

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		鶴見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	社会福祉法人 日本ライトハウス				社会福祉法人 日本ライトハウス				
	法人所在地	大阪市鶴見区今津中2-4-37				大阪市鶴見区今津中2-4-38				
	事業所名称	鶴見区障がい者相談支援センター				鶴見区障がい者相談支援センター				
事業所所在地	事業所所在地	大阪市鶴見区今津中2-4-37				大阪市鶴見区今津中2-4-38				
	電話番号	06-6961-4631				06-6961-4632				
	実施曜日	月から金曜日				月から金曜日				
実施時間	実施時間	午前9時から午後5時30分まで				午前9時から午後5時31分まで				
	同一場所で実施しているその他の事業	[社会福祉事業] ・障害者支援事業（自立訓練：機能訓練、施設入所、短期入所） ・障害福祉サービス事業（生活介護、居宅介護、重度訪問介護、同行援護、移動支援、指定相談支援：特定・一般・障がい児） [公益事業] ・身体障害者等能力開発事業 ・各種視覚障害関係団体連絡、調整、助成事業 ・諸外国視覚障害関係機関交流事業				[社会福祉事業] ・障害者支援事業（自立訓練：機能訓練、施設入所、短期入所） ・障害福祉サービス事業（生活介護、居宅介護、重度訪問介護、同行援護、移動支援、指定相談支援：特定・一般・障がい児） [公益事業] ・身体障害者等能力開発事業 ・各種視覚障害関係団体連絡、調整、助成事業 ・諸外国視覚障害関係機関交流事業				
		実施法人で実施しているその他の事業	[社会福祉使事業] ・老人居宅介護等事業 ・視覚障害者情報提供事業 ・盲人ホーム事業 ・盲導犬訓練（養成）事業 [公益事業] ・盲人用具等制作・斡旋事業				[社会福祉使事業] ・老人居宅介護等事業 ・視覚障害者情報提供事業 ・盲人ホーム事業 ・盲導犬訓練（養成）事業 [公益事業] ・盲人用具等制作・斡旋事業			
事業所の特長			障がい領域だけでなく、生活困窮、生活保護、医療、高齢、児童、地域といった様々な関係機関や事業所との横断的な連携によるチームで本人や家族を支える支援体制の構築を目指している。				障がい領域だけでなく、生活困窮、生活保護、医療、高齢、児童、地域といった様々な関係機関や事業所との横断的な連携によるチームで本人や家族を支える支援体制の構築を目指している。			
	0-2 事務室等について		平成28年度				平成29年度			
	事務室	26㎡	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		26㎡	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		
相談室	18㎡	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		18㎡	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用			
その他	54㎡	<input type="checkbox"/> 専用	<input checked="" type="checkbox"/> 共用		54㎡	<input type="checkbox"/> 専用	<input checked="" 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	2人			2人	2人			
0-4 職員の勤務体制		平成28年度				平成29年度				
		常勤専任職員2名、兼務職員2名体制で開始。平成28年7月に管理者変更後、常勤専任職員2名、兼務職員1名体制へと変更。さらに、平成28年11月より法人内異動により兼務職員1名増となった。				常勤専任職員2名、兼務職員2名。				
0-5 ビ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		
		視覚障がい	適宜			視覚障がい	適宜			
		肢体不自由	適宜			肢体不自由	適宜			

