

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		東成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	法人名称	社会福祉法人 大阪市手をつなぐ育成会							
	法人所在地	大阪市天王寺区東高津町12-10 大阪市立社会福祉センター内							
	事業所名称	東成区障がい者相談支援センター 東成育成園『てくてく』							
	事業所所在地	大阪市東成区大今里西1-1-15							
電話番号	06-6981-0770								
実施曜日	原則 月曜日～金曜日								
実施時間	9:00～17:45 (必要に応じて時間外にも対応、休日・時間外については携帯電話にて対応)								
同一場所以外に実施している他の事業	多機能型事業所(生活介護、就労継続支援B型)、日中一時支援事業								
実施法人で実施している他の事業	障がい者支援施設、短期入所、共同生活援助、大阪市障がい者就業・生活支援センター事業、居宅介護事業、移動支援事業								
事業所の特長	昭和62年より運営している本体事業所に対する理解や認知が広まっていることに加え、地域療育等支援事業の頃から相談支援業務には携わっていることも影響し、当事者・ご家族からの相談のみならず各関係機関からの相談も増えつつある。								
0-2 事務室等について		平成28年度				平成29年度			
事務室	事務室	51㎡	<input type="checkbox"/> 専用	<input checked="" type="checkbox"/> 共用		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		
	相談室	10㎡	<input type="checkbox"/> 専用	<input checked="" 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
		3人		1人		3人			
0-4 職員の勤務体制		平成28年度				平成29年度			
		開所時間中は、原則として担当者のいずれかが常駐し対応できるようにしているが、相談員が全員不在の際は本体事業所の事務職員等が電話対応し、漏れのないよう相談員に伝言している。また、休日・時間外については留守番電話にて応待しているが、継続支援対象者については担当相談員の連絡先を伝え、携帯電話で対応することになっている。							
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		

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	東成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	<ul style="list-style-type: none"> ・東成区障がい者相談支援センター 東成育成園<てくてく>は、相談者の抱える問題を軽減、解消できるよう誠実に対応します。 ・利用者の話を傾聴し、利用者およびご家族や関係者が置かれている状況ならびにニーズを把握すると共に、表出していない潜在的なニーズにも目を向け、問題整理に努めます。 ・相談員は、自己の価値観を押し付けることなく、利用者・ご家族等の気持ちを受け入れ共に考える関係作りに努めます。 ・必要に応じ関係機関と連携を取り、問題の整理と解決法について検討し、支援の組み立てにとどまらず、本人の持つ力が十分に発揮できるよう環境作りに努めます。 ・相談員は、長期にわたって支援を必要とする方にも寄り添い続け、ニーズを探り、自己実現に向けて支援します。 ・地域生活に必要な社会資源を検討し、併設事業所や関係機関、団体と共に実現に向けて取り組んでいきます。 	

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		東成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。	3	法人内作成の事業計画における区センター業務について、より具体的に立案し、計画的に運営できるように努めた。	4	法人内の事業計画および区センターの事業計画に則った運営を心がけ、基本方針の実現を目指し、様々な研修の受講等に努めた。	
		中長期計画書として独立したものがあるわけではなく、本体施設事業における事業計画に含まれたものとなるため、次期については3か年の中での中長期計画をと独自に作る必要はあると考える。		単年度計画は策定しているものの、中長期計画の立案には至らなかった。	
	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	事業計画は本体施設の事業計画だけでなく、大阪市へ提出している事業計画も含め、年次ごとに作成している。		
事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	4	書類等の整備を進めたため、その記録を計画に反映させやすくなった。			

