

## 障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

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30年11月7日（水）～平成30年12月7日（金）

調査項目	実態確認状況
【運営体制】	
1 職員の適正配置	
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。	法人全体としての雇用率を含めると、全センターが達成していた。
2 必要書類の作成と確実な提出	
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。	概ね期限内に提出されていた。
3 専門性の確保	
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。	全センターが適正に対応できていた。
4 平常時及び緊急時の体制整備	
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。	緊急対応が必要な事例が発生した場合等に、やむを得ず職員が不在となる時間帯が生じることがあるが、法人職員等で電話対応を行ったり、職員の携帯電話に転送する等して利用者の相談に円滑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。	全センターが職員連絡網を整備し、緊急時に必要な対応ができるように備えていた。

調査項目	実態確認状況
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。	苦情対応の流れについて、多くのセンターでは相談室内への掲示等により利用者がすぐわかるようにしていたが、一部センターでは規定はあるものの、掲示をしていないなど利用者にとってわかりづらくなっていた。
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。	全センターが適正に対応できていた。
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。	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。	全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。	全センターが適正に基準を満たしていた。
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。	対応できる職員がいない場合は、適宜関係機関との連携をとるなどして、全センターで体制がとれていた。

調査項目	実態確認状況
<b>【業務別取組】</b>	
<b>1 業務マニュアル・業務記録の整備</b>	
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。	全センターが適正に対応できていた。
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。
<b>2 地域での支援ネットワークの構築</b>	
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。	全センターで部会や連絡会の設置等により、活発なネットワークづくりが進められている。今後、さらに新たな部会設置を検討している区もあった。
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。	課題を共有し、資源の開発に取り組んでいるセンターもあるが、積極的に社会資源の開発・改善までは取り組めていないセンターが複数ある。また地域だけでは社会資源の改善に困難性を感じているセンターもあり、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。	全センターが適正に対応できていた。指定相談支援事業所が事業廃止した区もあり、相談支援事業所の確保について課題であると考えているセンターが多くみられた。
<b>3 相談業務</b>	
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。継続支援対象者となるかどうかの見極めや、登録を案内するタイミング、しばらく相談がない場合の登録抹消などについて迷っているセンターも複数あった。
②相談受付、内容等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。
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。	困難ケースについては、適宜関係機関等と連携して対応していた。

調査項目	実態確認状況
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。	全センターが適宜区保健福祉センターと連携して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。	全センターでパンフレットの配布や相談会の実施などを通じて、周知等を図っていた。一方、周知が進むにつれ、他分野の専門機関などから安易な依頼がなされる傾向にあるとの認識も示された。
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。	全センターで地域イベントへの参加やパンフレットの配布、地域の団体への周知等の取り組みを行っており、積極的に啓発を行っていた。
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。	全センターが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。	全センターが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。	全センターが適正に対応できていた。