

2024年3月31日（日）

令和5年度 かながわ医療的ケア児支援センター実績報告書

1. はじめに

令和3年6月11日に成立し、同年6月18日に公布された「医療的ケア児及びその家族に対する支援に関する法律」は、同年9月18日（公布の日から起算して3月が経過した日）に施行された。

神奈川県はこの法律に基づき、医療的ケア児及びその家族、またその他の関係者（以下「医療的ケア児等」という）への総合的な支援の一つとして、かながわ医療的ケア児支援センター（以下「センター」という）を設置した。なお、令和4年5月31日開設から令和5年3月31日までの名称は「かながわ医療的ケア児支援・情報センター」であり、令和5年4月1日より現名称に変更された。

センターでは、「地域における支援体制の構築」、「医療的ケア児等を支える関係団体等への支援」、「医療的ケア児等が直面している課題の分析」及び「医療的ケア児等の相談に応じた情報の提供若しくは助言」等の支援が、適正かつ円滑につながれることを目的に業務を行った。

2. センターの概要

令和4年5月31日、神奈川県庁 東庁舎内 障害福祉課 会議室の一室に、事務職員1名を配置して開設。あわせて令和5年度からは、障害保健福祉圏域8つのうち「横須賀・三浦」、「湘南東部」、「湘南西部」、「県央」、「県西」の5圏域に医療的ケア児の相談窓口及びコーディネーター拠点（以下「ブランチ」という）を設けている。各ブランチは開設曜日を定めて、相談員（以下「コーディネーター」という）として主任コーディネーターを1～2名配置している。

各ブランチのコーディネーターが、5圏域30市町村内に住居や支援拠点等がある医療的ケア児等（本人・家族）をはじめ、病院や学校、障害福祉サービス事業所等（支援者）からも、日常生活における様々な悩みや、レスパイト先、就学、福祉サービスに関する相談などを受けて、関係機関と連携しながら適切な支援につなげるところまで対応した。

なお、政令市（横浜市、川崎市、相模原市）を居住地とする相談者に対しては、政令市で開設している医療的ケア児の相談窓口及びコーディネーター拠点、若しくは、相談支援センターの連絡先情報などを提供するとともに、該当するセンターには相談者からの情報を提供し、円滑な支援につながるよう対応した。

また、政令市においては、かながわ医療的ケア児支援センターの本部機能の一部を担っており、定期的に意見交換を行うなど連携している。

3. 相談窓口の概要

開設日	令和4年5月31日（火曜日）
開設場所	神奈川県庁 東庁舎3階（横浜市中区日本大通1）
相談受付時間	月曜日から金曜日（土日・祝日、年末年始を除く） 9時30分から16時（12時から13時を除く）
相談方法	(1) 相談専用電話（令和5年度より） 046-857-0551 月～金（横須賀・三浦ランチ） 0466-47-7430 月・火・金（湘南東部ランチ） 070-3197-9360 月・水・金（湘南西部ランチ） 070-3197-8165 火・水・木（県央ランチ） 070-3197-8169 月・水・金（県西ランチ）
	(2) LINE 相談 LINE アプリで「かながわ医療的ケア児相談窓口」アカウントを「友だち」追加をしてご相談ください。相談前に、必ず こちら をご覧ください。 LINE 友だち検索の場合は、ID「@kanagawa_mccs」を検索 二次元コードの場合は、スマートフォン、タブレットで こちら からQRコードを読み取
	(3) フォームメール こちら から、ご相談ください
	(4) ファクシミリ 045-201-2051

<相談に関するご注意>

- ・相談員がご相談を受けるにあたり、相談者の方の詳しい状況をお伺いすることがあります。
- ・LINE 相談、フォームメール、ファクシミリの場合は、ご相談される方のお電話番号をご記載いただけるとよりスムーズな対応につながります。またご回答のお時間を要する可能性がありますのでご承知おきください。
- ・ご相談者から伺った情報は、適正に管理し、地域課題の検証や効果の測定以外の目的には使用しません。
- ・相談内容は、個人が特定できないように情報を加工したうえで、実績の公表や事業の検証等に活用する場合があります。
- ・相談者の希望や同意がない限り、個人情報や相談内容を第三者に提供することはありません。
- ・ただし、相談者の生命に危険があると判断した時など、緊急の場合は、相談者の安全を確保するため、警察・関係機関などに連絡する場合があります。

4. 相談体制

神奈川県内8つの圏域のうち5圏域において相談体制が整えられた。コーディネーターは、医療的ケア児等コーディネーター養成研修の修了者であり、電話や来所での相談を、各ブランチにて開設曜日に受付対応している。ブランチにはそれぞれ主任コーディネーターを配置し、センターへの報告業務も行う。LINE相談、フォームメール相談、ファクシミリ相談についてはセンターにて対応する。

政令市（横浜市、川崎市、相模原市）については、令和4年度同様、それぞれの区内または地域内の相談窓口及びコーディネーター拠点、若しくは、相談支援センターで対応。センターの公式ホームページに連絡先など詳細を掲載している。

〈電話相談、来所による相談について〉

・コーディネーターは、相談者から基本的な情報（居住地、医療的ケア児の年齢、医療的ケアの種別、相談の概要、連絡先電話番号など）を伺い、ヒアリングした内容に基づいて対応する。

〈各圏域の開設曜日と主任コーディネーター〉

曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
担当圏域	横須賀・三浦 湘南東部 湘南西部 県西	横須賀・三浦 湘南東部 県央	横須賀・三浦 湘南西部 県央 県西	横須賀・三浦 県央	横須賀・三浦 湘南東部 湘南西部 県西

〈LINE相談について〉

・LINEアプリ（「かながわ医療的ケア児相談窓口」アカウント @kanagawa_mccs）の「友だち追加」登録後、相談者はチャットボットの質問（居住地）に回答。続けてセンター受付からの基本的な質問（医療的ケア児の年齢、医療的ケアの種別、相談の概要など）に任意で回答。内容に基づき、センターで対応可能であれば、LINE上で回答し完了とする。