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	東成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	障がい特性に応じ、これまで作成してきたフロー図を始めとする資料を用いた情報提供を心がけた。また、自身の思いを実現できるよう、必要な方には体験・経験の場を設け、判断の材料に役立てていただいた。		
		より個別に対応できるよう創意工夫を重ねたい。		
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。	4	日常の相談支援の場以外に、サロン活動などを続けることで、相談員だけでなく同じ思いを持つ当事者同士の会話の中から各人がヒントを見出し行動することが、それぞれのエンパワメントの向上につながっているのではないかと感じる。	5	解決策を模索する時間も重要視した。対話を重ねながら共に考えることで、利用者自身の気付きや意思表示を引き出せるよう工夫した。
				より個々に応じた対応方法で、それぞれが自信を持って暮らしていけるようコミュニケーション力の向上に努める。
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。	3	手話については、即応が難しいが、筆談が可能な方にはそれでの対応を図った。また、使用の機会はなかったが点字の資料は用意できている。		
		手話が必要な際は、区内の他機関への協力依頼を予定している。また、地域で手話のできる方も聞いているため、必要に応じて協力を依頼する。		
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	意思確認が困難な方の場合、ご本人の理解が得られれば、ご本人をよく知る家族や支援者に同席してもらうようにしている。また必要であれば、面接場面だけでなく、手続きや見学同行など一緒に行動することを通して、コミュニケーションや信頼関係構築を図るようにしている。		
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	他機関の職員や、相談者が信頼し意思の疎通が行いやすい方との連携をとり、ご本人の意思が正確に理解できるように心がけている。		

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		東成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	相談者が安心して地域生活を送れるよう、自宅への訪問や関係機関との情報交換を行い、問題発生時には、相談員による代弁または共に解決できるような支援に努めている。それにより、相談者自身の力が引き出されることに繋がると感じている。		
	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。	3	現状では人権侵害が疑われる相談はない。 障がい者虐待防止法や障がい者差別解消法などの施行後、それに抵触するような相談は入っていないが、そのような相談があった際には行政や関係機関と協働で速やかに対処できるよう体制を整えておく。		
	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	虐待に関する相談が寄せられた際には、ガイドラインに従い丁寧な聞き取りと正確な報告に務めた。また、必要な場合は相談者にも可能な範囲で報告をおこなった。 今後も周囲との連携により、問題が深刻化しないうちに発見・対処できるようアンテナを上げておきたい。	5	29年度は、虐待案件が2件あった。その都度、区保健福祉課と協働し対応にあたった。その際は、各機関の役割分担を明確にし、迅速に対処できるよう努めた。

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	東成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）
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	これまで同様に東成区自立支援協議会の本会議および相談支援部会の運営に主体的に関わった。また、協議会が主催する区民啓発講座の企画・運営や区役所内での相談会なども実施し、区内の福祉力向上に努めた。		
		より活発な意見交換ができるような運営を目指したい。		
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	日中活動系や児童関係の事業所が急増していることから、それぞれの部会化が検討されたが、これまで区内事業所だけに留まらず、独自のスタイルで活動してきたこともあるため、今後もそれを活かし、協議会は側面からサポートすることとした。		
		新規事業者が参加しやすいよう各会の運営をサポートしていく。		
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）
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。	5	月一回、区センターのある小学校下地域での相談会への参加をはじめ、区実施の《障がい者を対象とした見守り活動》にも参画し、これまで以上に地域の方（民生委員・主任児童委員・地域福祉活動サポーター等）と接する機会が増え、地域課題の発掘に努めた。	5	民生委員を始め、主任児童委員・地域福祉活動サポーター・女性会などの関わりが浸透しつつあることで、様々な地域課題が寄せられるようになってきている。
		今後も、積極的に地域に向かい合っていく。		
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。	5	これまでの地域生活支援システム会議に加え、区内の医師会・歯科医師会・薬剤師会他、訪問看護・居宅介護・ケアマネ等々の連絡会、包括、在宅医療連携室などが参画する《在宅医療・介護連携推進実務者会議》への出席。また、そこから派生したワーキングチーム会議にも参加し、様々なニーズの把握に努めた。	5	昨年度より新たに【認知症等支援検討チーム】が発足し、包括・ランチ・オレンジチーム・医師会・地活・区センター・行政等で定期的な会議を持ち、区内の連携がより深まる機会となった。
		今後も同様の会議・ワーキングへの参画を続け、障がいのみならず高齢の分野の機関との情報交換・連携を深め、多問題家庭等への支援に役立てたい。		
アウトリーチ活動に取り組みることにより、ニーズの把握に努めている。	4	より事業所に密接した地域での相談会などを重ねることが、アウトリーチ活動のきっかけとなりえている。		
		より細やかにアウトリーチすべき際も、他業務に押されてしまいがちなので、業務の効率化や整理は必要である。		

