

事務所 アクセス

法人名：一般社団法人おおるり
事業所名：八王子市基幹相談支援センター
所在地：192-0046
東京都八王子市明神町4丁目
14-1-1レジティ八王子303（3F）



市内の相談支援事業所などの みなさまへ

障害のある方の相談支援での困りごとや悩みごと、ご相談ください。

基幹相談支援センターの相談員、アドバイザーがサポートします。

ご相談は下記にご連絡ください。

☎：042-649-2239

☎：042-646-4876

✉：oruri@hachioji-kikan.jp

🕒：8:30-17:00

（土日祝日・年末年始を除く）

※8:30-9:00は八王子市役所
担当課につながります。

HP：https://hachioji-kikan.jp/



※基幹相談支援センターは八王子市
と共同で運営しています。

八王子市基幹相談支援センター

基幹相談支援センターの 活動内容

日々の相談支援での悩みごと
や福祉制度の仕組みなど
アドバイザーや情報が欲しい...



→相談支援事業所や支援員の困りごとを聞き、一緒に解決に向けて考え、必要な情報提供など、バツクアツプいたします！

対応したことがない相談事例なので、一緒に考えて欲しい...



→支援についての相談にのり、支援機関との連携や地域資源とのつながりなど、時には伴走しながらサポートいたします！

相談支援員のスキルアップの機会や横のネットワーキングがなく不安...



→事例検討会、研修会などを企画・開催し、支援の質の向上や意見交換、交流の場を作ります！

相談支援をしている中で感じる地域の課題について取り上げて欲しい...



→自立支援協議会を活用し、地域課題の抽出を行い、よりよい支援体制づくりのために取り組みます！

八王子市の
相談支援体制の
構築、強化



障害者地域の
自立支援協議会の
機能強化



基幹相談支援センターの 役割

総合的、専門的な
相談支援の実施

障害のある方々の
権利擁護、
差別・虐待防止の
取組

地域移行・
地域定着
促進の取組

総合事業って
Aとか、Bとか、Cとか…
ややこしくて嫌っ!!



地域で支える、地域とつながる 「訪問B」のトリセツ

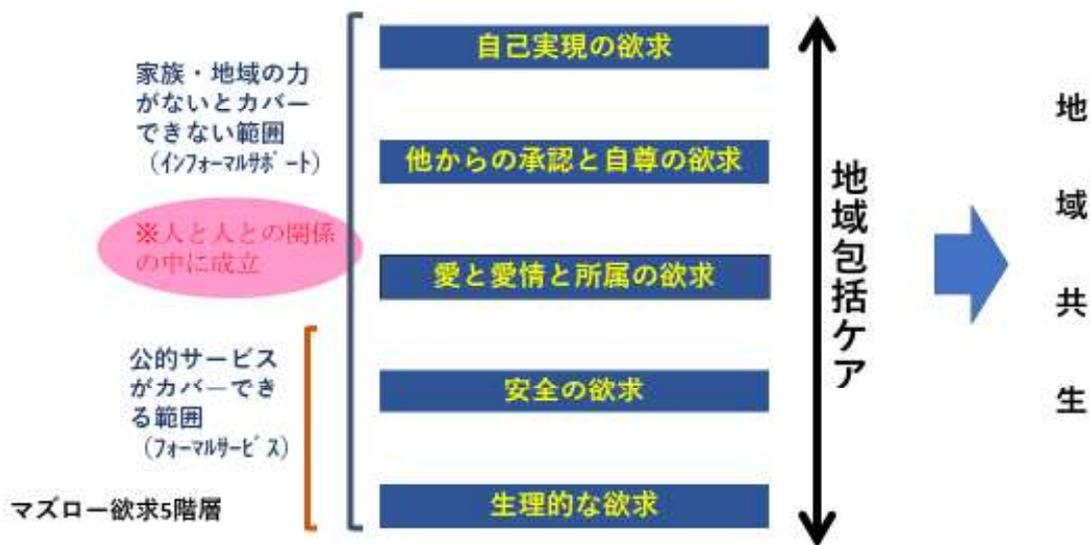
2026年1月20日

八王子市 福祉部 高齢者いきいき課



「地域で支える」「地域とつながる」ことの意義

人間の基本的欲求 公的サービスと非公的支援の結合
(フォーマルサービス+インフォーマルサポート)



訪問Bのトリセツ はじめに

ちょっとした生活の困りごとはありませんか？
～地域の助け合い活動(生活支援サービス)のご案内～

市内の登録団体が、地域の助け合い活動(生活支援サービス)を実施中!!

例えば…
こんなお悩みありませんか？

- 庭の枝切り 1人じゃ大変だぁ
- 荷物が重くて 買い物が大変
- 高いところの電球 切れちゃったわ あぁ困った…
- スマホの機能をもっと知りたい

私たちが出来ることをお手伝いします!!

市内の助け合い活動(生活支援サービス)登録団体の皆様

対象となる地域の助け合い活動(生活支援サービス)とは…

掃除や洗濯、買い物支援、ゴミ出し、庭作業、電球交換、スマートフォンの操作補助など、地域で暮らす支援が必要な高齢者の日常生活における多様なちょっとした困りごとに対する支援です。

掃除・洗濯 買い物代行 車を利用した外出付添い ゴミ出し 庭作業 電球交換 スマホ操作補助

総合事業って A、B、Cとか… ややくしくて嫌っ!!

今日は、「訪問B」だけでいいから覚えて帰ってね。

「だけでいい」のは、今日だけだからねっ!

訪問Bとは…
住民ボランティアによる生活支援

【訪問B】

- ・住民が取り組みたい支援活動
- ・ボウ自身にとっての社会参加

①支援、やりがい ②つながり

【高齢者の困りごと】

③(副産物として)補完機能?

