

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3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(年末、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		個々の相談員がこれまでの経験を活かし、丁寧にケースに対応しています。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、社会資源をフル活用し、ネットワーク作りに重点を置いた取り組みをしています。											
1-2 職員の状況															
				常勤職員		非常勤職員		計							
		専任		0		0		0 人							
		兼務		5		0		5 人							
		計		5 人		0 人		5 人							
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 4名													
1-4 ピアカウンセリングの実施体制															
実績なし		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															
		常に当事者目線に立ち、障がい者自身及び家族の感情を推し量りながら、適切な支援をチームで行なうことを基本方針としています。													
2 相談支援の状況															
2-1 相談支援実績															
	①相談者数	月当たり相談者数						年間実相談者数							
		25.9人						155人							
	②相談受付件数	月当たり相談受付件数						【参考】業務委託における想定件数							
		64.8件						75件							
	③受付件数の内訳		福祉サービス	障がい理解	健康・医療	不安解消	保育・教育	家族・人間関係	家計・経済	生活技術	就労	社会参加	権利擁護	その他	計
	身体障がい	視覚	30	1	9	3	0	1	2	2	0	7	0	3	58
		聴覚	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		肢体	24	7	17	25	0	1	15	1	0	2	0	6	98
		内部	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
		計	55	8	26	28	0	2	20	3	0	9	0	9	160
	難病		2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	5
	重症心身障がい		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	知的障がい		73	7	4	14	2	10	11	3	11	0	8	3	146
	精神障がい		105	17	46	57	1	9	29	6	22	3	9	9	313
	発達障がい		26	8	21	27	3	1	39	8	0	1	0	1	135
	高次脳機能障がい		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他		15	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	18
	合計		277	40	99	126	6	22	100	21	33	13	17	24	778
④受付方法別件数		電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計	
		575 件		29 件		28 件		132 件		10 件		4 件		778 件	
2-2 相談支援に関する分析															
		想定される相談件数を下回っている。これは、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言下の行動制限があり、来所や訪問、同行などが抑制されたことが大きく影響していると思われます。さらに、相談員が1名体調不良で長期間休業したため、自立支援協議会イベントなどの諸準備を含めて4名での対応となり十分に相談対応が出来る体制ではなかったと感じています。													

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	採用した職員は、専門的資格を全員有しており、かつ精神障がい者支援事業所や知的障がい児・者支援施設などでの経験年数も持つ職員が揃っており、各々の専門性を発揮出来るよう業務分掌をを適正配置しました。	新任職員の長期療養もあり、一時的に特定の相談員に業務が集中してしまう場面がありました。業務分掌を変更して課題は解決しましたが、今後は事前に危機管理が出来る対策も加味した業務体制を考えたいと思います。
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。	4	基幹センター職員としての役割を意識出来るよう、公的機関が主催する研修には積極的に参加し、初任者研修のファシリテーターの派遣も行ないました。また、中堅職員が新任職員のフォローすることで、基幹センターとしての自覚を促し、能動的に業務にあたるよう配慮しました。	センター内ミーティングの重要性を共有し、互いに業務に追われる中でも、平素から事業所内コミュニケーションを活発に行える場を意図的に持つことが必要と感じています。
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	職員が増員され、互いのスケジュールの調整が無理なく出来るようになりました。勇気を出してかけてこられた相談者の気持ちを大切に取り扱うことを重視し、対応者から担当者への取り次ぎ方法は状況によって工夫をしました。	職場携帯の常時携行は徹底していますが、業務に追われレスポンスが鈍くなることがありました。業務遂行に遅れが生じることもあり、出来るかぎり迅速に対応出来るよう意識づける必要があると感じています。
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	各マニュアルを整備し、センター内ミーティングで全職員と読み合わせを行ない、手続きの流れが円滑に進むよう配慮しました。	実際の場面が少ないため、マニュアルが形骸化しないよう、対応トレーニングを実施するなど具体的に学ぶ場面が必要と思います。
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	相談者の主訴が直接の支援でなく、他の専門機関が窓口であったとしても、出来る限り相談者の期待に応えるために、ワンストップで対応するよう指示をしています。回答が難しい場合は相談者に代わって、基幹センターから専門機関に問い合わせることもあり、その内容を専門機関の紹介とともに相談者にお伝えしています。	互いの専門性を活かすだけでは、場合によって対応に偏りが生じます。OJTで対応方法を学び、全員が同等の支援が出来るようにすることが必要と感じています。
b	相談者数や相談件数について、区の規模や障がいのある人を取り巻く状況等に鑑みて、妥当なものとなっているか。	3	障がい児の保護者からの相談や、リワークを希望する精神障がい者からの相談などなど相談内容に偏りがあります。障がい手帳取得者数などと比較すると、まだ基幹センターの認知度は決して高いとは言えず、相談実績はやや少ないのではないかと考えます。	イベントなどで他機関と共同した際に、未だに基幹センターの存在を知らない方が数名いました。まだ必要な人に繋がっていないことを自覚して、基幹センターの周知をより一層図りたいと思います。
c	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	手話による聴覚障がい者対象の防災講座を開催するなど、対象者に合うコミュニケーション手段を積極的に活用したイベントを意図的に実施しました。当事者はもとより、他の参加者にも関心を持ってもらえました。	対象としている方に出来る限り多くの情報を伝える方法を今後も模索していきます。
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。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	4	他の相談支援事業所の相談員のOJTを意識して困難な事例について積極的に関わり、後方支援を行いました。こども相談センターや教育機関、医療機関との協議もすすんで参加し、当事者と継続した関わりに重点を置きました。	つながる場などを能動的に活用することも含め、他機関と協議する場を意識的に増や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。	5	毎月区福祉課から依頼のある選定会議で、公平かつ適切に事業所とのマッチングを図りました。 北区及び北区周辺の相談支援専門員の支援傾向をまず把握して、年齢、主訴、障がい特性、家族情報などを吟味し、支援のしやすさを重視しました。	受給者証取得者の人数と比較すると、相談支援事業所も相談支援専門員も全く不足しています。 より効果的な相談支援への承継につながるよう事業所との連携を深めるとともに、一人ひとりの対応力を向上させ、どの相談支援専門員でも任せられるよう資質向上を図りたいと思います。
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。	5	北区内の相談支援事業所からは、様々な相談が持ち込まれるようようになりました。担当ケースへの対応方法や支援事業所との関係調整など、積極的に情報提供や助言を行ないました。	今後も出来る限り毎月の連絡会を継続し、顔の見える関係を維持していきたいと思います。また、コロナ終息後は、積極的に事業所に赴き傾聴し、より相談しやすい環境づくりをしていきたいと思います。
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	新型コロナの感染拡大によって、事業運営の変更を余儀なくされる事業所も多くあり、電話やオンラインアンケートによる全数調査を実施したことにより、現状把握や課題抽出を行なって、自立支援協議会で報告するなど全体周知を図りました。 これにより、他事業所の対応方法を参考に立て直しをする事業所もありました。	令和3年度後半からは、一部の地域で地域役員との交流会など、地域の包容力を高める取り組みもしました。今後はその範囲を拡大し、地域で暮らす障がい者が専門職だけでなく、地域に支えられながら生活できる体制づくりに寄与したいと思います。
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。また「つながる場」へ積極的に参画しているか。	4	地域ケア会議やつながる場からの出席依頼に応じて、障がい福祉からの視点で積極的に発言を行ないました。	障がい福祉分野からの他機関連携の会議を企画していなかったのも、障がい者が置かれている実情を、他分野の相談支援機関へ理解を促す努力が足りていなかったと思います。
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	コロナ禍により、以前ほど集まって会議が出来ませんでしたでしたが、その代替としてICTをフル活用して、障がい支援事業所の孤立化を防ぎ、少しでも活性化出来るための新規の行事開催やアンケート実施を行ないました。	コロナ禍の影響は大きく、以前のネットワークは弱まりました。今後は再度一から構築する気持ちで、取り組みたいと思います。
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。	5	地域課が企画推進している防災講座を、障がい福祉分野でも参画できるよう自立支援協議会の専門部会などで開催し、地域役員との話し合いの場を設けるなど、地域福祉を意識した取り組みを行ないました。	一時的な盛り上がりで終始せず、イベントなどの企画の目的を忘れず維持継続していく姿勢をセンター全体で共有したいと思います。
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えているか。	3	地域移行支援を行なった利用者の動向にも関心を持ち、移行した事業所の職員の変更などがあった場合に、本人及びその家族の相談に積極的に対応しました。	支援する側の障がい者観が影響する場面もあり、地域生活をするとの意義についてもっと職員間で共有すべき点が多いと思います。
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	事実確認シートの記入などを通じて、日頃から諸手続きの流れを意識して業務を行いました。 また、複合課題を抱える事例に対応する経験を増やすことで、虐待対応に即時対応出来る資質向上を図りました。	計画相談のスキームには慣れているものの、手続きや責任所在が異なる対応をしなければならない虐待対応に関して、全職員が多くの機会に触れる必要があると感じました。
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。	3	差別などの人権問題の背景を分析し、地域住民へどのようなアプローチが必要なのかを検討してイベントを企画するなどの取り組みを行ないました。	住民の偏見や固定観念などにどのように対応すれば良いのか、適切に対応出来る自信を持つことが必要だと思います。
3－8 地域の計画相談を行う人材育成の取組		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	研修会や事例検討の開催、相談支援従事者研修におけるインターバル受け入れ、相談支援事業所の新設や職員増員の働きかけなどにより、地域における人材育成や相談支援体制強化に積極的に取り組んでいるか。	5	相談支援連絡会は、非常事態宣言の期間を除いて毎月開催し、情報の共有を徹底しました。 初任者研修や現任研修のインターバル受け入れは要請のあった全ての対象者に対して実施しました。 さらに、研修のファシリテーターも1名派遣し、相談支援の質の向上に積極的に関わりました。	現任研修の受講など、様々な機会を通じて、職員が質の向上を図れるよう取り組んでいきます。

