

事業所名		北 区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	社会福祉法人 北区さつき会							
	開所曜日	月曜日から金曜日まで(祝日を除く)							
	開所時間	9時00分から17時30分まで							
	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、指定一般相談支援 指定障がい児相談支援							
	事業所の特長	障がいを抱える人々を地域の一構成員として捉えた上で、社会構造の改善、関係者意識の改革など、環境の再構築に重点を置いた具体的取り組みを実践していく。							
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員	計				
		専任	0	0	0				
		兼務	3	0	3				
		計	3	0	3				
1-3 専門資格の保有状況		社会福祉士 3名 精神保健福祉士 2名							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
1-5 センター業務についての理念・基本方針		障がいを抱える人々を地域の一構成員として捉えた上で、社会構造の改善、関係者意識の改革など、環境の再構築に重点を置いた具体的取り組みを実践していく。							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	11	1	1	0	0	1	7	21
	聴覚								0
	肢体内部	13	4	75	1	0	0	81	174
	計	24	5	76	1	0	1	88	195
難病									0
知的障がい		22	5	11	0	1	0	35	74
精神障がい		36	32	68	0	0	3	96	235
障がい児		24	1	1	0	0	1	24	51
重複障がい		5	0	25	0	0	0	18	48
その他		4	0	28	0	0	0	8	40
合計		115	43	209	1	1	5	269	643
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		665件	53件	141件	39件	898件			
2-2 相談支援に関する分析		これまで訪問・電話が多かったが令和元年1月より現在の場所に移動してからは、事業所及び相談者の訪問が多くなった。 精神障がい者の相談が以前と同様に多く感じる。その他の内容で多いのは、話し相手を求めるケースで特定の方から頻繁にかけてくることも多い。							

事業所名		北 区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	5	年度途中に他市での委託業務を行なっていた者を配置し、これまでとは違う発想や関わり方を取り入れるようになっている。	相談員がそれぞれに備わっている力量を発揮して、学びあいながら成長できる環境づくりを目指したい。	
各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	5	復命はもとより、毎月1回のミーティングによって研修内容の共有化を図っている。さらに学びの多かった内容は、センター内だけでなく自立支援協議会等を通じて学習会に発展させるなど、北区全体の質的向上にも活用している。	相談員各々が専門領域を追求して、全体に向けて発信できる体制を作りたい。	
開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	5	3名の予定が重なる場合もあるものの、予定表を見ながら、誰かが対応できる体制を作っている。	電話対応に3名とも追われることもしばしばあり、携帯電話に転送されてもすぐに対応できない場合があるので、留守番電話対応をしっかりとっておきたい。	
苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	4	マニュアルに基づき、理事長や管理者が行動する場面もあった。	実際運用するにあたっては、想定されていない場面もあり、その都度理事長にも相談して対応を検討することもあった。内容を精査して、実用性の高いものに変更する必要があると思われる。	
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	5	相談者の特性や相談内容に応じて、社会インフラを十分に活用できた。また、逆に事業所からの相談にも積極的に関与し、日頃からの連携に努めている。	地域特性上、重度心身障がい児や全盲の方の支援など、北区及びその周辺で調整が困難なケースもあり、広範囲の社会インフラやNPO法人などの情報も蓄積しておきたい。	
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か。	4	点字や簡単な手話であれば対応が可能である。また、発達障がい者(児)に対するコミュニケーション手法も、個々に分析しながら取り入れて、関係機関にもお伝えするなどの工夫をしている。	外国籍や帰化された方などの相談も複数あり、いわゆる福祉的コミュニケーションツールではない方法も身に付けておく必要がある。	
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	4	世帯単位で複合課題が生じている場合、家族の課題解決策を障がいを抱える当事者に矛先が向かうことが時々見られるため、障がいを抱える当事者の支援ということを忘れずにケース会議に参加するように心がけた。	つながる場などにも積極的に参加して、障がい者の人権を意識した改善方法を模索し、関わっている当事者が不利にならないような支援を見つけられるよう、常に意識しておきたい。	
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	5	毎月開催される選定会議に出席し、申請書類から本人の特性をプロフィールしながら、対応できる相談支援事業所を提案することが出来た。	新人の相談支援専門員は経験年数が短い方が多く、あらかじめ当事者をイメージすることが出来ない。公正性は機会的平等ではなく、対応力からの平等であると考えられることから、スーパーバイズできるよう研鑽が必要である。	
地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	5	部会活動では制度論だけでなく、倫理や福祉観について勉強会を開くなど、障がい者を取り巻く障壁を当事者側から見る事が出来るよう、後方支援を積極的に行なうことが出来た。	事業所の考え方の違いや相談業務経験年数の差などによって、寛容さはあるものの後方支援に費やす時間を多くとられる場合があった。	
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か。	4	北区内19連合町会の地域特性を把握するよう、時折訪れて情報収集を行った。	ケース対応や会合での話し合いなどの経験値によることが多く、積極的に地域特性の把握と課題の改善に取り組むことは出来なかった。	
地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	5	介護支援専門員からの相談も多く、障がい特性への理解や制度の違いなどを説明する機会が多かった。また、つながる場などを通じて、高齢者だけでなく生活困窮者支援事業者との協働支援も積極的に行なった。	法制度や専門機関の質が向上することによって専門性が高まってきていると感じており、互いに他分野の機関を常日頃から意識して取り組んでいる。職員の交代などにより認識のズレが生じることもあることから、話し合いは必要と思われる。	

事業所名		北 区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a 区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。		5	専門部会も充実しており、これまでは関係職員相互の情報共有や質的向上を目指して取り組むことが多かった。今年度に入り、地域住民が参加できるイベントを開催するなど、徐々に自立支援協議会が核となって、地域への発信が出来るようになってきた。	各事業所が積極的に企画段階から参画できる場づくりをしていかなければならないと考えている。 イベントの継続に労が多く、次の取り組み提案をすることを躊躇してしまっている。
b 協議会において、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まれるように努めているか。		5	障がい者週間に合わせて、初めて区役所内でイベントを開催した。興味を持たれた方も多く、167名の一般住民の参加があった。	事業所単位で地域住民に近づくのではなく、個々の利用者が地域で暮らしている実感の持てる仕掛けを考えていきたい。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a 障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。		3	大阪市福祉局の主催で、入所施設の見学に行くことが出来た。入所施設側の見解と地域移行を推進する側の見解には大きな違いがあり、改めて地域移行の難しさを実感できた。	地域特性上、経済面や支援体制の充実度などを考慮すると、全員が地域移行出来るとは言えない現状であり、結果的に施設は退所できても北区には戻れない支援体制の脆弱さを感じている。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a 虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。		3	相談を受け付けている内容から、様々な状況を推測して、注視するケースがあった。制度上介入が難しい場合であっても、当事者のリスクが無くなるよう助言や実際の支援に奔走することが出来た。	通常の支援と全くアプローチが異なることから、気を遣い過ぎて対応がごちなくなる場合があり、まだまだセンター内研修が必要と感じている。
b 障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。		3	対応場面が少なく、実際のスキームに基づいた方法をとることが無かった。	こちらも、虐待ケース同様にまだまだセンター内研修が必要と感じている。
3-8 その他の取組み				
			地域住民に直接障がい者理解の啓発や障がい特性の理解を促す活動を積極的に行なうことが出来た。	
4 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>●北区の地域特性として、高所得の世帯が多く、完済した分譲マンションを子が相続して住み続けるという方法がありますが、障がい者の独居生活を支えきれないヘルパー不足や地域住民の見守り体制の不備などが顕著で、結果として売却しグループホームなどで暮らすために他区や他市に移住するケースが多く見られます。 「住み慣れた街で安心して暮らせる」ために、障がいや病気を抱えて生きることへの地域住民の寛容さが必要ですが、地域住民の心配や不安も包括的に払拭できるように、バックアップ機関（自立生活援助）などの拠点作りや権利擁護のための法人後見センターの整備が必要と思います。</p> <p>●包括支援センター、障がい者基幹相談支援センター、生活困窮者支援事業などの地域での役割が浸透しつつあり、それぞれの専門性がますます重要になってきています。対象者を区別するのではなく、それぞれが持ち合わせている専門性を持ち寄り、包括的な支援体制の構築を求めます。</p> <p>●成人、子ども合わせて100を超える障がい支援事業所がありながら、医療ケアを必要とする重度障がいの方を支援できる事業所が1カ所しかありません。また、行動障がいのある重度知的障がい者の事業所も全くありません。重度障がい者への支援は他区に依存しているため、早急な整備が必要と思います。地価水準に応じた家賃補助等の施策など。</p>	

事業所名		北 区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	7月28日
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	委員より「精神障がいに関する相談件数が多いが、精神疾患をお持ちの方と発達障がいの方の比率はどうか」との質問があったが、厳密には区別がつけにくいため、回答できませんでした。
	2	相談支援実績について	特になし
	3	業務に対する自己評価について	特になし
	4	区における地域課題について	特になし
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>北区においてようやく基幹相談支援センターの役割が住民の方に周知されるようになって、令和2年1月より事務所を移転したことで、来訪者も伸びており、センターとしての責任を痛感しました。</p> <p>また、地域自立支援協議会の組織として運営委員会を設置し、専門部会の代表とともに知恵を出し合い、障がい者理解のための様々な取り組みを実施したことを委員の方々にも理解していただけたことが非常にうれしく思いました。</p> <p>年度末からコロナ禍での自粛が始まりました。当事者や家族はもとより、関係機関も混乱していますので、基幹センターとしてしっかりと役割を果たしていきたいと思えます。</p>	

事業所名		都島 区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	特定非営利活動法人あるる							
	開所曜日	月～金							
	開所時間	9:00～17:30							
	同一場所で実施している他の事業	生活介護事業、居宅介護事業							
事業所の特長	自立生活センターとしての活動背景があり、障がい当事者自身が主体となって事業所運営、活動、取り組みなどを行っている。区保健福祉センターと近い距離にあり連携もしやすく、相談者にとっても訪問や相談しやすいセンターである。								
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員	計				
		専任			0				
		兼務	1	3	4				
		計	1	3	4				
1-3 専門資格の保有状況		相談支援専門員							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
		頭髄損傷	月～金曜日	10:00～17:30					
		脳性麻痺	月～金曜日	10:00～17:30					
		脳血管障害	月・水～金曜日	10:00～17:30					
		軟骨無形成症	随時	随時					
1-5 センター業務についての理念・基本方針		<p>◎これまでの活動を通じて構築してきた支援ネットワークの中核的役割を担うため、支援方針の見立て、支援のチーム作りを大切にし、専門的知識を必要とする困難ケースや、地域の障がい者の緊急の事態にも対応していくよう努めていきます。</p> <p>◎地域の相談支援事業所にも情報提供や、後方支援できるよう努めていきます。そして、行政機関、福祉サービス事業所、地域包括支援センターや子ども支援機関、医療機関、地域の支援の方々と、さらに連携を強化していきます。</p> <p>◎区自立支援協議会では専門部会を中心に活動していますが、引き続き様々な取り組みを通じて、地域の関係機関・団体と共働り、地域の障がい者が安心安全にいきいきと暮らせるよう取り組んでいきます。</p> <p>◎これまで当センターで取り組んできた入所施設や精神科病院からの地域移行取り組みの経験を活かし、今後さらに地域移行が進むよう、地域移行支援のコーディネート取り組みも進めていきます。</p> <p>◎権利擁護の取り組みとして、引き続き養護者による障がい者虐待の通報・届出の受理、そして被虐待者および虐待者の支援に努め、また障がい者差別の解消に向けた取り組みとしての相談対応にも引き続き取り組んでいきます。</p> <p>◎以上の取り組みを、障がい当事者が主体となって運営するセンターとして、障がい者の権利が守られ、社会参加ができるよう、障がい者の立場に立ちきって進めていきます。</p>							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	11	4	0	0	3	0	0	18
	聴覚	3	0	0	0	0	0	0	3
	肢体	50	13	15	1	0	0	8	87
	内部	2	1	0	0	0	0	1	4
	計	66	18	15	1	3	0	9	112
	難病	2	5	0	0	0	0	1	8
	知的障がい	95	38	33	0	2	1	10	179
	精神障がい	303	252	31	1	3	0	66	656
	障がい児	82	47	0	0	0	1	12	142
	重複障がい	37	95	8	0	10	1	25	176
その他	3	5	0	0	3	1	3	15	
合計	588	460	87	2	21	4	126	1288	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他		合計		
		948件	132件	208件	0件		1288件		
2-2 相談支援に関する分析		<p>基本相談(委託相談支援)から一定期間を経て計画相談に移行となるケースが多いですが、サービスに繋がらず委託相談で長期で関わっているケースもあります。計画相談は区からの依頼や特別なケース以外は増やさないよう、計画に繋ぐまでや計画の対象にならないケースを取り組むようにしています。地域の方(障害を持つ子の親)からのケース、病院からのケース、地域包括支援センターや見守り相談室からのケース、都島区から子育て支援室からの児童ケースや精神保健福祉相談員からのケース、就業・生活支援センターなど、相談の入り口は様々です。障害種別の割合としては精神障害の方が過半数を占めています。また「8050問題」と呼ばれるケースも多くなっています。これは80代の親と50代の障害を持つ子どもの世帯のケースであり、これまでは親自身でサポートできていたことも加齢に伴い難しくなってきたことで自分たちの代わりをしてもらえる支援やサービスを求められたり、自分たち親な後に子どもがどうやって生活していけばいいかについての相談といったケースです。こういったケースでは包括や医療機関との連携が求められる場が一層増えてきたように感じます。</p>							

事業所名		都島 区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	3	より高い専門性が求められる利用者支援体制を有していることを評価するため、医療的ケア児や精神障がい者及び強度行動障がい者を併う方に対する障がい特性の理解及びこれに応じた支援技法等に関する研修は受講し、相談支援に活かせるよう努めています。	
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	3	障害特性の理解や支援について、また制度に関することや、虐待防止研修も含めて、テーマに応じて各種研修に積極的に参加するよう努めています。そして、研修を受けた職員はスタッフ会議等で内容を共有できるように努めています。相談支援の初任者研修では受講者へのファシリテーター役を担い、相談支援に関する資質向上に努めています。	職員それぞれが多忙を極め、各種研修を受けることが困難になってきているが、工夫して受講できるようにしていかなければならない。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	3	職員間でスケジュールの共有をし、職員の誰かが当センターに居るよう努めています。また、やむを得ず不在になる場合は区保健福祉センターにも伝え、そして夜間・休日・年末年始等の緊急対応は、携帯電話へ転送するなどして、24時間対応の体制を整えています。	職員それぞれが多忙を極め、訪問等の外出も多く、職員の誰かが当センターに居るよう努めているが、ケースの急な対応も多く困難な状況にあります。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	3	各種マニュアルを整備しており、職員間で定期的に共有し、該当する事象が発生した際にはマニュアルにそった対応をし、適切な記録を残し、事後も職員間で共有するようにしています。	
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、平日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	3障害および難病患者等のケースに関して、その障害特性に詳しい実際に支援されている方等のスーパーバイズも受けながら、決して自分たちだけで抱え込むのではなく、支援のチーム作りをして取り組んできました。ケースを通じて、関係機関のネットワーク構築と連携、支援のノウハウを獲得してきました。	3障害および難病患者等のケース以外に、障害があるということがわからずに、これまで何の支援も受けられず生活困窮状態にあるケースや、高齢の親と障害のある本人だけの孤立した世帯も多く、より一層専門機関との連携も必要となってきています。
b	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、それに基づき対応を行っているか。	3	文字盤やピクトグラム、筆談やUDトーク(アプリ)など、本人が理解できるコミュニケーション方法を用いている。必要に応じて、情報保障として拡大文字やルビ表示などの情報提供を行っています。	
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	4	支援の困難なケースに関して、アセスメントをしっかり行い、支援方針の見立てをし、支援関係機関や支援者のチームを作り、支援方針を共有しながら相談対応を進めていけるようリーダーシップを取り、支援者間の連携を一層強めていながら取り組んできました。	「総合的な相談支援体制の充実事業」(つながる場)や「生困シェア会議」を活用するなかで、そこから先の展開につなげることが難しくなっています。今年度より「こどもサポートネット事業」も始まっていることから、こういった会議を活用しながらケースワークに取り組むとともに、ケースから見えてくる地域課題を区行政や関係機関と共有し課題解決をしていく必要があります。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	3	指定相談支援事業所の選定ケースに関しては、障害特性や個別のケース内容に応じて、中立性・公正性にも留意し選定にあっています。	都島区の児童の計画相談達成率は未だに低く、児童ケースを受け入れてくれる事業所が少ないことが浮き彫りになっています。指定相談支援事業所もかなり手いっぱい受入れ困難な状況でもあり、今後も選定が難しい状況が続くことが見込まれます。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	3	地域の指定相談支援事業所から制度利用に関してや、障害特性に応じた支援への相談があった場合、情報提供やケースによっては間に入るなどしてきました。また、新規に立ち上がった相談支援事業所には、ケースと一緒に動くなど計画相談支援に慣れていただけるよう後方支援も努めてきました。	
c	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か。	4	個別ケースを通じて、行政(障害福祉、生活支援ワーカー、生活困窮者相談窓口)、医療機関(医師、訪問、PT、MSW等)、見守り相談室、成年後見人、あんしんサポート、サービス提供事業所等の方々と、また地域の取り組みや会議を通じて、区社協、学校(福祉教育)、地域福祉コーディネーター、ハローワーク等にも障害者相談支援の立場として年々連携を深めており、各機関や地域の方たちとのネットワークから、地域の障害者のニーズ把握に努めています。	自然災害時に支援が必要となる障害者のニーズ把握が進んでおらず、市・区・関係機関・地域でともに進めていく必要があります。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	4	地域福祉コーディネーター連絡会にて地域福祉コーディネーターや地域包括支援センターおよびプランチの方々と、中野まちづくり協議会(地域活動協議会)、都島区社会福祉施設連絡会(高齢・こども・障害)役員会にも参画し、他分野の相談支援機関等との連携強化に努めています。	障害者が65歳に到達し、介護保険と障害福祉サービスを併用するケースも年々増えてきており、より一層の地域包括支援センターとの連携にあたり、区基幹センターと包括支援センターの座談会(交流会)や勉強会を始めましたが、継続しながら、高齢と障害の双方の制度の理解を深め、支援方針のすり合わせ等も密に行っていく必要があります。

事業所名		都島 区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	4	都島区地域自立支援協議会では区事務局と協力してその運営を行い、本会議・運営会議と、4つの専門部会(相談支援部会・地域当事者部会・こども部会・事業所部会)の取り組みを中心に活動しています。地域当事者部会では、「第4回なかまつつながる地域の輪」を開催。まちづくり推進課と災害時についての意見交換を行い「広げよう地域の輪」では都島区と地域の合同防災訓練に合流する形で、障害者も参加する防災訓練を行いました。事業所部会では、事業者間との情報共有や連携を意識した研修会を開催。相談支援部会では、ケース検討や事業所が抱える課題共有など取り組んでいます。こども部会では、研修会や小学校・支援学校と事業所との連携を深める取り組みや、いずれも地域の障害者支援機関相互の連携体制の強化に努めています。	新型コロナウイルスの影響で予定していた会議や取り組みが中止になりました。感染拡大の第2波が懸念されることから、感染防止対策に努めながら、新たな仕組みづくりも検討し、会議・取り組みが行えるようにしていく必要があります。
	b	協議会において、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まれるように努めているか。	3	都島区地域自立支援協議会地域当事者部会が実施した交通まちづくりアンケートを基に、9地域(小学校区)で実地調査(みやこじま探検隊)を行い、課題整理した結果から地域の方に障がい当事者の声を届けることができました。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に進めているか。	3	市内の障害者支援施設に市障害福祉課と各基幹相談支援センターとで訪問し、地域移行支援に関する意見交換など行ないました。また、市障害福祉課で設置した「地域移行支援ワーキング」に委員として参画し、「夜間・休日等緊急時支援事業」と「緊急一時保護事業」の仕組みづくりを検討してきました。	障害者支援施設に入所されている方に障がいの地域生活を知ってもらうための取り組みが必要になってくると考えられます。精神科病院からの地域移行に関しては、既に複数ケース控えているが、退院に関しては待たない状況になることがあり、ケースが重なった場合の対応が難しくなることが予想されます。また、児童施設に入所している方で本来退所すべき年齢を超えて入所されている方に対する経過措置が2021年3月までのため、今年度中に退所しなければならぬ方への対応が増えてくることが予想され、いずれも地域移行の体制を充実させる必要があります。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の高揚を図るなど、取組に努めているか。	3	職員は虐待防止研修を定期的に行うようにしており、都島区障がい者、高齢者虐待防止連絡会議にも参画し、意識の高揚とともに、関係機関とのネットワーク作りにも努めています。また、区保健福祉センター・障害福祉課長および課長代理と、休日・夜間の緊急時に迅速な対応が出来るよう連絡先の交換をしています。	8050問題等の高齢の親が障害のある子を抱えているケースは、親は気付いていないが介護放棄(ネグレクト)状態になっていることがあり、こういったケースが今後ますます増えてくると考えられる。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	3	障害者差別解消に関する相談では、相談者本人は差別と感じていなくても嫌な思いをしたなどの相談もあり、より丁寧に聞き取りする心がけがされている。医療的ケアが必要な児童が他の児童と同じように学校生活が送れていないケースや、視覚障害のある方の管理会社の差別について対応しました。	障害者差別解消法や、合理的配慮の好事例など、地域の中でまだまだ知られていないため啓発していく必要があります。
3-8 その他の取組み			<p>■福祉教育 地域の小中学校で、実際に障害当事者が学校訪問し、車いす体験やクリエーションスポーツ「ポッチャイ」や当事者の地域生活の様子を伝えるなど、都島区社会福祉協議会と協働し、学校生徒・教員との交流を継続しています。 実施日：2019年10月3日28日、12月6日 東都島小学校、2019年11月30日 友測小学校、2020年1月23日30日 高倉小学校 2020年2月12日 中野小学校、2020年2月19日21日 友測中学校</p> <p>■「広げよう地域の輪」(障害理解の啓発活動) 障害への理解のすそ野を広げていくことを目的に地域住民向けの障害啓発研修会として、都島区社会福祉協議会と協働し、6年間継続してきています。昨年度は、2020/2/1(土)「広げよう地域の輪」～癒える！福祉の防災訓練～という企画で、区と地域の合同防災訓練に合流する形で、障害者も参加する防災訓練を行いました。避難所である都島小学校で、福祉避難室を設け、間仕切りエスマットを置いて、どれくらいのスペースになるか試してみました。校内の車いす用トイレまでのアクセスやトイレ内の広さを確認したり、避難所のバリアフリーチェックもしました。そして、豪雨による水害の場合、車いす利用者が校内のエレベーターを使って上層階に避難する訓練も取り入れました。最後に、障害のある自分たちに必要な備品を参加者各自で普段の備えとして書き出してみました。こうした地域の防災訓練を通して、地域のみならずと障害者が顔を合わせる機会を増やし、お互いを知りあうきっかけが各地域で広がってほしいと考えています。 都島区社会福祉協議会、都島区まちづくり推進課、ゆめ風基金、西都島連合振興町会、都島区地域自立支援協議会と開催。</p> <p>■ピア・カウンセリング みやこじまピアカン ピア・カウンセリングを地域にも広げ、障害をもつ人同士のつながりを深める場、エンパワメントの場として「みやこじまピアカン」を都島区障害者基幹相談支援センター(ある)と都島区社会福祉協議会の協働で2014年度から年4回定期開催で実施してきています。 実施日：2019年6月15日、9月14日、12月21日、2020年3月21日(予定はしていましたが新型コロナウイルスの為中止しました。)</p> <p>■自立生活プログラム(集団) OYSS～オイス！からはじめよう～ 自分のペースで気軽に集まれる「みんなの場所」として、障害当事者同士が居場所を作っていく。ゲームやサイコロトークなどを用意し、参加者のペースを確認しながら気軽に集まれるプログラムを進めている。 ・2019.08.27(火)14:00-18:00 第3回 参加者：2名 ・2020.03.12(木) 第4回(新型コロナウイルスの影響で中止)</p>	

事業所名		都島区障がい者基幹相談支援センター	
4 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		都島区におけるサービス提供事業所のばらつきがあり、放課後等デイは増加しているがグループホームやショートステイなどの生活の場はまだ足りず、緊急ケース・医療的ケアが必要な方の受け入れ対応が困難な状況です。指定相談支援事業所の個所数は、一旦は増えたがまた減るなどまだ足りておらず、区自立支援協議会の相談支援部会や事業所部会なども連携しながら社会資源の新規創設および育成に区全体としても取り組んでいく必要があります。区自立支援協議会においては各専門部会取り組みが活発に行われており、事業所間の情報交換や関係機関とのネットワークも深まり、障害福祉サービスへの繋ぎやニーズの掘り起こし、地域課題に少しずつ取り組んできました。都島区基幹相談支援センターと区保健福祉センターとの連携や、医療機関、地域包括センターや地域福祉コーディネーター、就労支援機関との連携もこれまで年々深まっており相談支援対応にも活かされてきています。障害啓発に関し「広げよう地域の輪」の開催で、地域の方々や学校教職員及び保護者に障害特性の理解に繋がるよう努めてきました。地域において都島区社会福祉協議会や地域団体間での連携から様々な取り組みが展開されてきています。生活困窮者自立支援事業、要保護者見守りネットワーク強化事業においても課題整理を共に行い、さらに区内相談支援体制の充実につながるよう連携を深めていきます。	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	2020/7/10
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	
	2	相談支援実績について	
	3	業務に対する自己評価について	<ul style="list-style-type: none"> ■障害啓発研修会「広げよう地域の輪」の実施から <ul style="list-style-type: none"> ・すくいい取り組みだと思った。小学校によって設備が異なると思うので、次回は別の小学校で開催して継続して取り組んでほしいです。 ■みやここま探検隊 <ul style="list-style-type: none"> ・こういった取り組みで外部に出ていくことがそもそも障害啓発につながると思う。実際に歩いてみて気づく道の傾きなんかもあり、重要な取り組みだと思います。 ■みやここまピアカウンセリング <ul style="list-style-type: none"> ・ピアカウンセリングに参加した人は何らかの「形」を求める傾向にある。参加証とか渡せるように検討していく。
	4	区における地域課題について	<ul style="list-style-type: none"> ■防災の取り組みから <ul style="list-style-type: none"> ・福祉避難所の仕組みや感染予防対策(新型コロナウイルス)を踏まえた取り組みが必要だと思う。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>防災の取り組みでは、平時からの地域との関係づくりや、災害時、緊急時に向けた体制や連携づくりを今後も努めていきます。新型コロナウイルスなどの感染症に対する福祉避難所の感染症対策についても検討していきます。交通まちづくりに対しても当事者の声を聴く仕組みや実地調査・改善・見直しの仕組みを検討して地域づくりに努めていきます。</p> <p>制度などが難しく当事者が困惑、情報が行き届かない状況にならないように情報提供やわかりやすく丁寧な提供できるような場づくりを今後も努めます。</p> <p>指定相談支援事業所やサービス提供事業所のグループホームやショートステイなどの生活の場が足りておらず、8050問題をはじめ緊急ケースなどの受け入れが困難な状況があることから社会資源の新規創設や育成に取り組んでいくことが重要だと感じています。他機関との連携をより一層強めて支援ネットワーク、スタッフのスキルアップを継続して回りながら、地域で支える仕組みについても取り組んでいきます。</p> <p>新型コロナウイルスの影響で、地域の会議やイベントなどが延期、中止になっていることから、障害啓発に関する取り組みも厳しい状況であることから、感染防止対策に努めながら地域住民との交流や障害啓発の新たな仕組みも検討して継続できるように努めていきます。</p>	

事業所名		福島 区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	社会福祉法人 大阪市手をつなぐ育成会							
	開所曜日	月曜日～金曜日							
	開所時間	9:00～17:45							
	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、施設入所支援事業、生活介護事業、短期入所事業、共同生活援助事業、日中一時支援事業							
	事業所の特長	当事業所は、地域療育等支援事業の頃から相談支援事業に携わっている。また、法人において様々な事業を実施しているため、サービスの利用につなげることで、それぞれの事業の立場からの意見を聞くこと、専門的な助言を受けることが容易である。							
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員	計				
		専任	0	0	0				
		兼務	2	1	3				
		計	2	1	3				
1-3 専門資格の保有状況									
		相談支援専門員 2名(主任 1名, 現任 1名), 社会福祉士 1名, 精神保健福祉士 1名, 介護福祉士 3名, 介護支援専門員 1名 <重複計上>							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
1-5 センター業務についての理念・基本方針									
		障がい児や障がい者およびその家族がひとりで悩みを抱える事のないよう、それぞれの思いを丁寧に聞き取り、解決に向けての情報提供等を行います。また、ご本人自身が自分の暮らしを具体的にイメージし、希望を持った生活が送れるようご本人に寄り添って、一緒に考え支援します。 ご本人が望む暮らしに必要なサービスをコーディネートできるよう、区役所をはじめとする各関係機関と連携・協力を図り、フォーマル・インフォーマルに関わらない社会資源の把握・活用に努めます。							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	0	0	0	0	0	0	0	0
	聴覚	1	4	1	0	6	0	0	12
	肢体	34	7	10	0	0	0	5	56
	内部	1	0	0	0	0	0	1	2
	計	36	11	11	0	6	0	6	70
	難病	2	7	0	0	0	0	1	10
	知的障がい	104	19	86	0	69	0	25	303
	精神障がい	108	128	122	3	19	4	23	407
	障がい児	4	2	0	0	0	0	0	6
	重複障がい	41	16	69	0	0	0	13	139
	その他	11	17	6	0	2	0	3	39
	合計	306	200	294	3	96	4	71	974
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		706 件	81 件	153 件	22 件	962 件			
2-2 相談支援に関する分析									
		全相談件数のうち、精神障がいが42%で、知的障がいが31%であった。単発の相談について、区保健福祉センターや自立相談支援機関経由の相談が増加している。相談件数の総数は前年比 86.6%だったが、件数が減っている中、相談内容で「権利擁護に関する相談」が増加したことが特徴として挙げられる。総数が減少した要因の一つに、集中して支援するケースが減ったことが考えられる。課題の整理やサービス利用の支援等を行うことで、計画相談等の支援者に引き継ぐことができた。他機関との連携、後方支援等を通して障がいのある方を支援していくという基幹相談支援センターの役割を果たせたのではないかと考えている。							

事業所名		福島 区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	3	配置されている職員について、全員介護福祉士を取得している。また、社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員を取得している者を配置している。	
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	3	人権研修は法人で年に1回開催しており、全員参加している。虐待に関する研修については、毎年参加するようにしている。その他、業務に必要な研修は積極的に参加し、研修後は伝達研修をしている。	今後も様々な相談に対応できる知識を深めるようにしていく。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	3	職員の常駐を基本とし、不在時の電話は施設内の事務員等で対応している。時間外や休日に入る電話は留守番電話・携帯電話にて対応している。	
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	3	マニュアルを整備し、随時最新のものに更新している。また、適切に運用されているか点検している。	
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	3	自センターで抱え込まず、他機関と連携・協働して相談に応じるよう努めている。また、相談内容に応じて各専門機関と効果的な連携できるよう、各機関の役割を把握するようにしている。	それぞれの専門機関の強みを生かした有機的な連携が深化していくよう努める。
b	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か。	3	障がいや病気の特性に応じた配慮は基本だが、同じ人でも状況などによって理解度に変化が生じることもあるので、その状況に合ったコミュニケーションを取るようにしている。	外国語など多様化する相談に対応できるよう資源を確認するなどの準備をしておきたい。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	3	複合的なケースでは他機関との連携が不可欠であり、訪問の同行や面談の同席、関係者会議への出席など通して対応している。長期化している事例について、本人の理解度やペースに合わせながらサービスにつなげることができたケースがあった。	緊急時にできる対応には限りがあるので、早期発見や予防をして複雑化を避けることが必要だと感じる。また、受け皿づくりも重要な課題だと思われる。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	3	選定会議では、個人情報等に留意しながら課題や支援の方向を考え、選定された指定特定相談支援事業所がスムーズに支援を開始できるよう努めている。また、一つの事業所に偏らないようバランスを取っている。	事業所数が増えず、量的不足が大きな課題である。既存の事業所の受け入れ可能数も逼迫している。現状では区内だけで賅うことは難しく、近隣区の事業所を含めた連携が必要である。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	3	・各種施策、最新情報、研修、社会資源等の情報を、相談支援事業所部会等を通して提供している。 ・個別ケースに対して、特定相談支援事業所と連携して対応するようにしている。	今後も連携しやすい土壌を作り、課題が深刻化・複雑化しないように努める。
c	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か。	3	個別ケースからだけでなく、部会や関係機関との情報共有等から課題を抽出するようにしている。	課題解決に向けた取組みを更にしていく必要がある。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	3	・総合的な支援調整の場(つながる場)等に参加し、連携強化するようにしている。 ・地域包括支援センターや障がい者就業・生活支援センター等、他分野の連絡会などに参加し、顔の見える関係づくりを心がけている。	さらに有機的なつながりになるよう努めていく。

事業所名		福島 区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	2	協議会や運営会議等で、優先順位をつけて取り組んでいけるよう提案している。部会では事務局を担い、個別ケース等から抽出された地域課題を本会に挙げている。	提案は行なっているが、取り組めていない課題もあり、更なる活性化が必要だと思われる。 日中活動系事業所部会、ヘルパー事業所部会については、地域特性を踏まえたあり方を検討していく必要がある。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	3	部会で課題が見えた点について自立支援協議会に提案し、大阪市社会福祉協議会へ提言するなどした。	
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に進めているか。	3	大阪市福祉局と障がい者支援施設へ訪問し、意見交換を行なった。	当センターは障がい者支援施設と併設されている特徴を踏まえながら、地域移行について考えていきたい。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	3	権利擁護の視点を持って相談業務をし、適切な対応・連携するよう努めている。また、研修に参加し、視点がずれていないか確認するようにしている。	引き続き、研修への参加に努める。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	3	・差別に関する相談は無かったが、日々の相談の中に差別に当たるものがないか意識しながら業務をしている。 ・地域住民に向けて、障がい理解を深めるための勉強会を行なった。	差別に関する相談が無いのは差別が無いからではなく、潜在的な差別は多く存在しているということ意識して、啓発をしていく必要があると思われる。
3-8 その他の取組み				
			<ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度利用促進…大阪市成年後見支援センターの専門職派遣事業を活用するなどして、適切に制度が利用できるよう支援した。また、大阪市権利擁護支援の地域連携ネットワーク協議会での事例報告や、障がいのある方向けの成年後見制度パンフレットを作成する際に意見を述べるなどした。 ・コミュニティサロンの開催…地域住民と交流、居場所づくりを目的として開催している。喫茶の他に演奏会等のイベントを行い、障がいのある方の発表の場にもなっている。また、土曜日に開催しているため、平日に来所できない方が相談できる機会にしている。 ・障がい年金相談支援連絡会…社会保険労務士と相談支援専門員等が障がい年金についての勉強会を行なっている。 ・法人内相談支援連絡会…法人で基幹センターを2区受託していることを活かせるように、事例検討や情報共有等を行なっている。 ・講師…包括支援センターMSW連絡会「障がい者が利用できる福祉制度」、区保健福祉センター家族教室「障がい福祉サービスについて」、地域住民向け「知的・発達・精神障がいについて 座談会」「知的障がいと発達障がいの理解について」「障がい福祉制度や接し方」 	
4 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			<ul style="list-style-type: none"> ・障がいサービス福祉事業所数の不足 ・計画相談へのつなぎ…他相談機関で相談があったにもかかわらず、計画相談事業者が以前の支援者を把握できずに情報共有や連携ができないケースが複数あった。途切れの無い相談支援支援体制の構築が必要である。 ・訪問調査員について…障がい理解に基づく調査方法を確認し、適切な区分やサービスが受けられるようにする必要がある。 ・防災…災害の種類、時間帯など、様々なケースを想定した対応の検討。 	