事業所名	鶴見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>[理念]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) 公正・健全・透明な事業活動の推進</li> <li>ii) 信頼され、信任を得るサービスの充実</li> <li>iii) 誠実で包容力のある温かいサービスの提供</li> <li>iv) 時代や環境の変化に対応した組織づくり</li> </ul> <p>[基本方針]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本理念に基づく事業推進を実現すべく「障害者虐待防止・権利擁護に関する委員会」を設置し「法人職員倫理綱領」を策定した。そして当倫理綱領に従い、各事業所ごとに「行動規範」を策定している。</li> <li>・「大阪市障がい福祉計画」の“個人としての尊重” “社会参加の機会の確保” “地域での自立生活の実現” が実現できるよう、権利擁護の視点から虐待防止に関する取り組み、障害者差別解消法を見据えた事業推進を区地域自立支援協議会を生かしながら取り組む。</li> </ul>	<p>[理念]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) 公正・健全・透明な事業活動の推進</li> <li>ii) 信頼され、信任を得るサービスの充実</li> <li>iii) 誠実で包容力のある温かいサービスの提供</li> <li>iv) 時代や環境の変化に対応した組織づくり</li> </ul> <p>[基本方針]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本理念に基づく事業推進を実現すべく「障害者虐待防止・権利擁護に関する委員会」を設置し「法人職員倫理綱領」を策定した。そして当倫理綱領に従い、各事業所ごとに「行動規範」を策定している。</li> <li>・「大阪市障がい福祉計画」の“個人としての尊重” “社会参加の機会の確保” “地域での自立生活の実現” が実現できるよう、権利擁護の視点から虐待防止に関する取り組み、障害者差別解消法を見据えた事業推進を区地域自立支援協議会を生かしながら取り組む。</li> </ul>

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		鶴見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。	4	現状の地域福祉全般の動向を見渡し、ジェネラリスト・ソーシャルワークの実現をもっとも重要な課題として、計画を立案している。	4	現状の地域福祉全般の動向を見渡し、ジェネラリスト・ソーシャルワークの実現をもっとも重要な課題として、計画を立案している。	
		相談支援従事者の力量を高め、すべての相談機関がワンストップとしての機能を果たせるよう、その中心的な役割を担っていく。		地域包括支援センターやこども相談センター等。他の基幹型相談窓口との連携を強化し、共生型社会の構築に寄与する。	
	5	ジェネラリストソーシャルワークの視点に立ち、メゾレベルでの福祉力強化に向けて、多職種・他機関との連携をより深めていくことを目指して事業計画を策定している。	5	ジェネラリストソーシャルワークの視点に立ち、メゾレベルでの福祉力強化に向けて、多職種・他機関との連携をより深めていくことを目指して事業計画を策定している。	
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。	5	計画の進捗状況については、きめ細かく分析し、次年度以降の計画策定の参考とする。	5	計画の進捗状況については、きめ細かく分析し、次年度以降の計画策定の参考とする。	
事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	4	事業評価で得られた意見のほか、自立支援協議会等、地域からの意見を取り入れながら、領域を超えた個別援助や地域づくりに取り組むべく計画を作成している。	4	事業評価で得られた意見のほか、自立支援協議会等、地域からの意見を取り入れながら、領域を超えた個別援助や地域づくりに取り組むべく計画を作成している。	
		今後とも同様。		今後とも同様。	

事業所名	鶴見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	利用者の意思決定支援にあたっては、そのプロセスによりそい、利用者の自己覚知を促すとともに、意思形成支援へも配慮し、本人への主体性への気づきを働きかけた。	4	利用者の意思決定プロセスには丁寧によりそい、意思決定に伴う葛藤やジレンマに配慮しながら、時間をかけて支援を展開した。
		今後とも同様に取り組んでいくとともに、言葉以外の伝達方法が必要な場合に備えても支援体制の整備をしていきたい。		今後も個々の生活背景や生活史を踏まえ、個別化した意思決定支援を展開していく。
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	利用者の意思形成や意思決定を阻害するさまざまな要因が取り除かれるよう工夫し、本人が自己の想いを率直に表出できるような環境づくり・場面設定を心掛けた。	4	利用者を取り巻くさまざまな抑圧が取り除かれるよう、環境を調整し、本人の想いが率直に表現されるよう専門的な援助関係を構築した。
