

就労系サービスにおける サービス管理責任者と 相談支援専門員の役割

(社福) 大阪市障害者福祉・スポーツ協会

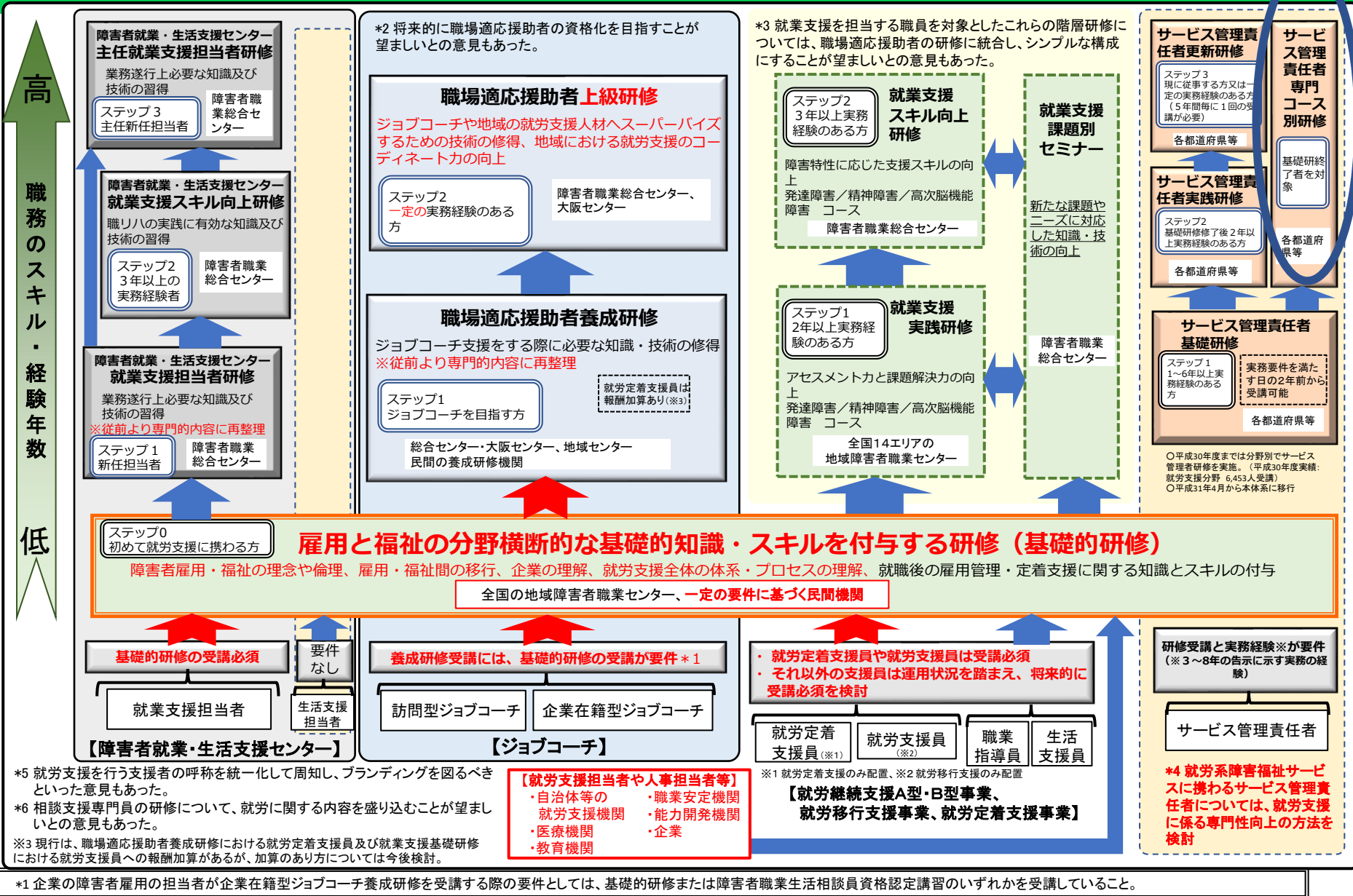
酒井 京子

就労支援コース全体を通して受講者に確認してもらいたい内容

- ①就労系サービスにおけるサビ管の役割
- ②就労支援のプロセス
- ③アセスメントの視点
- ④企業理解
- ⑤作業指導
- ⑥就労支援のケアマネジメント

1. 就労支援の動向

今後の専門人材の研修体系イメージ図



※図内の赤字部分が、今後、新規・拡充を検討する部分となる。

- 雇用・福祉施策双方が共通認識としてもつべき、障害者の就労支援における基本的な考え方や支援の方向性については、本ワーキンググループの「雇用施策と福祉施策の連携強化に係る課題について検討を重ねるものである」という開催趣旨から、次のとおり、整理する。

