

障害者等相談支援事業の現状と平成24年度の取組みについて

1 静岡市障害者相談支援事業の概要

静岡市では、障害者自立支援法に基づく相談支援事業として障害者等相談支援事業等を実施しており、第2期静岡市障害福祉計画（平成21年～平成23年）掲載事業の平成23年度実施状況は次のとおりである。

障害福祉計画での計画値との比較では、各事業とも実施箇所数及び実施回数は計画値を達成しているものの、相談件数及び利用者数等については計画値を下回っている事業が多く見られている現状である。

平成24年度の事業実施にあたっては、継続して地域連携体制の強化及び事業の周知広報等により、地域での相談ニーズの掘り起こしに向けた取組みに努める。

また、本市では障害者自立支援法に基づく相談支援事業に加え、障害者相談支援推進センターによる相談対応（障害者110番含む）、身体・知的障害者福祉法に基づく身体・知的障害者相談員の設置、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者家族相談員の設置を行っており、身近な地域での相談体制の強化を図っている。

なお、第2期静岡市障害福祉計画掲載事業等の進捗状況、各事業における相談実績の詳細については、「資料1-2」のとおり。

(1) 第2期静岡市障害福祉計画掲載事業の平成23年度実施状況

事業名	事業説明	平成23年度実施状況
障害者等相談支援事業（※1）	身体・知的・精神障害の相談支援及び障害者110番事業の実施（知的障害の療育含む）	市内11か所にて年間計17,210件の相談支援を実施。 （身体3か所、知的4か所、精神3か所、障害者110番1か所）
地域自立支援協議会	静岡市障害者自立支援協議会・静岡市障害者相談支援連絡調整会議の運営	計54回開催。 （自立支援協議会2回、相談支援連絡調整全体会議4回、行政区相談支援連絡調整会議48回）
市町村相談支援機能強化事業	相談支援事業者に専門職員を配置し、相談支援体制の機能強化を図る	市内2か所に専門職員を配置。 （障害者相談支援推進センター、静岡市支援センターなごやか各1名）

事業名	事業説明	平成23年度実施状況
住宅入居等支援事業(※)	賃貸住宅入居希望者で保証人がいない等の理由により入居に困難を抱えている方に対し、入居に必要なサポート、24時間の相談体制及び関係機関との連絡調整等を実施	市内3か所にて実施。利用実績は0名。 (静岡市支援センターなごやか、地域生活支援センターおさだ、は一とぼる)
成年後見制度利用支援事業	後見人の報酬等の経費について、助成を受けなければ成年後見制度の利用が困難であると認められる障害のある人に対し、申立てに要する経費及び後見人等の報酬を助成	市内4か所にて実施。利用実績は4名。 (各福祉事務所生活支援課、精神保健福祉課) 市長申立て1名、報酬助成3名(継続)

※住宅入居等支援事業については平成24年度より自立支援給付(障害福祉サービス)に移行する。

(2) その他事業の平成23年度実施状況

事業名	事業説明	平成23年度実施状況
障害者相談支援推進業務	障害者相談支援推進センターの運営(相談支援事業者指導・困難事例対応等)・静岡市障害者相談支援連絡調整会議の運営等	市内1か所にて年間計1,483件の相談支援を実施。(障害者110番事業を含む。)
身体障害者相談員設置事業	身体障害のある人による地域での相談支援	75名の相談員により年間計1,385件の相談支援を実施。
知的障害者相談員設置事業	知的障害のある人の保護者等による地域での相談支援	27名の相談員により年間計843件の相談支援を実施。
精神障害者家族相談員紹介事業	精神障害のある人の家族による地域での相談支援・精神保健福祉に関する普及啓発・情報提供、行政機関・関係団体との連絡等	6名の相談員により年間計115件の相談支援を実施。

2 基幹相談支援センターの設置

(1) 目的

相談支援事業が適正かつ円滑に実施されるために特に必要と認められる能力を有する専門的職員を基幹相談支援センターに配置し、基幹相談支援センターが地域における相談支援事業者に対する専門的な指導・助言、人材育成の支援、地域移行に向けた取組等を実施することにより、相談支援体制の充実を図ることを目的とする。

