

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		生野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									
事業所名	法人名称	特定非営利活動法人 自立支援センター・エボック							
	法人所在地	大阪市生野区巽北4-13-23勝山東ガーデンハイズ103							
	事業所名称	自立支援センター・エボック							
	事業所所在地	法人所在地に同じ							
	電話番号	06-6756-0807							
実施曜日	月曜日～金曜日（祝祭日は除く）必要に応じて土曜日開所								
実施時間	午前9時～午後6時								
同一場所で実施しているその他の事業	指定特定相談支援事業 指定一般相談支援事業 指定障害児相談支援事業								
実施法人で実施しているその他の事業	指定特定相談支援事業 指定一般相談支援事業 指定障害児相談支援事業								
事業所の特長	障がいのある人々の地域での自立と社会参加を目指し、そのための支援・啓発活動を行い、また障がい当事者スタッフがロールモデルとしてピアカウンセリングや自立生活プログラムの技術を用いて、地域で自立した生活を送れるように相談支援を行う。								
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	50㎡	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		
	相談室	10㎡	<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	
	1人	3人	1人	1人	1人	3人	2人		
0-4 職員の勤務体制		平成28年度				平成29年度			
		月～金 9:00～18:00 4人 水・金 9:00～16:00 1人 月・水・金 10:00～15:00 1人							
		実施曜日時間帯は、月曜日～金曜日のam9:00～pm6:00まで。 土曜、日曜、祝日においては、留守番電話での対応とし、必要に応じて開所。							
0-5 ピ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		
	知的障がい	金	AM10:00-PM4:00						
	精神障がい	金	AM10:00-PM3:00						
	身体障がい	不定期							

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	生野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>自分らしく「障害者が地域で当たり前暮らし権利があるんだ」と主張し始めた頃、日本社会の障害者は施設か、家庭内での閉鎖された場所での生活を余儀なくされていました。また、社会的偏見、差別を受けてきた時代でもありました。</p> <p>ノーマライゼーションの思想や、その基本理念による世界的な動きの中で日本でも国際障害者年を期に障害者の生活も徐々に変わりだし、今まで限られた場所での生活を強いられてきた障害者が、自分らしい生活を求め自立を目指し、また社会的な生活環境もハード面での変化が起こり始めました。</p> <p>高齢化社会とともに日本でもバリアフリー法が施行され障害者にも利用しやすい町づくりが押し進められつつあります。一方、ソフト面では偏見や人権侵害といった問題、特に精神障害者や知的障害者の差別がまだまだ後を絶たず、真の意味でのノーマライゼーションの理念には乏しい現実があることは否定出来ません。</p> <p>2000年の社会福祉基礎構造改革により障害者は、今以上に「自己選択」「自己決定」が重要となり、そのための支援のあり方が問われつつあります。</p> <p>そこで、身体障害者にとらわれずに知的障害や精神障害、また、児童期の支援も含めて不特定多数の障害を持つ人々に対し、個々の様々な問題に対する情報を提供するサービス機関の存在が必要になってくると思われます。</p> <p>自立支援センター・エボックは、それぞれの問題に対し、個々のニーズに応えられるように各種の制度を利用し、地域で自立生活をしている障害当事者スタッフがロールモデルとしての役割を果たしえるものとして実体験をもとに同じ境遇の障害者にしかできない支援のあり方を考えていきたいと思っています。</p> <p>エボックの語源に「新時代を切り開く」と言う意味があるように制度の変革に立ち向かう気持ちで支援の輪を拡げ、差別や偏見といった心のバリアを取り除きよりよい社会を目指します。</p> <p>障害を持つ人々の社会参加と自立を目指し、そのための支援、啓発活動を行うことにより、福祉の推進に寄与することを目的とします。</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		生野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）
a	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	理念・基本方針に基づき次期事業計画に反映している。		
b	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	基本方針を参考に年度ごとの事業計画を策定している。		
c	事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	3	事業計画の評価に基づき次期事業計画に反映している。		