【介護保険制度の課題】

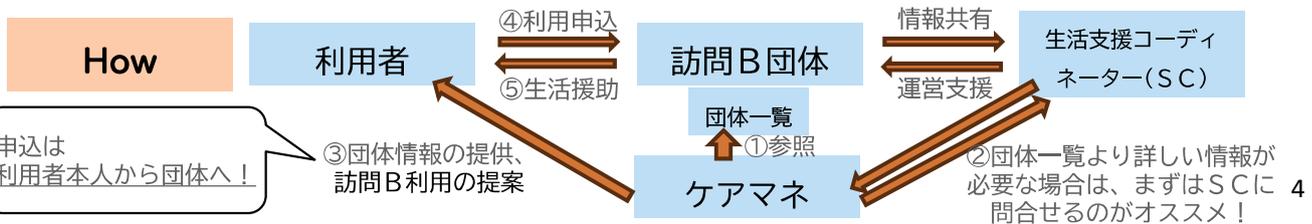
- ・介護保険対象外の支援ニーズ
- ・ケアマネのシャドーワーク

訪問Bのトリセツ 5WIH編

Why	高齢者の「望む暮らし」実現のため (利用者も提供者も)
What	生活援助 (老計10号に限定されないが、活動内容は団体ごとに異なる)
Where	市内各地に44団体(R8.1現在) 活動範囲は様々(団地内限定～市内全域)
Who	提供者：高齢者を中心とした有償ボランティア 利用者：要支援1～2に限定しない (支援ニーズがあれば、団体の判断次第で、要介護や認定無しでも利用可)
When	事前に申込 (団体ごとに申込受付時間の設定あり)

各団体の活動内容、所在地、申込方法等は、市HPに掲載。
市HPで「住民主体」で検索、又はQRコードから。

団体一覧 



訪問Bのトリセツ 5WIH編

団体一覧 掲載内容（一例）

No.X	団体名	〇〇お助けネット	
	住所	八王子市元八王子町〇-〇-〇	
	活動範囲	元八王子町、大楽寺町	
活動内容	掃除	室内清掃、室外清掃、庭作業（剪定・草取り）、窓ふき、その他（応相談）	
	洗濯・調理		
	外出付き添い	買い物付き添い、買い物代行、通院付き添い、その他（応相談）	
	見守り	見守り・傾聴、安否確認、その他（応相談）	
	その他	小修理（家具修理、電球交換、裁縫等）、書類代筆、その他（応相談）	
	利用料	1時間 750円（備考 交通費 300円）	
	申込み連絡先	TEL 042-6XX-XXXX	FAX 042-6XX-XXXX
	申込受付時間	月曜日・水曜日・金曜日 10:00~16:00	
	団体の特徴	互助活動を始めて30年以上。安心して暮らせる町を目指して、お年寄りや身体の不自由な方に寄り添った活動を心がけています。	

活動内容は
団体により様々

【ポイント】

- ・「日常生活に最低限な援助」という考え方に縛られない
- ・単発の依頼も可能
- ・身体に触れる介助はしない



団体一覧

本研修受講者への事前アンケートでも、「利用したことがあるサービス内容」は多岐に渡りました！

買い物（8票）、掃除（7票）、草むしり（6票）、通院送迎等の移動支援（3票）、窓ふき（2票）
骨折時の髪結い、代筆作業、電球交換、話し相手、等々

アンケートへのご協力、ありがとうございました。 5

訪問Bのトリセツ SWOT編

強み Strength

- ・柔軟な活動内容
- ・要介護認定の有無に関わらず利用可
- ・ご近所の緩やかなつながりを生む

弱み Weakness

- ・活動内容が団体毎に異なる
- ・団体の所在・活動エリアに偏り
- ・スタッフの高齢化、担い手不足

機会 Opportunity

- ・SCの運営支援
- ・市の運営支援（補助金、講習、保険）
- ・活動ニーズの受け皿

脅威 Threat

- ・認知度不足
- ・ご近所とつながる利用者側の抵抗感
- ・活動参加への心理的ハードル

⇒これらの特徴・状況を踏まえて、今後どのように展開すれば
より【高齢者の困りごと】に対応していけるか…

+ できれば【介護保険制度の課題】も補完できると尚良し…

訪問Bのトリセツ SWOT編

	強み Strength	弱み Weakness
機会 Opportunity	<p>訪問B団体・SC・市で 地域課題・ニーズを共有 ⇒支援内容に反映も</p> <p>ただし、支援内容＝ 「<u>団体が取り組みたいこと</u>」が前提</p>	<p>活動ニーズと担い手募集 のマッチング支援</p> <p>↑令和8年度の重点的な取組事項</p>
脅威 Threat	<p><u>柔軟な活動内容を</u> <u>ケアマネの皆様にも</u> <u>伝えていきたい</u></p>	<p>団体毎の違いはあるけれど…、 <u>連携・活用の場面を</u> <u>ケアマネの皆様とも</u> <u>一緒に考えたい</u></p> <p>+ <u>将来的に参加してみませんか？</u></p>

利用者、訪問B団体、ケアマネ = 「三方良し」を目指していきましょう！ 7

「居宅介護支援事業所における
ケアマネジャーがおこなう
法定外業務について」
アンケート集計結果

アンケート調査の趣旨

- 複合的な課題を抱える高齢者の増加等により、ケアマネジャーの役割の重要性は増大する一方で、ケアマネジャーの従事者数は横ばい・減少傾向。
- 利用者のために質の高いケアマネジメントを実現する観点から、ケアマネジャーがケアマネジメント業務に注力することができるよう、業務の整理やICT等の活用により負担を軽減しつつ、なり手を確保していくことが喫緊の課題。以下に沿って制度改正や報酬改定等に向けて引き続き検討。

1. ケアマネジャーの業務の在り方

～ケアマネジャーが専門性を生かし、個々の利用者に対するケアマネジメント業務に注力するための負担軽減等の環境整備～

- ケアマネジャーは、在宅の介護サービスの要。利用者寄り添い、尊厳の保持と自立支援を図る一連のプロセスを担う。かかりつけ医等医療を含む地域との関係者と顔の見える関係を構築し、利用者へ適切な支援を行うことが重要。いわゆるシャドウワークも含めケアマネジャーの業務が増加する中、ケアマネジャーが専門性を生かして利用者へのケアマネジメント業務に注力できる環境整備が必要。
- **利用者にとってより質の高いケアマネジメントを実現しつつ、ケアマネジャーの業務負担を軽減する観点から、居宅介護支援事業所は個々の利用者に対するケアマネジメントに重点、地域包括支援センターは社会資源への働きかけを含めた地域全体の支援に重点を置くことが適当。**この役割を中心に据えつつ、業務の在り方を考えていくことが重要。
 - ➡ **居宅介護支援事業所におけるケアマネジャー**が実施する業務については、以下の考え方に沿って、**負担の軽減**を図る。
 - ・ 法定業務は、ケアマネジャーに求められる役割との関係から、事業所内での業務分担を検討することが必要。特に、利用者と直接関わる業務は、更なる質の向上を図るとともに、その位置づけを整理。
 - ・ **法定業務以外の業務については、**ケアマネジャーの業務上の課題というだけではなく**地域課題として地域全体で対応を協議すべき**ものであり、**基本的には市町村が主体となって関係者を含めて協議**し、利用者への切れ目ない支援ができる地域づくりを推進。
 - ➡ 業務効率化の観点から、**ケアプランデータ連携システムの更なる普及促進やAIによるケアプラン作成支援**の推進。