(2) 事業内容

基幹相談支援センターは、地域における相談支援の中核的な役割を担う機関として、障害者相談支援事業及び成年後見制度利用支援事業並びに身体障害者福祉法第9条第5項第2号及び3号、知的障害者福祉法第9条第5項第2号及び第3号並びに精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第49条第1項に基づく相談等の業務を総合的に行う。具体的には、地域の実情に応じて以下の業務等を行うものとする。

①総合的・専門的な相談支援の実施

- ・ 困難事例への対応
- ・ 個別支援計画の作成支援
- ・ 個別支援会議（ケース会議）の実施

②地域の相談支援体制の強化の取組

- ・ 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
- ・ 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）
- ・ 地域の相談機関（相談支援事業者、身体障害者相談員、知的障害者相談員、民生委員、高齢者、児童、保健・医療、教育・就労等に関する各種の相談機関等）との連携強化の取組（連携会議の開催等）

③地域移行・地域定着の促進の取組

- ・ 障害者支援施設や精神科病院等への地域移行に向けた普及啓発
- ・ 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

④権利擁護・虐待の防止

- ・ 成年後見制度利用支援事業の活用
- ・ 障害者等に対する虐待を防止するための取組

【地域の相談支援事業者の人材育成研修について】

平成24年度は全5回の研修を計画しており、第1回の研修は7月31日に開催予定で、相談支援の基礎について実施する。

また、2回目以降は、虐待防止についての取組やケース会議の開催方法について、サービス等利用計画の作成についての研修を実施していく予定である。

①平成 24 年度 障害者相談支援事業所職員研修会（概要）

(a) 目 的

地域で暮らそうとする障がいを持つ人にとって、ご本人のニーズに寄り添いきめ細かい対応をする相談支援事業所は重要な存在です。

相談支援業務の質の向上には、相談支援担当職員の継続的な研修が欠かせないことは言うまでもありません。

県レベルでは、障害者相談支援事業従事者初任者研修をはじめ、現任研修を行っておりますが、各保健福祉圏域では、地域の実情に応じた、実践的な課題について研修する場が求められています。

このような背景から、相談担当職員のスキルアップ等人材養成に資することを目的に次の研修を行います。

(b) 研修概要

実施回	研修テーマ	開催日	内 容 等
第 1 回	【初任者向け研修】 相談支援の基礎 ・ 静岡市障害者相談支援事業の仕組みと全体像 ・ 相談支援センターにおけるインターク	7月31日	静岡市における障害者自立支援協議会と障害者相談支援事業所との関係や役割を理解します。
第 2 回	【現任者研修（応用編）】 ・ 障害者の虐待防止の仕組みと相談支援 機関の役割 講師 生活支援センターわおん 県相談支援アドバイザー 多々良氏	8月31日	本年10月より実施される障害者虐待防止センターの仕組みと相談支援機関の役割を学びます。
第 3 回	相談支援の基礎 【初任者向け研修】 ・ ケース会議の開き方・進め方	調整中	相談支援業務の初任者の方を対象に、ケース会議の開き方・進め方について実践的に学びます。
第 4 回	現任者研修（応用編） ・ サービス利用計画の作り方と助言の視点	調整中	
第 5 回	現任者研修（実践編） 社会資源の開発（ケーススタディ）	調整中	

(c) 備 考

- ① 上記の研修テーマだけではなく、障害者総合支援法の施行に伴う制度の変更等、必要な情報について行政説明も加味し開催します。
- ② 日程、研修講師は調整中のため、開催日等が未定です。できるだけ早めにご案内しますのでよろしくお願ひします。
- ③ 研修内容についてご意見、ご要望がございましたら各回の研修申し込書に記載するか、事前に事務局までメール・FAXをお寄せ下さい。
- ④ 参加費は原則無料ですが、資料など事前にダウンロードして各自印刷の上ご持参いただく場合があります。
- ⑤ 各回研修の詳細については、開催のつごご案内いたします。

