

豊中市障害者相談支援センター業務運営事業者評価部会における評価結果について

○評価部会の開催状況等

- *第1回部会（令和6年8月27日）
 - ・豊中市障害者相談支援センター業務運営事業者評価部会の設置
 - ・障害者相談支援センターについて
 - ・今後のスケジュール
- *第2回部会（令和6年11月11日）
 - ・評価の実施案について（実施方法、評価項目・基準等）
 - ・今後のスケジュール
- *事務局による各センターへの訪問調査
（令和7年1月14日、15日、16日、17日、20日）
- *部会によるヒアリング審査
（第3回：令和7年1月28日、第4回：令和7年2月12日）
- *第5回部会（令和7年2月19日）
 - ・評価のまとめ

【豊中市障害者相談支援センター業務運営事業者評価部会】

区 分	委員名
学識経験者	北野 誠一
障害者相談支援センターを利用する者	井上 康
障害者の福祉に関する事業に従事する者	新宮 進
関係行政機関の職員	山田 卓生

1 評価の目的

令和4年度より障害分野における地域包括ケアシステム構築を図ることをめざし、日常生活圏域ごと7か所に豊中市障害者相談支援センター（以下「センター」という）を公募により選定された事業者への業務委託により事業運営を行っている。

市から委託しているのは「基幹相談支援センター業務」及び「相談支援事業」であるが、地域における相談支援の中核的な役割を担うセンターについて、評価を通してより良い事業運営等へ結びつけ、更なる質の向上を図ることを目的として実施した。

2 評価の実施方法

（1）評価の内容と流れ

① 自己評価及び支援事例の報告

各センターは、業務の実施状況について、評価シート（※評価項目・基準）により自己評価を実施し、併せて地域や関係機関との連携における支援事例について、豊中市障害者相談支援センター業務運営事業者評価部会（以下「部会」という。）の事務局（障害福祉センターひまわり）に提出する。

※各項目の評価は4段階（「4よくできている」「3おおよそできている」「2あまりできていない」「1できていない」）。

② 訪問調査

提出された自己評価について、事務局より各センターへの訪問調査を行う。

③ 部会による評価（ヒアリング審査）

部会において、各センターへのヒアリング審査を行い、評価項目・基準等に基づき評価を実施。

④ 豊中市障害者施策推進協議会への報告

部会より豊中市障害者施策推進協議会に報告を行う。

4 評価結果の概要

評価シートの評価項目については、すべての障害者相談支援センターにおいて市が求める水準を満たしており、概ね良好に運営されています。令和4年度の障害者相談支援事業の開始から相談件数も増加しており（令和4年度:39,610件→令和5年度:45,919件）、各センターの利用に拡がりもみられます。

一方で、障害福祉サービスの利用で新規に計画相談の希望があった場合、マンパワー不足などから地域の事業所に繋がらず、セルフプラン対応で各センターが抱え込んでいる現状が見受けられ、本来の基幹業務である地域の相談支援事業者への後方支援、連携には課題があり、相談支援体制の充実・強化が望まれます。

(1) 全体的(共通)な評価と課題

○「組織・運営体制」「障害者相談支援センターの役割」「相談支援事業」「基幹相談」の4つのジャンルから42項目について各センターの取組状況を確認したところ、評価できるところ、改善が望まれるところなど、センターによって差異は見られるが、4段階評価で、各センターとも評価を「B」とした。

4段階評価

- A：市の委託契約で求めている条件以上の高い水準を達成している
- B：市の委託契約で求めている条件を満たしている
- C：市の委託契約で求めている条件を最低限度クリアしている
- D：市の委託契約で求めている条件を達成できていないところがある