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		東成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）
a	サービス提供事業所や専門相談機関を把握している。	5	市内全域から新規開所事業所の案内が入る。事前にアポを取ってくれる事業所はなるべくお会いするようにしているが、飛び込みで来所された場合は対応できていないことも多い。ただし、区内の事業所については改めて連絡を取るようになっている。		
			事業所情報（パンフレット等）を区内の事業ごとに整理しなおすなど、必要な際にすぐ確認できるよう工夫した。		
	b	4	支援学校から懇談会等に呼ばれる機会も増えてきた。PTAから講演などの声がかかることもある。		
c	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。	5	同様の活動を継続し、フォーマル・インフォーマルを問わず、関係構築に努める。		
d	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。	4	常に情報収集に努め、情報の更新および整理を継続している。		
			今後も意識的に情報の収集に努める。		

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	東成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	地域での活動を重ねてきたことで、民生委員や主任児童委員、地域福祉活動サポーターという地域を支える方々との関係が図れつつあり、区独自の社会資源（おまもりネット事業等）の推進につながった。		
		自立支援協議会や地域生活支援システム分野別会議（障がい者支援）などの場でより積極的に地域課題に取り組んでいきたい。		
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。	4		5	障がい分野だけでなく、高齢・児童・保健などの機関、また医師会・歯科医師会・薬剤師会などとも関係ができてきたことから、必要に応じて適切な応援要請ができるようになってきた。
		自事業所だけでなく、地域包括や見守り相談室、生活困窮窓口等とつながりを持ち、緊急時はすぐに必要な人員を招集できるよう、常に準備しておく。		
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。	5	自立支援協議会をはじめとする、様々な会議や行事、イベント等に《区障がい者相談支援センター》として声がかかることが増え、認知は広がっていると実感している。		
		より多くの方に知っていただけるよう啓発活動は続けていきたい。		
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。	5	《障がい者を対象とした見守り活動》の中で、地域の町会役員や女性会の方、民生委員・地域福祉活動サポーターなどが本体事業所の見学に来所。施設利用者との交流などが良い啓発の機会となった。	5	区内の福祉まつり等に《自立支援協議会》としてのブースを出展することで、一般区民にも認知が広がりつつある。また、協議会主催の区民啓発講座も定着している。
		今後も同様の取り組みを継続していく。		

