

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		東淀川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									
法人名称	特定非営利法人 Flat・きた								
法人所在地	大阪市東淀川区豊新2-5-1-103								
事業所名称	東淀川区障害者相談支援センター								
事業所所在地	大阪市東淀川区豊新2-5-1-103								
電話番号	06-6325-9992								
実施曜日	月～金								
実施時間	月～金 9:00～17:30 この時間以外は転送電話で対応								
同一場所で実施しているその他の事業	なし								
実施法人で実施しているその他の事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパー事業所 ・就労継続支援B型事業所（兵庫県伊丹市） 								
事業所の特長	当センターは、当事者スタッフが多くおり、当事者の目線に立って、施設等からの地域移行に積極的に取り組んでいる。								
0-2 事務室等について		平成28年度				平成29年度			
事務室	36㎡	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用			<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		
相談室	8㎡	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用			<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		
その他		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用			<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		
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		4人					
		内当事者 1人		内当事者 3人					
0-4 職員の勤務体制		平成28年度				平成29年度			
		月曜日6名（内当事者4名） 火曜日4名（内当事者3名） 水曜日5名（内当事者3名） 木曜日6名（内当事者4名） 金曜日5名（内当事者3名）							
0-5 ヒア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		
		脳性まひ	月～金	9:30～18:15					
		視力障害	月・水・木・金	9:00～17:45					
		脊形不全症	月・火・木・金	9:00～17:45					

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	東淀川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>差別や偏見は人の心や行動から生まれる。それらが生まれないようにするための啓発活動をおこなっていくのも私たち相談支援センターの仕事だと思っている。</p> <p>障がい者は、福祉の対象者として、専門家から保護や指導される「弱く依存した存在」ではなく、どんなに障がいが高くても、「力強く、地域の中で、自らが選び決定し、自立した暮らしを営む存在」であり、社会に貢献し、意味ある仕事を追い求める存在である。</p> <p>私たちは、これまで『専門家が「サービスの担い手」であり、障がい者は「サービスの受け手」でしかない』とする従来の福祉の枠組を、『当事者自らが意志を持った市民として「共に生きる」地域』と提起していくことで、大きく変えようとしている。</p> <p>地域の中で自立した障がい当事者が専門家として「サービスの担い手」となり、これから自立しようとする障がい者をサポートしていく。このようなネットワークの輪を地域のすみずみに広げるため、また、施設から地域への拠点センターとして、さらに障がい者に限らない、地域に住むあらゆる人にとって気軽に立ち寄れるようなセンターとして、運営していきたいと考えている。</p>	

区障がい者相談支援センターの自己評価シート

資料3-1

事業所名		東淀川区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
1-1 運営体制		平成28年度		平成29年度	
1-1-① 事業運営の評価		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）
事業の理念・基本方針を実現するための具体的な取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。	3	当法人では、中・長期的な計画として、生活介護事業所の開設を検討している。東淀川区の社会資源が少ないためである。		3	
	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。	3	職員が、生活介護事業所開設のための資格を取得する。		3
事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	3	事業の評価の結果をふまえて、創出会議につなげている。		3	

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		東淀川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）
a	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。	3	情報提供としては、各事業所のパンフレットを障がい児・障がい者に分けてファイリングし、利用者に見てもらいやすい状態にしている。介護派遣事業所の一覧も用意しており、個別対応を行っている。又、日中活動においても利用者の希望に応じて見学の同行や体験の調整等も行っており、見学・体験の前には振り返りやケース会議を開いて、実際の利用へと運んでいる。	3	
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）
a	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	ただ話を聞くだけでなく、利用者が「やりたいこと」を見つけ出したり、引き出したりできるような雰囲気作りを目指している。支援者や家族が同席する場合と、利用者のみとで話ができるようなパターンを実行し、できるだけ本心に触れるように努めている。話だけでは利用者の状況がわからない場合は、実際に見学の同行もし、いろいろな方向から利用者を見てサポートをするように心がけている。	5	
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）
a	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。	5	個々の障がい特性に応じた対応を行っている。自宅に固定電話がない、携帯電話を持っていない利用者へは手紙でのやり取りや関係者が訪問する際に同行し、利用者と会えるような方法を取っている。	5	
b	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。	5	初回の面接で聞き取りが不十分であったり、利用者が不安な場合は了承を得て関係者に同席してもらうなどを行っている。又、回数を重ねて少しずつ話を深めていくなどの工夫も行っている。	5	
c	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。	5	利用者が望んでいる環境で話ができるように同席者の選択だけでなく、場所も希望に添えるように努めている。	5	

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		東淀川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。	5	「誰に」「何を」「どのように」ということに重点を置き、利用者と一緒に物事の整理をするようにしている。その上で、しかるべき場所や言うべき人に対して一緒に働きかけるようにしている。	5	
	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。	5	問題点や現状をわかった上で、当センターで対応したり、必要なことがあれば他機関からのアドバイスを受けたり、つなげたりしている。	5	
	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。	5	区の担当者とは何らかの不具合が生じた時点で情報共有や会議などを行い、把握するようにしている。他機関へも働きかけながら、問題が大きくなったり、急激に状況が悪くならないように丁寧な対応を心掛けている。	5	