3－9 その他の取組み			
			● 障がい者および家族、関係機関に対する防災講座の取組みを実施しました。 ● 相談の多い精神障がい者支援について、基幹相談支援センターと精神科訪問看護ステーションの連携を深めるため、「精神科訪問看護事業所連絡会」を立ち上げ、意見交換会や研修会を開催しました。 ● 昨年度に引き続き、区内の就労系事業所で作業している自主製品の売り上げの低下を軽減するため、自主製品販売のネットワークを維持しながら販売会の企画や運営を実施しました。新型コロナウイルスが終息傾向にあることから、新年度からは、これまでのネットワークを基にした事業所同士の連絡会を立ち上げて、北区内での販売を中心に協同して行なうことになりました。
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			
			● 新型コロナウイルス感染拡大に伴う非常事態宣言によって、障がい者の方々の雇用環境が急変しました。 ① 業務縮小によって整理解雇で、就労移行支援サービス利用希望者が増えているにも関わらず、職場実習が出来ず、なかなか就労に結びつかない。 ② 就労継続支援事業所における内職の作業量が下がり、また自主製品の販路が激減して製造を中止するなど、利用者が事業所でする作業が無くなる事態が発生。特に、就労系の支援事業所が多く集まっている北区においては、障がい者福祉の不活化にもつながる事態であり、専門部会などで情報交換を促すことで、事業所の孤立化を防ぐが必要と思います。 ● 今年度から障がい者の防災意識を高める取組みを積極的に実施してきました。災害が昼間に発生した場合に交通網が停止してしまうと、北区内の支援事業所に通う障がい者・障がい児の帰宅困難が予想され、支援事業所職員の災害対策の強化が喫緊の課題です。 また、在宅で被災した場合に関係機関がすぐに訪問するなどの計画は現実的ではなく、地域住民に障がい特性を理解してもらって、避難先で見守る意識づくりを平素から促す取組みが必要と思います。
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	令和4年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	特に意見なし
		2 相談支援の状況について	特に意見なし
		3 業務に対する自己評価について	委員より、コロナ禍にありながら、北区内の事業所の状況などを調査・把握されていることの尽力を評価するとの意見をいただく。
		4 区における地域課題について	委員より、区としても防災計画に力を入れているところであり、障がい者への配慮等、基幹センターとしての役割を最大限発揮しているとの評価をいただいた。
5－2 一連の自己評価のプロセスを終えて（総評）			
			相談員の長期療養と、新型コロナウイルス変異株のまん延に伴い、業務遂行に支障があったことは否めません。しかしながら、地域自立支援協議会活動を通じて、事業所の孤立化を防ぐことに重点を置き、行動制限の中でも精力的に取り組めたと思います。 さらに、今年度からは区が取り組んでいる防災講座にも関わり、障がい者自身が防災意識を持つことへの啓発活動にも取り組むことが出来ました。 今回我々は「つながり」に重点を置いており、障がい者とのつながりはもとより、支援事業者同士のネットワーク、地域組織への基幹センターの周知など、次年度はさまざまな社会資源とつながる取組みを行なっていきたいと思っています。

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3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	居宅介護事業、生活介護事業			
		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人	
		兼務	3	4	7人	
		計	3人	4人	7人	
	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	10:00～17:30		
		脳性麻痺	月～金	10:00～17:30		
		脳血管障害	月・水・木・金	10:00～17:30		
		脳性麻痺	月・火・水・木	10:00～17:30		
1-5 センター業務についての理念・基本方針						
		◎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。 ◎地域の相談支援事業所にも情報提供や、後方支援を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。 ◎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。 ◎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。 ◎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。 ◎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。				

事業所名				都島区障がい者基幹相談支援センター													
2 相談支援の状況																	
2-1 相談支援実績																	
①相談者数				月当たり相談者数				年間実相談者数									
				約18名				219名									
②相談受付件数				月当たり相談受付件数				【参考】業務委託における想定件数									
				約219件				概ね75件以上(都島区)									
③受付件数の内訳		福祉サービス	障がい理解	健康・医療	不安解消	保育・教育	家族・人間関係	家計・経済	生活技術	就労	社会参加	権利擁護	その他	計			
身体障がい	視覚	41	0	1	4	0	6	0	0	0	0	0	0	52			
	聴覚	54	0	14	22	0	3	15	3	0	1	2	16	130			
	肢体	57	2	4	0	0	0	0	31	1	1	1	1	98			
	内部	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20			
	計	172	2	19	26	0	9	15	34	1	2	3	17	300			
難病		38	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	44			
重症心身障がい		7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7			
知的障がい		223	20	25	89	7	10	53	5	6	1	10	66	515			
精神障がい		505	36	127	78	6	40	120	29	34	13	29	120	1137			
発達障がい		174	26	28	38	2	6	23	4	4	0	20	58	383			
高次脳機能障がい		55	10	63	4	0	0	2	8	10	0	0	35	187			
その他		25	3	6	9	1	1	4	1	0	0	0	7	57			
合計		1199	97	269	245	17	66	217	81	55	16	62	306	2630			
④受付方法別件数				電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計	
				1635 件		336 件		202 件		371 件		60 件		26 件		2630 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		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、都島オレンジチームからのケース、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。また昨年度も、新型コロナウイルスの関係で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ございました。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。地域移行支援に関しては昨年7月から1件取り組んでいたケースがあり、同年12月に都島区にて自立されました。今後支援が控えているケースも1件あります。		
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を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しています。府の相談支援従事者研修ではの初任研・現任研ともに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迅速に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が時折生じつつあります。
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、より一層都島オレンジチームとの連携が必要になってきています。
b	相談者数や相談件数について、区の規模や障がいのある人を取り巻く状況等に鑑みて、妥当なものとなっているか。	3	相談の対応方法は様々ですが継続して支援に当たっているケースだけではなく、毎月10件前後の新規ケースもあり、月当たりの平均相談件数は200件余りとなっています。	まだまだ相談支援につながるできていないケースも多くあることは予想されるため、基幹相談支援センターだけでは気付くことのできないケース等を見守り相談室や包括センター等の他支援機関や区役所とも連携しニーズの取りこぼしがおこることの無いようにしていく必要があると考えます。

