

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4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															
		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						
			19.1名						129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						
			98.3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	68	0	1	7	0	3	0	0	0	1	0	3	83
		聴覚	8	0	1	2	0	0	1	0	2	1	2	0	17
		肢体	61	4	32	31	0	3	12	4	14	5	0	13	179
		内部	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	2	7
		計	138	4	34	41	0	6	14	5	16	7	3	18	286
	難病		1	0	0	0	0	0	1	13	0	0	0	0	15
	重症心身障がい		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	知的障がい		51	2	7	0	0	3	12	7	7	7	0	2	98
	精神障がい		202	20	93	79	0	20	33	14	64	4	13	60	602
	発達障がい		20	7	10	8	0	0	2	10	5	0	0	8	70
	高次脳機能障がい		3	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	6
	その他		60	1	3	4	4	1	4	0	4	0	2	6	89
	合計		476	34	147	134	4	30	66	50	96	18	18	94	1167
	④受付方法別件数		電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計
			775 件		108 件		53 件		200 件		21 件		10 件		1167 件
2-2 相談支援に関する分析															
		精神障がい者の相談対応が毎年多く、福祉サービス利用に関する相談以外に、生活困窮や生活全般に対する不安など多岐にわたっています。身体障がい者からの相談では高齢障がい者となり、介護保険との併用のケースや重度訪問介護の事業所が見つからないなど、当事者からの需要と社会資源の供給バランスが合っていないことによる相談が多かったように思います。 また、障がい児の親からの相談では、障がい児支援事業所の支援の不適合や学校の障がい特性に対する無理解を訴えるなどの相談が目立ちました。													

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	相談員は全員、国家資格を有しており、その専門性を磨くための研修には積極的に参加するように促しています。	専門用語をかみ砕いて説明する力量が、まだ不足しているように感じています。専門職の見解をそのまま利用者に伝えるのではなく、理解できる用語を活用して説明できるよう研鑽したいと思います。
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。	5	毎月実施しているミーティングや復命書を通じて、研修内容や雰囲気共有するように心がけています。	言葉だけが独り歩きして、内容の理解が不十分にならないよう、全体でフォローし合う体制づくり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。	5	原則、諸会議への参加は一名の待機当番を置くこととしていて、センターにかかってくる電話などの対応を行なうようにしています。急な対応が必要な場合は職場携帯で担当相談員に取り継ぐようにしています。	相談者の来所や電話などの取り継ぐ方法を明確にして、同じ内容を何度も話さなくても良い工夫を検討していきたいと思っています。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	4	新任教育やミーティングの中で、苦情、事故対応などについて「どこにそのリスクが潜んでいるか」を伝えていきます。個人情報の取扱いに関しても、自分の個人情報と同様に扱うよう気を付けています。	実際に苦情や事故が発生してしまった際の、シミュレーションを訓練として実施することもあるかと感じています。
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。	5	特に医療機関との関わりには力を入れていました。医師会医療コーディネーターにも相談し、適切な病院を探すなど連携を深めることが出来ました。また、利用者への事業所紹介ではプログラムや作業内容よりも、スタッフとの関係性を重視して調整しました。	必要であれば、他区の関係機関とも交流を深め、北区から利用しやすい社会資源のリサーチも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。	5	大阪市から提示されている標準件数75件／月は超えており、コロナ禍ではありましたが積極的に対応していました。	数字的にはクリアされていたとしても、内容は軽微なものから長期に関わるものまで様々です。標準的数字も意識しながら、質の高い支援を心がけたいと思います。
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	昨年度に引き続き、聴覚障がい者対象の勉強会を開催したり、利用者対象の防災講座を企画実施するなど、機会を通じて当事者と交流しました。関わる中で障がい特性に対する配慮など学ぶことが多かったと思います。	コミュニケーション手段の異なる方の相談支援は常にあるものとして意識し、折に触れて学びを継続していきたいと思っています。
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。	4	経験年数の長い職員と新任職員でペアを作り、ケース分析を実施しました。その結果、他機関との連携も事前に行なうことが出来、センター全体で検討を行なうことが出来ました。	関係機関とつながるということと、協働して解決に近づけるという、いわゆる連携(チームアプローチ)は異なるため、基幹センターの職員として、その技量を高める努力が必要だと感じています。
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。	5	毎月初旬に案件の選定を実施しました。調査票などを精査しながら、相談支援専門員の特徴や活動分野を突合し、紹介しました。新任の相談支援専門員にも対応してもらえよう、後方支援も行ない、選定が偏らないよう配慮しました。	相談支援専門員の数が絶対的に少なく、かつ3障がいに対応できる相談員も少ないため、相談支援専門員を増やす必要があります。
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	4	相談支援事業所からは、ケース相談を受ける機会が多く、内容によっては行政機関に制度運用に関して尋ねたり、関係機関へのつなぎ支援を行なったりしました。また、今年度も毎月増減する事業者情報をまとめて配付しました。	次年度も引き続き、相談支援専門員との平素からの関わりは絶やさず、顔の見える関係づくりを心がけていきたいと思っています。
c	地域の障がい者を取り巻く状況や課題はおおむね把握できているか。	5	北区内の街の状況は常に把握しており、一部地域ではキーパーソンとなる町会役員などとも意見交換もしています。同じ北区内であっても地域特性はさまざまであり、それらに合わせた配慮をするよう心がけました。	最近増えてきている教育機関との連携が希薄であり、ケース相談を通じて障がい児やその家族に焦点を当てて代弁機能を充実させていきたいと思っています。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。また「つながる場」へ積極的に参画しているか。	4	高齢障がい者が増加する中で、直接包括支援センターやランチと連携する機会が増えました。また、ケアマネジャーからも障がい者福祉サービスの活用について質問が来るようになりました。	「つながる場」担当者との勉強会を重ねていましたが、行政の体制の変化で積極的関わりが縮小しないよう気を付けていこうと思います。

事業所名		— 北 区障がい者基幹相談支援センター —		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、様々な取組を提案するなど協議会の活性化に努めているか。	5	特に年度後半からは、コロナ禍も終息に近づいたため、衛生には引き続き配慮しながらも対面形式や講演会形式の会議を多く開催するなど、ニーズに合った内容を盛り込むよう運営委員と共に積極的に活動できました。また、障がい者スポーツの振興を検討することになり、本会議で委員の意識を確認し、障がい者支援事業所の余暇活動定着のためのプログラムを調査。それらに基づいて、北区内の社会資源を活用したイベントの開催などにも積極的に関わることが出来ました。	自立支援協議会は、コロナ禍を経験してより重要であると認識しました。北区の社会資源が有機的に交流し、共に助け合える取り組みを、より一層考えていきたいと思っています。
b	協議会において、既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発に向けて取り組まれるように努めているか。	5	コロナ禍の自主製品の落ち込みに対応して、就労系の事業所を中心とした即売会を基幹センター主導で実施していましたが、今年度から事業所主導で出店などをしていく形式に発展させました。これにより、区役所前で行なう即売会も事業所数や商品数などが充実し、有機的な事業所間での協働の場が生まれました。	昨年度、自立支援協議会活動から集った自主製品即売会でしたが、これに続くよう、常に事業所や利用者のニーズを聞き取る姿勢を崩さずに、新たな社会資源の開発に取り組みたいと思います。
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っているか。	3	北区内にある入所施設の老朽化に伴い、入所者が他区へ異動することになりました。施設から異動先の福祉サービスが滞らないように依頼を受けて、個々の特性に配慮しながら調整することが出来ました。	地域移行の具体的手続きが難しく、二の足を踏んでしまうところが未だあると感じています。1ケースの終了までには、かなりの時間を割く必要があるため、全体で取り組む必要もあるのではないかと考えています。
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	基幹センターが関わるケースが少なかったこともあり、積極的な行動の場面はありませんでしたが、コアメンバー会議に出席しながら行政機関に対して障がい特性の説明を行なうなど、当事者目線の対応を重視しました。	養護者支援を重視するようになった現在、虐待から障がい者を守ればよいということでは終結できません。養護者の介助の苦労にも耳を傾け、障がい者にとって安心安全な生活になるよう、支援していきたいと思っています。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	障がいを抱えることによって、その人の社会生活までも阻害されることがないように企業などに対して助言を行ないました。現に障がい者支援を行なっている事業所の中でも、当事者にとって辛い場面もあり、従事者研修などを通じて啓発しました。	差別されることが陰湿になってきており、明らかにされることは少なくなっているように感じます。その分、発見や解決が難しくなってきたり、平素から啓発活動を活発に実施することが必要と思っています。
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	相談支援連絡会を通じて、相談支援業務の資質向上を図るための勉強会、事例検討などを行ないました。また、初任者研修や現任研修の受講者に対するインターバル研修を受け入れ、受講者が記入した資料を踏まえ、より具体的に助言することに重点をおきました。相談支援専門員養成研修にもファシリテーターとして参加しており、大阪府内の専門職者との交流を深めながら、人材育成の技術的な質の向上も図っています。	オンラインではなく、対面式の研修が再開されたことで参加者は増えました。しかし、研修に参加する方の多くはいつも同じメンバーで、さまざまな媒体を活用して、全体に届く方法を検討したいと思っています。
3-9 その他の取組み				
		防災に対して、日頃から勉強会などを通じて理解を促す取り組みを実施しています。帰宅困難者が多いと見込まれる中、精神障がいを抱える人々の不安を解消することも北区は求められており、区地域課と連携しながら、今後も取り組んでいきたいと思っています。		
4 区における地域課題について				
区における全般的な課題についての現状認識及びその解決・改善に向けた提案・提言など		● 中程度、重度の障がい者が通所する事業所が少なく、北区外の事業所を利用せざるを得ない。合わせて、重度訪問介護のサービス提供も難しく、障がい特性に対応できる社会資源の不足が顕著である。職員の質を高め、重度障がい者の支援の姿勢をレクチャーするなど、研修が必要と感じている。 ● 高齢障がい者が障がい福祉サービスを利用することが多くなっているが、ケアマネージャーが障がい福祉サービスの利用調整することが難しく、連携が難しい。特に訪問介護系の連携は目的にそぐわないサービス提供も目立ち、コーディネートしづらい現状がある。介護保険事業所との勉強会も企画して、年齢でサービスの質が低下することのないようにしていくことが必要と思われる。 ● 地域の施設などを会場として利用することがあったが、駐車場の未整備、段差未解消、多目的トイレの未整備など、施設であっても未だに障がい者にとって使いにくい社会資源が多いことが分かった。また、公共交通機関に車いすやバギーなどで乗降する際の乗車マナーも残念である。様々な広報物で障がい者理解の啓発を図り、交通機関の職員に対する行政からのアプローチも必要と思われる。		

事業所名		— 北 区障がい者基幹相談支援センター	
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5年8月1日	
出席者 からの 意見	1	相談支援事業の概要について	特になし
	2	相談支援の状況について	特になし
	3	業務に対する自己評価について	特になし
	4	区における地域課題について	委員より、幼稚園の入園に際し、拒否される相談を受けている。障がい児支援として何か取り組めることはないかとの質問 → 障がい者差別解消法などを適用して相談にのることは可能とお答えしました。 支援学級での教育の保障、支援学校での教育環境の整備について、委員より説明 障がい特性に応じた対応が出来るよう、日々研鑽している。府立に移行した後も市立の支援学級教員に対して、研修会を開催しており、質の担保を図れるように取り組んでいるとのことでした。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		様々な視点を持つ各委員から、貴重なご意見を頂戴し、今後に活かしていきたいと感じました。コロナ禍の対応に苦慮した1年間でしたが、無事に業務遂行出来てホッとしています。今後は、社会関係機関とも積極的に交流を深め、教育機関や医療機関との有機的なパートナーシップを構築していきたいと思いました。	

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4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													
	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			3			3 人							
	兼務	3			2			5 人							
	計	3 人			5 人			8 人							
1-3 専門資格の保有状況															
1-4 ピアカウンセリングの実施体制															
		障がい名		実施曜日		実施時間									
		脳性麻痺		月～金		10:00～17:30									
		脳血管障害		月・水・木・金		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し、専門的知識を必要とする困難ケースや、地域の障がい者の緊急の事態にも対応していくよう努めていきます。 ◎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。													
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19人					238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								
		約186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	22	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	2	29	
	聴覚	17	0	0	0	0	2	4	1	0	0	0	24		
	肢体	67	1	2	3	0	1	0	13	0	1	0	6	94	
	内部	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4		
	計	110	1	2	3	0	8	4	14	0	1	0	8	151	
難病		3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	
重症心身障がい		12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12		
知的障がい		169	2	10	107	1	6	18	9	10	2	10	40	384	
精神障がい		538	35	159	121	3	18	79	15	42	3	8	189	1210	
発達障がい		206	6	28	23	2	8	12	10	20	5	0	55	375	
高次脳機能障がい		43	0	18	0	0	0	2	6	0	0	0	2	71	
その他		29	0	0		0	0	0	1	0	0	1	32		
合計		1110	44	217	254	6	40	115	55	72	11	19	296	2239	
④受付方法別件数		電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計	
		1461 件		177 件		153 件		360 件		70 件		18 件		2239 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、都島区からで子育て支援室からの児童ケースや精神保健福祉相談員からのケース、就業・生活支援センターなど、相談の入り口は様々です。障害種別の割合としては精神障害の方が過半数を占めています。また昨年度も、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。		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員その他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	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、医療的ケア児者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などに関する研修は受講し、相談支援に活かせるように努めています。また主任相談支援専門員の配置もしております。	新人相談員の配置もあり、内部・外部研修に参加できるようにし、現職員については業務整理を行いながら、相談支援専門員として努めていけるようにしていく。
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。	4	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に努めています。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。また当センター主催や北部包括支援センターと共催で研修会を開催しました。府の相談支援従事者研修では初任研・現任研やピアサポート研修での受講者へファシリテーターを担い、相談支援に関する資質向上に努めています。	
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	3	職員間でスケジュールの共有を行い、職員が当センターに居よう努めています。また、やむを得ず不在と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、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が当センターにいるように努めているが、ケースの急な対応も多く、困難な状況が生じつつあります。
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。	今後も最新のマニュアルを整備しておく必要があります。
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障がい及び難病患者等のケースに関して、その障がい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、関係機関とのネットワークの構築と連携、支援のノウハウを獲得してきました。	3障がい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、専門機関との連携の強化もより一層必要となってきています。
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あたっているケースだけでなく、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事が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。
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ます。必要に応じて、情報保障として拡大文字やルビ表示などの情報提供を行っています。	

事業所名		都島 区障がい者基幹相談支援センター		
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都島オレンジチームや包括等からの相談や、見守り相談室から複合的な課題を抱えたケースの相談が多くあり、ケースによりケアマネジャー、地域包括支援センター、専門支援機関、医療機関等との連携した支援が必要ためネットワーク構築に努めました。また、「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いました。	
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	11月より月1回オンラインを活用して選定会議を実施しています。会議以外でも緊急性・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おり選定会議も開催できるようになりましたが、閉鎖や相談員不足の事業所・一人体制の事業所もあり、新規ケースの受け入れ困難な事業所も多くあります。そのため受けられる事業所が限られており、区内事業所での選定が難しい場合も出てきているため選定が難しい状況が続くことが見込まれます。また、児童の選定ケースにおいては情報が特に少なく、選定受入した事業所が困る事案も発生しているため、区にも協力していただく必要があると考えます。
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や障害特性に応じた支援について相談があった場合、情報提供や対応方法について提案・助言を実施。ケースによっては関係機関や相談者との間に入る等の対応も行ってきました。また、相談支援従事者研修(初任者・現任者研修)のインターバル対応や、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・情報提供をおこないました。	相談員のバーンアウトや採算が取れない等により事業所の閉鎖を余儀なく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や、更なる報酬体系の見直し等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。
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、「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や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利用することになったケースなど年々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。

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委員長や部会長を一部担い、区事務局と協力してその運営を行っています。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・子ども部会・事業所部会)の取組を中心に活動しています。コロナ禍においても対面の取組を再開し始め、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、3年ぶりに「なかまをつなぐ地域の輪」を再開し、地域の方とポッチャで交流することが出来ました。学校のバリアフリー調査も一部取り組みました。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。また、これまで事業所数が少なく開催できていなかった選定会議も定期開催しています。そのほか、自立支援協議会のホームページを作成し、各部会の活動報告や、活動のお知らせを行うようにしてきました。	コロナ禍の収束に向けて、様々な取り組みを再開しつつも、感染防止策をしっかり行いながら、ICT・オンラインなど時代に合った仕組みを取り入れながら新たなチャレンジに努めていきます。 自立支援協議会のホームページにおいては、今後さらに見やすく、活気のあるホームページにしていくよう努めます。
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	京橋地区の再開に向けての課題点の洗い出しの実地調査を行いました。また、法改正による小中学校のバリアフリー化が進む中で、小中学校の現状確認を継続して行ってきました。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)でバリアフリー状況の実地調査を行い、課題整理に努めました。	近く実施される京橋地区交通バリアフリー基本構想の見直しと京橋地区再開に向けて、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。実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。
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	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が退院され地域生活が継続できるよう定期的にかかわりを持っています。 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、退院にむけた取組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っています。 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組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ただ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。	4	昨年度は都島オレンジチームの方をお招きし区内の相談支援事業所向けの研修会を開催いたしました。 また、地域包括支援センターと共催で介護保険分野と障がい分野の垣根を越え連携・交流ができるよう研修会を開催いたしました。 大阪府の相談支援従事者研修ではファンリテーターとして現任研・初任研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。

事業所名	都島 区障がい者基幹相談支援センター
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。 ・桜宮小学校…11/29に訪問。対象:3年生 障害についての話や「車いすあるある」というクイズ、自分たちの地域生活の話を中心に50分程度講話。 ・中野小学校…12/12に訪問。対象:3年生 ボッチャを通しての交流と障害についての話や「車いすあるある」というクイズ、自分たちの地域生活の話を中心に90分程度講話。 ・友渕中学校…2/3と2/10に訪問。 2/3の報告 対象:1年生 90分程度講話し、あるるの障害当事者から自分たちの地域生活の話と、大阪手をつなぐ育成会から知的・発達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の実施。 2/10の報告 対象:2年生 障害者の地域生活の話やインクルーシブ教育について等を中心に50分程度講話。 ・都島中学校…2/8に訪問。対象:2年生 障害者の自立生活や、当事者活動で大切にしていることなどを中心に90分程度講話。
	■「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8年間継続してきています。昨年度は3年ぶりに開催することができました。内容としては、障害者の参加する防災訓練で、受付訓練、福祉避難室の見学、ワークショップの3本構成とし、ワークショップではコロナ禍での避難、障害種別で必要な支援をテーマにグループワークを実施。 2/4(土)15:00～16:30 場所:都島中学校 ■基幹センターだより(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。その中で、基幹センターだよりとして、障害福祉の制度や有用な情報を掲載しています。 ・2022年夏号(vol.78)2022年6月15日発送 ・2022年秋号(vol.79)2022年10月19日発送 ・2023年冬号(vol.80)2023年1月25日発送
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。

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			5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	相談支援の状況について			
	3	業務に対する自己評価について	・「3-6 地域移行の推進に向けた取組」は基幹センターで取り組んだ報告をおこなうのではなく、地域の相談支援事業所に対してどのような支援がおこなえたかについて明記すべきである。都島区の障がい者基幹相談支援センターとして、周知活動や後方支援を行っていただきたい。との意見をいただく。 ・「3-7 権利擁護の取組」について虐待窓口としての役割・行政との連携・啓発・虐待の背景を知るなどに努めてほしい。との意見をいただく。 ・個別避難計画についてはどうなっているか、誰がどう計画の作成に関わっているのかという意見をいただく。		
	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）					
			コロナ禍もありましたが、昨年度は包括支援センターとの共催研修や年度末には相談支援事業所向けの研修会もおこなうことができました。地域の相談支援体制の強化や相談支援の人材育成に向けた一役を担えたのではないかと思います。 「4 区における地域課題について」でいただいたご意見に関して、区の防災担当と地域の支援機関が協力・連携を行なえるよう自立支援協議会の場の活用等がより一層必要となってくると考えます。年々区内でも高齢や児童との複合ケースが増加してきております。個別や世帯への支援は勿論、地域課題として「つながる場」も活用しながら区とも連携を深めていきたいと思っております。 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。		

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4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できる。													
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							
	19.8人							115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							
	55.5人							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	17	0	0	3	0	1	2	6	0	0	0	1	30	
	聴覚	16	17	6	10	0	15	0	6	16	7	1	2	96	
	肢体	52	9	17	7	0	11	11	11	1	0	1	9	129	
	内部	6	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	1	11	
	計	91	26	23	22	0	27	13	23	17	9	2	13	266	
難病	41	3	14	0	0	0	16	11	1	0	0	7	93		
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	6	8	9	1	11	5	12	7	1	8	11	146		
精神障がい	130	10	25	9	0	9	26	14	6	0	2	19	250		
発達障がい	2	1	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	7		
高次脳機能障がい	4	6	1	1	0	3	5	0	0	1	0	0	21		
そ の 他	55	22	36	9	0	8	9	10	4	1	2	16	172		
合計	390	74	108	50	1	59	74	70	37	12	14	66	955		
④受付方法別件数	電話	メール	来所	訪問	同行	その他	合計								
	458 件	33 件	54 件	73 件	21 件	27 件	666 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				
		全体の受付件数としては、前年度に比べて微増。障がい別では例年と同程度の割合であった。支援件数としては、福祉サービスに関する相談が最も多く、伸び率としては「障がい理解」「不安解消」「家族・人間関係」「その他」が2倍以上になっている。知的障がいの「権利擁護」の相談が他の種別に比べて多いのも特徴といえる。 新規ケースとして、これまで手帳は所持していたものの福祉制度を利用してこなかった方からの相談や、他機関からつながってきた制度の狭間にあるものが複数あった。		
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	配置している職員について、社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、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。	
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。	
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。	3	業務委託における想定件数60人に対して、実績は55.5人となっている。年度当初は件数が多かったが、一年を平均すると妥当なものとなっている。	引き続きアクセスしやすいセンターを目指して周知等を行なっていく。
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。	3	個別ケースからだけでなく、部会や関係機関との情報共有等から課題を抽出するようにしている。	課題解決に向けた取組みを更にしていく必要がある。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。また「つながる場」へ積極的に参画しているか。	4	「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。	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。障害者虐待防止研修を企画し、区内事業所が受講できる機会を作った。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。	
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っているか。	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関する助言や成年後見制度利用支援等を行なった。 ・区内の障がい者支援施設職員に対して、大阪市施設入所者地域生活移行促進事業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。	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。 ・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を意識して、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のための啓発(資料配布)を行なった。 ・障がい者週間に合わせて、広報誌での区基幹相談支援センターの周知、障がいのある方の作品展を行なった。 ・区内障がい児通所事業所連絡会の立ち上げ、事業所一覧作成に協力した。 ・大阪市障がい者ピアサポート研修ファシリテーター ・社会福祉士実習受け入れ	

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、利用者の選択肢が少ない。 ・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。	
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		2023/7/12	
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	・相談の多い年齢層はあるか。また、年齢層ごとに相談内容の特徴はあるか。 →年齢層に偏りはない。年齢層ごとの特徴として、20代から30代は日中活動や生活面、40代以上は8050問題に代表される他分野との連携が必要なケースが多いように感じている。 ・就業・生活支援センターでは、定年退職も生活費を稼ぐために働きたいが求人がないといった相談がある。 →障がい福祉の制度だけでは解決するのが難しい。労働政策等も含めて考えていかなければいけない課題だと感じる。
	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	福島区や此花区は、相談支援事業所が少ないのはなぜか。利用者は増加傾向にあるので事業所数が増えていかないことは課題と感じている。 →区の規模が小さく、支給決定者数が少ないことが要因として考えられる。引き続き増えるような働きかけをしていきたい。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		今年度も感染症対策を行いながらできることを模索する一年であった。 課題であった周知について、障がい週間に合わせて区の広報誌に基幹相談支援センターの記事を掲載していただくことができた。複数のケースが新規相談につながり、一定の効果があったと考えられる。 地域のネットワークを通して複数の潜在ケースを発見することができたのも評価できることだといえる。複合的な課題を有するケースについては、引き続き関係機関と連携しながら、必要な人に必要な支援が届くよう努めていきたい。 大型マンションの増加で子育て世帯や出生率が増加していることに伴って、障がい児を支援する事業所が増えてきている。熱心な事業所がある一方で控えめな事業所もあるので、事業所同士のつながりが活性化するように協力していきたい。	

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4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、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									
		40.5						149									
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									
		154.6						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	26		3	2		1		1					33			
	聴覚	14		2				3						19			
	肢体	76	6	19	4		21	13		11				150			
	内部	20		10	1		2	3	1					37			
	計	136	6	34	7	0	24	19	2	11	0	0	2	241			
難病		86	12	52			42	11						203			
重症心身障がい		33		4		3								40			
知的障がい		238	5	45	33	5	61	20	32	15		18	12	484			
精神障がい		329	38	74	146	6	114	34	19	35	4	39	3	841			
発達障がい		11		2	5	14	4			1				37			
高次脳機能障がい		3												3			
その他		4					1						1	6			
合計		840	61	211	191	28	246	84	53	62	4	57	18	1855			
④受付方法別件数				電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計	
				1309 件		63 件		158 件		273 件		38 件		14 件		1855 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		昨年度に比べ、全体的には相談件数が減少しているが、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の割合は引き続き、増加傾向にある。相談受付のルートとしては、本人や家族からだけではなく、行政機関（生活支援担当、子育て支援室等）や医療機関からの相談が増加している。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、相談内容については多岐にわたっており、課題が複数にまたがっているケースも多い。また、コロナウイルス感染症の影響が落ちてきたこともあり、就労に関する相談が前年度に比べて増加傾向にある。 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、本人や家族がサービス導入に拒否的、複数の課題を抱えていて整理が必要、複合的な支援を必要としている等の相談は依然として多く、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よう、職員の資格取得や専門的資格を有する者の配置も考えたい。
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	人権（虐待、権利擁護等）や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。事業所内でも障がい理解、コミュニケーションについて、事例検討など研修を企画、実施し、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や課題が多岐に渡る相談が増えてきているため、引き続き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いる。相談支援専門員が不在の場合には、簡単に内容聞き取り、あらためて連絡する旨を伝え、スムーズに相談に繋がれるよう対応を行っている。	相談支援専門員が来所や電話対応で、相談者が重複してしまうことで、その場での対応が困難なことがある。事務職員が内容聞き取る、改めて連絡する旨を伝え、その後の相談を迅速に進められるよう配慮を行っている。
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、定期的に見直し、職員に周知している。苦情や事故の報告があった際には迅速に報告書を作成、会議等で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、至った経過や原因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、障がいや難病の特性に応じて、本人や相談者の気持ちに寄り添いながら適切に支援を実施している。引き続き、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。相談内容が他の相談機関が窓口の場合には、情報提供だけではなく、専門機関に問い合わせたり、緊密に連携し、より円滑に支援できるように努めている。	相談内容が多岐にわたり複雑化している。基幹センターが直接窓口ではない場合にも適切な窓口へ繋がれるよう、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、相談員が適切に対応できるスキルを身に着け、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く。
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	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上回っている。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。新規事業所の開設や相談支援専門員の増員促進についても周知、誘い掛けは ongoing しているがなかなか進まず、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など事前に分かる場合は、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、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、行政や他の相談機関と連携し、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や、問題が長期化してしまうケースが増えてきている。問題の整理、介入、解決と時間がかかりかかるため、相談員の負担が大きくなってきている。各関係機関と連携をしながら、早急に介入し、役割分担をしながら解決ができる様に積極的に支援していく。

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を行っているが、同じ相談員ばかりが対応することが続いた。長年、同じ方法で選定会議を実施していると新しい相談員が声を上げにくいと考え、事業所の相談員の変更や、新しく他区の事業所の参画もあったので、令和5年度より選定方法については再度見直し、実施している。	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。長年参加している相談員に選定ケースが偏る傾向があったため、選定方法については再度見直しを行った。今後進めて行きながら、此花区の実情にあったやり方を検討しながら進めていく。
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	相談支援事業所部会にて専門機関の方を招いての勉強会や、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い、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け、ケースの同行や支援会議への同席もおこなっている。	区内の相談支援事業所は一人相談事業所が多いので、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ついてはどのように部会に参加してもらえるかが引き続き課題となっている。参加の呼びかけを行うとともに、個々のケース相談については必要の応じて対応し、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、地域包括支援センター等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、複合した課題を持つケースも多いと認識している。	まだ不十分ではあるが、少しずつ他分野の機関との連携は増えてきている。各相談機関で関わっている複合世帯のケースは多いが、問題が起ってから対応になってしまいがち。定期的に情報共有するなど迅速に対応できるような仕組みが必要と感じている。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。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、専門相談機関勉強会には定期的に参加し、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ている。個人情報の課題もあり、なかなか開催してもらえないが、必要に応じて「つながる場」の開催も依頼している。	複合的な課題、複数の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。高齢や障がい、生活困窮など他分野の制度の理解を深め、連携しながら支援をして行けるように努めていく。
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
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、様々な取組を提案するなど協議会の活性化に努めているか。	4	区役所と協働で事務局を担っている。各部会単位で意思決定支援やアサーティブコミュニケーションなどの研修、事例検討、部会を超えての座談会などを企画、実施し各事業所の連携やスキルアップを目指した取組をおこなった。障がい者スポーツを通じて障がいへの理解を広げ、地域とのつながりや、障がい者の居場所作りなどを目的に風船パレーチーム『FULL FORCE』を立ち上げた。	新型コロナウイルス感染症の影響もあり予定していたイベントが中止になることもあった。当事者が楽しみにしていたため、来年度には開催できるように考えていく。部会を超えたイベント等の提案もあるので、実現できるように考えていきたい。風船パレーについては、地域の学校やボランティア等を巻き込み、さらに活性化させていく。
b	協議会において、既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発に向けて取り組まれるように努めているか。	4	各部会での課題を抽出、共有し、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、全体会でも共有、問題提起を行っている。資源開発までには至っていないが、小学校就学前の子どもを持つ保護者の相談会や、障がい者の居場所としての風船パレー等地域自立支援協議会としてできることから取り組み始めている。	地域のニーズに合わせ、既存資源の活用や、新たな資源の開発につながるよう地域自立支援協議会場で積極的に意見交換をしていきたい。また、障がい分野だけでは難しいことも多いため、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ていく必要がある。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	3	依頼を受けた時に相談員が迅速に対応ができるように各種研修を受けて準備している。実際には新型コロナウイルス感染症の影響もあつてか、相談自体があまりなかった。	地域移行についての相談については、ここ数年は新型コロナウイルス感染症の影響もあつてか、あまり受けていない。区内では受け皿となる資源がまだまだ少なく、進みにくい現状もある。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と同時に地域生活を知ってもらうための体制や仕組み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・届出があつた場合、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	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。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。通報や届出があつた場合は行政と連携し、適切かつ迅速に対応している。	8050世帯等、高齢の親と障がいの子どものケースでは、親が今までのように支援ができなくなってきて、ネグレクトになってしまったり、障がいの親が障がいのある子を育てているケースではお互いの障がい特性もあり、手が出てしまったケースもある。今後増えてくる可能性があると考えられるので、行政をはじめ、関係機関と迅速に対応していきたい。

事業所名		此花 区障がい者基幹相談支援センター		
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。市営住宅でのトラブルが続いており、行政や住宅管理センターとのやり取りを行うなど当事者と区民との間に入って調整することもあった。	障害者差別解消法については、まだまだ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各関係機関とも連携し、迅速に対応していく。
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。	3	相談支援事業所部会にて、意思決定支援や人権研修等、相談員が自分の支援を振り返るための研修を実施。相談支援従事者研修におけるインターバルも積極的に受け入れ、相談員の育成や資質の向上を目指した。ケース対応に困った時には積極的に相談にも乗るようにしている。	区内には1人事業所も多く、自分の支援について不安を持っていたり、自分の支援方法を振り返ることがない相談員もいるため、相談支援事業所部会で自分の支援を見直してもらえよう研修を実施した。相談員の質にばらつきがあるため、今後もそういった研修は継続していく。新たな相談員の育成について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げていない。相談支援事業所以外にも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声をかけているがなかなか結びついていない。
3-9 その他の取組み				
		・障害者スポーツ振興の取り組み(風船バレー) 令和4年10月から、障がい者スポーツを通じて障がいへの理解を広げ、地域とのつながりや、障がい者の居場所作りなどを目的に風船バレーチーム『FULL FORCE』を立ち上げた。今後も、地域の障がい者スポーツを推進する方や、地域の高校生のボランティアにも協力をしてもらい、さらに活性化させていく。 ・「小学校就学いろいろ座談会～先輩ママのお話聞いてみよう～」 就学前の相談を受けることが多いという児童発達支援事業所からの声を受けて、保護者の不安や疑問を解消できる場を提供するため、「小学校就学いろいろ座談会」を実施。実際に学校選びを経験した先輩保護者からの話を聞く機会も設け、どのように就学する学校を選択したのか、経験談を語ってもらい、同じような不安を持っていたことに共感してもらったり、学校選択への参考にしてもらった。 ・此花区地域福祉計画策定中間見直し検討部会に障がい者支援分野代表として加わった。障がい関連だけではなく、区内の新たな課題や取組みについても情報共有することができた。		
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社会資源・人材の不足 大阪市全体では、計画相談支援事業所・障がい児相談支援事業所が徐々に増えてきているが、此花区内では事業所数が6か所と、24区内で一番少なく事業所が増えない。1人相談員の事業所も多く、相談員の数も少ないため、他区の相談支援事業所に協力してもらっている状況が続いている。生活介護事業所、就労継続支援、地域活動支援センターなどの日中の居場所や就労の場、居宅介護事業所についても少なく、数も増えないため、此花区内の利用者が他区の事業所を利用している、利用者の希望に沿えない、あるいは利用できないといったことも多い。グループホームや児童発達支援・放課後等デイサービスについても少しずつ増えてきているものの、まだまだ十分ではない。区内の社会資源、人材を増やしていくことが喫緊の課題となっている。 ②災害時の対応について 地域自立支援協議会のそれぞれの部会では防災についての研修や各事業所での訓練や備蓄品の確保等を行っている。災害時避難行動要支援者避難計画の作成についても個々で始まっているものの、行政と連携して行うところまでは至っていない。また、災害時避難行動要支援者避難計画作成に該当しなくても、支援を必要とする人や世帯は多いと考えている。行政と一緒に災害時の連携や対策について考えていく必要がある。 ③多岐に渡る複雑かつ複合的な課題を抱えた世帯への支援について 同じ世帯に、高齢者やこどもの支援が必要、ひきこもり、医療や生活困窮等、複数の課題を抱えた福祉サービスだけでは対応ができない相談や、ケースの整理が必要ですぐに福祉サービスにつなぐににくい相談が増加している。行政をはじめ、さまざまな機関と連携することが不可欠になっており、それぞれの機関の相談員のスキルも要求されるようになっていく。各分野との連携や各相談員のスキルアップのためにも、研修や勉強会等を通して顔の見える関係を構築し、複合的な課題を抱えた世帯にも早急に、適切に介入することが必要。また、障がいの重度化や高齢化を見据え、地域生活支援拠点等の機能を担う障がい福祉サービス事業所が今後ますます必要になってくるが、現在、此花区には登録事業所がない状況。今後此花区ではどのように事業所を増やし、体制整備を進めていくのか具体的な検討が必要。 ④虐待を疑うケースの対応 虐待通報を受ける窓口として、受けた通報または相談から緊急性や障がい者本人や家族の状況をいかに想像できるのかが大切であるということを此花区役所の虐待担当とも共有していく。虐待のリスクがあるような通報や相談に対しては、積極的に受け付け、協働して関わっていくことが継続して課題と考えている。		

