

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		令和2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								
	同一場所以て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	5	7	1	0	1	1	0	15
		聴覚	0	0	0	0	0	0	0	0
		肢体	18	5	9	0	0	1	71	104
		内部	0	0	0	0	0	0	0	0
		計	23	12	10	0	1	2	71	119
	難病	0	0	0	0	0	0	0	0	
	知的障がい	68	2	10	0	1	12	26	119	
	精神障がい	83	11	28	0	1	10	119	252	
	障がい児	36	0	0	0	0	9	28	73	
	重複障がい	21	1	2	0	0	0	9	33	
	その他	11	2	0	0	0	0	64	77	
合計	242	28	50	0	3	33	317	673		
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他		合計			
		476件	30件	137件	30件		673件			
2-2 相談支援に関する分析										
		身体障がいに関しては、介助体制の悩みなど衣食住に関する相談が多く、知的障がいや精神障がいでは就職活動も含め経済に関する相談が多かった。障がい児は新規に児童発達支援や放課後等デイサービスの利用したいという相談が多い。また、精神障がいでは医療機関からの退院支援に関する相談も多く寄せられた。特に、障がいを問わず特定の方から複数回相談が続くことが多く、その場合は相談の主訴は限定的ではなく、障がいからの感情の言語化がほとんどである。								

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
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	OJTや研修参加などを通じて各職員の技術の洗練を図りながら、適材適所の役割を重視して配置することによって、コロナ禍においても基幹センターが担う関係機関との連携を保つことが出来た。	相談員の増員によって、基幹センターとしての役割が維持できるように、チームを意識した業務を重視したい。
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	コロナ禍により、予定していた研修会が中止されることが多く、参加が出来なかった。しかし、センター内で職員相互の意見交換など、研修で得られない分、具体的な支援の意見交換や北区内での活動を実施することが出来た。	全体に向けて発信できる体制を整え、基幹センター職員としての自覚を促したい。
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	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。電話対応が増え、人手不足によって取り逃すこともあった。	職員の増員に伴って、職員を常駐させ、電話回線を増やすなどの具体的な対策を講じて、相談に必ず対応できる体制を整えたい。
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	マニュアルを見直ししながら、実際に対応出来るよう職員に周知し、様式を統一化するなどの工夫を行った。	苦情対応や事故報告などの必要がある場面では、業務の脆弱な部分が見つかった。想定する範囲を広げて再度検討する必要があると感じている。
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。	5	連携する事業所との密な情報交換が出来たと思われる。特に医療との連携においては実際にカンプレンスに出席し、利用者との信頼関係構築を主目的とした行動を取ることが出来た。また、障がい児支援では事業所に新たなプログラムの開発など適切に助言することが出来た。	重度障がい者に対応できる事業所が少なく、区外の事業所を紹介することが多かったように思う。現在の事業所に障がい特性を周知し、重度障がい者に対する支援方法について、当事者との会話を有効に活用して提案していきたい。
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	当事者が理解できる手段に対して配慮できたと思う。手話や点字、絵カードの工夫など、職員同士で意見交換を行なうなどして取り組んだ。オンライン会議なども活用しながら、コロナ禍の対応も出来るようになった。	コロナ禍によって、これまでの対応方法では叶わない面も出てきており、災害発生時などにも活かせる障がい特性に応じたコミュニケーション方法を検討しておく必要があると感じた。
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	医療機関や教育機関には何度も足を運び、本人の代弁者として、配慮を求める機会が何度もあった。基幹センターの特徴である総合相談的な機能を活用して、当事者の生活が制度の狭間に陥って停滞しないよう心がけた。	福祉サービス以外の情報も含め、活用できる社会資源を十分取り入れ、世帯全体を視野にいたった総合的支援体制の構築(連携)をより一層進めていく必要と感じた。
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。	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いため、徐々に対応力を身に付けさせる工夫が必要と思う。そのためにも質の向上は不可欠だと感じている。
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	一般相談支援での助言は無かったが、個別事例の進め方に関わる相談を相談支援専門員から受ける機会が増えてきている。	制度的な技術面の統一化を図りながらも、相談支援専門員の考え方、支援体制の癖を見極め、個性を活かした相談支援が出来るような工夫が必要と感じている。
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	コロナ禍で地域踏査が不十分であった。そのため、各事業所の状況も後半になるにつれ、不明瞭になってきている。	地域活動はほとんどできておらず、障がい者の暮らしの維持で精一杯な部分があった。コロナ後には、再度地域との結びつきを高める工夫が必要と考えている。
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。	3	コロナ禍により、全体的に各分野が交流する場も減り、様子が見えづらくなっている印象がある。	関係機関がそれぞれコロナ禍での対策を検討しており、他分野との連携がおざなりになってしまっている。協働が出来ない代わりに、障がい者分野の動きの情報発信などに力を入れて行く必要があると感じている。

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。	4	緊急事態宣言などにより、専門部会や本会活動も停滞してしまいましたが、機会を見つながら三密を防いだイベントの開催などを企画し、実施することが出来た。	自立支援協議会の意味を考え直す良い機会となった。事業所が孤立せず、有事であっても機能する体制作りを考えていきたい。
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	国が提唱するマスクの着用や、レジ袋有料化に伴うエコバッグの持参活動に協力できる複数の事業所が自作製品をそれぞれ提供し、即売会を開催することが出来た。1年間継続し、売り上げを利用者に還元する流れも出来て事業所間の交流も深まった。	収益事業が低迷しており、内職を中心とする業態から収益性の高い自主製品の開発をさらに推奨していきたい。
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。	4	障がい児入所施設に滞在されていた30歳代の利用者をグループホームに移行することが出来た。滞留されている利用者は行動障がいなどからなかなか行き場を見つけられず、家族を説得しながら慎重に地域移行に結びつけられたと思う。	医療からの相談が多い中、親子共依存も含め、地域で支援する体制をより具体的に検討していきたい。
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、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	3	要保護児童対策地域協議会の対象となる家族に対して、基幹センターとしていろいろな意見を出し合い、対応を複数にするなど改善に向けた工夫を行なった。 また、虐待の疑いがあるケースに関しては状況を把握し区福祉課担当者に逐次報告を行なった。	障がい者を取り巻く環境には、加害する養護者を擁護する意見も多く、当事者の人権に十分配慮出来る専門職の意識づけも必要と感じている。
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	「見守りとは何か」というポスターを作成し、地域住民を含め、障がい者週間の啓発イベントに掲げた。 区別をせず、その人らしさを認め共存する内容を盛り込んでおり、今後も継続していきたい。	無意識に障がい者を特別視しているからこそ、福祉サービス偏重になったり、行動範囲を狭めたりしていることが多く見られる。体験する機会と対話する経験を増やすよう、北区全体に啓発していきたい。
3-8 その他の取組み				
			コロナ禍であることから、これまでの方法では開催が困難となった各種イベントを展示型イベントに変更して実施した。 「メッセージライブ」と称し、毎年障がい者週間の啓発イベントを行なっているが、体験型のブースを排除してAV機器を多用して実施した。 2月には「疫病退散！ 鬼コンテスト」と称し、コロナ禍での思いを地域住民と共有するイベントを実施。障がい児支援事業所から就労系事業所まで多くの事業所が共同制作した鬼を出品してくれた。	
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"> <li>●北区の地域特性として、高所得の世帯が多く、「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いてもそのまま生活できるためには地域住民の寛容さが必要です。差別解消法に掲げられた内容や障がい者虐待などの中には無意識の区別があり、地域住民の心配や不安を解消するだけではなく包括的な対策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。</li> <li>●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が、セクシな状況がコロナ禍でより一層強くなってきたように思います。災害時の対応など喫緊の課題も多く、対象者が専門機関に赴くのではなく、それぞれの専門性を発揮できる、ワンストップの包括的な支援体制の構築をより一層進める必要があります。</li> <li>●コロナ禍により、ソーシャルディスタンスの確保のため、定員を割る通所者で対応する事業所が多く見られます。現在は臨時的取扱いにより、何とか対応されていますが、就労継続支援A型の内職作業の低迷の中での最低賃金の保障や、障がい児支援事業所での、マスクが出来ない障がい児への配慮など、在職するスタッフの労働環境はひっ迫しています。アフターコロナで、継続できる事業所がどれだけあるか危惧しており、安心して支援できる制度的な改善をお願いいたします。</li> <li>●BCP作成に伴う聞き取り調査の中で北区内にある事業所を利用するほとんどの方が、区外に住んでいることが分かりました。(成人:北区在住5%以下、児童:北区在住40%以下) 災害時は淀川と大川に囲まれており土地勘もないことから、帰宅困難者となる可能性が高く、北区住民を対象にした災害対策では足りないと思われます。分かりやすいハザードマップや避難場所の工夫が必要と考えます。</li> </ul>	

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19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	委員より、ピアカウンセリングの実績が無いのは、受け付けていないからなのか、実際に要請が無いからなのかとの質問 →(回答)一昨年度は1件要請があり調整したが、今年度は要請がなかった。
	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	
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>第3期受託の最終年度でありながら、当初より計画していた地域共生の取り組みが新型コロナウイルスの感染拡大により、頓挫してしまっていることは残念でした。そのため地域住民への働きかけなどはほとんど出来ておらず、課題として残りました。</p> <p>コロナ禍であっても相談件数は依然として多く、改善まで長期間関わっていくケースも多く、事務所不在となってしまうがちになっていました。</p> <p>コロナ禍であってもどのような形であれば障がい者理解や障がい特性の受容を促進する活動が出来るのか、職員が一つになって開発、実施した1年でした。</p> <p>第4期受託では職員体制も増員となり、福祉サービス事業所の後方支援として様々な取り組みを構築しながら、北区で暮らす障がいを抱えておられる方に少しでも多く関わっていけるよう尽力したいと思います。</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		令和2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その他の事業	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					
		頸髄損傷	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、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も、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きていますが、引き続き様々な取り組みを通じて、地域の関係機関・団体と共働し、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	15	0	0	0	0	0	0	15
	聴覚	3	1	0	0	0	0	1	5
	肢体	55	12	2	0	0	0	3	72
	内部	1	0	0	0	0	0	0	1
	計	74	13	2	0	0	0	4	93
難病		0	4	0	0	0	0	0	4
知的障がい		80	37	23	0	3	1	25	169
精神障がい		362	383	45	0	7	0	86	883
障がい児		133	155	3	0	0	0	9	300
重複障がい		146	106	6	0	1	0	15	274
その他		91	15	1	1	5	0	6	119
合計		886	713	80	1	16	1	145	1842
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他		合計		
		1453 件	148 件	230 件	11 件		1842 件		

