

令和6年度千葉県サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者更新研修

# サービス管理責任者 児童発達支援管理責任者 の業務



社会福祉法人ウィズ 森岡飛鳥

1

## 講義の目的

### I. サービス事業者の責務の理解（再確認）

総合支援法等における障害福祉サービス提供について、法に定められた内容を再確認する。

### II. サビ管・自発管の4つの役割と業務を理解する（再確認）

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）
2. サービス提供者への指導・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）

2

## I. サービス事業者の責務

### I. 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）

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。

## I 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）

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。**

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。**

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）

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。**

## I . サービス事業者等の責務（抜粋）

**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**

- 第1項. ① 意思決定の支援に配慮  
 ② 関係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

# 意思決定の定義

意思決定支援とは、自ら意思を決定することに困難を抱える障害者が、日常生活や社会生活に関して自らの意思が反映された生活を送ることができるように、可能な限り本人が自ら意思決定できるよう支援し、本人の意思の確認や意思及び選好を推定し、支援を尽くしていても本人の意思及び選好の推定が困難な場合には、最後の手段として本人の最善の利益を検討するために事業者の職員が行う支援の行為及び仕組みをいう。

障害福祉サービス等の提供に関わる意思決定支援ガイドライン  
7

# 意思決定支援

<意思決定を構成する要素>

- (1) 本人の判断能力
- (2) 意思決定支援が必要な場面
  - ①日常生活における場面
  - ②社会生活における場面
- (3) 人的・物理的環境による影響

<意思決定支援の基本原則>

- (1) 本人への支援は、自己決定の尊重に基づき行うことが原則
- (2) 職員等の価値観においては不合理と思われる決定でも、他者への権利を侵害しないのであれば、その選択を尊重するよう努める
- (3) 意思確認がどうしても困難な場合には、本人をよく知る関係者が集まり、様々な情報を把握し、根拠を明確にしながら意志及び選好を推定する。

8

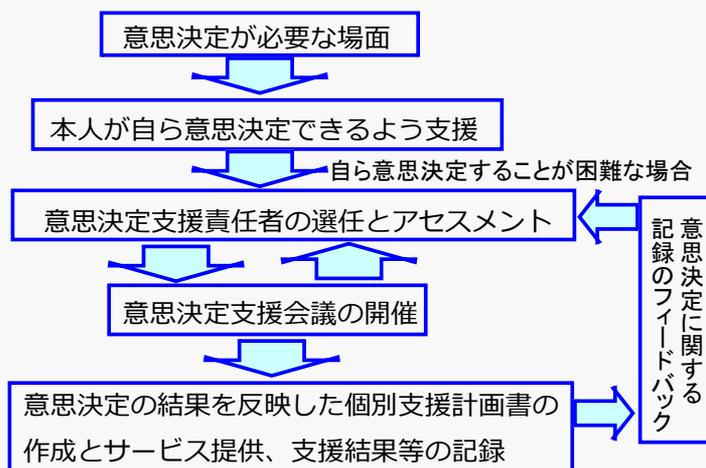
## 意思決定支援の根拠となる 記録の作成

○本人の日常生活における意思表示の方法や表情、感情、行動から読みとれる意思について記録・蓄積し、本人の意思を読み取ったり推定したりする際に根拠を持って行うことが重要。

○意思決定支援の内容と結果における判断の根拠やそれに基づく支援を行った結果がどうだったかについて記録しておくことが、今後の意思決定支援に役立つため、記録の方法や内容について検討することが有用。

9

## 意思決定支援の流れ



10

## 意思決定支援の具体例（日中活動）

<重度の知的障害で言葉で意思を伝えることが難しいAさん>

- ・生活介護のプログラムを決めるために、サービス管理責任者が意思決定支援責任者となって会議を開催。
- ・参加者：家族、通っていた学校の先生、移動支援事業所の支援員、生活介護事業所の担当職員・サービス管理責任者、相談支援専門員
- ・会議の参加者から、日ごろの様子から読み取ることができる意思や好み、それらを判断するための手がかり等の情報を報告。
- ・意思決定支援責任者（サビ管）は情報を整理し、日中活動のプログラムを検討。
- ・日中活動中の様子を表情に注目し、意志表示の手がかりを記録に残し、今後の意思決定支援のための情報を蓄積することとなり、意思決定支援計画と個別支援計画を一体的に作成。
- ・この取組後、3か月後に見直しのための会議を開くこととした。

