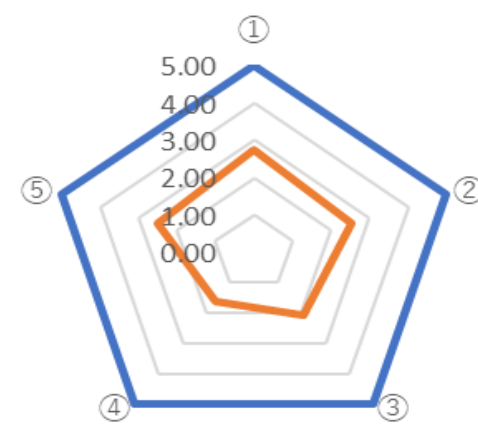
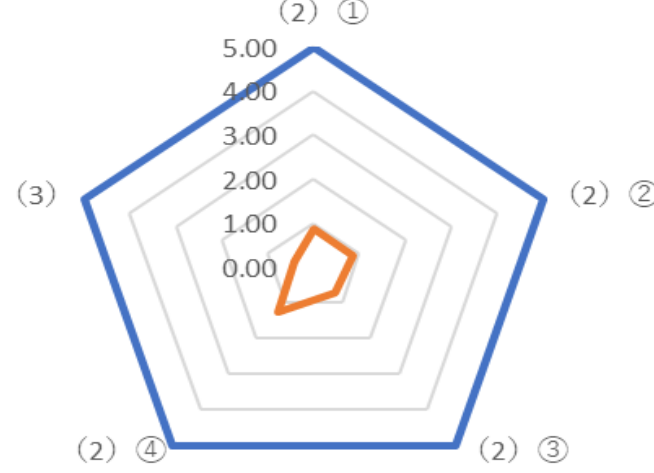
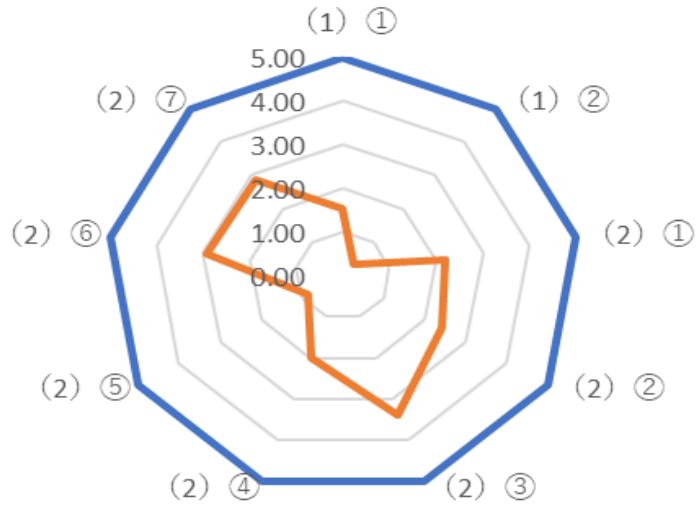


