

## 熊本市障がい者相談支援センターモニタリング結果報告

## 1 実施目的

熊本市障がい者相談支援事業業務委託契約書第 7 条に基づき、業務の遂行状況や業務の水準の確認を行い、相談支援業務のさらなる質の向上に繋げるもの。

## 2 実施日時

令和 4 年 2 月 7 日～17 日（オンラインで実施）

## 3 評価の考え方

S：センター独自の取組が実施されている。

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できている。

C：評価基準の内容は全くできていない。

## 4 評価内容

別添のとおり

## 5 評価結果（全体）

S	A	B	C	計
0	22	13	0	35

## ○相談支援業務

## ・「ピアカウンセリングに関する支援」

ピアカウンセラーを配置しているセンターは少ないが、利用者への情報提供や支援体制の充実を図ってほしい。

## ・「災害等の緊急時における支援の協力」

災害時の避難場所や緊急連絡先の整理はほとんどのセンターで行えているが、個別ケースの支援計画の作成を行っていく必要がある。

## ○機能強化業務

## ・「研修等の企画・運営」

市全域での研修等の企画・運営は行えているが、担当圏域内の相談支援専門員への研修を行うなど学ぶ機会を作ってほしい。

## ・「区障がい福祉ネットワーク会議の企画・運営等」

それぞれの区で工夫しながら行っているところであるが、参加していない相談支援事業所への対応や区役所との更なる連携を今後検討してほしい。

## ○地域支援業務

- ・「社会資源の情報収集や共有化、開発等」

訪問調査や会議出席等で社会資源の情報収集を行うことができているが、地域課題の整理までは至っていない。

- ・「災害時における障がい者等の支援体制の構築」

コロナ禍で地域での防災会議や訓練が開催されていない状況があったことから、開催された場合は積極的に関わってほしい。

- ・「地域生活支援拠点の各種取り組み」

整備を進めていくうえで、各センターと市との連携が必要であることから、サービス事業所への働きかけなどを引き続きお願いしたい。

## ○まとめ

地域支援業務については、令和3年度から本格的に実施しており、各センターとも課題を持ちながら進めている状況ではあるが、地域の関係機関等との情報交換を積極的に行っており、ネットワークの構築ができてきている状況である。

今回のモニタリング結果に基づいて、センター職員を対象とした研修会を今年3月に開催し、各センターの取り組み等を共有して意見交換を行った。各センターによって特長があることから、センターの強みは伸ばしていくとともに、課題については他のセンターの好事例等を参考しながら業務を進めてほしい。

# 令和3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

【評価基準】 S：センター独自の取り組みを行っている。 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	全体評価						
		S	A	B	C	市評価	備考	
1 運営事務関係	① 相談員、地域支援員、相談支援機能強化員の職務分担及び連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	0	8	1	0	A	相談員、地域支援員、相談支援機能強化員の役割分担ができており、必要に応じて連携を図りながら業務を行っている。また、センター内でのミーティングなどにより情報共有がしっかりとできている。
	② 中立・公正の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>中立・公正の確保の重要性について理解している。</li> </ul>	0	9	0	0	A	中立、公正の確保はできている。
	③ 市との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	0	9	0	0	A	緊急時に市と連携が取れる体制がとられている。

評価項目		評価視点	全体評価					
			S	A	B	C	市評価	備考
1 運営事務関係	④ 業務改善への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	0	7	2	0	B	利用者からの意見等に対して、ミーティングでの情報共有や対応策の検討がされており、必要に応じて改善が行われている。
	⑤ 職員の資質の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・センター独自で研修等を実施している。</li> <li>・職員の急な離職等に備えた人材育成等を行っている。</li> </ul>	0	8	1	0	A	全てのセンターで関係機関の研修への参加や内部での勉強会等を行い、スタッフのスキルアップの取り組みを行っている。

評価項目	評価視点	全体評価						
		S	A	B	C	市評価	備考	
1 運営事務関係	⑥ 職員のケア	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の業務が過重労働にならないように配慮している。</li> <li>・ 職員のメンタルケアに関する取り組みを行っている。</li> </ul>	0	9	0	0	A	職員のメンタルケアに関する取り組みがなされており、業務が過重労働にならないように配慮されている。
	⑦ 相談体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	0	9	0	0	A	センターの開設時間には、事務室内が不在とならないようにされている。
	⑧ 夜間・休日の連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	0	9	0	0	A	夜間や休日に連絡できる体制がとられている。
	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"> <li>・ 「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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	0	8	1	0	A	地域にセンターの周知を行うために、ほとんどのセンターでホームページの掲載、広報誌やチラシが作成されている。また、地域における会議等でもセンターの周知が行われている。
	⑩ 実績報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	0	9	0	0	A	毎月の実績報告は期限内に行われている。
	⑪ 個人情報の取り扱い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人情報の取り扱いについて規則等を定めている。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	0	9	0	0	A	個人情報の取り扱いは適正に行われている。

