

令和 6 年度

犬山市障害者基幹相談支援センター運営業務委託

基幹相談支援センター自己評価

【用語の定義】 ・センター…基幹相談支援センター ・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

評価項目 （「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	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	評価の視点・方法等	
(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。	地域住民からの障害者等に関する福祉の関係する相談（基本的には日常生活や社会生活を営むために必要な福祉に関する相談）全般を扱うものであり、計画相談支援の対象とならない事例等への継続的な対応や、アウトリーチ（掘り起こし）を含め、住民の相談の入口として広く間口をもって対応するもの。 【相談支援の基本的な流れ】 本人のみならず、家族・親族や地域住民、関係機関等からの相談を受け止め、丁寧に話を聞き、相談の内容を整理することから始め、継続した相談支援には、①ケアマネジメントを提供することを基本とし、その過程で（並行して）、②面談や同行等を通じて、本人の不安を解消し、自ら主体的に取り組む方向に進めるよう働きかけるとともに、本人の希望する暮らしのイメージを具体化するための取組等を支援していく（エンパワメント・意思決定支援）。 さらに、必要に応じて、地域にある様々な福祉サービス等の調整や他の専門機関等へのつなぎを行い、③利用者が希望する日常生活を継続するために必要な支援を時には直接行っている。	4
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。		4
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。		4
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。		4
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。		4
(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。		4
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
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。		4
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。		4
(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。		0

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。	センターは、障害者等の緊急事態発生時に、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主体的に行っている。 ※該当事例がない場合は 0 を選択	0
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。	センターは、時間外を問わず必要な支援体制を確保し、適切な対応をしている。 ※該当事例がない場合は 0 を選択	0
(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、スーパーバイザーとして出席し、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 2 4 事例行っている。※ 8 事業所 × 3 事例	1
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、センターとして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	4
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、スーパービジョンを実施している。	4

評価項目 (「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	回答
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。	センターの職員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。	3
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を行っている。 ※該当事例がない場合は0を選択	0
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)との連携強化に取り組む。 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、センターの職員が積極的に出席し、関係機関との連携強化に取り組むと共に、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。	3
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。	4
(3) 地域移行・地域定着の促進の取組			
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。	障害保健福祉圏域ごとの保健・医療・福祉関係者による協議の場を通じて、精神科病院等の医療機関、地域援助事業者、自治体担当部局等の関係者間の顔の見える関係を構築し、地域の課題を共有化した上で、精神障害にも対応した地域包括ケアシステムの構築に資する取組みを推進する。	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回は実施していたか。	4
② 地域生活支援拠点等の連携体制の強化	地域生活支援拠点等を活用した地域移行、地域定着等の実践例を蓄積し、その事例を地域の事業所と共有し、課題を把握し改善することにより、様々な障害特性やニーズに対応できる障害福祉サービス事業所の体制の構築を図る。 また、障害福祉サービス事業所をはじめ、障害福祉サービス以外の社会資源を活用した支援をするため、関係機関との連携体制の構築など、地域生活支援拠点等の機能の充実を図る。	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回は開催している。	2
(4) 権利擁護・虐待防止の取組			
① 障害者等への差別の防止・対応及び啓発活動	障害を理由とする差別について、市民の関心と理解を深めるとともに、差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るため、市民向け及び事業者向け研修会を開催など必要な啓発活動を行う。	市民向け及び事業者向け研修会などを最低1回は開催している。	4
② 障害者虐待の防止・対応及びその啓発活動	障害者虐待の防止の対応は、厚生労働省の発行する最新の「市町村・都道府県における障害者虐待の防止と対応の手引き」及び市で作成する「擁護者による障害者虐待が発生した場合の対応」を基本として行う。	センターは、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の職員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。	4
(5) 障害者自立支援協議会の運営			
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	自立支援協議会を活性化させるために、その開催目的を明確にし、構成員全員が共通認識を持って取組めるよう運営を行う。	センターは、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を行っている。	2
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	自立支援協議会の構成員が主体的に参画し、議論の内容や運営上の負担に偏りが生じないよう配慮する。また、構成員がそれぞれの立場の違いの理解に努め、課題を誰かのせいにするのではなく自らの課題として受け止め、自分の立場では何ができるのかを考え、できることから一歩ずつ前進していけるよう運営を行う。	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することができている。	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
(6) サービス等利用計画等の作成			
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。 ① 基幹相談支援センターの機能を利用して支援する必要があるもの。 ② 基幹相談支援センター職員の人材育成等に必要なもの。		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することができている。 ※該当事例がない場合は0を選択	4
(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。	3

