

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		平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		平成28年度				平成29年度				
事業所名	法人名称	社会福祉法人 大阪市障害者福祉・スポーツ協会								
	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2F								
	事業所所在地	大阪市東生療育センター								
事業所所在地	事業所所在地	大阪市平野区喜連西6-2-55 (大阪市職業リハビリテーションセンター内2階)								
	電話番号	06-6797-6691								
	実施曜日	月曜日から金曜日(祝日、年末年始12月29日～1月3日を除く)								
実施時間	実施時間	午前9時00分から午後17時30分								
	同一場所で開催している他の事業	指定障害者支援施設(施設入所支援/自立訓練/生活訓練/短期入所) 児童発達支援センター福祉型)								
	実施法人で実施している他の事業	身体障害者福祉センター(障がい者スポーツセンター及びスポーツ振興事業)/障害者支援施設/心身障害者職業能力開発施設の事業/障害者就業・生活支援センター事業/障害福祉サービス事業(就労移行・就労継続支援・生活訓練・短期入所)/障害児通所支援事業(児童発達支援センター)/児童の福祉の増進について相談に応ずる事業(大阪市発達障害者支援センター)/一般相談支援事業/特定相談支援事業/障害児相談支援事業								
事業所の特長	事業所の特長	当該事業所は大阪市立心身障がい者リハビリテーションセンター内に設置されています。リハビリテーションセンターとは「障がいのある方へ福祉・医療・教育・労働など多くの分野を有機的に連携しながら、総合的立場から障がいのある方の福祉の向上を図る」という趣旨に基づき4部門の事業から構成されており、そのうちの訓練部門となる指定障がい者支援施設、児童発達支援センター、職業能力開発校については、当該法人がそれぞれの所属や特性を踏まえ一体的に運営しております。当該平野区障がい者相談支援センターについては、その他の事業として位置づけられており、障がいのある人たちへの相談支援事業をおこなう地域の社会資源として役割を果たしているところです。								
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	専用	<input type="checkbox"/>	共用	<input checked="" type="checkbox"/>	専用	<input type="checkbox"/>	共用
相談室		<input type="checkbox"/>	専用	<input checked="" type="checkbox"/>	共用	<input type="checkbox"/>	専用	<input checked="" 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	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	6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				
常勤	常勤	月から金	9:00~17:30	常勤	月から金	9:00~17:30				
	非常勤A	月から金	9:00~17:30	非常勤A	月から金	9:00~17:30				
	非常勤B	月から金	9:00~17:30	非常勤B	月から金	9:00~17:30				
	非常勤C	月から金	9:00~17:30	非常勤C	月から金	9:00~17:30				
	非常勤D	月木金	9:00~17:30	非常勤D	月木金	9:00~17:30				
	非常勤E	月木金	9:00~17:30	非常勤E	火木	9:00~17:30				
	非常勤F	月木金	9:00~17:30							
	非常勤G	火木	9:00~17:30							
非常勤H	火木	9:00~17:30								
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	障がい名	実施曜日	実施時間	障がい名	実施曜日	実施時間				

事業所名	平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>当センターの運営管理に際しては、「障がい者総合支援法」や「大阪市障がい者支援計画」などの関連法規、関連施策や設置条例等を最大限に尊重し、障がいのある子ども・障がいのある人が、住み慣れた地域での生活を実現し、「その人らしく豊かで自立した生活」が営めるように、「主体性の尊重」「権利擁護」「地域生活の推進」を実現することを基本理念としています。また、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の選択に基づいた福祉サービス等が、多様な関係機関から総合的かつ効率的な支援が提供されるよう配慮するとともに、利用者のニーズ充足や課題の解決の過程で、地域において必要な社会資源の改善や開発につとめ、地域福祉の推進に貢献していくことを基本方針とします。</p>	

事業所名		平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）
ア	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	情勢の推移を見据え、年度ごとに基本方針を策定しているが、3～5年の中長期的な計画は具体的に作成していない。	3	
