はじめに

障害が悲しいことでなくなる社会を目指して

本書は、自治体の障害福祉担当に配属された方に向けて、制度等の基本知識から現場で役立つ対応のポイントをまとめた一冊です。

そんなみなさんにお伝えしたいことがあります。みなさんの中には、障害のある方とほとんど接したことがない方もいらっしゃるかもしれません。

私たちの仕事の対象とする方々は本当に様々で、福祉の制度も多種です。でも制度は手段であって、目指すべきことがあります。それを一緒に考えたくて、少し遠回りになりますが、個人的な話にお付き合いください。

小学生の頃の話です。 近所で行われていた福祉施設主催の福祉まつりに母に連れられて行きました。

施設利用者の一人が、たどたどしいながらも、商品の説明をしてくれました。私は「買わないとかわいそう」と考えました。自分に買うことができるのは、500 円の竹でできた貯金箱くらいでした。竹におじさんの顔が描かれていて、その口からお金を入れます。

家にやってきたその貯金箱を見るたびに、実は少しも欲しくなかったことに気付きました。

一生懸命説明してくれたのは、その商品の価値を伝えたかったからだと思います。けれど、私は、かわいそうだから買ってあげた、言い換えれば､その人を見下していたのです。善意で人の尊厳を冒していました。

それに気づいた時、二度とこんな買い方をしない、と決めました。誰に対しても対等でありたいと考えました。

それから、いろいろな障害のある方に出会ってきました。頭の中にカレンダーがあってだいぶ先の日にちの曜日が分かる自閉症の男の子、仕事熱心でみんなに頼りにされる車椅子の同僚、施設の利用者仲間から慕われる精神障害を抱える女性……。

特に日本手話を母語とするろう者たちとの出会いは、衝撃でした。手話を教えてもらい、都内の教室に通って勉強しました。ろう者たちのイベントに行ってみると、ネイティブのスピードについていけない私に、分かりやすい手話で言い換えて話しかけてくれました。助けてもらう温かみを感じました。

障害があるかどうかの前に、みんな一人の人間です。共生社会とはこういうことなのだと思いました。

けれども､自分の子に障害があると分かった時に､悲しくなりました。障害について理解しているつもりだったけれど、どこかで線を引いていたのだと突き付けられました。

今は、さまざまな制度を使ったり合理的配慮を受けながら、楽しく過ごすことができています。 何より、本人が誰に助けを求めればいいかを学んでいて、頑張らなければいけないときは、自分なりに頑張りつつ、自分なりのやり方で頼り、甘えています。その生きる力は本当にすごいと思います。できないこともたくさんありますが、本人のやりたいというその意思を尊重したいと思います。

もし、障害があっても、自分らしい暮らしを得ることができると社会全体に浸透すれば、悲しくて泣く時間はちょっとだけで済むのではないかな、と想像します。

私にとって、共生社会とは、障害が悲しいことでなくなる社会を目指すことです。

さまざまな制度、細かく決められた要件、それを参照しながら事務処理をすることに埋没せず、何のために障害福祉があるのか、あなたのこれまでの経験、あるいは、これから窓口などで出会うであろう方たちとの対話を踏まえ、あなた自身の答えを見つけながら仕事をして欲しいです。この本がそれを考えるよりどころになってくれたら、とても嬉しいです。

2026 年 10 月

相澤 綾子

はじめに　2

第1章 障害福祉の仕事へようこそ

1-1 障害福祉担当の仕事って？ …… 12
1-2 障害福祉担当の１年の仕事の流れ …… 16
1-3 障害福祉担当に必要な３つの力 …… 20
1-4 業務を円滑にする仕事の工夫 …… 24
COLUMN 1 初めて福祉の仕事をする人へ …… 28

第2章 障害者手帳と基礎知識

2-1 「手帳の該当になりますか？」 …… 30
2-2 身体・療育・精神、３種類の障害者手帳の違い …… 34
2-3 障害固定の考え方 …… 38
2-4 難病、発達障害、高次脳機能障害 …… 42
COLUMN 2 障害か、障がいか、障碍か …… 46