事業所名	都島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>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にし、計画相談支援事業所に繋ぐまでや計画相談支援の対象にならないケースを取り組むようにしてしています。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およそ半数を占めています。また昨年度は、新型コロナウイルスの関係で入所施設や病院に入所、入院されている方との面会をすることが出来ず、退院・退所支援が思うように進められないといった事態や普段の面談もなるべく来所や訪問での相談を避けた対応をおこなってまいりました。そのため「電話・メール」による相談の割合が前年度より多くなっています。</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する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を伴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しています。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、各種研修を受ける内容を職員間で共有することが困難になってきている点に関しては工夫していかなければならないと考えます。
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。	3	職員間でスケジュールの共有をし、職員のうち誰かが当センターに居よう努めています。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、職員のうち誰かが当センターに居よう努めているが、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、該当する事案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、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	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、専門機関との連携も必要となってきています。中でも若年性認知症のケースが増えてきており、より一層オレンジチームとの連携が必要になってきています。
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、それに基づく対応を行っているか。	3	文字盤やピクトグラムを活用、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おこなっています。	
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。	5	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)」や支援会議を活用し、地域の支援者全体で役割分担しながらケースの支援を進めていくことが出来ました。	高齢ケースやセルフネグレクトケース、引きこもりケースが増えていることからより地域の支援機関が連携、協働していくことが重要となってきています。障がい児入所施設で18歳を超える年齢超過者の地域移行が重要となってきており地域移行に取り組める一般相談支援事業所を増やしていかなければなりません。
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たっています。	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。	4	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、相談支援研修(初任者・現任)のインターバル期間に受講生に対して個別のケースや福祉サービスの活用方法などに対する助言を基幹センターとして対応をおこないました。	地域の相談支援事業所は一人体制の事業所が多く、相談員がバーンアウトし事業所の閉鎖をしてしまう事を防ぐ必要があると考えます。またその為には大阪市の相談支援体制も新規開設補助を設置し基盤拡充並びに相談支援を総合的にバックアップする仕組みが必要であると考えます。また、コロナ禍で市行政からの通知が頻繁にあり状況がすぐ変わる中で、情報提供を整理して伝えるという事が難しかったです。

事業所名		都島 区障がい者基幹相談支援センター	
<p>c</p> <p>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>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。</p>	<p>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。またコロナ禍における障がい者が直面していた困難さを市行政も把握し制度対応をさらに進めていく必要があると考えます。入院できる仕組みや陰性者の安全確保のためのホテルの準備などが必要であると考えます。</p>
<p>d</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>

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)の取組を中心に活動しています。コロナの影響で取組みの機会が少なくなりましたが、地域当事者部会では、コロナ禍の状況を知るためにアンケート「みなさんの声を聴かせて」を実施したり、自然災害についての意見交換、啓発活動として福祉教育プログラムにも努めました。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(オンラインを取り入れた)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、研修会や事業所との連携を深める取組みや、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組みが中止になりました。感染防止の対策に努めながら、オンラインなど新たな仕組みづくりも活用し、会議・取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で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。	京橋地区再開発に向けて当事者視点で、バリアフリー化に向けて提言していく必要がある。実地調査、課題整理と改善、見直しのサイクルや、当事者の声を聴く仕組みづくりを継続していけるように努めます。	
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	昨年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の関係で入院中の方との面会をすることが出来ず、退院にむけた取組みが滞ってしまっていました。しかしそのような状況の中でも他府県にある児童施設から都島在住の家族の近くで生活したいという希望があった方に対してZOOMなどのオンラインを活用し面談や事業所見学などをおこない無事、地域での生活を始められたケースもありました。	障害者支援施設に入所されている方に障がい者の地域生活を知ってもらうための取組が必要になってくると考えられます。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2022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。まだまだ新型コロナウイルスの収束が見えない中、オンラインを活用しての支援の方法については市行政とともに検討し進めていかなければいけないと考えます。	
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、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	3	職員は虐待防止研修を定期的に受けるようにしており、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ます。また、支援拒否によるセルフネグレクトの方への支援は他機関が連携し支援をおこなっていただけるような体制構築が益々必要となってくると考えます。	
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	障害者差別解消に関連する相談では、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よう心がけています。	府条例でも事業者による合理的配慮の提供が義務化されましたが地域の中ではまだまだ知られていないため事業者への啓発をより一層すすめていく必要があります。	

<p>事業所名</p>	<p>都島 区障がい者基幹相談支援センター</p>
<p>3-8 その他の取組み</p>	<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、車いす体験やレクリエーションスポーツ「ボッチャ」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：2021年1月8日 中野小学校4年生 「車いすスポーツ(ボッチャ)体験」と「当事者による講話」</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7年間継続してきました。昨年度は、コロナの影響もあって対面での啓発活動が難しかったので、紙面での啓発として、2021年1月18日発行(都島区社会福祉協議会)、社協通信みやこじま「～地域防災訓練を通じて、障がい者と地域のつながりづくりを～」の障害啓発を行いました。この間、地域の防災訓練に障害当事者自ら参加してきた体験を通じて、障害者と地域のつながりづくりの大切さを訴えました。</p> <p>■あるる箱 地域の障害者や家族、関係機関に向けた情報提供のため機関紙「あるる箱」の発行を行いました。年3回発行予定だが、コロナの影響で1回中止する。 ・2020年秋号 (vol.74) ・2021年春号 (vol.75)</p>
<p>4 区における地域課題について</p>	
<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>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、強度行動障害ケースや緊急ケース・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と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。</p> <p>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。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、要援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。</p>

事業所名		都島 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	2021/7/16
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>■相談支援に関する分析から</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本相談から一定期間を経て計画相談支援へと移行することが出来ない長年の引きこもりケースや8050ケースなど、基幹センターで抱えきれないケースは他関係機関との連携を強化し支援にあたっていくべきだが、そのための社会資源が限られている中で新たな資源開発という面についても市や区の行政と連携して取り組んでいくべき。</li> </ul>
	3	業務に対する自己評価について	<p>■地域移行の推進に向けた取り組みから</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年齢超過者の経過措置修了に合わせて今後18歳を迎える児童に対しても地域移行の支援が必要になってくる。長い間同じ施設・同じ支援員と関わってきた入所者にとって、他での生活を始めるという事はそう簡単なことではないので、地域での受け皿について考えることも含め支援機関や区行政との連携が重要になってくると思う。</li> </ul>
	4	区における地域課題について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重度の知的障害をお持ちの方など、中々一人暮らしが難しいのではないかと感じている。また、8050問題のように高齢の親が障がいをもつ子を抱え込んでいる家庭もまだまだ表に出ていない。まずはショートステイなどを活用しながらでも、親がまだ元気なうちにこの行く末を考えていけるようにする必要があると思う。</li> </ul>
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>基本相談から一定期間を経て計画相談支援へと移行することが出来ないケースが増えてきています。いま基幹相談支援センターとして、複合的な課題を抱えてケースに対する支援をおこなうといったものが主流となってきていると感じています。8050問題のような高齢との複合ケースやセルフネグレクトケース、引きこもりケースが増えていることから、地域の支援機関がより連携、協働していくことが重要となってきています。</p> <p>障がい児入所施設で18歳を超える年齢超過者の地域移行が重要となってきており、地域移行に取り組める一般相談支援事業所を増やしていかなければなりません。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。</p> <p>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>新型コロナウイルスの影響で地域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が続いています。感染防止対策に努めながらオンライン等も活用し、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		令和2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							
	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、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	14	8	0	0	0	3	0	25
	聴覚	1	0	0	0	0	0	0	1
	肢体	20	8	0	0	0	0	3	31
	内部	0	1	0	0	0	0	1	2
	計	35	17	0	0	0	3	4	59
	難病	0	0	0	0	0	0	0	0
	知的障がい	75	51	96	0	53	4	16	295
	精神障がい	104	34	60	0	32	3	7	240
	障がい児	21	1	3	0	0	0	1	26
	重複障がい	11	5	7	0	0	0	1	24
その他	18	11	5	0	0	0	5	39	
合計	264	119	171	0	85	10	34	683	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他		合計		
		487 件	43 件	110 件	14 件		654 件		
2-2 相談支援に関する分析		総件数は、前年度に比べて7割弱になった。月ごとの件数で見ると、新規陽性者数と相談件数には負の相関があるように見えることから、新型コロナウイルス感染症による影響が相談数に反映されていると思われる。 障がい別では、知的が微減、精神が6割ほどであった。件数は少ないものの、障がい児からの相談数は伸びた。 相談内容では、福祉サービスや権利擁護に関する相談の減少率は少ない。生活に欠かせないものや権利擁護に関するものは滞りなく支援できていたと思われる。一方で、社会資源や社会生活力の件数は6割ほどとなり、社会活動が低下したのが要因と思われる。							

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。	4	配置されている職員について、介護福祉士、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。	4	・人権研修は法人で開催しており、全員参加。虐待に関する研修については、必ず受講するようにしている。 ・その他の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。	4	職員の常駐を基本とし、不在時の電話は施設内のスタッフで対応している。時間外や休日に入る電話は留守番電話・携帯電話で対応している。	
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。	4	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。	4	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し、総合的な支援体制の一員であることを意識しながら、利用者にとってより良い支援を目指している。	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。	4	障がいや病気の特徴への配慮は基本だが、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、その状況に応じ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。	4	訪問の同行や面談の同席、関係者会議への出席など、他機関と連携しながら複合的なケースに対応している。	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。	4	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。現状では区内だけで賄うことは難しく、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。	4	・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。 ・相談支援従事者インターバル研修について、現任2件、初任者2件を受け入れた。	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。

事業所名		福島区障がい者基幹相談支援センター		
	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	新型コロナの影響で開催の機会は少なかったが、つながる場をはじめ、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の会議や連絡会への参加や、共催で相談会を行う等、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。
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	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。	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。社会情勢の変化により新たに課題となったことに対して検討していく。
	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
	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	施設へ訪問などはしなかったが、施設入所者の高齢化が進んでいるため、今後について検討した。	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
	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	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している。	引き続き、研修への参加に努める。
	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。 ・民生委員・児童委員に向けて、障がい理解を深めるための啓発(資料配布)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"> <li>・新型コロナ拡大防止のため、区内の啓発イベントは中止となったが、障がい者週間に区役所で障がいのある方の作品展を行なった。</li> <li>・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。</li> <li>・講師…民生委員・児童委員向け「福島区の障がい者相談の現状について」</li> <li>・コミュニティサロン…地域住民と交流、居場所づくり、演奏会等のイベント、平日に来所できない方が相談できる機会を企画している。今年度は新型コロナ拡大防止のため開催できなかったが、会場の使用ができるようになれば再開する予定。</li> </ul>		
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"> <li>・計画相談支援・障がい児相談支援事業者の不足…事業者数が24区の中でも少ない。特に障がい児相談支援は受け入れが逼迫しており、すぐに利用できない状況にあったため、他区の事業所と連携し、受け入れができるようにした。</li> <li>・選定から計画相談事業所へのつなぎ…事業者が選定されたにも関わらず契約につながらないケースが見られる。申請から計画相談支援利用に至るまでの関係機関との連携を見直す必要があると思われる。</li> <li>・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。</li> <li>・大規模マンションの増加等でつながりが薄れている地域や、潜在ケースの掘り起こし。</li> <li>・他市町村からの転入…市外から転入する場合、各区基幹センターに問い合わせることになる。転入先が決まっていない利用者にとっては非常に労力のかかることで、一元的に対応できる体制が必要なのではないかと思われる。</li> </ul>		