令和 6 年度 犬山市障害者基幹相談支援センターの運営に係るアンケート調査票＜評価結果＞

市内相談支援事業所による基幹相談支援センターの評価

【用語の定義】 ・基幹職員…基幹相談支援センター職員 ・相談員…相談支援専門員 ・障害者等…障害者及びその家族等 ・関係機関…障害福祉関係事業者

アンケート項目 (「障害者基幹相談支援センター運営業務委託仕様書」抜粋)		5…よくできている (極めて良好) 4…できている (良好) 3…概ねできている (やや不十分) 2…あまりできていない (不十分) 1…できていない	集計 9事業所：15名 回答	
I.一般的な相談支援業務 (法第 77 条第 1 項第 3 号に規定する相談支援事業) ※障害者等を主な対象とする		評価基準	評価点：各項目平均	
(1) 総合的・専門的な相談支援				
① 各種相談受付・聞き取り・課題整理 あらゆる障害者等の相談を受け付けし、主訴を聞き取り、課題の整理をする。 必要に応じ、訪問等の方法により、相談者に係る状況の把握をする。	センターに相談をしたことのある障害者等や関係機関の人から、相談員が業務の中で見聞きしたケースについて、適切に実施されている (相談員がセンターに相談した場合も含む) ※該当ケースがない場合は 0 を選択	2.73	I .一般的な相談支援業務 (1) 総合的・専門的な相談支援 	
② 福祉サービスの利用援助(情報提供、窓口同行等) 福祉サービスの利用支援が必要な場合、情報提供や同行支援等を行う。		2.53		
③ 社会資源を活用するための支援(各種支援施策に関する助言・指導等) 地域の社会資源を活用して相談支援を行う。		2.07		
④ 社会生活力を高めるための支援(金銭面の相談等) 生活する上で必要な金銭面等に関する相談支援を行う。		1.60		
⑤ 専門機関への引継ぎ等 他の支援制度・専用窓口等への引継ぎが適当なものについては、適切な専門機関へ丁寧な引継ぎ等を行う。		2.50		
小計				
(2) 権利擁護のために必要な援助				
① 成年後見制度利用支援事業に関する支援・相談対応 成年後見制度に関する相談を受け付け、必要に応じ同行支援など成年後見センター等への繋ぎを行うと共に、成年後見センターと協議し必要な支援を行う。	センターに相談した障害者等や関係機関の人から、相談員が業務の中で見聞きしたケースについて、適切に実施されている (相談員がセンターに相談した場合も含む) ※該当ケースがない場合は 0 を選択	0.87	(2) 権利擁護のために必要な援助 (3) 住宅入居等支援 (不動産業者等に対する物件斡旋依頼、家主等との入居契約手続支援) 	
② 消費者被害防止に係る関係機関の紹介や情報提供の実施		0.87		
③ 障害者等への差別の防止・対応及びその啓発活動 障害者本人やその養護者や支援者等から、障害を理由とする差別に関する相談を受け付け、速やかに市に連絡し、情報を共有する。障害者差別に関し、市とその対応について協議し、協議により定められた役割分担に従い、対応を行うとともに、相談記録等必要に応じ市に提出する。		0.73		
④ 虐待防止に関する相談支援・相談対応 障害者に対する介護者等からの相談対応の中で、基幹相談支援センターや虐待防止センター等に寄せられた障害者虐待防止に関する相談に対して、両センターで協議し必要とする支援 (同行支援、ケース会議の出席、関係機関との調整等) を行う。		1.27		
(3) 住宅入居等支援(不動産業者等に対する物件斡旋依頼、家主等との入居契約手続支援)				
賃貸契約による一般住宅への入居を希望しているが、保証人がいない等の理由により入居が困難な障害者等に対し、入居に必要な調整等に係る支援を行うとともに、家主等への相談・助言を行う。	センターに相談した障害者等や関係機関の人から、相談員が業務の中で見聞きしたケースについて、適切に実施されている ※該当ケースがない場合は 0 を選択	0.40		
II.基幹相談支援センター運営業務 ※事業者を主な対象とする				
(1) 総合的・専門的な相談支援				
① 地域生活支援拠点に係る相談支援、コーディネーター機能 緊急事態 (介護者の急病や障害者の状態変化等により居宅生活が困難と市が判断する場合等) 発生時に、相談支援専門員、地域生活拠点登録事業所、関係機関等と連携し、必要なサービスのコーディネートや相談その他必要な支援を行う。	障害者等の緊急事態発生時に、センターが相談員や関係機関と連携し、必要なサービスのコーディネートや相談その他必要な支援を行っている ※該当事例がない場合は 0 を選択	1.53	II .基幹相談支援センター運営業務 (1) 総合的・専門的な相談支援 (2) 地域の相談支援体制の強化の取組 	
② 夜間・休日の対応(携帯電話等による体制によることも可) 24 時間 365 日の相談体制を確保する。 夜間・休日は、市の代表電話で対応し、障害者支援課より基幹相談支援センターへ連絡をするので、24時間対応できる体制を確保すると共に、障害者支援課と協力して現地確認等必要な対応を行うこと。	24時間365日、必要の対応を行っている。 ※該当事例がない場合は 0 を選択	0.33		
(2)地域の相談支援体制の強化の取組				
① 指定相談支援事業所の相談員のバックアップ、スーパーバイズ 定期的に、指定相談支援事業所のケース会議等に出席し、ケース検討・情報共有におけるスーパーバイザーとして指導・助言を行う。	相談員 (指定特定相談支援事業所) のケース会議等には、センターが出席し、相談員の専門知識や技術を向上させ、障害者等へのサービスの質を高めるための助言や指導を、最低年 3 事例行っている	2.20		
② 複雑・困難な事例への支援 複雑・困難な事例について、支援に関する助言や、ケース会議への同席、指定相談支援事業所へ支援を行う。	複雑・困難な事例において、センターが支援に関する助言やケース会議へ同席し、相談員のバックアップを行っている ※該当事例がない場合は 0 を選択	2.40		
③ 学習会・研修会等の企画・運営 毎月 1 回以上、指定相談支援事業所が集まる相談支援事業所連絡会等において、テーマ別の勉強会や事例検討会を開催するため、企画・運営を行う。	センターが、相談員に必要な知識・技術の向上を図るため、テーマ別の勉強会や事例検討会を主体的に企画し運営して、スーパービジョンを実施している。	3.40		
④ 指定相談支援事業所(相談支援専門員)への支援(助言、会議等の同席、同行等) 指定相談支援事業所へサービス等利用計画等作成に関する専門的な助言等を行う。	センターが指定特定相談支援事業所を訪問等し、相談員に計画作成の専門的な助言等を年 2 回以上行っている	2.00		
⑤ サービス等利用計画等の検証・助言 サービス等利用計画等の適正化を図るため、毎月、市と連携し、作成済みの計画について検証を行うとともに、必要に応じて当該指定相談支援事業所へフィードバックを行う。	作成済みの計画について、センターより検証結果のフィードバックがある ※該当事例がない場合は 0 を選択	0.87		
⑥ 地域の相談機関との連携強化の取組(連携会議の開催等) 相談支援事業者、身体障害者相談員、知的障害者相談員、民生委員、高齢者、児童、保健・医療、教育・就労等に関する各種の相談機関等)との連携強化に取組む。 高齢障害者や高齢の親を持つ障害者への支援体制の構築のため、地域包括支援センターとの連携に努め、地域ケア会議や多職種連携会議等には積極的に参加する一方で、基幹相談支援センター主催の会議に、必要に応じて地域包括支援センター職員の出席を依頼する。 また、各種相談機関等が開催する会議・行事等へ積極的に出席し、必要な情報収集を行う。	関係機関の主催する会議や行事に、センターが積極的に出席し、関係機関との連携強化に取組むと共に、必要な情報収集を行い、そこで得た情報を相談員や関係機関への支援や連携時に活かしている	2.93		
⑦ 学校や企業等に赴き、各種情報の収集・提供や事前相談・助言 対象者が関係する学校や企業等と連携し、情報交換や助言等を行う。	センターが収集した学校や企業等の情報を相談員に共有・提供を最低 1 回している	2.87		