・センターでの回答が困難な場合、相談者の意向を確認してから担当圏域のブランチに引き継ぐ。

・コーディネーターから相談者に折り返し連絡（電話）をするか、LINE相談を継続するかを相談者が選択する。

・LINE相談継続の場合、センターを介してコーディネーターからの回答内容を返信する形となる。

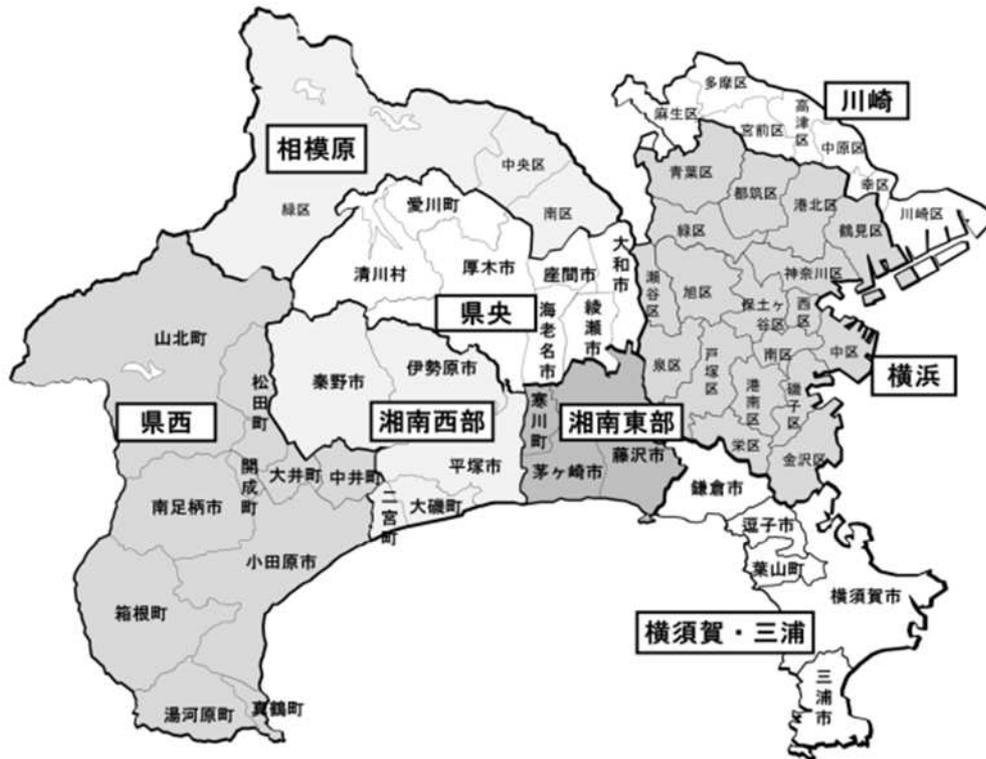
・センター受付は相談者に対し、折り返しの連絡に時間を要する旨を伝える。

5. 相談の対象者

医療的ケア児及びその家族、支援者（病院や学校、障害福祉サービス事業所など）。

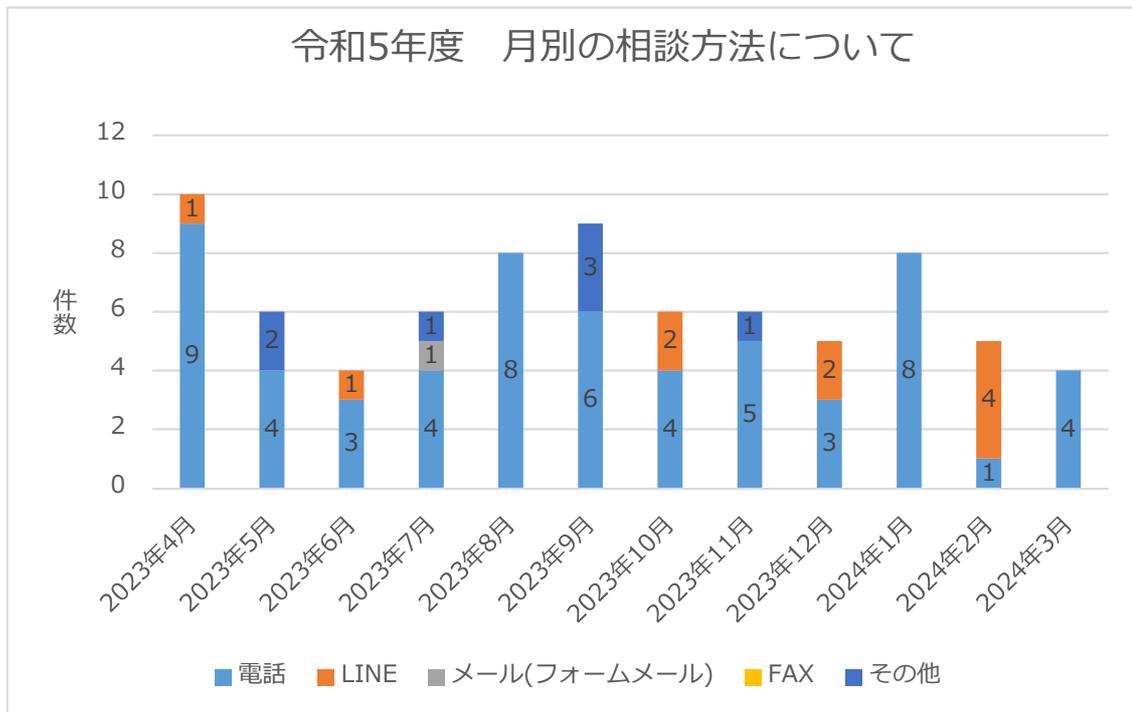
6. 相談受付対象圏域

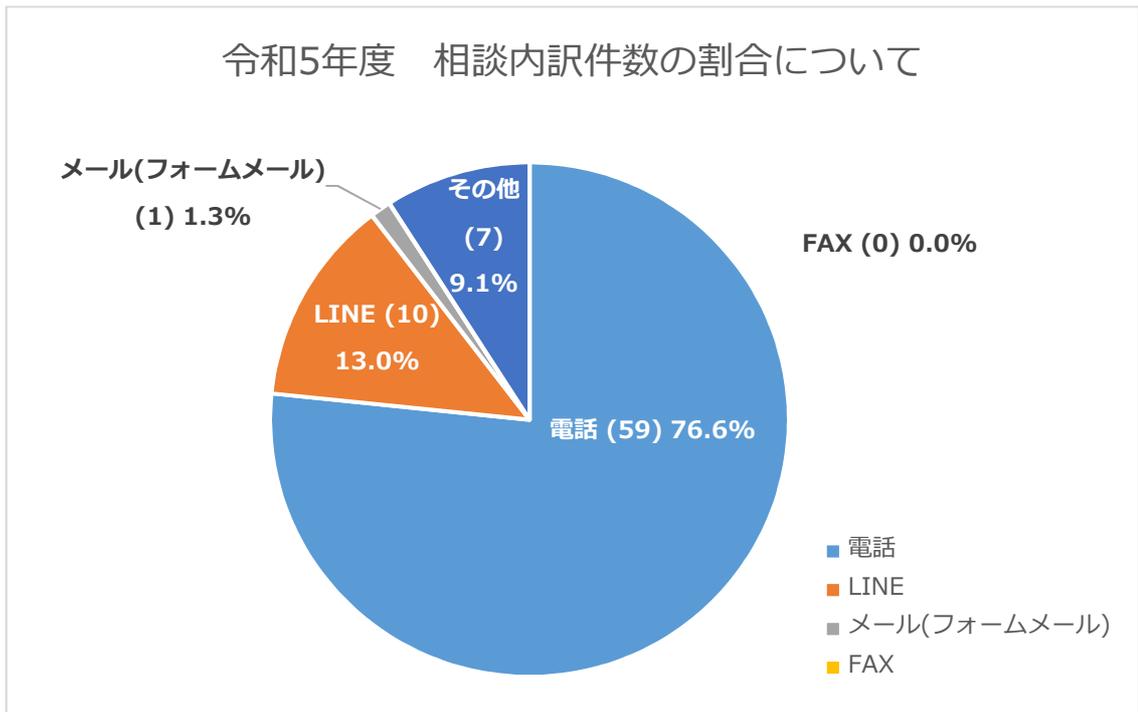
政令市（横浜市、川崎市、相模原市）を除く5圏域（30市町村）を対象とした。



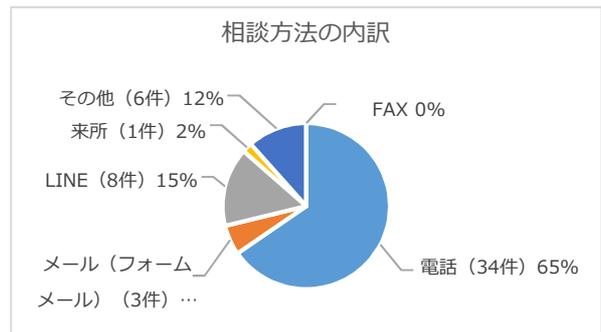
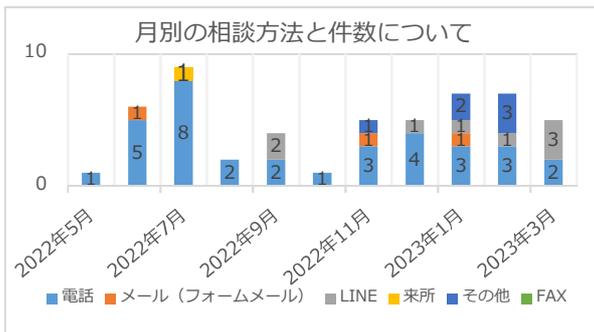
7. 相談実績の分析について

