

区障がい者相談支援センターの自己評価シート

事業所名		北区障がい者相談支援センター				変更又は改善内容			
0 相談支援事業所の概要		平成28年度				平成29年度			
0-1 実施状況について		平成28年度				平成29年度			
事業所の概要	法人名称	社会福祉法人北区さつき会				社会福祉法人北区さつき会			
	法人所在地	大阪市北区本庄西3-13-5				大阪市北区本庄西3-13-5			
	事業所名称	北区障がい者相談支援センターIKUTAS				北区障がい者相談支援センターIKUTAS			
	事業所所在地	大阪市北区本庄西3-13-5				大阪市北区本庄西3-13-5			
	電話番号	06-6374-7888				06-6374-7888			
	実施曜日	月曜日～金曜日				月曜日～金曜日			
	実施時間	9時～17時30分				9時～17時30分			
	同一場所で実施しているその他の事業	児童発達支援事業（児童発達支援・放課後等デイサービス）				児童発達支援事業（児童発達支援・放課後等デイサービス）			
	実施法人で実施しているその他の事業	保育所・一時預かり事業				保育所・一時預かり事業			
	事業所の特長	<p>大阪市北区の北東部に位置する当センターは、北区の人口の多い地域に隣接しているため、新規相談に対しても迅速に訪問対応できます。大阪市の玄関口であるため、区外からの相談も多く、民間インフラを活用した支援も手がけています。母体が保育園で児童発達支援や放課後等デイサービスを併設していることから、障がい児相談の比率が高く、幼少期からの一貫した相談体制を構築できることが特徴の一つとして挙げられます。</p>				<p>大阪市北区の北東部に位置する当センターは、北区の人口の多い地域に隣接しているため、新規相談に対しても迅速に訪問対応できます。大阪市の玄関口であるため、区外からの相談も多く、民間インフラを活用した支援も手がけています。母体が保育園で児童発達支援や放課後等デイサービスを併設していることから、障がい児相談の比率が高く、幼少期からの一貫した相談体制を構築できることが特徴の一つとして挙げられます。</p>			
0-2 事務室等について		平成28年度				平成29年度			
事務室 相談室 その他	専用	<input type="checkbox"/>	共用	<input type="checkbox"/>	専用	<input type="checkbox"/>	共用	<input type="checkbox"/>	
	専用	<input type="checkbox"/>	共用	<input type="checkbox"/>	専用	<input type="checkbox"/>	共用	<input type="checkbox"/>	
	専用	<input type="checkbox"/>	共用	<input type="checkbox"/>	専用	<input type="checkbox"/>	共用	<input type="checkbox"/>	
0-3 職員の状況		平成28年度				平成29年度			
	常勤職員		非常勤職員		常勤職員		非常勤職員		
	専任	兼務	専任	兼務	専任	兼務	専任	兼務	
	2人	0人	0人	0人	3人	0人	0人	0人	
0-4 職員の勤務体制		平成28年度				平成29年度			
	月～金曜日の9時から17時31分の勤務。時間外に入った連絡についても、極力対応するよう心がけているが、難しい場合は留守番電話で対応している。また時間内であれば外出等で電話に出れない場合でも、相談員以外の者が対応し、連絡網にて相談員に通報するなどの対応を実施している。				月～金曜日の9時から17時30分の勤務。時間外に入った連絡についても、極力対応するよう心がけているが、難しい場合は留守番電話で対応している。また時間内であれば外出等で電話に出れない場合でも、相談員以外の者が対応し、連絡網にて相談員に電話やメールで連絡をするなどの対応を行なっている。				
0-5 ビデオカウンセリングの実施状況		平成28年度				平成29年度			
	障がい名	実施曜日	実施時間		障がい名	実施曜日	実施時間		