事業所名		都島区障がい者基幹相談支援センター		
c	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の活用、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。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	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きながら取り組んできました。 介護保険との併給ケースでは都島オレンジチーム等からの若年性認知症の方の相談が多くあり、このようなケースでは障害の相談支援支援員、ケアマネジャー、地域包括支援センターとの連携した支援が必要なためネットワーク構築に努めました。 また、昨年度より「高齢者地域包括ケアシステム推進会議(みやこねっと)」の作業部会に出席し高齢・障がいの複合課題のあるケースの支援についての具体策を検討し他機関とさらなる連携が図れるよう体制強化について話し合いをおこなっています。	高齢ケースやセルフネグレクトケース、引きこもりケースに家族全体(親・子どもとも)に支援が必要な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。
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。	区内の事業所は少しずつ増加していますが、まだまだ一人体制の事業所が多く新規ケースの受け入れ困難な事業所も多くあります。 今後も選定が難しい状況が続くことが見込まれます。

事業所名			都島区障がい者基幹相談支援センター		
	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、相談支援従事者研修(初任者研修)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。
	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やオレンジチーム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。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。
	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。また「つながる場」へ積極的に参画しているか。	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ランチの方々、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、「高齢者地域包括ケアシステム推進会議(みやこねっと)」作業部会にも参画し、他分野の相談支援機関等との連携強化に努めています。「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。	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ます。また、介護保険サービス利用者が新たに障がい福祉サービスを併給されることになったケースなども増加していることから、より一層の地域包括支援センターやオレンジチーム、見守り相談室等との連携にあたり、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。
	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。コロナの影響で取り組みの機会が少なくなりましたが、地域当事者部会では、福祉教育プログラムとして区内の小中学校に訪問し障害啓発活動をおこないました。また、学校のバリアフリー調査も一部取り組みました。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。	昨年度も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ることがありました。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。	4	京橋地区の再開発に向けての課題点の洗い出しの現地調査を行いました。法改正による小中学校のバリアフリー化が進む中での小中学校の現状確認、区内ビジネスホテルの現状確認などにも取り組んできました。また、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)で現地調査(みやこじま探検隊)を行い、課題整理に努めました。	京橋地区交通バリアフリー基本構想の見直しや京橋地区再開発に向けて、当事者視点から該当地区のバリアフリー化を進めていけるよう提言していく必要があります。現地調査や課題整理と改善、見直しのサイクルを引き続き行いながら、当事者の声を聴く、届ける仕組み作りにより強化して取り組んでいきます。

事業所名		都島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っているか。	4	昨年度は、10年以上もの間様々な精神科病院を転々と入院されていた方に対しての地域移行支援をおこない、現在は精神科病院から退院し地域で生活を始めることができた方が1名おられます。 他ケースに関して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思うようにおこなうことが出来ず、退院にむけた取り組みが滞ってしまっていました。	現在継続して取り組んでいるケースに関しては、オンラインを活用し面談の機会を増やしたり見学をおこなったり等支援の方法を検討し進めていきたいと思います。 また、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り組みが必要になってくると考えられ、地域移行の体制を充実させる必要があると考えます。
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、今後ますますこういったケースが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けるような体制構築がより一層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。
3-8 地域の計画相談を行う人材育成の取組		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	研修会や事例検討の開催、相談支援従事者研修におけるインターバル受け入れ、相談支援事業所の新設や職員増員の働きかけなどにより、地域における人材育成や相談支援体制強化に積極的に取り組んでいるか。	3	相談支援従事者研修ではファシリテーターとして研修に協力しインターバルの際には研修受講者の受け入れをおこないました。また区内の相談支援事業所からの相談に対して助言をおこないました。	研修会や事例検討会を開催することで新規事業所の新設や職員増員の働きかけをおこなっていく必要性を感じています。
3-9 その他の取組み				
		■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6月11日・18日 都島中学校2年生「交流会・車いす体験学習」 ・2021年11月29日 中野小学校3.4年生「車いすスポーツ(ボッチャ)体験」と「当事者による講話」 「知的障害の理解として、紙芝居やパワーポイントなどを使った講義(大阪市手をつなぐ育成会)」 ■「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年間継続してきています。昨年度もコロナの影響もあって対面での啓発活動が難しく、区社協通信みやこじまを通じて紙面での障害啓発を行いました。2020東京オリンピック・パラリンピックや2025大阪・関西万博を契機に、誰もが暮らしやすいユニバーサルデザインのまちづくりをめざしていくことの大切さを訴えました。 ■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。 ・2021年夏号(vol.76) ・2021年秋号(vol.77) ・あるる20周年記念号(vol.78)		

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、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、少しずつ増加傾向にあるものの、まだまだ一人体制の事業所も多く選定ケースの依頼も受け入れ可能な事業所に偏りが生じてしまうといった現状もあるため、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。 区自立支援協議会においては各専門部会の取り組みがおこなわれており、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。	
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		5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	・コロナ禍での面談では実施方法について特に気を付ける必要性を感じる。オンラインの活用など検討が必要。
	2	相談支援の状況について	・児童ケースなどは学校の担任が変わると今までの支援が振り出しに戻ってしまうことの無いよう、情報共有・情報発信は常に必要だと感じている。情報発信は学校だけではなく保護者にもしていく必要がある。
	3	業務に対する自己評価について	・他区の自立支援協議会にも参画しているが、区によって取り組みなどの報告を聞いていると様々な特色を感じる。他区の取り組みも参考にして見るのもよいと思う。
	4	区における地域課題について	・福祉教育に関して、育成会で作成した解説付きDVDがある。どこかでそのDVDを見ていただける機会を作り今後活用していただければと思う。 ・都島区は放課後等デイサービスの事業所数が多い区だと思っている。ここ2～3年でも急増してきた。「子どもの取り扱い」にならないよう、どの事業所がどういった内容の事業(療育)をやっているかについては把握し住み分けについて考えていく必要があると感じている。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		指定相談支援事業所は少しずつ増えつつありますがサービス提供事業所の中でも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。 基幹相談支援センターとしては指定相談支援事業所の継続的な後方支援についても重要であると考えます。また、地域包括支援センターと区基幹センターとの関係性をより強めていくための会議等を継続的におこない、「総合的な支援調整の場(つながる場)」や「支援会議(生困シェア会議)」、そして「地域ケア会議」や「要保護児童対策地域協議会(要対協)」「こどもサポートネット事業」などケースを通じて連携し、関係機関とのネットワーク作りも一層進めながら取り組んでいきます。 新型コロナウイルスの影響で、引き続き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と考えます。今後は一層の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、継続しておこなっていけるように努めていきます。	

