

障がい者基幹相談支援センター事業に係る実態確認

区障がい者基幹相談支援センターの運営評価の一環として、各区障がい者基幹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基幹相談支援センターを訪問し実態確認を行った。

調査期間：令和4年11月16日（水）～令和5年3月2日（木）

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が、職員配置状況等に変更が生じた場合の届け出が速やかになされていないセンターが一部見られたため、適切に届け出をするよう指導した。
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。
2 専門性の確保	
①専門的知識や経験を有する職員を配置し多様な相談に応じることができる体制を整えているか。	全センターにおいて社会福祉士等の専門職を配置し、体制を整えていた。
②各種研修を積極的に受講し、研修内容を職員内で報告・共有するなど、職員のスキルアップに努めているか。	コロナ禍の影響により研修の開催が制限される中、各センターが工夫しながら、積極的な研修受講に努め、職場内での伝達研修を行うなど、職員のスキルアップをめざして取り組んでいた。
3 平常時及び緊急時の体制整備	
①開所時間中、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。	全センターが職員の常駐に努めており、緊急対応が必要な事例が発生し、やむを得ず職員が不在となる時間帯が生じる場合は、他の事業の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。
②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。電話対応については、必要な利用者のみ携帯番号を知らせているセンターが多かったが、すべて転送されるセンターや、他事業の宿直者が対応するセンターもあった。
4 苦情解決、事故報告体制の整備	
①苦情対応マニュアルを整備しているか。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。	全センターで苦情対応マニュアルを整備していたが、苦情受付担当者等の表示がなされていないセンターが一部見られたため、適切に表示するように指導した。
②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。事故対応フロー等に事故発生時の本市への連絡が明記されていないセンターについては明記するように依頼した。

調査項目	実態確認状況
5 個人情報の保護	
①利用者に係る記録について、紙媒体、データ等、適正に保管しているか。 (施錠、パソコンのセキュリティなど)	全センターが適正に対応できていた。
②個人情報保護に関する規定の整備や、個人情報を関係機関と共有する場合の書面による同意など、個人情報を保護するための仕組みづくりがなされているか。	全センターが適正に対応するよう努めていた。個人情報の紛失・盗難等への対策について改めて注意喚起を行った。
6 情報伝達における障がい特性への配慮	
①利用者への情報伝達等について、障がい特性に配慮した対応をしているか。	全センターが適切な配慮に努めていた。
【業務別取組】	
1 障がい者相談支援業務	
①3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。	全センターが適切に実施できていた。
②専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は、専門機関と連携するなど、適切に行っているか。	全センターが適宜専門機関と連携するなどして適切に行っていた。
2 地域での相談支援体制強化の取組	
①区域内の指定特定及び指定一般相談支援事業者に対する後方支援を行っているか。	協議会の取組や個別の相談対応等を通じて、全センターが積極的に後方支援を行っていた。特に、新規事業所への支援に注力していた。
②区保健福祉センターからの依頼による計画相談支援事業所の選定について、選定経過の透明性の確保、特定の事業者に向けた選定とならないことなど、適切に実施しているか。	区からの依頼については、全センターで適切に選定を行っていた。一部、計画相談支援事業所に空きがなく、スムーズに決まらない事例等が見受けられた。
③高齢分野やこども子育て分野等、他施策分野の関係機関との会議等に参画するなど、連携強化に努めているか。	全センターが多様な関係機関との会議等に参画するなどして、その連携強化に努めていた。特に、高齢分野との連携に深化が見られた。

調査項目	実態確認状況
3 地域自立支援協議会の取組	
①地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、その活性化に努めているか。	全センターが、区との連携の下、協議会運営に積極的、主体的に参画していた。
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。	全センターにおいて、協議会における社会資源の改善・開発についての課題意識をもって取り組んでいた。
4 地域移行の取組について	
①地域移行の促進について、入所施設への情報提供などの活動に積極的に取り組んでいるか。	コロナ禍の影響により、入所施設への具体的な働きかけは、ほとんどのセンターで停滞していた。
5 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。	通報・届出がないセンターも多かったが、全センターで区保健福祉センターと適切に連携する体制を整えていた。
②障がい者差別に関する相談に対して、関係機関と連携するなど、適切に対応しているか。	相談がないセンターも多かったが、相談があった場合は、各センターとも関係機関と連携して対応し、適切に記録していた。
6 センターの周知活動	
①障がい当事者や支援関係者のみならず、地域住民や地域団体等に対してセンター活動の周知を行い、利用促進に取り組んでいるか。	全センターにおいて、センターの利用促進に向け、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、相談会の開催等に取り組んでいた。