区障がい者相談支援センターの自己評価シート

事業所名	北区障がい者相談支援センター	変更又は改善内容
1 事業運営全般	平成28年度	平成29年度
1-0 理念・基本方針	<p>○ 障がいの種別や障がいに至った経緯など、本人あるいは支援する方々が抱える日常生活及び社会生活上の困難さを共有し、ご利用者自身の人生に着目した支援を心がける。</p> <p>○ 障がい児・者自身や家族の気持ちに寄り添い、利用者が地域で活力のある自立した生活ができるように、適切な社会資源を把握し情報提供に心がける。</p> <p>○ 地域の関係機関との連携を意識した取り組みを積極的に行い、フォーマル、インフォーマルな社会資源を開拓し、ネットワークを構築できるように努める。</p> <p>○ 障がい者福祉制度が少しずつ改善・整理されていることを鑑み、ご利用者、家族だけではなく、住民に対しても啓発活動を積極的に行い、障がいを抱えてもその人らしい生き方を地域の中で実現できる環境づくりに取り組む。</p>	<p>○ 障がいの種別や障がいに至った経緯など、本人あるいは支援する方々が抱える日常生活及び社会生活上の困難さを共有し、ご利用者自身の人生に着目した支援を心がける。</p> <p>○ 障がい児・者自身や家族の気持ちに寄り添い、利用者が地域で活力のある自立した生活ができるように、適切な社会資源を把握し情報提供に心がける。</p> <p>○ 地域の関係機関との連携を意識した取り組みを積極的に行い、フォーマル、インフォーマルな社会資源を開拓し、ネットワークを構築できるように努める。</p> <p>○ 障がい者福祉制度が少しずつ改善・整理されていることを鑑み、ご利用者、家族だけではなく、住民に対しても啓発活動を積極的に行い、障がいを抱えてもその人らしい生き方を地域の中で実現できる環境づくりに取り組む。</p>

区障がい者相談支援センターの自己評価シート

事業所名	北区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
		平成28年度		平成29年度
1-1 運営体制		評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み）		評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み）
1-1-① 事業運営の評価	評価点		評価点	
事業の理念・基本方針を実現するための具体的な取り組みを示すものとして、委託期間全体を通じた計画が定められている。	4	大阪市の福祉計画に基づいた中期計画を策定しており、少しずつセンターの業務を福祉計画の理念に沿ったものになるよう、年々計画の見直しを行っている。	5	第2期最終年度として、これまでの振り返りを行い、実施計画を策定した上で具体的な行動指針を作成。インフォーマルな関係機関と共に実施することが出来た。
		受託期間である3年間で1期とし、各期ごとの計画を策定している。2期目の最終年度である次年度は、2期目の目標に取り組みするような内容を盛り込む。		障がいを抱えてもその人らしい生き方を地域の中で実現できる環境づくりを目指して計画に取り組むことができたものの、新たな課題が出てくることとなり、次期はより地域に近い場面での行動計画を検討する必要があると感じている。
	5	昨年度の事業計画を総点検し、新年度事業計画を立案している。年間計画には当初の計画の方向性を見失わないように、項目ごとの趣旨を記述した上で具体的な実行可能性のある方法を盛り込むようにしている。	5	年度ごとに振り返りを行い、事業計画を作成している。また、実行可能な具体的な行動も合わせて記述することにより、カレンダーを用いた年間計画も作成し、企画・実施・報告まで確実にこなすことができた。
委託期間全体を通じた計画を踏まえて年度ごとの事業計画を策定している。	4	当初計画に挙がっていた内容であっても、1年以上の時間が必要なものがあつたり、構成メンバーの変更によって思ったように計画が進まない事柄もあつたため、今後は1年ごとの節目の評価を実施することも必要と考えている。	5	実施した事業には、見直しが必要であったり、一旦中止し計画そのものを再構築する必要があるものもあつたため、次年度に向けてさらにブラッシュアップしていきたい。
		年度ごとの計画を評価し、中期目標とも照らし合わせながら次年度の計画の方向を見定める作業を行っている。		単発ではなく、年度をまたがって継続的な事業にも取り組むことが出来た。また、北区内外の事業所や関係機関にも働きかけて、役割分担を明確にして、後方支援することも出来た。
事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	4	計画通り進まなかつた事柄については、センターで抱え込むことなく、地域ネットワークにも投げかけながら、早急に目標達成できるように尽力する。	5	ネットワークを構築することが具体的な行動を行なうときに、新たな発見や工夫を生み出し、想定以上の成果を挙げる事が出来ることを実感した。次期はよりネットワークを重視した取り組みを考えていきたい。