○組織・運営体制について

- ・センター所在地と担当圏域が異なるセンターが2か所（少路・庄内）ある。地域住民への周知や利便性に課題もあり、センターへの支援策が必要と考える。
- ・計画相談の契約時には個人情報の同意書を書面で取得されているが、一般相談においては工夫が必要である。
- ・各センターによって相談件数にばらつきがみられる。相談件数を算出するに当たっての統一した基準が必要ではないか。
- ・それぞれのセンターで中心に活動している主任相談支援専門員は、1センター以外には経験豊富で活躍されている。

○障害者相談支援センターの役割について

- ・支援会議などへの本人参加・人権研修の充実など、常に障害者視点を意識してほしい。

○相談支援事業について

- ・緊急対応が必要な相談ケースに対して、セルフプランによる対応をせざるを得ない場合が多くみられ、地域の相談支援事業所のサポート業務がなかなか展開できてい

ない。

- ・指定相談支援事業所に引継いだ後の状況確認が定期的に行われていないところが見受けられた。
- ・ピアサポートで寄り添うことで、障害者が孤立せず、相談の支えとなっている。カウンセラーを配置しているセンターは少ないが、利用者への情報提供や支援体制を構築してほしい。
- ・相談支援事業実績報告における相談種別において、地域相談の件数が少ない。
- ・支援者としての専門的意見と障害者の思いが違う場合、その対応は難しいが、障害者の意思を尊重してギャップを埋めていくよう努めてほしい。

○基幹相談について

- ・児童・高齢・障害を跨ぐ重層的・包括的な事例に対する支援については、市の今後の課題として、多くのセンターは、行政と地域包括や社協等との連携を模索している真ただ中である。児童に関しては、学校及び4月以降の市の児相との連携が課題である。
- ・医療・学校・地域活動（民生・児童委員、校区福祉委員）・公民館活動・近隣との関係づくりなど、地域との連携において、地域と協働できるよう主体的に取り組んでほしい。
- ・それぞれのセンターの背景に基づく専門性・得意分野に対して、全般的な相談支援の中心は、精神障害・発達障害であり、今後の専門性の一段の向上が求められる。
- ・市のSV事業等を通じ、相談支援専門員の資質向上に寄与できるよう努められているが、それぞれの担当地域において、より地域の相談支援事業所と顔の見える関係づくりに向けて工夫が必要ではないか。

(2)個別のセンターに関して

○千里障害者相談支援センター

- ・地域包括支援センター等との連携の中で、発達障害や80-50問題をも視野にいれていることは評価できる。
- ・「様々な障害のある方の支援に携わり、自己決定を尊重し」また、「地域で安心してあたりまえに暮らし、一人ひとりの人生を豊かにしていけるよう相談支援に心がけて」おられる。様々なケース対応の中で、「多機関とは顔の見える関係になりつつあるが、一方で、地域の相談支援事業者との連携は不十分。障害福祉サービスの利用希望があれば、セルフプラン対応で障害者相談支援センターが抱え込んでいる現状もあり、本来の基幹相談が進んでいないことに課題を感じて」おられる。
- ・職員一人ひとりが互いを尊重し、相談し合える関係を意識され、スタッフ間の信頼関係に配慮されている。

○少路障害者相談支援センター

- ・「ピア相談員を配置し、利用者と同じ目線に立って相談・助言等を行うことも大切に」おられる。
- ・課題としては、「計画相談が必要であっても対応可能な指定事業所がないため、セルフプラン作成補助で対応している現実があり、相談支援専門員の不足が続いている。相談員が常に業務に追われる状態が続くことにより「本人の真のニーズのくみ取りと支援」という本来的な相談支援としての役割が難しくなっている。」と感じておら

