

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おいては、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月初旬～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26日(火)

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4日(火) 令和8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 (20分プレゼン、10分質疑応答、3分記入) × 4事業所※

※サポートセンター沼南においてはプレゼンの時間は10分

令和7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20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5日(金)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

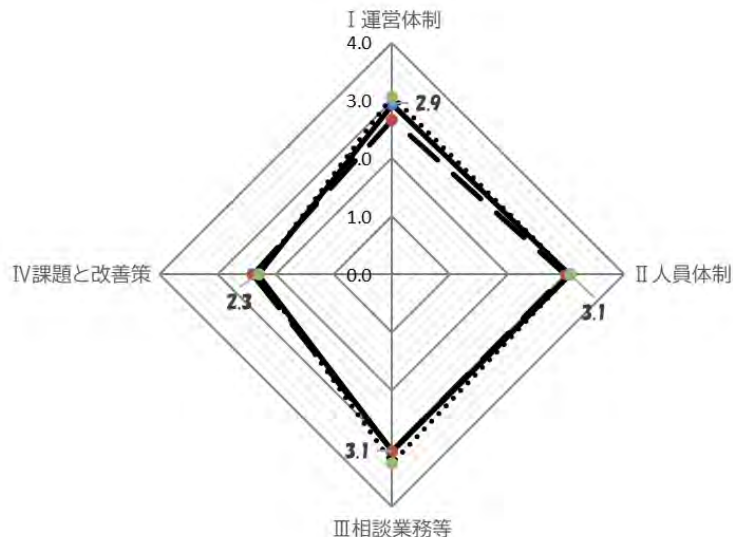
評価担当者に偏りが出ないように、自立支援協議会の選出区分ごとに毎年度1名ずつ選出し、5名とする。

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. 田村 真 委員 【(社福)彩会】
3. 神保 正宏 委員 【松戸市障害者虐待防止ネットワーク】
4. 土亀 弘和 委員 【千葉県立つくし特別支援学校】
5. 猪越 裕 委員 【千葉県立矢切特別支援学校】

—●— R7年度事業 —●— R6年度事業 ...●... R5年度事業



【委員コメント（抜粋）※評価項目部分等一部加筆】

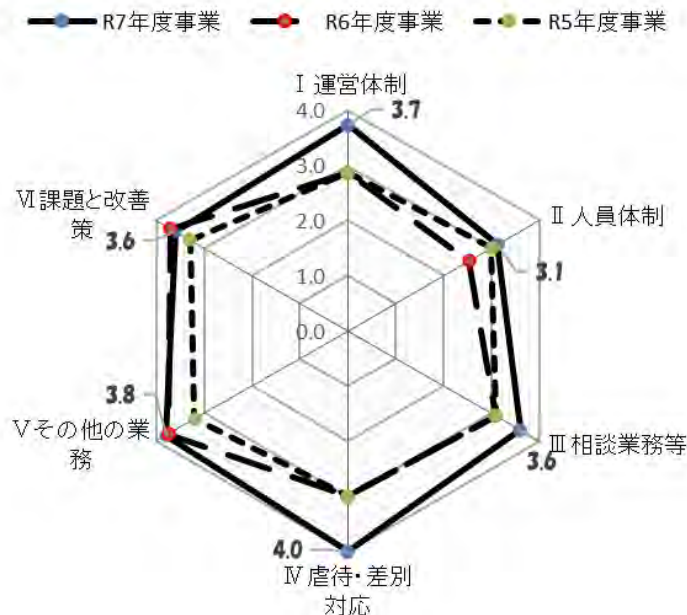
- ・相談窓口の対応時間について、時間が適切であることや職員の時間外勤務の時間を減らす工夫が見られることが評価できる。
- ・緊急対応にあたる職員の負担が大きくなっていないか懸念される。
- ・他分野（健康・医療）に関する相談に対して多くの病院と連携していることは安心できる。
- ・短期人材派遣を活用していることに対し、個人情報漏洩の観点から慎重に検討すべきである。
- ・多様な人材育成について、特別支援学校の行事に参加していることが評価できる。研修に積極的なのが評価できる。
- ・事業所に寄せられる相談の傾向を把握しておりニーズの高い相談に対してのエキスパートになろうとする姿勢がよい。
- ・解決困難な事例への取り組みとして複数人での相談体制を取っていることが評価できる。
- ・運営上の課題について、各事業所の役割分担を明確にする必要がある。