イ	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	年度ごとに事業計画、方針は策定しており、その都度、事業所内の会議や法人全体会議等で意思統一を図っている。	3	
ロ	事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	4	引き続き医療・保健・福祉の分野で活躍ができる有資格者の配置を検討している。	4	精神保健福祉士など医療・保健・福祉の分野で活躍ができる有資格者の配置を検討している。

事業所名	平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		評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み）
1-2-① 自己決定の尊重	4	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	総合支援法に盛り込まれた「意思決定支援」について、ガイドラインの通知を見据えた講演や研修会に積極的に参加し、障がい者の意思決定支援や成年後見制度の利用促進に資する支援を行ってきた。
1-2-② エンパワメントの重視	4	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	心理社会的な背景を考慮し、利用者個人が問題を解決する力を高めることや利用者を取り巻く関係者の共感力を育むなど、地域のエンパワメント支援を図っている。
1-2-③ コミュニケーションに関する配慮	評価点		評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み）
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	電話の利用が困難な利用者には、事務所のPCメールを活用し、相談対応をおこなっている。また、聴覚障がいの方の屋内信号装置の設置に係る援助や犯罪被害に遭われた方の防犯対策など、障がい特性に配慮したコミュニケーション支援を行政機関と連携のうえ実施した。	4	利用者の障がい特性に応じた適切なコミュニケーション手段を用い個別対応を図っている。とくに内面的な課題に配慮が必要な発達障がい者等には、積極的にPCメールを活用した対応を行っている。
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	面接の場面等で意思疎通に著しい困難を抱える利用者に対しては、可能な限り周囲の関係者より情報を収集し、併せて積極的な訪問活動により利用者の生活状況の把握につとめ、日々の暮らしや日常の文脈から意思表示の手がかりとなるサインを見つけ出す心がけている。	4	
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	意思伝達に著しい困難がある利用者については、手話通訳者派遣事業や視覚障がい者訪問事業などを実施する各種障がい者団体と連携を図り、家庭生活や社会生活が円滑に営めるよう支援をおこなっている。評価年度は、聴覚障がい者の虐待事案や単身転入者への支援を聴覚障がい者生活支援員と密な連携、協力のもと実施している。	5	意思伝達に著しい困難がある利用者については、手話通訳者派遣事業や視覚障がい者訪問事業などを実施する各種障がい者団体と連携を図り、家庭生活や社会生活が円滑に営めるよう支援をおこなっている。

事業所名		平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：今後の取組みの改善点及び次年度の取組み）
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	常に利用者の立場にたつて、市民として守られるべき権利を擁護し、人権・虐待防止に資する取り組みを実施してきた。継続支援対象者の多くは、「あんしんさぼーと事業」を活用されているが、普段から利用者の財産管理や身上監護にかかる権利擁護の促進に努めた。自分の置かれた環境を自ら変えていく主体者として本人を位置付け、本人らしい生活を保障していくために必要な権利擁護活動を行っている。	4		
	4	平成28年4月から施行された「障害者差別解消法」において、区役所の政策推進課と共に「不当な差別的取り扱い」や「合理的配慮の不提供」にかんする相談窓口となっている。また、相談事項の解決に向けては人権啓発・相談センターや基幹相談支援センターと連携を図ることとなっている。	4	平成28年4月から施行された「障害者差別解消法」において、区役所の政策推進課と共に「不当な差別的取り扱い」や「合理的配慮の不提供」にかんする相談窓口となっている。また、相談事項の解決に向けては人権啓発・相談センターや大阪市と連携を図ることとなっている。	
	5	平成28年度は区センターへの通報は2件で、コアメンバー会議への参加は4事例となっている。うち2ケースは精神科病院の入院事案で、いずれも経済的虐待が危惧されるなか、虐待の判断にあたっては遠方の医療機関へ再三訪問を実施している。また、聴覚障がい呈する本人と配偶者であったため、意思疎通の場面では、本市の手話通訳者と連携のうえ対応をおこなった。	5	平成29年度は区センターへの通報は0件で、コアメンバー会議への参加は2事例となっている。虐待の判断・分離保護の妥当性つき協議が必要な案件においては、区役所の依頼に基づき、虐待対応にかかる専門相談にも参加している。また、高齢障がい者虐待防止連絡会では評価年度に関わった事例報告をおこなった。	
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。					