業務の種類	主な事例	
① 法定業務	・利用者からの相談対応、関係機関との連絡調整、ケアプラン作成	
② 保険外サービスとして対応しうる業務	・郵便・宅配便等の発送・受取、書類作成・発送、代筆・代読、救急搬送時の同乗	
③ 他機関につなぐべき業務	・部屋の片付け・ゴミ出し、買い物などの家事支援 ・福祉サービスの利用や利用料支払いの手続き ・入院中・入所中の着替えや必需品の調達	・預貯金の引出・振込、財産管理 ・徘徊時の捜索 ・死後事務
④ 対応困難な業務	・医療同意	

基本的には市町村が主体となり関係者を含めて地域課題として協議

相談体制の整備や地域の関係者からなる協議の場での検討、生活支援コーディネーターなど既存の仕組み、職能団体による事業化やインフォーマルな資源の活用等

～主任ケアマネジャーの役割の明確化や位置付けの検討～

- **主任ケアマネジャー**は居宅介護支援事業所・地域包括支援センターいずれでも他のケアマネジャーへの指導・育成の役割を有する。
- ➡ 役割に応じた専門性を発揮するため、**制度的位置付けの明確化、研修の在り方、役割に応じた評価の在り方、柔軟な配置等**を検討。1

アンケート調査の概要

○アンケート期間 R. 7. 11. 4～11. 21

○アンケート方法
Googleフォームによる複数選択及び自由記述

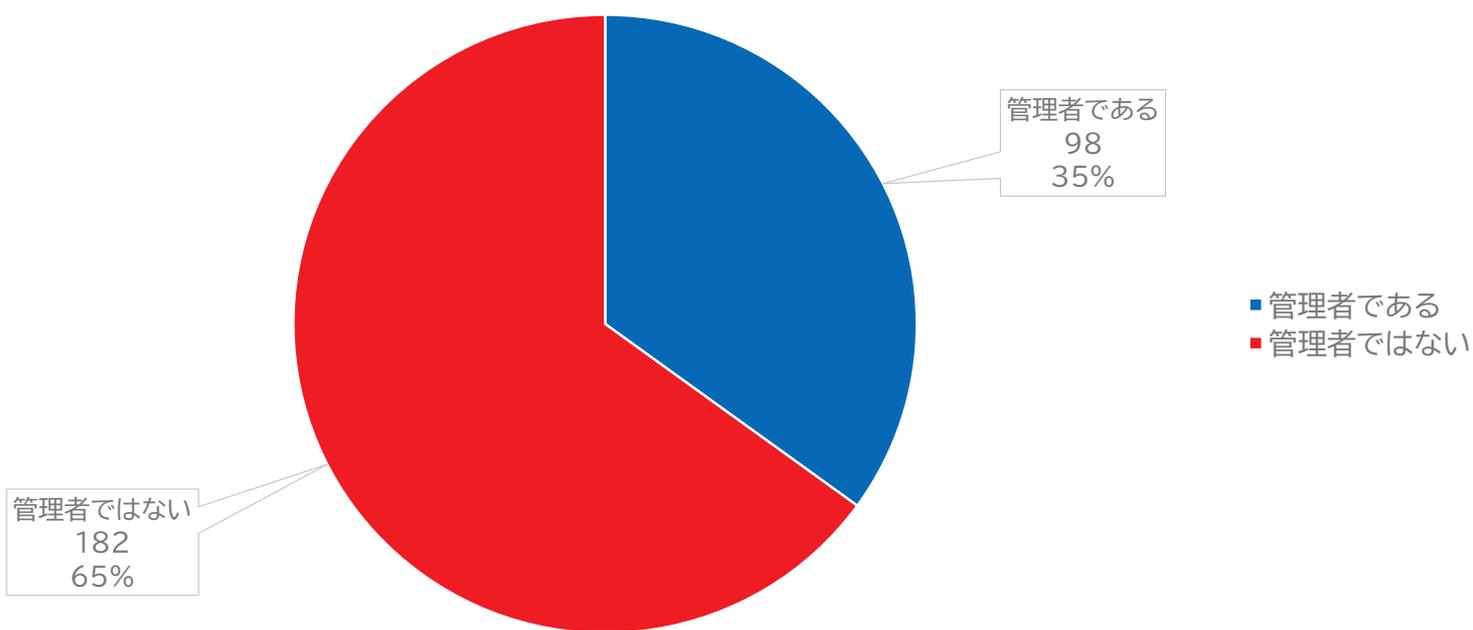
○アンケート対象者 八王子市内の居宅介護支援事業所に従事する主任介護支援専門員
または介護支援専門員