評価項目		評価視点	全体評価							
			S	A	B	C	市評価	備考		
2 障がい者相談支援センターの役割	①	障がい者相談支援センターとしての業務の視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		0	9	0	0	A	全ての障がい者や保護者等からの相談を受けて適切な支援を行っている。
	②	相談内容に応じた継続的な支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>状態に応じた継続的支援を行っている。</li> <li>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。</li> </ul>		0	8	1	0	A	利用者の状態に応じた継続的な支援を行うことができおり、支援状況についてセンター内で情報共有し、支援の振り返りなどがなされている。
	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"> <li>地域の関係機関との信頼関係を構築している。</li> <li>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。</li> </ul>		0	9	0	0	A	地域の関係機関との連携がとれており、さらに関係性を深めてほしい。

評価項目		評価視点	全体評価						
			S	A	B	C	市評価	備考	
3 相談支援業務（委託相談）	（1） 総合的・専門的な相談支援	① 各種相談受付・聞き取り・課題整理	・各種相談に対して聞き取りや課題整理を実施している。 ・必要に応じ関係機関との連携・引継を実施している。	0	9	0	0	A	各種相談に対してしっかりとした対応ができています。
		② 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。 ・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。	0	9	0	0	A	相談のみではなく、サービス調整や関係機関への引継まで実施ができています。
		③ 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。	0	8	1	0	A	社会資源の情報収集を行っており、必要な支援につなぐことができている。
		④ 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。	0	9	0	0	A	利用者の状況に応じて、適切な助言や指導等を行うことができている。
		⑤ 専門機関の紹介等	・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行っている。	0	9	0	0	A	利用者からの相談を関係機関と連携し、利用調整まで行うことができている。
		⑥ ピアカウンセリングに関する支援	・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。	2	2	5	0	B	ピアカウンセラーの直接配置や外部から招いて実施しているセンターは少ないが、ピアカウンセリングにつなげるための情報提供を利用者に行い、支援に繋げることができるようにしている。

評価項目			評価視点	全体評価					
				S	A	B	C	市評価	備考
3 相談支援業務（委託相談）	（2） 権利擁護・虐待の防止	① 成年後見制度利用支援事業への支援・相談対応	・ 成年後見人制度に関する相談について聞き取りを行い、関係機関へつないでいる。	0	7	2	0	B	成年後見制度の利用に関する相談があった場合は、聞き取りを行い、制度の案内や関係機関につなぐなどの対応ができています。今後は、研修を受けるなどしてさらなるスキルアップを図ってほしい。
		② 虐待防止や差別解消に関する相談支援・相談対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 積極的に情報収集を行っている。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	0	9	0	0	A	虐待防止や差別解消に関する相談を受けており、関係機関と連携を図りながら対応を行っている。今後は引き続き周知をお願いしたい。
	（3） その他	① 災害等の緊急時における支援の協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 非常災害時の障がい者への支援計画等を作成している。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症が拡大した場合の支援体制の準備ができています。</li> </ul>	0	3	6	0	B	ほとんどのセンターで、相談者に対して災害時の避難所についての情報提供や緊急連絡先の整理が行われていた。しかし、個別のケースの支援計画の作成までは至っていないセンターがあったことから、これから支援計画等の作成をお願いしたい。



評価項目		評価視点	全体評価					
			S	A	B	C	市評価	備考
4 機能強化業務（基幹相談）	（1）指定相談支援事業所等に対する指導、助言	① 複雑・困難な相談ケースへの支援	0	9	0	0	A	困難ケースへの対応は十分にできている。
		② 指定相談支援事業所への後方支援及び人材育成	1	6	2	0	A	対応が難しいケースなどについて、指定相談支援事業所への同行支援や後方支援を行うことができおり、ケース対応の中で人材育成につなげている。 一方で、区内の事業所への巡回訪問を行い、事業所の状況の確認や意見交換を行っているセンターもあった。
	③ 研修等の企画・運営	0	2	7	0	B	各センターが市内全体の事業所に対する研修等や部会の企画・運営に携わっていることは評価できるが、圏域内の事業所に対する研修を行うなど、圏域内で学び合うことができる場づくりにも力を入れてほしい。	