事業所名	生野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
1-2 適切な相談支援の実施	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）
1-2-① 自己決定の尊重	5	<p>自分で判断するために、見学・体験・経験する機会を通して自身が実感するように機会を設定している。</p> <p>それぞれに応じて振り返りを行い、必要に応じ繰り返し行っている。</p> <p>自身で判断したことを表現する場を設定。</p> <p>これらの取り組みを、ILPやサロン等を活用し、集団・個別で対応している。</p>		
1-2-② エンパワメントの重視	4	<p>その人の考え・特徴・癖などを理解し、利用者自身が自身のことを理解し気づけるよう、やりとりを繰り返す。</p> <p>その人が持っている「悩む力」・「考える力」に着目し、本人が気づけるよう取り組む。</p> <p>社会福祉士の考え方（地域・世代・対人援助） 相談者の属性を学ぶ必要がある。 障がい特性だけではなく、生野区に住む〇〇さんを知る。 そのためには、生野のこと、大阪のことを知る。 どういう環境で生活してきたのかという視点</p>		サロン等を活用し、当事者同士話し合い、個々の考え方をより深めるよう取り組んだ
1-2-③ コミュニケーションに関する配慮	4	<p>筆談、メール、映像、イラスト、写真、色分け等、わかりやすい方法で個別に対応している。</p> <p>手話通訳の活用。 話す内容・時間、予定等を具体的に決め対応している。</p> <p>メール・ライン・フェイスブック等による表現・本人からの発信。 発信することで、本人の存在自覚の認識</p>		
	4	<p>スタッフ、関わりのある人から確認する等の工夫をしている。 場面や関係によって違いを発見できるよう心がけている。 （家・日中・余暇・性別・国籍等）</p> <p>支援者のノンバーバルコミュニケーションを高める</p>		
	4	手話通訳派遣事業の利用		

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		生野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	代弁をすることもあるが、エンパワーメントの視点からも、その人にとってニーズ整理、方法についての支援を行っている。 また、本人のニーズ課題を整理し、関係者を招集し伝えている。  専門機関の活用＝社会資源を知る。		その人が表明できるよう、同じ仲間と話し合い、本人の考え方や意識を高める機会を設定し対応している。
	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	本人と相手や関係機関事業者が話しあう機会を設定し対応している。 本人に対し、運営適正化委員会やおおさか介護サービス相談センターなどの第三者委員の活用や方法、社会資源の活用等、本人に対し情報提供を行っている。		
	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	虐待対応件数は少ない。 疑いがある時は、速やかに管轄区担当者に相談している。		

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	生野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
1-3 地域・他機関との交流・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）
1-3-① 他関係機関との連携	4	生野区自立支援協議会に参加し、事務局担当・委員と打ち合わせを行い、様々な提案を行っている。		
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。				
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。	4	生野区自立支援協議会、生野区相談支援事業者連絡会、管轄区共催で、啓発活動として『生野区における相談支援事業について』を開催。		相談支援事業者連絡会の部会を毎月開催し、区の相談支援事業の業務に関する課題や制度学習、困難ケースへの対応を共有していく。
		相談支援事業者連絡会の部会を設置し、区の相談支援事業の業務に関する課題や制度学習、困難ケースへの対応を共有していく。 見守り支援との連携		見守り支援室との連携
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。	3	相談者数の増加に伴い、相談者や関係機関の広がりから、一部の状況は把握できている。 ケース会議、地域ケア会議に出席し把握に努めている。		包括支援センターや見守り支援等との連携を行い世帯支援の取組を行った。
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。	4	区内の4包括支援センター・5ランチが集まり地域包括ケアに関する協議、実施を行う包括ランチ連絡会に定期的に参画。 関係のあるケースにおいて地域ケア会議に出席することでニーズ把握に努めている。 地域見守りプロジェクト会議と生野くらしリセット会議に出席し、個別ケースに対しては連携して取り組んでいる。		
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	一部の住民からの相談 個別相談から近隣との関係を深めることにより、相談の対応している。		個別相談から近隣との関係を深めることにより、相談の対応している。

