

1 自立支援協議会における評価根拠

■ 自立支援協議会における主な機能の1つに「評価機能」があり、下記について評価を行うことが規定されている。【厚生労働省 障発0328第8号より】

- (1) 基幹相談支援センターの事業実績の検証
- (2) 市から障害者相談支援事業の委託を受ける事業者が作成する事業運営等の評価

■ 基幹相談支援センター、サポートセンター沼南は 国・県補助金の対象事業となっており、補助金の実施要綱である「重層的支援体制整備事業実施要綱」において、自立支援協議会における事業内容評価が規定されている。

【重層的支援体制整備事業実施要綱 別添2 包括的相談支援事業実施要領 別記1の2の1 障害者相談支援事業】

指定特定相談支援事業者又は指定一般相談支援事業者に委託する場合には、事業運営の中立性・公平性を確保する観点から、市町村が設置する自立支援協議会において、委託事業者の事業計画等について、事業評価を行う等の措置を講じることが適当である。

【重層的支援体制整備事業実施要綱 別添2 包括的相談支援事業実施要領 別記1の2の2 基幹相談支援センター】

市町村は、基幹相談支援センターを設置又は委託するに当たっては、協議会等において、設置方法や実施する事業内容の事業の実績の検証等を行うこと。

1. 自己評価

時期: 4月中旬

対象: 中央基幹相談支援センターCoCo、小金基幹相談支援センターおんぷ、
常盤平基幹相談支援センターふれあい、サポートセンター沼南

内容: 評価項目ごとに4段階の自己評価を行うと共に、詳細を記載する。

2. 書類審査

時期: 5月中旬

内容: 自己評価結果を各委員へ郵送。書類審査を行う。

評価者: 地域自立支援協議会委託相談支援事業所評価部会委員5名

3. 評価部会(ヒアリング審査)

時期: 5月29日(水)

内容: 自己評価結果の正しさの検証や、書類審査を補完するために各事業所からヒアリング審査を行う。

評価者: 書類審査と同様

4. 地域自立支援協議会(評価の確定)

時期: 8月1日(木) 令和6年度第1回松戸市地域自立支援協議会

内容: 地域自立支援協議会委託相談支援事業所評価部会委員による評価結果をベースとして審議した上で最終的な評価を確定する。

1. 相談支援体制について (15分程度)

松戸市より委託事業所の設置経緯、役割、令和5年度の委託内容等説明

2. プレゼン、質疑応答 (10分プレゼン、10分質疑応答、3分記入) × 4事業所

令和5年度事業において、力を入れた取組みや意識した点についてプレゼン(各事業所10分程度)

審査にあたって、書類だけでは不足する点等の質疑応答(各事業所10分程度)

3. 評価

6月3日(月)までに評価を提出(当日提出も可)

※できる限り評価した点、改善すべき点の記述をお願いいたします

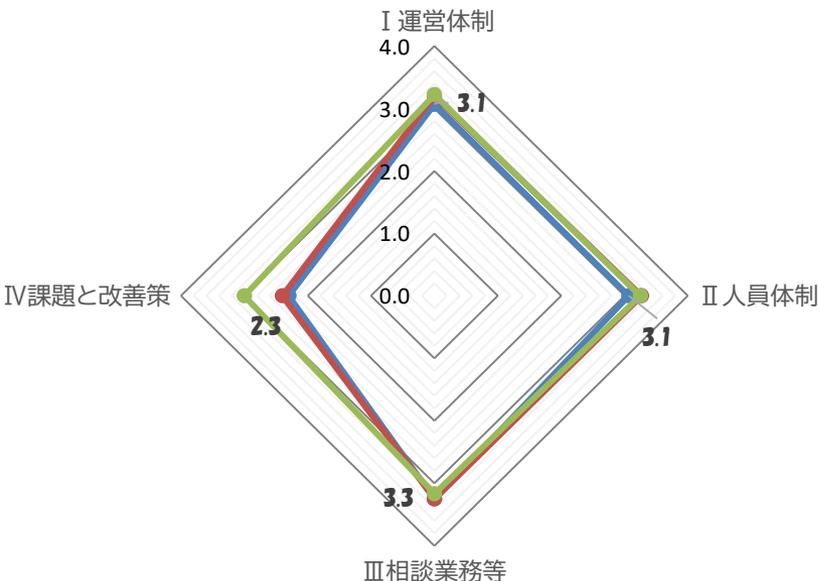
評価担当者に偏りが出ないように、自立支援協議会の選出区分ごとに毎年度1名ずつ選出し、5名とする。