		今後とも同様。		専門的援助関係の形成にあたっては、相談援助の原理や原則に従い、常に自らの援助実践をふり返られるような場面を設定するよう心掛ける。
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	発達障がい者支援センターや地域活動支援センターから適宜コンサルテーションを受けることによって、より個別に配慮のあるコミュニケーションを目指した。	4	個々の相談特性だけでなく、生活環境や発達過程へも配慮したわかりやすい情報提供手段を心掛けた。
		今後とも同様。		提供した情報が適切に理解されているかどうか、丁寧に詳細はフィードバックを実施する。
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	本人の表現しやすさやこちらの意図の伝わりやすさを重視し、適宜筆談や図示など活用。本人とのコミュニケーションにおいてはどのような対応が最も適しているのかを意識するよう心掛けた。	4	家族や教育関係者、施設職員など、本人に日常的に関わっている方々から、多角的に本人の情報を収集することによって、正確に本人の意向が把握できるよう努めた。
		今後とも同様。		今後も本人に関する情報を多方面から収集し、できるかぎり本人の意思が生活に把握できるよう努力する。
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	「意思決定支援」をテーマに研修会を主催。本人の意思を理解し、それを日々の実践に取り入れていけるような意識づくりに尽力した。実際のケースワークの場面においても、コミュニケーションを行う環境への配慮を心掛けた。	4	本人の自宅や利用中の施設など、日常生活場面面接を設定。身近な支援者に同席を求め、本人が自らの意志を正確に表現できるよう環境を調整した。
		今後とも同様。		本人の感情表出を妨げず、時間をかけながら、丁寧な意思理解を図る。

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		鶴見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	相談援助過程すべてのプロセスにおいて、利用者が課題解決の主体者であることを常に意識し、課題解決に伴う葛藤や痛みによりそった。	4	本人の利用可能な専門的相談援助機関の情報を収集。弁護士や司法書士など他の専門職と協働して代弁機能の強化を図った。
			今後とも同様。		本人の状況によっては、成年後見制度の利用を支援し、適切な権利擁護システムが常態として機能するよう働きかけていく。
	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	人権侵害の芽を未然に摘めるよう、支援者からの相談や報告へは、迅速丁寧に対応し、協働して課題解決に至った。	5	家族との分離や緊急一時的な保護を必要とするケースでは、行政と連携し、速やかな対応を心掛けた。
			今後とも同様。		人権侵害の芽となるような、不適切な関わりにも留意する。
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	利用者の生命・安全が脅かされるような状況にあるのか、行政機関等とも緊密に相談し、迅速適切に判断。今後虐待に至るおそれのあるようなケースでは、定期的な訪問・見守り・聞き取りを行うことにより、即応的な対応ができるよう準備を図った。	4	行政とは緊密詳細に情報を共有し、どのようなケースへも即応できるよう、常に連携協働の姿勢を維持した。	
				法的にも強制権限を持つ行政機関とは、良好な関係を維持し、積極的に行政の対応に協力できるような体制を作っていく。	
			今後とも同様。		

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	鶴見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				
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。	4	昨年度も自立支援協議会とともに研修会を開催。自立支援協議会相談支援部会では、相談支援従事者の情報共有や地域課題（当区における相談支援体制の確保）に対する意識共有がなされた。	4	区センターの運営方針や事業内容については、適宜自立支援協議会に報告し、研修会を共催。地域が抱える課題について活発な意見交換を図った。
		自立支援協議会活動の活性化には、なおも課題はあるが、同協議会を単に障がい領域だけでなく多領域の専門職との連携の中心的機関へと成長させていく。		地域自立支援協議会の活動を通して、他の事業所が抱える課題を集約していく。