3 利用者評価の実施

(1) 利用者評価の目的

これまで、事業者及び第三者（行政及び他事業所）の二者による評価を実施してきた評価に、新たに利用者による評価を実施することで、事業者評価や第三者評価では把握することのできない「利用者満足度」の把握を可能にし、各事業所が利用者満足度の向上に向けた具体的な取組みを実施することで、静岡市における相談支援の充実及び強化を図る。

(2) 実施方法

鍵のかかる回収箱を相談支援事業所の窓口に設置し、障害のある方やその家族などが、相談支援を利用した際に、調査表に記入してもらい、回収箱に利用者自身が投入する。

その後、一定期間経過後に、市が調査票を回収し、事業者評価と比較・分析を行う。

(3) 基準作成の考え方

上記のとおり、事業者評価や第三者評価では把握することの困難な「利用者満足度」を把握し、事業者評価と比較・分析するために、事業者評価とリンクした評価項目を作成する。

なお、利用者評価の評価基準項目(案)については「資料1-3」のとおり。

4 新評価システムの構築

(1) 基本理念

事業者評価や第三者評価では把握することのできない「利用者満足度」を把握し、事業所による評価と利用者による評価を比較・分析して、評価結果を事業所へフィードバックすることで、被評価者である事業所は自己の課題や改善点を客観的に把握し、相談支援の質及び相談者の満足度の向上に向けた具体的な取組みを実施することができる実効性のより高い評価システムを構築する。

【評価により目指す姿】

(a) 自己決定（選択の自由）

相談支援事業所は、支援策等について十分な情報が利用者に提供された上で、利用者や家族等の自らの判断と責任に基づき選択されなければならない。

(b) 自立に向けた能力の活用（自立支援）

相談支援事業所は、利用者の心身の状態の維持向上を図るため、残存能力を最大限に引き出し、自立の援助及び促進を目的として支援策等を提案していかなければならない。

(c) サービスの柔軟性

相談支援事業所は、利用者の心身の状態の変化に的確に対応し、柔軟に対応しなけ

ればならない。

(d)サービスの継続性

相談支援は、日常生活の自立を支援・促進するために、継続的に提供されなければならない。

(e)プライバシーに配慮された支援

相談支援は、利用者の日常生活に密着した支援を提案するため、プライバシーに十分配慮しなければならない。

(2) 評価の視点 (相互関係)

①事業者視点 (事業者評価)

相談支援事業者が、自ら提供する相談支援等について、その内容及び質のレベルを評価する。

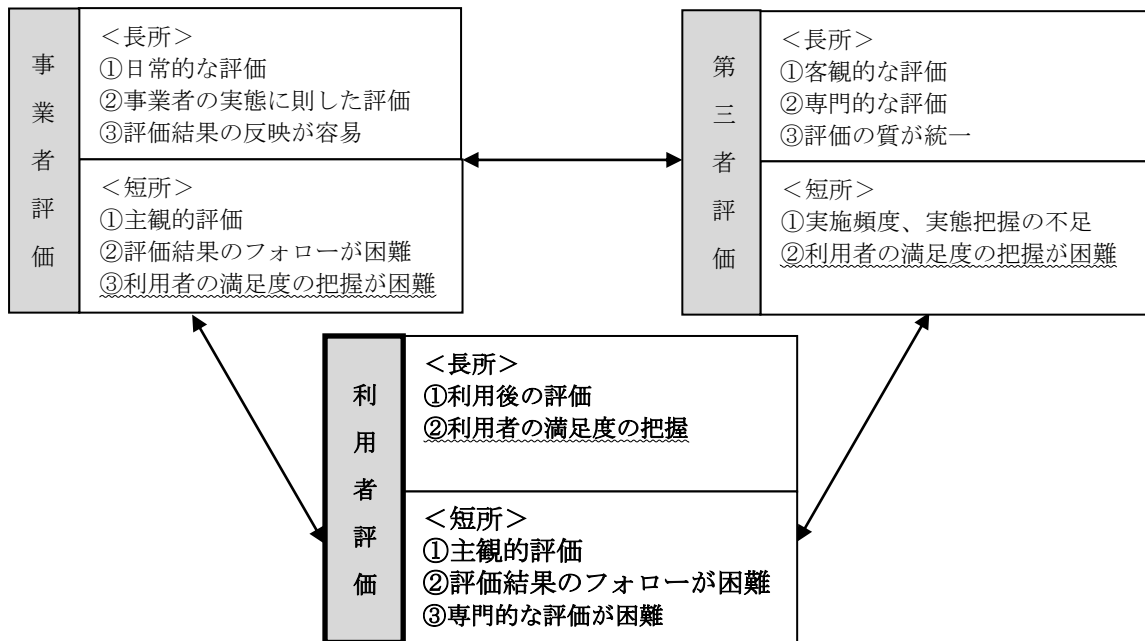
②第三者の視点 (第三者評価)