評価担当者

地域自立支援協議会 委託相談支援事業所評価部会 委員

1. 菊田 陽子 委員 【(特非)松戸市障害者団体連絡協議会】
2. 平山 隆 委員 【(社福)彩会】
3. 加瀬 恵 委員 【千葉県立つくし特別支援学校】
4. 神保 正宏 委員 【松戸市障害者虐待防止ネットワーク】
5. 石原 貴士 委員 【(社福)松の実会】

● R5年度事業 ● R4年度事業 ● R3年度事業



【委員コメント(抜粋)※評価項目部分等一部加筆】

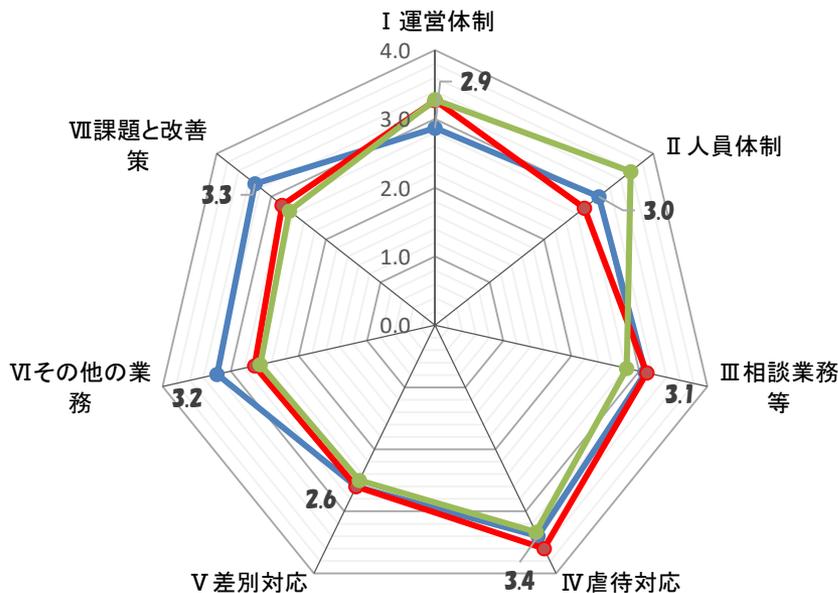
- ・24時間緊急時対応が可能な体制を構築していることは評価できる。
- ・24時間体制を構築している分職員の負担も大きいと思われるので、職員の負担軽減を並行して考えるべき。
- ・個人情報について、保管、担当者の選任など管理ができています。
- ・就労支援を中心にジョブコーチも配置していることは評価できる。
- ・労働環境の整備について、チェックシートだけではなく面談での聞き取りなど更なる対策が必要である。
- ・一般的に理解が低いとされる、LGBTQの研修参加は評価できる。
- ・多様なニーズに対応するための研修を実施しており評価できる。
- ・相談内容の把握、分析等について、事業所としての得意分野を把握できているのは強みである。
- ・虐待、差別等への対応について、地域の関係団体と連携しながら粘り強い対応をお願いしたい。
- ・運営上の課題について、市内の事業所を把握しきれていないのは複数の市の委託を受けていることを考えるとやむを得ないと感じる。複数の市の委託を受けているという利点を生かすことも重要であると考えます。

