

『サービス管理責任者等の役割と業務』

この講義のねらい

【ねらい】サービス管理責任者等の役割と業務を制度的に理解し、個別支援(本人中心支援)を軸とした、効果的・効率的なサービス提供につなげる。(＊理念と制度と実践を結び付けサビ管等を理解する。)

【内容】

I. サービス事業者の責務

総合支援法等における障害福祉サービス提供とはどういうことか、契約による本人中心・ニーズ中心等を理解する。大枠を捉え、次講義の『サービス提供の基本的な考え方』につなげる。

II. サービス管理責任者等の役割と業務

1. サービス管理責任者等の要件
2. サービス管理責任者等の4つの役割(業務)、責務
 - (1) 支援プロセスの管理に関する事(個別支援計画を含むプロセス全体と責務を理解する)
 - (2) サービス提供者への指導・助言に関する事(サービス品質管理や事業所内リーダー)
 - (3) 関係者や関係機関の連携に関する事(地域の支援チームとして等)
 - (4) その他に関する事(利用者満足度や第三者評価等)
3. 管理者や相談支援との業務比較(例)
4. サービス管理責任者等の評価軸(例)

結論：Ⅱ．2サービス管理責任者の4つの役割



(1) 支援プロセスの管理に関する事

(2) サービス提供者（職員・従業者）への指導・助言に関する事

(3) 関係者や関係機関の連携に関する事

(4) その他（利用者満足度や第三者評価等）に関する事

I . サービス事業者の責務

サービス事業者等の責務①

障害者総合支援法

第42条

(指定障害福祉サービス事業者及び指定障害者支援施設等の設置者の責務)

- 1 指定障害福祉サービス事業者及び指定障害者支援施設等の設置者(以下「指定事業者等」という。)は、障害者等が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、障害者等の意思決定の支援に配慮するとともに、市町村、公共職業安定所その他の職業リハビリテーションを実施する機関、教育機関その他の関係機関との緊密な連携を図りつつ、障害福祉サービスを当該障害者等の意向、適性、障害の特性その他の事情に応じ、常に障害者等の立場に立って効果的に行うように努めなければならない。
- 2 指定事業者等は、その提供する障害福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、障害福祉サービスの質の向上に努めなければならない。
- 3 指定事業者等は、障害者等の人格を尊重するとともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、障害者等のため忠実にその職務を遂行しなければならない。

サービス事業者等の責務②

児童福祉法

第21条の5の17

(指定障害児通所支援事業者及び指定医療機関の設置者の責務)

- 1 指定障害児通所支援事業者及び指定発達支援医療機関の設置者(以下「指定障害児事業者等」という。)は、障害児が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、障害児及びその保護者の意思をできる限り尊重するとともに、行政機関、教育機関その他の関係機関との緊密な連携を図りつつ、障害児通所支援を当該障害児の意向、適性、障害の特性その他の事情に応じ、常に障害児及びその保護者の立場に立って効果的に行うように努めなければならない。
- 2 指定障害児事業者等は、その提供する障害児通所支援の質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、障害児通所支援の質の向上に努めなければならない。
- 3 指定障害児事業者等は、障害児の人格を尊重するとともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、障害児及びその保護者のため忠実にその職務を遂行しなければならない。

第24条の11

(指定障害児入所施設等の設置者の責務) (1及び3略)

- 2 指定障害児入所施設等の設置者は、その提供する障害児入所支援の質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、障害児入所支援の質の向上に努めなければならない。

法律上のサービス事業者の責務(概要)の見える化

総合支援法

(第42条)

児童福祉法

(第21条5の17)(第24条の11)

サービス事業者等の責務

目的

障害児・者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう効果的なサービス提供を実施すること

第1項. ①「意思決定の支援に配慮」、②「他機関との緊密な連携」
③「障害者の立場に立ち、本人に応じた効果的なサービス提供」

第2項. ④「サービスの質の評価」、⑤「サービスの質の向上」

第3項. ⑥「障害者等の人格の尊重」、⑦「法律の遵守、忠実な職務遂行」

意思決定

- ①意思の疎通
- ②意思の表出（アイコンタクト、言葉、言葉にならない言葉、言葉の表裏）
- ③決定を下す十分な体験や経験（決定する経験）がある。
- ④決定に必要な情報の入手・理解（統合）・保持・比較・活用あるいは結果が推測できる力
- ⑤決定した意思が表出できる

障害福祉サービス等の提供に係る意思決定支援ガイドラインの 趣旨

ノーマライゼーション理念の浸透や障害者の権利擁護が求められるなかで、障害者の自己決定の尊重に基づいて支援することの重要性は誰もが認識するところである。しかし、自己決定が困難な障害者に対する支援の枠組みや方法等については必ずしも標準的なプロセスが示されていない。ガイドラインは、事業者がサービス等利用計画や個別支援計画を作成してサービスを提供する際の障害者の意思決定支援についての考え方を整理し、相談支援や、施設入所支援等の障害福祉サービス（以下「サービス」という。）の現場において意思決定支援がより具体的に行われるための基本的考え方や姿勢、方法、配慮されるべき事項等を整理し、事業者がサービスを提供する際に必要とされる意思決定支援の枠組みを示し、もって障害者の意思を尊重した質の高いサービスの提供に資することを目的とするものである。

（中略）

障害者の意思決定支援については、それぞれの障害の状態等において個別性が高く、その支援方法も多様なものである。事業者は、ガイドラインの内容を踏まえ、各事業者の実情や個々の障害者の態様に応じて不断に意思決定支援に関する創意工夫を図り、質の向上に努めなければならない。また、事業者の意思決定支援に関する取組の蓄積を踏まえ、ガイドラインの内容も見直していくことが必要である。

障害者の立場に立ち、本人に応じた効果的なサービス提供

障害福祉サービス提供者側の意識変革・意識改革が求められた

措置から支援費、自立支援法から総合支援法へのキーワード

- ◇多様化・増大化する障害福祉ニーズへの対応
- ◇利用者の立場に立った制度構築
- ◇措置から契約へ、契約によるサービス利用
- ◇障害者の自己決定の尊重
- ◇事業者と利用者が対等
- ◇利用者:選ぶことができる、事業者:選ばれる立場に
- ◇障害者本人を中心にした個別の支援を、より効果的・効率的に進められる基盤づくり
- ◇障害者が地域で暮らせる社会に、自立と共生の社会を実現



サービス管理責任者研修の当初は、『パラダイム・チェンジ!!』が重要と

パラダイム・シフト(チェンジ):その時代や分野において当然のことと考えられていた認識や思想、社会全体の価値観などが革命的にもしくは劇的に変化することをいう。パラダイムは「規範」や「範例」「認識のしかた」や「考え方」、「常識」、「支配的な解釈」、「旧態依然とした考え方」などの意味合いで使われている。