れる。

- ・障害者自身が運営主体となり、本人の自己決定を尊重されている。住み慣れた地域で生活できるよう、権利擁護に努められている。

○柴原障害者相談支援センター

- ・「地域に繋げる支援(断らない)、積極的な地域に向けたアウトリーチ」をセンターの取組方針や特徴として挙げられており、地域相談の実績もある。また、相談支援に関しては、「福祉サービス以外の相談(障害者手帳の申請、障害年金申請相談、通勤における付き添い等)の相談もあり幅広い知識や対応、支援を求められている」と、分析されている。
- ・他のセンターに比べ、常勤職員での主任相談支援専門員の配置ができていない状況となっている。
- ・法人理念や施設スローガンを軸に共通認識を持ち、それに向けたアプローチが行われている。
- ・身体に対するピアカウンセラーの紹介はできるが、精神、知的の情報がなく、情報の収集に努めてほしい。
- ・施設入所部署と連携し、地域移行推進のための会議の開催、参加をされている。地域定着のためのバックアップ体制の整備に努めてほしい。

○中央障害者相談支援センター

- ・地域内で基幹相談を担う「中央障害者相談支援センター」、障害者相談支援センターである「地域活動支援センターくも」の2か所で相談に対応されており、双方の連携もあり、他センターと比較して、多くの発達障害の相談支援を行っていることは、一定評価できる。
- ・ケース検討会等を頻回に行っていることは、望ましいことである。
- ・センターの取組方針や特徴としては、「誰もが自分らしく生き活きと生活できるまちづくりに積極的に貢献していく」、また「ご本人主体の支援を基本方針として、日々の相談支援業務に取り組む」、並びに「地域の住民、民生委員、福祉・医療機関、学校等さまざまな方々と協働して、相談支援業務・社会資源開発に取り組む」を掲げている。
- ・職員の健康と安全を確保するための取組みを進め、心理的負担の軽減に努め、モチベーションの維持・向上に努めている。
- ・きめ細やかな研修、ミーティングが行われている。

○緑地障害者相談支援センター

- ・ケース検討会等を頻回に行っていることは、望ましいことである。
- ・センターの取組方針や特徴として、「地域の社会資源と連携を図り、障がいのある方の相談に丁寧に対応している。また地域の関係機関と定期的に交流会や会議を行い、関係性を構築している。法人としては社会医療法人愛仁会グループに所属している為、医療機関との連携も図っている。」ことを挙げられており、担当地域内の各地域の特徴を把握して相談支援に当たっている。
- ・一方で、「計画相談としての対応が難しい事と急ぎのケースが多い為、委託相談支援として、セルフプランでの対応が多い現状」があることを指摘されている。
- ・多方面と連携されている。

- ・法人の母体が医療法人であり、人権の意識醸成など医療との連携を期待したい。

○服部障害者相談支援センター

- ・地域包括支援センター主催の校区福祉ネットワーク等に積極的に参加している。また、福祉事業者等の集まる地域の会合や(子ども食堂、小学校のお祭り、地域の清掃活動など積極的に参加しており、地域に情報を発信していることは、一定評価できる。
- ・相談事例の多くが精神障害の事例であるが、PSW(精神保健福祉士)がいないので、今後の配置を期待したい。
- ・センターとしては、「福祉の総合相談窓口として丁寧な対応、断らない相談支援、制度のはざまに取り残されない支援」を取り組み方針とされている。
- ・当事者出席のカンファレンスを実施するなどの当事者の意思を尊重した支援の実践や、月次・年次報告の期限内の提出などの改善が求められる。
- ・他で断られた案件など自法人で受けるようにしている。

○庄内障害者相談支援センター

- ・PSW(精神保健福祉士)中心の職員体制で、主なニーズには対応できているが、児童の相談が年々増えてきており、今後その分野での専門性の向上、並びに市児相との連携等が課題である。
- ・センター所在地と担当地域とが異なるための周知に関して、一層の戦略が求められる。
- ・センターの取組方針や特徴としては、「アウトリーチ(訪問支援)によるアセスメント」、「タイムリーな支援」、「当事者の個性やストレングス(長所や強み)に注目」「地域の特性を把握し、地域の力を活用」「医療と連携・協力体制をもち、病院・施設からの地域移行を促進」を掲げている。
- ・事例の説明を受けて、相談支援に関する分析にあった「多領域の支援機関と連携し長期的な支援を展開することが多くあった。地域特性もあり多機関連携は比較的柔軟に行うことができている印象」を受けた。