評価点内訳

項目	点数	評価基準	点数	自己評価	
1 体制 運営	3.1	①利用しやすい相談体制	3.4	3	
		②個人情報保護の徹底	3.2	3	
		③事業所の周知	2.6	2	
2 体制 人員	3.1	①経験のある職員の確保	3.2	3	
		②労働環境の整備	2.8	3	
		③職員の人材育成	3.2	3	
3 相談業務等	3.3	(1)総合的・専門的な相談支援	①相談内容を把握・分析し、適切な対応を行っているか。	3.4	3
			②相談事例の解決のための進捗管理や他分野との連携等	3.2	3
			③地域における関係機関のネットワーク構築	-	-
			④地域生活支援拠点としての相談機能の充実	-	-
			⑤地域の社会資源の把握	3.4	3
			⑥計画相談支援事業所へのサポート	-	-
			⑦権利擁護	3.0	3
(2)他機関の人材育成	研修会などによる地域の相談支援事業者の人材育成	-	-		
	(3)松戸市地域自立支援協議会支援事業	地域自立支援協議会運営への関わり	-	-	
4 対応 虐待	-	(4)虐待防止業務	関係機関との連携による適切かつ迅速な対応	-	-
5 対応 差別	-	(5)差別防止業務	関係機関との連携による適切かつ迅速な対応	-	-
6 その他 の業	-	(6)その他の業務	①地域移行・地域定着支援・居住サポート事業	-	-
			②障害支援区分認定調査	-	-
			③総合相談の延長としての困難ケースのサービス等利用計画の作成等	-	-
			④利用者本人のエンパワーメントの視点でのサポート	-	-
			⑤独自で実施するその他事業についての工夫	-	-
7 改善策と 課題	2.3		①委託相談事業所運営上の課題の認識及び改善策の方向性	2.4	2
			②松戸市(地域)の課題の認識	2.2	2

※上記評価点内訳表は基幹相談支援センターの委託業務をベースとしており、サポートセンター沼南においては、項目の3の一部及び4~6の業務を実施していないことから、評価対象外とし、点数欄を「-」表示としています。

● R5年度事業 ● R4年度事業 ● R3年度事業



【委員コメント(抜粋)※評価項目部分等一部加筆】

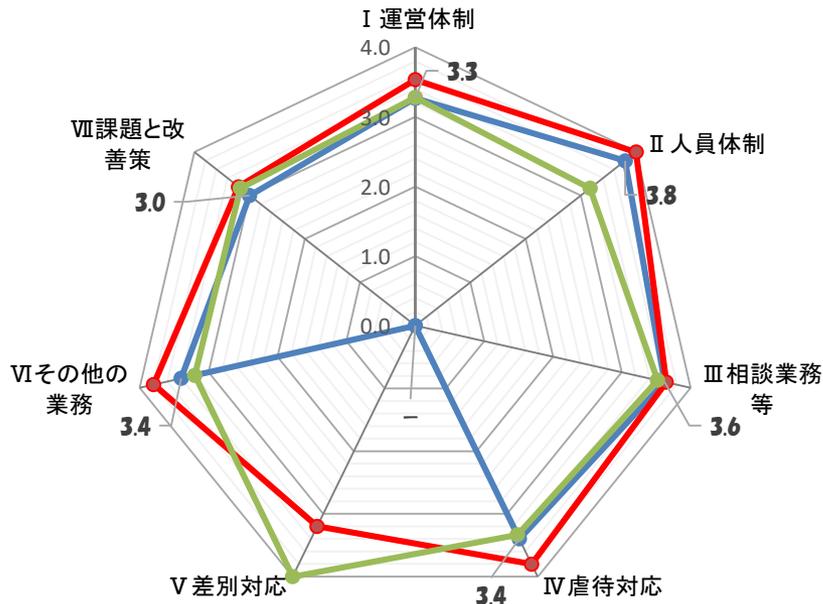
- ・受付表の電子化やミーティングや研修により情報共有が図られており、相談受付体制の構築がされており安心感がある。
- ・COCO(中央基幹)の名称を目にするのが多く周知が広く行われていると感じる。
- ・職員の人材育成について、経験の浅い職員と経験豊富な職員とでペアを組むなど職員間の育成に配慮していると感じる。
- ・労働環境の整備について、業務量に比して、人材が足りていない。基幹単独の問題ではなく、市が委託料を増やしても人員増員を行うべきである。
- ・相談内容の把握・分析等について、精神障害の方や法的支援の必要な方が多いことから社会福祉協議会と連携をとりつつ対応していることが評価できる。
- ・関係機関とのネットワーク構築について、各職員で情報の発信、共有、支援を分担しながら行っている点が評価できる。
- ・差別防止について、聞き取りだけで終了するのではなく、他の店舗の検討や利用するための調整などの支援があっても良いのではないか。
- ・独自事業について、多岐にわたる相談に対し、関係機関との連携、支援体制整備など工夫していると感じる。
- ・松戸市(地域)の課題について、育児や介護と違い、障害は多くの方が経験する訳ではなく「我が事」にしたい。当事者や支援者が発信、発言できる場を多く提供することが重要との認識は、まさにそのとおりであると感じた。

