

## 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 5 年 2 月 21 日～27 日（センター訪問）

## 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	24	11	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。

⇒ピアカウンセラーの一覧表作成に今後取り組んでいく予定。

## ・「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、今後は、個別ケースの支援計画の作成を行っていかなければならない。

## ○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・運営は継続して行うことができているが、担当圏域内の相談支援専門員への研修など学ぶ機会の創出に課題があることから、スキルアップの場を作っ

ていく必要がある。

- ・「区障がい福祉ネットワーク会議の企画・運営等」

それぞれの区で内容を工夫しながら行っているところであるが、参加できていない相談支援事業所への対応や区役所やまちづくりセンター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、地域課題の整理を今後進めていく必要がある。

- ・「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、今後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、市全域として”緊急時の受入対応”と”体験の場の確保”に課題があることから、今後は各センターと市との連携を図りながら体制の充実に向けて検討を進めていく必要がある。

#### ○まとめ

今回のモニタリングの結果については、各センターの好事例や全体の課題等の共有をセンターに対して行っており、各業務における課題については、機能強化員会議や地域支援員会議の中で解決に向けて検討を進めていくことにしている。

特に、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いるが、各センターにおいて、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り、今年5月に市内の全てのささえりあとの合同研修会を実施したところである。また、地域での障がいへの理解促進の取組として、障がい者サポーター研修を実施し、令和4年度受講者は約1,700名となっており成果が見られることから、引き続き取り組みを進めていく予定である。

# 令和4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					市評価	備考
		S	A	B	C			
I 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	仕様書に従い、適切に職員を配置しているか。 センター内でそれぞれの専門性や役割を踏まえ、連携を図りながら、相談対応を行っているか。 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か。 センターの年間計画や目標を職員が共有し、意識して業務を行っているか。 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。	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しており、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	センターの職員証あるいは名刺を活用するなど、市の委託を受けて活動していることを明示しているか。 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か。 中立・公正の確保の重要性について理解しているか。	0	9	0	0	A	中立、公正の確保は十分できている。
	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か。(情報整理がされているか)	0	9	0	0	A	緊急時に市と連携が取れる体制がとられており、情報整理もできている。
	④ 業務改善への取り組み	利用者等からの要望や意見等を受け付ける仕組みづくりや必要に応じてセンターの運営に反映させているか。(意見箱の設置やアンケートなど) 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、成果をあげているか。	0	7	2	0	A	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。利用者への満足度アンケートを実施するセンターも出てきている。
	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か。また、その内容について、フィードバックする仕組みがあるか。 センター独自や外部と連携した研修等を実施しているか。 職員の急な離職等に備えた人材育成等を行っているか。	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ながら、スタッフのスキルアップの取り組みを行っている。 北区と東区、中央区と西区で圏域を超えた事例検討等の勉強会を行っており、継続していただきたい。
	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か。 職員のメンタルケアに関する取り組みを行っているか。	0	8	1	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	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か。	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な工夫がなされている。
	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か。	0	9	0	0	A	夜間や休日にも連絡がとれ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	「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か。 センターの広報(HP、チラシ、広報誌等)を継続的にやっているか。 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か。	0	9	0	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	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か。	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	個人情報の取り扱いについて規則等を定めているか。 業務上知り得た個人情報等について適切に管理しているか。	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	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か。	0	8	1	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。	
		地域(圏域)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か。							
	② 相談内容に応じた継続的な支援	状態に応じて継続的支援を行っているか。	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、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。	
		ケースにおける支援の状況についての評価(支援の振り返り)等を行っているか。							
	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する取り組みを行っているか。	0	8	1	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。	
		・地域の関係機関同士が障がい者を包括的にサポートできるネットワークが機能しているか。							
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か。	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る。
			必要に応じて関係機関との連携・引継を実施しているか。						
		② 福祉サービスの利用援助	相談があってから適切なサービス調整までを一体的に実施しているか。	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できている。
			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か。						
		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情報提供し、適切な支援につなげることができるか。	0	9	0	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か。	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か。	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。	
		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か。							
	⑥ ピアカウンセリングに関する支援	ピアカウンセリングをセンターで直接実施することができる。(ピアカウンセラーの配置、外部から招く等)	2	4	3	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。センターで共有ができるリストを作成すると有効に活用ができるのではないかな。	
		利用者の求めに応じて、ピアカウンセラーによる支援繋げる体制がとられているか。							
(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があった場合は、聞き取りを行い、関係機関へつないでいるか。	0	9	0	0	A	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る。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	虐待防止や差別解消に関する情報を積極的に収集しているか。	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。
			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か。						
		差別解消に関する相談対応を行っているか。							
		地域の障がい者及び関係機関に対して虐待防止や差別解消について周知しているか。							
(3) その他	① 災害等の緊急時における支援の協力	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か。	0	5	4	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。	
		非常災害時の障がい者への支援計画等を作成しているか。(避難所の把握、支援体制の確認等)						インテーク時の様式に避難場所の把握ができるように盛り込んでいるセンターもあり、参考にしていきたい。	
		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るか。							

