

委託相談支援事業に係る
モニタリングの実施について

平成28年11月25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28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調査票（案）

※以下の評価項目に沿って委託相談支援事業所による自己評価を行った後、市によるモニタリングを実施する。

評価項目		評価視点	変更前（H27）
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。 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。 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。 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ます。 	
	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。 サービスの紹介では特定の事業所だけで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。 中立・公正の確保の重要性について理解している。 施設は母体法人敷地外に設置している。 	
	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。 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。 	
	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。 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。 改善を図る仕組みがあり、成果をあげている。 	
	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。 センター独自で研修等を実施している。 	
	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。 職員のメンタルケアに関する取り組みを行っている。 	
	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。 	
	⑧ 夜間・休日の連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書に定めた開所時間を基本とし、緊急時等、必要に応じて夜間や休日に連絡が取れる体制を取っている。 	<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。
	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。 センターの広報（HP、チラシ、広報誌等）を継続的に行っている。 地域における会議や催しなどに参加してセンターの周知を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 広報紙等で継続的に広報を行っている。 地域における会議や催しなどへ積極的に参加している。
	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。 	
	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。 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。 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。 	

評価項目		評価視点	変更前 (H27)
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。 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た取り組みを行うとともに、地域に開かれた事業運営を実施している。 	
	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。 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。 	
	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。 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。 	
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。 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を行っている。 	
	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。 	
	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。 	
	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。 	
	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。 	
	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。 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を行っている。 	
	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。 地域の関係機関と虐待防止のためのネットワークを構築し、連携しながら迅速な対応を行っている。 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。 	関係機関と連携しながら迅速な対応を行っている。
	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ます。 潜在的利用者把握の成果を上げています。 	

評価項目		評価視点	変更前 (H27)
4 相談支援機能強化事業	① 困難事例への対応	・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。	
	② 熊本市障がい者自立支援協議会に関わる取り組み	・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。 ・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。 ・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。	
	③ 区毎の障がい福祉ネットワーク会議の開催	・概ね4半期毎に1回以上開催している。 ・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。 ・会議のテーマは計画的に定められている。 ・個別ケースの検討も協議している。 ・会議を通じて地域のネットワークを構築している。 ・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。 ・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。	
	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	・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。 ・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。 ・意見交換会やネットワーク形成支援を実施している。 ・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。 ・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。	

自由記載 (熊本市障がい者相談支援センターとして力を入れている活動や苦慮している業務等について自由に記載)