評価点内訳

項目	点数	評価基準	点数	自己評価	
1 運営体制	2.9	① 利用しやすい相談体制	3.2	3	
		② 個人情報保護の徹底	3.0	3	
		③ 事業所の周知	2.4	2	
2 人員体制	3.0	① 経験のある職員の確保	2.8	2	
		② 労働環境の整備	3.0	3	
		③ 職員の人材育成	3.2	3	
3 相談業務等	3.1	(1) 総合的・専門的な相談支援	① 相談内容を把握・分析し、適当な対応を行っているか。	3.2	3
			② 相談事例の解決のための進捗管理や他分野との連携等	3.0	3
			③ 地域における関係機関のネットワーク構築	3.2	3
			④ 地域生活支援拠点としての相談機能の充実	2.4	2
			⑤ 地域の社会資源の把握	3.2	3
			⑥ 計画相談支援事業所へのサポート	3.2	3
			⑦ 権利擁護	3.2	3
(2) 他機関の人材育成	研修会などによる地域の相談支援事業者の人材育成	3.2	3		
(3) 松戸市地域自立支援協議会支援事業	地域自立支援協議会運営への関わり	3.2	3		
4 虐待対応	3.4	(4) 虐待防止業務	関係機関との連携による適切かつ迅速な対応	3.4	3
5 差別対応	2.6	(5) 差別防止業務	関係機関との連携による適切かつ迅速な対応	2.6	2
6 その他の業務	3.2	(6) その他の業務	① 地域移行・地域定着支援・居住サポート事業	3.2	3
			② 障害支援区分認定調査	3.2	3
			③ 総合相談の延長としての困難ケースのサービス等利用計画の作成等	-	-
			④ 利用者本人のエンパワーメントの視点でのサポート	3.2	3
			⑤ 独自で実施するその他事業についての工夫	3.2	3
7 課題と改善策	3.3		① 委託相談事業所運営上の課題の認識及び改善策の方向性	3.4	3
			② 松戸市(地域)の課題の認識	3.2	3