「障害のある人もない人も共に働く社会」を目指し、多様な働き方が広がる中、障害者本人のニーズを踏まえた上で、「一般就労」の実現とその質の向上に向けて、障害者本人や企業等、地域の就労支援機関を含むすべての関係者が最大限努力すること

①「障害のある人もない人も共に働く社会」を目指し、

- 障害の有無にかかわらず、働くことを希望する人が、その能力や適性にあわせて働くことにチャレンジできる社会を目指すということ。
- その働き方は、いわゆる「一般就労」のみならず、福祉的就労も含むものであり、多様な働き方の中で、社会全体で共に働くことを目指すということ。

② 多様な働き方が広がる中、障害者本人のニーズを踏まえた上で、

- 多様な働き方が広がる中で、障害者本人が希望する働き方を第一に考えるということ。
- このため、就労支援機関をはじめとする関係者については、個々の障害者が働くことに対して、どのような希望があり、それを実現するために、どのような後押しや支援、配慮が必要か等を検討するなど、個別のニーズを丁寧に把握する必要があるということ。

③「一般就労」の実現とその質の向上に向けて、

- 雇用施策と福祉施策との双方向での行き来を円滑にしていく中で、本ワーキンググループの「雇用施策と福祉施策の連携強化に係る課題について検討を重ねるものである」という開催趣旨から、常に「一般就労」の可能性を探りつつ、それを希望する方については、その実現に向けて取り組んでいくということ。
- また、就労支援機関をはじめとする関係者については、障害の有無にかかわらず分け隔て無く働けるインクルーシブな雇用が実現できているか、障害者の希望や能力を活かし、働きがいのある、働き続けられる仕事があるかなど、雇用の質の向上にも取り組んでいくということ。

④ 障害者本人や企業を含むすべての関係者が最大限努力すること

- 「一般就労」の実現とその質の向上には、障害者本人又は関係者のいずれか一方の取組のみで実現されるものでなく、障害者本人もその持てる能力を最大限発揮し、企業を含む全ての関係者がその能力を引き出すための環境整備、合理的配慮等、出来る限りの取組を行うことによって実現されるものであるということ。

2. サービス管理責任者の役割と 相談支援専門員との連携

(1) サービス管理責任者と管理者の役割

「管理者」と「サービス管理責任者」の関係イメージ

サービス提供事業所

管理者の責務

「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 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 B

サービス管理責任者業務内容

「管理者」と「サービス管理責任者」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

- ①指定要件:専従で常勤
- 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(3~8年)
 - ・サービス管理責任者研修(基礎研修及び実践研修)の修了
 - ・相談支援従事者研修(初任者研修の講義部分)の受講
- 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」と「サービス管理責任者」の比較 ②

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の業務内容例

- ①利用者に対するアセスメント
- ②個別支援計画作成の作成と変更
- ③個別支援計画の説明と交付
- ④サービス提供内容の管理
- ⑤サービス提供プロセスの管理
- ⑥個別支援計画策定会議の運営
- ⑦サービス提供職員に対する技術的な指導と助言
- ⑧サービス提供記録の管理
- ⑨利用者からの苦情の相談
- ⑩支援内容に関連する関係機関との連絡調整
- ⑪管理者への支援状況報告

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）

「管理者」と「サビ管」

- 就労準備が整い、就職が決まりそうな利用者が2～3人います。
- けど、利用者がどんどん減ってきて、事業所としては先月から赤字になってしまい、「これ以上、利用者を減らさないで！」と管理者から言われています。
- さて、あなたならどうしますか？

「相談支援専門員」と「管理者」・「サービス管理責任者」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
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 ・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32時間以上の勤務）
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） ・相談支援従事者研修（初任者）を修了 ・初任者研修修了後の翌年度から5年毎の現任研修（又は主任研修）修了	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（3～8年） ・サービス管理責任者研修（基礎研修・実践研修）修了 ・相談支援従事者研修（初任者研修講義部分）受講 ・実践研修修了の翌年度から5年毎の更新研修修了
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	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サービス等利用計画の作成と変更 ④サービス等利用計画の説明と交付 ⑤サービス等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障害福祉サービス事業所等との連携等 ※サービス等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。	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	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