○アンケート回答者数 425人中281人

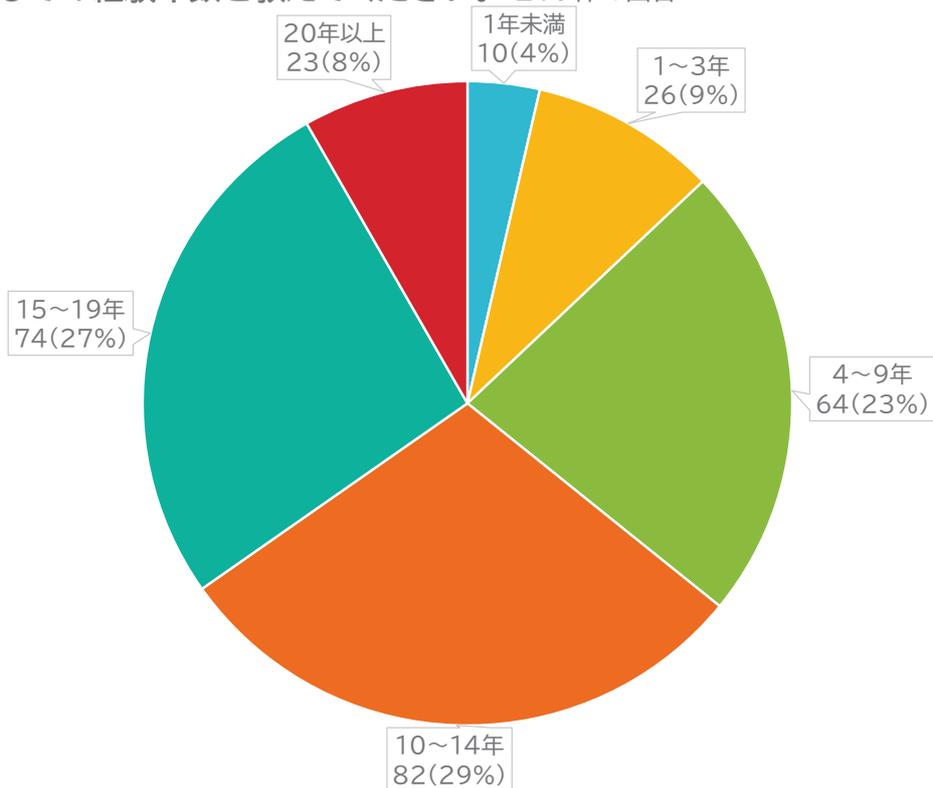
○アンケート回答率 66.1%

アンケート集計結果

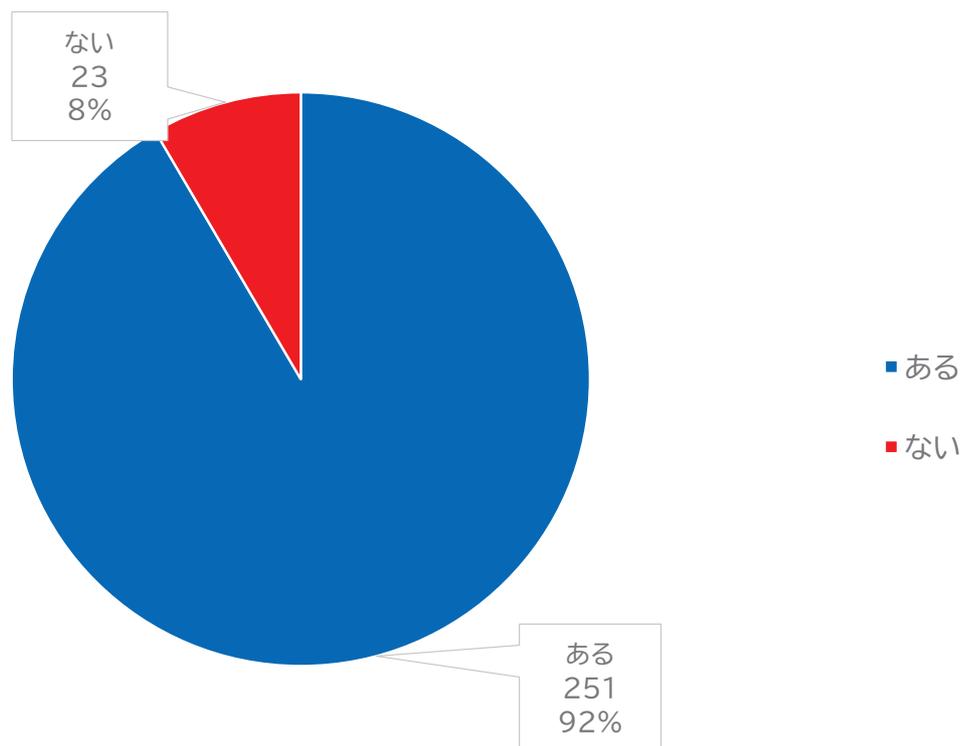
①あなたは事業所の管理者ですか？ 280件の回答



②ケアマネジャーとしての経験年数を教えてください。 279件の回答

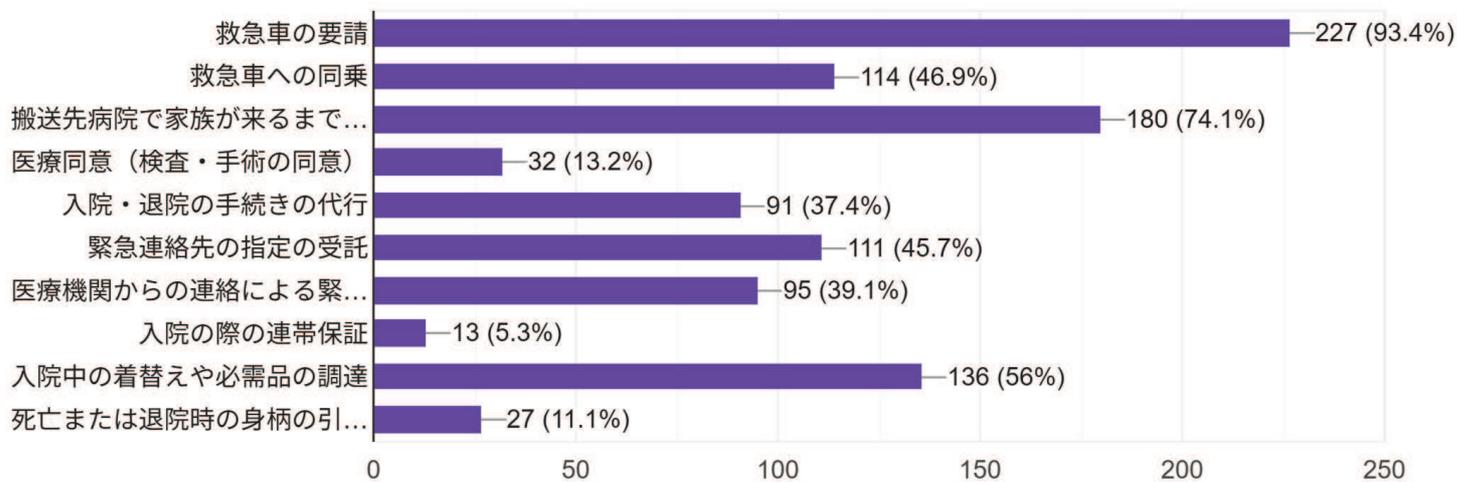


③法定外業務をおこなったことがありますか？ 274件の回答



④医療機関への入退院時の手続き（複数回答可）

243 件の回答

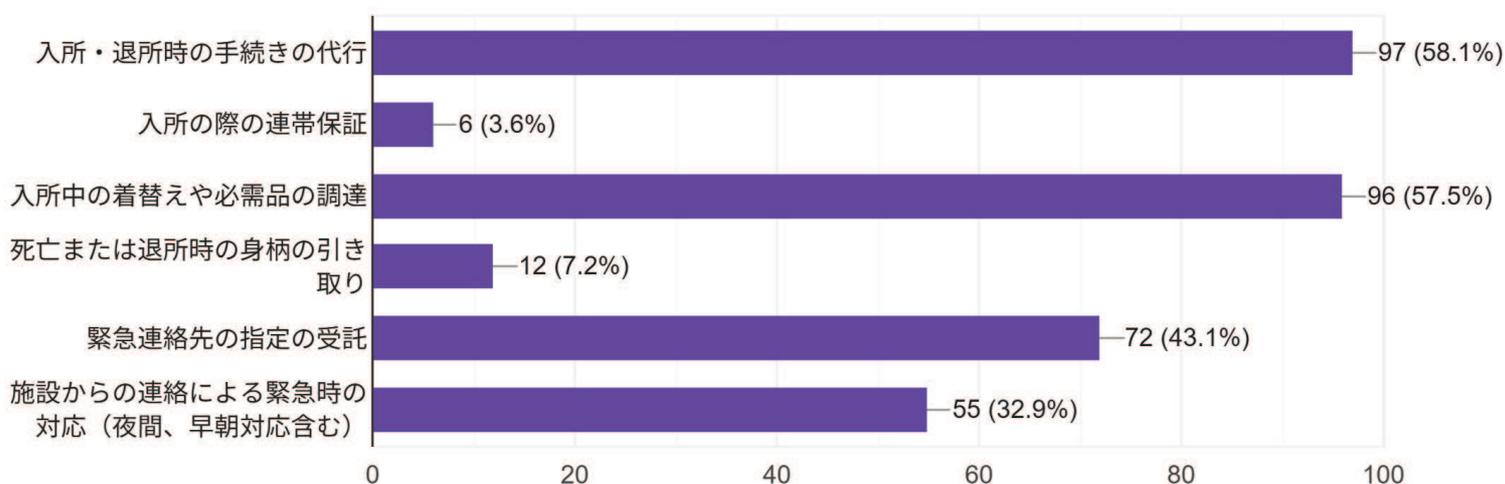


⑤上記以外でおこなったことがあれば入力してください。（抜粋）

- ・介護タクシーの手配
- ・入院に伴う新聞の中止や再開の連絡
- ・コロナの時要介護4の身寄りない利用者が高熱の時防護服着て受診同行した。