豊中市障害者相談支援センター評価シート

1 組織・運営体制

評価項目	評価基準	備 考
(1)事業運営体制について	a 年間事業計画を設定し、計画的な運営を実施できている。	・事業計画に示している目標や支援内容を達成しているか。
	b 所在地や連絡先及び業務時間等（夜間・休日対応含む）地域住民等への周知が図られている。	・事業所の案内や業務内容を地域住民や関係機関に積極的に周知したり、看板等がわかりやすく表示されているか。 ・HP、SNS等の活用
	c 個人情報の保護を遵守できている。 （漏洩防止や職員への指導・研修等）	・マニュアル整備、雇用契約、就業規則などで職員に守秘義務を課しているか。 ・研修等を実施しているか。
	d 苦情受付体制の整備ができている。	・苦情に対し、迅速な対応・処理を行い、対応手順をルール化しているか。
(2)職員体制について	a 適切な職員体制を構築している。 ・相談員4名以上（うち常勤2名以上） ・常勤2名以上は、社会福祉士、精神保健福祉士、相談支援専門員の資格を有すること	・適切な人員配置及び責任者の設置、常勤等必要な資格や経験を持つ職員体制がとられているか。 ・職員体制の届け出を適切にしているか（変更や退職等の届け出含む）。
	b 職員の雇用契約、労働条件が労働関係法令を順守したものとになっている。	・雇用契約書の締結 ・法令順守した労働条件及び賃金支払いとなっているか。 ・社会保険等に参加しているか。
	c 労働環境の整備に努めている。	・職員の業務が過重労働とならないように配慮しているか。 ・職員のメンタルケアに関する取り組みを行っているか。
	d 職員の資質向上の為、人材の育成や支援について、取り組んでいる。	・事業計画においてセンター職員を対象とした研修計画が示されているか。 ・センター職員は、スキルアップや自己研鑽を目的として、可能な限り市等が開催する研修等に参加するよう取り組んでいるか。 ・研修内容については、職員会議等において職員全員にフィードバックし、共有しているか。また、その記録を残しているか。
	e 情報を共有し、共通の認識を持ち、専門的見地を活かして問題解決にあたっている（チームアプローチ）。	支援困難ケースや緊急性の判断が必要な場合には、多様な観点から判断・支援できるよう、複数の職員が関わるための配慮をしているか。
(3)管理事務について	a 相談記録票、相談記録台帳を作成している。	相談ごとに相談記録票を作成し、台帳管理しているか。
	b 相談記録票、相談記録台帳等、個人情報の漏洩・紛失防止のための保管方法を実施している。	相談記録票、相談記録台帳等個人情報に係る書面の全てを鍵のかかる書庫等で保管しているか。
	c 個人情報の収集や使用する際に同意書を得ている。	個人情報を第三者から収集する場合又は提供する場合は、相談者からの同意書を得ているか。
	d 苦情や事故などのマニュアルが整備されている。	個人情報、苦情対応、事故など対応マニュアルが整備され、その運用が適切になされているか。
	e 事業の実施状況について、月次・年次報告を徹底している。	相談支援事業実績報告書等を定められた期限までに市に提出しているか。