① サービス中心からニーズ中心へ

利用者のニーズに合ったサービスを提供する

日中活動と居住に係るサービスの分離により、複数のサービスの組み合わせが可能となった。

利用者の選択に基づく多様なライフスタイルの選択ができる。

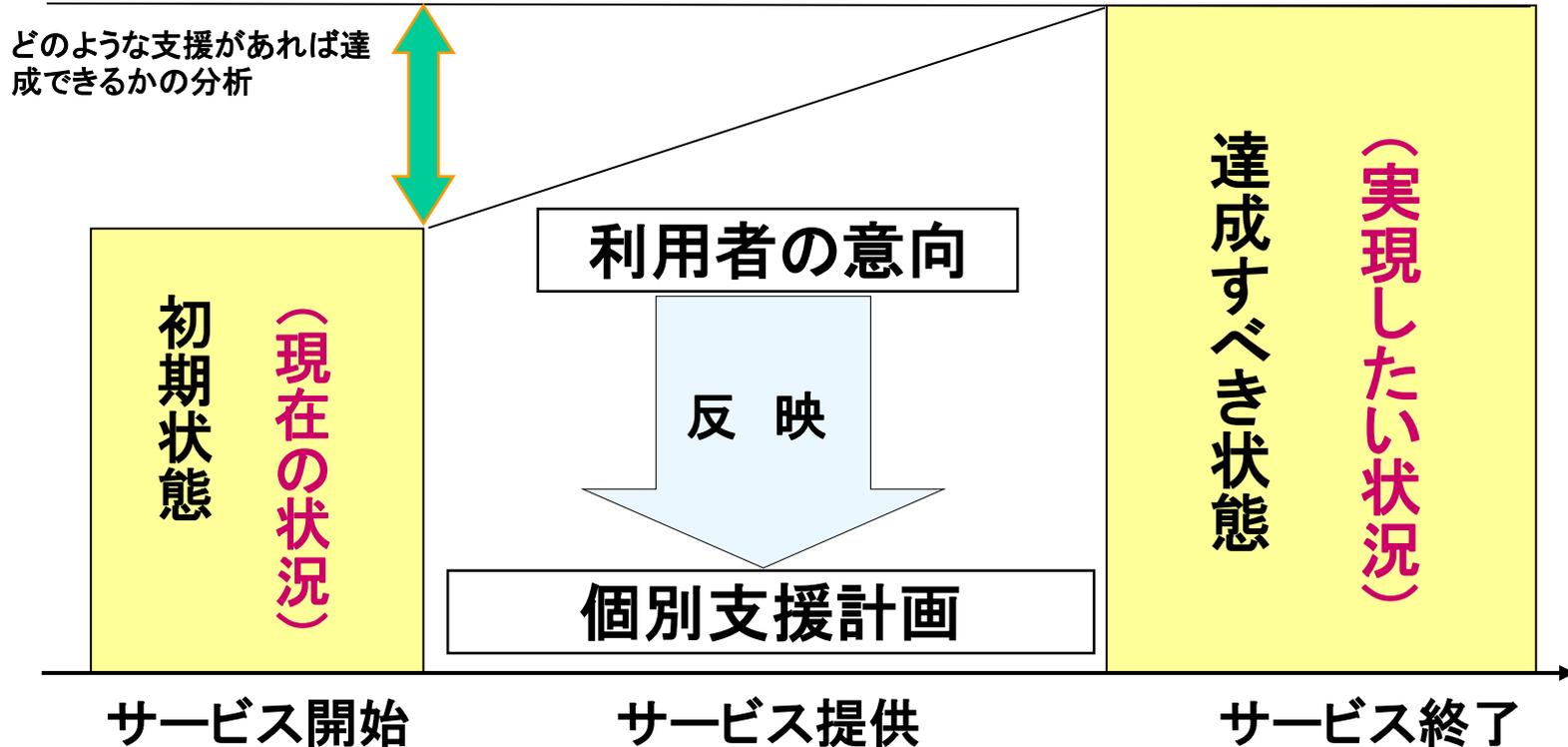
②将来目標を目指す支援

利用者の希望する生活を目指して、段階的に進める支援

地域移行や就労移行など、目標実現のために個別支援計画を作成し、段階を踏みながら着実に目標を達成する支援を目指す。

達成すべき状態の明確化

サービス管理責任者等の役割
ニーズに基づいて利用者の望みを実現



③本人中心の支援

本人中心の支援

本人の表現能力の低さや遠慮などにより意向が把握しにくいことがあるが、本人の意向を丁寧に把握し、個別支援計画の作成やサービス提供等を本人の了解を得ながら進める。

※意思決定支援

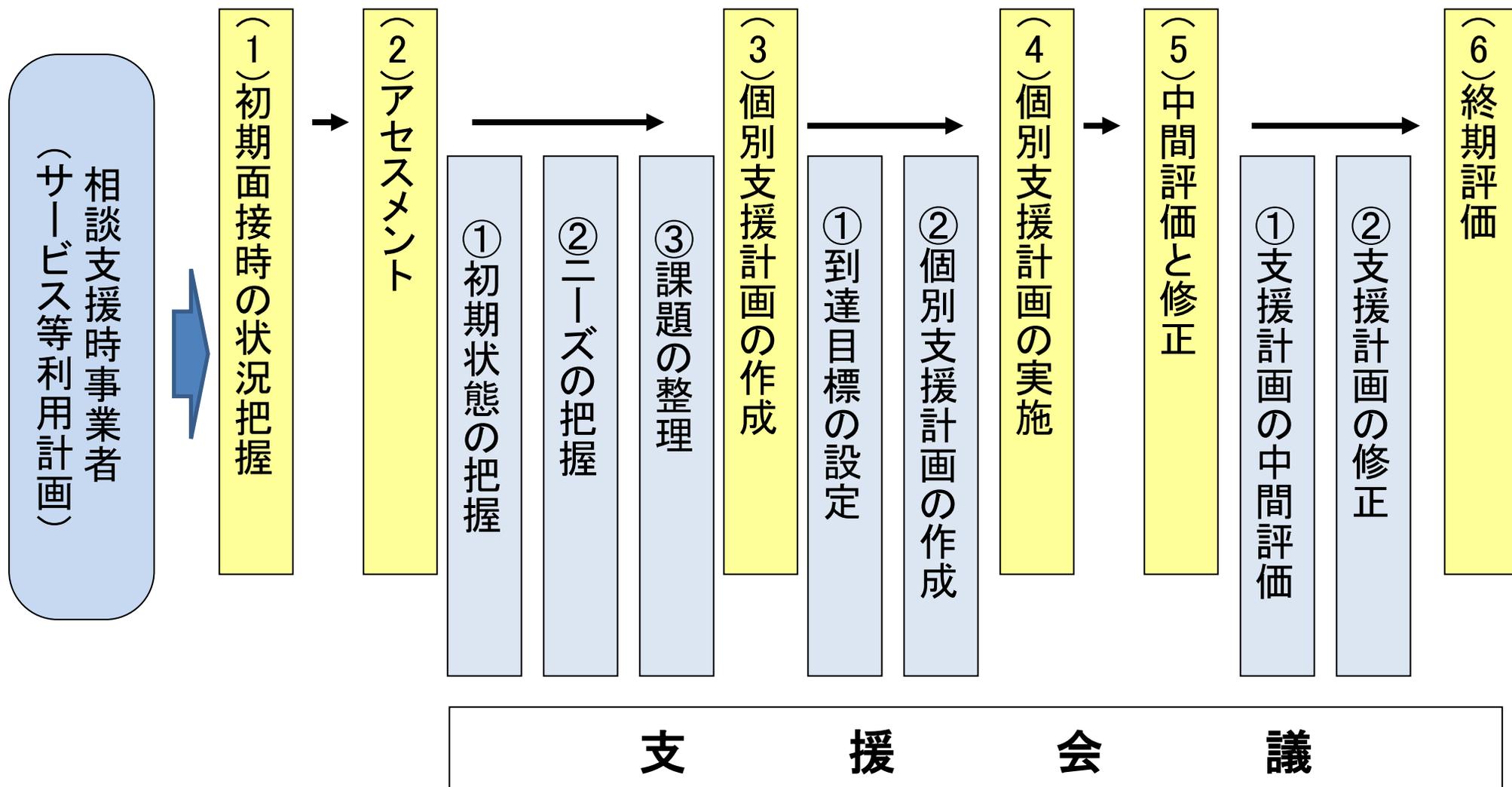
④責任の明確化

サービス提供の結果が明確に

個別支援計画に従ってサービスを提供することで、サービスの内容や到達度が利用者や関係者に明確になる。

これらを達成するための
『サービス管理責任者等』
と
『個別支援計画』

サービス提供のプロセスと管理



個別支援計画による支援

(PDCAサイクル)