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	0	9	0	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	1	3	5	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。
（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	年4回以上開催し、会議のテーマは計画的に定められているか。	0	7	2	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。 また、会議の内容に、まちづくりセンターとの連携も含めたネットワーク会議の実施も検討していただきたい。
		会議の企画・運営にあたって、各区の福祉課や保健子ども課と連携を図れているか。						
		相談支援事業所のほか、医療機関やサービス事業所等の関係者、地域の関係者など、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か。						
② 相談支援機能強化員連絡会議への参加	毎月の会議に参加しているか。	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。	
	地域における課題等について、情報提供を行っているか。							
	会議の内容について、センター内で共有できているか。							
③ 熊本市障がい者自立支援協議会の各部会への参加	熊本市障がい者自立支援協議会の本会議及び部会（相談・子ども・就労・精神）に積極的に出席しているか。	0	6	3	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。	
	障がい者相談支援センターとして、部会の中で、本市における地域課題の検討や抽出を行い、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か。							
	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か。							

評価項目	評価視点	全体評価					備考		
		S	A	B	C	市評価			
3 地域支援業務（基幹相談）	（一）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	9	0	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きている。特に、まちづくりセンターとの連携に力を入れていただきたい。
			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。						
			毎月の地域支援員会議に参加している。						
	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。	1	6	2	0	B	地域団体や関係機関との連携を深めることで、アウトリーチの実施が増えてくることから、今後は積極的に関係機関との連携を図って潜在的利用者の把握を行ってほしい。	
		地域における潜在的利用者の把握を行い、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っているか。また、地域課題を含めた整理ができています。	0	7	2	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か。	2	5	2	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。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。	
		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か。							
	⑤ 災害時における障がい者等の支援体制の構築	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か。	0	2	7	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。	
		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か。							
	⑥ 地域生活支援拠点の各種取り組み	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か。	0	4	4	0	B	地域生活支援拠点の取組については、市全域として”緊急時の受入対応”と”体験の場の確保”に課題があることから、引き続き体制の充実に向けて協力をお願いしたい。	
		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か。							
		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か。							