(3) 地域移行・地域定着の促進の取組			Ⅱ.基幹相談支援センター運営業務 (3) 地域移行・地域定着の促進の取組 (4) 権利擁護・虐待防止の取組
① 障害者支援施設や精神科病院等からの地域移行に向けた普及啓発を行う。	センターは、精神科病院等から地域で安心して生活するために必要な支援についての検討を最低1回実施している。	2.33	
② 地域生活支援拠点等の連携体制の強化	センターは、地域の事業所と拠点を活用した実践例の共有、及び障害福祉サービス以外の社会資源を活用するための関係機関との連携体制の構築のため会議等を最低1回開催している。	2.47	
(4) 権利擁護・虐待防止の取組			Ⅱ.基幹相談支援センター運営業務 (5) 障害者自立支援協議会の運営 (6) サービス等利用計画等の作成 (7) 重層的な相談支援体制
① 障害者等への差別の防止・対応及び啓発活動	市民向け及び事業者向け研修会などを最低1回開催している。	2.60	
② 障害者虐待の防止・対応及びその啓発活動	センターも虐待通報受付窓口であることを周知しており、虐待対応にあたる相談員へセンターが支援に関する助言やケース会議へ同席し、相談員のバックアップを行っている	2.87	
(5) 障害者自立支援協議会の運営			Ⅱ.基幹相談支援センター運営業務 (5) 障害者自立支援協議会の運営 (6) サービス等利用計画等の作成 (7) 重層的な相談支援体制
① 犬山市障害者自立支援協議会(全体会を除く)の事務局運営	基幹職員は、開催目的を構成員に明確にし、座長に協力し説明の補足や、論点ズレがないよう助言等している。	3.21	
② 障害者等の生活を支えるための地域のネットワークづくり	協議会は構成員の主体性を尊重しつつも、センターがスーパーバイザーとして構成員の気づきにつながる助言などを毎回実施している。	2.93	
③ 自立支援協議会における協議内容や各種統計、調査結果、相談実績等のデータ等を活用し、地域課題を関係者と共有し課題解決に向けた検討を行う。必要に応じ、地域に不足しているサービス等を抽出し、社会資源開発や政策形成への提言を行う。	地域課題の解決に向けた協議を効果的に実施するため、地域の実態把握、多様な地域の社会資源に関する情報の収集・分析をして作成した資料により、関係者と分野横断的な地域支援・地域づくりに向け検討している。	2.79	
(6) サービス等利用計画等の作成			
① 基幹相談支援センターによるサービス等利用計画等の作成は、基幹相談支援センター業務に支障のない範囲内で行うものとし、次の要件のいずれかを満たすものとする。また、基幹相談支援センターによる必要な支援が終了した場合は、速やかに指定特定相談支援事業所に引き継ぐものとする。	センターによる必要な支援が終了したケースの引き継ぎは、センターより障害者等へ丁寧に説明し了承を得て、相談員にこれまでの支援方針等を伝え理解したことを確認し、障害者等と相談員を繋いでいる。また、引継ぎ後も必要に応じ後方支援を実施している。 ※該当事例がない場合は0を選択	1.13	(7) 重層的な相談支援体制
指定特定相談支援事業所と基幹相談支援センターが連携し、重層的な相談支援体制で地域の障害者等に必要な相談支援を行うこと。	複雑な課題を抱えるケースや地域外からの転入、他機関との繋ぎや調整が必要なケースなど、センターが関わり相談員と一緒に個別相談に対応しながら、相談員に適切な助言・指導を行っている。	2.80	