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5年7月12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	・精神障がい者からの相談が増えてきていると感じている。此花区には生活支援型の地域活動支援センターがない。あればもう少し連携ができて支援もしやすかったのではないと思う。隣接区と連携しながら相談をしてもらいたい。基幹センターによって得意分野も違う。いろんな障がいに対応することの難しさはあると思う。 ・計画相談支援がついてくれているケースでも困難ケースについては計画相談支援事業所 から基幹センターに相談していることも多く、一緒にケースについて考えてもらえているため、基幹センターを頼りにしている印象が強い。 自立支援センター舞洲は、大阪市内で唯一ホームレス自立支援事業として若年層の就労支援を行っている。センターを退所後は地域で生活保護を利用せずに就労しながら地域で1人暮らしができるように支援している。退所後のフォローアップも行っているが、障がいのある人に対しては難しく、障がいの領域でセンターではフォローできない部分を連携してやってもらっており、とても助かっている。 ・前年度との件数や内容等の比較ができれば違いがわかって良いのではないかな。		
	3	業務に対する自己評価について	・精神講座についても協働してもらったり、家族教室のプログラムについても見学先のGHや日中事業所を探してくれたりする等、協力してもらって助かっている。 ふうせんバレーやボッチャなど、此花区だけではなく他の地域でも普及してもらいたい。		
	4	区における地域課題について	・社会資源や人材が不足していることもあり、基幹センターの忙しさが目に浮かぶ。此花区は相談支援事業所がかなり少ないが、セルフプランの割合が多いわけではないので基幹センターも事業所も頑張ってくれていると思う。		
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、相談件数は前年度より少なくなっているが、精神障がいの方の相談割合が以前として右肩上がりになっている。また、件数は減っているものの、複合的な課題を抱えたケースも多く、1件あたりにかかる時間がかかっているため、相談員の負担は以前大きい。 ・此花区は福祉サービス事業所が少なく、以前より資源の少なさが課題に挙がっている。新たに事業の立ち上げや、事業所の拡大、人材の増員など様々な方法で福祉に携わる人を増やすべく取組をおこなっているが、なかなか改善には至らない。しかし、少ない資源だからこそ、区内の事業所が横のつながりを構築できるように此花区地域自立支援協議会として様々な研修やイベントなどを企画していく中で、徐々に横のつながりができてきた。部会ごとで課題ややりたいことが出てきて、新たに部会からの発信でイベントも企画することができ、事業所同士の横のつながりから行政との協働の段階に入ってきたと感じている。資源や事業者を単に増やせばいいわけではなく、今できていることをやって行きながら一緒に地域を活性化させて行ける資源や事業所を増やして行きたいと考える。区内で解決できるのか、区を超えて支援が必要なのか精査しながらやっていきたい。 ・地域課題として挙げた虐待を疑うケースの対応として、此花区は通報の件数が少ない。虐待に対するの周りへの周知や、情報提供や相談があった時の受け取り側(行政・基幹センター)の感度がより求められると感じている。		

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4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複数持っており、法人内の相談支援ネットワーク会議により知識や支援ノウハウの共有をおこなっている。													
1-2 職員の状況															
		常勤職員			非常勤職員			計							
	専任	4			1			5 人							
	兼務	0			0			0 人							
	計	4 人			1 人			5 人							
1-3 専門資格の保有状況															
	相談支援専門員のほか、社会福祉士や精神保健福祉士等の資格を保有した職員を配置している。														
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							
	29人							352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							
	76件							60件/月							
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	21	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	24	
	聴覚	68	5	24	36	0	2	5	4	1	7	28	1	181	
	肢体	151	9	11	29	0	20	3	5	1	12	11	4	256	
	内部	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	計	241	14	35	66	0	22	8	9	2	20	39	6	462	
難病	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4		
重症心身障がい	3	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	7		
知的障がい	101	6	3	90	4	9	3	14	3	3	7	3	246		
精神障がい	128	8	24	65	0	4	8	2	4	1	10	3	257		
発達障がい	21	0	2	0	15	0	0	0	0	0	0	1	39		
高次脳機能障がい	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4		
その他	12	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	17		
合計	510	30	66	223	21	36	19	25	9	25	56	16	1036		
④受付方法別件数	電話	メール	来所	訪問	同行	その他	合計								
	620 件	43 件	149 件	92 件	9 件	0 件	913 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				
		令和4年度の相談受付件数は精神障がいの方に関する相談が多く、続いて肢体不自由の方々の支援となっている。なお、肢体不自由の方については障がい当事者スタッフによるピア・サポートも含まれている。もっと多くの方々に利用していただけるよう当センターの周知・広報にも力を注いでいきたい。		
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	相談支援専門員のほか、社会福祉士、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、オンラインで各拠点を結び、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。	今後も研修に参加しやすい環境の整備に努め、職員の資質向上に努めたい。
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。	今後は定期的に内容を見直していく必要がある。
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	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	月平均76件であり、大阪市の想定している件数(60件/月)は上回っている。多職種連携で支援に臨むケースが増えてきている。	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社会福祉協議会「見守り相談室」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、触法関係の支援で弁護士等と協力し支援している。	今後も「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	特定相談(計画相談)事業所への電話によるお願いが主となっているが、令和4年度は相談支援部会の再開により部会内での選定も行った。各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く、すぐに新規受け入れ不可となってしまう場合も多い。また、事業指定は受けているものの、休止状態の所も多い。

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、当センターが加盟し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に定期的に参加。また、総合的な支援調整の場（つながる場）にも積極的に参画し、支援会議等に参加している。	今後も区役所の「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	令和4年度は相談支援部会の開催のみに終わった。	令和5年度は全体会（本会）を含めた自立支援協議会の再始動を図っていきたい。
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。	2	自立支援協議会が活動していないため、できていない。	自立支援協議会を再開する中で議論していきたい。
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	病院や施設の地域移行担当者等と連携を図り、退院や地域移行に関わる個別のカンファレンスに参加している。また、3-4-bにあるように後方支援として地域の相談支援専門員と共に病院等を訪問するなど地域移行の推進に取り組んでいる。	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	大阪府や大阪市が主催する虐待防止に関する研修受講のほか、法人内に虐待防止・身体拘束適正化委員会を設け、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るとともに関連する研修も積極的に受けていきたい。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	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。	差別に関する相談に対し、ひとつひとつ丁寧に対応していけるよう日頃から研修受講などにより職員の意識を高めていきたい。
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随時かつ積極的に行い、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。（令和4年度受入れ：15名）	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） ・地域の防災訓練に参加し、意見交換 ・法人内の取り組み「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		・重度障害者の日中活動場所の不足(送迎手段の確保という問題) ・生活介護など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(ヘルパーや住まいの場など) ・グループホーム等を含む住まいの場の安定的確保(特にバリアフリー住宅など) ・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	
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		2023年5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	
	2	相談支援の状況について	・相談件数の内訳における「福祉サービス」とはどういうものを指すのか。
	3	業務に対する自己評価について	・3-1-dの各種マニュアルの整備について、作って終わりではなく定期的に見直しができるとなれば、今後、評価点は5に近づいていくのではないかと。 ・3-4-aの事業所選定について一人相談員や休止状態の事業所もあり、計画相談支援事業所の選定に苦慮しているとのことだが、選定にあたっての工夫点などがあれば教えてほしい。 ・利用者を取り巻くさまざまな状況をよく考え、その人に合った相談支援事業所を選定していくべきだと思う。 ・新型コロナウイルスのような感染症に限らず、今後もさまざまな要因により自立支援協議会が開催しづらいような事態が発生することは考えられる。しかしながら困難な時こそ各機関の情報共有や意見交換なども含め、このような協議の場が重要になる。このままでは本協議会が軽く扱われたままになる。どうすれば開催できるかを考えるべきだ。コロナ禍とはいえ中央区のみが本会を開催していなかった。令和2年度以降開催されなかった理由について説明を願いたい。
	4	区における地域課題について	
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
集合形式による地域自立支援協議会本会(全体会)の開催は令和元年度以来であり、基幹相談支援センターの運営評価についても令和2年度以降は書面による審議・意見交換を実施していた。また、この間、関係機関の人事異動等に伴い、多くの協議会委員の顔ぶれが変わった。そのため、今回は改めて当センターの業務や地域自立支援協議会の役割等について知ってもらう機会となったが、評価シート内の出席者からの意見にあるように、当センターの運営状況よりも、むしろ自立支援協議会の取り組み等を通して基幹相談支援センターが地域とどう向き合うか、その姿勢が厳しく問われる形となった。 日々複雑かつ多様化する相談支援の現場において、いかに多職種連携で結びつき支援に臨むかということが重要となってくる。基幹相談支援センターとして地域ネットワークの要である地域自立支援協議会の再活性化を目指し、今後も行政をはじめとする各関係機関と協力しながら中央区の支援基盤の強化に努めたい。			

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4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	0		1		1人							
		兼務	3		2		5人							
		計	3人		3人		6人							
1-3 専門資格の保有状況														
		主任相談支援専門員(令和4年11月より)1名・相談支援専門員(現任)1名・相談支援専門員(初任)4名 社会福祉士 1名・精神保健福祉士 1名・公認心理師 1名・介護福祉士 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									
		精神	開所日		開所時間									
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						
		32.3						173						
	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						
		100.9						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	64	21	26	2	0	12	0	1	5	6	13	3	153
	聴覚	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	肢体	76	41	73	6	1	27	17	13	2	2	22	15	295
	内部	24	10	17	3	0	2	5	0	5	0	0	9	75
	計	164	72	116	11	1	41	22	14	12	8	35	27	523
難病		12	4	19	1	0	1	8	0	0	0	1	1	47
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		111	31	38	30	5	70	16	3	8	9	66	11	398
精神障がい		382	165	207	256	3	208	63	12	114	22	19	96	1547
発達障がい		61	17	15	4	2	4	7	4	3	0	0	8	125
高次脳機能障がい		9	5	3	1	0	4	3	0	2	0	0	0	27
その他		28	10	11	4	0	2	4	0	14	0	0	8	81
合計		767	304	409	307	11	330	123	33	153	39	121	151	2748
④受付方法別件数		電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計
		930件		18件		84件		78件		51件		50件		1211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		前年度同様、精神障がい者の相談が圧倒的に多い。相談内容は、福祉サービスに関すること、不安解消、人間関係に関すること、経済的な事、就労に関する事など多岐にわたる。人間関係に関するものでは現在の支援者と合わないなどの相談も多い。集中的に支援の介入を行い、関係機関につなげていく事例もあれば、ほぼ毎日不安による傾聴を行う事例もある。必要な場合は、個別ケース会議に参加し助言を行っている。発達障がいの方の生活に関する相談も増えている。身体障がい者の相談も前年度より増加しており、相談内容的には福祉サービスを導入して一人暮らし等自立生活に向けた相談が多い。相談者は本人のほか、指定相談支援事業所、福祉サービス事業所、西区保健福祉センター障がい担当、子育て支援室、生活支援課、生活困窮、地域包括支援センター、地域就労・生活支援センター、少年鑑別所、病院など多職種である。知的障がい者の相談内容には8050問題や虐待対応で各関係機関と連携して相談を継続しているケースが含まれる。知的障がい者だけでなく、8050問題のケースは増加しており、今後も一層地域包括支援センターや区保健福祉センター等との連携強化が必要と思われる。		
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	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。	今後も、専門的資格を有する者を幅広く配置が安定するよう努める。
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	職員全員が、多数多種の研修に積極的に参加しそれぞれ報告共有し、常に資質向上に努めている。	今後も、各種研修に積極的に参加し、研修の振り返り、職員間での共有を図り、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。	5	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。予約なしの来所相談であっても、概ね対応できていた。	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。小さな事案でもヒヤリハット報告書を出し、意識向上に努めている。	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障がい及び難病患者等にかかる相談に迅速に適切に対応している。相談にあたっては、常に相談しやすい環境に配慮し、利用者の自己決定を尊重している。日頃から多職種連携の強化を図っており、円滑な相談支援の実施ができています。	今後もそれぞれの相談に適切に対応し、相談しやすい相談支援センターを心掛ける。また、多職種連携の強化を継続し、円滑な相談支援の実施に努める。
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	想定される件数を超える相談を受けている。連携している各専門機関からも多くの相談が寄せられている。当センターでは、職員を余剰配置しており対応可能となっていると考える。	西区は人口が年々増加しており、今後も相談件数も増加することが予想される。常に適切な相談対応が可能となるよう努力する。
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	筆談や視覚的コミュニケーションの利用など、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。	今後も、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う。
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	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、区保健福祉センターや関係機関と連携し、積極的に行っている。日頃より支援に必要な多職種連携のネットワーク構築には力を入れている。	今後も、複合的な課題を抱えたケースに対して、積極的に適切に対応していく。現状の支援ネットワークをさらに強化する。
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かつケースに応じて適切に行った。区保健福祉センターからの随時選定依頼に際しても、公正かつ適切に行った。	今後も、選定会議を中心に、公正かつ適切に選定を行う。

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。	5	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っている。日頃から各相談支援専門員とコミュニケーションを取り、また協議会の相談支援部会の充実を図り、新規の相談支援事業所を含め、各相談支援事業所のニーズに対応できる環境を整えている。	今後も、相談支援部会において、計画相談の基礎研修を行ったり、部会後に相談支援専門員のための相談の時間を設け、情報提供や助言等必要な後方支援を行う。また、いつでも相談できるセンターとして、随時各相談支援事業所からの相談に応じていく。
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	相談支援部会で地域の見守りコーディネーターとの情報交換会を開催し、地域の支援者との連携や情報収集を行った。令和3年度に作成した「西区障がい福祉サービス事業所一覧」を令和4年度もその情報の更新、管理、相談支援事業所への発信を継続、また新たにグループホームのエントリーシートを作成した。西区における社会資源の把握を行っている。企業等からの社会資源情報提供などは積極的に取り入れている。	今後も西区内の障がい福祉サービス事業所の情報整理と相談支援事業所への発信は継続する。把握できていない地域の状況を得る新たな取組として、障がい者の理解促進と地域の情報収集を目的として、コミュニケーションボードの導入依頼のため、地域のコンビニエンスストアを訪問活動する予定。
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。	5	高齢者障がい者連絡会への定期的な参加、ケアマネ連絡会や「つながる場」への参加を行い、他分野の相談支援機関との積極的な連携を図っている。新たな西区の取組として発足した「西区つながるプロジェクト」(高齢、医療、障がい、生活困窮、西区役所等が参画)メンバーとして参加し、シンポジウムの定期開催している。	今後も、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う。西区つながるプロジェクトの会議は毎月開催で、共通する課題に関するシンポジウムも定期開催していく、いつでも連携できる関係づくりを継続する。
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
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	事務局会議、相談支援部会、就労・日中活動支援部会、子ども部会には主体的に参画し、それぞれの企画運営にも様々な提案を行い、積極的に関わった。また、近年増加したグループホームの部会の設置に向けた準備活動として、グループホーム連絡会を2回開催した。	各部会のメンバーが増え、積極的な運営がなされるようになってきたため、それぞれの運営事項を整理する必要がある。今後は、整理された運営事項に基づき活動し、当センターとしても主体的に参画し協議会の活性化に努める。
b	協議会において、既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発に向けて取り組まれるように努めているか。	5	近年各地で水災害、大地震が頻発している。災害時の要援護者支援は限られた条件の障がい者に限られる。全ての障がい者に災害時等緊急時の命を守るツールとして、また災害時の行動や避難について考えていただくきっかけとなるよう、西区で独自の「救急カード」を作成した。必要事項や記載方法、配布方法等について協議を重ねた。	作成した救急カードを全ての障がい者に配布するには、配布計画が必要である。まずは相談支援事業所を通じて、西区在住の利用者に配布する予定だが、他区の相談支援事業所の利用者、セルフプランの利用者、障がい福祉サービスを利用していない障がい者への配布について課題が残っている。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	3	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は行えていないが、精神病院からの地域移行に関する取組は積極的に行い、1件は20年以上に渡る入院からの地域移行に取り組めた。	障がい者支援施設等への地域移行の推進に関する取り組みは西区に施設もないことから、他の基幹センターとの連携による取り組みも必要ではないかと考える。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	5	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、職員全員の虐待に関する研修の受講を行い、常日頃から職員間での情報共有を行い、意識の高揚を図る取組を行っている。	今後も、虐待に関する研修の受講を行い、職員間で情報共有や意識の高揚を図る。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む。
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対応策の提案を行った。	合理的配慮や差別解消に向けた取組の出前講座を依頼し、センターだけでなく、各障がい福祉サービス事業所に対しても理解を深める取組を行う。地域のコンビニエンスストアにコミュニケーションボードの配布を行う訪問の機会に、差別解消に関する大阪市のチラシを配布する。
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。	5	相談支援部会で、大阪市相談支援研修センターのスーパーバイザー派遣制度を利用し、事例検討会の持ち方研修や事例検討会を行い、各相談支援専門員のスキルアップを図った。また、相談支援従事者研修のインターバルの受け入れは積極的に行い、各相談支援専門員と積極的にコミュニケーションを図るきっかけとなり、相談支援専門員から個別に相談も入ることが増え、人材育成や相談支援体制強化に積極的に取り組めた。	新設の相談支援事業所や、経験の浅い相談支援専門員も増えたため、計画相談の基本的研修の取組が必要となる。また全体のスキルアップを図るため、様々な研修を企画する。ただ、相談支援部会で様々な企画を立てても、ほとんど参加されない相談支援専門員もおられるため、いかに全ての相談支援専門員に参画してもらえるかは課題。
3-9 その他の取組み			・救急カードの作成 ・グループホーム部会の設置に向けて、連絡会を開催 ・西区つながるプロジェクトの構成員として参加、シンポジウムの実施 ・そよかぜ連絡会への参加 ・ケアマネージャー対象に障がい者理解・福祉サービスに関する研修の実施 ・難波支援学校にて進路相談会への協力(2回) ・令和4年度 障がい者就職面接会 in なにわでの相談ブース協力	

- ・年々相談件数も増加しているが、前年度と比較してもさらに増加していると改めてわかった。8050問題に関するケース、虐待ケース等、他機関・多職種と連携して対応したケースも多く、今後も一層の連携強化が必要であることも再認識した。
- ・自立支援協議会の活性化に向けた様々な取り組みも行い、今年度の新たな部会設置や部会の運営事項の取り決めにつながったと思う。
- ・地域の相談支援専門員への後方支援もしっかり取り組んでいると思う。
- ・救急カードについては、かなり良いものができたと思う。

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4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		月曜日～金曜日											
		開所時間		9時～17時30分											
		同一場所で開催している 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、精神障がい者を主とした支援を展開してきている。基幹センターにおいては、他分野で経験を積んだ職員の配置や精神保健福祉士、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。 ◆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		1		2		3 人							
		兼務		3				3 人							
		計		4 人		2 人		6 人							
1-3 専門資格の保有状況															
		1精神保健福祉士（4名） 2社会福祉士（4名） 3精神保健福祉士及び社会福祉士（3名） 4相談支援専門員（3名） 5主任相談支援専門員（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							
		55.9						218							
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							
		2405						2405							
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	9	0	7	8	0	0	90	13	0	0	0	5	132	
	聴覚	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	肢体	52	1	5	9	0	0	3	28	1	2	1	36	138	
	内部	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
	計	64	2	12	18	0	0	93	41	1	2	1	41	275	
難病		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
重症心身障がい		0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	4	
知的障がい		106	4	38	132	0	17	31	52	21	10	15	121	547	
精神障がい		326	28	126	496	2	30	50	106	82	26	13	204	1489	
発達障がい		4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	
高次脳機能障がい		1	0	1	1	0	0	0	0	1	3	0	2	9	
その他		19	1	3	5	1	0	2	1	0	1	2	40	75	
合計		520	35	180	652	3	47	177	201	105	42	31	412	2405	
④受付方法別件数		電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計	
		1849 件		34 件		160 件		237 件		80 件		45 件		2405 件	

事業所名		港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		昨年度に比べ相談件数は増加した。「その他」での相談に関しては、新型コロナウイルスの影響で中止になっていた区のイベントや、研修会等の規制緩和を機に、直接相談を受ける機会が戻った事による増加と考える。また、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継続して行っており、世帯の複合的課題の中から、他機関との連携も積極的に強化している。		
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。	5	精神保健福祉士・社会福祉士を配置している。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、介護福祉士、医療現場における相談支援経験者の配置をしている。	昨年度、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の配置を課題としていたが、配置するに至った。
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。	5	相談支援・専門別研修等、外部にて開催される研修にオンライン等も活用しながら積極的に参加し、事業所内でも共有しながら相談支援の基本姿勢について質の担保を行っている。この他、月に1回の法人内研にて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。	これまで新型コロナウイルスの影響で、研修参加や意見交換等に一定の制約があったが、今年度は感染に細心の注意を払いながら積極的に参加し意見交換をする機会を得る事が出来た。
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。	4	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。職員が外出していても出来るだけ電話対応等が出来るようシステム導入を図り、すぐに対応出来なかった電話や留守番電話にも対応する様努めた。	課題：緊急対応・個別ケース対応が重なった場合の来所・電話対応は今後の課題である。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	4	苦情対応・事故対応・個人情報保護規定・災害時 等、各種マニュアルは整備出来ている。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行っている。	今後も継続して各種マニュアル等の整備に努める。職員全員がその運用を適切に行えるよう、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の理解等を努める。
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	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している。新規で難病等の相談を受けた場合はその病気について勉強に努め、本人や家族などに丁寧なヒアリングもを行っている。	課題：本人の望む生活に対して利用出来る制度が限られ、生活の制約が生じたケースがあった。インフォーマルな社会資源の調整にも尽力するが、それでは間に合わない制度の狭間にある問題に対して、課題の整理が必要である。
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	基幹相談支援センターからの周知啓発、また外部研修や自立支援協議会、イベント等の積極的な参加実績から地域に認知されるようになった。	課題：地域から徐々に認知をされるようになったものの、教育機関や他分野での支援機関等からの認知度は高いものとは言えない。
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	個別のコミュニケーション手段を用いる中で、重度の知的障害や発達障がい併せ持つ方には更に、絵や写真を用いたり、会話速度を落とすよう周囲に協力を仰いだりするように配慮に努めた。	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体制の構築を継続したい。
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。	5	みなまるネットや見守りコーディネーター会議、つながる場へ積極的に参画し、支援困難なケース対応について、少しでも前に進んだ支援に繋がるように取り組んでいる。	今後も、専門的な支援機関のみならず、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、支援困難事例の支援体制を構築していくことを目指す。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかわ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	月に1回選定介護を行い、個人情報に十分注意しながら受け入れ可能な事業所へ依頼をしている。区内区外の事業所共に、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。	今年度は港区内にても新規相談支援事業所が立ち上がった。 課題：各相談支援事業者のキャパシティを踏まえ、ケースの終結等について、件数飽和状態になった際の体制検討が必要。

事業所名			港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	事業所からの相談に対して、情報提供や助言のみにとどまらず、訪問に同行したりサービス担当者会議にも出席するなどして、支援の並走を行っている。	課題：地域課題の把握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等、各相談支援事業者における相談支援の質の担保をどう考えるか、課題と感じている。
	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。	5	自立支援協議会を中心に、各会議体へ積極的に参加しながら把握に努めている。他のイベントや地域に密着したコミュニティにも新型コロナウイルス感染拡大に注意を払いながら参加できている。	課題：今後も地域イベントやボランティアなどに積極的に参加し、つながる場の活用を始め、包括的な相談支援体制を構築できるような体制を整備して行くことが必要と考える。
	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。	5	各機関同士の連携強化、事業所役割の理解促進に努めた。つながる場、地域ケア会議など、既存の会議体がある中で、「みなまるネット」等についても、会議の目的と意義を改めて確認し、役割の明確化と今後の活動について検討した。	課題：今後も更なる連携強化を図るべく、自立支援協議会を中心に検討していく。
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
	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	地域障がい者自立支援協議会を中心に、年2回の研修を開催し、虐待防止や防災における個別避難計画の勉強会を企画した。相談支援部会・ヘルパー連絡会・児童連絡会等各協議会の活性化に努めた。	課題：感染対策を講じながら、ヘルパー連絡会・児童連絡会も発足した。今後も会議体の目的を明確にし、活性化に努める。
	b	協議会において、既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発に向けて取り組まれるように努めているか。	3	既存の社会資源や制度の枠組みからこぼれ落ちてしまうケース、はどのような課題を抱えているのかを整理し、新たな社会資源や制度化に向けて、大阪市への提言を行った(障がい者専門部会からの要望として)	課題：区として出来る取り組みも考える。地域で取り組める限界値のアセスメントと、区内の事業所等がバーンアウトしない為の方策を検討していく。
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。	2	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、相互交流や協力を促進するための直接訪問は行えなかったが、電話やリモート等を活用し、地域移行推進にかかる取り組みに努めた。	課題：自立支援協議会なども活用しながら、区内における地域移行支援のニーズ把握を行う。
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	通報後、行政と連携し法に則り迅速に対応した。自立支援協議会などでも虐待研修を実施し、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。	課題：虐待の発見時には早期相談、通報等が必要な為、迅速かつ的確な動きを実現するため、どのような研修や周知啓発が必要か今後も行政を中心に検討する。
	b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	相談があった際は、相談者の話を傾聴し、適切な相談窓口に繋ぐなど対応した。	今後も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、職員間で研修などを通じて意識を高める。
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ン受け入れ、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	事業所からの個別の相談に対応し、担当者会議に同席したり、相談支援部会等で事例検討の開催をし、課題の整理を行うなどした。今年度は事業所新設もあり、事業所がバーンアウトしないように、日頃のやり取りで様子を聞くなど配慮した。	課題：事業所新設や職員増員の為努めると共に、区内での相談支援体制強化において、課題の整理が必要となると考える。

事業所名			港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					
			(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に努めた。 (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に取り組んだ。 (3) 基幹内研修／毎週水曜日に事例検討や地域課題の整理時間などを設け、相談支援体制の強化や組織強化に努めた。 (4) 外部研修／随時参加 (5) 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り組み、法人の活動内容についての発信。 (6) 港区障がい者地域自立支援協議会の代表者として、港区政会議(定例会・防犯、防災部会など)への参加。 (7) 相談支援部会において、相談支援の質の向上を目指し、現状の課題やニーズにマッチした勉強会を実施するため、行政(虐待担当等)、他機関(地域活動支援センター・大阪市成年後見センター・大阪弁護士会等)と連携し、勉強会の実施を積極的に企画した。 (8) みななるネット(港区保健福祉・地域包括支援センター・見守り相談室・オレンジチーム・生活困窮者自立支援担当・基幹センター)において、虐待防止法に関する周知啓発のためのファイルを作成した。 (9) こころの講座(平成27年より毎年参加) 実行委員 (10) つながる場(総合的な相談支援体制)の充実に際し、顔の見える関係だけではなく、より具体的な支援に一歩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) (11) 大阪市障がい者差別解消推進協議会/基幹相談支援センター代表として令和4年度より参画。		
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					
			港区政会議において、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った。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、委員同士の活発な意見交換を通して、区内で出来ることや解決できる範囲についても検討した。 ・弁天町駅周辺 まちづくり検討について 鉄道駅舎や道路等バリアフリー化推進に関して ・地域防災 要援護者支援名簿の進捗に関して 大規模災害に対する対策や現在地域でどのような取り組みがさらに必要なかを整理し、要援護者支援名簿の進捗に関して、「誰も取り残さない」インクルーシブな防災の取り組みに対して、地域の社会資源でカバーできないニーズを区長と共有した。		
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5年6月27日		
出席者からの意見			1	相談支援事業の概要について	今年度新規で立ち上がった相談支援事業所がある事に関しては、区としてもありがたい。ただ、まだまだ相談支援事業所の数が少ない事に関しては、基幹相談支援センターのみの課題としてではなく、区の課題なのか、市の課題なのか、整理が必要にも思われる。
			2	相談支援の状況について	計画相談の活用に関しては、港区内の「手帳所持者」「自立支援医療所持者」の総数に対して、全ての人が利用している現状ではないが、相談支援を必要としている全ての人がセルフプランの活用も含めて選択出来る状態でサービス利用を実現されている状態にある事が望ましいと思われる。
			3	業務に対する自己評価について	項目3-2-b)に関して、各会議体「みななるわっと」「見守りコーディネーター連絡会議」の積極的な参加、また児童の分野に関しても「NPO法人チャイルズ」での基幹相談支援センターの役割説明に出向いて下さるなど、周知啓発に関しても積極的に活動してくださっていると思われる。
			4	区における地域課題について	基幹相談支援センターの自己評価を通じて、区の課題を把握し、行政と一体となり課題に対する整理や対策を講じる必要があるという全体的な意見があった。 区の課題把握の具体的な手法として、区民に対する障害理解度や虐待防止法・差別解消法その他各相談窓口の認知度を図るモニター調査アンケートを実施した事も課題把握に繋がった。 港区に関しても防災については今年度も取り組める事を積極的に行う必要があり、発災時の避難に支援が必要なすべての人が取り残されない様な仕組みや、要援護者名簿に乗っていない方であっても、個別避難計画の周知啓発が必要と共有した。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)					
			自立支援協議会での積極的な活動や、個々のケースを通じて地域課題の把握に努める事は出来ている。また継続して、個性に合わせた相談支援体制にも尽力できた。基幹センターの責務を果たしながら、各機関や行政と共に、それぞれの役割と機能を生かす本人中心のチーム作りを高めていく必要があると考える。		

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4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、ほぼ毎年、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							0 人						
		兼務	3			2			5 人						
		計	3 人			2 人			5 人						
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3名(相談支援専門員従事者現任研修を2度受講済み1名・社会福祉士1名)、介護福祉士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			9:00～17:30									
		肢体障がい	月曜日～金曜日			9:00～17:30									
		精神障がい	木曜日			9:00～17:30									
1-5 センター業務についての理念・基本方針															
		必要があっても福祉サービスの利用に至っていない障がい者(児)の潜在的なニーズを受け止め、地域での生活を確保するとともに、一人でも多くの障がい者が社会参加していけるように支援します。また、障がい者の地域生活と社会参加を確保するための社会資源の創造にも努めます。これまで、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ます。 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踏まえ、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します。													
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							
		13.6						34							
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							
		104.3													
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				2	1					5		8		
	聴覚	1											1		
	肢体	1			1	1			19	1	7	8	38		
	内部												0		
	計	2	0	0	3	2	0	0	19	1	12	0	47		
難病													0		
重症心身障がい													0		
知的障がい		13		2	825		6					1	2	849	
精神障がい		1	1					1					346	349	
発達障がい														0	
高次脳機能障がい														0	
その他													6	6	
合計		16	1	2	828	2	6	1	19	1	12	1	362	1251	
④受付方法別件数		電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計	
		240 件		159 件		834 件		4 件				14 件		1251 件	

事業所名		大正 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		知的障がいの件数(受付件数、来所件数)が高いのは、当センターへの平日の数回にわたる訪問をリーディングとして心の安定の一つとされている方への対応が多いのが実状です。とりわけ、令和4年度は長らく暮らされていた実家を離れて兄弟との同居をはじめられることでの不安解消の要因も含まれており、ご兄弟と協調したアプローチも求められたことが含まれます。精神障がいでは、その他が増えていますが、これは大阪市の統計処理の項目が国の福祉行政報告に基づいて処理されることにともない、前年までピアカウンセリングとして計上していたものが「その他」としか計上できなくなったことによります。同件数は、担当者の相談時間を増やしたことに連動して、前年よりも80件ほど増加しています。		
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。	4	社会福祉士や介護福祉士の資格をもつ職員を配置しており、将来的には精神保健福祉士の有資格職員を配置できるように取り組んでいます。	
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	法人独自の研修等も含めて虐待防止の研修には努めることができました。	障がい別の専門研修や意思決定支援の研修、成年後見や触法障がい者支援等の研修、加えてハラスメントに関する各種研修等への参加も計画的に取り組む必要があります。
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。	5	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。	
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	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。	
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	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	新規ケースの発掘に向けて地下鉄大正駅の所定箇所に当センターのパンフレットを置いてもらい周知に務め、区の精神障がいの講演会や家族の集まりで当センターの周知も行いました。	よりアウトリーチできる機会の確保に向けた取り組みを検討します。
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。	4	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。	手話のできる職員を配置、あるいは手話講習会への職員参加ができていません。
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	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。	

事業所名		大正 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やっているか。	4	大阪市における重度就業支援制度や地域移行のための宿泊体験や外出体験制度、ピアサポート加算のための研修制度等の新たな施策については情報提供できてきた。	コロナの影響や後方支援担当者の体調不良で事業者への定期的な情報提供や制度学習には取り組めませんでした。
c	地域の障がい者を取り巻く状況や課題はおおむね把握できているか。	4	自立支援協議会では、事業所増加をみてきたGHを住まいとして災害対応の課題への取り組みが出てきており、今後の地域課題としての方向性を検討することになっていきます。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。	昨年実施された大阪市の実態調査を踏まえた課題把握や自立支援給付利用数の増加を踏まえた当センターの更なる取り組みの検討が必要です。
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	包括支援センターとは、地域ケース会議へのかかわりを深めること、地域における総合相談の活動に協力していくことを区の担当者も含めた合意を改めて確認し、そのかかわりも増えて切りました。	右のような共通の取り組みを日常化していけるよう努めます。
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。	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。	4	コロナで制限されてきた面会や対面取り組みも、できてこれない中、電話での定期会話、タブレットでの定期面談を実施し、本人の地域移行への気持ちの維持に努めてきました。	外出制限の緩和を受けた中で具体的な取り組みをプログラムとして取り組んでいく必要があります。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	区の担当者とのケースごとの連携はもちろん、センター職員による虐待の察知や区の担当者との相談は随時行っています。行政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関わり合い、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 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	インターバルの受け入れは要請があれば応じ、地域の支援における連携体制や地域課題については伝え、これからも一緒に取り組んでくれるように伝えています。	研修会と事例検討が十分に実施できていませんでした。区外事業所の協力ができていく中で、計画だった取り組みをすすめていきます。
3-9 その他の取組み			上半期には、コロナの中でも若い障がい者を対象とした集団ILP(社会生活力を高めるプログラム)を実施し、下半期には、ピアカウンセリング集中講座を3日間の通いで開催し、障がい者のエンパワメントに資する取り組みはできました。	