事業所名		福島 区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	2020/7/8
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	
	2	相談支援実績について	
	3	業務に対する自己評価について	<ul style="list-style-type: none"> ・他機関との連携は、よくできているのではないか。他区の基幹相談支援センターは評価点が高いので、もっと高くてもよいと思う。 ・その他の取組みが興味深い。対象者を広げるなどして引き続き行なってほしい。
	4	区における地域課題について	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問調査員についての取組みは大きな成果だと思う。今後は訪問調査員に向けて、区内で障がい理解に関する勉強会を行なってみてはどうか。 ・ひきこもり状態にある方へ向けてのアプローチをしてもらいたい。 ・医療機関との連携について取り組んでもらいたい。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>他機関との連携について、協議会で良い評価をしていただいた。福島区の規模は比較的小さく、フォーマルな社会資源が多いとは言えない状況のため、今年度は区内の相談支援体制の構築や強化に加えて、近隣区を含めた連携を意識して運営してきた。また、他分野との連携について、他分野の方々も積極的に連携して下さったこともあり、複合的な課題のあるケースとして浮かび上がってくるが多くなっている。一方で、連携不足な分野があるのも事実であり、それぞれの役割や強みを生かした有機的な連携がさらにできるよう活動していきたい。</p>	

事業所名		此花区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	社会福祉法人 水仙福祉会							
	開所曜日	月曜日～金曜日（但し、土曜日については、利用者の来所や訪問の希望があれば開所の場合あり）							
	開所時間	9:00～17:45							
	同一場所で実施しているその他の事業	なし							
事業所の特長		<p>水仙福祉会は平成12年より障がい児等療育支援事業、平成18年から保健福祉圏域（西淀川区・淀川区・東淀川区）に基づく委託相談支援事業を大阪市より受託しており、平成24年度からは西淀川区障がい者相談支援センターを受託し、行政や地域の様々な資源と連携しながら、支援やコーディネートに努めるとともに、区役所と連携して、地域自立支援協議会を運営し、区内障がい者施策を推進している。</p> <p>平成27年度から、「此花区障がい者相談支援センター」を大阪市より受託しているが、平成29年8月に此花区内に事務所を移転したことで、来所相談の増加に加え、区役所との連携も密になるとともに、担当者会議等も事務所で開催するなど、迅速な対応を行っている。</p> <p>西淀川区同様、法人の理念である「本人主体の支援」を実践するとともに、地域自立支援協議会の運営に加え、区内相談支援体制のより一層の充実を図ることに目的に活動している。</p>							
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員					計
		専任							0
		兼務	2	2					4
		計	2	2					4
1-3 専門資格の保有状況		相談支援専門員、社会福祉士、介護福祉士、保健師を配置							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
1-5 センター業務についての理念・基本方針		常に利用者の人権や人格を尊重し、対等な人間としての優しさや思いやりを持ち、本人主体の支援を実践するとともに、障がいのある人とその家族が地域の中で普通に生活ができる環境づくりを行っている。							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	12	8	17					37
	聴覚		1						1
	肢体	42	13	5			1	12	73
	内部	3		2					5
計		57	22	24	0	0	1	12	116
難病		1	1	1					3
知的障がい		96	13	23		2	1	2	137
精神障がい		230	145	211			19	10	615
障がい児		81	22	16				1	120
重複障がい		48	24	38			4	10	124
その他		18	2	9				1	30
合計		531	229	322	0	2	25	36	1145
②受付方法別件数		電話・メール		来所	訪問・同行		その他	合計	
		817 件		159 件	160 件		9 件	1145 件	
2-2 相談支援に関する分析		<p>昨年度に引き続き、精神障がいのある方からの相談が多く、さらに発達障がいや引きこもりの相談も増加している。</p> <p>相談内容は昨年度までと同様さまざまであるが、地域包括支援センターやケアマネ事業所等の高齢者支援機関から、家族の中で少し気になる方がいるとの相談や、病院からの退院支援等の相談、行政（生活支援担当・自立支援窓口等）からの相談も増えてきていることに加えて、複合的な問題を抱える相談も多く、単なるサービス調整ではなく、行動や言動の背景を推測しながら寄り添うことが必要であったり、他機関や他分野の専門機関とも連携できる力量が求められた。</p>							

事業所名		此花区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員その他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	4	社会福祉士、介護福祉士、保健師の資格を有する職員を配置している。	相談の内容が多岐にわたってきているため、さまざまな相談に対応できる専門的資格を有する者の配置を考えたい。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	4	虐待、権利擁護、人権、制度等の各種研修には積極的に参加し、参加した職員は報告書を作成のうえ供覧しているが、必要に応じて伝達研修を実施している。	専門的・複合的な課題を抱えるなどの困難ケースの相談が増えてきているため、各種研修には積極的に参加し、相談員の資質向上に努める。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	4	開所時間中は、基本的には職員が常駐しており、緊急時等で不在の場合には転送電話により対応できるようにしている。	来所や電話相談が重なったときなど、その場での対応が難しい時には、あらかじめ連絡する旨を伝えるなどの配慮を行っている。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	3	各種マニュアルを整備し、定期的に確認、会議の場においても職員に周知している。	苦情や事故があったときは報告書を作成したうえで、職員間で共有し、同じことが起こらないように努める。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	表面化している問題への対処だけでなく、本人や相談者の気持ちに寄り添うことが重要であると考えている。研修等の参加により、高齢者支援機関、医療機関等の専門機関ともより密に連携し、円滑に支援できるように努めている。	相談内容が多岐にわたってきているため、区内の専門相談機関相談員が集まる勉強会への参加、基幹センターの役割や障がいについての理解を深めるための周知活動を積極的にを行い、各専門機関と連携して支援ができるよう努めている。
b	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か。	3	筆談や行動からの推測など、個別の対応はもちろん、障がい状況に合わせて必要な対応を行っており、点字や手話についての対応はボランティアグループに協力を依頼している。	手話で対応できるよう、手話の講習会への参加等も考えていく。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	4	行政も含めた他機関との連携、会議(外部・内部)を重ねながら積極的に対応している。指定相談支援事業所が抱える困難事例に対しても相談に応じ、状況によっては担当者会議や本人への面談に同席することで問題の解決に向けた対応を行っている。	複合的な課題を抱えたケースが年々増加してきているが、どのような困難事例であっても、本人の主体性を尊重する視点に基づいて、必要な専門機関と連携しながら、積極的に対応していく。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	基本的には、毎月実施している地域自立支援協議会相談支援事業所部会において選定しているが、特に個人情報の保護には配慮しながら、ケース内容に適した公正かつ適切な選定になるように行っている。	此花区内に拠点を置いている事業所が少なく、また相談員の数も少ないことから、隣接区の事業所にも協力依頼している状況が続いており、相談支援事業所の立ち上げや相談員の増員への働きかけが課題と認識している。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	4	指定相談支援事業所が、気軽に相談ができる体制にするために、相談支援事業所部会等を通じて、日頃からの関係づくりを行い、情報提供や助言等を積極的に行っている。	相談支援事業所部会に参加できていない事業所にどのようにアプローチするかが課題であることから、参加の呼びかけを行うとともに、困難ケース等で困っていないかなどを確認し、積極的に相談に乗ることにより孤立化しないよう努める。
c	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か。	3	地域自立支援協議会、各種関係機関・団体への広報、各関係機関との勉強会などに参加し、地域が抱える現状と課題を把握できるように努めている。区内の資源の少なさ、どこに相談すれば良いかわからないなど、地域の中ではまだまだ相談に結びついていないケースも多いと認識している。	高齢者支援機関とは会議等を通じて関係ができて始めているが、教育・保健医療機関等、まだ不十分な分野もあっており、周知活動等を通じて障がい分野のことも知ってもらい、地域の状況や課題も把握したうえで、各種団体・機関と意見交換することを検討している。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	4	地域包括支援センター主催の地域ケア会議や課題検討会に定期的に参加し、困難事例ケースを通じて、要因の分析や専門職としての課題、地域としての課題を話し合い、高齢・障がい・医療を問わず率直な意見交換を行った。	引き続き、地域包括支援センターが主催する区内専門相談支援機関勉強会への参加や高齢者支援機関との合同勉強会等を通じて、基幹センターの役割や障がいの理解を伝えていくとともに、具体的なケース支援においても積極的な連携を努めていく。

事業所名		此花区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	4	事務局を区役所と協働で担っているが、取組みの中で本人主体の支援が理解され、定着するために、各部会における研修の提案や課題抽出を行い、活性化に努めた。	災害時(地震や大型台風等)の危機管理や感染症対策、人材確保・育成等、各部会共通の課題もみられるため、全体会や部会合同による取組みも検討したい。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	4	各部会での課題抽出の中で、既存の社会資源の改善や区においてどのような資源が必要なのかについて議論を行い、全体会においても共有、問題提起を行った。	活用できる資源の少なさを議論するのではなく、他の方法の検討や、地域のニーズに合わせて、既存資源を改善して活用することができないかを考え、その結果、新たな開発につながるよう地域自立支援協議会の場合を積極的に活用していきたい。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	3	障がい者支援施設、長期入院をしている病院からの依頼を受け、区保健福祉センターと連携を取りながら取り組んだ。	地域移行についての相談は増えてきているものの、受け皿がまだまだ少なく、進みにくい現状があるため、受け皿の拡大と地域の理解を求めていくことが必要と考えている。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	大阪府や大阪市等が開催する虐待研修には必ず参加し、事業所内において伝達研修を行い、全員で共有することに努めた。通報や届出があった場合は行政と連携し、適切かつ迅速に対応することを職員に徹底している。	適切かつ迅速に対応することが重要と考えており、今後も定期的に研修を行うことにする。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	今年度、障がい者差別に関する相談は受けていないが、障害者差別解消法については、周知が不十分と認識しており、地域自立支援協議会における勉強会や差別解消法を理解してもらうための周知・啓発活動を行っている。	障害者差別解消法については周知が不十分であると考えており、引き続き地域に出向き、周知・啓発活動を行っていきとともに、相談窓口に通報や相談があった場合は、人権等の配慮にも心がけたうえで迅速に対応する。
3-8 その他の取組み			<p>(1)精神障がい者からの相談や支援が、年々増加していることから、西淀川区地域自立支援協議会との共催により、①「精神の病気の基礎知識と統合失調症」、②「双極性障がい(躁鬱)」、③「アルコール依存症」、④「パーソナリティ障がい」の4回連続講座「精神障がいを学ぼう」を開催し、延べ263人(此花区101人、西淀川区107人、関係者55人)が参加した。</p> <p>(2)此花区内の高齢者支援機関、医療介護連携室、訪問看護連絡会等と連携し、区内の誰もが集える場として、商店街のレンタルスペースで月1回開設する「まちの保健室」に参画した。</p>	
4 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>(1)増える精神障がい者からの相談と専門的な相談、対応に困る支援者からの相談 昨年度より相談件数の約60%が精神障がい者からの相談であり、精神障がい者への理解や対応が求められるようになってきたことから、今年度は支援者を対象に連続講座「精神障がいを学ぼう」を開催した。参加者からは「精神障がいについてよく理解できた」「わかりやすく勉強になった」等の感想が聞かれたと同時に「実際の対応が難しい」「具体的な事例や体験談を知りたい」と言った意見も多く、実際の支援の中で悩んでいる支援者が多いことがうかがえた。また、発達障がい、行動障がい、高次脳機能障がいなど障がいも細分化され、支援を求める声も増えてきていることから「もっといろんな障がいについて知りたい」という意見もあり、今後も同様の講座の開催を検討している。</p> <p>(2)課題の複雑化、多様化 同じ世帯に、高齢者やこどもの支援が必要なケース、さらには医療や生活困窮等の複数の課題を抱えたケースも増えてきており、地域包括支援センター等の高齢者支援機関、こども相談センター、行政(生活支援担当・生活困窮者窓口)、医療、社会福祉協議会の見守り相談室等さまざまな機関との連携が不可欠になってきている。</p>	

事業所名		此花区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	令和2年7月8日(水)
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	
	2	相談支援実績について	
	3	業務に対する自己評価について	3-5 評価点についてはこれで良いと思う。地域自立支援協議会の部会で実施したグループホームの見学や作業所の見学はとても勉強になった。 3-8 連続講座「精神障がいについて学ぼう」の開催は、精神障がいについて具体的に学ぶことができて良かったので、今後もこのような講座を続けて開催してもらいたい。
	4	区における地域課題について	
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>指定相談支援事業所への後方支援や高齢者支援機関との連携、地域包括支援センターから依頼される地域ケア会議等への参画を通して、障がい者基幹相談支援センター「風の輪」の存在が関係機関のみならず区民に広く知られるようになり、相談件数も昨年比 約125%と年々増加している。昨年度に引き続き、精神障がい者からの相談が多く、さらに発達障がいや引きこもりの相談も増加してきており、相談員のみならず、複雑で困難なケースにも対応できる支援者を増やしていく必要があった。連続講座「精神障がいについて学ぼう」は、参加者から好評であったことから、今後も現場の職員が対応に困っていること、関心のある分野を取り上げ、支援の質の向上を目指したい。</p> <p>また、今後のコロナウイルス感染症の拡大や災害時等に、区内の施設や事業所間において、円滑な情報共有等を行うことを目的とした緊急時の体制を構築したいと考えている。</p>	

事業所名		中央区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	社会福祉法人 大阪府肢体不自由者協会							
	開所曜日	月曜日～金曜日(年末年始、祝日を除く)							
	開所時間	午前9時～午後5時30分							
	同一場所で実施しているその他の事業	共同生活援助・生活介護・就労継続支援B型・居宅介護 移動支援・重度訪問介護・就労移行支援・自立訓練(生活訓練)・施設入所支援							
事業所の特長	運営法人は、当センターのほかに相談支援事業所を大阪府下に3か所持っており、連携により知識や支援ノウハウの共有を行っている。また必要に応じてグループホームや入所施設・通所施設など幅広い社会資源とつながっている。								
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員	計				
		専任	3	0	3				
		兼務	0	0	0				
		計	3	0	3				
1-3 専門資格の保有状況		相談支援専門員3名(うち1名が社会福祉士および精神保健福祉士資格保有)							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
		肢体不自由	月～金(祝日除く)	9:00～17:30					
1-5 センター業務についての理念・基本方針		<ul style="list-style-type: none"> ○障害者の権利擁護に積極的に取り組む。 ○ケアマネジメントの手法に基づく、利用者の立場に立った総合的な支援を行う。 ○地域ニーズに合わせた社会資源の改善と開発に積極的に取り組む。 ○利用者が安心して地域生活が送れるように強固な支援ネットワークの構築に努める。 ○障害者の地域移行支援に積極的に取り組む。 							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	20	4	0	0	0	0	14	38
	聴覚	7	20	0	0	0	2	37	66
	肢体	19	26	0	19	0	0	39	103
	内部	1	1	0	0	0	0	1	3
	計	47	51	0	19	0	2	91	210
	難病	1	2	0	0	0	0	0	3
	知的障がい	19	23	0	0	3	0	51	96
	精神障がい	27	43	0	0	0	0	64	134
	障がい児	8	11	0	0	0	0	20	39
	重複障がい	7	2	0	0	3	0	49	61
その他	14	10	0	0	0	0	181	205	
合計	123	142	0	19	6	2	456	748	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		485件	141件	88件	16件	730件			
2-2 相談支援に関する分析		今年度(平成31年度)の支援件数は748件で、平成30年度の600件から約1.2倍増加し、障害種別で見た場合、身体障がい(視覚・聴覚・肢体・内部)の方に関する相談が210件(昨年85件)と大幅に伸びている。また、支援の内容については「社会資源の活用支援」が最多で、フォーマル・インフォーマルを問わない幅広い社会資源の活用を必要とする相談が多くみられた。							

事業所名		中央区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか	4	相談支援専門員3名(うち1名は社会福祉士および精神保健福祉士)を配置し、日々多様化する相談に対応している。	資格取得の勧奨行うなど、より専門性の高い人材を育成・配置していくよう努める。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	4	外部での研修への積極的参加のほか、法人内に研修プロジェクトチームを置き、内部研修を重ねるなど職員の資質向上に努めている。	いわゆる新型コロナの状況に注視しながら、引き続き計画的な研修受講を進めたい。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	4	職員の常駐を基本としているが、緊急対応等やむを得ず不在にする場合は、転送電話による対応を行っている。	緊急対応等が重なる時があるが、極力不在の時間をなくしていくよう努める。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	4	運営法人がプライバシーポリシーを制定しているほか、苦情対応マニュアル等の各種マニュアルを整備している。	必要に応じマニュアルの見直しなどを行っていききたい。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	日頃から自立支援協議会等のつながりを活用するほか、医療機関や難病相談センター等のより専門性の高い機関とも連携している。	専門機関との連携をさらに強めながら支援の質の向上に努める。
b	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か。	3	絵カードや職員作成の図を用いるなど可能な限りの工夫を行っている。	法人内の他部署の工夫等も参考にしながら可能な限り対応していききたい。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	4	地域包括支援センターや生活困窮者自立支援窓口等の相談支援機関とも連携を図りながら対応している。	アウトリーチには若干の弱さを感じている。よりフットワーク軽く支援にあたりたい。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	相談支援部会を活用した選定会議や電話照会等により各特定相談(計画相談)事業所の状況を確認しながら公正かつ適切に選定を行っている。	少しずつではあるが区内の特定相談事業所が増えつつある。各事業所の体制状況など情報をこまめに収集しながら公正な選定に生かしていきたい。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	4	情報共有の場として地域自立支援協議会の相談支援部会を活用している他、各事業所が抱えるケースについても必要に応じて適宜連携し支援している。	新型コロナの影響により、会議開催の是非も含めた業務のあり方が問われている時期ではあるが、相談支援部会などにより各相談支援事業所と顔の見える関係づくりを進め、相談してもらいやすいセンターを目指す。
c	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か。	3	それぞれの障がいによって、置かれている状況や課題は少し違っていると考え、地域自立支援協議会等のネットワークを通じ地域課題を共有し把握に努めている。	個別のケースワークや自立支援協議会等のネットワークを通じ、状況や課題の把握に努める。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	4	区内2カ所の包括支援センターに加え、地域活動支援センターや行政を交えた連携会議を定期的で開催しているが、いわゆる新型コロナの影響で年度末から開催できていない。(令和2年夏再開予定)	相談ケースが年々複雑化する中、他分野との垣根を越えた連携は必須と考えている。今後も会議などを通じて顔の見える関係づくりを進めていききたい。

事業所名		中央区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	4	31年度はこれまで行えていなかった就労継続支援A型事業所を含めた連絡会を開催するなど一定の成果を上げたものの、いわゆる新型コロナの影響による協議会の中止など予想だにしていなかった事態も起きた。	近年、区内における就労支援系事業所や障がい児通所事業所の数の急激な増加など区の情勢を鑑みながら部会を含めた協議会を運営していきたい。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	3	協議会としては課題の抽出のみに留まっているが、センターとしては各事業所から寄せられる個別支援や運営などの各種相談に真摯に対応し障害福祉制度の説明や助言等を積極的におこなっている。	公的な社会資源に注目がちであるため、今後は協議会としてインフォーマルな資源も含めた幅広い社会資源の改善・開発につながる提言等を行っていきたい。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	4	障がい者基幹相談支援センターと障害者支援施設との連携強化の一環として大阪市が掲げている基幹相談支援センターの入所施設訪問に参加している。(31年度は2か所訪問)	大阪市や中央区等の行政とも緊密な連携を図りながら、地域移行支援に臨みたい。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	虐待防止に関する研修受講のほか、法人内の取り組みとして虐待防止委員会を設け、意識向上に努めている。	迅速な対応ができるよう区役所をはじめとした関係機関との連携をより強化していく必要がある。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	可能な限り傾聴し、必要に応じて大阪市福祉局や大阪府の広域相談員とも連携しながら対応している。また、法人として、大阪府障がい者差別解消協議会のアンケート調査等に協力している。	差別解消法は強制力が弱いことに加えて、民間である当センターが介入することの難しさを感じている。
3-8 その他の取組み			<ul style="list-style-type: none"> ・制度周知や障がい者理解のための講師派遣 ・法人内の取り組み「友の会行事」等に協力 	
4 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>○中央区におけるおもな地域課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アウトリーチによる潜在ニーズの掘り起し ・地域とのネットワーク構築 ・医療機関との連携 ・障がい福祉に留まらない幅広い相談支援体制 ・社会資源の把握・開発 ・重度障害者の日中活動場所の不足(送迎の問題をはらんでいる) ・非就労系の支援事業所の不足 ・重度訪問介護等の長時間介護の担い手不足 ・医療的ケアを担える社会資源の不足 ・グループホーム等を含む住まいの場の確保 	

事業所名		中央区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	2020年8月18日
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	○事業所間の対話が不足している。昨年比1.2倍の相談件数にもかかわらず、職員が減員となっているが人件費が理由か。
	2	相談支援実績について	○相談件数が少ないのではないか。 ○聴覚障がい者の支援機関との連携実績はどれくらいか ○相談件数だけでなく、どのように解決したのか結果が知りたい。 ○幅広い社会資源の活用とあるが特にインフォーマルな社会資源について知りたい
	3	業務に対する自己評価について	○相談員は資格取得や研修だけでなく、何よりも知識と経験と実行力が大切と思う。 ○障がい者本人と一緒に、あるいは代行して動く人が少ない。 ○自立支援協議会において本会と部会との連携が不足しているのではないか。 ○民生委員や地域福祉コーディネーターの見守り活動ともしっかり連携していただきたい。
	4	区における地域課題について	○地域とのネットワーク構築について具体的内容や問題点を聞きたい。 ○グループホームについて家賃が高いこともあり社会資源が少ないという問題については行政にも考えて頂きたい。 ○就労継続支援A型やB型は多いが、生活介護が少ないと思う。 ○中央区ならではの課題は何があるのか。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		今年度もさまざまな支援対応を行ったが、重要懸案事項である地域自立支援協議会については、平成31年度になり、これまで就労移行支援や就労継続支援B型事業所で構成していた就労系事業所連絡会に初めて就労継続支援A型を招いて開催する運びとなった。就労支援と一口に言っても中央区は大阪市内屈指の事業所数を抱え、その事業形態や支援の方法はさまざまであるため一堂に会するという方法は、実験的側面もあったが、事業所同士がお互いを知る第一歩としての一定の成果はあったと考えている。また、新型コロナウイルス感染症については、年度末時点では不確かな情報も多く、感染症対策を徹底しながら試行錯誤のなか業務を行っていたが、各種報道等により不安が高じた障害者の方々への支援が連日続いたり、予定していた自立支援協議会を中止にせざるを得なかったなど、少なからず業務に影響があった。しかしながら今般の状況は、当センターの業務や支援のあり方を見つめ直す好機ととらえ、これからの支援活動に生かしていきたい。	

事業所名		西区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	特定非営利活動法人燦然会							
	開所曜日	月曜日～金曜日（祝祭日除く）							
	開所時間	9:00～17:30							
	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							
	事業所の特長	地下鉄中央線・阪神なんば線九条駅下車すぐのキララ九条商店街内に事務所を設けています。西区はオフィスビルやマンションの高層化が目立ちますが、商店街内に設置することにより、地域とのつながりや地域への参加を目指し、取り組んでいます。							
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員	計				
		専任	1	1	2				
		兼務	1	1	2				
		計	2	2	4				
1-3 専門資格の保有状況		相談支援専門員 4名 ・ 社会福祉士 1名 ・ 精神保健福祉士 1名 公認心理師 1名 ・ 介護福祉士 2名 （数字は延べ人数）							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
1-5 センター業務についての理念・基本方針		<p>次のような基本方針をもって、センター運営を行っている。</p> <p>1. 障がいのある方が自己決定、自己選択による各々の自己実現を最重視し、その方らしい生き方の実現に向けて支援する。</p> <p>2. 障がいの有無にかかわらず、お互いに人格と個性を尊重し、住み慣れた地域で自立した日常生活、社会生活を営むことができる地域社会の実現に寄与する。</p> <p>3. 行政、事業所、団体等地域社会との円滑な連携を図り、地域ネットワークの構築に務める。</p> <p>4. 支援者同士の顔の見える関係づくりに励み、地域で暮らす障がい児・者により良い支援が行われるように、地域自立支援協議会の活性化（専門部会の創設等）に取り組む。</p> <p>5. 3障がい・難病等への対応ができる総合的な窓口となるよう職員の資質向上に日々務める。</p>							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	16	2	0	2	1	0	0	21
	聴覚	7	2	1	0	0	0	0	10
	肢体	33	2	1	0	0	1	1	38
	内部	2	1	0	0	0	0	1	4
	計	58	7	2	2	1	1	2	73
	難病	11	2	0	0	0	0	1	14
	知的障がい	67	11	2	0	0	11	33	124
	精神障がい	390	47	13	0	0	44	65	559
	障がい児	11	6	0	0	0	1	1	19
	重複障がい	32	2	1	0	0	1	5	41
その他	2	2	0	0	0	1	2	7	
合計	571	77	18	2	1	59	109	837	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		610件	62件	109件	19件	800件			
2-2 相談支援に関する分析		<p>おおよそ2/3が精神障がい者の方からの相談である。</p> <p>また、家族の高齢化が顕著であり、高齢者関係機関との相互連携の必要性が高まってきているように思われる。</p>							

事業所名		西区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか	4	社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、公認心理師の専門資格を有する者を配置していた。	
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	4	職員全体で、専門研修(医療、精神、強度行動障害)の研修を修了している。講演会や他の研修にも積極的に参加している。	新しく入職した職員もいるため、各種研修に積極的に参加し、職員全員の資質向上に努める。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	4	事業所内に職員が常駐できるよう努力している。来所や電話相談に迅速に対応している。	開所時間中は職員が常駐し、また同時に複数の相談があった際も対応できるよう努める。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	5	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備している。運用も適切になされている。	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを定期的を確認し、苦情や事故があった場合、職員が内容を情報共有し、再発防止に気をつける。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	5	3障害及び難病患者等への支援において、福祉サービス事業所や役所、医療機関等専門機関と連携し、チームによる支援を行い適切に対応している。	各々のケースに応じて必要な対応ができるよう、多機関連携を積極的に行い、適切な支援を行っていく。
b	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か。	4	障がい特性に応じて、ルビや拡大文字、筆談等、個人の希望するコミュニケーション手段を検討し、実施している。	手話や点字、筆談、映像を必要とする利用者に対して、個人の障がい特性に応じて希望するコミュニケーションによる対応に努める。手話通訳等が必要となる際には、他機関と連携を取るなどの対応も検討し実施する。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	5	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っている。	問題が長期化している困難事例では支援がこう着している事例も多いが、各関係機関連携と行き、今後とも困難事例に積極的に対応していく。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	5	区保健福祉センターから依頼のあったケースについての選定は、新たに開設された指定特定相談支援事業所も含め、公正にかつ適切に行った。	今後も公正かつ適切に選定を行っていく。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を行っているか。	5	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を行ってきた。当該年度は新たに開所した指定特定相談支援事業所が複数あり、積極的に後方支援を行った。	今後も地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対し、必要な情報提供や助言を行い、相談業務が適切に円滑に行われるよう後方支援を行う。
c	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か。	4	自立支援協議会の各部会での情報共有や各専門機関などからも情報収集を行い、障がい者を取り巻く状況や課題の把握に努めている。単身の障がい者も多いが、その地域生活を支えるヘルパーがかなり不足している。日中活動の場としては就労系の事業所は多いが、生活介護事業所が少ない。生活の場となるグループホームも非常に少なく、短期入所施設はない。	障がい者が地域で暮らすことを支えていくために必要な社会資源が不足している。今後、西区の人口が増加すると見込まれている中、社会資源の実態を整理し、不足している資源について他区や他市町村の情報収集も行なっていく必要がある。また、子育て世代の増加により、学校における様々な課題も増えてくると学校との連携も必要となってくると思われる。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	4	65歳になる在宅の障がい者に対するスムーズな介護保険への移行や8050問題家庭への支援のため地域包括支援センターなどとの連携、また医療機関や就労系の相談機関など、他分野の相談支援機関との連携は積極的に取り組んできた。	65歳になる在宅の障がい者や8050問題を抱える家庭は増加すると考えられるため、地域包括支援センターとの連携強化には一層取り組む。また、利用者のニーズに応じた適切な支援のため、今後も他分野の相談支援機関との連携強化は引き続き積極的に行う。

事業所名		西区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	4	自立支援協議会の部会である相談支援部会、日中部会、子ども部会に積極的に参加し、協議会の活性化に努めてきた。	自立支援協議会で活発に地域課題に取り組み、各部会においても事業所間の連携や情報共有に努める。居宅部会が実働に至っていないので、今後の展開を検討していく必要がある。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	4	日中部会では既存の社会資源について、区内事業所の位置がわかるパンフレットを作成し、SNSでも簡単に見れるなどのしくみを作る取り組みを行った。部会活動の中から課題の抽出や改善に向けての取り組みに努めた。	今後も部会活動を活性化し、引き続き既存の社会資源の改善に取り組む。新たな社会資源の開発が進んでいない現状があるので開発に向けて協議していく必要がある。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に進めているか。	4	地域移行支援の必要なケースには積極的にその推進に取り組んできた。	現在取り組んでいる触法障がい者の地域移行については課題も多く、時間がかかると思われるが、継続して取り組んでいく。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	虐待対応等に関する研修は積極的に受講し、職員間での情報共有を行っている。虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携し、訪問や面談等適切な対応ができるようにしている。	新しく入職した職員もいるため、職員全員が今後も必要な研修を受け、虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう取り組んでいく。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	障がい者差別に関する相談があった場合、十分に傾聴し、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行った。	今後も、障がい者差別に関する相談に適切な対応を行い、障がい者差別解消に向けた取組に努めていく。
3-8 その他の取組み				
<ul style="list-style-type: none"> ・そよかぜ連絡会への積極的参加：地域住民への啓もう活動や交流、防災への取り組み ・支援学校における進路相談会への参加 ・消防署での人命救助の実地訓練参加 			<ul style="list-style-type: none"> ・そよかぜ連絡会に参加し、実施されたそよかぜまつりにおいて、当事者や障がい福祉サービス事業所等と地域住民との交流、啓もう活動を行った。また、そよかぜ連絡会の活動の一環である社会福祉講演会「障がいあれこれ～聞いて聞いて私たちの声パート16～」にて、防災への取り組みとして講師の先生を招き、障がい福祉サービス事業所、当事者、各連合会、民生委員等出席者で、災害が起こり避難所に障がい者や要援護者が避難された時、どのように避難してもらうかについてシミュレーションを行うことで、障がい者を始め要援護者への配慮の仕方や対応方法について、グループワークを行い学んだ。この取り組みにより、出席者に障がい者への理解や防災への意識を深めることができ、第2弾も予定されているところである。 	
4 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				
<ul style="list-style-type: none"> ・人口増加に伴う障がい児や障がい者の増加により社会資源の不足がより顕著になる可能性がある。 ・8050問題、複合的な課題を抱える事例が増加することが見込まれるため、多機関連携の強化。 ・新型コロナウイルス感染症への対応を考慮した災害時の避難等における対策。 			<ul style="list-style-type: none"> ・社会資源について、新たな資源の開発や他区の社会資源の情報収集を行い、現状への対策を行う。部会を通して各福祉サービスの横のつながりの強化を図る。 ・各関係機関との連携やつながる場等を通して8050問題や複合的な課題を抱える事例への対応を強化していく。より8050問題等の発見に近いと思われる、西区内の14連合会で地域の見守り活動を行っている方への情報提供やバックアップ支援を行っていく。 ・災害時における障がい者の避難についてこれまでも研修等を行ってきたが、新たに、新型コロナウイルス等の感染症を考慮した上での安全な避難や避難生活について、当事者や地域住民、役所や医療機関等、各専門分野と協働で具体的な対策を講じていく。 	

事業所名		西区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	6月22日
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	
	2	相談支援実績について	
	3	業務に対する自己評価について	一部分もう少し詳しく記載できないかとの指摘を受け、変更をし対応をした。
	4	区における地域課題について	地域において障がい者が安心して暮らすためには、福祉サービス等の充実だけではなく、区内の各連合会や地域の見守りの役割を行っている住民との交流や連携が必要。(西区においてはタワーマンションが立ち並ぶ地域と、商店街を中心とした地域等とで、地域の自治会への加入や意識に差があり、難しい点もある。)
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>複合的な課題を抱えたケースが増えてきている。その中で、関係機関との連携を図りながら対応するケースが増えてきており、多職種連携が重要になってきていると認識している。</p> <p>西区内には就労や児童に関する事業所が多く、量においてサービス種別の偏りがあるのは変わらずの状態であり課題ではあるが、1年間で相談支援事業所が4ヶ所増えたことはおおきなことであると思える。</p>	

