

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 6 年（2024 年）2 月 9 日～22 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	31	4	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。

区役所（福祉課や保健こども課）間の情報共有の場を今後検討していく。

今後は、まちづくりセンターとの連携も含めた会議の実施も検討していく。

・「区障がい福祉ネットワーク会議の企画・運営等」

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ており、ケース対応の中で人材育成につなげている。

全センター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。

○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」

関係機関と連携し、圏域内における防災会議や訓練に対して積極的な参加をお願いしたい。

・「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、各業務においての課題については、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始めている状況であり、今年7月に市内の全てのささえりあとの合同研修会の実施を予定している。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5年度の受講者は約1,800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５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	9	0	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を図ることができている。
	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	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	9	0	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。アンケートの回答数を増やすために、ICTの活動等も検討していただきたい。
	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。 ※具体的な研修等を記載。 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	9	0	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。単独や区単位だけでなく、区を超えたセンター間の事例検討等が広がっており、積極的にセンター間での連携を増やしていただきたい。
	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）を継続的に行っているか。 ※具体的な取り組みを記載。 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と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としての業務の視点	障がい者の種別や障がい者・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	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。
		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。						
		状態に応じて継続的支援を行っているか。	0	9	0	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ており、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	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。						
		地域における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	9	0	0	A	地域との関係性や連携がとれている。今後さらに関係性を深めていただきたい。
		・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	総合的・専門的な相談支援業務（委託相談）	① 各種相談受付・聞き取り・課題整理	0	9	0	0	A	各種相談に対して適切な対応ができています。
		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	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	0	9	0	0	A	社会資源の情報収集を行っており、必要な支援につなげることができている。
		④ 社会生活力を高めるための支援	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	0	9	0	0	A	利用者からの相談に対して、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 ビアカウンセリングに関する支援	2	3	4	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の作成は今後の検討課題である。
		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。						
		① 成年後見制度利用支援事業への支援・相談対応	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、関係機関へつないでいる。
		② 虐待防止や差別解消に関する相談支援・相談対応	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。今後も引き続き周知等をお願いしたい。
		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	(2) 権利擁護・虐待の防止	① 災害等の緊急時における支援の協力	0	7	2	0	B	多くのセンターにおいて、相談者に対する災害時の避難所についての情報提供や、緊急連絡先の整理等が行われていた。一方で、個別ケースの支援計画の作成までは至っていないセンターも見受けられたため、今後、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）						
		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ないか。						

評価項目		評価視点	全体評価							
			S	A	B	C	市評価	備考		
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	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か。		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	地域の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か。	1	8	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ており、ケース対応の中で人材育成につなげている。 全センター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。	
			地域の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、助言を行っているか。							
			意見交換会やネットワーク形成支援を実施しているか。							
		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か。								
	③ 研修等の企画・運営	上記の取り組みについて、地域の相談支援事業所に周知を図っているか。								
	（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	9	0	0	A	相談支援事業所だけでなく、関係機関等の参加も呼びかけて実施できている。 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。 区役所（福祉課や保健こども課）間の情報共有の場を今後検討していきたい。 今後は、まちづくりセンターとの連携も含めた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こ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。							
			個別ケースの検討を協議しているか。							
会議を通じて地域のネットワークを構築し、地域課題の把握・共有を行っているか。										
地域課題を解決するために、地域づくりやインフォーマルサービス創設の検討や支援を行っているか。										
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ます。		
		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・こども・就労・精神）に積極的に出席しているか。	0	9	0	0	A	全ての部会（相談支援、就労、こども、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。 部会では中核的な役割として、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いただきたい。		
		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					
			S	A	B	C	市評価	備考
3	(一) 地域支援業務（基幹相談）	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	0	9	0	0	A	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る。
		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きている。						
		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きている。						
		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	0	9	0	0	A	地域への働きかけに伴い、アウトリーチの件数が増加傾向にある。今後も引き続き、関係機関との連携を図り潜在的利用者の把握を行っていただきたい。
		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く。						
		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	0	8	1	0	A	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く。今後は、各センターが把握する社会資源の共有方法を検討するとともに、地域課題の整理を行っていく場を作っていただきたい。
		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く。						
		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く。						
		④ 地域における障がい者等への理解促進	3	6	0	0	A	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。また、障がい者サポーター研修以外の取組（地域交流イベント等）を行っているセンターもあり、地域に対する積極的な働きかけができていく。
		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組みを地域に対して行っている。						
		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。						
		⑤ 災害時における障がい者等の支援体制の構築	1	3	5	0	B	関係機関と連携し、圏域内における防災会議や訓練に対して積極的な参加をお願いしている。
		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。						
		災害の発生等の緊急時に備えた準備や支援体制等の取組みを行っているか。						
		⑥ 地域生活支援拠点の各種取組み	0	0	9	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。						
		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。						