区障がい者相談支援センターの自己評価シート

事業所名	北区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容
1-2 適切な相談支援の実施	平成28年度		平成29年度
1-2-① 自己決定の尊重	評価点	評価の詳細(上段:自己評価の詳細、下段:今後の取り組み)	評価点 評価の詳細(上段:自己評価の詳細の変更点、下段:今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み)
必要な情報を理解できるように提供するとともに、体験、経験する機会を設けるなど利用者が主体的に自己決定するための条件整備に努めている。	4	社会インフラを活用して、より具体的に福祉サービスを理解できる事業を行った。	4 地域の構成員の一人となれるように、地域と協働で取り組んできたが、地域の障がい者に対する抵抗を強く感じられた1年であった。一方で、当事者自身の自己決定を促す工夫に重点を置くことができた。 条件整備には当事者のエンパワメント強化と、地域社会の歩み寄りが必要であると考え、様々な場面で双方に気づきを持たせる工夫をしていきたい。
		地域で暮らすをテーマに、障がいがあっても一緒にまちづくりに貢献できる交流の場を検討し、福祉サービスに留まらない地域づくりにつながる事業を展開したい。	
1-2-② エンパワメントの重視	評価点	評価の詳細(上段:自己評価の詳細、下段:今後の取り組み)	評価点 評価の詳細(上段:自己評価の詳細の変更点、下段:今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み)
相談支援を進めるにあたっては、常に利用者のエンパワメントが図られるよう努めている。	5	相談業務に時間がかかったとしても、利用者の選択を導き出せるよう十分に配慮を行った。言葉による意思の確認が困難な場合においても、具体的な体験などを通じて理解を促し、行動や表情から意思を汲み取る努力を行った。	5 失敗してもフォローするという信頼関係を築いて、就労や生活などに自信を持ってもらえるように留意した。 今後も父権的な援助ではなく、当事者自身が自らの意思を主張し、それを支えていく支援を心がけていきたい。
		特に障がい児支援においては未成年後見人としての家族の意思が無視できない。しかし短絡的に結論を急いだり、対症的な判断に陥ることがあるため、次年度以降はより一層十分な説明と将来に対する信頼感が大切であると感じている。	
1-2-③ コミュニケーションに関する配慮	評価点	評価の詳細(上段:自己評価の詳細、下段:今後の取り組み)	評価点 評価の詳細(上段:自己評価の詳細の変更点、下段:今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み)
手話や点字、筆談、映像を利用するなど、その人に合った個別のコミュニケーション手段を検討し、それに基づく対応を行っている。	4	意思伝達に制限のある方に対して配慮するため、ふりがなを工夫したり、メモで再確認してもらうなどしている。今年度は日本帰化した家族などの対応もあり、スマホアプリなどを利用して外国語版に翻訳して対応した。	4 チラシなどの広報物には、ふりがな部分に分かりやすい説明文を掲載するなど、障がい特性に配慮した作成を心がけることが出来た。 知的障がい者や精神疾患の患者にとっては、一度に複数の情報を提供することは難しいため、対応に際しては当事者の理解度を観察しながら説明を行なっていく。
		特に専門用語は理解しにくいことが多いため、“やさしい日本語”の指針などを参考に、印刷物には工夫を行っていきたい。	
一度の面接では意思確認等が困難であるような、著しく意思伝達に制限のある人の場合、日常的な関わりを通じて、その人固有のコミュニケーション手段やサインの発見と確認を心がけている。	4	意思疎通が困難なケースに関しては、“意味理解障がい”という視点で情報伝達方法を工夫したり、本人が理解するための時間(長い方で3週間)を確保し、本人主体のスピードを心がけて対応した。	4 意思確認が困難な方には、特に時間をかけて関わる事ができた。また、成年後見の申立支援を積極的に行い、権利擁護の具体的な意識付けを事業所等にも促すことが出来た。 強度行動障がいや自閉症など、障がい特性をさらに勉強して、事業所職員の資質向上及び家族や関係機関への代弁機能を発揮しながら取り組んでいきたい。
		安易に家族を頼って本人の意思を解釈しないように、次年度以降も十分なゆとりを持って当事者と関わっていきたい。	
意思伝達に制限のある人の場合、他機関職員との連携や、本人が信頼できる知人、代弁者、手話通訳者等を受け入れるなど、コミュニケーションを行う環境に配慮して、その人の意思や希望をできるだけ正しく理解しようと努力している。	4	生育歴や環境を考慮しながら、本人の思いを洞察し、こちらのスピードや屈屈は極力介入させないよう留意して関わる事ができた。	5 当事者が腑に落ちるための説明(行動を含む)を心がけながら支援を行うことができた。個々に対話する時間は異なっていることを踏まえて、効率性はあまり重視せずに、ご本人の気持ちに寄り添うことが出来たと思う。 今後も引き続き、信頼関係を深めることに重点を置いて工夫をしていく。
		時間がかかる方法であっても、逆算して早めに対応できるように留意していきたい。	