個別支援計画
の見直し

PLAN
計 画

個別支援計画の作成

ACTION
対 応

マネジメント
サイクル

DO
実 行

個別支援計
画に基づく
支援の実施

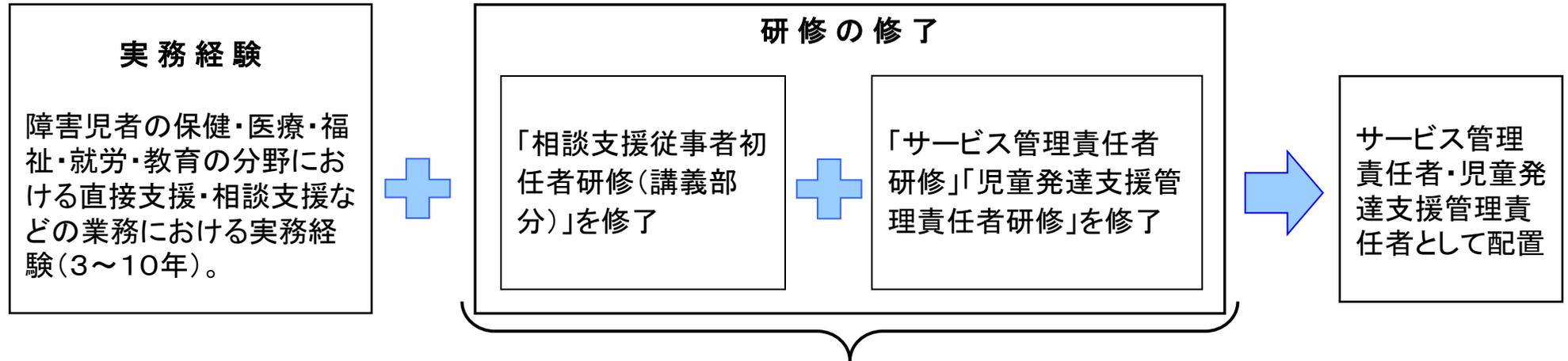
到達度、支援の有効
性等の評価

CHECK
チェック

Ⅱ. サービス管理責任者等の役割と業務

1. サービス管理責任者及び
児童発達支援管理責任者の要件（現行）

1. サービス管理責任者及び児童発達支援管理責任者の要件



<研修の修了にかかる経過措置等について> ※ 下線部は平成27年度3月末に改正

○ サービス管理責任者

- ・ サービス管理責任者については、事業の開始後1年間は、実務経験者であるものについては、研修を修了しているものとみなす。
- ・ やむを得ない事由によりサービス管理責任者が欠けた場合は、1年間は実務経験者であるものについては、研修を修了しているものとみなす。
- ・ 多機能型の運営において複数種類の事業のサービス管理責任者を兼務する場合、「サービス管理責任者研修」のうち、該当する種類の事業に係るすべてのカリキュラムを修了することが必要。ただし、事業開始後3年間は、少なくとも一つの種類の事業に係る研修を修了していればよいこととする。
- ・ 平成27年3月31日までとなっている「平成24年4月1日前までに事業を開始した多機能型事業所等に配置される際の経過措置」を廃止。
- ・ 指定障害福祉サービス事業所等の開始日を起点とした1年間の猶予措置は、平成30年3月31日までで廃止。

○ 児童発達支援管理責任者

- ・ 平成27年4月1日から3年間に限り、障害児通所支援事業所等の開始日を起点として1年間の猶予措置を設定。

※ 平成27年4月1日前から事業を行っている場合は、平成28年3月31日までとする。

- ・ やむを得ない事由により児童発達支援管理責任者が欠けた場合は、発生日から起算して1年間の猶予措置を設定。

サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者の実務経験

業務の範囲		サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者	
		業務内容	実務経験年数
障害者の分野における支援業務、就労、	① 相談支援業務	施設等において相談支援業務に従事する者	5年以上
		医療機関において相談支援業務に従事する者で、次のいずれかに該当する者 (1) 社会福祉主事任用資格を有する者 (2) 訪問介護員2級以上に相当する研修を修了した者 (3) 国家資格等※1を有する者 (4) 施設等における相談支援業務、就労支援における相談支援業務、特別支援教育における進路相談・教育相談の業務に従事した期間が1年以上である者	
		就労支援に関する相談支援の業務に従事する者	
		特別支援教育における進路相談・教育相談の業務に従事する者	
		その他これらの業務に準ずると都道府県知事が認めた業務に従事する者	
	② 直接支援業務	施設及び医療機関等において介護業務に従事する者	10年以上
		特例子会社及び障害者雇用事業所において就業支援の業務に従事する者	
		特別支援学校における職業教育の業務に従事する者	
		その他これらの業務に準ずると都道府県知事が認めた業務に従事する者	
	③ 有資格者等	上記②の直接支援業務に従事する者で、次のいずれかに該当する者 (1) 社会福祉主事任用資格を有する者 (2) 訪問介護員2級以上に相当する研修を修了した者 (3) 保育士 (4) 児童指導員任用資格者 (5) 精神障害者社会復帰指導員任用資格者	5年以上
		上記①の相談支援業務及び上記②の直接支援業務に従事する者で、国家資格等※1による業務に5年以上従事している者	3年以上

※1 国家資格等とは、医師、歯科医師、薬剤師、保健師、助産師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、社会福祉士、介護福祉士、視能訓練士、義肢装具士、歯科衛生士、言語聴覚士、あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師、柔道整復師、栄養士（管理栄養士を含む。）、精神保健福祉士のことを言う。

都道府県等におけるサービス管理責任者研修 (児童発達支援管理責任者研修)の構成

3日間構成(1日半の講義と1日半の演習)

※受講者は、別に、障害者相談支援従事者研修(2日間)を受講

サービス管理責任者研修

(1)講義(9H)

①共通講義(6H)

- ・障害者総合支援法とサービス管理責任者の役割
- ・サービス提供のプロセスと管理
- ・サービス提供者と関係機関の連携

②分野別講義(3H)

- ・分野別のアセスメント及びモニタリングの実際

(2)演習(10H)

- ・サービス提供プロセスの管理の実際:
事例研究①(アセスメント)
- ・サービス提供プロセスの管理の実際:
事例研究②(個別支援計画)
- ・サービス内容のチェックとマネジメントの実際
(模擬会議)

児童発達支援管理責任者研修

(1)講義(9H)

①共通講義(6H)

- ・児童福祉法と児童発達支援管理責任者の役割
- ・支援提供プロセスと管理
- ・支援提供職員と関係機関の連携

②分野別講義(3H)

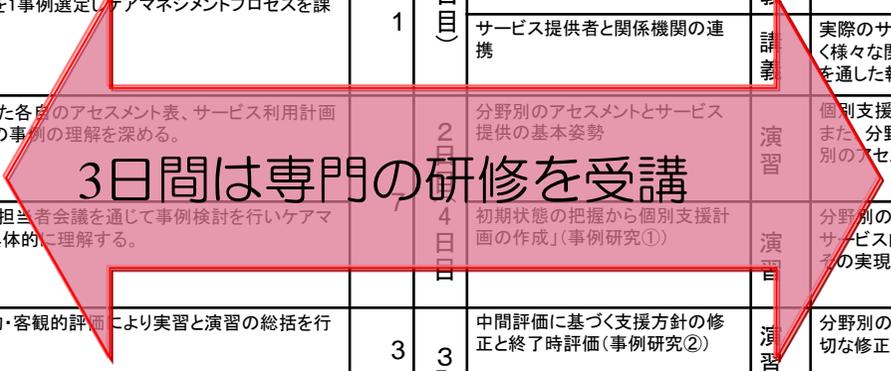
- ・アセスメントとモニタリングの実際

(2)演習(10H)