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	地域包括支援センター、家庭児童相談室、スクールソーシャルワーカーなど、障がい領域を超えた他機関専門職と連携・協働することによって、複雑で重層的な課題を抱えた利用者へ家族ソーシャルワークを展開した。	4	地域包括支援センター、家庭児童相談室、スクールソーシャルワーカーなどと連携し、個別のケースに協働してあたるだけでなく、地域の当事者団体が主催する研修会を全般的にコーディネートした。
		今後とも同様。		行政や専門相談機関に留まらず、民間組織や当事者会などとの連携体制を強化する。
1-3-② 地域の障がいの者の状況把握	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。	4	地域の関係機関、住民組織等のかかわりを常に意識し、地域の特性や課題の理解に努めた。なお、属性を超えて誰もが阻害されないような地域社会の実現をめざし、センター内にサロンを開設。地域課題の把握とそれに応える働きかけに努めた。	4	個別の援助実践を通して、それぞれの地域の特色を知り、区センターを開放することによって、風通し良く情報が集約されるよう心掛けた。
		今後とも同様。サロン活動の実践を積み上げ、より地域課題の抽出に努めていく。		ボランティア組織や当事者団体、自治会などとの連携を強化することで、さらなる地域理解を推進していく。
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。	4	北部障がい者就業・生活支援センター主催の就労支援フェスタ、特別支援学校の進路相談会など、前年度と同じくニーズ把握の場として参加した。また、職員に雇用支援ネットワークの役員がおり、広く労働・就労のニーズ把握や情報収集を努めた。府立のエンパワメントスクール教諭、スクールソーシャルワーカーと連携し、家族内に潜在化していたニーズを支援課題として抽出。支援ネットワークを構築することによって課題解決を働きかけた。	4	北部障がい者就業・生活支援センター主催の就労支援フェスタ、特別支援学校の進路相談会などに参加。専門職能団体の活動や各種研修会に積極的に参加し、他の専門職とも情報交換することによって、多方面から地域のニーズ把握に努めた。
		今後とも同様。		既存の制度の枠組みに問われず、属性や世代を超えた支援者が参集できるようなイベントを企画、運営する。
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	生活保護担当者、メディカルソーシャルワーカー、福祉サービス事業所、地域住民らからの通報へ丁寧に対応し、それら専門職とともに家庭を訪問したり、退院前カンファレンスに職員を派遣するなど、丁寧な対応を心掛けた。	3	各地域の「つなげ隊」や住民からの情報提供に適宜対応。地域包括支援センターが主催するイベントに参加し、住民からの情報にも積極的に耳を傾けた。
		今後とも同様。		アウトリーチにあたっては、常にコミュニティソーシャルワークの視点に立ち、柔軟で包括的な情報収集、分析にあたる。

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	鶴見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	ミクロな実践場面における個々の支援ネットワーク構築を積み重ねることによって、各専門職や事業所がもつ強みを正確に把握することに努めた。	4	複雑で重層的な課題を抱えた困難ケースへの対応が多く、個別の援助実践において、多機関との連携は支援上不可欠な要素となっている。	
		今後とも同様。		今後も区センター単独で援助実践にあたるのではなく、包括的な支援が実践できるよう、常に他機関との連携を意識していく。	
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	鶴見区内の小学～高校において福祉教育プログラムを実践したり、雇用支援ネットワーク所属の職員を通して情報収集することを心掛けた。また、前年度と同様に、区自立支援協議会の相談支援部に北部就業・生活支援センターに参加いただき、交流・情報交換を行った。また、ケース支援において学校を交えたネットワークシステムを強化させたことにより、他のケースや地域福祉活動を進めていく上で、より情報収集・交換を行いやすい関係の構築へとつながった。	4	ハローワーク大阪東で定期開催されている就労事業所体験会にスタッフを派遣。支援学校教員とは個別のケースへの対応を通して積極的に情報を共有した。	
		今後とも同様。		就労系事業所等にあつては、運営基盤がせい弱体化であったり、専門的な援助機能が担保されなかったりする事業所も散見され、これら支援を提供する側が抱える課題を分析、考察する。	
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	地域に組織された「つなげ隊」のメンバーへ区センターの機能を周知。障害福祉サービス支給決定までの隙間を埋めるため、ボランティアを効果的に活用。	4	これまで同様、障害福祉サービスの支給決定までの隙間を埋めるため、ボランティアを効果的に活用した。放出駅前駐輪防止キャンペーンや校下社協まつりなどに積極的に参加し、地域活動に協力した。	