事業所名	北区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
1-2-④ 権利擁護	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み）	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み）
相談支援を進めるにあたっては、常に利用者の立場を擁護し、ニーズ表明を支援・代弁することにより、問題解決力や様々な支援を活用する力を高めているような支援に努めている。	4	障がい特性に対する明らかな配慮不足が見受けられる場合には、親族だけでなく、専門関係機関に対しても助言を行ない、当該利用者の後方支援に徹するよう心がけた。	5	関係機関（医療機関や福祉サービス提供機関）の都合や思惑に翻弄されないよう、相談員としての位置づけを明確にした関わりが出来た。
		当たり前の権利を行使できる環境づくりのために、一歩進んだ啓発活動を実施していきたい。		今後も引き続き、関係者に対する啓発も含めて、気付きや示唆を提言しながら、利用者の権利擁護に取り組んでいきたい。
人権侵害が発生した場合にはその解決のために積極的に対処している。	4	相談内容を精査し、担当部署につなぐなど積極的に行った。区役所で起こった事案に関しては、同席して改善を求めた。	4	必要となれば、弁護士も交えて権利擁護に関する話し合いを行なった。「仕方がない」という言葉の中にも人権侵害が潜んでいることが理解できた。
		障がい者の人権侵害は、障がい者虐待につながるリスクを孕んでいるため、周知活動をさらに強化していきたい。		相談支援という立場をわきまえ、社会運動体として啓発活動にあたることのないよう、引き続き取り組んでいきたい。
虐待が危惧される場合は、関係行政機関と連携し適切な対応を行っている。	4	虐待が疑われる事例については、行政側と折衝して後見申立につなぐことが出来た。ケース検討にも積極的に出席し、福祉サービス事業所の関わり方や今後の方針提案などに寄与することができた。	4	ケースに内在するリスクを的確に見つけ出して、通報に至らないよう未然に回避するケースもあった。リストとしてあげる前に対応した方が、自然な関わりが出来ることも確認できた。
		センターも関係機関として積極的な関わりを持って、改善を図っていききたい。		虐待の起こる背景をしっかりと分析して、決して対症療法にならないように取り組みたい。

区障がい者相談支援センターの自己評価シート

事業所名	北区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
	平成28年度		平成29年度	
	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み）	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み）
1-3 地域・他機関との交流・連携	1-3-① 他の関係機関との連携			
担当区域の地域自立支援協議会に積極的に参加し、様々な取組を提案するなど、協議会の活性化に努めている。	3	開催された自立支援協議会には準備段階から積極的に参加したものの、開催自体がほとんど無かったため、成果としては皆無に終わってしまった。 次年度からは多忙な区担当者に代わり、積極的に自立支援協議会を展開して行きたい。	5	平成29年度より、自立支援協議会の企画・運営を区より委任され、全体の体制強化を図ることが出来た。委員構成の見直しや、運営委員会、各部会の再構築など、現場の状況が把握しやすいものに変更を行った。 1年を通して、企画や部会活動の流れを委員や区内事業所に周知することが出来たので、次期はより具体的な行動が自立支援協議会として起こせるようにしていきたい。
	5	昨年度に比べ、他の関係機関との交流や会議出席が増えた。また、基本相談として利用者に付き添うことも増えてきており、連携はより一層深まったといえる。 会議出席が増える中で、他の業務に支障が無いよう配慮することが必要と考えている。次年度はアウトリーチをさらに推進して、地域インフラとの関係づくりを実施したい。	5	自立支援協議会を通じて、部会活動が活発になったことから、事業種別を超えた交流が盛んになってきている。また、地域住民との交流も出来、障がい福祉に対する関心が少し広まった。 自立支援協議会を有効かつ効果的に活用して、関係機関のみならず、インフォーマルな取り組みに対してもアプローチしていけるように企画していきたい。
1-3-② 地域の障がい者の状況把握	1-3-② 地域の障がい者の状況把握			
相談者に限らず、地域の障がい者を取り巻く状況や課題はおおむね把握できている。	4	啓発活動は十分行うことが出来なかったが、これまで無かった事業を展開したことで、より詳しく地域特性の見聞をひろめることが出来た。 障がい者福祉と地域福祉が解離しないよう、地域で暮らすということから逃避せず、地域住民との橋渡しが出来るように尽力したい。	5	基本相談を多く抱え、地域住民からの意見を取り入れることで、より細かく地域住民の感情論など深く知ることが出来た。 境界線にある地域で暮らす住民との交流も積極的に行い、地域の持つ課題をより具体的に理解していきたい。
	5	ハローワーク専門窓口、家庭児童相談員や地域コーディネーター、NPO団体などとの交流を多く出来た1年であった。 今年度構築したネットワークを活かして、個別ケース対応につなげてニーズ把握を行う。	5	連合振興町会の住民が取り組んでいる福祉諸活動について学ぶ機会をつくり、住民と障がい福祉関係事業所との交流を行なったことにより、より細かな地域特性を学ぶことが出来た。 私たちが行なっている障がい福祉諸活動が未だ地域住民にとって馴染みのない制度であることを認識した上で、より分かりやすい啓発活動を行なっていく。
アウトリーチ活動に取り組むことにより、ニーズの把握に努めている。	3	社会資源ネットワークづくりのための活動を積極的に行うことが出来た。個別ケースに関しては、電話によることが増えてきており、十分なアウトリーチはできていなかった。 北区という地域性を最大限に活かした取り組みを行い、社会資源ネットワークからの見守り支援を充実させる。	5	就労系福祉サービスや障がい児支援の事業所が多い北区の社会資源の特徴を活かした取り組みを実施することが出来た。 障がい福祉諸活動が地域に根ざして行われ、地域住民に受け入れられるよう、アウトリーチを積極的に行なっていきたい。