事業所名		大正 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			
		災害発生時における避難支援体制の取り組みについて、GHである居住の場での地域での協力、事業所間での共通課題の共有化、役所が取り組みべきとされている対策とその情報提供、事業所として求められている各種計画やマニュアル化と今後取り組まれていく個別避難支援契約等での各サービス事業所の連携等について、どれをいつ、どの枠組みで取り組んでいくべきかを自立支援協議会等の場で検討していきたい。	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
出席者からの意見		報告日	令和5年6月19日(月)
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	・「2 相談支援の状況」-「2-1 相談支援実績」-「③受付件数の内訳」について、知的障がい者の不安解消が全1251件中825件と突出しているが、同じ人が頻繁に相談されているという事か？ ⇒掲載されている表の裏にある「2-2 相談支援に関する分析」に詳細は掲載しているが、同じ人が訪問を1日の生活のルーティーンに取り込んでしまっている事からである。 ・他区と比較すると大正区は多いか少ないか？ ⇒「①相談者数」にある年間実相談者数は他区より少ない方と思われる。また本表には触れられていないが、虐待案件は0件である(当然、他区と比べて少ない)	
3	業務に対する自己評価について	かなり自己評価が高くないところがあるが、頑張っていたいように思う。これからも頑張ってもらいたい。	
4	区における地域課題について	地域課題としては、自立支援協議会等の活性化もあると思う。これから一緒に取り組んでければと思う。	
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		コロナや管理者等の体調不良の影響で、活動や取り組みに支障が生じたところもあったが、当センターのスタッフ連携の体制を再度検討し、自立支援協議会等の活動や関係機関の連携をより進めていく必要があると感じている。 地域生活支援拠点等の事業所も含め、災害等の取り組みをより具体的に進めていけるように、自立支援協議会等の協力を得て活動を進めていきたい。	

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4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の計7名体制。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。複合課題を抱えるケースにも積極的に対応している。													
1-2 職員の状況															
		常勤職員				非常勤職員				計					
	専任									0人					
	兼務	2				5				7人					
	計	2人				5人				7人					
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2人、精神保健福祉士1人、保育士1人、介護福祉士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世帯が増えていることから、区役所や区内外の相談支援事業所、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、地域とのかかわりを深め天王寺区の地域力の活性化に努めたい。														
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								
	20						231								
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								
	133						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	22		3									25		
	聴覚												0		
	肢体	66		3	1	2	2	3					77		
	内部	34					1						35		
	計	122	0	6	1	0	2	3	3	0	0	0	137		
難病	117		18	22		1	15	9	3	1	10		196		
重症心身障がい	1												1		
知的障がい	197	1	40	3		4	19	36	3	1	24	3	331		
精神障がい	391	2	49	98		19	11	74	36	5	3	44	732		
発達障がい	88	5	3	3		1	4	19	2	1			126		
高次脳機能障がい	42			4			2	1		1			50		
その他	2		20								1	1	24		
合計	960	8	136	131	0	27	54	142	44	9	38	48	1597		
④受付方法別件数	電話	メール	来所	訪問	同行	その他	合計								
	987件	242件	112件	180件	61件	15件	1597件								

事業所名		天王寺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				
		ご本人他、家族、知人、事業所、市外や府外の子どもセンター、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、多職種連携を取りながら支援してきた。触法障がい者の支援も行い、裁判所への同行、成年後見の手続き等を執り行った。また精神科病院等からの退院支援、親元からの自立支援では住む場所、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。虐待の通報ケースも一定数あり、コア会議は毎月行った。差別に関する相談は今年度はほぼなかった。		
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	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。	法人内でも社会福祉士、精神保健福祉士の有資格者が複数名いるため、基幹センターに配置できるよう体制づくりを行う。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	3	人権や援助技術に関する研修を積極的に受講することが出来た。虐待研修は全職員が受けている。	外部研修を受ける職員が偏っているため、まんべんなく研修を受けられる体制を整えたい。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。次年度は幅広い分野の研修を受けられるように図りたい。
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	相談支援専門員が訪問等で外出し事務所にいない場合、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内容も多数あるので、各々が専門知識や技術を深めるようスキルアップのための研修をしている。
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	全相談員の目のつくところに、各マニュアル等を整備している。マニュアルの適切な運用は都度、もしくは定例会議にて意見交換や共有をしている。	定期的にマニュアルの見直しを行っていくことが必要。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3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	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、連携しながら支援を行っている。それにより、連携先から新たな相談者のご相談を受けるなど支援の輪が広がってきている。	支援をしていく中で、支援機関の専門性により役割を分け、ご本人に応じた適切な支援を心掛けているが、相談者の中には対人関係にご不安を抱えられ関係構築に時間を要する相談者が少なくはない。支援介入できるまでに、特定の支援者に負担がかかってしまう傾向にある。
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は増加している。状況に応じ相談員の配置や増員を行うようにしている。	現場にて経験を積むと共に研修会等に参加をして幅広いケースに対応できるように努めているが、困難ケースに対応できるまでに時間を要する。現段階では困難ケースに対応できる人員に限りがある。
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	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。個々で理解度や理解しやすい手段が違う為、ご本人にあった適切な手段を見出すまでに時間を要する。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	4	相談支援事業所、ヘルパー事業所、日中活動支援事業所、保健福祉センター、子ども相談センター、高齢者支援事業所、社会福祉協議会、医療機関、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早期解決に向けて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。また現時点で、天王寺区はつながる場等の支援体制の検討機会が少ないが、今後はスーパーバイザーによるレクチャーがもらえる機会を積極的に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。	4	本人や家族による、相談員に関する希望や居住地、本人の性別、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、特に女性相談員や障がい児相談員を希望される方の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ため、区内に留まらず本人の居住地の近隣区に相談員に依頼することもある。よって、どうやって新規事業所や相談支援専門員を増やすかが課題である。

事業所名		天王寺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。	3	2ヶ月に1回、自立支援協議会で相談支援部会を開催し、基幹センターに寄せられる研修や社会資源等について情報提供を行うようにしている。また、相談支援部会以外でも、相談支援事業所からの相談等に応じて利用可能なセミナーや勉強会などがあれば情報提供を行う等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気軽に相談できる環境整備を行いたい。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なかったこともあり、第5類に引き下げられたことで令和5年度は各事業所との連携を再度強化できるように努めていきたい。
c	地域の障がい者を取り巻く状況や課題はおおむね把握できているか。	3	相談支援事業所、ヘルパー事業所、生活介護等、福祉サービス事業所が他区に比べ不足している。支援をしていく中で8050問題や生活困窮、ひきこもり単身世帯などの課題があり、他機関と連携しながら把握するように心掛けている。	他機関との連携を深めるとともに、地域住民とのかかわりを増やし、今まで以上に地域課題を抽出できる環境を作っていく必要がある。
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	地域包括支援センター、相談支援事業所、生活保護課、生活自立支援相談等、必要に応じ同行面談や会議への参加など協力しながら支援に取り組んできた。そして、つながる場開催時は積極的に参画していきたい。※天王寺区としては2件。	支援機関によっては担当者が定期的に異動になることがある。引継ぎ等行われているが、支援者同士での関係構築や今までの支援共有等に時間がかかることがある。
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。	3	昨年度と同じくコロナ禍であったが、ZOOMを用いて計画に基づいた開催をすることが出来た。また新部会の発足や部会長会議を設け、部会間のネットワークの構築を図った。	協議会全体として各部会から意見を抽出し、多角的に協議し、区のおかれている問題点の解決や区民の声を拾っていききたい。また協議の場はリモートが中心となったため、参加や発言が難しくなった方が一定数見られる。
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	本会等で求められている地域課題を協議し、協議会主催の研修会を区民対象で開催。社会資源の共有や意見交換を行った。	現状の社会資源の共有には努めたが、まだまだ開発には至れていない。
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	大阪市内の施設と連携を図り、地域で暮らすことに向けた意欲喚起や外出機会の提供を行っている。実績としては1名の地域移行を実現した。また地域定着についても定期的な聞き取りを行い不安の解消に努めている。	コロナ前に行っていた施設訪問等は活発には行っていない。今後は少しずつ関りを増やしていきたい。
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	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。また、要対協に挙がっている家庭や8050家庭など虐待発生が予期される家庭においては、関係機関と積極的に連携・介入し本人や家族との関係構築に努め、虐待になる前に少しの変化や心配ごとを早期に発見できるよう努めている。よって、日頃より研修にも積極的に参加し虐待防止を意識している。	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、迅速且つ適切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、まずはご本人の話を傾聴し、その後事実確認や連絡調整、ご本人への心理的なサポート等を行っている。双方に認識のズレがあることが多く、各々から話を伺うようにしている。また、差別に当たるということを知らないことで起こる差別がなくなるよう、障がい者支援事業所以外の企業や教育機関等も含めて福祉教育を行い障がい者の啓発理解に取り組んでいる。	「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る。また社会的に障がい者差別解消法の認知度は低い。よって、各障がい者団体とも連携して、身近な地域で障がい者も生活していることが伝わるような啓発活動を、より積極的に行っていく必要がある。
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。	3	例年通り研修会、インターバルの受け入れを行った。インターバル受け入れの際は、協議会への参画や天王寺区案件を持って頂くようお願いしている。	相談事業所が今年度は1カ所増え、即戦力になっている。また各事業所でも職員増員を図っているところもあり頼もしい。ただ、それでもなお、天王寺区の計画相談を他区へお願いしている状況なので、何とか打破できればと思っている。
3-9 その他の取組み			・2019年度より行っている、他団体および大学との施設入所のアドボカシー事業(入所者に対しての地域移行の意欲喚起と情報共有)は継続して行うことが出来ているが、新型コロナウイルスも継続して、施設への訪問などは困難になる。そのうえで、メンバーで話し合い、リモートでの交流やYouTubeを使用しての意見交換等、アドボカシー事業は継続して行うことが出来ている。少しずつではあるが、コロナ禍が沈静化していることもあり、今後は施設訪問の再開も検討している。 ・社会福祉協議会から依頼を受け地域の小学校、中学校へ訪問して自立生活の話や車椅子利用体験をしてもらった福祉教育にも積極的に参画している。	

事業所名		天王寺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			
		・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。この問題は以前からあり、少しずつ解消されてきてはいるが天王寺区としては深刻な問題である。また福祉サービスの企業参入が多く、全体的な福祉の質の向上を目指したいところである。当区では家賃が高く施設コンフリクトも考えられる。対応できる物件が少なく、新規開設が難しい現状がある。利用者は近隣区に福祉サービスを受けに行くなどの不自由を余儀なくされていることが課題となっている。それと同時に全国的な問題でもある8050問題や、精神障がい者やその家族支援を更に積極的に行う必要があり、表面に出ているのは一部であると考えられる。天王寺区の特徴として経済的に裕福な世帯が多く、孤立や支援拒否もある。それを防ぐために、啓発活動や他機関、多職種のネットワーク構築、アウトリーチ型の支援などの必要性を感じている。 ・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、社会的地位や待遇を引き上げていくことが必要と感じる。 ・経済的に裕福な世帯が多い反面、生活困窮している単身者の増加や、引きこもり等も懸念される。また、虐待の案件と思われるケースでも虐待と認められないケースもあり、障がい者やその家族を注視し、見守るシステム作りが早急に必要だと考えられる。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。	
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		2023年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	相談員が7人体制で心強い。
	2	相談支援の状況について	重複障がいの場合、どちらにカウントするのか。 →身体＞知的＞精神の優先順位で区分している。 「生活・技術」の内訳は？ →携帯の契約、ネットでの買い物のサポート、銀行同行、生活保護などの申請の手続き等があげられる。
	3	業務に対する自己評価について	虐待研修は大阪府でやっているものか。 →そうです。 点字資料の作成は金額が高いので、PCの活用も取り入れてはどうか。 市外、府外からの相談があるとのことだが、内容はこういった感じか。 →転入や転出ケース、精神科病院からの退院支援等がある。
	4	区における地域課題について	8050問題は掘り起こしたら結構な数があるのではないかと。 天王寺区は、経済的に裕福な家庭が多いが、親の年金や資産を子どもが使い果たし、経済的に徐々に厳しくなるというケースもある。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		令和4年度も、コロナ禍ということもあり支援や対応に制限がかかることも多い1年でした。相談に関しては、精神障がいに関する相談が多く、精神障がいでも困りごとを抱えている区民の方が多いことが窺い知れます。今後も関係機関と連携を取りながら、適切に寄り添う支援をする必要があると改めて感じます。また、要対協案件や触法障がいに対する支援が多くあり、知識と経験が求められた年でもありました。 自己評価で自立支援協議会の委員から意見を受け、富裕層と生活困窮の2極化や8050問題、社会資源(福祉サービス含む)の偏りなど天王寺区の地域課題やその特徴について議論と共有ができ有意義だったと思います。 令和5年度も誠実な対応と綿密な連携で執り行っていきたいと思います。	

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4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		9:00～17:30													
		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、適当にニーズを汲み取った対応ができる。他区からのそうだんも引き受け、孤立を防いでいる。また、季節ごとに障害を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、社会的つながりを作り出している。全国の障がい当事者やその家族、支援者の人達へ年3回機関紙を発行するなど情報提供を実施し、繋がりづくりを重視している。													
1-2 職員の状況																	
				常勤職員			非常勤職員			計							
		専任					2			2人							
		兼務		2			2			4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(4人)介護福祉士(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									
		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																	
				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、どの機関に何をいえばいいのか、どこに相談すればいいのかという情報が伝わっておらず、福祉を利用できないという場合が少なくない。環境や関わる人の考えにより、「生き方」が本人の意思に関わらず180度変化することもある。制度が整っても、障がい者ゆえに限られた社会経験しかできない中で選択を強いられていく、あるいは、選ばされていく状況は依然として変わらない。相談支援を通じて出会う方々の中には、自分の「生活」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いすに換えたい」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。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。浪速区障害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を含め、障がい当事者の地域自立と社会参加を図っていく。													
		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							
				20.1						124							
		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							
				50.2						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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
			聴覚	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
			肢体	20	0	19	234	0	0	0	1	0	0	0	0	274	
			内部	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
			計	32	0	19	234	0	0	0	1	0	0	0	0	286	
		難病		5	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	7	
		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		20	1	7	15	0	0	19	15	2	1	1	1	82			
精神障がい		54	0	27	32	2	9	15	22	8	1	6	5	181			
発達障がい		11	2	16	7	3	6	14	5	8	3	0	1	76			
高次脳機能障がい		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2			
その他		5	5	0	1	0	0	0	2	0	0	2	0	15			
合計		129	8	69	289	5	15	49	46	18	5	9	7	649			
④受付方法別件数		電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計			
		481件		3件		112件		61件		51件		6件		714件			

事業所名		浪速 区障がい者基幹相談支援センター		
2-2 相談支援に関する分析				
		2022年度は、身体障害、知的障害、精神障害のうち、知的障害、精神障害者からの相談が多くみられる。相談内容を見ると、不安解消、情緒安定に関する支援が大多数である。例えば、「一人暮らしがさみしくなっている」「家族との関係性でしんどくなっている」ことがあり、情緒安定を図るために本人の気持ちを傾聴してきた。自分の考えを具体化していくことが苦手な障害の方からの相談もあり、本人に様々な選択肢を提示しながら、関係性を築いて行く必要のある事例もあった。本人への精神的なアプローチをしていく中で生活の意欲につなげていくというケースもある。ただ、単に福祉サービスにつなげるというような単発の相談だけではなく、上記にあるような、意思形成及び、表明の支援や関係性の形成からより細やかな関わりが必要となる事例、また、複合的な課題を抱えている事例など、時間をかけながらも長期的に関わっていく必要がある相談も多かった。その他、個々の障害からの影響と合わせ、コロナ禍などの社会的影響などあり、生活が苦しくなるという生活困窮に関する相談も多くあり、自立支援、生活困窮支援との連携が必要なケースも目立った。 受付ルートとしては、前年度から引き続き、本人からの相談が多くなっているが、他機関を通しての受け付けも増えてきており、他機関と連携して支援を行うケースも多くあった。その他にも昨年度より事業所から運営にまつわることや個別の支援に関する相談も増えてきている。		
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。	2	介護福祉士の資格を有する職員の配置はあるが、現状は、十分とは言えない。	既存の職員においては新たな資格の取得を目指しながら、有資格者の配置も視野に入れた、人員配置を検討していく。
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	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。	研修内容の共有について、より細やかな共有が必要であると感じている。
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。	4	職員が常駐し、来所・電話ともに迅速に対応している。また、相談者の状況や障害特性に応じて訪問による相談の聞き取りについても積極的に行っている。	
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	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。	制度の改正や発生した事例などを反映させたマニュアルの改訂およびセンターでの共有の徹底が必要。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3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	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。	3障がい及び難病という種別だけでなく、障害特性に応じたより細かな専門性が必要と感じる。そういったより細かな専門機関との繋がりがりや連携も強化していく必要があると感じる。
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	大阪市より浪速区の状況を鑑み、相談件数が80件程度とされている。2022年度は平均60件の相談となっている。	区の規模や障害のある人取り巻く状況に鑑みてさらに相談を受けていく必要はあると考えている。
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	その人その人の障害に応じたコミュニケーション手帳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。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	3	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。	
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	区保健福祉センターからの依頼に応じて、指定特定事業所へアンケートを行い、ケースに応じて事業所を選定させていただいている。	現在は円滑に行えているが、事業所の意見があった場合など必要に応じて、選定の仕組みの見直しなどの検討を随時行っていく。

事業所名		浪速 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	個別事例や運営に関する助言や後方支援として積極的に行っている。必要に応じて、個別ケースの支援体制ネットワークの構築にかかるフォローなどを行った。	
c	地域の障がい者を取り巻く状況や課題はおおむね把握できているか。	3	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。	単身世帯などが多いことから、まだまだ埋もれている課題も多いと考えられるため、更なる課題の掘り起こしが必要と考える。
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。	3	個別のケースにおいては、適切に連携を行っている。「つながる場」についても積極的な参画をおこない、各機関との連携や必要な専門的助言をおこなうことができた。	
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	今年度は年2回の協議会を開催することができ、運営会議で事務局と基幹相談支援センター以外の事業所に参画していただき活性化に努めてきた。	
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。	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。	浪速区の社会資源の開発、改善に向けて取り組んでいく必要がある。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に進めているか。	2	地域移行にかかる相談ケースについては随時、対応しているが、積極的に取り組みを行うことは出来ていない。	地域移行の推進にかかわれるような人員体制の確保を行い積極的に取り組めるように行っていく
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	21年度制度改正点なども踏まえ、センター内での内部研修を強化している。その中で、権利擁護の視点や相談支援としての虐待防止の視点を強調し、通達事項などの共有だけでなく、各職員の意見交換なども積極的に行っている。	
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	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。	障がい者差別解消法の改正による合理的配慮の義務化も見据えながら、地域における差別事例の検証や取り組みを進めていく必要があると考える。
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。	3	相談支援部会の中で、事例検討や報告の機会を設け、各事業所間での意見交換などを行っている。また、インターバルについても積極的に受け入れている。	相談支援部会での学習会や事例検討を通して、部会活動の活性化と人材の育成を図る。そのうえで、各相談員に積極的な部会の参加を促しながら、横のつながりを構築し、個別の育成や働きかけなども強化していく。
3-9 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、社会的つながりを作り出している。		

事業所名			浪速 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					
			○区の特徴として、24区の中でも単身世帯が多く(市内で唯一、比率が70%を超えている)また、生活保護受給率から見える貧困率も他区に比べて多い傾向にある。その他にも一人親世帯が市内において、最多などの統計もあり、相談を受付けた事例においてもやはり単身世帯や一人親世帯が多く、経済的問題を抱えた事例も多い。その中でこの機関にもつながっておらず、何かしらの問題と障害を抱え、孤立し埋もれている事例もまだまだあると推測されます。こういった埋もれているニーズやケースの掘り起こしを図るため、各機関との連携を強化し、専門性を明確にするとともに、センターの活動を広く市民に周知していく取り組みが必要と考える。1、「つながる場」や各連絡会、地域交流会などの積極的な参画と参加 2、地域の福祉サービス事業所や関係機関に対するセンターの役割や専門性の周知 3、市民向けピラなどの作成及び配布・設置 ○児童及び家庭支援：一人親家庭世帯や障害家庭世帯など児童を含めた家庭全体の支援が必要なケースが目立つ。こども部会の立ち上げに伴い、部会活動の活性化を図りながら、個別課題を含めた、課題の検討、解決につなげていく。 ○各部会で検討が難しい課題や制度の狭間など、狭間やミクロ課題の解決のための受け皿となる部会(生活支援部会)活動や取り組みを通し、新たな資源の開発とネットワークの構築を進めていきながら、課題解決を図っていく必要がある。 ○地域防災の推進：個別避難計画の策定や福祉サービス事業所の業務継続計画策定義務化など、地域防災の取り組みが必要となっていることから、各行政の担当部署や各機関、事業所と意見交換や連携を図り、地域の障がい者防災の推進に取り組む必要があると考える。		
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					
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			
	4	区における地域課題について	地域課題の掘り下げをもう少しして欲しい		
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)					
			地域課題への取り組みができていないが、このことについては部会等の活用しながら掘り下げられればと思った。		

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4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(土曜、日曜、祝日、年末年始〔12月29日～1月3日〕は休日)														
		開所時間	午前9時～午後5時45分														
		同一場所で実施している その他の事業	風の輪(指定特定・一般・障がい児相談支援事業) 風の輪ホームヘルプ(居宅介護事業・行動援護事業・移動支援事業)														
		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 人							
		兼務		2			5			7 人							
計			2 人			5 人			7 人								
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月より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									
			46.2人					182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									
			143.9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	36	1	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	41		
		聴覚	7	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	11		
		肢体	16	0	0	1	0	0	2	1	0	0	1	0	21		
		内部	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6		
		計	65	2	0	1	0	2	2	5	0	1	1	0	79		
	難病		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	重症心身障がい		57	1	13	4	0	0	0	0	0	0	0	0	75		
	知的障がい		165	16	25	72	0	38	18	45	10	2	14	1	406		
	精神障がい		439	29	85	281	0	96	28	62	12	5	11	5	1053		
	発達障がい		22	21	6	16	0	4	1	1	0	0	0	0	71		
	高次脳機能障がい		5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5		
	その他		17	6	1	1	0	2	5	1	0	0	2	3	38		
	合計		770	75	130	375	0	142	54	114	22	8	28	9	1727		
④受付方法別件数		電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計			
		1148 件		103 件		148 件		207 件		54 件		67 件		1727 件			
2-2 相談支援に関する分析																	
	・受付方法で比較すると、メールの件数が前年度の2倍になっている。コロナ禍になり、電話・メールでの相談が増加傾向にあったが、特にメールでの相談は精神障がい者からの連絡が大部分を占めている。 ・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のは近年の傾向ではあるが、今年度も約80件ほど増加している。知的障がい者については、昨年度相談件数が増加していたが、今年度は減少している。コロナ禍における制限が徐々に解消され、日中活動が再開したことが理由と思われるが、不安解消など心身の不安定に対応する相談件数が減少している。																

事業所名		西淀川 区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1	運営体制	評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門的資格を有する者を幅広く配置するように努めているか。	5	兼務ではあるが、社会福祉士・精神保健福祉士・介護福祉士に加え、主任相談支援専門員を配置している。	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	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、職員の資質向上に動めている。	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	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。	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。	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ることに加えて、コロナ禍の対応としてネット環境を利用することやメール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て留意している。	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専門相談の機会を設けている。定期的に相談に来られる方も増え、気持ちの安定が維持できたり、スムーズに医療機関に繋げることができたケースもある。	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。高次脳機能障がいの方からの相談が増えつつあるので、今後は専門機関との連携が必要となってくると思われる。
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	想定件数の月当たり75件を大幅に上回る相談件数となっている。困難ケースへの対応や、他機関からの相談も増加しており、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。増え続ける新規の計画相談件数を受け入れる体制を整えるために、区内の指定相談支援事業所の運営状況を知るため、事業所を訪問し、聞き取りを行った。	区内の指定相談支援事業所へ訪問し、聞き取りを行った内容をもとに、増え続ける新規の計画相談を受け入れる体制を整える方法を検討する。
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。また、一般的な手話や点字、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ている。手話や外国語での対応の必要性が事前に分かれば、区役所やボランティアグループなどにも協力を依頼をする。さらに、タブレット端末を設置、必要に応じて使用している。	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。また、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とのコミュニケーションについては、西淀川区地域福祉計画「あいあいプラン」推進委員として活動に参加する中で、地域課題として問題解決の取り組みを続けている。
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。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	4	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、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、虐待、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、他機関とも分野を越えた関係を結びながら対応している。	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。
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	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、相談員不足により特に障がい児の相談については、差し当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。	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もしながら、区内相談支援体制の強化に繋がりたいと考えている。障がい児相談支援については、来年度に障がい児支援を身近に感じられるように相談員の情報共有の場を設定することを検討している。
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。	5	月2回の自立支援協議会相談支援事業所部会を、web1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。加えて、自立支援協議会内で相談員の座談会を行い、困りごとへの対応等情報交換や助言を行っている。	新規事業所に対しては、区における相談支援体制等の説明を行い、部会への参加案内、情報提供や助言を積極的に行っていることで、気軽に相談しやすい関係づくりに努めていく。
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	「西淀川に一よん地域包括ケアシステム」を通じ、高齢者やこども関係機関とコロナウイルス感染状況や対策、あるいは生活のしにくさを感じている方々の課題等を共有し、重度の障がい児・者の医療体制をいかに整えるかについて問題提起を行った。	コロナ禍の中、地域活動が再開するのを待つのではなく、行政や区社協、地活協等を通じ、基幹センターの役割を情報発信する等工夫した取り組みを積極的に提案し、独居や高齢の親や兄弟との同居等がますます増加している現状をいかに把握し、支援につなげていくことが大きな課題と考えている。
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。また「つながる場」へ積極的に参画しているか。	3	地域包括・プランチ・ケアマネジャー連絡会との合同勉強会を行い、制度や家族支援のあり方等意見交換を行った。また、行政機関、社協、包括、プランチ、医介連携など専門相談支援機関と相談傾向など情報共有を継続して行っている。「つながる場」については、要望があった際には積極的に参画するつもりしており、今年度は基幹センターにて関わりのあるケースについて参画した。必要に応じて、開催を依頼していくべく、相談支援事業所にも周知を行った。	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。「つながる場」についても、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いきたい。ただ、個人情報の使用の同意を得る壁が高いと感じている。区内の住民や専門職が集まる場の開催を検討している。

事業所名		西淀川 区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 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	今年度より、グループホーム連絡会を部会と位置付け、活発な意見交換や情報共有ができ始めた。 また、区役所1階で毎週各事業所が交代で授産品の販売を行う「しよどマーケット」を開始することができ、区民と障がい者とのふれあいの場になっている。 その他ケアマネとの座談会や部会を超えて居宅介護事業所と相談員の座談会、こども部会では、サポートファイルの改定を行う等積極的に活動している。	自立支援協議会が当初から主催、継続してきたイベントが昨年に引き続いて中止となったが、新たな形を模索しながらも、まずは区内の日中事業所紹介を行う「くらしやおしごと相談フェア」の再開に向けて準備を進めている。
b	協議会において、既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発に向けて取り組まれるように努めているか。	4	防災推進委員にも選任されたので、要援護者の避難支援計画作成に関与し、推進委員として「逃げ遅れゼロ実現に向けて」の活動に参加し、地域自立支援協議会とも共同して災害時の支援システムを構築させるよう取り組みを行った。	災害時の支援システム構築に向けて、要援護者の避難支援計画の周知を進めていく。 また、災害時のシミュレーションを行う。
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	入所施設、精神科病院、保護観察所などからの求めがあれば対応に応じている。 区独自で地域自立支援協議会の相談支援事業所部会にて、特に精神科病院からの移行について歴史的背景も含めた研修会を実施した。	地域移行のケースが上がってきた際には、西淀川モデルとして相談支援事業所部会で共有して検討したいと考えている。
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	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、研修等にも法人内・外共に積極的に参加している。 今年度より、区からの要請に基づき、月に1度定期的にコアメンバー会議に出席して通報ケースへの対応等の検討を行っている。	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。	4	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訴えに対して、よりそった聞き取りをし、共感し解決策などを提案するように心がけている。	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。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。
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	相談支援事業所部会にて、地域移行・地域定着の研修会を開催した。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。	支援困難事例検討やクレーム対応などの研修会、初任・現任のインターバル受け入れ等相談支援専門員の質の向上を目指して人材育成に取り組む。 昨年度各相談支援事業所を訪問、聞き取りした内容を踏まえ、区内相談支援体制強化について再検討を行う。（人員増や新規立上げの依頼、障がい児相談、地域移行他）
3-9 その他の取組み				
		①西淀川区地域福祉計画「あいあいプラン」推進委員、活動委員の部会長として、障がいの理解を地域住民に促していく。 ②西淀川区区政協議委員として区政協議に参画し、地域自立支援協議会の代表として西淀川区の運営方針に携わる。 ③障がい者の高齢化に伴い、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5年目を迎える。その成果として、前年度に介護保険の移行時に使える「介護保険への引き継ぎフローチャート」を作成して、相談支援専門員とケアマネジャーに周知活用してもらうため研修会を開催した。 ④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を行っている。 ⑤区の防災推進委員にも選任されたため、障がい者支援の立場から参画し、問題提起や情報提供を行っている。		
4 区における地域課題について				
区における全般的な課題についての現状認識及びその解決・改善に向けた提案・提言など				
		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での宿泊や重度訪問介護等の弾力的な支給決定が必要と考えるが、行政のバックアップが不可欠と考える。 ②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、区内における医療体制や感染症に対する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。 ③区役所ホームページの「障害のある方へ」のページの内容について行政と見直しを行い、基幹センターの情報や区内の障がい福祉サービス事業所の情報などを掲載したが、情報の更新が継続して行えるように区と共同で行えるシステム作りをする。 ④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。 ⑤区内専門相談機関（高齢・障がい・医介連携・見守り他）がそれぞれどのような活動を行っているのか？相談員自体も理解が薄いと考えられるので、一同に会して一覧表の作成を提案している。同時に児童・障がい・高齢問わず、虐待相談が増えているが、その背景には何があるのか？ケースを分析するなど法律を超えた話し合いも提案している。		

事業所名			西淀川 区障がい者基幹相談支援センター		
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		
			R5年7月4日、7月7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	・事業者からの虐待については、運営指導課が窓口だが、基幹相談支援センターにも連絡が必要なのか？ →原則的には報告していただく義務はないが、その後の本人の支援と一緒に考えることはできるので、連絡して頂ければと思います。 ・地域の相談支援体制強化について、計画相談率が60%で留まっている現状をどうみるか？ （大阪はセルフプラン率が高い） →障がい者手帳発行数から見て、障がい福祉サービス受給者数、そのうち計画相談利用者数と考えた場合、まだまだ相談そのものに繋がっていない方が多数おられると推測される。一方で指定相談支援事業所数、相談支援専門員数を見た場合、契約できる人数は限られる。率の問題ではなく、今後の大きな課題と認識している。		
	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）					
			・長年、基幹相談支援センターを運営させて頂いていること、職員の入れ替わりはあるが、本人主体の支援を実践し、丁寧な後方支援を心掛けていることで、各機関から評価を頂いているのではないかと思います。ただ、新規に開設される事業所が増えてきましたので、今まで以上に連携を重視していきたいと考えています。 ・自立支援協議会については、各事業所間の連携から行政と協働して施策をすすめていくという段階にあると認識しており、各部会とも来年度からは中期的な目標を掲げ、すすめていくことが重要と考えます。 ・相談支援体制強化についての意見は大変重く受け止めており、高齢者支援機関や地活協、民生委員との連携強化に努めなければならないと改めて認識しています。		

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4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 淀川区障がい者基幹相談支援センター えんじょい												
	開所曜日		月曜日～金曜日(行事がある場合は土曜日実施)												
	開所時間		9時00分～17時30分												
	同一場所で実施している その他の事業		指定特定相談支援事業・指定一般相談支援事業所												
	事業所の特長		当センターは、(福)関西中央福祉会の一部署であり、平成13年度より市町村障害者生活支援事業、平成24年度より区障がい者相談支援センター事業、平成30年度より区障がい者基幹相談支援センター事業として委託を受け相談支援業務に従事している。また開所当初よりピア・カウンセリングや自立生活プログラム(ILP)にも力を入れており、地域生活においての経験の場に繋がるよう企画立案や交流の場の設定を行っている。 相談においては電話のほかメールやFAXといった通信ツール、訪問や来所といった直接面談によるものなど、可能な限り希望や状況に合わせて対応することを心掛けている。建物内はバリアフリー環境(エレベーター・身体障がい者用トイレ)を整備している。												
1-2 職員の状況															
					常勤職員		非常勤職員		計						
			専任		2		1		3 人						
			兼務		4				4 人						
			計		6 人		1 人		7 人						
1-3 専門資格の保有状況															
			相談支援従事者現任者研修修了(1) 相談支援従事者初任者研修修了(1) 社会福祉士(1)・精神保険福祉士(1)保健師(1)介護福祉士(3)												
1-4 ピアカウンセリングの実施体制															
			障がい名		実施曜日		実施時間								
			視覚障がい(男性)		月～金		9:00～17:30								
1-5 センター業務についての理念・基本方針															
			当センターは事業所名を「淀川区障がい者基幹相談支援センターえんじょい」とし、障がい当事者が地域で自分らしくそして楽しく生活できるよう支援している。そのため、障がいを持つ人がこれまでの生活をどのように思っているか、今、どのように生活をこれからどのような生活をしたいかをお聞きしている。そして、当センタースタッフも共感し、ご本人と一緒に考え相談支援を行っている。具体的には①ピアカウンセリングや自立生活プログラムを通して社会生活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。												
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							
			53人					223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							
			196.5件					105							
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	25	6	10	5	3	2	0	1	5	1	0	1	59	
	聴覚	0	2	0	0	0	2	0	1	0	0	1	3	9	
	肢体	18	10	12	9	0	3	2	0	5	4	1	9	73	
	内部	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
	計	43	18	22	14	3	7	2	2	10	5	2	14	142	
難病		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
重症心身障がい		22	4	8	0	0	1	1	0	0	1	7	2	46	
知的障がい		446	192	157	195	3	141	106	30	27	30	80	79	1486	
精神障がい		549	520	319	490	12	256	127	96	33	65	34	76	2577	
発達障がい		10	18	11	19	3	20	1	8	1	23	1	3	118	
高次脳機能障がい		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
その他		65	39	14	37	0	19	5	8	2	3	5	15	212	
合計		1136	791	531	755	21	444	242	144	73	127	129	189	4582	
④受付方法別件数			電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計
			1793 件		81 件		117 件		212 件		69 件		86 件		2358 件