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		東淀川区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
1-3 地域・他機関との交流・連携		平成28年度		平成29年度	
1-3-① 他関係機関との連携		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）
a	担当区域の地域自立支援協議会に積極的に参加し、様々な取組みを提案するなど、協議会の活性化に努めている。	5	参加ではなく、主体的に運営に取り組んでいる。各部会にも当センターの職員が入り、提案や助言を行っている。自立支援協議会の重要性を知ってもらい意味でも会議だけでなく、地域の方々に参加してもらうための行事も行っている。	5	
b	協働する関係機関や関係団体等が増え、連携が深まっている。	5	当センターの利用者が年々増えていることから、ケース会議の回数も増えている。現状把握や情報共有は支援していく中で必要不可欠であるため、他機関との連携は最も重要であると思っている。昨年度よりも顔の見える関係性ができていると思う。	5	
1-3-② 地域の障がい者の状況把握		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）
a	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。	3	自立支援協議会を1つの現状把握の場であると考えている。そのため、そこでの情報交換、情報収集は大変有意義である。その他セミナーなどにも参加し、その後職員間での共有も行っている。	3	
b	障がい者支援機関のみならず地域の福祉・労働・教育・保健医療機関と定期的な会議を開催する等によって、ニーズの把握に努めている。	3	総合的な意味で「支援」を行っていくためには、多くの機関とのつながりが大事である。医療はここ数年の利用者の傾向から見て、大変必要と感じている。自立支援協議会の部会を地域のクリニックで開催したり、ケース会議を利用者が通う学校で開くなども取り入れている。	3	
c	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	昨年度同様に積極的にには取り組めていないが、地域の学校やヘルパー養成講座などに足を運んでいる。自分たちの活動について知ってもらったり、職員の経験談を伝えるなどし、小さいながらも活動をしている。	3	

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		東淀川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）
1	a	5	新設の事業所には、所属する部会を紹介し、部会参加をすすめている。専門相談機関には各部会の勉強会に参加してもらいその取組など紹介してもらおう。	5	
	b	3	ケース会議や自立支援協議会の場で収集を行っている。その他、利用者の就職活動の支援で同行した際にも情報を把握している。	3	
c	3	自立支援協議会、高齢・障がい虐待防止連絡会、ケース会議等で把握するように努めている。	3		
d	3	積極的に何か取り組みをし、情報収集をしている訳ではない。どちらかと言えば、関係機関から教えてもらうことが多い。	3		

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		東淀川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・開発に向けた取り組み	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）
	既存のサービスの活用だけではなく、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。	2	制度外の短期入所型施設シェアハウスを開設したが、利用者のニーズに合わなくなってきたため、閉所した。	2	
			今後は、生活介護事業所開設に向けて、準備していきたい。		
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）
	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ている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。	5	一年一年、困難ケースは増えており、対応についてはそのケースに応じて迅速に行うものや、時間をかけて行うものなど、さまざまである。当センターとしてほぼ受け入れ、対応している。	5	
1-3-⑥	地域住民への周知・啓発的活動の実施	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）
	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	当センターとしての周知よりも、自立支援協議会の活動を周知していくことが重要であると感じているため、そちらに力を入れている。その取り組みを通じて、関係機関が増え、のちに当センターの周知へとつながっていくと考えている。	3	
	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、啓発的活動に積極的に取り組んでいる。	3	社会福祉協議会の取り組みに声をかけてもらうことがあり、そこで交流や意義を伝える機会があった。その他、学校関係で福祉を学ぶ際に講師として行くこともあり、そういった地域での取り組みもできた。	3	