- ・支援提供プロセスの管理の実際:
事例研究①(アセスメント)
- ・支援提供プロセスの管理の実際:
事例研究②(個別支援計画)
- ・支援内容のチェックとマネジメントの実際
(模擬会議)

相談支援従事者初任者研修とサービス管理責任者研修との関係

障害者相談支援従事者初任者研修カリキュラム				サービス管理責任者研修カリキュラム					
科目		獲得目標		科目		獲得目標			
1 日目	開講式・オリエンテーション			相談支援従事者研修前半二日間を受講(左記のカリキュラム)					
	障害者の地域生活支援	講義	障害者の地域生活における人的支援、環境整備、就労支援、家族支援、医療、教育などの支援を理解する。			1.5			
	障害者ケアマネジメント(概論)	講義	ケアマネジメントの目的、理論的変遷、障害者の生活ニーズの捉え方の理解を深める。			2			
	相談支援における権利侵害と権利擁護	講義	ケアマネジメントプロセス全般における権利擁護の視点を理解する。			1.5			
2 日目	障害者自立支援法の概要	講義	障害者自立支援法の趣旨、目的やサービス内容の基本的な理解を深める。			1.5			
	障害者自立支援法におけるサービス利用計画の作成	講義	障害者自立支援法におけるサービス利用計画の作成プロセスと障害福祉サービスの利用の支給決定プロセスを理解する			1.5			
	相談支援事業と相談支援専門員	講義	障害者自立支援法におけるケアマネジメントの制度化と市町村における相談支援事業の役割を理解する。			3.5			
3 日目	ケアマネジメントの展開	演習	実例を通して、アセスメント・サービス利用計画作成・社会資源の活用と調整、モニタリング、実施評価を理解する。			6			
	実習ガイダンス	演習	実際の事例を選定して、ケアマネジメントプロセスを個別学習することによって、演習につなげる ※1在宅の事例を1事例選定しケアマネジメントプロセスを課外実習する。	1 日目 3 日目	講義	障害者自立支援法とサービス管理責任者の役割	講義	障害者自立支援法における各事業の機能とサービス内容、サービスの質を確保するために必要なサービス管理者の基本的な役割について解説	2
4 日目	演習Ⅰ(3)	演習	課外実習で作成した各自のアセスメント表、サービス利用計画書を発表し、相互の事例の理解を深める。	2 日目	講義	サービス提供のプロセスと管理	講義	サービス提供のプロセス全体を解説するとともに、サービス管理責任者がそのプロセスにどのように係わるかを具体的に解説	2
	演習Ⅱ(4)	演習	模擬的なサービス担当者会議を通じて事例検討を行いケアマネジメント手法を具体的に理解する。	3 日目	講義	サービス提供者と関係機関の連携	講義	実際のサービス提供現場において、事業者又はサービス提供職員とそれを取り巻く様々な関係機関等とのネットワーク構築の事例を報告(就労か地域生活の事例を通じた報告を想定)	2
5 日目	演習のまとめ	演習	発表事例の事後的・客観的評価により実習と演習の総括を行う。	4 日目	演習	分野別のアセスメントとサービス提供の基本姿勢	演習	個別支援計画の内容を左右するアセスメントについては分野別の特殊性が大きく、また分野によってサービスを提供する上での基本的姿勢が異なることから、分野別のアセスメント技法や特に配慮しなければならないポイントについて解説	3
	地域自立支援協議会の役割と活用	講義	地域自立支援協議会の必要性と運営方法について理解する。	5 日目	演習	初期状態の把握から個別支援計画の作成(事例研究①)	演習	分野別の事例を用いて、アセスメントによる利用者像の正確な把握から各事業のサービス内容を理解した上で、以下の点に注意しながら到達すべき目標の設定と、その実現のための個別支援計画の作成について演習する	4
計	閉講式				演習	中間評価に基づく支援方針の修正と終了時評価(事例研究②)	演習	分野別の事例を用いて、サービス提供開始後の中間評価に基づく支援方針の適切な修正方法や、次のステージを想定した終了時評価のあり方について演習する	3
					演習	サービス内容のチェックとマネジメントの実際(模擬会議)	演習	個別支援計画の作成に係る会議をシミュレーションし、サービス管理責任者としてサービス提供者が展開する様々なサービス内容をチェックし、支援チームに対するマネジメントの方法について演習する	3
								23	
31.5								30.5	



サービス管理責任者資格要件弾力化事業について

サービス管理責任者資格要件弾力化事業の概要

地方公共団体が、サービス管理責任者の確保が困難であるため障害福祉サービスの提供が困難であると認めた場合(注)に、サービス管理責任者の資格要件のうち、実務経験年数の要件を緩和するもの。

(注:本事業を実施する構造改革特別区域の属する都道府県の知事が、当該構造改革特別区域内において、サービス管理責任者の確保が困難であるため障害福祉サービスの提供が困難であると認めた場合に限る。)

○ 特例を設ける趣旨について

- ・ サービス管理責任者の確保を容易にすることで、障害者総合支援法に基づく障害福祉サービス事業所又は障害者支援施設(新体系サービス)への移行の促進を図るもの。

○ 緩和の内容について

- ・ 「指定障害福祉サービスの提供に係るサービス管理を行う者として厚生労働大臣が定めるもの」(平成18年厚生労働省告示第544号)において定めているサービス管理責任者の実務経験年数の要件のうち、通算5年以上と規定されているものについて通算3年以上に、通算10年以上と規定されているものについて通算5年以上にそれぞれ短縮。