事業所名		淀川 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				
		相談件数の内訳として、障がい種別においては身体障がいの相談が142件であるが、精神障がい2,577件、続いて知的障がいの相談が1,486件と多くをしめている。精神障がいの相談については、令和3年度においても精神障がいからの相談が多くよせられている。令和4年度においては、知的障がいの相談も多くみられご家族の高齢や入院等に伴う相談が増えたことによるものである。相談の受付方法として、電話の相談が多くあるが、メールを使った相談についても利用をされる方が増えてきている。		
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	専門的資格の社会福祉士、精神保健福祉士、保健師の資格を有する職員の配置を行っている。	継続して配置ができるようにし、又、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への特性の理解を行う。
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	虐待防止研修や人権研修、成年後見制度等の研修に積極的に参加を行った。	情報をアップデートできるように継続して研修の受講が行っていき、相談支援にいかせるようにする。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	5	開所時間中職員が常駐できるように努めている。難しい場合は、留守番電話での対応となり、折り返し連絡をしている。	継続して迅速に対応ができるように努める。新しい相談方法のニーズ出てきた場合は検討をしていきたい。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	5	各種マニュアルは整備し、職員がすぐに確認ができるようにしている。	マニュアルに沿って迅速な対応ができるようにし、必要によりマニュアルの見直しを検討する。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	3	難病関連の相談は少なく、専門機関との連携をする機会が少なかった。	連携が行えるように専門機関との連携体制を整備していく。
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	1月あたり概ね105件以上の相談対応を行う体制であるが、月平均の相談受付件数として196件で対応をしている。	区役所での基幹相談支援センターのパンフレットなど配布をしてもらっている、基幹相談支援事業所の役割を知らない方もまだまだ多くおられる。障がい者基幹相談支援センターの啓発を実施できるよう取り組む。
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	福祉サービスについての説明においてはイラスト等を使つてのパンフレット等を使っている。	個々に合わせたコミュニケーションに対応ができるよう、UDトーク等のアプリも含め対応できるように取り組む。
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。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	4	地域包括支援センター等の高齢機関、こども相談センター、見守り相談室、区役所等の関係機関との連携を求められることが多く、対応をしている。	8050問題、ヤングケアラー等、今後増えてくる課題について対応ができるよう、専門性の向上をおこなう。ケースにより、総合的な相談支援体制の充実事業の活用、関係機関との連携をさらに強める。
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。	3	利用者の方に事業所を選んでもらっているため選定は行っていない。地域自立支援協議会の相談支援部会の中で、受け入れの状況を確認している。	現状の方法を継続して実施。課題が出た際は、見直しを検討する。

事業所名		淀川 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	指定特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、必要に応じ同行を行っている。 指定一般相談支援事業については、受け入れができる事業所がほとんどない状況であり積極的な対応にまでは至らなかった。	新規事業所が孤立しないように必要な情報提供を行い、事業所間の連携が図れるよう部会への参加を呼びかける。 指定特定相談事業の対応で動きがとれず、地域移行のケースの受け入れが困難な現状がある。地域移行の課題や必要性について、共に考えられるよう研修を行う。
c	地域の障がい者を取り巻く状況や課題はおおむね把握できているか。	4	地域自立支援協議会の各部会や地域包括支援センター、見守り相談室等と個別のケースの対応を通じ連携をし、課題の把握に努めている。	児童における地域における地域課題は把握するには至っておらず、支援機関との連携を図る。 災害時等の障がい者のニーズ把握ができておらず、行政や関係機関と検討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。	5	地域包括支援センターや子ども相談センター、支援学校、ランチ等個別のケースを通して積極的な連携を行っている。必要に応じ地域ケア会議、要保護児童対策地域協議会やつながる場への参画をしている。	8050問題や介護保険と障がい福祉サービスを併給するケースも増えてきており、地域包括支援センター等の高齢の機関との連携をさらに強める。又、地域に向けて基幹相談の役割や障がいの理解を伝えていけるよう関係機関との連携を強めていく。
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
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	基本的に顔の見える関係づくりを大切にするため、感染防止対策を実施したうえで協議会の活動の実施に努めた。	ケースからの課題抽出が活発にできるよう努め、地域課題から部会の立ち上げや統合など地域のニーズに応じ対応できるようにしていきたい。
b	協議会において、既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発に向けて取り組まれるように努めているか。	3	部会により新しい社会資源の情報交換を行っているが、社会資源の開発に向けて取り組みまでには至らなかった。	当事者からの声を大切に地域の課題を抽出していき、既存の社会資源の改善について又、新たな社会資源の開発などにつなげる。
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	精神科病院からの退院支援に関わったが、入所施設等からの地域移行に積極的な関わりができなかった。	新型コロナウイルスの感染拡大防止により、外泊や面会の制限があったが、5類になり緩和されてきている。地域での生活についての様子を伝えることができるよう広報等も含め検討していきたい。
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。	5	虐待通報・届出等があった際は区役所と連携をし積極的に対応している。令和4年度においては、5件のケースを対応。福祉サービスの申請やグループホームへ入居となるケースについて支援を行った。	虐待研修に積極的に参加し人権意識を高め、適切な対応ができるよう専門性を高めていきたい。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	3	差別ではないかというケースの相談に傾聴を行ったが、具体的は差別解消にあたる事例はなかった。	傾聴できるようにし、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に努める。
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。	5	新規に立ち上げをされる事業所の相談員や現任研修も含めインターバル受け入れとして、22件対応をしている。顔の見える関係づくりを大切に、地域で孤立することがないよう努めている。	各部会を通して、研修会や事例検討などニーズに応じて積極的に実施をしていき、相談支援専門員の専門性の向上に努め地域における相談支援体制の強化へとつなげたい。
3-9 その他の取組み			・月に1回、余暇活動としてのフリータイムを実施している。新型コロナウイルスの感染拡大防止対策により、人数制限や活動内容においても制限があるなかであったが、ゲームや作品づくり、会話を楽しむ方、生活の不安なことの相談等もみられた。 ・大阪市障がい者就業・生活支援センター主催のOSAKA福祉オープンキャンパスinマイドーム(福祉サービス事業所における合同作業体験会等)の相談ブース対応 ・淀川区障がい者就業・生活支援センター主催の就労支援系福祉サービス等の実演体験会の相談ブース対応 ・見守り相談室と、障がい特性のや支援について連携会議を実施。 ・専門職派遣会議の実施	

事業所名			淀川 区障がい者基幹相談支援センター		
4 区における地域課題について					
区における全般的な課題についての現状認識及びその解決・改善に向けた提案・提言など					
			・8050問題 地域包括支援センター等からの情報提供等からの相談ケースでは、障がい福祉サービス等の制度利用までに時間が必要であったり、複合的な課題を持つご家族も多くある。障がい者の重度化、高齢化を踏まえますますの高齢機関との連携が求められている。 ・緊急時のショート受け入れ ショートの緊急時の受け入れ対応の難しさ、医療的ケアの対応が可能な事業所も少なく他区の事業所を探さざるを得ない状況がある。 また、精神的に不安定な精神障がい者の方の利用できる社会資源が少なく、緊急時にショート利用や宿泊等の希望が見られてもつなぐことが難しい現状がある。		
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		
			令和5年7月25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	地域移行がすまないことについて、制度にも問題点があるのではないか。地域での生活については、楽しさだけでなくしんどいこともあることを伝えていくことが大切。障がい者支援施設からの地域移行については、入所者の高齢化や医療的ケアの必要性、障がい者施設から特別養護老人ホームへのニーズもあるが受け入れが難しいと断られる現状もある。行動障がいを伴う等の場合、地域で検討を試みるが体制として難しい。 地域課題の項目について、課題は把握しているのではないかと。選定のあり方については、現状の仕組みを追加記載をした方がいい。	
		4	区における地域課題について	ショートステイの資源が少なく、調整をするのに緊急時も含めて他区の利用調整をしないとけない現状については、区内で解決ができる問題ではない。精神障がいの方の場合は、入院調整をすることも大切。 区内のショートステイの事業所についての確認を行う。	
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)					
			つながる場が少しずつ動き出し、地域課題について検討する支援者のつながりが、顔の見える関係によりお互いの役割がより明確になってきているのではないかと感じる。これらのつながりからケースの捉え方やアプローチ方法などの質の向上へとつなげ、行政間の連携や障がい、高齢分野との連携も含め、地域課題について総合的に検討することができるチームとして、成長してきているのではないかとと思われる。 8050問題など、これから増えると思われる課題について、親なきあとについて考えていくことができる仕組みや家族の想いを支援者につなぐことや支援者の引継ぎができる仕組みも大切なものとなる。乳幼児から成人し地域で生活をするまで長期的な体系的な支援が必要であり、福祉領域だけでなく、教育との連携のもと、縦割りの枠をこえ、本人の生活が豊かなものとなるには何が必要なのかを、考えていかなければならない。 理解・表出支援の必要性や理論に基づいた支援についても、教育・福祉や家族の連携のもと進む必要がある。強度行動障がいを伴うケースについて、今まで生活をされていた施設やグループホーム等で継続しての受け入れができなくなるケースもみられる。家族が倒れ、無銭飲食をして保護されるケースや緊急のショートステイの受け入れが事業所側、本人側共に難しいケースもある。混乱している状況、緊急時等の対応を求められることもあるが、課題について掘り下げていく必要性を感じた。		

事業所名		東淀川区障がい者基幹相談支援センター													
1 相談支援事業の概要		令和4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Flat・きた													
	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	居宅介護事業													
	事業所の特長	センター発足時の母体がボランティア団体だったこともあり、障がい当事者スタッフが多く在籍している。 そのため、新人スタッフもより身近に障がいと接する機会を得ることが出来ており、日頃利用者が言葉にしないことにも想いを馳せることの大切さを認識できている。そのことは、さまざまな機関とも助け合える、連携や協力体制の構築への意識づけにも役に立っている。													
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	8		2		10 人								
		計	8 人		2 人		10 人								
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 3名													
1-4 ピアカウンセリングの実施体制															
		障がい名		実施曜日		実施時間									
		脳性麻痺		月～金		9:30-18:15									
		弱視		月～金		9:00-17:45									
		骨形成不全症		月～金		9:00-17:45									
1-5 センター業務についての理念・基本方針															
		私たちの原点である「おおさか行動する障害者応援センター」は30年前より、初代代表・牧ローニの「障害がある人もない人も、共に生きていこうや」という指に止まって活動を続けてきた。差別や偏見は人の心や行動から生まれるもので、その流れや人の見方が変わるきっかけをお話やイベント等を通じて考えていくのも私たちFlat・きたの仕事だと思っている。 福祉の対象者として専門家から保護や指導されるだけの「弱く依存した存在」ではなく、障害の重さに関わらず、それぞれが地域社会の中で自ら選び、自ら決定した生活を営む「力強く自立した存在」として社会に貢献し、意味ある人生を追い求めることを理念としている。 これまで専門家が「サービスの担い手」であり、障害者は「サービスの受け手」でしかないとする従来の福祉の枠組を、当事者自らが意志を持った市民として「共に生きる」地域を提起していくことで大きく変えていきたいと私たちは考えている。 地域の中で自立した障害者・当事者自身が専門家としての「サービスの担い手」となって、これから自立しようとする障害者をサポートしていく、そんなネットワークの輪を地域のすみずみに広げるための、施設から地域への拠点センターとして、さらに障害者に限らない、地域に住むあらゆる人にとっても気軽に立ち寄れるようなセンターを目指すということを基本方針として運営している。													
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									
		47.4人				569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									
		134件				105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	2	25	0	0	0	1	16	1	1	0	0	93	
	聴覚	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	6	
	肢体	92	2	14	12	0	1	5	25	7	3	4	5	170	
	内部	9	0	2	0	0	0	2	7	0	0	2	1	23	
	計	151	4	41	12	0	1	9	48	8	4	6	8	292	
難病		6	0	5	5	0	0	0	1	0	0	0	1	18	
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		79	7	60	102	1	7	47	82	17	2	32	17	453	
精神障がい		282	39	91	58	0	19	43	119	33	1	22	43	750	
発達障がい		28	3	6	4	2	3	2	2	3	0	0	3	56	
高次脳機能障がい		6	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	8	
その他		15	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	9	27	
合計		567	54	204	181	3	31	101	253	61	7	61	81	1604	
④受付方法別件数		電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計	
		1010 件		9 件		215 件		227 件		148 件		0 件		1609 件	

事業所名		東淀川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				
		2021年度の委託相談件数は1146件。2022年度は1609件と463件増加という成果が上がっている。その背景として考察されることが2点あり、 ①コロナウィルスの影響が少なくなり、利用者が動きやすい体制が取れるようになった。 ②職員それぞれ電話記録や対応記録を意識改革を行った。 この2点により件数増加が見込めたと考察する。 その中で大幅増加した件数の分析結果として、2点あり、 ①精神の利用者が増加 2021年度は488件に対して、2022年度は750件と262件増加している。 262件増加した内訳を分析すると、最も増加率が高かった項目として「福祉サービスの利用等に関する支援」となっている。 コロナの影響が少なくなり、福祉サービスを利用する件数が増え、増加に至ったと考えられる。 ②2021年度と2022年度を相談受付ルートという観点で比べてみると、「障がい福祉サービス事業所」からの相談が最も増えており、福祉サービス全体が動き出していることが分析結果で判明した。		
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	昨年度も社会福祉士を一名雇用したが、今年度も社会福祉士を一名追加雇用を行った。社会福祉士が2名在籍する事により、相談業務の体制強化を行った。ピアカウンセリング対応できる体制のため、養成講座を受講し、対応可能な体制を整えた。	相談支援専門員を取得可能な経験年数に達しているが、取得できていない職員が発生している。 受講可能年数に達している全ての職員に対して受講できるよう準備を行い、漏れが無いよう受講を申請する。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	4	研修センターが行う研修や、大阪府開催研修、その他団体が行う研修など研修参加機会を増やし、昨年度は20件の参加を行った。さらに、研修を受けた職員が、当センター内で内部研修として周知研修を行い、振り返り共有を行っている。	研修周知の漏れや、参加機会を逃さないために、情報整理を行い、管理する。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	5	開所時間中は必ず常駐できるよう、職員が忙しい時期には事務所当番を作成し、計画的に事務所常駐に努めた。 さらにスケジュール共有カレンダーを利用し、全員スケジュールを共有できる状態にしている。	コロナ罹患や体調不良者が多く出た場合、事務所の状態を把握し、来所や電話依頼を受けられる状態を維持するシステムが必要になる。
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	必要な各種マニュアルは作成し、保管を行っている。新人職員を採用した場合は研修マニュアルを作成し、福祉が初めての職員でも対応できるよう研修マニュアル作成を行った。	感染症対策マニュアルに関しては変更が頻繁に行われるため、動向を掴み、その都度変更できるよう確認体制をしっかりと作っていかなければならない。
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わ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	ケースに関しては基本二名体制で行い、全ての障がいに適切に対応でき、意見や考え方が偏らないことも考慮して支援を行っている。 専門機関との連携をより深くするため、定期的に事業所訪問を行い、事業所の情報共有や、他区の情報共有を行い、情報の鮮度にも気を配っている。	聴覚障がいの方に対する対応が十分ではなく、手話をできる職員が少数であるため、今後の課題となっている。
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	相談者数や相談件数は、想定件数以上が毎月の報告書で上がっており、妥当と思われる。様々な相談に対応できるよう、研修なども活用し、研鑽している。 相談者数も増加傾向であり、今後も件数が増加していく傾向と読み取れる。	家から出られないかたや、両親が福祉サービス等使わないと決めている家庭に関しては、相談が来ず、困っていることも存在していると想定している。 より相談しやすい環境を整えていき、気軽に相談できる事業所にしていく必要がある。
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	委託相談の対応として、聴覚障がい者の定期通院時の医師との疎通に障がいが生じていたケースで民生委員から相談があり、ご本人と面談した。提案としてスマートフォンのアプリを利用して文字化する事をお伝えした結果、双方のコミュニケーションが上手くいき、本人と医療機関の双方から感謝を頂いた。 視覚障がいや身体障がいの当事者が在籍している為、障がい特性からのアドバイスを職員へ行い様々な手段でコミュニケーションをとっている。	現在、手話が出来る職員が居ない。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	4	ケースワーカーや地域包括支援センター、生活困窮窓口とも連携を行っており、つながる場などを通して、困難事例への対応は積極的に行っている。 それぞれの福祉サービス事業所とも交流し、困難ケース事例の協力者を積極的に作るよう心掛けている。	8050問題で親子が共依存関係となっているケースは本人たちがなかなか離れられず、長期化する問題がある。 両親にどうアプローチするか、どうい解決策があるか、事例検討や研修を重ね、対応できるように体制を整えていく。

事業所名		東淀川区障がい者基幹相談支援センター		
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
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。	2	基本的に、交流がある相談支援事業所へ当センターから相談し、事業所特性も考えて選定を行っており、一つの事業所に偏らないよう公正に選定を行うよう心掛けている。取引が可能な相談支援事業所も他区でも増やし、可能な限り幅広い範囲でも対応可能な体制にしている。	相談支援事業所が当区では少なく、増やすような働きかけを今後更に行うことが課題となっている。今後、選定会議を当センター主催で行い、相談支援事業所が選定を受けやすい状況を作っていく。
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。	3	インターバルの受け入れや、ケースの相談、請求の行い方、情報提供など幅広い後方支援を行い、職員それぞれの得意分野を生かし、広範囲な対応を可能としている。協議会を通じて、当センターが最新情報の提供や、変更点なども相談支援事業所へ提供することもある。	高齢分野など、知識な少ない分野もあるため、協議会での勉強会や、研修なども活用して返答できる状態を維持し、弱点の強化をおこなっていく。
c	地域の障がい者を取り巻く状況や課題はおおむね把握できているか。	5	当センター職員が自立支援協議会の5部会全ての部会に万遍なく所属し、毎月全部会開催しており、広く状況把握に努めている。特に精神障がいに関しては大幅増加傾向となり、コロナウイルスが5類になったことにより、福祉サービスの利用が増加している。	当区には社会資源が少なく、特に、相談支援、就労継続支援A型、就労移行や自立訓練、絶対数が少ない。近隣区の情報を集め、事業所とのつながりを持ち、支援しやすい体制作りを構築していく事が必要となってくる。
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。	3	当区の自立支援協議会には福祉サービス事業所はもちろん、医療関係から保育所など多種にわたって事業所同士交流する機会が多くあり、連携を図っている。つながる場には当センターより積極的に参加し、区役所と連携をとり課題解決を行っている。	地域包括支援センターなど、65歳を過ぎた後の支援が難しい場合があり、高齢分野との交流を増やし、より連携をとる必要がある。
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。	5	地域自立支援協議会は、毎月開催され、全参加者が参加しやすくなることを目的として機材を購入し、ICT技術を導入した。ハイブリッド会議を取り入れて運営を主体的に行っている。協議会ではスポーツフェスタやお祭りなどの企画も主体的に運営しており、自立支援協議会の中心となって活動している。	ICT技術を導入する事により参加しやすい状況を作り出しているが、その運営ができる者が限られており、設営可能な人員が欠けてしまうと、ハイブリッド会議が難しくなる。操作できる人員を増やし、運営可能な職員を増やしていくことが課題となっている。
b	協議会において、既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発に向けて取り組まれるように努めているか。	2	就Bにおいて、適正に工賃が提供されていない実態が利用者の相談をきっかけに我々が知る所となった。但し我々が事業所に是正を求めるには確証が乏しく、協議会内の就労部会において、「こういう事例があったので、事業所の皆様におかれまして改めて認識をお願いします」という周知に留め、相談元の利用者には正しい制度の事を説明し、「今後同様の事があれば再度ご一報下さい」とお伝えして納得をして頂き、事態を解決させた。協議会内の就労部会主催で、ホールを借り、就労支援事業所を中心としたイベントを行い、事業所を同士の取り組みを知り、お互いの資源開発に役立てている。	事業所では社会資源の開発を行っているが、協議会においては活動が少ないため、今後社会資源に関しての取り組みを活性化させることが課題となっている。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	2	障がい者更生施設や病院、救護施設からの依頼に応じ、施設と協働してその方にふさわしい地域での生活を模索している。	施設からの受け入れ先がほぼグループホームとなっており、特に身体障がいの方に限っては、ヘルパーの人数が十分でないことが課題となっている。
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	虐待ケースは当センターで担当者を決定し、区役所と連携を図り、対応を協力して行っている。虐待ケースは毎週の会議にて共有し、進捗状況を全職員に把握する事によって、対応の幅が増え、同じようなケースに迅速に対応できる知識が身についていく。	緊急で受け入れていただける場所の確保は常に資源開発を行って情報を整理し、すぐ対応可能な体制を整えていくために、資源開発を積極的に行い、その数を増やす事が今後の課題となっている。
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	内部障がい(人工透析)の方から「職場でいじめに遭っている。透析のシャントの部分をして代名詞(本人呼ばわり)とされている」という内容であった。これに対しては、労働局の相談先等を案内したが解決に至らず、繋がりがあった弁護士を紹介し、現在は双方で解決に向けて対応中。当センターだけでなく、様々な機関と連携して差別解消に取り組んでいる。	件数が少なく、実数が少ないため、各関係機関と情報交換を行う必要がある。

事業所名			東淀川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	自立支援協議会では活発に事例検討会や研修が行われている。 インターバルの受け入れは漏れなく行っており、インターバルを機に交流を深め、地域の相談支援体制の強化に役立っている、	インターバルを受け入れるが、開設や実動しない相談支援事業所もあり、なぜ実動できないのかの実態把握に動かないといけない現状がある。
3-9 その他の取組み					
			○みんなで和つしよい○ 自立支援協議会主催で東淀川区役所最寄りの多幸公園において「みんなで和つしよい」という障がい者と健常者との交流をテーマにしたフェスティバルを先導し、開催した。 新型コロナの影響で2年連続中止し3年ぶりの開催となり、東淀川区では第7回目を数える行事となっている。 東淀川区自立支援協議会が主催で、半年前の6月から実行委員会が結成され、近隣の障がい者就労支援事業所、児童発達・放デイ事業所等を代表した職員が集まり、毎月会議を重ね、イベントのビンゴゲーム景品を地元商店から提供を受けたり、出店の店舗(カレー・から揚げなどの食べ物、飲料、革製品の販売)を計画した。 ○障がい者スポーツフェスタ○ 自立支援協議会主催で東淀川区役所内の区民ホールにて、第6回東淀川区障がい者スポーツフェスティバルを開催した。半年前の6月から打合せを重ね、今回は「ポッチャ」を競技種目とした。 ポッチャ指導員の方々に当日の試合の審判員を務めて頂き、地域の障がい者施設の団体参加者や地域にお住いの障がい者の方の個人参加者(一般)により、それぞれチームを構成して、スポーツの秋のひとつ、楽しい時間を提供することができた。		
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					
			当区では相談支援事業所が少ないこと、当区の相談支援事業所がケースが多く、これ以上受け入れ不可能な状態になっている為、選定先を他区の事業所に頼るケースが発生している。 区内の事業所がひっ迫した状態となっているので、事態解消は困難な状態。 社会資源の偏りが出てきており、就労継続支援B型とグループホームは多く開設してきているが、事業所の支援力に差が出てきていることも同時に顕著に表れている。 生活介護、就労移行やA型が少ないため、利用者は区外の事業所から支援を受けなければならない現状がある。		
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			7/13(水) 自立支援協議会内で報告		
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	件数を多く抱えているが、件数が多いことにより、一人ひとりのケアが薄くなることが懸念。管理を中心に今後の課題とする。		
	2	相談支援の状況について	相談支援の状況としては基幹センターを含め、東淀川区全体的にかなり厳しい状態となっている。東淀川区はもちろん、近隣区の相談支援事業所とも交流をはかり、連携していく必要がある。		
	3	業務に対する自己評価について	全体として特に問題なく運営している。 計画相談者数が多いことにより、委託事業に影響を与えないキャパシティで運営していけるよう調整していかなければならない。		
	4	区における地域課題について	相談支援事業所が少ないことは共通認識としてある。 相談支援事業所の後方支援の充実や制度改革も必要となっている。		

事業所名	東淀川区障がい者基幹相談支援センター
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)	基幹相談支援センターとして、やるべき課題や強化していくポイントを明確化し、対策を整えた一年となった。 コロナウイルスによる影響があるなか、感染対策をしっかり行い、業務を継続してきた。 センターを運営するにあたって、社会資源の把握が非常に大切だと感じ、社会資源情報の強化に力を入れてきた。 東淀川区では就労継続支援B型やグループホームが増加傾向にあり、支援のばらつきや特徴をつかむため、実際に見学に行き、適正に紹介を行えるよう、情報を集めてきた。 今後は定期的に事業所訪問を行い、基幹相談支援センターと福祉事業所との連携をさらに強化し地域の学校へ可能であれば訪問を強化し、情報交換を行うことが円滑に支援を進めるにあたって必要なプロセスと感じている。 一方、地域移行は数が少なく、積極的な活動が行えていない。 今後、事業所訪問に行くことにより、地域移行のニーズを聞き取り機会が生まれていくと感じている。 自立支援協議会のお祭りやスポーツイベントもコロナウイルスの影響が薄くなってきたことにより、活性化されている。去年のお祭りに関しては、初の野外での開催となり、地域の方と障がいを持つ方の垣根を越えた交流が可能となった。 今後も継続して運営を行い、東淀川区の活性化に努めていきたい。

事業所名			東成区障がい者基幹相談支援センター													
1 相談支援事業の概要			令和4年度													
1-1 実施状況について																
	法人名称	社会福祉法人 大阪市手をつなぐ育成会														
	開所曜日	月～金														
	開所時間	9:00～17:45														
	同一場所で実施しているその他の事業	指定特定相談支援事業、指定一般相談支援事業、生活介護、日中一時支援事業														
	事業所の特長	昭和62年より運営している本体事業所に対する理解や認知が広まっている事に加え、地域療育等支援事業の頃から相談支援業務に携わっている事も影響し、当事者、ご家族からの相談のみならず各関係機関からの相談も多い。														
1-2 職員の状況																
			常勤職員				非常勤職員				計					
	専任					2				2人						
	兼務	3								3人						
	計	3人				2人				5人						
1-3 専門資格の保有状況																
	社会福祉士3人、精神保健福祉士1人、介護福祉士1人、主任相談支援専門員1人、相談支援専門員2人、介護支援専門員1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									
1-5 センター業務についての理念・基本方針																
	・相談員は、自己の価値観を押し付けることなく、利用者及びご家族や関係者の話を傾聴し、信頼関係を築きながら、環境や状況ならびにニーズを把握し、表出していない潜在的なニーズにも目を向けつつ、抱える問題を軽減、解消できるよう誠実な対応に努めます。 ・広く地域に根差し、障がいがある方のその人なりの暮らしの営みに関わり、必要とするサービスへと繋げていきます。また、必要なサービスがない時には社会資源の開拓、開発を検討し、関係機関と障がいがあってもなくても誰もが住みやすい共生社会の構築に努めます。															
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									
			34.8				168									
	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									
			99				75									
	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	19	0	2	0	0	0	2	1	0	1	0	0	25	
		聴覚	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5		
		肢体	106	3	18	0	0	4	8	2	0	0	1	33	175	
		内部	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3	7	
		計	132	3	20	1	0	4	11	3	0	1	1	36	212	
	難病		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	重症心身障がい		6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
	知的障がい		167	4	48	46	0	11	12	16	6	3	58	42	413	
	精神障がい		256	6	62	56	1	8	19	11	14	1	16	45	495	
	発達障がい		7	1	0	0	0	4	0	2	0	0	7	0	21	
	高次脳機能障がい		1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	
	その他		20	4	0	1	0	0	0	0	3	0	1	6	35	
	合計		589	19	131	104	1	28	42	32	23	5	83	129	1186	
④受付方法別件数			電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計	
			898件		3件		90件		125件		56件		14件		1186件	

事業所名		東成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				
		今年度も昨年度より全体的に相談件数が減っています。減ったのは知的障がい、精神障がいのある方で身体障がいのある方は微増となっています。視覚障がいのある方の相談が増え、聴覚障がいのある方の相談、重症心身障がいのある方の相談がありました。全体的に減っている事については、受付方法で同行が増えている事や、地域移行での動きは遠方であることが多いため、一日業務であることや、虐待等の支援と重なり時間がかかるうえ、基幹と地域移行の担当者として2名体制で動く事も多く、一つのケースに時間や人員が必要な事が多かった事も要因と感じています。		
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。	4	社会福祉士3名、精神保健福祉士1名、介護福祉士1名を幅広く配置しました。また、併せて主任相談支援専門員も配置しています。	
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	3	研修参加は今年度も少なめではありましたが、研修を主催する等も、自己研鑽を行いました。また、研修に参加した場合は、職員間で伝達研修を必ず行っていました。	研修への参加が少なめであったので、次年度はもう少し増やせるように意識していきたいと思っています。
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	必ず一人は職員が常駐するようにしました。もし職員が全員席を外す場合は、併設施設の職員が対応を行いました。	出来る限り、一人は事業所に滞在するようにしてましたが、数日は、全員が出払う事がありました。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	4	各種マニュアルを整備し、必要に応じ所内でもその運用について話し合い、適切な運営を心がけました。	さらにマニュアルを見直す等は行っていきたい。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	5	つながる場支援会議や多職種連携の会議、地域の支援ネットワーク会議等に参加をし、日頃から連携が出来る体制作りを行い、円滑に連携のとれる相談支援体制を整えました。対面での会議も増えましたが、遠方や、大人数の場合などICTの方が都合の良い時は、活用をしつつ、連携をはかりました。	
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	平均月99件と件数は減っていますが、今年度も相談件数については大阪市が基準としている月75件よりは上回っています。一方で、事業所からの相談が増えていて、ふらつと来られて、相談していく事業所もあります。	件数が減っているのは、地域に相談場所が増えて一事業所の抱える相談が減っている事もありますが、認知度をさらに上げていく事も必要と感じるので、さらなる周知を図ります。
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。	3	視覚障がい、聴覚障がい、知的障がい等コミュニケーションに配慮の必要な方の相談は都度必要な対応を行いました。今年度は特に視覚に障がいのある方の相談が増え、視覚障がいに配慮したコミュニケーションを心がけました。	費用の問題もあり、点字等の配慮などはなかなかできていない現状はあります。工夫をすることで、相談者が困らないような対応を心がけていきます。
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。	5	つながる場支援会議を始め、様々な支援機関と顔の見える関係を構築しており、複合的な課題を抱えたケースへ様々な視点からチームアプローチを行いました。中には、今すぐに必要にならないまでも、今後支援が必要になるかもしれないケースを本人からのニーズを基に情報共有をするなどの連携も行っています。	
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	ケースの選定については、毎月行っている相談支援部会にて、公正にしております。また、急いで選定を行う必要がある場合には、個別に選定を行う等、柔軟に行っております。今年度については、53件中29件選定を行いました。選定が出来なかったケースは、相談支援センターとして、訪問等をし、聞き取りを行うなどし、できうる限り適切な支援へと繋げています。	計画相談支援の選定にあがっては来るが、話しをしっかりと聞くと、そもそもサービスは利用する気はなく、相談したい、話を聞いて欲しいと言うものも多くあり、そういう方の多くは、本人が計画相談支援を利用したいと思っておらず、周りから勧められて依頼を行う等、計画相談が正しく周知できていない事も一因かと思われました。関係機関への周知を今後も行っていきたいと思いました。

事業所名		東成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	地域の一般相談支援事業所へは、コロナ禍の中でなかなか進まない地域移行を進めていくため、当センター併設の一般相談支援事業所で率先して、地域移行に取り組み、相談支援部会等で課題や、すすめる方法を積極的に発信しました。また、特定相談支援に置いては、新しく始めた事業所に対して、個別に訪問の同行や、担当者会議への出席、計画相談支援の立て方をお伝えしたり、相談支援事業所へのスキルアップのため、相談支援部会にて、計画相談支援の立て方や、考え方の連続学習会を行いました。	地域移行支援を行う事業所がなかなか増えていかない事が課題と思われます。引き続き、情報提供を行い、実施する事業所ができるよう発信していきます。計画相談支援については、基本的な書き方や理念を含め、学習会等にてスキルアップを図っていきます。
c	地域の障がい者を取り巻く状況や課題はおおむね把握できているか。	4	区をはじめ様々な関係機関との連携により、横のつながりの中で、障がいがある方の地域課題を、専門的な視野だけでなく、様々な視点より、把握を行う事ができました。障がいがある方の課題は、障がいがある方だけのものでなく、共生社会が謳われる昨今、地域に暮らすすべての人々の課題であると思いました。	更に情報収集等に勤めたいと思いますが、障がい児についての課題は、特に教育現場との連携等がとれておらず、把握が出来ていないと感じています。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。また「つながる場」へ積極的に参画しているか。	5	個別ケースへの取り組み等、積極的に多職種との連携をおこなっており、様々な視点より、支援をしています。そして、「つながる場」だけでなく、多職種での勉強会等を通し、連携の強化に努めています。	
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	自立支援協議会では、代表を務め、進行をし、主体的に運営に参画しております。協議会に置いては、相談支援部会、事業所部会の2部会を設置しており、相談支援部会については、代表、進行を務め、事業所部会においては、下部組織である、事業所連絡会を当センターにて主催し、事業所全体の課題や、意見が部会へ吸い上げられる仕組み作り、事業所のスキルアップ等を支援しています。	
b	協議会において、既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発に向けて取り組まれるように努めているか。	4	自立支援協議会主催にて勉強会、研修会を行い、事業所のスキルアップに取り組みました。	
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	4	精神病院からの地域移行は併設相談支援事業所にて今年度3件行い、2件地域移行できました。コロナ禍で区内の地域移行が進まない中、率先して行う事で地域移行が進まない原因と他事業所へのアピールを相談支援部会等を通して行いました。	当センターとして、地域移行について制度アピールを行ったものの、まだまだ、周知しきれていない。特に入所施設からの地域移行は進んでいない現状はあります。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	5	当センター内でも、虐待の対応についての話し合いは都度行い、連携等についての課題を話し合う機会をもった。また、区内事業所向けに、自立心協議会を通して、啓発を行いました。	
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	差別解消に係る相談はありませんでしたが、協議会等では、合理的配慮についての課題等を話し合い、個別事例を通した配慮などを話し合いました。	相談が少ないのは、周知がまだまだできていない事にあると感じています。
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	事業所連絡会では、事業所向けに虐待や防災等の研修を行ったり、相談支援部会では、サービス等利用計画の書き方の勉強会を数回にわたり開き、相談支援事業所の計画相談支援のスキルアップをはかりました。また、難ケースにおいては担当者会議への出席を行う等サポートも行い、インターバルは年間15件受け入れを行いました。	
3-9 その他の取組み				
			今年度も障がいがある方の防災検討会を主催し年4回開催ができた。東成区の障がい福祉サービスの事業所向けに災害時のトイレ作りについての勉強会も開催できた。また、事業所連絡会を主催し、そこから上がった課題を事業所部会を通し、自立支援協議会に地域の課題としてあげ、今年度は、スクールソーシャルワーカー研修、虐待研修を行う事ができた。相談支援部会においては、住宅支援法人の勉強会も開催した。	

