

委託相談支援事業に係る
モニタリング結果について

平成28年8月26日

熊本市健康福祉局障がい者支援部

障がい保健福祉課

平成27年度 熊本市障がい者相談支援事業業務委託モニタリング結果（全体）

評価項目		評価視点	市全体評価
1 運営 事務 関係	① 相談員と相談支援機能強化員の職務分担及び連携	<ul style="list-style-type: none"> ・相談支援機能強化員を中心に、センター全体でそれぞれの専門性を踏まえ、利用者1人ひとりによりよい対応となるよう必要に応じて相談しながら対応しているか。 ・日常の業務内容について、センター内で常に共有し、業務評価を適切に実施しているか。 ・センターの年間計画や目標を職員が共有し、意識した業務実施となっているか。 ・様々な課題に対し、センター内でのチームアプローチができていないか。 	<p>相談員と相談支援機能強化員の職務分担及び連携の体制は概ね整っているものの、充分ではないと感じている事業所もあった。また、年間計画や目標の共有を充分に行っていない事業所もあった。</p> <p>初年度ということもあり、体制が整っていなかった面もあることから、今後の仕組みづくりが求められる。</p>
	② 中立・公正の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・熊本市障がい者相談支援センターの職員証を活用するなど、市の委託を受けて活動していることを明示しているか。 ・サービスの紹介では特定の事業所ではなく複数の事業所を提示し、利用者が選択できるようにしているか。 ・中立・公正の確保の重要性について理解しているか。 ・施設は母体法人敷地外に設置しているか。 	<p>中立・公正の確保に向けた取り組みが行われている。</p> <p>今後も、市の委託事業者という公的な立場であるという意識の下、複数の事業所の提示、職員証の携帯、提示等を徹底すること。</p>
	③ 市との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・区役所や障がい保健福祉課と定期的な連携を取っているか。 ・区役所や障がい保健福祉課との緊急時の連携の仕組みがあるか。 	<p>区役所や障がい保健福祉課との定期的な連携は区のネットワーク会議等を通じて取れている。</p> <p>緊急時に備えて連携の仕組み作りと職員間での共有が望まれる（リスト・フロー図等の作成、関係機関との事前調整等）。</p>
	④ 業務改善への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者や家族からの要望、意見を記録し、必要に応じて熊本市障がい者相談支援センターの運営に反映させているか。 ・業務日誌などで、日々の業務における課題・反省点を把握・共有し、改善を図る仕組みが構築されているか。 ・改善を図る仕組みがあり、成果をあげているか。 	<p>利用者や家族からの要望や意見の記録は概ねできている。</p> <p>日々の業務における課題や反省点を把握・共有し、改善を図る仕組みを全体的に構築していく必要がある。</p>
	⑤ 職員の資質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・行政機関、その他関係機関の研修に積極的に参加しているか。 ・センター独自で研修等を実施しているか。 	<p>可能な範囲で外部・内部研修を資質向上のために取り入れている。必要なスキルや知識の習得のため、積極的な参加、実施をお願いする。</p> <p>また、研修参加者は受講内容を他職員へフィードバックする等して、事業所全体のスキルアップに繋げてもらいたい。</p>