第3章 利用できる主な制度 ―基礎・手続き編―

3-1 障害を軽減する「自立支援医療」 …… 48
3-2 失われた機能を補う「補装具」 …… 52
3-3 暮らしやすさをサポートする「日常生活用具」 …… 56
3-4 手話や要約筆記等「意思疎通支援」 …… 58
COLUMN 3 補装具の判定と市町村の支給決定 …… 62

第4章 利用できる主な制度 ―暮らしの支援編―

4-1 障害福祉サービスの全体像 ―制度のパズルを組み合わせる …… 64
4-2 18 歳以上の人が利用できる支援サービス …… 66
4-3 18 歳未満の人が利用できる支援サービス …… 72
4-4 相談支援にかかるサービス …… 78
4-5 「地域生活支援事業」で地域の実情に合わせた支援を提供する …… 84
4-6 障害年金と手当、各種減免の基本を押さえる …… 86
COLUMN 4 事業のスクラップ＆ビルド …… 88

第5章 窓口・電話の相談対応

5-1 〔就学前〕「言葉が遅い？　遊び方が違う？」…… 90

5-2 〔学齢期〕「放課後、安心して過ごせる場所は？」…… 94

5-3 〔就労〕「働いて、自立したい」…… 96

5-4 〔進路相談〕「日中、いきいきと活動できる場所がほしい」…… 98

5-5 〔自立生活〕「親元を離れて一人暮らしがしたい」… 100

5-6 〔家族支援〕「家族が病気に。少しの間預かってもらえないか」…… 102

5-7 〔外出支援〕「通院や買い物に付き添ってほしい」… 104

5-8 〔生活支援〕「交通事故で受障。退院に向けて相談したい」…… 106

5-9 〔余暇支援〕「本人の楽しみ（外出）を無理なく続けたい」…… 108

5-10 〔医療的ケア〕「声なき声」に耳を澄ませる …… 110

5-11 〔行動障害〕「家での対応が限界」…… 112

COLUMN 5 65 歳問題―介護保険と障害福祉サービス …… 114

第6章 障害への理解を深める―理念・視点編―

6-1 Nothing about us without us―障害者権利条約と障害者基本法 …… 116

6-2 合理的配慮で誰一人取り残さない共生社会へ …… 120

6-3 障害の医学モデル、社会モデル、人権モデル …… 124

6-4 障害のある人と目指す働きやすい職場づくり …… 128

6-5 スポーツ・文化から社会参加・理解啓発につなげる …… 132

COLUMN 6 手話は言語 …… 136

第7章 ケースワークからソーシャルワークへ広がる自治体の役割

7-1 自立とは何か？　支援の軸となる基本理念を知る …… 138

7-2 「意思決定支援」の進め方と権利擁護 …… 142

7-3 指導と支援で虐待を防止する …… 146

7-4 一人で背負わないための「記録」と「連携」…… 150

7-5 縦割りを越える「にも包括」と「重層的支援」…… 154

7-6 個別課題から地域の仕組みをつくる自立支援協議会 …… 156

7-7 基幹相談支援センターと地域生活支援拠点等 …… 160

COLUMN 7 社会の動きにアンテナを …… 164

第8章 計画の策定

8-1 障害者基本計画
障害者視点で庁内の施策を捉える …… 166

8-2 障害福祉計画・障害児福祉計画で
分析と予測を行う …… 170

8-3 障害福祉サービス等の見込量の算定と
確保策の検討 …… 172

8-4 持続可能な体制づくりのコツ …… 176

COLUMN 8 ニーズが少なければ必要ないのか …… 180

第9章 障害福祉の仕事、その「醍醐味」

9-1 法律の多さは「可能性」の証 …… 182

9-2 「人生まるごと」を支援する
―障害福祉特有の視点 …… 184

9-3 あなたの実践が社会を変える
―異動先で理念を「当たり前」に …… 186

9-4 「感情労働」を乗り越えるチーム術 …… 188

著者の本棚 192

おわりに 196

1-1 ◎…障害福祉担当の仕事って？

▶▶障害のある方の生活を福祉の側面から支える

一言で言えば、障害のある方の生活を福祉の側面から支えるため、情報提供や手続きのお手伝いをするのが障害福祉担当の仕事です。

障害者手帳を取得した方に配布するガイドブックや、職員の事務分担表には、たくさんの制度が並んでいます。最初のうちは、圧倒されそうになるかもしれません。私もそうでした。でも、他の職員に確認しながら対応することで少しずつ慣れてきました。ご自分の前任者や２年目以上の同僚もきっと同じでしょう。