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		生野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。	4	把握し整理している。 事業所の特徴を把握した資料作りをしている。		各連絡会と協力して、サービス提供事業者の冊子など作成した。
b	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	就労や様々な会議で関係機関の情報収集に務めている。		
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。	3	ケース内容から、支援の輪を広げることにより把握できるよう努めている。 社会福祉協議会・包括支援センターに協力を求める。		
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。	3	情報収集のみ行っている。 交流サロンで当事者同士の利用情報など情報交換を行い情報を収集している。		

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	生野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	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取組みの改善点及び次年度の取組み）
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。	4	『人材』を1つの社会資源ととらえ、関係事業所職員に対し、障害の特性やかかわり方、制度・サービス利用の考え方などの啓発活動を行い、改善を継続して取り組んでいる。		ボランティア活動の取組を実施
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	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取組みの改善点及び次年度の取組み）
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	基幹センターや関係機関を活用し、スーパーバイザーから意見等をもらうケース検討会を行っている。		地域ケア会議など積極的に参加し対応している。
		事例検討等、外部が開催する研修に積極的に参加し、ケース対応力を高めていく。		
1-3-⑥ 地域住民への周知・啓発的実施	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	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取組みの改善点及び次年度の取組み）
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	HPによる情報提供、セミナーや講演会などを開催し、周知を行っている。		包括支援センターと連携し、住民への啓発活動を行った。
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	障がいの理解を伝えるために、連合町会家族支援教室や地域活動ボランティア研修、地域の中学校で行う福祉教育などの活動に取り組んでいる。		包括支援センターと連携し、住民への啓発活動を行った。

