

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29年5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

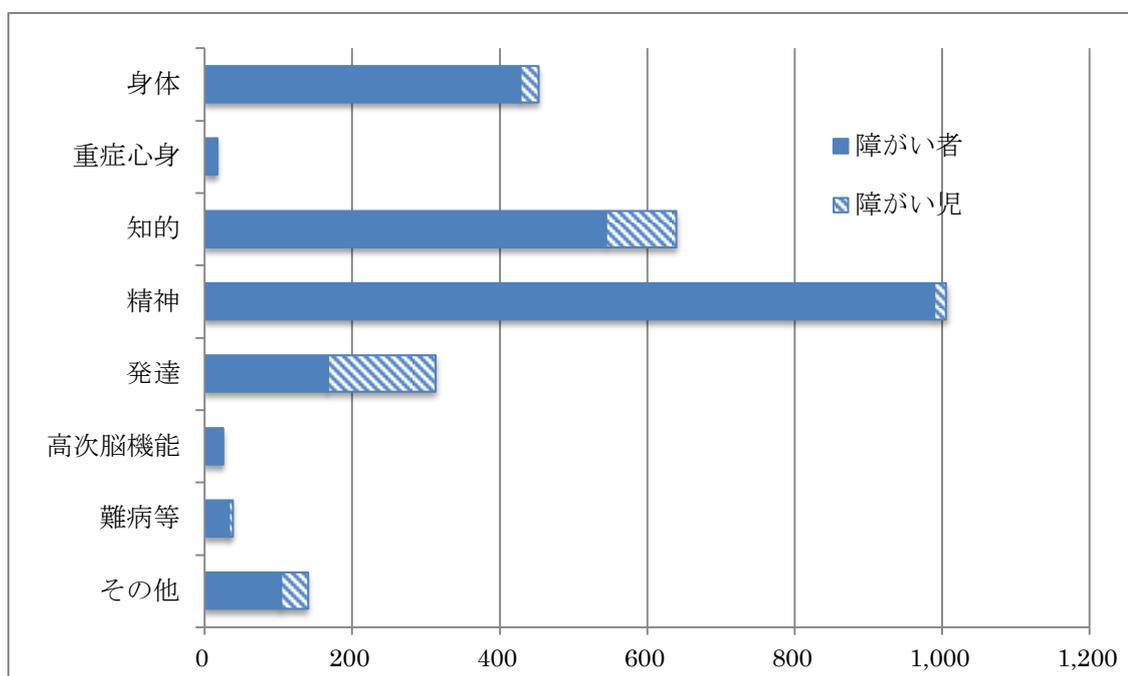
熊本市障がい者相談支援センター利用実績（平成 28 年度）

センターの委託開始から 2 年目であった平成 28 年度は前年に比べると利用者数、支援件数（方法・内容）共に増加しており、要因としてセンターの認知度が上がったことや熊本地震の影響等が考えられる。