事業所名			東成区障がい者基幹相談支援センター	
4 区における地域課題について				
区における全般的な課題についての現状認識及びその解決・改善に向けた提案・提言など				
			・不適切な支援を行う事業所への取り組み…指定は受けているものの、総合支援法の第1条の理念や第42条の責務が守られていないと当事者や第三者が感じる事業所、いわゆる不適切な支援を行っている事業所に対して、個別支援やアウトリーチにて関わるが多かったです。原因の一つとして、根幹たる人権思想が法人の理念として育っておらず、大事にしないといけない部分をおさなりに、業務遂行のみに走ってしまう事で、業務の効率化や、事業所主体の意思決定支援になりがちになっている所があると感じています。これは虐待の芽(すでに虐待であるものもありました。)として考えられ、自立支援協議会においてや、主催している事業所連絡会にて、課題としてあげ、研修や勉強会等にて、事業所へのスキルアップを図りました。しかしながら、結局そのような事業所はそもそも参加されることがない為、限界を感じている所です。 ・地域移行支援推進の取り組み…コロナ禍において、特に病院側が外部からの受け入れが難しく、対面が難しい中でどのように進めていくか課題がありました。当センター併設の指定相談支援事業所にて、令和4年度は地域移行を3件行い、2件退院まで支援できたため、その状況等を毎回相談支援部会にて発言し、他事業所への啓発としていきました。 ・災害時の要援護者への支援について…防災については、定期的に行わないと、結局、のど元を過ぎれば対策がおろそかになる事があるため、定期的に行う事を目的に、障がい者の防災を考える会として、年4回主催をした。また、その一つは事業所向けの勉強会として行う事ができました。	
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5年7月14日	
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	特に意見です。	
	2	相談支援の状況について	特に意見です。	
	3	業務に対する自己評価について	自己評価全体的に低めにつけられていると思います。視覚障がいのある方へのコミュニケーションの仕方としては、テキストを使う等は就・でも行っています。三項にしてもらえたら。また、点字については、個人であれば、早川福祉会館でしてくれる。	
	4	区における地域課題について	地域活動支援センターでも地域移行についてコロナ禍でなかなか面会ができないので進めれてない所があった。新しくになってもらえる事業所が増えることで東成区で地域移行が進むことになる。	
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)				
			基本的に皆さまより高評価をいただけたと感じています。我々の業務は、ネットワークが要であります。特に東成区は、関係者が顔の見える関係が出来ていて、チームとなって様々な課題に取り組める事が、評価をいただけた要因だと思っています。今後も基幹相談支援センターとして、東成区になくてはならないセンターと思っていただけるように、地域の社会資源と互いに協力をしながら、地域力の底上げや、個別ケースへの取り組みを行い、我々の業務の周知を行っていききたいと思います。また、障がい福祉サービス事業所が、本人の思いを中心としたサービスが行えるように、本人の思いの代弁となる計画相談支援がしっかり機能するように、計画相談支援事業所のバックアップをさらに強化していききたいと思います。	

事業所名		生野区障がい者基幹相談支援センター													
1 相談支援事業の概要		令和4年度													
1-1 実施状況について															
	法人名称	特定非営利活動法人 自立支援センター・エポック													
	開所曜日	月曜日～金曜日（祝祭日は除く）必要に応じて土曜日開所													
	開所時間	午前9時～午後5時30分													
	同一場所で実施しているその他の事業	指定特定相談支援事業・指定一般相談支援事業・指定障害児相談支援事業 指定自立生活援助事業													
	事業所の特長	障がいのある人々の地域での自立と社会参加を目指し、そのための支援・啓発活動を行い、また障がい当事者スタッフがロールモデルとしてピアカウンセリングや自立生活プログラムの技術を用いて、地域で自立した生活を送れるように相談支援を行う。													
1-2 職員の状況															
			常勤職員			非常勤職員			計						
	専任	2			1			3 人							
	兼務	6			1			7 人							
	計	8 人			2 人			10 人							
1-3 専門資格の保有状況															
	常勤	社会福祉士+主任相談支援専門員 1名 社会福祉士+相談支援専門員 1名 社会福祉士+保育士+相談支援専門員 1名 介護福祉士+相談支援専門員 1名 相談支援専門員 1名 介護福祉士 2名 精神保健福祉士 1名													
	非常勤	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										
	知的障がい	金曜日			13:30～15:00（相談者に応じて）										
	精神障がい	金曜日			10:00～17:00（相談者に応じて）										
	身体障がい	金曜日			不定期（相談者に応じて）										
1-5 センター業務についての理念・基本方針															
		基本方針としては、住み慣れた地域で1人の尊厳ある個人として、当たり前前に生きていけるような関係作りを目指し、障害者権利条約第19条の「他の者と平等を基礎として、居住地を選択し、どこで誰と生活するかを選択する機会を有すること、特定の生活施設で生活する義務を負わないこと」に則り、地域での自立した生活を支援するための相談支援センターの運営を目指す。													
		また、地域特性としては、高齢者が多い地域であり、高齢の親と同居の障がいのある成人した子の支援（通称8050問題）や高齢障がい者の支援は課題の1つであり、当法人が区障がい者基幹相談支援センター事業を受託してきた実績から、区内の地域包括支援センターとは協力関係が構築されており、区内のケアマネージャー連絡会の講師として招かれる等、介護保険と自立支援の併給についても積極的に働きかけている。													
		地域包括支援センターの定期連絡会や地域ケア会議に参加する等、日常的にも協力連携し高齢障がい者に対する支援を継続して取り組みたい。													
		他にも在日外国人（特に韓国・朝鮮人）に対しての歴史的・文化的・制度的な背景や置かれている状況等を踏まえた生活支援が必須であると考える。													
		職員にも在日韓国人が従事していることから、そのネットワークを通じて関係を広げ、在日韓国・朝鮮人支援をされている関係者にも協力を求め、障がいのある在日外国人に対して関係機関との連携を図りながら運営を継続する。													
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									
		76.4 人				382 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									
		258				105 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	19	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	22		
	聴覚	30	2	1	1	3	3	0	7	1	1	0	50		
	肢体	302	52	31	7	23	23	13	21	24	29	32	558		
	内部	9	1	1	0	0	0	1	3	6	0	0	21		
	計	360	55	33	10	26	27	14	31	31	30	32	651		
難病	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10			
重症心身障がい	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
知的障がい	247	47	45	17	1	56	77	92	33	112	48	7	782		
精神障がい	837	165	185	112	24	145	137	116	28	44	21	28	1842		
発達障がい	15	4	0	1	0	2	2	0	3	0	0	0	27		
高次脳機能障がい	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
その他	241	49	40	15	2	32	12	22	3	19	18	42	495		
合計	1709	321	303	155	53	262	242	261	98	205	119	79	3807		
④受付方法別件数	電話	メール		来所		訪問		同行		その他		合計			
	2052件	112件		157件		665件		110件		0 件		3096 件			

事業所名		生野区障がい者基幹相談支援センター		
2-2 相談支援に関する分析		■相談内容から、社会全体の影響もあり、区内のグループホーム事業所及び就労系事業所数は他区と比較して著しく増加している。その影響があるのか、市外からの相談が増加したのが特徴的である。 また、障がい種別は精神障がいの方が全体の43%を占めており、生活困窮関係機関や医療機関、生活保護からの相談ルートが急増した。 障がい福祉サービス事業所が増加傾向にある半面、日々の相談業務において関係機関や本人の相談ニーズから、契約している事業所から不適切な支援を受けている状況があることが把握できた。いわゆる「障がい者ビジネス」として、事業所の利益目的で、相談者に必要なサービスをその事業所の関係機関で固めてしまい、支援が不適切な形になっても是正されないような状況になっている。 ビジネス福祉の事業者の考え方は、従来の福祉の考え方とは全く違い、意思決定支援や社会モデルの考え方、エンパワメントの視点の考え方がまだまだ根付いていない。そういった問題が、現在ある地域のネットワークへは繋がらず、個別ケースの相談内容から単発でしか把握できずにいるため、実態を把握することが困難な現状である。そして、安易にそれらのサービスに調整してしまう「相談支援」も問われているのではないかと考えられる。 また、女性被害の相談も多く、基本的な人権の考え方を持たないと、必要な配慮が「付与される」もののように捉えられてしまう問題に陥っているのではないかと考える。 虐待や差別の通報を受ける側の意識を高め、専門機関の考え方を知る機会が必要である。 今後も更に、ニーズ整理をしていき、相談者にとって必要な支援・資源は何かを探り、相談支援は何をすべきか考えていく。 ■社会全体においてコロナ禍ではあったが、感染症対策をしつつ、対応に追われる状況が継続した。 区センター全体としては、地域との連携、ネットワーク構築の取り組みを積極的にを行い、総合的に福祉サービスの調整、利用援助等の継続支援に努め、関係の幅や相談対応は増加した。 また、困難な相談ケースについては、自立支援協議会・個別支援検討会議やつながる場等を活用し、区保健福祉センター・地域の連絡会とも多職種連携をとり支援を行うよう努めた。しかし、会議開催においては会議形態の考えもあり会議対象外の調整・開催においては継続して課題である。 個別の相談対応や各会議などについて、社会全体がオンライン会議が主流であったが、やはり顔が見える良さや直接意見を言い合うことを求めているように感じ、日ごろのネットワークを活かし、地域の関係機関と集まって対応し続けあえたのは評価できる。 ■相談者のニーズとして、『いろいろな人たちと本当は話をしたい・かかわりたい』というニーズが多く見受けられ、支援者や相談員に集中することが改めて見えてきた。 意見を言う場が身近にないこと等でSNSに依存してしまい、人との関係が希薄になってしまっている。そして、幅広い相談対応がさらに必要になってきており、相談者のエンパワメントだけでなく、支援者側にも支援力が必要となる。また、幅広い相談対応がさらに必要になってきており、相談者のエンパワメントだけでなく、支援者側にも支援力が必要となる。 かかわるケースの共通課題として、相談者の表現ができる場、影響を受ける機会や支援者のエンパワメントを高める取組が必要である。 障がい者が社会の中で置かれている位置、例えば理不尽な扱いを受けていることに気付かず当たり前になっていることを日常生活の中の身近なことから考えて「おかしい」と思う力を身に付けていけるような研修を行いたいと考えている。		
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	社会福祉士などを配置している。	
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。	5	研修の情報共有を行い、積極的に参加している。 研修後は、レポート提出を求め、職員全員で内容を深めている。 内部研修を定期的に繰り返している。	
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	5	複数体制で常駐できるように努めている。	相談件数が多いため、相談できる体制が整わない。 相談件数に対する人員配置が足りない。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	3		マニュアルが整備されているが、定期的な確認が必要。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3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	基礎を押さえた上で、専門的な相談内容については、専門機関と連携をしチーム支援で対応している。	
b	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	直接の相談だけではなく、他の事業所や専門機関を通じての相談者の対応も行っており、相談者数や相談件数は前年度より更なる増加傾向にある。	体制を整えるために人員増加を図ったが、相談件数も想定以上に増加しているの間に合わない現状である。
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	筆談、メール、映像、イラスト、写真、色分け、LINEビデオ通話等、わかりやすい方法で個別に対応している。 手話通訳の活用、手話ができる職員の配置。 話す内容・時間、予定等を具体的に決め対応している。 メール・LINE・Facebook等による表現・本人からの発信。	
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	5	つながる場や地域ケア会議、個別支援検討会などを活用し、関係機関と積極的に連携し、対応している。	
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	区役所の協力のもと、個人情報の保護や中立性・公平性に留意しながら、月2回の選定会議を開催している。	選定方法を含め、個別のケースに適した選定になっているかどうかは課題と考えている。

事業所名		生野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。	5	相談支援連絡会を活用したり管轄区の協力を得ている。基幹センター主催の学習会等開催。個別の相談を受付、後方支援している。	システムとして支援体制の構築が必要。
	c	4	前年度より参加している会議が増加している。ケース会議や地域ケア会議などに出席し把握に努めている。	
	d	5	地域ケア会議、困窮者の支援会議、つながる場合会議、医療介護ネットワーク会議など積極的に数多く参加し、開催している。また、その会議後の後方支援にも働きかけている。	
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、様々な取組を提案するなど協議会の活性化に努めているか。	3	研修会や部会報告などの取り組みに努めている。また、個別支援検討会の開催を行っている。	
b	協議会において、既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発に向けて取り組まれるように努めているか。	3	自立支援協議会で人材育成の研修を開催したテーマ：地域を支える福祉人材の育成について	
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	個別ケースとして府の自立支援センターや、児童施設に地域生活の情報提供を行っている。	
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	ケース会議時、虐待の視点を取り入れて共有している。虐待研修に積極的に参加し、職員間で共有している。	虐待のスキームなどのマニュアルの定期研修が必要。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	3	個別ケース単位で、必要に応じて差別に関する意識や物事の考え方を伝えている。当区の公共のスポーツ施設がバリアフルな状況だったので、車椅子利用者と多く使用したことで、一部改善することができた。	
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	学習会、連携会議の開催、インターバル受け入れ、相談支援事業所の新人研修など積極的に取り組んでいる。管轄区自立支援協議会担当者と相談支援連絡会委員と受入れ体制を構築し対応した。相談支援従事者研修においては、主任と受講者のみでなく、同時期の受講者、現任と初任の専門員も参加してインターバルを行うことで、地域レベルのスーパービジョンを行い、スキルアップにつなげている。	
3-9 その他の取組み		■自立生活プログラム ILP UP ROAD ～私の地図～ 当事者が利用している病院、福祉サービスの事業所や、飲食店、スーパー、施設など地域の社会資源の情報を皆で共有し、地域の社会資源のマップを作成していく試みを行った。しかし、当事者の持つ社会資源は想定以上に生活スタイルによって差異があり、地域の情報としては限界があったこと、また参加メンバーの変動があったことなどから、ILP全体の方針について、当事者とともに再検討を行った。 ■交流サロン 参加者はリーダーを含めて毎回参加されるコアメンバーと初参加、不定期に参加のメンバーの構成で毎月開催している。顔を合やす機会が多いコアメンバーには自然と一体感の高まりが感じられた。リーダーにも回を重ねることに主体的な動きが増えてきている。リーダーの配慮により場に安心感が生まれており、初参加や不定期参加のメンバーもすぐに場に馴染まれて交流を楽しまれる様子が見られた。 ■えぼろんていあ(ボランティア企画&交流企画) 人により仲間と呼べる価値観は違いますが、人との距離を縮めるきっかけとして近い年齢・共通の話・目的に向かい同じ立ち位置から取り組むことで親近感がわく等が挙げられる。 “えぼろんていあ”とは、私たちが普段“当たり前にしていること”を参加者と一緒に経験し、楽しむことを目的としたボランティアのことで、年間を通して計画を立て、行っている。 ■POWER LIFE ～私の生き方～(一人暮らし計画) 一人暮らしをしたいと思っている方や、興味のある方を対象に、一人暮らしをする時に必要な物や情報・金銭等を知り、経験することにより自立生活を目指す。 この活動を通し、知識・経験を蓄え参加者自身が一人暮らしの良さに気づき、『私の生き方』を考えるきっかけにする。 個々の状況において、一人暮らしが特別(当たり前にはなっていないこと)なことがあり、悩み・いろんなことを決めていくには想像が難しく、掘り下げていく必要があると感じられた。 一人暮らしをするためのプロセス(悩み支援、気持ちづくり)に個別に話し合いや機会づくりを積み重ねた。 ■広報啓発活動の取組 ア) 人権研修 ①意思決定支援 人権意識を高めるための取組、『在日韓国・朝鮮人のルーツを知る』～生野区で暮らすとは？ ②支援者のエンパワメントを考えるための講座『～支援者のエンパワメント～より良い相談支援のために～』 イ) 障がいと高齢の連携研修(地域課題の取組) 障がいと高齢の連携を強化していくためには、まずお互いの背景や考え方に違いがあることを共有する必要がある。今年度は講師を招き、包括支援センター、基幹センター、福祉コーディネーター・地域関係者で小グループに分かれて「地域の強み・良さ」課題」などについて話し合った。		

事業所名			生野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				
			■相談から見える地域課題 ○社会資源 1) グループホームや就労の福祉サービス内の不適切支援いわゆる「ビジネス福祉」の課題 ・ビジネス福祉の事業者の考え方が従来の福祉の考え方と全く違う ・支援者がビジネスで利用者を調整してしまう問題 ・現在ある地域のネットワークへは繋がらず、個別ケースの相談から単発で把握しているため、実態を把握することが困難な現状である ○人権意識が関わる相談の増加 2) 本人、支援者も、障がい者が社会の中で置かれている位置、例えば理不尽な扱いを受けていることに気付かず当たり前になっている ・障がいのある方の生活目線に立っておらず、本人の支援のつなぎ方が身柄の引継ぎになっており、支援の引継ぎになっていない ・女性被害の相談の増加 ・基本的人権の考え方を持たないと、必要な配慮が「付与される」もののように捉えられてしまう問題 ・意思決定支援や社会モデルの考え方、エンパワメントの視点の考え方がまだまだ根付いていない ・障がい者だけでなく、関わる支援者も意思決定支援の「物の捉え方、考え方を考える」機会が必要 ・虐待や差別の通報を受ける側の意識を高め、専門機関の考え方を知る機会が必要 ○多職種連携 3) 市外から区内グループホームに入居された方について行政との連携 4) 本人と事業所とのトラブルを、基幹センターや行政機関に丸投げされる 5) 支援が必要な方や世帯があるが、福祉サービスを利用されない方への地域での支援体制 ・目の前の仕事に追われて、多面的に考えられる複数でのアプローチの機会を逃している ・支援者側もスキル等が足りない場合もあり、行政と一緒に複数で役割分担してのアプローチを考える ・世帯支援のための連携（行政、包括と基幹、OMと計画相談等） ○手続き 6) 制度や福祉サービス利用開始・更新に時間がかかりすぎ、本人の生活や利用しているサービスに支障が出ている。 ○相談支援専門員 7) 利用者からは計画相談を利用したいというニーズがあり、支援者も専門員になりたいニーズがあるが、府で開催される相談支援専門員初任者研修の開催は3回しかなく、申込者数が定員を大きく超えている。そのためニーズの増加に比して、相談支援専門員の数は増えていかない現状がある。事業所においても、専門員に対する報酬加算が整備されたが、そもそも相談支援専門員を取りたい人が研修を受けられず、加算対象になる配置ができないままになっている。 ○啓発 8) 当事者や家族が、生活を考えるために必要な情報（サービスや社会資源、相談窓口等）を知らない	
5 自己評価を終えて				
5-1 区地域自立支援協議会での報告				
報告日				
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	特になし	
	2	相談支援の状況について	特になし	
	3	業務に対する自己評価について	特になし	
	4	区における地域課題について	・計画相談は本当に大変な仕事。手続きがかなり時間がかかっている問題はなんとかならないのか。受給者証が遅い問題が専門員のせいになっている。その苦情や対応に追われる。困難ケースを含め、計画相談に繋がれば解決とおもっているのではないかと。 ・不適切サービス事業所の問題は良くわかる。協議会委員の事業所内でも、職員の人権意識については大きな課題。 ・すぐに解決できないが、人権意識を高め、取組は、地域レベルで何かできないか。等の意見がでた。	
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて（総評）				
			一連の自己評価を行うことで、特徴や課題点が整理でき、今後の支援や計画等の検討の材料になった。 自立支援協議会の報告には、自立支援協議会委員に合わせて部会である相談支援部会の委員にも参加していただいて報告を行った。基幹センター相談業務から見える課題や相談支援事業者連絡会から見える課題と合わせ課題を挙げた。 前年度と同様にエンパワメントに重視した支援を行っている点と、相談内容がより困難であり、様々な問題が重なっているケースが増えていること、また包括支援センターやケアマネジャー、区役所の他部署等との多職種連携が増加している。 新規参入の事業所も増え、相談対応に必要な障がいに対する特性や理解を高めていくことが必要である。また、人権侵害の内容や不適切支援の相談が、相談件数からもみても改めてわかった。 この多様化・複雑化している障がいのある方の相談に対して相談機関の対応の質が問われる。福祉サービスを繋げるだけではなく、区役所での行政の立場・関係機関の立場もあり、どう連携していくか。行政との連携、共有を実施し、みんなで責任をもった対応が求められている。つながる場（区役所）、包括（地域ケア会議）の活用は積極的にしている。 障がいは法定会議がなく、自立支援協議会で引き続き検討していく必要がある。	

事業所名		旭 区障がい者基幹相談支援センター													
1 相談支援事業の概要		令和4年度													
1-1 実施状況について															
	法人名称	特定非営利活動法人あさひ													
	開所曜日	月曜日から金曜日													
	開所時間	9時から17時30分													
	同一場所で実施している その他の事業	指定特定相談支援事業、指定一般相談支援事業、指定障がい児相談支援事業													
	事業所の特長	本地域において、長年にわたり相談支援を行ってきたことにより、区各課(保健福祉、子育て、生活支援、保健活動等)や地域の障がい関係事業所、高齢、医療機関等多くの機関との連携がとれる状態にある。個別支援では特に知的・精神における困難と言われるケースへの支援実績が多くある。また、近年教育機関等との連携も密になっており、児童の相談支援も多く取り扱っている													
1-2 職員の状況															
		常勤職員				非常勤職員				計					
	専任									0 人					
	兼務	4				1				5 人					
	計	4 人				1 人				5 人					
1-3 専門資格の保有状況															
		社会福祉士、精神保健福祉士、社会福祉主事任用資格、介護福祉士													
1-4 ピアカウンセリングの実施体制															
		障がい名				実施曜日				実施時間					
	発達障がい					随時				随時					
	身体障がい					予約により				予約により					
1-5 センター業務についての理念・基本方針															
		私たちは、社会資源の整備や支援の拡充を通して、社会的ハンディキャップを除去或いは軽減させ、社会への参加・活躍を応援し、障がいのある方の豊かな生活づくりに尽力してまいります。また、医療、高齢、教育等の関係機関や民生委員・町会など地域での連帯を強め、ソーシャルインクルージョンの実現を推進します													
2 相談支援の状況															
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							
	51.3							248							
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							
	201							75							
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	7	1										8		
	聴覚	20	3	9			4	8	1	1		1	47		
	肢体	120	25	58	6	1	28	9	33	6		1	287		
	内部	3	2	3	2		1			10			21		
	計	150	31	70	8	1	33	17	34	17	0	0	2	363	
難病	6					1			1				8		
重症心身障がい			1										1		
知的障がい	314	33	129	35	8	46	80	43	11	2	4	18	723		
精神障がい	811	165	232	159	13	209	181	130	81	2	14	74	2071		
発達障がい	75	10	7	3	8	4			4	2		2	115		
高次脳機能障がい													0		
その他	43	30	23	11	10	17	10	16	8	3	5		176		
合計	1399	269	462		40	310	288	223	122	9	23	96	3241		
④受付方法別件数	電話	メール	来所	訪問	同行	その他	合計								
	1720 件	106 件	238 件	177 件	156 件	24 件	2421 件								

事業所名		旭 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				
		昨年度と比較し、受付件数は600件ほど増えています。受付方法の比率はあまり変わっておらず、7割が電話による相談となっています。障がい種別については、精神の相談が減り、身体相談が増えています。また、特徴としてこの集計表ではわかりませんが、発達障がいの相談は者よりも児の相談の方が多いことは、旭区基幹の特色です。件数について年々増加しており、周知がさらに進んでいることを示しています。支援内容については、福祉サービスにかかわる相談が圧倒的であり、その他の支援内容とのバランスについても例年と変わりありません。		
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、介護支援専門員等有資格者を配置している。	今後専門相談や協会認定資格も含め、資格等の取得を推進していく。
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	努めている。外部研修に積極的に参加を促している。毎月の職員会議において、参加した研修についての報告を行い共有している	研修についての年間計画を作成し、より計画的な研修の参加を促す。
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	努めている。職員が常駐しており、対応を行うようになっている。ただし、1名のみで対応している場合があり、利用者対応が重なる場合に稀に対応できない時がある。	事務職員の配置も含め、複数名が常駐している状態を目指します
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	各種マニュアルは整備されており、それぞれの職員に配布されている。特に個人情報保護規定については、適切に運用されている	苦情や事故について、マニュアルはあるものの実質的に運用がされていない。会議で具体例等を示し、適切な運用をすすめる
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	医療機関をはじめとする多くの専門機関と連携の取りやすい状況にあり、個々の相談によって必要な専門機関と連携がとれる状況にある	さらに多くの専門機関との連携が密にとれるよう情報の収集等積極的なアプローチを行う
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	区の規模に鑑みると相談者数や相談件数は非常に多くっており、障がい福祉サービス受給者数も多くなっている	今後も引き続き、地域のあらゆる機関との連携を拡充し多くの相談が寄せられるセンターをめざす
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。	4	行えている。手話については、簡単な手話がわかるものを含めて3名手話がわかる相談員がいる	
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。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	4	努めている。つながる場にも多く参加し多職種でしっかりと連携できるネットワークが構築されている	自立支援協議会やつながる場などを通してネットワークのさらなる拡充強化に努める。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	行っている。相談支援部会等を通じて地域の相談支援事業所の状況を把握し、事業所の特色も踏まえうえで適切に選定をおこなっている	

事業所名		旭 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やっているか。	4	相談支援部会にケース会議や制度学習等をおこなったり、日々の関係性構築により、相談しやすい関係作りをしている	相談支援事業所も増え、部会等に出席があまりない事業所もでてきている。部会への結集やこの事業所との関係作りを進め、どの事業所にも同じような支援を行えるようにしていく
c	地域の障がい者を取り巻く状況や課題はおおむね把握できているか。	4	地域の障がい福祉事業所をはじめ区や社協、地域の医療などの強い連携をとっており地域の状況については概ね把握できていると思われる	
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。また「つながる場」へ積極的に参画しているか。	4	自立支援協議会等をとおじて他分野との連携はしっかりと行っている。つながる場へも積極的に参画し、分野を超えたチーム支援が行なえている	チーム支援については、高齢や生活困窮にかかわる支援チームの強化は行っているが、教育とのチーム支援にまだ課題がおおい
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	自立支援協議会にあたっては、事務局会議、本会、相談支援部会、高齢・障がい部会、こども部会に参画している	
b	協議会において、既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発に向けて取り組まれるように努めているか。	4	本会や各部会において、必要な社会資源について、検討する時間を設けている。とりわけ相談支援部会においては、毎回の会議で支援を通じて不足していると思われる社会資源について検討する時間を設けている	協議会の役割として、社会資源の開発等がより浸透するよう会の中でより積極的に働きかけていく。
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。	2	医療機関、矯正施設、支援施設などの形であったとしても、依頼があれば積極的に支援を行うが、センター自らとして地域移行推進にかかる取り組みは行っていない	センターとしても地域移行推進の取り組みを展開できるよう、他区のセンターの動きを参考としていく。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	虐待に関わっては、毎年複数名が外部研修に参加し事業所でも内容共有を行うなど意識の高揚に努めている	
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	差別にかかわっても同様に毎年複数名が権利擁護研修に参加し事業所でも内容共有を行うなど意識の高揚に努めている	
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	自立支援協議会相談支援部会において、ケース討議や制度学習を行っている。インターバルについては、積極的に受け入れを行い、相談支援員増員や事業所解説についても個別に働きかけを行っている。	
3-9 その他の取組み				

事業所名		旭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		旭区地域自立支援協議会において、重点的に取り組む課題として、防災の取り組みと教育と福祉の連携があげられる。この2つの課題は旭区地域福祉計画としても重点としてあげられ取り組みが行われている。まず防災については、防災課との連携強化や地域の避難所の見学、避難所計画にかかる障がい者への配慮事項周知のお願いなどを行ってきた。また、令和3年度には地域からの声かけにより、地域の避難訓練及び福祉避難室づくりのための訓練に参加をさせていただくことができた。教育と福祉、医療の連携では、こども部会を通じた活動により、教育機関との個別の連携はかなり行いやすくなっているが、共同での取り組みという意味ではまだまだ課題が多い状況にある。また、この間も旭区の地域課題としても位置づけてきた8050問題に関しては、周知ビラの作成配布を行い令和4年度には相談員ケアマネ研修合同研修においてこの問題についての議論がなされていく見通しである。 防災、教育、高齢化とそれぞれの重点的課題について進展が見られるが、これらの取り組みをさらに強化充実をさせて行くためには自立支援協議会本会の充実が不可欠となります。協議会へかかわってくださっている方々が主体的に取り組める環境を作ることが本会の充実さらには地域の福祉力向上へとつなげていけると考えます。	
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			
出席者からの意見		報告日	
		1	相談支援事業の概要について
		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
		4	区における地域課題について
		相談件数多いと思う。比較してはどうなのか⇒増えている件数はわかったが、分母の数もわかるように示してもらえると評価がもっとしやすい。 何か自分たちの事業所ではこれやってきた者に対しては5をつけてもらったほうがいい。3-4dは5でよいのではないかな。 教育と福祉の連携とあるが、教育と福祉と医療の連携の取り組みを行っているのそのように書いてほしい。	
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		相談件数については増加しており、旭区の障がい相談の中心地となれていると思われます。また他職種連携も進み、協同での支援が進んでいる地域であると思われます。今回の自己評価の中ではありませんが、旭区は人口比に対して障がい福祉サービスを利用されている方が比較的多い地域であり、そのことは基幹の相談支援が機能していることの表れでもあると認識しています。今回協議会からの指摘を受けて、自身の事業所の強みについても認識することも気づきました。改善が必要な点について、地域以降の取り組みが全く行えておらず、他区の基幹センターのとり組みを参考とし旭区で行える取り組みについて検討する必要があります	

事業所名		城東区障がい者基幹相談支援センター													
1 相談支援事業の概要		令和4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	・区地域自立支援協議会の活性化に努め、区内事業所全体での協働によるネットワーク構築を行っている。 ・スタッフに当事者を配置し、当事者主体の相談支援を実施している。													
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	6				1				7人					
	計	7人				3人				10人					
1-3 専門資格の保有状況															
	相談支援専門員(主任)1名 ・ 相談支援専門員(現任)3名 ・ 相談支援専門員(初任者)4名 公認心理師1名 ・ 社会福祉士2名 ・ 精神保健福祉士3名 ・ 介護福祉士2名 (上記人数は延べ人数)														
1-4 ピアカウンセリングの実施体制															
		障がい名		実施曜日		実施時間									
	視覚障がい	開所日		開所時間											
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							
	52.6							345							
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							
	145.7							105							
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	44	2	3	0	0	2	0	1	1	2	0	0	55	
	聴覚	14	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	18		
	肢体	51	6	4	0	0	0	1	4	6	0	3	10	85	
	内部	24	2	3	0	1	0	2	0	0	0	0	0	32	
	計	133	13	11	0	1	2	3	5	7	2	3	10	190	
難病	5	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	11		
重症心身障がい	4	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	12		
知的障がい	272	9	17	7	4	5	26	24	5	1	4	132	506		
精神障がい	452	43	73	16	1	2	14	47	21	1	0	180	850		
発達障がい	60	3	1	7	4	1	15	5	1	0	0	5	102		
高次脳機能障がい	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
その他	89	9	13	2	1	1	1	14	6	1	0	42	179		
合計	1017	78	124	32	11	11	59	95	40	5	7	373	1852		
④受付方法別件数	電話	メール	来所	訪問	同行	その他	合計								
	1241件	174件	131件	134件	45件	23件	1748件								

事業所名		城東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				
		精神障がいの方からの相談が45.89%と一番多いが、昨年の60.48%と比べると割合は減っている。 一方、知的障がいの方からの相談が27.32%と、昨年の14.77%からは割合が増えている。		
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。	5	社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、公認心理師の資格を有する者の配置を行っている。	継続して専門的資格を有する職員の確保に努めていく。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	4	必要に応じ、各種研修に参加している。また、新型コロナウイルスの影響もあり、でオンラインでの研修にも参加している。	職員に対し積極的に研修への参加を進めて行き、専門的な知識等資質の向上に努めていく。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	5	最低配置人員を越える職員を配置しており、開所時間中は常に1名以上の者が常駐し、対応できるように努めている。	継続して職員動態表を作成し、職員が常駐し、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。	5	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護に関する諸規定等の各種マニュアルを整備している。	苦情や事故の際には職員が内容を情報共有し、再発防止に気をつける。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	必要に応じ、各種専門機関と連携をし、対応している。 複合的な課題を抱えているケースも増え、生活困窮者自立支援窓口や包括支援センター等との連携が多くなってきている。	継続して関係機関と連携していくと同時に、日ごろから顔の見える関係づくりをしていく。
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。	5	想定されている件数を越える相談を受けており、新規相談者は1日平均1.42人と日々新規の相談がある状態である。	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。	4	必要に応じて、利用者の希望する方法を取り入れ、点訳やルビ文字・拡大文字対応、メール対応などしている。	相談者の状態に応じた支援を行っており、必要に応じては外部機関の利用も検討していく。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	4	地域包括支援センターや生活困窮者自立支援窓口等と連携を図り、複合的な支援困難ケースに対応している。また、つながる場などへの参加し、多機関と連携し対応している。	各関係機関と連携と図りながら、さまざまなケースに対応できるようにする。また、地域で活動する方々との連携も必要になってくる。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	5	毎月選定会議を開催し、多数の意見を参考にし、公平性を期し、事業所の選定を行っている。	継続して選定会議を実施していき、公正かつ適切に選定を行っていく。受け入れ可能事業所が少ない状態になってきており、今後受け入れ先が偏ってくることが予想される。

事業所名		城東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	問い合わせ等においては適宜、情報提供や助言等を行っている。	新型コロナウイルスのため、部会等での勉強会の開催を控えていたが、再開を予定しており、必要な情報等の提供を行っている。
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	センターの職員が、区地域自立支援協議会における様々な部会に所属することにより、それぞれの視点からの地域課題の把握に努めている。	不足している社会資源の実態把握に努めている。
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	地域ケア会議への参加や障がい・高齢連携フォーラムなどを開催しており、連携強化に努めている。また、つながる場への参加や利用を行っている。	次年度以降も地域ケアフォーラムを地域包括支援センターとの共催やケアマネ連絡会などとの連携を図っていく。
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
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、様々な取組を提案するなど協議会の活性化に努めているか。	5	各部会・運営会議等主体的に取り組んでおり、研修会・講演会等の活動も実施している。部会の活性化により、事業所間の顔の見える関係づくりが来ている。	引き続き積極的に運営を行っていき、協議会が活性化するように努めている。
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	制度にない資源の創設など協議会部会で検討している。	
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	3	病院や施設、区保健福祉センター等からの依頼に応じて対応している。新型コロナウイルスの影響もあつたか、相談自体が少なかった。	病院や施設との連携をどのようにしていくかが課題である。
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・届出があつた場合、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	虐待案件に関しては関係機関と連携して対応を行っている。本年度は他県まで聴き取りに行く事例もあつた。	虐待通報があつた際には、即時関係機関と連携を図るようにする。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	具体的な相談はほとんどないのが現状である。協議会にて人権研修等を行い、啓発を行っている。	相談先であるという認知度を高め、必要際には相談に応じることができるようになる。
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	相談支援従事者研修におけるインターバルの受け入れについて積極的に行った。	継続して相談支援従事者研修のインターバルを受け入れ、地域の相談支援の担い手が増えるように協力していく。部会等で研修会や事例検討会を実施していく。
3-9 その他の取組み				