行政職員による評価で、客観的な視点からその内容及び質のレベルを評価する。

また、相談支援事業者 (被評価事業者と同障害種別を主な対象とする事業者から選任) による評価を評価結果に反映させることで、行政職員とは異なる視点から評価を実施する。

③利用者の視点 (利用者評価)

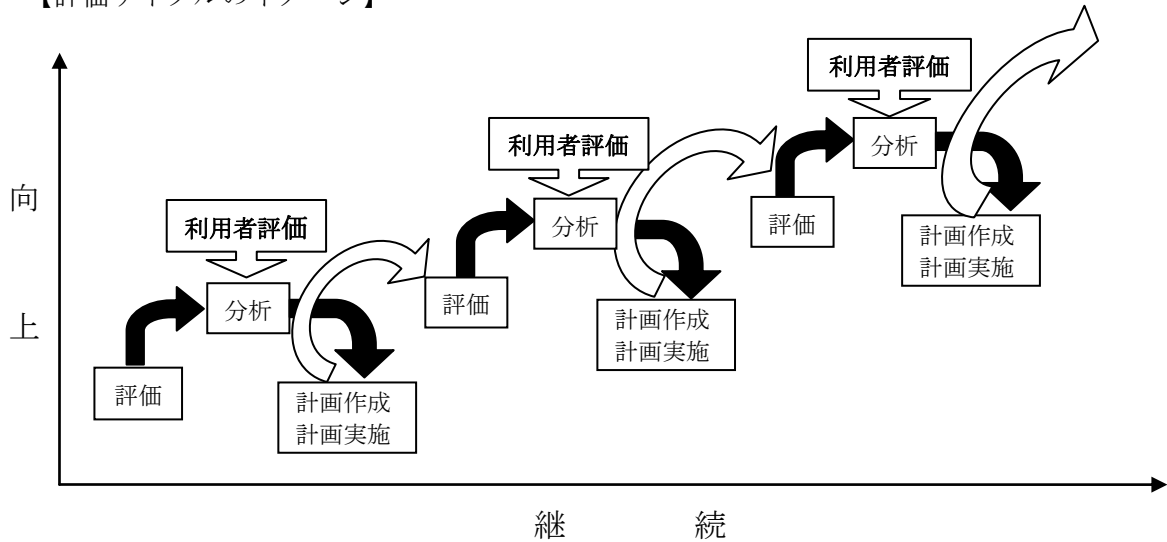
実際に相談支援事業所を利用した人による評価で、主に相談支援に対する利用者の満足度を評価する。



(3) 評価結果の活用

事業者評価は、評価の優劣を決めることが目的ではなく、評価において明らかになった課題を改善していくことが目的であるため以下のサイクルの流れに沿って、評価を継続的に実施していくことで、評価結果を相談支援の質の向上、改善に活用する。