事業所名		港区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	社会福祉法人 精神障害者社会復帰促進協会							
	開所曜日	月～金							
	開所時間	9:00～17:30							
	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 ふつききょう							
事業所の特長	法人としては精神障がい者を主とした支援を展開してきている。しかし、基幹センターにおいてはこれまで他分野での経験を積んだ職員も配置しており精神保健福祉士だけでなく、社会福祉士の配置を行う等、幅広く支援の実施を行うことができている。法人が実施している事業としては以下のとおりである。 ◆受託事業:精神障がい者社会参加活動振興事業(大阪府)・茨木市精神障害者移動支援事業者養成研修会 ◆協力事業:大阪ピアヘルパー連絡会 ◆協同組合事業:エルチャレンジ ◆施設運営事業:ふれあいの里・地域活動支援センター(生活支援型)・就労継続支援B型・共同生活援助・指定特定相談支援事業・指定一般相談支援事業								
1-2 職員の状況									
		常勤職員		非常勤職員		計			
専任		1				1			
兼務		2		1		3			
計		3		1		4			
1-3 専門資格の保有状況		社会福祉士および精神保健福祉士(2名) 精神保健福祉士(1名)							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名		実施曜日		実施時間			
精神		不定期(要望に応じて業務時間内に対応)		不定期(要望に応じて業務時間内に対応)		不定期(要望に応じて業務時間内に対応)			
1-5 センター業務についての理念・基本方針		当法人の原点である「精神障がい者の社会参加と社会復帰を支援する」という基本理念を踏まえ、「人権問題」の視点に立ち、精神医療保健福祉に関する行政の施策及び全ての障がい者施策、各種法令における施策を推し進めるという使命を深化させ、実行していきたいと考える。この理念・基本方針をベースとし、平成23年7月に成立した改正・障害者基本法では、「全ての国民が障害の有無に関わらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものである」との理念等、目的や基本原則が盛り込まれているが、この理念の実現のため、今なお人権侵害の渦中にある障がい者の権利擁護を支持することを今まで以上に追求していくことが、基本方針である。							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	15	15	5	0	0	0	4	39
	聴覚	0	0	0	0	0	0	0	0
	肢体	76	36	44	0	0	0	0	156
	内部	2	5	10	0	1	0	0	18
	計	93	56	59	0	1	0	4	213
	難病	15	5	3	0	0	1	1	25
	知的障がい	323	300	354	1	20	6	12	1016
	精神障がい	485	488	468	1	9	12	18	1481
	障がい児	9	11	3	0	0	0	0	23
	重複障がい	93	125	144	1	19	1	8	391
その他	43	39	29	0	0	1	1	113	
合計	1061	1024	1060	3	49	21	44	3262	
②受付方法別件数		電話・メール		来所		訪問・同行		その他	合計
		2441件		276件		486件		59件	3262件
2-2 相談支援に関する分析		相談件数は昨年と比較して増加傾向にある。総合的な相談支援体制の充実事業による繋がる場なども開催され、8050問題をはじめとする世帯の複合的課題の中から、高齢や児童分野等との連携がこれまでよりも深く広がったことで、相談の件数も増加となっている。また計画相談の普及率も上がり、多くは計画相談利用となりそれぞれのマネジメントとなる相談支援専門員が担当することになるが、計画相談事業所やサービス事業所への後方支援として専門的関わりの客観的視点による助言等の関わりも増えていることが考察できる。							

事業所名		港区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	5	精神保健福祉士・社会福祉士を配置している。(精神保健福祉士3名/うち2名は社会福祉士のダブル資格) また、これまでに指定事業所に経験のある職員を採用し、個別支援事業所で必要とされるサービス管理責任者や児童発達支援管理責任者の研修修了者を配置した。	課題:介護系実務を有する職員が不足しているため、専門的助言ができるような視点を有した職員を配置することも検討していかねばならないと感じている。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	4	相談支援従事者養成研修において、積極的に演習ファシリテーターの派遣を行っている。これにより定期的な相談支援の基本姿勢について研鑽ができ質の担保が保たれる。また専門別研修にも可能な限り参加し、所内で研修の報告について共有をしている。この他、継続して月に1回の時間外法人内研修の組み立てと参加を行っており、人権研修やスキルアップ研修、災害時研修等の実施を法人全体で実施している	課題:事例検討はその都度、所内で共有しながら行っているが、最終ケースなどについての事例研究による振り返りの事後評価をとまなう研修が不足している。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	3	開所時間中は必ず1名は常駐し、突然の来所相談や電話にも対応できるよう努めた。また外出中においては電話を転送するなど、極力電話を取ることができる体制を構築した。	反省点:緊急対応や、個々のケース対応で時間を要し、予定時間までに職員がセンターに帰所できず、職員不在の時間帯ができてしまった。 課題:できるだけ職員の予定が被らないように注意をしているが、必須の会議や研修時に緊急対応・個別ケース対応が重なった場合の来所・電話対応は今後の課題である。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	4	各種マニュアルは整備済(苦情対応・事故対応・個人情報保護規定・災害時等)苦情対応の場合にも、マニュアルに則り、適切な対応を行った。年に1回必須の法人内監事監査においても各種マニュアルについてのチェックをしていただいている。	反省点:各種マニュアルは整備されているが、各種のフローチャートや過去の苦情受付等について、定期的に見直す機会を持つことができなかったことが課題である。今後は1年に1回(年度初め)に職員全員で確認を行う。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	難病の障がい者の新規相談を受けた場合には、まずその病気についての概要について下調べを行い、親など関係者から入念な聞き取りを行っている。また必要に応じて医療機関・専門機関からの助言を受け、専門の見地からの助言と地域の資源を調整する中で、どのようにすれば、その方らしく地域で生活ができるのかを考え、実践している。	医療の視点と福祉(生活者)の視点の違いにより、目指す将来像のズレを感じるケースもあり、医療関係者と福祉事業者(相談支援含む)との連携は今後も充足を図っていく事が求められる。そのためには、両者がどうあればうまく連携を取ることができるかということを考える機会を設けることも必要と考える為、自立支援協議会などを上手く活用していくことも検討が必要である。
b	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か。	3	聴覚障がいと知的障がいの重複障がいの方に対しては、通常の手話通訳では本人の意思を汲みとり理解することが容易ではないため、その方が置かれている状況などを正確に把握し、本人が訴える前後の文脈から意図を読み取るための努力を障がい者相談支援の専門職と手話通訳の専門職で行っている。また、コミュニケーション支援用具でイラストを描く、またはタブレットPCやスマートフォンで画像を見ていただくなどして対応している。	課題:普段の生活において、常に手話通訳者がそばにいるわけではないので、相談員・ヘルパー・訪問看護など、日常的に関わる支援者たちは、手話通訳が不在でも、支援者は常に創意工夫をしながら、本人の意思を汲みとれるような努力をし、支援者間での共有ができる体制を担保しておくことが課題。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	4	みなまるネットや見守りネットワーク会議など既存の会議体においても参画させていただき、各専門機関等と連携し、支援困難なケース対応について、一歩でも前に進んだ支援に繋がるように取り組んでいる。そのなかでも、複合的な課題については、大阪市総合的な相談支援体制の構築事業、つながる場合会議を有効に活用し支援を展開していた。	課題:今後も、つながる場などを利用しながら、専門的な支援機関のみならず、また地域で活動する方々(民生委員・見守りコーディネーター等)との連携強化を図り、夜間休日における支援困難事例の支援体制を構築していくことを目指す。

事業所名		港区障がい者基幹相談支援センター		
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
○	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	指定特定相談支援事業所の選定については、毎月1回の選定会議を行っている。個人情報には十分留意し、受け入れ可能な事業所に依頼している。他区で立ち上げた事業所がサービス提供区域に当区を含めている事業所も増え、区内の事業所ではカバーできない件数も、自立支援協議会の相談支援部会にも、積極的に選定受託して頂いていることで滞りなく相談支援体制が構築できている。	反省点: 相談支援事業所は、港区内および近隣区もケースの受け入れは飽和状態であるが、相談支援事業所の新規立ち上げに至らなかったこと。 課題: 区内および参画して頂いている相談支援事業所の受け入れキャパシティなど実態把握を進めていくことで、選定が公正かつ適切に行える。
○	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	3	前述の通り。地域の指定特定相談支援事業者からの問い合わせに対し、情報提供や助言をするだけでなく、必要に応じて、訪問に同行したり、サービス担当者会議などに参加させていただき、並走支援を行っている。	相談支援における研修制度の改定もあり、より基幹相談支援センターにおいては後方支援の役割が大きくなる想定される。これまで以上に、地域診断と障がい福祉分野における専門的知識を担保するために、センター職員の研鑽を重ねていくため研修への積極的参加を進めていく。
○	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か。	4	行政はもとより、既存の会議体(自立支援協議会やみなまるネットなどの会議)での情報共有、また地域の施設や事業所、保護者、民生委員、さらに民間(不動産会社など)などを通して、情報の収集をし、状況や課題の把握している。	医療的ケアや重度障がい者の在宅支援を行う社会資源が充実しているとは言えない現状があり、それにより本人の望む生活その実現とは違う生活を余儀なくされる事例もあるため、社会資源のより一層の充実に向けた、アプローチは今後の課題である。
○	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	4	みなまるネット(行政・地域包括・オレンジチーム・生活困窮・見守り支援室・基幹センター)を2ヶ月に1回開催している。それぞれの事業内容を共有し、顔の見える関係から連携強化の取り組みを模索している。	反省点: 情報交換が中心となり、会議自体の活性化や目標到達点の共有が十分でない。 課題: つながる場(総合的な相談支援体制)、支援会議(生活困窮者自立支援制度)、地域ケア会議など、既存の会議体が存在する中で、「みなまるネット」の目的と意義を改めて確認し、既存の会議体との住み分けと今後の活動について整理をする。
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
○	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	3	平成30年度より、協議会主催の研修開催について年間1回から3回の実施とした。中でも「障がい者と防災」と題した研修については、港区内の各事業所からの反響も大きく、毎年1回継続していくテーマとした。また、「福祉のひろば」については、「啓発」と「相談」に特化し参画することで検討を重ねてきた。今年度は新型コロナウイルス感染症予防の観点から「福祉のひろば」は開催中止となったが、次年度にも取り組むべき内容として有効な検討が出来た。	反省点: ケース検討についての企画ができなかった 課題: ケース検討をする際の、共通のツールを港区の自立支援協議会として作り上げることで、事例検討の準備が進めやすくなり、話題提供の積極性が生まれるようにする。
○	協議会において、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まれるように努めているか。	3	昨年同様、既存の社会資源や制度の枠組みからこぼれ落ちてしまうケースはどのような課題を抱えているのかを整理し、新たな社会資源や制度化に向けて、大阪市への提言を行った(障がい者専門部会からの要望として) また、地域支援の実情をより把握し取り組みがしやすいよう、自立支援協議会において相談支援部会やヘルパー事業所連絡会の開催を続け、新たに児童系事業所連絡会の立ち上げ準備を行い、令和2年度より開催できるよう取り組んだ。	課題: 市への提言だけではなく、区としてできること、また民間(各支援機関など)が協働で取り組めることを探っていき、より現実的で、具体的な解決方法として共通認識が持てるように仕分けを図っていく。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
○	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行えているか。	2	市内における障がい者支援施設と各区障がい者基幹相談支援センターとの連携強化を図る為、市内を南北のブロックに分け、担当の障がい者基幹相談支援センターと大阪市福祉局職員で訪問し、相互の交流や協力を「促進するために重要な顔の見える関係づくりを行っており、昨年度は1件の訪問を実施した。	反省: 日程等の調整が折り合わず、全ての訪問に参画できているわけではない。また、精神科病院からの地域移行支援についても医療機関との連携強化の取り組みが具体化できていない。 課題: 区内における地域移行支援実績がない為令和2年度においては、自立支援協議会や区役所の精神保健福祉相談員、生活保護ケースワーカーとの連携を深め、支援対象となるケースの掘り起こしを進めていく。

事業所名		港区障がい者基幹相談支援センター		
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	5	相談支援部会において、行政(虐待担当)と協働し、虐待研修を3回シリーズで実施するなど、職員だけではなく、区内の相談支援事業所に対して虐待の理解や初動についての共有や意識づけを行った。その結果、虐待につながりそうな状況(複合的な課題を抱えた家庭など)に対して、常に職員がアンテナを張るようになり、予防的(虐待を未然に防ぐ)な視点を持てるようになった。虐待研修(行政・各種団体主催)には積極的に参加し、職員間での共有に努めている。	課題:防災・減災の研修同様、年1回は必ず相談支援部会などで勉強会や研修の実施を継続すること。また、複合的な課題を抱えた家庭(認知症の高齢家族と同居する障がい者、障がい児を育てる家庭などで、適切なサービス提供を受けていない、生活に困窮している家庭など)は、どちらも被虐待者・虐待者になり得るリスクがあるため、地域包括、子育て支援、教育機関等とより密な連携と掘り起こし。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	3	「障がい者差別に関する案件」として、障がい当事者や支援機関から相談を受けるケースはほとんどない。日々の支援の中で、障がい者差別であると判断した内容については、必要に応じて助言や対応策の提案を行えるように、職員間で意識を高めている。	課題と反省:障がい者差別に関しては、障がい者虐待のように支援者側の意識づけができていないことが課題であると考えている。虐待研修と同様に、どのような状態が障がい者差別にあたるのかを学び、共有する機会を設ける。また、各自立支援協議会や相談の中において、本人は差別と感じていない内容についても、相談員が障がい者差別に該当する項目と感じた場合には丁寧にアセスメントをして実態を把握するよう努める。
3-8 その他の取組み				
		(1) ミーティングの実施/毎朝(あるいは夕方)ミーティングを行い、ケースの進捗状況などを共有し、担当者が不在であっても、対応可能な体制作り (2) 法人内研修(毎月1回実施)/意思決定支援、障がい者差別解消法、虐待防止法、相談支援の基本姿勢、地域移行支援、事例検討、また制度やサービスについての理解を深め、相談の精度を高める研修など (3) 外部研修 /随時参加 (4) 法人年次報告書の発行/基幹相談支援センターの存在や取組み、法人の活動内容についての発信。 (5) 講師派遣/精神障がい者の理解と啓発。人権協会での研修講師、相談支援専門員の初任者研修におけるファシリテーター派遣 (6) 港区地域支援システムの専門部会として位置付けられた港区障がい者地域自立支援協議会の代表者として、平成27年より、港区政会議(定例会・防災、防犯部会など)への参加。 (7) 相談支援部会において、相談支援の質の向上を目指し、現状の課題やニーズにマッチした勉強会を実施するため、行政(子育て支援、虐待担当など)、他機関(地域活動支援センターなど)と連携し、勉強会の実施を積極的に企画した。 (8) みななるネット(港区保健福祉・地域包括支援センター・見守り相談室・オレンジチーム・生活困窮者自立支援担当・基幹センター)において、相談支援機関の冊子作りに向けた取り組み (9) こころの講座(平成27年より毎年参加) 実行委員 (10) つながる場(総合的な相談支援体制)の充実に際し、顔の見える関係だけではなく、より具体的な支援に一步前に進める体制づくりのための意見交換。(区内の情勢や今後の推移を見据えた上で見えてくる課題などを提示)		
4 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		基幹センターも参画している、港区支援調整チームにおいて年間を通じて未解決の課題や新たな課題について共有を図り、検討し、区の課題として取上げた項目について解決を図るために、港区自立支援協議会において検討をし、さらに大阪市の関係局への提言をおこなった。 ・就労継続支援A型事業所による突然閉鎖等に対する関与・指導について ・地域包括ケアシステム 区内の拠点となりうる病院との連携・活用について ・地域防災 要援護者支援も含む ・港区内のバリアフリー状況について(・弁天町交差点EVの早期設置) ・障害者虐待防止法、障がい者差別解消法の更なる周知啓発 ・障がい福祉サービス利用から介護保険へのスムーズな移行について相談支援専門員と介護支援専門員との連携 上記について、市への提言を行い対応を待つのみという姿勢ではなく、区内で出来ることや解決できる範囲についても検討を重ね、引き続き令和2年度以降についても自立支援協議会やその他の検討の場との連携の下、取り組みを進めていきたい。		

事業所名		港区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	令和2年6月23日(火) (港区障がい者自立支援協議会 定例会)
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	緊急時(夜間・休日等)において地域の直接支援事業者や家族、本人はどこに相談をすべきなのかということを知り易くしていただきたい。開所日や開所時間は理解するが、休日の場合の相談先なども情報提供できるような仕組みを検討していただきたい。
	2	相談支援実績について	2-2 当事者団体として家庭訪問などを行っている。現時点では家庭訪問など順調にでき実態把握ができていますが、団体としては高齢の会員も増えているので、そのあたりを当事者団体としては懸念している。
	3	業務に対する自己評価について	3-1-c 件数増加の関係もあるのか、電話連絡や電話相談などが非常につながりにくい。利用者からもつながりにくいというニーズがあがっているので検討していただき改善を図っていただきたい。 3-7-b障がい者差別解消法について、基幹センターなどへの直接相談はほとんどないとの事であるが、現状では警察への相談が多く上がっているようである。警察に寄せられる相談内容を区や基幹センター等との連携を図り、実態把握していく事も必要だと感じる。適切に連携を取り周知の方法などの検討材料にもつながると思われる。 3-5-b 社会資源の開発について、家族会としても「親亡き後」のことを考えたときにグループホームの設立などの検討も行う気持ちはあるが、設置についてのルールなどがわからない点があるので教えてほしい。 3-4-b 障害児相談支援などは単に、「障がい児」の支援を考えるだけではなく、家族問題など抱えているケースもある。指定事業者同士横のつながりでケース検討や助言をしいながら進めているが、結果的にこの支援で良かったのかなど最終ケースなども含めての事例研究のようなことができ、そこにおいて基幹相談支援センターがスーパーバイズの立場等で連携が取れるような仕組みがあればよいと思う。
	4	区における地域課題について	基幹センターの運営評価は単に運営についての評価だけではなく、これを行うことで区の実情把握の理解が進むことを期待されている。自立支援協議会や地域支援調整チームで確認された地域課題について、一緒に前に進むようなことが協議会等を活用してできればと思っている。それにあたっては基幹センターにはこういったツールを利用して把握している現状と認識している課題について理解を進めていただきたい。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		港区においては個々のケースにおける対応の取り組みなどについてこれまで力を注いできたが、意見に上がるように基幹センターとしての役割である、障がい者の生活に係る必要な情報の普及啓発については、これまでより一層力を入れて実行していかなければならないと感じた。実績が上がっていない、又は少ない項目については、本当にニーズがないのか、掘り起しができていないのかなどの分析と評価を行う必要がある。	

事業所名		大正区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	特定非営利活動法人障害者自立生活センター・スクラム							
	開所曜日	月曜日～金曜日							
	開所時間	9:00～17:30							
	同一場所で実施しているその他の事業	特定相談支援事業、一般相談支援事業、障害児相談支援事業、居宅介護事業、重度訪問介護事業、同行援護事業、移動支援事業							
事業所の特長	2003年の団体設立以来、障がい者の当事者による地域支援に取り組む自立生活センターとして、身体障がい者を中心とした地域自立とエンパワメント活動に力を入れ、毎年、ピア・カウンセリング講座を開催しつつ、自立生活プログラムも継続的に開催してきている。								
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員	計				
		専任		1	1				
		兼務	1	2	3				
		計	1	3	4				
1-3 専門資格の保有状況		相談支援専門員3名(うち2名が相談支援専門員従事者現任研修を2度受講済です) 社会福祉士1名。							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
		視覚障がい	月曜日～金曜日	9:00～17:00					
		肢体障がい	月曜日～金曜日	9:00～17:30					
		精神障がい	木曜日	9:00～17:00					
1-5 センター業務についての理念・基本方針		必要があっても福祉サービスの利用に至っていない障がい者(児)の潜在的なニーズを受け止め、地域での生活を確保するとともに、一人でも多くの障がい者が社会参加していけるように支援します。また、障がい者の地域生活と社会参加を確保するための社会資源の創造にも努めます。これまで6年間、大正区の障がい者相談支援センターとして培ってきた経験と地域で作上げてきた関係機関との連携を深め、さらに連携をとりながら潜在的な障がい者や「困難」事例とされる障がい者(児)へのアプローチを進めるとともに、個別な支援と他機関と共同した支援体制の枠組みをより拡大していく取り組みます。							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	0	1	0	1	0	0	0	2
	聴覚	0	0	0	0	0	0	2	2
	肢体	12	0	1	20	0	0	0	33
	内部	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	12	1	1	21	0	0	2	37
	難病	1	0	0	0	0	0	0	1
	知的障がい	14	686	1	15	0	0	139	855
	精神障がい	15	3	0	200	1	0	66	285
	障がい児	8	2	0	0	0	0	0	10
	重複障がい	4	2	10	21	0	0	1	38
その他	15	3	0	2	0	0	4	24	
合計	69	697	12	259	1	0	212	1250	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		292件	931件	25件	2件	1250件			
2-2 相談支援に関する分析		ピアカンの件数が多いのは、視覚、肢体、精神ともに配置しているピアカウンセラーによる対応の結果です。とりわけ、週1回の精神のピアカンは、電話・来所も予約が一杯な状況です。精神のサービス利用の件数も多くなる傾向にあります。知的のその他が多いのは、日中活動のサービス利用を拒否されている方が当センターに日に数回訪問されることで精神的な安定を得ているというケースの累積です。 当法人の特徴としての活動を通じた障がい者のエンパワメント、増加する精神障がい者へのカウンセリング、行き場を持たない知的障がい者の精神的な安定をもたらす場としての役割を果たせていると思います。							

事業所名		大正区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	4	社会福祉士の配置、相談支援専門員1名が主任相談支援専門員の資格を取得し、精神障害のピアカン担当者も相談支援専門員の資格を得ています。また、大阪府主催の行動障害、障害児、医療的ケア等の専門別研修を受けています。	精神保健福祉士の資格を有する職員の配置。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	4	相談支援専門員は、指導者養成や地域移行、医療的ケア、行動障害等の大阪府が実施する専門コース別研修を受講し、職員間での共有を図っています。	発達障害は多様で個性がつよく、一人ひとりの対応に戸惑うことも多く、相談を受ける環境設定にも慎重な対応が求められています。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	4	開所中は職員が常駐するようにし、閉所時間曜日には転送電話での対応を行っています。	個別ケースのアウトリーチが十分にはできていません。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	4	法人として、苦情対応マニュアル、事故対応マニュアル、個人情報保護規程等を整備し、職員の研修等で周知しています。	定期的な職員間の確認研修ができていないこと、感染症発生時の対応マニュアルが整備しきれいていません。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	5	課題の多いケースについては、区の精神保健担当や発達障がい者支援センター、難病団体の相談窓口等との連携をはかり、必要な場合には速やかにケース会議の開催を働きかけています。自己決定に向けた支援も、本人との合意のもとに進めています。	
b	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か。	5	それぞれの障害にあったコミュニケーション手段を心がけ、図解による説明や絵による伝達も利用するように努めています。また、行った相談内容で決まったことをメモにわかりやすく整理して書いたものを手渡すなどの工夫もしています。	
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	4	相談支援事業所や福祉サービス事業所からの相談があれば、専門機関との連携やケース会議の対応に動くなど、他職種多機関連携による支援の枠組みづくりと役割分担による支援への対応に努めています。	高齢や子育て、教育機関との連携や課題解決への取り組みに難しさがありますが、区の設置した地域福祉推進会議への参画を通じた連携や今後本格化する区のつながりの場等での連携を強めていく必要があります。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	5	計画相談の事業所選定には、区の保健福祉センターの担当者とも相談しつつ、公平性が保たれるように行っています。	女性の相談員を希望されるケースが多く、依頼先の少なさに困難さを感じています。また、ちょっとした対応の行き違いによって相談員と利用者の信頼が崩れ、再選定を依頼されるケースも多々あります。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	5	ケース対応に対する相談、事業運営に対する相談等にも応じ、助言等を行いつつ、必要な制度等の情報提供や学習の場を提供しています。区内の日中活動の団体(ふあふあ)で企画した支援者のメンタルヘルスの学習会への参加も呼びかけるなどしてきました。	区の地域福祉推進会議で自立支援協議会の取り組みの目標値の一つとして事例検討の回数が設定されており、その取り組みも進めていく必要があります。一方で、事業所間で一緒に質を高める研修等への取り組みが足りないと認識しています。
c	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か。	4	区内の障がい者を取り巻く状況については、日常の相談活動や福祉サービス事業所とのやり取りを通じて把握するように努め、区に設置されている地域福祉推進会議の場で全体化するよう努めています。	8050問題、障害児施設超過該当者の移行先の問題をはじめと様々な課題がありますが、アンケート等、数値やニーズ傾向等を把握する取り組みはできていません。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	4	個別ケースへの対応には少なからず対応できています。また、区の介護医療連携事業の取り組みでは、複合課題についての意見交換会にも参加させていただきました。	区のつながりの場等の取り組みをはじめとして、連携強化や役割分担については進めています。ただ、インコス大正とは、相談窓口との連携をするケースもありますが、相談支援との就労支援部分の視点の共有も必要になっていると感じます。

事業所名		大正区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	3	全体会の開催、相談支援事業所連絡会の開催は主体的に取り組み、日中活動事業所の区内の団体にも参画しています。	協議会での取り組みの活性化、部会取り組みの拡大等、事務局機能の強化と担い手の確保が求められています。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	2	協議会において、事業所等の意見交換会を開催し、地域課題について意見交換をしています。	社会資源の改善や開発の課題や方策を議論することはできていません。区の地域福祉推進会議のPDCAサイクルにもとづく取り組みも目標が設定されており、その達成も課題となっています。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	3	大阪市と共同して他区の基幹相談支援センターも含めて、地域の支援施設を訪問するだけではなく、障害児施設超過入所者の経過措置期限該当者へのアウトリーチも区の担当者と進めてきました。	センターの取り組みや活動に施設利用者も参加して節点を持つような取り組み、障害児施設超過入所者の移行先支援も継続して取り組んで行く必要があります。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	区の担当者とのケースごとの連携はもちろん、センター職員による虐待の察知や区の担当者との相談は随時行っています。行政基幹主催の研修も参加しています。	事業所やヘルパーによる虐待が疑われるケースについては、大阪市の事業指導担当に伝えるしかなく、基幹センター等が担える役割について迷うことが多々あります。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	差別事例については、基幹相談支援センターから直接事業者に問い合わせ、どのような対応かを確認して、必要な対応策を提示しています。	差別解消法についての相談受付窓口や具体的な内容(どんなことを相談できるか等)を障がい者に周知する取り組みが必要です。
3-8 その他の取組み				
			ピアカウンセリングの長期講座等、障がい者のエンパワメントに資する取り組みを毎年開催しています。年度末に予定していた社会生活力を高めるILPについては、コロナの影響で開催することができませんでした。これらの取り組みについては、障がいの特性や3障がいに限らないで参加してもらえるように努めています。地域に対する啓発活動についても、公開学習会の開催が見送ってきました。集まりが持ちにくい中で、継続した取り組みへの工夫も求められています。障害者にとっての社会参加の重要性を踏まえた企画、内容、運営への取り組みを進めていきたいと考えています。	
4 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				感染症対策への個々の事業所での関心は高いですが、障害者自身の理解と感染予防への留意、活動自粛と社会参加の必要性とのバランスのとり方、感染後の障害者の医療機関への受け入れや支援の共有化が地域で十分になされているとはいえません。また、災害時の際の対応は、居住系サービスの危機管理と日中活動系サービスの危機管理は違いがあると思われます。また、区内の入所施設での危機管理と小さな法人による危機管理の違いもあると思われます。そのような違いを踏まえつつ、区内の関係団体間での危機管理の共有化と連携・協力のあり方についても自立支援協議会で検討して見る必要があるのではないかと考えています。

事業所名		大正区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	令和2年8月17日
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	
	2	相談支援実績について	・知的の相談ケースで社会資源対応が多い理由は何か。
	3	業務に対する自己評価について	・昨年の障がい児通所支援事業の意見交換会で貴重な話が多く出たので、本会で議題の場をつくるひつようがある。 ・子ども部会を作るかどうかの話も出たままである。 ・自立支援協議会では就労系の施設の参加が少ないので、大正区の就労系の事業所にも声をかけた方がいいのでは。
	4	区における地域課題について	・高齢者の親が介護者の家庭はどんどん増えてきており、一時保護事業にあてはまる家庭も少なくない。 ・コロナのストレスや、感染の不安が高まっている。行政は土日でも相談できる体制が望ましい。 ・コロナについて他事業所とのつながりがもちにくい。 ・今後の協議会の開催については、コロナがテーマになるだろう。開催方法自体も工夫が必要。コロナの情報や感染対策、課題等を持ち寄り情報共有が大切になる。各事業所で協力体制がとれる仕組み体制も考えられればよい。 ・西成区では災害等のマニュアルを持ち寄って情報を共有したりした。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>コロナへの対応を経た中で評価の意見をいただく結果となったため、各委員の現場での不安や課題に関心が集まっていたこと、近年の相次ぐ災害への不安も重なっており、地域における感染予防、防災対策への課題への取り組みも重要になっています。</p> <p>例年の事業所による意見交換会で浮き彫りになった課題の継続性を確保すべきとの厳しい意見もいただき、区の新しい担当者とも大正区の地域福祉推進会議での課題も視野に確実に取り組みを進められるようにしていきたいとの認識が持てたので、自立支援協議会における課題の共有化と検討をさらに進めていきたいと考えています。</p> <p>相談事業の運営については、確実には進めてこれていると思いますが、令和3年度以降の事業受託についても、これまでの経過と地域実績、関係団体との関係を踏まえ検討していきたいと思えます。</p>	

事業所名		天王寺区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	NPO法人ムーブメント							
	開所曜日	月曜日～土曜日							
	開所時間	9時～18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 居宅介護事業 生活介護事業							
事業所の特長		相談支援専門員と相談員に障がい当事者が3名就いており、うち2名はピア・カウンセラーで相談者が話しやすい環境を作っている。また、男女の相談支援専門員を配置し各々役割分担をしており、様々な生活上の困りごとを抱える相談者の対応ができるようにしている。							
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員	計				
		専任	1	3	4				
		兼務	2	0	2				
		計	3	3	6				
1-3 専門資格の保有状況		相談支援専門員3人、社会福祉士1人、精神保健福祉士1人 ピアカウンセラー2人							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
		脳性麻痺	火・水・木曜日	10時～18時					
		脳性麻痺	月・火・水・金曜日	10時～18時					
1-5 センター業務についての理念・基本方針		障がい当事者が運営するセンターとして、地域の障がいを持つ相談者に寄り添った支援を心がけ、区内外の相談支援事業所や各事業所と連携をとり、地域密着型のセンターとして活動したいと思っている。また昨今、区内においても複合的な問題を抱える家庭が増えていることから、子ども、高齢、生活困窮等の関係団体や保健福祉センターと連携をとり、生活上の困りごとの軽減や、生きづらさをもっている方たちの支援に力を入れていきたい。すべての人が住みやすいまちづくりを目指して、必要な社会資源の改善、開発にも尽力し、天王寺区の地域基盤を強化したい。							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	6				1	0	0	7
	聴覚								0
	肢体	82	53	5	4	5	4	11	164
	内部	4							4
	計	92	53	5	4	6	4	11	175
	難病	93	9	1			9	28	140
	知的障がい	192	3	2			6	4	207
	精神障がい	248	34	14	3	26	16	89	430
	障がい児	3	5				1		9
	重複障がい	5						1	6
その他	18	2				4	30	54	
合計	651	106	22	7	32	40	163	1021	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		780件	96件	137件	6件	1019件			
2-2 相談支援に関する分析		相談支援専門員として10年以上の経験を持つ職員が2名、男女の職員、当事者職員を配置。年度始めに相談支援専門員が1名退くことになったが、後任の相談支援専門員を補填することができ業務を乗り切ることが出来た。常日頃からご本人の最善の利益を優先する支援を心がけ、ご本人からの相談はもとより、ご家族や事業所等からの相談にも誠意をもって丁寧に対応してきたところである。また各相談員がケースを抱え込まないように、週1回の定例会議を通して全体で共有した。							

事業所名		天王寺区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	4	主任相談支援専門員、社会福祉士や精神保健福祉士、介護福祉士、保育士、ピアカウンセラーの資格を持つ職員を配置している。	専門的知識をさらに深め、現場で適切な対応が出来るようにしていく。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	3	各種研修の通知があった場合、その職員のスキルに合わせ積極的に参加させるようにしている。また、定期的に受講する必要があるものに関しても参加している。	昨年同様、研修参加するにあたり時間的に難しい部分もあるが、各人が受けた研修は資料の回覧だけでなく積極的な共有化ができるよう図っていききたい。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	3	相談支援専門員が訪問等で外出し事務所にいない場合でも、一般相談員で来所や電話相談に対応できるようにしている。	日々の相談のなかで一般相談員で対応しかねる案件も数多くあるので、各々が専門知識や技術を深めるようスキルアップしていく。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	3	全相談員の目のつくところに、各マニュアル等を常備している。また、マニュアルの適切な運用は定期的な相談会議にて意見交換や共有をしている。	苦情対応マニュアルに関して、一般的な相談なのか苦情なのか判断が難しい場合があるが、何か連絡が入った際はすべて記録する。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	3	各障がい特性やご本人の困りごとに適した支援を心がけ、必要に応じて専門機関へ繋げている。また、常日頃から専門機関等との挨拶や連絡を取り合うようにしている。	少数ではあるが、専門機関へ繋げる際の引き継ぎが難しい場合があった。
b	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か。	3	拡大資料の活用できるようにしたり、簡単な手話が使える職員を配属している。難しい制度や込み入った話はその方の理解度に応じて、平易な言葉で説明したり、その人に合ったコミュニケーション手段での対応に努めている。	点字資料の作成を検討する。また初回面談でどういったコミュニケーションの取り方が望ましいか見極めるのが難しい場合もある。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	3	地域の相談支援事業所、保健福祉センター、居宅介護事業所、通所型事業所、社会福祉協議会、子ども相談センター、医療機関および教育機関等と連携し、積極的に対応している。また各相談支援事業所で抱えている困難事例については要請があれば後方支援を行っている。	今後も困難事例について自立支援協議会等での共有化や意見交換を活発にしていきたい。またスーパーバイザーによるレクチャーも取り入れていきたい。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	3	居住地や性別、障がい状況、家族関係を含めたその方の状態を考慮しつつ、公正かつ適切に割り振るよう努めている。	新たに幾つかの指定特定相談支援事業所が開所したが、計画相談の希望者が多く受け入れ先が不足している。また各事業所の相談支援専門員が1~2名なので数も不足状態である。基幹としても新規事業所の開拓や相談支援専門員を増員を促していきたい。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	3	相談があった場合に加え、協議会や相談支援部会で情報提供(情報収集のため後日連絡になる場合もある)や出来る限りでの助言を積極的に行えるようにしている。	相談があった場合のみならず、積極的に協議会等で確認できる余裕を作りたい。
c	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か。	3	他区に比べ生活介護や共同生活援助などの数が少ない、高齢の親が障がいを持つ中年期以降の子どもを育てているケースが目立つこと(隠す場合も含めて)、単身生活で引きこもり状態になっている方が多い、障がい高齢者の介護保険との併給問題の増加を把握している。	介護保険事業所との連携が、固定した事業所としか出来ていなかったりする。また、民生委員や町内会などとの関りを更に深め区の生活課題の把握に努めたい。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	3	包括支援センターとの協働、地域ケア会議やアクションプラン、イベントへの参画、また児童相談所や生活保護課等との連携を深めるよう努めている。	今後もより一層の連携をとっていく。