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3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 人							
		兼務		2		2		4 人							
計		2 人		2 人		4 人									
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 4名, 介護支援専門員 1名, 公認心理師 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 相談支援の状況															
2-1 相談支援実績															
	①相談者数			月当たり相談者数					年間実相談者数						
				19.6人					125人						
	②相談受付件数			月当たり相談受付件数					【参考】業務委託における想定件数						
				60.25件					60件						
	③受付件数の 内訳		福祉 サービス	障がい 理解	健康・ 医療	不安解 消	保育・ 教育	家族・人 間関係	家計・ 経済	生活 技術	就労	社会 参加	権利 擁護	その他	計
	身体 障がい	視覚	24	2	1	0	0	0	4	0	0	0	0	1	32
		聴覚	8	5	14	1	0	0	5	2	29	13	1	2	80
		肢体	19	1	1	0	0	0	0	2	3	0	0	0	26
		内部	12	1	12	1	0	1	7	4	4	0	0	1	43
		計	63	9	28	2	0	1	16	8	36	13	1	4	181
	難病		1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	重症心身障がい		0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
	知的障がい		84	4	20	8	0	9	10	20	8	1	20	6	190
	精神障がい		110	10	5	11	0	5	20	5	6	2	2	9	185
	発達障がい		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	高次脳機能障がい		1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
	その 他		66	7	51	1	1	2	0	13	8	0	0	8	157
	合計		325	31	104	22	1	17	51	46	59	16	23	28	723
④受付方法別件数			電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計
			395 件		30 件		59 件		83 件		12 件		14 件		593 件

事業所名		福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				
		障がい種別について、身体障がいの件数が増加している。これは、カウント方法の変更によるところが多い。支援内容について、項目は変更になっているが、内容の傾向は変わっていない。サービスに関することが最も多く、医療面、就労や金銭面、障がい理解などが続いている。月当たり相談者数は前年度と同程度となっている。 ルート別に見ると、医療機関について全体の件数に占める割合が、前年度3.0%から5.5%に増加している。ただ、特定の医療機関からの連絡が多く、属人的な可能性があるため、連携の標準化に向けた取り組みが必要と考えられる。		
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	配置し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、公認心理師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	・虐待に関する研修は、必ず受講している。人権研修は法人で開催しており、全員参加。 ・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。	3	マニュアルを整備し、適切に運用されているか点検している。	古いマニュアルがあったため、更新した。
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	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。	
b	相談者数や相談件数について、区の規模や障がいのある人を取り巻く状況等に鑑みて、妥当なものとなっているか。	4	月当たり想定件数は概ね60件以上で、実績は平均60.25件なのでほぼ想定どおりとなっている。	前年度までは緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が発令されていたため、相談件数が減少していたが、2022年度は復調の傾向がみられる。限られたマンパワーの中、効果的に対応できるよう努めていく。
c	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	手話が可能なスタッフを配置している。障がいや病気の特性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。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	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。	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。
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空き状況を確認している。	事業所の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。

事業所名		福島区障がい者基幹相談支援センター			
	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、区内にできた障がい福祉サービスの情報等を、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。	4	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。また「つながる場」へ積極的に参画しているか。	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、関係機関との会議や地域包括支援センターと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。	今後は地域共生社会に向けた重層的支援体制を意識しながら、基幹センターとしての役割を果たしていく必要がある。
	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。	4	・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。 ・各部会のあり方を見直し、改編を行なった。	
	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えているか。	5	・高齢になった入所利用者がよりよい過ごし方ができるよう、施設職員に対して移行についての助言等を行なった。 ・区内の障がい者支援施設職員に対して、地域移行支援についての説明を行なった。	
	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。	4	権利擁護の視点を持って業務し、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。	4	・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。 ・イベント等でパンフレットを配布し、啓発活動を行なっている。	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。
	3－8 地域の計画相談を行う人材育成の取組		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	研修会や事例検討の開催、相談支援従事者研修におけるインターバル受け入れ、相談支援事業所の新設や職員増員の働きかけなどにより、地域における人材育成や相談支援体制強化に積極的に取り組んでいるか。	4	・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1件を受け入れた。 ・新設事業所とには同行や後方支援をすることで、円滑な事業運営ができるよう努めた。	
	3－9 その他の取組み				
			・ヒューマンシアター…虐待防止や差別解消にむけて啓発(資料配布)を行なった。 ・あいサポート研修…福祉事業者への受講勧奨や障がい者週間での周知を行なった。 ・障がい者週間で障がいのある方の作品展を行なった。 ・区内の就労支援事業所(就A・就B・移行)懇談会の開催。		

事業所名			福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					
			・計画相談支援・障がい児相談支援事業所の不足…事業所が24区の中でも少なく、新規受け入れが難しい。 ・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。 ・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。 ・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と思われる。		
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13日		
出席者からの意見		1	相談支援事業の概要について		
		2	相談支援の状況について		
		3	業務に対する自己評価について	・相談支援事業所のガイドブックがあれば利用者が選びやすくなるのではないかと。 ・基幹相談支援センターと計画相談との違いが分かりづらい。基幹センターに相談するというのはハードルが高いように感じる。“相談窓口”と呼ばれるところは様々な機関が存在する。どのような内容を基幹センターに相談すればよいのか分かりにくくなっている。	
		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)					
			他機関との連携を大切にしながら業務を行なっていることに対しては、一定の評価をしていただいた。 一方で、まだまだ基幹相談支援センターが一般に広く知られているとは言えない状態との指摘もあった。障がい者の相談支援等については、厚労省社会保障審議会障害者部会でも同様の課題が取り上げられている。基幹センターを知ってもらうことは、必要な方へ支援を届けていくために必要なことなので、さらなる周知を工夫していきたい。		

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3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、西淀川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、平成29年8月に此花区役所のすぐ近くに事務所を移転、年々相談数が増加、他機関とも連携しながら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 人					
			兼務	2			3			5 人					
		計	2 人			3 人			5 人						
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															
		法人の基本方針である「本人主体の支援」を実現していくために、制度・サービスの紹介や調整、表面化している問題への対処のみではなく、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って支援していく。本人の行動や言動や表情は何を訴えているのか、問題とされる行動や言動、表現の背景には何があるのか何を訴えているのかを一緒に考え、本人や相談者の気持ちに寄り添い、問題を解決し、障がいのある方とその家族が地域の中で安心して生き生きと生活が営めるよう、関係機関・地域住民との調整し、環境づくりを行っていく。													
2 相談支援の状況															
	2-1 相談支援実績														
	①相談者数	月当たり相談者数						年間実相談者数							
		47.7名						152名							
	②相談受付件数	月当たり相談受付件数						【参考】業務委託における想定件数							
		216.8件						60件							
	③受付件数の内訳		福祉サービス	障がい理解	健康・医療	不安解消	保育・教育	家族・人間関係	家計・経済	生活技術	就労	社会参加	権利擁護	その他	計
	身体障がい	視覚	16					1							17
		聴覚	4												4
		肢体	54	2	19	15		6	6	27	4		1	1	135
		内部	38	1	9	1			2	2	3		2		58
		計	112	3	28	16	0	7	8	29	7	0	3	1	214
	難病		105	24	72	9		53	28	5				1	297
	重症心身障がい		55		11										66
	知的障がい		314	17	86	103	10	80	91	62	12	1	48	8	832
	精神障がい		491	16	196	143	1	91	87	20	32	5	32	38	1152
	発達障がい		9		2		7	1							19
	高次脳機能障がい														0
	その他		9	8	2			1	2						22
	合計		1095	68	397	271	18	233	216	116	51	6	83	48	2602
	④受付方法別件数		電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計
1831 件			143 件		191 件		360 件		66 件		11 件		2602 件		