【評価サイクルのイメージ】

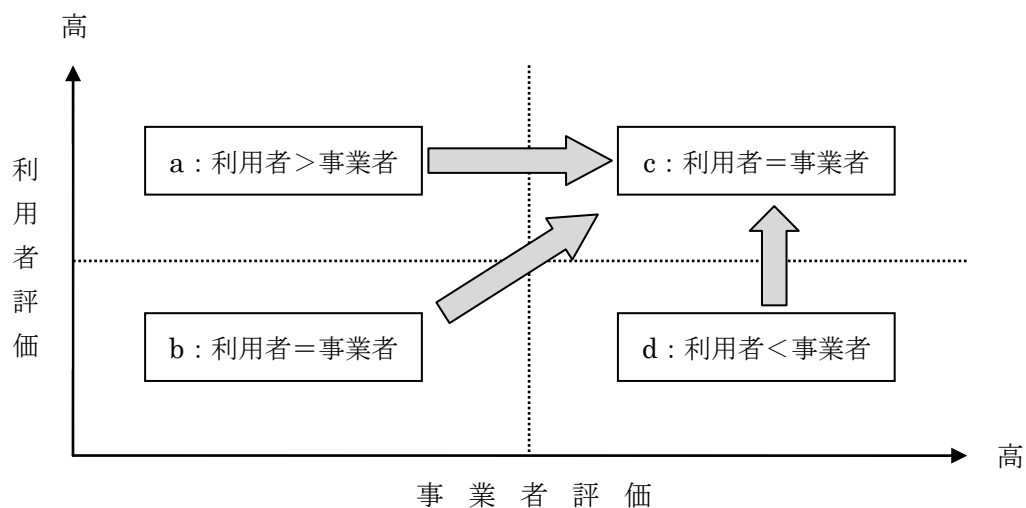


分 析：評価した結果について、個々の評価基準に対する分析や、各項目群ごとの分析など、個別の分析にとどまらず、総合的に分析し、現状の課題や問題点等明確にする。

計画作成：評価結果の分析により明確になった現状の課題や問題点等を解決するために、改善に向けての方向性や具体的な取組み等を検討し、次回の評価までのスケジュール等を明確にした発展・改善計画などを作成します。