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	東淀川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	平成28年度	平成29年度
	<p>(重度訪問介護従事者養成研修講座について) 講師は外部から1名のみでほとんどの科目を内部の講師で担当していたが、本来業務が忙しく研修体制がとれなかった為、27年度は休止した。</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		東淀川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)の本人数(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	当年度未登録者数	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	当年度未登録者数									
障がい種別	身体障がい	視 覚	7	2		9	9	0	0	9								
		聴 覚	1			1	1	1	0	2								
		肢 体	59	4		63	63	6	0	69								
		内 部	2			2	2	0	0	2								
		計	69	6	0	75	75	7	0	82								
	難 病	1			1	1	0	0	1									
	知的障がい	46	14		60	60	8	0	68									
	精神障がい	53	12		65	65	12	0	77									
	障がい児	2	6		8	8	16	0	24									
	重複障がい	13	1		14	14	0	0	14									
	その他	6	2		8	8	2	0	10									
合 計	190	41	0	231	231	45	0	276										
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							
		111 人	75 人	160 人	200 人	546 人	110 人	104 人	199 人	190 人	603 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	
障がい種別	身体障がい	視 覚	19	5	10	0	1	0	1	36	2	0	4	0	0	0	0	6
		それ以外	1	0	0	0	0	0	0	1	3	1	1	0	0	1	0	6
		聴 覚	1	0	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	1
		それ以外	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
		肢 体	28	7	35	0	1	0	8	79	9	3	21	0	1	5	1	40
	それ以外	4	2	1	0	1	1	2	11	5	2	3	0	0	1	0	11	
	内 部	1	2	1	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	
	それ以外	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	49	14	48	0	2	0	10	123	11	3	25	0	1	5	2	47	
	それ以外	6	2	1	0	1	1	2	13	8	3	4	0	0	2	0	17	
	難 病	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
それ以外	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	4		
知的障がい	41	32	247	0	4	10	6	340	51	16	80	0	4	9	2	162		
それ以外	7	1	28	0	1	0	1	38	15	4	6	0	1	0	0	26		
精神障がい	77	20	228	0	12	11	30	378	61	18	77	0	5	5	15	181		
それ以外	22	4	25	0	0	0	1	52	49	13	11	0	4	1	4	82		
障がい児	9	1	1	0	4	2	2	19	14	4	2	0	0	0	0	20		
それ以外	1	0	0	0	1	0	0	2	14	1	0	0	0	1	0	16		
重複障がい	10	5	15	0	2	0	0	32	4	2	7	0	0	0	0	13		
それ以外	0	2	0	0	0	0	0	2	2	1	1	0	0	0	0	4		
その他	17	4	7	0	1	5	37	71	8	1	1	0	0	0	4	14		
それ以外	4	3	2	0	0	1	4	14	22	5	3	0	2	0	12	44		
合計	203	76	546	0	26	28	85	964	149	44	192	0	10	19	23	437		
それ以外	40	12	56	0	3	2	8	121	112	29	25	0	7	4	16	193		
総合計	243	88	602	0	29	30	93	1085	261	73	217	0	17	23	39	630		
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							
		816 件	106 件	101 件	12 件	1035 件	298 件	134 件	83 件	61 件	576 件							

事業所名	東淀川区障がい者相談支援センター	変更又は改善内容
2-3 日々の相談件数の分析	平成28年度 ※記載なし	平成29年度 2-2 相談支援内容の「福祉サービス」と同様に「社会生活力」の支援が多い。「社会生活力」とは福祉サービスに繋げるまでの社会生活における必要なスキルを身につける支援である。（例えば就労はしたいが朝が起きれない、服薬や定期通院ができておらず体調が落ち着いていないなど）。生活リズムを整えることを優先する場合は訪問看護の導入や、実際の通院に同行して本人と一緒に主治医と話をすることもある。また、金銭管理が苦手な人が多く、その場合はあんしんさぼ一と事業や成年後見制度の提案や導入も行っている。
3 区における地域課題について	平成28年度	平成29年度
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	※記載なし	

事業所名		東淀川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5月10日	
	出席者からの意見		
	0 相談支援事業所の概要	<p>〈地域活動支援センター⇒〉昨年も言ったが、相談件数は表の数字には表れない大変さが委託料に反映されていない。同じ業務をしている私達だからこここの大変さがわかる。うちが受けられない計画相談を受けてもらっている。計画相談の件数もどんどん増えているし、両方をこれだけやっていくのは本当に大変なことだと思う。〈指定相談支援事業所⇒〉計画相談が増え続けていく中で以前にやったことのある「事業所立ち上げ研修会」をまたやってはどうか？〈入所施設⇒〉計画相談の指定をとったので、平成29年10月から計画相談の業務もすることになった。わからないことばかりで戸惑いもあるので、後方支援をお願いしたい。引き続き、地域移行や自立に向けての取り組みをぜひお願いしたい人がいるので、今後も継続して関わってもらいたい。〈生活介護事業所⇒〉これだけの業務の中で自立支援協議会を中心的に担ってもらっていて、本当にありがたい。当事者性を活かして自立に向けての支援を今後もぜひ頑張っ欲しい。〈区役所精神相談員⇒〉これだけの大きな役割を担っているが、まだまだ区センターのことを知らない人が多いので、ぜひ広く知ってもらいたいと思う。〈区自立支援担当⇒〉日々の業務や、自立支援協議会を通じて一緒に仕事をする機会が本当に増えた。顔の見える関係で業務がスムーズにできていて本当に感謝している。〈高齢・障がい者虐待担当⇒〉大阪市内で通報件数が多い区なので事実確認のための実態調査やコアメンバー会議など協力しながら今まで通り取り組んでいきたい。</p>	<p>自立支援協議会において、計画相談支援の件数が多いことが着目され、本来の業務に支障をきたしていないかの心配をされた。相談支援事業所を増やしていくために3年前に行った相談支援事業所説明会の開催を再びやってはどうかセンター内で議論をしている。行うとなれば相談部会を中心に開催を検討したい。事業所の後方支援については、各団体からも連携がしっかりとれるようになり助かっていると評価を受けている。自立支援協議会の運営についても事務局のとりまとめや、部会の活動にも携わっており、区内の事業所との関係も良好である。ケースについても会議を開く機会が増え、支援が円滑に進むようになっていっていると評価を受けている。</p>
	1 事業運営全般		
	2 日々の相談支援業務		
	3 区における地域課題について		
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
		※記載なし	