年度	R7	R6	R5
相談件数	17	97	381

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 ②個人情報保護の徹底 ③事業所の周知（HPやチラシの作成を含む）	3.2 3.2 2.4	3 3 2
2 人員体制	3.1	①経験のある職員の確保 ②労働環境の整備 ③職員の人材育成	3.0 3.0 3.2	3 3 3
3 業務内容	2.8	(1)総合的・専門的な相談支援 ①相談内容を把握・分析し、法人独自の工夫を行っているか 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複数の課題を抱える世帯への対応 ④地域における関係機関のネットワーク構築 ⑤地域の社会資源の把握 ⑥権利擁護 (2)他機関の人材育成 ①研修会などによる地域の相談支援事業者の人材育成 ②計画相談事業所へのサポート (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	3.0 3.2 2.0 - 3.0 3.0 - - -	3 3 2 - 3 3 - -
4 差別虐待対応・	-	(4)虐待・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	-	-
5 その他の業務	-	(5)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	- - - - -	- - - - -
6 課題と改善策	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松戸市（地域）の課題の認識	2.4 2.2	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。



【委員コメント（抜粋）※評価項目部分等一部加筆】

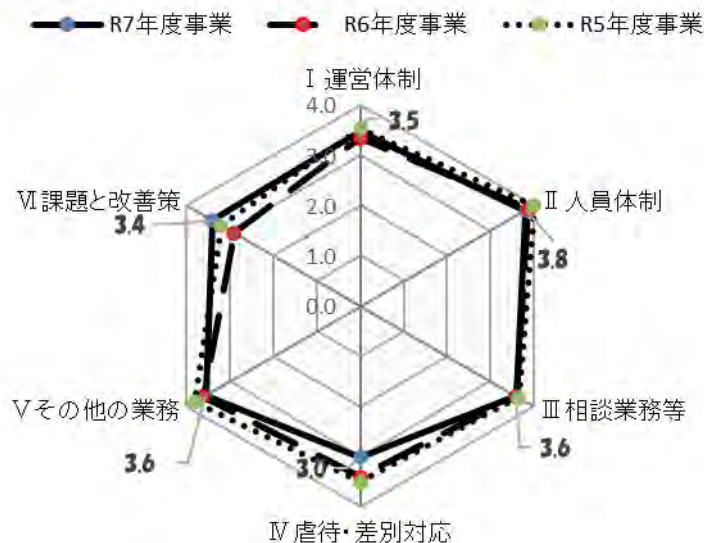
- ・虐待の対応について、平日21時まで対応しているのは2時間の時間外勤務を命じているようなものではないか。
- ・個人情報保護について、事務所の通路からの視線も意識し改善しており、管理が行き届いていると感じた。
- ・（事業所の周知）相談者のハードルを下げる取組みが効果も出ており評価できる。
- ・医師や看護師、診療所相談員にいつでも相談できる体制が良い。
- ・10年以上の経験を有する職員は少ないものの、新しい職員を確保できている。
- ・人員不足が常態化しており、職員のメンタルヘルスが心配される状況。解決策は人員増のため、対応が望まれる。
- ・拡大する業務は作業効率だけでは解決できないし、職員のスキル向上も短期間では難しい。事務負担が減る取組みから始める必要がある。
- ・新規及び継続相談ケースの支援方針について、全員で協議し決定しているのは良い。
- ・人材育成について、経験に応じて担当を振り分けることで育成に通じている。経験の長い職員からのアドバイスを聞きやすい体制づくりがなされている。
- ・地域のネットワークづくりに関して民生委員と連携を図り、地域住民と直接関わる機会を増やしていることが良い。
- ・数多くの研修会を実施することで地域との関係性を構築しつつ、地域の（相談支援の）レベルアップに貢献している。
- ・（法人独自の取組）当事者同士の交流の場を提供していることは貴重であり評価できる。
- ・基幹相談支援センターの本来の業務は後方支援であるところ、体制構築がうまくいかなかったセンター職員が実働部隊となってしまう。これは基幹相談支援センターの問題というより松戸市全体の運営の問題であるため、全体を通じての解決が必要である。