事業所名		平野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、様々な取組を提案するなど、協議会の活性化に努めている。	4	設置要綱の改定に伴い、区役所保健福祉課と共に事務局の役割を担っており、事務局会議を隔月開催している。また、各部会への参加のほか、毎月の相談支援部会で事例検討会へ参加するなど、協議会の活性化に努めている。評価年度は、区民まつりにおいて、自立支援協議会の代表として「障がい者への理解の促進」をテーマにブースを設けた。	4	地域の相談支援体制の構築へ向けた取り組みが進むよう、地域自立支援協議会の機能強化に資する主体的な役割を担いつつ、地域の各種相談機関等とも有機的に連動し、開かれた相談支援事業の指標づくりを行っている。また、地域の各種相談支援機関とも事例検討等を通じ、地域の相談支援体制の底上げに尽力しており、活動評価として「顔の見える関係」から「協働できる関係」へと組織発展を図っている。
		4	あらたな部会が設置され、協議会が組織化することで、相互に依存できる関係を持ち、明確で秩序のある構造が生まれたと理解している。	5	地域生活における多様な課題の改善に向け、専門機関として役割を担うと共に、社会福祉の諸制度に精通し、障がい者福祉に進取の精神をもって他機関多職種と連携するなど、相談支援の技術向上に努め、地域の中で効果的で質の高い相談支援が提供できたと考える。
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。	4	あらたな部会が設置され、協議会が組織化することで、相互に依存できる関係を持ち、明確で秩序のある構造が生まれたと理解している。	5	地域生活における多様な課題の改善に向け、専門機関として役割を担うと共に、社会福祉の諸制度に精通し、障がい者福祉に進取の精神をもって他機関多職種と連携するなど、相談支援の技術向上に努め、地域の中で効果的で質の高い相談支援が提供できたと考える。
		4	あらたな部会が設置され、協議会が組織化することで、相互に依存できる関係を持ち、明確で秩序のある構造が生まれたと理解している。	5	地域生活における多様な課題の改善に向け、専門機関として役割を担うと共に、社会福祉の諸制度に精通し、障がい者福祉に進取の精神をもって他機関多職種と連携するなど、相談支援の技術向上に努め、地域の中で効果的で質の高い相談支援が提供できたと考える。
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。	4	地域社会で相談支援を円滑に進めるためには、地域における障がい者の状況を可能な限り正確に把握しておく必要があり、「相談支援の心構え」としては、障がい者団体の会合や各種の研修会・講演会等に積極的に参加して知識を深めるとともに、障がい当事者や障がい者団体および行政機関等の方々との話し合いの場から、地域の障がい者に共通した問題や支援のあり方を探るために助言や指導を得ることが大切と考えている。	4	地域の専門機関として、区全体の調査データや小学校区を単位とする地域の特性の把握に努めており、地域住民・地域福祉団体などと連携する機会が増えている。地域の特性や福祉ニーズを踏まえ、身近な相談窓口にアクセスできる環境整備を図りながら、相談支援が障がい者等の生活実態を把握する実践を行っていく必要があると考えている。
		4	評価年度は、精神障がい者の退院促進にからむ、保健医療機関との連携頻度がとりわけ高く、地域の実情を踏まえ、適宜ケース会議等を実施しており、利用者のニーズを幅広い視点から捉えなおすことができたと評価している。	4	地域の障がい者を取り巻く状況や課題を把握するだけでなく、地域に存在する隠れたニーズを発見して必要な支援につなげていくことが求められるため、障がい者支援機関だけでなく地域の各種団体の定期的な会議に参加するなど、様々な取組みよりインフォーマルなサービスを含めた社会資源の実態を把握し、適宜これらを柔軟に組み合わせ、適切に情報を提供できる体制を整えておく必要があると考えている。
b	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	障がい手帳の交付にもとづいたケアマネジメントや福祉サービスの利用援助を展開していることから、広義のアウトリーチ活動は行政機関が職権・機能で推進するものと理解しており、日常の支援活動においては、各種関係機関と連携のうえ「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」等の新たな福祉施策が有効に機能し、地域の身近な相談窓口が社会福祉問題への対応力を向上させることが重要と考えている。	3	障がい手帳の交付にもとづいたケアマネジメントや福祉サービスの利用援助を展開していることから、広義のアウトリーチ活動は行政機関が職権・機能で推進するものと理解しており、日常の支援活動においては、各種関係機関と連携のうえ「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」等の新たな福祉施策が有効に機能し、地域の身近な相談窓口が社会福祉問題への対応力を向上させることが重要と考えている。
		3	障がい手帳の交付にもとづいたケアマネジメントや福祉サービスの利用援助を展開していることから、広義のアウトリーチ活動は行政機関が職権・機能で推進するものと理解しており、日常の支援活動においては、各種関係機関と連携のうえ「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」等の新たな福祉施策が有効に機能し、地域の身近な相談窓口が社会福祉問題への対応力を向上させることが重要と考えている。	3	障がい手帳の交付にもとづいたケアマネジメントや福祉サービスの利用援助を展開していることから、広義のアウトリーチ活動は行政機関が職権・機能で推進するものと理解しており、日常の支援活動においては、各種関係機関と連携のうえ「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」等の新たな福祉施策が有効に機能し、地域の身近な相談窓口が社会福祉問題への対応力を向上させることが重要と考えている。