事業所名	東成区障がい者相談支援センター	変更又は改善内容
<p>1-4 その他の取組み</p>	<p style="text-align: center;">平成28年度</p> <p>○住宅入居支援…今年度は、1件の住宅入居支援をおこなった。もともと区内で単身生活をしてきた知的の男性。勤め先の近くに転居したいとの希望があり。東住吉区への転居支援を行った。住宅探し・入居の支援に併せ、あんさぼや居宅介護等、サービスの引継ぎ、また特定相談支援事業所が決定するまでの間のサポートとして東住吉区センターへの引継ぎも行った。</p> <p>○緊急対応…臨月の状態で他区から転入してきた知的の女性。単身生活で親族も近くにいないことから区センター・区保健師・ケースワーカー等でサポート。</p> <p>出産後、新生児の些細な変化等に対応できず、休日夜間を問わず入電。新生児の安全確保の観点から、可能な限り対応する。出産前後の不安定さや自宅で新生児と二人で生活する際のサポート体制等々を区センターが中心となり構築し、委託支援から計画作成に移行し継続して支援中。</p> <p>○サロン活動…決まった日中活動の利用や福祉サービスの利用のない人たちの集える場として事業所内で月一回サロンを開催。コーヒーなどを飲みながら、それぞれ興味関心のあることを話し、仲間作りの一助とした。</p> <p>○関係機関との連携…東成区障がい者支援連絡協議会（東成ing）、地域生活支援システム専門分野別実務者会議、在宅医療・介護連携推進実務者会議、障がい者を対象とした見守り活動、中本なんでも相談会、障がいと高齢のいろいろ相談会、虐待防止連絡会、虐待事例検討会、メロンの会など区内での各種会議等に参加し関係機関との協力体制をもてるよう努めた。</p> <p>○区内の地域生活支援センターの運営委員を継続して担い、各月の運営会議に出席。</p>	<p style="text-align: center;">平成29年度</p> <p>○虐待対応…29年度は2件の相談あり。</p> <p>①20代 知的女性…養護者（母）からの身体的、心理的虐待。買い物に向いた先で母親に置き去りにされた本人から区センターにヘルプコールが入り、相談員が迎えに行くこと『自宅には帰りたいくない』と本人からの明確な意思表示があったため、区と協議し、緊急分離保護と判断。のち、区は本庁への報告や特例介護給付費等の手続き、生活保護の分離、成年後見人の市長申し立てを、区センターは本人のケアや緊急受け入れ先の選定等を担い、市内グループホーム・障がい者支援施設でのSSを利用。半月ほど後に他府県のGHへの受入が決定したため、相談員同行し入所となる。この間、母親から区や区センターへの問い合わせは一切ない。</p> <p>②50代 高次脳機能障害の男性…同居の妻（精神障がい3級）からのネグレクトと訴え。数年前にも同様の訴えがあるも、虐待認定されなかったケース。区とともに改めて状況確認を行い、買い物依存症の妻が購入した物品が室内にあふれている状況で必要なりハビリやサービスが受けられていないためネグレクトと判断。区担当者と複数回にわたって訪問し、状況の確認と本人の意向の聞き取りを実施するが障がい特性もあり支援の組み立てに難航。並行して、妻への支援体制も整えたうえで、関係機関・親族・主治医等も含めた関係者会議を重ねている段階。次年度も継続して支援することとなる。</p> <p>○住宅入居支援…今年度は3件。</p> <p>①母・長男・次男・長女の全員に知的障がいや精神障がいがある世帯。区外への転居に際し、その手続きや業者の手配、荷造り等、全面的に支援する。特に、長期にわたり溜め込まれた足の踏み場もないほどの4人分の家財道具の整理には、複数回にわたり相談員繰り出で対応。北部包括の協力も得ながらの転居支援となった。</p> <p>②精神障がいの男性への住宅入居支援は、入居にかかる契約や転入の手続き等に同行し、安心して新たな環境での暮らしが築けるようサポートした。</p> <p>③視覚障がいの男性の転居に際しては、室内の動線や採光状態等に配慮し物件の選定にあたった。業者との行き違い等により手続きがスムーズにいかないこともあったが、相談員がついていることで本人にも丁寧に説明しながら、不利益をこうむることなく転居支援が終了した。</p> <p>○サロン活動…日中活動等をもたない人たちの集う場として月に一回のサロンを開催。コーヒーを飲みながら、近況の報告や軽スポーツ、ゲームなどをして交流を深めた。メンバーの特性もあり、限られたメンバーを対象とする集まりのため《サロン》ではなく《仲良しグループの会》とメンバーの話し合いで決め、今後も継続することとしている。</p> <p>○関係機関との連携・協働…区センターとして、さまざまな協議会等に参画。主なものは、以下の通り。東成区地域自立支援協議会・東成区障がい者支援連絡協議会（通称：東成ing）・地域生活支援システム専門分野別実務者会議・在宅医療介護連携推進実務者会議・中本なんでも相談会・障がいと高齢のいろいろ相談会・虐待防止連絡会・虐待事例検討会・メロンの会（放デイ連絡会）・認知症等支援検討会議・多職種連携会。</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		東成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)の人数(指定相談支援を除く)		障がい種別	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							
身体障がい	視覚	1	0	0	1	1	1	1	1								
	聴覚	0	0	0	0	0	0	0	0								
	肢体	1	0	1	0	1	0	1	0								
	内部	0	0	0	0	0	0	0	0								
	計	2	0	1	1	2	1	2	1								
	難病	0	0	0	0	1	0	1	0								
	知的障がい	26	0	1	25	32	12	10	34								
	精神障がい	9	0	1	8	28	7	7	28								
	障がい児	0	0	0	0	0	0	0	0								
	重複障がい	16	0	1	15	10	2	2	10								
その他	2	0	4	2	2	2	1	3									
合計	55	0	8	51	75	24	23	76									
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						
		8人	26人	18人	0人	52人	11人	26人	18人	1人	56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	10	0	2	0	0	0	12	1	0	0	0	0	0	0	1
		それ以外	9	0	0	0	0	0	2	11	1	0	0	0	0	0	1
	聴覚	利用登録者	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
		それ以外	0	3	0	0	0	0	4	7	0	1	0	0	0	0	1
	肢体	利用登録者	50	4	13	0	0	2	12	81	6	0	1	0	0	1	8
		それ以外	35	9	1	0	0	0	3	48	4	4	2	0	21	2	4
	内部	利用登録者	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
		それ以外	2	1	3	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	1	1
	計	利用登録者	64	4	15	0	0	2	13	98	7	0	1	0	0	0	1
		それ以外	46	13	4	0	0	0	9	72	5	5	2	0	21	3	4
難病	利用登録者	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	1	0	0	1	2	
	それ以外	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
知的障がい	利用登録者	171	96	341	0	20	6	449	1083	99	93	115	0	0	7	266	
	それ以外	61	11	33	0	1	3	16	125	29	12	6	0	5	9	9	
精神障がい	利用登録者	125	10	174	0	5	1	79	394	155	76	55	0	46	7	158	
	それ以外	97	20	38	0	4	1	51	211	69	35	24	0	15	16	34	
障がい児	利用登録者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	それ以外	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	1	
重複障がい	利用登録者	65	3	67	0	1	0	106	242	0	19	15	0	0	0	18	
	それ以外	14	2	3	0	0	0	1	20	11	2	0	0	0	2	0	
その他	利用登録者	6	0	0	0	0	0	0	6	5	0	0	0	0	0	0	
	それ以外	10	15	5	0	0	38	16	84	19	21	0	0	1	70	5	
合計	利用登録者	431	113	597	0	26	9	647	1823	273	195	187	0	46	15	445	
	それ以外	229	61	83	0	5	42	93	513	133	77	32	0	42	103	53	
総合計		660	174	680	0	31	51	740	2336	406	272	219	0	88	118	498	
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						
		1713件	179件	444件	0件	2336件	1145件	229件	227件	0件	1601件						