7-1. 月別の相談方法と相談内訳件数の割合について





【参考：令和4年度】



ここでは、月別の相談方法と、相談内訳件数の割合について明らかにした。

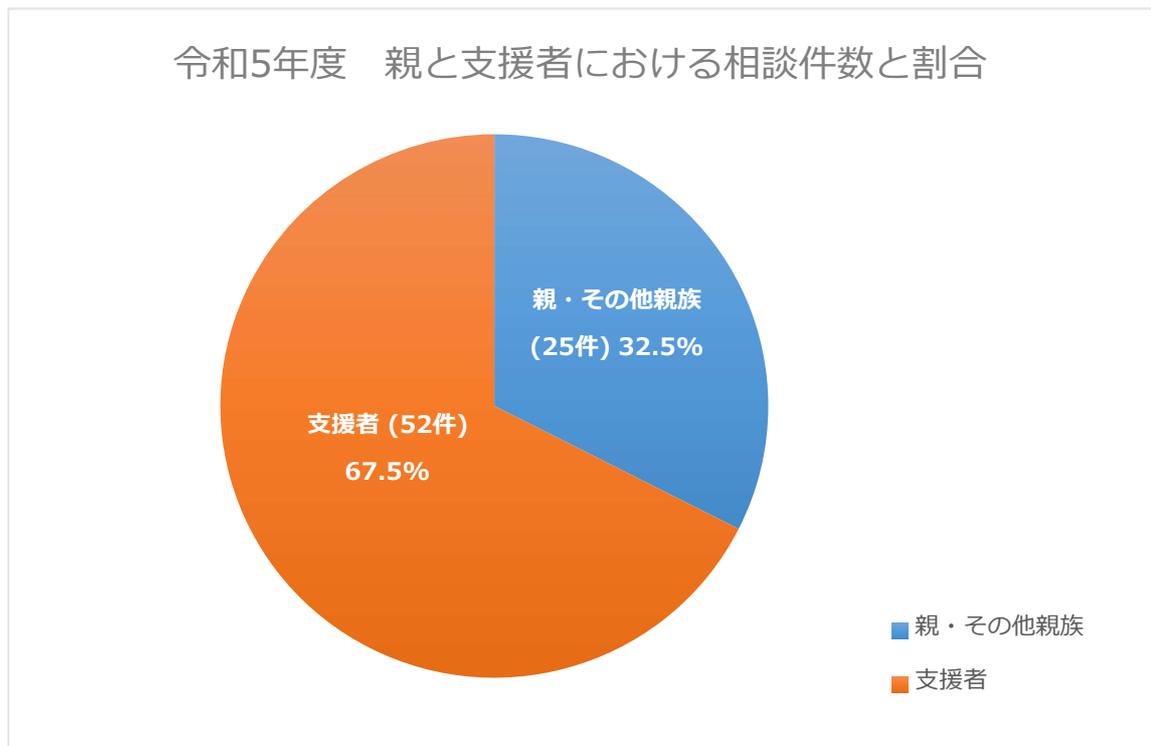
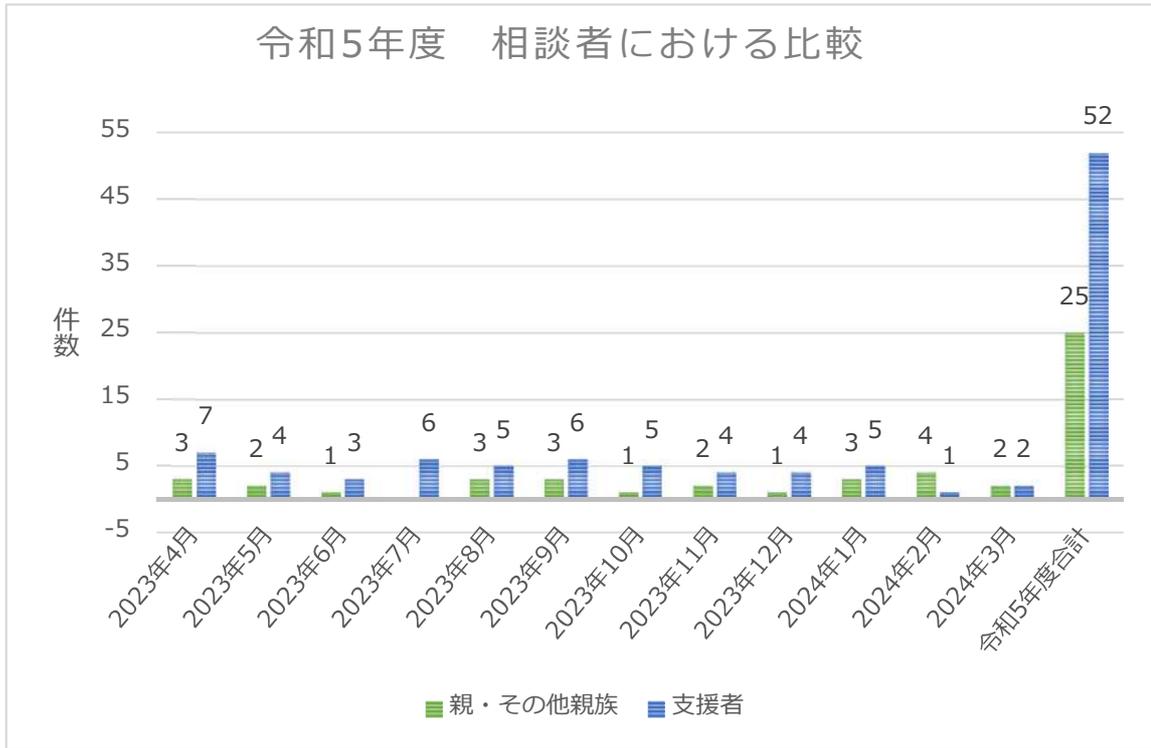
令和4年度、52件だった相談件数は、令和5年度には77件と増加した(2024年3月31日現在)。中でも電話による問い合わせは50件以上にのぼり、4月に9件、8月に8件、2024年1月に8件あった。一方で、フォームメールによる問い合わせは、7月に1件、ファクシミリによる問い合わせは0件だった。

LINE相談については、開設以降114名の方にともだち登録頂いている(2024年3月31日現在)。相談件数は令和4年度に8件だったが、令和5年度は10件と微増しており、うち4件が2024年2月の問い合わせだった。11月に【[かながわ医療的ケア児支援センター相談窓口のご案内](#)】チラシを配付し、センターのLINE相談が広く周知されたものとも考えられる。