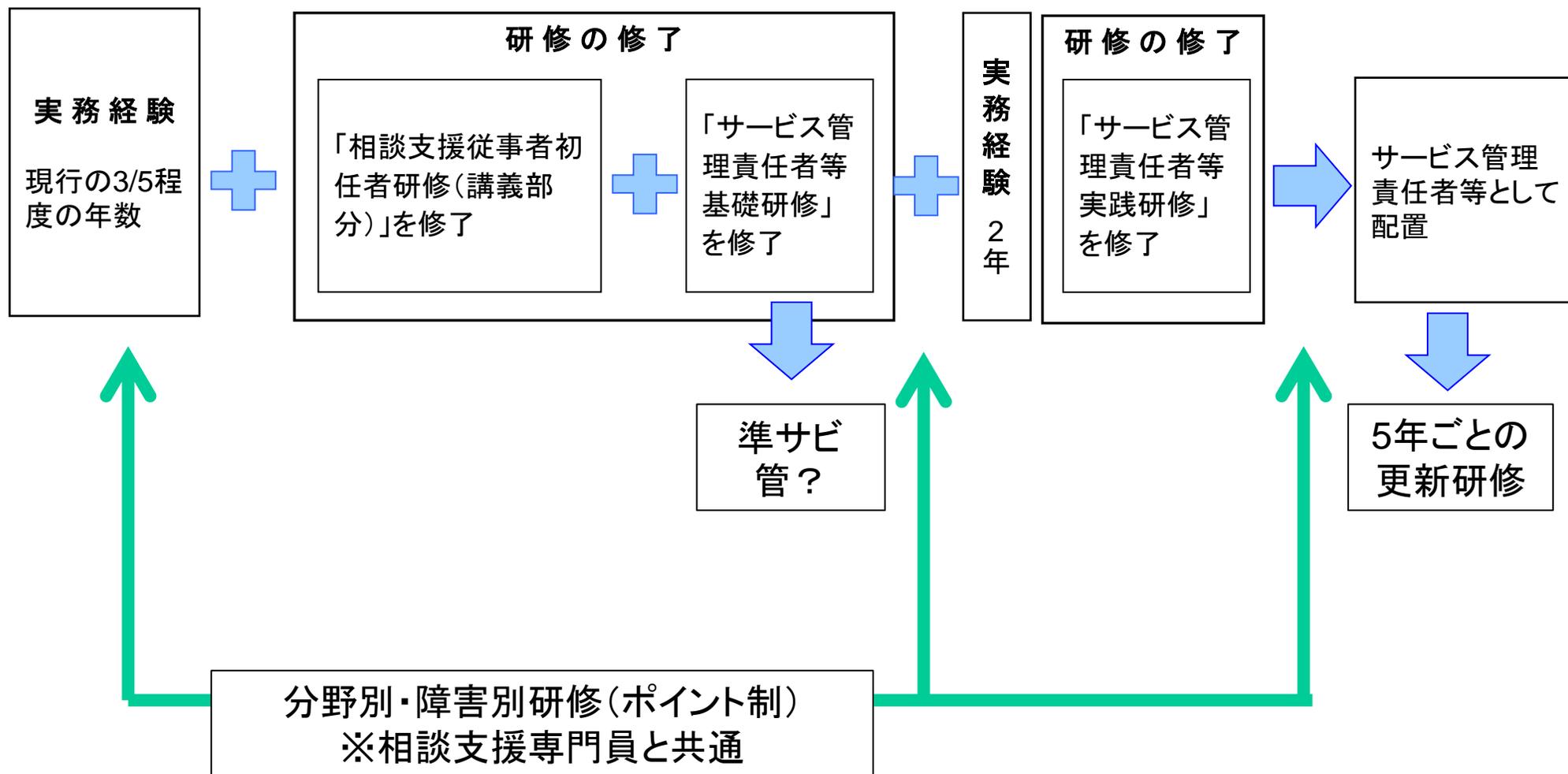
○ 当該特区事業の認定に必要な書類について

- ・ 構造改革特別区域計画のほか、設定する特別区域内において、サービス管理者の確保が困難であり、そのために障害者総合支援法に基づく障害福祉サービス事業等の提供が困難となっていることが認められる資料等。

○ 平成23年度以降について

- ・ 本事業は平成22年9月から実施しており、一定期間経過後に弊害の有無について検証する予定。
→ 検証結果を踏まえ、全国展開等について検討。

新 サービス管理責任者等の要件（案）



2. サービス管理責任者等の4つの役割

サービス管理責任者等の業務内容 (療養介護の例)

- 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に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準(平成18年9月29日 厚生労働省令第171号)

第3章 療養介護

第50条(従業者の員数)

- 四 サービス管理責任者(指定障害福祉サービスの提供に係るサービス管理を行う者)として厚生労働大臣が定めるものをいう。
(以下同じ。)指定療養介護事業者ごとに、イ又はロに掲げる利用者の数の区分に応じ、それぞれイ又はロに掲げる数
- イ 利用者の数が60以下 1以上
 - ロ 利用者の数が61以上 1に利用者の数が60を超えて40又はその端数を増すごとに1を加えて得た数以上

障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービス事業者の人員、 設備及び運営に関する基準(抄) 療養介護計画の作成等

第58条

指定療養介護事業所の管理者は、サービス管理責任者に指定療養介護に係る個別支援計画（以下この章において「療養介護計画」という）の作成に関する業務を担当させるものとする。

- 2 サービス管理責任者は、療養介護計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その有する能力、その置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて利用者の希望する生活や課題等の把握（以下この章において「アセスメント」という。）を行い、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上での適切な支援内容の検討をしなければならない。
- 3 アセスメントに当たっては、利用者に面接して行わなければならない。この場合において、サービス管理責任者は、面接の趣旨を利用者に対して十分に説明し、理解を得なければならない。
- 4 サービス管理責任者は、アセスメント及び支援内容の検討結果に基づき、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な支援の方針、生活全般の質を向上させるための課題、指定療養介護の目標及びその達成時期、指定療養介護を提供する上での留意事項等を記載した療養介護計画の原案を作成しなければならない。この場合において、当該指定療養介護事業所が提供する指定療養介護以外の保健医療サービス又はその他の福祉サービス等との連携を含めて療養介護計画の原案に位置付けるよう努めなければならない。

第58条(続き)

- 5 サービス管理責任者は、療養介護計画の作成に係る会議(利用者に対する指定療養介護の提供に当たる担当者等を招集して行う会議をいう。)を開催し、前項に規定する療養介護計画の原案の内容について意見を求めるものとする。
- 6 サービス管理責任者は、第四項に規定する療養介護計画の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得なければならない。
- 7 サービス管理責任者は、療養介護計画を作成した際には、当該療養介護計画を利用者に交付しなければならない。
- 8 サービス管理責任者は、療養介護計画の作成後、療養介護計画の実施状況の把握(利用者についての継続的なアセスメントを含む。以下「モニタリング」という。)を行うとともに、少なくとも六月に一回以上、療養介護計画の見直しを行い、必要に応じて療養介護計画の変更を行うものとする。
- 9 サービス管理責任者は、モニタリングに当たっては、利用者及び家族等との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行わなければならない。
 - 一 定期的に利用者面接すること。
 - 二 定期的にモニタリングの結果を記録すること。
- 10 第二項から第七項までの規定は、第八項に規定する療養介護計画の変更について準用する。

第59条

(サービス管理責任者の責務)

第五十九条 サービス管理責任者は、前条に規定する業務のほか、次に掲げる業務を行うものとする。

- 一 利用申込者の利用に際し、その者に係る指定障害福祉サービス事業者等に対する照会等により、その者の心身の状況、当該指定療養介護事業所以外における指定障害福祉サービス等の利用状況等を把握すること。
- 二 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に照らし、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう定期的に検討するとともに、自立した日常生活を営むことができると認められる利用者に対し、必要な支援を行うこと。
- 三 他の従業者に対する技術指導及び助言を行うこと。



事業者の業務基準(一部抜粋)には

(療養介護計画の作成等)(58条-4)

「当該指定療養介護事業所が提供する指定療養介護以外の保健医療サービス又はその他の福祉サービス等との**連携**を含めて療養介護計画の原案に位置付けるよう努めなければならない」

指定共同生活援助のサービス管理責任者の責務(210条の6-3)、

「利用者が自立した社会生活を営むことができるよう指定生活介護事業者等との**連絡調整**を行うこと」

また指定自立訓練の地域生活への移行のための支援(161条)では、

「…指定就労移行支援事業者その他の障害福祉サービス事業を行う者等と**連携**し、必要な調整を行わなければならない」とあります。

これは、

- ・支援を行う上で共通の支援目標があること
- ・その内容を相互に連絡調整(周知・確認)する必要があること
- ・就労移行や地域生活移行の際には、**押し出す側と受け止める側との相互の連絡調整が必要**であると業務基準に明示していることとなります。