2 障害者相談支援センターの役割

(1)中立性・公平性の確保	a センターの公共性の確保のため、相談業務等の中で自法人に偏った方を方策をとっていないか。	・新規相談において、障害福祉サービス利用へつなげ場合に事業所が自法人に偏っていないか。
(2)障害者相談支援センターとしての業務の視点	a 相談者に限らず、地域の障害者を取り巻く状況や課題を把握している。	・障害者支援機関だけでなく、地域福祉、教育機関、保健医療機関等との連携により、障害者のニーズの把握に努めているか。 ・協働する関係機関や関係団体等と連携を深めているか。
	b 相談支援センターの役割について地域住民等に積極的な周知をしている。	・地域の会議や交流会等に参加することにより、地域住民等に対して、センターが障害者等の地域の相談窓口であることを周知しているか。 ・地域住民等との交流を通じて、障がい者等の声を拾える仕組みや体制作りをしているか。
	c 意思伝達困難者等、障害に応じたコミュニケーション手段の配慮をしている。	・視覚、聴覚障害者等への配慮をしたコミュニケーションツールや手法の習得等をしているか。
	d 相談者等の状態に応じた継続的支援を行っている。	・支援の状況についての評価（支援の振り返り）等を行い、相談者等にとって適切な支援や対応であるか確認し、相談者の求めている支援を実施しているか。
	e 多問題を抱えた事例や解決困難な事例へ対応するための取り組みをしている。	・勉強会や研修会を通じて事例検討を実施し、多問題を抱えた事例や解決困難な事例に対応できる手法を得ているか。

3 相談支援事業

評価項目	評価基準	備 考
(1) 相談支援	a 相談支援の拒否をしていない。	・専門分野に限らず、三障がいすべての相談について対応しているか。 ・来所困難な相談者に対して、家庭訪問などの対応をしているか。
	b 寄せられている全ての相談について、公平に対応及び支援している。	障害福祉サービス及び障害福祉サービス以外に係る相談にも対応しているか。
	c 支援の実施において、進行管理、支援終了まで適切に対応している。	支援の実施に当たっては、進行管理・事後点検などを実施し、必要に応じて計画の見直し・フィードバック・アフターフォローなどを行っているか。支援が完全に終了するまで管理が行われているか。（支援が中断したまま放置されている事例がないか。）
	d 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	・相談者等から苦情、要望等があれば、対応できるものは対応し、すぐに対応できないものについても適切に対応できるような体制となっているか。
(2) 福祉サービスの利用援助（情報提供、相談等）	a 相談者からの障害福祉サービス利用に係る相談に応じ、本人のサービス等利用計画の策定に至るまでに必要な情報提供及び課題整理を行い支援している。	・相談者の障害者福祉サービス利用に係る相談に対し、意向を尊重した複数の選択肢の提示しているか。 ・特定の事業所・手法に偏った支援方法を提示していないか。
	b 利用者及び家族のニーズを把握し支援し、必要に応じ相談者に同行したり、相談者を訪問している。また、相談者がサービス等利用計画を自らつくることを希望する場合に、その支援を行っている。	・本人及び家族の状況や希望・困りごとなどを聞き取り、一緒にニーズの整理を行っているか。 ・ニーズにあった福祉サービスについて情報提供しているか。
	c 関係機関への連携・引継を実施し、その後の状況の確認まで行っている。	・タイムリーな連携・引継を行っているか。 ・連携・引継した後の状況確認を行うことで、それらの判断が適切であったか振り返ることができているか。
(3) 社会資源を活用するための支援（各種支援施策に関する助言・指導等）	a 相談者からの障害福祉サービス以外の社会資源に係る相談に応じ、本人が必要とする社会資源の活用に必要な情報提供及び課題整理を行い、当該社会資源の活用につなげている。必要に応じ、相談者に同行したり、相談者を訪問している。	・見学や同行等、相談者が安心して社会資源を利用できるように支援しているか。 ・相談者の社会資源利用に係る相談に対し、意向を尊重した複数の選択肢の提示しているか。
	b 地域と連携し、支援ネットワークの構築を図っている。	・民生児童委員やCSW、ボランティア等と情報の共有を図り、連携する体制ができているか。 ・地域の関係機関・社会資源（インフォーマルなものを含む。）を把握し、相談者へ情報提供できる体制を整えているか。 ・地域福祉ネットワーク会議等に参加しているか。
(4) 社会生活力の向上	a 社会生活上必要となる、身だしなみ、健康管理、趣味、余暇活動など、生活力を高めるための助言、指導等を行っている。必要に応じ、相談者に同行したり、相談者を訪問している。	・生活力の向上に向けた助言や指導を行っているか。 ・金銭管理表やスケジュール表、アプリ等のツール活用により相談者等のニーズに応じた支援をしているか。
(5) ピアカウンセリングに関する支援	a ピアカウンセラー等につなげる相談や情報提供を実施している。	・ピアサポート等（当事者団体・家族会含む）につなげることに努め、相談や情報提供を実施しているか。 ・利用者の状況に応じてピアカウンセラーによる支援を提供できているか。
(6) 権利擁護	a 虐待への対応に努めている。	・相談対応の中で虐待が疑われる場合に、虐待防止センターへの通報等、虐待の早期発見、防止に努めているか。 ・虐待が疑われる事案に対し、虐待防止センターと連携し、対応に努めているか。
	b 成年後見制度の利用に努めている。	・成年後見制度や日常生活支援の利用につなげるため、関係機関と連携しているか。
(7) 専門機関の紹介等	a (1)～(6)を実施するにあたり、他の地域の相談機関に関わることが求められる場合は、確実に相談者を当該相談機関につないでいる。	・他の適切な専門機関による支援が必要な場合は、当該機関に相談者を繋げているか。

