

相談支援振り返りシート

チェック項目	振り返りのポイント	1. 充分できている。	2. どちらかといえはできている。	3. どちらかといえはできていない。	4. 全くできていない。
I. 個別ケースに対する相談支援の状況※サービス利用計画作成費の対象者だけでなく事業所として相談支援を行っている利用者全体を想定して記入					
1 インテーク					
(1) 相談支援事業所の基本姿勢					
① 相談支援事業所の存在をPRする取り組みをしていますか。	パンフレットの作成や地域への説明会の開催等を通じて、積極的に事業所の周知に努力しているか。相談が持ち込まれるまで「待ちの姿勢」になっていないか。				
② 持ち込まれた相談を全て受け付けていますか。	障害種別、相談内容・領域を問わず、いったんは相談を聞く、たらい回しはしない(相談を聞いた上で、必要に応じて他機関につなぐ)という姿勢を持っているか。				
(2) 相談支援専門員の基本姿勢					
① 十分な時間をとって相談を受けていますか。	利用者の思いを受け止めるために十分な時間を確保して、利用者のペースに合わせているという姿勢を示しているか。				
② 利用者の不安な気持ちを受け止めようとする姿勢を持っていますか。	利用者が抱く、今おかれている環境や初めて出会う相談員に対する不安な気持ちを安心感に変えられるように、受容と傾聴の姿勢に努めているか。				
③ 利用者の訴えをじっくり聴いて、その本音を引き出せていますか。	利用者が「この相談員なら発信したものをきちんと受け止めてくれる。本音が話せる」と思えるような信頼関係を築くように努めているか。				
④ 次回の約束や対応を決めてから相談を終了していますか。	次の見通しが見えるような終結を心がけているか。				
(3) 場所・手段・時間等					
① 窓口は、分かりやすく、行きやすい場所に設置していますか。	交通手段等の利用者の利便性を考慮した立地になっているか。ハード面からも分かりやすく、アクセスしやすい場所に設置しているか。				
② 電話・FAX・メール等、多様な受付方法を用意していますか。	利用者が来所できない場合等を想定し、それ以外の方法で相談できるよう準備をしているか。来所以外の相談方法を用意せず利用者の来所をひたすら待っている、一事業所でケース対応中は他のケースには対応できないといった事態は起きていないか。				
③ 利用者にとって相談しやすい場所でインテークを実施していますか。	利用者が相談しやすい環境をつくるために、事業所内にプライバシーが確保できるスペースを用意しているか。利用者の求めに応じて自宅等、本人が相談しやすい場所へ訪問して相談を受け付けているか。				
④ 開所時間・開所曜日以外でも対応できる体制をとっていますか。	交代制やオンコール(携帯待機)、不在時には他機関に転送される等、相談したいときには必ずどこかで受け止められるような仕組みを確立しているか。				
2 アセスメント					
(1) 相談支援専門員の基本姿勢					
① 本人に直接会って話を聴いていますか。	利用者に直接会って、本人からニーズを聴き出しているか。				
② 利用者本人のニーズを確認して進めていますか。	本人と会えない、発言できない等で本人のニーズが確認できない場合でも、本人にとってよりよい支援を考えようとする姿勢を持っているか。家族や関係機関の意見に引っ張られていないか。相談支援専門員自身の自己満足のアセスメントをしていないか。				
③ 利用者の新たなニーズを発見しようとする姿勢を持っていますか。	相談受付時に表面化しているニーズや問題だけに追われていないか。それ以外のニーズや問題も含めて利用者の生活全体をアセスメントしようとしているか。				
(2) 情報の収集と整理					
① インテーク実施後に課題の整理を行い、何について情報収集すべきか確認していますか。	表面的な課題だけに目を向けて、はじめから限定的に情報収集しようとしていないか。情報収集前の課題の整理段階で手持ちの資源だけで安易な課題解決を図ろうとしていないか。				
② 利用者の生活の現場に出向いて情報を収集していますか。	利用者や関係者からの伝聞だけでなく、実際の生活現場に出向いて利用者の普段の状況や生活実態をリアルにつかんでいるか。				
③ 利用者のニーズ・意向に基づいた情報収集・整理ができていますか。	アセスメントが利用者のニーズから離れ、形式化していないか。利用者の周囲環境全てを総合的な視点で判断し、利用者の想いの真実を探れているか。				
④ 必要に応じて利用者の家族や所属する施設・事業所等、利用者に関係する人の同席を検討しているか。	必要に応じて、利用者の了解を得た上で家族や関係者に同席してもらい、利用者の思いを引き出したり、関係情報を円滑に整理することを心がけているか。				
⑤ 他の関係機関と情報の共有化が図れていますか。	関係機関で情報を共有し、利用者が何度も同じことを聞かれるといったことが回避できているか。利用者の情報提供に関する負担の軽減、効率性に配慮しているか。情報共有しやすい一部の機関とだけ情報共有していないか。				
⑥ 情報収集・整理したニーズを本人に理解できるように説明し、確認を取っていますか。	アセスメント(情報収集・整理の過程)で相談支援専門員が把握したニーズを再度本人にフィードバックしているか。フィードバックに当たっては、障害特性に配慮して分かりやすい説明等を心がけているか。				
(3) 客観性の担保					
① 必要に応じて利用者の家族や所属する施設・事業所等、利用者に関係する人から聞き取りをしていますか。	アセスメントを利用者からの情報だけで進めていないか。利用者の家族や所属する施設・事業所等から利用者の生活等に関する情報を多角的・多面的に収集し、情報の偏りがないよう配慮しているか。				
② 市町村行政と協働でアセスメントを進めていますか。	事業所単独で進めるのではなく、区分判定や支給決定、療育などの機会にかかわっている行政窓口担当者とチームで進めるという姿勢があるか。				
③ 専門機関に二次アセスメントを求めていますか。	必要なケースについて、事業所単独で情報収集・整理・判断を行うのではなく、事業所でのアセスメントの結果を関係機関に照会したり、事業所外部の関係者からスーパーバイズを受けたりして、二次アセスメントを受けることで、客観性を担保しているか。				