事業所名		平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：今後の取組みの改善点及び次年度の取組み）
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	相談事業の基礎となる担当地区の社会資源や市域の専門機関を把握し、日ごろから関係づくりや連携に努めている。また、利用者のニーズに応じて、公的サービスだけでなく、近隣のインフォーマルな社会資源も積極的に組み込み、多角的で柔軟な対応を実施している。	4	専門性を活かした事業者間相互のネットワーク強化に向けた取組みを実施している。また、医療や法律などその分野の専門家でなければ判断できない事案では、区役所や関係機関と連携し、弁護士等の専門職を交えたケース検討会を依頼するなど、その分野の専門機関と連携して適切な対応を行っている。
	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。	5	特別支援学校の事業者説明会などの機会を通じて、進路選択にあたっての必要な情報提供や相談支援が実施できるほか、学校関係者と連携が深まり、不登校やひきこもりなどの家庭における生活課題に早期介入できる体制が整った。また、ハローワークが主催する就労系事業所説明会などにも参加しており、職業専門機関とも適宜連携を図り、求職や離職者に対する支援力も強化している。	5	
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。	4	高齢障がい者や二号被保険者など介護保険にからむ相談が増えており、包括支援センター主催の地域ケア会議の参加や見守りネットワーク強化事業との連携など、地域支援システムの枠組みで多様なニーズへ対応を実施している。また、地域福祉活動支援コーディネーターの連絡会に講師として招かれ、障がい者の理解と支援について研修を実施し、身近な福祉活動を担う支援者との相互理解を深めている。	4	地域の障がい者にあつて緊急の事態が生じた場合など、個別に地域定着相談の利用が低調であることを踏まえ、事態の発生予防に資する見守り強化や地域支援力の向上に取り組むなど、支援が必要な人々の自立生活の援助や福祉課題の解決に向け、地域の関連機関と協働した取り組みをおこなっている。
	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	基本はインターネットで情報を収集し、大阪市公共施設のバリアフリー情報の携帯版を活用するなど、的確な情報を見極めて収集している。	4	

事業所名		平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）
a	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。	3	フォーマルな社会資源である区保健福祉センター・精神保健福祉相談員、生活支援課CWとの連携のみならず、区社会福祉協議会諸事業とも適宜連携をおこなっている。利用者を取り巻くさまざまな社会資源である家族・友人・知人、その他については、本人の同意に基づき、積極的にかかわりながら、社会資源の改善・開発に向けた取り組みを実施している。	4	重層的なケアマネジメントの観点から、相談支援部会等を通じて各事業者のスキルアップを図ると共に、深刻化する問題の解決に向け、社会資源の改善開発を目的として、当センターが経験則をもって相談支援専門員と一緒に活動するなど、地域に根ざした相談システムの展開を図っている。
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）
a	多問題を抱えた事例や、問題が長期にわたって継続し、解決の糸口を見つめ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	複雑化・深刻化した支援困難事例に対応する際は、それぞれの関係機関の役割や機能を把握したうえで、これまでどのように事例を捉え支援を行ってきたのか、また、担当者の強みや弱みを理解するなど、あらためて支援困難に陥った原因を見極め、今後どのように働きかけるべきか検討をおこなっている。	5	これまでの活動実績を踏まえ、高度な要求水準に応える情報力・技術力の向上を目指した事業展開を図っている。複合課題のある事案に対しては、当センターが主体的に、行政区や地域包括支援センター等と連携し、相談支援事業者も他分野との協働作業ができるよう地域支援力の向上を目指して、多職種連携による支援体制を整えている。 高齢者と障がい者では各々の領域でネットワークが形成され、重複する部分ではニーズの洗い出しが働きにくくなっており、複合課題のある事案に対しては、当センターが主体的に、行政区や地域包括支援センター等へ連携し、相談支援事業者も他分野との協働作業ができるよう地域支援力の向上を目指している。
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）
a	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。	4	地域において「身近な相談窓口」としての機能を担うことが必要であるが、地域全体で総合的な相談支援体制の構築するにあたっては、既存の相談窓口の連携により、利用者やその世帯の地域生活を基盤としたきめ細やかな支援が行えると考える。他の相談支援機関からも障がい者相談支援センターを紹介いただけるよう、業務内容の確実な情報周知に努めている。	4	
b	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	地域包括支援センター等からの依頼により講演会の開催を通じて、障がい施策や福祉サービスについて説明するほか、地域の障がい者を取り巻く状況や把握している課題にかんして説明を実施している。	3	

