

## 区障がい者基幹相談支援センターの運営評価にかかる様式変更について

## 1 運営評価について

地域における相談支援の中核的な役割を担う機関である区障がい者基幹相談支援センターについて、事業運営の中立性・公平性を確保するとともに、評価結果を通して地域の相談支援体制の一層の充実を図ることを目的として、障がい者基幹相談支援センター事業の受託事業者の運営評価を実施しています。

運営評価の実施にあたっては、毎年、前年度の業務内容について、各センターが「自己評価シート」と「地域課題に対する取組報告書」を作成し、各区地域自立支援協議会で報告・審議のうえ、本市へ提出することとしており、自己評価シート等については、各センターが自発的に自らの業務内容を振り返り、その機能の充実に積極的に取り組むためのツールとして活用しています。

## 2 自己評価シート等の変更について

障がい者基幹相談支援センター事業実施要綱の一部改正（令和6年4月1日施行）を行ったことにより、地域生活支援拠点等としての機能を担うことが明確化され、また、触法障がい者等への支援、区地域自立支援協議会における個別事例への対応に係る業務が追加されたことから、自己評価シート及び実態確認票\*に当該業務等に係る評価項目を追加します。

\* 実態確認票…本市職員が各センターを訪問して、実態確認を実施する際に使用する確認票

区障がい者基幹相談支援センター 自己評価シート

事業所名		____区障がい者基幹相談支援センター												
1 相談支援事業の概要		令和6年度												
1-1 実施状況について														
	法人名称													
	開所曜日													
	開所時間													
	同一場所で実施している その他の事業													
	事業所の特長													
1-2 職員の状況														
			常勤職員	非常勤職員	計									
		専任			0人									
		兼務			0人									
		計	0人	0人	0人									
1-3 専門資格の保有状況														
1-4 ピアカウンセリングの実施体制														
		障がい名	実施曜日	実施時間										
1-5 センター業務についての理念・基本方針														
2 相談支援の状況														
2-1 相談支援実績														
①相談者数		月当たり相談者数					年間実相談者数							
②相談受付件数及び支援件数		年間相談受付件数					年間支援件数							
③受付方法別件数		電話	メール	来所	訪問	同行	その他	合計						
								0件						
④支援件数の内訳		福祉サービス	障がい理解	健康・医療	不安解消	保育・教育	家族・人間関係	家計・経済	生活技術	就労	社会参加	権利擁護	その他	計
身体障がい	視覚													0
	聴覚													0
	肢体													0
	内部													0
	計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
難病														0
重症心身障がい														0
知的障がい														0
精神障がい														0
発達障がい														0
高次脳機能障がい														0
その他														0
合計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

事業所名		____区障がい者基幹相談支援センター		
2-2 相談支援に関する分析				
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員 の他、専門的資格を有する者を 幅広く配置するように努めている か。			
b	各種研修に積極的に参加し、職 員内での共有を図るなど、常に その資質向上に努めているか。			
c	開所時間中は職員が常駐し、来 所や電話等による相談に迅速に 対応できるように努めているか。			
d	苦情対応マニュアル、事故報告 対応マニュアル、個人情報保護 規定等の各種マニュアルを整備 し、その運用が適切になされるよ うにしているか。			
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかか る相談に適切に対応するととも に、常日頃から専門機関との連 携を強めるなど、円滑な相談支 援の実施に努めているか。			
b	相談者数や相談件数について、 区の規模や障がいのある人を取 り巻く状況等に鑑みて、妥当なも のとなっているか。			
c	手話や点字、筆談、映像を利用 するなど、その人に合った個別 のコミュニケーション手段を検討 し、それに基づく対応を行ってい るか。			
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、 問題が長期化している事例など 支援困難事例への対応を積極 的に行っているか。また必要な 支援ネットワークの構築に努め ているか。			
b	関係機関と連携のうえ、触法障 がい者等への支援に適切に対 応できるよう努めているか			
c	緊急時の対応について日ごろの 備えはできているか。夜間、休日 の連絡体制はできているか			
d	区における地域生活支援拠点等 の面的な整備・充実に向け、登 録事業所の増加、連携体制の構 築、支援力の向上などに努めて いるか。			