		今後とも同様。		特定の地域にとどまらず、区内各地域の活動へも参加していく。	
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	フォーマルな資源については情報が蓄積されているが、インフォーマルな資源については地域からの情報提供を受けるにとどまっている。	3	フォーマルな資源については情報が蓄積されているが、インフォーマルな資源については地域からの情報提供を受けるにとどまっている。	
		積極的にインフォーマルな資源についても情報収集できるよう努めたい。		積極的にインフォーマルな資源についても情報収集できるよう努めたい。	

事業所名	鶴見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  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。	評価点 5	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み） 昨年計画に沿って、センター内にサロンを開設。社会資源の開発に取り組んだ。  今後とも同様。なお、サロン活動は始動より間もないため、29年度末には活動実績を分析し、改善の手がかりとしていく。	評価点 5	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） 住民組織が積極的に取り組んでいる活動、例えば放出駅前駐輪防止キャンペーンに協力。長期にわたる同活動の成果によって、駅周辺の環境が整備されている。なお、昨年度開設したサロンでは、茶話会を定期開催し、交流の場となっている。（添付資料）  資源開発にあたっては、多くの領域・分野の関係者が関わるのが重要であり、前提として相互に顔が見える関係づくりが不可欠になる。そのため、更なる地域ネットワーク構築を目標に、多くの機関、組織と議論を深め、ネットワークの起点となるような「仕掛け」が生み出せるよう努力する。
1-3-⑤ 支援困難事例への積極的な対応  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。	評価点 4	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み） 精神疾患、虐待、共依存、薬物依存などさまざまな問題が絡み合った事例に対しては、危機介入的視点を常にもった上で、関係支援者各位、各方面の専門家等と協働し対応してきた。家族ソーシャルワークの視点に立ち、関係支援者との協働を意識した実践に取り組んだ。  今後とも同様。	評価点 4	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） 常にワンストップの相談窓口であるよう心掛け、どのようなケースに対してもジェネラリストソーシャルワークの視点に立って対応。地域包括支援センターや子ども相談支援センター、主治医SWら他分野他専門職と連携しながら、支援を展開してきた。一方、地域ケア会議への出席要請へは必ず応じ、ネットワークを基盤とした相談援助活動を行ってきた。  引き続き地域の相談支援ネットワークの中核的機関のひとつとして、より一層他分野他専門職との連携、協働を強化し、家族ソーシャルワークが有効に機能するよう求められる役割を担っていく。
1-3-⑥ 地域住民への周知・啓発的活動の実施  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。  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。	評価点 4  5	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み） 各種イベントへの参加、常設サロンの開設、風通しのよい区センター運営を図ることによって、情報の発信・伝達を促進した。  昨年度の取り組みに加えて、28年度にはセンター主催のポッチャ大会を開催。共生をテーマに置き、障がい者、地域住民、福祉従事者が同じ立場で参加し時間を共有できる場づくりに取り組んだ。  今後とも同様。継続とさらなる拡充に努める。	評価点 4  5	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） センター内にサロンを開設、定期的なグループワークの開催に留まらず、地域の誰もが気軽に活用できるよう情報を提供。地域包括支援センターが主催するカフェサロンに参加したり、専門職を対象にした研修会を企画、運営したり、鶴見区社協と福祉教育活動を共催したりなど、様々なチャンネルを活用して情報発信に取り組んでいる。