4 基幹相談

評価項目	評価基準	備 考
(1)総合的・専門的な相談支援	a 障害の種別にかかわらず、各種のニーズに対応できる総合的・専門的な相談支援を実施している。	・障害児者の障害の状況に係わらず、全ての障害等（発達障害、高次脳機能障害、難病等含む）の相談についても、受付対応しているか。
	b 担当圏域に住所を有する障害者の困難事例に係る、地域の相談機関への支援を行っている。	・困難事例を把握したときは、センター内で対応を検討し、他機関連携会議など他の関係機関と連携して問題解決に取り組んでいるか。
(2) 障害者相談支援体制強化の取組み	a 地域の相談支援事業者に対する訪問等による専門的な指導、助言を行っている。	・地域の相談支援事業所に対する相談窓口として、専門的見地から積極的な支援を行っているか。 ・地域の相談支援事業所が抱える支援困難事例について、関係機関等との連携の下で、具体的な支援方針を検討し、助言を行っているか。 ・意見交換会やネットワーク形成支援を実施しているか。 ・困難事例に関する検討会など相談支援専門員の資質向上に取り組んでいるか。
	b 地域の相談機関に対する市民・各種福祉事業所等の理解を深めるための啓発等を行っている。	・地域の相談機関との信頼関係を構築する取り組みを行っているか。
	c 地域の相談支援事業者の人材育成の支援（研修会の企画・運営、日常的な事例検討会の開催等）を行っている。	・研修会や事例検討の開催、インターバルの受入など、相談支援事業所（相談支援専門員）に対する人材育成に取り組んでいるか。 ・SV事業等を通じて、市内の相談支援事業所（相談支援専門員）のスキルアップに関わっているか。
(3) 地域移行・地域定着の促進の取組み	a 地域移行・地域定着の推進にかかる取組みを行っている。	・障害者支援施設や精神科病院等に対する地域移行に向けた普及啓発等を行っているか。 ・地域生活を支えるための体制整備に係るコーディネートなど行えているか。
(4) 通学支援にかかる制度の取組み	a 保護者の体調や就労等の理由により、ひとりで通学が困難となっている障害のある児童・生徒に通学のために必要な支援を行っている。	・制度利用の依頼があった際には、関係機関との調整など適切な対応を行っているか。
(5) 障害者自立支援協議会への参画	a 障害者自立支援協議会に積極的に関わっている。	・協議会の各分会など積極的に参加しているか。 ・センターとして地域における課題の検討や抽出を行っているか。