評価項目			評価視点	全体評価					
				S	A	B	C	市評価	備考
4 機能強化業務（基幹相談）	（2） 各種会議に関する連携・取り組み	① 区障がい福祉ネットワーク会議の企画・運営等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年4回以上開催している。</li> <li>・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。</li> <li>・会議のテーマは計画的に定められている。</li> <li>・個別ケースの検討も協議している。</li> <li>・会議を通じて地域のネットワークを構築している。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	0	4	5	0	B	ネットワーク会議はオンラインを中心にテーマを工夫して相談支援事業所だけでなく、関係機関等にも呼びかけて実施ができている。 会議に参加していない相談支援事業所があることが課題である。 区単位で行うため、区役所（福祉課や保健子ども課）との連携が必要となることから、区役所間の情報共有の場を今後検討していきたい。
		② 相談支援機能強化員連絡会議への参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の会議に参加している。</li> <li>・地域における課題等について、情報提供を行っている。</li> <li>・会議の内容について、センター内で共有できている。</li> </ul>	0	9	0	0	A	全センターが機能強化員連絡会議への参加ができている。
		③ 熊本市障がい者自立支援協議会の各部会への参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・障がい者相談支援センターとして、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。</li> <li>・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。</li> </ul>	0	5	4	0	B	全ての部会（相談支援、就労、子ども、精神障がい者地域移行支援部会）への参加を引き続きお願いしたい。 そして、部会の中では、中心的な役割として、地域課題の解決や社会資源の開発についても取り組んでほしい。

評価項目		評価視点	全体評価						
			S	A	B	C	市評価	備考	
5 地域支援業務（基幹相談）	（1） 地域づくりへの取り組み	① 地域における障がい福祉に関する様々な関係機関とのネットワークの構築及び連携	・ 地域包括支援センター（ささえりあ）との情報交換や連携ができています。	0	7	2	0	B	地域の関係機関との情報交換を積極的に行っており、ネットワークの構築ができています。
			・ 民生委員、自治会長等の地域の関係者との情報交換や連携ができています。						
			・ まちづくりセンターや小・中学校との情報交換や連携ができています。						
			・ 関係機関等と連携し、支援を必要とする障がい者を見出し、相談や適切な支援につなげている。						
	② アウトリーチの実施	・ 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。	0	4	5	0	B	コロナ禍でアウトリーチの実施が難しい状況であったが、今後は関係機関との連携を図って潜在的利用者の把握を積極的に行ってほしい。	
		・ 潜在的利用者把握の成果を上げている。							
	③ 社会資源の情報収集や共有化、開発等	・ フォーマル・インフォーマル問わず、地域で活用可能な機関や団体及び社会資源の把握を行い、地域課題を含めて整理できている。	0	5	4	0	B	訪問調査や会議出席等により地域の社会資源の情報収集を行うことができています。今後は、地域課題の整理を行っていく場を作ることで、利用者への情報提供などを行ってほしい。	
		・ 情報収集した社会資源に関する情報を活用し、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ます。							
	④ 地域における障がい者等への理解促進	・ 障がい者サポーター研修等の障がいに対する理解啓発の取り組みを地域に対して行っている。	1	4	4	0	B	地域でのニーズに合わせて、障がい者サポーター研修を実施し、啓発活動を進めている。	
		・ 障がい福祉サービスや虐待防止に関する周知啓発を地域に対して行っている。						センター主体での障がい者サポーター研修ができていない圏域があったため、今後研修の実施をお願いしたい。	

評価項目		評価視点	全体評価						
			S	A	B	C	市評価	備考	
5 地域支援業務（基幹相談）	（1）地域づくりへの取り組み	⑤ 災害時における障がい者等の支援体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害の発生等に備えるための地域での会議や訓練などに参加している。</li> <li>・災害の発生等の緊急時に備えた準備や支援体制等の取り組みを行っている。</li> </ul>	0	0	9	0	B	コロナ禍による影響でこれまで開催されていなかった地域の防災会議や訓練への参加をお願いしたい。また、関係機関との連携もお願いしたい。
		⑥ 地域生活支援拠点の各種取り組み		<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域生活支援拠点の整備について、居住支援の機能を理解できている。</li> <li>・地域における居住支援の機能充実を図るために、緊急時の受入対応や体験の機会の場の確保など、地域のサービス事業所等への働きかけを行っている。</li> <li>・医療的ケア児のコーディネーターや主任専門相談員等の配置に向けて、センターの職員の専門性を高めている。</li> </ul>	0	4	5	0	B