事業所名		此花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				
		今年度の統計から、相談者の障がい種別が細分化されたため、単純に前年度と比較することは難しいが、精神障がいのある方や重複して精神障がいのある方からの相談が年々増加してきている。さらに、難病や発達障がい、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、高齢者機関(地域包括支援センターやケアマネ事業所等)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、医療面での相談や家族や地域との関係調整、後見制度の利用、年金申請など多岐にわたっている。また、障がいのあるご本人だけではなく家族にも支援が必要であるなど、複数の課題を抱えているが相談機関に繋がっていない等、複合的な取り組みを必要としている相談も増加しているため、対応する時間や相談員の力量が求められた。		
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。事業所内でも定期的に事例検討など研修を企画、職員の資質向上に努めている。	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、様々な内容の研修に積極的に参加し、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	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、内容を聞き取る、あらためて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、内容を聞き取る、改めて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。	4	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些細なことでも気付けるよう取り組んでいる。苦情や事故の報告があった際には迅速に報告書を作成、職員間で共有するようにしている。	苦情や事故があったときは、至った経過を組織として整理し報告書を作成したうえで、職員間で改善点等も含め共有し、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いながら支援を実施している。月2回精神科訪問看護事業所看護師との相談の機会を設け、本人からの相談のみならず、家族や支援者からの相談にも応じ、対応している。その他、障がいや難病の特性に応じて、適切に対応できるように、専門機関と緊密に連携したり、研修等の参加により、より円滑に迅速に支援できるよう努めている。	相談内容が多岐にわたり複雑化している。地域自立支援協議会にて専門機関の方から話を聞く、区内の専門相談機関相談員が集まる勉強会へ参加する等、各専門機関にも積極的に相談・連携して支援ができるよう努めている。
b	相談者数や相談件数について、区の規模や障がいのある人を取り巻く状況等に鑑みて、妥当なものとなっているか。	3	相談者数や相談件数については、大阪市が想定している人数を大幅に上回っており、今も増加傾向にある。区内の相談支援事業所やサービス提供事業所の数が他区に比べてかなり少ないため、障がいのある人が相談できる人や場所が限られている状況で、基幹センターの求められる役割も大きく、負担も大きいのが現状である。	区内の相談支援事業所が6ヶ所と市内で一番少ない。他のサービス事業所についても決して多いとは言えない。行政と連携し、新規事業所の開設や相談支援専門員の増員促進に取り組むことが喫緊の課題となっている。
c	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、応えやすい質問にするなど、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いる。点字や手話、外国語での対応の必要性が事前に分かれば、ボランティアグループなどにも協力を依頼している。また、タブレット端末を設置、必要に応じて使用している。	手話や点字、筆談等が必要や利用者に対応ができるようコミュニケーション手段を準備しておく。
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。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	4	8050世帯を始め、複数の要支援者がいる世帯、生活困窮、ヤングケアラーが家庭を支えている世帯、ひきこもり等、障がい分野だけでは解決できないケースにも、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引き続き相談に応じ、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ている事例が年々増加しており、解決するまでに時間がかかってしまう。問題が表面化するまで介入できないことも多いが、各関係機関と連携をしながら、早急に介入し、解決ができる様に支援していく。

事業所名		此花区障がい者基幹相談支援センター		
3-4 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	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地域自立支援協議会相談支援事業所部会に参加してもらい、協力依頼している状況が続いている。
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。	3	相談支援事業所部会にて様々な専門機関の方を招いて勉強会や情報提供をしてもらったり、部会内で定期的にグループワークの時間を設け、困りごと等を出してもらったり、情報提供や助言等を積極的に行っている。また、必要に応じて個々に相談を受ける時間を設るなど、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。	区内の相談支援事業所は一人で相談員をしている事業所が多いので、抱え込み、孤立しないように支援していく。また、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については引き続き課題となっており、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。	4	地域自立支援協議会、各関係機関との勉強会などに積極的に参加し、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。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。	高齢者支援機関をはじめ、教育・保健医療機関等、まだ不十分ではあるが、少しずつ連携することが増えてきている。様々な研修や勉強会、イベントなどに参加していくことで、障がい分野についても知ってもらい、地域の状況や課題も把握し、各種団体・機関と意見交換する機会を作っていきたい。
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。また「つながる場」へ積極的に参画しているか。	3	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、率直な意見交換を行い、顔の見える関係を構築していった。「つながる場」についても要望があった際には積極的に参画し、必要に応じて、「つながる場」を開催してもらうように要請もしていった。	複合的な課題を抱えているケースが増加しているため、他機関との連携が必須になってきている。個人情報の課題から障がい分野から発信して「つながる場」を開催してもらうことが現状難しいが、必要性は年々高くなっているため、積極的に活用していけるよう、行政とも連携して進めて行きたい。
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	事務局を区役所と協働で担っている。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、集合での開催が難しい時にもリモート会議で実施する等地域のつながりを切らず、実施していった。各部会とも研修や勉強会等、独自でやりたいことを提案し、実施していった。	新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から大きなイベントについては実施せず、各部会単位でできることを行っていた。感染状況をみながらにはなるが、災害時の危機管理、人材確保・育成・定着等や虐待、BCPIについてなど、各部会共通の課題については、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	各部会での課題を抽出、共有し、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、全体会にでも共有、問題提起を行っているが、まだ資源開発までには至っていない。	活用できる資源の検討や、地域のニーズに合わせ、既存資源を改善し活用することができないかを検討し、新たな資源の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。また、他分野との連携会議や地域の集まりに積極的に参加し、新たな資源を見つけしていきたい。
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えているか。	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た時に対応できるように研修等を受けて準備をし、依頼があった際には、区保健福祉センターと連携を取りながら取り組んだ。実際にはコロナウイルス感染症の影響もあり、相談自体があまりなかった。	地域移行についての相談は増えてきているものの、区内では受け皿となる資源がまだまだ少なく、進みにくい現状がある。受け皿の拡大と地域や家族等本人を取り巻く周囲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。	3	虐待通報の窓口であることは全職員が意識を持って対応するようにしている。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。また、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。	常に虐待通報の窓口であることを意識し、適切かつ迅速に対応できるように、今後も定期的に研修に参加を行うことにする。
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	障がい者差別ではないかという相談には丁寧に話を聴きとり、対応するように心がけているが、今年度は、具体的に障がい者差別になるような事案はなかった。	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。また、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。

事業所名		此花区障がい者基幹相談支援センター		
3-8 地域の計画相談を行う人材育成の取組		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	研修会や事例検討の開催、相談支援従事者研修におけるインターバル受け入れ、相談支援事業所の新設や職員増員の働きかけなどにより、地域における人材育成や相談支援体制強化に積極的に取り組んでいるか。	3	相談支援事業所部会にて、架空事例を元にサービス等利用計画の作成から模擬支援会議を行うなど相談支援員の質の向上を目指す研修を実施。相談支援従事者研修におけるインターバルについても、積極的に受け入れ、相談員の育成についても取り組んだ。	新たな相談員の育成には積極的に取り組んではいるものの、なかなか相談員の人数の増加にはつながっていない。相談支援事業所へ相談員の増員や居宅介護事業所や就労支援事業所にも相談員の配置を考えてもらえるような働きかけが必要。また、既存の相談支援専門員の質の向上のための研修は継続していく。
3-9 その他の取組み				
		①新型コロナウイルス感染症の影響で、様々な活動や研修が制限されている中でも支援の質の向上や各事業所、支援者間の横のつながりの構築のため、集合研修だけにこだわらず、リモートを使用した研修や集合とリモートの併用での研修を実施した。相談支援事業所部会では「障害福祉サービス等報酬改定について」、日中事業所部会では「防災について」、こども部会では、「その一言、その対応が児童虐待になるかもしれない」を開催した。また、西淀川区地域自立支援協議会で実施したGHや日中事業所対象の「障害福祉サービス等報酬改定」の研修についても参加にも呼びかけた。 ②南西部包括支援センター主催の専門相談機関相談員勉強会に定期的に参加し、メンタルヘルスについての研修に参加、此花区民に向けて分かりやすい専門相談機関についてパンフレットを作成した。		
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				
		①人材不足・マンパワー不足 大阪市では、計画相談の利用率が上がり、市内における新規指定相談支援事業所が徐々に増えてきている。一方で、此花区内では数が増えず、24区内で一番少ない。相談支援を希望されると、他区の相談員に依頼することも少なくない。此花区内での相談支援事業所の新規立ち上げや相談支援専門員の増員への働きかけが喫緊の課題となっている。同時に他の社会資源についても此花区内は決して多くはなく、どの事業所も同様の問題を抱えている。 ②防災について 此花区は海拔ゼロメートル地帯にあり、地震による液状化が起こりやすい地盤である。それぞれの機関では防災訓練や備蓄品の確保等を行っているが、事業所を超えた地域での連携体制の構築にはまだ至っていない。また、災害時要支援者の個別避難計画の作成も必要になっていることから、災害時について、防災の知識を高め、行政と連携し、一緒に災害時対策について考えていく必要があると考えている。 ③複合的な課題を抱えた世帯への支援 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福祉サービスだけでは対応ができず解決に時間がかかる相談が増加している。さまざまな機関と連携し、早期に介入するが不可欠になってきている。また、ケースに応じては「つながる場」の開催へと繋げて行くことも必要と考えている。		