事業所名	生野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>平成28年度</p> <p>前年度に引き続き継続して行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 後方支援の取組</li> <li>①計画相談に対する支援             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生野区相談支援事業者連絡会を設置し、相談支援専門員のスキルアップに努めている。</li> <li>・ 生野区内の新しい相談支援専門員の同行支援</li> <li>・ 相談支援事業の啓発活動</li> </ul> </li> <li>②相談支援専門員の質の向上の取り組み             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 初任者研修のファシリテーターとして協力</li> </ul> </li> <li>・ 地域との連携強化             <ul style="list-style-type: none"> <li>包括支援センター、ランチ、居宅介護支援事業所等に対する支援</li> <li>高齢者世帯に同居する障害のあるかたの支援や介護保険との併給利用、移行時におけるの連携・調整支援。</li> <li>高齢者にかかわる関係者に対し、障害分野の制度連携、障害福祉サービスの現状等の講演を行う。</li> </ul> </li> <li>・ 高齢者と障がい者世帯への多問題（複合支援）への取組</li> <li>・ 地域見守りプロジェクト会議と生野くらしりセット会議の定期会議の参加</li> <li>個別ケースに対しては連携して取り組んでいる。</li> </ul>	<p>平成29年度</p> <p>前年度に引き続き継続して行う。</p> <p>平成27（2015）年度から生野区自立支援協議会で相談支援部会を設置し、同事業者に対しての向上を図ることを目的とした計画相談の研修やネットワーク構築のための取組及び困難事例に対する協力体制など後方支援を行い、相談支援専門員の質の向上や横のつながりの強化、周知啓発、区役所との連携が大きく強化された。</p> <p>平成29（2017）年度は、相談支援事業の現状として、地域における事業所数の不足も踏まえ、生野区地域自立支援協議会と管轄区・生野区相談支援事業者連絡会共催で、7月について相談支援事業立上げ支援研修を実施し、12事業所の参加者があり大きな成果があった。</p> <p>計画相談支援事業の課題について、定期的な連絡会を開催し共有することや課題に向けて共同して生野区の取組を行うことで、事業所間の横のつながりがさらに強化できた。また、これらの取組により、一人相談支援専門員の事業所が相談できるネットワークを構築することができ、相談支援専門員のエンパワメント支援にも繋がったことは評価できる。</p> <p>○生野区相談支援事業者選定会議 相談支援事業のサービスを希望する者に対し、利用する相談支援事業者を自ら決定できない対象者について、それぞれの事業者の関係の上で連携を図っていき、透明性・公平性のもと相談支援事業者を選定するため、相談支援事業者選定依頼会議開催実施要項を作成し、相談支援事業者を選定するための相談事業者選定会議を平成29（2017）年10月5日から毎月2回開催した。</p> <p>○POWER LIFE ～これからの一歩～（ボランティア企画） 日常業務から見えてきた内容として、支援内容の質の高さを求めてくれるだけではなく支援者に対して仲間感覚や心の繋がりを求めている方が増えている。 話ができる環境の少なさ、仲間を作る機会の減少等様々な事が原因と考えられる。 人により仲間と呼べる価値観は違うが人と人の距離を縮めるきっかけとして近い年齢・共通話・目的に向かい同じ立ち位置から取り組むことで親近感がわく等が挙げられる。 大学生という普段関わりがない若い世代、若い価値観とふれあうことで、いつもと違う気持ちの変化が得られて生活の幅を広げてみようという障がい者自身の意欲につながる事を目的として取り組んできた。 学生ボランティアに関して、イベント内容や交通費の有無、授業の単位獲得等、学生ボランティアの参加には波があるが、その中でもイベントでの役割を思いだして継続して参加してくれる学生ボランティアが数名出てきたことは成果である。 また、支援者ではなく同じ悩みを持つ者同士で集まり、何か目的に向かい達成していく取り組みを考えた時に、若い年代の相談者が増えていることから小グループで集まり仲良くなるきっかけ作りを手伝う。</p> <p>○POWER LIFE ～私の生き方～（一人暮らし計画） 一人暮らしをするきっかけがない、一人暮らしを考えているけれどやり方がわからないことにより一歩を踏み出せない方が多くいる。このことから少しでも本人が望む生活に近づけるようにチーム支援で取り組んできた。 本人と支援者という一対一の関係だけではなく、サロンの場等を活用しながら、当事者、支援者も含めて一人暮らし経験者から住む家を決めたポイントや1ヶ月どのぐらいお金があれば足りるのか等の話を聞く場面を何回か設定することにより、本人にとっては相談する人と場所の広がりが見えた。 このことから相談できる人・悩みや不満を話せる人・背中を押してもらえる人・一緒に取り組んでくれる人達が増え、内容によって相談できる人ができた。 辛さや重圧感の軽減に繋がった前めりの気持ちに切り替わり本人の意欲につながった。そして、この取り組みから1名が親元から一人暮らしをされた事が成果といえる。</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		生野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		平成28年度								平成29年度								