事業所名	東成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>区センターの相談件数は飛躍的に伸びがみられ580件の増となっている。区の保健福祉課だけでなく、社協・包括・ランチ等々、各機関との関わりが増えたことや地域とのつながりが深まったことが要因として考えられる。また、平成27年度の末頃に相談支援専門員を増員し、それまで2.5人の体制であったところを3.5人にしたことも大きな影響であると感じている。</p> <p>区センターの登録人数は、51名と計上しているが、今回の自己評価を進めるにあたり、改めて名簿を整理してみると当年度末の登録者は75名であった。しかし、28年度、大阪市に提出してきた月次報告書の集計との整合性をもたせるため、数字は51名のままとし、平成29年度4月分で訂正することとした。</p> <p>今年度、特に難しかったのは、臨月の状態で他区から単身転居してきた知的な女性のケース。支援開始時は委託のケースとして対応し、育児用品の買い出しや各種手続きの援助や代行など幅広い支援を行った。特にこのケースは、子供の父親は不明、親類縁者も近居していないため、出産前後の不安定な妊婦の心身をサポートするため、休日夜間・早朝を問わず相談員が対応することとした。</p> <p>最終的には、出産後の落ち着きを見計らい、自事業所での計画作成に移行し、委託の登録は解除になったが、育児を含む家事援助や保育所への申し込み等々、現在も継続して支援にあたっている。</p> <p>このケースを支援するにあたり、区の保健福祉や生保CWだけでなく、子相・保健師・助産師や病院、産前産後ケアセンターなど普段あまりかわることのない機関とも連携する事ができ、貴重な経験となった。</p>	<p style="text-align: center;">平成29年度</p> <p>昨年に比べ、全体の件数は減ったが、その内容は多岐に渡り、区センターのみではなく、関係機関にも協力を仰ぐことが増えた。これは、昨年同様、高齢者支援機関を始め、医療や地域と協働する場面が広がってきていることで、より専門的なサポート体制をイメージしやすくなってきたからと考える。特に、東成区独自で進めている《認知症等支援検討チーム》で検討・作成中の相談支援機関連携シート（通称：ワケわけシート）は、その成果として最たるものと思われる。</p> <p>区センターの登録人数は、昨年度の分析の中で示したとおり、平成29年度当初に人数を訂正し75名としている。</p> <p>29年度、特筆すべき支援としては、虐待の案件（上記記載①のケース）と世帯全員に障がいのある一家の転居支援。いずれも、区センターの相談員が業務を分担し、かつ行政ともスムーズな連携を図れたことから短い期間で集中的な支援ができた。</p> <p>また、これまで自法人の特性から、知的障がいのある方やその関係者からの相談件数が最も多かったが、今年度は精神障がい者からの相談件数がそれを上回ったことも特徴的であった。</p>