事業所名		天王寺区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	3	運営会議等を定期的に開催し、協議会の組織化の見える化を行い、本会の準備にあたった。また本会でグループワークを積極的に行い事業所間での繋がり深めていくことに努めた。各部会が円滑に運営できるようにするなど、運営メンバーの意見交換を重視しながら活性化に努めている。	協議会の年間予算が限られており、自分たちの希望する内容の研修会や部会への配分が難しかった。今後は、年度計画に沿った予算案を作成し提案していきたい。コロナ禍により今後の協議会や各部会、研修会等のあり方など、どういった形で進めていくのか考えていく必要がある。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	2	協議会で地域課題の抽出に努めているが、解決のための具体的な取組は余りでできていない。	各事業所からの聞き取りやアウトリーチを積極的に行い、水面下にある地域課題解決に向けた社会資源の開発(フォーマル、インフォーマル)を図っていきたい。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に進めているか。	4	市内と府内のそれぞれ2施設を定期的に訪問し地域移行に対する意欲喚起や外出機会の提供を行っている。また大学の研究機関と合同で地域移行に向けた施設入所者の聞き取り調査を行っている。施設の入所者を対象に自立生活に向けた集団ILP(自立生活プログラム)を開催している。	施設入所者への外出機会の提供について、対象者を施設側が選定しているため、入所者への直接の聞き取りを行ってみたい。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	3	関係機関との連携により事実確認やその後の対応をさせてもらっている。少しの気づきが虐待発覚に繋がることもあるため、日頃より意識している。また研修にも積極的に参加している。	相談支援専門員を増員していることで、新しい相談支援専門員が虐待通報や届出があった場合、迅速に対応できるかが課題である。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	3	相談があった際は、ご本人の話しを丁寧に傾聴し、その後事実確認とサポート(心理的なケアや改善のための助言)を行っている。双方に正当な言い分がある場合が多かった印象がある。	「何が差別で不適切な対応か」の解釈が人によって異なるので判断が難しいことがあった。また社会的に障がい者差別解消法の認知度は低い。今年は差別解消法の見直し之年であり仕切り直しの意味でも民間サービスや一般の人々にもっと周知していく必要がある。
3-8 その他の取組み			<ul style="list-style-type: none"> ・法人としての取組みは、一昨年6月の大阪北部地震、9月の台風19号への災害支援のための募金活動、障がい福祉サービスや教育、交通、労働分野での合理的配慮を推進するための行政交渉を行った。 ・基幹相談支援センターとしての取組みは、天王寺区を經由している「いまどとライナー」のバリアフリー調査や、自立障がい者の生活をノンフィクションで描いた『インディペンデント・リビング』映画上映会を行った。 	
4 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		<ul style="list-style-type: none"> ・地域自立支援協議会については、運営委員を中心に、本会委員の再編や相談支援部会、日中活動部会、子ども部会の積極的運営を行ってきた。協議会を地域に根付いたものにする事で、区民と各事業所との距離を縮めることが可能になるかと思う。 ・前年に引き続き、天王寺区のフォーマルな社会資源の現状としては、生活介護やグループホームが少ないことが挙げられる。地価が高値で新規開拓が難しい側面もあると思われると同時に、施設コンフリクトもあるように感じる。障がい者に対する区民の理解を深める為、より一層交流を試みる事が必要と考えられる。このことに関連して、天王寺区も高齢化がすすみ、高齢の親が中年期以降の障がいのある子どもを育てているケースが多いと思うが、それが表面化せず埋もれている印象がある。また障がいのある親、特に精神障がいの親の子育て支援の連携が手薄い。そういった方たちの孤立を防ぐために、多機関、他職種のネットワーク構築やアウトリーチ型の支援などの必要性を感じている。 ・また全国的にみられる課題ではあるが、ヘルパー事業所やヘルパー不足、相談支援専門員不足が天王寺区でも顕著である。福祉業界の専門性を向上させ、社会的待遇を引き上げたり、業務内容にマッチした単価の設定について、行政に声を上げていくことも必要ではないかと思う。 ・令和2年度では、「当事者の声を聴く」のテーマを継続する。そのうえで「地域課題の明確化」を目標に本会及び各部会をすすめていく予定である。また「防災」については単年度ではなく継続的、横断的な取組みを行っていく。 	

事業所名		天王寺区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
出席者からの意見	報告日		令和2年7月3日(コロナ禍の為、委員の方へは書類郵送)
	1	相談支援事業の概要について	・様々な資格を持った相談員、ピアカンを配置され、より気軽にも、また専門的にも相談できる所が良い。
	2	相談支援実績について	・精神障がいの方の福祉サービス等への相談が多いようで、この分野の知識や関係機関との連携等が今後もより十分なものにしていく必要性を感じた。 ・Q:ピアカンの利用者の実績はどれくらいか。 A:年間通じてそこまで多くは無い。身体障害のピアカン希望者で同障害のピアカウンセラーの方が良いと判断し、他事業所のピアカウンセラーを紹介したケースもある。
	3	業務に対する自己評価について	厳しい目で評価されていると思う。
4	区における地域課題について	施設への入所希望の理由でも「親の高齢化」「親無き後の不安」というものは多い。区内でも同様の悩みを抱えている方はおられるはずで、その方々の話しを聞き適した福祉サービスへ繋げていく事は今後も重要な課題の一つだと思う。また、最近のコロナ流行では、様々な問題が生じていると思われ、生活が変わったことへの不安等への対応も緊急の課題と思う。	
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
<p>基幹センターを受託し2年目ということもあり、1年目よりは電話相談を含め円滑な対応ができるようになったのではないと思われる。問い合わせは多岐にわたるが、類似した内容のものも多く、各職員が対応に苦慮することは減少したように思う。また区内外の関係機関との連携も概ね良好に行われていると感じている。地域課題は、ヘルパー事業所の不足、グループホーム、日中活動等のミスマッチと供給不足、精神科病院や児童福祉施設からの地域移行、地方からの転居ケース、多問題をもつ家庭の支援、8050、親亡き後問題、相談支援専門員の慢性的な不足など、2年間の活動を通じてより明確に見えてきた。ただ、自己評価をする中で改めて、地域課題は区民の方からの日々の相談から見えてくるものと感じ、基幹センターの存在をより多くの区民の方に知っていただくことの重要性を再認識している。また虐待ケースや差別問題はさほど多くないが、通告や相談がないだけで水面下に隠れているケースは多いのではないかと感じる。視覚障害や聴覚障害の方からの相談はほぼないが、点字資料、拡大資料、筆談といった対応を含め、社会資源の知識を備えておきたい。</p> <p>最後に地域自立支援協議会については、基幹センター中心での運営体制も根付き、委員の方々、事業所の協力も得ることができ、円滑に進んでいると思う。ただコロナ禍により運営の在り方の見直しも喫緊の課題であり、委員の方たちと連携を取りながら、その時点での適切な方策をとっていきたい。</p> <p>令和2年度も各職員が切磋琢磨してグループスーパービジョンや研修の積極的な参加等を通して質の向上に努めたい。</p>			

事業所名		浪速区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	特定非営利活動法人日常生活支援ネットワーク							
	開所曜日	月曜日～金曜日							
	開所時間	9時～17時30分							
	同一場所で実施しているその他の事業	(3F)重度訪問介護、居宅介護、同行援護、移動支援 (1F)生活介護							
	事業所の特長	当事者を中心としたスタッフが当事者性を重んじて相談・カウンセリング等に応じ、相談者と同じ目線で適切にニーズを汲み取った対応ができる。他区からの相談も引き受け、孤立を防いでいる。また、季節ごとに障害のあるなしに関わらず参加できるイベントなどを行い、社会的つながりをつくり出している。全国の障がい当事者やそのご家族、支援者の人達へ年3回機関誌を発行するなど情報提供を実施し、繋がり作りを重視している。							
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員	計				
		専任	1	2	3				
		兼務	1		1				
		計	2	2	4				
1-3 専門資格の保有状況		相談支援専門員(3名)							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
		肢体障害、視覚障害	月曜日～金曜日	9:00～17:30					
1-5 センター業務についての理念・基本方針		<p>法や制度の下に保障されているはずの「人権」や「福祉」であるが、個人レベルでは、どの機関に何を言えばいいのか、どこに相談すればいいのかという情報が伝わっておらず、福祉を利用できないという場合が少なくない。環境や関わる人の考えにより「生き方」が本人の意思に関わらず180度変化することもある。制度が整っても、障がい者ゆえに限られた社会経験しかできない中で選択を強いられていく、あるいは選ばされていく状況は依然として変わらない。相談支援を通じて出会う方々の中には、自分の「生活」を組み立てる事が可能な方もいれば、それだけの経験ができていない方々や、様々な経験をしても自分の「生活」とつながらない方も少なからずいる。また、「ADLの低下が目立ち電動車椅子に換えたい」との要望があっても、障がい者手帳の等級などが壁となって実現しないなど、「制度の狭間」で無理を強いられている方に対して、相談支援に限界を感じる場面も多々ある。</p> <p>私たちの理念は、障がい種別に関わらず、一人一人が必ず持っているパワーを引き出し、より多くの障がい者が街中へ出て、社会体験や地域との関係性を取り戻す事だと考える。浪速区障がい者基幹相談支援センターは、これまでの実績と経験を踏まえ、障がい当事者のニーズに即した在宅福祉サービスの利用援助、社会資源利用の支援、ピアカウンセリング、情報提供を総合的に行っていく。またその家族や支援者のサポートも含め、障がい当事者の地域自立と社会参加を図っていく。</p>							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	4	7	4	1	0	0	0	16
	聴覚	0	0	0	0	0	0	0	0
	肢体	5	6	6	2	0	0	4	23
	内部	3	4	3	1	0	0	0	11
	計	12	17	13	4	0	0	4	50
	難病	0	0	0	0	0	0	0	0
	知的障がい	4	12	7	0	0	0	1	24
	精神障がい	17	39	20	3	1	1	4	85
	障がい児	3	1	1	0	0	0	1	6
	重複障がい	2	2	3	0	0	0	0	7
その他	5	3	2	0	1	0	2	13	
合計	43	74	46	7	2	1	12	185	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		80件	24件	20件	3件	127件			

事業所名		__浪速_区障がい者基幹相談支援センター		
2-2 相談支援に関する分析				
		<p>知的や精神障がいのご家族や上司、他市の支援学校の教員といった方たちが包括支援センターや区役所へ連絡を取り、区役所を経由したケースを当センターで受ける内容が目立った。その背景としては、社会の高齢化等が影響して、福祉的なことの相談先として包括支援センターと区役所の認知度が高まっていることがあると考えられる。特に2019年度はこの傾向が顕著だった。特に、①同居している高齢の親の体調が急変して長期入院となったケース、②知人や上司からの相談で、今後の本人の生活継続に関するケースが目立った。相談ケースの当事者も親も高齢であるケースが増えている。</p> <p>また浪速区の地域性とも関わって、薬物依存のケースも課題である。</p> <p>記憶に新しいケースでは、地方の養護学校の教員から、知的障がいの女性の教え子が一人て来阪し、働きつつ生活を希望しているというものがあった。最も心配されるのは「金銭管理」と女性特有の「異性とのかかわり」であった。いきなり「一人暮らし」ではなく、環境に慣れる間だけでもグループホームを生活の拠点とし、就労支援継続Aから一般就労を目指すという形の支援を実施した。</p> <p>本人だけではなく家族や同居人も含めた多岐にわたる支援を求められている。</p>		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。		3	現状は十分とはいえない。	必要に応じて職員の資格取得や資格保有者の採用を行っていく。
各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。		4	可能な限り研修に参加し、職員間で研修報告の機会を持ったり資料を共有するなどして、資質向上につなげている。	
開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。		5	職員が常駐し、来所・電話ともに迅速に対応している。	
苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。		4	従前より整備しており、必要に応じて活用し、適切な運用に努めている。	
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。		4	当該相談に適切に対応している。対応にあたっては専門機関と連携を図っている。	専門機関との情報共有などをより日常的に行い、いっそう柔軟で長期的な見通しを持った対応を目指したい。
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か。		4	その人その人の障害に応じたコミュニケーション手段を使って対応している。	
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。		5	積極的に引き受けている。必要な支援の方向性を見定め、状況に応じて行政・各種専門機関・他の障害福祉事業所と連携して対応している。基幹センターでしか対応できない事例が多数あったと自負している。	困難ケースを担当した職員に重い負荷がかかり、疲弊してしまうことがしばしばある。組織的に対応する形を確立し、他機関を含めたチームで支援することをいっそう心がける。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。		4	今年度終盤より、自立支援協議会の相談支援事業所部会と同日に選定会議を行う形を確立し、各事業の特性と状況を把握しながらより適切かつ円滑に選定を行うことができています。	より持続的な支援を可能とするために、引き受けた事業所へのその後のフォロー、事業所が定まらず繰り返し選定の対象となっているケースへの対応などに課題は残る。
地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。		4	個別の事例への相談に応じている。また、相談支援事業所部会を定期開催し、情報共有はもちろんのこと、個別の事業所や区全体が抱える問題に対して具体的な解決策を検討する場としている。	
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か。		4	自立支援協議会での情報共有や日頃の他事業所・他機関との連携を通じて、おおむね把握できていると考えている。	
地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。		3	個別のケースにおいては適切に連携を行っている。	日頃からの連携強化の取組は十分とはいえない。適切かつ持続可能な取組を検討したい。

事業所名		_浪速_区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a 区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。		4	区役所との連携を図り主体的に運営できている	様々な取組を提案するなどが今後の課題である。
b 協議会において、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まれるように努めているか。		3	既存の社会資源の改善や新たな社会資源開発に向けての取組については、協議会として取り組めていない	今後課題の整理をしていき、社会資源の開発に取り組む
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a 障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行えているか。		1	他の業務との兼ね合いでなかなか地域移行を積極的に行えていない。	必要に応じて基幹としてかわっていく
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a 虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。		3	虐待研修などに参加し適切な対応ができるよう取り組んでいる。	今後も研修などに参加し適切な対応がとれるよう取り組んでいく。
b 障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。		3	障がい者差別に関する相談対応に対し、十分に傾聴や対応策の提案を行うなど取り組みを行っている。	
3-8 その他の取組み				
			季節ごとに障害のあるなしに関わらず参加できるイベントなどを行い、社会的つながりをつくり出している。また、全国の障がい当事者やそのご家族、支援者に向けて年3回機関誌を発行するなど情報提供を実施し、それを通じてネットワークの形成を図っている。	
4 区における地域課題について				
a 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				
			生活介護、グループホーム、ショートステイなど、日中活動に関わる社会資源が不足している。特に機械浴が可能な生活介護を利用したいという問い合わせが複数あり、利用可能な施設の増加が望まれる。また、バリアフリー住宅も少ない。	

事業所名		浪速_区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	7月20日
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	特になし
	2	相談支援実績について	特になし
	3	業務に対する自己評価について	<p>●区役所職員から、3-3が5点となっているが十分に対応できていないケースもあったのではないかと指摘があった。具体的にどのケースを指しているのか不明であり、十分に対応してきたと考えているので5点のままとした。</p> <p>●3-5-aを5点としていたが、様々な取り組みを提案していくのが課題としているなら4点にすべきではないかとの指摘を参加事業所より受け、4点に修正した。</p>
	4	区における地域課題について	特になし
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>●相談業務については、全般的に適切な対応をすることができ、件数も多かった。特に困難事例については基幹センターにしかできない対応で支援することができた。</p> <p>●行政や他機関との連携についてはいっそう強めていく余地がある。日頃からやりとりする機会を持ち、情報共有等もおければ、実際のケースに対して連携する際にもよりスムーズに行えると考えられる。とりわけ区役所の新任担当者とのように連携するかは例年の課題である。自立支援協議会の場も活用したい。</p>	

事業所名		西淀川区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	社会福祉法人 水仙福祉会							
	開所曜日	月曜日から金曜日							
	開所時間	9:00～17:45							
	同一場所で実施しているその他の事業	風の輪ホームヘルプ(居宅介護・行動援護・移動支援)							
事業所の特長	平成18年度から保健福祉圏域において、平成24年度からは西淀川区障がい者相談支援センターとして大阪市より委託を受け、長年にわたり区内における障がい児者相談支援体制の充実に努めてきている。相談支援専門員はじめ各種資格を有した職員を配置し、法人の理念である本人主体の支援を実践している。								
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員					計
		専任	1						1
		兼務		5					5
		計	1	5					6
1-3 専門資格の保有状況									
		事業所の職員は、相談支援専門員・精神保健福祉士・社会福祉士・介護福祉士等いずれかの資格を保有している。加えて令和元年3月には主任相談支援専門員を配置した。							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日						実施時間
1-5 センター業務についての理念・基本方針									
		常に利用者の人権や人格を尊重し、対等な人間としての優しさや思いやりを持ち、本人主体の支援を実践する。そして障がいのある人とその家族が地域で自然に当たり前の生活ができるような環境づくりを行っていく。							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	56	1	1					58
	聴覚	8	2	3					13
	肢体	7	1	2					10
	内部	1							1
	計	72	4	6	0	0	0	0	82
	難病	8	3	2					13
	知的障がい	140	13	185		5	2		345
	精神障がい	342	54	310		9	6	6	727
	障がい児	132	36	20			2	1	191
	重複障がい	21		29			2	7	59
その他	15	1	6				1	23	
合計	730	111	558	0	14	12	15	1440	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		894件	93件	405件	48件	1440件			
2-2 相談支援に関する分析									
		<ul style="list-style-type: none"> ・件数については昨年度からの継続支援者のみならず、単発での相談がかなり増えている。 ・障がい種別については精神障がい・重複障がいの方からが増えており、内容も多岐にわたっている。(事業所からの相談も精神障がいに関することが多い) ・受付方法としては来所は変わらず、電話・メール、訪問・同行が増えている。 							

事業所名		西淀川区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	5	兼務ではあるが、保健師・社会福祉士・精神保健福祉士・介護福祉士に加え、主任相談支援専門員を配置した。	今後も専門的資格を有する者を配置していく。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	5	法人内外の研修には積極的に参加し、事業所内での伝達研修と資料閲覧を徹底することで、一人一人の相談員の資質向上に努めた。	今後も同様に伝達研修と資料閲覧を徹底して行う。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	5	可能な限り、一人は常駐し、迅速に対応できるように努めているが、此花をも含めた会議や研修を行う時(月1回程度)は留守番電話での対応を行っている。	継続して事務所内で会議や研修が行えるよう検討する。但し、密を避ける意味で難しいことも事実である。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	5	各種マニュアルは常に確認できる場に配置し適切な運用ができています。	年度ごとに内容を見直し、常に現状にあったマニュアルを整備して行く。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	3	年々増え続ける精神障がい者への支援については、月2回精神科訪問看護事業所看護師との相談機会を設け、専門的な助言を依頼しているが、本年度は、此花区障がい者基幹相談センターと協働で精神病について学ぶ場を症状別に4回の連続講座として企画運営した。相談支援事業所だけでなく、西淀川・此花区内の福祉サービス(障がい・高齢他)事業所が多数参加し、一緒に学んだ事で、普段の支援での困り事などを気さくに話す機会にもなり、関係を強化することができた。	件数が少ない難病患者からの相談については、なぜ上がってこないのか等理由について検証する必要がある。 医療的ケアの必要な相談については、配置している保健師のアドバイスを活かしながら適切な対応を行い、連携先を拡げていくとともに、専門的相談に対応するため、医療・高次脳機能障害・若年性認知症・行動障がい等の研修には積極的に参加する。
b	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か。	3	常に事務所内で準備できているのは筆談とコミュニケーションボードだけだが、日本ライトハウスに相談し、点字での対応を行ったり、語学が堪能な法人職員とともに外国籍の家庭への通訳対応を行った。	手話、点字、映像に加えて、地域の特色として、外国籍、特に英語圏ではない国籍の区民が増えている中、通訳というコミュニケーション手段は欠かせなくなってきたり、社会資源として確保しておく必要がある。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	5	複合的な課題を抱える事例については、行政、医療機関、地域包括等関係機関と連携し、積極的に対応している。加えて、区内の指定相談支援事業所に対しても積極的に声をかけ、困難と感じている事例に対する助言・提案を行ったり、支援会議に同席するなどの後方支援を行った。	後方支援として、区内の指定相談支援事業所が行う担当者会議や困難事例の個別支援会議への出席は積極的に継続して行っていく。そのためには自センター相談員の力量向上にしっかりと努めていくとともに、指定事業所の経験の浅い相談員に対する勉強会も開催し、本人主体の支援のあり方を根付かせていく。

事業所名		西淀川区障がい者基幹相談支援センター		
3-4 地域の相談支援体制強化の取組	評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など	
<p>a 区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。</p>	4	<p>月2回の相談支援事業所部会において公正かつ適切に選定を行っている。部会を欠席した事業所には電話連絡して確認している。</p>	<p>計画相談の依頼件数に対して区内相談員の数があまりにも少ないため、受ける余裕がなくなっている現状。今後給付費本体の報酬改定が必須と考えるが、現実問題としてはセルフプランの有効活用も視野に入れざるを得ない。</p>	
<p>b 地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。</p>	4	<p>相談支援事業所部会において区障がい者基幹相談支援センター連絡会での情報提供や区からの制度説明等を行っている。また、評価シート3-3-aで述べたように、事業所からの個別相談には積極的に応じて助言や支援会議への参加を行っている。区内の相談員で構成したライングループによる情報の共有は活発に行っている。</p>	<p>相談支援事業所部会を今後も充実させていくために、高齢者支援との合同事例検討等積極的に内容についての提案をしていきたい。</p>	
<p>c 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か。</p>	4	<p>昨年同様、区内の地域活動(地活協や地域福祉計画策定等)には積極的に参加している。また、見守りコーディネーターや民生委員の勉強会などにも参加することで、地域で直接活動している方たちの意見を聞くことができ、地域の状況や課題を把握できた。</p>	<p>今後も同様な活動を通して地域の状況を把握する。</p>	
<p>d 地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。</p>	4	<p>地域包括支援センターと協働で企画し、開催した区内ケアマネジャーと相談支援専門員の合同勉強会は介護保険、障がい福祉サービスそれぞれの相談支援機関が顔を合わせ、役割や制度について話し合えたことで、今後の連携や関係を築くことが出来たと参加者からは好評だった。</p>	<p>コロナウイルス感染予防対策について区医師会と地域包括支援センターは地域包括ケアシステムに則り、早い時期より連携し、区内の情報を共有していたことがわかった。これを機会に障がい関係機関として区障がい者基幹相談センターも「にーよん地域包括ケアシステム」の委員に加えてもらうことができたので、医師会や参加機関との新たな連携を行っていく。</p>	
3-5 地域自立支援協議会の取組	評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など	
<p>a 区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。</p>	4	<p>今年度は恒例イベントに関し、プロジェクトチームを立ち上げ、各部会から参加してもらって準備をしたことで、地域の企業がスポンサーになってくれたり、地域住民に当日のパンフレットの広告を募ったり等の準備が進み、例年にも増して地域を巻き込んだものになっていたが、コロナウイルス感染予防のため残念ながら中止になった。しかしながら、障がい者の地域での共生について地域住民や企業の意識を喚起できたことは、協議会全体のモチベーションを上げることができ、ぜひ来年につなげていきたい。</p>	<p>コロナウイルス感染予防対策に注意しながらではあるが、事例検討や研修に引き続き力を入れていく。また、チームズ・ズーム等のソフトを利用した講座についても今後は検討していく。そして、昨年新たに立ち上がった区内グループホーム連絡会を軌道に乗せていく。</p>	
<p>b 協議会において、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まれるように努めているか。</p>	4	<p>区内には入所施設がないことで、短期入所先を確保することが難しい状況が継続していたが、区内のグループホームが増えていくに伴い、空床型短期入所の利用が可能になり、緊急時に利用が実現した事例もあった。資源の開発には時間がかかることが多いが、着実にすすめていく。</p>	<p>定期的開催している区長との懇談会については、次年度は新区長を迎えることになるので、前区長からの継続案件だけではなく、区内の障がい者の生活実態や8050問題の深刻さ等再度現状と問題点を整理しておく必要がある。</p>	

事業所名		西淀川区障がい者基幹相談支援センター		
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a 障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に進めているか。		3	大阪市内の入所施設への訪問活動には参加した。継続して長期入院中の方の退院促進に関わっている。	今後も大阪市内の入所施設への訪問活動には参加し、地域移行利用者の受け入れについては、自立支援協議会にも上げていくなど積極的に行えるような体制を整える。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a 虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。		5	虐待通報・届出があった場合は、職員全員で情報を共有するとともに、区役所始め関係機関との連携についても意識を高く持つよう指導している。	虐待通報・届出時に適切な対応がこれからもできるように、研修への参加、区役所虐待担当窓口との連携に努める
b 障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。		5	現状では相談を受けた事がない。しかし、相談をいつでも受ける事ができるよう、障がい者差別についての研修は定期的に行っている。	継続して障がい者差別の事例などを検討して、必要に応じた対応ができるよう準備する。また、あらゆる機会を通して支援機関や住民に周知していくことが必要と考える
3-8 その他の取組み				
		①災害時危機管理システムの構築 区内相談支援事業所間の危機管理連絡網(グループライン)は31年度終盤に起きたコロナウイルス感染予防対策時の情報交換に役立ったが、課題であった区危機管理室との連携で西淀川区障がい児者の危機管理システムを構築するには至らなかった。 しかし、災害だけではなく、今後はコロナウイルス感染予防にも危機管理が必要になると考え、システム作りにとどまらず、実際に稼働できる危機管理システムを行政や関係機関と合同で構築していきたい。		
		②地域の障がい者の居場所づくり(余暇支援) 7年続いた居場所作り(余暇支援)は、本年度も調理や区社協でのカフェ運営等を行ってきたが、まだまだ地域のニーズがあると考え、ボランティアを募って利用者を増やしていくべく取り組みだしたところではあるが、コロナウイルス感染予防対策を踏まえ、今後の活動内容については、状況を見ながら再検討する。		
4 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				
		①区内には、緊急時に受け入れが可能な短期入所施設がないが、グループホームでの空床型短期入所が可能になり始めている。現に虐待された疑いのあるケースを緊急で受け入れてもらう事ができた。 しかし、十分ではない空床状況なので継続して地域生活支援拠点等整備に取組む上で、この問題は急務と認識している。通所施設や高齢者施設の利用等制度を超えた取り組みについては施設と検討が早急に必要だが、行政のバックアップが不可欠である。		
		②増加している精神障がい者やひきこもりへの対応について、相談支援や居宅介護における実際の関わりの場面を通じた勉強会が実現できていないため、次年度には実行したい。		
		③訪問看護事業所の協力を得て、精神障がい者の理解や疾患についての勉強会を此花区障がい者基幹相談センターと共同で開催した。結果、障がい福祉サービスに関係する事業所が予想以上の参加となり、今後も精神障がい者や発達障がいに関する勉強会の企画希望を多く聞き取った。来年度も要望に応えられるような企画を検討する。		
		④31年度終盤より流行したコロナウイルス感染については、区内の障がい児者福祉サービス事業所に対してアンケートをとり、不安、困ったことなどを聞き取ることができた。内容については、西淀川区自立支援協議会全体の問題として行政と協働で解決できることから取り組んでいく。		
		⑤西淀川区自立支援協議会主催のイベント、定期部会、研修や勉強会、個別支援会議等については、コロナウイルス感染予防策を講じながら行政とともに方法を検討する。		

事業所名		西淀川区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
出席者からの意見	報告日		
	1	相談支援事業の概要について	特になし
	2	相談支援実績について	特になし
	3	業務に対する自己評価について	<ul style="list-style-type: none"> 指定特定相談支援事業所に対する後方支援、相談員のスキルアップを目的とした研修など区内の計画相談支援事業の質の向上に対する活動は十分に果たしている。事業所・相談員の質の向上と並行して今後は、事業所の経営を継続する上で必要な基準や方法をもっと提供するようにして欲しい。 地域自立支援協議会の相談支援事業所部会を月2回開催し計画相談の事業所を選定する方法について、事業所が利用者を選定するのではなく、利用者がじっくり考えて事業所を選ぶことができるような選定会議にして欲しい。 地域移行・地域定着・自立生活援助について、相談支援事業所が積極的に取り組む為のも事業の内容をもっと知る場が必要ではないか。
4	区における地域課題について	<ul style="list-style-type: none"> 西淀川区の住民の特徴として外国にルーツを持った方が多い事で言葉でのコミュニケーションの問題は評価の中でも取り上げられていたが、言葉以外にも制度を理解してもらうことや生活文化の違いを理解してもらう事に苦勞しているの事を把握してほしい。 区内に緊急時の受け入れ可能な場所がないということについて、近隣区にいくつか短期入所等あると思うので、そこの連携を強化してほしい。来年は報酬の改定があることなどをふまえて、相談支援事業を継続していくための運営についてももっと金銭面についてのシビアな情報が欲しい。 相談員が一人で運営している一人事業所の横のつながりをもっと持ちたいが現状ではないので今後検討してほしい。 	
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
			<ul style="list-style-type: none"> 区内には、緊急時のみならず平素時にも気軽に利用できるような短期入所先がない現状。自立支援協議会始め、区長との懇談会においても解決に向けた話し合いを続けてはいるが、すぐには解決できない課題でもあるので、今後も引き続き区全体の課題として協議を継続する。 区内の計画相談支援事業所に対する後方支援として、相談の質の向上を目指した様々な研修を通じて、区内の相談員の力量向上に取り組んできたが、今後は、それに加え、初任者研修を終えた新人相談員に対する基本研修、事業を継続していく為の報酬や加算などの運営についても積極的に取り組む必要性を感じた。 区内の計画相談利用率がサービス利用者全体の約50%強になっているが、残り40%強の方たちが計画相談支援に繋がる目途が相談員の不足等の理由で立っていない。計画相談が必要な方へ支援が届くよう、どうすれば相談支援事業所・相談員を増やしていくことができるか？行政や社協他関係機関とも検討していかなければならない。 コロナウイルス感染予防についても事業所へのアンケート調査含め取り組んできたが、今後は感染後の対応策、特に相談員として冷静かつ、正しい知識をもって対応をする必要があるため、地域自立支援協議会相談支援事業所部会において、具体的な検討を行い、実行することが急務と考える。 相談支援専門員のなり手が少ないため、人員体制の確保に四苦八苦しているのが現状だ。安定した体制を構築する為には、指定特定相談支援事業所の特定事業所加算等が取得しやすくなるよう行政側からの配慮も必要と考える。

事業所名		淀川 区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		令和元年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	社会福祉法人 関西中央福祉会							
	開所曜日	月曜日から金曜日(行事がある場合は土曜日、日曜日も実施)							
	開所時間	9:00~17:30							
	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							
	事業所の特長	当センターは、(福)関西中央福祉会の一部署であり、平成13年度より市町村障害者生活支援事業、平成24年度より区障がい者相談支援センター事業、平成30年度より区障がい者基幹相談支援センター事業として委託を受け相談支援業務に従事している。また開所当初よりピア・カウンセリングや自立生活プログラム(ILP)にも力を入れており、地域生活においての経験の場にあるような企画立案や交流の場の設定を行っている。 相談においては電話のほかメールやFAXといった通信ツール、訪問や来所といった直接面談によるものなど、可能な限り希望や状況に合わせて対応することを心掛けている。建物内はバリアフリー環境(エレベーター・身体障がい者用トイレ)を整備している。							
1-2 職員の状況									
			常勤職員		非常勤職員		計		
		専任	2		1		3		
		兼務	2		1		3		
		計	4		2		6		
1-3 専門資格の保有状況									
		相談支援従事者現任者研修修了(常勤2名) 相談支援従事者初任者研修修了(非常勤1名) 社会福祉士・精神保健福祉士資格保有者2名							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日		実施時間				
		視覚障がい(男性)	月~金		9:00~17:30				
1-5 センター業務についての理念・基本方針									
		当センターは事業所名を「淀川区障がい者基幹相談支援センターえんじょい」とし、障がい当事者が地域で自分らしくそして楽しく生活できるよう支援している。そのため、障がいを持つ人がこれまでの生活をどのように思っているか、今、どのように生活をこれからどのような生活をしたいかをお聞きしている。そして、当センタースタッフも共感し、ご本人と一緒に考え相談支援を行っている。具体的には①ピアカウンセリングや自立生活プログラムを通して社会生活を高める支援に取り組み、エンパワメントを図る。②社会資源や制度の情報提供を通して地域生活の充実につながるよう取り組む。③権利擁護に取り組み、人権侵害が起きないよう支援する。④自立支援協議会など他機関と連携・協力する中で必要な社会資源の拡充に取り組む。⑤地域訪問や機関紙を通して障がい理解への啓発に取り組む。							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	4	1	0	3	7	1	1	17
	聴覚	1	1	1	0	0	0	0	3
	肢体	77	60	6	2	7	6	5	163
	内部	1	0	0	0	0	0	0	1
	計	83	62	7	5	14	7	6	184
難病		1	0	0	0	0	0	0	1
知的障がい		213	119	40	20	57	5	6	460
精神障がい		355	256	71	14	112	19	15	842
障がい児		61	62	17	4	11	4	4	163
重複障がい		300	163	53	11	19	1	2	549
その他		5	0	0	0	0	0	0	5
合計		1018	662	188	54	213	36	33	2204
②受付方法別件数		電話・メール		来所		訪問・同行		その他	合計
		912件		123件		217件		9件	1261件
2-2 相談支援に関する分析									
		精神障がいの方の相談と精神障がいとの重複の相談が多く、生活上の困難を抱える方の相談対応が多い印象がある。また児童の相談のニーズも増えてきており、より一層の相談対応の充足を図る必要がある。							

事業所名		淀川 区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	5	今年度は職員の異動があり、専門職の相談員配置し、また女性相談員も配置し、課題を解消することができた。	継続し専門資格を有する職員の配置及び同性への相談に対応できるようにする。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	5	市主催の虐待対応研修や虐待事例検証会議、成年後見制度等の研修に積極的に参加を行った。	研修に参加することで、専門的及び新しい情報を得て相談支援に活かすことができるようにする。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	5	努めている。難しい場合は留守番電話になり、後日折り返している。	継続し来所や電話相談に対応し、今後相談方法に新しいニーズが出てくるようであれば検討をしていきたい。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	3	マニュアルの整備をし、個人情報保護規定にも普段の相談対応では十分意識しているが、今年度はOA機器の窃盗があり再発防止に努力している。	各種マニュアルに沿っての対応を行い、職員の質の向上や環境整備に結び付ける。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	難病などの相談対応が少なく、専門機関との連携する機会が少ないので常日頃からは連携できる体制を整備していない。	専門機関との連携を迅速にできるよう、体制整備を行う。
b	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か。	4	イラストで疎通できるようには用意がある。点字などはニーズがない。手話ができる職員もいないので、必要があれば専門機関との連携を図るように留意している。	個別のコミュニケーション手段に対応し、相談・理解しやすい環境を整える。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	5	行政や高齢分野の相談窓口やこども相談センターなど、地域からの相談依頼に積極的に連携を図って対応するようにしている。	困難事例に対しては、専門的な相談ができるよう連携を行い課題の解決に向けて努める。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	選定を行っていない。月に1度、地域自立支援協議会相談支援部会の中で受け入れ状況の確認などで連携をとっている。	現状の方法において継続して行い、問題等が出た際に見直しを行う。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	5	指定相談支援事業所からの後方支援の依頼の相談に積極的に対応し、必要があれば同行するなど行っている。	新規相談事業所において、孤立することがないように必要な情報提供を行う。
c	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か。	4	地域自立支援協議会では各部会と連携している。社協の見守り相談とも連携しているが、それ以外の地域課題においては把握できてない。	各部会及び関係機関との連携を図り、潜在的な課題を拾うことができるように努め、必要な会議を実施していく。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	5	今年度は連携する機会があれば積極的に参加し、連携体制の強化を図った。	他分野との連携を今後も積極的に行い、制度をまたいだ問題の解決につなげる。

