

事業所名		北区障がい者相談支援センター				変更又は改善内容			
0 相談支援事業所の概要		昨 年 度				今 年 度			
0-1 実施状況について									
	法人名称	社会福祉法人北区さつき会							
	法人所在地	大阪市北区本庄西3-13-5							
	事業所名称	北区障がい者相談支援センター							
	事業所所在地	大阪市北区中崎西2-3-37 シティハイツサルキ1階							
	電話番号	06-6374-7888							
	ファックス	06-6374-7889							
	実施曜日	月曜日～金曜日							
	実施時間	9時～17時30分							
	同一場所以外で実施している他の事業	なし							
	実施法人で実施している他の事業	保育所・一時預かり事業							
	事業所の特長	<p>これまで法人は保育所運営を行っていて、大人の3障がい・児童の相談支援に取り組むのは初めてで、職員もこの事業を始めるにあたり相談支援専門員を新たに採用したため、事業所としては全てが一からのスタートである。 しかし5年間保育所事業を行い地域福祉に積極的に関わっており、相談支援事業も同様に地域の人の関わりを大切にして、利用者やご家族の思いに寄り添いながら事業運営をしている。</p>				<p>障がい福祉事業は2年目に入り、3障がいと児童、難病という幅広い支援の難しさに戸惑いを感じながらも、行政や関係機関と連携をとりながら一つずつ取り組んでいる。中崎町駅から近く北区の中心部分に位置し、利便性に優れており、近隣が会社や専門学校のため地域とのトラブルもなく、相談しやすい事業所として認知度も高まってきている。</p>			
0-2 事務室等について									
	事務室	41㎡	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		
	相談室	5㎡	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		
	その他	3㎡	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		
0-3 職員の状況									
		常勤職員		非常勤職員		常勤職員		非常勤職員	
		専任	兼務	専任	兼務	専任	兼務	専任	兼務
		2人	1人	1人	2人				
0-4 職員の勤務体制									
		月～金曜日の9時から17時30分の勤務。時間外に入った連絡は留守番電話で対応している。また担当者が外出等で電話に出れない場合も、同様に留守番電話で対応。							
0-5 ピアカウンセリングの実施状況									
		障がい名	実施曜日	実施時間	障がい名	実施曜日	実施時間		

事業所名	北区障がい者相談支援センター	変更又は改善内容
1 事業運営全般	昨 年 度	今 年 度
1-0 理念・基本方針	<p>障がい児、者の困っている事などを丁寧に聞き、利用者自身の自立と一緒に考え、解決に向けて情報提供をする。</p> <p>利用者が安心して地域での生活を続けていけるように、利用者自身のライフスタイルを感じ取り、生き生きと暮らし続けられるように、利用者寄り添った支援をする。</p> <p>利用者一人一人にあった支援ができるようなネットワークを築けるよう、地域の関係機関と連携して関係性を深め、また社会資源を把握し活用できるようにする。</p>	<p>○ 障がいの種別や障がいに至った経緯など、本人あるいは支援する方々が抱える日常生活及び社会生活上の困難さを共有し、ご利用者自身の人生に着目した支援を心がける。</p> <p>○ 障がい児・者自身や家族の気持ちに寄り添い、利用者が地域で生き生きと自立した生活ができるように、適切な社会資源を把握し情報提供に心がける。</p> <p>○ 地域の関係機関との連携を意識した取り組みを積極的に行い、フォーマル、インフォーマルな社会資源を開拓し、ネットワークを構築できるように努める。</p> <p>○ 障がい者福祉制度が少しずつ改善・整理されていることを鑑み、ご利用者、家族だけではなく、住民に対しても啓蒙・啓発活動を積極的に行い、障がいを抱えてもその人らしい生き方を地域の中で実現できる環境づくりに取り組む。</p>

事業所名		北区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
1-1 運営体制		昨年度		今年度	
1-1-① 事業運営の評価		評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み）	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み）
a	事業の理念・基本方針を実現するための具体的な取組みを示す中・長期的な計画が定められている。	2	新事業でまだまだ社会資源を把握できていないことやネットワークが確立できていない。利用者に十分な情報提供が出来るようにと、日々のケースの支援をこなすことに精いっぱい、中・長期的な計画の展開にまで追いついていない状態。	2	自立支援協議会を開催し、地域の関係事業所との交流を深めることができた。特に、就労に関して、東部就業・生活支援センターと密接に関わり、就労移行支援について十分な成果を上げることが出来たが、ネットワークづくりや中・長期的な事業展開にまでは至っていない。
			相談支援事業が地域の方にとってスムーズに活用できるように、自立支援協議会を活性化し、中・長期計画を定めていけるように努める。		相談支援事業が地域の方にとってスムーズに活用できるように、自立支援協議会を活性化し、中・長期計画を定めていけるように努める。
b	中・長期的な計画を踏まえた年度ごとの事業計画を策定している。	2	一年間の計画に留まっており、中・長期計画の策定まではできていない。	2	一年間の計画に留まっており、中・長期計画の策定まではできていない。
			一年間の事業を検討しながら、中・長期をどうしていくべきかを考えていく。		事業内容を検討し、中・長期を見据えた計画を策定していく。
c	中・長期計画、年度ごとの事業計画に基づき事業を実施し、その結果を評価している。	2	年度ごとの事業計画に関して、まだ十分なイメージが出来ていない状態。その都度、考える機会を持ち、話し合いを行っている。	2	年度ごとの事業計画に基づいて事業を進めているが取り組めていない部分もある。また中・長期計画はイメージがつかめておらず結果を評価できていない。
			これからは事業計画の作成時期に、きちんと計画を作成するように努める。		事業計画の作成時に、中・長期計画を踏まえながら計画を作成するように努める。
d	事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	—	24年度から相談支援事業を開始。それ以前は保育所業務ということもあり、反映できる事業評価がない。	1	評価の結果を受け止め問題点や課題に気づくことができ、計画に反映することができた。
			今後は評価の結果を次期計画に反映していくように努める。		更に評価の結果を深く検討し、次期計画に反映できるように努める。