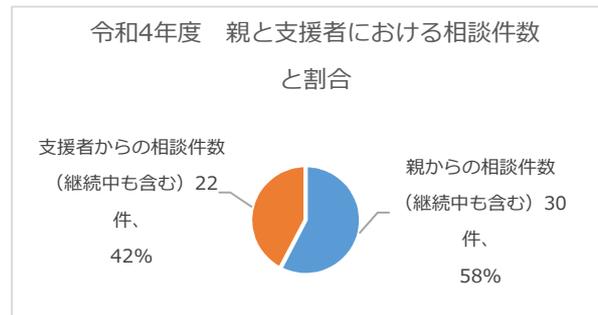
相談内訳件数の割合については、電話相談が59件で76.6%を占める。次いでLINE相談が10件で13.0%、フォームメールについては1件でわずか1.3%、その他の来所などが7件で9.1%、ファクシミリでの相談は令和4年度同様0件で0.0%となった。

電話相談・LINE相談件数の増加からは、スマートフォンとアプリの普及によって、短時間に効率よく相談できる体制に近づいたことが推察される。今後も利用者の増加が見込まれ、匿名性は保ちつつ、支援先とのスムーズな連携による早急な支援を目指し、更なる構築が望まれる。

7-2. 相談者における比較と親と支援者における相談件数と割合

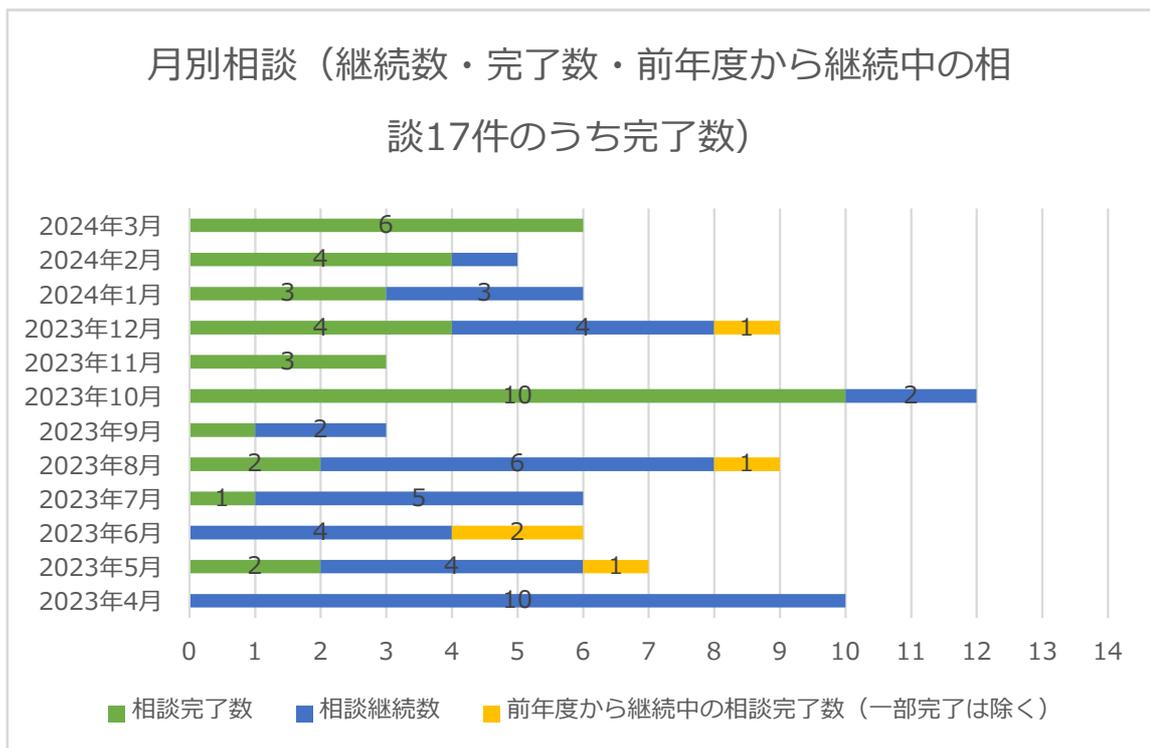


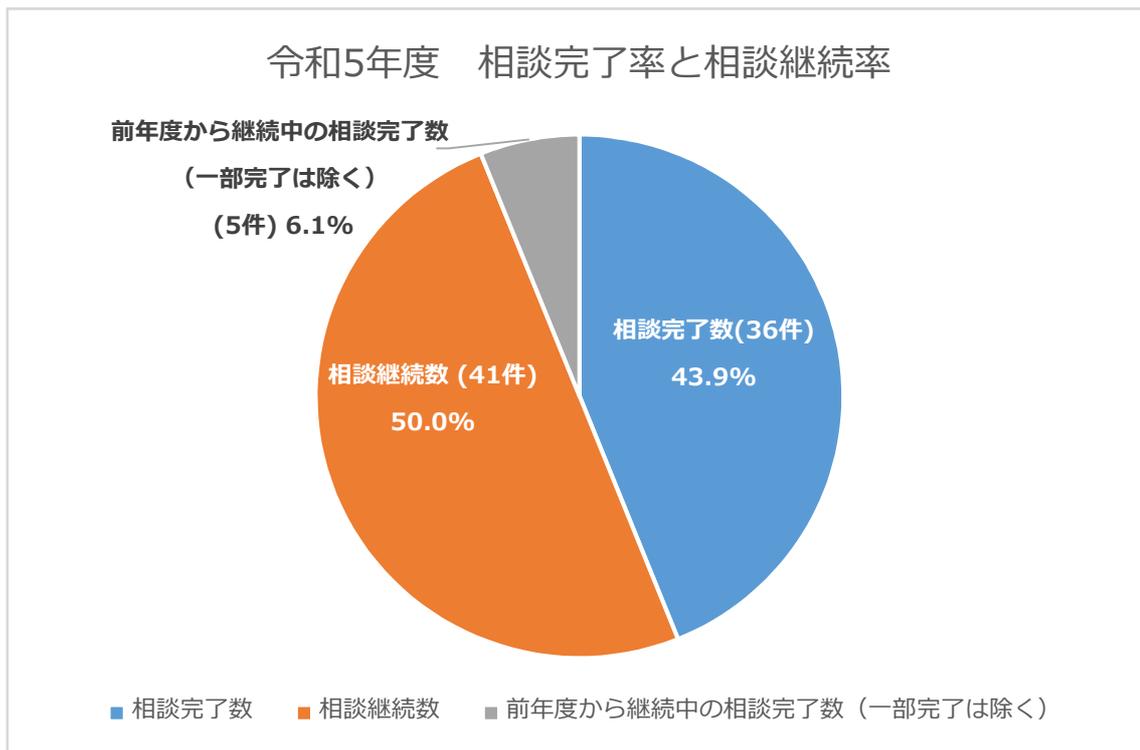
【参考：令和4年度】



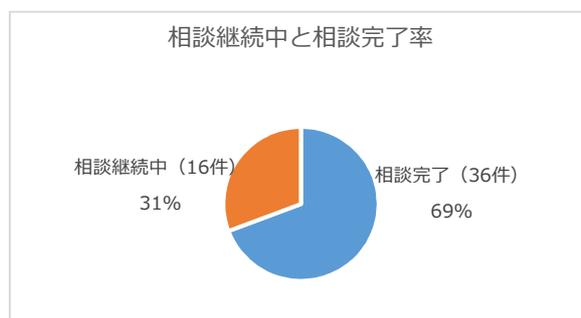
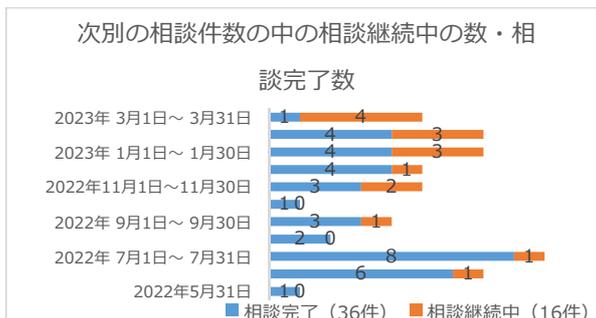
ここでは、親・その他親族と、支援者との相談件数の比較、相談件数の割合を明らかにした。令和4年度は「親・その他親族から」30件でおよそ60%、「支援者から」22件42%だったのに対し、令和5年度は「親・その他親族から」25件32.5%、「支援者から」52件の67.5%だった。「支援者から」の件数が令和4年度の2倍以上となり、「親・その他親族から」と「支援者から」で割合が反転した。

7-3. 月別の相談件数中 相談継続数と相談完了数





【参考：令和4年度】



ここでは、相談完了率と継続数の比較、また、令和4年度からの継続相談の完了数について明らかにした。令和5年度の相談件数 77 件（2024 年 3 月 3 1 日現在）のうち、完了数は 36 件の 43.9%、継続数は 41 件で 50.0%である。令和4年度からの継続相談数 17 件のうち完了となったのは 5 件で、さらに令和5年度で完了した相談数については、前年度からの継続相談も含み 41 件で 50.0%となった。

相談内容は、相談窓口の紹介などセンターで回答し完了できるケースから、コーディネーターが何度も相談者の話を伺い、関係機関とも情報共有しながら対応したケースまで様々だった。

7-4. では5圏域における相談実績について取り上げる。

7-4. 神奈川県 8 圏域中 5 圏域におけるランチごとの相談実績

7-4-1. 横須賀・三浦ランチ

横須賀・三浦ランチにおいては、17 件の相談が寄せられた。内訳としては、5月に2件（主訴数5件）、8月に1件（主訴数1件）、9月に3件（主訴数6件）、10月に2件（主訴数4件）、11月に1件（主訴数1件）、12月に1件（主訴数1件）、2024年1月2件（主訴数3件）、3月に3

件（主訴数6件）であった。電話による相談が22主訴（81.5%）で大半を占めており、「親・親族から」が12主訴（44.4%）、「支援者から」が15主訴（55.6%）と、相談者は双方とも多かった。主訴の内容については、レスパイト先について7件、学校について5件、福祉サービスについて3件、通学支援・移動支援について2件、放課後デイサービスについて1件、制度について2件、幼稚園・保育園等について1件、その他が4件、退院調整が1件、医療が1件であった。横須賀・三浦ランチにおいては、レスパイト先に関する問い合わせが多かったため、令和6年度においても相談が寄せられる可能性がある。

7-4-2. 湘南東部ランチ