R3	
S	0
A	22
B	13
C	0

R4	
S	0
A	24
B	11
C	0

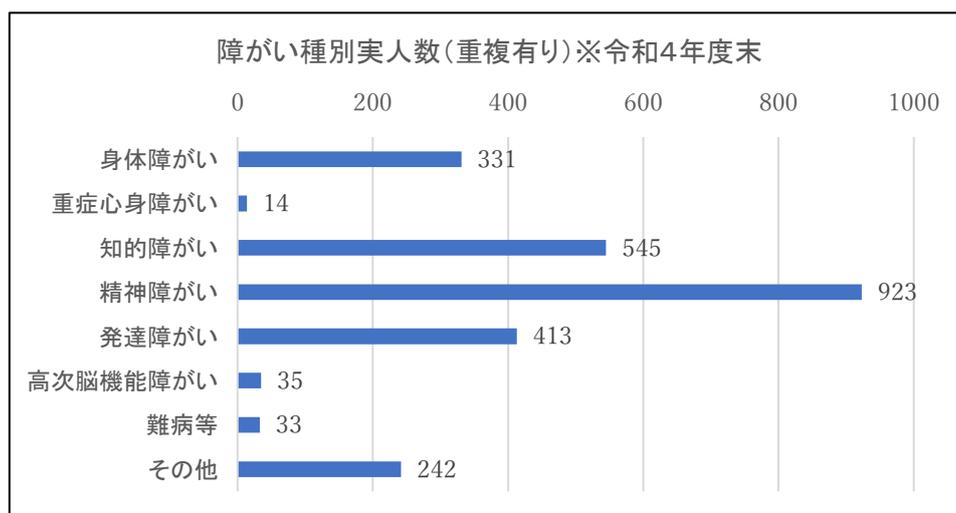
<参考>

## 熊本市障がい者相談支援センター利用実績(令和4年度)

### I 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	R4
障がい者(人)	1,799	2,123	1,720	1,637	1,734	1,807	1,798	1,740
障がい児(人)	209	295	241	283	357	424	448	516
全体	2,008	2,418	1,961	1,920	2,091	2,231	2,246	2,256

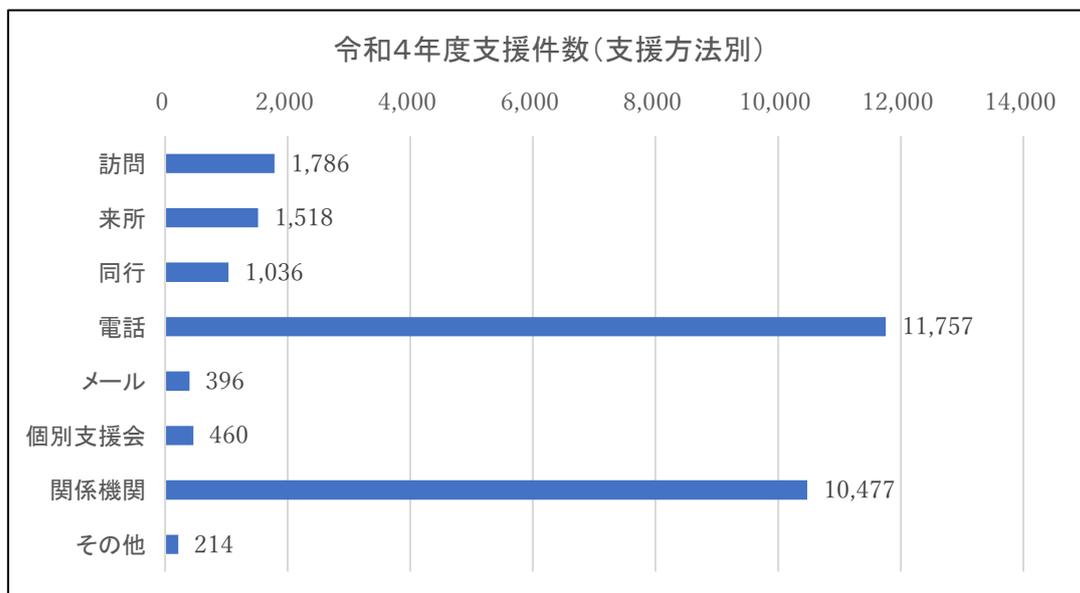


#### (2) 延べ利用者数

H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
21,773	21,903	22,925	18,462	19,011	23,416	22,423	25,329

## 2 支援件数(支援方法別)

H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
22,341	22,448	24,338	21,116	21,858	27,296	25,014	27,644



## 3 支援件数(支援内容別)

H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
32,567	34,662	39,318	31,842	34,196	46,859	41,300	43,874