- ・朝から夕方入院するまで1日拘束された。
- ・救急車で受診したが入院にならず夜中に介護タクシー手配し同行し利用者宅帰宅
- ・身寄りがない利用者の家族代わりにのICへの同席。
医療機関が本人以外の誰かへの説明を望んだため。同意までは求められないが、ケアマネジャーの専門的な意見を求めることが目的ではなく、ただ単に家族代わり。

⑥施設への入退所時の手続き（複数回答可）

167件の回答

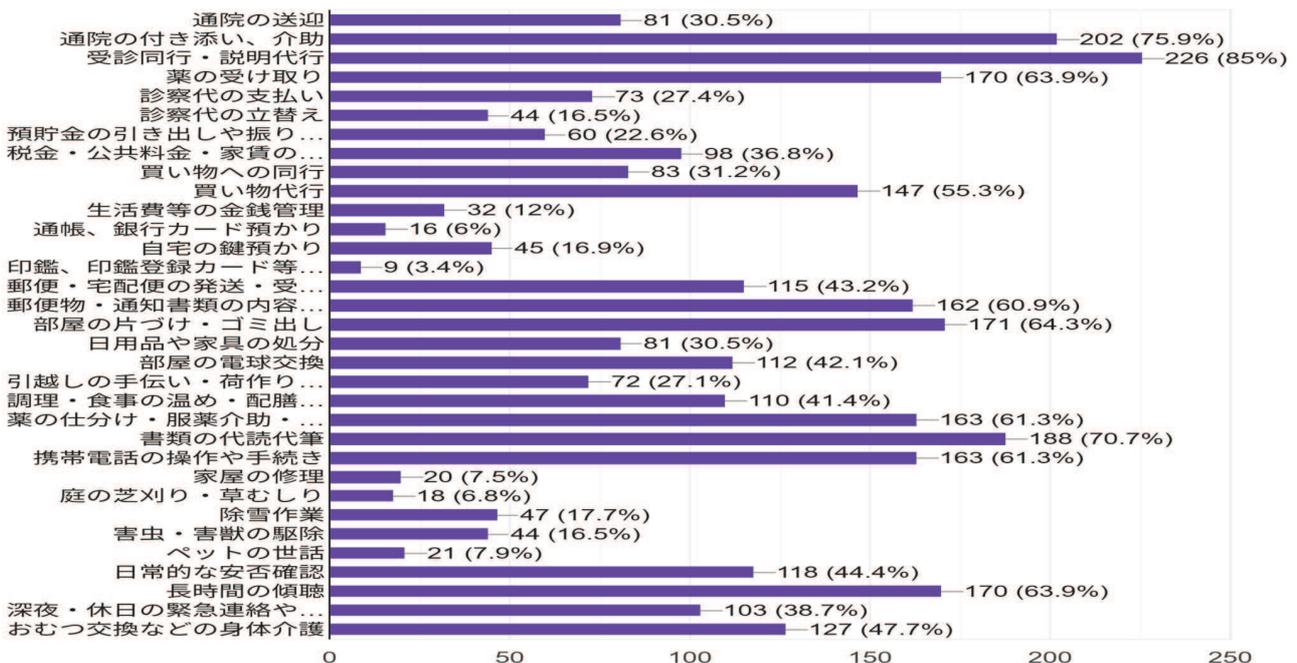


⑦上記以外でおこなったことがあれば入力してください。（抜粋）

- ・ 入所場所探し、金銭契約の代行
- ・ 入所に向けて弁護士の契約に立ち会い、入所への意思決定立ち会い
- ・ 入所の際、衣類などをほとんどない利用者の衣類の準備・買い出しなど。身内がいない場合は、結局ケアマネがやることになる。ヘルパーの依頼したくても短時間では出来ない
- ・ 入退所時の送迎（社有車に乗せた）。