湘南東部ランチにおいては、計17件の相談が寄せられた。内訳としては、4月に3件（主訴数3件）、6月に3件（主訴数7件）、7月に1件（主訴数2件）、8月に3件（主訴数6件）、9月に1件（主訴数2件）、10月に1件（主訴数2件）、11月に2件（主訴数3件）、2024年1月に1件（主訴数3件）、2月に2件（主訴数2件）であった。電話による問い合わせが24主訴（80.0%）、LINEによる問い合わせが6主訴（20.0%）となっていた。相談者のうち、「親・親族」が7主訴（23.3%）、「支援者」が23主訴（76.7%）と、支援者による相談が全体の半数以上を占めた。主訴の内容については、幼稚園・保育園について6件、退院調整について4件、福祉サービスについて4件、レスパイト先について4件、学校について3件、制度について3件、児童発達支援について1件、通学支援・移動支援について1件、医療について1件、その他が3件であった。湘南東部ランチにおいては、幼稚園・保育園の特に入園に関することが多く、引き続き今後の課題になると考えられる。

7-4-3. 湘南西部ランチ

湘南西部ランチにおいては、17件の相談が寄せられた。内訳としては、4月に2件（主訴数4件）、5月に2件（主訴数6件）、7月に3件（主訴数4件）、8月に1件（主訴数2件）、9月に2件（主訴数4件）、11月に3件（主訴数5件）、2024年1月に2件（主訴数6件）、2月に1件（主訴数2件）、3月に1件（主訴数3件）であった。電話による問い合わせが30主訴（83.3%）と大半を占めた。相談者のうち、「親・親族」が9主訴（25.0%）、「支援者」が27主訴（75.0%）と、支援者による相談が全体の半数以上だった。主訴の内容については、福祉サービスについて7件、幼稚園・保育園について6件、退院調整について5件、レスパイト先について4件、制度について4件、児童発達支援について3件、通学支援・移動支援について1件、学校について1件、その他が5件であった。湘南西部ランチにおいては、福祉サービスについて、幼稚園・保育園の特に入園に関することが多く、引き続き上記で取り上げた相談内容に関する問い合わせが多く寄せられると思われる。

7-4-4. 県央ランチ

県央ランチにおいては、8件の相談が寄せられた。内訳としては、4月に1件（主訴数2件）、7月に1件（主訴数2件）、9月に1件（主訴数2件）、12月に3件（主訴数5件）、2024年1月に2件（主訴数5件）であった。電話による問い合わせが10主訴（62.5%）、LINEによる問い合わ

せが4主訴(25.0%)となった。相談者の内訳は、「本人・家族」が7主訴(43.8%)、「支援者」が9主訴(56.3%)と概ね半々であった。主訴の内容については、福祉サービスについて3件、制度について3件、幼稚園・保育園について3件、放課後デイサービスについて1件、退院調整について1件、レスパイト先について1件、成人移行について1件、医療について1件、その他が2件であった。県央ブランチにおいては、福祉サービスや制度について、幼稚園・保育園についてなど幅広い相談が寄せられていることから、引き続き上記で取り上げた相談内容に関する問い合わせが多く寄せられると思われる。

7-4-5. 県西ブランチ

県西ブランチにおいては8件の相談が寄せられ、全てが電話による問い合わせであった。内訳としては、4月に2件(主訴数4件)、5月に2件(主訴数2件)、6月に1件(主訴数3件)、7月に1件(主訴数2件)、8月に2件(主訴数4件)であった。相談者別の内訳は、「親・親族」が5主訴(33.3%)、「支援者」が10主訴(66.7%)で、「支援者」が「本人・家族」の倍となった。主訴の内容については、学校について4件、退院調整について3件、幼稚園・保育園について2件、児童発達支援について1件、福祉サービスについて1件、制度について1件、医療について2件、その他が1件であった。県西ブランチにおいては、学校に関する相談、退院調整に関する相談が多くみられる。また、継続している相談も多いことから、引き続きの対応が必須と思われる。

7-4-6. 地域別の実績について

神奈川県内の5圏域における相談内容は、幼稚園・保育園や通学支援、レスパイト先や福祉サービスに関する相談、退院調整に関する相談など、今年度も多岐にわたっていた。医学の進歩を背景に、今後も医療的ケア児等に関する相談内容は増えていくことが考えられるため、利用者が相談しやすい体制・環境の構築が今後も望まれる。