R4	
S	0
A	24
B	11
C	0

R5	
S	0
A	31
B	4
C	0

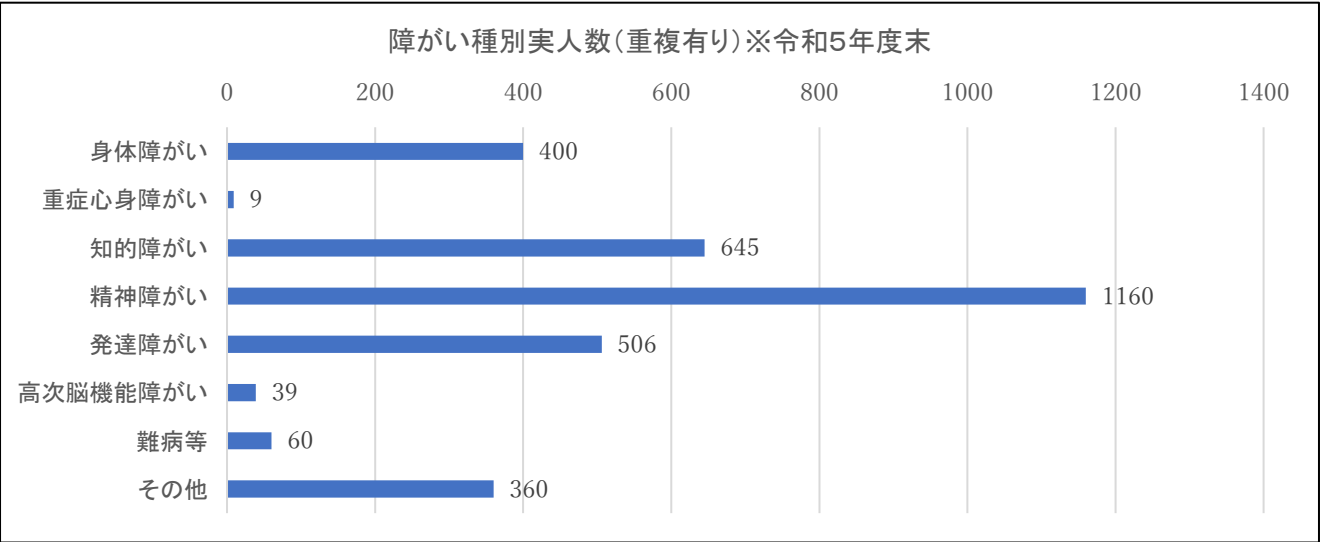
<参考>

熊本市障がい者相談支援センター利用実績（令和5年度）

Ⅰ センター利用者の障がい種別

（Ⅰ） 利用者実人数

年度	第Ⅰ期			第Ⅱ期			第Ⅲ期		
	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
障がい者（人）	1,799	2,123	1,720	1,637	1,734	1,807	1,798	1,740	2,048
障がい児（人）	209	295	241	283	357	424	448	516	689
全体	2,008	2,418	1,961	1,920	2,091	2,231	2,246	2,256	2,737

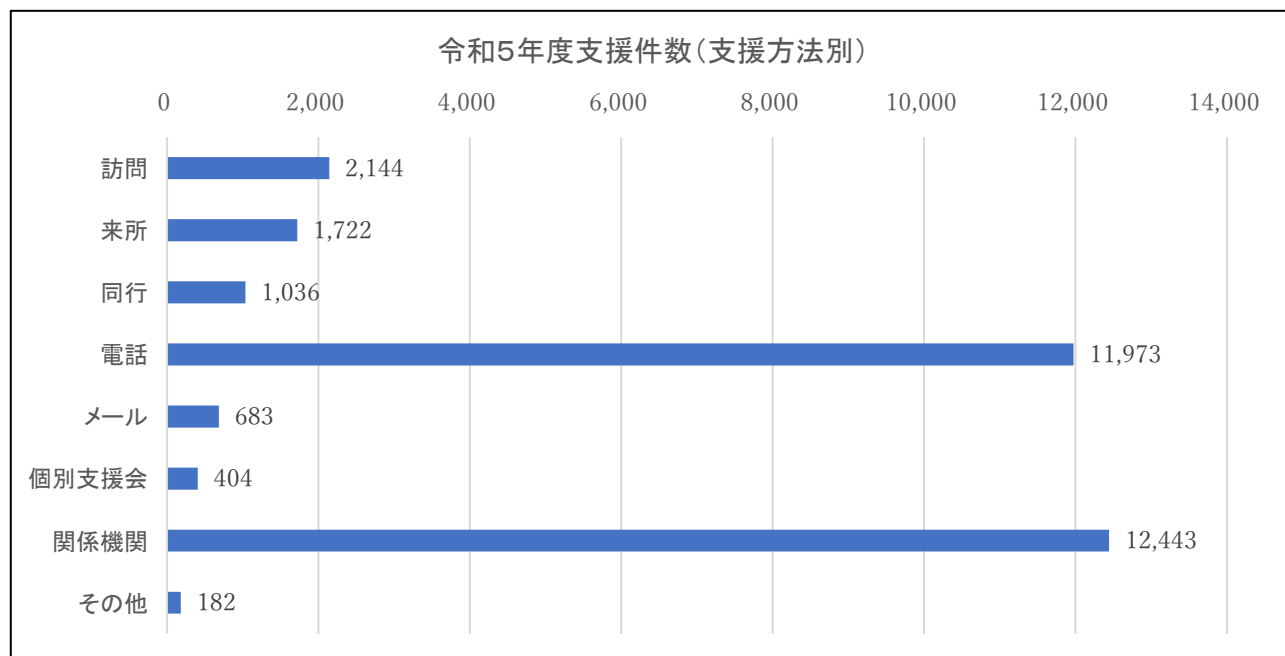


（Ⅱ） 延べ利用者数

H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
21,773	21,903	22,925	18,462	19,011	23,416	22,423	25,329	24,750

2 支援件数(支援方法別)

H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
22,341	22,448	24,338	21,116	21,858	27,296	25,014	27,644	30,587



3 支援件数(支援内容別)

H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
32,567	34,662	39,318	31,842	34,196	46,859	41,300	43,874	46,754