年度末には、区役所や各機関と協働して、従来の福祉マップを更新した。  現在継続中の取り組みを強化し、地域自立支援協議会の活動を活性化させることによって、単に区センター機能だけでなく、地域全体の資源に関する情報が広く周知されるよう積極的に関わっていく。  区センター事業受託法人の日本ライトハウスでは年1回地域住民に施設を開放するイベントを開催。校下社協の活動や鶴見区民祭りなど、地域行事に積極的に参加。福祉教育活動では、地域の小〜中学校に訪問し、交流を介して、多様性や共生社会など、私たちが目指すべき価値について理解が深まるようなプログラムを企画、実践した。  共生社会の実現に向けては、属性や世代を超えたネットワーク形成が重要であり、地域住民全体がつながりを深められるよう、行政や他分野の相談機関、住民組織が協働できるような場面を創造していく。

事業所名	鶴見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>事業受託2年目を修了した鶴見区障がい者相談支援センター（以下、区センター）は、虐待や貧困、社会的孤立、権利侵害など重層的で深刻な生活課題を抱えた方々に対して、生活再建、環境調整、権利回復などに支援介入した。実際の支援にあたっては福祉、保健、医療、教育、司法など様々な機関・専門職、インフォーマルな資源を含めた地域の支援者らと連携、協働を図った。なお、区センターがかかわった複数の相談援助実践は、他機関が開催した研修会の中で、参考事例として報告されており、このことは活動実績への評価と理解できる。</p> <p>一方、地域における包括的ケアシステムの構築は社会全体の課題であり、メゾレベルの福祉力強化に向けて、区センターが一定の役割を果たした。それは、地域自立支援協議会の運営など障害福祉領域に留まらず、分野横断的な実践へと展開されていった。例えばNPO・PASネット理事長・上田晴男氏を講師に迎え、「障がいのある人の意思決定支援の理解と実践」をテーマに研修会を主催し、対人援助専門職のスキルアップを支援した。鶴見区社会福祉協議会、地域の学校と協力して、第4回「先生のための福祉教育講座」を開催し、その成果を区内5校（小学校2校、中学校1校、高等学校2校）で福祉教育プログラムへと結びつけた。その他、地域の各団体と共に「第2回「鶴見区つながろう・ふれあいフェスタ」の企画・実行にたずさわり、区センター独自に「第1回鶴見区ボッチャ大会」を催した。</p> <p>また、区センター内にサロンを開設。引きこもりや制度のはざまにある方々の居場所として活用し、グループワークのプログラムを実施した。同サロンは地域の関係団体、事業所が交流やカンファレンスの場所としても使用した。</p> <p>この他、社会福祉士養成のための施設実習や養成部の各種研修事業に協力し、大学・専門学校等からの講師派遣要請にも適宜対応した。</p>	<p style="text-align: center;">平成29年度</p> <p>近年、地域福祉においては「我がこと、まるごと」をスローガンに、メゾレベルでの包括的ケアシステムの構築が急務とされ、区センターは「多様性」を踏まえた「共生社会」の実現を目標に、障害福祉領域に留まらず、分野横断的に実践を展開した。個別の相談援助活動では常に生活モデルの視点に立ち、個人や世帯で複合的な支援を必要とする方々に対し、地域の他機関と協働して総合的な支援を展開した。ホームレスや生活困窮、被虐待、精神科長期入院などの環境にある方々が地域生活へ移行できるよう支援し、地域包括支援センターやこども相談センター等と連携して、複雑な課題を抱える家族を包括的に援助した。</p> <p>ネットワーク形成を目指した取り組みとしては、地域課題への取り組み事例（別紙）に加え、地域の当事者家族会が主催する研修会に協力し、講師の選定、手配や会場の提供など、事前準備から当日の進行まで全般的に支援した。</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		鶴見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)		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	6		7	7	6		13									
	聴覚																	
	肢体	2	8		10	10	5		15									
	内部								2									
	計	3	14	0	17	17	13	0	30									
	難病	4		1	3	3	2		5									
	知的障がい	9	15		24	24	12		36									
	精神障がい	14	12		26	26	24		50									
	障がい児	1	4		5	5	6		11									
	重複障がい	7	6	2	11	10	1		11									
その他	4	5		9	9			9										