事業所名		淀川 区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	5	自立支援協議会の運営委員会において委員長や相談支援部会と知的障がい部会において副部会長の役に就き、その他すべての部会にも委員として参画した。協議会の運営については副委員長と委員の方々の協力もあり支えられ、部会の取り組みに専念することができた。特に知的障がい者部会や身体障がい者部会においては部会員のスキルアップに繋がるよう勉強会や研修の実施を行い、身体障がい者部会においては地域の少・中学校を対象に福祉教育を年4回実施した。また事業所や施設、学校等を訪問した際には自立支援協議会の説明や活動内容等についての周知を行い参画に繋がるよう働きかけている。	継続して協議会の活性化に努める。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	5	平成31年度は自立支援協議会を通じて地域の方たちに研修会という名目にて社会資源の改善を求めることも行った。その中で、ほじょ犬について、ほじょ犬のユーザーや育成されている講師を招き、実際に困ったことなどを地域の方たちに伝えられる機会を設けることができた。	区内における課題に目を向け、社会資源および制度について必要とされるものに近づくことができるよう努める。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	3	障がい者支援施設等からの地域移行を考えているケースを相談したいというニーズがなく、こちらからも推進するような活動はしていない。グループホームなどイメージしやすい社会資源が少ないという背景もある。	地域移行がスムーズに行えるように、地域における障がい者理解や受け入れる社会資源の質の向上に市と連携し実現できるものとしたい。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	5	障がい者虐待の通報などの対応を積極的に行っている。多職種との連携も強化し、積極的に相談対応をしている。	研修へ参加することで人権意識をより高めることができるように努める。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	差別ではないかという相談には傾聴し、必要があれば対応するように取り組んでいるが、具体的に差別解消に当たる事案まではなかった。	ケースにより、障がい者差別解消に向けた取り組みにつなぐことができるよう、関係者が話し合える環境をつくり安心して暮らせる地域へとつなげる。
3-8 その他の取組み			1.当センターは、区障がい者基幹相談支援センターとして活動しているが、当事者主体で運営する視点から、以下の役割も担うべきと考え、取り組んでいる。地域の障がい者の交流の場として話をしやすい演出をする事で、他の利用者とのコミュニケーションや支援者との出会い、新しい自分の発見など、その人それぞれの目的を持って、当センターの企画を利用してもらえるよう心掛けた。 ①フリータイム 平成27年度より当センターでは“フリータイム”という名前で地域にお住まいの障がいのある方が気軽に参加できる集いの場として第1土曜日の午後1時にセンターを開放し、取り組みを実施している ②スポーツ企画 淀川スポーツセンター主催の「ハンディキャップチャレンジデイ」の企画内容について提案し、障がいを持つ人が参加しやすく、地域とのつながりを作ってもらいやすいような取組みとなるよう協力している。 2.HDD盗難による、事後の対策について 外付けHDDにて情報管理を行ってきたが、現在は防犯体制を担いカギ付きのホストコンピューターにて行っている。また、データ上だけではなく紙媒体としても残している。	

事業所名		淀川 区障がい者基幹相談支援センター	
4 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>①社会資源の不足 グループホームや医療的ケアができる生活介護事業所、緊急時に利用できる短期入所事業所が少ない。就労系サービスにおいては、車いすを利用されている方の受け入れは少なく、又、送迎サービス、福祉車両での送迎サービスを実施している事業所は少ない。 訪問系サービスにおいては、喀痰吸引のできるヘルパー事業所が少なく、重度訪問介護による長時間のサービスや早朝・夜間帯でのヘルパーが不足している。 行政や事業所に地域の状況を伝えていきたいと考えている。</p> <p>②障がい当事者とその家族が高齢化し、福祉サービスへとつながるケースや、本人及び家族に障がいへの理解・認識がなく、必要な支援に繋がりにくいケースが増えてきている。 潜在的なニーズを掘り起こしていくため、区役所との連携や見守り相談室、包括支援センター、ランチ等との連携、専修学校の保護者会等で障がい福祉の制度説明を実施、自立支援協議会の取り組みである「はたらく・くらしフェスタ」で相談ブース担当、淀川スポーツセンターで実施している「ハンディキャップチャレンジデイ」での出張相談を継続して実施。福祉サービスを必要とされる方へ情報提供を行えるよう相談支援事業所の役割を多くの区民の方に知っていただく。</p>	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	2020年7月28日(火)
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	児童の相談が増えていることに対し、計画相談支援において、児童の指定も申請してほしい。 基幹としての役割を果たせていないのであれば、計画相談で手間を取られるよりは、後方支援を積極的に行ってほしい。
	2	相談支援実績について	障がい者差別に関しての相談件数を知りたい。件数がなければ、何故ないのかを考える必要がある。実態として差別をしている・差別を受けていることに気が付いていないケースがあるので、冷静に対応しなければならない。
	3	業務に対する自己評価について	3-1b、3-3a、3-4b、について具体的な記載が欲しい。 精神病院からの地域移行に関しては地域活動支援センターへ区役所からの依頼が集中しているため、選定会議を実施し、精神病院からの退院支援で困っているケースがあることを地域に知ってほしい。結果として地域として専門性の向上・スキルアップにもつながるのではないかと。知的障がい者の入所施設においては、受け皿としてのGHや生活のサポートがあれば移行できる方もおられるが、整っていないと難しい面がある。
	4	区における地域課題について	就労系の車いす利用の方の受け入れや送迎サービスのニーズについて課題としてあげ解決していくのか。 淀川区の課題として把握していることは、区と基幹とで話し合う場があるのか。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>子どもの相談件数が増えていることに対し、計画相談での子供の指定や基幹としての後方支援としての意見が上がることに対し、淀川区の子どもに対するケースへの積極的な相談受付ができていなかったことを真摯に受け止め、対応ができるスキルを身に付ける必要性を感じた。 基幹としての位置づけがある中で、多職種との連携を基に地域課題の潜在的な課題を汲み取れるよう努力を行っているが、コミュニティーが希薄化していく中でどのようにさらなる連携を深め、課題の掘り起こしをしていくかが課題となる。より豊かな生活につながるよう、地域移行や障がい者差別問題、就労系の車いす利用の方の受け入れや送迎サービス、特にクローズアップされた課題に対し、取り上げた内容が改善できる意識改革や仕組みづくり。区内の事業所や社会資源の多くの意識が障がい者の豊かな生活の実現のためにと同じ方向性を向き、意識改革・制度改革へつながるもとして機能できるよう基幹としての役割を今一度見直し、区との連携を図り、解決への糸口を見出せるよう職員のスキルの向上を図りたい。</p>	

事業所名		東淀川 区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	NPO法人Flat・きた							
	開所曜日	月、火、水、木、金曜日							
	開所時間	9:00～17:45							
	同一場所で実施しているその他の事業								
	事業所の特長	当事業所は、障害のあるスタッフが多く在籍しています。障がいの違いに関わらず利用者の気持ちを汲み取り、物理的なサポートだけでなく精神的なサポートもできるように心掛けています。							
1-2 職員の状況									
			常勤職員		非常勤職員		計		
		専任	0		0		0		
		兼務	3		1		4		
		計	3		1		4		
1-3 専門資格の保有状況		相談支援専門員 4名							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日		実施時間				
		脳性麻痺	月～金		9:30～18:15				
		弱視	月～金		9:00～17:45				
		骨形成不全症	月～金		9:00～17:45				
1-5 センター業務についての理念・基本方針		私たちは、母体である応援センターの姿勢を引継ぎ、「上から与える支援」ではなく「共に考え共に歩む支援」を心がけている。設立以来大切にしてきた「当事者の思いを汲む」姿勢とピアカウンセリング・ILPの手法を活かしながら、利用者が自分で選択できるよう促す。							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	9	4	13	0	3	3	3	35
	聴覚	9	1	11	0	3	3	0	27
	肢体	61	8	52	0	2	12	4	139
	内部	1	0	0	0	0	0	1	2
	計	80	13	76	0	8	18	8	203
	難病	0	0	0	0	0	0	0	0
	知的障がい	59	18	231	0	20	21	14	363
	精神障がい	112	25	210	0	19	30	31	427
	障がい児	25	6	16	0	4	2	3	56
	重複障がい	11	0	13	0	2	6	4	36
	その他	41	16	35	0	3	5	33	133
	合計	328	78	581	0	56	82	93	1218
②受付方法別件数		電話・メール	来所		訪問・同行		その他		合計
		729件	180件		309件		0件		1218件
2-2 相談支援に関する分析		今年度の特徴としては、知的障がい、精神障がいの方に対する権利擁護の支援が増えていることが挙げられる。その多くは、近親者からの金銭の要求により本人の生活が脅かされているというケースで、法テラスへの同行、その後の書類作成などの支援を行った。							

事業所名		東淀川 区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	4	相談支援専門員を4名配置している。	相談支援専門員以外の資格を有する職員がいない。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	3	府や市が主催する研修はもとより、関係団体や病院が主催する研修、また自立支援協議会が企画した研修を積極的に受講している。	案内があるものについては参加・職員への周知が出来ているが、それ以外で詳しく知らないことについて、積極的に探すなどはできていない。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	4	職員の予定は携帯アプリで共有し、相談員がいない時間帯をつくらないように心掛けている。	事務所に複数の職員がいる状況が理想ですが、実際には一人しかいない時間帯が発生している。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	3	各種マニュアルを作成し、事務所に掲示している。	災害時対応マニュアルなど、準備できていないものもあるため、順次そろえていきたい。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	関係機関や行政と日ごろから連絡を密に取っている。地域定着支援センターや成年後見支援センターなどの結びつきも、年を経るごとに強まってきた。	難病に関する知識の乏しさを感じている。病気そのものの知識や難病についての相談先との連携を図ることで、支援の幅が広がるのではないかと。
b	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か。	3	手話・筆談で・点字による支援を行っている。また、発達障がいのため口頭ではなく文字や絵を使っての説明が必要な方に対しても、試行錯誤をしながら支援を行っている。	手話や点字での支援を必要とする利用者の数が少ない。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	5	区役所やつながる場も活用し様々な立場の方に意見を聞きながら対応している。	
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	ケースの内容を見たと上でふさわしい事業所を選定している。	立ち上げ説明会をおこなったが新規立ち上げを考えている事業所はない。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	5	研修の案内などを部会で告知している。その他来所や電話などで質問や情報提供の依頼を受けることも多いため、最新の情報をお伝えできるようにしている。	
c	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か。	3	サービスを必要としている方の人数に対して、ヘルパーや就労支援事業所の数が少ない。	福祉サービスに則った社会資源が少ないため、よりソフトな社会資源の模索も必要であると感じている。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	5	区主催の研修会はもとより、包括支援センターの勉強会にお声かけいただくなどで連携をとっている。	

事業所名		東淀川 区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	5	東淀川区地域自立支援協議会の会長として事務局会議、全体会議に出席・司会を務めるとともに、相談部会の部会長を担っている。また5つの部会すべてに参画している。	5部会の中には参加事業所が少ない部会もある。活性化の仕組みづくりが必要である。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	3	区内にどのような資源がどれだけあるかを知りたいという声があり社会資源マップを作成した。	今後はそのマップを各事業所や区役所内で活用して必要とする人が必要な資源に結びつくようにしていきたい。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	3	各施設に入所し地域移行を考えている障がいのある方のニーズを早期に把握し、丁寧にかかわっていくよう努めている。	区内の資源の少なさとその方の特性に合わせた社会資源のマッチングに時間を要する。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	5	通報があった場合は、経験のある職員に同行する形で二人で対応し、全職員が役割を認識できるよう努めている。	
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	3	市営のプールで差別的な対応を受けたという相談に対し、区役所の窓口で相談し、引継ぎをおこなった。	相談の数が少ないこともあり対応には不慣れな部分が多い。
3-8 その他の取組み			年2回、自立支援協議会が主催となり、スポーツとお祭り「みんなで和っしょい！」を開催している。1つはスポーツセンターの指導員の方を招いて、障がい者スポーツの楽しさや日ごろできないと思っている人が楽しめる場でいくつかのスポーツや体操などを参加者全員で行っている。もう一つは子どもと大人の施設が大勢参加し、手作りのものや調理したものを販売したり、舞台発表で歌やダンスを披露したり、充実した内容で取り組んでいる。その他にも年1回、就労部会が中心となり、区民ホールで区内の通所事業所が集まり、通所先を探している人や今後必要となる人たちにそれぞれの活動を知ってもらう機会を設けている。	
4 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		近年、精神障がい・発達障がいのある方の数が増えるにつれ、福祉サービスを利用する方の数も増大する傾向が続いている。福祉サービスを必要とする方にサービスが行き届くこと自体は良いことだが、精神・発達障がいのある方の中には、それだけではカバーしきれないニーズを持った方が多いと感じている。 就労意欲があり就労支援に結びつく方には、制度として就労移行支援や定着支援があるため手厚い支援が可能である。当区の就労移行支援事業所でも就労定着の支援には力を入れているが、就労の困難な方が障がい特性に合った居場所や、自分のしんどさや思いを話せる場所が少ないと感じている。 制度に則らない形での社会資源の開発も必要だが、地域活動支援センターのように気軽にいける場所が、少なくとも各区にあることが必要であると思われる。	

事業所名		東淀川 区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
出席者からの意見	報告日		
	1	相談支援事業の概要について	ピアカンの数が0なのが気になる。→身体障害の方そのものが減少しているため。
	2	相談支援実績について	
	3	業務に対する自己評価について	自己評価点の基準がわからない。
	4	区における地域課題について	精神障がい者の著しい増加に対して、地域福祉・活動支援センターが少なすぎる。地域コミュニティが衰退しているため、時代に合った協力の模索が必要。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
			<ul style="list-style-type: none"> ・計画相談も多い中、これだけのことをしているのはすごいと思う。 ・以前よりも評価シートの様式は見やすくなっている。 ・活動内容をはじめ、もっと具体的に記入した方が良い。

事業所名		東成区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	社会福祉法人 大阪市手をつなぐ育成会							
	開所曜日	月～金							
	開所時間	9:00～17:45							
	同一場所で実施しているその他の事業	生活介護、就労継続支援B型、日中一時支援、指定特定・一般相談支援事業							
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事に加え、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事も影響し、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多い。								
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員	計				
		専任	3		3				
		兼務			0				
		計	3	0	3				
1-3 専門資格の保有状況		社会福祉士2名、精神保健福祉士1名、相談支援専門員、介護支援専門員等							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
1-5 センター業務についての理念・基本方針		<p>・相談員は、自己の価値観を押し付けることなく、利用者及びご家族や関係者の話を傾聴し、信頼関係を築きながら、環境や状況ならびにニーズを把握し、表出していない潜在的なニーズにも目を向けつつ、抱える問題を軽減、解消できるよう誠実な対応に努めます。</p> <p>・広く地域に根差し、障がいがある方のその人なりの暮らしの営みに関わり、必要とするサービスへと繋げていきます。また、必要なサービスがない時には、社会資源の開拓、開発を検討し、関係機関と障がいがあってもなくても誰もが住みやすい共生社会の構築に努めます。</p>							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	11	4	6	0	7	3	0	31
	聴覚	7	5	115	0	1	3	2	133
	肢体	22	16	30	0	21	8	0	97
	内部	45	9	26	0	0	2	1	83
	計	85	34	177	0	29	16	3	344
	難病	4	0	2	0	0	0	0	6
	知的障がい	227	19	203	0	4	18	169	640
	精神障がい	242	62	104	0	3	14	57	482
	障がい児	3	1	1	0	6	3	0	14
	重複障がい	38	9	46	0	99	3	9	204
その他	52	15	15	0	4	64	5	155	
合計	651	140	548	0	145	118	243	1845	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		1370件	133件	342件	0件	1845件			
2-2 相談支援に関する分析		<p>全体での件数は昨年度より増加しています。受付方法では訪問件数が大きく増えており、一つの相談の対応に時間がかかるものが多くありました。障がいの種別をしてみると、精神障がいのある方からの相談は若干減っているものの、他の種別はすべて増加しており、特に身体障がいがある方からの相談が5倍以上に増加しています。なかでも内部障がいについては、20倍以上の増加となっていて、要因としては、これまで行ってきた介護、医療との連携により周知が進んだ結果と思われます。特に医療機関より、退院後の生活環境を整える支援や看取りの支援等の依頼が増えています。</p>							

事業所名		東成区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	4	社会福祉士、精神保健福祉士等専門職を配置し、幅広い相談に対応するようにしました。	
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	4	基幹相談支援事業に必要となる相談支援専門員の業務に通ずるものを始め、人権問題、ネットワーク作り等々様々な研修等に参加し、資質向上に努めました。また、得てきた知識は所内にて共有をおこないました。	
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	3	開所時間は必ず一人は相談員が事務所に常駐するよう所内での連携を密にし、急な来客や電話等の相談に対応をしました。	出来る限り事業所内に職員が常駐するようにしましたが、職員全員が出てしまう事もありました。ただし、不在の場合は併設しているほか事業所の職員に申し送りし、不在対応を行ってもらい、のちに職員が戻り対応する等、丁寧な対応を心がけました。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	4	各種マニュアルを整備し、必要に応じ所内でもその運用について話し合い、適切な運用を心掛けました。	
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	5	課題が多岐にわたる方へは、つながる場の支援会議はもとより、東成区独自で行っている、医療・介護・障がいの連携チームで相談にのり、課題の解決にあたりました。	
b	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か。	3	視覚障がい、聴覚障がい、知的障がい等コミュニケーションに配慮の必要な方の相談が例年以上に多く、都度必要な対応を行いました。	今後も多岐にわたるコミュニケーションのスキルを高めることを始め、ツール等の検討を行っていきたいと思います。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	5	つながる場支援会議でのケース検討や、東成独自で行ってきた総合的な支援チームにて、複合的な課題のある方への支援を行いました。関係機関が情報を共有し、多方面から専門的な支援にあたりました。	
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	選定ケースは自立支援協議会の部会として設けている相談支援部会にて選定会議を行い、公正かつ適切に行いました。選定出来ない場合は、当センターより個別に事業所へ連絡を行い、選定をしました。	会議にて選定する事が今年度は少なかった。以前よりある相談支援事業所が手が一杯になってしまっ、うけない事が原因だと思われる。そのため、当センターより他区事業所も含めて個別で選定を行う事が多かった。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	5	従来の相談支援事業所は基より、今年度は2か所の新規事業所が立ち上がりました。2か所とも全く初めての一人相談支援専門員の事業所で、利用計画の書き方等事務についてや、利用者との面談なども同行して行う等、計画相談支援事業所として、地域の資源となるよう積極的にサポートを行いました。	
c	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か。	4	自立支援協議会を始め、地域のネットワークの会議に積極的に参加を行い、医療・介護との連携を通し、地域課題の状況を把握するよう努めています。	
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	5	医療・介護・障がいの連携チームで行う会議に積極的に参加し連携強化に努めました。包括的かつ専門的な支援が必要な方へは支援チームを作って支援を行っています。	

事業所名		東成区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	5	自立支援協議会では、議長を務め、その運営に主体的に参画しました。また、昨年度は地域の障がい福祉の課題があがるように、既存の枠組みにとらわれない変革を行いました。また、新たな部会を立ち上げるため、区役所、障がい福祉事業所との橋渡し、調整、準備、企画、発案において積極的に取り組みました。	システムが定着するように積極的な関わりが今後も必要であると感じています。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	4	自立支援協議会において、既存の社会資源の改革や開発についてなど、今年度は、より地域の障がい福祉の課題があがるように、協議会の仕組みの変革を行いました。	
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	3	自立支援協議会の相談支援部会にて、地域移行についての各事業所での取り組みを確認し、課題について話し合う等しました。	地域に入所施設がない事で、入所施設への地域移行は積極的に行えたかは疑問があります。ただし、出来る限り、福祉局が行う入所施設への訪問は参加しようと努めました。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の高揚の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	虐待対応の際の動きの確認は行っており、迅速な対応が取れたと感じています。また、必要な知識をもつため、研修等にも積極的に参加をし勉強を重ねました。	
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	障がい者差別解消法にのっとり対応をおこないません。適切な助言や対応を行え、相談者と差別事案対象者とうまくつなぐことが出来、解決へと結びつきました。また、区の自立支援協議会においても、差別事案等の話し合いを持ちました。	
3-8 その他の取組み				
			今年度はいわゆる看取りの支援として、終末期を地域で暮らしていく方の支援に取り組みました。終末期の支援はその人らしく最期を迎えるために医療・介護との協力が不可欠で、よりチームアプローチが重要であったように思います。その為にも、日頃から、つながる場の支援会議や多職種連携の会議・イベント等に積極的に参画し、顔の見える関係作りを行いました。また、小学校区ごとの地域のふれあいサロンへの参加をしました。サロンの利用者は高齢者が主となっており、障がいのある方は参加しにくいものでした。障がいがある方がサロンに参加するクッションの役割にもなりました。また、地域のニーズの掘り起しのため参加している地域住民の方に知ってもらふ機会ともなりました。	
4 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			東成区は人口は昭和35年をピークに年々減少していたが、平成11年を最低に、近年は微増傾向にあり、現在83,625人。一方、令和2年2月1日推計人口では65歳以上の年齢層が全人口の25.4%であり、市内第14位の高齢化率となっています。また、年々1世帯当たりの人員は減って来て昭和30年代4.57人、平成27年では2.03人でしたが、令和2年には1.90人となっており独居世帯が増えている現状です。傾向として、単身世帯が多い中、障がいがある方が高齢となり、介護保険に移行するも、ケアマネージャーが障がいの支援が分からず、サポートを行う事が多くなっており、また、医療より、退院時の支援のみならず、看取りの際の支援を共にすることも増えています。これは、医・介護との連携が進んでおり、そもそも、潜在的にあったものが、ネットワーク化により進んだ良い例と感じています。昨年度末より新型コロナウイルス感染症により、障がい者支援の現場も、感染しない、させないという視点が重視され、新たな支援体制が必要となっています。特に、感染症が出た際に、支援の手が止まらない方策が地域福祉には求められており、ともすれば感染症は人と人との関係が分断されがちである事に反して、これまで以上にネットワークの力が必要とされ、育ててきた地域力が試されている所です。障がい者地域自立支援協議会はさらに重要な役割を担っていくことと感じます。	

事業所名		東成区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	令和2年7月10日
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	職員数が3人となっているが、障がい者基幹相談支援センターの業務は多岐にわたっているため、3人で回るのか？増員とかは出来ないのか？と言う質問があった。こちらからは、委託料が決まっており、増員は出来ない。業務は増えていくがこの体制でやっている状況である。ただし、多岐にわたる支援が必要なケースや、計画相談支援事業所が増えていかない現状で、当事業所としても計画相談支援事業所として、計画相談支援を行わざるを得なくなっているため、今年度は個々のケースを見ながら、可能であれば他の事業所に計画相談支援を移行するなどの対処を行い、計画相談支援の数を減らしていき、本来業務に支障が出ないように努力しました。また、今後も出来る限り整理を行っていきたいと考えています。とお伝えした。
	2	相談支援実績について	精神障がいのある方について、手帳ベースでは発達障がいの方の割合はどれくらいなのか？と言う質問があった。純粋に精神障がいがあるだけでなく、発達障がいからの2次障がいとして精神障がいになる方もいる旨を説明しました。はっきりした数字はわからないが、多数の方がいる現状である事を伝えてます。地域のサロンが障がいのある方は参加しにくいものであった理由を具体的に教えて欲しいとあった。サロンでは、コミニティーがすでにできているところも多かったり、大方の地域サロンにおいてはまだまだ我々支援者が地域の方と関係性がとれておらず、その中ではなかなか、本人が入り込むための雰囲気作りが出来なかったと感じました。関係性が撮れている地域のサロンでは、顔繋ぎが出来ているため、我々も雰囲気を作る事がしやすかった。まずは我々との関係作りをしっかりと行う必要があると感じた。
	3	業務に対する自己評価について	特に意見はできませんでした。
	4	区における地域課題について	特に意見は出ませんでした。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		自己評価後のご意見は例年に比べ多めに頂けた印象。障がい者基幹相談支援センターの役割についても、周知出来たように感じています。特に今年度は、自立支援協議会の組織について大きく変革することに尽力したことについても評価をいただき、次年度も協議会の中心として、その変革がうまく軌道にのるための役割が期待されている事を感じております。また、東成区では多職種の連携が活発であり、障がいのある方の支援については、様々な職種を通じ、相談を受けることが増え、多職種の支援チームの一角として支援にあたり、様々な角度から支援課題に取り組み、多問題を抱える方への支援を行えました。年々障がい者基幹相談支援センターとして求められる役割が多岐にわたってきており、幅広い知識や経験が必要とされるものであることを感じております。	

事業所名		生野 区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	特定非営利活動法人自立支援センター・エポック							
	開所曜日	月曜日～金曜日(祝祭日は除く)必要に応じて土曜日開所							
	開所時間	午前9時～午後6時							
	同一場所以て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 指定自立生活援助事業							
	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。							
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員	計				
		専任	2	1	3				
		兼務	1	1	2				
		計	3	2	5				
1-3 専門資格の保有状況									
		社会福祉士＋相談支援専門員 2名 相談支援専門員 1名 保育士＋社会福祉士 1名							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
		知的障がい	金曜日	13:30～15:00(相談者に応じて)					
		精神障がい	金曜日	10:00～17:00(相談者に応じて)					
		身体障がい	金曜日	不定期(相談者に応じて)					
1-5 センター業務についての理念・基本方針		<p>自分らしく「障がい者が地域で当たり前に暮らす権利があるんだ」と主張し始めた頃、日本社会の障がい者は施設か、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がい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がい者が、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ろし始めました。</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がいや精神障がい、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・エポックは、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がい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>エポックの語源に「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。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>							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	3	3	0	0	0	0	0	6
	聴覚	1	1	0	0	0	0	0	2
	肢体	87	87	18	16	0	0	6	214
	内部	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	91	91	18	16	0	0	6	222
	難病	26	26	0	0	0	0	0	52
	知的障がい	321	359	259	224	36	3	12	1214
	精神障がい	590	599	85	42	107	30	66	1519
	障がい児	63	65	0	0	0	0	2	130
	重複障がい	69	70	8	7	11	2	1	168
	その他	179	220	20	0	3	5	51	478
	合計	1339	1430	390	289	157	40	138	3783
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		963件	216件	522件	46件	1747件			

事業所名		生野 区障がい者基幹相談支援センター		
2-2 相談支援に関する分析		<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として、日中在宅で過ごし、ヘルパーや相談支援専門員など限定的な関係での生活がある。改めて、新たな社会資源の開発が必要である。</p> <p>・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。 日中(仕事)の場や支援者との関係においても、一緒に何かを取組む・共感しあう・仲間意識を作るような取組みなどの機会が少ないことなど様々な事が原因と考えられる。</p> <p>・今まで連絡調整が難しかった相談者がLINEやSNSで連絡が取りやすくなった。その一方で、簡単に色々な人と繋がりを持てるようになりトラブルになることが増加。</p> <p>・増加傾向にある相談内容の特徴 ①各相談窓口の相談対応者の障がい特性や考え方などの相談。 ②福祉サービス利用まで至らないはざまの人達の相談。 ③重度な障害、軽度な障害それぞれの抱える生きづらさ 重度な障害…重度心身障害者や行動障害のある人の受け入れ可能な社会資源の少なさ 軽度な障害…選択肢が多すぎて生きづらくなっている。さらにSNSやネットでの情報が多すぎてしんどくなってしまふ。その結果行き場所や居場所が見つけにくい。</p> <p>・意思決定・意思表示支援 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をできたことは実績の1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、同じようなま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>・古家・空き家も多く、単身世帯・生活保護受給者、町会費を支払っていないことで、地域の住民の把握が困難になっており、回覧板が回らず孤立しがちで、地域とのつながりが希薄になり、そこから、セルフネグレクトや自殺、薬物アルコール等の依存等から、生活に支障をきたし、近隣との問題も発生しがちである。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、多職種連携やネットワーク体制を構築してきた。</p>		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	4	社会福祉士や児童に対応できる保育士など配置している。	
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	4	研修の情報共有を行い、積極的に参加している。 研修後は、レポート提出を求め、内容を深めている。 内部研修を定期的に繰り返している。	
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	3	非常勤の職員に勤務日以外に出勤を依頼し、柔軟に対応できるように努めた。	相談件数が多いため、相談できる体制が整わない。 相談件数に対する人員配置が足りない。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	4		第3者委員などの意見を聞く体制。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	基礎を押さえた上で、専門的な相談内容については、専門機関と連携をしチーム支援で対応している。	
b	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か。	4	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。 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。 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。	
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	4	関係機関と積極的に連携し対応している。	

事業所名	生野 区障がい者基幹相談支援センター		
3-4 地域の相談支援体制強化の取組	評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a 区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	区役所の協力のもと、月2回の選定会議を開催。	計画相談事業所が少ないため、対応できる事業所に偏りがある。
b 地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	4	相談支援連絡会を活用したり管轄区の協力を得ている。 基幹センター主催の学習会等開催。	
c 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か。	3	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、地域ケア会議や見守り支援会議などに出席し把握に努めている。	
d 地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	4	・地域包括ケアに関する協議、実施を行う包括プラン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。 ・生野くらしり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。 ・在宅介護医療連携相談室やくらしの相談窓口いくの、地域定着支援センター等と連携し個別ケースを対応している。	
3-5 地域自立支援協議会の取組	評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a 区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	3	研修会や部会報告などの取り組みに努めている。	
b 協議会において、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まれるように努めているか。	3	連絡会から問題点を出してもらい、既存の社会資源の課題についての意見交換をおこなった。	
3-6 地域移行の推進に向けた取組	評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a 障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	3	市の担当者と共に施設訪問し、意見交換や情報交換をおこなった。	

事業所名	生野 区障がい者基幹相談支援センター		
3-7 権利擁護の取組	評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
<p>a 虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の高揚を図るなど、取組に努めているか。</p>	3	虐待対応件数は少ないが、疑いがある時は、速やかに管轄区担当者に相談している。	
<p>b 障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。</p>	3	当事者の話を聞いて学ぶ機会を設けた。	
3-8 その他の取組み	<p>・料理ILP 1人で料理やってみよか 自立生活を想定して現在1人暮らしをしている方や近々1人暮らしをしようと考えている方を対象に、買い物から調理、片付けまでを行い、「これはできる」と1人暮らしの武器になることを目的に取り組んだ。「次はこの材料で作ってみたい。」と主体的になったことが成果として考えられる。</p> <p>・交流サロン</p> <p>・人権研修 「～支援者のエンパワメント～より良い相談支援のために～」 意思決定の場の受け取り手として、支援者自身もエンパワメントが必要である。日常の相談を振り返り、支援者自身のアイデンティティを、相談者だけに求めるのではなく、支援者同士で褒めあうなど、互いの支援に関心をもって表現することの大切さを学んだ。</p> <p>・連絡会の取り組み 事務局として、グループホーム連絡会や生野区自立支援訪問系事業者連絡会に参加、グループホーム連絡会では防災の取り組みに力を入れ、生野区自立支援訪問系事業者連絡会では当事者の話を聞く機会を通じて、障がいの理解を深めた。</p> <p>・ピープルファースト大会への参加 自分の気持ちや考えを表現するためにピープルファースト大会へ参加。事前に分科会での発表する練習や名刺作成など、障がい者が主体となって物事を進めることが出来た。</p> <p>・勉強会の開催 講師を招いて制度の勉強をし、新しい知識を身に付けようと努めた。</p>		
4 区における地域課題について			
<p>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>			
	<p>1) 計画相談事業者が少ない。 一人相談支援専門員配置の事業所が多い。 選定会議を開催しているが、ケースに内容に応じた対応事業所の受け入れ先が難しい。</p> <p>2) 手帳のない方や生きづらさのある方への対応課題。 相談する側として意思表示や意思決定が難しい人が多い。</p> <p>3) 高齢者世帯支援 日本語が通じない韓国人世帯。生活文化の違い。 障がい対応が可能でかつ韓国語対応可能な社会資源が少ない。 ⇒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、管轄区等、多岐にわたる関係機関と協力体制を構築し、チーム支援で対応している。</p> <p>4) 障害福祉サービスの手続きの煩雑さ 申請書類が分かりにくい 障がい支援区分の結果が出るまでに時間がかかり、また暫定期間がないためすぐに利用が出来ない。</p> <p>5) 基幹センターに対応求められる業務が多い 各分野で対応出来る相談を基幹センターに依頼される 相談に必要な社会資源の情報を出してもらえない</p> <p>6) 併給問題 65歳移行期の併給を認めてもらえない 高齢者支援者との連携</p> <p>7) 人材育成 実務の勉強をする機会がない</p>		

事業所名		生野_区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	特になし
	2	相談支援実績について	特になし
	3	業務に対する自己評価について	特になし
	4	区における地域課題について	特になし
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>一連の自己評価を行うことで、特徴や課題点が整理でき、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。 基幹センター相談業務から見える課題や相談支援事業者連絡会から見える課題と合わせ課題を挙げた。</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多職種連携が増加している。 新規参入の事業所も増え、相談対応に必要な障がいに対する特性や理解を高めていくことが必要である。</p> <p>相談者から見えるニーズとして生きづらい人が増えてきた。 情報が多すぎる現代社会の傾向から、障がいのある方のニーズもこれまでよりも更に生活や生き方も多様化・複雑化してきているので、相談者自身どうしていいかわからないままである。 SNSに依存してしまい、人との関係が希薄になってしまっている。が、本当は話ができる環境や仲間を作る機会を求めている。 この多様化・複雑化している障がいのある方の相談に対して相談機関の対応の質が問われる。</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>	