3 個別支援会議の開催※個別支援会議とは、「サービス担当者会議」「ケア会議」「ケース会議」「支援会議」「ケアマネジメント会議」「サービス調整会議」等の名称如何を問わず、利用者に関わる関係者が集まり、利用者のニーズやアセスメントを共有したり、サービス内容・実施方法・提供機関・利用期間等を検討・調整したり、個別支援計画の作成・修正・終結をしたりするための会議であって、貴事業所が招集して開催するもの（サービス提供事業者からの利用者の状況変化等の報告に基づき開催するものを含む）をさします。

(1)トータルな生活支援における個別支援会議の開催				
① 相談支援事業所が主体的に個別支援会議を開催していますか。	相談支援事業所として明確な目的をもって主体的に会議を招集し、参加しているか。			
② 会議の中でインフォーマルも含めたトータルな生活支援に必要なサービスや社会資源が明確になっていますか。	相談支援事業所として、ニーズを整理し、必要とされる支援の内容や各機関の役割、必要なサービスや社会資源を把握し、関係者に提案できているか。			
③ 必要に応じて随時開催することが原則になっていますか。	利用者の必要に応じて、随時開催することが原則になっているか。本人の都合に合わせて、夜間や休日に開催することも含めて柔軟な対応が取れているか。			
④ 会議開催を呼びかけてすぐに開催できる地域の連携がありますか。	必要に応じて会議開催を決定した場合、関係機関がすぐに集まってくれる環境を確保できているか。他機関から招集された場合、相談支援事業所としてすぐに応じているか。（即応性）			
⑤ メンバーは固定せず、その時々利用者のニーズ・状況に応じた複数の機関に呼びかけていますか。	柔軟な視点で利用者のニーズを支える関係機関を探して、参加を呼びかけているか。従来から関わっている関係機関のみに限定せず、利用者のニーズや置かれた環境に応じて視野を広げて呼びかけているか。			
⑥ 呼びかけた機関は参加していますか。	地域に「困ったときは皆で考えよう」という雰囲気があり、個別支援会議が定着して、関係機関との関係づくりができていないか。多忙等の理由で会議に参加できない関係機関に対しては、事前の情報提供要請や事後の議事録提供等、別の形で積極的にチームに巻き込もうという姿勢を持っているか。			
⑦ 利用者のニーズを参加者が共有できるよう努めていますか。	会議の事前・事後の整理をきめ細かに実施し、議事録の提供など欠席者への組織的なフォローができていないか。			
⑧ 個別支援計画が市町村の支給決定に連動していますか。	作成された計画は市町村の支給決定においても尊重され、その決定内容に反映されるよう事業所として働きかけようという姿勢があるか。			

4 個別支援計画の作成※個別支援計画とは、「ケアプラン」「サービス利用計画」等の名称如何を問わず、利用者に対して適切かつ効果的にサービスを提供するために、貴事業所が利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえ作成し、これに基づき利用者に対してサービスを提供するとともに、その効果について継続的な評価を実施する計画をさします。

(1)相談支援専門員の基本姿勢				
① 事業所で決められた業務プロセスに沿って計画を作成しようとしていますか。	相談支援専門員個人の経験や資質に頼らず、事業所として標準化された業務プロセスに沿って計画を作成しているか。			
② 主体的・継続的な支援が必要であると判断したケースについて、すべて計画を作成しようとしていますか。	相談支援事業所として受理したケースのうち主体的・継続的な支援が必要であると判断したケース(例:支援台帳を作成したり、システム上に基本情報を登録したケース等)のすべてについて計画を作成できているか。			
③ 地域の社会資源を把握していますか。	計画作成の基礎となる活動区域の社会資源(インフォーマルなものを含む)を把握し、関係づくりに努めているか。			