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	2021/7/14	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談ルートの「本人」はどのように基幹センターを知るのか。 →関係機関からの紹介や、本人が情報を見つけてくる場合などがある。</li> <li>・不要不急の外出を控えなければならない状態が続いてストレスを感じたり、生活リズムが崩れたりする利用者があるというのは、基幹センターの分析と同様に各機関で感じていたことだった。</li> </ul>
	3	業務に対する自己評価について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基幹相談支援センターの周知はどのように行なっているか。 →相談会や関係機関との連携を通して、またイベント等の周知できる機会を見つけて行なっている。今年度は民生委員・児童委員に向けて、基幹相談支援センターが障がいのある方の相談窓口であることの周知をした。</li> <li>・感染症に対する意識・慎重さについて、学校と福祉施設では温度差を感じるので、意見交換などの機会があるとよい。</li> </ul>
	4	区における地域課題について	<p>新型コロナウイルス感染症で今まで通りの生活ができなくなり、コミュニティサロンの中止など障がいのある方以外でも地域のつながりが薄れている。交流を求めている人の受け皿づくりを考えていく必要がある。</p>
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>新型コロナウイルス感染症によって社会が大きく変化し、様々な活動が制限される1年だった。 自立支援協議会の委員からも、人との交流が難しくなり、つながりが薄れることへの懸念が多くあった。 つながりが薄れることによってニーズが見えにくくなっており、それをつかんでいくためには、これまでの連携を深めることや新たな連携を模索していくことが必要だと感じている。</p>	

事業所名		此花区障がい者基幹相談支援センター							
1 相談支援事業の概要		令和2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	水仙福祉会は平成12年度より障がい児等療育支援事業、平成18年度から保健福祉圏域（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。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月に此花区内の区役所のすぐ近く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り、迅速な対応を行っている。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、区役所と連携した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。							
1-2 職員の状況									
		常勤職員	非常勤職員	計					
	専任			0					
	兼務	2	3	5					
	計	2	3	5					
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		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していく。本人の行動や言動や表情は何を訴えているのかを重視し、制度やサービスの紹介だけではなく相談支援を追求するとともに、障がいのある方とその家族が地域の中で普通に生活が営めるよう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	11		15					26
	聴覚								0
	肢体	58	22	8			1	2	91
	内部	13	6	7		3			29
	計	82	28	30	0	3	1	2	146
難病		11	6	4					21
知的障がい		130	34	50		5	2		221
精神障がい		428	113	483		39	15	6	1084
障がい児		63	19	38		1			121
重複障がい		54	3	66			2	2	127
その他		3							3
合計		771	203	671	0	48	20	10	1723
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		1275 件	181 件	266 件	1 件	1723 件			
2-2 相談支援に関する分析		精神障がいのある方の相談が年々増加しており、さらに発達障がいや引きこもり等の相談も増加している。本人や家族からだけでなく、行政機関（生活支援担当、子育て支援室、自立相談支援窓口、こども相談センター等）や医療機関、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の相談も増加している。内容も従来の福祉サービス利用援助に関わる相談のみならず、各種手帳の申請や後見制度の利用、年金申請など多岐にわたっている。障がいのあるご本人だけでなく支援が必要な家族がいる、複数の課題を抱えている等、複合的な問題を抱える相談も増加しているため、対応するための時間や相談員の力量が求められた。							

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、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	5月から配置している事務職員が開所時間中は常駐しており、相談支援専門員が不在の場合には、あらかじめ連絡する旨を伝えるなどの対応を行っている。	相談支援専門員が来所や電話対応で、相談者が重複したことにより、その場での対応が困難な場合は、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緊密に連携し、円滑に支援できるよう努めている。	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、点字や手話の必要性が事前に分かれば、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や、タブレット端末の設置を検討している。
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
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し、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。特に個人情報の保護には配慮しながら、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いる。現存の事業所だけでは対応が難しいことから、新しい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	相談支援事業所部会にて各事業所からの困りごと等をグループワークする時間を設けたり、個々に相談を受ける時間を設け、情報提供や助言等を積極的に行い、普段から気軽に相談ができるよう相談員同士が顔の見える関係を構築している。	一人相談支援事業所や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、良好な関係になってきているが、教育・保健医療機関等、まだ不十分な分野もあると考えている。周知活動等を通じて障がい分野のことを知ってもらい、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機会を検討している。
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。	5	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、率直な意見交換を行った。昨年度から検討していた専門相談機関連携リーフレットも完成させることができた。	今後も、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。今年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、リモート会議の開催を提案し、実践に向けて検討した。集合による開催が難しい中でも地域のつながりを切らず、協議会が活性化することを目的に、実施できることは行うよう努めた。	災害時(地震や大型台風、河川氾濫等)の危機管理や新型コロナウイルス等の感染症対策、人材確保・育成・定着等や虐待についてなど、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り組みも検討したい。
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。	3	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。	3	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の理解に向けた周知・啓発活動を行っている。	障害者差別解消法は、広く住民に周知することが必要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くとともに、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)複合的な課題を抱えた相談が増えてきていることから、他機関との連携が必要なケースが増えている。昨年度に引き続き南西部地域包括支援センター主催の専門相談機関相談員勉強会に出席し、各相談機関相談員が適切な窓口に、迅速に相談につなげたり、連携をスムーズにすることを目的とした、此花区内の『専門機関チェックシート』、『窓口一覧』を作成した。</p> <p>(2)令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止や緊急事態宣言発出時には中止する部会もあったが、1年を通して各部会でリモート会議を検討し、可能な範囲でリモート開催を行った。こども部会では部会に加えてリモートでの研修も開催することができた。また、各部会で、『新型コロナウイルス感染症に関する緊急アンケート』を実施し、コロナ禍の中での運営や感染対策等について情報共有するなどの取組を実施した。さらにウイルス感染症対策についての意見交換や勉強会を実施し、各事業所間での情報共有と発生時に、互いに助け合えるために事業所間の横の関係を構築していった。</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 年々、精神障がい者からの相談が増加しており、今年度については相談件数1723件のうち、1084件(62.9%)であり、これまで以上に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ている。平成31年度に支援者を対象とした連続講座『精神障がいを学ぼう』を開催し「統合失調症」「依存症」「双極性障がい」「パーソナリティ障がい」についての勉強会を行ったが、最近では、精神障がいの中でも発達障がいや高次脳機能障がいについての相談が増加しているなかで、対応に困っている支援者や支援困難なケースも多くなっていることから、今年度も実施を計画していたものの、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から開催を控えたが、今後は開催方法も視野に入れて、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いるが、特に引きこもりのケース相談が増加している。支援者が関わるまでに時間もかかり、関係機関がどう支援したらいいか困っていることも多い。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)、医療関係者、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が、「つながる場」の開催には至っていないことから、今後は「つながる場」の開催を障がい分野からも発信もできるよう働きかけたいと考えている。</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3年7月14日(水)	
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	いつも事務所もキレイで、相談しやすい雰囲気があると感じている。
	2	相談支援実績について	一緒に訪問してくれるだけでなく、遠方の病院への同行もしてくれ、非常に助かっている。サービスや医療の申請業務等についても、取りこぼしなく対応してくれている。障がい受容が難しいケース、サービスがつながりにくいケースも相談に乗ってくれ、「ひまわりの会(ひきこもりの方の居場所)」から風の輪につながったケースもあった。他区では相談しても受けてもらえないことがあったが、基幹センター風の輪では相談に応じてもらったので、有難いと感じた。
	3	業務に対する自己評価について	8050問題についても、多くのケースに関わってくれている。保健福祉センターで開催する精神保健福祉関連の研修を、令和4年1月に企画しているので、基幹センター風の輪と連携して開催できればと考えている。
	4	区における地域課題について	居場所のない、どこの関係機関にもつながっていない人の社会参加について、区社会福祉協議会としても基幹センター風の輪と一緒にやっていければ良いのではないかと考えている。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>今年度の相談件数については、前年比 約150%であり、相談件数は年々増加している。昨年度に引き続き、精神障がい者からの相談が最も多く、本年度の相談件数1723件のうち1084件(62.9%)であった。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、周りの支援者とより密接に連携を図る必要があった。事業所が困っているケースに関しても、積極的に相談に応じていくことで、事業所とも良好な関係を構築することができた。</p> <p>しかし、新型コロナウイルス感染症の影響で、地域自立支援協議会として実施できないことが多かったことから、自己評価については、非常に判断が難しい面があり、低い評価点を示したところ、参加していた委員からは「新型コロナウイルス感染症に関する緊急アンケート」の実施や、リモートでの部会や研修会の開催など一年間の取組みを考えると、コロナ禍の中で、より良い成果が出ていたのではないかとと思うので、1ランク上の評価点を付けても良いのではないかと高い評価を受けることができた。</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		令和2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、府の障がい者相談支援アドバイザーも在籍している。各所との連携により知識や支援ノウハウの共有を行い、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"> <li>○障害者の権利擁護に積極的に取り組む。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○障害者の地域移行支援に積極的に取り組む。</li> </ul>							
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	6	0	0	17	0	1	46
	聴覚	10	23	0	0	7	0	3	43
	肢体	57	47	1	19	0	0	11	135
	内部	1	0	0	0	0	0	0	1
	計	90	76	1	19	24	0	15	225
	難病	3	6	0	0	0	0	0	9
	知的障がい	33	56	17	0	6	0	15	127
	精神障がい	78	106	2	0	3	0	43	232
	障がい児	26	11	0	0	0	0	0	37
	重複障がい	14	3	0	0	0	0	3	20
その他	89	24	0	0	0	0	24	137	
合計	333	282	20	19	33	0	100	787	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		527件	147件	65件	1件	740件			
2-2 相談支援に関する分析		<p>今年度(令和2年度)の支援件数は787件で、平成31(令和元)年度の748件から微増し、障害種別で見た場合、精神障がいの方の支援が多かった。また、令和2年度の特徴として発熱等の訴えがあった方の通院に感染症対策を講じた上で同行したり、利用事業所での感染者発生により、緊急対応するなど、感染症への不安が高じた方への傾聴やピアカウンセリング等のサポートも含め、いわゆるコロナ禍の影響が少なからずあったと感じている。</p>							

事業所名		中央区障がい者基幹相談支援センター		
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、多様な相談に対応している。	現在、法人で資格取得支援制度を設け、取得の勧奨を行うなどしているが、今後も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、部署の垣根を超えた人権研修を重行うなど職員の資質向上に努めている。	一部はオンラインによる研修開催及び受講を行っているが、今後も職員が参加しやすい環境づくりに努めたい。
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。	今後各種マニュアルや規定等について適宜改定していくなど、法人全体で整備に取り組んでいきたい。
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	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支援している。近年とりわけ医療機関との連携ケースが増えている。	今後も各専門機関との連携を図り、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。必要に応じタブレット等のICT機器も使用している。	ハード面とソフト面ともに創意工夫しながら対応していきたい。
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。	4	地域包括支援センターや生活困窮者自立支援窓口等他の相談支援機関とも連携を図りながら対応している。また、ケースによっては法テラス等を通じ、弁護士と協力し支援している。	今後、総合的な支援調整の場「つながる場」にも参加協力し、他機関との結びつきを強くしながら、多職種連携で臨みたい。
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	新型コロナウイルス感染症の影響もあり、電話照会が主となっているが、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。	区内の特定相談事業所が増えつつあるが、まだ相談員数は潤沢ではない。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	地域の各相談支援事業所の担当しているケースも福祉サービスの調整にとどまらない多岐にわたる問題を内包していることから、必要に応じ適宜連携し共同支援している。	個別ケースへの助言等は適宜行っているが、今後も地域の各相談機関からも相談してもらいやすい基幹相談支援センターを目指す。
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	地域連携会議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。	障害当事者団体のネットワーク等も生かしながら、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年度はオンラインも取り入れ開催した)	他分野との垣根を越えた多職種連携は必須であるため、今後も各機関と関係強化を図っていきたい。