※回答に記載のないものは評価対象外とし、0点とする。

評価項目 (「障害者基幹相談支援センター運営業務委託仕様書」抜粋)		○ …できている × …できていない － …該当なし	回答
Ⅲ.職員体制、資格等			
(1) I.一般的な相談支援業務に従事する職員		○	○
常勤換算で0.5名以上配置すること			
(2) II.基幹相談支援センター運営業務に従事する職員		○	○
常勤換算で3名以上配置すること			
(3) 管理業務に従事する管理責任者 1名		○	○
委託業務を管理できる者で、基幹相談支援センターの従事者若しくは受注者の従事者で、窓口開設時間中常に連絡調整が可能な者			
(4) 専門的職員 2.5名以上(常勤換算)		○	○
主任相談支援専門員、社会福祉士、保健師、精神保健福祉士等、基幹相談支援センターを運営するために必要と認められる能力を有する者			
障害者相談支援専門員現任研修を修了した者を1名以上配置する		○	○
基幹相談支援センターに障害者相談支援専門員を2名以上配置する			
犬山市内で障害者相談に従事した経験を2年以上有する者を、受注者の運営する指定特定相談支援事業所若しくは基幹相談支援センターに1名以上配置する		○	○
専門的職員のうち、相談支援専門員の資格要件のうち実務経験のみを満たす者については、速やかに相談支援専門員の資格を取得すること			
専門的職員のうち、主任相談支援専門員研修の受講資格を満たす者については、速やかに主任相談支援専門員の資格を取得すること		－	○
(5) 窓口開設時間中は、最低1名以上の職員を事務所に残し業務に対応できる体制とする			
(6) 契約締結後すみやかに、配置職員の名簿を市に提出すること	契約締結後5日以内に提出している	○	○
(7) 職員のいずれかが退職や長期休暇を取得する場合は、速やかに代替職員を配置すること			
(8) 職員に異動がある場合は、原則として1月前までに市へ報告すること		－	－
(9) 新たに採用した者を基幹相談支援センターに配置する場合は、当該職員の履歴書の写し及び資格が確認できる書類(免許の写し等)を市に提出すること	配置から10日以内に提出している		
Ⅳ.職員の責務			
(1) 職員は、相談者及び相談者世帯のプライバシーの尊重及び個人情報の保護に万全を期すものとし、その業務上知り得た秘密を漏らしてはならない		○	○
(2) 職員は、本業務の果たすべき役割の重要性を鑑み、資質の向上を図るため各種研修会への参加や他の職種との交流等あらゆる機会をとらえ、個別支援計画の作成及びソーシャルワーク等の技術等に関し自己研鑽に努めるものとする		○	
Ⅴ.留意事項			
(1) 主体的な取り組みの確保		○	○
受注者は犬山市と連携を密に業務を行うものであるが、業務を実施するにあたっては、受注者の判断と責任で業務を処理すること。			
(2) 関係法令の遵守		○	○
受注者は、労働関係諸法令その他の関係法令を遵守するとともに、法令上のすべての責任を負うこと。			
(3) 再委託の禁止		○	○
受注者は、本業務の全部又は一部を第三者に請け負わせ、若しくは委任しないこと。ただし、あらかじめ書面により市の承認を得た場合は、当該業務の一部を第三者に委託することができる。			
(4) 個人情報の適正管理		○	○
市が指定した場所へ持ち出す又はあらかじめ市の承認を得た場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと			
個人情報が記載された書類は、施錠管理を徹底すること		○	○
個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと			
必要かつ最低限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。やむを得ず複製又は複写した個人情報は、その用途が終了したときは、直ちに適切な手法により廃棄（シュレッダー処理等）すること		○	○
個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所を記録するとともに、その個人情報の取り扱いの状況を当該台帳に記録すること			
個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損、その他の事故を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと		○	○
業務実施場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体、その他の私用物を持ち込んで個人情報を扱う作業を行わないこと			
個人情報を利用するパソコンに、市の承認していないアプリケーションをインストールしないこと		○	○
受注者は、本業務を実施するうえで知り得た秘密を漏らさないこと。本業務の履行期間が満了した後又は契約書に基づき契約を解除した後も同様とする			
(5) 信用失墜行為の禁止		○	○
受注者は、本業務を実施するに当たり、市民の信頼の確保に努めるとともに、私生活においても社会人としての信用を失う行為をしないこと			
(6) セキュリティの確保		○	○
受注者は、業務に使用するインターネット環境や電子機器に必要なセキュリティを確保するとともに、職員に対しても情報漏えい対策の注意喚起を図ること			
(7) 情報開示		○	○
市が受注者に対し本業務に係る情報の開示を求めたときは、受注者はこれに応じなければならない			