事業所名		旭区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	特定非営利活動法人あさひ							
	開所曜日	月曜日から金曜日							
	開所時間	9時から17時30分							
	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、指定障がい児相談支援事業							
	事業所の特長	本地域において、長年に渡り相談支援を行ってきたことにより、区各課(保健福祉、子育て、生活支援、保健活動等)や地域の障がい関係事業所、高齢、医療機関等多くの機関との連携がとれる状態にある。個別支援では特に知的・精神における支援困難と言われるケースへの支援実績が多くある。							
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員	計				
		専任			0				
		兼務	4		4				
		計	4	0	4				
1-3 専門資格の保有状況		社会福祉主事任用資格、介護福祉士							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
		発達障がい	随時	随時					
		身体障がい	予約により	予約により					
1-5 センター業務についての理念・基本方針		私たちは、社会資源の整備や支援の拡充を通して、社会的ハンディキャップを除去或いは軽減させ、社会への参加・活躍を応援し、障がいのある方の豊かな生活づくりに尽力してまいります。また、医療、高齢、教育等の関係機関や民生委員・町会など地域での連体を強め、ソーシャルインクルージョンの実現を推進します。							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	6							6
	聴覚	1							1
	肢体	24	9	2		3		1	39
	内部		6						6
	計	31	15	2		3	0	1	52
	難病			2	2				4
	知的障がい	98	45	40		1	4	3	191
	精神障がい	227	111	101	2	7	28	21	497
	障がい児	87	10	2			20	6	125
	重複障がい	3	1		2				6
その他								0	
合計	446	184	147	4	11	52	31	875	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他			合計	
		504件	112件	176件				792件	
2-2 相談支援に関する分析		支援件数については、昨年比で2倍増となっている。児童が2.6倍、精神・知的が2.3倍となっている。児童については、役所や地域保育所から紹介等が殆どであり、ここには表されていないが、すべてが単発相談利用者であることから、各機関との連携強化の現れと捉えている。また、相談件数の増加率が高く、件数も圧倒的に多い精神については、57%が単発である。また、相談内容として、引きこもりの方の事件が相次いだのち、それを心配された家族からの相談が多くあった。これもここには記されていないが、家族から相談が昨年比3.2倍となっており、上記の結果を表している。							

事業所名		旭区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	3	相談支援専門研修に積極的に参加している。社会福祉士等専門的資格の取得を促している。児童支援にかかわる協会認定資格については新規に取得	資格取得のための補助等の制度は設けているが、実質的には国家資格取得状況には変化がない。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	4	週に1度のケース共有会議、月に一度ケース検討、月に1度の内部研修を行っている。	今後も内外の積極的な研修の参加を行っていく。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	4	努めている。万が一不在となる場合は電話を転送に切り替え、玄関に一時不在であり、掲示されている連絡先まで電話いただけるよう、掲示している。	今後、職員を増員していく予定である。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	4	それぞれのマニュアルを作成し、ハンドブックとして配布している。	定期的にハンドブックの再確認及び改定を行っていく。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	必要に応じて、専門機関との連携を行っており、連携の行える機関を拡充している。	今後引き続き、積極的に専門機関との連携の拡充を行っていく。
b	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か。	4	言葉だけの説明では難しい場合は可視化し伝える等の配慮を行っている。また、手話の行える相談員も増加している。	今後も障がいの特性や状況に合わせて、その方たちの分かりやすい方法を検討していく
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	4	各個人・機関から寄せられる支援「困難」事例に対して積極的に対応をしている。	基幹センターの啓発を進め、さらに多くの相談が寄せられるセンターとしていく。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	必要に応じて、区との相談あるいは自立支援協議会を通して、事業所選定を行っている。また、自立支援協議会において、受け入れ状況の把握をしている。	
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	4	基幹相談センターの左記の役割については、周知できており、相談件数も昨年度より増えている。	相談支援部会ごとに個別に声をかけるなど、さらに相談しやすい環境にする必要がある
c	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か。	3	自立支援協議会や役所各課との連携、警察、地域医療機関との連携よりおおよその状況はある程度把握できていると思われる。	各事業所で抱えていたり、地域の中で埋もれている問題もまだまだ多くあると思われ、今後も連携啓発を通じて把握を行っていきたい。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	4	包括や児童、生活困窮等とも積極的に連携のとれる関係にある。	

事業所名		旭区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	4	本会や各部会及び連絡会を含め、積極的にかかわっている。	今後会がさらに発展するよう努めていく。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	3	協議会本会については、防災及び教育と福祉の連携について重点に議論を進めている。	社会資源開発や改善については、相談支援部会を中心に進めていきたい。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	3	これまで、指定一般の制度に乗せない形での地域移行が多くあったが、ようやく制度に乗せた形での地域移行支援に取り組めた。	今後も医療機関及び支援施設からの地域移行については、積極的に取り組んでいく。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	5	虐待関連については、常に意識し対応を行っている。その恐れがある場合は直ちに区役所と連携している。	
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	左記の関わる明確な相談はないが、あれば左記のような対応を行う。	相談件数が少ないため、常に意識できているかは微妙である。差別解消法に該当する相談であるかどうか常意識を持ち続けられるようにしていく。
3-8 その他の取組み			繋がる場の会議がスタートし、会議に複数回参加している。この会議は個人情報の縛りがあることから、支援会議や要対協、地域ケア会議などと合同開催で行うなどの工夫を行い総合的な支援の構築を行っている。 毎年、区内10小学校にて行っている「就学・進学なんでも相談会」は4年目を迎え定着し、毎年多くの方が相談員来られており、福祉と教育の連携の代表的なものの1つとなっている。 また、かねてより作成中であった介護保険移行ガイドラインを完成させ、相談支援専門員及びケアマネの合同研修にて、ガイドラインの周知を行った。 また、思斉支援学校校区5区合同の障がい福祉事業所フェアを5区基幹及び思斉PTA合同の取り組みとして行った。	
4 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		旭区地域福祉計画を作成。その中で、自立支援協議会として、防災に関わる取り組みと福祉と教育の連携の取り組みを今後進めていく。 防災に関わっては、区防災担当とも連携しながら、福祉避難室や福祉避難所関わる調整を地域及び機関と行っていく。福祉と教育の連携では、協議会子ども部会が中心となりながら、区内全小中学校との連携を強める取り組みをすすめていく。	

事業所名		旭区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
出席者からの意見	報告日		
	1	相談支援事業の概要について	決して多くない相談員において支援困難事例等積極的受けていただき助かっている。
	2	相談支援実績について	虐待ケースや介護者が急遽不在になるケース等緊急保護が要するケースなどに迅速に対応してもらい助かっている。今後より密に連携をとっていきたい。
	3	業務に対する自己評価について	自己評価のため、厳しくなるは分かるが、その他取り組みについて、もっといろいろな取り組みがあったので、きっちり記してほしい。(ご意見を受けて加筆)
	4	区における地域課題について	後見制度について、区民へ働きかける研修を考えていきたい。それについてまた協力してもらいたい。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
			足りないと思う活動については、外部研修の参加や専門資格取得、社会資源開発や地域の障がい者の取り巻く課題の把握である。外部研修の参加については本人の自主性を尊重しすぎる面があったが、今後は管理者側からも強く推奨し積極的な参加を促していきたい。地域障がいを取り巻く状況の把握や社会資源開発については、相談支援部会の充実とともに、課題把握を行い、本会に課題を集約し具体的な取り組みへと繋げたい。また、民生員等を通じ地域の中での基幹センターの周知活動さらに行い、地域の中で埋もれた課題をなくせるよう努めたい。

事業所名		城東区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	NPO法人地域自立支援推進協議会JOTO							
	開所曜日	月曜日～金曜日（祝祭日除く）							
	開所時間	9:00～17:30							
	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							
事業所の特長	・城東区地域自立支援協議会が設立したNPO法人が運営する相談支援事業所であり、区内事業所全体での協働によるネットワーク構築を行っていること。 ・スタッフに当事者を配置し、当事者主体の相談支援を実施していること。								
1-2 職員の状況									
			常勤職員		非常勤職員		計		
		専任	0		2		2		
		兼務	4		0		4		
		計	4		2		6		
1-3 専門資格の保有状況		相談支援専門員 5名 ・ 社会福祉士 1名 ・ 精神保健福祉士 3名 公認心理師 1名 ・ 介護福祉士 1名 （上記人数は延べ人数）							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日		実施時間				
		視覚障がい	月曜日～金曜日		9:00～17:30				
1-5 センター業務についての理念・基本方針		・事業者・団体・地域・行政を巻き込んだ区独自の障害者支援システムの構築 ・障害の有無にかかわらず、人格と個性を尊重し安心して暮らすことのできる地域社会の実現（地域福祉への貢献） ・障害のある人のエンパワメントの確立と地域ネットワーク作り							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	12	4	17	5	0	0	1	39
	聴覚	0	3	0	0	0	0	0	3
	肢体	8	16	6	0	0	1	2	33
	内部	1	2	0	0	0	0	0	3
	計	21	25	23	5	0	1	3	78
	難病	0	0	0	0	0	1	0	1
	知的障がい	38	25	18	0	0	8	34	123
	精神障がい	64	97	70	0	4	7	299	541
	障がい児	22	7	0	0	0	2	13	44
	重複障がい	18	5	2	0	26	2	8	61
その他	6	6	14	0	0	2	12	40	
合計	169	165	127	5	30	23	369	888	
②受付方法別件数		電話・メール	来所		訪問・同行		その他	合計	
		420件	236件		204件		8件	868件	
2-2 相談支援に関する分析		約6割が精神障がいの方からの相談であり、昨年度より件数が増加している。 また、生活困窮者自立支援事業窓口や地域包括支援センターなどと連携するケースが増えてきている。							

事業所名		城東区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	5	社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、公認心理師の資格を有する者の配置を行っている。	継続して専門的資格を有する職員の確保に努めていく。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	5	相談支援従事者専門コース(専門テーマ別コースや基幹相談支援センター職員コースなど)、各種加算の研修、地域生活支援指導者養成研修等へ参加している。	職員に対し積極的に研修への参加を進めて行き、専門的な知識等資質の向上に努めていく。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	5	職員動態表を作成し、開所時間中は常に1名以上の者が常駐し、対応できるように努めている。	継続して職員動態表にて確認していく。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	5	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備している。	苦情や事故の際には職員が内容を情報共有し、再発防止に気をつける。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	必要に応じ、各種専門機関と連携をし、対応している。複合的な課題を抱えているケースも増え、関係機関が多くなってきている。	継続して関係機関と連携し、相談支援を進めて行く。
b	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か。	4	必要に応じて、利用者の希望する方法を取り入れ、点訳やルビ文字・拡大文字対応、メール対応などしている。	相談者の状態に応じた支援をしており、必要に応じては外部機関の利用も検討していく。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	4	地域包括支援センターや生活困窮者自立支援窓口等と連携を図り、複合的な支援困難ケースに対応している。また、つながる場などへの参加し、多機関と連携し対応している。	各関係機関と連携と図りながら、さまざまなケースに対応できるようにする。また、地域で活動する方々との連携も必要になってくる。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	5	毎月選定会議を開催し、多数の意見を参考にし、事業所の選定を行っている。また、急遽、事業所選定が必要になった際にも、相談支援部会から意見を求める等している。	継続して選定会議を実施していき、公正かつ適切に選定を行っていく。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	4	問い合わせ等においては適宜、情報提供や助言等を行っている。相談支援部会において、制度など新たな情報を提供する機会を設けている。	既存の指定特定相談支援事業所への情報提供や助言はもちろんのこと、新たに開設された相談支援事業所に対しては、相談業務が適切に円滑に行われるよう必要な援助を行う。
c	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か。	4	センターの職員が、自立支援協議会における様々な部会に所属することにより、それぞれの視点からの地域課題の把握に努めている。	不足している社会資源の実態把握に努めていく。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	4	地域ケア会議への参加や障がい・高齢連携フォーラムなどを開催し、ケース以外での連携に努めている。	地域ケアフォーラムを地域包括支援センターと共催するなど、連携を図っていく。

事業所名		城東区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	5	各部会・運営会議等主体的に取り組んでおり、研修会・講演会等の活動も実施している。部会の活性化により、事業所間の顔の見える関係づくりが出来ている。	引き続き積極的に運営を行っていき、協議会が活性化するように努めていく。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	5	制度にない資源の創設など協議会部会で検討している。	
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	4	病院や施設、区保健福祉センター等からの依頼に応じて対応している。また、退院・退所に際しては、地域移行後の支援を検討しながら、指定相談支援事業所と連携しながら進めている。	支援施設等への独自の取り組みを検討していく必要がある。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	虐待案件に関しては関係機関と連携して対応を行っている。また、職員への意識高揚として、虐待研修へは積極的に参加している。	虐待通報があった際には、即時関係機関と連携を図るようにする。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	具体的な相談はほとんどないのが現状である。協議会にて人権研修等を行い、啓発を行っている。	相談先であるという認知度を高め、必要な際には相談に応じることができるようになる。
3-8 その他の取組み			<ul style="list-style-type: none"> ・毎週視覚障がい者サロン、月に2回ラン(見えない・見えにくい人の学びの広場)を実施している。 ・地域の小学校における障害者理解のための講演 	
4 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>相談支援事業所の数は多いが、新規受け入れのできる事業所が少ない。</p> <p>→ 報酬改正に伴う担当件数や報酬単価の引き下げが影響しているのではないと思われる。福祉職員が不足している中、相談支援に人を割けないため数人配置をして加算を取ることが難しい状況。</p> <p>緊急時の受け入れ先が見つからない。ショートステイがない。</p> <p>→ 主たる介護者である親の高齢化が進む中で、介護者が緊急入院など発生している。その際に、緊急的に受け入れる施設がない状況。</p> <p>ヘルパー、職員の不足。</p> <p>→ 新規に居宅におけるサービスの利用を希望される方は増えて来ておるが、人員が不足しており、希望の曜日に対応できないケースが増えている。特に、移動支援。</p>	

事業所名		城東区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	6月18日
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	
	2	相談支援実績について	精神の方からの相談が増えているのは、実感できる。
	3	業務に対する自己評価について	
	4	区における地域課題について	新たに計画相談を頼める事業所が減っていくことは困る。 毎年、課題に上がっているが人材不足はとても深刻な問題。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>多職種・他機関の連携、特に介護分野との連携を求められるケースが増えてきており、日ごろからのさらなる関係を構築していく必要がある。</p> <p>自立支援協議会の活動は、本会・事務局会議・各部会を含め年間86回実施しており、活発な活動が行えたと思う。さらに、地域のネットワークが広がり、新たな取り組みや活動を実施できればと思う。</p>	

事業所名		鶴見区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	社会福祉法人 日本ライトハウス							
	開所曜日	月・火・水・木・金							
	開所時間	午前9時から午後5時30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							
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。								
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員	計				
		専任	1	0	1				
		兼務	3	0	3				
		計	4	0	4				
1-3 専門資格の保有状況		相談支援専門員3名、社会福祉士4名、精神保健福祉士1名							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
		視覚障がい	適宜						
		肢体不自由	適宜						
1-5 センター業務についての理念・基本方針		[理念] i)公正・健全・透明な事業活動の推進、ii)信頼され、信任を得るサービスの充実、iii)誠実で包容力のある 温かいサービスの提供、iv)時代や環境の変化に対応した組織づくり [基本方針] i)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。 ii) 「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。							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視 覚	22	2	2	0	0	3	22	51
	聴 覚	3	3	1	0	0	0	5	12
	肢 体	22	9	1	0	0	1	19	52
	内 部	5	6	5	0	0	3	4	23
	計	52	20	9	0	0	7	50	138
	難 病	2	0	0	0	0	0	0	2
	知的障がい	23	14	31	0	1	9	57	135
	精神障がい	123	43	50	4	2	11	144	377
	障がい児	11	7	0	0	0	0	19	37
	重複障がい	7	4	1	0	0	0	25	37
その他	3	4	1	0	0	0	27	35	
合計	221	92	92	4	3	27	322	761	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		263 件	83 件	106 件	24 件	476 件			
2-2 相談支援に関する分析		相談件数自体に大きな変化はないと見れる。しかし、様々な分野の課題が絡み合って複雑化し たり、世帯単位で複数分野の課題を抱えたりするといった状況がみられ、従前通り支援を必要と する人々を個人の属性ごとに区分けされた制度に当てはめても適切な支援に結びつかないこ とが明らかとなってきた。1人の人や1つの世帯が同時期に介護と育児の両方に直面するという 「ダブルケア」の問題、要介護高齢者が障害のある子を扶養し続けるうちに、不適切な関わりや 虐待に至る事例などは珍しくない。							

事業所名		鶴見区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	5	配置職員すべてが社会福祉士資格(内1名は精神保健福祉士資格も所持)を有するだけでなく、実習指導者資格も取得している。また、1名の職員は社会保険労務士試験合格者であり、労働保険や年金関係等、幅広い分野において専門的な相談対応に当たることが出来る。	社会福祉領域に関わらず、各職員が自己研鑽に取り組めるよう研修体制を強化する。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	5	法人内外が主催する研修や専門職能団体の研修に積極的に参加。報告を通して研修内容を共有し、実践へと還元している。	各職員の経験年数、力量等にあわせた個別のスーパービジョン体制を構築するよう努める。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	4	委託料収入によって職員配置には限界があり、緊急・突発的な事態に対して対応した場合、迅速な対応が困難となるような場面も生じている。	職員の心身に過重な負荷がかからないよう、労働時間を適正に管理できるように、常に注意を払わなければならない。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	5	当法人では、全部署共通のこれらの各種マニュアルを整備し、サービス苦情委員会を設置するなど、常に適正に事業が運営されているかどうかをチェックできる体制を整えている。	第三者評価の導入を検討する。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	障がいや難病など個人の属性に着目してニーズを抽出した場合、医学モデル的な支援に陥る危険性があり、常に個人と環境との接点に着目して生活モデルの立場で支援を実施できるよう心掛けている。具体的な実践場面においては、自己完結型の支援ではなく他領域他分野との機関・専門職との連携を最も重視している。	行政や他の専門機関との連携をより強化し、切れ目のない支援、包括的な関りが常に担保できるような体制づくりに努める。
b	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か。	4	受託法人が培ってきたノウハウを活かし、特に視覚に障害のある方に対しては、個々の見え方に配慮した適切な対応がなされている。その他の障害についても、それぞれの専門支援機関に協力を求めている。	コミュニケーションエイドやツールに関する情報にアクセスし、常に実践場面における活用を検討する。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	4	ダブルケアの問題に対しては家族ソーシャルワークを基盤に支援を展開し、セルフネグレクトの利用者へは危機介入モデルのアプローチを実践した。また、多重債務により生活が破綻した利用者へは、リーガルソーシャルワークの視点に立って生活困窮状態からの脱却を支援した。	個別の支援にあたっては個々の職員がもつネットワークを活用してきたが、今後は専門機関同士のつながりを強化することによって、個人の力量によってとられない体制づくりを目指す。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	自立支援協議会相談支援部会を定期開催し、同部会内で計画相談支援の選定を行い、公正性を保っている。	課題が整理されないまま、本人が単純に計画相談支援の導入を求めるケースも散見される。計画相談支援にとられるあまり、本人にとって真に必要な支援体制構築を妨げることはないよう配慮する。制度利用者数と事業所数にバランスを欠いていることが恒常化しており、その解消も重要な課題である。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	4	個別の支援にあたっては、情報提供、助言だけでなく、区基幹センターが主体となってケースカンファレンスを開催している。カンファレンスでは、ケースの情報を支援者間で共有し、潜在化している課題の抽出、支援方針の統一化を図るとともに、書く支援者の役割を明確にしている。また、検討した内容を可視化することによって、支援者間に理解の齟齬が生まれないように配慮している。	援助プロセスに寄り添うだけでなく、事後に振り返ることによって、実践での経験が技能として蓄積されるよう働きかける。
c	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か。	4	個別の相談援助実践を蓄積することで、各々のケースに共通する課題や傾向を察知し、地域全体の特性を把握しているよう心掛けている。	社会調査法や科学的根拠に基づいた統計調査を実施することで、より客観的なデータの分析を目指す。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	5	地域包括支援センターが主催するイベントに積極的に参加し、区センターの役割について地域住民への周知を図った。また、8050やダブルケアのケース支援では連携協働しながら支援にあたった。	地域包括支援センター等のフォーマルな相談支援機関等に加え、住民組織やボランティア団体などのインフォーマルな資源との連携強化を図る。

事業所名		鶴見区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	4	相談支援部会における選定会議では、ケースの選定だけでなく支援方針について区センターとしての所見を提示。事業所部会が主催するワークショップでは、ファシリテーターを務め、事例検討会では講師の選定、調整等で中心的な役割を担った。	種別を問わず、区内すべての事業所が自立支援協議会の活動に主体的に参画できるような基盤を整えたい。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	3	自立支援協議会では各事業者が抱える課題を共有し、また顔の見える関係づくりに取り組んでいるが、資源開発にまで着手できていない現状である。	資源開発の基盤となる地域ニーズの客観的理解、分析に努める。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	4	区基幹センター受託法人の利用者の地域生活移行に積極的に協働するだけでなく、長期入院患者等に対しても他機関と協働しながら地域生活移行を支援している。	長期入院(入所)している方々が、地域在宅生活を具体的にイメージできるような取り組みを検討したい。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	虐待を未然に防ぐため、すべての実践場面において詳細なアセスメントを実施するよう職員全体で心掛け、「不適切な関わり」を見逃さないよう努めている。	虐待にかかわる研修だけでなく、職員が常に自己の実践を振り返られるよう地域のスーパービジョン体制を整備する。また、判断能力に課題がある方々へは、その意思形成・意思決定に積極的にかかわり、必要に応じて成年後見人制度利用を支援する。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	各種相談機関・事業所・行政窓口等における対応に不満や苦情を訴えた方に対して、その思いに寄り添い、共感の姿勢を態度で示すとともに、抱えている課題を可視化できるよう働きかけ、具体的な解決策の提示を行った。	苦情に至った背景を関係機関と共有し、再発防止に向けた取り組みを協働して行いたい。
3-8 その他の取組み		<p>区センター内に開設したサロンでは、グループワークを定期開催し、当事者間のつながりや参加の拡大を支援するとともに、地域の関係団体、事業所が交流やカンパレンスの場所として使用できるよう環境を整えた。一方、地域包括支援センターの催しや府立高校内に設置された『居場所カフェ(若者支援事業)』に職員を派遣するなど、地域のネットワーク形成や潜在的ニーズの掘り起こしに努めた。</p> <p>また、鶴見区社会福祉協議会とは、鶴見区内の公立学校教職員を対象に第7回「先生のための福祉教育講座」を共催し、その成果を区内4校(小学校2校、高等学校2校)での福祉教育プログラムへと還元した。このような学校現場での福祉教育実践を活かし、鶴見区内1自治会において、見守り相談員を対象に、障害の理解をテーマとしたワークショップを実施した。</p>		
4 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>鶴見区は昼夜間人口比率が大阪市内で最も低く、暮らしの場であることがわかっている。独居高齢者世帯、高齢者のみの夫婦世帯のいずれも増加しており、孤立死、老老介護などの問題は今後ますます深刻化してくるだろう。高齢者世帯が多いことには、流出人口が多く若者が区外へ流れていることが背景にあると考えられる。実際、基幹センターが関わるケースにおいても、8050問題にあたると思われる場合、障害のある方のきょうだいは遠方に流出していて、親族からの援助を受けにくいということも少なくない。</p> <p>また、15歳未満の年少人口の割合と1世帯当たりの人員数は大阪市内で最も高く、子育て世代や2人以上の家族層が多く居住している。親が何らかの支援を要するというケースも少なくなく、育児の不安や負担感の軽減、不登校、ヤングケアラーなど、こどもの安心・安全な育ちを区・地域として多方面からどのように支えていくかが重要な課題となっている。</p> <p>また、区内の障害者手帳交付者数も増加の一途だ。平成30年～令和元年にかけては、精神保健福祉手帳交付者数が例年の2倍近く増加しており、毎年ほぼ一定数で増加している他2障害手帳交付者数と比して顕著な数値と言える。</p> <p>これら領域ごとに見える問題であっても、実際に暮らす人びとを見れば複合的な課題を抱えているケースも多く、地域、行政ともに領域を超えたネットワークの構築は急務である。たとえば、基幹センターが関わる障害のある方の場合を見ても、同居の介護者(高齢者の場合も多い)が急に不在となったり、本人の体調のために同居の子が不登校や養護者なしになったりといったケースもある。これを「障害者(分野)の問題」として抱え込むのではなく、生活課題ごとに解決の方法を検討する中で自然と多領域の支援が交わるというのが目指すべきところであり、領域を超えた相談支援体制の構築に向けた意識の向上と日々の取り組みは、基幹センターとして最も重視する態度の1つであると考えられる。</p>		

事業所名		鶴見区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	2020年7月9日(書面開催)
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	新型コロナウイルス感染症対策のため、従前の地域自立支援協議会全体会を中止し、自己評価シートを本会委員に回覧、書面による質問・意見等を依頼したが、いずれの項目についても質問・意見等は寄せられなかった。
	2	相談支援実績について	同上
	3	業務に対する自己評価について	同上
	4	区における地域課題について	同上
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>自己評価シートに関して、地域自立支援協議会委員から書面による指摘や評価が得られなかったため、あらためて以下に昨年度の事業全般を総括する。</p> <p>多様化・複合化していく地域の福祉ニーズに応える横断的な仕組みの構築に向けた検討を重ねる厚生労働省の有識者会議(『地域共生社会推進検討会』)は、「断らない相談」構想の事業化に取り組んでいる。</p> <p>従前から相談支援機関は個人の属性、障害種別等によって守備範囲が仕分けられてきた。ところが、8050問題やヤングケアラー問題など家族構成員全てが何らかの「生きにくさ」を抱える事例が少なくな。加えて、個々のケースが直面する生活困窮や虐待、社会的孤立、様々な権利侵害などの課題は、いずれも個別性が極めて高く、人生の典型的なリスクとして括れないため、支援にあたっては高度なソーシャルワークの専門性が求められる。</p> <p>事業受託以来、鶴見区障がい者基幹相談支援センターは、一貫して「ワンストップでオーダーメイドな支援」を目標に、ソーシャルワーク実践を積み重ねてきた。例えばダブルケアの問題に対しては家族ソーシャルワークを基盤に支援を展開し、セルフネグレクトの利用者へは危機介入モデルのアプローチを実践した。また、多重債務により生活が破綻した利用者へは、リーガルソーシャルワークの視点に立って生活困窮状態からの脱却を支援した。</p> <p>一方、地域包括支援センターの催しや府立高校内に設置された『居場所カフェ(若者支援事業)』に職員を派遣するなど、地域のネットワーク形成や潜在的ニーズの掘り起こしに努めた。また、鶴見区社会福祉協議会と協働で推進してきた福祉教育プログラムの成果を地域住民(見守り相談員)対象のワークショップ開催へと拡張できた。</p> <p>さらに、地域共生社会の創設には、連携の中核的役割を担う相談援助専門職のスキルアップが不可欠であり、相談支援専門員への後方支援、研修会、事例検討会の開催などを通じて、スーパービジョン機能の向上を図った。その他、社会福祉士養成のための施設実習を受け入れ、大学・専門学校等からの講師派遣要請に適宜対応するなど、専門職養成へも協力した。</p>	

事業所名		__ 阿倍野 区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	特定非営利活動法人 燦然会							
	開所曜日	月曜日～金曜日（祝祭日除く）							
	開所時間	9:00～17:30							
	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							
	事業所の特長	地下鉄御堂筋線昭和町駅下車すぐの文の里商店街内に事務所を設けています。商店街内に設置することにより、地域とのつながりや地域への参加を目指し、取り組んでいます。また、身体障がいの当事者を配置し、年に数回サロン等を実施している。							
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員	計				
		専任	2		2				
		兼務	2		2				
		計	4	0	4				
1-3 専門資格の保有状況		相談支援専門員 3名 ・ 介護福祉士 1名 ・ 鍼師灸師 1名 (数字は延べ人数)							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
		肢体不自由	月曜日～金曜日	9:00～17:30					
1-5 センター業務についての理念・基本方針		<p>次のような基本方針をもって、センター運営を行っている。</p> <p>1. 障がいのある方が自己決定、自己選択による各々の自己実現を最重視し、その方らしい生き方の実現に向けて支援する。</p> <p>2. 障がいの有無にかかわらず、お互いに人格と個性を尊重し、住み慣れた地域で自立した日常生活、社会生活を営むことができる地域社会の実現に寄与する。</p> <p>3. 行政、事業所、団体等地域社会との円滑な連携を図り、地域ネットワークの構築に務める。</p> <p>4. 支援者同士の顔の見える関係づくりに励み、地域で暮らす障がい児・者により良い支援が行われるように、地域自立支援協議会の活性化(専門部会の創設等)に取り組む。</p> <p>5. 3障がい・難病等への対応ができる総合的な窓口となるよう職員の資質向上に日々務める</p>							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	11	0	3	0	1	1	16	32
	聴覚	2	0	0	0	0	3	15	20
	肢体	34	1	2	0	5	0	21	63
	内部	3	0	0	0	0	0	3	6
	計	50	1	5	0	6	4	55	121
	難病	12	10	5	0	0	2	0	29
	知的障がい	92	8	33	0	5	22	116	276
	精神障がい	127	12	28	0	14	9	116	306
	障がい児	57	8	3	0	14	5	25	112
	重複障がい	20	2	0	0	0	2	8	32
その他	17	12	2	0	0	4	20	55	
合計	375	53	76	0	39	48	340	931	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		516件	181件	215件	19件	931件			
2-2 相談支援に関する分析		<p>昨年度と比較すると障がい児の相談が3倍以上の数になってきている。この要因には母子生活支援施設等との連携と思われる。</p> <p>また、相談件数の約6割が知的障がいと精神障がいの方からの相談である。</p>							

事業所名		阿倍野 区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	4	介護福祉士・鍼灸師の専門資格を有する者を配置している。 現在職員が精神保健福祉士の勉強の為に学校に通っているサポートをしている。	専門性の取得に関して、法人内での共有を図り、専門的分野での向上を図る。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	5	専門研修・各種加算の研修(医療・強度行動障がいなど)基幹相談支援センター職員研修・成年後見研修・人権虐待研修・地域生活指導員養成研修などへ参加している。	職員に対し積極的に研修参加を進め、専門知識・資質の向上に努める。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	4	職員の動態表をわかる様にし開所時には常に対応できるようにしている。	まれであるが緊急時に職員が不在の時の発生している。 職員同士がその都度連携を図り対応していく。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	5	各種マニュアルの整備・運用に関し適正に行っている。 法人での規定と各事業所での取り組みを管理している。	苦情や事故の際には職員同士で共有し再防止に気をつける。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	専門機関との連携調整をしている。 複合的な相談もあり、その他関係機関との調整も行う。	継続し関係機関との関係性の強化と連携システムの構築に努める。
b	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か。	3	必要なコミュニケーションのツールを使い対応している。通訳介助・筆談・メールなどを用いている。	手話・点字などができる職員がいないうために希望するコミュニケーションでないときがあるが、必要に応じ対応していく。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	4	区内相談事業所からの相談にも対応し、複合的な課題に関し、役所・地域包括・社協共に連携している。 区内以外の関係機関との連携(刑務所、保護観察所、警察等)をしている。	長期化している事例に対し連携していく様に努める。 継続し関係機関との関係性の強化と連携システムの構築に努める。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	選定依頼があれば適正かつ公正に行っている。 相談部会での空き情報も活用している。	今後選定会議を行っていくか検討中。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	5	後方支援として、必要な情報提供や助言を行っている。 困難ケースに関しては担当者会議にも出席した。	既存の指定特定相談支援事業所への情報提供や助言はもちろんのこと、新たな事業所に対し相談業務が適切にかつ円滑にできる様に援助を行う。
c	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か。	4	自立支援協議会・役所と共有することにより区内における資源の少なさをカバーしている。	区内でまだ連携が不十分なところがあるので積極的に働きかけ、社会資源課題・地域課題に向け把握整理していく必要がある。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	5	地域ケア会議の参加や高齢・障がい福祉合同連絡会などを行い、相談支援機関に限らず、横の見える形を区内でも開催している。 つながる場や要対協でのケース会議での要望があれば参加していた。	センターのみならず、各相談機関が連携をとれるような合同会や勉強会などを今後考えてはいる。 つながる場の活用を検討していく。

事業所名		阿倍野 区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	4	協議会への参加は主体的に取り組んでおり、専門WGにも参加。協議会運営を円滑にできる様に、各部会などでの共有を図った。	各部会・運営会議における情報の共有等に関し今後円滑にし、自立支援協議会の活動は活性できる様に努める。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	4	児童部会・日中部会でパンフレットを作成している。協議会での共有を一括していく事により情報の共有が以前より図れた。	区内に資源(施設)が少なく、区以外の情報も集約していく必要がある。事例検討での振り返り・地域住民からの意見なども必要になってくる。協議会のHP作成などでより周知・啓発ができる様に考える。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	4	病院・区保健センター・触法関係機関・救護施設からの依頼に応じ行っている。	触法に関する支援課題・救護施設からの支援課題を区内地域移行・定着支援事業所との連携を図る様にする。病院・区保健センター・救護施設は連携を継続していく。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	虐待の疑いについて役所各課とも連携をとっている。職員に関し虐待研修へは促している。	80-50での対応時、情報が整理できていない状態もあったので改善していきたい。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	人権問題に対し、十分に傾聴し、助言や提案を行った。	差別解消法・人権問題に関し今後啓発を行う必要性があり、相談できる場とし周知し相談に応じることができるようにする。
3-8 その他の取組み				
			<ul style="list-style-type: none"> ・区内の障がい者に向け当事者スタッフのサロン ・住之江支援学校合同説明会への参画 ・地域推進会議へ参画(区内の福祉教育のプログラム作成) ・区内の支援学級との連携構築の為に児童部会との情報共有・収集 ・区内中学校へ福祉教育での授業(身体当事者スタッフによる) 	
4 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				<ul style="list-style-type: none"> ・区内の社会資源が少ない為、区外にての資源共有が必要。 ・緊急時の受け入れ場所が少ない。児者共に特に重心の方 ・困難ケースになってはいるが、80-50問題が増えている中で関係機関との連携強化。つながる場の情報共有の仕組みと事業所からのつながり方の方法 ・ヘルパーの高齢化で人で不足・継続が今後問題になっている、後継者の人材育成検討。 ・事例検討を区内での情報共有でなく、ケースとしてつなげられるように改善していく。

事業所名		__ <u>阿倍野</u> __ 区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	7月22日
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	
	2	相談支援実績について	後方支援で助かっている事はあるが、他の事業所が活用できているのか気になっている。
	3	業務に対する自己評価について	特に業務に対する評価は意見になかった。
	4	区における地域課題について	社会資源が少ない。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>事業所の区内での周知度は上がってきており、そのこともあり相談件数は増えているように感じている。 具体的には、母子寮・警察・消防などさまざまな機関からの相談や問い合わせをいただいております、必要に応じ連携している。</p> <p>多職種・多機関で連携して取り組んでいく事例が増えており、引き続き連携を図り取り組んでいく必要がある。</p>	