S	0
A	22
B	13
C	0

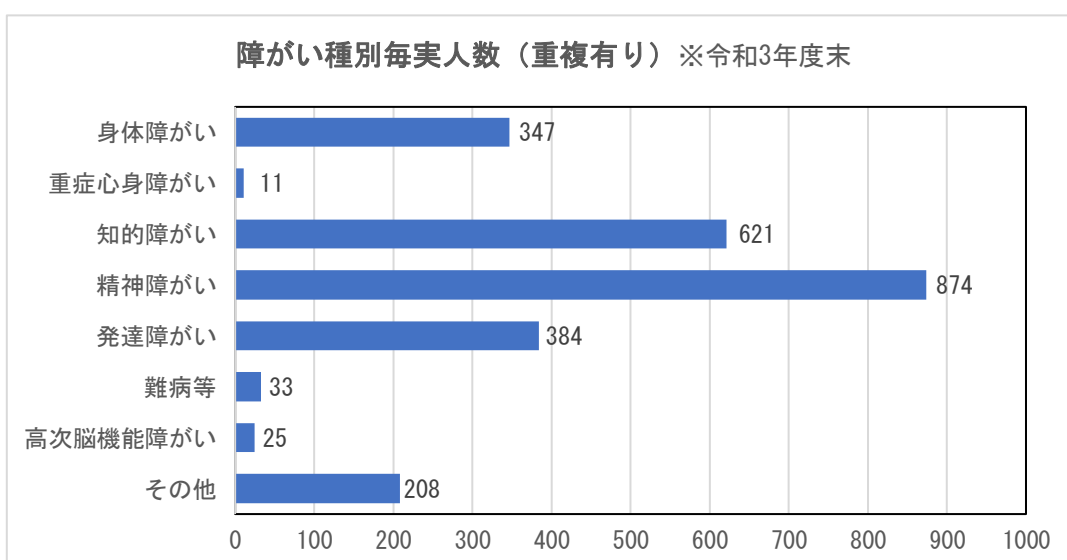
<参考>

熊本市障がい者相談支援センター利用実績（令和3年度）

1 センター利用者の障がい種別

(1) 利用者実人数

年度	第1期			第2期			第3期
	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
障がい者(人)	1,799	2,123	1,720	1,637	1,734	1,807	1,798
障がい児(人)	209	295	241	283	357	424	448
全体	2,008	2,418	1,961	1,920	2,091	2,231	2,246

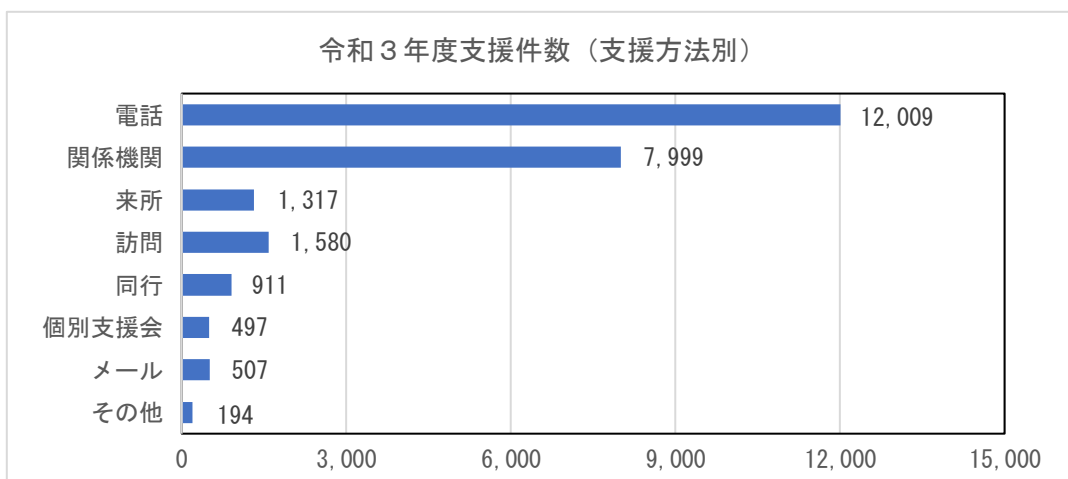


(2) 延べ利用者数

H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
21,773	21,903	22,925	18,462	19,011	23,416	22,423

## 2 支援件数（支援方法別）

H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
22,341	22,448	24,338	21,116	21,858	27,296	25,014



## 3 支援件数（支援内容別）

H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
32,567	34,662	39,318	31,842	34,196	46,859	41,300