評価項目		評価視点	市全体評価
1 運営事務関係	⑥ 職員のケア	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の業務が過重労働にならないように配慮しているか。 ・職員のメンタルケアに関する取り組みを行っているか。 	<p>困難ケースへの対応等により、職員に負担がかかっている事業所も見受けられた。必要に応じて役割分担する等、負担が過重にならないよう配慮をお願いする。</p>
	⑦ 相談体制	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の開設時間においては、常時相談等に対応できるよう、事務室内が不在とならない体制をとっているか。 	<p>概ね問題ないが、緊急の対応等により開所時間中に事務室内が一時的に不在になる事業所があったため、利用者に不利益が生じないよう配慮すること。また、やむをえない事情により開所日に事業所を閉める場合は、障がい保健福祉課にその旨を必ず連絡すること。</p>
	⑧ 夜間・休日の連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間や休日の電話は、携帯電話に転送されるなど、24時間連絡体制が確保されているか。 	<p>仕様書どおりの対応ができています（公募時の提案内容によって開所日、開所時間は異なる。）。</p>
	⑨ 地域全体への熊本市障がい者相談支援センターの周知・浸透	<ul style="list-style-type: none"> ・「熊本市障がい者相談支援センター」の案内看板を表示しているか。 ・広報紙等で継続的に広報を行っているか。 ・地域における会議や催しなどへ積極的に参加しているか。 	<p>各事業所ができる範囲で広報を行っているものの、地域への周知が不足している現状がある。地域への積極的な働きかけをお願いするとともに、市としても事業所と連携して周知に力を入れて参りたい。</p>
	⑩ 実績報告	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月10日までに、前月の相談支援にかかる利用者数実績等の報告を遅れずに行っているか。 	<p>報告が遅れた事業所があったことから、引き続き期限内の報告をお願いする。</p>
	⑪ 個人情報の取り扱い	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取り扱いについて規則等を定めているか。 ・個人情報の漏洩・消失・棄損及び改ざん防止等の個人情報の適正管理のための措置を講じているか。 ・利用者及びその家族から利用計画等に係る文書等の開示を求められた時は情報を開示しているか。 	<p>全ての事業所で個人情報の取扱いに関する規則等が定められており、紙文書やデータなどの個人情報が適正に管理されている。今後も個人情報の取り扱いには慎重を期すこと。</p>
2 委託相談支援事業所の役割	① 委託相談支援事業所としての業務の視点	<ul style="list-style-type: none"> ・障がいの種別や障がい者・障がい児の別等を問わず、全ての障がい者に対して適切な支援を提供しているか。 ・センターの所在する行政区を基本とする地域の障がい者（児）相談支援体制を支える中核的な存在としての役割を理解し、地域が抱える課題の解決に向けて柔軟に対応するとともに、地域に開かれた事業運営を実施している。 	<p>障がい種別等を問わず支援を提供している。得意分野以外の障がい種別の利用者へも、支援手法を学ぶ等して適切な支援の提供をお願いする。地域の相談支援体制を支える中核的な存在として、地域を意識した取り組みを進めてほしい。</p>
	② 相談内容に応じた継続的な支援	<ul style="list-style-type: none"> ・状態に応じた継続的支援を行っているか。 ・支援の状況についての評価（支援の振り返り）等を行っているか。 	<p>利用者の状態に応じた継続的支援が実施されている。その後の評価や支援の振り返り等が充分でない事業所もあったことから、他の事業所の例等も参考にしていきたい。</p>
	③ 地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関との信頼関係を構築しているか。 ・関係機関同士が障がい者を包括的にサポートするネットワークとして機能しているか。 	<p>ケース対応や会議等を通じて関係機関との信頼関係は構築できており、ケース対応では相互に連携して対応している。今後は地域団体等との連携が課題である。</p>