事業所名		城東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		・いわゆる8050のようなケースが増えてきており、高齢者の支援機関との連携が増えてきている。同時に、生活困窮窓口からの相談も増えてきており、さまざまな機関との連携が重要になってきている。 ・生活介護、就労継続支援B型などの日中活動の場や放課後等デイサービスは増えてきており、選択の幅が広がり、利用者にとってはよい傾向にあると思われるが、一方、計画相談支援、短期入所の事業所が増えておらず緊急時の対応や相談支援が不十分な状態であると思われる。相談事業所を選ぶ選定会議では、ケースが持ち越すことがないように、一時的に計画相談を引き受け、後々に引き継いでいくなどの対応を行うなどをし、希望される方にはもれないような工夫はし、対応している。	
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20日	
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	特になし
	2	相談支援の状況について	特になし
	3	業務に対する自己評価について	特になし
	4	区における地域課題について	日中の事業所や放課後等デイサービスなどの事業所は急激に増えているが、短期入所や計画相談の事業所などはほとんど増えていない。 このまま計画相談の事業所が増えずに、選定会議で事業所が見つからないということになればどのようにしていったらいいのか、どのようにしていくのか。 交通の便が良くなったこともあってか、古いアパートや文化住宅が取り壊され、新しいマンションが立つが、生活保護の方や収入が少ない方が入居できる住宅が減ってきている。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		・多職種連携が求められるケースが増えてきており、日ごろからの多機関との連携の重要性を改めて認識した。 ・計画相談の事業所が増えない、事業所数はあるが受け入れを行う事業所がない、などの声が年間通して聞かれた。現状、まだ受け入れをしてくれる事業所もあるが、受け入れ可能数は減ってきており、今後受け入れできる事業所が増えることを期待したい。量の担保の必要であるが、質の担保が重要であるので、新型コロナウイルスの5類に移行されたので、研修などの実施を行っていく予定である。	

事業所名			鶴見区障がい者基幹相談支援センター														
1 相談支援事業の概要			令和4年度														
1-1 実施状況について																	
		法人名称	社会福祉法人日本ライトハウス														
		開所曜日	月・火・水・木・金														
		開所時間	午前9時～午後5時30分														
		同一場所で実施している その他の事業	[社会福祉事業]・障害者支援事業(自立訓練:機能訓練、施設入所、短期入所)・障害福祉サービス事業(生活介護、居宅介護、重度訪問介護、同行援護、移動支援、指定相談支援、特定一般・障がい児) [公益事業]・身体障害者等能力開発事業・各種視覚障害関係団体連絡、調整、助成事業・諸外国視覚障害 関係機関交流事業														
	事業所の特長	障がい領域だけでなく、生活困窮、生活保護、医療、高齢、児童、地域といった様々な関係機関や事業所との横断的な連携によるチームで本人や家族を支える支援体制の構築を目指している。															
1-2 職員の状況																	
					常勤職員			非常勤職員			計						
		専任			1			1			2人						
		兼務			5			0			5人						
		計			6人			1人			7人						
1-3 専門資格の保有状況																	
			相談支援専門員(6人) 社会福祉士(3人) 介護福祉士(1人) 社会福祉主事(1人) 視能訓練士(1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											
		視覚障がい	金曜日			10時～12時											
		肢体不自由	適時			適時											
1-5 センター業務についての理念・基本方針																	
[理念] i)公正・健全・透明な事業活動の推進 ii)信頼され、信任を得るサービスの充実 iii)誠実で包容力のある温かいサービスの提供 iv)時代や環境の変化に対応した組織づくり [基本方針] i)基本理念に基づく事業推進を実現すべく「障害者虐待防止・権利擁護に関する委員会」を設置し「法人職員倫理綱領」を策定した。 そして当倫理綱領に従い、各事業所ごとに「行動規範」を策定している。 ii)「大阪市障がい福祉計画」の「個人としての尊重」「社会参加の機会の確保」「地域での自立生活の実現」が実現できるよう、権利擁護の視点から虐待防止に関する取り組み、障害者差別解消法を見据えた事業推進を区地域自立支援協議会を生かしながら取り組む。																	
2 相談支援の状況																	
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									
			40.6					112									
	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									
			178.3					75									
	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	7	4	0	0	0	0	2	1	1	0	1	63		
		聴覚	28	1	4	2	0	1	26	16	2	0	0	5	85		
		肢体	99	59	20	3	0	4	27	26	0	0	3	33	274		
		内部	10	4	0	0	0	5	0	5	0	0	0	1	25		
		計	184	71	28	5	0	10	53	49	3	1	3	40	447		
	難病	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6			
	重症心身障がい	95	28	14	6	9	0	0	0	0	0	0	3	155			
	知的障がい	437	126	33	52	22	83	43	33	40	3	50	72	994			
	精神障がい	264	269	33	64	1	53	48	43	37	9	9	64	894			
	発達障がい	23	39	3	33	8	10	5	2	7	5	10	7	152			
	高次脳機能障がい	40	29	0	1	0	2	0	2	0	0	0	6	80			
	その他	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	9			
	合計	1049	562	111	161	40	158	158	129	87	18	72	192	2737			
	④受付方法別件数		電話	メール	来所	訪問	同行	その他	合計								
			1671件	55件	121件	200件	73件	20件	2140件								

事業所名		〓見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	今年度は比較的、知的障がいのある方および家族からの相談が増え、債務を抱えたり健康を損なったり、あるいはその問題行動によって家族・人間関係が破綻したりといった複合的な課題に対して集中的に多角的な支援を要するケースが複数あった。 また、数字には表れにくいものの二次障がいとしての精神疾患が複数のケースにおいて見受けられる。早期かつ予防的な対応・支援を可能にするべく、障がい理解を深める取り組みや、ネットワークの強化を図る必要があると考える。		
	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。	5	主任相談支援専門員、社会福祉士、介護福祉士有資格者を配置。2名の社会福祉士は社会福祉士実習指導者養成研修受講修了者であり、スーパーバージョン体制も充実している。社会保険労務士国家試験合格者も配置しており、労働保険や社会保険関連など幅広く相談に対応している。	職員の年齢構成に偏りがあり、安定持続的な支援提供のためには、人材の発掘、育成が課題となっている。
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。	5	障害福祉分野にとられず、相談援助業務全般に関わる多様な研修に参加することで、重層的な課題を抱えるケースへの対応スキルの向上をはかった。研修成果は法人全部署で共有されるだけでなく、個々の職員が所属する専門職能団体の研修にも積極的に参加することで、法人内外の専門職と相互に技能向上を働きかけあっている。	地域において事例検討会を定期開催するなど、個々の実践事例を通して、学びを深め地域全体で支援スキルを高めあうような仕掛けづくりが課題と考えられる。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	4	開所時間中は職員が常駐できるよう勤務体制を工夫するとともに、全職員が業務用形態を所持し、常に連絡が取りあえる体制を確保している。職員不在時には法人本部が1次の窓口対応を代行し、帰所後職員が迅速に折り返し対応している。また、常に全職員でケースの情報を共有できるよう緊密なコミュニケーションをはかっている。	職員個々の技能を均一化させることで、即応性を高め、速やかな支援実施を心がける。また、地域住民との関係性を深め、早期のアウトリーチに結びつける体制を構築する。
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	法人が運営する全事業共通の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が整備されており、これらマニュアルに沿った業務実践を展開。「ヒヤリハット事例」についても全部署で内容が共有され、将来的な事故に至らないよう「不適切な関わり」を未然に防ぐ体制づくりをめざしている。	各種マニュアルの基盤となる「職員倫理綱領及び行動規範」を日々の実践の拠り所とできるよう、職員間で内容を再確認する機会をもつ。 2022年度より導入した当法人独自の人材育成ツール・MAP(My Action Plan)を効果的に運用し、スーパーバージョンの更なる体制強化をはかる。
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	相談支援において障害種別や特性に配慮することは重要であるが、反面「障害」からアプローチすることで「医学モデル」の支援に陥らないよう留意した。個人と環境との相互作用に着目し、生活モデルの視点からきめ細かなアセスメントによってニーズを顕在化、個々の「生きにくさ」の解消に向けて支援を展開した。また、どのような属性にある方々に対しても、ワンストップの相談窓口として機能できるよう努めた。	コロナ禍は地域のつながりの希薄化に多大な影響を及ぼしており、地域の支えあいを支える仕組みの再構築に向けて、専門機関との連携共同に留まらず、地域のインフォーマルな組織、団体との関係形成に注力したい。
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	2021年度に導入したシステムにより、相談件数や相談内容を客観的に分析、終年にわたる傾向を考察することが可能となった。相談件数や介入実績から判断して、合理的な事業運営がなされていると評価した。	相談支援の評価を定量的な手法でのみ分析するのは乱暴であり、一つ一つのケースを深く掘り下げる作業が不可欠となる。個別のケース検討会議をより充実させ、数値だけに頼らない質的な評価を進めることで、ソーシャルワーク技能の向上に結び付けたい。
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	長年にわたる支援実践に基づき、視覚障害に対しては個々の見え方の細部にわたった配慮が可能となっている。また、手話通訳の技能を所持する職員を配置し、聴覚に障害のある方々に対して直接的な支援を実践した。自閉症スペクトラムの利用者へは、視覚情報を活用することで、円滑なコミュニケーションをはかった。主治医や心理判定機関と緊密に連携し、個々の特性や配慮の方法について、専門的な助言を得た。	単に障害種別ごとにコミュニケーションの方法を工夫するだけでなく、相談場面において採光や室温を適切に維持するなど常にホスピタリティを意識して環境を整備する。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	4	共依存関係にある母子世帯に対して、母子それぞれの生活自立を働きかけたり、精神科入院が長期化する患者の地域移行をすすめたり、医療的ケアが必要な重度の心身障害者へ適切なケアをパッケージングしたり、自殺企図を繰り返す方のグループホーム入居を支援したりなど専門的なソーシャルワーク実践を展開した。実際の援助プロセスでは行政や医療、教育、就労、司法など多機関他専門職とネットワークを構築し、地域のインフォーマルな資源とも連携してきめ細かな支援を心がけた。支援の過程では障害福祉サービスに限らず生活保護申請や障害年金請求、成年後見制度利用など煩雑な手続きに寄りそうことで、利用者の負担を軽減した。	ミクロな援助関係をメゾレベルでのネットワークへと広げ、個別的な援助活動の蓄積を政策提言、制度開発、社会変革といったマクロな福祉実践へと結びつけ、それが再びミクロな支援へと循環するというダイナミックな支援展開を目標とした。

事業所名		鶴見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わ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。	毎月第2水曜日に鶴見区内全ての指定特定相談支援事業所が所属する地域自立支援協議会相談支援部会においてケース選定会議を実施。事業所による入札制度を採用し、中立公正にケースを分担した。また、計画相談支援の枠組みにこだわること、柔軟な支援実施が除外されないよう留意した。	相談支援部会でのケース選定会議において担当事業所が確保できないケースがみられ、指定特定相談事業所、障がい者相談支援専門員の絶対数の不足が課題となっている。ただし、相談員個々の心身へ過重な負担がかけられないよう、適正な支援件数が維持されるよう留意したい。
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。	地域で活動する相談員を後方から支援し、重層的な課題を抱えるケースでは基幹センターが低次ケアカンファレンスを招集、開催した。それを受け、支援課題を抽出、支援方針を設定、各支援者の役割を整理した。その際、担当者や利用者の障害特性を客観的に把握できるよう、相談員と医療機関や判定機関との関係に併し、コンサルテーションの場を設けた。	対人援助は人間関係を媒介とする実践であるが、支援者には利用者に加え、支援チーム内での人間関係において2重のストレスがかかること、メンタル不調に至る場合も少なくない。今後も相談員が抱える葛藤やメンタルを寄り添い、バーンアウトを未然に防止できるような環境づくり、相互の成長を支援しあえるような関係構築を目指す。
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。	ミクロな実践の蓄積を通して、地域全体が抱える課題を分析し、地域づくりの手がかりを発見できるようになっている。個別の支援プロセスや地域自立支援協議会において、支援者間で活発な情報交換が行われ、地域特性や地域の社会資源の状況等の把握、共有に努めた。	障害当事者団体の組織率が低下し、会員の高齢化も伴って、団体として意見を集約できる体制が脆弱化している。このような背景を踏まえ、障害当事者の思いが地域づくりに反映できるような仕組みを構築していかなければならない。
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。	「8050」、「社会的孤立」、「ヤングケアラー」、「近隣トラブル」など、そもそも基幹相談支援センターが支援介入するケースは、他機関との協働なくして支援が成立しない困難なケースであり、日常的に地域包括支援センターや社協等と相談室、こども相談センター、地域発達支援センター等とのネットワークを活用して支援を展開している。その際、地域ケア会議や要保護児童地域対策協議会へ「つながる場」へ参加し、他機関のニーズの支援について行政担当者や他専門職、教育関係者、地域住民らと積極的に協議した。	個別の相談支援がより円滑に進められるよう、日常的に他機関、他専門職との関係構築に努め、フォーマルな会議の場に限らず、気軽に情報交換できるような雰囲気醸成を目指す。
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。	行政担当者と連携しながら全体会、各部会を円滑に運営、地域の支援者が共に成長を支えあえるような体制づくりを目標に、地域課題に即した研修を企画、研修当日の運営に主体的にかかわった。事業所部会の活動を契機に、児童部会が発足し、活動開始までの過程に寄り添った。	地域の多専門職、障害当事者、地域住民など属性、分野を超えて様々な市民が積極的に地域自立支援協議会の活動へ参画できるように仕掛けづくりに貢献する。
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。	地域資源の改善、開発にはサービス種別を超えた事業所、支援者間の緊密な意思疎通が基礎となる。そのため、協議会では個別の実施成果や各事業者が抱える課題を共有できるような場を提供した。例えば協議会が主催した「支援者のメンタルヘルス」をテーマとした研修会に協力し、支援者相互の支え合いを強化するきっかけづくりを支援した。	情報発信、事業所間の相互理解の促進に向けてHP制作、メーリングリストの活用など、より広く情報が行き渡る仕組みを構築すること、地域全体の活性化に結び付けたい。
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。	基幹センター事業受託法人が運営する自立訓練施設から地域へ移行する利用者への支援について、同施設支援者と連携協働した。また、グループホームから退去要請を受けた方や母親への暴力行為が常態化していた方については、単身生活の安定、維持を目的に転居先での生活支援体制の構築、円滑な生活移行に介入した。	障害のある人の生活を地域全体で支える体制のさらなる充実をめざして、昨年大阪府が制定した「大阪市障がい福祉サービス事業所等地域生活支援拠点等整備要綱」に基づき、地域において拠点等の機能を担当する障がい福祉サービス等事業所を確保し、一人暮らし体験支援事業、施設入所者地域生活移行促進事業の効果的運用を目指す。
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、常日頃から職員の見識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	虐待通報へは迅速に対応し、行政と共に事実確認、虐待認定、具体的支援実施へと展開した。虐待の芽となる不適切な関わりを早期に発見できるように職員間で相互の支援内容をチェックしあえる体制づくりを目指していた。また、他事業所と利用者とのトラブルに調整介入することで、安定したサービスの提供を側面から援助した。	家族や施設、勤務先など閉鎖的な環境下で課題が潜伏しやすいことから、常に加害者支援の視点を意識し、ささいな事柄であっても誰もが気軽に相談できる体制構築をはかる。虐待ケースへの対応にあたっては、地域に緊急一時保護先資源を確保および、行政に協力して地域生活支援拠点の整備に取り組む。
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。	障害特性が周囲に理解されず、職場の人間関係や利和近隣トラブルに至ったケースについて、本人の思いを代弁するよう心がけ、必要に応じて本人が市民としての権利を当たり前に享受できるように仲介した。複雑なケースでは、法人法律顧問にコンサルテーションを求め、本人の権利が不当に侵害されないよう努めた。	本人自身が差別的な扱いを受けていることに気付いていないケースについて、積極的に介入。社会生活場面において個々の障害に対する合理的配慮が提供されるよう啓発活動へも取組みを拡大していくことが課題と考える。
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テール・人材育成、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、地域の障がい者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。	障害者相談支援専門員初任者及び現任者研修受講者11名に対しインテール研修として個別スーパーバイジョンを実施した。また、直接的な相談支援の他、事業運営や人材育成など事業所からの組織体制強化に関わる課題へも積極的に対応した。新規開業事業所へ当区を活動領域とする周辺区の実業所へも地域自立支援協議会への参画を仲介した。	相談援助の過程で、支援者が利用者や既存の制度やサービスの枠組みにめど込めるとするあまり、バリエーション化が滞り、留まることがある。地域の支援者がソーシャルワークの基本的な原理である「支援は利用者から始まる」との視点を常に意識し効果的柔軟な支援を展開できるように、資源の量的課題は加えながら目に見えるのではなく、支援の質の向上を目指したい。
3-9 その他の取組み		障害の重度化・高齢化や地域のつながりの希薄化を見据え、「総合的な相談」、「緊急時の受け入れ対応」、「一人暮らし体験の機会・場の提供」、「専門的人材の確保・養成」、「地域づくりを主機能として、地域生活支援拠点の体制整備が進められてきた。基幹センターは、これら地域生活支援拠点の整備に貢献できるよう、1個を支える援助を通じて1個を支える地域づくりに」取り組んできた。 個別の相談援助はもちろん、基幹センター内に開設したサロンでは、月1頻度でグループワークを行い、当事者間のつながりや参加の拡大を支援した。昨年11月からはスポーツ（ボウリング）をしたサロン活動をスタートさせ、属性や世代を超えて多くの地域住民が参加するようになった。さらに、昨年10月22日（土）、相談援助のスキルアップを目標に鶴見区地域自立支援協議会と研修会を共催した。本研修会では武庫川女子大学大岡由佳氏を講師に、広島の被害者支援におけるトラウマ・インフォームド・アプリーチの視点を学んだ。対面形式で実施した本研修会により、障害福祉サービス従事者だけでなく、地域包括支援センターやこども相談センター、医療機関で活躍するソーシャルワーカー、近年支援領域の機会が増加している法律分野の専門職など幅広い業界、職種から58名の参加があった。その成果は単に学びの機会に留まらず、多職種がつながりを強化できる場となった。 長年取り組んできた福祉教育プログラムの開発・実践はコロナ禍の影響から抜け出せず、区内の高校、中学校それぞれしか所での実施となつた。一方、区内の精神障害当事者の集まり、同家族会に招かれ、成年後見制度や障害福祉サービス利用について情報提供した。 社会福祉士養成のための施設実習は例年通り実施し、大学・専門学校等からの講師派遣要請にも適宜対応。広く専門職スーパーバイジョンに貢献した。	

事業所名			鶴見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				
			鶴見区の総人口は近年ゆるやかに増加し、65歳以上の高齢者人口数も同様の傾向にある。また、出生率や年少人口は大阪市平均を上回り、子育て世代の割合が高いことが特性といえる。感染症対策にともない一層地域の凝集性が脆弱化する中、障害のある子どもたちの子育てに関する不安感、様々な「生きにくさ」を抱えた方々の負担感が家族内に押し込まれていくことが危惧される。そこで、障害者やその家族等が地域とつながる仕組みづくりや交流の場づくりの更なる充実が求められる。 このような社会的背景を踏まえ「ニア・イズ・ベター」の観点から、地域福祉ネットワークが効果的に機能するために、障害の有無や年齢など個人の属性にとらわれることなく、地域のワンストップ相談機関としての役割を担うとともに、行政や地域包括支援センター、地域の会社の団体などの関係機関と緊密に連携することで、地域包括ケアシステムの構築につなげていく。その際、各相談支援機関が互いにシームレスな支援を心がけ、利用者を一属性をもって仕分けることのないよう留意したい。	
5 自己評価を終えて				
5-1 区地域自立支援協議会での報告				
			報告日	
			7月20日	
出席者からの意見		1	相談支援事業の概要について	特になし
		2	相談支援の状況について	特になし
		3	業務に対する自己評価について	基幹センター職員が受講した研修について、具体的な内容を問われ、「虐待対応」や「高次脳機能障害の理解」など回答。その他、障害分野にとられず、広くソーシャルワークに関する研修に参加していると説明。
		4	区における地域課題について	コロナ禍の影響による地域の福祉力低下に対して、修復への取り組みの必要性を確認。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて（総評）				
			鶴見区地域自立支援協議会では、本報告を基に、鶴見区障がい者基幹相談支援センターの昨年度活動内容について概ね肯定的な評価を受けた。障がい者基幹相談支援センター事業にかかわらず、自身の成長を図るためには、実践の振り返りと第三者による評価が不可欠である。自己評価シートへの記載は、基幹センターに求められる役割や機能強化の道筋を明確にするうえで、貴重なプロセスとなった。今後も「個を支える援助」と、「個を支える地域づくり」を有機的に連動させ、誰もが暮らしやすい地域の創造を目指さなければならない。今回の報告会でも指摘されたように、コロナ禍は「地域の支えあい」に大きな打撃を与えている。より一層行政とともに、領域を超えた多機関、他専門職との連携協働体制を固め、地域力の回復に貢献していきたい。	

事業所名		阿倍野区障がい者基幹相談支援センター													
1 相談支援事業の概要		令和4年度													
1-1 実施状況について															
	法人名称	特定非営利活動法人燦然会													
	開所曜日	月曜日～金曜日(祝祭日除く)													
	開所時間	9:00～17:30													
	同一場所で実施している その他の事業	指定特定相談支援事業・指定一般相談支援事業・指定障害児相談支援事業													
	事業所の特長	地下鉄御堂筋線昭和町駅下車すぐの文の里商店街内に事務所を設けています。 商店街内に設置することで、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			0			1人							
	兼務	4			0			4人							
	計	5人			0人			5人							
1-3 専門資格の保有状況															
	相談支援専門員 4名 ・ 介護福祉士 1名 ・ 鍼灸師 1名 ・ 精神保健福祉士 1名 (数字は延べ人数)														
1-4 ピアカウンセリングの実施体制															
		障がい名		実施曜日		実施時間									
	肢体不自由	月曜日～金曜日		9時～17時30分											
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(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に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							
	42.7							223							
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							
	111.3							75							
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	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13		
	聴覚	2	1	5	0	0	1	6	9	0	0	22	46		
	肢体	63	2	13	7	0	3	1	3	0	0	11	103		
	内部	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8		
	計	84	4	18	7	0	4	7	12	0	0	34	170		
難病	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3			
重症心身障がい	9	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	12			
知的障がい	189	12	26	12	0	3	36	18	23	0	0	370			
精神障がい	353	38	47	21	1	20	13	27	9	1	25	667			
発達障がい	23	0	1	7	0	2	1	4	1	0	0	43			
高次脳機能障がい	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2			
その他	58	0	0	0	0	1	0	3	1	0	1	73			
合計	720	54	93	47	1	30	57	64	34	1	27	1340			
④受付方法別件数	電話	メール	来所	訪問	同行	その他	合計								
	967件	37件	81件	184件	49件	17件	1335件								

事業所名		阿倍野区障がい者基幹相談支援センター		
2-2 相談支援に関する分析				
		委託での相談件数が年々増えているのが現状であり、そこでの職員数が足りていない状態。様々な対応や連携を言われている中で、		
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	専門職の配置については、精神保健福祉士を配置、ピアサポーターについても来年度のより配置していく	継続した、専門職の人員育成
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	専門研修(医療・強度行動・地域移行定着など)基幹センター職員研修・成年後見研修・人権虐待研修・地域生活指導員養成研修などへの参加している	研修参加をしたい職員もいてるが、業務が多くなっている分、行く事が困難になる事がある。
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	職員の動態表をわかる様にし、開所時には常に対応するようにしている。 緊急時、法人とも連携	人員が増えれば、課題などはなくなる
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	5	各種マニュアルの整備・運用に関して適正に行っている。 法人での規定と各事業所での取り組みを管理。 BCPなど追加でのマニュアルも完備	適正に準備出来ている
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	専門機関との連携調整をしている。 複合的な相談もあり、その他関係機関との調整も行う。	継続し関係機関との連携性の強化と連携システムの構築に努める
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	妥当とは言い難い 相談件数は年々増えている中で、少ないといけない事が増えている。 さまざまな関係機関との連携が増える事が良いが、人員不足	人員的な部分である為に、センター独自の改善は難しいと思われる。
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	必要なコミュニケーションのツールを使い対応している。通訳介助・筆談・メールなど	希望するコミュニケーションでない時があるが、必要に応じ対応していく。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	5	区内相談事業所からの相談にも対応し、複合的な課題に関し、区役所・地域包括・社協等と共に連携している。 つながる場にも積極的に参加 区内以外に関係機関との連携(刑務所・保護観察所・警察等)	長期化している事例に対し連携していくように努める。 継続し関係機関との連携性の強化と連携システムの構築に努める
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	選定依頼があれば適正かつ公正に行っている。 相談支援部会での空き情報も活用	今後必要であれば、選定会議も考えていく。

事業所名		阿倍野区障がい者基幹相談支援センター		
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	後方支援として、必要な情報提供や助言は行っている。 困難ケースに関しては担当者会議にも積極的に依頼があれば参加している。	新規事業所に関しては、センターの役割を説明し、適正ににかつ円滑にできるように援助できるようにしていく。
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	自立支援協議会や区役所と共に情報共有や地域課題についてなど共有	当事者やそれに関わる方が、発信しやすい環境を考えていく
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。また「つながる場」へ積極的に参画しているか。	5	地域ケア会議の参加や高齢・障がい福祉合同連携会・研修など行い、相談支援機関に限らず、横の見える形を区内でも開催している。 つながる場・要対協からの依頼があれば参加している。	積極的な参加をしていきたいが、人員が足りない。
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、様々な取組を提案するなど協議会の活性化に努めているか。	5	協議会への参加は主体的に取り組んでおり、専門WGIにも参加。 協議会運営を円滑にできるように、各部会などでの共有を図った。	協議会の運営を地域での自主性に変えないといけなと考えている、フォローアップはしていき、継続して主体的にセンターも運営に関わっていく
b	協議会において、既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発に向けて取り組まれるように努めているか。	4	コロナが少しずつ治まり、協議会も活発に行えており、GWでの取り組みが部会を超えてできるようになりつつある	協議会における予算がほとんどなく、改善開発に必要なものであろう経費が生み出せない。
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	触法関係での取り組みと病院からの地域移行は行っていた。 病院・区保健センター・触法関係などからの依頼に応じ行っている。	今後も関係機関と連携をしていく。地域相談の事業所も増えており、そこに対して連携強化を図る。
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	区役所への通報や区各課との連携をとっている。 虐待・人権擁護研修に参加し、事業所内でも共有、職員にも積極的に研修参加を促している。	関係機関との連携強化の改善を図る
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	十分な傾聴をもとに助言や提案を行い、場合によっては専門機関への紹介などをおこなう	啓発・相談として幅広く行う必要があり、地域でのセンター周知を広くすることにより、様々な相談ができるように努めていく。
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	インターバルの件数が増えている。 フォローアップも兼て、相談に乗っている。 スキルアップは相談支援部会にて定期的に勉強会に取り組んでいる	インターバルの件数が増えるのはいいが、相談支援をしたことがない人に対し、必要性を感じています。 人員がいない中で、短期間の中でしないといけな事もあり、出来なくなる可能性もあるかもしれない。
3-9 その他の取組み				
		住之江支援学校合同説明会 福祉教育への参加		

事業所名		阿倍野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		・緊急時の受け入れ先が少ない。児者ともに ・地域差が出ているが、80-50での問題が増えてきており、今後も増加する事が見込まれている、相談機関の連携強化と制度理解などが高齢・障がいともに必要になってくる。 ・各事業所の人材不足、人材育成などの研修などが必要になっている。 ・協議会の情報や連絡確認などのツールが少ない為、周知など不十分になっているかもしれない、HPなどwebでの情報公開なども考えて行かないといけない。 ・児童保護者への、将来的なアプローチ不足(情報提供)、子育てなどとの共同も必要になるのではないか。 ・防災の意識は高くなっているが、地域ごとでどのような情報があるのか不明。今後、地活協、市民協働課などと協働していく。	
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25日	
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	特に意見などはなし。 人員の不足は見るからに大変そうである
	2	相談支援の状況について	人員不足感があり、相談支援と協議会での部分で分担はされているが、大変そう。協議会の部分をもう少し、運営員などで分担できるように力になりたい
	3	業務に対する自己評価について	困れば、センター(沼守)への相談が多い為に、多岐にわたり相談に乗ってもらうが、本当に大丈夫なのか不安、分担できる所があればいいのに。
	4	区における地域課題について	事務局と連携はしており、少しずつできる事も増えたのかと感じる
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		センターや協議会の認知が福祉関係者へ周知されてきているのが、実感として本会・運営委員の中でも出てきているのかと感じる、その中でセンター業務をきっちりと知ってもらえる機会があまりない中で、報告をさせてもらう事により、協議会参加事業所の力が必要になって来るのかと感じている。 各関係機関と協議会を通しての関わりの強化として、80-50や防災にて区役所と協働できる部分をセンターが橋渡しをしていく機会が増えていくのではないかと感じている。	

事業所名		住之江 区障がい者基幹相談支援センター													
1 相談支援事業の概要		令和4年度													
1-1 実施状況について															
	法人名称	特定非営利活動法人 自立生活夢宙センター													
	開所曜日	月曜日から金曜日													
	開所時間	9:00～18:00													
	同一場所で実施しているその他の事業	指定特定相談支援事業 指定一般相談支援事業 指定居宅介護事業 指定重度訪問介護事業 指定自立生活援助事業 指定同行援護事業 地域生活(移動)支援事業 指定生活介護事業													
	事業所の特長	・障がい当事者が主体的に運営をおこない、障がい者スタッフが「ピアカウンセリングや自立生活プログラム」を実施している。 ・地域の中で障がい者が堂々と安心して自立生活を目指せるように、様々な機関と連携し、あらたな社会資源を発掘していけるよう地域交流に積極的に取り組み、様々な角度からエンパワメント支援をおこなっている。													
1-2 職員の状況															
				常勤職員		非常勤職員		計							
		専任		2		3		5 人							
		兼務		1		1		2 人							
		計		3 人		4 人		7 人							
1-3 専門資格の保有状況															
		社会福祉士3名 介護福祉士3名 精神保健福祉士1名 介護支援専門員2名 点字技能士1名 主任相談支援専門員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									
		身体障害/難病		毎日		随時									
		精神障害/統合失調症		毎日		随時									
		身体障害/視覚障害		毎日		随時									
		身体障害/脊椎損傷		毎日		随時									
1-5 センター業務についての理念・基本方針															
		・住之江区は地域自立支援協議会を中心とし、相談や社会資源の活用が円滑に進められてきており、この基盤となるネットワークを生かしながら、現在構築されている相談ネットワークがより充実したものとなるよう、毎月、相談支援会議(障がい・高齢・子どもの総合相談、地域支援会議、相談支援事業者連絡会)の開催を中心的に担っています。 ・随時の訪問・電話相談や虐待ケースの受付、コア会議への参加、差別解消に向けたアプローチも積極的に行います。 ・複合的な支援が必要な家庭も年々増加していることから、障がいの居宅介護事業所や日中活動等事業所のみならず介護保険事業者からの相談にも積極的に応じ、区役所・地域包括支援センターとも連携し、会議の開催や訪問対応など相談ネットワークを充実させます。 ・地域の中で支援につながることの出来ない障がい者や、障がい者と住民とのトラブル等も、区役所・地域包括支援センター・見守りあったかコーディネーター等と連携しアプローチを進めています。 ・区役所と連携し、区内の資源の開発や啓発活動も積極的に行っていきます。具体的には学習会やセミナー等の開催、障がい理解のある民間業者とも連携し、新たな資源の開発を考えている団体とのつながりも行います。													
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							
		123.3						203							
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							
		123.3													
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	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
	聴覚	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	肢体	160	130	71	91	1	61	177	31	20	69	52	0	863	
	内部	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	161	131	71	92	1	61	177	31	20	69	52	0	866	
難病		6	7	4	6	0	2	3	1	1	2	2	0	34	
重症心身障がい		85	40	33	46	0	48	99	20	2	51	6	0	430	
知的障がい		264	52	80	164	3	159	208	26	55	142	12	0	1165	
精神障がい		312	228	137	272	0	203	195	13	92	137	29		1618	
発達障がい		41	20	17	35	1	28	35	0	28	26	0	0	231	
高次脳機能障がい		23	14	19	16	0	24	37	3	16	27	3	0	182	
その他		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計		892	492	361	631	5	525	754	94	214	454	104	0	4526	
④受付方法別件数		電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計	
		987 件		17 件		292 件		127 件		57 件		0 件		1480 件	