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)		平成28年度								平成29年度								
障がい種別	身体障がい	視覚	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	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				
		聴覚	0	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1				
		肢 体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
		内 部	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2				
		計	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
	難 病	2	3	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0				
	知的障がい	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
	精神障がい	67	6	6	67	67	3	2	68	67	3	2	68					
	障がい児	15	11	1	25	25	3	9	19	25	3	9	19					
	重複障がい	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1					
	その他	8	3	0	11	11	0	2	9	11	0	2	9					
	合 計	0	2	2	0	0	3	1	2	0	3	1	2					
②指定特定相談支援を実施した実人数		92	25	11	106	106	10	14	102	106	10	14	102					
		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	身体障がい	知的障がい	精神障がい	その他	計		
		37人	45人	56人	26人	164人	26人	40人	46人	29人	141人	26人	40人	46人	29人	141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	利用登録者	5	9	0	0	0	0	14	1	1	0	0	0	0	0	2
		それ以外	18	20	0	0	0	0	0	38	26	37	0	0	0	1	3	67
		聴覚	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	0	0	0	0	0	0	0
		肢 体	利用登録者	4	8	8	5	0	0	25	2	20	2	2	0	0	0	26
	それ以外	58	81	2	1	0	1	0	143	29	37	1	1	0	0	1	69	
	内 部	利用登録者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	それ以外	4	1	0	0	0	0	0	5	2	2	0	0	0	0	4		
	計	利用登録者	9	17	8	5	0	0	39	3	21	2	2	0	0	0	28	
	それ以外	80	102	2	1	0	1	0	186	57	76	1	1	0	1	4	140	
	難 病	利用登録者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	それ以外	1	1	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	4	
知的障がい	利用登録者	75	131	246	237	9	3	44	745	23	50	104	97	3	0	6	283	
それ以外	38	65	14	13	0	0	8	138	58	84	83	83	1	0	14	323		
精神障がい	利用登録者	128	276	199	34	6	4	40	687	141	393	295	22	6	0	14	871	
それ以外	278	406	7	0	7	17	36	751	153	233	23	20	3	3	33	468		
障がい児	利用登録者	0	0	0	0	0	0	0	0	21	28	3	1	0	0	0	53	
それ以外	13	16	0	0	0	0	6	35	26	32	0	0	0	0	0	58		
重複障がい	利用登録者	39	41	65	46	0	0	1	192	32	72	57	20	0	0	0	181	
それ以外	22	34	1	2	0	1	1	61	9	23	14	14	0	0	3	63		
その他	利用登録者	6	13	0	0	0	0	7	26	5	28	1	0	0	0	0	34	
それ以外	28	79	0	0	8	1	56	172	29	93	1	0	1	0	38	162		
合計	利用登録者	257	478	518	322	15	7	92	1689	225	592	462	142	9	0	20	1450	
それ以外	460	703	24	16	15	20	107	1345	334	543	122	118	5	4	92	1218		
総合計		717	1181	542	338	30	27	199	3034	559	1135	584	260	14	4	112	2668	
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	電話相談	来所相談	訪問相談	その他	合計		
		977件	225件	491件	33件	1726件	968件	283件	255件	65件	1571件	968件	283件	255件	65件	1571件		