■センター利用者の障がい種別

利用者実人数 2,418 人 うち障がい児 295 人
 延べ利用者数 21,903 人 うち母体利用者 3,363 人（全体の 15.4%）

障がい種別毎実人数（重複有り）

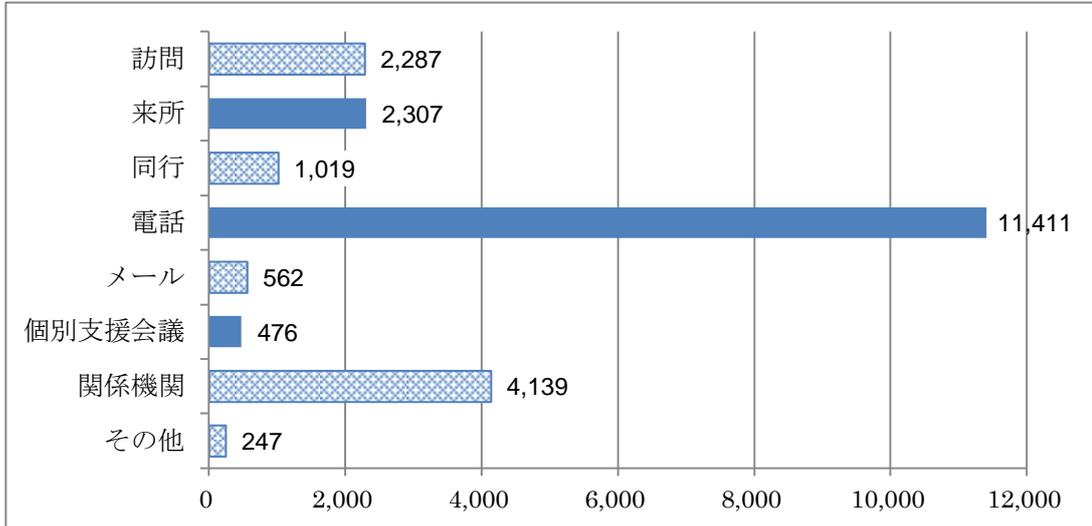


	実人員	身体	重症心身	知的	精神	発達	高次脳機能	難病等	その他
障がい者	2,123	428	14	544	989	167	23	33	103
障がい児	295	24	3	95	16	146	2	5	37
計	2,418	452	17	639	1,005	313	25	38	140

■支援件数（支援方法別）

計 22,448 件

平成 27 年度と比較すると全体で 107 件増えており、項目では「訪問」と「関係機関」の伸びが大きくなっている。

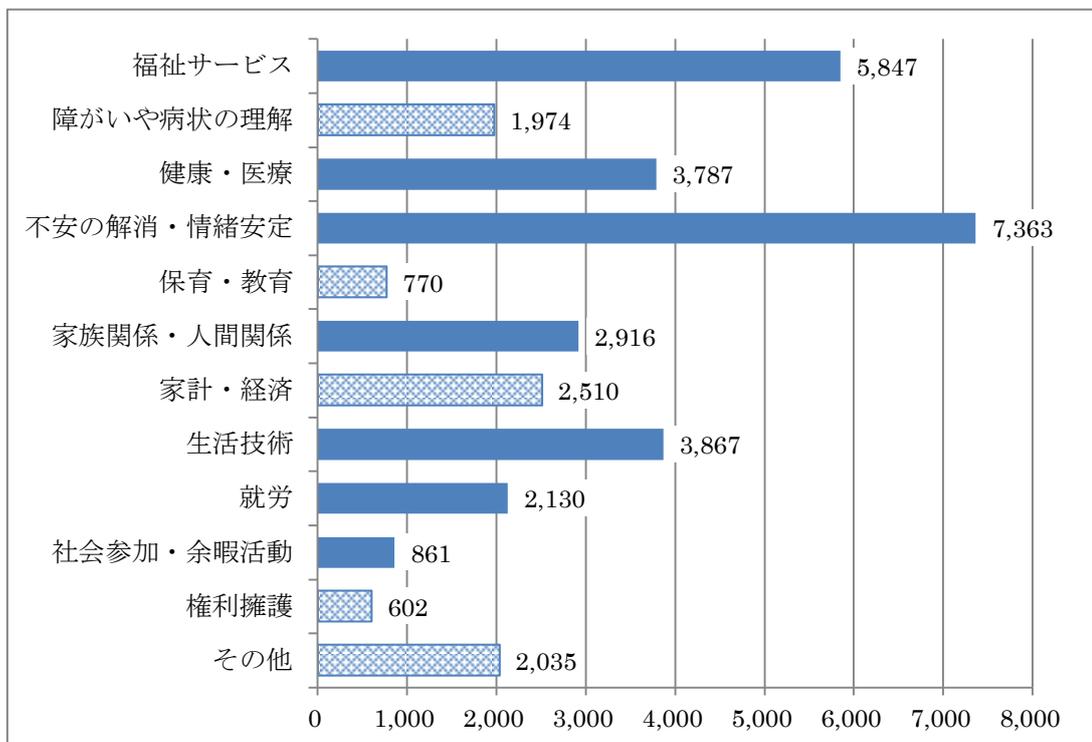


※網掛けの項目は前年度に比べて件数が増加したもの

■支援件数（支援内容別）

計 34,662 件（うちピアカウンセリング 4,257 件）

平成 27 年度と比較すると全体で 2,095 件増えており、項目では「障がいや病状の理解に関する支援」と「保育・教育に関する支援」の伸びが大きくなっている。



※網掛けの項目は前年度に比べて件数が増加したもの。

※ 1 件の相談について複数選択可。

熊本市障がい者相談支援センター モニタリング結果(平成28年度)