年度	R7	R6	R5
相談件数	7,059	7,264	6,698

評価点内訳

項目	点数		評 価 基 準	点数	自己評価
体制 1 運営	3.7		①利用しやすい相談体制	3.6	4
			②個人情報保護の徹底	3.8	4
			③事業所の周知（HPやチラシの作成を含む）	3.8	4
体制 2 人員	3.1		①経験のある職員の確保	2.4	2
			②労働環境の整備	3.0	3
			③職員の人材育成	4.0	4
3 業務内容	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、法人独自の工夫を行っているか	3.6	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	3.0	3
			③複数の課題を抱える世帯への対応	3.8	4
			④地域における関係機関のネットワーク構築	4.0	4
			⑤地域の社会資源の把握	3.4	4
			⑥権利擁護	3.6	4
	(2)他機関の人材育成	①研修会などによる地域の相談支援事業者の人材育成	4.0	4	
		②計画相談事業所へのサポート	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	3.8	4	
		4.0	(4)虐待・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	4.0
5 その他の業務	3.8			(5)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	3.8		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	3.8		4
		⑤独自で実施するその他事業についての工夫	3.8		4
6 善策 課題と改	3.6		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	3.6	4
			②松戸市（地域）の課題の認識	3.6	4

※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。



【委員コメント（抜粋）※評価項目部分等一部加筆】

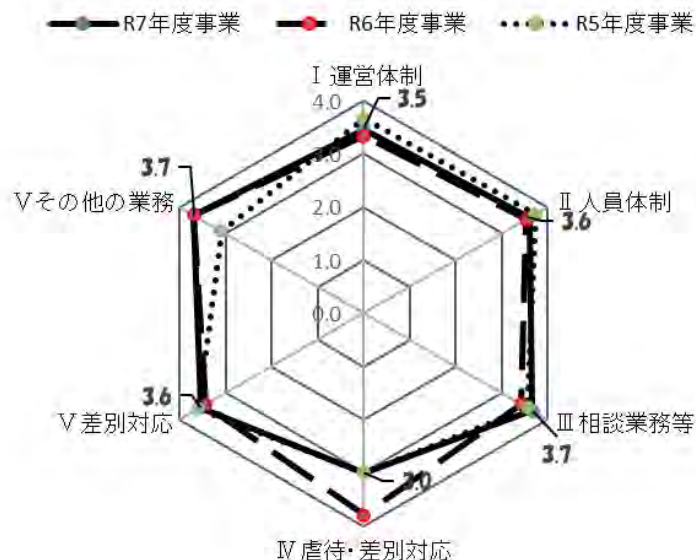
- ・窓口開設時間以外はメール対応にしているのは評価できる。
- ・防犯カメラの設置やサーバーでの一括管理など情報管理がしっかりしている。
- ・事業所の周知について、SNSで業務内容を含め発信しており効果的な活用が評価できる。
- ・基幹相談支援センターの中では唯一、人員不足の問題が生じていない。経験の長い職員もあり、安定している。
- ・文字起こしなどをAIを活用していること、IT化が遅れがちな業界内でITの導入が行われていることが評価できる。
- ・労働環境の整備について、産業医との面談もあり、また風通しのよい環境整備をされている点。職員の得意分野を活かす担当の振分けなどが評価できる。
- ・関係機関と連携し、課題解決に向けて取り組んでいることが分かった。
- ・クラウド型カレンダーを活用し、全相談員のスケジュールをリアルタイムで共有し個々の予定だけでなく、業務負荷を組織全体で可視化していることが効果的な工夫である。
- ・相談体制を2名体制で行い、職員の専門性に応じて割り振ることで、困難ケースになることを防いでいる。
- ・訪問看護との多職種連携など、新たな側面からの研修会も行っている。
- ・法人独自の取り組みである、当事者同士の交流の場や居場所づくりについて、制度では漏れてしまいそうな対象に向けての取り組みをされている。

