりますので、不明な場合は第二層(お住まいのエリア担当)にご相談ください。基幹相談支援センター(第三層)は、こうした個別の支援要請を直接受け付ける窓口ではなく、第一層・第二層が対応する事案の後方支援を行います。
- Q. 事業所からの相談は、すべて基幹相談支援センターが対応するのですか。
- A. いいえ。相談の内容によって担当が異なります。障がいのある方本人への直接支援を要請する相談は、第一層又は第二層が対応します。一方、相談支援事業所自身の運営や人材育成に関する相談(事業所としての対応力向上等についての相談)は、地域の人材育成の一環として基幹相談支援センター(第三層)が担当します。
- Q. 権利擁護・虐待対応は、どの層が担いますか。
- A. 個別事案への初期対応は第一層・第二層が担いますが、地域全体の権利擁護・虐待防止に関する体制づくり(実態把握、普及・啓発、関係機関とのネットワーク構築等)は第三層(基幹相談支援センター)が担います。
- Q. 相談支援事業所(第一層・第二層)への指導助言や人材育成は、どこが行いますか。
- A. 第三層(基幹相談支援センター)が行います。事例検討会の開催や研修の企画・運営、事業所訪問による専門的助言等を通じて、地域全体の相談支援の質の向上を図ります。

Q. 第一層・第二層のどちらが担当すべきか判断が難しい事例がある場合、どうすればよいですか。

A. まずは本人のサービス利用状況・利用予定の有無を確認した上で判断してください。判断に迷う場合は、第三層(基幹相談支援センター)に相談し、助言を受けることができます。

Q. 第二層(障害者相談支援事業所)が対応した相談について、第一層への引き継ぎを行わず、そのまま第二層が継続対応してよい場合はありますか。

A. サービス利用の意向がなく、情報提供や短期間の相談対応で解決する場合は、第二層が継続して対応することができます。ただし、本人の状況やニーズの変化を継続的に確認し、サービス利用のニーズが明らかになった時点で第一層に引き継ぐようにしてください。

Q. 第一層・第二層・第三層の連携を円滑にするためには、どのような取組が必要ですか。

A. 定期的な情報共有の場(連絡会議、事例検討会等)の設置や、八代圏域障がい者支援協議会を活用した課題共有が有効です。八代圏域においても、協議会等を通じて各層の役割分担を継続的に確認し、必要に応じて見直すことが重要です。

Q. 一般的な相談をしたい場合、どこに連絡すればよいですか。

A. 障がいのある方のお住まいを担当する障害者相談支援事業所(第二層)にご相談ください。八代圏域では令和7年4月から相談窓口がエリア担当制となっており、お住まいの地区によって担当事業所が決まっています(詳細は本資料4を参照)。なお、既に障害福祉サービス等を利用している方(第一層が担当する方)は、エリア担当ではなく、担当の相談支援専門員にご相談ください。

7 留意事項

- ・ 本整理は、八代圏域における運用の基本的な考え方を示すものであり、個々のケースについては本人の状況に応じて柔軟に判断します。
 - ・ 第一層・第二層・第三層間の引き継ぎにあたっては、本人の同意を得た上で、必要な情報を確実に共有します。
 - ・ 本運用については、今後、八代圏域障がい者支援協議会相談支援部会等での議論を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。
-

【出典】

- ・ 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「障害者福祉における相談支援の充実に向けた取組について」(第124回市町村職員を対象とするセミナー資料)
- ・ 熊本県八代市「令和7年4月から障がいのある方の相談窓口がエリア担当制に変わりました」(八代市ホームページ、最終更新日:2025年6月9日)