事業所名		住之江区障がい者基幹相談支援センター								
1 相談支援事業の概要		平成31年度								
1-1 実施状況について										
	法人名称	特定非営利活動法人 自立生活夢宙センター								
	開所曜日	月曜日から金曜日								
	開所時間	9:00～18:00								
	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 指定居宅介護事業 指定重度訪問介護事業 指定同行援護事業 地域生活(移動)支援事業 指定生活介護事業								
事業所の特長	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい当事者が主体的に運営をおこない、障がい者スタッフが「ピアカウンセリングや自立生活プログラム」を実施している。 ・地域の中で障がい者が堂々と安心して自立生活を目指せるように、様々な機関と連携し、あらゆる社会資源を発掘していけるよう地域交流に積極的に取り組み、様々な角度からエンパワメント支援をおこなっている。 									
1-2 職員の状況										
			常勤職員	非常勤職員	計					
		専任	1	1	2					
		兼務	1	2	3					
		計	2	3	5					
1-3 専門資格の保有状況		社会福祉士3名 介護福祉士2名 精神保健福祉士1名								
1-4 ピアカウンセリングの実施体制										
		障がい名	実施曜日	実施時間						
		身体障害/難病	毎日	随時						
		精神障害/統合失調症	毎日	随時						
		身体障害/視覚障害	毎日	随時						
		身体障害/脊椎損傷	毎日	随時						
1-5 センター業務についての理念・基本方針		<ul style="list-style-type: none"> ・住之江区は地域自立支援協議会を中心とし、相談や社会資源の活用が円滑に進められてきており、この基盤となるネットワークを生かしながら、現在構築されている相談ネットワークがより充実したものとなるよう、毎月、相談支援会議(障がい・高齢・子どもの総合相談、地域支援会議、相談支援事業者連絡会)の開催を中心に担っています。 ・随時の訪問・電話相談や虐待ケースの受付、コア会議への参加、差別解消に向けたアプローチも積極的に進めています。 ・複合的な支援が必要な家庭も年々増加していることから、障がいの居宅介護事業所や日中活動等事業所のみならず介護保険事業者からの相談にも積極的に応じ、区役所・地域包括支援センターとも連携し、会議の開催や訪問対応など相談ネットワークを充実させます。 ・地域の中で支援につながる事の出来ない障がい者や、障がい者と住民とのトラブル等も、区役所・地域包括支援センター・見守りあったかコーディネーター等と連携しアプローチを進めています。 ・区役所と連携し、区内の資源の開発や啓発活動も積極的に行っています。具体的には学習会やセミナー等の開催、障がいに理解のある民間業者とも連携し、新たな資源の開発を考えている団体とのつなぎも行います。 								
2 相談支援実績										
2-1 相談支援件数										
①延べ相談支援件数		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	
身体障がい	視覚	0	3	8	0	0	0	0	11	
	聴覚	0	4	0	0	0	0	0	4	
	肢体	14	38	2	0	1	0	3	58	
	内部	1	1	0					2	
	計	15	46	10	0	1	0	3	75	
	難病	7	9	0	0	1	0	1	18	
	知的障がい	34	141	5	0	4	3	9	196	
	精神障がい	67	162	8	18	3	2	31	291	
	障がい児	0	0	0	0	0	0	0	0	
	重複障がい	8	8	0	0	0	0	2	18	
その他	11	34	0	0	4	8	24	81		
合計	142	400	23	18	13	13	70	679		
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計				
		401件	214件	49件	13件	677件				
2-2 相談支援に関する分析		<p>相談件数については、8050問題や地域の中で孤立し支援に繋がらず、近隣とのトラブルが起きているケースについての相談対応が増加してきており、介護保険事業所との連携、地域包括支援センターや見守りあったかコーディネーターとの協働、つながる場の活用等取り組んできた。</p> <p>指定の相談事業所は微弱ながら増加してきており、自立支援協議会の部会との共催の研修会や勉強会、時には事業所へ訪問しケース検討するなど、相談員の資質向上に向けた取り組みを行った。</p> <p>支援学校連携会議をはじめとした、就職後の進路の拡充に向けて支援学校側との連携も強まり、事業所合同説明会の開催や、社会資源情報シート(日中活動調査シート)を協働し作成中である。また、区内の障がい者支援施設からの地域移行に関する相談や触法障がい者への支援についての相談等も増加しつつある。</p>								

事業所名		住之江区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	5	介護福祉士、社会福祉士、精神保健福祉士をのみならず、当事者相談員の配置を行っており、相談者に寄り添いながら、様々な地域からのニーズに対応している。	引き続き当事者性を発揮しつつ、幅広く人材配置に努めていきたい。配置替え等に備え、資格要件を満たした従事者に、相談支援従事者初任者研修受講をより推進していきたい。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	5	毎日、情報共有を図る場があり、また週1回以上のコア会議、月1回の定例会議、法人全体会議と共有の場を設けている。研修会には積極的に参加している。	引き続き資質向上に努め、また、より専門的な分野の研修会に参加していきたい。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	5	法人としての事務局、計画相談支援の事業所としても兼ねており、受付できる職員が常駐し、担当者への連絡もスムーズに行えている。	引き続き迅速に対応に努めていきたい。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	4	各種マニュアルは整備されており、適切に運用されている。	適宜見直し等も行い、引き続き適切な運用に努めていきたい。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	5	様々な相談に対応できる当事者相談員がおり、その見地から連携機関の把握も出来ているため、専門機関の情報提供もスムーズである。	引き続き努めていきたい。
b	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か。	4	点字および簡単な手話のできる職員を配置しているが、ニーズが少ない。情報保障としてテキストデータや拡大文字などで情報提供を行うなど、障害特性に応じた対応を心掛けている。	様々なコミュニケーションツールの活用や相談員のスキルアップ等、相談者への対応を充実させていきたい。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	5	毎月、地域自立支援協議会の相談支援部会・事業者連絡会を軸として高齢・障がい・子どもの相談対応と事例の共有が出来ている。地域包括支援センターからの相談も増え、積極的に事例へと対応を行っている。	引き続き努めていきたい。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	3	選定依頼として区から上がって来ない実情がある。相談者の特性や内容に応じ、区役所と連携を図りながら、中立的に相談事業所に繋ぐことは円滑に出来ている。	選定会議の場を協議会や部会の中に設定していく。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	5	各相談支援事業所からの相談が多く寄せられている。基幹センターとして同席するケースも多く、とりわけ新規事業所からの相談には、助言や情報提供を積極的に行ない、後方支援体制は確立されている。	引き続き努めていきたい。
c	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か。	5	住之江区在住の障害当事者が相談業務を担い、地域に向いて訪問相談を行うことで、障害者の視点にたった地域の現状や課題を把握しながら活動を進めている。また、高齢・障がい・子どものなんでも相談会を、今年度から南港地域にも拡大し、地域で孤立化した障がい者の複合困難事例にも対応した。	引き続き努めていきたい。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	5	地域包括支援センター連絡協議会があり、その運営委員に参画している。連携は年々深まってきており、8050問題の事例等の相談も多く、連携しながら対応に努めている。	引き続き努めていきたい。

事業所名		住之江区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	5	自立支援協議会で座長を務め、主体的に運営を行っている。自立支援協議会での各種部会(精神保健部会、障害当事者部会、総合相談ネット)活動にも積極的に参画している。当事者だからその防災取り組みや学校訪問など協議会のつながりを増やしている。また、部会との共催で研修を実施している。	引き続き努めていきたい。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	5	支援学校連携会議に参加し、就職後の進路の拡充に向けて支援学校側との連携も強まり、事業所合同説明会の開催や、社会資源情報シート(日中活動調査シート)の作成への協力等、社会資源の開発に努めている。	引き続き努めていきたい。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	5	法人として施設訪問・地域移行の取り組みは当初より積極的に行っており、また施設や病院からの支援依頼も増加傾向にあり、積極的に対応している。	住之江区内の事業所への積極的な移行支援取り組みへの参加を促していきたい。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	5	虐待か否かを考える検討会議・勉強会を随時行い、虐待の通報窓口としての意識の向上に努めている。虐待疑いなど含め、区役所の担当者との連携を行ってきている。	引き続き努めていきたい。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	5	差別については、当事者として積極的に解消に取り組む事業体であり、当事者の側に立ち、しっかりと傾聴のうえ、対応策の提案や助言等、対応を重ねてきている。保育所入園に関する支援を行い、改善が認められたケースがある。	引き続き努めていきたい。
3-8 その他の取組み			<ul style="list-style-type: none"> ●地域移行に関するセミナーを開催。日本と海外の地域移行の現状と課題、地域移行への理解、体制づくりなどの意見交換を行った。 ●住之江区4地区包括との連携強化、包括の会議にも招聘されている。ケアマネージャーや介護保険事業者の研修会や交流会にも参加。 ●自立支援協議会との共催で、「高次脳機能障がいについて」、「障害年金について」、「生活保護について」をテーマに学習会を開催。障がい特性や制度の理解を深めた。 ●なんでも相談会の開催場所を、区役所の交流スペースで毎月行った。また孤立しやすい地域でもある、南港地域でのなんでも相談会を開催することとなった。 ●相談支援従事者研修への講師派遣も継続して行っており、相談支援の拡充に努めている。 	
4 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>災害取組を引き続き行っている。避難所の在り方や地域の理解という観点も踏まえて、地域の防災訓練に障がい者スタッフが積極的に参加し、障がい者に必要な支援を地域の人々とともに作り上げていく必要がある。</p> <p>引き続き8050問題は非常に深刻であり、大型マンションの多い地域性も重なり、湾岸地域では特に孤立化が顕著である。市営住宅やURが多い南港地域からの相談依頼は増加する一方で、近隣とのトラブルに発展するケースも多く相談内容も多岐にわたり、障がい福祉のみならず、介護・医療・法律など複数の機関と連携を強化・支援していく必要がある。</p> <p>相談事業所は微弱に増えるに留まっており、また、人材不足から相談員の拡充も進まず、相変わらず相談員1名の事業所が多い実情で、計画依頼も増えない状況にある。この間の報酬の見直しも、1名事業所の補填には至らず、このままでは事業所閉鎖にもつながりかねない。早急な事業所へのサポートの充実が望まれる。</p> <p>ヘルパー・支援員等の人員不足による慢性的な受け入れ先不足も深刻で、必要なサポートが受けられないケースも出ている。</p> <p>複雑化する相談内容に対応するために、専門的な知識やネットワークを構築することができる人材の育成も課題となっている。</p>	

事業所名		住之江区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	6月23日
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	人員の問題もあるかと思うが、緊急度の高い相談対応について検討してほしい。引き続き、新規事業者立ち上げ支援、各事業所のフォローアップや研修等による相談員のスキルアップに尽力願いたい。障がい者とその家族の困りごとの身近な窓口として、地域の相談支援の中心として対応されていることがよくわかった。
	2	相談支援実績について	支援の難しいケースに幅広く対応してくれている。受け皿的な対応してもらえていて助かる。地域の事業所の情報や専門機関の紹介等、情報収集が助かっている。高齢分野と連携しながら相談対応されているのがよくわかった。障がい児分野との連携についても期待したい。
	3	業務に対する自己評価について	評価点は高い気もするが、十分にしてくれているとも感じる。各事業所への後方支援や立ち上げ支援をさらに推進し、相談支援の拡充にむけて尽力願いたい。
	4	区における地域課題について	引き続き、防災・支援学校との連携を進めていただきたい。児童～高齢まで、切れ目なく孤立化することなく支援できるように、地域のネットワークを構築する必要がある。南港地域の支援については、区役所・地域包括支援センター・見守りあったかコーディネーター等、関係機関との連携を密にし、対応していくことが重要。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>今後より一層、災害・緊急時の支援が求められると考えられ、地域のネットワーク体制を強化していきたい。</p> <p>支援のフォローアップを進め、事業所に二人目の相談員を確保してもらえよう、より他事業所の後方支援活動にも尽力していきたい。</p> <p>日中活動事業は増加傾向にあるものの、居宅事業については昨年度同様減退がみられ、今後施設や病院からの地域移行を推進していく上でも、近隣区にも支援体制を広げていくことが必要と考える。</p> <p>今後も地域自立支援協議会を中心として、議論を重ねながら、地域の支援力を増進していけるよう、様々な機関と連携していき、障がい当事者の住みやすい住之江をつくっていききたい。</p>	

事業所名		住吉区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	社会福祉法人あいえる協会							
	開所曜日	月曜日～金曜日							
	開所時間	9:00～17:30							
	同一場所で実施しているその他の事業	指定相談支援事業(特定・一般・障がい児)							
事業所の特長	障害者が地域で自立生活が続けていけるよう、各事業所・行政機関・医療機関等とネットワークを築き、連携をとりながら、「本人中心」の支援を軸にすることを基本とし、それぞれの障害特性も意識した相談姿勢をもって取り組んでいます。また各指定相談支援事業所の後方支援やサポート、運営面でのフォローも行いながら、必要な情報提供を随時行うとともに、地域自立支援協議会にも主体的に参画し、区内ネットワーク作りも進めています。また、自立生活に向けての支援や当事者スタッフによるピアカウンセリングを活用したエンパワメント支援も行い、各機関と連携して困難ケースの対応やサポート、区内の社会資源等の課題把握や検討を行っています。								
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員	計				
		専任		1	1				
		兼務	5		5				
		計	5	1	6				
1-3 専門資格の保有状況									
		相談支援専門員初任者研修修了者3名、相談支援専門員現任研修修了者1名、介護福祉士3名、社会福祉士1名							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
		重度身体障害	木曜日	14:00～16:00					
1-5 センター業務についての理念・基本方針									
		当センターではどんなに重度の障害者でも地域で生活できるような支援を行っていくことを目指しています。地域で生活をしている障害者、これから地域で生活をする障害者が福祉サービスを円滑に利用できるような支援を行います。自立生活には福祉サービスの利用援助だけでなく多岐に渡る生活支援が必要です。ニーズを聞き取るところからサービスの調整や制度利用の手続きのための同行支援、様々な経験を積むためのILP(自立生活プログラム)の実施など、本人らしい生活を作っていくために支援を行います。また地域自立支援協議会では行政や他団体とネットワークを作っていくとともに、必要な社会基盤の整備を進めています。障害者虐待についても防止・緊急対応を行なうために地域のネットワークを強化していきます。障害者への直接支援だけでなく、住吉区で障害者が安心して生活できるように基盤整備を行っていくとともに、地域移行への仕組みづくりにも力を入れていきます。							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	11	4	2	0	0	0	1	18
	聴覚	11	3	22	0	1	0	17	54
	肢体	76	23	34	0	11	9	26	179
	内部	9	6	1	0	0	0	0	16
	計	107	36	59	0	12	9	44	267
	難病	7	5	0	0	0	0	0	12
	知的障がい	60	11	32	0	31	3	44	181
	精神障がい	211	72	222	3	18	25	138	689
	障がい児	16	9	11	0	7	1	20	64
	重複障がい	53	6	39	0	6	4	22	130
その他	23	22	53	0	3	3	13	117	
合計	477	161	416	3	77	45	281	1460	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		948件	95件	360件	57件	1460件			
2-2 相談支援に関する分析									
		毎年度同様に精神障害のある方からの相談が非常に多くなっていますが、その中でも、ここ数年は発達障害者の家族、関係者からの相談や、8050ケースとしてあがってくるが増えています。相談の多くは福祉サービス利用や何らかの社会資源の情報がほしいというのが多いのですが、日常的な悩みや人間関係等でしんどくなった時に電話相談をして気持ちを落ち着かせる相談も多くありました。							

事業所名		住吉区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	3	介護福祉士所持者が4名、社会福祉士所持者が1名おり、特に介助についての専門知識を有しているものが多いです。	精神障害者への専門的資格を有する者がいないことから、知識や理解が課題。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	4	外部研修は日々積極的に参加し、またフィードバックをしっかりと時間をとって行っています。	個々の研修計画を立てて受講するなどが、今後は必要です。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	3	できるだけ誰かが残るようにしていますが、誰もいなくなる時間帯は生じています。	次年度は人員を増やすことから、誰かができるだけ残れるよう検討していきます。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	3	マニュアルは整備しており、その通りに運用はできている。	この形でよいのか第三者評価は今後必要。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	各専門機関とは緊密に連携するパイプを築いてきており、連携は年々強くなっています。	個人でのつながりも強いが、組織としてのつながりが今後検討必要になってくる。
b	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か。	3	手話や筆談などは、事前に予約の上での対応としています。筆談などは必要に応じて行っています。	今後も同じ課題が残るが、今のところ急なニーズはないため、当面現状で継続をする予定。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	4	CSWや包括等との関わりが強くなっているため、複合ケースは増えている。関わりはできているが、長期化しているものが非常に多い。	長期化するケースが多いことから、解決の糸口が見えずにつながりが薄れてしまうケースがある。見守り続ける難しさがある。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	3	書類からの情報だけではあるが、公正に本人状況に合わせて選定を実施している。また電話で各事業所に問い合わせから選定をしている。	選定できる事業所数が限られてしまっているため、結果、偏ってしまっている。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	4	社会資源、制度情報などは随時メールや毎月の協議会内での部会にて周知をしている。また個別のケースの相談についても助言を行っている。	事業所が増えてきたが、区内でまだつながっていない事業所があるため、今後つながり作りが必要。
c	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か。	2	区役所はじめ、各機関との連携の中で、課題を把握している。	まだまだ課題はたくさんあると思うので、地域とのつながりをどうもっていくかは今後の課題。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	4	8050ケースをはじめとしてこの間、ケースの連携は非常に多くなってきており、連携はとりやすい。	包括、CSW、就ボツとは個別ケースでの連携が強いが、それ以外の機関とはあまり強いパイプは持っていない。

事業所名		住吉区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	4	協議会の全体運営と方針の中核となっており、各部会も運営、参画を進めてきている。	複数の部会があるが、運営が担当者の裁量によってしまっているため、全体としての統一が今後必要。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	3	協議会で社会資源パンフレットを作成し、またそれらから新たな社会資源は何かが必要か洗い出し、事務局で改善取り組みを検討してきている。	協議会の中で新たな社会資源開発等について、引き続き検討を進めていきたい。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	3	施設とのつながりはこれまでも持ち続けており、情報交換や情報提供も行ってきた。	新しい施設とのつながりはまだできておらず、今後、行政ともさらに協力して地域移行推進の取り組みが必要。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	大阪府市が行う虐待研修は必ず参加するようにし、センター内でも学習会を行い意識を高めている。	実際に虐待ではないかというケースでも、捉え方、聞き方によって変わってくる場合があり、意識を高めるだけでは難しい面がある。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	差別についての意識はセンター内で学習会を実施してきており、細かい内容でも拾うように意識を高めている。	虐待と同様、捉え方、聞き方によって変わってくるがあるので、意識をどう高めていくのかの難しさはある。
3-8 その他の取組み			<p>【区における委員等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住吉区福祉専門会議委員。 ・住吉区地域包括支援センター運営協議会委員。 ・区、地域包括支援センター及びランチ主催の虐待対応会議への参画。 ・区内有志事業所によるイヌネコ飼育に関する会議への参画。 <p>【当事者スタッフによる活動】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学校通学時見守り隊。 ・相模原事件を忘れないためのアピール活動 ・地域の防災活動参加 	
4 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>・区においてCSWの活動、つながる場が始まったことで、8050ケースの掘り起こしが進み、各関係機関が集まって連携する機会がより増えてきました。これまで、地域包括支援センターやランチ、就業・生活支援センターを中心に連携することが多いのですが、その区の各課やその他の専門機関が加わる等の幅が出てきており、区としてのみまもりや掘り起こしの基盤は進んでいると考えています。その中で、順調に支援につながるケースもあれば、うまく支援が入ることができないままになってしまうケースもあります。ただ、以前はそのまま離れてしまうケースもありましたが、今はこのように幅広い連携がついていることから、どこかがつながって見守っているというが増えてきています。</p> <p>一方で、これまでと変わらず、緊急的に避難できる場所、受け皿となるGHやショートステイの不足は依然続いており、行き場がない状態が続いています。家族介護が中心で、その介護者がいなくなった時、緊急に対応するまでは制度上でも整ってきましたが、今後はその後の長期的な受け皿、特に重度の障害者の受け皿づくりと支援のつながりを作っていく必要があり、協議会の中でこれらの課題を共有していきたいと考えています。</p>	

事業所名		住吉区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
出席者からの意見	報告日		6月17日(水) 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、文書により行いました。
	1	相談支援事業の概要について	・個々の具体のケースに寄り添って、細かな支援を行っているようで、業務範囲が広がっているように感じられます。
	2	相談支援実績について	・南西部地域障がい者就業・生活支援センターから選定依頼した際も、電話で本人の状況を聞いて頂いたり、直接会って頂くなどして、本人の状況に合わせて選定をしていただいております。指定特定相談支援事業所が決まった後も丁寧に引継ぎを行って下さるなど後方支援に入って頂けるので、安心して依頼が出来る。 ・引きこもりのケース等への対応として当事者(ピア・カウンセリング)によるアプローチが有効に作用しているのではないかと。 ・区における相談機関として“頼れる存在”として機能していると思われそうです。
	3	業務に対する自己評価について	今後、社会資源の開発が大きな課題であるが、そこにむけた具体策の検討が必要と思われる。
4	区における地域課題について	・南西部地域障がい者就業・生活支援センターにおいても、8050ケースや、ひとり親の子育て世帯など、単一機関だけでは支援が難しい多分野にまたがるケースの相談も増えている。南西部地域障がい者就業・生活支援センターとしても、今後も区障がい者基幹相談支援センターとの連携を強め、生活と就労の世帯支援の一翼を担えるよう就労の専門機関として尽力していきたい。 ・「なんでも相談」が定着しているが、個々の相談ケースのその後の経緯を把握し、最終的な解決まで見届けていく必要があるのではないかと。	
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
			<p>・ここ数年ケースの掘り起こしが進んできており、自然と高齢機関をはじめとして横の連携もあわせて進んできていると考えます。しかし福祉サービスがそれなりにできてきても、なかなか制度に乗るのが難しい当事者も多く、そういった狭間の当事者の支援を基幹が担うという形に落ち着いてきている状況も増えてきていると思われそうです。一方で、指定相談支援事業所不足と質の課題も出てきており、基幹センターとしてはそれらつなぎの支援に合わせて、指定相談支援事業所のボトムアップも求められていくものと考えています。実際に基幹センター1つで様々なケースの対応は難しいものがあり、そのために、指定相談支援事業所の質が向上していき、各機関を含めた横のつながりで支え合っていく仕組みや意識づくりも大事だと思われそうです。</p> <p>住吉区の基幹センターとしても、この間指定相談支援事業所との連携を大きく進めてきており、今後も一層中核となっていくことが求められてきますので、各スタッフの経験の蓄積とスキルアップを進めていき、区役所をはじめ各機関とつながり一層深めていきたいと考えています。</p>

事業所名		東住吉 区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	特定非営利活動法人 ちゅうぶ							
	開所曜日	月曜日～金曜日 土曜日は事前予約のみ							
	開所時間	9時00分～17時30分 時間外は事前予約のみ							
	同一場所で実施している他の事業	なし							
事業所の特長		当法人では、重度身体障害者にとって、親がかりの生活か親が死んだら施設へ入るしかないという二者択一しかないため、親が元気なうちに地域で自立生活を送れるように、ステップの場として大阪市で初めての重度身体障害者グループホームを立ち上げた。日中活動の場、グループホーム、ヘルパー派遣など重度障害者が地域で自立生活を送る上で必要なことを作り上げてきた経験を生かし、一人の障害者が親元や施設を出て自立生活を送りたいと思ったときや、自立生活を始めた後も相談者の生活をトータルにサポートできるように各事業所と連携をとって支援を行っている。また、当事業所では自立生活のモデルとなる当事者スタッフが主となって運営しており、あくまでも当事者の立場に立った支援を目指し、自立生活の実現に力を入れている。							
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員				計	
		専任		4				4	
		兼務	2					2	
		計	2	4				6	
1-3 専門資格の保有状況		社会福祉士・介護福祉士・相談支援専門員							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
		肢体不自由	随時	随時					
1-5 センター業務についての理念・基本方針		<p>当センターの母体である特定非営利活動法人ちゅうぶは、1984年に大阪市東住吉区に設立された。以降、大阪市内初の重度身体障害者グループホームの設立を果たし、現在日中活動である生活介護2箇所、重度身体障害者グループホーム1箇所、介護派遣事業所1か所を運営し、全面介護が必要な重度障害者の自立生活の支援に取り組んできている。</p> <p>そうした地域での自立生活支援の実績を基に、さらにより多くの障害者市民の自立生活をサポートするために1998年自立生活センターナビを設立し、市町村障害者生活支援事業を受託した。2012年4月から大阪市による公募選定を経て東住吉区障害者相談支援センターの委託を受け事業運営を行い、2018年度より基幹相談支援センターとして活動している。東住吉区は、市内で障害者数が多い西成区と比べても地域での社会資源数は多いが、社会参加等、生活の質の観点から見ると不十分なケースもある。また、大阪発達総合医療センターという医療機関もあり、周辺には医療センターに通う為、東住吉区内に移住して行く障害者の家族も多い。</p> <p>私たちは、自立支援のサービス事業所にかかわっていない障害者を見つめる努力をし、地域での生活を支え、自立と社会参加を基本に置き、どんなに重度の障害をもっているも自己決定できるように支援していきたい。</p> <p>当センターが区内の社会資源のネットワークを作り、中核的な役割を担いたい。障害当事者の視点に立ちながら、区内の社会資源や指定相談支援事業所で行われているケアマネジメント業務の推進や指導を行なって行きたい。</p> <p>また、虐待防止についても、区役所と連携しながら具体的に対応していき、必要な支援を受けられるようにしていきたい。虐待をさせないための方策として、ニーズの掘り起こしに努め、サービス利用につなげていこうにしたい。</p> <p>また、権利擁護においても、金銭管理だけではなく、相談者と同じ立場に立つ障害当事者のピア・カウンセラーが相談者に寄り添って、合理的配慮がないなどの、社会的な差別に対しても、解決していきたいと考えている。</p>							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	3	2	3	0	0	0	0	8
	聴覚	7	6	20	0	0	0	0	33
	肢体	33	6	8	1	0	0	0	48
	内部	3	7	4	0	0	0	0	14
	計	46	21	35	1	0	0	0	103
	難病	0	0	0	0	0	0	0	0
	知的障がい	96	109	233	0	1	6	0	445
	精神障がい	360	296	741	4	5	16	2	1424
	障がい児	12	3	16	0	2	0	0	33
	重複障がい	62	58	101	1	0	1	0	223
その他	8	2	7	0	0	0	0	17	
合計	584	489	1133	6	8	23	2	2245	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他			合計	
		1302件	135件	303件				1740件	

事業所名		東住吉 区障がい者基幹相談支援センター		
2-2 相談支援に関する分析				
		<p>今年度の新規登録者は54人であり、精神障害の方がうち29名と半数以上を占めている。登録をせずに相談対応したケースも190件程度あり、お会いしたことはないが、電話のみの対応を行っている方も数名おられる。</p> <p>特徴的だった相談としては、精神状況の悪化のため入院治療が必要になり、家族の調整が必要になったケース。一人暮らしの状態になっているが、こだわりや支援の拒否が激しくなかなかうまく支援が進まないケース。うまくいったと思っていたが、相談員との少しのずれを本人がため込んでしまいわだかまりが残ってしまったケース。失職とともに家賃が払えず、困窮し食えることができなくなって賃貸物件を追い出されるもののペットへのこだわりが強く支援が難しいケース。家族とともに暮らしているが、家族関係が複雑かつそれぞれに生活課題があるケース。虐待を受けて育ち望まない形で自立をすることになったケース。妄想が激しく、被害的で支援の導入が難しいケース。特定の支援者に依存的で他の者の介入が困難になり異性関係で客観的には詐欺被害にあっているように感じるが本人はその異性とのかわりを望むケース。薬物への依存を乗り越えたが、成育歴から家族には全く頼ることができず、強いこだわりから居住先を見つけることが難しいケース。病状が安定せず、幻聴や妄想に突き動かされたたびたび行方不明になってしまうケース。などに対応している。</p> <p>課題の解決を目指すことで相談を終結させることを目標に相談に対応しているが、どうしても継続的に対応することになり、終結につながらないケースもある。</p> <p>今年度は区内に計画相談の事業所が3か所増え、周辺地域にも新しい事業所が数か所立ち上がった。東住吉区地域自立支援協議会の相談部会には地域の相談支援事業所はもとより、周辺地域の事業所にも積極的に参加を呼び掛けている。年度前半までは、選定事例がなかなか受けてもらえない事態が起こっていたが、年度後半以降はスムーズに計画相談を利用できるようになっている。</p>		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制				
	評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など	
a	4	相談支援専門員・社会福祉士・介護福祉士・ピアカウンセラーを配置している。今年度は相談支援専門員を一人増やしている。	全員が資格を有しているわけではないため、相談支援専門員を持っている者を増やす。	
b	3	・職員の研修計画をもとに、OJTを行い、定期的に振り返りを行っている。 ・外部研修に参加した際は必ずレポートを書き、職員間で共有している	共有方法はレポートを読むのみにっており、伝達研修のように細かく伝えられる時間が取れていない。	
c	3	訪問や相談予約等で職員のほとんどが対応できない場合もあるが、受付対応の職員を1人必ず事務所に配置するよう体制を組んでいる。	対応が集中してしまう場合の優先順位が課題。	
d	3	各種マニュアルを整備している。	整備しているが、見直し等行っていない。職員間での共有が必要。	
3-2 適切な障がい者相談支援の実施				
	評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など	
a	3	専門機関と連携することが出来る体制をとっている。	難病・障害児など、相談件数が少ない事例に対しては、経験が少ない。	
b	4	手話ができる職員配置を行っている。また、本人に合ったコミュニケーション方法を本人とともに確認し、筆記を行いながら面談するなどの工夫を行っている。	言葉でのやり取りが難しい方とのコミュニケーションは行えていない。	
3-3 困難ケース等への対応				
	評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など	
a	4	家族に複数支援が必要なケースは、包括支援センターや相談支援専門員や区役所と連携しながら進めている。サービスは使いたいが、計画相談をつけてもうまくいかない人も複数人おり、話を聞いたり事業所探しなどを必要に応じて対応している。受診の希望があるが受診先とうまくいかないため、同行したり、新たな受診先を探して同行するケースもある。また、サービスを利用したいが、その日中活動や就労系に行ってもうまくいかない人には、訪問看護やエルム大阪と連携しながら進めている。1日に何度も長時間電話対応が求められるケースが複数件ある。問題がなかなか解決せず、何年もずっと訪問や来所や電話対応している事例も複数あり、積極的に対応を行っている。	既成のサービスや制度の利用の仕方に合わず、柔軟な対応の支援を必要とするケースが多い。そのため、相談支援専門員はそこまで動けないので、計画相談を付けても解決しないケース、既成のサービスにはつながらないため、計画相談にはのらないが、生活に困難を抱えているケースがある。そのため支援が長期化している。	
a		複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。		

事業所名		東住吉 区障がい者基幹相談支援センター		
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	5	自立支援協議会のなかで相談支援部会を開催し、事例選定の時間を設けて公正に選定している。	事業所の数が増えたことで、事例が不調に終わることがかなり減っている。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	4	個別のケースに関する対応の方法や、利用可能制度の状況、社会資源、専門機関に関する情報提供や、担当者会議やケース検討に出席するなどの方法で後方支援業務を行っている。	求めに応じて後方支援活動を行っているが、積極的にPRする必要がある。
c	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か。	4	自立支援協議会を通して課題を抽出している。今年度は事例検討会を通じた課題抽出の在り方を模索した。	地域の相談支援事業所から、個別ケースを通じた課題抽出が必要。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	3	他分野の相談機関と顔の見える関係を作れている。介護保険ケアマネ事業者連絡会に対して講師活動を行った。	連携を強化する取り組みは行えていない。
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	4	区役所と協働で自立支援協議会の運営を行っている。5つの部会のほか、全体会、事例検討会など様々な取り組みを行う中で顔の見える関係作りと地域課題の意識共有は一定進められている。	各部会で研修会を行うことで顔の見える関係作りと地域課題の抽出は一定行っているが、より質の高い支援が行えるようスキルアップ研修を行う必要性を感じる。
b	協議会において、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まれるように努めているか。	3	課題の抽出を行い問題解決に向けて大阪市や国への提言を行っている。区独自の社会資源の開発に向けては区内調整チームでも議論を始めている。	課題抽出をし、提言は行っているが解決に向けた仕組みがなく解決につながりにくいことが課題。区と連携し区内調整チームを活用し具体的な取り組みを増やせるのが大切である
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	3	大阪市の取り組みとして年に数回実施される施設見学会に参加し、区独自の取り組みや地域で暮らすことについてアピールをした。 また当法人の取り組みとして、毎年2回(10月・3月)泉佐野市にある障害者施設に訪問し、利用者の方と外出企画を行っている。企画を通して「地域での暮らしについて実際に自立生活をしている障害当事者メンバーと交流しながら知ってもらう・興味をもってもらうこと」を目的としている取り組みである。	大阪市の取り組みである施設見学会へは今後も継続して参加していきたい。 当法人の取り組みである施設訪問十外出企画については今後も積極的に企画の提案などしていきたい。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	区役所担当者と連携をとって、一緒に確認のために動いたり、防止のために分担して動くなど、必要に応じて適切な対応を行っている。防止に向けて、必要なサービスを入れながら、本人や関係者を交えた話し合いを定期的に関したり、本人のエンパワメントに取り組むことを継続して行っている。	認知度を上げる取り組みが必要
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	残念ながら本人から障害者差別に関する相談は少ないが、相談があった場合には市と連携を取って、対応に勤める。	差別を差別と認識できるように、広く啓発活動を行う必要があるが、そこまでは出ていない。
3-8 その他の取組み			<p>○ 機関誌ナビゲーションを年3回1300部発行している。東住吉区内の社会資源情報(オアシスのお店紹介)、ひとり暮らしをしている障害者に障害を克服するまでの経過をインタビュー、エンパワメントを高めるための取り組み(自立生活プログラム)の記事を掲載し、自立生活の啓蒙を行っている。</p> <p>○ 大学生に対して、障がい者の置かれている状況や自立についての考え方、施設や病院でなく住み慣れた地域での生活を紹介するため、大学での講師活動を行なっている。</p> <p>○ 団体職員への研修、重度訪問介護従業者に対しての研修、基幹相談支援センター主催の相談支援専門員に向けた研修、大阪府相談支援専門員初任者研修、現任者研修のファシリテーターなどの講師活動を積極的に行っている。</p> <p>○ 自立に向けた個別プログラムを一人ひとりのニーズに応じて取組んでいる。1名は調理のプログラムを行い、買い物、調理、後片付けの一連の流れは自宅で生活しているとやりやすいが体験出来て良かったという感想があった。1名は一人暮らしの希望があるため、自宅見学や浴室の改造のイメージ付けを行った。また高齢の親と生活している50代前半知的・肢体の重複障がい者に対しては、自宅訪問や来所してもらっての定期相談・2ヶ月に1回担当者会議を行い、日々の生活や母親の状態について情報共有を図っている。</p> <p>○ 見学・研修の受け入れを行っている。大学の社会福祉現場実習先として学生など様々な団体を受け入れ、相談支援や自立支援、ピアカウンセリングの手法や意義などを伝えている。障害のある学生にはその人の生活を掘り下げて聞き取りを行い、障害がある事で嫌な思いをした事や我慢していることがないか聞き取りを行い本人のエンパワメントに繋げている。</p> <p>○ 事務所近くの橋が老朽化のため架け替え工事があり改修前よりも傾斜がきつくなり手動車いす利用者などが事務所に来所しにくくなった。近所の方からも不便になったと声を聞いたため近隣の方にもご参加頂き、少しでも傾斜を緩くできないか大阪市と話し合い緩やかに変更してもらいました。</p> <p>○ 障がい者団体とのネットワーク作りを行っている。東住吉区内に止まらず、大阪市内、大阪府下、全国レベルでのネットワークがあり、常に連携の取れる状態を維持している。</p>	