事業所名	東成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		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	平成28年度	
	<p>地域住民の力が非常に大きな東成区では、住民を巻き込んだ区独自の取り組みが多く見られる。その代表的な物として《おまもりネット事業》がある。もともとは独居の高齢者を対象としたもので、緊急時に活用できるよう個人情報を集約したファイルと携帯用のカードを、地域福祉活動サポーターが窓口になり作成するというものだったが、近年はその対象を障がい者にも広げ、徐々に作成者も増えつつある。しかし、まだまだ障がい当事者や家族への浸透率は低いと、様々な機会を利用して啓発活動に取り組むよう心がけている。この事業を進める事で、当事者にとってより身近な存在である地域住民との関係を築くことができるため、次年度以降も積極的に推進していきたいと考えている。</p> <p>障がい者支援連絡協議会や放ディの連絡会、高齢や医療関係等々、様々な連絡会や会議が実施されているため、それらで得た情報の集約や伝達など区内で有効活用できるよう主体的にかかわっていくことが必要である。</p>	<p>いわゆる8050家庭が多く、包括や区センターが世帯に介入した際に双方とも支援が必要になるケースが続いている。これまでの間で包括・プランも含め、認知症初期集中支援チームなど高齢者支援機関との関わりが広がりにつつあることから、協働体制はとりやすくなってきている。</p> <p>同様に、地域の方々（民生委員・地域福祉活動サポーター・主任児童委員等）との関係も深まりつつあることから、より身近な相談を受ける機会も増えてきている。区センターとしての専門知識だけではなく、区役所や関係機関との橋渡しの役割を担う場面も多いため、内容によらず様々な場面に顔を出す機会を増やしていく必要性は強く感じる。</p>

事業所名		東成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12日・6月9日	平成30年6月8日
	出席者からの意見		
	0 相談支援事業所の概要		
	1 事業運営全般		
	2 日々の相談支援業務	<p>出産を経験した方…休日や夜間の相談はどのようなものだったか？ ⇒出産前は、本人自身、動きが取りにくいので日常的な買い物への同行や通院同行（居宅介護事業所との契約後はヘルパーさんに依頼）、その他、役所の手続きや家賃の振込代行など。また、急な体調不良時の相談や実際に産気づいたときの対応の方法（陣痛タクシーや持参備品の準備等）もちろん、昼間の相談も多かったが、気になった都度に連絡が入るので時間帯を問わず入電した。出産後は、新生児の様子の変化に対応しきれず、顔色や泣き声、体温の変化、エアコンの温度設定に至るまで幾度となく連絡が入り、対応を余儀なくされた。</p>	
	3 区における地域課題について	<p>高齢・障がい・貧困・医療…等々、複合的な問題を抱える家庭が多く見られるようになり、各関係機関との連携が必要となってきている。</p>	

事業所名	東成区障がい者相談支援センター	変更又は改善内容
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
	<p>区センターの認知が広まるにつれ、召集される検討会や会議等が多くなり、その対応に追われることが多かったように振り返る。中には、似通った内容の会議や顔ぶれがあまり変わらないような検討会等もあり、区全体として整理が必要な時に来ていると思われる。</p> <p>27年度と比較して、28年度は委託の相談件数が飛躍的に伸びているが、これは今後も増えていくことが予想されるため、より効率的な業務遂行が求められる。また、区センターだけでなく、指定特定相談支援事業所という側面もあるため、的確な支援を進めるためには質も量も担保できる相談員の力量が必要不可欠であることも改めて感じ入った。</p>	