サービス管理責任者と相談支援専門員との連携

・令和6年度報酬改定検証調査において、サービス提供事業者からの個別支援計画の報告件数の割合は47.8%であった。



・顔の見える関係を築けているのは一部の相談支援専門員のみにとどまっている

個別支援計画書・サービス等利用計画書などの書類のやりとりを通しての連携にとどまることも・・

・モニタリングのタイミングが合わないことが多い（3～6か月）

→モニタリングの機会はサビ管と相談支援専門員が連携する

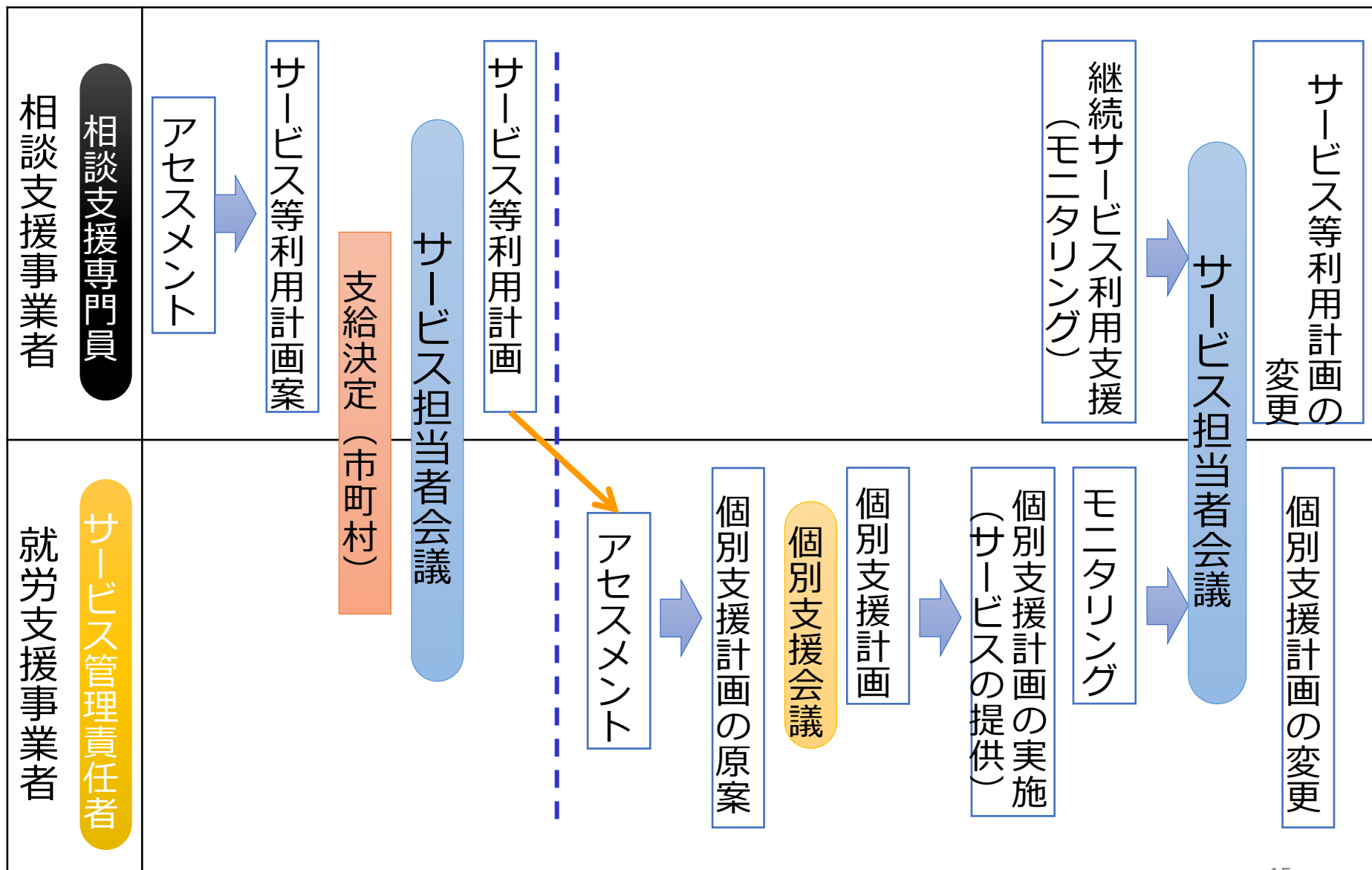
絶好のチャンス

サビ管から相談支援に期待すること

- ・ 相談支援員は地域の社会資源を把握しているので、その資源についての情報をもらえると嬉しいです。例えば、自立訓練を利用している人が次のステップにうつるときに本人が成長するための資源のアドバイスなど。