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4年7月13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	相談支援の状況について	・利用者への関わりも手厚く、困難ケースにも積極的に取り組まれている。頼りにしている。 ・地域の状況もよく理解してもらっているのではないかな。		
	3	業務に対する自己評価について	・地域自立支援協議会にもしっかり取り組まれている。 ・障がい者差別に関する相談は、令和2年度はなかったとのことだったが、差別解消法は、取締ったり処罰するものではない。一般の人たちに必要な配慮や工夫を知ってもらい、気付いてもらうことが大切だと思うので、合理的配慮の普及や啓発をしてもらえたらよいのではないかなと思う。		
	4	区における地域課題について	・此花区は相談支援事業所の数や社会資源がが少ないのは事実。大阪市内では指定特定相談支援事業所は増えてきているが、此花区は増えていない。人材育成が課題。相談支援専門員の研修の機会が少ない等の課題もある。相談支援専門員の従事者研修は大阪府が主体となっていて行っているが、大阪市にも協力してもらう必要があるのではと考える。此花区に事業所が増えないのは、此花区特有のものなのか、どうなのか、相談支援事業所が増えている区はどのように進んでいるのかフィードバックしてもらい参考にしてもよいのではないかな。相談支援専門員の仕事は高度なので、新規で立ち上げてもらうのは難しい。居宅介護支援事業所など、狙いを定めて、開所の働きかけをしていくのも良いのではないかな。		
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)					
			自己評価を作成し、改めて昨年度から相談件数が増加していることや、相談の現状や課題、今後の支援に向けて等を整理することができた。 自己評価を報告したところ、参加している地域の支援者の方々からは「手厚い支援をしている」「積極的に支援をしている」といった高い評価をもらうことができた。地域自立支援協議会の活動においても、各部会ではそれぞれの課題に合わせてイベントや研修などを企画、検討しており、一定の評価ももらうことができています。一方で区役所や社会福祉協議会等の機関とは、担当者が定期的に入れ替わってしまうこともあってか、なかなか関係性を積み重ね、発展させることができていないように感じている。今後は各部会を超えて、区役所や社協等とも連携し、地域自立支援協議会全体として地域を活性化させていけるよう、進めて行きたいと考えている。ここ2～3年はコロナウイルス感染症の影響もあり、全体としては活動を控えている面もあったが、今後はコロナウイルスの対策もしつつ、前向きに活動を再開していきたい。 地域課題に挙がっている人材不足、事業所不足に関しては、参加している事業所からも同様の思いを持っていることを感じられた。そういった課題に対して大阪市や此花区とも相談をしながら解決していくことの必要性を改めて感じている。 8050世帯やヤングケアラー、引きこもりのケース等、複合的な課題を抱えた世帯からの相談が増えている。引き続き、関係期間と連携し、早期に介入していくと同時に、「つながる場」の活用も積極的に進めていきたいと感じている。		

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3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・居宅介護 移動支援・重度訪問介護											
	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、大阪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		4			0			4人					
		兼務		0			0			0人					
計		4人			0人			4人							
1-3 専門資格の保有状況															
			相談支援専門員4名(うち1名が社会福祉士、2名が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(原則予約)										
1-5 センター業務についての理念・基本方針															
			○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 相談支援の状況															
2-1 相談支援実績															
	①相談者数			月当たり相談者数					年間実相談者数						
				59.6人					453人						
	②相談受付件数			月当たり相談受付件数					【参考】業務委託における想定件数						
				89.4件					60件						
	③受付件数の内訳		福祉サービス	障がい理解	健康・医療	不安解消	保育・教育	家族・人間関係	家計・経済	生活技術	就労	社会参加	権利擁護	その他	計
	身体障がい	視覚	47	0	1	6	0	0	0	0	0	0	1	0	55
		聴覚	28	7	34	24	0	1	27	3	2	2	14	0	142
		肢体	184	8	15	39	2	6	4	5	1	27	6	1	298
		内部	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		計	260	15	50	69	2	7	31	8	3	29	21	1	496
	難病		6	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	重症心身障がい		5	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	10
	知的障がい		83	3	14	81	4	1	10	19	1	4	10	0	230
	精神障がい		153	6	19	88	0	2	13	0	3	1	10	1	296
	発達障がい		17	1	3	3	19	1	0	0	0	1	6	0	51
	高次脳機能障がい		5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	その他		19	1	2	7	1	4	0	0	1	1	2	1	39
合計		548	27	94	248	29	15	54	27	8	36	49	3	1138	
④受付方法別件数			電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計
			708件		27件		222件		98件		14件		4件		1073件

事業所名		中央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				
		今年度(令和3年度)の支援件数は1138件で、令和2年度の787件から約1.4倍に増え、障害種別で見た場合、肢体障がいの方の支援が多かった。また、いわゆるコロナ禍の影響か、他業種から障害福祉事業に初めて参入する事業者も増えた印象で、そういった事業者から支援や運営等に関する相談を受けることも少なくなかった。地域における社会資源の充実について、数だけでなく質も担保できるよう基幹相談支援センターとして後方支援等の役割を担っていきたい。		
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4名(うち1名は社会福祉士、2名は精神保健福祉士)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し、適切に配置していく。
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。	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、部署の垣根を越えた人権研修を行うなど職員の資質向上に努めている。	現在、大阪府下に点在する各拠点を結び、オンラインで双方向のやり取りを行うなど工夫しながら研修を行っているが、今後もより参加しやすい環境整備に努めたい。
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。	BCP(事業継続計画)の策定等と併せて、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	近年とりわけ医療関係者と共に支援するケースが増えており、精神科病院をはじめとする各専門病院や各関係機関とのカンファレンスに参加するなど日々連携に努めている。	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	相談者数や相談件数について、区の規模や障がいのある人を取り巻く状況等に鑑みて、妥当なものとなっているか。	4	近年、新たなマンション建設などにより中央区の人口は増加してきている。相談件数も増加しており、今後も増え続けると考えている。	アウトリーチ活動等によるニーズの掘り起こしはまだ足りていないと考えている。
c	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	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。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	4	今年度も地域包括支援センターや生活困窮者自立支援窓口「くらしサポート中央」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。	今後は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	電話による照会が主となっているが、各特定相談(計画相談)事業所の体制状況など情報をこまめに確認しながら公正かつ適切に選定を行っている。	いわゆる一人相談員の事業所も多いため、すぐに新規受け入れ不可となってしまう場合も多い。