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。	2	令和2年度は当センターと区の担当者との検討会議のみに終始し、実質的活動は行えなかった。	令和2年度は協議会のあり方そのものを問われる一年となった。今後各委員や区役所とも協議し、より良い形での立て直しを図りたい。
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。	2	上記3-5(a)と同様に協議会の実質的活動は行えなかった。	各委員との協議により区における社会資源についての課題を整理し、提言等を行っていききたい。
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	退院や地域移行に関わる個別のカンファレンス等に参加し取り組んでいるが、新型コロナウイルス感染症関連の動向に注意しながらの対応となった。	地域移行の実践例を学ぶ研修を受講するなど職員のスキルアップを図り、今後の地域移行支援に臨む。
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、法人内に虐待防止委員会を設け、月一回の定例会議を開くなど職員の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さらに強化していく。
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	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。	大阪府の条例において、これまでの努力義務が一部義務化されるなど、法整備は進んできたが、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"> <li>・制度周知や障がい者理解のための講師派遣(学校の講演会など)</li> <li>・法人内の取組み「友の会行事」等に協力</li> </ul>		
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"> <li>・アウトリーチによる潜在ニーズの掘り起し</li> <li>・地域とのネットワーク構築</li> <li>・医療機関との連携</li> <li>・障がい福祉に留まらない幅広い相談支援体制</li> <li>・社会資源の把握・開発</li> <li>・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)</li> <li>・非就労系の支援事業所の不足</li> <li>・重度訪問介護等の長時間介護の担い手不足</li> <li>・医療的ケアを担える社会資源の不足</li> <li>・グループホーム等を含む住まいの場の確保</li> </ul>		

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	令和3年9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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・何をしているのか全く見えてこない。サポートの内容等具体的にどのような支援をしたのかをもう少し詳しく知りたい。</li> <li>・相談件数は適当(妥当)ではないかと思うが、各事例ごとの時間がかかっているのではないか。</li> <li>・もっと専門性の高い所を目指してほしい。</li> </ul>
	2	相談支援実績について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員3名ではかなり厳しいのではないかと思う。増員を希望します。</li> <li>・「その他」の件数が多いと感じる。具体的内容を明記してほしい。</li> <li>・実績に関わる具体的な説明がなく、回答に困ります。</li> </ul>
	3	業務に対する自己評価について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実績が目に見えないので回答できない。</li> <li>・3-7(b)の「介入することの難しさ」とはどういった内容か。</li> <li>・特に問題なく運営されているように思う。</li> </ul>
	4	区における地域課題について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループホーム等住まいの場となる支援施設の数が少ないため、探そうとしても見つからない。</li> <li>・障がい当事者の活動が弱い。</li> <li>・特定相談支援(計画相談)事業所数が不足しているのではないか。</li> <li>・売上のみを追及するような悪徳事業所を排除するためのしくみやネットワークづくりが必要。</li> <li>・防災対策が進んでいない。</li> <li>・区役所との連携を図って、ぜひ頑張っていたきたい。</li> </ul>
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>運営評価について、2年連続(令和元、令和2)で、自立支援協議会各委員に本自己評価シートを送付したのち、書面にて意見を頂くという形をとったため、口頭による内容の補足説明ができなかったこともあり、支援の具体的な状況が見えにくいというご意見をいくつか頂いた。また、シート全体を通して令和2年度がいわゆるコロナ対応のみに追われた一年であった印象を与えているというご指摘もあった。このようなご意見があったことについては、補足資料により支援事例を紹介するなど、運営評価を受ける側としてももう少し工夫をする余地があったと考えている。</p> <p>今回の一連のプロセスを終え、今後は地域の人々だけでなく、各関係機関も含めて今一度、障がい者基幹相談支援センターとしての私たちの役割や活動を広く知ってもらうとともに地域の結びつきを強めていく必要性を改めて感じた。そして日々ますます複雑化する支援ケースに対し、地域の各関係機関との綿密な連携を図りながら臨んでいきたい。</p>	

事業所名		西區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2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。西區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	2					3	
		兼務	1	1					2	
		計	2	3					5	
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 1名 公認心理師 1名 ・ 介護福祉士 3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										
		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。 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。 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。 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。 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。 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。								
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	0	1	0	0	1	1	25
		聴覚	3	0	0	0	0	0	0	3
		肢体	36	2	1	0	0	0	1	40
		内部	1	0	0	0	0	0	0	1
		計	62	2	2	0	0	1	2	69
	難病	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	知的障がい	70	19	1	0	20	16	96	222	
	精神障がい	285	30	9	0	10	19	372	725	
	障がい児	4	0	0	0	0	1	0	5	
	重複障がい	68	1	1	0	3	5	8	86	
その他	22	10	2	0	1	4	23	62		
合計	511	62	15	0	34	46	501	1169		
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	84件	80件	14件		958件			
2-2 相談支援に関する分析										
		昨年に引き続き、精神障がい者の相談が圧倒的に多い。コロナウイルス感染症関連の不安や、生活上の様々な不安を訴える方が多かった。また引きこもりや8050世帯に関連する相談等、関係機関からの相談も増加している。								

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	コロナ渦で延長されたり、オンラインとなった研修もあるが、開催に伴い積極的に参加し、職員全員の資質向上に努めた。	新しく入職した職員、現任の職員も含め、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	開所時間中、事業所内に職員が常駐できるようにしている。電話は2回線同時につながるようにして、来所や複数の電話相談に迅速に対応している。	現状の環境整備と人員配置を継続し、今後も各相談事案に迅速に対応できるように努める。
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	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	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、チームによる支援という観点を重視して適切に対応している。	医療的ケア児、医療依存度の高い重症心身障がい児者等の相談に関しては、相談件数が少ない現状があるが、新たな相談には専門機関との連携を図り、適切に対応できるように努める。
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	コロナ渦でマスクの使用により、口話が見取れない利用者との面談時には、フェイスシールドや筆談を活用するなどの工夫を行い、発達障がい等により視覚的なコミュニケーションがより適切な利用者への対応など個別にコミュニケーション手段を検討し対応した。	手話や点字、筆談、映像を必要とする利用者に対して、それぞれに必要なコミュニケーションによる対応ができるよう、職員の研鑽を積む。
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	役所や関係機関からの相談も含め、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。	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は、早急な対応が必要なケースと、各関係機関との連携を継続して取り組むケースがあるため、今後も適切な支援に積極的に努める。
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。	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、公正にかつケースに応じて適切に行った。	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積極的に行っているか。	4	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。各相談支援事業所が相談しやすいよう積極的にコミュニケーションも図っている。	今後も随時、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等を行う。また各事業者のニーズを収集し、ニーズに応じて様々な取り組みを行い、地域の相談支援の資質向上を図る。
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	概ね把握している。放課後等デイサービス事業所や就労系の事業所は多いが、生活介護事業所やグループホームや短期入所施設がかなり不足している。また、地域生活を支える居宅介護のヘルパーが非常に不足している。一方精神科訪問看護事業所は増えている。	各障害福祉サービス資源の数の偏りはあるが、毎年増減もあるため実態の把握に努め、近隣の資源情報収集も行う。障害福祉サービスだけでなく、連携機関の情報も併せて把握に努める。
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	65歳を迎える障がい者等の介護保険への移行や8050問題の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、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。	他分野の相談支援機関等との連携強化の取り組むべく、オンライン会議を含め、顔の見える関係づくりを一層積極的に行う。

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。	5	地域自立支援協議会の活動には積極的に参画し、様々な提案を行っている。コロナの影響で年度当初は、本会議をはじめ、各部会も中止されたが、各部会にアンケートを実施しコロナによる影響を含め実情把握し、情報提供を行った。	令和2年度に行ったセンターからの提案や、アンケート結果等をもとに、ワーキングチームを作るなどして具体的に取り組んでいく。今後は、部会などはオンラインによる開催も検討する。
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	地域の障がい福祉サービスを中心とした社会資源の情報を広く周知できるよう、情報ツールの製作を提案し、その製作に向けての協議を行った。協議会として現状を整理し把握することが既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発につながると考える。	自立支援協議会において、地域に暮らす障がい児者、また地域で働く障がい者に、常に新しい社会資源を情報発信できる情報ツールの製作に具体的に取り組んでいく。
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
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に関する取り組みは具体的にはなかったが、病院からの退院、少年院からの出院等、様々な地域移行に関する取り組みを行った。	異なる制度からの移行にあたってはそれぞれの観点や認識の違いを感じることもあるので、他制度他機関との一層の連携が課題と思われる。
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	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、虐待対応研修の受講、職員間での情報共有を行い、常日頃から意識を高めてきた。	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		<p>○コロナによる最初の緊急事態宣言が出された際、西区内の通所事業所に対し開所状況、利用者の状況などについて1件ずつ電話による聞き取り調査を行った。</p> <p>○7月～9月にかけて自立支援協議会の各部会にアンケート調査を行った。就労・日中活動支援部会と子ども部会においてはコロナの影響に伴う実態調査、相談支援部会ではコロナの影響を含め、相談支援全般の実情やそれぞれの事業所のニーズ等について調査を行った。その調査結果を集計し、就労・日中活動支援部会と子ども部会においてはそれぞれの取り組みを情報提供し、相談支援部会では今後の具体的な取り組みにつなげることとした。</p> <p>○地域全体に相談機関や各障がい福祉サービス事業所及び関係機関の周知を図るための情報ツールについて提案し協議を行った。</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>まだ表面化されていない複合的な課題を抱える世帯や困っていると発信できていない障がい者やその家族、周囲の方々が地域にたくさんいると思われる。そのような方々が支援につながるツールとして、また既存の社会資源を利用しているが、より本人のニーズに合った暮らしのための情報として、地域の誰に対しても周知できる、地域の相談機関や各障がい福祉サービス事業所及び関係機関の情報ツールを製作する。</p>		

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	令和3年6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	
	2	相談支援実績について	・相談件数が増えているが、何らかの要因はあるのかと質問。 → コロナの影響での不安事の相談や関係機関からの相談が増えている。今後も増加すると思われる。
	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	・共同生活援助や短期入所が非常に少なく、増えてこない。 → 共同生活援助に関しては、少し増えつつあるが、重度・高齢化に対応した共同生活援助は増えていない。 ・子育て世代の転入が増え、人口が増加している。学校との連携なども必要になってくるのではないか。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		新型コロナウイルスの影響で、不安事や経済的な相談など例年までとは違った相談内容が増えた。 また、8050問題のように複合的課題を抱えるケースが増えてきており、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いる。	

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		令和2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:精神障がい者スポーツ・文化芸術推進事業(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			0					
		兼務	2	2	4					
		計	2	2	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[兼相談支援専門員](3名) 相談支援専門員(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)				
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」についての視点を常に持ち、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。この基本的理念を礎とし、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の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	7	13	11	0	0	0	0	31
		聴覚	0	0	0	0	0	0	0	0
		肢体	45	59	50	0	0	0	1	155
		内部	2	3	2	0	0	0	0	7
		計	54	75	63	0	0	0	1	193
	難病	3	4	0	0	0	0	0	0	7
	知的障がい	99	209	258	0	17	13	4	600	
	精神障がい	163	346	390	1	2	0	2	904	
	障がい児	2	1	0	0	2	1	0	6	
	重複障がい	24	70	157	2	14	0	1	268	
その他	2	11	2	0	0	0	4	19		
合計	347	716	870	3	35	14	12	1,997		
②受付方法別件数		電話・メール	来所		訪問・同行		その他	合計		
		1431件	203件		354件		9件	1997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くなったことで、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。(※相談件数のカウント方法変更に伴い、報告件数は半減しているが、相談件数の実数は増加している)								

