

## 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29年度)

【評価基準】 A:評価基準の内容は達成できている。 B:評価基準の内容は一部達成することができている。 C:評価基準の内容は全く達成できていない。

| 評価項目                           |   | 評価視点  | 全体   | A | B | C |
|--------------------------------|---|---|--|---|---|---|
| 1<br>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。   | 年度当初にセンターの年間計画や目標を策定し、職員が共有しているものの、年度途中で再確認する機会がなかった事業所が一部あった。<br>全体的には問題なく、継続してほしい。 | 9 | 0 | 0 |
|                                |   | ・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。  |  | 8 | 1 | 0 |
|                                |   | ・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。  |  | 6 | 3 | 0 |
|                                |   | ・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る。  |  | 8 | 1 | 0 |
|                                | 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。  | 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。   | 9 | 0 | 0 |
|                                |   | ・サービスを紹介する場合には、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 | 0 | 0 |
| ・中立・公正の確保の重要性について理解している。       |   | 9   |  | 0 | 0 |   |
| ・施設は母体法人が運営する他の事業所と分離して設置している。 |   | 7   |  | 0 | 2 |   |
| 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。                             | 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や相談支援部会等を通じて取れている。   | 9  | 0 | 0 |   |
|                                | ・緊急時に区役所や障がい保健福祉課と連携が取れる体制がとられている。                      |   | 9  | 0 | 0 |   |
| 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、必要に応じてセンターの運営に反映させている。              | 利用者や家族からの要望や意見の記録は概ねできており、業務日誌やミーティングなどでセンター内の情報共有が図られている。<br>必要に応じて、改善を図る取り組みを行っている。   | 8  | 1 | 0 |   |
|                                | ・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、センター内で改善を図る仕組みが構築されている。 |   | 8  | 1 | 0 |   |
|                                | ・業務における課題や反省点に対して、何らかの改善を図る取り組みを行っており、成果をあげている。         |   | 7  | 2 | 0 |   |
| ⑤ 職員の資質の向上                     | ・行政機関やその他関係機関の研修に積極的に参加している。                            | 行政機関やその他関係機関の研修が開催する研修には積極的に参加できており、センター内へのフィードバックもできている。<br>一方で、センター独自で行う研修ができていない事業所が一部あったことから、必要なテーマを設定して研修するなど職員のスキルアップをお願いしたい。 | 9  | 0 | 0 |   |
|                                | ・センター独自で研修等を実施している。                                     |   | 6  | 3 | 0 |   |
| 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。                              | ストレスチェックを実施しているセンターが多く、職員のケアについては十分に配慮がなされていたところである。<br>困難ケースへの対応は複数で対応するなどの工夫も行っている。   | 8  | 1 | 0 |   |
|                                | ・職員のメンタルケアに関する取り組みを行っている。                               |   | 8  | 1 | 0 |   |

| 評価項目                           |   | 評価視点  | 全体   | A | B | C |
|--------------------------------|---|---|--|---|---|---|
|                                | 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。  | 事業所の開設時間中に事務室内が不在とならない体制がとられており、止むを得ない場合も留守番電話や母体施設との連携などの代替措置がとられている。   | 9 | 0 | 0 |
|                                | ⑧ 夜間・休日の連絡体制                                  | ・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。  | 仕様書どおりの対応を行っており、継続してお願いしたい。(公募時の提案内容によって各センターの開所日、開所時間は異なる。)   | 8 | 1 | 0 |
|                                | 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。   | 各センターにおいて、法人のホームページやリーフレット、広報誌など様々な媒体を利用して広報を行っている。また、地域での会議や催し等に参加して周知を行っており、引き続き地域全体へセンターが浸透するように、周知をお願いしたい。 | 8 | 1 | 0 |
|                                |   | ・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。  |  | 8 | 1 | 0 |
|                                |   | ・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。   |  | 9 | 0 | 0 |
| 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。    | センターからの報告の遅れや入力ミスがあったことから、内容の精査と提出期限の厳守をお願いしたい。   | 6  | 3 | 0 |   |
| 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。                      | 全センター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してほしい。  | 9  | 0 | 0 |   |
|                                | ・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。 |   | 9  | 0 | 0 |   |
|                                | ・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  | 0 | 0 |   |
| 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。<br>・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。 | 障がいの種別や年齢に関係なく、全ての障がい者への対応を行っており、地域の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できており、引き続き地域を意識した取り組みを進めてほしい。                     | 9 | 0 | 0 |
|                                | 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。   | 全センターにおいて、状態に応じた継続的な支援を行っており、その後の評価や支援の振り返り等についてもできている。  | 9 | 0 | 0 |
|                                |   | ・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。  |  | 8 | 1 | 0 |
| 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 | ・地域の関係機関との信頼関係を構築している。                        | 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る。<br>(事例)<br>・地域包括支援センターと弁護士、司法書士を入れた検討会を開催。<br>・地域包括ケアシステムの体制づくりを目標としたドリームプロジェクトへの参加。                                     | 9  | 0 | 0 |   |
|                                | ・地域の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。    |   | 8  | 1 | 0 |   |

