

令和5年度 障がい者基幹相談支援センター事業に係る実態確認の結果について

資料1-1

障がい者基幹相談支援センター（以下「センター」）の運営評価の一環として、各センターの課題等を把握して共有するため、市職員が各センターを訪問し実態確認を行った。

確認期間：令和6年11月11日（月）～令和6年12月25日（水）

確認書類：勤務状況に関する書類、職員の研修に関する書類、各種業務マニュアルなど

【総評】 全てのセンターについて、適正に運営されていた。

調査項目	確認結果	特記事項
【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。	適	職員配置状況等に変更が生じた場合の届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。	適	
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。	適	
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。	適	コロナ禍の影響が薄れ研修の開催状況が回復する中、各センターが積極的な研修受講に努めていた。
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。	適	緊急対応で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。	適	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。

調査項目		確認結果	特記事項
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。		適	
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。		適	事故対応フロー等に事故発生時の連絡先として当課の電話番号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。
5 個人情報の保護			
①利用者に関する記録について、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）		適	個人情報を含むデータについて、引き続き、破損、流出等の防止のため、できる限りの対策を講じるように注意喚起した。
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。		適	
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。		適	
【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。		適	
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、適切に行えているか。		適	
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えているか。		適	多くのセンターにおいて、新人や一人事業所の相談支援専門員が業務を継続できるような支援に注力されていた。
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、特定の事業者に偏った選定とならないことなど、適切に実施しているか。		適	ケースの特性等に応じてより適切な事業所が選定されるような工夫も見られた。
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。		適	

調査項目		確認結果	特記事項
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。		適	
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。		適	
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。		適	コロナ禍の影響により、入所施設への具体的な働きかけが停滞しがちな中、施設の状況によっては訪問活動を再開しているセンターも見られた。
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。		適	通報・届出が少ない状況ではあったが、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。		適	相談が少ない状況ではあったが、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。		適	