- ・ 相談支援員に利用者の報告をすることで、客観的な視点や自分たちが知らなかった制度面でのアドバイスをもらえたりします。毎日接するなかであたり前になっていたり見逃したりするなかで、外部の相談支援員さんの客観的で広い視点での意見は有難いです

指定特定相談支援事業者（計画作成担当）と就労支援事業者の関係



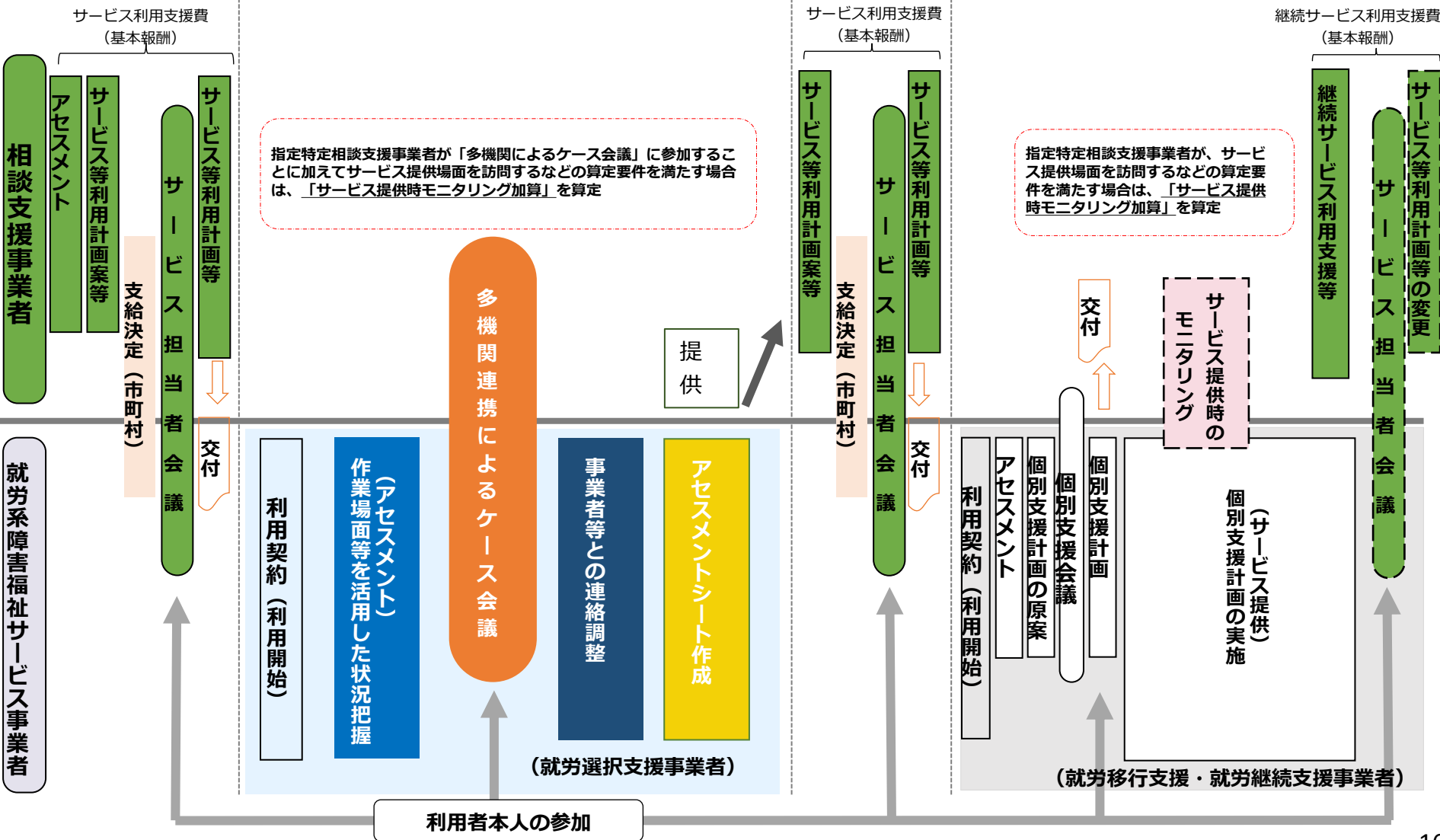
指定特定相談支援事業者（計画作成担当）と就労選択支援事業者の関係

※指定特定相談支援事業者を利用する場合の一例

就労選択支援 利用前

就労選択支援 利用中

就労選択支援 利用後



3. サービスの質を考える

就労系サービスにおける サービス提供の視点

- ・利用者の可能性を支援者が限定してしまっていないか
- ・潜在的な能力や働く力を最大限に引き出す環境が整っているか
- ・働きがいを感じ、働くことを通して成長できる環境が実現できているか

就労系サービスにおけるサービス管理とは

- ・ 良いサービス、質の高いサービスとは何か？
- ・ 就労はサービスの結果（成果）が数値化されやすい？
就労移行支援事業・就労定着支援事業
 - － 就職率・定着率 ○○％就労継続支援事業（A型・B型）－ 工賃 ○○○○円
- ・ 働くことの意味を考える
 - 個人的側面(個性の発揮)
 - 社会的側面（役割の実現）
 - 経済的側面（生計の維持）