区障がい者相談支援センターの自己評価シート

資料3-1

事業所名	北区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
1-3-③ 地域の社会資源の把握	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み）	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み）
サービス提供事業所や専門相談機関を把握している。	4	社会資源マップを毎月更新し、新規事業所などは実際に赴き、より詳しい情報を収集することができた。	4	障がい福祉事業所マップを直接訪問した内容も反映しながら作成した。また、関係機関と諸会議以外でも交流を行い、行事などに招聘することが出来た。
		北区内の事業所とは有効な関係を継続し、区の障がい福祉の向上に寄与したい。		よりそきたなどもさらに関係性を深め、障がい福祉周辺の福祉領域の把握に努めたい。
学校園・ハローワークなど関連機関の情報を収集している。	4	ハローワークでは毎月イベントを開催し、担当職員とも顔なじみの関係が構築できた。また、学校からも懇談会等に呼ばれるなど、センターとしても役割を果たすことができた。	4	学校やハローワークの関係者との話し合いを率先して取り入れることが出来た。計画相談の場面にもその交流の成果を活かすことが出来た。
		次年度以降も他区にある重要な関係機関の把握に努め、個別相談に活かしていきたい。		公共交通機関の利便性から、北区外からの流入や流出が盛んであるため、周辺区にも足を伸ばし、社会資源の把握を行ないたい。
民生委員、地域ネットワーク委員、ボランティア団体などを把握している。	4	民生委員とのホットラインを持つなど、地域によっては地域住民もエコマップに記入できるようになってきた。	5	地域力の勉強会を開催し、地域住民が独自で行なっている活動を障がい福祉関係事業所とともに学ぶ機会をつくった。
		地域福祉活動が盛んな場所とそうでない場所が散在しており、徐々に築かれようとしているまちづくりにも積極的に参画していく。		地域力の専門職勉強会は、北区社会福祉協議会が引き継ぐことになったが、今後も積極的に参加していきたい。
駅や図書館、スポーツセンターなどの公共施設や、金融機関や飲食店、商店などの民間施設、障がい者用トイレやエレベーター等の設備の情報を収集している。	3	社会インフラの把握には努めているものの、劇的に変化する地域であるため追いついていない。また、当事者の意見などが十分に聴取できておらず、効果のある情報収集が不十分である。	4	交通機関の多い北区において、実際に足を運び、バリアフリーの状況や手続きの方法など、把握することに努めることが出来た。
		行政機関等と協働して、社会インフラの整備に取り組む。		社会資源マップなど当事者に配付できるものを作成して、これまでの成果を活かした活動に取り組みたい。

区障がい者相談支援センターの自己評価シート

事業所名	北区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容
1-3-④ 社会資源の改善・開発に向けた取組み	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取組み）	評価点
既存のサービスの活用だけでなく、既存の社会資源の「改善」や新たな社会資源の「開発」に向けて取り組んだ。	5	ハローワークにおいては、福祉サービスを体験を通して理解してもらう事業を毎月実施することができた。反響も大きく、他のハローワークでも同様の手法で展開されつつある。	5
		未だ取り組めていない部分を分析し、福祉制度を本人に理解してもらえる取り組みを実施していきたい。	
1-3-⑤ 支援困難事例への積極的な対応	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取組み）	評価点
多問題を抱えた事例や、問題が長期にわたって継続し、解決の糸口を見つけないことが困難な事例など支援困難事例への対応を積極的に行っている。	4	1年以上経過している複合課題を抱える事例が複数あり、継続して関わりを続けている。本人主体を念頭に置きながら、関係機関の都合に巻き込まれないように留意している。	4
		各事業所から、個別ケースの相談や事業運営の相談などさまざまな相談を受けるようになっていたため、共通課題の解決に向けての取り組みを実施したい。	
1-3-⑥ 地域住民への周知・啓発活動の実施	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取組み）	評価点
障がい者相談支援センターは、自らの役割について地域住民に対して積極的な周知を図っている。	3	センターとしての周知はなされているものの、実際にどのようなことをしてくれるところなのかについては、その都度説明が必要な場面が多かった。	5
		個別ケース対応を通じて、センターの役割を理解してもらう。	
地域住民との交流や講演会の開催等を通じて、障がい者が地域で共に生きていく意義をはじめ、啓発活動に積極的に取り組んでいる。	3	地域コーディネーター研修などの要請もあり、地域住民に対して障がいを抱える住民の実情について、説明を行うことが出来た。	4
		次年度以降も引き続き、地域住民との接点を増やして、啓発活動に取り組むたい。	