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。また、これまでに指定事業所にて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なけれ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: 昨年は新型コロナウイルスの影響もあり、研修がオンライン化され外部との濃い意見交換がすることができなかった。オンライン化で様々な制約はあったが、日々改正される法や制度などを再度アップデートできる良い機会に捉える。
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。 [改善: Webex Callingを導入し、常に電話対応が可能な状況を構築]
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。している。	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設け、苦情につながった本質を理解し全職員が共通認識を常に持つことが課題である。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学習（専門家相談）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、専門的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。	課題: 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。また支援者と当事者との現地認識のズレを修正し、共有できるスキルを身に着ける必要がある。
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、それに基づき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、支援者間での共通理解が測れるように連携体制強化が課題である。
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。	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。（地域生活支援拠点におけるコーディネート）

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。また各相談支援事業者のキャパシティを踏まえ、各ケースの終結についても検討していく時期に差し掛かっている。(整備後のセルフプランの活用)
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。	課題：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と想定される。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のスキルアップ及びMCA、主体性の尊重など、各ケースに多角的に関わる視点を常に持つこと。
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。	課題：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像とは異なる生活を余儀なくされる事例多くある。そのため多種多様な社会資源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：各関係機関にて区の将来像は描けるようにはなっているものの、目の前の課題について解決することだけで手詰まり、根底にある課題解決のための検討には着手できていない。 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、既存の会議体との役割の明確化と今後の活動について検討する。

事業所名		港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	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できた。	<b>反省点:</b> 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、計画通りの開催が難しかった。また会議体・研修についてもオンライン化を図って推し進めたが参画する全ての団体がICT(Information and Communication Technology)整備がなされていないため、スムーズな開催が難しかった。 <b>課題:</b> 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、目的が明確になり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。
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	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(Marginalized population)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。	<b>課題:</b> 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。また地域で取り組める限界値を見定め区内の社会資源がバーンアウトしないための方策も検討していく。(地域資源の連携だけでは解決しない根本的な課題については、地域課題の位置づけにしない、させないことも大切である。)
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。	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になる顔の見える関係づくりを行っている。救護施設から地域移行に関する支援についての相談を受け、一緒に地域移行について検討する機会を設けることができた。	<b>反省点:</b> 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。 <b>課題:</b> 区内における地域移行支援のニーズ把握ができていない。また地域移行支援そのものの理解度が低く、必要性などを理解してもらえていない。
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	相談支援部会において、虐待研修を実施するなど、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。	<b>課題:</b> 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、高齢者支援、子育て支援、教育機関等とより密な連携と掘り起こしが必要である。
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。	2	「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。	<b>課題と反省点:</b> 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。また合理的配慮の不提供についても分かりやすく解説していく必要がある。

事業所名	港区障がい者基幹相談支援センター
3-8 その他の取組み	<p>(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</p> <p>(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</p> <p>(3) 外部研修 / 随時参加</p> <p>(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。</p> <p>(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・現任者研修におけるファシリテーター派遣</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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組み</p> <p>(9) こころの講座(平成27年より毎年参加) 実行委員</p> <p>(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)</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>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・地域防災 要援護者支援も含む</li> <li>・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)</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul> <p>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、取組みを進めていきたい。</p>

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3年6月22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	相談支援実績については申し分ないほど、尽力して頂いている。今後、8050問題も多く想定され、その時になって対応しては遅いため、地域課題の分析を常にしながら、区内の社会資源で協力して迅速に対応できる地盤づくりもお願いしたい。
	3	業務に対する自己評価について	3-1-c 毎年であるが、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との要望を出していることに対して、Webex Callingなど新しい取組を始め対応し始めていることに期待している。 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。 又、障がい福祉サービスが制度化され契約制度になり、サービス提供の範囲が明確化されたことにより、サービス外の内容も明確になった。そのためサービスとサービスとの間に溝ができ、どのサービス事業者も提供できないサービスが生まれつつある。関わるサービス事業者が安心してサービス提供できるようにバックアップ(保証)してもらえる仕組みが必要である。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		個々のケースを通じて大小問わず多くの基幹センターの課題、地域課題を把握することに努めることはできている。しかしながら、地域における基幹センターの役割を自問自答しながら対応していく日々を追われ、地域の社会資源のストレングスを活かしながら地域力を高めていくことの改善点を見出すことも多くあった。特にこのコロナ禍の不測の事態において、障がい当事者及びその家族、サービス提供事業者への配慮すべきことは多く、またそれが差別解消法における合理的配慮とは何か？を考えさせられる良いきっかけになったことも多くある。地域連携はもちろんのこと、連携ではどうにもならないニーズ等も把握することができ、一時的であったとしてもサービスの範囲に押し上げ、障がい当事者が不利益を被ることのないように対応していくことも重要であると考える。	

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		令和2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		主任相談支援専門員1名、相談支援専門員2名(うち1名は相談支援専門員従事者現任研修を2度受講済み) 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		<p>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、大正区の障がい者相談支援センターや基幹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ていきます。</p> <p>障がい当事者の地域生活、エンパワメントにおいてピアサポートの重要性を改めて感じています。ピア・カウンセリングや社会生活力の向上を目的としたILPにピア相談員が積極的に参画できるシステム構築に取り組みます。</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	1	1	0	0	0	0	0	2
	聴覚	0	0	0	0	0	0	0	0
	肢体	0	2	1	14	0	0	0	17
	内部	1	0	0	0	0	0	0	1
	計	2	3	1	14	0	0	0	20
	難病	0	0	0	0	0	0	0	0
	知的障がい	5	850	0	17	1	2	0	875
	精神障がい	8	3	0	202	0	0	72	285
	障がい児	2	0	0	0	0	0	1	3
	重複障がい	6	3	12	22	0	0	0	43
その他	7	1	0	0	0	0	0	8	
合計	30	860	13	255	1	2	73	1234	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		348件	879件	7件	0件	1234件			
2-2 相談支援に関する分析		<p>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・社会資源が多いのは、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。</p> <p>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していると思います。</p>							

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。	5	当法人の相談業務にあたる職員は、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等を定期的に受講し、職員間での共有を図っています。	
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やBCPの整備が課題です。
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。	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連携し、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。自己決定支援も、本人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開催など、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の繋ぎ役として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。区の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、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。区内の事業所、相談支援専門員の質的向上も課題です。
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(ふわふわ)で企画・開催している学習会への参加も積極的に呼びかけています。	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。区内事業所が参加できる研修を企画するシステムづくりが必要です。
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に努めています。	8050問題、新型コロナウイルス感染への対応の問題をはじめとして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は継続できています。高齢分野としてはとくに、認知症サポーターの取り組みに参加するなど連携を強化しています。	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。

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 新型コロナウイルスの影響で活動が制限されるなか、区役所と連携して事務局機能は水準を維持できたと考えます。	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。	3	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	自立支援協議会等で区内施設の現状把握に努めました。	新型コロナウイルスの影響で予定していた訪問や取り組みが行えなかったため、コロナ禍の施設連携を考えていきます。
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。 行政機関主催の研修にも参加しています。	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、状況を確認して、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(差別の事例と対応の一例や、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				
		<p>新型コロナウイルスの影響が強く、様々な活動の制限や予定されていたイベントの延期や中止が重なるなか、相談体制の維持に奔走した印象があります。そのなかでも相談対応にオンラインを導入したり、工夫ができたと思います。</p> <p>毎年開催している障がい者のエンパワメントに資する取り組みは、対象を広く市民とした学習会とし、感染対策に万全を期したうえで実施しました。その様子はオンラインでも配信し、より多くの方にピアサポートの重要性を啓発できたと考えます。</p> <p>集まりがもちにくい中で、継続した取り組みへの工夫も求められていますが、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。</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>新型コロナウイルスの感染が区内で広まっています。事業所への啓発はもちろん、障害当事者にもわかりやすい形での情報提供を一考する必要があります。事業所によって感染者が出た場合の対応にばらつきがあるので、事業所ごとの対応を共有化し、福祉サービス提供体制に不公平がないよう注意を払っていきます。</p> <p>区自立支援協議会の動きを活発にするため、「研修部会」を立ち上げ、区内全福祉事業所向けに障がい者理解や人権に関する研修を企画することの提案を考えています。</p>		

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3年6月21日
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	・基幹相談支援センター、自立支援協議会の事をよく知らない人もいる。身体障害者連合会3部会で説明してほしい。⇒連合会の部会に協議会の代表が出向いて説明することを約束する。
	2	相談支援実績について	・アウトリーチについてはどのような取り組みをしているか？⇒車椅子の相談員が多く自宅に訪問する事が難しい状態で悩んでいる。長らく相談のない者を抽出し働きかけていくことを考えている。 ・ピアカンはその項目で話す事が多いのか？⇒記録や当事者以外に伝える事は禁止されているので、相談内容で件数をあげるのは難しく分類はしていない。 ・差別解消法について取り組んだ事例はあるか？⇒車椅子利用者が映画館に行ったときに座席の近くに車椅子を置きたかったが、通行の妨げになるとのことで離れた場所に置く事になり不安が生じた。スクラムに相談し、映画の運営会社に直接電話し話し合う事に。最終的には車椅子をお置いた場所の近くに座る事になる。
	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	・研修部会について⇒話し合いながら学習し、つながりを持てた方がよいのでは。コロナ禍で進捗していないが、よい試みなので進めていってほしい。地域での課題をみつけ一緒に考えていきたい。 ・地域連携の今後の取り組みどう考えているか？⇒具体的には定まっていないが、姜氏から西成区の取組等紹介を行う。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		<p>コロナ禍で地域移行に向けた個別の取り組みや体面での面談が難しかったり、関係者での雰囲気を感じながらの支援のための会議が持てなかったりと、感覚的に寄り添った支援の継続が難しい1年でした。</p> <p>それでも、ピアカンの体験学習会等、工夫を施して多人数参加の取り組みができたことはよかったし、そこに地域の事業所に通所している利用者や初めての人たちが参加してもらえたことは開催した意味があったと感じています。</p> <p>より工夫した関係づくりを検討して個々に寄り添った取り組みを進めるようにしていきたい。</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		令和2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	主任相談支援専門員、相談支援専門員と相談員が計6名体制で、うち障がい当事者が3名就いており、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							0
		兼務	2	4					6
		計	2	4					6
1-3 専門資格の保有状況									
		相談支援専門員4人(うち主任相談支援専門員1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・木・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方やご家族に寄り添った支援を心がけ、地域密着型のセンターを目標に活動している。昨今、高齢、ひとり親、生活困窮等の複合的な課題を抱える家庭が増えていることから、区内外の相談支援事業所や保健福祉センター、多職種事業所と連携をとりながら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社会を目指して、必要な社会資源の改善や開発にも尽力し、天王寺区の地域力の活性化に努めたい。							
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	4	2	0	0	2	0	0	8
	聴覚	0	0	0	0	0	0	0	0
	肢体	133	5	2	4	9	0	3	156
	内部	18	1	0	0	0	1	0	20
	計	155	8	2	4	11	1	3	184
	難病	56	33	0	0	0	18	14	121
	知的障がい	98	3	3	0	0	6	11	121
	精神障がい	272	32	20	2	4	27	102	459
	障がい児	26	2	0	0	0	0	3	31
	重複障がい	1	1	0	0	2	0	0	4
その他	35	5	0	0	2	2	16	60	
合計	643	84	25	6	19	54	149	980	
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計			
		738件	99件	131件	12件	980件			
2-2 相談支援に関する分析									
		年間通じて、ご本人他、家族、事業所、市外や府外の保健福祉センター、急性期病院、精神科病院等からの相談を受けた。特に精神障がいの方の相談が多く、頻回な連絡をしてくる方も数名いる。また精神科病院からの退院支援では住む場所、サービスの調整をしたうえで計画相談に繋げた。他、ご自宅への訪問や、通院同行、見学同行などが多数あった。権利擁護に関する対応は即時の解決は難しく継続して行った。							