就労分野におけるサービス管理責任者の役割を考える

1. 本人を知る

本人や本人を取り巻く生活環境要因をアセスメント
→「働きたい」という思いに寄り添った個別支援
計画

2. 仕事を知る

仕事、企業、雇用状況、産業動向、経済状況、社会
状況をふまえたうえでのサービス提供

サービス管理責任者の視点

①支援者はどのような意識で支援をしているのか？

- ・どうしたら、一般企業の「雇用」に移行できるだろう？
- ・どうしたら、地域で生活できる工賃を支払えるだろう？

②意識にずれのある支援者の意識改革の為に
どのような取組を実施するのか？

福祉サービスの下で
支援を受けながら
働くので安心

「雇用」のチャンスを
逃してしまった

B型・A型における移行のしくみ（例）

B型 包装



B型 喫茶



施設内

B型 清掃



A型 喫茶



施設外

A型 清掃



自分に合った働き方や
可能性を広げる取組みが
用意されているか

一般就労（飲食業・清掃業）

4. 連携について

相談支援専門員とサービス管理責任者・児童発達支援管理責任者の連携について

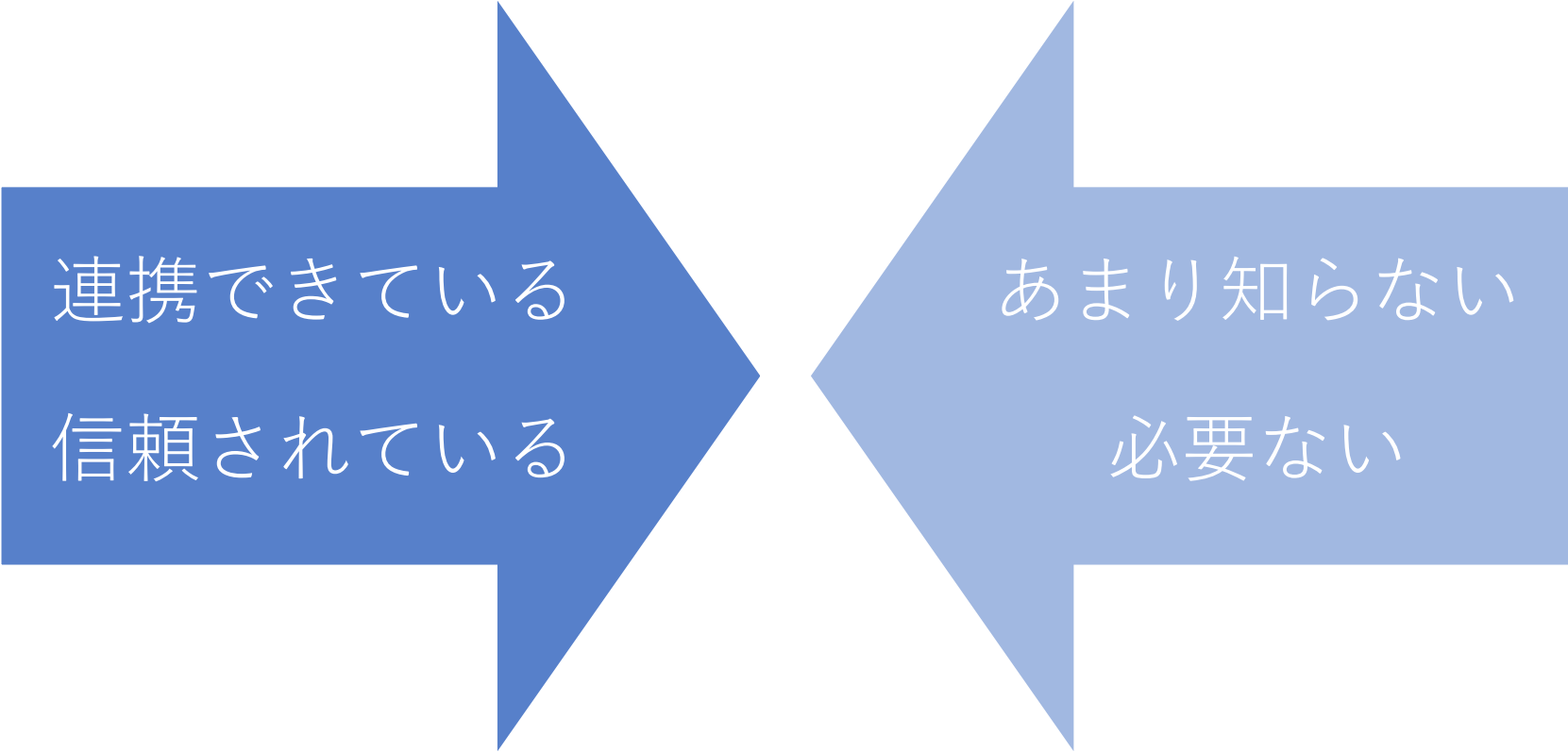
さまざまな連携

- ・情報の共有

(例) 支援計画書（サービス等利用計画書・個別支援計画書）の連動