評価項目 （「障害者基幹相談支援センター運営業務委託仕様書」抜粋）		○ …できている × …できていない － …該当なし	回答
	(8) 諸記録及び帳票等の整備		
	受注者は、基幹相談支援センターの事業に係る諸記録(相談受付票、ケース記録、日報・月報、業務記録等)その他委託料の収支に関する帳票(委託費精算書、事業報告書、収入や支出を証する書類等)を事業所内で整備し経理状況等を常に明らかにしておくとともに、市が検査をする場合にはこれに応じること。		○
	翌年度当初において、速やかに前年度の年間事業報告書を提出するとともに、市は必要に応じて賃金台帳や各支出科目に係る根拠資料等の確認を行うものとする		○
	受注者は、諸記録及び帳票等を受託期間満了後5年間保存すること		○
	(9) 苦情の対応		
	苦情対応の責任者及び担当者、その連絡先を掲示するなど明らかにし、利用者等から苦情の申立てがある場合は、迅速かつ誠実に対応すること		○
	苦情及び対応の内容について記録し、市に報告するとともに、業務改善につなげること		○
	利用者等が苦情申立て等を行ったことを理由に不利益な取扱いをしないこと		○
	(10) 事故発生時の対応		
	利用者等に対し、業務の提供により事故が発生した場合、市、当該利用者の家族等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じること。また、事故の状況、処置について記録すること		○
	(11) 損害の賠償		
	受注者は、この業務の遂行に関し、利用者又はその家族の生命、身体、財産に損害を与えた場合には、その損害賠償の義務を負う		○
	(12) 保険加入		
	業務中の事故に対する、損害賠償責任保険に加入すること		○
	(13) 秘密の保持		
	委託業務の履行に際し、利用者及び利用者世帯等のプライバシーの尊重に万全を期すものとし、職務上知りえた秘密(個人情報含む)を漏らしてはならない。また、その職務を退いた後も同様とする		○
	(14) 障害者差別の解消		
	業務の実施にあたっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)を遵守するとともに、障害者等に対する合理的配慮の提供に努めること		○
	(15) 業務の引継ぎ		
	本業務の履行期間が満了するとき又は契約書に基づき契約を解除するときは、受注者は業務の実施に関する留意事項を取りまとめた引継ぎ事項を文書で作成し、市が指定する期日までに市及び次の受注者へ提出するとともに、口頭及び必要に応じて利用者への訪問等により速やかに引継ぎを行うこと		○
	市が引継ぎ未完了と認めた場合は、受注者は完了まで責任をもって引継ぎを行うこと。この場合の引継ぎにかかる費用は受注者の負担とする		○
	(16) 権利の帰属及び目的外利用等の禁止		
	本業務により得られたデータ及び成果品等は、市に帰属するものとし、これを本業務以外の目的で使用しないこと。また、市に無断で第三者に提供しないこと。本業務の履行期間が満了した後又は契約書に基づき契約を解除した後も同様とする		○
	(17) 契約終了後の本業務に関するデータの取り扱い		
	本業務の履行期間が満了するとき又は契約書に基づき契約を解除するときは、受注者は直ちに本業務に関する書類及び電子データをすべて市に引き渡すこと		○
	受注者が所有するパソコン等に残存するデータは、責任をもって消去すること。市が、受注者のパソコン等の電子データが消去されていることを確認する必要があるときは、受注者はその確認に応じること		○
VI.事業計画、事業報告及び実績の検証等			
	(1) 業務日報を作成するとともに、必要事項を記入し、日付順に綴じておくこと		○
	(2) 相談等に関する記録(相談受付票、ケース記録等)を作成し、相談者ごとに整理すること		○
	(3) 毎月終了後、業務に関する報告(以下「月次活動報告書」という。)を作成し、翌月10日までに市に提出すること		○
	(4) 年度終了毎に本業務に係る事業報告書を作成し、速やかに市に提出すること		○
	(5) 犬山市障害者自立支援協議会において実施する事業計画や事業の実績報告を行い、協議会の意見を尊重し事業へ反映すること。なお、本業務の履行期間が満了した後又は契約書に基づき契約を解除した後も事業の実績報告を行うこと。この場合の報告にかかる費用は受注者の負担とする		○
	(6) 仕様書11.(8)で定める書類を期限までに提出すること		○
	(7) 委託料は委託業務以外に使用してはならない		○
	(8) 障害者自立支援協議会活動費については、年額500,000円を上限とし精算することとし、余剰金が生じた場合は返還しなければならない		○