| 評価項目                                   |   | 評価視点   | 全体  | A | B | C |
|--|---|--|---|---|---|---|
| 3<br>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。   | 他の指定特定相談支援事業所につなげる際には、丁寧な引継ぎや状況確認を行っており、引き続き適切な支援をお願いしたい。                                   | 9 | 0 | 0 |
|  |   | ・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。   |   | 8 | 1 | 0 |
|  | 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ている。   | 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、ささえりあ等との連携を視野に入れて、情報の収集を行ってほしい。                       | 7 | 2 | 0 |
|  | 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。   | 利用者の状況に合わせた適切な支援を引き続きお願いしたい。  | 9 | 0 | 0 |
|  | 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。   | ピアカウンセラーの配置の有無はあるものの、配置できていないセンターについても、利用者からのニーズに合わせて、提供可能となる連携先を把握できており、必要に応じて繋げることができている。 | 9 | 0 | 0 |
|  | 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。   | 利用者に対して、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。  | 9 | 0 | 0 |
|  | 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。  | 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ることから、引き続きお願いしたい。                                    | 9 | 0 | 0 |
|  |   | ・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。   |   | 8 | 1 | 0 |
| 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。                                    | 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はできているが、周知について課題がある事業所が多い。<br>今後は、虐待単独の周知というよりも障がい者への理解促進を行っていく中で、差別解消と合わせて、虐待防止の周知もなどしてほしい。                | 8   | 1 | 0 |   |
|  | ・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。      |  | 8   | 1 | 0 |   |
|  | ・地域の障がい者及び関係機関に対して虐待防止について周知している。                   |  | 4   | 4 | 1 |   |
| 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る。 | ささえりあとの連携が深まってきている一方で、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。<br>民生委員や自治会等の地域団体との連携については、まずはセンターの存在を知ってもらい、困った時に連絡をもらえるような関係づくりから進めてもらいたい。 | 5   | 4 | 0 |   |
|  | ・潜在的利用者把握の成果を上げている。                                 |  | 2   | 6 | 1 |   |

| 評価項目                                       |   | 評価視点   | 全体  | A | B | C |
|--|---|--|---|---|---|---|
| 4<br>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。                                      | 困難事例への対応については、これまでどおり、まずはセンター内で対応し、他の関係機関と連携しながらチームでの対応をお願いしたい。                       | 9 | 0 | 0 |
|  | 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。  | 本会議及び部会等への出席や会議を通じての関係機関とのネットワーク構築を引き続きお願いしたい。なお、子ども部会への参加が少ないため、参加をお願いしたい。           | 7 | 2 | 0 |
|  |   | ・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。         | また、現時点で地域課題を把握し、課題解決や社会資源開発に向けた取り組みができていない状況であるため、今後は区ネットワーク会議や相談支援部会等の中で検討を進めてほしい。   | 3 | 6 | 0 |
|  |   | ・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 | 0 | 0 |
|  | 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。  | 年4回以上開催できなかった区があることから、30年度は区役所と連携して計画的に開催してほしい。                                       | 8 | 1 | 0 |
|  |   | ・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。      | 相談支援事業所が中心としたメンバーで会議が運営されているが、徐々に構成メンバーに広がりが見え始めている。                                  | 2 | 7 | 0 |
|  |   | ・会議のテーマは計画的に定められている。   | 会議のテーマは、年度当初に必ず年間計画を立てるようにお願いしたい。   | 9 | 0 | 0 |
|  |   | ・個別ケースの検討も協議している。  | 区によってバラつきが見られるが、困難ケースの事例共有や意見交換も必要であることから、年間計画の中で検討してほしい。                             | 6 | 2 | 1 |
|  |   | ・会議を通じて地域のネットワークを構築している。   | 会議を通じた地域のネットワークづくりを継続してお願いしたい。  | 7 | 2 | 0 |
|  |   | ・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。   | ネットワーク構築を通じた地域課題の把握・共有は徐々にでき始めているが、地域課題の把握や共有、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は至っていない。 | 6 | 3 | 0 |
| ・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。 |   |  | 1   | 4 | 4 |   |
| 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。      | 指定特定・一般・障がい児相談支援事業所との後方支援に入るケースが増えてきているが、委託との役割が明確となっていない部分が見られることから、今後整理を行って情報共有することが必要である。 | 5   | 4 | 0 |   |
|  | ・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。 | 各圏域内の事業所との関係については、障がい福祉ネットワーク会議を通じて、顔の見える関係が作られたことで相談しやすい状況となっている。                           | 9   | 0 | 0 |   |
|  | ・意見交換会やネットワーク形成支援を実施している。   |  | 8   | 1 | 0 |   |
|  | ・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。                                | ※南2圏域では、圏域内の相談支援事業所が集まったの定期勉強会などの動きもでてきている。  | 6   | 3 | 0 |   |
|  | ・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。   |  | 7   | 2 | 0 |   |