⑧日常生活支援（複数回答可）

266 件の回答



日常生活支援

順位	支援内容	回答数	割合
1	受診同行・説明代行	226	85.0%
2	通院の付き添い・介助	202	75.9%
3	書類の代読・代筆	188	70.7%
4	部屋の片づけ・ゴミ出し	171	64.3%
5	長時間の傾聴	170	63.9%
5	薬の受け取り	170	63.9%
7	薬の仕分け・服薬介助	163	61.3%
7	携帯電話の操作や手続き	163	61.3%
9	郵便物・通知書類の内容確認	162	60.9%
10	買い物代行	147	55.3%

15

日常生活支援

順位	支援内容	回答数	割合
11	おむつ交換などの身体介護	127	47.7%
12	日常的な安否確認	118	44.4%
13	郵便・宅配便の発送・受け取り	115	43.2%
14	部屋の電球交換	112	42.1%
15	調理・食事の温め・配膳	110	41.4%
16	深夜・休日の急変時対応	103	38.7%
17	税金・公共料金・家賃の支払い代行	98	36.8%
18	買い物への同行	83	31.2%
19	通院の送迎	81	30.5%
19	日用品や家具の購入・処分	81	30.5%

16

日常生活支援

順位	支援内容	回答数	割合
20	診察代の支払い	73	27.4%
21	引越しの手伝い・荷作り	72	27.1%
22	預貯金の引き出しや振り込み	60	22.6%
23	除雪作業	47	17.7%
24	自宅の鍵預かり	45	16.9%
25	害虫・害獣の駆除	44	16.5%
25	診察代の立替え	44	16.5%
27	生活費等の金銭管理	32	12.0%
28	ペットの世話	21	7.9%
29	家屋の修理	20	7.5%

17

日常生活支援

順位	支援内容	回答数	割合
30	庭の芝刈り・草むしり	18	6.8%
31	通帳・銀行カード預かり	16	6.0%
32	印鑑・印鑑登録カード等預かり	9	3.4%

18

⑨上記以外でおこなったことがあれば入力してください。(抜粋)

- ・コロナワクチン接種の予約、同行
- ・体調に応じた複数回訪問。嘔吐や便失禁の着替え、家じゅうの掃除
- ・物が溢れベッドを置くスペースがない家の室内の片付け大掃除ゴミ捨て(3時間)
- ・ご本人が転居されたことによるペットの引き取り、ペットショップへの対応依頼
- ・Webカメラでの見守り

⑩警察、地域住民との連携（複数回答可）

202 件の回答

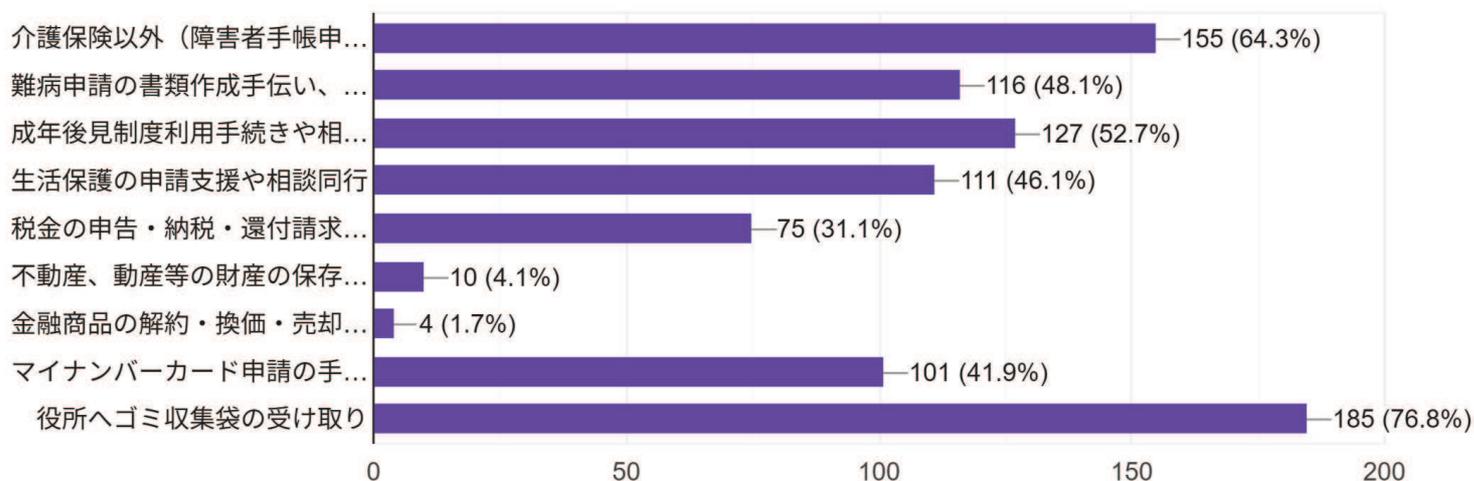


⑪上記以外でおこなったことがあれば入力してください。(抜粋)

- ・ご家族が飲酒で暴れた時の対応(警察署への届け・生活安全との連携)
- ・災害時に避難場所への送迎
- ・運転に関する連絡
- ・警察署での身柄引き取り
- ・利用者の万引き後の身柄の引き取り・店舗への謝罪

⑫公共機関への手続き(複数回答可)

