

令和6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4-2

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7年10月20日（月）～令和7年12月9日（火）

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 職員配置		
①企画提案書、事業実施計画書を踏まえた職員配置がなされているか。	適	職員配置状況等に係る変更届が速やかに提出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職員体制は、業務を円滑に実施するうえで適切なものとなっているか。	適	各センターとも、法人提案の職員配置により、円滑に業務を行っていた。一部センターにおいては、職員退職後の補充に苦慮している事例も見られた。
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。	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	
3 夜間・休日の連絡体制の整備		
①夜間や休日など緊急時に対応できるよう、連絡体制を整えているか。	適	全センターで必要な連絡体制を整えており、夜間の対応等が過重な負担とはなっていないことを確認した。

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	一部、マニュアルの時点更新がなされていない事例が見られたので、対応を依頼した。
②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	一部、マニュアルの時点更新がなされていない事例が見られたので、対応を依頼した。
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、毀損、漏洩等の防止のため、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	
【業務別取組】		
1 障がい者相談支援業務		
①本市が想定する相談受付件数と実績との間に乖離がある場合、その理由を把握し、必要な対応が検討されているか。	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	
③触法障がい者への支援は、地域生活定着支援センターなど関係機関と連携して適切に行われているか。	適	定着センターと連携して支援を行うケースは多くはなかったが、各センターとも、触法障がい者への支援に際しては、必要に応じて関係機関との連携を行なっていた。
④地域生活支援拠点等の充実に向け、登録事業所の増加や連携体制の構築などに努めているか。	適	全体的に拠点等の充実に向けての具体的な取組を模索している状況であった。
2 地域の相談支援体制強化の取組		
①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	
②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、特に、新人や一人事業所の相談支援専門員に対する後方支援に注力していた。
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。また、「つながる場」にも積極的に参画しているか。	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個別事例の検討が円滑に行われ、課題解決、地域課題の抽出につながるよう努めているか。	適	多くのセンターで、区役所と連携して協議会における個別事例の検討の仕組みを整理し、実践を始めていた。
③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	従来からの地域課題の検討はされているが、個別課題から地域課題を抽出し、その解決に向けて取り組むまでは至っていなかった。
4 地域移行の推進等に向けた取組		
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	施設の状況に応じて、訪問活動を再開しているセンターも見られた。
②親元からの自立に関する相談に応じて、様々な体験の機会が得られるよう取り組んでいるか。また、「8050問題」の予防の視点を持って積極的に関わっているか。	適	
5 権利擁護、虐待防止のための取組		
①障がい者虐待の通報・届出を受理した場合、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。また、虐待防止の取組を積極的に行っているか。	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 相談支援にかかる人材育成の取組		
①研修会や事例検討の開催など、地域における相談支援にかかる人材育成に資する活動に取り組んでいるか。	適	多くのセンターでは協議会の取組を通じて人材育成を図っていた。
②インターバルを人材育成の好機ととらえ、積極的に対応しているか。また、指定相談支援事業所や相談支援専門員の増加に向けた取組を行っているか。	適	相当の時間や労力を要するものの、つながりづくりやスキルアップの好機と捉えて積極的に取り組まれていた。
7 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	