事業所名		中央区障がい者基幹相談支援センター			
	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	選定等により地域の指定相談事業所においているケースにおいても福祉サービスの調整にとどまらない多岐にわたる課題が見えてくる場合があることから、必要に応じ適宜連携し共同支援している。また、相談支援従事者現任研修でも実践例への助言を行っている。	個別ケースに関する質問や相談への回答や助言等は日頃より行っているため、今後も利用者だけでなく事業者にとっても相談しやすいセンターを目指したい。
	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	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。	日頃の相談支援活動においてアンテナを張るとともに、障害当事者団体のネットワーク等も生かしながら状況の把握に努める。
	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。また「つながる場」へ積極的に参画しているか。	4	区内2カ所の地域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オンライン等も用いながら定期的に開催した。また、つながる場について令和3年度は「総合的な相談支援体制の充実事業」研修会に参加した。	令和3年度は左記のように研修会に参加するなどしたが、今後も区役所「つながる場」の担当者とも密な連携を図り、積極的に参画していきたい。
	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。	2	中央区保健福祉センターを含む事務局と各部会長による運営会議を集合形式にて行い、協議会のあり方等について話し合った。	運営会議において意見が出されたが、協議会の活動を目に見える形で示していけるよう努めたい。
	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)にあるように、運営会議の開催にとどまり、協議会の実質的活動は行えなかった。	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	病院のMSWや施設の地域移行担当者等と連携を図りと退院や地域移行に関わる個別のカンファレンス、に参加するなど取り組んでいる。	後方支援として地域の一般相談支援事業所とも連携しながら取り組んでいきたい。
	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。	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図りたい。
	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	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。	ひとつひとつ丁寧に対応していけるよう日頃から職員が差別に対する意識を高めたい。
	3－8 地域の計画相談を行う人材育成の取組		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	研修会や事例検討の開催、相談支援従事者研修におけるインターバル受け入れ、相談支援事業所の新設や職員増員の働きかけなどにより、地域における人材育成や相談支援体制強化に積極的に取り組んでいるか。	4	3-4-bでも述べたが相談支援従事者研修におけるインターバル(課題実習)の実習者受け入れを行い、対面その他オンライン等によってもフォローアップしている。	地域自立支援協議会のしくみを活用しながら取り組んでいきたい。
3－9 その他の取組み					
		・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) ・法人内の取組み「友の会行事」等に協力			

事業所名			中央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					
			・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 ・在宅医療の充実 ・医療と福祉の相互理解の促進 ・障がい福祉に留まらない多職種連携による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） ・非就労系の日中活動場所の不足 ・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安定的確保		
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			2022年8月29日		
出席者からの意見			1	相談支援事業の概要について	・このシートを見るまで何をしてるのか情報もなく、この自己評価シートもわかりづらい。 ・今後ともしっかりと頑張っていたきたい。
			2	相談支援の状況について	・ろう高齢者は外出が少なく、家に籠っていることも多い。 ・自己評価なので実績については何とも言えない。それぐらい身近に感じない。
			3	業務に対する自己評価について	・新型コロナウイルス感染拡大で会議控えなどが広がり、行事が減ったことなども相談等に影響したのではないか。 ・コロナ禍で制限も多い中、どうしようもないこともあり、自己評価すべきなのかとも思う。 ・MHSWが増えたことは喜ばしく、今後に期待したい。
			4	区における地域課題について	・中央区はやショートステイやグループホーム等が少ないので支援が必要な障がい者が地域で安心して暮らせるようにしたい。 ・地域課題に対する具体策をもっと示してほしい。 ・介護の担い手不足→報酬の安さ、グループホームの少なさ→地価の高さなど、社会資源の不足に関しては国の制度等等根本的に考え直さなくてはならない問題だと思う。 ・社会資源について相談支援センターが考えることなのかと思う。改善、解決への提案が見当たらずニーズだけしか分からない。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて（総評）					
			令和3年度も、生活介護事業所等の臨時休業による在宅支援体制の確保に追われたり、発熱を訴える利用者の通院に当センター職員が急遽同行するなど、前年度に続き、業務における新型コロナウイルス感染症の影響は少なからずあった。加えて、各種行政通知や発熱外来等の地域医療機関情報の把握など、これまで以上に情報収集力が問われた。また、本評価シート「4 区における地域課題について」に記述した、「グループホーム等を含む住まいの場の安定的確保」に関して、元ビジネスホテルや元民泊施設を転用した形でグループホームを開業する事業者もいくつか現れるなど、いわゆるコロナ禍における社会状況の変化も垣間見えた。このことによってグループホームの量的拡大は若干進んだように思うが、質的充実もあわせて引き続きの課題である。今回挙げた各地域課題に対する解決策は福祉の現場が考えることなのかという意見も一部委員からはあったが、いま一度地域課題について整理し、解決・改善にむけた具体策についても各委員と積極的に議論し、意見交換をしていきたい。		

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				令和3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		2		3 人								
		兼務		1		2		3 人								
計		2 人		4 人		6 人										
1-3 専門資格の保有状況																
			相談支援専門員（現任）2名 ・ 相談支援専門員（初任者）2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 4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れるよう職員の資質向上に日々務める。													
2 相談支援の状況																
2-1 相談支援実績																
	①相談者数			月当たり相談者数				年間実相談者数								
				23.4				156								
	②相談受付件数			月当たり相談受付件数				【参考】業務委託における想定件数								
				83.5				60								
	③受付件数の内訳		福祉サービス	障がい理解	健康・医療	不安解消	保育・教育	家族・人間関係	家計・経済	生活技術	就労	社会参加	権利擁護	その他	計	
	身体障がい	視覚	15	7	3	0	0	3	2	0	1	0	0	0	0	31
		聴覚	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
		肢体	36	9	8	6	0	10	10	0	0	3	13	2	97	
		内部	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	
		計	56	16	15	6	0	13	12	0	1	3	13	3	138	
	難病		5	6	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0	19	
	重症心身障がい		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	知的障がい		67	40	35	16	1	38	37	10	2	10	30	15	301	
	精神障がい		229	97	135	302	6	103	83	24	36	16	2	90	1123	
	発達障がい		33	6	3	0	10	4	7	3	1	0	4	3	74	
	高次脳機能障がい		6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
	その他		35	8	7	5	0	3	2	6	6	0	6	14	92	
	合計		431	177	199	329	17	161	145	43	46	29	55	125	1757	
④受付方法別件数			電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計	
			814 件		1 件		99 件		44 件		21 件		23 件		1002 件	

事業所名		西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				
		精神障がい者の相談が圧倒的に多く、以前その他で集計されていたが不安解消に係る相談が最も多く、健康や医療に係る相談、家族・人間関係にかかる相談が多いことが明確となってきた。発達障がいの方は福祉サービスの相談が最も多い。知的障がいの方も、障がい福祉サービスに関する相談が最も多いが、相談内容は障がい理解、健康・医療、家族・人間関係、権利擁護と様々である。肢体不自由の方に関しては件数は多くはないが、相談内容はやはり障がい福祉サービスに関するものが多い。権利擁護は主に虐待の疑いに関する相談が多い。様々な各関係機関からの相談も増え、障がい者基幹相談支援センターの認知が広がってきていると思われる。コロナに影響される生活状況や経済状況の変化による不安については前年度に比べて減少はしているものの相談はある。		
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	コロナ渦でオンラインとなった研修もあるが、多数の分野の研修に積極的に参加し、職員全員の資質向上に努めた。	今年度も、各種研修に積極的に参加し、受けた研修の振り返りなどを行い、常に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。	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	相談においては、利用者が落ち着いて相談できるよう心掛け、利用者のニーズに沿ったサービスの利用等について説明を行っている。また利用者本人の自己決定を支援しそれを尊重している。相談内容に応じて、適切な他の相談機関に繋いだり、連携を強化して相談支援を実施している。	今後も、まずは相談しやすい相談支援を心掛け、本人のエンパワメントを図り自己決定を尊重した相談支援を行っていく。また、各関係機関との連携しながら、適切な相談支援を行う。
b	相談者数や相談件数について、区の規模や障がいのある人を取り巻く状況等に鑑みて、妥当なものとなっているか。	4	想定されている件数を越える相談を受けている。関係機関等との連携を図るケースも増えてきていることあるので、相談ケースは増えている。また、いわゆる8050問題のようなケースも増えているため、まだ相談に至っていないケースがあるのではないかと考えられる。	想定されている件数を越え、幅広く相談対応している。しかし、まだまだ相談に至っていないケースがあると思われるため、各関係機関との連携を図る。
c	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	マスクの使用により、口話が読み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、適宜ツールの使用も行い対応していく。
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。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	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は、各関係機関と連携して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	相談支援事業所の選定は、選定会議において公正にかつケースに応じて適切に行った。急を要するなど随時選定する際にも、特定の事業者に偏ることなく選定を行った。	今後も公正かつ適切に選定を行っていく。