11

## 意思決定支援の具体例（施設入所）

<知的障害・自閉症で言葉によるコミュニケーションが困難なBさん>

- ・今後も施設入所を継続するか、GH等に生活の場を移行するかを検討するために、相談支援専門員が意思決定支援責任者となり会議を開催。
- ・参加者：本人、成年後見人、施設入所のサービス管理責任者・担当職員、GHのサービス管理責任者
- ・成年後見人より帰省時に自分でお湯を沸かしてカップラーメンを作って食べている等の話があり、施設的环境がBさんの本来できることを狭めてしまっている可能性が考えられた。
- ・Bさんは経験したことがないGHの生活を今の生活と比較し選ぶことが難しい為、地域移行支援を利用しGHの体験利用を行うこととなった。
- ・1か月後に再度、意思決定支援会議を開催。GHでの体験利用の様子が報告され、その内容からBさんの意思がどこにあるのか明らかだった。

12

## 意思決定支援の具体例（退院）

<精神科病院に入院中の統合失調症のCさん>

- ・軽度知的障害の息子と持ち家で2人で生活していた。Cさんが数年前に交通事故に遭ってから家事が困難となり息子が家事を行っていたが、1年前に息子が家出してから不穏になり、医療保護入院となった。
- ・息子の家出の原因は病状不安定なCさんの面倒をみることに疲れてしまった為だが、Cさんが退院後息子は同居を希望。しかしCさんは退院を諦めている様子。
- ・病院SWの働きかけで相談支援事業所が意思決定支援責任者として会議を開催。
- ・参加者：主治医、退院後生活環境相談員（病院SW）、病棟Ns、障害福祉担当職員、保健所の保健師、息子。Cさんは参加したくないとのことで不参加。
- ・Cさんの発病後の地域での様子・現在の状況等が報告され、意思確認の手がかりを探る為、相談員がCさんと自宅へ行くこととなった。
- ・自宅はごみ屋敷状態・和式トイレの為生活がでないと考えていたこと、生活費が苦しいこと等の問題が把握できた為、相談員から利用できる資源を説明。
- ・再度意思決定支援を開催し、Cさん参加。生活保護を受け、アパートを借りて息子と生活したいという意思を伝えることができた。

13

## Ⅱ. サービス管理責任者 児童発達支援管理責任者 の役割と業務

## Ⅱ. サービス管理責任者の業務内容(療養介護の例)

### 第58条(療養介護計画の作成等)

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。

## サービス管理責任者の業務内容(療養介護の例)

### 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**に面接すること。
  - 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。

## サービス管理責任者の業務内容(療養介護の例)

### 第59条(サービス管理責任者の責務)

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。

## サービス管理責任者の4つの役割(抜粋)

### 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)

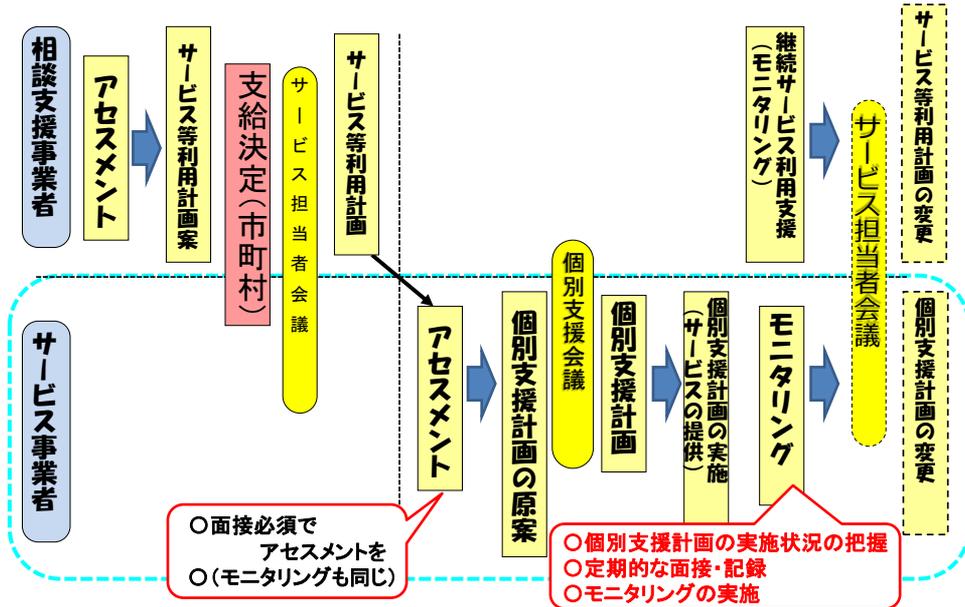
### 2 サービス提供者(職員・従業者)への指導・助言に関する事(第59条-3)