事業所名		住之江 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		相談件数については、昨年度同様、8050問題や地域の中で孤立し支援に繋がらず、主に家庭内トラブルが起きているケースについての相談対応が多くみられた。そのため、介護保険事業所との連携、地域包括支援センターや見守りあったかコーディネーターとの協働、地域支援会議への参加、つながる場の活用等取り組んできた。 指定の相談事業所は増加してきているが、相談支援事業所の変更依頼は増加傾向にあり、つなぎの支援が増えてきており、いったん崩れた支援の立て直しの難しさを感じる。自立支援協議会の部会などはコロナ禍でリモート開催から対面開催も復活してくることで、相談員の顔の見える関係性づくりが再度出ていける気配となってきた。資質向上に向けた取り組みについてはなかなか行えていない憤りがあり。部会内で検討中である。個別ケースについての相談員からの相談（後方支援）は多く、ケース検討会議に参加するなど、積極的にサポートを行った。 支援学校連携会議をはじめとした、就職後の進路の拡充に向けて支援学校側との連携も続いており、事業所合同説明会の開催や、社会資源情報シート（日中活動調査シート）を協働し活用中である。また、区内の障がい者支援施設からの地域移行に関する相談や触法障がい者への支援について、対応を積極的に行った。		
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	介護福祉士、社会福祉士、精神保健福祉士のみならず、当事者相談員の配置を行っており、相談者に寄り添いながら、様々な地域からのニーズに対応している。	引き続き当事者性を発揮しつつ、幅広く人材配置に努めていきたい。人員配置も増えたことにより、より手厚く柔軟な対応を推進していきたい。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	4	毎日、情報共有を図る場があり、また週1回以上のコア会議、月1回の定例会議、法人全体会議と共有の場を設けている。研修会はコロナ禍でリモートも多いが、対面のものも増え、積極的に参加した。	引き続き資質向上に努め、また、より専門的な分野の研修会に参加していきたい。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	4	法人としての事務局、計画相談支援の事業所としても兼ねており、受付できる職員が常駐し、担当者への連絡もスムーズに行えている。	引き続き迅速に対応に努めていきたい。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	4	各種マニュアルは整備されており、適切に運用されている。	適宜見直し等も行い、引き続き適切な運用に努めていきたい。
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかるとともに、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	様々な相談に対応できる当事者相談員がおり、その見地から連携機関の把握も出ているため、専門機関の情報提供もスムーズである。	引き続き努めていきたい。
b	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	1件毎に話題となった相談の中身の内訳を詳細に残すことにより、相談者の生活全般に対する対応が来ている。それは区の特性として、在住者よりも移転者が多い区の特性であり、相談の中身が孤独と相まって複雑化することが顕著である。件数について妥当かどうかは難しいが、年々増加にあることは確かである。	相談者数は区の特性もあり、新規相談が続くことが想定される。当事者相談員が多い人員配置であるため、自宅への直接訪問は難しい場面があり、訪問活動の出来る人員配置を検討するべきか否か、課題はある。
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	点字および簡単な手話のできる職員を配置しているが、ニーズが少ない。情報保障としてテキストデータや拡大文字などで情報提供を行うなど、障害特性に応じた対応を心掛けている。	様々なコミュニケーションツールの活用や相談員のスキルアップ等、相談者への対応を充実させていきたい。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	4	毎月、地域自立支援協議会の相談支援部会・事業者連絡会を軸として高齢・障がい・子どもの相談対応と事例の共有が来ている。地域包括支援センターからの相談も増え、積極的に事例へ対応を行っている。	引き続き努めていきたい。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかると指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	3	選定依頼として区から上がってくるようになり、また相談支援部会の中で引き続き検討は行っている。相談者の特性や内容に応じ、区役所と連携を図りながら、中立的に相談事業所に繋ぐことは円滑に出来ている。	選定会議を相談支援部会にて担ってもらえるように進めている。選定依頼を発行してもらえるようになった。

事業所名		住之江 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を行っているか。	5	各相談支援事業所からの相談が多く寄せられている。基幹センターとして同席するケースも多く、とりわけ新規事業所からの相談には、助言や情報提供を積極的に行ない、後方支援体制は確立されている。	引き続き努めていきたい。
c	地域の障がい者を取り巻く状況や課題はおおむね把握できているか。	4	住之江区在住の障害当事者が相談業務を担い、地域に出向いて訪問相談を行うことで、障害者の視点にたった地域の現状や課題を把握しながら活動を進めている。なんでも相談会が再度開催できるようになり、把握する機会の拡充が図れた。	引き続き地域課題への取り組みを進めていくと共に、孤立化しやすい地域であることを認識しつつ、様々な機関から情報が集まるよう、働きかけに努めていきたい。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。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連絡協議会有り、その運営委員に参画している。連携は年々深まってきており、8050問題の事例等の相談も多く、連携しながら対応に努めている。つながる場の開催にまでは至らないことが多いか。	引き続き包括支援センターとの連携は満つにしていこうと共に、つながる場の活用にも努めていきたい。
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。	5	自立支援協議会で座長を務め、主体的に運営を行っている。自立支援協議会での各種部会(精神保健ネットワーク部会、当事者部会、相談支援部会)活動にも積極的に参画している。当事者だからこそその防災取り組みや学校訪問など協議会のつながりを増やしていっている。また、就労部会では支援学校での事業所合同説明会を事務局として担った。	引き続き努めていきたい。
b	協議会において、既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発に向けて取り組まれるように努めているか。	4	支援学校連携会議に参加し、就職後の進路の拡充に向けて支援学校側との連携も強まり、事業所合同説明会の開催や、社会資源情報シート(日中活動調査シート)の作成への協力等、社会資源の開発に努めている。ショートステイの事業所が区に不足しており、グループホーム事業者に協力を呼びかけ、数事業所が空き部屋のショートステイを設置してくれた。	引き続き努めていきたい。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	3	人として施設訪問・地域移行の取り組みは当初より積極的に行なっている。また施設や病院からの支援依頼も増加にあったが、医療機関は依然としてコロナ禍で体験の機会や面談が難しく、電話連絡などで調整となり、退所、退院が決まってから支援の構築を行うこととなり、本人との信頼関係構築を急遽することを求められるなどに苦慮した。	コロナ禍での地域移行の進め方を模索しつつ、関係者で協力しながら出来る形を作り出せるよう、努めていきたい。
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。	4	虐待可否かを考える検討会議・勉強会を随時行い、虐待の通報窓口としての意識の向上に努めている。虐待疑いなど含め、区役所の担当者との連携を行っている。	コロナ禍において、虐待も見えづらくなってきており、近隣住民や知人からの気づきなどから見えてくることもあり、より顔の見える関係性づくりとセンター周知の必要性を感じており、職員総員で深めていきたいと考えている。
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	差別については、当事者として積極的に解消に取り組む事業体であり、当事者の側に立ち、しっかりと傾聴のうえ、対応策の提案や助言等、対応を重ねてきている。	法の施行後よりセミナーなど開催により周知を行ってきたが、コロナ禍で中断している。3年後の見直しの時期にもきており、引き続き周知を努めていきたい。
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テーク受け入れ、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	住之江区の事業所からの問い合わせには丁寧に対応すると共に、今のところ区内事業者はこちらに問い合わせをしてきている。一人事業所も相変わらず多いが、相談支援事業所連絡会でのつながりも深めており、各事業所へも連絡会の周知を行うことで、連携しての相談支援が行えていると感じる。	引き続き横のつながりを深めると共に、事業所での人材育成を促し、研修の機会を区の中で作っていきけるよう努めていきたい。
3-9 その他の取組み			●住之江区4地区包括との連携強化、包括の会議にも招聘されている。ケアマネージャーや介護保険事業者の研修会や交流会にも参加。 ●コロナ禍でのハイブリッド会議を推奨し、リモートのセッティング等の対応を現地に赴くなどして行った。 ●なんでも相談会の開催場所を、区役所の会議室や社協の一室をお借りして行った。 ●相談支援従事者研修への講師派遣も継続して行い、相談支援の拡充に努めている。 ●大阪市障がい者相談支援研修センター主催のピアサポート研修に講師、ファシリテーターの派遣を行った。	

事業所名		住之江 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		災害取組を引き続き行っている。避難所の在り方や地域の理解という観点も踏まえて、地域の防災訓練に障がい者スタッフが積極的に参加し、障がい者に必要な支援を地域の人々とともに作り上げていく必要がある。 引き続き8050問題は非常に深刻であり、大型マンションの多い地域性も重なり、湾岸地域では特に孤立化が顕著である。市営住宅やURが多い南港地域からの相談依頼は増加する一方で、家庭内・近隣とのトラブルに発展するケースも多く相談内容も多岐にわたり、障がい福祉のみならず、介護・医療・法律など複数の機関と連携を強化・支援していく必要がある。 相談事業所は増えてきているが、相変わらず相談員1名の事業所が多い実情。一方で複数の相談員を雇用する事業所も現れつつある。計画依頼も比較的につなぎを行いやすくなっている。 この間の報酬の見直しも、1名事業所の補填も叶うようになり、少しずつではあるが相談支援体制の拡充がみられてきている。継続した事業所へのサポートの充実が望まれる。 ヘルパー・支援員等の人員不足による慢性的な受け入れ先不足も深刻で、必要なサポートが受けられないケースも相変わらず出ている。 コロナ禍でさらに複雑化する相談内容に対応するために、専門的な知識やネットワークを構築する必要性が高く、それらを取りまとめる支援力を形成できる人材の育成も課題である。	
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			
出席者からの意見		報告日	8月17日
1	相談支援事業の概要について	緊急度の高い相談対応のバックアップについて動いてもらっている。虐待対応へのフォローや動きも迅速である。引き続き、新規事業者立ち上げ支援、各事業所のフォローアップや研修等による相談員のスキルアップに尽力願いたい。	
2	相談支援の状況について	支援の難しいケースに幅広く対応してくれている。事業所への関わりを増やして対応してもらっていて助かる。地域の事業所の情報や専門機関の紹介等、情報収集が助かっている。	
3	業務に対する自己評価について	高年齢分野と連携しながらの相談対応は迅速に対応されている。	
4	区における地域課題について	障がい児分野の課題についての取り組みもこども部会、就労部会に参画し連携してもらっている。相談支援の拡充、支援力の強化に向けてさらに期待したい。	
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
評価点は適正であるが、さらに地域、事業所とのつながりやアウトリーチを深めてほしい。 虐待案件や差別解消法事例の周知や集約などももっと対応を行ってもらえたらどうか。 具体的には差別事例の収集が本当に無いのか精査すべきではないだろうか。 各事業所等への後方支援については、どのような部分まで可能なのか、具体的な中身を示してほしい。 コロナ禍も明け、様々な研修会の機会を検討してほしい。 児童～高齢まで、切れ目なく孤立化することなく支援できるように、地域のネットワークを構築する必要がある。特に8050問題、児童期の支援の脆弱さは地域の特性。精神科医療は特にだが、障がい者医療分野も受け入れが弱く、まだ地域間格差も大きい。 南港地域の支援については、区役所・地域包括支援センター等、関係機関との連携を密にし、対応して欲しい。 コロナ禍が少しずつ収束へと向かいながら、引き続き会議はハイブリッド形式となり、全員が顔を合わせての会議が出来ない中で、ネットワークをより深めていくことについては、引き続き難しい1年でもあった。コロナ禍も3年目を迎え、新たな事業所も出てくる中で、個別にネットワークを広げてきた中で協議会への参画を促しながら、少しずつ繋がりも増えてきた年であった。 相談事業所も新規事業所も増え、受け入れも良く、相談のつなぎ役となることが多くできた年でもあった。 今後も支援のフォローアップを進め、事業所に二人目、三人目の相談員を確保してもらえよう、より他事業所の後方支援活動にも尽力していきたい。 日中活動事業は増加傾向にあるものの、居宅事業については昨年度同様減退と人員不足がみられ、今後施設や病院からの地域移行を推進していく上でも、近隣区にも支援体制を広げていくことが必須。 医療機関との連携はコロナ禍の状況も踏まえて、より満ちていく必要性を感じており、今後の地域の大きな課題であるといえる。 8050問題については、このコロナ禍3年間で大きく浮き彫りになった。より地域で孤立化することにより、地域から見つけられることも出てきたように思う。今後、より包括支援センターとの連携は重要になってくる。 今後も地域自立支援協議会を中心として、議論を重ねながら、地域の支援力を増進していけるよう、様々な機関と連携していき、障がい当事者の住みやすい住之江をつくっていききたい。			

事業所名			住吉 区障がい者基幹相談支援センター													
1 相談支援事業の概要			令和4年度													
1-1 実施状況について																
	法人名称	社会福祉法人あいえる協会														
	開所曜日	月～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	計画相談支援 ・ 一般相談支援(地域定着・地域移行) ・ 障がい児相談支援														
	事業所の特長	障害者が地域で自立生活が続けられるよう、各事業所・行関等とネットワークを築いて、「地域であたりまえに暮らす、本人中心」の支援を軸にすることを基本とし、それぞれの障害特性も意識した相談姿勢をもって取り組んでいます。また各指定相談支援事業所の後方支援やサポート、運営面でのフォローも行いながら、必要な情報提供を随時行うとともに、地域自立支援協議会にも主体的に参画しています。また、必要に応じて当事者スタッフによるピアカウンセリングも行っており、従事する職員も重度身体障害者の介助技術を一定習得しています。														
1-2 職員の状況																
			常勤職員				非常勤職員				計					
	専任						3				3 人					
	兼務		7								7 人					
	計		7 人				3 人				10 人					
1-3 専門資格の保有状況																
			社会福祉士2名、介護福祉士3名、相談支援初任者研修修了者1名、主任相談支援専門員研修修了者2名													
1-4 ピアカウンセリングの実施体制																
			障がい名		実施曜日		実施時間									
	全身性障害				随時		11:00-16:00									
1-5 センター業務についての理念・基本方針																
			当センターではどんなに重度の障害者でも地域で生活できるような支援を行っていくことを目指しています。地域で生活をしている障害者、これから地域で生活をする障害者が福祉サービスを円滑に利用できるように支援を行います。自立生活には福祉サービスの利用援助だけでなく多岐に渡る生活支援が必要です。ニーズを聞き取るところからサービスの調整や制度利用の手続きのための同行支援、様々な経験を積むためのILP(自立生活プログラム)の実施など、本人らしい生活を作っていくために支援を行います。 また地域自立支援協議会では行政や他団体とネットワークを作っていくとともに、必要な社会基盤の整備を進めています。障害者虐待についても防止・緊急対応を行なうために地域のネットワークを強化していきます。障害者への直接支援だけではなく、住吉区で障害者が安心して生活できるように基盤整備を行っていくとともに、地域移行への仕組みづくりにも力を入れていきます。													
2 相談支援の状況																
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								
			59.1					351								
	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								
			162.4					120/月								
	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	40		3	4			1	8			2	3	61		
	聴覚	13		21	2			25	13	2		3	79			
	肢体	74	1	8	9			8	15	2		6	19	142		
	内部	3						2			1		6			
	計	130	1	32	15	0	0	36	36	4	1	8	25	288		
	難病	36			1		1	5					43			
	重症心身障がい	6											6			
	知的障がい	217	11	26	37	2	9	16	4	4		46	22	394		
	精神障がい	420	7	84	171	1	41	87	30	14	3	15	50	923		
	発達障がい	56	4	22	24	12	11	9	8	13	6	2	25	192		
	高次脳機能障がい	19	7				1	2	8			1	7	45		
	その他	26	2	2	1			8	10	1	1	1	6	58		
	合計	910	32	166	249	15	63	163	96	36	11	73	135	1949		
④受付方法別件数			電話	メール	来所	訪問	同行	その他	合計							
			1235 件	88 件	174 件	274 件	148 件	30 件	1949 件							

事業所名		住吉 区障がい者基幹相談支援センター		
2-2 相談支援に関する分析				
		全体的に精神的の方の相談が圧倒的に多いが、精神の方の内、発達障がい重複している相談ケースも多数あると思われる。また頻回な対応が必要な相談も複数ありました。区役所から紹介されてセンターにつながるケースの他、CWから直接支援を要請されるケースでは通院同行から支援につなげる、生活の立て直しのサポート等の依頼が多く、各包括支援センターからは8050等の複合ケース、見守り相談からはひきこもりをはじめ、サービスの狭間のケース相談が多くあり、サービス利用へつなぐだけの支援は少なく、それらのアプローチのために長期的な関わりとなることが増えており、より本人に寄り添った丁寧な支援が必要になっています。		
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。	4	社会福祉士、介護福祉士、相談支援初任者研修修了者等の専門資格者は、必要数名の配置を行っている。	令和5年度中に精神保健福祉士の配置を1名進めている。
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	障害者支援に関する研修を中心に、相談支援を行う上でスキルアップとなる研修については、できるだけ分担しながら受講できる機会を作っている。	今後も引き続き研修等への参加機会をつくっていく。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	3	開所時間中は職員が常駐して対応できるようにしているが、回線が2つまでなので、電話相談がその時に重なり対応できない状態はあったが、折り返し連絡をするなどで対応している。	電話回線は現状で増やす予定はなく、混雑した際は現状のままとなるが、かかってきた場合は折り返す等して対応していく。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	4	各種マニュアルについては整備しており、それに基づいて対応している。	古くなっているマニュアルがあるため、現状に合わせた部分を進めていく必要がある。
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	各相談には各専門機関も含めて連携を強めてきており、区市との連携を含めて対応してきた。	医療機関との連携は十分ではないので、確認が必要。
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	一定数以上に相談がきており対応してきている。	把握できていない相談もまだまだあるので、区の基幹としてそれらを把握できるようにしていきたい。
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。	2	必要なコミュニケーションツールについては、筆談や映像等は可能だが、手話や点字については常時対応ができないため、事前に予約が必要な状態。	手話、点字については臨機応変に対応が難しいため、今後も事前の予約となってしまうため、できる限り他に対応できる手段を検討する。
3-3 困難ケース等への対応		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	複合的な課題を抱えた事例や、問題が長期化している事例など支援困難事例への対応を積極的に行っているか。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等の複合課題のある事例対応等の困難事例には、各地域の機関や区市との連携して対応してきたところ。	区内で各機関と連携をとれてきているため、今後も支援ネットワークの強化を目指していきたい。
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。	4	選定については受け入れが可能な所を基本として選定をお願いしているが、受け入れができる事業所が限定されてきており、その中での対応となっている。	引き続き公平な選定を行い、対応していきたい。

事業所名		住吉 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	個別ケースへの後方支援や助言、各サービスについての情報提供など、可能な範囲で進めてきている。	つながっていない相談支援事業所もあり、改めて部会への参加アプローチを進めていきたい。
c	地域の障がい者を取り巻く状況や課題はおおむね把握できているか。	4	年々様々なケースの相談があり、8050やひきこもりの障がいケースがあるのは把握できているが、まだ潜在的な課題はあると思います。	今後も見守り相談室はじめ、地域へのアプローチを進めていきたい。しかし、柔軟に対応していける人材力については、センターとしても力をつけていきます。
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	地域包括支援センターをはじめ、他分野との連携強化は積極的に行っている。つながる場は開催が少なかったが、要請のあった分は参加を行いました。	他分野との連携は必須であり、顔の見える関係づくりは進めることができています。今後も引き続き連携強化を進めていきます。
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	区協議会への参画は、地域の各連携団体と協力して取り組みを進めてきました。事務局会議はじめ、各部会(相談、GH、日中、精神、こども)の運営を行い、地域課題を集約してきました。	コロナのため十分な部会活動ができない面もありましたので、次年度以降に向けて、各団体と協力しながら進めていきます。
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	協議会において、障害者差別解消啓発に向けたリーフレットを作成しました。障がい者虐待への支援者の気づきと個々の権利が守られるよう、次年度に向けて養護者虐待の早期発見解決、それらの課題解決に向けたリーフレット作成を進めています。	各団体と協力して、必要な社会資源の開発に向けて取り組んでいます。
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。	5	コロナ禍もありましたが、実際に地域移行については3名の方の支援に施設や受け入れ事業者と連携して関わりました。その他対象施設以外へのアプローチを含めた準備を進めてきました。	引き続き施設からの地域移行の相談があれば地域へつなげていき、また新たなつながりを大阪市施設入所者地域生活移行促進事業の啓発等をふくめ、市との連携を含めて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	虐待通報への取り組みはフローに沿って行政機関と対応すると共に、区や地域の関係団体と連携して虐待対応の意識作りの向上の取り組みを進めてきた。	引き続き虐待への意識作りを進めていき、虐待の予防、虐待事案の早期発見早期対応をすすめていきたい。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	障害者差別について相談の中で出てきたことを拾うように努めており、協議会においても啓発リーフレットを作成しました。	障害者差別は目に見えにくいところで起きていることが多く、本人の訴えだけでなく、支援者が拾っていく必要があり、それに向けた意識を常に持てるようにし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。	4	インターバルの受け入れは進めていき、実際に相談支援事業所の相談員と顔を合わせて対応することで、支援体制の連携や人材育成につながってきた。また受けるセンタースタッフもそれによりつながりやスキルアップにつながってきました。	引き続きインターバルの受け入れを行い、その中でセンタースタッフも含めてスキルアップを進めたい。
3-9 その他の取組み			コロナ禍により特別な取り組みは十分できていません。	

事業所名		住吉 区障がい者基幹相談支援センター	
4 区における地域課題について			
区における全般的な課題についての現状認識及びその解決・改善に向けた提案・提言など		・障害者支援において、区内各機関との支援連携は年々強まってきている中、8050等の複合的な課題を持つケース、緊急的に対応が必要になるケースが増加していることから、一層官民連携が求められていると思います。そのため、基幹センターはじめ区役所、各包括支援センターやランチ、就業生活支援センター、ハローワーク、見守り相談室等、公的な機関はますますスキルアップが必要です。 住吉区では見守り相談室が活発に地域へアウトリーチしており、必要に応じて各専門機関へつないで協働ができる仕組みができていることから、対応に緊急を要するケースである場合は、区障害担当（支給決定等）、生活保護担当、虐待担当、つながる場担当等で迅速に対応できるよう、柔軟に連携を強めていく必要があります。 そのためにも、区内の各機関と区各課が日ごろから顔の見える関係性を持つ意識作りと、横の連携を強めるための研修会を区で開催し、それぞれで課題を出し合って共有し、その改善に向けて協働するような意識作りができる仕組み（合同研修会等）を作ってはどうかと考えます。 また区各課、各機関においてもそれぞれが役割を担うための人材力が不足しており、それに向けた改善が必要です。	
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		2023/6/28(水)	
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	・十分な相談対応ができるよう、常勤専従で職員配置できるよう予算の確保をしっかりと求めていってはどうか。
	2	相談支援の状況について	・虐待対応の役割について、区との分担の見直しが必要ではないか。 ・虐待対応について、予防的な対応における地域との連携や協働をしっかりと進めてこれたのではないか。
	3	業務に対する自己評価について	・全体的にしっかり対応していると思うが低い評価がいくつか見受けられたので、もう少しできているところはできていると客観的につけてはどうか。
	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）			
		全体的に相談が多岐に渡ってきており、センターに求められるスキルがこれまで以上に求められるケースが増えていることもあり、より一層スタッフのスキルアップが重要になっています。特にこの1年を振り返って、虐待防止等、地域課題への取り組みについては協議会の各団体と緊密に連携することで、改めて地域において私たちがどう対応していけばいいかを気づくことができました。 今は8050ケース等、高齢機関や就労機関との連携が重要であり、協働するケースも年々増えていますが、制度の狭間であったり、制度利用の拒否があったりと介入が長期化し、実際に支援につながるまでも時間がかかることが多くなっています。 相談ケースが長期化することで、今度は見守り機能が必要になってきますが、区の見守り相談室とも連携して対応する仕組みができてきたことから、現在は区内で関係機関と協働して対応するケースが増えてきており、これはここ数年の地域連携の成果と考えています。 引き続き区の中核的な相談機関として機能すべく、区役所はじめ、自立支援協議会の各団体と連携協働しながら、各ケースから地域課題を抽出して市の施策へ提言していきたいと考えています。	

事業所名			東住吉 区障がい者基幹相談支援センター												
1 相談支援事業の概要			令和4年度												
1-1 実施状況について															
	法人名称	特定非営利活動法人 ちゅうぶ													
	開所曜日	月曜日～金曜日 土曜日は事前予約のみ													
	開所時間	9時00分～17時30分 時間外は事前予約のみ													
	同一場所で実施しているその他の事業	なし													
	事業所の特長	当事業所は1998年に初めて相談支援事業の前身である市町村障害者生活支援事業委託を受けた。障害当事者主体の自立生活センターとして身体障害者の自立生活を支援し、地域の障害者の相談支援を進めてきた。2012年に3障害対応の東住吉区相談支援センターを受託してからも当事者スタッフが主となった自立生活プログラムなど特長的な事業を展開しながら相談支援活動を行っている。2018年からは区基幹相談支援センターを受託し、地域に根差したセンターとして自立支援協議会の運営、地域の相談支援機関との連携などにもさらに力を入れ、引き続き自立生活のモデルとなる当事者スタッフが主となって運営し、あくまでも当事者の立場に立った支援を目指し、自立生活の実現に力を入れている。また、スタッフには順次相談支援専門員資格を取得させ、主任相談支援専門員も配置し、専門性を高めている。													
1-2 職員の状況															
			常勤職員				非常勤職員				計				
		専任					3				3人				
		兼務	2				5				7人				
		計	2人				8人				10人				
1-3 専門資格の保有状況			介護福祉士・社会福祉士・相談支援専門員・主任相談支援専門員												
1-4 ピアカウンセリングの実施体制															
		障がい名	実施曜日				実施時間								
		肢体不自由	随時				随時								
1-5 センター業務についての理念・基本方針															
			当センターの母体である特定非営利活動法人ちゅうぶは、1984年に大阪市東住吉区に設立された。以降、大阪市内初の重度身体障害者グループホームの設立を果たし、現在日中活動である生活介護2箇所、重度身体障害者グループホーム1箇所、介護派遣事業所1か所を運営し、全面介護が必要な重度障害者の自立生活の支援に取り組んできている。そうした地域での自立生活支援の実績を基に、さらにより多くの障害者市民の自立生活をサポートするために1998年自立生活センター・ナビを設立、市町村障害者生活支援事業を受託。2012年4月から東住吉区障害者相談支援センターの委託を受け事業運営を行い、2018年度より基幹相談支援センターとして活動している。 東住吉区は、市内で障害者数が多い平野区・西成区と比べても地域での社会資源数は多いが、社会参加等、生活の質の観点から見ると不十分なケースもある。また、大阪発達総合療育センターという医療機関もあり、周辺には療育センターに通う為、東住吉区内に移住してくる障害児家族も多い。 私たちは、いまだ福祉サービスが届いていない障害者にアウトリーチする努力を行い、地域での生活を支え、自立と社会参加を基本に置き、どんなに重度の障害をもっていても自己決定できるように支援していきたい。 当センターが中心となり、区内の社会資源のネットワークを作り、自立支援協議会の運営を行っている。障害当事者の視点に立ちながら、区内の社会資源や相談支援事業所で行われているケアマネジメント業務の推進を行い、相談支援事業所の後方支援業務を行っていくことで地域の支援の質の向上を目指し、ひいては地域在住のすべての障害者の生活をよくしていくことを目指したい。 また、虐待防止についても、区役所と連携しながら具体的に対応し、必要な支援を受けられるようにしていきたい。虐待をさせないための方策として、ニーズの掘り起こしに努め、サービス利用につなげていくようにしたい。 さらに、権利擁護においても、金銭管理だけではなく、相談者と同じ立場に立つ障害当事者のピア・カウンセラーが相談者に寄り添って、合理的配慮がないなどの、社会的な差別に対しても、解決していきたいと考えている。												
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								
			54.7人				214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								
			176.2				105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	36	1	11	21	0	1	19	1	0	1	0	91		
	聴覚	50	2	2	6	1	1	4	5	0	0	74			
	肢体	81	6	19	13	1	5	9	16	1	3	158			
	内部	14	1	0	0	0	1	0	1	0	0	17			
	計	181	10	32	40	2	8	32	23	1	2	340			
難病	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3			
重症心身障がい	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5			
知的障がい	149	17	32	204	4	76	41	54	26	18	1	33	655		
精神障がい	370	35	168	331	0	71	136	116	15	35	3	23	1303		
発達障がい	27	3	5	49	0	2	5	9	6	1	0	107			
高次脳機能障がい	85	20	23	12	0	19	13	2	0	0	2	0	176		
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
合計	818	86	260	637	6	176	227	204	48	56	10	61	2589		
④受付方法別件数			電話	メール	来所	訪問	同行	その他	合計						
			1472件	132件	112件	284件	114件	0件	2114件						

事業所名		東住吉 区障がい者基幹相談支援センター		
2-2 相談支援に関する分析		相談件数は年を追うごとに徐々に徐々に増加している。支援者間で知られてきていることや、区役所で紹介されることなどが要因だろう。個別相談は地域の計画相談事業所が増加しているため、サービス利用に関する相談は計画相談につなぐまでの支援が主で、区分申請、通院同行、手帳申請などの業務である。そのほかとしては年金申請・居住支援など、ある程度の目標が達成できれば終結となるケースと、解決できないトラブルをかかえていて継続となるケースがある。継続ケースでも計画相談がかかわっており、サービス以外の相談に対応するケースと、サービスを利用されずに過ごされているケースがある。		
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。	5	主任相談支援専門員・相談支援専門員・社会福祉士・介護福祉士・ピアカウンセラーを配置している。	全員が相談支援専門員を取得できるように進めていく。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	3	・職員の研修計画をもとに、OJTを行い、定期的に振り返りを行っている。 ・外部研修にも参加している。	外部研修にさらに積極的に参加し、伝達研修を行うことを進めていきたい。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	3	訪問や相談予約等で職員のほとんどが対応できない場合もあるが、受付対応の職員を1人必ず事務所に配置するよう体制を組んでいる。	電話相談が長引き、複数回線が埋まってしまう場合があり、課題。
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いる。	マニュアルを読み合わせる時間を作る必要がある。
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	専門機関と連携することができる体制を取っている。	特に問題はない
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	区の人口12.7万人・手帳所持者数計約1.2万人・障害福祉サービス受給者数2550人・障害児サービス受給者874人に対して月当り相談件数は176件、市から求められる標準件数は105件である。	当センターの知名度が上がっているのか、他の相談機関や行政機関、医療などから聞いて本人がかけにくることが多くなってきている。
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、それに基づき対応を行っているか。	4	手話ができる職員配置を行っている。また、本人に合ったコミュニケーション方法を本人とともに確認し、筆記を行いながら面談するなどの工夫を行っている。	できる限り本人に合ったコミュニケーション方法を探るように心がけている。
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。また必要な支援ネットワークの構築に努めているか。	4	複合的な課題を抱えた事例は関係機関と連携を行い、対応を行っている。長期化している支援困難事例については粘り強く対応を行っている。計画相談支援事業所にも協力してもらい、対応をお願いするが、福祉サービスだけでは対応できないケースにはかかわり続け、対応を行っている。	つながる場を活用し、ケースを振り起こし、他機関と連携しながら進めている。
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	自立支援協議会のなかで相談支援部会を開催し、事例選定の時間を設けて公正に選定している。	選定後にサービスの介入ができない事例、うまく続かず途切れてしまう事例などがあり、後追いが難しいが、バックアップできるように事業所へのフォローが必要である。
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	個別のケースに関する対応の方法や、利用可能制度の状況、社会資源、専門機関に関する情報提供や、担当者会議やケース検討に出席するなどの方法で後方支援業務を行っている。	求めに応じて行っている。また、相談支援部会で情報提供を行っている。
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	自立支援協議会を通して課題を抽出している。	サービス利用を行っていない方々の課題については把握することが難しい。
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。	4	他分野の相談機関と顔の見える関係を作れている。	お互いにコミュニケーションを行っている。

事業所名		東住吉 区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 地域自立支援協議会の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区地域自立支援協議会の運営に主体的に参画し、様々な取組を提案するなど協議会の活性化に努めているか。	4	区役所と協働で自立支援協議会の運営を行っている。5つの部会のほか、全体会、事例検討会など様々な取組を行う中で顔の見える関係作りと地域課題の意識共有は一定進められている。	今年度も協議会構成員との協力により、進められてきている。 さらに課題に応じた部会の創設など行っていくたい。
b	協議会において、既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発に向けて取り組まれるように努めているか。	4	課題の抽出を行い問題解決に向けて大阪市や国への提言を行っている。区独自の社会資源の開発に向けては区内調整チームでも議論を始めている。	区内の課題について、協議会で共有し、市にも投げかけている。
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	2	今年度は行えていない。法人独自の取り組みとしての施設訪問、外出企画も新型コロナの影響で行えていない。	施設や病院から問い合わせがあることも少なく、なんらかの取り組みの必要性を感じているが、行えていない。
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。	3	区役所担当者と連携をとって、一緒に確認のために動いたり、防止のために分担して動くなど、必要に応じて適切な対応を行っている。防止に向けて、必要なサービスを入れながら、本人や関係者を交えた話し合いを定期的に関いたり、本人のエンパワメントに取り組むことを継続して行っている。	今後も区と連携しながら虐待防止の観点で支援が進められるように進めていく。スタッフ研修は法人を上げて取り組んでいる。
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	4	22年度は3件あった。うち2件は家を借りようとした際に大家や仲介業者から障がい者だから物件を紹介したり貸すことが出来ないと云われた。店舗と話し合いするのではなく、大家や保証協会に対して周知啓発を大阪市から行う事にした。もう1件は手話通訳の必要な聴覚障がい者が介護の実務者研修を受講しようとして手話通訳を限定的にでも手話通訳派遣ができないか事業者に相談したが無理だったケース。	今年度は3件あり例年よりは相談は多かったがまだまだ差別とは何かという共通の物差しがないため様々な形で啓発や周知活動が必要と考えている
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	自立支援協議会の取組として、相談支援部会の中で研修・事例検討を行っている。初任・現任研修におけるインターバル受け入れも行っている。	インターバル対応については、対応できる職員を増やし、質の均質化に取り組む必要がある。 人材育成については引き続き協議会でとりくんでいく。
3-9 その他の取組み				
		○ 機関誌ナビゲーションを年3回1300部発行している。東住吉区内の社会資源情報（オススメのお店紹介）、色んなテーマのなぜを解消！ 入所施設を減らしていくために必要な事とは?というテーマで3名にインタビューした記事を掲載、○エンパワメントを高めるための取り組み（自立生活プログラム）の記事を掲載し、自立生活の啓蒙を行っている。○ 大学生に対して、障がい者の置かれている状況や自立についての考え方、施設や病院でなく住み慣れた地域での生活を紹介するため、大学での講師活動を行なっている。○ 団体職員への研修、重度訪問介護従業者に対しての研修、基幹相談支援センター主催の相談支援専門員に向けた研修、大阪府相談支援専門員初任者研修、現任者研修のファシリテーターなどの講師活動を積極的に行っている。○ 自立に向けた個別プログラムを一人ひとりのニーズに応じて取組んでいる。ひとり暮らしを希望する障がい者には生活イメージを深めてもらうことを目的に先輩の自立障害者に話を聞く機会を定期的に作った。○また高齢の親と生活している60代前半知的・肢体の重複障がい者に対しては、自宅訪問や来所してもらっての定期相談・2ヶ月に1回担当者会議を行い、日々の生活や介護体制について情報共有を図っている。 ○手動車いすユーザー、電動車いすユーザーが区内を移動の際、不便を感じる歩道の段差をピックアップし段差がどのくらいかを測り平野工務所に改善を求める活動を行っている。 ○見学・研修の受け入れを行っている。大学の社会福祉現場実習先として学生など様々な団体を受け入れ、相談支援や自立支援、ピアカウンセリングの手法や意義などを伝えている。障害のある学生にはその人の生活を掘り下げて聞きとりを行い、障害がある事で嫌な思いをした事や我慢していることがないか聞き取りを行い本人のエンパワメントに繋げている。○高校に通う障害当事者学生への支援に関わった。学校内での日常的な介助を、大阪府下の複数の自立生活センター、事業所、基幹相談支援センターがサポートしている。22年度は自分自身の経験の幅を広げるため、今までは出来なかった社会経験を積んでもらう事ができた1年だった。学校生活に慣れてきて、来年度は高校3年生になるので進路についても希望があれば必要な情報提供を行いたい。○障害者差別解消法についての相談が少ないため地域自立支援協議会の当事者部会として差別解消法の学習会を開催、大阪市福祉局障がい者施策部障がい福祉課の担当者に講師依頼、37名（うち障がい者20名参加）○ 障がい者団体とのネットワーク作りを行っている。東住吉区内に止まらず、大阪市内、大阪府下、全国レベルでのネットワークがあり、常に連携の取れる状態を維持している。		