ここでは、障害福祉担当の仕事の全体を俯瞰して見てみたいと思います。まず大きく４つの分野に分けてみます。ご自分の仕事が主にどこにあるのか、確認してみてください。

①　資格認定（→第２章）

制度利用の主な入り口に、手帳の取得があります。

手帳申請の手続きの案内や受付、交付機関への進達事務、決定した手帳を交付する事務が基本です。手帳の情報や、その後の制度利用などの経過を記録していく、更生指導台帳のもとを作成します。その他、手帳に記載されている住所や氏名などの変更の受付、他自治体からの転出入に伴う事務などがあります。また②の障害福祉サービスを使うための障害区分認定の事務も、資格認定の分野に含まれます。

②　給付（→第３章・第４章）

手帳を取得した人が、実際にさまざまな制度を利用するための対応をする仕事です。申請を受け付け、審査・決定、事業者等への支払いなどが主な内容です。

補装具や日常生活用具のように、その人の障害を補い、生活をしやすくするために交付・給付するもの、医療を受ける際の金銭的負担を軽くし、医療による障害の軽減に資する自立支援医療、生活のサポートや通所サービスなどの障害福祉サービスの認定給付などもあります。

また、国の手当（特別障害者手当・特別児童扶養手当）や自治体によっては、市町村の手当の制度がある場合には、これらも大きく分けて給付に分類されます。

③　相談支援（→第５章・第７章）

障害福祉の制度は多岐にわたり、複雑です。そこで、対象者やその家族の話を伺いながら、困りごとや今後の希望を整理し、制度を利用しながら少しずつ暮らしやすくしていくのが相談支援の役割です。

その他、障害者差別解消法や障害者虐待防止法に関わる相談なども対応します。

④　計画策定・交流イベント等（→第６章・第８章）

①～③が一人ひとりの生活に対応する仕事である一方、計画策定は、対象者全体・業務全体の土台となる仕事です。都道府県や政令市、中核市では、障害福祉サービスの事業所の新規開設や更新の申請を受けて指定を行ないます。それ以外の市町村では、事前相談を受けたり指定権者が指定する際の条件を提示したりして、計画を踏まえた指定がされるようにします。

また障害のある方とない方の交流の機会を創出するイベント業務や、障害者団体の活動を支援する事業などもあります。

▶▶具体的な業務の種類

次に、障害福祉担当の日々の業務を別の視点から見てみましょう。

5-1 ◎…〔就学前〕「言葉が遅い？遊び方が違う？」

ケースの概要（相談者の声）

２歳の長男について、どうしたらよいかと思って電話しました。２つ上の長女と比べて言葉の発達が遅い気がするんです。夫は、「男の子なんてそんなもんだ」と言うのですが、遊び方なども長女とは違う気がして、少し気になるんです。以前、同居の義母に相談しようとしたら「うちの家系に知恵遅れの子はいない」と言われて、それ以来何も言えなくなってしまいました。公園に連れて行っても、周りの子とうまく遊べなくて、どうしたらいいか分からないんです……。今日はちょっと電話しただけなので、名前は言いたくありません。

※本事例には、義母の発言として不適切な表現が含まれています。

相談の奥にあるニーズ

相談者は、長男の発達に関する客観的な評価や具体的な支援方法の情報を求めているように思われますので、発達相談につなぎ、児童発達支援の通所受給者証の発行手続きを案内することができます。

しかし、それ以上に切実なのは、「うちの家系に知恵遅れの子はいない」とひどい言葉をかけられて家庭内で孤立し、誰にも言えない「不安な気持ち」を抱えていることです。この気持ちを吐き出し、丸ごと受け止めてもらいたいという相談者の背景を汲み取ります。

対応のヒント

相談者は、「こどもの発達への不安」と「家族の無理解」という２つの困りごとを抱えており、その心理的な背景を理解した上での慎重な対応が求められます。みなさんにとっては毎日の多くの相談の一つかもしれませんが、もしかしたらこの電話は、相談者が大変迷ったうえで、ようやくかけられた電話であるかもしれません。表面的な制度の説明よりも、まず、その不安な気持ちに寄り添いましょう。相談者が「ここなら安心」「また相談したい」と思えるような対応を目指します。