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。また、個々が専門資格を取得するように努めている。	内部勉強会などで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、定例会議で共有を図っている。	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今後も積極的に共有化していく。
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。	4	相談支援専門員が訪問等で外出し事務所にいない場合、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例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	ご本人の障がい特性や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たり、連携を行っている。	少数ではあるが、専門機関へ繋げるときの引き継ぎが難しい場合があった。また、コロナ禍により複数の事業所が集まっての会議が難しくリモートでの交流を試みたが、個人情報の兼ね合いもあり難しい。
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	拡大資料の活用ができるようにしたり、簡単な手話ができ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。また初回アセスメント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	相談支援事業所、保健福祉センター、介護事業所、通所事業所、社協、子ども相談センター、医療機関や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。長期化している事例は、各機関と連携を取りながら根気よく支援するように心がけている。	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。	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。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	セミナーや勉強会などがあれば情報提供を行ったり、事業所からの問い合わせや相談があれば、誠実に対応している。	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。また、コロナ禍により相談支援部会が予定のスケジュール通り開催することができていない。それにより情報収集等が希薄になっている部分もある。
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	相談支援事業所、生活介護や共同生活援助などの不足、8050問題、65歳問題といった課題、ひとり親で障がい児の家庭支援や引きこもりの単身者支援、生活困窮、障がいのある方と地域住民の交流が少ないといった状況や課題を把握している。	包括支援センター、民生委員や町内会などとの関りを深め区の地域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	子ども家庭センターや生活保護課、病院等との連携が多かった。地域ケア会議への出席や包括支援センター主催の研修会の参加などは行ったが、コロナ禍により多くの取り組みの機会が失われた。	コロナ禍で今後の交流や取り組みへの参画をどう構築していくのが課題。

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	令和2年度4月、コロナ禍により緊急事態宣言が発令され開催が危ぶまれ第一回本会は中止したが、それ以降の運営会議や本会はリモートで試行錯誤しながら行ってきた。新しい会議スタイルの土台作りの1年であった。	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行っているか。	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。例年行ってきた集団ILPは開催できなかったが、2名の施設入所者の個別ILPを組み、地域移行の実践に努め、1名の地域移行を実現することが出来た。	コロナ禍の為、法人単体での施設出向型地域移行の取り組みがほとんど行えなかった。
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、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	3	関係機関や区役所と連携し虐待の事実確認やその後の対応を行っている。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。	経験の浅い相談支援専門員が虐待通報や届け出を受けた場合、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、ご本人の話を傾聴し、その後事実確認や調整、ご本人への心理的なサポートを行っている。双方に認識のズレがあるため、各々から話しを聞くようにしている。	「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の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				
		去年4月当初より発令された新型コロナウイルスによる緊急事態宣言以後、感染予防の観点から他団体との交流や取組みが例年に比べ少なかった。障がい児入所施設の入所児童とはリモートでの交流を行った。2019年度より行っている、他団体および大学との施設入所児童のアドボカシー事業は継続して行うことが出来た。		
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>・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、相談支援事業所、生活介護やグループホームの不足が挙げられる。地価が高値で新規開設が難しいと同時に、生活介護やグループホームについては施設コンフリクトもあるように感じる。障がいについて区民の理解を深める為、より一層交流を深めていく必要がある。これに関連して、天王寺区も高齢化がすすみ、8050問題もあると思われるが、それが顕在化せず埋もれている印象がある。また障がいのある親、特に精神障がいのある親の家族支援を更に積極的に行う必要がある。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。</p> <p>・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のマンパワー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と思っている。</p> <p>・コロナ禍で、作業所が自宅待機になったり、学校や通所型療育施設が休みになって、ご本人が不安定になったり、対応に苦慮している家庭も多い。生活困窮者の増加や、引きこもり、水面下での虐待の増加も懸念される。地域の力を強化し、お互いが支え合える区づくりに貢献したい。令和3年度の地域自立支援協議会では、引き続き「当事者の声を聴く」をテーマに取り組む予定である。ご本人に寄り添った支援ができるよう、各事業所のスキルアップや連携に努めていきたい。</p>		

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			
	報告日	令和3年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	法人で行っているアドボケート事業や集団ILPを自立支援協議会でも報告してほしい。
	2	相談支援実績について	子どもから高齢まで幅広く支援している。 精神病院からの地域移行、制度を使ったのか？ → 入院期間が1年未満や1年以上でも任意入院の方ばかりであり、地域移行支援の対象外だったため、使っていない。
	3	業務に対する自己評価について	特に意見なし。
	4	区における地域課題について	コロナ禍での社会資源の利用の変化。
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期目ということもあり、電話相談を含め円滑な対応ができるようになってきている。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。また相談にあたる職員の数も増え、センター内での報連相や共有化も年々行えていると思う。区内外の関係機関との連携も概ね良好に行われている。</p> <p>地域課題は、相談支援専門員や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、地域での障がいの理解を深めていくこと等があげられる。ただ、自己評価をする中で改めて、地域課題は区民の方や各事業所からの日々の相談から見えてくるものなので、基幹センターの存在をより多くの方に知っていただくことの重要性を再認識している。さらに、コロナ禍で日中活動や児童の通所サービスがストップしご本人や家族が困っているケースも多々見られている。虐待ケースや差別問題は、すぐに解決するものではなく、継続支援がほとんどで長期化傾向がある。コロナ禍ということも有り水面下で隠れているケースも多いのではないかと感じる。</p> <p>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>自立支援協議会については、コロナ禍ではあったがリモート等を利用し本会や運営委員会、部会を何とか開催することができた。今後も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3年度も各職員が自己研鑽し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		令和2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			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(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	
	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わからない、どこに相談すればいいのかわからない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る、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ずに現在へ至った方や、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くある。</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>			

事業所名		浪速 区障がい者基幹相談支援センター								
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	1	0	1	0	0	7	
	聴覚	1	0	1	0	0	0	0	2	
	肢体	11	10	34	0	1	0	0	56	
	内部	4	1	3	0	0	0	0	8	
	計	19	13	39	0	2	0	0	73	
	難病	0	1	0	0	0	0	0	1	
	知的障がい	9	10	10	0	4	0	1	34	
	精神障がい	28	16	15	0	2	0	2	63	
	障がい児	2	5	0	0	0	0	1	8	
	重複障がい	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他	3	1	4	0	2	0	2	12		
合計	61	46	68	0	10	0	6	191		
②受付方法別件数		電話・メール		来所		訪問・同行		その他		合計
		121 件		52 件		18 件		0 件		191 件
2-2 相談支援に関する分析										
<p>2020年度の傾向として障がい種別が多岐に渡ることが挙げられる。なかでも精神障がい、知的障がい者のケースが多く、生活支援、ヘルパー派遣につなげる制度の申請から始まり、就労支援継続B型やA型にかかる内容も多かった。本人から直接電話や来訪をされる事もあるが、他区や他県の支援学校関係者や社会福祉協議会からの問い合わせも多く、医療機関の地域連携室から退院後の受け入れ先を探してほしいとの依頼もあった。</p> <p>事業所からは、個別ケースの支援に関する内容、並びに今後の契約へと至る流れの整理、グループホームに空きができたため入居者を紹介してほしいとの内容が多かった。</p> <p>コロナ過の影響で、「特別定額給付金」と「持続化給付金」に関する問い合わせも目立つ。身体障がいや視覚障がいの方からは、重度訪問介護や同行援護の利用が可能なヘルパー事業所を探してほしいとの依頼が圧倒的に多い。それだけ、重度訪問介護や同行援護が利用可能な事業所や対応できる人材がいらない深刻な現状が浮き彫りになっている。</p> <p>長期的に支援しているケースとしては、2020年10月より身体障がい者で一人暮らしをされている方が2020年10月に利用登録をした。もともとご自分の興味を持たれていることにはとても積極的になれる方であったが、入退院をされたことをきっかけに情緒不安定となった。コロナ過も大きく影響しており、安心感を求めて服薬に頼る状態となっている。一人でいたくない思いと、一人の自由さを求める部分との折り合いがつかずに苦しんでいる様子である。数分置きに電話がある日も少なくはない。当センターの相談員の当事者性を活かし、本人に寄り添える、同時に本音で話せる関係性をつくっていきたいと考えている。</p>										

事業所名		浪速 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	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。
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	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。	
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	職員が常駐し、来所・電話ともに迅速に対応している。	
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。	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
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	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。
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	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
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	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、疲弊しきっ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
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	1週間ごとに区内の全事業所にアンケートを送付して希望を聞いたうえで、そのケースに相応しい事業所を選ぶことはもとより、公平性とバランスを考慮して選定を行っている。	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。
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。	
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。	
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	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。	2	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り組みについては、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っているか。	2	医療保護入院した触法障害者の退院時の支援という事例はあったが、こちらから入所施設などにアプローチして地域移行に取り組むことはできていない	人員不足のため地域移行に取り組む余裕がないことが課題である。
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				
		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。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(今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、規模の縮小や中止があった)。		
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		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。 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	2021年(令和3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	
	2	相談支援実績について	ピアカンの実績がないのは、なぜか。相談実績が少ないように思う。
	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	バリアフリー住宅が少ないとあるが、どれだけ少なくてという数字的な根拠があげられないと何が少ないのかということが示されないのではないかという意見。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		相談業務については、積み重ねてきて徐々に相談者が増えてきていると思えるが、地域における課題について取り組めていない、社会資源についての改善に向けて取り組んでいかなければいけないとも思いました。	

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		令和2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) 共同生活援助 風の輪								
	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							0	
		兼務	2	3					5	
		計	2	3					5	
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	3	0	1	0	0	0	0	4
		聴覚	1	0	5	0	3	0	1	10
		肢体	32	4	0	0	5	0	1	42
		内部	0	0	0	0	0	0	0	0
		計	36	4	6	0	8	0	2	56
	難病	10	1	3	0	0	0	0	14	
	知的障がい	285	21	98	0	33	2	9	448	
	精神障がい	559	37	126	0	49	12	38	821	
	障がい児	27	21	15	0	6	0	0	69	
	重複障がい	29	2	4	0	1	0	7	43	
その他	25	2	5	0	1	1	12	46		
合計	971	88	257	0	98	15	68	1497		
②受付方法別件数		電話・メール	来所	訪問・同行	その他	合計				
		1060件	105件	272件	60件	1497件				
2-2 相談支援に関する分析										
		<p>・件数については、昨年に比べると50件増。受付方法で比較すると、訪問・同行が約200件減少し、電話対応が増えた事に加え、単発での電話相談対応ケースも多かった。</p> <p>・相談支援の中身では、権利擁護の件数が急増した。理由としては、虐待の疑いとして長年継続的に見守っていたケースが、緊急を要する状態となり対応が増えたことと、両親を支援する高齢者支援機関からの連絡により、家族内における障がい者虐待疑いのケースが多かった事が挙げられる。</p> <p>・障がい種別については、精神障がい者の件数が増え続けている。また、その他の件数も昨年から比べると約50件増えている。障がい者手帳はないが、何らかの理由で地域における生活のしにくさを感じている方からの相談が増えている。</p>								