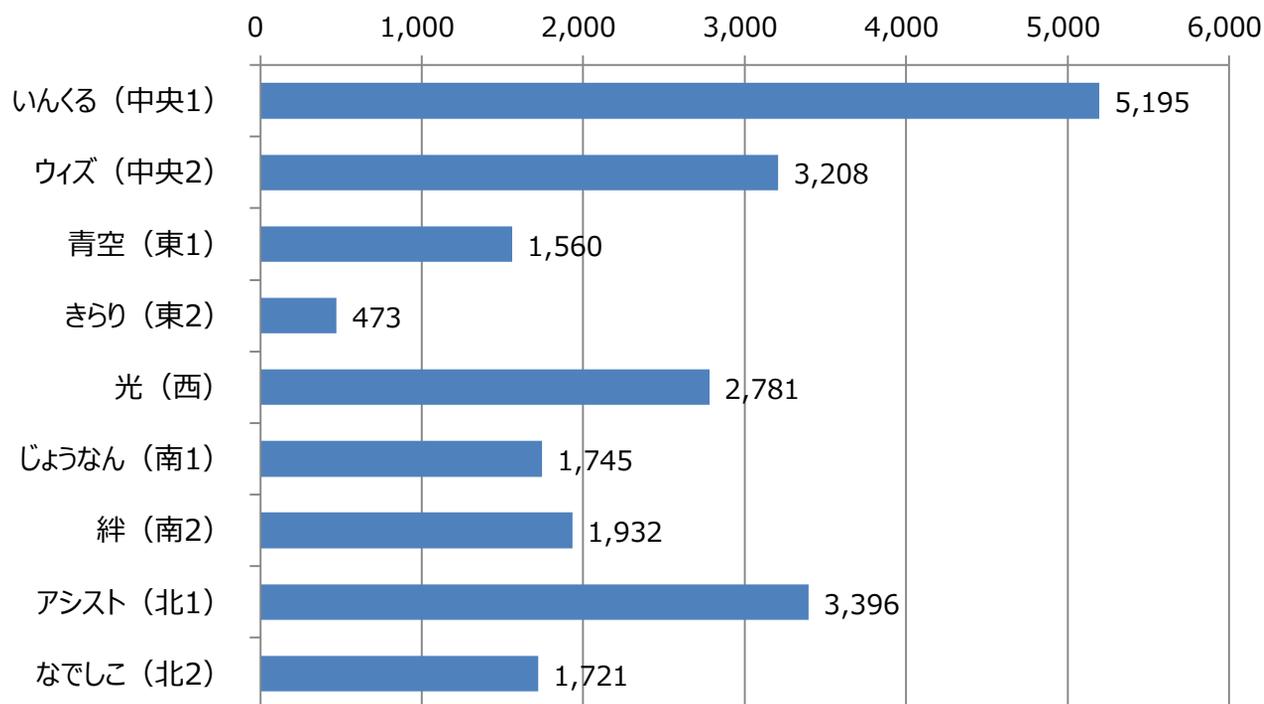
評価項目		評価視点	市全体評価
3 障がい者 相談支援 事業	① 福祉サービスの利用援助	<ul style="list-style-type: none"> ・相談から適切なサービス調整までを一体的に実施しているか。 ・関係機関への連携・引継を実施し、その後の状況の確認まで行っているか。 	<p>他の指定特定相談支援事業所につなげる際には丁寧な引継ぎを行っている。</p> <p>引き継ぎ後の状況の確認は、事業所によっては不十分との回答もあったため、必要に応じて適切な支援をお願いする。</p>
	② 社会資源を活用するための支援	<ul style="list-style-type: none"> ・フォーマル・インフォーマル問わず、社会資源に関する情報を収集し、利用者の状況に応じて適切な支援につなげることができるか。 	<p>引き続き、関係機関との情報交換や、部会、ネットワーク会議等を通じて情報収集するとともに、地域からも情報を積極的に収集し、利用者への適切な支援につなげてほしい。</p>
	③ 社会生活力を高めるための支援	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の状況に応じて適切な助言や指導等を行っているか。 	<p>利用者の状況に合わせて適切な支援を引き続きお願いする。</p> <p>事業所によっては独自のメニューを用意している所もあるので、互いに参考にしてほしい。</p>
	④ ピアカウンセリング	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の求めに応じてピアカウンセラーによる支援が提供可能な体制がとられているか。 	<p>支援実績についてはバラつきがあるが、関係機関との連携協力によって利用者の求めに対応できる体制を全体的に整えていく必要がある。</p>
	⑤ 権利の擁護のために必要な援助	<ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度等の権利擁護のために必要な援助を適切に行っているか。 	<p>事業所によっては提供実績が無い所もあるため、機能強化員会議等を利用して、事例を基にした支援手法等の情報交換を行うなど知識を深める取り組みを進めていく。</p>
	⑥ 専門機関の利用援助	<ul style="list-style-type: none"> ・相談から適切な専門機関の利用調整までを一体的に実施しているか。 ・関係機関への連携・引継を実施し、その後の状況の確認まで行っているか。 	<p>関係機関につなげる際には丁寧な引継ぎを行っている。</p> <p>事業所によってはその後の振り返りが不十分との回答もあったことから、必要に応じて適切な支援をお願いする。</p>
	⑦ 虐待の防止及び早期発見のための情報収集、関係機関との連絡調整及び対応協力	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的に情報収集を行っているか。 ・関係機関と連携しながら迅速な対応を行っているか。 ・地域の障がい者及び関係機関に虐待防止について周知しているか。 	<p>虐待事例（疑いも含む）があれば情報の収集を行い、障がい者虐待防止センター等の関係機関と協力して解決に向け取り組んでいる。</p> <p>地域に向けた周知を自ら積極的に行っている事業所は少なかったことから、今後お願いしたい。</p>
	⑧ アウトリーチ	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会・民生委員等の地域団体や関係機関と連携し、地域の実情に対応した潜在的利用者の把握ができているか。 ・潜在的利用者把握の成果を上げているか。 	<p>関係機関等から相談があった場合には対応できているが、潜在的利用者の把握はほとんど進んでいない。</p> <p>今後は、関係機関や地域団体との連携等を通して、支援が必要な方の掘り起こしをより進めていく必要がある。</p>