「わが子に障害がある」と認めること（障害福祉の各種制度につなぐこと）は、信頼関係が構築されてからでも決して遅くはありません。

キーワード

心理的安全性の確保：否定されず、安全に話せる場であることを保証する。

信頼関係の構築：専門家としての評価の前に、一人の人間としての共感を示す。

声かけのポイント

○身近な人に相談できない思いの重さを受け止める

「名前を言いたくない」というのは相談者の気持ちの表れです。そんな気持ちを受け止めるため、相づちは早すぎず、声のトーンは高すぎないように意識しましょう。話はできるだけ遮らずに、最後まで聴きます。重要だと感じたことをメモしながら聴き、もう少し話してみようと思ってもらえる関係の構築を目指します。

勇気を出して電話してくれたことをねぎらう

（相談者の悩みを最後まで聴いた上で、落ち着いた声のトーンを意識して）「これまで一人で悩んでこられたのですね。よくお電話くださいました」

9-2 ◎…「人生まるごと」を支援する―障害福祉特有の視点

▶▶人生まるごとの「長い線」の支援

自治体の組織では、18歳未満のこどもへの支援を児童福祉部門が、65歳以降は高齢福祉部門が所管するというように、年齢によって「窓口」が分かれていることが一般的です。これは、制度の根拠となる法律が年齢で区切られているからです。

みなさんの自治体の障害福祉の部署はいかがですか。18歳未満の障害児の支援は児童福祉部門で担当しているところもあれば、障害福祉担当課で一貫して担当する自治体もあるかもしれません。

しかし、役所の組織図がどうあれ、障害福祉の担当者としては、人生を見通す支援の視点が必要です。前節で見たとおり、障害福祉には年齢を区切らない法律がたくさんあること、そして何より、基本的に障害福祉の支援は、ある年齢になったら不要になったりするものではないからです。介護保険制度で主なサービスが賄えるようになったとしても、そこからこぼれ落ちるニーズはやはり障害福祉で対応することになります。

みなさんが、その方の人生のどの時期の担当者であっても、それまでの支援を引き継ぎ、また将来に支援を引き継いでいく視点が必要です。

5－4（p.98）でも触れましたが、環境が大きく変わる人生の節目の時期の支援にこそ、のりしろのある支援が必要です。

▶▶本人を取り巻く環境もまるごと支える「面」の広がり

対象とする支援の期間が長いということは、本人を取り巻く環境や家族の状況も同時に変化していくということです。

障害福祉の支援は、本人単独の「線」にとどまらず、家族を含めた「面」へと広がっていきます。本人の成長に伴い、家族も年齢を重ねます。きょうだいの受験、祖父母の介護、親の退職や病気など、家族関係のバランスが変われば、必要な支援も変わります。

本人の「人生」を支援するということは、必然的に、その方を支える家族の人生の節目にも立ち会うことになります。

▶▶人生の節目に立ち会う

障害福祉を担当していると、その方の人生の大切な節目に立ち会う機会があります。

例えば、回覧されてきたサービス支給決定の起案に、以前担当していた方の名前を見つけることがあります。サービス支給決定の起案には、その必要性やこれまでの経過の資料が添付されています。過去の本人や家族の苦労を思い出し、今新たな場所で頑張る様子を読み、自分も頑張ろうと元気をもらう、感慨深い瞬間です。

あるいは、父親が重病で自宅療養をすることになり、ダブル介護を担う母親の負担が大きいことから、本人の短期入所日数を増やすサービス変更起案を見ることもあるでしょう。母親の体調も心配になります。こういうとき、今この短期入所の決定だけでなく、もう少し先の支援も併せて考えるタイミングに来ていることを認識しましょう。必要に応じ、相談支援専門員と連携してグループホーム等の検討を始めます。これも、事務的に受給者証の発行のみを見ていてはできない支援です。

私たちが向き合っているのは、書類の束ではなく、一人ひとりの人生です。その方や家族の危機や節目にささやかながら関わることができる福祉の仕事のうちでも、障害福祉ほど長く広い視点で携わることができる仕事は、他にはなかなかないのではないでしょうか。