※上記評価点内訳表の6(6)③は該当ケースがなかったことから、評価対象外とし、点数欄を「-」表示としています。

● R5年度事業 ● R4年度事業 ● R3年度事業



【委員コメント(抜粋)※評価項目部分等一部加筆】

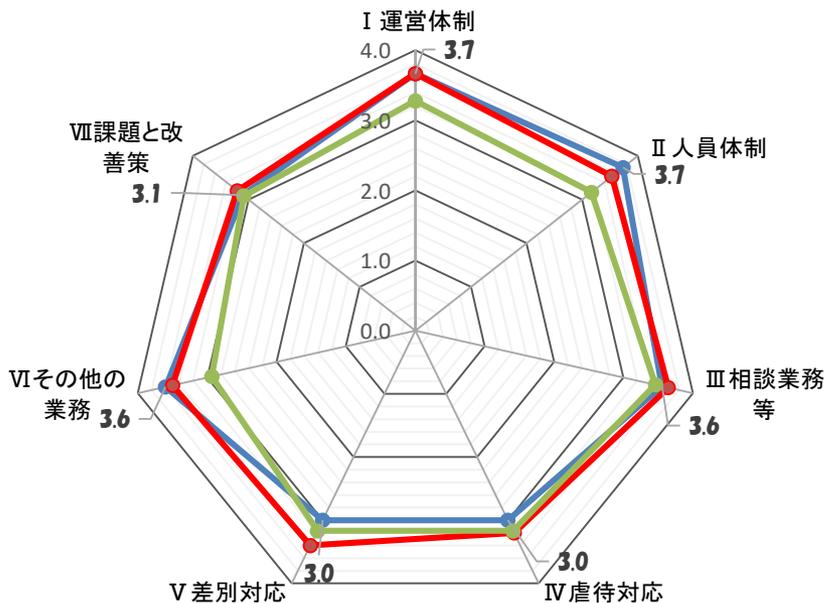
- ・相談体制について、利用者1人に対して担当者2人という体制は評価できる。
- ・担当者が不在の際のLINEでの伝達は個人情報保護の安全性は問題ないか。
- ・職員1人あたりの対応件数が膨大になると思われる。市が委託料を増やしても人員増員を行うべきである。
- ・労働環境の整備について、「必要に応じて」の面談ではなかなか面談は利用されない。定期的に面談を行うべきである。
- ・職員の人材育成について、OJTの体制が常に取られており評価できる。
- ・関係機関との連携について、関係機関との連携で困難事例の解決や会議の実施回数からも十分な連携体制やネットワーク構築ができています。
- ・他機関の人材育成について、相談支援事業所向けに少人数での事例検討会を行ってほしい。
- ・独自事業について、回数は少ないが貴重な相談窓口といえる。
- ・引きこもりを管轄する市の担当課が明確になっていないので、市への対応を求める。

評価点内訳

項目	点数	評価基準	点数	自己評価	
1 運営体制	3.3	①利用しやすい相談体制	3.2	3	
		②個人情報保護の徹底	3.6	4	
		③事業所の周知	3.0	3	
2 人員体制	3.8	①経験のある職員の確保	3.8	4	
		②労働環境の整備	3.8	4	
		③職員の人材育成	3.8	4	
3 相談業務等	3.6	(1)総合的・専門的な相談支援			
		①相談内容を把握・分析し、適当な対応を行っているか。	3.8	4	
		②相談事例の解決のための進捗管理や他分野との連携等	4.0	4	
		③地域における関係機関のネットワーク構築	3.8	4	
		④地域生活支援拠点としての相談機能の充実	3.8	4	
		⑤地域の社会資源の把握	3.0	3	
		⑥計画相談支援事業所へのサポート	3.6	4	
⑦権利擁護	3.0	3			
(2)他機関の人材育成	研修会などによる地域の相談支援事業者の人材育成	3.8	4		
(3)松戸市地域自立支援協議会支援事業	地域自立支援協議会運営への関わり	3.8	4		
4 虐待対応	3.4	(4)虐待防止業務	関係機関との連携による適切かつ迅速な対応	3.4	4
5 差別対応	-	(5)差別防止業務	関係機関との連携による適切かつ迅速な対応	-	-
6 その他の業務	3.4	(6)その他の業務			
		①地域移行・地域定着支援・居住サポート事業	3.6	4	
		②障害支援区分認定調査	3.2	3	
		③総合相談の延長としての困難ケースのサービス等利用計画の作成等	-	-	
		④利用者本人のエンパワーメントの視点でのサポート	3.0	3	
⑤独自で実施するその他事業についての工夫	3.8	3			
7 課題と改善策	3.0				
		①委託相談事業所運営上の課題の認識及び改善策の方向性	3.0	3	
		②松戸市(地域)の課題の認識	3.0	3	