事業所名		北区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
1-2 適切な相談支援の実施		昨年度		今年度	
1-2-① 自己決定の尊重		評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み）	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み）
a	必要な情報を理解できるように提供するとともに、体験、経験する機会を設けるなど利用者が主体的に自己決定するための条件整備に努めている。	3	情報を提供する際は、利用者が分かりやすい様な言葉遣いで説明し、また見学等望めばそれが実現できるように調整している。但し、フォーマル・インフォーマルな社会資源を十分に把握できていない点から、十分な選択肢を提示できていない恐れがある。その点では自己決定を最大限尊重出来ている現状ではないが、可能な範囲で最大限尊重できる様努めている。	3	就労に関して、東部就業・生活支援センターに協力して、就労移行支援事業所との連携が改善された。その結果、体験、見学等、利用者にとって選択しやすい環境を構築しやすくなった。一方で、居宅介護サービス利用については体験が無く、また同一事業所であってもヘルパーによって関わりも異なるため、利用者からの要望に応えられていないケースもしばしば発生している。
			制度や施設・事業についてのパンフレット等を豊富に揃え、またセンターとしても自立支援協議会等を通じて、利用者の理解が得られやすい様なパンフレット作りにも力を入れていく。また自己決定を支援するため、多くの選択肢を提示できる様、情報収集に力を入れる。		○ 障がい者や障がい児の家族に分かりやすい社会資源マップを作成する。 ○ サービス種別ごとに事業所を整理して提示しやすくとともに、サービス種別の特徴を分かりやすく説明するために情報収集を積極的に行う。
b	障がいに応じたコミュニケーション手段を保障している。	3	障がいに応じたコミュニケーション手段についてはその都度相談者に合ったものを検討しており、可能な限り提供しているが、手段の選択肢は十分ではない。（手話や点字等）	3	コミュニケーション手段を確保する準備はしている。現在のところ、重度知的障がい者や精神障がい者に対して、紙に書いて説明するなど、本人が文字や言葉で理解できない場合に、理解しやすい方法を模索しながら工夫して行っている。
			様々なコミュニケーション手段を必要としている相談者を想定し、保証できるコミュニケーション手段の選択肢を増やす様に、可能な限り様々な研修に参加する。また、必要に応じて社会資源の活用も行う。		様々なコミュニケーション手段を必要としている相談者を想定し、保障できるコミュニケーション手段の選択肢を増やすように、可能な限り様々な研修に参加する。また、必要に応じて社会資源の活用も行う。
1-2-② エンパワメントの重視		評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み）	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み）
a	相談支援を進めるにあたっては、常に利用者のエンパワメントが図られるよう努めている。	3	相談等関わりの中から生活環境を把握することで、本人の強みがどこにあるのかを把握するように努め、本人の気づきを促すよう支援している。またパワレスな状態がなぜ起きているのかについても目を向ける様心がけている。	3	担当者会議では、利用者自身の強みを生かした支援を実施するよう心がけている。
			障がいの部分や生きづらさのみに目を向けるのではなく、生活者としての強みにも目を向ける様心がけ、複数の視点から本人像を捉える様心掛ける。また、本人のエンパワメントの機会を提供できる様体制を整える。		障がいの部分や生活のしづらさのみに目を向けるのではなく、生活者としての強み（ストレングス）にも目を向けるように心がけ、複数の視点から本人像を捉えるよう心掛ける。また、本人のエンパワメントの機会を提供できるよう体制を整える。