区障がい者相談支援センターの自己評価シート

資料3-1

事業所名	北区障がい者相談支援センター	変更又は改善内容
1-4 その他の取組み	<p style="text-align: center;">平成28年度</p> <p>ハローワーク梅田で就労系福祉サービスの理解を促進する活動を1年間に渡り、実施することができた。次年度以降もハローワークからの依頼を受けて継続することになっている。 相談支援事業所の相談員の資質向上を目的にした連絡会を立ち上げて、毎月勉強会を開催することができた。</p>	<p style="text-align: center;">平成29年度</p> <p>年間5回シリーズで、「地域力を知る」と題し、地域住民自身が行っている福祉諸活動を、障がい福祉関係事業所職員とともに学ぶ機会をつくった。『住み慣れた地域で共に暮らす』『障がい者も地域の構成員の一人』などと謳い、理解を求めたが未だ根深い溝があることを感じた。 また、ハローワークでの就労系福祉サービス体験説明会は定着してきたため、毎回多くの来場者を集めることが出来ている。</p>

区障がい者相談支援センターの自己評価シート

事業所名			北区障がい者相談支援センター					変更又は改善内容											
2 日々の相談支援業務			平成28年度					平成29年度											
2-1 継続支援対象者数																			
①利用登録者(継続支援対象者)の実人数(指定相談支援を除く)			前年度末の登録者数	当年度新規登録者数	当年度登録解除者数	当年度末登録者数	前年度末の登録者数	当年度新規登録者数	当年度登録解除者数	当年度末登録者数									
障がい種別	身体障がい	視覚	4	0	2	2	2	0	0	2									
		聴覚	0	1	0	1	1	0	0	1									
		肢體	17	8	2	23	23	4	9	18									
		内 部	1	0	0	1	1	0	0	1									
		計	22	9	4	27	27	4	9	22									
	難 病	3	1	0	4	4	0	2	2										
	知的障がい	18	4	8	14	14	7	9	12										
	精神障がい	47	9	20	36	36	14	12	38										
	障がい児	30	8	9	29	29	22	11	40										
	重複障がい	15	1	1	15	15	3	1	17										
	その他	1	0	0	1	1	0	0	1										
合 計		136	32	42	126	126	50	44	132										
②指定特定相談支援を実施した実人数			身体障がい	知的障がい	精神障がい	その他	計	身体障がい	知的障がい	精神障がい	その他	計							
			5 人	12 人	18 人	49 人	84 人	10 人	16 人	20 人	60 人	106 人							
2-2 相談支援内容			平成28年度					平成29年度											
①延べ相談件数			福祉サービス	社会資源	社会生活力	ピアカン	権利擁護	専門機関	その他	計	福祉サービス	社会資源	社会生活力	ピアカン	権利擁護	専門機関	その他	計	
身体障がい	視覚	利用登録者	1							1								0	
		それ以外	3	1						4	2							2	
	聴覚	利用登録者								0	8						2		10
		それ以外								0									0
	肢體	利用登録者	14	9	5			6		34	14	1	4				2		21
		それ以外	3	4	6					13	2	3							5
	内 部	利用登録者								0									0
		それ以外								0									0
	計	利用登録者	15	9	5	0	0	0	6	35	22	1	4	0	0	0	4		31
		それ以外	6	5	6	0	0	0	0	17	0	4	3	0	0	0	0	0	7
	難 病	利用登録者								0									0
	それ以外								0								1	1	
知的障がい	利用登録者	45	7	15				27	94	29	6	19					12	66	
	それ以外	3	5	3				3	14	4	4			1				9	
精神障がい	利用登録者	29	22	23		2	2	53	131	50	18	33					40	141	
	それ以外	14	11	14		2		12	53	6	8	13					1	28	
障がい児	利用登録者	9	5					1	15	60	3	3			1		6	73	
	それ以外	20	11	2		2		7	42	8	3	1						12	
重複障がい	利用登録者	8	5	3				13	29	11	3	1	5	5	2	5		32	
	それ以外		2						2	1	1							2	
その他	利用登録者	6	1	1				2	10	2	8	1						11	
	それ以外	4	2	3				3	12	2	1							11	
合計	利用登録者	112	49	47	0	2	2	102	314	172	31	61	5	5	3	67		344	
	それ以外	47	36	28	0	4	0	25	140	21	24	22	0	1	0	2		70	
総合計		159	85	75	0	6	2	127	454	193	55	83	5	6	3	69		414	
②相談の実施方法			電話相談	来所相談	訪問相談	その他	合計	電話相談	来所相談	訪問相談	その他	合計							
			276 件	27 件	135 件	16 件	454 件	204 件	32 件	158 件	20 件	414 件							