※上記評価点内訳表の5(5)及び6(6)③は該当ケースがなかったことから、評価対象外とし、点数欄を「-」表示としています。

● R5年度事業 ● R4年度事業 ● R3年度事業



【委員コメント(抜粋)※評価項目部分等一部加筆】

- ・個人情報について、情報提供の同意、管理、破棄等が評価できる。
- ・経験年数の長い職員が多く、また多様な資格を有していることから多角的な視点で対応ができていると感じた。
- ・相談件数に比して職員数が少ない。市が委託料を増やしても人員増員を行うべきである。
- ・労働環境の整備について、職員の困りごとの共有や負担軽減に配慮している点が評価できる。時間外勤務については極力減らすことが重要である。
- ・相談内容の把握、分析等について、社会保険労務士と連携し、障害年金の申請相談及び申請手続きを行っているのは評価できる。
- ・高齢者・引きこもりの方々の相談が増加している様子。相談内容によって求められる知識や技術も異なってくると思われる。適切な支援方法の模索を継続してほしい。
- ・他機関の人材育成について、少人数での情報共有の機会があるとよい。
- ・運営上の課題について、職員の健康やメンタルヘルスを第一に勤務体制や役割分担を検討している点は評価できる。職員の増員、残業の常態化の改善や休憩時間の確保が今後の課題と考える。

評価点内訳

項目	点数	評価基準	点数	自己評価	
1 運営体制	3.7	① 利用しやすい相談体制	3.8	4	
		② 個人情報保護の徹底	4.0	4	
		③ 事業所の周知	3.2	3	
2 人員体制	3.7	① 経験のある職員の確保	4.0	4	
		② 労働環境の整備	3.8	4	
		③ 職員の人材育成	3.4	3	
3 相談業務等	3.6	(1) 総合的・専門的な相談支援	① 相談内容を把握・分析し、適切な対応を行っているか。	4.0	4
			② 相談事例の解決のための進捗管理や他分野との連携等	4.0	4
			③ 地域における関係機関のネットワーク構築	4.0	4
			④ 地域生活支援拠点としての相談機能の充実	3.0	3
			⑤ 地域の社会資源の把握	3.0	3
			⑥ 計画相談支援事業所へのサポート	3.6	4
			⑦ 権利擁護	3.4	4
(2) 他機関の人材育成	研修会などによる地域の相談支援事業者の人材育成	3.0	3		
	(3) 松戸市地域自立支援協議会支援事業	地域自立支援協議会運営への関わり	4.0	4	
4 虐待対応		3.0	(4) 虐待防止業務	関係機関との連携による適切かつ迅速な対応	3.0
5 差別対応	3.0	(5) 差別防止業務	関係機関との連携による適切かつ迅速な対応	3.0	3
6 その他の業務	3.6	(6) その他の業務	① 地域移行・地域定着支援・居住サポート事業	3.4	3
			② 障害支援区分認定調査	4.0	4
			③ 総合相談の延長としての困難ケースのサービス等利用計画の作成等	-	-
			④ 利用者本人のエンパワーメントの視点でのサポート	3.0	3
			⑤ 独自で実施するその他事業についての工夫	4.0	4
7 課題と改善策	3.1		① 委託相談事業所運営上の課題の認識及び改善策の方向性	3.0	3
			② 松戸市(地域)の課題の認識	3.2	3

※上記評価点内訳表の5(5)及び6(6)③は該当ケースがなかったことから、評価対象外とB、点数欄を「-」表示としています。