### 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)

平成29年度サービス管理責任者指導者養成研修資料

# 1. 支援プロセスの管理



## 個別支援計画書

- アセスメントで得た情報を元に、自事業所で行う支援を定めたもの。
- 利用者：意向に沿い、利用する際にどんな支援が受けられるか具体的に分かる。
- 職員：必要な支援内容や提供するサービスが分かる。

原案の作成⇒個別支援会議の実施⇒説明・同意⇒配布

- 指定特定（障害児）相談支援事業所にも交付が義務。

## 個別支援会議

- 定期的に個別支援会議を実施し、個別支援計画書を作成する
- 本人の心身の状況等によりやむを得ない場合を除き、本人の参加が原則
- 利用者やサービス提供職員の他、必要に応じて家族・関係機関の職員と開催する
- サビ管・児発管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
- 会議の記録は必須

21

## モニタリング

- 個別支援計画の達成状況の把握・評価
- 新たなニーズの把握
- 評価の結果を踏まえ分析し、必要に応じて個別支援計画を修正
- モニタリングの記録は必須

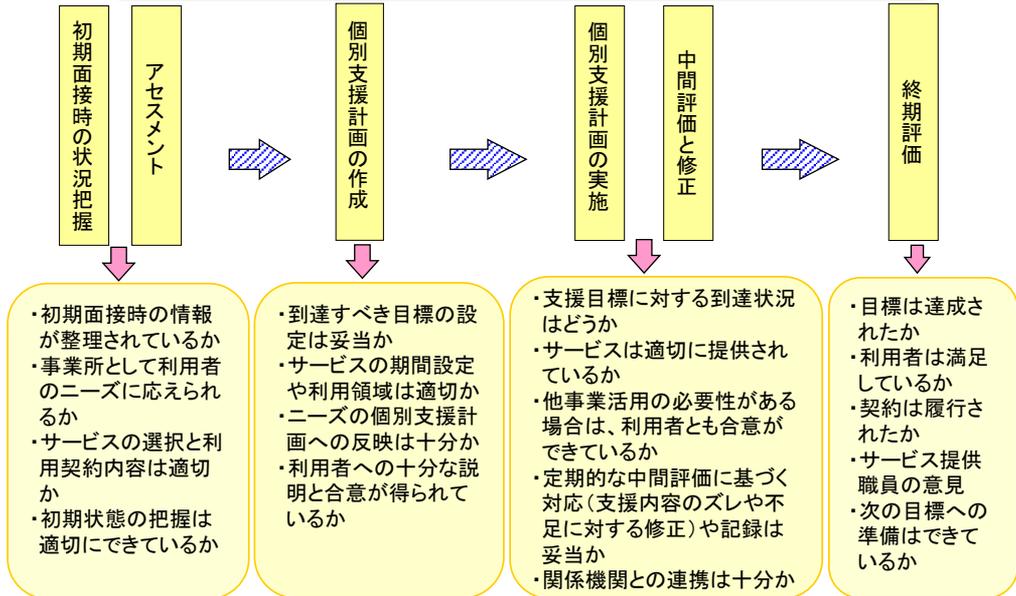
※修正の場合、再度

原案作成⇒個別支援会議の実施⇒説明・同意⇒配布

指定特定（障害児）相談事業所にも交付

22

## サービス内容のチェック



令和元年度サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者指導者養成研修資料

## 虐待防止（R4.4～義務）

- 虐待防止委員会の定期的（年1回以上）な開催と、委員会での検討結果の従業者への周知徹底
- 従業者への定期的（年1回以上）な虐待防止研修の実施
- 虐待防止等のための責任者の設置