事業所名	北区障がい者相談支援センター	変更又は改善内容
<p>2-3 日々の相談件数の分析</p>	<p style="text-align: center;">平成28年度</p> <p>件数が減っていることに関して、計画相談支援事業所が8箇所になったことにより、相談が他事業所に分散したことで、減少したと見ている。本センターにおいてもまとめて記録するなどが多かったことで、昨年度の件数とそのまま比較できないことが分かっている。年々多忙になっていく業務遂行に関して記録の方法などについて改善が必要と感じている。</p> <p>全体的傾向は昨年度と比較しても「福祉サービスの利用援助」が最も多い。北区内には事業所も多いため、ニーズに合った事業所探しの助言を行うことが多かった。</p> <p>精神障がい者の登録解除者が多かった。これは他の計画相談支援事業所に変更したケースや、転居や長期入院等によって解除したケースによるものである。中には福祉サービス利用によって生活力が向上し、福祉サービス利用がなくなったケースも含まれる。</p> <p>複合課題を抱える障がい者支援や、医療ケアが必要な障がい児支援など、多くの関係機関によるチームアプローチが必要なケースもあり、特定の利用者に対する関わる頻度が一時的に多くなったり、長期化する傾向にある。</p>	<p style="text-align: center;">平成29年度</p> <p>障がい福祉サービスが充実したことに伴い、福祉サービス利用に関する問い合わせが増加している。また、単発の相談者は減少し、連続して数回問い合わせしてきたり、1年に数回ではあるが相談してくる利用者が多いことが、本センターの特徴とも言える。本センターとしてワンストップを心がけており、他機関が担当する内容であっても、当センターが他機関にまず問い合わせを行なって、概要については当センターで引き受けることを大切にしていることが影響していると思われる。このため、福祉サービスに関すること以外にも悩みを吐露されたり、人間関係の困難さなど、さまざまな相談をされてくる方が多いように感じている。今後も相談者に寄り添い、相談してきた内容に丁寧に応じていく姿勢を大切にしたいと考えている。</p> <p>障がい種別では、精神障がいを抱えている方や、障がい児の家族からの相談が多くなっている。北区内は未だ事業所の数が増え続けており、充実する一方でどのような特徴を持った事業所があるのかが不透明な部分がある。当センターは各事業所に直接赴いて、担当者と話をするよう心がけており、相談者の意向やライフステージなどを鑑みながら、相談に応じることが出来たと考えている。</p>