合計		42	56	3	95	94	58	0	152									
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							
		14人	5人	8人	5人	32人	22人	7人	12人	0人	41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	13	6			4		23	61	81	27				11	180	
		それ以外	2				12	13	27	1	4					6	11	
	聴覚	利用登録者							0								0	
		それ以外							0								0	
	肢体	利用登録者	29	14	2		5		50	48	58	17		1		22	146	
		それ以外					10	34	44	1						7	8	
	内部	利用登録者							0	8	11					4	23	
		それ以外							0		1					1	2	
	計	利用登録者	42	20	2	0	0	9	0	73	117	150	44	0	0	1	37	349
		それ以外	2	0	0	0	0	22	47	71	1	6	0	0	0	0	14	21
難病	利用登録者							0	8	9	3				3	23		
	それ以外							25	12						1	1		
知的障がい	利用登録者	24	26	22				4	76	83	102	47			2	40	274	
	それ以外							40	115	3	3				9	15		
精神障がい	利用登録者	38	44	28				23	4	137	70	128	63		1	392	654	
	それ以外							88	59	147	1	5			1	21	28	
障がい児	利用登録者	8	4	1				1	14	12	14	19			1	42	88	
	それ以外							23	4	27	1				1	2		
重複障がい	利用登録者	9	9	7				1	1	27	17	17	2		1	37		
	それ以外							12	76	88	2				4	6		
その他	利用登録者	25	23	23					71	2	1				1	2	6	
	それ以外							52		1					19	20		
合計	利用登録者	146	126	83	0	0	33	10	398	307	422	179	0	0	6	517	1431	
	それ以外	2	0	0	0	0	210	365	577	5	18	0	0	0	1	69	93	
総合計		148	126	83	0	0	243	375	975	312	440	179	0	0	7	586	1524	
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							
		352件	178件	203件	85件	818件	201件	60件	103件	1件	365件							

事業所名	鶴見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	<p style="text-align: center;">平成28年度</p> *昨年と異なり、相談件数を延べ件数で計算している。  統計指標が異なるため、前年度数値と単純に比較はできないが、印象としてゆるやかに相談件数が増加しているものと分析できる。 なお、量的調査のみをもって相談援助を分析することには限界があり、個別のケースごとに質的調査を行い、援助プロセスを丁寧に戻ることによって、今後の実践に活かすことが重要である。	<p style="text-align: center;">平成29年度</p> *調査検討の担当が代わり、手順や方法が十分な引き継ぎがなされておらず、集計方法にばらつきがある。  区センター受託3年目とあり、各方面からの相談件数が増加してきていると感じる。これに伴い、区精神保健福祉相談員との連携も増えた。区内計画相談支援事業所はほとんど飽和状態に近く、区センターにおいてもケース支援依頼件数が上昇している状況にある。また、上表にはないが平成29年度は住宅入居支援件数も増加した。
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	<p style="text-align: center;">平成28年度</p> 地域においては各専門機関だけでなく、住民組織などによって地域づくりに向けたさまざまな取り組みが行われている。しかし、それらが有機的に連動しているとは必ずしも言えず、今後は地域全体で包括的なネットワークシステムを構築することが課題と考えられる。その際、高齢や障害、児童など対象者の属性ではなく、生活課題に焦点を当てた組織化が不可欠である。	<p style="text-align: center;">平成29年度</p> 地域においては各専門機関だけでなく、住民組織などによって地域づくりに向けたさまざまな取り組みが行われている。しかし、それらが有機的に連動しているとは必ずしも言えず、今後は地域全体で包括的なネットワークシステムを構築することが課題と考えられる。その際、高齢や障害、児童など対象者の属性ではなく、生活課題に焦点を当てた組織化が不可欠である。