7-5. では令和5年度の圏域別相談件数として、7-4.を一覧にまとめた。

7-5. 令和5年度 神奈川県 圏域別相談件数

圏域	市町村	対象自治体 (親+支援者 からの相談 合計)	本人・親・ その他親族 からの相談 件数(継続 中も含む)	支援者か らの相談 件数(継続 中も含む)		各圏域の 相談件数
横須賀 ・三浦 ブランチ	横須賀市	7	6	1		17件
	鎌倉市	7	0	7		
	逗子市	3	0	3		
	三浦市	0	0	0		
	葉山町	0	0	0		
湘南東部 ブランチ	藤沢市	13	3	10		16件
	茅ヶ崎市	2	1	1		
	寒川町	1	0	1		
湘南西部 ブランチ	平塚市	3	3	0		16件
	秦野市	11	1	10		
	伊勢原市	1	0	1		
	大磯町	1	0	1		
	二宮町	0	0	0		
県央 ブランチ	厚木市	7	3	4		9件
	大和市	0	0	0		
	海老名市	0	0	0		
	座間市	1	0	1		
	綾瀬市	1	0	1		
	愛川町	0	0	0		
	清川村	0	0	0		
県西 ブランチ	小田原市	5	1	4		9件
	南足柄市	1	1	0		
	中井町	1	0	1		
	大井町	0	0	0		
	松田町	0	0	0		
	山北町	0	0	0		
	開成町	1	1	0		
	箱根町	0	0	0		
	真鶴町	1	0	1		
湯河原町	0	0	0			
計		67件	20	47件		
横浜市		5	2	3		
川崎市		1	0	1		
相模原市		1	1	0		
政令市		1	1	0	LINE相談で政令市名が不明のため政令市とした	
県外		1	1	0		
不明		1	0	1	日本調剤株式会社の湘南西部エリア担当	
合計		77件	25件	52件		

圏域別においては、横須賀・三浦ブランチ 17 件、湘南東部ブランチ 16 件、湘南西部ブランチ 16 件、県央ブランチ 9 件、県西ブランチ 9 件であった。特に湘南東部ブランチの藤沢市 13 件（親・その他親族 3 件+支援者 10 件）、湘南西部ブランチの秦野市 11 件（親・その他親族 1 件+支援者

10件)と相談が多く寄せられた。

令和5年度の相談内容を分析した結果、主訴が多かったものは以下の通りである。

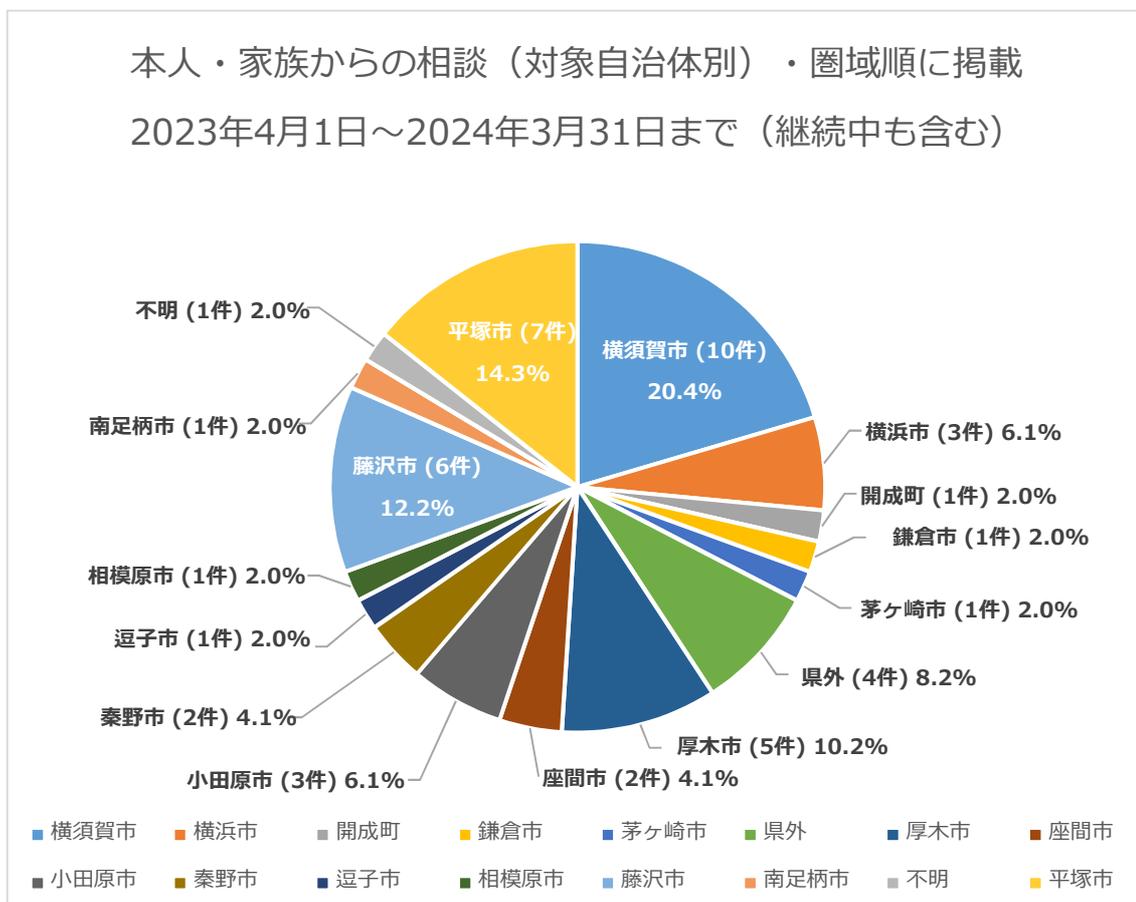
- ・レスパイト先を探しているが不足している。
- ・幼稚園・保育園に看護師の配置がないことから入園・通園ができず、保護者が就労できない。
- ・福祉サービスや制度について、他市町村にはあっても自分が居住する市町村では受けられる支援がない。(地域間格差、自治体格差)

以上は5圏域のうち4圏域のほぼ全ての圏域で寄せられた相談である。

時間に制限のあるなか、関係機関各所へ度々同じ内容を問い合わせ、結果思うような回答が得られず相談者が疲弊してしまい、ランチ等へ協力を求めるケースも複数見受けられる。

一方で、以下の通り相談件数が無い(0件)地域もあった。横須賀・三浦ランチ(三浦市・葉山町)、湘南西部ランチ(二宮町)、県央ランチ(大和市、海老名市、愛川町、清川村)、県西ランチ(大井町、松田町、山北町、箱根町、湯河原町)であった。相談件数が0件の地域においては、相談実績があった地域よりも人口が少ないこと、自治体の規模が小さいことが考えられる。医療的ケア児等の相談者の多くは、医療機関やインフラ網が整備されている地域に転居する傾向にあると推察される。これらの情報をもとに、7-6.では、親からの相談について圏域順に掲載した。