事業所名	生野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>相談者から見えるニーズとして、就労サービスの利用ニーズに伴うサービス調整の支援が増加している反面、生活介護のサービス利用意向のニーズが低下傾向にあるようで、生活介護事業所から新規利用者の意向ニーズ把握に努める動きも出てきている。</p> <p>また、既存の社会資源にそぐわない方も多く、サービス調整を行うが結果、日中を在宅で過ごす生活に陥り、ヘルパーと相談支援専門員しか話をする関係がない生活環境がある。改めて、福祉サービス以外の新たな社会資源の開発が必要であることがわかってきた。今後も更に、ニーズ整理をしていき、相談者にとって必要な支援・資源は何かを探る必要がある。</p> <p>他にも、主な困難ケースとして                      1) 個々の心身の状態等（意思決定が困難な方）の意思決定、自己決定の支援                      2) 障がいの受容、きっかけを作り出す支援                      4) 軽度の知的・発達障がい・精神障がいの方の支援                      → 既存の福祉サービスの形にそぐわない人たちの支援                      → 軽犯罪に伴い、拘留を繰り返す方の支援（窃盗、薬物等）                      → 医療観察制度による対象者の地域社会における支援と連携                      5) 高齢者の家族と障がいのある子どもの世帯への支援                      6) 医療的ケアが必要な方の地域生活支援                      7) クレーム・苦情対応の増加し、さらに関係機関の事業所職員から対応や考えの相談</p> <p>区センター全体としては、地域との連携、ネットワーク構築の取り組みを積極的にを行い、総合的に福祉サービスの調整、利用援助等の継続支援に努め、関係の幅が増えた。                      また、困難な相談ケースについては、個別支援会議等を中心に、困難事例の対応を検討し、区保健福祉センター・地域の連絡会とも連携をとり支援を行うよう努めた。</p>	<p style="text-align: center;">平成29年度</p> <p>障がいがあっても入居できる物件や緊急時に対応できる障がい福祉サービスなどが不足している問題を始め、トラブル・苦情に関する各機関との連絡調整、緊急対応や集中的な支援が必要等の多岐にわたる相談が区内の包括支援センターやケアマネジャー等や行政機関、医療機関からの相談が増加し受付ルートの幅も広がった。区センター全体としては、地域との連携、ネットワーク構築の取り組みを積極的にを行い、総合的に福祉サービスの調整、利用援助等の継続支援に努め、関係の幅が増えた。                      今まで社会資源と繋がりがなかった重層的な問題を抱える障がい者と関わる中で、既存の社会資源の活用だけでは解決しきれない多くの生きづらさの現実と直面することで、多職種連携の必要性を痛感しネットワーク体制を構築してきた。                      また、困難な相談ケースについては、個別支援会議等を中心に、困難事例の対応を検討し、区保健福祉センター・地域の連絡会とも連携をとり支援を行うよう努めた。</p> <p>様々な経験の機会を奪われてきた障がい者にその機会を保障し、本人自身が悩み・迷いながら、時に失敗する経験を積み重ね自己決定を繰り返していくことで、本人自身が力をつけるプロセスを導くことができたことは実績の一つでもある。                      また、自立生活プログラムや障がい当事者が集まる場を通じて、同じようなかまの存在に安心感をもつことができ、自立生活及び自立への意識向上に結びついてきたのは大きな成果と言える。</p> <p>相談者から見えるニーズとして、既存の社会資源にそぐわない方も多く、サービス調整を行うが結果、日中を在宅で過ごす生活になり、ヘルパーと相談支援専門員しか話をする関係がない生活環境がある。『いろんな人たちと本当は話したい・かわりたいたい』というニーズが多く見受けられ、支援者や相談員に集中することが改めて見えてきた。                      今後も更に、ニーズ整理をしていき、相談者にとって必要な支援・資源は何かを探る必要がある。</p> <p>◎主な困難ケース                      ① 高齢の家族と障がい者の世帯への支援                      包括支援センターや地域住民、区社会福祉協議会、見守り支援室、管轄区と協力体制を構築し、チーム支援で対応することができた。                      同年代の生活スタイルの視点や「どこで誰と住みたいか」といった本人が自己選択・自己決定できるよう支援を行った。                      ② 荷物が積み重なりで生活に支障をきたしている方の支援                      生野区では、大阪市住居における物品等の蓄積による不良な状態の適正化に関する条例に基づく会議・地域見守りプロジェクト会議が開催されており、地域まちづくり課をはじめとした関係機関と支援を行った。                      ③ 医療的ケアが必要な方の地域生活                      自宅で過ごしたいと本人の強い意向を受け、生野区在宅医療・介護連携機能支援室と連携し、ヘルパー事業所を調整し、その中から新たなネットワークが生まれ、活用できた。                      支援者間の「地域生活を応援したい」という想いの強さ、さらに障がい福祉関係者・医療関係者も加わり、インフォーマルも含め、地域生活を支援することができた。                      ④ 軽犯罪に伴い拘留を繰り返す方の支援                      関わりの中から、その背景には育ちを剥奪された生活歴から相談ができずにいることが見えてきた。地域生活定着支援センターや保護司、調整官、弁護士等のネットワークをさらに構築することができた。                      ⑤ 特定の人としか話ができず、新しいことや場所、人間関係を構築していくのに抵抗がある方の支援                      ⑥ クレーム・苦情対応の増加</p> <p>※別紙 ○区障がい者相談支援事業 参照</p>

事業所名	生野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
	*別紙5参照	*別紙5参照

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		生野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	※記載なし	平成30年7月17日（火）
	出席者からの意見		
	0 相談支援事業所の概要		特になし
	1 事業運営全般		特になし
	2 日々の相談支援業務		特になし
	3 区における地域課題について		

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	生野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
	※記載なし	<p>一連の自己評価を行うことで、課題点が整理でき、今後の支援や計画等の検討の材料になった。</p> <p>自立支援協議会の報告には、自立支援協議会委員に合わせて部会である相談支援部会の委員にも参加していただいて報告を行った。</p> <p>今回はH29年度分の生野区障がい者相談支援センターとしての報告であったが、冒頭に今年度から体制が少し変わり、基幹センターである旨を改めて説明を行った。</p> <p>前年度と同様にエンパワメントに重視した支援を行っている点と、相談内容がより困難であり、様々な問題が重なっているケースが増えていること、また包括支援センターやケアマネジャー、区役所の他部署等との連携が増加していることが増えている。さらに、障がい者が認定されていないが日常生活がうまく営めない方からの相談も出てきている。</p> <p>一方で、少ない運営費と少ないスタッフで対応しなければならない負担があり、よりよい支援を続けるためには現状のままでは厳しいのが課題である。</p>