事業所名		____区障がい者基幹相談支援センター		
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。			
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。			
c	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。また「つながる場」へ積極的に参画しているか。			
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、様々な取組を提案するなど協議会の活性化に努めているか。			
b	協議会において、個別事例を情報共有のうえ、関係機関の連携及び適切な対応に努めているか。			
c	協議会において、既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発に向けて取り組まれるように努めているか。			
3-6 地域移行の推進等に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行えているか。			
b	親元からの自立等に向けた相談に応じ、様々な体験等の機会が得られるよう取り組んでいるか。また、「8050問題」予防の視点を持って積極的に関わっているか。			
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。			
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。			

区障がい者基幹相談支援センター 自己評価シート

事業所名		____区障がい者基幹相談支援センター		
3-8 地域の計画相談を行う人材育成の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	研修会や事例検討の開催などにより、地域の相談支援事業者の人材育成に努めているか。			
b	相談支援従事者研修におけるインターバル受け入れ、相談支援事業所の新設や職員増員の働きかけなどに積極的に取り組んでいるか。			
3-9 その他の取組み				
4 区における地域課題について				
区における全般的な課題についての現状認識及びその解決・改善に向けた提案・提言など				
5 自己評価を終えて				
5-1 区地域自立支援協議会での報告				
報告日				
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について		
	2	相談支援の状況について		
	3	業務に対する自己評価について		
	4	区における地域課題について		
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)				

障がい者基幹相談支援センター事業にかかる実態確認表

調査日時： 年 月 日

センター名： 区障がい者基幹相談支援センター

調査項目	適	否	備考
<b>【運営体制】</b>			
1 職員配置			
①企画提案書、事業実施計画書を踏まえた職員配置がなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②職員体制は、業務を円滑に実施するうえで適切なものとなっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 専門性の確保			
①専門的知識や経験を有する職員を配置し多様な相談に応じることができる体制を整えているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②各種研修を積極的に受講し、研修内容を職員内で共有するなど、職員のスキルアップに努めているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 夜間・休日の連絡体制の整備			
①夜間や休日など緊急時に対応できるよう、連絡体制を整えているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4 苦情解決、事故報告体制の整備			
①苦情対応マニュアルを整備しているか。苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5 個人情報の保護			
①利用者に関する記録について、紙媒体、データ等、適正に保管しているか。（施錠、パソコンのセキュリティなど）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②個人情報保護に関する規定の整備や、個人情報を関係機関と共有する場合の書面による同意など、個人情報を保護するための仕組みづくりがなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>【業務別取組】</b>			
1 障がい者相談支援業務			
①本市が想定する相談受付件数と実績との間に乖離がある場合、その理由を把握し、必要な対応が検討されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は、専門機関と連携するなど、適切に行えているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

調査項目	適・否		備考
③ 触法障がい者への支援は、地域生活定着支援センターなど関係機関と連携して適切に行われているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
④ 地域生活支援拠点等の充実に向け、登録事業所の増加や連携体制の構築などに努めているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 地域の相談支援体制強化の取組			
① 区保健福祉センターからの依頼による計画相談支援事業所の選定について、選定経過の透明性の確保、特定の事業者に偏った選定とならないことなど、適切に実施しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
② 区域内の指定特定及び指定一般相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③ 高齢分野やこども子育て分野等、他施策分野の関係機関との会議等に参画するなど、連携強化に努めているか。また、「つながる場」にも積極的に参画しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 地域自立支援協議会の取組			
① 地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、その活性化に努めているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
② 地域自立支援協議会で個別事例の検討が円滑に行われ、課題解決、地域課題の抽出につながるよう努めているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③ 地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組を行っているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4 地域移行の推進等に向けた取組			
① 地域移行の促進について、入所施設への情報提供などの活動に積極的に取り組んでいるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
② 親元からの自立に関する相談に応じて、様々な体験の機会が得られるよう取り組んでいるか。また、「8050問題」の予防の視点を持って積極的に関わっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5 権利擁護、虐待防止のための取組			
① 障がい者虐待の通報・届出を受理した場合、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。また、虐待防止の取組を積極的に行っているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
② 障がい者差別に関する相談に対して、関係機関と連携するなど、適切に対応しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6 相談支援にかかる人材育成の取組			
① 研修会や事例検討の開催など、地域における相談支援にかかる人材育成に資する活動に取り組んでいるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
② インターバルを人材育成の好機ととらえ、積極的に対応しているか。また、指定相談支援事業所や相談支援専門員の増加に向けた取組を行っているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7 センターの周知活動			
① 障がい当事者や支援関係者のみならず、地域住民や地域団体等に対してセンター活動の周知を行い、利用促進に取り組んでいるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