利用者の支援にかかわる各種会議記録の共有

- ・支援のための役割分担が明確になっているか
- ・支援に対するお互いの価値観がわかっているか

お互いを知る

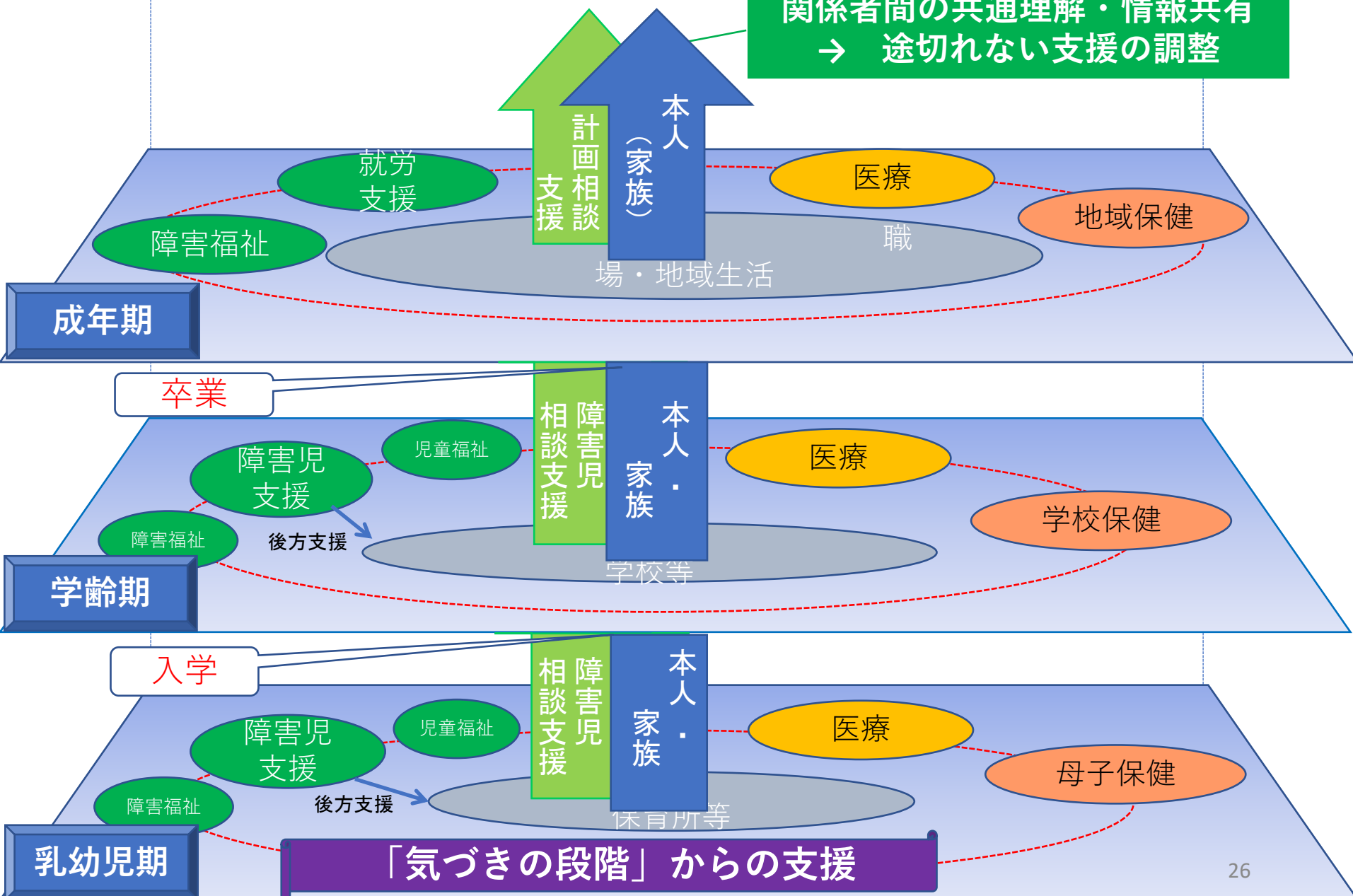


連携できている
信頼されている

あまり知らない
必要ない

地域における「縦横連携」のイメージ

関係者間の共通理解・情報共有
→ 途切れない支援の調整



5. 評価について

サービスの評価基準

例 共通

視点	評価の項目	評価の方法
エンパワメント 市民の暮らし	質の高いサービスの提供	①利用者の到達目標達成度・利用者及び家族の満足度 ②サービス管理責任者・支援者の自己評価の導入 ③苦情解決・室の第三者評価へのとりくみ ④企業等での職場体験実習等へのとりくみ ⑤面接練習・履歴書作成等の実践的就労支援研修の実施 ⑥くらしに必要なトータルな支援へのとりくみ
	職員の質の向上	①資格取得の促進（キャリアアップ）による有資格者数 ②効率的・効果的な支援会議の運営 ③OJT、OFF-JTの実施件数（時間） ④人権研修の実施 ⑤ハローワーク等関係機関への訪問回数等 ⑥職員の企業等での職場体験研修