評価項目		評価視点	〇の数	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	・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。	9/9	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、センター内の業務内容の共有や業務評価の実施ができていないセンターも一部あった。 全体的には問題なく、継続してほしい。
		・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。	7/9	
		・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。	8/9	
		・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。	8/9	
	② 中立・公正の確保	・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。	9/9	中立・公正の確保に向けた取り組みは適正に行われており、継続してほしい。
		・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。	9/9	
		・中立・公正の確保の重要性について理解している。	9/9	
		・施設は母体法人敷地外に設置している。	6/9	
	③ 市との連携	・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。	8/9	区役所や障がい保健福祉課とは区のネットワーク会議や相談支援機能強化員連絡会議、部会等を通じて連携が取れている。 緊急時の連携については、緊急連絡先の情報整理等について再度確認をお願いする。
		・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。	4/9	
	④ 業務改善への取り組み	・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。	9/9	利用者や家族からの要望や意見の記録を行い、業務日誌やミーティング等でセンター内の情報共有を図り、必要に応じて業務改善を行っている。 (好事例) ・センター内に意見箱を設置し、利用者からの要望を受け付ける。 ・苦情処理簿の作成、苦情処理マニュアルによる対応を行い業務改善に繋げる。 ・業務日誌等を各自のパソコンから確認できるようにし、随時センター長や各スタッフが相互に業務内容をチェックしている。
		・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。	8/9	
・改善を図る仕組みがあり、成果をあげている。		6/9		
⑤ 職員の資質の向上	・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。	7/9	外部・内部研修を資質向上のために取り入れており、引き続き必要なスキルや知識の習得のために積極的な参加、実施をお願いしたい。 (好事例) ・委託事業所同士で2か月に1回のケース検討を実施。 ・ささえりあとの合同連絡会。 ・縁との対話型研修。	
	・センター独自で研修等を実施している。	8/9		
⑥ 職員のケア	・職員の業務が過重労働にならないように配慮している。	7/9	職員のケアについては各センターで配慮を行っている状況であるが、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部分も見受けられた。 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したい。	
	・職員のメンタルケアに関する取り組みを行っている。	7/9		

評価項目		評価視点	○の数	全体評価
1 運営事務関係	⑦ 相談体制	・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。	8/9	概ね常時相談等に対応できる体制が取られている。継続して欲しい。
	⑧ 夜間・休日の連絡体制	・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。	9/9	仕様書どおりの対応を行っており、継続して欲しい。(公募時の提案内容によって開所日、開所時間は異なる。)
	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	・「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。	9/9	各法人のホームページやチラシ、広報誌等による周知のほか、地域の会議等に参加しての周知が全体的にできている。 ただし、地域への働きかけに関しては近隣地域に留まるセンターもあるため、圏域内へのより積極的な周知をお願いしたい。
		・広報紙等で継続的に広報を行っている。	8/9	
		・地域における会議や催しなどへ積極的に参加している。	7/9	
	⑩ 実績報告	・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。	5/9	報告が遅れた事業所があった。毎月10日までの実績報告の徹底をお願いしたい。
⑪ 個人情報の取り扱い	・個人情報の取り扱いについて規則等を定めている。	9/9	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。	
	・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。	8/9		
	・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。	9/9		
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	・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。	8/9	障がい種別等を問わず支援を行っている。今後も地域の相談支援の中核として、地域を意識した取り組みを進めていただきたい。
		・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。	7/9	
	② 相談内容に応じた継続的な支援	・状態に応じた継続的支援を行っている。	7/9	全体的には状態に応じた継続的な支援を行っているが、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。事業所間で取り組みを共有する等して改善をお願いする。
		・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。	5/9	
	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	・関係機関との信頼関係を構築している。	9/9	全体的に関係機関とのネットワークづくり、信頼関係の構築ができています。 (好事例) ・地域包括支援センターや弁護士、司法書士等が参加する検討会を開催。 ・地域包括ケアシステムの体制づくりを目的としたドリームプロジェクトへの参加。
		・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。	7/9	