事業所名	平野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>平成28年04月26日（火）09：15～17：30 大阪市生活福祉部地域福祉課主催の相談支援グループ権利擁護研修に参加する。</p> <p>平成28年06月09日（木）10：00～12：00 東住吉支援学校通所事業所説明会において、平野区の相談窓口として参加する（平野区・東住吉区・住吉区内の事業者及び生徒保護者）</p> <p>平成28年06月11日（土）14：00～16：00 大阪市障がい者基幹相談支援センター主催の「わかりやすい障害者差別解消法」研修に参加する。</p> <p>平成28年08月12日（金）13：30～17：00 大阪市生活福祉部地域福祉課主催の「地域包括支援センター・障がい者相談支援センター合同研修」に参加する（相談員3名）</p> <p>平成28年08月26日（金）09：15～16：00 社会福祉法人北摂杉の子会主催の「自閉症スペクトラム障害のある人たちへの合理的配慮について学ぶ」研修に参加する。</p> <p>平成28年10月19日（土）10：00～17：00 第42回平野区民まつりにおいて、自立支援協議会の代表として「障がい者への理解の促進」をテーマに当センターが区役所と共にブースを設ける。</p> <p>平成28年12月05日（月）14：00～15：30 平野区障がい者・高齢者虐待防止連絡会に参加する。</p> <p>平成28年12月07日（水）10：00～16：00 大阪市社会福祉研修・情報センター主催の「成年後見申立て支援」研修に参加する。</p> <p>平成28年12月08日（木）13：30～15：45 平野区社会福祉協議会が主催する地域福祉活動コーディネーター研修会において「障がい者への理解と支援について」の講演を実施する。</p> <p>平成28年12月09日（金）15：00～17：15 大阪市生活福祉部地域福祉課主催の「障がい者虐待事例検証会議」に参加する（相談員2名）</p> <p>平成29年02月27日（月）16：00～17：30 大阪市立心身障がい者リハビリテーションセンターが主催する「難病患者に対する福祉用具支援サービスの実際」研修に参加する。</p> <p>平成29年03月10日（金）13：30～16：30 大阪市社会福祉研修・情報センターの主催研修「相談支援機関の連携に向けた研修」において、区内関連事業者と多職種連携の必要性についてディスカッションをおこなう。</p> <p>平成29年03月14日（火）15：30～17：30 平野区包括支援センター連絡会に参加し、各包括支援センターが支援する障がい者の事例検討を実施する。</p>	<p style="text-align: center;">平成29年度</p> <p>平成29年04月22日（土）13：00～15：00 平野区地域自立支援協議会主催の「障がい当事者から学ぶ（第一回発達障がいについて）」に参加する。</p> <p>平成29年05月15日（月）09：30～17：00 大阪府障がい者虐待防止・権利擁護研修（基礎研修）に参加する。</p> <p>平成29年05月29日（月）09：30～17：00 大阪府障がい者虐待防止・権利擁護研修（基礎研修）に参加する。</p> <p>平成29年06月08日（木）10：00～12：00 東住吉支援学校通所事業所説明会において、平野区の相談窓口として参加する（平野区・東住吉区・住吉区内の事業者及び生徒保護者）</p> <p>平成29年06月27日（火）13：00～17：00 大阪市基幹相談支援センター主催の事例検討会に参加する。</p> <p>平成29年08月22日（火）15：30～17：30 大阪市立心身障がい者リハビリテーションセンター主催の研究起用発表に参加する。</p> <p>平成29年09月28日（木）13：30～17：30 大阪市基幹相談支援センター主催の講演「障がい者の意思決定支援の基本的な考え方」に参加する。</p> <p>平成29年10月27日（金）15：00～17：00 大阪市福祉局障がい者施策部主催の「大阪市における障がい者の就労支援の現状と課題について」研修に参加する。</p> <p>平成29年11月18日（土）14：00～16：00 大阪市基幹相談支援センター主催の講演「これからの障がい者差別解消法の取り組みと方向性」に参加する。</p> <p>平成29年11月28日（火）09：00～13：30 大阪市福祉局生活福祉部主催の障がい者虐待研修に参加する。</p> <p>平成29年12月02日（土）14：30～16：30 大阪市立心身障がい者リハビリテーションセンター市民啓発事業「発達障がい者の理解と支援」に参加する。</p> <p>平成29年12月04日（月）14：00～16：00 平野区障がい者・高齢者虐待防止連絡会に参加する。</p> <p>平成29年12月14日（木）13：00～17：30 大阪市福祉局生活福祉部主催の障がい者虐待対応研修（事例検証会議）に参加する。</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		平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	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	0	0	0	0												
視覚																	
聴覚	6	2	8	0													
肢体	0	0	0	0													
内部	6	2	8	0	0	0	0	0									
計	34	20	26	28	28	0	1	27									
難病																	
知的障がい	16	11	8	19	19			19									
精神障がい	8	5	5	8	8		1	7									
障がい児	1		1	0													
重複障がい	3	2	4	1	1			1									
その他																	