241件の回答

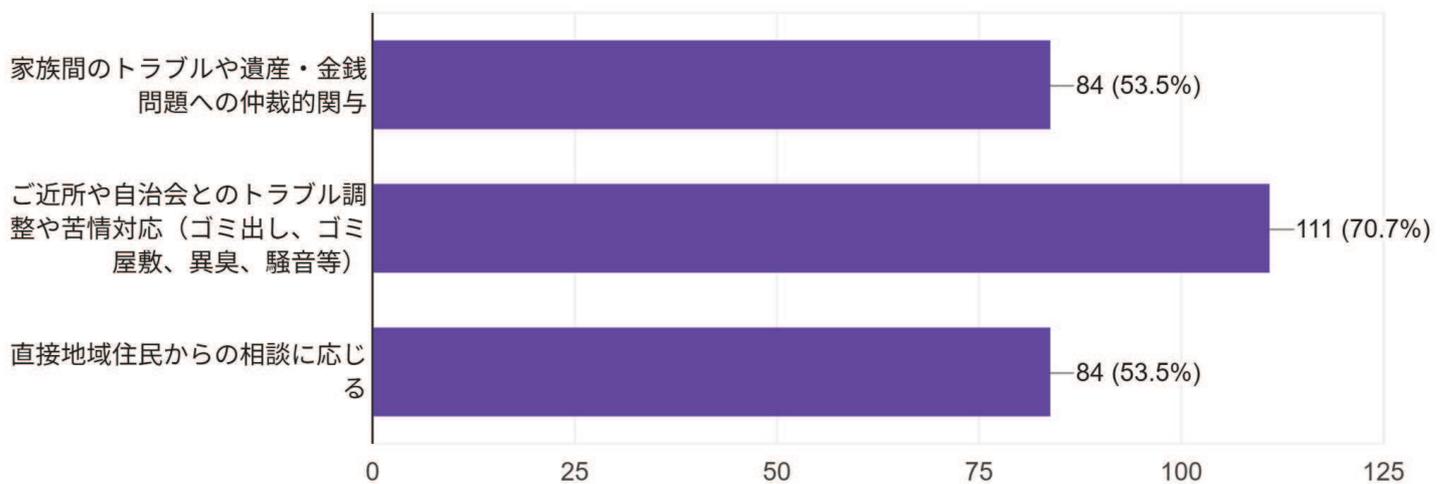


⑬上記以外でおこなったことがあれば入力してください。(抜粋)

- ・シルバーパス申請
- ・交付金等の申請手続き支援
- ・後期高齢者医療保険紛失の為、再発行手続き、受取
- ・都営住宅の申し込み代行
- ・ゴミ袋は他市のようにスーパーなどで受け取れるようになれば有難い

⑭家族・地域との調整（複数回答可）

157件の回答

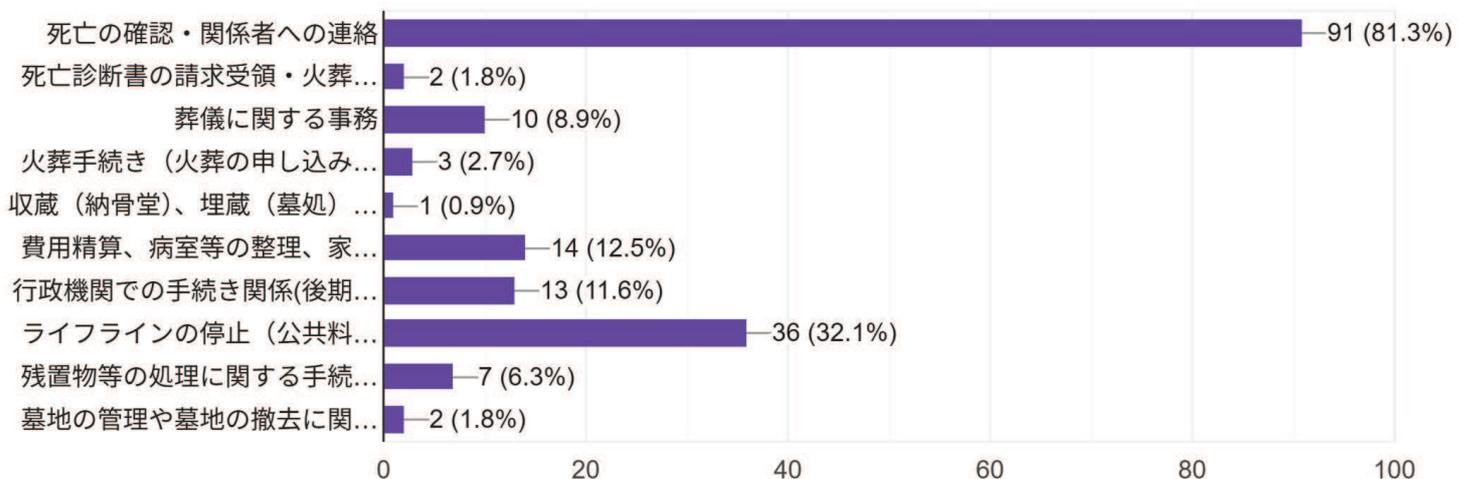


⑮上記以外でおこなったことがあれば入力してください。(抜粋)

- ・自傷行為を続ける娘さんを精神科へ入院させました
- ・精神疾患のある家族の継続的な支援
- ・司法書士がいる上で、相続の手続きの付き添い
- ・虐待している家族からの要望で利用者見守りの為の宿泊