事業所名		東住吉 区障がい者基幹相談支援センター	
4 区における地域課題について			
区における全般的な課題についての現状認識及びその解決・改善に向けた提案・提言など		別紙記載	
5 自己評価を終えて			
5-1 区地域自立支援協議会での報告			
出席者からの意見	報告日		6月27日
	1	相談支援事業の概要について	積極的に資格を持った職員を配置されており、主任相談支援専門員が力を発揮してくれている。
	2	相談支援の状況について	・相談件数は求められる105件に対して1.5倍以上あり、期待を大きく上回っているのではないかな。 ・ニーズが増えており、働き方改革の波もあるので、業務の内容を超えた部分が職員ができる範囲を超える場合に課題になるのではないかな。 ・重心の相談が少ないが、療育センターが一助を担っているのではないかな。医療に関する相談では連携ができれば。
	3	業務に対する自己評価について	・障害福祉以外の会議にも積極的に参画いただいており、ありがたい。 ・障害にかかわる分野はすべて対応してもらっている。 ・当事者部会、解消法の学習会をやったことも取組に資するもの。差別解消法相談の件数は少ないが、差別とは何かと啓発で、取り組みを行っている。 ・GSVを協議会で行っており、評価すべき。 ・コロナ禍でも協議会をZOOMを利用して継続し、活性化していた。 ・インターバル受け入れなど主任相談支援専門員としての活動を行えている。 ・GHで困難事例に相談に乗ってもらいありがたかった。 ・地域移行で連携できればと思う。 ・評価点3のところもあるが、少ない人数で頑張ってもらっているのもっと高くてもよいのではないかな。
	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)			
		22年度も基幹相談支援センターの業務を順調に進めることができた。特に個別の相談支援については各機関からの認知度が上がってきていることや、福祉サービス利用をされている障害者数の増加から相談そのものもかなり増えてきている。 自立支援協議会の活動も相談部会については地域の相談員の活動の役に立つ部会になるように努力できていると思うが、事例検討会やその他の活動は継続できているもののセンターとしての関与がまだまだ足りていないように考えている。 特に地域移行に関する取り組みについては、コロナ禍ということもあったが、全く取り組めていない。今後も地域の相談機関など関係団体と協力し、地域に必要とされる基幹相談支援センターとして活動していきたい。	

事業所名		平野 区障がい者基幹相談支援センター													
1 相談支援事業の概要		令和4年度													
1-1 実施状況について	法人名称		社会福祉法人 大阪市障害者福祉・スポーツ協会												
	開所曜日		月曜日から金曜日（祝日、年末年始12月29日～1月3日を除く）												
	開所時間		午前09時00分から午後05時30分												
	同一場所で実施している その他の事業		指定特定相談支援事業、指定一般相談支援事業、指定障がい児相談支援事業 指定障害者支援施設（施設入所支援／自立訓練／生活訓練／短期入所）、児童発達支援センター福祉型												
	事業所の特長		当該事業所は大阪市立心身障がい者リハビリテーションセンター内に設置されています。リハビリテーションセンターとは「障がいのある方へ福祉・医療・教育・労働など多くの分野を有機的に連携しながら、総合的立場から障がいのある方の福祉の向上を図る」という趣旨に基づき4部門の事業から構成されており、そのうちの訓練部門となる指定障がい者支援施設、児童発達支援センター、職業能力開発校については、当該法人がそれぞれの所属や特性を踏まえ一体的に運営しております。当該平野区障がい者基幹相談支援センターについては、その他の事業として位置づけられており、障がいのある人たちへの相談支援事業をおこなう地域の社会資源として役割を果たしているところです。												
	1-2 職員の状況														
				常勤職員		非常勤職員		計							
		専任		3		2		5 人							
		兼務		3		1		4 人							
		計		6 人		3 人		9 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2名、介護福祉士1名 相談支援専門員5名（主任：1名、現任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									
1-5 センター業務についての理念・基本方針															
		当センターの運営管理に際しては、「障がい者総合支援法」や「大阪市障がい者支援計画」などの関連法規、関連施策や設置条例等を最大限に尊重し、障がいのある子ども・障がいのある人が、住み慣れた地域での生活を実現し、「その人らしく豊かで自立した生活」が営めるように、「主体性の尊重」「権利擁護」「地域生活の推進」を実現することを基本理念としています。また、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の選択に基づいた福祉サービス等が、多様な関係機関から総合的かつ効率的な支援が提供されるよう配慮するとともに、利用者のニーズ充足や課題の解決の過程で、地域において必要な社会資源の改善や開発につとめ、地域福祉の推進に貢献していくことを基本方針とします。													
2 相談支援の状況															
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							
		55.3人						341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							
		173.5件						150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	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	20	
	聴覚	23	2	1	1	0	1	4	5	0	0	0	0	37	
	肢体	102	19	23	20	1	3	3	5	0	0	3	0	179	
	内部	18	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	21	
	計	159	22	25	22	1	4	9	11	1	0	3	0	257	
難病		12	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	15	
重症心身障がい		11	5	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	20	
知的障がい		439	57	97	269	4	30	70	38	27	1	16	0	1048	
精神障がい		434	52	53	78	0	11	52	10	21	6	12	0	729	
発達障がい		6	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	11	
高次脳機能障がい		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
その他		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計		1063	138	178	370	5	45	132	59	54	7	31	0	2082	
④受付方法別件数		電話		メール		来所		訪問		同行		その他		合計	
		1385 件		4 件		379 件		228 件		86 件		0 件		2082 件	
2-2 相談支援に関する分析															
		令和04年度の相談件数は、合計2082件となり、前年度と比べて約12％増加しています。新規相談者数も、235件（約4割増）となっていますが、相談内容からは、長引くコロナ禍であったことから、知的障がい者の不安解消にかかる支援が前年の65％増、コロナ2年目で精神障がい者の健康医療に関する支援が33％減になっています。その他、新規参入の事業者や地域に支援者が増えていること等から、障害や病状の理解に関する支援が、昨年に比べ52％増となっています。相談ルートとしては、特に大きな変化はありませんが、やはり医療機関からの相談が減少しており、試験外泊や社会資源の見学面接が抑制されたことで、退院調整にかかる支援が間延びする傾向が顕著に認められています。障がい者手帳の発行数や福祉サービスの受給者数は、24区最大であり、年齢を問わず福祉サービスの利用者が増え、公営住宅やグループホーム等の住環境の利点を求め、他市区町村からの転入者も目立っています。引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響が続き、利用者のあらたなニーズが広がる中、単身生活者の増加や高齢化、親亡き後の支援など、深刻な地域課題を抱えている状況です。													

事業所名		平野 区障がい者基幹相談支援センター		
3 業務に対する自己評価				
3-1 運営体制		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	職員について、相談支援専門員の他、専門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	相談支援専門員を5名配置するほか、総合かつ専門的な相談対応や地域の相談支援体制を強化する取り組みが実施できるよう、社会福祉士と精神保健福祉士、その他専門資格を有する職員を基準配置しています。	本市の意向により令和05年度から相談支援専門員以外の専門資格を有する職員を常勤で配置しています。
b	各種研修に積極的に参加し、職員内での共有を図るなど、常にその資質向上に努めているか。	4	感染症対策対策に留意しながら、様々な専門機関が行う研修に参加しており、職員の自己覚知を促すとともに、経験・継続学習による実践力の向上を図っています。WEB配信のメリットを活かし、昨年度の約1.5倍の研修実績となっています。	引き続き、自己啓発プログラムや研修希望者の応募など、職員の主体的なキャリア形成を促し、主任相談支援専門員を中心とした人材育成を含むマネジメント能力の向上に努めていく。
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	5	事務所が不在にならないよう、複数名の職員が常駐しており、突然の来所や相談の電話など、常に業務が輻輳することを想定した職員体制の管理に努めています。また、事業者の営業にも時間をとって適宜対応しています。	相談者以外の来所者にも適宜対応していくことで、地域資源の把握や以後の連携および協議会をはじめとする組織強化にも尽力していきたい。
d	苦情対応マニュアル、事故報告対応マニュアル、個人情報保護規定等の各種マニュアルを整備し、その運用が適切になされるようにしているか。	4	法人内の研修体制も整っており、正確な知識の習得と実行を担保するため、各種の規定やマニュアル整備し、業務上必要な知識・技術の向上を図っています。苦情に至らない相談についても、その都度職員間で内容を共有し、適切な対応を心がけています。	
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	心身障がい者リハビリテーションセンターの各部門とは、連携体制が整っており、その他精神障がいや難病者については、保健福祉センターの保健相談員と緊密な連携を図っています。障がい種別を問わない就労支援に関しても、同一法人が運営する専門機関との相談支援体制が確保されています。	
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	専門資格を有する職員が中心となり、手帳の所持者数や福祉サービス等の事業者数に照らした地域アセスメントを適宜実施し、地域の支援ニーズを把握しながら、相談者数や相談件数の妥当性を自己評価しています。	
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。	3	対象者の障がい特性に応じた適切なコミュニケーション手段を用いた個別対応を図っています。また、内面的な課題に配慮が必要な知的・発達障がい者等には、可能な限り視覚情報を活用した対応を心掛けています。	
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。	4	専門性の高いケースや世帯全体への支援ケースなどに迅速かつ丁寧な相談対応を実施するほか、地域の相談支援体制に着目しながら、他機関とのネットワークを駆使し、従来の会議体との情報共有や調整機能などの役割を果たしています。	地域の相談支援事業者等については、「つながる場」や「自立支援協議会」を積極的に活用できるよう周知や調整を図っていく。
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
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	令和04年度に依頼を受けた事業者選定件数は、合計66件となっており、相談事業部会において、適宜事業者の余力確認を行っています。また、計画相談支援を希望する利用者について、区役所の窓口で便宜が図れるよう、事業者の空き状況等が記載された議事録を作成し、区役所の担当者と共有しています。	
b	地域の指定一般相談支援事業者・指定特定相談支援事業者に対する後方支援として、必要な情報提供や助言等を積極的に行っているか。	4	令和04年度は合計71件の実績となっており、昨年の約2倍の相談を受け付けています。とりわけサービス事業者からの割合が多く、広域な情報提供や専門的な知見にもとづく助言を行うほか、必要に応じてサービス給付にかかわる事務手続き等の流れを説明しています。	引き続き、相談支援従事者のインターバル対応のほか、必要に応じてサービス等利用計画の内容やモニタリングの結果を共有しながら、専門的見地から検証・評価をおこない、相談支援専門員の質の向上や公正・中立性を高める機能を高めていく。
c	地域の障がい者を取り巻く状況や課題はおおむね把握できているか。	4	「セーフティーネット連絡会議」や「生活支援体制整備事業の協議体」など他分野との新たな連携体制が整ってきており、区全体の調査データや小学校区を単位とする地域の特性を把握しながら、地域住民や地域の福祉団体、住宅管理センターなどと連携する機会が増えています。	区役所の各部門、社会福祉協議会や地域包括支援センターと実務者レベルで協議が行われ、地域の障がい者を取り巻く状況等をより深く認識できるよう努めていく。
d	地域包括支援センターなど、他分野の相談支援機関等との連携強化の取組を積極的に行っているか。また「つながる場」へ積極的に参画しているか。	4	令和04年度は、「つながる場」の参加実績は1回となっていますが、他機関主催のケース検討会に7回参加しています。また、相談事業部会においては、包括支援センターにも参加いただいております。多機関協働が必要されるケースなど、積極的に検討できる機会が増えています。	

事業所名		平野 区障がい者基幹相談支援センター		
3-5 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	新型コロナウイルスの感染拡大防止に伴って、部会の大半が休会となっていますが、コロナ禍における各事業所の取り組みを共有するなど、自立支援協議会をプラットフォームとして、地域で暮らす障がい者の生活実態や新たなニーズへの認識が深まっているところです。	引き続き、平野区における自治会問題について、福祉サービスの相談対応や住民への理解啓発など、地域で暮らす多くの方々が、障がい者やその家族への意識を高め、地域社会で孤立を防ぐ取組が必要となっています。
b	協議会において、既存の社会資源の改善や、新たな社会資源の開発に向けて取り組まれるように努めているか。	4	新型コロナウイルス感染の拡大状況を踏まえ、オンライン会議や相談事業部会で行っているオンライン・オフラインによるハイブリッド会議など、自センターの設備を利用して、他部会でも開催できるよう働きかけを行っています。	既存の制度や資源の活用方法の提案に留まらず、俯瞰的な視点から地域の課題を捉え、支援全体のマネジメント能力が発揮できるようにチームアプローチを意識していきたい。現在、ホームページを活用した積極的な情報発信の仕組みを検討しています。
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	区内の障がい者施設に対しては、増設傾向にあるGHの実情を踏まえ、地域資源を活用するために必要な事柄について、協議会や支援者と意見交換する機会を設けています。一方で、障がい児施設や矯正施設の帰住に係る支援を実施しています。	
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	令和04年度の養護者からの虐待にかかる通報及びコアメンバーの参加実績はありません。一方で、利用者や相談支援専門員等から施設従事者等による虐待を疑うご相談を数件受付けています。本市の対応窓口を案内の上、対象者の権利擁護の観点から、必要に応じた相談対応を実施しています。	
b	障がい者差別に関する相談に対し、十分に傾聴するとともに、必要に応じて適切な助言や対応策の提案を行うなど、障がい者差別解消に向けた取組に努めているか。	3	平成28年4月から施行された「障害者差別解消法」において、区役所の政策推進課と共に「不当な差別的取り扱い」や「合理的配慮の不提供」に関する相談窓口となっています。また、相談事項の解決に向けては人権啓発・相談センターや大阪市と連携を図ることとなっています。	
3-8 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	令和04年度は、個別ケース検討会議に合計13回参加、内7回は自センターが会議を主催しています。インターバルの受入実績としては、現任15件、初任11件となっており、年度内に新規開設した事業所については、部会参加の案内を行うほか、事業者選定の依頼にかかる事業所の基本情報等の聞き取りに努めています。	年々インターバル対応件数が増加しており、短期間に受講者が集中する傾向があるため、主任相談支援専門員のほか、対応できる人材を所内で確保していく必要がある。
3-9 その他の取組み				
		2022.05.26 平野区役所保健福祉課主催：総合的な相談支援体制における「地域福祉研修会」に参加 2022.06.13 大阪府社会福祉協議会地域福祉部主催：相談実務担当者のための権利擁護実務初任者研修会に参加 2022.07.06 大阪府立砂川厚生福祉センター主催：ACTを活用した支援を学ぶ研修(基礎編)に参加 2022.08.02 大阪市こころの健康センター主催：令和4年度自殺防止対策(ゲートキーパー)研修に参加 2022.08.04 大阪府社会福祉協議会主催：令和4年度対人援助専門職講座(3日間コース)に参加 2022.09.14 大阪府福祉部障がい福祉室主催：令和4年度大阪府障がい者虐待防止・権利擁護研修(現任研修)WEB視聴 2022.09.30 大阪市障がい者相談支援研修センター主催：「本人の想いを引き出すインテーク面接力」WEB視聴 2022.10.05 大阪府立砂川厚生福祉センター主催：ACTを活用した支援を学ぶ研修(実践編)に参加 2022.10.14 大阪市障がい者相談支援研修センター主催：相談支援におけるセルフケアWEB視聴 2022.12.06 大阪市こころの健康センター主催：「医療福祉職等の現場で暴力やストレスの対処法」に参加 2022.12.14 大阪市障がい者相談支援研修センター主催：～どう支える？～高次脳機能障がいへの理解と対応WEB視聴 2022.12.19 大阪府福祉局生活福祉部主催：令和4年度障がい者虐待対応研修(中堅研修)に参加 2023.01.19 大阪市地域リハビリテーション協議会主催：令和4年度大阪市地域リハビリテーション協議会関係機関職員研修会に参加 2023.01.31 大阪市成年後見支援センター主催：「権利擁護支援の地域連携ネットワークにおける成年後見制度利用促進研修」に参加 2023.02.13 大阪市こころの健康センター主催：令和4年度ひきこもり支援者研修に参加 2023.02.14 大阪府福祉部障がい福祉室主催：「精神科病院からの地域移行について」WEB視聴 2023.03.02 大阪府福祉局生活福祉部主催：令和4年度障がい者虐待対応研修(事例検証会議)に参加 2023.03.11 大阪市発達障がい者支援センター主催：成人期支援者のスキルアップ事業～実践報告会～に参加 2023.03.17 大阪市障がい者相談支援研修センター主催：トラウマインフォームドケア(TIC)の視点から考える相談支援に参加		

事業所名		平野 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			
		令和05年03月現在の障がい者手帳交付数は、身体10394件、知的3650件、精神4505件で、区の人口に占める手帳の交付率も高く、自立支援医療の受給者（6634件）を含め、多くの方々が何らかの保障や支援の対象者と認識されます。その他、地域の特徴としては、公営住宅の整備率が高く、障がい者の居住支援も他区に比べて非常に多く存在しています。グループホームについては、市内最大の設置数となっており、今なお増加（平均増率17%）の一途を辿っていますが、重度の障がい者に対応できる事業者が少ないことに加え、障がい福祉サービスの実績や経験があまりない事業者の参入が多く、「障害特性や障害程度を踏まえた支援が適切に提供されない」といった支援の質の低下が懸念される」（厚生労働省資料）事業者がいくつか見受けられ、地域自立生活の実現・継続を支えるサービスの在り方をどう考えるかが課題となっています。 福祉サービスや制度が広がりを見せる一方で、障がい者の重度化・高齢化について、8050問題など親亡き後の生活を見据えた地域生活支援拠点等の整備も重要な課題となっています。昨年度末から拠点整備にかかるサービス事業所の登録が開始されていますが、未だにエントリーがない状況であり、引き続き自立支援協議会と通じて、障がい者の生活を地域全体で支えるサービス提供体制の構築が求められているところです。その他、新型コロナウイルス感染症対策期間が長くなるにつれ、在宅時間の増加、近隣・友人・家族からの孤立、生活リズムの乱れなど、利用者を取り巻く環境が大きく変化しています。とりわけデリバリーサービスやネット通販の広がりから、支援者や関係機関が訪問自粛を解除した後、あらたにゴミ屋敷問題が浮上しているケースも散見されています。	
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05年07月21日 相談事業部会で報告 令和04年07月24日 運営委員各位に報告	
出席者からの意見	1	相談支援事業の概要について	当センターのリーフレットを配布し、受託事業所の概要や特長を参加者に説明しました。また、区障がい者基幹相談支援センターについて、各種の業務内容や職員配置など業務の実施状況を報告しました。
	2	相談支援の状況について	特に意見を頂いておりません。 障がい者手帳発行数の推移、障がい福祉サービス事業者の指定数、計画相談支援の支給決定者数など、業務地域の実情について、地域アセスメントを用いて、相談支援体制を理解するための報告をおこないました。
	3	業務に対する自己評価について	特に意見を頂いておりません。 当センターとしては、これまでの活動実績を踏まえ、高齢、障がい、子ども、生活困窮などの関係機関との連携強化に向け、協働作業の土台作り貢献しつつ、引き続き、高度な要求水準に応える情報力・技術力の向上を目指した事業展開を図っていることをお伝えしています。
	4	区における地域課題について	相談事業部会で共有した地域課題について、以下のご意見を頂いております。 近年増え続けるグループホームについて、情報共有や実態把握が出来切れていない。総じて世話人のスキルが低く、炊事を除き、利用者へのきめ細かな対応が不十分で、相談員の目線からは、自立に向けた支援展開に限界を感じてしまう。また、同一法人内で日中活動に便宜を図ることを建前として、選択肢の偏りや囲い込みなど事業体のコンプライアンスに不信感を抱いてしまう。 地域生活支援拠点の事業者登録に関しては、今一度、自立支援協議会から事業者へ向けて情報発信や協力依頼する機会が必要と考えられるが、「親元からの自立」というテーマに沿うと、一人暮らしのリスクが高いことを理由に消極的にグループホームを選択する傾向があるため、上述したホームの実態に照らすとパドキンカルな状況と認識される。あわせて、8050問題をはじめ介護問題が深刻化する前に、自宅外の居場所づくりや単身生活へ向けた実践支援の共有が必要と考えられる。さらには、民生委員など身近な支援者の協力を得て、見守りや緊急対応が図れるよう、協議会を通じて検討する場が必要と考えられる。 ゴミ屋敷問題については、深刻な事案を除くと、むしろデリバリーサービスやネット通販の広がりから、貯め込み癖が高じた結果と解されることも少なくなく、あわせて、日中活動が在宅支援を多用することで、顕在化しているとも推察できるため、障がい特性に応じた適切な対応を根気強く行っていくことで、生活環境の改善を図るよう支援者として心掛けたい。
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて（総評）			
		今回は、主に相談事業部会のオンライン・オフラインによるハイブリッド会議を活用して運営評価を行いました。 地域の障がい福祉を活性化させるためには、地域資源の情報共有と機能評価を通じて、地域全体の状況を把握する必要があります。グループホームをはじめ参入事業者の著しい増加、コロナ禍における提供体制の多様化など、必然として情報収集に重きを置いた事業者間の交流が図られているところです。 一方で計画相談においては、不足するサービスや社会資源を明らかにし、それらの改善開発に努める意味合いから、蓄積されたノウハウや地域評価の反映が求められるが、ルーティン業務に多忙を極める相談員も少なくはなく、これまで部会としては、困難事例等の検討を通じた地域課題の抽出に至っていない状況にあると言えます。 また、相談支援事業の性質上、多くの相談員が脆弱な管理体制下に配置されているため、地域課題へのフィードバック機能を果たす上では、人材の育成や定着の観点から、各事業者の自発的な業務点検に留まらず、自立支援協議会への参画や基幹センターによる後方支援および相談支援研修センターからのフォローアップなど、多面的なアプローチが必要と考えられます。 昨年同様に基幹相談支援センターとしては、相談体制の構築をはじめ地域課題の改善に向け、自立支援協議会の各専門部会への横断的な参画に加え、相談事業部会の組織的な取組みを維持する上で、支援者間で支えあえる場所や仕組みづくりを模索しながら、地域を支える福祉人材の基盤整備を促進させたいと考えています。	

事業所名		西成 区障がい者基幹相談支援センター												
1 相談支援事業の概要		令和4年度												
1-1 実施状況について														
	法人名称	(社福)ヒューマンライツ福祉協会												
	開所曜日	月曜日～金曜日(土日祝日を除く)												
	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	生活介護、放課後等デイサービス												
	事業所の特長	法人内サービスには子どもから高齢者支援の総合サービスを実施しています。 また、子供から高齢者に至るまでの支援がスムーズに行える、ライフステージに応じた支援を活かした強みがあります。												
1-2 職員の状況														
			常勤職員		非常勤職員		計							
		専任	2		2		4 人							
		兼務	4		0		4 人							
		計	6 人		2 人		8 人							
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4名 精神保健福祉士:5名 社会福祉士:5名 介護福祉士:5名 介護支援専門員:3名												
1-4 ピアカウンセリングの実施体制														
		障がい名	実施曜日		実施時間									
1-5 センター業務についての理念・基本方針														
		障害がある人もない人も共に育ち、共に学び、共に暮らせるまちづくりソーシャルインクルージョンの実現を目指します。 ○当法人のミッションを根底に、地域での活動実績を強みとし資源を有効活用することで高齢者、障害者、貧困、あらゆる生活課題を抱えた方に対しての支援を多機関と連携し包括的にサポートしていきます。 ○地域コミュニティを形成し顔の見える関係づくりを目標に地域の中の課題を把握し、問題解決に向けて協力関係をつくる活動を行います。また、不足している社会資源のニーズを把握し新たな社会資源の開発を行います。 ○地域を基盤としている各委員、団体、障害者、住民等の架け橋的存在を目指していきます。												
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						
		57.5						335						
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						
		127.1												
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	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	
	聴覚	4	0	0	2	0	0	0	4	0	2	0	12	
	肢体	55	3	14	6	0	1	3	14	0	3	0	102	
	内部	13	0	1	3	0	0	3	0	0	0	0	20	
	計	84	3	15	11	0	1	6	18	0	5	0	146	
難病	36	1	5	2	0	0	1	1	0	0	0	46		
重症心身障がい	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8		
知的障がい	179	10	37	80	2	8	67	40	17	33	21	511		
精神障がい	356	50	183	317	1	15	28	102	12	63	5	1206		
発達障がい	26	1	0	4	0	0	1	0	0	0	0	33		
高次脳機能障がい	4	0	2	0	0	0	1	4	0	0	0	11		
その他	25	4	5	4	0	1	114	23	0	1	3	198		
合計	715	70	247	418	3	25	218	188	29	102	29	2159		
④受付方法別件数		電話	メール	来所	訪問	同行	その他	合計						
		879 件	5 件	214 件	293 件	52 件	82 件	1525 件						

事業所名		西成 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				
		○相談件数は昨年度とほぼ変わりはありませんが、依然としてコロナの影響があったのか、来所相談は50%と減少しています。電話による相談は1.3倍、訪問による相談は2.0倍と増加しています。 ○特に精神障がいの方の相談が2.0倍。その内、福祉サービスに関する相談が1.6倍、健康・医療に関する相談が5.0倍、不安解消が1.6倍と顕著に現れています。 ○相談の特徴 ・西成区は比較的福祉サービス事業所が多く、サービスを利用されている方から今の状況に納得していないという相談が多いです。本人の障がい特性による場合もありますが、内容をよく聞くと、事業所の運営形態による不安もあるように感じます。 ・「明日ご飯を買うお金がないやけど」という相談に対して、これまでの原因は本人の金銭管理能力によるものが多く見られましたが、物価による影響も見られました。 - その他、手帳は持っておられないが判断能力の影響から、簡単にお金を稼ぐことができるという「うたい文句」からメールの詐欺被害にあったり、詐欺の受け子させられたという相談もありました。 ・高齢の親御さんとの世帯支援についての相談も多く、親が何らかの介護が必要になってきたため相談が上ってくるケースも多かった。(精神・発達障害・不就労・アルコール問題など潜在化されている) ・ここ数年の相談では一般的な相談支援に留まらない事例が増えてきている。ゴミ屋敷状態、南京虫が大量に発生しておりゴミの処理、駆除への対応など時間を要する事例も多い。 ・電話相談では不安を訴える障害者も多く頻回に電話をかけてこられたり長時間の電話に至ることケースも見受けられる。 ・後方支援では事業所からの相談も多く、相談員が対応に苦慮しているなどの相談もあった。		
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	地域の幅広いニーズに対応するため、専門的資格及び知識を有する職員、現職員にて専門的資格未取得者に対して、積極的に資格取得を推進する体制を整えています。	障害当事者職員の未配置となっている
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	当職員の相談援助の質の向上を図るため、積極的な研修への参加及び当職員が主体となり定期的な研修や事例検討会の企画立案に努めています。	
c	開所時間中は職員が常駐し、来所や電話等による相談に迅速に対応できるように努めているか。	4	相談員1名は事務所に常駐するように努めていますが、どうしても相談員が不在になる時は事務員より連絡を受け迅速に対応できるように連携しています。	相談員が出ているときは事務員に電話をとってもらい折り返し連絡をとるようにしている。
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	法人内統一のマニュアルを作成し、毎月リスクマネジメント委員会を開催し対応しています。また、個人情報保護に関しては、法人でプライバシーマークを取得しています。	
3-2 適切な障がい者相談支援の実施		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	3障がい及び難病患者等にかかる相談に適切に対応するとともに、常日頃から専門機関との連携を強めるなど、円滑な相談支援の実施に努めているか。	4	情報共有やネットワーク等の構築に努め、研修会等に積極的に参加しています。難病患者等の相談については大阪府難病センターと相談しながら対応できるよう努めています。	今後も引き続き知識向上できるよう積極的に医療機関とネットワークを構築していきます。
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。	4	年々、障害者数や区分認定者数など増えていく中、西成区の相談機関の連携により対応することができている。	相談者への対応が多岐に渡っていることからいろんな機関とのネットワークを構築していく必要があると考えています。
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。	3	障害特性に応じた対応を行っています。また、手話が必要な方には手話ができる職員を同席しコミュニケーションを図っています。	手話ができる職員を増やしたり、タブレット等のアプリやコミュニケーションツールの活用を図っていきます。
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	つながる場に積極的に参加し、行政・高齢者支援事業所・障害者支援事業所等と連携しています。横断的なニーズの把握と世帯ごとの支援対応に努めています。また、8050等困難が多世代にわたる支援が必要な場面では地域包括支援センターと密に協力ができました。	
3-4 地域の相談支援体制強化の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	区保健福祉センターからの依頼に応じて、計画相談支援にかかる指定特定相談支援事業所の選定を公正かつ適切に行っているか。	4	毎月相談支援部会にて選定会議を行っています。また、専門性が必要な選定では、各事業所の資質等を踏まえ特性を見ながら選定を行っています。	特に、障害児の計画相談員の数が少なく、依頼する事業所が偏ってしまうことがあります。自立支援協議会等で研修を行い、担い手の増加を図ったり、他区の事業所との連携を図っていかれたらと思っています。

事業所名		西成 区障がい者基幹相談支援センター		
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を行っているか。	4	事業所や地域自立支援協議会相談部会等を通じて情報提供や同行訪問を行っています。また必要があれば会議に出席し後方支援を行っています。	相談部会に参加されていない事業所もあるので情報が行き渡っていないところもある。
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。	4	障害福祉サービス事業所との連携や地域ケア会議等の会議を通して、地域のニーズ把握に努めています。区保健センターと連携をすることで、課題の情報共有に努めています。	制度の狭間に置かれている事例などから事例を通して社会資源の開発が必要である。
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	地域包括支援センターや地域生活定着支援センター等積極的に連携を行っています。法人内において多職種連携会議を実施し、横断的なニーズ把握とその対応に努めています。	自立支援協議会の精神保健福祉連携会議を発展させより多くの構成員の幅を広げ顔の見える関係づくりを進めていく。
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
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	運営委員会・部会には積極的に参加しています。来年度から新たに立ち上げる精神保健福祉部会の準備に協力しています。	
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	協議会に参加されている機関と課題を共有し新たに何が必要なのか意見交換を行っています。また、社会資源が不足している場合は資源を作っている。	
3-6 地域移行の推進に向けた取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	障がい者支援施設等からの地域移行の推進にかかる取組を積極的に行っているか。	3	選定ケースから積極的に地域移行支援事業に乗せ地域移行したケースもあった。	コロナ禍で施設や病院など面会が制限される中、地域移行推進が進まない現状があります。コロナ禍であっても地域移行推進ができるよう他の方法を模索していく必要があります。
3-7 権利擁護の取組		評価点	評価すべき事項、取組の成果など	今後の課題、反省点など
a	虐待通報・届出があった場合、関係機関と連携して適切な対応ができるよう、常日頃から職員の意識の高揚を図るなど、取組に努めているか。	4	虐待通報から地域包括支援センターと連携するケースも多くあり区担当者、地域、区基幹相談支援センターと迅速な連携ができています。	コロナ禍の影響もあり、外から見えないことが増えています。行政、地域、関係機関等、より一層の情報共有、連携の強化をしていく必要があります。
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	障害者差別に関する相談においては区役所担当者と共同しながら対応に努めています。また、理解促進に向けた取組について自治会や町会等にも出向き啓発を行っています。	市民に向けた普及啓発活動を継続的に実施していく必要があると考えます。
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。	4	今年度は相談支援従事者インターバルの受け入れを29名行いました。相談員との顔の見える関係づくりにつながったと思います。また、新規事業所立ち上げ時に実習受け入れを行っています。	
3-9 その他の取組み			①障がい当事者活動支援 ・造幣局の桜の通り抜けや車いすバスケット観戦等の外出支援やボッチャ・茶話会・調理レクリエーション等の活動に協力しています。 ②おれんじまつり(認知症啓発イベント)への協力 ・啓発活動、町会や商店・医療機関等と連携したウォーキングイベントに協力しています。 ③相談支援専門員マニュアルの作成 ・相談支援部会を通して、「相談員アシストBook」を作成しています。 ④高齢者支援者と障害相談員との連携(グループワーク) ⑤相談員のグループスーパービジョン	

事業所名		西成 区障がい者基幹相談支援センター	
4 区における地域課題について			
区における全般的な課題についての現状認識及びその解決・改善に向けた提案・提言など			
		西成区における精神障害者手帳、自立支援医療の受給者数は大きく増加傾向にあります。コロナが影響してGHおよび就Bの事業所が急増している。これらのことから、西成区内では、インバウンド等にて過剰建設した物件について、コロナの影響で不動産系企業がGHを開始することや、不動産より安くテナントを借りた企業が就Bを開始する事業所が横行している。これらの事業所の多くが事業所の利益目的で、就労系事業所では、昼食と作業工賃、在宅ワーク、1時間のみ通所でOK等と謳い文句に当事者のニーズおよび自立において不適当な支援を行う事業所が増加し、居住支援系事業所では、実態のない支援事業所が横行している。また、相談支援事業所、就労系事業所、医療機関が連携し、不用意な自立支援医療の受給を行い、福祉サービスにつなげることで大阪市の財政圧迫の視点からも大きな課題であることが考えられる。	
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		6月7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	・つながる場の開催について →2021年度6件 子どもに関する相談が多かった。 2022年度5件開催 8050問題や精神疾患を抱えた方の相談が多かった。 ・地域移行のニーズはどのようなものがあつたのか？ →施設からの相談は0。 精神HPから地域で生活するための移行相談有り(選定ケース)。 ・障がい者虐待について →基幹窓口への相談はほぼなし、行政や圧倒的多いのは警察からの通報 精神疾患の夫婦の喧嘩の延長が多く、虐待認定されないケースが多い。 ・地域移行の研修や勉強会に参加できるのか？ やったことがない！ →制度化される前から大阪府独自で退院促進事業として実施 西成区内でもふれあいの里とサワサワで行ってきた。 今年度から基幹センターでも力を入れていく。 相談支援部会員への地域移行の研修やその他ノウハウの研修を企画する。 これまでも事業所に基幹センターが付き添ったケースも有る。 ・事業所の選定について部会で決まらないケースはその後どうなるのか？ →相談支援部会で決まらないケースについても、最終的にはどこかの事業所に依頼しているの、決定されないケースはない。 選定してから決定まで2〜3か月かかることから、決定したころにはサービスが不要になっているケースも有る。もう少し何とかならないかと思う。
	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	
5-2 一連の自己評価のプロセスを終えて(総評)			
		○地域移行支援について関心がある事業所もあり使える社会資源や制度、学習会など企画を進めていければと思います。	