合計	34	20	26	28	28	0	1	27									
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							
	15人	29人	28人	11人	83人	14人	17人	25人	5人	61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								0	0	0	0	0	0	0	0	0
	それ以外								0	1	0	0	0	0	0	0	1
聴覚	利用登録者								0	0	0	0	0	0	0	0	0
	それ以外	16	5	18	0	20	0	0	59	34	16	31	0	6	0	0	87
肢体	利用登録者	32	28	3	0	0	0	0	63	0	0	0	0	0	0	0	0
	それ以外	147	23	11	0	1	1	0	183	66	18	11	0	2	0	0	97
内部	利用登録者								0								0
	それ以外								0								0
計	利用登録者	32	28	3	0	0	0	0	63	0	0	0	0	0	0	0	0
	それ以外	163	28	29	0	21	1	0	242	101	34	42	0	8	0	0	185
難病	利用登録者								0								0
	それ以外								0								0
知的障がい	利用登録者	184	40	30	0	0	0	0	254	156	46	9	0	0	0	0	211
	それ以外	278	43	14	0	12	0	0	347	139	89	50	0	1	0	0	279
精神障がい	利用登録者	71	37	15	0	0	0	0	123	16	16	28	0	0	0	0	60
	それ以外	369	60	17	0	9	3	0	458	287	106	62	0	1	4	0	460
障がい児	利用登録者	6	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
	それ以外	27	2	0	0	1	0	0	30	2	1	1	0	0	0	0	4
重複障がい	利用登録者	7	8	0	0	0	0	0	15	0	3	0	0	0	0	0	3
	それ以外	71	4	1	0	1	0	0	77	38	25	16	0	0	0	0	79
その他	利用登録者								0								0
	それ以外								0								0
合計	利用登録者	300	113	48	0	0	0	0	461	172	65	37	0	0	0	0	274
	それ以外	908	137	61	0	44	4	0	1154	567	255	171	0	10	4	0	1007
総合計		1208	250	109	0	44	4	0	1615	739	320	208	0	10	4	0	1281
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						
		1087件	164件	364件	0件	1615件	864件	177件	240件	0件	1281件						

事業所名	平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>平成28年度の相談件数は、合計1615件となっており、前年度の2倍弱となっている。新規相談は174ケースで、相談内容においては、昨年と同様に福祉サービスの利用援助の項目が著しく増加しており、障がい種別では、聴覚を除く身体障がいの件数変動はないものの、評価年度は、知的・精神障がいの相談件数が急増している。</p> <p>平成28年3月現在平野区の障がい者手帳交付数は、身体11040人、知的2545人、精神3030人となっており、身体障がい減少しているが、知的・精神は昨年度の6～8%増加。また、精神障がいの推移においては、5年前と比べ53.7%（約1000人）増となっており、保健活動レベルでも通院医療費助成の受給者や精神保健福祉の相談件数も24区で最も多く、精神障がい者については、医療の現場から地域の保健活動を通じて、福祉サービス等の対応者へ移行範囲を広げているよう推察される。</p> <p>当該センターの特定相談支援の実施状況には、大きな変化がないものの、平成28年度は担当地域に新たな事業者（6カ所）が参入されるなど、既存事業者の増員体制を含め、地域の相談支援体制も充実の方向性を示しており、当センターとしても昨年に引き続き、事業者選定業務を通じた地域の相談支援事業者への後方支援を強化するなど、評価年度の事業者選定数も116件となっている。また、計画相談支援の推進にあたっては、平成26年3月末時点で、平野区は469件（大阪市データ）であったものが、平成29年2月末には、1143件と3年間で2.4倍に増加し、障がい福祉サービス利用者のうち39.6%の方が計画相談支援を利用されている。</p> <p>平成28年度においては、ここ数年の障がい者数の推移と地域の実情に照らし、精神保健福祉士等の有資格者を加配して業務体制を整えた。その結果として、相談の実績件数が飛躍的に増加したとも言える。また、高度な処遇を求められる事案等への対応をはじめ、人員増により潜在的なニーズの掘り起し等にも着手できた年度と評価している。それら一般相談の実績を介して担当地区の実情および地域課題と認識された事柄を3.地域課題として報告する。</p>	<p style="text-align: center;">平成29年度</p> <p>平成29年度の相談件数は、合計1281件となっており、事業登録者の増減は特になが、新規相談では159件を受け付けている。相談内容については、サービス利用援助の項目が全体の半数以上を占めるなか、「社会資源の活用」の項目が増加していることから、評価年度は複合的な課題を抱えた対象者への対応実績が豊富であったと評価できる。