結論：サービス管理責任者の4つの役割



1 支援プロセスの管理に関する事

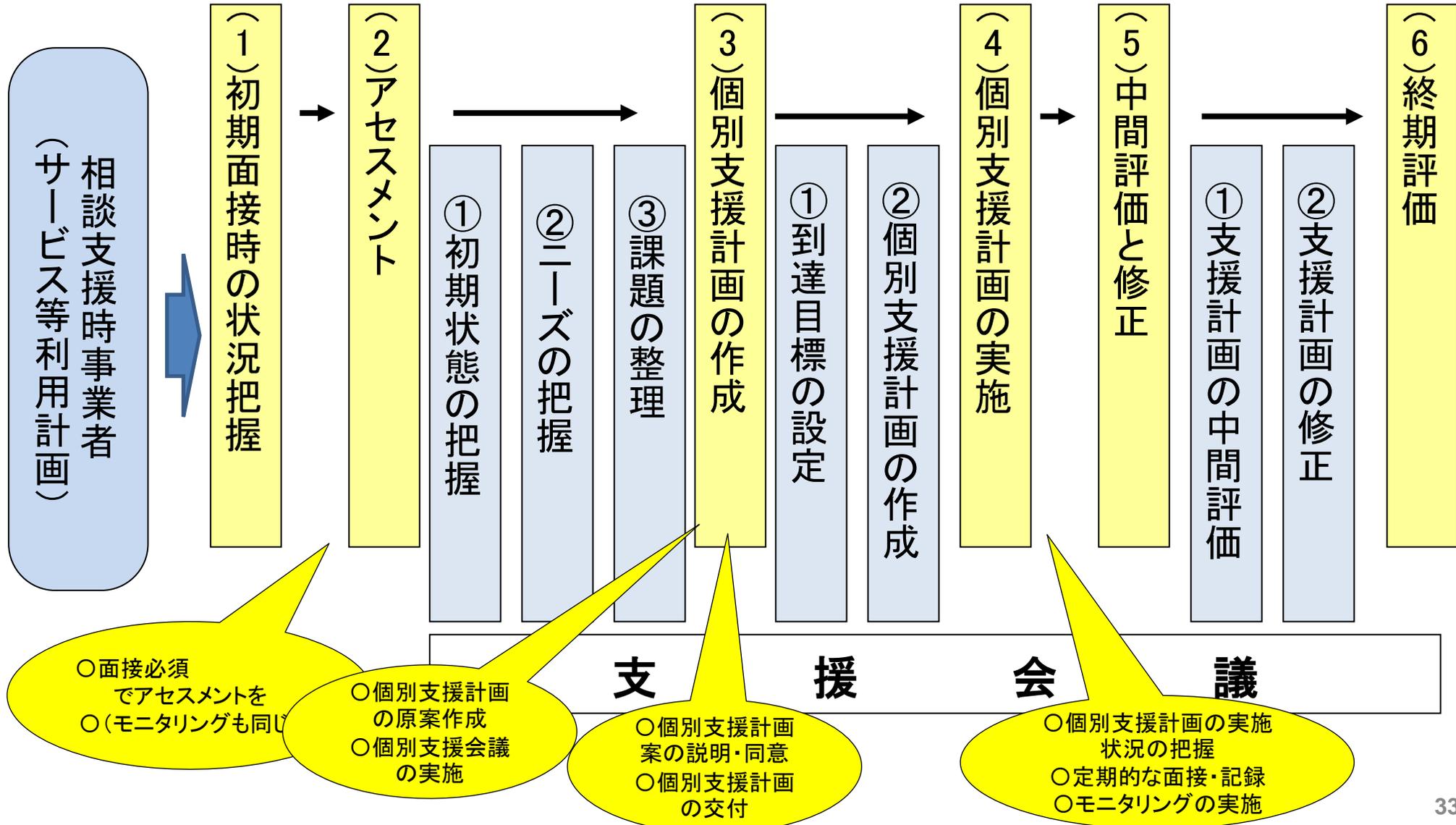
- (1) 個別支援計画の作成に関する業務(基準省令第58条-1(以下同))
 - ① 利用者に対する面接等によるアセスメント及び支援内容の検討(第58条-2、-3)
 - ② 個別支援計画の原案作成(第58条-4)
 - ③ 個別支援計画作成に係る会議の運営(第58条-5)
 - ④ 利用者・家族に対する個別支援計画案の説明と同意(第58条-6)
 - ⑤ 利用者に対する個別支援計画の交付(第58条-7)
 - ⑥ 個別支援計画の実施状況の把握(モニタリング)による見直しと計画の変更(第58条-8、-9)
 - a. 定期的な利用者への面接
 - b. 定期的なモニタリング結果の記録
- (2) 当該サービス提供事業所以外における利用状況の把握(第59条-1)
- (3) 自立した日常生活が可能と認められる利用者に対する必要な支援の提供(第59条-2)

2 サービス提供者(職員・従業者)への指導・助言に関する事(第59条-3)

3 関係者や関係機関の連携に関する事(第210条-6-3、第161条、総合支援法42条等)

4 その他(利用者満足度や第三者評価等)に関する事(総合支援法第42条等)

(1) サービス提供(支援)のプロセスと管理



支援会議の企画・運営

- ・ 個別支援計画の作成等のために**定期的に支援会議**を実施する
- ・ 利用者やサービス提供職員その他、必要に応じて家族、関連機関の職員と開催する
- ・ サービス管理責任者は**支援会議が効率的に運営されるようマネジメント**する

実施方法

- ・ 支援会議は**チームアプローチの場**であり、サービス提供職員と個別支援計画を実現していく場であることを認識する
- ・ サービス提供職員と個別支援計画を協働して**検討し作成**していく
- ・ サービス管理責任者は**適時、指導・助言**を実施する
- ・ 担当した個別支援計画の説明などサービス提供職員の**教育の場**でもある
- ・ **他の支援方法の導入**などチームでサービス提供の工夫を凝らす
- ・ **支援会議運営マニュアル**などを作成しておく**と効果的な運営が可能**となる
- ・ 支援会議の内容を**記録**しておく

必要なツール

- ・ 支援会議記録表

(2) サービス提供職員への指導・助言

- ・チームマネジメントが基本であること
- ・利用者の権利擁護などの幅広い視点を伝えること
- ・高度な専門的な知識・技術獲得のための研修などの企画・運営

実施方法

- ・適宜のスーパーバイズ
- ・「個別支援会議(事業所内カンファレンス)」の進行役として、議論を深める
- ・「サービス等利用計画書」に基づく、事業所としての「個別支援計画」の作成
- ・研修等で off the job trainingを行う
- ・利用者面接、家族面接、見学案内に同席する等 on the job trainingを行う

ねらい

- ・大きな成果は良好なチームワークで生まれることの徹底・チームの共通目標を設定し課題を共有すること・チームメンバーのやる気を引き出すこと(指摘より気付きへ)・情緒的コミュニケーションと課題的コミュニケーションを図る・メンバーの役割を明確にし、適材適所に心がける・チームのルールは、明確にしておく・コーチング技法を身につける・成果主義の導入・育成方法の検討

(3) サービス管理責任者はなぜ連携が必要か

運営基準の位置づけ

個別支援計画を作成し、サービス提供のプロセス全体を管理する

他の従業者に対する技術指導及び助言(チーム力の向上)

関係者や機関と連携して、
利用者のニーズに対する必要で質の高い支援を
総合的に協働して行う

①完結型支援からオープン支援へ

現在のサービス提供が施設や事業所内で完結していることの限界を見極め、施設外の事業者や関係機関との連携に踏み出す。

→ 殻を破る



②個別支援計画は連携ツール

連携していくためには、共通言語としての個別支援計画が必要であること、それを関係者が一緒に作っていくことを認識する

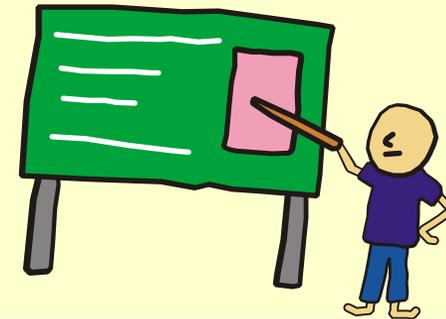
→ ツールを使いこなす



③専門性を高めよう

施設外のさまざまな関係機関と連携して支援するために、対等な立場で協働していくことは、多分野協働 (interdisciplinary) とよばれるが、その基盤となる専門性が必要となる。