事業所名	北区障がい者相談支援センター	変更又は改善内容
3 区における地域課題について		
区における全般的な課題についての現状認識及びその解決・改善に向けた提案・提言など	平成28年度	平成29年度
	<p>【重度心身障がい者に対するサービスインフラの未整備】 計画相談を契約した後に、計画上必要なサービス事業所の確保に悩まされています。北区内は比較的就労系事業所の数は充実しているものの、居宅系サービスは実質飽和状態で、なかなか確保できません。特に重度心身障がい者のサービス調整に関しては、医療ケアの出来るヘルパーの確保や、重度訪問介護による24時間体制の支援も必要で、サービスが繋がらないことで生命にも関わってきます。不足している時間帯の支援は家族にお願いしなければならず、家族が高齢になるにつれ、その介護負担は一家全体に及ぶ傾向が見受けられます。居宅サービス事業所には協力を引き続き要請していきますが、介護保険制度と比較した場合、報酬単価に格差があり、高齢者を優先しておられる様子です。資質向上もさることながら量的な拡大も喫緊の課題です。</p> <p>【精神障がい者に対する医療との連携強化】 最近では重度行動症状が現れる方に対しては、訪問看護を導入してきめ細かい配慮をしていただくようになりました。閉鎖病棟から直接退院してこられる方も少なくなく、地域から不信任をもたれないようにサービスを維持していくことに苦慮しています。「症状が悪くなれば再入院もやむなし」と言われて退院したものの、体調を崩した時に連絡しても「満床で受け入れられない」「入院するほどではない」など、連携以前に相談に乗ってくれるケースは非常に少ないです。これでは、安心できる地域生活は望めないために、具体的に医療との連携を意図した取り組み（障がい者医療相談センターなど）の制度創設も必要なのかもしれません。</p> <p>【発達障がい児の保護者に対するペアレントトレーニングの業務新設】 現在、ピアカウンセリングはセンター業務に含まれていますが、支援する家族などに対する関わり方講座などは、具体的な指針が出ていません。特に発達障がいと診断された子の両親は、育て方に対して不安感や罪悪感などを持っており、かわいい我が子でありながら、常に「これで良いのか」「私が悪いのか」と自分を責め続けています。障がいによる配慮を学ぶ場を必須に出来ないかと考えます。</p>	<p>【社会資源の整理】 北区には広域で取り組む福祉諸活動の拠点も多く、いわゆる「相談員」と称するマンパワーが数多くいることが分かった。しかし、その多くは周知されておらず必要としている対象者につながらない印象を受ける。現在、地域生活支援拠点の整備を行政主導で行なっているところであるが、窓口を一本化するのではなく、どの窓口でもワンストップできる体制を構築していく必要があると感じている。そのためにも委託機関を中心に整理を行ない、専門職同士のネットワークが急務であると思います。</p> <p>【障がい児支援体制の強化】 他でも言えることであるが特に障がい児支援を行なう事業所が、地域や学校・保育園などと連携していくことが急務であると感じています。社会に対する価値観は幼少期から形成されており、我々が真に差別解消のための啓発活動に取り組んで行かなければ、今の子ども世代に誤った価値観を継承することにもなりかねません。その意味においても障がい児支援事業所スタッフの関わり方は非常に重要であり、高度な専門的関わり方が問われていると考えます。</p> <p>【障がい福祉関係従事者の確保と専門性の質の向上】 事業所の数は増加し、選択肢が増えたかのように錯覚しますが、実際には求人してもスタッフが集まらないのが実情で、どの事業所も困っています。そのような中でスタッフの質を均質化することは非常に困難で、センターなどが主体的に参画して研修会等を開催するなどの協力を行なっているところです。しかし、参加者は管理者が多く、こちらの意図する新人職員やパート職員には行き届かない印象です。研修に参加させた際の加算などの検討が必要かと思えます。</p>

事業所名		北区障がい者相談支援センター	変更又は改善内容
4 自己評価を終えて		平成28年度	平成29年度
4-1 区地域自立支援協議会での報告			
	報告日	平成29年7月21日	平成30年6月25日
	出席者からの意見		
	0 相談支援事業所の概要	意見なし	特になし
	1 事業運営全般	数字に誤りがあるのではないか。→ 後日精査して修正	地域によって、生活の実状が少しずつ違うことが理解できた。
	2 日々の相談支援業務	○ 自己評価の数値が適切なのかどうか不明。利用者や関係機関からの評価も参考にするなど、多面的な評価が必要ではないかとの意見。	特になし
	3 区における地域課題について	地域課題に関しては、意見なし	障がい者事業所マップは非常に役に立っているところであるが、当事者が活用できるようなバリアフリーマップを地域住民と協働で作成してみるなどしてはどうか。AED、車いす移動、多機能トイレなどの設置場所を地図にする。
4-2 一連の自己評価のプロセスを終えて		平成28年度	平成29年度
		今年度は、関係機関とのネットワーク構築に尽力した年度であった。これは中期計画に基づくものであり、ようやく地域で生活する障がい者を間接的に支援するために貢献し始めていると感じている。 反面、自立支援協議会への積極的な参画においては、センターとして十分貢献できていなかった。センター業務の根幹であるため、その周辺領域であるネットワークの維持に専念した。次年度は第2期受託期間の最終年度にあたり、今年度取り組んできた活動を自立支援協議会の具体的活動として、一体的、総合的に取り組めるようにしたいと思う。	今年度は、地域への働きかけの第一弾として、地域住民と障がい者（児）支援事業所職員が同じ会場に集まり、それぞれの立場を超えて、理解しあう場を作ってみた。 それまで自分の暮らす地域に障がい者を支援する事業所があることに気付いておられなかったり、逆に事業所職員は自らの事業所がどんな地域にあるのかわからなかったりしていたため、双方に驚きと共に協同の意識が高まったように思われる。 今回、自立支援協議会において、地域住民とバリアフリー設備のマップを作成してはどうかという意見もあり、さらに前進して行きたいと思う。