評価項目		評価視点	市全体評価
4 相談支援機能強化事業	① 困難事例への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・困難事例を把握したときは、センター内で対応を検討し、他の関係機関と連携して主体的に問題解決に取り組んでいるか。 	必要に応じて関係者とのケース会議を開催したり専門機関に協力を仰ぐなど、問題解決に向けて取り組んでいる。
	② 熊本市障がい者自立支援協議会に関わる取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・熊本市障がい者自立支援協議会の本会議及びテーマ別部会に積極的に出席しているか。 ・相談支援事業者として、相談支援対象者個々のニーズを集積、分析することで抽出された地域課題等を会議へ提供し、課題解決や社会資源開発に向けた取り組みを主体的に行っているか。 ・会議を通じて関係機関とのネットワークを構築しているか。 	本会議や部会への出席は概ねできている。現時点では、課題の抽出等も行われているものの、まだ課題解決や社会資源の開発等には具体的につながっていない。今後も会議内で存在感を持って取り組みを進めていただきたい。
	③ 区毎の障がい福祉ネットワーク会議の開催	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね4半期毎に1回以上開催しているか。 ・指定特定・一般・障がい児相談支援事業所のほか、医療機関関係者やサービス事業所等関係者、自治会などの地域団体の関係者など、地域に根ざした支援を視野に入れた構成員になっているか。 ・会議のテーマは計画的に定められているか。 ・個別ケースの検討も協議しているか。 ・会議を通じて地域のネットワークを構築しているか。 ・ネットワーク構築を通じた地域課題の把握・共有を行っているか。 ・地域課題を解決するための地域づくりやインフォーマルサービス創設の支援を行っているか。 	区役所と協力し、各区で既に数回開催あり。初年度は関係機関同士のネットワーク作りを中心に取り組みを進めている。構成員は相談支援事業所が主となり、テーマに応じサービス事業所等が参加している区もあるが、その他専門機関や地域団体までは広がりを見せていない。会議内容は構成員の希望を聴取してテーマを定め、それぞれ取り組みを行っているが、現時点ではどの区も、地域課題を解決するための地域づくりやインフォーマルサービス創設の支援までには至っていない。今後、地域の実情に合わせて、議題や構成員の広がり等、会議の充実を期待する。
	④ 地域における指定特定・一般・障がい児相談支援事業所への後方支援	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の指定特定・一般・障がい児相談支援事業所に対する個別の相談窓口として、専門的見地から計画相談作成技術等の積極的な支援を行っているか。 ・地域の指定特定・一般・障がい児相談支援事業所が抱える支援困難事例について、関係機関等との連携の下で、具体的な支援方針を検討し、助言を行っているか。 ・意見交換会やネットワーク形成支援を実施しているか。 ・困難事例に関する検討会など相談支援専門員の資質向上につながる研修会を開催しているか。 ・上記の取り組みについて、地域の事業所に周知を図っているか。 	部会やネットワーク会議等を通じた関係づくりから一定の協力体制はあるものの、指定事業所の中には、どのような後方支援を受けられるか理解していない所も多いことから、会議や事業所の訪問等の機会を捉えて周知し、積極的に支援を行ってほしい。また、困難事例等で協力してケース対応に当たる場合、どこまで介入すべきか互いの役割を明確にしておく必要がある。