相談受付ルートでは、行政機関からの依頼が全体の割合と年々減少傾向にあるが、区障がい者相談支援センター業務の認知度が高くなった分、本人家族からの直接依頼が増加しており、次いで各方面のサービス事業者等から依頼となっている。障がい種別では、引き続き精神障がい者への相談支援が急増しており、医療機関や保健活動に留まらず、ハローワークをはじめ各種専門機関など就労領域まで広範な対応が求められている。</p> <p>平成29年3月現在、平野区の障がい者手帳交付数は、身体10962件、知的2701件、精神3192件で市内で最も多く、昨年に比べて知的が6%、精神が5%の増加となっている。市全体に占める各手帳の割合については、身体8%・知的11%・精神10%となり、この割合は10年前から全く変動していない。</p> <p>障がいの重度化、高齢化や親亡き後を見据えた支援など、当事者のニーズが多様化するなか、複合課題の改善に向け、他相談機関等との施策横断的な連携が必要と考えており、特に高齢分野や生活困窮分野等との連携においては、これまでの顔の見える関係づくりから一歩踏み込んだ相互理解を目標として、配置される専門的職員が障がい福祉の領域に閉じこもらず、研修等の機会を通じて、他の施策分野の役割や機能に関する知識の習得を行い、個々の支援に役立てている。</p> <p>当該センターの特定相談支援については、平成24年度から計画相談支援の推進に伴い、地域の受け皿として実施してきた経過がある。改正自立支援法の施行当初は、区内6カ所だった相談支援事業者が障害者総合支援法の施行を経て、4倍強の28カ所（平成30年3月現在）まで整備されるなど、地域の事業者参入により、平成26年3月末時の受給者数（大阪市データ）は469件であったものが、平成30年3月末には、1339件と4年間で2.9倍に増加し、障がい福祉サービス利用者のうち44.5%の方が計画相談支援を利用されている。また、平成29年度に依頼を受けた事業者選定係数は、合計110件となっており、毎月開催される「相談支援部会」において、月次報告や事業者の余力確認を行っている。昨年に引き続き、選定業務を通じて地域の相談支援の推進に努め、開設時の指定申請に関する助言等のほか、個別支援のアプローチや支援方針の検討など、専門的な指導や助言等の後方支援にも力を入れて取り組んできた。</p>

事業所名	平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
	<p>地域の相談支援体制の整備については、改正自立支援法の施行時は、区内にわずか6カ所だった相談支援事業者が、障害者総合支援法の施行を経て、平成25年6月には9カ所となり、以後も年々増加し、平成29年6月現在では区内24カ所まで整備されている。平成27年4月からは、障がい福祉サービスの全支給決定対象者に「サービス等利用計画案」の作成が義務付けられた訳であるが、この間の事業者参入や既存事業者の増員により、計画相談の件数が飛躍的に増加したものの、一人の相談支援専門員が青天井に利用者を抱えることもできず、実際はセルフプランの利便性が台頭したことで均衡が保たれているものと推察できる。</p> <p>当該地区の特徴は、公営住宅の整備率が高く、安価な賃貸物件が多いため、経済的事情を背景とした転入が多い。相談内容としては、既存の機関との関係性が途切れた状態で、早急な社会保障関連の手続きやサービスの調整が求められている。一方で、障がい者施設やグループホームの代替資源として、サービス付高齢者向け住宅等の活用が常態化しつつあり、高齢福祉資源の整備や空き状況に照らし、二重被保険者等に該当する障がい者の転入も目立っている。</p> <p>また、精神障がい者の急増や大阪市の入院環境にかかる事情から、地域相談支援での対応が困難な事例も数々あるなか、当センターは精神保健相談員と密に連携を図り、適宜他市の医療機関との調整業務を行っている。ただ、医療関係者の福祉制度やサービスに対する認識不足から、脆弱な受け皿で地域生活を再開せざるを得ない利用者も多くなっており、退院調整にかかる医療機関への連携方法に検討の余地があると考えている。くわえて、精神障がい者への理解の促進に向けた地域課題も潜在化しているため、研修等の機会を通じて地域の支援力の底上げが重要となっている。</p> <p>評価年度においては、多職種連携を目指した研修会や地域包括支援センター懇談会等にも参加しているが、地域の現状としては、障がい領域と高齢領域では個別にネットワークが構築されており、重複箇所のチェック機能等が関係者レベルでも働いておらず、障がい・高齢のいずれか単一のかつ専門的な対応に終始しているものと考えられる。平成30年度からは国の動向を踏まえ「包括的な相談支援システム」の構築（分野を超えた地域包括ケアシステムの実現）が予定されている。施策横断的な相談支援機関の連携に向けては、行政区が自らの機構と地域の相談支援機関の実情を踏まえ、第2期地域福祉計画において地域支援システムの構築を図っていくことが望まれる。</p> <p>委託期間の最終年度を迎え、これまでを振り返ると、平成24年度から始まった一般相談事業の業務範囲が年々拡大傾向にあると実感する。これは単に法律の流転や障がい者数及びサービス事業者の増加に留まらず、地域に各種の相談窓口が設置された結果として、技術上・体制上の理由から、創意や工夫が見られない画一的な対応によって、漏れ落ち谷間にある事例が増え、その受け皿としての対応を求められているものと判断している。</p>	<p>平野区の人口は約20万人であり、障がい手帳の発行数は24区中最大で、手帳所持者比率も8.4%と高く、他区に比べ知的障がい者や精神障がい者が著しく増加している。市内の約25%の公営住宅が存在し、単身生活者の増加や高齢化、親亡き後の支援など、以前にも増して多様な課題を抱えており、障がい者の地域生活における課題は、複雑化・多様化し、相談支援を取り巻く環境も大きく変わりつつある。