＜自由記載欄＞

- ・基幹相談支援センターにご本人及びご家族より福祉サービス利用の相談があり、センターが相談支援事業所を案内した場合、連絡、引継ぎをしてほしい。
- ・虐待通報があった場合、担当の相談支援専門員にも会議の内容や結果について情報共有をしてほしい。
- ・相談支援専門員の相談に応じることのできる人材を確保してほしい。
- ・全体的にケースにおいては、基幹との関わりがなく、点数を低くつけることとなってしまった。
- ・基幹の職員の實力ではなく、経験年数で判断してしまうこともあり、私自身が指導を受けようと思うことがなく、基幹を上手に頼ることができないことが大きな要因だと思う。
- ・人の入れ替わりが多く、安定した継続的な関係を構築することが難しい。
- ・どのように基幹相談支援センターを活用すべきなのか、未だに見えてこない部分がある。
- ・困難ケースについて、こちらが支援や助言を受けたケースよりも、対応の依頼をされたケースの方が多かったように思う。

＜評価点・評価基準＞	
評価点	評価基準
5	よくできている（極めて良好） センターが、評価項目に示す内容を理解し、適切な行動がとれているだけでなく、加えて効果的な取組を行っている。
4	できている（良好） センターが、評価項目に示す内容を理解し、適切な行動がとれている。
3	概ねできている（やや不十分） センターとして概ね評価項目に示す内容を理解し、適切な行動がとれている。 （出来ていることが比較的多い。）
2	あまりできていない（不十分） センターとして概ね評価項目に示す内容の理解や適切な行動が不十分である。 （出来ていないことが比較的多い。）
1	できていない 事業所として評価項目に示す内容の理解や適切な行動がとれていない。

