

## 障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

平成26年度に実施した区障がい者相談支援センターの運営評価の一環として、各区障がい者相談支援センターの課題等を把握して共有するため、市職員が区障がい者相談支援センターを訪問し実態確認を行った。

調査期間：平成27年1月13日（火）～平成27年2月6日（金）

調査項目	実態確認状況
<b>【運営体制】</b>	
<b>1 職員の適正配置</b>	
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	全センターが適正に基準を満たしていた。
②必要な有資格者数を満たしているか。	全センターが適正に基準を満たしていた。
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	全センターが適正に基準を満たしていた。
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	全センターが適正に基準を満たしていた。
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	全センターが法定雇用率を達成しているわけではないものの、ほとんどのセンターが法人全体として法定雇用率を達成していた。
<b>2 必要書類の作成と確実な提出</b>	
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができているか。	日々の業務に追われ、期日内の提出が行えていないセンターが複数見られた。
<b>3 専門性の確保</b>	
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	全センターが適正に対応できていた。
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	全センターが適正に対応できていた。
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	一部を除き、ほとんどのセンターが適切に対応できていた。
<b>4 平常時及び緊急時の体制整備</b>	
①規定の開所時間を遵守しているか。	全センターが適正に基準を満たしていた。
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	職員配置人数の少ないセンターでは、やむを得ず職員が不在となる時間帯が生じることがまれにあるものの、入り口付近の不在掲示や職員の携帯電話に転送するなど、来所者の相談に迅速に対応できる体制を整えていた。
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	センターの専用電話を携帯電話に転送する等して、全センターが適正に対応できていた。

5 苦情解決、事故報告体制の整備	
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	一部のセンターを除き適正に表示されていた。
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	全センターが適正に対応できていた。
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	全センターに事故対応マニュアルが整備されていたものの、本市への報告体制がマニュアル化されていないセンターが複数あった。
6 個人情報の保護	
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	法人分も含め、全センターが適正に対応できていた。
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	一部書面で確認していないセンターや、指定相談での書面を代用しているところも見られたが、ほとんどのセンターが適正に対応できていた。
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	全センターが適正に対応できていた。
7 プライバシー確保	
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	全センターが適正に基準を満たしていた。
8 情報伝達における障がい特性への配慮	
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	障がい特性に配慮した対応の必要性は認識し、ルビをふったものや拡大版は用意しているものの、点字版や視覚的に分かりやすいイラスト、やさしい日本語による対応に苦慮しているセンターが見られた。
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか。	必要時に関係機関との連携体制をとるなど、全センターで対応体制がとれていた。

【業務別取組】	
1 業務マニュアル・業務記録の整備	
①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。	全センターで苦情処理マニュアルや虐待防止マニュアルが整備されていたものの、相談業務自体のマニュアルを整備しているセンターは一部であった。
②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。	全センターが適正に対応できていた。
2 地域での支援ネットワークの構築	
①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。	部会の設置等により、活発にネットワークづくりに対応しているセンターと、組織づくりに苦慮しているセンターとの地域格差が大きいことが課題となっている。
②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。	地域ごとで様々な社会資源が不足している状況であるが、社会資源の開発に至る活動が行えているセンターが少ないことが課題となっている。
③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。	区域内で事業所部会を結成し後方支援を活発に行っているセンターがある一方、区域内に後方支援する事業所自体がないため、後方支援活動が行えていないセンターとの差が見受けられた。
3 相談業務	
①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。	全センターが適正に対応できていた。
②相談受付、内容等について適切に記録しているか。	一部指定相談と同じものを作成しているところはあったが、ほとんどのセンターで適切に対応できていた。
③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。	全センターが専門機関との連携を図りながら対応する体制を整えていた。
④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。	家族への支援も必要なケースや刑余者の支援など、ほとんどのセンターで困難ケースに対応している状況が見受けられた。特に本人だけでなく、家族への支援も必要なケースについては様々な関係機関との関わりが必要になるなど、苦慮している状況であった。
4 権利擁護、虐待防止	
①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。	全センターが適正に対応できていた。
②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。	全センターが適正に対応できていた。
5 センターの周知活動	
①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。	全センターで、自立支援協議会や、地域包括支援センターや社会福祉協議会等の関係機関を通じて、周知等を図っていた。
②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。	広報誌や地域イベントを通じての啓発を含め、積極的な取り組みを行っているセンターもあるが、アウトリーチの観点からも不十分であり、今後の課題としてあげているセンターが多く見られた。
6 住宅入居等支援事業	
①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。	一部を除きほとんどのセンターで適正に対応できていた。
②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。	一部を除きほとんどのセンターで適正に対応できていた。
③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。	一部を除きほとんどのセンターで適正に対応できていた。