(2)利用者の尊重				
① 計画作成にあたって利用者の意見を取り入れていますか。	相談支援専門員の主観だけに頼らず、利用者の意見・要望を聞き、それを踏まえて計画を作成しているか。			
② 計画作成にあたって、利用者の同意を取っていますか。	利用者ニーズに応える計画になっているか、利用者を確認を取っているか。チームで情報共有することについて、利用者の同意を取っているか。			
③ 利用者・家族に計画を交付していますか。	利用者・家族に作成した計画(文書)を交付しているか。			
④ 計画の様式や計画内容の伝え方に工夫をしていますか。	利用者の障害特性等に配慮し、計画が分かりやすいように、情報を的確に集約する様式を作成しているか。計画の内容を説明する際の方法等に工夫をしているか。			

(3)関係機関との連携				
① 計画作成にあたって関係機関の意見を取り入れていますか。	相談支援専門員の主観だけに頼らず、関係機関の意見・要望を聞き、それを踏まえて計画を作成しているか。			
② 計画実施にあたっての役割分担(フォロー体制を含む)を決めていますか。	計画が形骸化しないよう、計画を具体的に実行する際の進捗管理者と、関係機関の役割分担、そのフォロー体制まで検討しているか。			
③ 関係機関に計画を交付していますか。	関係機関に作成した計画(文書)を交付しているか。			
④ 地域の社会資源を活用して、チームアプローチの視点で計画を作成していますか。	地域の社会資源を活用し、利用者のニーズに応じた役割分担を提示できているか。ケアの全体像と支援目標を明確にし、チームの中で個々の関係機関が果たすべき役割と支援の方向性を整理できているか。			
⑤ インフォーマルな社会資源も活用しようとしていますか。	利用者のニーズに応じて、公的サービスだけでなく、インフォーマルな社会資源も組みこもうという多角的で柔軟な視点があるか。			

5 モニタリング

(1)個別支援計画におけるモニタリングの実施				
① 計画作成時にモニタリングの時期が設定されていますか。	利用者主体の視点に立って、計画の評価(モニタリング)時期が設定されているか。			
② 計画で設定した時期にモニタリングをしていますか。	計画作成時に設定した時期が来たらモニタリングを実施しているか。必要に応じてチームが集まってモニタリング会議を開催しているか。			
③ 必要に応じて計画を変更していますか。	モニタリングの結果に基づき、必要に応じて計画の変更が実施できているか。生活実態(アクシデントも含む)にきちんと対応できているか。			

(2)個別支援計画の実施状況の把握				
① 利用者の生活の現場に向いて計画の実施状況の実態把握に努めていますか。	計画の効果と実際のサービスの状況、生活や利用者の変化を的確に見守り、評価するために実際に利用者の生活の現場(自宅、日中活動の場等)を訪問しているか。			
② 定期的に利用者・家族と連絡を取り、計画の実施状況について意見を聞いていますか。	利用者の思いや生活状況を把握するために、定期的に利用者・家族と連絡を取っているか。			
③ サービス提供事業者等の関係機関から、計画の実施状況について報告を受けていますか。	利用者の思いや生活状況、サービスの提供状況、計画の課題等を把握するために、サービス提供事業者等の関係機関を訪問したり、書面等で報告を受けたりしているか。			
④ 集まった情報を整理して、必要に応じて関係者間で共有していますか。	モニタリングに当たって把握した計画の実施状況や課題等を整理し、利用者・家族・関係機関にフィードバックしているか。			