## 身体拘束適正化（R4.4～義務）

- やむを得ず身体拘束等を行う場合、必要な内容を記録
- 身体拘束適正化検討委員会の定期的（年1回以上）な開催と、委員会での検討結果の従業者への周知徹底
- 身体拘束等の適正化のための指針の整備
- 従業者への定期的（年1回以上）な研修の実施

25

## 感染症対策（R6.4～義務）

- 感染症委員会の定期的の開催  
※頻度は事業によって異なる
- 従業者への定期的な研修と、新規採用職員に対する研修・訓練の実施  
※頻度は事業によって異なる
- 感染症対策に関する指針の整備と周知

26

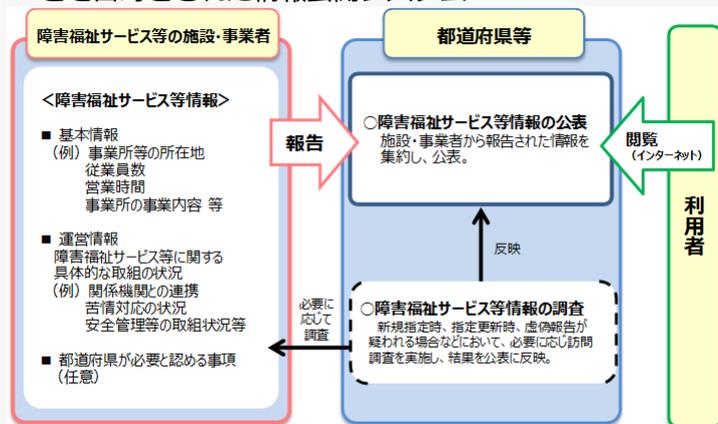
## BCP（業務継続計画）（R6～義務）

- 体制構築・対応体制等
- 従業者への定期的（年1回以上）な研修と、新規採用職員に対する研修・訓練の実施
- 指針の作成
- 非常災害対策計画

27

## 情報公開（R6.4～義務）

- 「障害福祉サービス等情報検索」（WAM NET）に情報を公開
- 利用者がサービス事業者を比較検討して適切に選択でき、事業者によるサービス改善が促進されてサービスの質が向上することを目的とした情報公開システム



厚生労働省

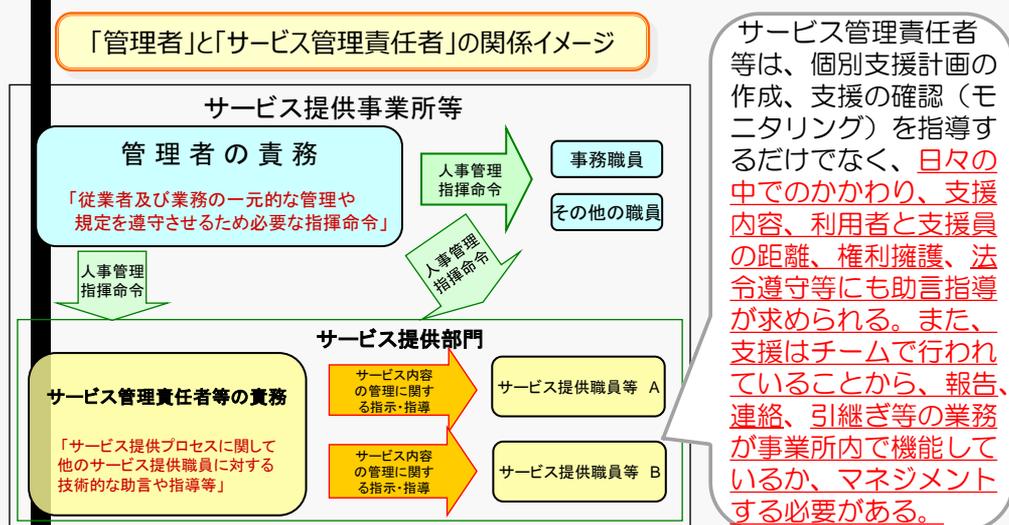
28

# サービス提供における記録の役割

- **アセスメントと支援計画**  
提供する支援に必然性があること、サービスを提供すると判断した根拠。
- **サービス提供**  
形が残るものではない対人サービスを記録として残す。また、介入が専門的判断によるものであることの記録。
- **サービスの継続性と調整**  
他の支援者や機関との間に重複やギャップがないことの確認、軌道修正、継続の妥当性。
- **職員の育成（助言・指導）**  
支援者が先輩や上司に確認しながら、問題を把握し介入したというプロセスの記録。特に危機介入や安全確保といった複雑な判断に重要。
- **サービス評価**  
利用者自身の主観的評価と、支援者などの客観的評価。
- **利用者、事業所、他の機関、監督基幹や警察棟への説明責任**  
上司・管理者による日頃からの業務把握のため、また問題が起きた時の上司・管理者への報告。事故発生時には警察への資料提出やマスコミ対応案件も。