事業所名		西淀川 区障がい者基幹相談支援センター		
3 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、社会福祉士・精神保健福祉士・介護福祉士に加え、本年度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	昨年と変わらず法人内外の研修には積極的に参加する中、コロナウイルス感染予防に取り組みとしてリモート研修に参加できるようネット環境を整え、職員間での共有に努めた。	
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。	5	可能な限り、一人は常駐し、迅速に対応できるよう努めている。コロナ禍で相談員の外出頻度が激減しているので、事務所内での対応については十分な対応ができています。	
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。	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。また、コロナ禍の対応としてネット環境を利用することやFAXなどのやり取りが急激に増えたので個人情報保護についてはマニュアルを見直した。	
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。	4	継続して月2回の精神科訪問看護事業所看護師との相談の機会を設け、定期的に相談に来られる方も増えだした。また、他機関などから相談を受け、医療に繋がらず、生活のしづらさを感じている方や家族を同行訪問することも少し増えだしている。	精神科訪問看護事業所看護師による月2回の相談会については、基幹センター内の相談にとどめず、地域のいろんな分野の相談窓口へ周知し広めていくことで、精神的疾患や対応についての理解を広めたい。
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	一般的な手話や点字、筆談、映像を利用するための準備は日本ライトハウスに相談し、対応を少しずつ増やしてはいるがまだまだ不十分な面もある。加えて外国人に対するコミュニケーション手段(通訳)への取組みを行い、自立支援協議会を通じスタッフを募集したところ、ペルー語が話せるヘルパーを見つけることができ、生活の安定が図れた。	障がい特性に合ったコミュニケーション手段は今後も基幹センターとして取り組む必要がある。そして区の特徴である外国人、特に急増しているアジア系外国人については、西淀川区地域福祉計画「あいあいプラン」の準備委員から取組み、プランの活動に参加することで、外国人へのコミュニケーションについての問題解決の取組みを続けていく。

事業所名	西淀川 区障がい者基幹相談支援センター		
<p>3-3 困難ケース等への対応</p> <p>a</p> <p>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。</p>	<p>評価点</p> <p>5</p>	<p>評価すべき事項、取組の成果など</p> <p>区基幹センターとしての周知が進んでいるようで、高齢関係、自立支援窓口関係、見守り関係より相談を受ける事が増え、分野を越えた関係を結びながら支援をすることが増えている。問題が長期化しているケースについては、今年度は2ケースが虐待認定を受け、解決へと動いた事例があった。</p>	<p>今後の課題、反省点など</p> <p>今後も困難事例には積極的に取り組む。そのためにも、区内各専門相談機関との連携や「つながる場」を積極的に活用していく。</p>
<p>3-4 地域の相談支援体制強化の取組</p> <p>a</p> <p>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>	<p>評価点</p> <p>4</p>	<p>評価すべき事項、取組の成果など</p> <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が、事業所不足、相談員不足により、さしあたりセルフプランを使い、基幹センターがフォローする場合も少なくない。</p>	<p>今後の課題、反省点など</p> <p>事業所、相談員を増やすことが重要な課題ではあるが、区内の障がい者手帳取得者数やサービス利用者数等から必要員数を割り出し、機能強化型サービス利用費の提案しながら、区内相談支援体制の強化に繋げたい。</p>
<p>b</p> <p>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>	<p>4</p>	<p>月2回の自立支援協議会相談支援事業所部会を、webにおいても開催できるよう準備したことで、行政からの情報提供や事業所における新型コロナウイルス感染状況などの情報共有、困難ケースへの助言等的確に行うことができた。</p>	<p>webをも利用しながら、タイムリーな情報提供や助言を積極的に行っていくとともに、中止していた定期的な研修を再開することで、区内指定相談支援事業所の力量向上に努める。</p>
<p>c</p> <p>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>	<p>3</p>	<p>区内で開催されていた地域活動はほとんどが中止になったため、直接情報等を得る機会は減ったが、「西淀川に一よん地域包括ケアシステム」を通じ、高齢者や子ども関係機関と新型コロナウイルス感染情報や生活のしにくさを感じている方々の課題等を共有できた。</p>	<p>コロナ禍の中、地域活動が再開するのを待つのではなく、行政を通じた情報発信等工夫した取り組みを積極的に提案し、地域の障がい者の現状を把握できるようにする。</p>
<p>d</p> <p>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>	<p>4</p>	<p>区内のケアマネとの合同勉強会はコロナ禍のため、予定通りできなかったが、地域包括支援センターとは障がい制度から介護保険に移る際の留意点を整理することができた。</p>	<p>昨年は開催できなかったケアマネとの合同勉強会開催と「ケアマネと相談員の連携表(案)」を作り上げる。</p>
<p>3-5 地域自立支援協議会の取組</p> <p>a</p> <p>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>	<p>評価点</p> <p>5</p>	<p>評価すべき事項、取組の成果など</p> <p>新型コロナウイルス感染予防に取り組みながら、各部会ごとに工夫をした部会開催を実現させたが、長年続いたイベントについては、企画すらできなかったことはかなり残念である。各部会については、開催そのものを控えたこともあり、例年よりは運営が難しかった。</p>	<p>今後の課題、反省点など</p> <p>自立支援協議会が開催された当初から継続してきたイベントが昨年引き続き中止された。障がい当事者、地域住民、地域の企業を巻き込む大きなイベントになってきたため、来年こそは何らかの形でイベントを再開したい。</p>
<p>b</p> <p>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>	<p>5</p>	<p>相談支援事業所部会において、どうすれば障がい者相談支援の存在を広く知ってもらえるのか？を話し合った結果、二つのプロジェクトチームを立ち上げることになった。一つは、相談支援体制を強化すると同時に、区報等を利用し相談支援の周知を行うチーム。二つ目は、区の対策本部と連携し、災害時の障がい者支援システムを構築させるチームを結成し、具体的な作業に入った。</p>	<p>継続してプロジェクトチームでの活動を基幹相談支援センターとして行政とともにバックアップしていかなければならない。</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行えているか。	2	入所施設、精神科病院、大阪保護観察所などからの求めがあれば対応にしている。	自センターから積極的な働きかけは行っていない。西淀川区基幹センターだけで取りくむ問題ではないので、大阪市基幹センター連絡会等での話し合いが必要と思われる。
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	虐待通報窓口という意識は全職員が常に持ち、区の担当者とも密な連携を図っている。また、研修等にも積極的に参加している。	新しい職員が加わったこともあるので、今一度、障害者虐待について学ぶと同時に、虐待通報窓口の役割と責任といった意識を持って適切な対応を行っていく。
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	各機関の相談窓口、行政の窓口、事業所などの対応についての訴えに対して、寄り添った聞き取りをし、共感し解決策などを提案した。	引き続き障がい者差別にまでは至らないかもしれないが、「嫌な思いをした」という苦情にはしっかり傾聴をし、苦情の背景や原因については関係機関で共有をし再発を防止する。
3-8 その他の取組み				
		<p>①西淀川区に一よん地域包括ケアシステム委員会の委員として定例会や部会に参加し、区内の在宅医療の状況を把握でき、また基幹センターとして医療的ケアを必要とする障がい児・者の現状を報告したことで、新たに医療従事者との連携ができ始めた。何より区内のコロナ感染状況や、コロナ対策などの情報や知識が得られ、自立支援協議会の各部会を通して伝達できたことが大きな成果であった。</p> <p>②精神科訪問看護ステーションというの管理者である看護師が月二回自センターにて、専門相談を行っている。地域で精神疾患に悩む当事者や家族の話を聞き取ったり、地域で活動している支援者たちの困りごとへのアドバイスや提案を継続的に行っている。当初、自センターの職員からの相談が多かったが、今年度は地域で引きこもり、医療にすらつながらない方への働きかけなどで地域へ直接出向くこともあった。このような活動ができる事をもっと障がい・高齢問わず関係機関に周知し、地域での困りごとを掘り起こしていく。</p> <p>③西淀川区地域福祉計画策定委員として参画することで、障がい児・者の現状が地域福祉計画に、漏れなく組み込まれるよう活動した。来年度からは策定された地域福祉計画を実行していくことで障がい児・者の住みやすい町づくりを目指す。</p> <p>④障がい者の高齢化に伴う、自立支援サービスから介護保険サービスへの移行時の問題を解決し、スムーズな移行へと進めるための検討会を地域包括と取り組みだして3年目を迎える。その成果として、来年度は移行時に使える「ケアマネと相談員の連携表(案)」を作成する。</p> <p>⑤年に一度ではあるが、継続して区長と自立支援協議会の懇談会は行われている。懇談会で区長に向けて区内の障がい児・者の現状や課題を報告することで、課題がすぐ解決できているわけではないが、障がい福祉サービス提供事業所の授産品を区役所内で販売許可を得ることが出来たり、区防災担当者との繋がる場を提供された。このように、すぐに取り組めることは取り組んでもらい、検討が必要なことは継続して検討を続けて行く体制を取ってもらえるよう変化してきている。</p>		