7-6. 本人・家族からの相談

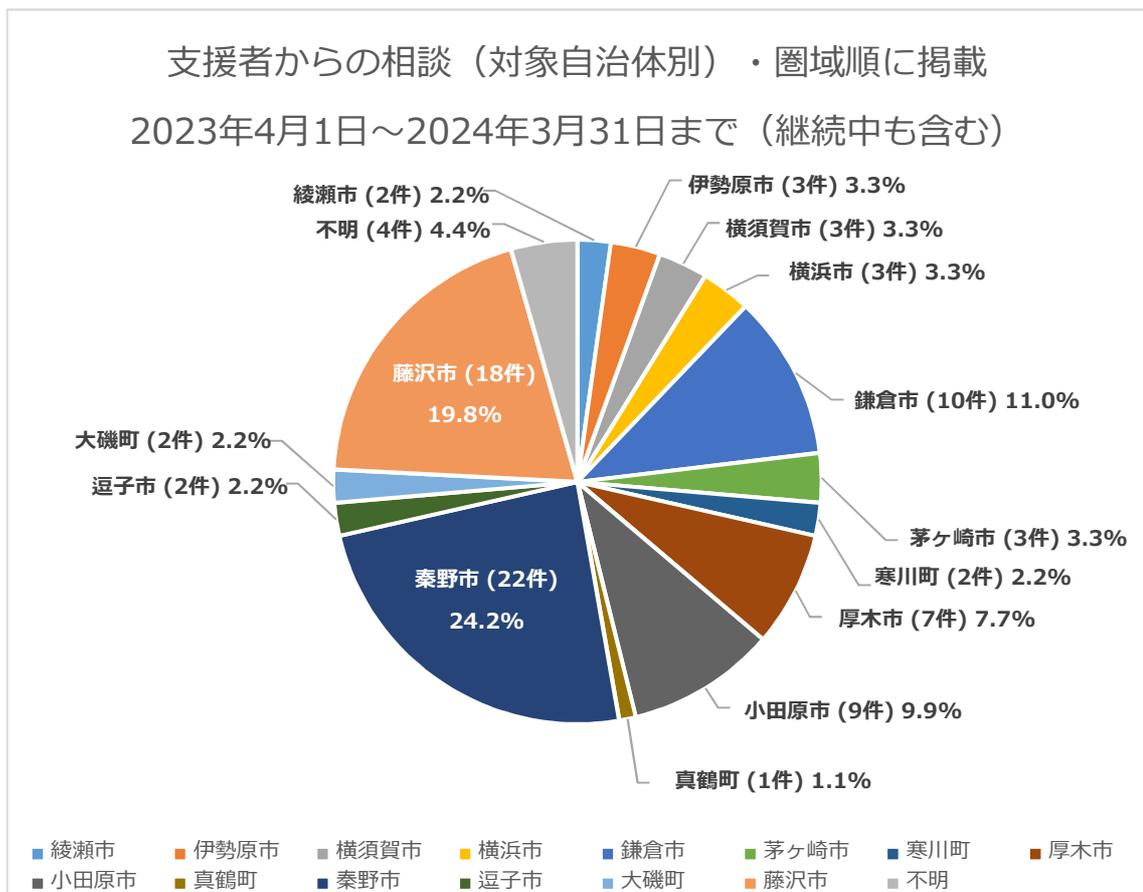


7-6. 本人・家族からの相談においては、横須賀・三浦圏域の横須賀市・鎌倉市・逗子市では

12 主訴 (24.4%)、湘南東部圏域の藤沢市・茅ヶ崎市では7主訴 (14.2%)、湘南西部圏域の平塚市・秦野市では9主訴 (18.4%)、県央圏域の厚木市・座間市では7主訴 (14.3%)、県西圏域の小田原市・南足柄市では、4主訴 (8.1%) であった。

湘南東部圏域では、幼稚園・保育園の入園先に関する問い合わせが多かった。費用面において市町の制度が不十分であることや、看護師不足により希望時間帯に受け入れてもらえないといった内容であり、今後も同様の相談が増えると考えられる。令和6年度以降には、令和5年度中に明らかになった幼稚園・保育園の入園に関する課題へのさらなる取り組みが望まれる。

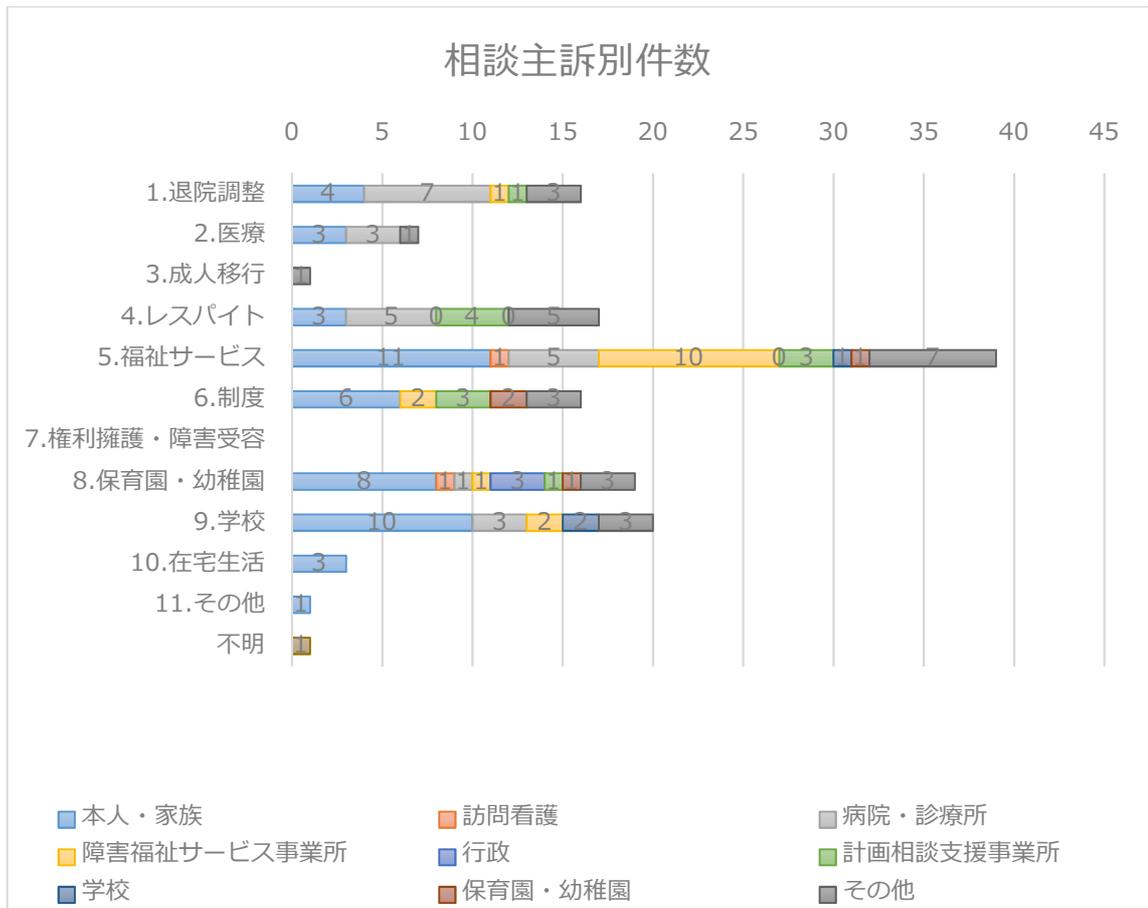
7-7. 支援者からの相談



7-7. 支援者からの相談においては、横須賀・三浦圏域の横須賀市・鎌倉市・逗子市では15主訴 (16.5%)、湘南東部圏域の藤沢市・茅ヶ崎市・寒川市では23主訴 (25.3%)、湘南西部圏域の秦野市・伊勢原市・大磯市では27主訴 (29.7%)、県央圏域の厚木市・綾瀬市では、9主訴 (9.9%)、県西圏域の小田原市・真鶴町では10主訴 (11.0%) あった。