制 定 平成 18 年 10 月 1 日

最近改正 令和 6 年 4 月 1 日

## 障がい者基幹相談支援センター事業実施要綱

## (目的)

第 1 条 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成 17 年法律第 123 号。以下「障害者総合支援法」という。）第 77 条の 2 の規定に基づき、地域における相談支援の中核的な役割を担う機関として区域ごとに障がい者基幹相談支援センターを設置し、第 4 条各号に掲げる業務を実施することにより、地域生活支援拠点等（障害者総合支援法第 77 条第 4 項に規定する地域生活支援拠点等をいう。以下同じ。）の機能を担い、担当する区域において地域生活支援拠点等の面的な整備・充実を推進し、もって障がい福祉サービス事業者等による連携体制を身近な区域で構築することを目的とする。

## (実施主体)

第 2 条 本事業の実施主体は大阪市とし、市長が適切に事業運営ができると認める指定一般相談支援事業又は指定特定相談支援事業を行う者に委託して実施する。

## (利用対象者)

第 3 条 本事業の利用対象者は、原則として、大阪市内に居住し、地域で生活する障がい者等、又は障がい者等の介護を行う者等とし、相談支援の利用が必要であり、かつそれを希望する者とする。本事業を継続して利用することを希望する者は、「障がい者基幹相談支援センター事業利用登録届」（様式 1 号）を本事業の実施事業者に提出するものとし、実施事業者は「障がい者基幹相談支援センター事業利用登録者名簿」（様式 2 号）を作成しなければならない。

## (事業内容)

第 4 条 本事業の内容は、次の各号に掲げるものとする。

## (1) 障がい者相談支援事業

次の事項につき、障がい者、障がい児又はその保護者や障がい者等の介護を行う者等からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言等を行う。

- ①福祉サービスの利用援助（情報提供、連絡調整等）
- ②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・利用支援等）
- ③社会生活力を高めるための支援
- ④ピアカウンセリング
- ⑤権利の擁護のために必要な援助
- ⑥専門機関の紹介

## (2) 専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応

- ①専門的な知識を有する職員を配置し、区保健福祉センター等の関係機関と連携のうえ、支援が困難なケースに対応すること

- ②地域生活定着支援センターなどの関係機関と連携のうえ、触法障がい者等への支援に対応すること。
- ③地域の障がい者につき、障がい特性等に起因して緊急の事態が生じた場合など相談対応が必要な場合には、各区保健福祉センター等と連携し適切に対応すること
- また、緊急の対応が必要となる場合において、開所時間外や土曜、日曜、休日（国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に定める休日をいう。以下同じ。）を含め、相談支援や関係機関と連絡・調整等の必要な支援が行える体制を整備すること
- (3) 地域の相談支援体制強化の取組
- ①各区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援に係る指定特定相談支援事業所の選定を、適切かつ公平に行うこと
- ②地域における相談支援体制の中核的な役割を担い、担当区域内の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者等に対する後方支援として、情報提供や専門的な助言等を行うこと
- ③地域包括支援センターなど地域の各種相談機関等との連携について、連携のための会議に参画することなどにより連携強化の取組を行うこと
- ④様々な分野の関係機関により支援方針を検討・共有する「総合的な支援調整の場（つながる場）」に積極的に参画するなど、各区保健福祉センターに協力して、包括的な相談支援体制の構築に取り組むこと
- (4) 区地域自立支援協議会の取組
- ①各区保健福祉センターと連携して、区地域自立支援協議会の企画・運営、地域の障がい福祉サービス等事業所のネットワークづくり等に主体的に参画すること
- ②区地域自立支援協議会において、個別事例を情報共有のうえ、課題解決及び地域課題の抽出のため、関係機関が連携して適切に対応できるように取り組むこと。
- ③区地域自立支援協議会において総合的に課題を集約し、地域ニーズに合わせた既存の社会資源の改善又は新たな社会資源の開発に向けた取組を行うこと
- (5) 地域移行の推進等に向けた取組
- ①障がい者支援施設の入所者や職員等に対して、地域生活への移行に関する情報提供や顔の見える関係づくり等の取組を行うこと
- ②障がい者支援施設等からの地域移行支援に係るコーディネートを行うこと
- ③親元からの自立等に向けた相談に応じ、様々な体験等の機会が得られるようにコーディネートを行うこと
- (6) 権利擁護・虐待の防止のための取組
- ①障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 23 年法律第 79 号）第 32 条第 2 項第 1 号及び第 2 号の業務を、各区保健福祉センターと連携して実施すること
- ・ 障がい者虐待を受けたと思われる障がい者を発見した者からの通報又は届出の受理
  - ・ 養護者による障がい者虐待の防止及び養護者による障がい者虐待を受けた障がい者の保護のため、障がい者及び養護者に対して、相談、指導及び助言を行うこと
- ②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）第 14 条に