→ 普段からの研鑽



連携の視点

①利用者のニーズに関する軸

- ・ライフサイクルや成長等あらたなニーズやニーズの変化が生じてきている
- ・複合的なニーズや複数のサービスを使い分けて生活している場合
- ・満足度が低い場合やサービスがマンネリ化してしまっている場合
- ・意思疎通やニーズの表出が難しく、ベストインタレスト(最善の利益を生み出す決定)の追求が必要な場合
- ・家族ニーズや、その他の周辺環境に巻き込まれてしまっている場合

②支援者・事業所・組織に関する軸

- ・あらたなニーズやニーズの変化に対応できにくい場合
 - ・個別支援計画書に「実現できなかったニーズ」、「反映できなかったニーズ」がある場合
 - ・事業所としてのかかわりが部分的で、生活の全体像が見えない場合
 - ・緊急な対応や時間をかけての取り組みなどの混在や混乱、対応が困難な場合
- ※連携によるより質の高い効果的な支援、一担当者や一事業所の限界
- ※連携は、①、②、③にとって大きなメリット(人材・事業所の質の向上と地域の底上げ)

③関係機関・地域・まちに関する軸

- ・専門的アセスメントや関わりが必要な場合(医療・保健・教育など)
- ・社会参加や地域生活における様々な関わりが必要な場合
- ・事業所間で対応の統一や混乱をさせない支援ができていない場合
- ・地域にニーズを支える資源がない場合
- ・連携の土俵にのっていない場合 など

○利用者の個別性・多様なニーズに答えていくためには、個人や事業所として、完結したサービス提供のみでは対応が難しくなる。

→(1) 完結型支援からオープン型支援へ

○対応できないニーズや新たな地域社会との繋がり、俯瞰的な生活全体像を見ながらの支援には機関等連携が不可欠となる。

→(2) 個別支援計画書は連携ツール

○連携はニーズに応えることをベースにしながらも、支援者や事業所の質の向上や地域のネットワークによる支援の底上げにも繋がる。

→(3) 連携の意味を考える(専門性とチーム力を高める)

○連携を考える場合、実は事業所・組織の部門間連携等と類似する。事業所内のチームワーク

→(4) 事業所内(組織)、部門間連携を考える

○そのためには、サービス担当者会議や事例検討等のOJTや他者との関わり、人材育成が重要となる。

→(5) さまざまな会議等の活用

→3. 協議会等の活用と活性化

3. サービス管理責任者等の役割・業務比較

「管理者」と「サービス管理責任者」及び「児童発達支援管理責任者」の関係イメージ

サービス提供事業所等

管理者の責務

「従業員及び業務の一元的な管理や規定を遵守させるため必要な指揮命令」

人事管理
指揮命令

事務職員

その他の職員

人事管理
指揮命令

人事管理
指揮命令

サービス提供部門

サービス管理責任者等の責務

「サービス提供プロセスに関して他のサービス提供職員に対する技術的な助言や指導等」

サービス内容の管理に関する指示・指導

サービス提供職員等 A

サービス内容の管理に関する指示・指導

サービス提供職員等 B

「管理者」と「サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者」の比較 ①

管理者

- ①指定要件:専従
- ②対象者像:施設長(管理職)を想定
- ③要件:
 - ・社会福祉主事の資格を有するか又は社会福祉事業に2年以上従事した経験のある者、又は社会福祉施設長資格認定講習会を修了した者(最低基準)
- ④根拠:社会福祉法66条
- ⑤責務:「従業者及び業務の一元的な管理や規定を遵守させるために必要な指揮命令」

サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者

- ①指定要件:専従で常勤
 - ※児童発達支援センターについては「専任かつ常勤」、保育所等訪問支援については「常勤」の規定なし。
- ②対象者像:サービス提供部門の管理職又は指導的立場の職員を想定
- ③要件:
 - ・実務経験(3~10年)
 - ・サービス管理責任者研修、児童発達支援管理責任者研修修了
 - ・相談支援従事者研修(講義部分)受講
- ④根拠:総合支援法42条、児童福祉法第21条の5の17、第24条の11
- ⑤責務:「個別支援計画の作成やサービス提供プロセスの管理、他のサービス提供職員への技術指導と助言等」

管理者の業務内容例

- ①利用者・市町村への契約支給量報告等
- ②利用者負担額の受領及び管理
- ③介護給付費の額に係る通知等
- ④提供するサービスの質の評価と改善
- ⑤利用者・家族に対する相談及び援助
- ⑥利用者の日常生活上の適切な支援
- ⑦利用者家族との連携
- ⑧緊急時の対応、非常災害対策等
- ⑨従業者及び業務の一元的管理
- ⑩従業者に対する指揮命令
- ⑪運営規程の制定
- ⑫従業者の勤務体制の確保等
- ⑬利用定員の遵守
- ⑭衛生管理等
- ⑮利用者の身体拘束等の禁止
- ⑯地域との連携等
- ⑰記録の整備

サービス管理責任者等の業務内容例

- ①個別支援計画の作成に関する業務
- ②利用者に対するアセスメント
- ③利用者との面接
- ④個別支援計画作成に係る会議の運営
- ⑤利用者・家族に対する個別支援計画の説明と交付
- ⑥個別支援計画の実施状況の把握
(モニタリング)
- ⑦定期的なモニタリング結果の記録
- ⑧個別支援計画の変更(修正)
- ⑨支援内容に関連する関係機関との連絡調整
- ⑩サービス提供職員に対する技術的な指導と助言
- ⑪自立した日常生活が可能と認められる利用者への必要な援助

「相談支援専門員」・「管理者」・「サービス管理責任者等」の比較

	相談支援専門員	サービス提供事業所	
		管理者	サービス管理責任者等
指定要件	専従(支障がない場合は兼務可) ・専従→サービス提供時間帯を通じて、職員が張り付いていること。非常勤も可。	専従(支障がない場合は兼務可) ・専従 → サービス提供時間帯を通じて、職員が張り付いていること。非常勤も可。	1名以上は専任で常勤(新体系) ・専任 → 特定の業務の主たる担当者として特定されていること。 ・常勤 → 雇用形態が常勤職員として雇用されていること。(週40時間労働)
対象者像	相談支援事業所の従業者	施設長(管理職)を想定	サービス提供部門の管理職又は指導的立場の職員を想定(管理職でなくても可)
要件	実務経験(3~10年)と相談支援従事者研修(初任者又は現任)を修了した者	社会福祉主事の資格を有するか又は社会福祉事業に2年以上従事した経験のある者、又は社会福祉施設長資格認定講習会を修了した者(最低基準)	実務経験(3~10年) ・サービス管理責任者研修、児童発達支援管理責任者研修修了 ・相談支援従事者研修(講義部分)受講
責務	利用者の意向を踏まえ、自立した日常生活や社会生活の実現のための支援、中立・公平な立場からの効率的で適切な障害福祉サービス利用のための支援等	「従業者及び業務の一元的な管理や規定を遵守させるために必要な指揮命令」	「個別支援計画の作成やサービス提供プロセスの管理、他のサービス提供職員への技術指導と助言等」
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ①生活全般に係る相談、情報提供 ②利用者に係るアセスメントの実施 ③サービス利用計画の作成と変更 ④サービス利用計画の説明と交付 ⑤サービス利用計画の実施状況等の把握及び評価等(モニタリングの実施) ⑥サービス担当者会議等による専門的意見の聴取 ⑦障害福祉施設等との連携等 <p>※サービス利用計画の作成にあたっては、インフォーマルなサービスの利用も含め総合的な計画となるよう努めなければならない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①利用者・市町村への契約支給量報告等 ②利用者負担額の受領及び管理 ③介護給付費の額に係る通知等 ④提供するサービスの質の評価と改善 ⑤利用者・家族に対する相談及び援助 ⑥利用者の日常生活上の適切な支援 ⑦利用者家族との連携 ⑧緊急時の対応、非常災害対策等 ⑨従業者及び業務の一元的な管理 ⑩従業者に対する指揮命令 ⑪運営規程の制定 ⑫従業者の勤務体制の確保等 ⑬利用定員の遵守 ⑭衛生管理等 ⑮利用者の身体拘束等の禁止 ⑯地域との連携等 ⑰記録の整備 	<ul style="list-style-type: none"> ①個別支援計画の作成に関する業務 ②利用者に対するアセスメント ③利用者との面接 ④個別支援計画作成に係る会議の運営 ⑤利用者・家族に対する個別支援計画の説明と交付 ⑥個別支援計画の実施状況把握(モニタリング) ⑦定期的なモニタリング結果の記録 ⑧個別支援計画の変更(修正) ⑨支援内容に関連する関係機関との連絡調整 ⑩サービス提供職員への技術的な指導と助言 ⑪自立した日常生活が可能と認められる利用者への必要な援助