事業所名		鶴見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6月15日	平成30年7月19日
	出席者からの意見		
	0 相談支援事業所の概要	相談件数、内容等の統計指標について年度や市内全区で調査手法が統一されておらず、分析が困難との状況を確認。加えて、相談援助実践を量的調査のみをもって評価する方法の限界を共有した。また、地域づくりに当事者や家族が主体的に参加できるようなシステムの重要性を指摘され、相談援助過程における「当事者性」の役割や意義について議論した。 相談支援事業所の数に変化がみられず、資源の拡充が引き続き課題であるとともに、担当者個々のスキルアップも求められている。	相談支援事業所の数に変化がみられず、資源の拡充が引き続き課題であるとともに、担当者個々のスキルアップも求められている。
	1 事業運営全般	財政面、人員など区センターの運営にあたっては、構造的な課題があり、インフォーマルな資源を含めた地域資源との有機的な関係形成がより重要になっている。	財政面、人員など区センターの運営にあたっては、構造的な課題があり、インフォーマルな資源を含めた地域資源との有機的な関係形成がより重要になっている。
	2 日々の相談支援業務	障害種別や特性には配慮しつつ、貧困や虐待、孤立、権利侵害など生活課題に焦点を充て、生活モデルに根差した相談援助実践を目指している。	障害種別や特性には配慮しつつ、貧困や虐待、孤立、権利侵害など生活課題に焦点を充て、生活モデルに根差した相談援助実践を目指している。
	3 区における地域課題について	2015年9月に公表された厚生労働省・新たな福祉サービスのシステム等のあり方検討プロジェクトチームによる「誰もが支え合う地域の構築に向けた福祉サービスの実現—新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン—」では、分野横断的かつ包括的に相談支援を展開していくことが打ち出された。 より複雑化、多様化する生活課題を抱えた個人または世帯に対しては、多機関・多職種によるネットワーク形成が最も効果的、効率的な介入方法と考えられる。もはや1分野の専門職のみで生活を支えられるようなケースはほとんどないとさえいえる。そのため、高齢、児童、障害、生活困窮など分野ごとに設置されている機関の相談機能の統合化に向けて、新たなシステムの創設が必要であろう。	より複雑化、多様化する生活課題を抱えた個人または世帯に対しては、多機関・多職種によるネットワーク形成が最も効果的、効率的な介入方法と考えられる。もはや1分野の専門職のみで生活を支えられるようなケースはほとんどないとさえいえる。そのため、高齢、児童、障害、生活困窮など分野ごとに設置されている機関の相談機能の統合化に向けて、新たなシステムの創設が必要であろう。一方、計画相談支援の利用率だけをもって、サービスの充実度を測ろうとする手法には違和感がある。クライアントにとって必要なのは、日々の暮らしに寄りそい、直面する課題を整理し、ともに解決していこうとする存在である。計画相談支援は、そのための手段の一つに過ぎず、計画相談支援を提供することが相談援助の目的ではない。

事業所名	鶴見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>「制度」や「サービス」からクライアントをとらえれば、どうしても相談援助実践は硬直化したものに留まってしまう。本来、相談援助はクライアント本人から始まる。クライアントの生活を環境との口語作用の中で詳細にアセスメントし、抽出されたニーズに必要な支援を組み合わせしていくソーシャルワークの基本的な視点が重要であり、公的サービス利用を前提とした計画相談支援は制度設計そのものに課題があると指摘せざるを得ない。つまり、計画相談が担保されることが、ケアマネ機能を保証することとは一致していない現状において、区センターは一貫したソーシャルワーク実践を提供できる貴重な機関として、その役割を発揮していく必要があると認識している。</p>	<p>地域自立支援協議会全体会委員からは、区センターが主催する研修会や福祉教育の取り組みに対して高い評価を得た。特に『先生のための福祉教育講座』、地域の学校での教育実践について、他区数か所の社協からも興味や関心が寄せられているとのことであり、今後も着実に丁寧な活動を心がけたい。また、主催研修会で設定したテーマに関しても、障害領域にとられない社会全体の課題を意識した内容となっており、これからも「多様性」や「共生社会」をキーワードに、多職種が相互の成長を支援しあえるような研修を企画したい。</p>