地域振り返りシート

その1

A 地域自立支援協議会の現状

○設置状況 1 単独設置 2 複数市町村による共同設置 3 未設置

○運営状況 1 市町村直営 2 委託（委託先： ）
3 市町村と委託共同（委託先： ）

○専門部会の設置状況

（ ）部会
（ ）部会
（ ）部会
（ ）部会
（ ）部会
（ ）部会

・部会は設置されていない。

B 個別課題から出てきた地域の課題はありますか？（必要な工夫、社会資源開発等含む）

C 地域自立支援協議会について課題に感じていることは何ですか？

地域振り返りシート

その2

チェック項目	振り返りのポイント	1. 十分にできている。	2. どちらかといえはできている。	3. どちらかといえはできていない。	4. 全くできていない。
II. 地域全体をデザインする相談支援の状況					
I 地域のニーズ把握					
(1) 地域の埋もれているニーズへのアプローチ					
① 地域の埋もれているニーズにアプローチしようという姿勢がありますか。	相談が持ち込まれて初めて動き始めるのではなく、相談支援事業所として地域の埋もれているニーズを掘り起こそうとする姿勢を持っているか。				
② 地域の埋もれているニーズにアプローチするために具体的な取り組みを実施していますか。	地域の埋もれているニーズにアプローチするための具体的な取り組み(地域の実情に応じて、定期的な関係機関窓口の巡回、全家庭への訪問、アンケート調査の実施、民生委員等との連携、フォーラムの開催、レクリエーション行事・サロン活動の実施、チラシの配布等)を行っているか。				
(2) 把握したニーズへの対応					
① 把握した個別ニーズに対して、相談支援事業所として必要な対応を行っていますか。	地域の埋もれているニーズを発見した場合、相談支援事業所として必要な対応(ケアマネジメント)を行っているか。				
② 把握した個別ニーズが相談支援事業所の対応範囲でない場合、ニーズに対応できる適切な機関につながっていますか。	相談支援事業所の対応範囲でないニーズについて放置せず、地域の適切な関係機関につながっているか。				
2 ネットワークの構築					
(1) 地域におけるネットワーク構築の取り組み					
① 日ごろからチームアプローチを意識して業務に取り組んでいますか。	個別ケース対応において抱え込みを行わず関係機関との連携を意識して業務を進めているか。支援の基本はチームアプローチであるという視点に立って、関係機関に積極的に働きかけを行っているか。				
② 地域におけるネットワーク作りを進める取り組みをしていますか。	具体的に地域のネットワーク作りを意識した取り組みを行っているか。(相互訪問、意見交換、情報や課題の共有、連絡会議の開催等)				
③ 相談支援事業所の活動の結果として、地域のネットワーク作りが進んでいますか。	相談支援事業所の活動結果として、実際に地域のネットワーク作りが進んでいるか。				
(2) ネットワーク構築における個別支援会議の活用					
① 個別支援会議の開催等を通じて、地域の関係機関の役割や機能が明確化していますか。	個別支援会議に相談支援事業所以外の地域の関係機関が必要に応じて参加することを通じ、各職種の役割や機関ごとの業務特性を相互に理解しながら、地域のネットワークにおける適切な役割分担を進めているか。				
② 危機介入など緊急時の支援体制に活かせる関係作りを意識していますか。	日頃から緊急時の対応を想定して対応を協議し、緊急事態発生時には速やかに必要な支援体制が組める関係作りを心がけているか。				
3 地域診断					
(1) 地域診断のための情報収集					
① 地域診断に必要な情報を収集するために地域の中で活動していますか。	関係機関を回って、それぞれの機関の活動等に関する情報を収集したり、それぞれの社会資源が地域においてどのような役割を果たしているか把握しているか。				
② 地域診断の参考となる他の地域の情報を収集していますか。	自らの地域を相対的に見るために、他地域の社会資源の状況等について情報収集しているか。				
(2) 地域の課題の整理・報告					
① 個別ケースに対する相談支援を通じて明らかになった社会資源の評価を整理していますか。	個別ケース対応の中から地域課題を抽出する姿勢があるか。				
② 地域ニーズの掘り起こしやネットワーク構築の中で明らかになった社会資源の評価を整理していますか。	地域全体のニーズに地域の社会資源がどの程度応えられているか到達度を意識し、その中から地域課題を抽出する姿勢があるか。				
③ 上記で明らかになった地域の課題について、関係機関に分かりやすく、ポイントをおさえて報告していますか。	明らかになった地域課題、できたこと、できなかったこと、代換えたことなど地域の資源の現状を、関係機関や行政の批判ではなく分かりやすく、課題解決へ向けての提案を含めて的確に報告できるか。様式を整えた上で、報告ボリュームに配慮し、簡潔に短時間で説明できるようにしているか。				
4 社会資源の改善・開発					
(1) 新しい資源づくり					
① 地域の課題をふまえた社会資源の改善・開発に向けて提案を行っていますか。	個々の支援経過から明らかになった地域の課題をそのまま残さず、具体的に課題を解決し、社会資源を改善・開発するための提案ができているか。				
② 社会資源の改善・開発のために、地域のモチベーションを高めるための工夫をしていますか。	地域全体のモチベーションを高めるために、長期的なニーズ予測を数値データで示したり、支援の緊急性について周知したり、社会資源の改善・開発に関する成功事例を発信したりしているか。				
③ 相談支援事業所として提案するだけでなく、資源の改善・開発に向けた行動を起こしていますか。	社会資源の改善・開発に向けて、関係機関が課題を集中的に協議し、施策提言としてまとめ、実際の取り組みを行うに当たり、相談支援事業所もその会議に必ず参画しているか。会議で割り当てられた役割を着実に遂行しているか。				

引用:平成20年度厚生労働省障害保健福祉事業により開発された「都道府県研修活用新事業」相談支援振り返りシート(日本相談支援専門員協会)