評価項目		評価視点	○の数	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	・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。	9/9	全事業所が相談からサービス利用の調整まで一体的に行っていると回答。関係機関へ繋げる際には丁寧な引継ぎや状況確認を行っている。引き続き適切な支援をお願いしたい。
		・関係機関への連携・引継ぎを実施し、その後の状況の確認まで行っている。	8/9	
	② 社会資源を活用するための支援	・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。	7/9	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。
	③ 社会生活力を高めるための支援	・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。	9/9	利用者の障がい特性や生活状況に合わせた適切な支援を行っている。引き続きお願いしたい。
	④ ピアカウンセリング	・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。	5/9	ピアカウンセラーによる支援実績についてはバラつきがある。ピアカウンセラーの配置はできていない場合においても、求めに応じて他の関係機関と連携して対応できる体制は全体的にとれており、引き続きお願いしたい。
	⑤ 権利の擁護のために必要な援助	・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。	8/9	必要に応じた情報提供や制度の説明を行いながら、支援につなげており、引き続きお願いしたい。
	⑥ 専門機関の利用援助	・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。	9/9	関係機関につなげる際には丁寧な引継ぎを行っており、その後の状況確認までできていいることから、引き続きお願いしたい。
		・関係機関への連携・引継ぎを実施し、その後の状況の確認まで行っている。	8/9	
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	・積極的に情報収集を行っている。	8/9	虐待事例に関する情報収集や関係機関との連携による迅速な対応ができています。虐待防止に関する周知について課題があるため、今後は対応をお願いしたい。 (好事例) ・センターの広報や地域の会議等の中で虐待に関する事例紹介や虐待防止の取り組みを伝えている。 ・虐待防止のパンフレット等の配布。	
	・関係機関と連携しながら迅速な対応を行っている。	9/9		
	・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。	4/9		
⑧ アウトリーチ	・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。	4/9	熊本地震に伴う戸別訪問やチラシの配布等によって潜在的利用者の掘り起こしに一定の成果があった。 民生委員や自治会等の地域とのつながりをどう深めていくかが今後の課題である。 一方で、ささえりあとの連携の必要性や可能性も認識できたため、今後連携を深めていくようお願いする。	
	・潜在的利用者把握の成果を上げている。	4/9		

評価項目		評価視点	○の数	全体評価
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。	9/9	委託相談支援事業所として、今後ますます相談の中の困難事例の割合が高くなると考えられる。関係機関との連携により課題解決の取り組みを進めていただきたい。
	② 熊本市障がい者自立支援協議会に関する取り組み	・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。	7/9	今後も自立支援協議会本会議、部会等の各種会議への出席を通じて関係機関とのネットワーク構築についての取り組みを願いたい。 また、現時点で抽出された地域課題の解決や社会資源開発に向けた取り組みまではできていない状況である。今後、区ネットワーク会議や相談支援部会等を活用して検討を進めていただきたい。
		・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。	3/9	
		・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。	9/9	
	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。	6/9	平成28年度は地震の影響により会議回数が少ない区があった。平成29年度は区役所と連携して計画的に実施してほしい。
		・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。	4/9	これまで相談支援事業所を中心としたメンバーで会議が運営されていることから、必要に応じて医療機関やサービス事業所、地域の関係機関等との連携も検討いただきたい。
		・会議のテーマは計画的に定められている。	8/9	地域課題等に応じて計画的な運用をお願いする。
		・個別ケースの検討も協議している。	5/9	
		・会議を通じて地域のネットワークを構築している。	7/9	地域課題の把握や共有、解決に向けた地域づくりやインフォーマルサービス創設の取り組みが現時点ではできていない状況である。
		・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。	5/9	
・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。		0/9		
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。	6/9	委託相談支援事業所と指定相談支援事業所との後方支援に関する認識に一部ずれがあるものの、指定相談支援事業所からの後方支援依頼も増えつつある。	
	・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。	7/9	個別の事例に対する助言や連携ができており、必要に応じて関係機関を交えた担当者会議の開催や意見交換会等も実施している。 今後も指定相談支援事業所のニーズを捉えて必要な支援をお願いしたい。	
	・意見交換会やネットワーク形成支援を実施している。	8/9		
	・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。	5/9	全体では、相談支援部会や熊本市障がい者相談支援事業連絡協議会が実施する月1回の定例研修会において、相談支援専門員の資質向上のための勉強会を実施しているが、個別での取り組みには課題がある。	
	・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。	5/9	会議や指定相談支援事業所の訪問等を通じて後方支援に関する周知は進んでいる。ただし、委託相談支援事業所と指定相談支援事業所の役割の線引きに十分でない部分があるため、区のネットワーク会議等を通じて周知を図る必要がある。	