横須賀・三浦圏域、湘南東部圏域においては、他の地域よりもレスパイト先に関する問い合わせが多く、利用したいときに利用できない等、サービス内容の改善や拡充を訴えるものであった。湘南西部圏域では、福祉サービスに関する相談や、幼稚園・保育園の入園先に関する問い合わせが多かった。湘南東部圏域と同様に、費用面において市町の制度が不十分であることや、看護師不足により希望時間帯に受け入れてもらえない等の訴えであり、今後も増える事が考えられる。

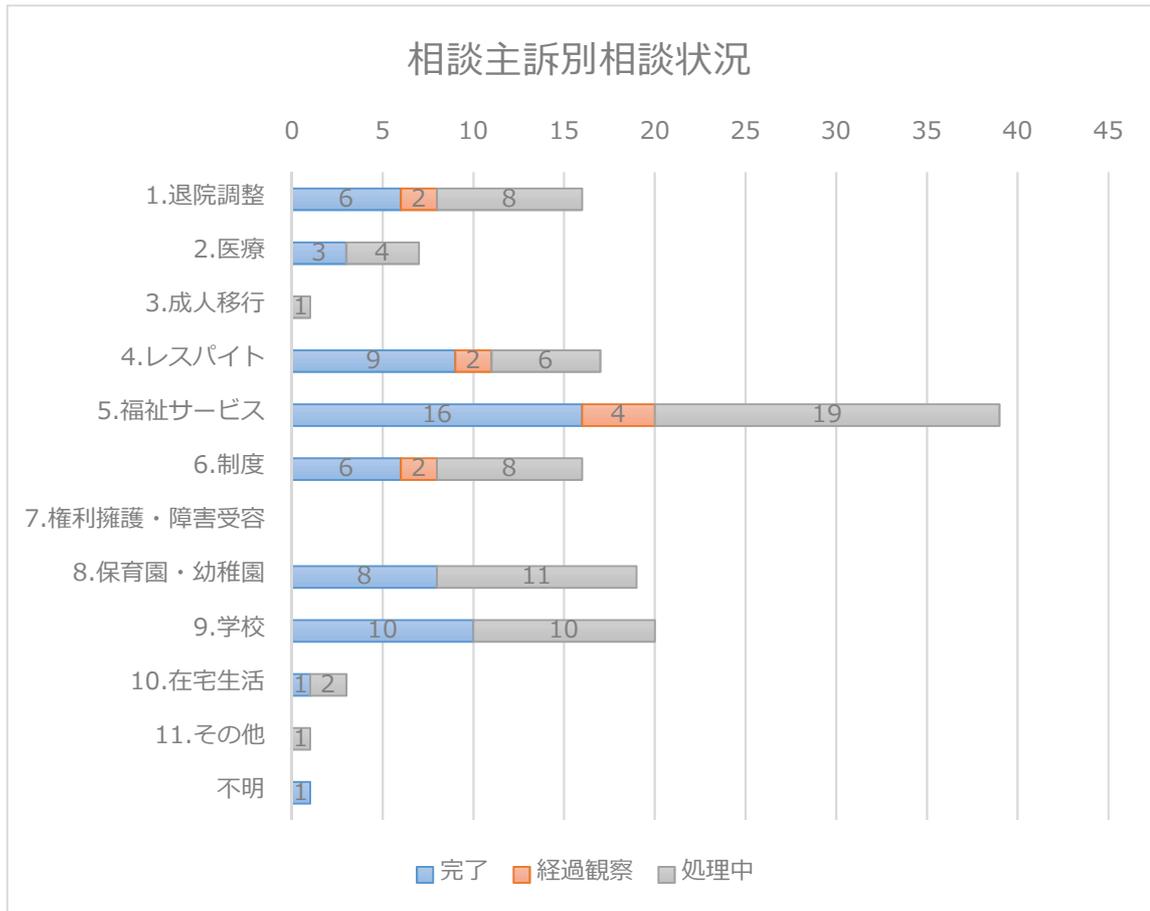
7-8. 相談主訴別内容



7-8. 相談主訴別件数においては、相談のあった主訴別に集計した結果を明らかにした。福祉サービスに関する相談は39件（うち支援者からの相談は28件）、学校に関する相談は20件（支援者からの相談は10件）、保育園・幼稚園に関する相談は19件（支援者からの相談は11件）と特に多く寄せられた。

次いで、「レスパイト」「退院調整」「制度」などの問い合わせもあった。

7-9. 相談主訴別の相談状況



7-9. 相談主訴別の相談状況においては、主訴別の相談状況を明らかにした。福祉サービスに関する相談に関しては、対応が完了していない件数が多く、相談期間が長期化する傾向が見受けられた。

7-10. 令和5年度の曜日別相談主訴件数

	日曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日
担当圏域		横須賀・三浦 湘南東部 湘南西部 県西	横須賀・三浦 湘南東部 県央	横須賀・三浦 湘南西部 県央 県西	横須賀・三浦 県央	横須賀・三浦 湘南東部 湘南西部 県西	
主訴件数	2件	55件	26件	21件	17件	19件	0件

ここでは、曜日別の相談主訴件数を掲載した。月曜日は、55件と5圏域の中で最多の相談件数であった。月曜日に集中する傾向は、週末にランチが休業となるため、休業が明けてすぐ相談窓口にお問い合わせがあったためとも考えられる。続いて、火曜日に26件、水曜日に21件、木曜日に17件、金曜日に19件であった。

8. 総括

令和4年度に支援者と親・親族の双方から寄せられた相談件数52件は、令和5年度に77件となり、主訴件数としては140件にのぼった。令和6年度以降も支援者や親・親族双方からの問い合わせが増えていくと思われる。

相談方法は、令和4年度と同様に電話、フォームメール、LINE相談、FAX、対面にて実施していたが、結果として電話による相談とLINE相談が主な相談方法となった。特にLINE相談は、これによってセンターの開設時間外にも相談受付可能な体制が整ったと言える。

センターの運用方法の検討や普及啓発活動にむけては、センターの企画部門、相談調整部門、研修・情報提供部門などを含めた多くの関係者の意見や協力の上で進められたが、まだセンターの存在が地域で周知されていない現状も見受けられるため、引き続き普及啓発活動を要すると思われる。

相談内容から、医療的ケア児への支援課題は各圏域によって異なり、困難ケースの多様性や個人情報保護など様々な課題があることが明らかになった。相談内容は、各ブランチで共有し、ケースごとの支援の方針等を検討したほか、今後の医療的ケア児支援全体の課題ともなった。令和5年度は、医療的ケア児支援全体にむけた改善策の検討等も実施され、地域を越えての情報共有により、サービスの充足等にむけた提案などもあった。

今年度のセンターにおける相談記録の作成・集計・分析補助業務、地域課題等の整理及び課題解決へ向けた進捗管理、関係機関（市町村等）との連絡調整の運營業務は、医療的ケア児支援サービスの充実化にむけて、引続き重要な役割を果たすものと思われる。令和6年度以降も、医療的ケア児、さらには医療的ケアのない重心児者にも対応できるよう、地域や関係機関同士の連携や協力体制の構築にむけた仕組みづくりに寄与していくことが必要と考える。