資料9
令和元年（2019年）5月24日
熊本市障がい者自立支援協議会

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30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	評価	A	B	C
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。	すべてのセンターにおいてチームアプローチを基本としながら、常に情報共有を図り、連携協力し対応にあたられている。 引き続き、継続し、実施していただきたい。	9		
			・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。		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。		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る。		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。	適切に実施されている。	9		
			・サービスを紹介する場合には、特定の事業所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。		9		
			・中立・公正の確保の重要性について理解している。		9		

評価項目		評価視点	評価	A	B	C
③	**市との連携**	・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。	区役所、障がい保健福祉課ともに、各種会議等で顔の見える関係づくりができている。	9		
④	**業務改善への取組み**	・利用者や家族からの要望や意見等を受け付ける仕組みづくりをしている。（意見箱の設置やアンケートなど）	すべてのセンターにおいて、要望や意見等を受け付ける仕組みはつくられているものの、利用者への周知の不十分さも見受けられた。利用者にわかりやすいよう、事業所内に、苦情解決窓口を掲示する、利用開始時に説明する等の工夫をされるようお願いしたい。 さらに、今後は、利用者や指定相談支援事業所からの評価を受ける仕組みを取り入れる等の検討が必要。	5	4	
		・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。		9		
		・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。		9		
		・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。		9		
⑤	**職員の資質の向上**	・客観的な職員の評価基準により、定期的な人事評価を行っている。	すべてのセンターにおいて、職員の資質向上に向けた取り組みは積極的に行われている。（事業所内職員による研修、外部研修等に参加） 職員の育成方針等は定められていないセンターもあったが、年間の研修計画等を定め、職員の能力に応じた研修受講を進めている。 人材育成については、人材確保に努められているが、すべてのセンターにおいて課題であるとの認識。	9		
		・職員の育成方針及び職員ごとの意向を踏まえ、職員ごとの育成・研修計画を定め、必要に応じてその計画を見直している。		6	3	
		・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。また参加した研修の内容・成果について、フィードバックする仕組みがある。		9		
		・センター独自で研修等を実施している。		9		
		・職員の急な離職等に備えた人材育成等を行っている。		8	1	

評価項目		評価視点	評価	A	B	C
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。	一人の職員への業務が過重にならないよう、複数人体制で対応する等、配慮されている。	8	1	
		・職員のメンタルケアに関する取り組みを行っている。		9		
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。	緊急時対応等でやむを得ず不在となった事例あり。その場合は、留守番電話にて対応された。	8	1	
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。	適切に実施されている。	9		
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。	それぞれのセンターにおいて工夫して、広報や周知を行われている。 今後も、積極的に地域へ出向き、継続的に実施していただきたい。	9		
		・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。		7	2	
		・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		
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。	遅延があったセンターが数か所あったため、今後は仕様書に定められた期日までの報告をお願いしたい。	7	2	
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。	個人情報取り扱いにかかる同意書の受領について、センター間で統一されていなかったため、今回統一を図った。	9		
		・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		
		・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		

評価項目			評価視点	評価	A	B	C
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。	障がい種別を問わず、対応するため、各センターで様々な研修に出向き、知識の研鑽に励まれている。	9		
			・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。		8	1	
	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。	個々に応じた丁寧な支援が行われているが、その後の評価や定期的な状況確認ができていないセンターもあった。評価時期の設定について、難しいケースもあり、支援の経過を見ながら判断されている。	8	1	
			・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	
	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。	区ネットワーク会議等を活用し、地域の障害福祉サービス事業所やその他インフォーマルサービスの事業所等とのネットワークの構築に努めている。	9		
			・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。		6	3	

評価項目			評価視点	評価	A	B	C
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。	適切に実施されている。	9		
			・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	
	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。	インフォーマル情報については、各センターごとに収集に努められているが、利用者にあわせた発信の方法等についても、今後は検討していく必要がある。	6	3	
	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。	適切に実施されている。	9		
	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がないセンターであっても、当事者同士の交流の場を設けたり、当事者の会等を紹介する等、各センターごとに工夫し実施されている。	9		
	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。	実績はないものの、制度についての理解はされている。	9		
	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。	適切に実施されている。	9		
			・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。		9		

評価項目		評価視点	評価	A	B	C
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。	今後は、地域の障がい者や関係機関への啓発活動等も積極的に実施していただきたい。	9		
		・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	
		・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。		5	4	
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。	ささえりあから紹介されるケースが増えてきている。 今後はさらに、自治会や民生委員等の地域住民へもアプローチしながら、情報収集に努めていただきたい。	6	3	
		・潜在的利用者把握の成果を上げている。		4	5	
⑨	**障害者差別解消法に関する相談**	・障害者差別解消法に関する相談に対し、適切に対応している。	適切に実施されている。	9		
⑩	**災害時の対応（対策）**	・非常災害時の関係機関への通報、連絡体制を整備している。	センター内の連絡体制については整備あり。 単身世帯のように災害時に特に支援が必要な障がい者の把握や相談対応は行っているものの、避難の場所や手段などの具体的な支援について整理ができていないセンターが多かったことから、必要に応じて、支援計画を作成するよう努めていただきたい。	7	2	
		・非常災害時の障がい者への支援計画等を作成している。		2	7	

評価項目			評価視点	評価	A	B	C
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。	適切に実施されている。	9		
	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。	地域課題の抽出はできているものの、課題解決や社会資源の開発までには至っていないセンターが多かった。今後は、他機関との連携協力しながら、様々な策を検討していただきたい。	8	1	
			・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。		4	5	
			・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		
	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。	年に３回のみの実施となった区もあったが、概ね、すべての区において、ネットワーク会議の趣旨にそった会議が開かれている。 多職種が集まる貴重な機会でもあるので、ぜひケース検討も協議内容として取り上げていただくよう依頼済。また、招集する関係者を広げたり、会議内容もバージョンアップしながら、工夫を凝らし、継続して実施していただきたい。 C評価の「地域課題解決の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」については、実現に向けた具体的取り組みがないところが多かった。その一方で、相談支援部会等を通じ、市内のインフォーマル情報の収集は行えているので、今後は情報の整理や、不足する機能につき、創設に向け地域への働きかけの方策についても検討していく必要がある。	8	1	
			・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。		6	3	
			・会議のテーマは計画的に定められている。		9		
			・個別ケースの検討も協議している。		4	5	
			・会議を通じて地域のネットワークを構築している。		8	1	
			・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	4	
			・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。		2	3	4

評価項目			評価視点	評価	A	B	C
	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、人材育成**	・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。	相談支援部会や各区のネットワーク会議を活用し、研修等を実施されている。今後は、研修会の中で、困難事例に関する検討会等をさらに積極的に実施する等、相談支援専門員一人一人の資質の向上につなげていただきたい。 また、新規設立の相談支援事業所に対して、センターでの実習の受け入れも行い、相談支援専門員の育成につなげている。	6	3	
			・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。		8	1	
			・意見交換会やネットワーク形成支援を実施している。		7	2	
			・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。		7	2	
			・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	
	⑤	**地域支援事業に係る情報収集や課題の集約、改善に向けた取り組み**	・2020年度の地域支援事業開始に向けて、現在の地域支援事業の実施状況等の把握をしている。	地域支援事業については、さらに具体的に市の方針等も示しながら、実施に向けた準備にご協力いただきたい。	3	6	
			・地域における関係機関の把握、情報収集に努めている。		4	5	