	事業の推進	①利用者数の増減、平均利用日数 ②一般雇用や他の就労系事業へ移行した利用者数等 ③企業や受注先の開拓件数・連携先機関数 ④学校・企業・地域等との連携 ⑤施設外就労等の地域での就労支援のとりくみなど ⑥就労支援系サービス以外の提供への取り組み

サービス管理責任者評価の基準

例 就労系

評価の項目

評価の方法

1. 質の高い サービスの提供

- ①苦情処理の件数（総件数に対する解決件数）
- ②利用者や家族のサービス内容への満足度
- ③サービスの質の第三者評価の導入

2. 職員の 質の向上

- ①ジョブコーチ、キャリアコンサルティングなど、就労支援に有効な資格取得の促進（受講／有資格者数）
- ②ビジネスマナー、労働法、工程分析など、就労支援に必要な研修受講の促進（職員一人あたりの受講件数）

3. 事業推進

共通

移行

定着

A型

B型

- ①ケース会議で提起した課題件数および解決した件数
- ②就職者数／就職までの期間／就職後6ヶ月以上定着した者の数
- ③就職後6ヶ月以上定着した者の数
- ④賃金平均額／就労移行事業への移行者数・就職者数
- ⑤工賃額の前年度との比較／移行・A型への移行者数・就職者数

4. 連携と 他事業の活用

- ①他事業所（自立訓練など）への移行が発生するような大幅な支援計画の見直し件数
例）管理者に相談→市町村や他事業所など関係者との調整→利用者への提案と意向確認→移行決定→計画見直し