事業所名		西区障がい者基幹相談支援センター		
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。自立支援協議会の相談支援部会の充実化も行った。	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、新しく開所される相談支援事業所や一人相談支援事業所などの相談員が、気軽に支援における悩みや困りごとを相談できる「相談員のための相談の場」を設ける。
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	西区の障害福祉サービス事業所の地域資源については情報冊子として整理したので、社会資源としての障がい福祉サービスの地域の情報は概ね整理ができた。西区はマンションも多く、地域から孤立した家庭も多い可能性がある。高齢の親と同居している引きこもりの障がい者に対応に関する相談が増加している。	不足している障がい福祉サービスについては近隣の資源情報収集、障がい福祉サービス以外の情報収集にも努める。孤立している支援の必要のある増加する複合的な課題を有する障がい者への多職種連携を充実させていく。ヤングケアラーについての西区での情報を把握できるよう、教育機関との連携をいかに構築するか等、今後の課題として考える必要がある。
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。また「つながる場」へ積極的に参画しているか。	4	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、「つながる場」への参加、地域ケア会議への出席、ケアマネ連絡会への出席、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。	今後も他分野の相談支援機関等との連携強化の取り組み、顔の見える関係づくりを一層積極的に行う。
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、各部会の協議内容や勉強会等の充実を図るべく、様々な提案を行い実行した。西区障がい福祉サービス情報冊子の作成、65歳を迎える介護保険と同様の障がい福祉サービスを受けている障がい者の方の介護保険への移行についての整理、権利擁護に関する研修の実施など。	今後も事務局会議の場や、各部会で、地域の利用者、支援者のニーズに応じた活動のさらなる充実を図る。
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。	5	地域の社会資源の情報を地域の相談員等が周知できるよう、情報冊子の製作を提案し、その製作に向けての協議を行い、第1版が完成した。随時更新可能なものとなったので、協議会としても現状を整理し把握することができ、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。	製作した西区障害福祉サービス事業所情報冊子を随時更新し、地域の相談員が地域の状況を把握し、利用者の相談に応じられるよう、当センターが中心となって活動を継続する。また、他の地域で行われている見本となるような取り組みなども取り入れていきたい
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えているか。	3	前年度同様、障がい者支援施設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の地域移行に関する支援を行った。	隣区の障がい者支援施設で、地域移行の状況を聞いてみたが、できる方に関してはほぼ行い、現在入所されている方は現状入所が適切との見解があるようであった。地域移行するにあたって、グループホーム等への入居が適当とされるケースがある。西区は土地柄的にワンルーム型、ある程度自立度が高い方対象のグループホームが多く、身体的に重度の障がい者が入居できるグループホームが少ない現状がある。
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	差別に関する相談には、十分に傾聴し、必要に応じて適切な助言や関係者との対応を行った。	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 地域の計画相談を行う人材育成の取組		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	研修会や事例検討の開催、相談支援従事者研修におけるインターバル受け入れ、相談支援事業所の新設や職員増員の働きかけなどにより、地域における人材育成や相談支援体制強化に積極的に取り組んでいるか。	4	相談支援部会において様々な関係機関の役割理解、関係作りに関する機会を設けた。事例検討会も行った。相談支援従事者研修におけるインターバルの受け入れも積極的に行い、令和3年度は8件の受け入れを行った。	今後は、地域の方との関係作りを積極的に行う。事例検討に関しては、基本的な事例検討会の持ち方について、事業所間で共有することが肝要と考えており、その取り組みも行う予定。インターバルの受け入れも積極的に行っていく。人材育成や相談支援体制強化のために相談支援事業所がどんなことも相談できる場を設ける。

事業所名		西区障がい者基幹相談支援センター
	3-9 その他の取り組み	
		○西区障害福祉サービス事業所情報冊子の製作。情報冊子の形態、エントリーシートの内容の決定については、協議会で時間をかけて協議を行い、決定した。当センターより、西区内の事業所に決議されたエントリーシートを発信し、製作主旨、内容説明、協力依頼を行った。各事業所より、当センターに各事業所が製作したエントリーシートデータを送ってもらい、当センターで管理を行うこととなった。集約したデータは当センターより西区の各相談支援事業所に送る。 ○当センターより提案し、介護保険と同様の障害福祉サービスを受けている65歳を迎える障がい者がスムーズに介護保険に移行できるようにするためのツールを製作。相談支援部会有志メンバー、西区地域包括支援センター、花ノ井ランチ、西区ケアマネ連絡会、西区役所担当でワーキングチームを作り製作した。完成したものについて、相談支援部会での説明、西区ケアマネ連絡会に出席して説明を行った。 ○虐待防止・権利擁護の意識向上のため、大阪市障がい者相談支援研修センターのスーパーバイズ派遣を活用し、就労・日中部会にて研修会を行った。研修会ではアンケートを取り、当センターで集計を行った。各事業所の今後の取り組みを支えるため、その集計を今後も活用する。 ○西区広報誌担当者から、当センターの取材依頼があったので、区民に広く当センターの存在と活動を周知してもらえるよう取材に応えた。 ○大阪府立難波支援学校から、2学期の保護者懇談会日程時に行われる、進路相談会に相談窓口として1日出席した。
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	
		○近年、自然災害が非常に増えているが、防災の意識がまだまだ高いとはいえず、また非常時における障がい者の避難に関する連携体制が整っていないのが現状である。防災に関する知識を深め、分野の垣根を越えた話し合いや協議の場を検討する。 ○令和3年度より、西区内にグループホームが多く開所した。親元からの自立に向けてニーズの高いサービスであるため、関係機関や事業所間の連携も必要となってくると考えられる。そこで、新たに地域自立支援協議会の中で部会の設置について検討する。

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4年6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	特に意見なし		
	2	相談支援の状況について	特に意見なし		
	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	○介護保険と同様の障害福祉サービスを受けている65歳を迎える障がい者の支援に関して →65歳を迎える障がい者の方が、介護保険優先でサービスの案内をされるところだが、障がい者の生活に不利益のないように案内することをお願いしたい。 ○区内にグループホームが急増したことで、グループホームの部会設置の提案したことに関して →部会立ち上げの前にまずは各部会への参加を始め、勉強会を行っていくようにしてはどうか。		
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)					
			コロナの影響はあるものの、令和3年度は他の相談支援機関や関係機関との連携を強化し、自立支援協議会での新たな取り組みを積極的に行ってきた。その中で、各関係機関や各部会での各事業所間の顔の見える関係づくりや情報や課題の共有を行うことができたと思う。		