係る障がい者を理由とする差別に関する相談に応じ、適切な対応を行うこと

- ③成年後見制度の利用や日常的な金銭管理に係る相談に応じ、専門機関へのつなぎ等の適切な支援を行うこと

(7) 地域の計画相談支援を行う人材育成の取組

- ①研修会の企画・運営、日常的な事例検討会の開催等により、地域の相談支援事業者の人材育成の支援に努めること
- ②相談支援従事者研修のインターバルにおける研修受講者を受け入れて課題実習に対する適切な助言を行う等、新たな相談支援専門員の養成の取組を行うこと
- ③地域の相談支援体制を強化できるよう、新規の指定特定相談支援事業所等の開設促進の取組を行うこと

(8) 本市からの周知や広報啓発活動への協力

障がい者施策等に関する周知やあいサポート研修をはじめとする各種広報啓発活動、本事業に関わる状況調査等に協力すること

(職員の配置)

第5条 本事業の実施にあたり、区域ごとに常勤職員3名を配置し、加えて、各区域の障がい福祉サービス及び障がい児通所支援の支給決定者数概ね600人ごとに1名の非常勤職員を配置することを基本とする。常勤職員のうち、1名は主任相談支援専門員又はこれに相当する実務経験者とする。

2 本事業の実施事業者が、前条各号に掲げる業務を円滑に実施できるものとして、前項に掲げる職員配置と異なる提案をした場合、本市はその提案内容を勘案して、これを認めることができる。この場合、少なくとも、次に掲げる職員を配置しなければならない。

(1) 本事業で実施するすべての業務を総括する職員として、常勤の主任相談支援専門員又はこれに相当する実務経験者1名

(2) 困難ケースなど個別事例への対応に従事する職員1名

(3) 特に地域の関係機関等との連携強化にかかる業務に従事する職員1名

ただし、第2号又は第3号のうち、いずれか1名は常勤職員を配置しなければならない。

3 主として前条各号に掲げる業務に従事する職員は、原則として、相談支援専門員である社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、介護福祉士等、又は相談支援専門員であって、相談支援に関する専門的技術を有する者でなければならない。ただし、前条第1号④のみに従事する職員については、この限りではない。

(職員の責務)

第6条 本事業に従事する者は、利用者および利用者家族のプライバシーの尊重に留意するとともに、個人情報に関係機関と共有する場合は、書面にて利用者の同意を得なければならない。

(事業実施計画の届出)

第7条 本事業の実施事業者は、年度ごとに「障がい者基幹相談支援センター事業実施計画書」

(様式3号)を提出しなければならない。

(相談支援記録の整備及び実施状況の報告)

第8条 本事業の実施事業者は、利用者の相談支援の記録を整備するとともに、事業の実施状況について、各月ごとに「障がい者基幹相談支援センター事業実施状況報告書」(様式4号)を作成し、翌月の15日までに提出しなければならない。

(事業実績の報告)

第9条 本事業の実施事業者は、市長に対し、本事業の執行状況について、「障がい者基幹相談支援センター事業実績報告書」(様式5号)を会計年度終了翌月の15日までに提出しなければならない。

(利用登録の解除)

第10条 利用者が本事業の利用登録を解除しようとするときは、「障がい者基幹相談支援センター事業利用登録解除届」(様式6号)を提出するものとする。また、6ヶ月以上の入院や入所、大阪市外への転出、死亡等により利用の継続が必要でない場合は、実施事業者は登録の抹消を行うものとする。

(記録の保管)

第11条 本事業の実施にあたり作成された相談記録等は、利用登録解除の後、5年間保存しなければならない。

(その他)

第12条 この要綱に定めのない事項については、業務を所管する課長が定める。

附 則

この要綱は、平成18年10月1日から施行する。

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

この要綱は、令和元年5月1日から施行する。

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

この要綱は、令和6年4月1日から施行する。