29

## 2. サービス提供者（職員）への指導・助言



令和2年度サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者指導者養成研修資料

# サビ管・児発管の苦悩 現場職員の困り事



〇〇さんが相談したいそうです

〇〇さんと△△さんが喧嘩です

市役所から郵便が来ました

小遣いを増やしてほしいそうです

なかなかお風呂に入らなくて困っています

毎日調子が悪いと言っていますがどうしたらいいですか

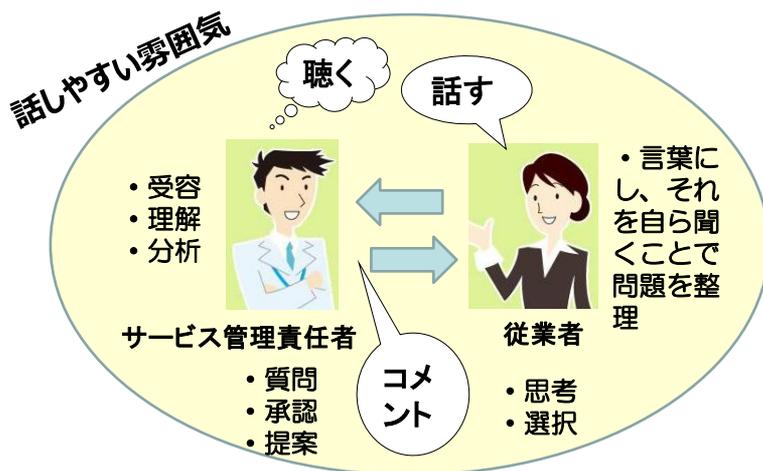
通所に行きたくないそうです

その日は私はお休みだったので分かりません



## 対人サービスの質の維持・向上のための助言・指導

支援の質の維持・向上を目的として、本人では気づかない点について、経験・知識の豊富な者が専門的経験や科学的知見に基づいて、改善点等を伝えること。



令和2年度サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者指導者養成研修資料

## 資質を挙げる人材育成の例

機会	頻度	方法	内容
朝ミーティング (申し送り)	毎日		<ul style="list-style-type: none"> <li>全利用者の状況の確認</li> <li>情報共有と支援の工夫を共有</li> <li>関わりの点検</li> </ul>
スタッフミーティング (職員会議)	月1回～ 週1回	GSV事例検討会 関わり方SST 個別支援計画の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>ストレンクス発見や支援方針の検討</li> <li>現場職員の困った場面の対応方法</li> <li>計画の点検と職員間の共有</li> </ul>
法人内研修	年数回～ 月1回	法人内研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>年間でテーマ設定</li> <li>職員アンケートでテーマ設定</li> <li>外部講師を呼ぶ、事業所見学も</li> </ul>
自主勉強会	月1回	読書会 ビデオ鑑賞	

上記取り組みと併せて

- ・サビ管による職員面談(困りごとの解決) ※SVの利用を
- ・サビ管によるOJT(職員の利用者面談への同席や支援現場での協働など)やフォロー なども

### 3. 関係者や関係機関の連携に関すること

指定療養介護のサービス管理責任者の責務(59条)～再掲(抜粋)～

「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。」

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」

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」

※ これらの規定から、

- ・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、
- ・サービスの次の段階に向けて、押し出す側と受け止める側との相互の連絡調整が必要になるということ、

## 4. 評価(利用者満足度や第三者評価等)

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。(障害者総合支援法第42条)

- ・利用者自身によるユーザー評価
- ・事業所が自ら行う、内部評価
- ・第三者による外部評価
- ・行政による評価（行政監査を含む）
- ・その他の評価（上記の組み合わせを含む）

令和元年度サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者指導者養成研修資料

ご清聴ありがとうございました