計画実施：現状の課題や問題点等の解決・改善に向けて、発展・改善計画に基づいた具体的な取組みをスケジュールに沿って実施します。

【満足度を高めるイメージ】



4 自立支援協議会の協議体系

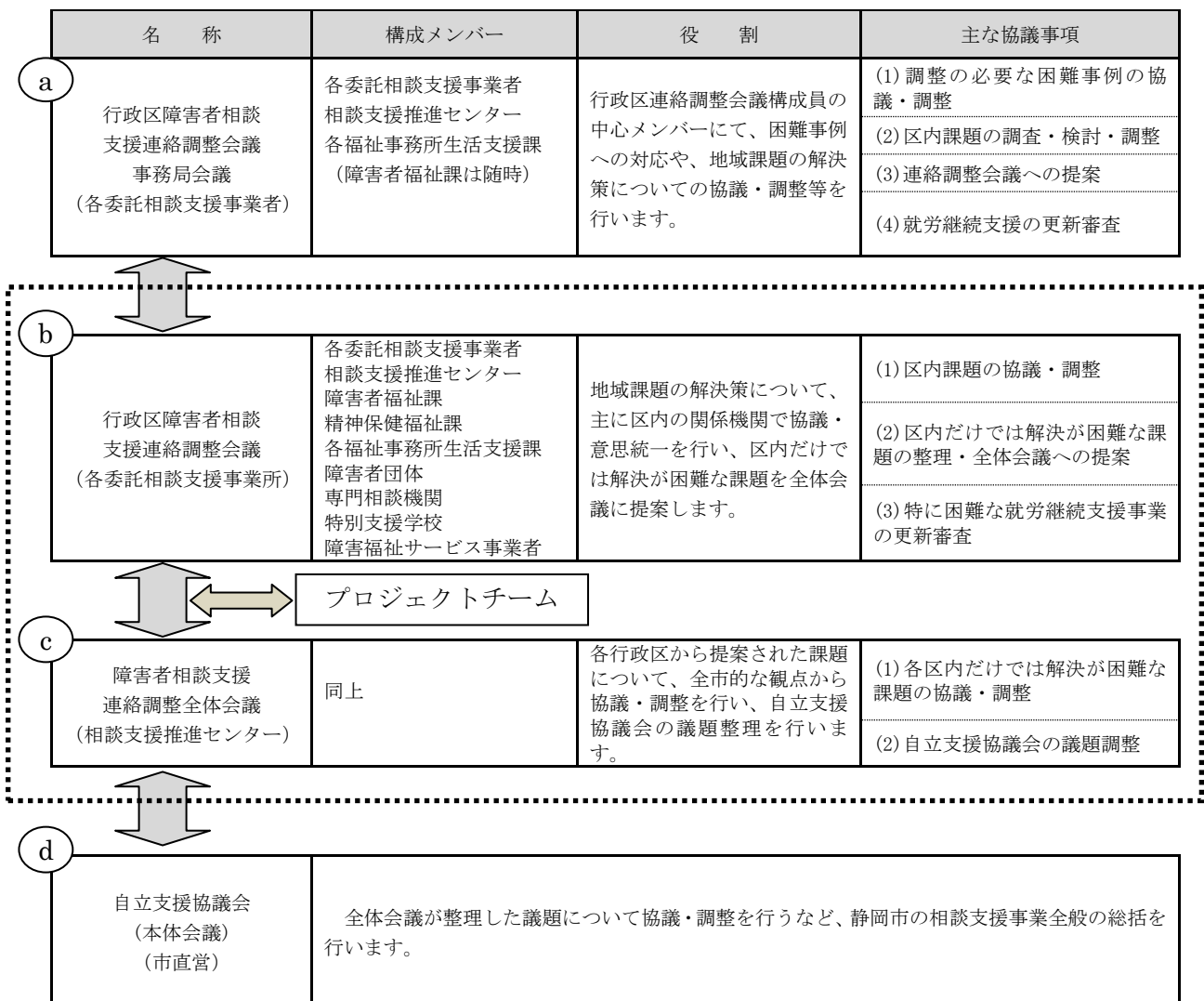
本市自立支援協議会は下記のとおり、4つの会議で構成されており、地域課題の解決策について等、段階的な協議の積み重ねを行っている。

今後の協議体系について、平成24年度第1回の連絡調整全体会議で、課題別の専門部会の設置についての提案があったが、本市としては、課題別に専門部会を設置することにより、連絡調整会議の事務局（各委託相談支援事業所）としての負担が増加するとともに、本来業務である相談支援の運用にも影響があるため、課題別に専門部会を設置するのではなく、現行の協議体系の中で、課題解決機能の強化を図っていきたいと考えている。

具体的には、現行の協議体系を継続していく中で、会議開催回数等を調整・見直しを行い、課題解決に向けて必要に応じ「プロジェクトチーム」を作り、区を跨いだ横断的で専門的な検討・協議を適宜実施することで課題解決機能の強化を図っていく。

また、課題解決のために本市施策として必要である事項については、静岡市障害者施策推進協議会へ提案することで、有機的かつ効率的な課題解決に努めていく。

なお、協議体系のイメージについては「資料1-4」のとおり。



5 改正障害者自立支援法への対応

相談支援事業の再編、基幹相談支援センターの設置、自立支援協議会の法定化、成年後見制度利用支援事業の必須化等、平成24年4月1日施行の改正障害者自立支援法に規定された事項について、円滑に実施する。

また平成25年度以降については、国の動向を注視しながら迅速に対応するための準備・検討を行う。

6 相談支援事業の周知広報

相談支援事業について、医療機関への周知不足が指摘されたため、医師会や関係機関にチラシ等の配布を通して周知広報を積極的に実施し、相談を希望する人が適切に相談支援事業者等に結びつけられるよう、相談ニーズの掘り起こしに努める。

7 障害者虐待防止法への対応について

平成24年10月1日より「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」が施行されることに伴い、虐待防止センターの設置、初動体制の整備、一時保護所の確保等検討しているところである。

なお、虐待に係る通報への対応スキームについては「資料1-5」のとおりである。