事業所名		西淀川 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グループホーム、短期入所などの生活の場がまだまだ足りていない。特に緊急を要するケース、医療的ケアの必要なケース、強度行動障がい者の受入が困難な状態は継続している。市がすすめる地域生活支援拠点等整備に取り組む上では、グループホームだけではなく、特に緊急時には通所施設や高齢者施設の利用等、制度を超えた取り組みも必要と考えるが、行政のバックアップが不可欠と考える。</p> <p>②コロナウイルス感染に対する予防や知識については、継続して西淀川区地域包括ケアシステムに参加することで、正しい知識や情報を獲得し、自立支援協議会を中心に情報を共有していく。</p> <p>③コロナウイルス感染予防対策を取りながら、自立支援協議会で取り組んできたイベントや研修を再開させる。</p> <p>④区内の相談支援体制を強化の取り組みの一つとして立ちあがった指定相談支援事業所を中心とした二つのプロジェクトチーム(障がい者相談支援の存在を周知・災害時における区対策本部と自立支援協議会の連携のシステム化)を行政とともにバックアップし、具体策(区広報紙への掲載等)を策定する。</p> <p>⑤見守りコーディネーター、ケアマネジャー、民生委員、生活保護担当ケースワーカーとの顔が見える関係から、連携できる関係へと一歩進めるための座談会や勉強会を行うことで、計画相談支援専門員が地域で活動しやすくなるよう取り組む。</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	7/27 8/20 9/16	
出席者からの意見	1 相談支援事業の概要について	①開所時間外の相談についてはどのように対応しているか?→定時以降は留守電にするが、夜間休日含め、緊急の場合は業務携帯で受けるようにし、24時間対応可能としている。②時間外の相談は多いか?頻度は?→新規の相談が緊急電話にかかってくることはほぼなく、長年支援している利用者からの連絡が多い。	
	2 相談支援実績について	権利擁護の相談件数が急増したということだが、かなり多くなったのか?→ひとつひとつの権利擁護の事案が増えたわけではなく、延べ件数が増えた。区と振り返りを行ったところ、今まで見守っていたケースが大きく動き、状況確認、安全確保、保護等の対応を重ねることにより件数が増加した。→通報しても、すぐに虐待と判断され物事が動くわけではなく、虐待として認定するかという判断は行政である。虐待を防いでいくためには、虐待疑いの事案があるということと共有し、情報として挙げていく事が必要。 ・権利擁護の取り組みについて普段の支援の中でも、“これは虐待では”と感ずることはあるかもしれないが、そのような場合に、虐待通報窓口という情報は知っていても、言って良いのかという判断が難しいのでは。そのあたりの情報共有ができれば良いのではないかと。→通報しても、すぐに虐待と判断され物事が動くわけではなく、虐待として認定するかという判断は行政である。虐待を防いでいくためには、虐待疑いの事案があるということと共有し、情報として挙げていく事が必要。	
	3 業務に対する自己評価について	・地域移行の推進について実際に、令和2年度に地域移行の依頼はあったか?→大阪保護観察所からは依頼があった。初期対応は当センターで行い、計画相談については相談支援事業所につないでいった。精神科病院からは地域移行としての相談というよりも、サービスを利用するための調整依頼が多い。入所施設からの地域移行の相談はない。そもそも、地域移行という制度を使うことが少なく、現在、区内で地域移行の支給決定がある人は0人。 ・前年度の自己評価でも伝えたが、後方支援等で手伝ってくれており、よく頑張ってくれている。	
	4 区における地域課題について	障がい福祉サービスから介護保険サービスへの移行についての連携を強化しているが、同様に、障がい児から障がい者への移行についても、取り組んでほしい。→65歳になったときの連携については、視覚化した成果物がもうすぐ完成する。 障がい児から障がい者への移行、連携の整理はまだ取り組めていない。今後の課題として、こども部会を巻き込みながら検討していきたい。こども部会でも就学前から就学後についての連携は密に行っているようだが、中学、高校から就労系への連携が少ないのではないかと。支援学校高等部でも、事業所のリストだけ渡され、親が卒業後の進路を探していくことが多いようなので、学校とも話しながらか進めていくことができると思う。	

事業所名	西淀川 区障がい者基幹相談支援センター
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)	<p>コロナ禍で活動を中止している「ふあんふあんくらぶ」当事者の居場所を再会できていないことで、参加メンバーからの再開を望む声が増えている。来年度は何らかの形で、再開することが急がれる。</p> <p>コロナ感染予防を優先することで、今まで継続して取り組んでいた「災害時要援護者避難計画」や西淀川区防災計画への参画についての活動を再開することが急務と考え、プロジェクトチームを再稼働させる必要性を再度自覚した。</p>

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2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	<p>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繋がるよう企画立案や交流の場の設定を行っている。</p> <p>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。</p>								
1-2 職員の状況										
		常勤職員		非常勤職員		計				
	専任	1		1		2				
	兼務	3		1		4				
	計	4		2		6				
1-3 専門資格の保有状況										
		<p>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（常勤1名,非常勤1名）                  社会福祉士・精神保健福祉士資格保有者2名</p>								
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										
		<p>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力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に支援する。④自立支援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。</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	19	6	2	0	0	1	5	33
		聴覚	1	3	0	0	0	0	0	4
		肢体	87	55	10	0	3	1	18	174
		内部	8	2	5	0	0	0	0	15
		計	115	66	17	0	3	2	23	226
	難病	0	0	0	0	0	0	0	0	
	知的障がい	279	99	130	12	15	2	52	589	
	精神障がい	561	189	298	19	134	15	147	1363	
	障がい児	160	16	76	11	41	0	14	318	
	重複障がい	171	16	14	1	16	1	77	296	
その他	9	2	11	0	0	1	2	25		
合計	1295	388	546	43	209	21	315	2817		
②受付方法別件数		電話・メール	来所		訪問・同行		その他	合計		
		1768件	139件		358件		77件	2342件		
2-2 相談支援に関する分析										
		<p>精神障がい者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。住宅入居支援の相談についても増加傾向にあり、契約まで至ったケースは1件だが、それぞれその後のフォロー等、生活面の全体的な見直しや相談支援が必要なケースが多い印象である。</p> <p>また債務の問題や、刑事事件の加害者になったケースの相談があり、法律関係など専門職の助言が必要とされた。福祉の相談の範囲を超える内容のため、当事者にその必要性や理解を促す相談支援が非常に難しく、専門機関との連携の重要性を強く感じるが多かった。成年後見制度の申し立て支援などの相談を相談支援事業所などから受け、後方支援で関わる機会もあり、法律的な関りが求められることがあった。</p>								

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
Ⓐ	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	精神保健福祉士や社会福祉士の配置し、今後も有資格者かつ福祉職経験者の職員配置を予定している。	基幹相談支援センター職員として求められている役割に対応できる職員の充足が課題である。
Ⓑ	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	自己研鑽や地域課題で課題に挙がっていたような内容の研修テーマの研修に多く参加した。	専門的な研修に積極的に参加し、資質の向上に努めていく。
Ⓒ	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。	継続し来所や電話等の相談に努めていく。
Ⓓ	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している。	普段から各職員が内容を振り返れる機会を作りにくいため今後は苦情や事故対応など把握したうえで業務に当たれるように意識付けを全体で行う。
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
Ⓐ	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。	難病患者等の相談に対応できるよう、社会資源の情報把握や専門機関との連携に努めていく。
Ⓑ	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。	その人に合ったコミュニケーション手段に対応ができるよう、手段をふやしていけるようにする。
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
Ⓐ	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と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。	今後も、積極的な対応に努め、必要に応じ積極的な連携を図っていく。
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
Ⓐ	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。	現状の方法を継続して実施し、問題が出た際は見直しを検討する。
Ⓑ	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	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、必要があれば同行し一緒に相談支援を行う対応をしている。転居ケースの転居地域への移管の流れの確認などの後方支援も行う機会が多かった。	新規事業所においては、孤立することがないように協議会への参加や情報提供を実施する。
Ⓒ	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。	5	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。包括支援センターとも連携し、個別ケースの対応を連携している。	児童においての地域課題は基幹センターにはなかなか把握する機会が少ないため、支援機関と連携する機会を持てるように取り組みをしたい。
Ⓓ	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、子ども家庭センター、地域定着支援センターと個別のケースを通じて連携する機会はある。積極的に連携に取り組んでいる。	お互いの課題を共有し、活発にケースでの連携を図れるようにそういった取り組み機会を増やす。

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	地域自立支援協議会の運営委員会の代表を担う。相談支援部会・身体障がい者部会の部会長、知的障がい者部会の副部会長で参加。その他の部会にも積極的に参加している。	基幹相談支援センターとして各部会に公平な立ち位置での参加と積極的な地域課題の確認、課題に応じては既存の部会運営にとらわれず新たな部会の立ち上げなども含めて活発化を図る。
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	部会によっては新たな社会資源の情報交換などは行うことがあるが、新たな社会資源の開発という議題が起ってはいない状況である。	今後も、必要に応じて地域課題に取り組みを活発化させていく。
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
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	児童施設での地域移行支援の後方支援を行う。	グループホームでの生活の実態やどういった障害の方が地域で生活されているように具体的なイメージがわくような情報発信を施設職員や施設利用者に行っていきたい。
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。		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。		5	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		・月に1回、余暇活動としてフリータイムという茶話会、参加者でゲームやイベント企画など行ってきたが、新型コロナウイルスの緊急事態宣言などの影響で、約50%中止した。 ・月に1回、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。 ・淀川区社協見守り相談室と3か月に1回程、連絡会議を行い、地域で制度のはざまにいる障がい者の支援について意見交換やケース連携を行っている。 ・精神障がい者家族教室での福祉サービスについての説明・えんじょいの紹介を行った ・小学校における福祉教育の計画を立てるがコロナウイルス感染予防の為中止となった。		
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		①8050問題 地域包括支援センターや社協からの連携依頼ケースでは親が抱えている障がい者がすぐに福祉サービスを利用することが難しいケースが多く、複合的な課題も抱え早期介入が課題である。 また精神的に不安定な精神障がい者が利用できる社会資源も少なく、トラブルが起きたときや緊急時の短期入所や一時的に宿泊できる社会資源のニーズがあってもなかなかつなぐことが難しい状況にある。  ②つながる場 地域で潜在的な要支援者で、かつネグレクトになっているようなケースの掘り起こしが不十分だった。高齢者分野や児童分野など、他機関との連携を強め、つながる場の開催へとつなげていく必要性を感じた。  ③地域防災 各事業所での避難訓練等は開催しているが、地域との協力した対応に課題が多くある。地域で生活している障がい者の方が、災害時に障がいのある方が必要としている支援について知ってもらい、お互いに防災の知識を高める必要性を感じるが、新型コロナウイルスの感染対策もあり、集合型で啓発、意見交換の場を拡充するのが難しかった。		

事業所名		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			
	報告日	令和3年7月27日(火)	
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	8050問題など地域ケア会議への参加等をもっと活発にできたらいいのではないか。
	2	相談支援実績について	基幹センターとしての件数はふえているが、つながる場の未開催など区全体としての課題の掘り起こしは不十分な状況である。基幹センターだけでできることは限られているので、地域の様々な社会資源とのつながりが大切になってくるのではないかとこの考察がある。
	3	業務に対する自己評価について	現在の選定の仕方について、他市のやり方と異なる点があるため具体的な選定方法について確認がしたい。 連携の文言が多く使用されているが、どういう意味で使われているのか。 自立支援協議会がより一層活発化するために、どうすればいいのか。ケース検討部会をたちあげ、スタッフの支援力も含め向上するのではないかと。 他分野の連携会議に参加してほしい
	4	区における地域課題について	区内の課題についてどれも必要ではあるが、区内、全国的な課題でもある8050問題については積極的な取り組みを行い、区内の潜在的な要支援者の方の支援実施促進につなげてほしい。 障がいのある方が集える場も必要であり、恋愛関連の相談もある。 ショートやグループホームの資源が少ない。地域に拒まれてしまうケースもあり不動産からの情報も得てほしい
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
			<p>地域課題については、事業所間においても同様の気持ちを抱いており解決に向けての方向性を導き出すことの必要性を再確認することとなった。複合的な課題を持つ潜在的な要支援者の方については、行政を含め多くの各事業所との連携が求められている。縦横の連携が機能するよう体制をより一層固め地域課題と向き合える基盤の構築を痛感した。</p> <p>自立支援協議会のあり方について、より一層活発化するために何が 필요한のか、地域課題と向き合い、又、地域全体の支援力の向上へとつなげてほしい。</p> <p>地域課題が多様化している中で、法律的問題とも関連するケースでは司法の立場からの助言が得やすい環境が必要となる。福祉分野だけでは解決できない問題も多く、スタッフの専門性の向上も必要ではあるが司法との連携のあり方について身近なものとなればと感じた。</p>