事業所名		東住吉 区障がい者基幹相談支援センター	
4 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>1. 緊急時ショートステイに関して 障害福祉サービスの短期入所(ショートステイ)は、施設の空き状況が厳しく、緊急時にはほど運がよくなければ使えない。障害特性上、施設側の理解や本人の慣れも必要のため、そもそも突然の利用はそぐわず、通常、見学・契約・体験というプロセスが必要で、医師の意見書を求める施設もある。緊急ショートステイは、80代の親と50代の障害のある子が2人で暮らしているケースなど(いわゆる8050問題)で起こりやすく、東住吉区でも区で調整を行ったケースが今年度(12月末現在)3件のケースがあった。親の入院・死亡等で急遽居住系のサービスが必要となる場合にスムーズに緊急ショートステイが利用できる仕組みが必要である。</p> <p>2. 障害福祉サービスを申請してから利用できるまでに時間がかかりすぎる問題に関して 東住吉区では、申請から障害福祉サービスを利用できる状態になるまで、3か月以上の時間がかかっている。区分認定調査員が少なく、調査までの時間が長いこと、審査会の開催が少ないこと、審査員のなり手が少ないことが原因として考えられる。必要な方には、特例介護給付を支給する、やむを得ない措置を行う、区分認定調査員を区独自で確保するなど、区で考えられる対策を行う必要がある。</p> <p>3. トコジラミを広げないための対策が必要 東住吉区では、トコジラミに関する相談件数が2017年度は1件、2018年度は6件、2019年度は11月までで17件と増加傾向にある。区への相談件数なので、実際の被害はこれ以上発生していると推察される。トコジラミは服やカバンなどに潜んで運ばれて移動し、そこで繁殖するため、トコジラミが発生している家にヘルパーや訪問看護師が訪問した際に、知らずに媒介してしまうことがある。特に、重度訪問介護サービスをはじめ、訪問による支援を受ける人はヘルパーや訪問看護師がトコジラミを媒介しやすく、運ばれてきたトコジラミの被害にさらされやすい。駆除は専門業者でないと対応しきれず、駆除費用は3万円以上と高額となってしまう。駆除費用の補助や、トコジラミを広げないための啓発等、区でできる対策を講じる必要がある。 また、殺虫剤が効かない薬剤耐性のあるスーパートコジラミも広がっており今後いっそうの対策が求められる。</p> <p>※トコジラミとは、吸血昆虫(カメシの仲間)。吸血されると激しいかゆみが続く。扁平な体で隙間があればどこにでも隠れ、成虫は一日に3~6個の卵を産む。吸血せずとも半年以上生き延びることができる。服やカバンに潜んで運ばれ、広がることもある。繁殖に清潔・不潔は関係ない。日本ではほぼ絶滅していたが、近年のインバウンドの関係で海外から持ち込まれた。</p> <p>4. 区役所内会議室の数が足りない。 東住吉区地域自立支援協議会では、バリアフリーの観点から区役所内の会議室で、毎月の事務局会議や、相談部会、研修会等を開催しているが、会議室がとりにくく、なんとか別の会館を探し会議室を利用することで対応している状況である。 本協議会の活動を支える開催場所の確保という点も考慮に入れた対応が望まれる。</p> <p><区協議会から市協議会に直接あげる課題> 1. 障がい福祉サービス申請に際して多くの書類に、氏名・住所等何度も同じ情報を書く必要があり、手間がかかる。(12月) 2. 障がい福祉サービスの申請から利用までのタイムスケジュールに遅れが生じているのではないかと。認定調査までの待ち時間が長すぎる。(12月) 3. 空き状況、障がい特性上、緊急時のショートステイ利用が難しい(11月) 4. 初めての区分を申請する18歳に関して、区分認定は18歳以上が対象であるため、2月~4月1日生まれの方に関して、区分認定が明らかになる新年度直前まで進路を決めることが難しい。(12月) 5. 大阪市と他の自治体で知的・精神障がいの方への身体介護の取り扱いに差がある。例えば、一部の市で認定している「共同で行う家事」は大阪市では身体介護と認定していない。(4月) 6. トコジラミ発生とその対策に関して。(10月) 7. 本人が望んで騙されてしまう事例への対応。障がい特性により決定に課題がある方の自己決定に関する課題(6月) 8. キャッシュレス決済が広がり、現金に比べて収支状況が明らかになりづらく、支援者が対応しきれていない。(12月) 9. ゲーム依存等であれば専門的な治療機関に結び付ける必要がある(12月) 10. 身体障害者に対応するバリアフリー対応のグループホームやショートステイ、行動障害がある方のための同施設が少ないことや、福祉人材の不足など、障がい者福祉のための社会資源が不足している。</p>	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	7月30日
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	<ul style="list-style-type: none"> 東住吉区の協議会が進んでいる。その中心として行っていただいていることを評価する。 相談支援体制強化と取り組み。今後の課題で、今年度から相談支援専門員の研修が改正されて、7月から初任者研修の合間に、区役所や基幹に話を聞きに来る。要になってくるのでそちらをさらに取り組むべし。主任相談支援専門員を受けていただきたい。 いろいろな相談して、保護者の力になっていただいている。様々なケース対応しているとわかった。
	2	相談支援実績について	<ul style="list-style-type: none"> 数字に表れない部分も見受けられる。 虐待疑い事例について、進め方などを相談できている。
	3	業務に対する自己評価について	<ul style="list-style-type: none"> つながる場でも専門的な意見をいただくことができ、協力できている。 介護保険関係事業者連絡会とのつながりもある。 いつも助かっています。
	4	区における地域課題について	
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
<p>項目に点数をつけることで、普段の活動では見過ごしがちな課題に気付くことができた。地域との連携や啓発活動等、通常業務に追われてなかなかできていない項目について考え、具体的に連携を進めていきたい。自立支援協議会を通して、地域の事業所への後方支援を行っているが、積極的に後方支援活動を行うことで、地域の支援力向上を目指していくことが求められている。</p>			

事業所名		平野 区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	社会福祉法人 大阪市障害者福祉・スポーツ協会							
	開所曜日	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)							
	開所時間	午前09時00分から午後05時30分							
	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、指定障がい児相談支援事業、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							
	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基幹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、障がいのある人々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。							
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員					計
		専任	1						1
		兼務	4	1					5
		計	5	1					6
1-3 専門資格の保有状況		相談支援専門員5名(うち介護福祉士3名)							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日						実施時間
1-5 センター業務についての理念・基本方針		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。							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	23	5						28
	聴覚	2	5	4					11
	肢体	18	41	2					61
	内部	6	2	2					10
	計	49	53	8	0	0	0	0	110
	難病								0
	知的障がい	185	273	48		4	5		515
	精神障がい	188	251	84			8		531
	障がい児	5	1						6
	重複障がい	119	41	40					200
その他								0	
合計	546	619	180	0	4	13	0	1362	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他			合計	
		819 件	174 件	369 件				1362 件	
2-2 相談支援に関する分析		平成31年度の相談件数は、合計1362件となっており、新規相談では145件を受け付けています。相談内容については、約半数が「社会資源の活用」の項目となっていることから、昨年度に続き、複合的な生活課題に起因する事案に対応してきたと評価しております。また、モデル事業を経て本年度から本格施行された「総合的な支援調整の場(つながる場)」にも多数出席しており、制度・分野ごとの「縦割り」を超えた包括的支援体制の構築に向けた取組みを行ってきたところです。平成31年3月現在、平野区の障がい者手帳交付数は、身体10775件、知的2969件、精神3608件となっており、身体を除く知的精神の発行数は、本市全体の10%を占めています。また、同様の割合で障がい福祉サービスの受給者も非常に多く、それに連動してサービス事業者の指定数も年々増加しています。とくに居住系サービスについては、他区に比べ整備率が高く、既存資源が豊富でありながらも、新規の参入事業者が後を絶たず、市区外からの地域移行や転入事案などの広域対応が常態化する傾向にあります。ここ数年は、高齢分野等との連携が深化するなか、障がい者の高齢化、親亡き後を見据えた課題改善に向け、緊急対応機能を含んだ居住支援にかかる地域の体制づくりが進んでいます。当センターでは、これまでの活動実績を踏まえ、本市における「地域生活支援拠点等の整備」に照らし、適宜対応をおこなっており、引き続き、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ます。							

事業所名		平野 区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	3	相談支援専門員を5名配置しており、内3名は専門的資格を有する者となっています。	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ます。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	3	様々な専門機関が行う研修に参加しながら、基本的な意識・知識・技術の向上を図るとともに、必要なサービス水準の確保に努めています。	
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	4	開所時間中は、事務所が不在にならないよう、人員を加配しており、外勤等においても重ならないよう、日々の業務管理に努めています。また、前年に比べ訪問対応の実績が増えています。	
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	3	正確な知識の習得と実行を担保するため、各種の規定やマニュアルを整備しており、業務上必要な知識・技術の向上を図っています。苦情に至らない相談についても、その都度職員間で内容を共有し、適切な対応を心がけています。	
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	敷地内にあるリハビリテーションセンターの相談・判定部門とは、連携体制が整っており、その他精神障がいや難病者については、適宜保健福祉センターの保健相談員と連携を図っています。また、障がい種別を問わない就労支援に関しても、同一法人が運営する専門機関との相談支援体制が確保されています。	専門的な知識をもって障がい種別や各種ニーズに柔軟な対応が可能になるよう専門機関との連携強化に努めていきたい。
b	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か。	3	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ます。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ます。	
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	4	専門性の高いケースや世帯全体への支援ケースなど、3-8その他の取組みの通り、施策分野を超えて支援方針を共有するための「総合的な支援調整の場(つながる場)」等に積極的に参加し、事例課題の解決につなげる取組みを実施しています。	生活困窮や社会的孤立を含んだ「8050問題」など、センターとして様々な社会情勢へ認識を深めていく。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	平成31年度に依頼を受けた事業者選定件数は、合計123件となっており、毎月開催される「相談事業部会」において、月次報告や事業者の余力確認を行っています。また、部会の議事録の作成を担い、区役所と事業者が相互に空状況等を確認できる機会を設けています。	
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	4	平成31年度は合計66件の相談を受け付けており、事業者選定業務等を通じて区内の相談支援事業者に対し、広域な情報共有や専門的な知見にもとづく助言等をおこなうほか、必要に応じて隣接市町村の事業者等との連携も実施しています。	
c	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か。	4	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るほか、地域住民・福祉団体等と連携する機会が増え、障がい者が抱える生活上の悩みや課題を洗い出し、様々な関係機関と連携を図っている。	障がいがある方が地域で安心安全に暮らせるよう、地域の関係者や支援機関とともに、地域のネットワーク構築に向けた取り組みが必要と考えています。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	3	平成31年度は、個別ケース検討会議に計16回、他機関等との連絡会に計3回出席しています。「地域ケア会議」等に参加し、障がい施策や福祉サービスについて周知するほか、地域の障がい者を取り巻く状況や課題について説明をおこなっています。	それぞれ専門分野との連携強化において、個人情報を含んだ情報の共有体制のあり方を模索していく必要があると考えます。

事業所名		平野 区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組	評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など	
a 区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	3	障がいのある方が地域の中で安心して暮らしていけるよう、多様な課題の改善に向け、各種専門機関とのパイプ役を担っています。とりわけ処遇困難な相談事案等をもとに、自立支援協議会を活用した支援体制やネットワークの構築を図っています。		
b 協議会において、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まれるように努めているか。	3	「個別支援会議」の開催等の取り組みを通じて、地域課題の抽出に努め、その解決に向けた協議を行うとともに、社会資源等の情報を共有しています。	引き続き各種部会に積極的に参加し、共通する課題等の抽出に努めながら、地域の中で効果的で質の高い支援に繋がるよう、相談支援体制等の組織発展が必要となっています。	
3-6 地域移行の推進に向けた取組	評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など	
a 障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	3	昨年度に続き、市内障がい者支援施設との連携強化に向けた取り組みとして、情報交換や施設見学を実施し、地域移行に向けた普及啓発や地域生活を支えるための体制整備に係るコーディネートを実施しています。	地域の受け皿となる居住系サービス事業者についても、自立支援協議会等を通じ、地域移行の充実に向けた活動に参加いただくことが必要と考えます。	
3-7 権利擁護の取組	評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など	
a 虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の高意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	平成31年度の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1事例となっており、発生した分離保護事案については、初動期の対応を巡り、以後に専門家から助言指導を受けるなど、事例検証会議にも参加しています。		
b 障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	3	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」に関する相談窓口となっています。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ます。		
3-8 その他の取組み		平成31年04月20日 13:30~15:30 地域自立支援協議会主催「障がいの理解について～当事者から学ぶ」に参加 令和01年05月10日 14:00~16:00 平野区保健福祉センター主催「総合的な支援調整の場(つながる場)」に参加 令和01年05月15日 09:30~17:00 大阪府虐待防止・権利擁護研修(基礎研修)に参加 令和01年05月24日 09:30~17:00 大阪府虐待防止・権利擁護研修(事例演習)に参加 令和01年06月11日 10:00~13:00 東住吉支援学校説明会に参加(相談支援ブース担当) 令和01年07月02日 10:00~12:00 平野区保健福祉センター主催「総合的な支援調整の場(つながる場)」に参加 令和01年07月04日 13:00~17:00 大阪府虐待防止・権利擁護研修に参加 令和01年08月20日 09:30~17:00 相談支援事業所フォローアップ基礎研修に参加 令和01年08月23日 10:00~17:00 相談支援事業所フォローアップ基礎研修に参加 令和01年08月28日 14:00~16:00 平野区保健福祉センター主催「セーフティーネット会議」に参加 令和01年09月13日 14:00~16:00 相談支援事業所フォローアップ(事例検討)に参加 令和01年09月19日 10:00~12:00 平野区保健福祉センター主催「総合的な支援調整の場(つながる場)」に参加 令和01年12月06日 14:00~16:00 平野区障がい者・高齢者虐待防止連絡会に参加 令和02年01月16日 10:00~12:00 平野区保健福祉センター主催「総合的な支援調整の場(つながる場)」に参加 令和02年01月21日 14:30~16:30 平野区保健福祉センター主催「総合的な支援調整の場(つながる場)」に参加 令和02年01月24日 15:00~17:00 大阪市障がい者虐待研修に参加 令和02年02月07日 13:00~17:00 大阪市障がい者虐待研修(事例検討)に参加 令和02年02月14日 10:00~12:00 平野地域包括支援センター主催「事例検討会」に参加 令和02年02月19日 10:00~12:00 リハビリテーションセンター主催「(知的)関係職員専門研修会」に参加		
4 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		福祉サービスに対するニーズが多様で高度化するなか、困難事例を通じて認識された地域の課題については、各種関係機関との横断的な取り組みが必要となっており、この間は、行政が主体となり「総合的な支援調整の場(つながる場)」等の新たな取り組みが推進されています。当センターとしても専門的な相談窓口として、社会福祉問題への対応力を向上させるところですが、地域の現状としては、経済難による生活困窮や社会的孤立など、対象者の病気や介護といった課題が顕在化するなか、障がい・高齢・児童等それぞれの分野では、関わりが部分的で生活の全体像が把握できていない等の問題や限界性を踏まえ、今後は、関係者レベルで重複箇所のチェック機能等を高めつつ、可能性として分野を超えたケアシステムの実現に向け、チームアプローチができる基盤整備が重要になっています。 一方で計画相談支援の推進においては、事業者が微増傾向にあるなか、令和01年03月現在区内に37カ所開設されているが、相談支援専門員の定着に課題を抱える事業者も少なくなく、育成体制や権利擁護・地域相談支援と言ったより専門的な対応の展開も、自立支援協議会の部会等を活用しながら、区内の相談体制に関する機能強化を図っていくことが必要となっています。また、地域福祉の裾野を担うサービス事業者においても、各分野ごとに規模が大きくなっており、それぞれに独立性や自立性を確保しながら、自立支援協議会に参加されているが、これまで相談支援を中心に行われてきた社会資源の把握や情報共有も区域を超え広域化する傾向にあり、協議会としても地域課題の抽出や資源開発に向けた大きな方向性が立てにくくなっています。		

事業所名		平野 区障がい者基幹相談支援センター	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
出席者からの意見	報告日		令和02年08月21日 相談事業部会 令和02年08月28日 運営委員会
	1	相談支援事業の概要について	当センター及び法人のリーフレットを配布し、受託事業所の概要や特長を参加者に説明しました。また、区障がい者基幹相談支援センターについて、各種の業務内容や職員配置など業務の実施状況を報告しております。
	2	相談支援実績について	特に意見を頂いておりません。 障がい者手帳発行数の推移、障がい福祉サービス事業者の指定数、計画相談支援の支給決定者数など、業務地域の実情について、地域アセスメントを用いて、相談支援体制を理解するための報告をおこないました。
	3	業務に対する自己評価について	特に意見を頂いておりません。 当センターとしては、困難ケース等への対応を通じ、地域の相談事業所や包括支援センターとの連携は年々深まっており、昨今の社会情勢や他分野の施策展開に照らし、引き続き、スキル向上を目指した事業運営を心がけていることをお伝えしています。
	4	区における地域課題について	相談事業部会で共有した地域課題を本会議で報告し、以下のご意見を頂いております。 <ul style="list-style-type: none"> ・地域を越えサービス調整が行われている中、加美地区は相談支援をはじめ社会資源が少ない。 ・地域の支援体制を向上する為に区内事業所の実情について、広く知る機会を設ける必要がある。 ・相談支援専門員は、常に孤軍奮闘されており、互いに切磋琢磨できるような機会や場所がない。 ・また、人材不足の折、相談支援の専門性を重視する上で、有資格者の配置が必要となっている。 ・包括センターと異なり基幹センターは単独設置となり、後方支援に気兼ねや遠慮が生じている。 ・障がい児の親が学ぶ機会が必要であり、子ども部会の設置を再検討していく必要がある。 ・多職種連携については、人材育成や会議の仕組み作り等を協議会で検討していく事が望まれる。 ・「8050問題」を背景として、経済難による生活困窮や社会的孤立など多様な課題が顕在化している。 ・家族等の病氣や介護といったダブルケアの解消に向け、他分野との連携が必要となっている。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>令和02年03月時点で区内の指定相談支援事業所も37カ所となりました。各事業所とも人材の育成や定着に多くの課題を抱えるなか、困難事例等の報告やケース検討を通じた事業者間交流が活性化しており、地域の障がい者を取り巻く環境を共有しつつ、関係各位から幅広く意見を拝聴するなど、有意義な活動が展開されています。一方で、地域の相談支援体制についても、高齢、障がい、子ども、生活困窮の関係事業と分野を超えた連携が深まり、重層的な相談支援体制の構築に向け、協働作業の土台が形成されているところです。</p> <p>当センターとしては、地域の相談事業所に対して、人材育成等の観点から、自立支援協議会等の機能を活用するなど、今一步踏み込んだ後方支援に思索を巡らせています。また、多職種連携についても、各分野の専門性を活かしつつ、解決に向けた取り組みが実施されるなか、現状としては、SV等の専門家がつねにケース会議に参加できる体制ではないため、一定スキルを獲得した人材(主任相談支援専門員など)の育成やケース会議の仕組みづくりなど、協議会レベルで検討していく必要があると考えています。</p>	

事業所名		西成区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		平成31年度							
1-1 実施状況について									
	法人名称	(社福)ヒューマンライツ福祉協会							
	開所曜日	月曜日から金曜日							
	開所時間	9:00～17:30							
	同一場所で実施しているその他の事業	生活介護、放課後等デイサービス							
	事業所の特長	法人内サービスには障害児支援や高齢者支援の総合サービスを実施しています。また、子供から高齢に至るまでの支援がスムーズに行える。ライフステージに応じた支援を活かした強みがあります。							
1-2 職員の状況									
			常勤職員	非常勤職員					計
		専任	1						1
		兼務	4						4
		計	5	0					5
1-3 専門資格の保有状況		社会福祉士4名、精神保健福祉士2名(重複あり)介護福祉士2名(重複あり)、介護支援専門員2名(重複あり)							
1-4 ピアカウンセリングの実施体制									
		障がい名	実施曜日	実施時間					
1-5 センター業務についての理念・基本方針		障がい者基幹相談支援センターを障がい者の権利擁護エンパワメント支援として捉え、誰もが安心して地域で暮らすソーシャルインクルージョン社会の実現に向けて、①総合的・専門的な相談支援の実施、②権利擁護の推進、③包括支援の多様性と発見機能、④伴走型エンパワメント、⑤サポートネットワークの構築を基本方針としています。							
2 相談支援実績									
2-1 相談支援件数									
①延べ相談支援件数		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
身体障がい	視覚	23	1	1	0	0	2	10	37
	聴覚	0	0	0	0	0	0	0	0
	肢体	44	7	18	0	0	3	0	72
	内部	5	0	0	0	0	0	0	5
	計	72	8	19	0	0	5	10	114
	難病	12	2	4	0	0	0	0	18
	知的障がい	199	17	88	0	40	10	19	373
	精神障がい	245	16	94	0	5	8	23	391
	障がい児	24	0	5	0	0	0	0	29
	重複障がい	106	0	39	0	7	3	3	158
その他	43	6	42	0	5	12	9	117	
合計	701	49	291	0	57	38	64	1200	
②受付方法別件数		電話・メール		来所		訪問・同行		その他	合計
		574件		199件		279件		148件	1200件
2-2 相談支援に関する分析		<p>○選定ケースについて</p> <p>2019年度(2019年4月1日～2020年3月31日まで)の選定ケースは77件であった(前年度2018年度143名)。</p> <p>1. 選定者の年齢・性別(18歳≦)について:選定者の平均年齢は46.4歳であった。性別について、男性は57名(74.0%)、平均年齢47.3歳であった。女性は20名(26.0%)、平均年齢43.4歳であった。選定者の新規利用について、新規利用者は71名(89.2%)であった。</p> <p>2. 選定者の障がい種別の割合:特定選定者の障がい種別の割合は、精神障害が35名(49.4%)と最も高く、続いて知的障害18名(24.2%)、障害児15名(16.1%)、身体障害12名(13.2%)、難病3名(4.6%)であった。</p> <p>3. 選定者の地域別について:地域別について、上位3地域は天下茶屋(18.9%)と最も高く、南津守(14.5%)、梅南(12.1%)とであった。</p> <p>4. 選定者における福祉サービスのニーズについて:福祉サービスのニーズ割合は、家事援助(33.8%)と最も高く、続いて就労系サービス(28.7%)、身体介助(16.7%)、児童発達支援(12.2%)、計画相談(11.0%)であった。</p> <p>○相談ケースについて</p> <p>児童養護施設や障害児施設からの地域移行、刑余者支援、精神科病院からの退院支援、ひきこもり、障がい疑われる方の相談、複合的な課題がある家庭の相談等、相談の内容は多岐に渡り、対象者の生活が落ち着くまでにかなりの時間を要するケースの相談が増えている。</p>							

事業所名		西成区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	4	地域の幅広いニーズに対応するため、専門的資格及び知識を有する職員、ピア職員を積極的に配置しています。現職員にて専門的資格未取得者に対して、積極的に資格取得を推進する体制を整えています。	
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	5	当職員の相談援助の質の向上を図るため、積極的な研修への参加及び当職員が主体となり研修の企画発案に努めています。	研修不参加の職員に対して、伝達研修を実施し、研修での学びを共有します。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	4	相談員が不在な時は事務員より連絡を受け迅速に対応できるように連携しています。	
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	4	法人内統一のマニュアルを作成しリスクマネジメント委員会を開催し対応しています。法人でプライバシーマークを取得しています。	
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	研修会等に積極的に参加し情報共有やネットワーク等の構築に努めています。	
b	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か。	4	障害特性に応じた対応を行っています。また、手話が必要な方には手話ができる職員を同席しコミュニケーションを図っています。	手話ができる職員を増やしていきます。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。	4	つながる場に積極的に参加し、行政・高齢者支援事業所・障害者支援事業所等と連携しています。横断的なニーズの把握と世帯ごとの支援対応に努めています。	
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	相談支援部会等で情報共有を行い、各事業所の資質等を踏まえ連携しています。また、特定相談支援事業所の特性を見ながら選定を行っています。	特に障害児の計画相談員の数が少なく、事業所が偏ってしまうことがあります。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	4	事業所や地域自立支援協議会等からの相談に随時対応しています。相談部会を通じて研修会等も行っていきます。	より各事業所間にて情報共有を図り、随時後方支援を実施します。
c	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か。	4	地域のイベントや集まり等に参加して、地域のニーズの把握に努めています。	
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。	4	地域包括支援センターや地域定着支援センター等積極的に連携を行っています。法人内において多職種連携会議を実施し、横断的なニーズ把握とその対応に努めています。	

事業所名		西成区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、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か。	4	各部署の再編を行いました。運営委員会(旧検討部会)に参加されている機関や区担当者と連携を進めています。	各部署の活性化。(特に地域活動部会の活性化が必要です。)
b	協議会において、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まれるように努めているか。	4	協議会に参加されている機関と課題を共有し新たに何が必要なのか意見交換を行っています。	
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	4	障害者施設、障害児施設、児童養護施設、矯正施設等からの地域移行支援を行っています。	地域移行について地域活動支援センターや一般相談支援事業所と連携し取り組みが必要です。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	虐待通報から包括と連携するケースも多くあり区担当者、地域、区基幹相談支援センターと迅速な連携ができています。	地域自立支援協議会にて、障がい者虐待研修を継続した実施が必要です。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4		継続して障がい者差別に関する啓発に努めます。
3-8 その他の取組み				
			<ul style="list-style-type: none"> ・家族会の発足(試験的実施) ・障害種別混合の当事者会の発足(試験的実施) ・あいサポーター研修開催 ・第2回西成ボッチャカップ開催(西成ボッチャカップ実行委員会の継続) ・第23回あつたかハートフェスティバルへの西成区障がい者自立生活支援調整協議会相談支援部会参画 ・つながる場の参画 ・支援学校連絡会への参画 研修会・勉強会(計6回) 「障害者の地域生活と意思決定支援」「映画『道草』上映会」、「釜ヶ崎の"いま"を考える勉強会」、「高齢・障がい福祉事業所合同勉強会」「精神障害に関する勉強会」「行動障がいに関する勉強会-ABC行動分析の活用」	

事業所名		西成区障がい者基幹相談支援センター	
4 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>《8050問題について》 西成区では平成31年度からつながる場が実施され当センターも延べ6回参加してきました。つながる場が上がってくるケースのほとんどが高齢者と障がい者か？多問題家族というケースがほとんどで当センターと呼ばれることが増えている。昨年度の地域課題の提言に引き続き本課題が挙げられる。高齢者虐待から見える虐待者の背景に様々な課題が浮き彫りになっている。一つには虐待者が障害ある。障害と認定はされていないがアルコール関連問題、精神疾患あるいは発達障害があるなど様々な原因がある。その中で見過ごされてきた課題が被虐待者の高齢化や認知症などから状態が悪化してから浮き彫りになってきている。今後高齢化が進む中こういったケースが増えると考えられる。</p> <p>また、地域包括支援センターや病院等が支援に入った家庭において、障がいがありそうな子がいるとの相談が増えている。これまでは家族が何か障がいがあると思いつけたり、家族の支援があることで本人の生活がなりたっていたが、その家族に問題が発生することで、本人の生活がたちまち崩れてしまう。手帳を持っておらず、診断もないため、サービスを利用することもできない。また本人や家族も障がいがあるかもしれないということの受け入れが難しいためサービスの導入も難しい。そのためサービスにつなげるまでの時間や労力を要したり、制度に乗らない支援が続いている。</p> <p>これらのことから、潜在的課題に対して早期にキャッチできる仕組み作りと地域住民や横断的なシステム連携が望まれる。</p> <p>《児童養護施設入所者の退所支援について》 児童養護施設は18歳到達に伴い原則として退所となる。しかし、全国の児童養護施設の入所者の2割強が18歳到達時点で次の住まい等未確定なまま入所となっている。40代になっても児童養護施設に継続入所している事例もある。これら入所継続者の退所支援について、児童養護施設、こども相談センター、受け入れ機関(当基幹センターおよび計画相談事業所)との十分な情報共有やお互いの信頼関係や環境が大きく変わることからゆくり時間をかけて支援をしていく必要があると考える。しかし、送り出し機関の退所支援に要する期間が短く設定されていることが多く、入所者の多くが被虐待児であり関係性の構築時点で時間を要するケースが多く、支援体制が不十分なまま退所となるケースが多く散見される。このようなケースに対して、児童養護施設、こども相談センター、当基幹センターにて、退所予定者についての事前の情報共有や体験できる仕組みや地域移行支援システムとして制度化できるよう望む。</p> <p>《害虫(トコゾロミ)対応について》 大阪市西成区においては老朽密集市街地、高齢化率、障がい者割合ともに上位を占めている。これら社会的弱者において、トコゾロミに関する被害に対して相談することが困難なことや、他の害虫と異なり被害としてかゆみを伴い程度のため被害自体を認知することが困難なことが考えられる。他の害虫と異なり、トコゾロミは専門的な殺虫方法が必要のため、駆除費用が高額となる。そのため、当区において、生活保護受給率が高いことから、駆除費用が生活の負担となることで駆除実施が困難なことが考えられる。福祉(医療含む)サービス利用者の自宅にトコゾロミが発生することで、福祉サービス導入が困難となり、不自由な生活を余儀なくされる方も少なくない。サービス提供者(支援者)が訪問先にてトコゾロミが発生していることを知らずサービス導入することで、サービス提供者にトコゾロミが付着し他の利用者宅へ移送することや、サービス提供者のトコゾロミに対する知識が不足していることで、他の利用者宅へ移送しトコゾロミ被害が拡大することが考えられる。</p> <p>保健センターに相談をかけても駆除業者を紹介されるに留まっている。こうしたことからトコゾロミに関する各支援機関への啓発活動や、トコゾロミ発生時の相談窓口および対応方法の周知等が必要であると考えられる。</p>	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
		報告日	
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	
	2	相談支援実績について	<p>■ピアスタッフの配置・充実を求められていると一方、ピアカウンセリングの相談件数は0件となっている。この結果をもって「ニーズが無い」ということはもちろんできないが、潜在化してしまっているニーズを見つけ出す 取り組みがより必要なのかもしれない</p> <p>■障害種別の一番下「その他」該当が117件にのぼっているが、具体的にはどのようなニーズなのか気になる。単に障害の有無がはっきりしない「グレー」ということか。</p> <p>■「障害児の計画相談員の数が少なく」とあるが、発達障害等も含め、障害児の相談支援ニーズは多いと思われる中で、それに対応できる人員が西成区全体として少ない要因が何であり、人員(受け皿)の数・質の底上げを図るために必要なことは何なのか、さらに検討が必要かもしれない。障害児相談支援員の資格要件となっている法定研修の機会充実など…?</p>
	3	業務に対する自己評価について	
	4	区における地域課題について	<p>■「8050問題について」の部分で、地域包括支援センターや病院から「障害がありそうな子」がいる家庭の存在について。</p> <p>現状は「家族による支援」を前提に生活が成り立っているが、家族に何らかの問題が生じた場合に、本人が手帳を交付されておらず、医師の診断もない状態では公的サービスを受けることもせず、生活が崩壊してしまう、という認識はその通りであると思われる。</p> <p>こうしたケースが、まさに昨年度末頃から始まった「夜間・休日等緊急時支援事業」の対象に当たると思われるが、区内における実際の該当ケースがどのくらいあるのか、問題が生じた際に円滑に当該事業の利活用に繋げる仕組み(発見・受け入れ先調整・実際の支援といった役割分担)づくりの検討も並行して取り組む必要があるのかも考えられる。</p>
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>○ピアカウンセリングの相談件数とは、「仲間同士で話し合う等の相談」という意味になり当センターとして、ピアカウンセリングの相談件数および潜在的ニーズに対するアプローチを検討する必要があります。当センターとして、ピアカウンセリングの実施要綱の明確化や、区民や各機関への情報周知等が必要だと感じています。また、ピア養成講座の受講を進めていきます。</p> <p>○「その他」とは、主に手帳未取得者や医療未受診による診断無しの者明らか何らかの障がいがあると思われるが、通院や手帳の取得に至っていないケースとなっています。「その他」の者の多くは、8050問題と関連しています。具体的なケースとして、(4:区における地域課題について)に同様の記載がありますが、親の高齢化に伴い本人への家庭内支援の継続が困難となり、手帳未取得・未受診にて当センターにつながるというケースです。制度の狭間のケースととらえて頂けたらと思います。</p> <p>○障害児計画相談の指定を受けている事業所数が西成区内23カ所あるが、それらの事業所は同時に障害者計画相談支援の指定も受けておられます。障害者計画相談支援の方で努力を必要としており障害児支援まで受けられないということもありますが、根本的には障害児支援についての情報不足や勉強不足等スキル不足も考えられるため、勉強会の開催や自立支援調整委員会・子ども部会との連携を通して、障害児支援のネットワークの構築にむけて取り組んでいきたいと思っております。</p> <p>○当区センターにて対応する8050問題のケースは、近隣住民や関係機関等がサービスの必要性を感じる一方で、本人自身がサービスの必要性を感じず、サービスの拒否となることが多くあります。これらのケースへのアプローチとして、アウトリーチの継続による関係性構築が重要となります。これらの現状を踏まえ、地域に潜在化するニーズへの早期発見早期対応を可能とする西成区障がい者自立生活支援調整協議会・行政・地域住民との連携による緊急をつくらない仕組みづくりが重要であると考えております。</p>	