4. サービス管理責任者等評価の基準例

評価の項目	評価の基準
1. 質の高いサービスの提供	<ul style="list-style-type: none">①利用者の到達目標達成度②利用者や家族の満足度③サービス管理責任者自身の自己評価の導入④苦情解決の推移⑤サービスの第三者評価の導入
2. 事業の推進・効率化	<ul style="list-style-type: none">①地域や就労系事業へ移行した利用者数推移、定着率②利用者数の推移③リーダーシップの発揮④効率的な支援会議の運営⑤地域関係機関との円滑な連絡調整(地域自立支援協議会の活用度)⑥事業所、利用者と社会資源との関係図の作成
3. 人材の育成・強化	<ul style="list-style-type: none">①資格取得の促進 (キャリアアップ)による有資格者数②職員育成(OFF-JT)プログラムの有無、外部研修会等への参加・発表件数、OJTの実施件数(時間)③職員間の良好なコミュニケーション

サービス管理責任者等は、仕事の結果が問われる

例えば、

- 個別支援計画の作成など、利用者のニーズに基づいたサービス提供の仕組みを作ったか
- 適切な個別支援計画の作成やサービス提供ができるよう、サービス提供職員を適切に支援したか
- 利用者に対して質の高いサービスを提供したかなどが評価される。

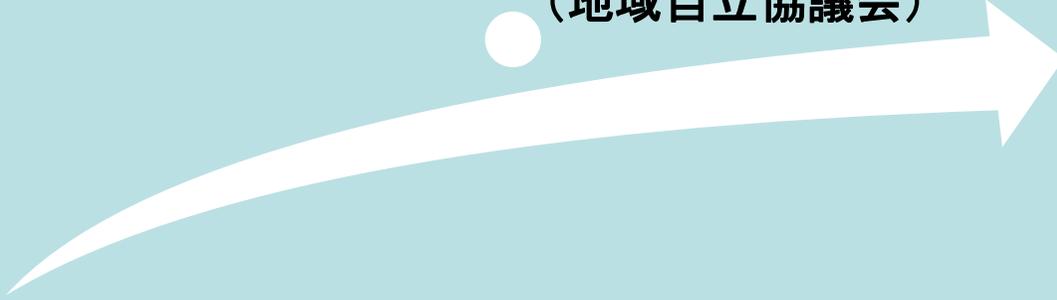
サービス管理責任者等は自分自身の役割を常に意識して責任を果たすべき。

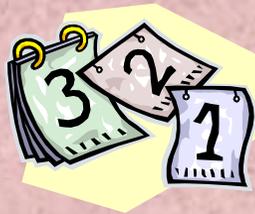
参考資料

サービス管理責任者業務の要点整理

財団法人横浜市総合保健医療財団 地域精神保健部
生活訓練係長 伊藤 未知代氏作成の資料より一部抜粋

サービス管理責任者の業務整理

	<p>外部の関係機関 (地域自立協議会)</p> <p>地域社会</p> <p>事業所内</p> 
①支援プロセスの管理	・進行管理 ・課題の整理 ・個別支援計画の修正
②職員への指導助言	・指導と助言 ・人材育成 ・質の向上
③関係機関との連携	・連携の要 ・地域社会への発信 ・社会資源の創出
④その他	・利用者満足度の向上 ・第三者評価の導入 など



① 支援プロセスの管理

● 進行管理

- ・ 支援計画と時間軸はセットで提供
- ・ 時間軸の妥当性のチェックとタイムキーパー役
- ・ ゴール設定(長期目標と短期目標)の妥当性のチェック



● 個別支援会議の開催

● 支援課題の整理と大方針の設定

● 個別支援計画の作成または管理(←最も重要！！)

- ・ サービス管理責任者には最終的な責任がある。署名と押印で責任の明確化を！

⇒ 個別支援の質を担保する役割

② サービス提供者への指導助言

- 適宜のスーパーバイズ
- 「個別支援会議（事業所内カンファレンス）」の進行役として、議論を深める
- 「サービス利用計画書」に基づく、事業所としての「個別支援計画」の作成
- 研修等で off the job trainingを行う
- 利用者面接、家族面接、見学案内に同席する等 on the job trainingを行う

... やってみせ、言って聞かせて、させてみて、ほめてやらねば人は動かじ。話し合い、耳を傾け、承認し、任せてやらねば、人は育たず。やっている、姿を感謝で見守って、信頼せねば、人は実らず...。 山本五十六

③関係機関との連携(その1)

●「サービス担当者会議(サービス等利用計画作成会議)」への参加

・相談支援専門員と連携し、支援チームによるネットワーク構築に寄与

⇒「サービス等利用計画書」をもとに「個別支援計画」を作成することで、地域や外部につながる支援になっていく



顔の見える関係の“顔”になるってことですね！

③関係機関との連携(その2)

●自立支援協議会への参画 例えば...

- ・必要なサービスが福祉計画に盛り込まれるように働き掛ける(ボトムアップ)、
- ・地域の工夫と知恵で、足りない資源を創出する、
- ・事例検討会を定例化し、地域の課題を地域で解決する仕組みを作る、
- ・事業所の顔として地域活動や行事に積極的かつまめに参加し、利用者が地域に溶け込む呼び水となる、
- ・事業の対象や効果を外部に解り易く説明し、PRする

...

⇒事業所、利用者、障害者を地域社会へつなげる役割

(参考) サービス管理責任者の業務整理表①

業務内容	取組状況	課題	ウエイト
(1) 支援プロセスの管理			
見学案内			
アセスメント			
本人・家族面接、面談			
個別支援計画の作成			
個別支援計会議の開催・企画・運営			
個別支援計画案の修正			
本人・家族への個別支援計画の説明			
個別支援計画の同意・交付			
モニタリング			
支援内容・時間割・プログラムの検討			
支援の進行管理・評価			

(参考) サービス管理責任者の業務整理表②

業務内容	取組状況	課題	ウエイト
(2) 事業管理			
利用者数の適正化			
利用期間の適正化			
第三者評価の導入			
利用者満足度調査の実施			
経営への参画			
事業展開への提案			
リスクマネジメント			
苦情受付責任者			

(参考) サービス管理責任者の業務整理表③

業務内容	取組状況	課題	ウエイト
(3) サービス提供者への指導助言			
利用者面接への同席			
家族面接への同席			
アセスメントへの指導と助言			
課題の整理への指導と助言			
支援計画作成への指導と助言			
モニタリング			
支援の進捗への助言			

(参考) サービス管理責任者の業務整理表④

業務内容	取組状況	課題	ウエイト
(4) 関係機関との連携			
サービス担当者会議への出席			
次ステージへの引継支援			
地域自立支援協議会への参画			
地域での連携事業への協力			
施設見学・実習の受入れ			
地域や他機関への事業PR			
地域住民への普及啓発			
社会資源の創出			