スーパービジョン(SV)とは②
SVを通して何を学ぶのか

・スーパービジョンの3つの機能

① 管理的機能：

職場における相談支援ミッションの理解、相談支援の価値観、実践の目的の理解を深める。

② 教育的機能：

利用者のエンパワーメントに関して理解を深める。利用者のリカバリー（新しい生き方の再発見）に関しての共感性を養う。

③ 支持的機能：

さまざまなケースを担当している相談支援専門員への励まし、共感的理解。これによって、バーンアウト、業務意欲の喪失、マンネリ化を防ぐ。

令和元年度 相談支援従事者指導者養成研修資料より抜粋

表Ⅰ－３ ケアマネジメントのプロセスの概要

インテーク	○本人やその家族、支援者からの相談を受け付け、受理の判断を行う。 ○受理するケースについては、ケアマネジメントのプロセスに基づいて支援を進めることを基本とする。
アセスメント	○本人や家族をはじめとする周囲の関係者との良好な関係を構築しながら、本人の希望や思いを丁寧に聴く。 ○多様な手法を用いて本人を取り巻く状況（環境、現状）やその背景、本人の生きてきた歴史などに関する情報を把握するとともに、本人の考え方や価値観、趣向など、その人の人柄・個性をよく理解する。 ○本人（や家族など周囲）の困りごとや解決したい課題を共有し、整理しながら、本人とともにめざすべき方向を一緒に定める。
プランニング	○本人とともに定めた方向に向かうための具体的な方法を考え、必要な社会資源を調整し、計画的に活用していく。
モニタリング	○社会資源を活用しながら本人が進むべき過程を見据え、めざすべき方向に向かっているか、めざすべき方向に変更はないかなどを確認する。
エバリュエーション	○モニタリングに基づきプランをさらに進め、あるいは必要に応じてプランを見直しながら、本人の暮らしがより本人らしい方向に向かうよう、支援を進めて行く。

令和6年3月 厚生労働省 「相談支援相談業務に関する手引き」より抜粋

表Ⅰ－４ 相談支援従事者に求められる資質

① 信頼関係を形成する力	○ケアマネジメントにおいて、相談支援従事者に信頼関係を形成する力が求められる。 ○そのため、相談支援従事者は利用者の立場に立つことが必要である。 ○また、相談支援従事者は、多くの人々とチームワークを組むことになるので、利用者のプライバシーの保護、人権の尊重に配慮する必要がある。
② 専門的面接技術	○相談支援従事者は、相談をとおして、利用者の生活全体を理解する。したがって、利用者を一人の生活者として理解し、相互の十分な意思疎通を図ることによって、利用者のニーズをともに明らかにしていく。 ○これらの過程において、相談支援従事者は、利用者の感情表現を敏感に受けとめ、利用者の価値観を受容し、従事者自身の感情を覚知しながら、利用者の自己決定を促すような専門的面接技術の力を伸ばすことが大切である。
③ ニーズを探し出すアセスメント力	○相談支援従事者は、利用者とともにニーズを探し出すアセスメント力を求められる。情報収集の過程を経て、ニーズを明確にしていくなかで、利用者のニーズの背景となっている要因を分析する。この際、利用者のできないことに着目するだけでなく、利用者のプラスの力を引き出すことにも着目してニーズを探す視点が必要である。
④ サービスの知識や体験的理解力	○相談支援従事者は、利用者と社会資源の間に立って、複数のサービスを適切に結びつけ調整を図り総合的かつ継続的なサービスの提供を確保する。 ○そのためには、地域にある様々な公的サービスやインフォーマル・サポートが、どこにあり、どのようなサービス内容で、どのように利用するかを知る必要がある。 ○さらに、相談支援従事者は、利用者がこれらの社会資源を利用しやすくするために、体験的に理解する力が求められる。