年度	R7	R6	R5
相談件数	8,086	8,854	5,352

評価点内訳

項目	点数		評 価 基 準	点数	自己評価
1 体制 運営	3.5		①利用しやすい相談体制	3.0	3
			②個人情報保護の徹底	3.6	4
			③事業所の周知（HPやチラシの作成を含む）	3.8	4
2 体制 人員	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 業務 内容	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、法人独自の工夫を行っているか	3.6	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	3.6	4
			③複数の課題を抱える世帯への対応	3.8	4
			④地域における関係機関のネットワーク構築	4.0	4
			⑤地域の社会資源の把握	3.0	3
			⑥権利擁護	3.0	3
	(2)他機関の 人材育成	①研修会などによる地域の相談支援事業者の人材育成	3.6	4	
		②計画相談事業所へのサポート	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 差 別 虐 待 対 応 ・	3.0	(4)虐待・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
5 其 他 の 業 務	3.6	(5)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	3.6	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
6 課 題 と 改 善 策	3.4		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	3.8	4

※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。



【委員コメント (抜粋) ※評価項目部分等一部加筆】

- ・事務員も資格を有し、相談員不在でも相談できる体制が評価できる。
- ・関係機関等への情報提供は必ず利用者や家族に説明し、了承を得たうえで提供している対応が丁寧で良い。
- ・データをPCとサーバーに保存しているのならば、データはサーバー内のみとした方がよい。
- ・経験豊富な職員が多く確保できていることは良い。
- ・経験の多い職員が配置されている一方、若い世代の育成も計画的に行っていくことを期待する。
- ・困難ケースを2名体制で行うように対応していて、ハラスメント対策にも繋がっており評価できる。
- ・センター側の責任ではないが、人手不足による困難ケースにおけるカバー人材の不足がみられる。予算措置により人員を増やすことが必要である。
- ・積極的に内部研修会の実施や会議への参加を行い、職員の人材育成をしている。
- ・高齢者が多いという地域特性の分析を踏まえ、支援につなげている。
- ・アポなしでの相談に対しても、館内の関係機関との情報共有により的確な情報提供ができています。
- ・地域包括支援センターとの協働関係は重要で相互に会議に出席しているのが良い。
- ・相談者の意向を汲み取り継続的な支援を実施しているのは良い。その一方で支援が長期化することで新規相談に対応する余力が無くなることや、職員の負担が増加することが懸念される。
- ・セルフプランへの支援を行っていることを掲示することで同じ館内のこども発達センターの利用者への周知に繋がると思われる。
- ・規定の人員数を満たしているのに業務量が課題であるということは、人員数が実情に見合っていないということ。予算措置による人員数の増加が望まれる。

年度	R7	R6	R5
相談件数	7,400	8,798	11,202

評価点内訳

項目	点数		評 価 基 準	点数	自己評価
1 体制 運営	3.5		①利用しやすい相談体制	3.6	4
			②個人情報保護の徹底	3.8	4
			③事業所の周知（HPやチラシの作成を含む）	3.0	3
2 体制 人員	3.6		①経験のある職員の確保	3.6	4
			②労働環境の整備	3.6	4
			③職員の人材育成	3.6	4
3 業務 内容	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、法人独自の工夫を行っているか	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	3.8	4
			③複数の課題を抱える世帯への対応	3.6	4
			④地域における関係機関のネットワーク構築	3.6	4
			⑤地域の社会資源の把握	3.0	3
			⑥権利擁護	3.6	4
		(2)他機関の 人材育成	①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
			②計画相談事業所へのサポート	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	3.6	4
差 4 別 虐 対 待 応 ・	3.0	(4)虐待・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
5 其 他 の 業 務	3.6	(5)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	3.0	3
			②障害支援区分認定調査	3.6	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	3.8	4
			⑤独自で実施するその他事業についての工夫	3.8	4
6 課 題 と 改 善 策	3.7		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	3.8	4
			②松戸市（地域）の課題の認識	3.6	4

※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。