⑯死後事務（複数回答可）

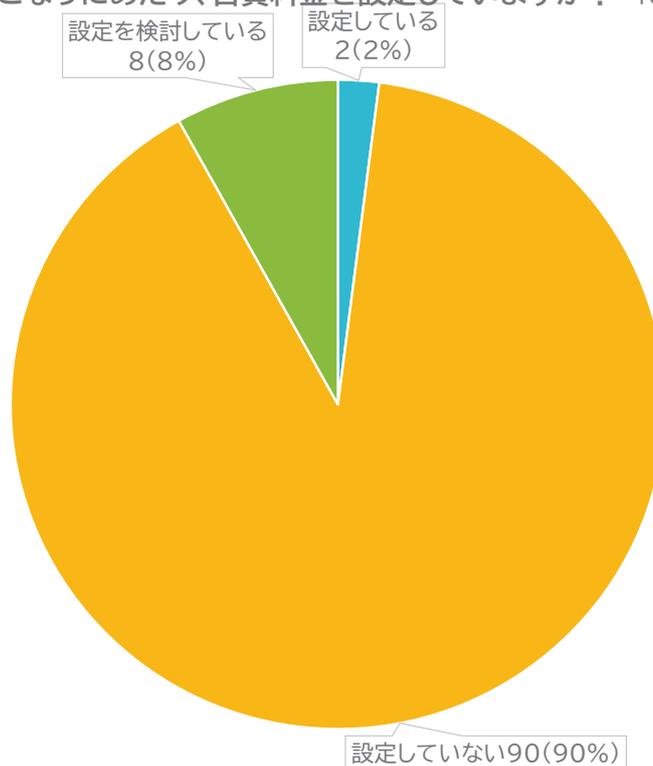
112件の回答



⑰上記以外でおこなったことがあれば入力ください。(抜粋)

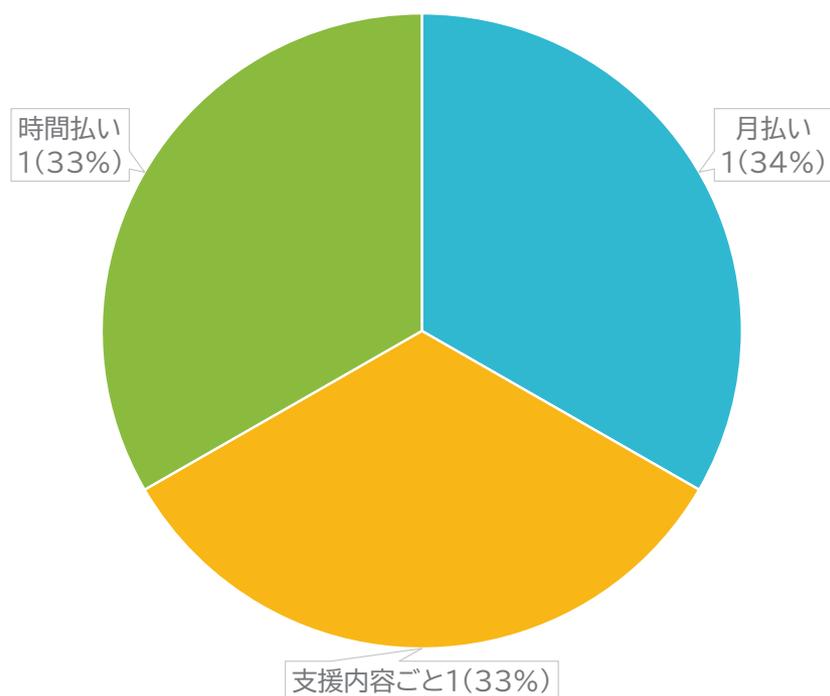
- ・死亡を親類の方に連絡する
- ・火葬場立ち会いと遺骨を自宅にお届けした事があります
(親族がおらず、妻が自宅にいても精神疾患でできなかった)
- ・亡くなった利用者の内縁の妻(知的障害あり)が火葬に立ち会えるよう、
自費のヘルパーの手配などを行った。
- ・骨拾い

⑱貴事業所は法定外業務をおこなうにあたり、自費料金を設定していますか？ 100件の回答



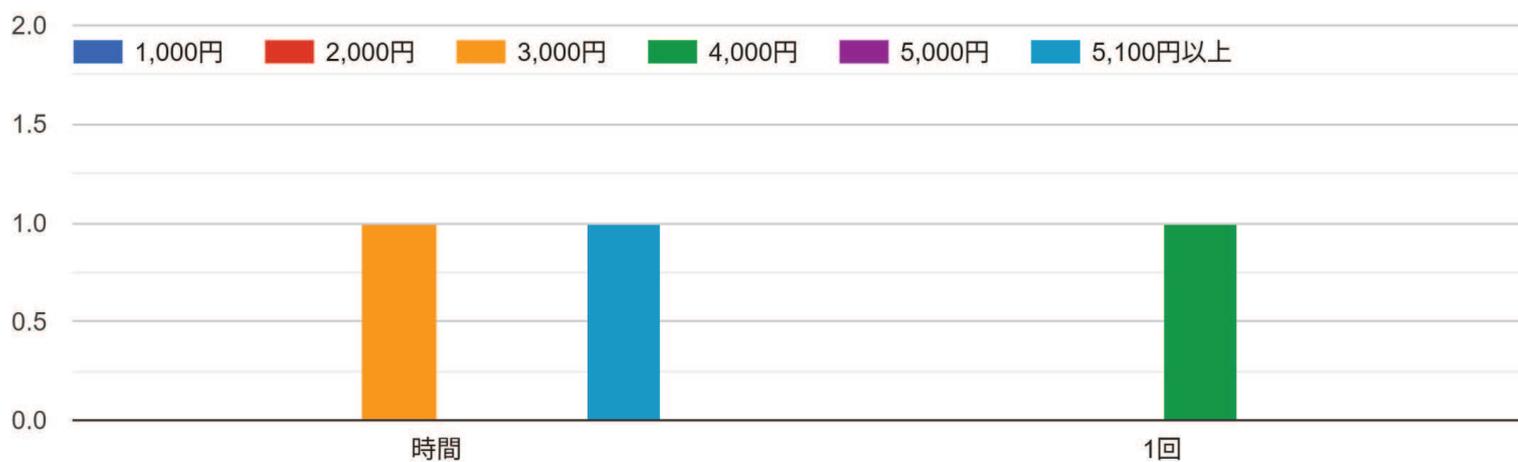
⑱「設定している」と回答された管理者の方にお伺いします。どのように設定していますか？

3件の回答



29

⑳「設定している」と回答された管理者の方にお伺いします。金額はいくらで設定していますか？



30

② 支援内容ごとに金額設定している事業所は支援内容と金額を入力してください。
(例 受診同行 1時間 2,000円 ・ 買い物代行 1回 1,000円 等)

・内容問わず、30分間で1,500円

② 「設定している」と回答された管理者の方にお伺いします。自費料金の徴収方法はどのように
していますか？ 3件の回答