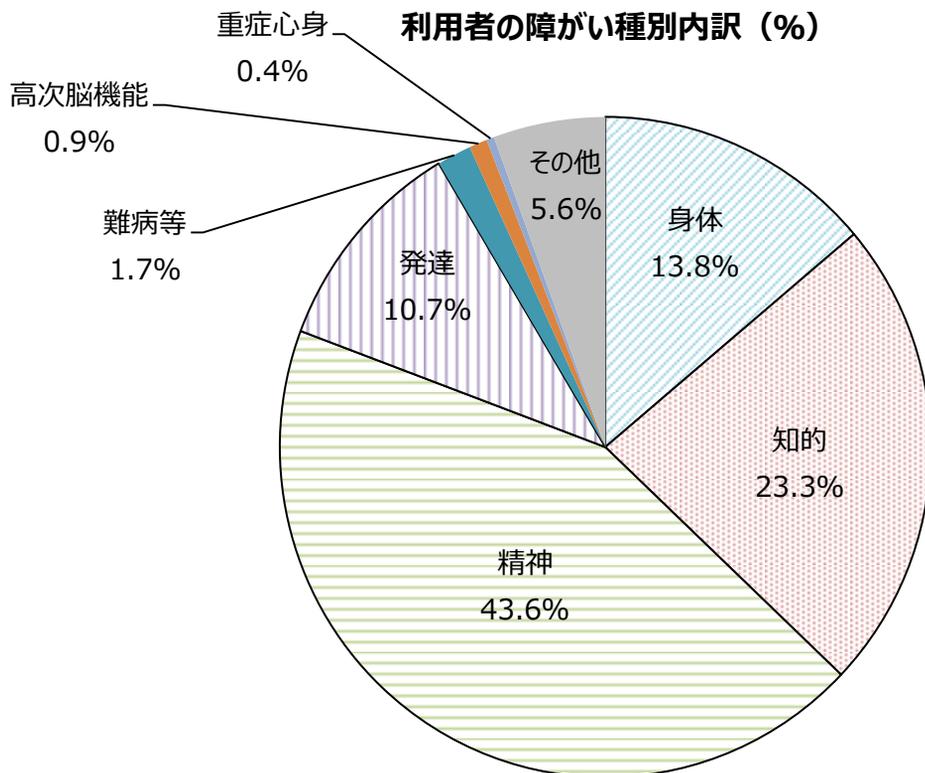
熊本市障がい者相談支援センター利用実績（平成27年度）

資料3 ※一部差し替え

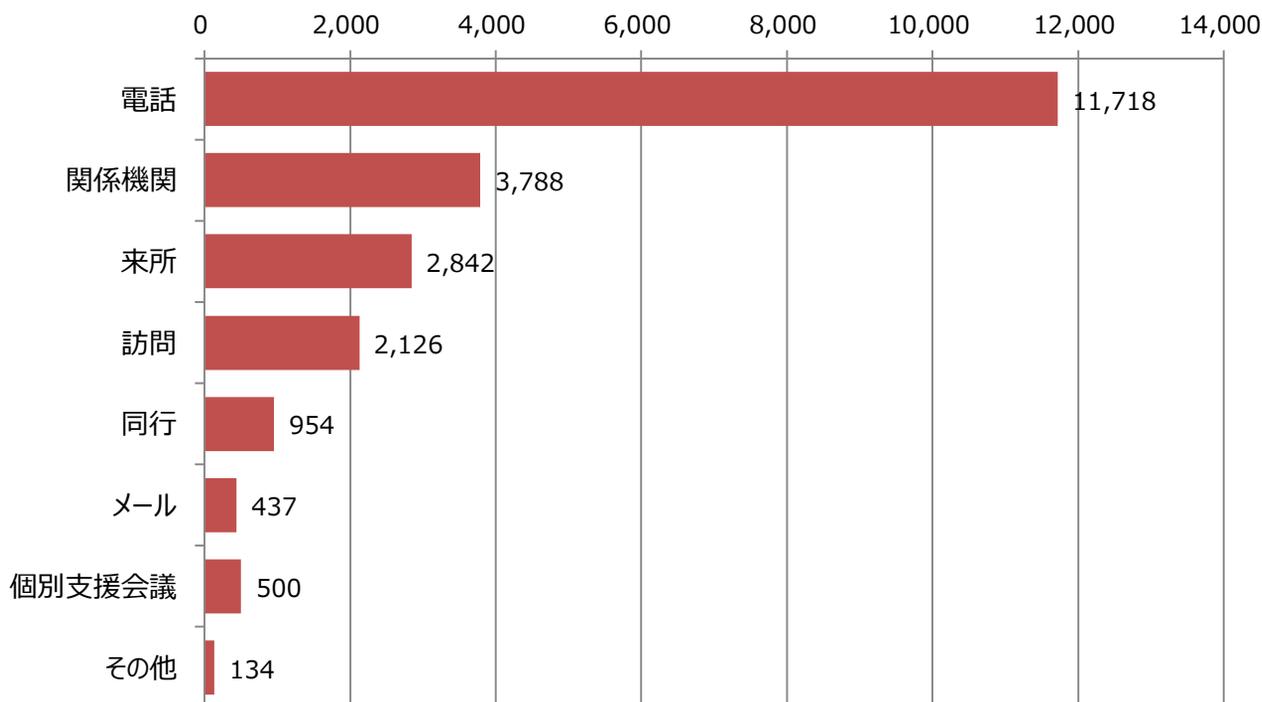
延べ利用者数（人）



利用者の障がい種別内訳（%）



センター利用者の支援方法内訳（人）



センター利用者の支援内容内訳（人）