</p> <p>福祉サービスに対するニーズも多様化・高度化するなか、社会資源の増加によるサービス情報の氾濫やサービスの細分化が進み、地域の福祉活動においては、これまで以上に自立した事業者として対応を求められており、このような状況のもと、より専門性を高めること、深刻化した福祉課題への対応、施策横断的な他分野との連携など、様々な地域課題が山積している。</p> <p>計画相談支援においては、以前に比べ事業者参入も低調な状況が続き、すでに障がい福祉サービスの受給者数が3000人を超えるなか、決定率こそ微弱な伸びを示しているものの、全体的には頭打ち状況となっている。また、多くの相談支援専門員が、日々の業務に忙殺されており、地域課題へのフィードバックや資質向上への自発的な点検など、社会資源の改善開発に向けては手が回らない状態と言える。相談支援部会を通じては、居宅介護（特に重度訪問介護）における慢性的なヘルパー不足の解消、児童域から成人域へ精神科の通院先の確保、日常生活支援事業（あんしんさぼーと）の利用待機期間、就労継続支援A型と放課後等デイサービスの急増と質の劣悪化、18歳到達時の制度やサービスについて説明理解の機会、その他に区役所窓口での待ち時間など、各事業者とも現場レベルで活動の展開に苦慮されている。また、高齢化・複合課題の改善に向けた多職種連携においては、横断的な機関の調整役を誰が担うのか、定まったルールが存在しないため、円滑なチームアプローチが進まない事例もあり、地域でのネットワークを構築できる技術者の育成も今後の課題となっている。</p>

事業所名		平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	平成29年6月16日	平成30年8月17日
	出席者からの意見		
	0 相談支援事業所の概要	平野区地域自立支援協議会の相談事業部会にて報告を実施する。当該センターのリーフレットを参加者に配布し、受託事業所の概要を説明。また、区障がい者相談支援センター業務について、事業実施要綱を参照のうえ、各種の業務内容や職員配置の状況を報告し、あわせて本市における相談支援事業の変遷について説明をおこなった。	平野区地域自立支援協議会の相談事業部会にて報告を実施する。当該センターのリーフレットを参加者に配布し、受託事業所の施設概要を説明。
	1 事業運営全般	特に意見はありませんでした。評価点を変更した項目について、詳細を報告している。	特に意見はありませんでした。評価点を変更した項目について、詳細を報告している。
	2 日々の相談支援業務	新規参入等あらたな参加者が多かったが、日々の事業者選定業務や後方支援を通じ、当該センターの機能や役割について一定理解が得られているものと判断される。また、当センターが地域の実情として認識しているように、各事業者とも転入事案の多さ、精神障がい者の増加、高齢障がい者への支援が目立っており、最終的に当センターが困難事例の相談窓口となっている実情にもご理解が得られた。	参考資料として、当センターが作成した「過去10年間の各区障がい者手帳発行数の推移」および「過去6年間の事業者選定実績（区内ブロックごとに集計表）」を提示した。参加者からは、後方支援における連携のほか、当センターと協働する場面に於いて質問があったため、あらためて一般相談業務の内容を説明し、想定される展開をいくつか例示した。あわせて平成30年4月からの基幹相談支援センター業務に触れ、新たに加わった取組についても周知を図っている。
	3 区における地域課題について	特に意見はありませんでした。当該センターが地域課題として取り上げた事柄について、参加者各位より個別事案を通じて得た課題やノウハウをその場で共有することができた。	当センターが地域課題として取り上げた事柄について、参加者各位より個別事案を通じて知り得た課題やノウハウをその場で共有することができた。とりわけ他分野との連携においては、公的な福祉サービスによる総合的な対応が不十分であることから生じる問題として、複合課題を有する家族支援等が円滑に進まない事例も多く存在することが具体化されてきた。

事業所名	平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
	<p>今回も地域自立支援協議会の相談事業部会で運営評価を受けることとなった。地域における相談支援の推進については、年々参画する事業者が増加しており、相談支援事業に携わる支援者が増え、協働作業の土台が出来上がったことは大変喜ばしく思う。ただ一方で、事業運営上の配置転換や業務の過酷さを背景とし、地域で長年活躍してきた馴染みの顔ぶれが一人また一人と去っていく実態もある。</p> <p>計画相談支援では、不足するサービスや社会資源を明らかにし、それらの改善開発につとめる意味で、サービス等利用計画を通じて蓄積されたノウハウや地域評価を反映することとなっているが、多くの相談支援専門員が日々の業務に忙殺される傾向にあり、地域課題へのフィードバック機能が働いておらず、また、資質確保についても自発的な点検機能が喪失しているようにも伺われた。</p> <p>昨年度も言及した事柄であるが、相談支援事業の性質上、脆弱な管理体制下で相談支援専門員が孤軍奮闘の日常を営んでおり、今一步踏み込んだ相談支援を展開するうえでは、人材の育成や定着の観点から、各事業者の自己努力のみならず、自立支援協議会の充実や基幹相談支援センターのフォローアップなど、多面的なマンパワーの強化が必要と考えられる。</p>	<p>今回も地域自立支援協議会の相談事業部会で運営評価を受けることとなった。区域の相談事業者も30か所となり、相談支援に携わる人材も増えるなか、各事業者とも日々の業務が忙しく、定期的開催される部会等においても、参加事業者が固定化する傾向にあり、地域の障がい者を取り巻く実情を広く共有することができにくくなっている。また、地域の障がい福祉を活性化させるためには、地域資源の情報共有と機能評価を通じて、地域全体の状況を把握する必要があるが、区域を超えたサービス提供体制の多様化により、情報収集に重きを置いた事業者間の交流が図られ、困難事例等の検討を通じた地域課題の抽出に至っていない実情にある。</p>