事業所名		北区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
1-2-③ コミュニケーションに関する配慮		評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み）	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み）
a	意思伝達に制限のある人の場合、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。	3	それぞれの相談者に合ったコミュニケーション手段を毎度提供できる様検討しているが、手話や点字といった手段を提供できる環境に現在はないため、十分な対応を行なえているとは言い難い。	3	コミュニケーション手段の準備はしているが、点字や手話等の必要な利用者は来所されていない。現在のところ、重度知的障がい者や精神障がい者に対して、紙に書いて説明するなど、本人が言葉でなく、実際の内容を理解しやすい方法を工夫して行っている。
			どういったコミュニケーション手段が本人に合っているのか検討し、またコミュニケーション手段の選択肢が増える様、職員のスキルアップやハード面での改善を検討するとともに、必要に応じて社会資源の活用も行う。		各職員のスキルにとどまらず、その方法についてOJTを通じて共有化を図る。
	b	一度の面接では意思確認等が困難であるような、著しく意思伝達に制限のある人の場合、日常的な関わりを通じて、その人固有のコミュニケーション手段やサインの発見と確認を心がけている。	3	日常的な関わりの中から、本人の意図することを理解する様努めているが、そのことに十分な時間を費やすことのできない人もいるのが現状である。  日々の関わりをより大切にし、本人の意思がどこにあるのか、限りある時間の中で確認することを意識的に心がける。	3
c	意思伝達に制限のある人の場合、他機関職員との連携や、本人が信頼できる知人、代弁者、手話通訳者等を受け入れるなど、コミュニケーションを行う環境に配慮して、その人の意思や希望をできるだけ正しく理解しようと努力している。	4	本人の意図が反映される様に心がけている。本人が友人・関係機関の同席を希望された場合は受け入れ、より本人が話しやすい環境になる様に 対応している。  事前の情報があれば、本人の意思を正しく理解するためにはどういった同席者が適当かを検討し、調整するよう心掛ける。	4	意思伝達に制限のある利用者に関わらず、これまで生活して来られてきた背景には、多くの支援があったということ を認識し、必要に応じて積極的に情報収集している。  事前の情報があれば、本人の意思を正しく理解するためにはどういった同席者が適当かを検討し、調整するよう心掛ける。

事業所名		北区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
1-2-④ 権利擁護		評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み）	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み）
a	相談支援を進めるにあたっては、常に利用者の立場を擁護し、ニーズ表明を支援・代弁することにより、問題解決力や様々な支援を活用する力を高めていけるような支援に努めている。	4	本人の思いに寄り添い、本人にとっての最善の支援は何なのかをミーティングを通して話し合っている。また、ニーズ表明が困難な方に対しては、代弁者として意識し支援を進めている。	4	担当者会議では、サービス主導にならないことを重視し、常に利用者の意向がどこにあり、どのような関わり方を求めているのかについて話し合うよう心がけている。
			本人のニーズ把握に努めることはもちろん、本人自身の力にも目を向け、その力を生かす様な、側面的な関わりを意識する。		本人のニーズ把握に努めることはもちろん、本人自身の力にも目を向け、その力を生かすような、側面的な関わりを意識する。
	b	人権侵害が発生した場合にはその解決のために積極的に対処している。	4	本人や関係機関から情報収集を行い、状況把握に努める様に心がけている。	4
人権侵害を多面的に把握できる様に、日ごろから関係機関との連携を密にし、本人及び家族が些細なことでも相談できる様な関係作りを心がける。				人権侵害を多面的に把握できるように、日ごろから関係機関との連携を密にし、本人及び家族が些細なことでも相談できるような関係作りを心がける。	
c	虐待が危惧される場合は、関係行政機関と連携し適切な対応を行っている。	4	虐待が危惧される場合には、関係行政機関と情報共有をとり、連携を密にしている。	4	北区役所との連携を重視し、協力する体制を構築している。
			虐待が危惧されるケースについては、事前に情報共有を密に行い、緊急時に迅速な介入が行える様、各関係機関の役割を明確にしておく様努める。		虐待が危惧されるケースについては、事前に情報共有を密に行い、緊急時に迅速な介入が行えるよう、各関係機関の役割を明確にしておくよう努める。

事業所名		北区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
1-3 地域・他機関との交流・連携		昨年度		今年度	
1-3-① 他関係機関との連携		評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み）	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み）
a	担当区域の地域自立支援協議会に積極的に参加し、様々な取組を提案するなど、協議会の活性化に努めている。	2	隔月に自立支援協議会を開催してきた。ヘルパー事業所交流会（1回）、就労・生活系事業所交流会（1回）を実施し部会立ち上げの基盤づくりに取り組む。 困難事例の報告（1件）・検討（4件）を行うことで地域での課題把握に努めた。	3	自立支援協議会の年間計画を立てて、計画的に実施した。
		2	隔月に自立支援協議会を開催し、ヘルパー事業所交流会（1回）、就労・生活系事業所交流会（2回）を予定し部会立ち上げの基盤づくりに取り組む。 困難事例の報告・検討を継続して行うことで地域での課題の吸い上げに努める。自立支援協議会の活性化につながる取組を提案するよう努める。		主体である区に対して、積極的にセンターが参画できるようにするため、他区の自立支援協議会の取り組みについて聴き取りを行い、北区自立支援協議会の位置づけ、役割を再検討し、関係機関にも説明できるよう明確化を図る。
b	協働する関係機関や関係団体等が増え、連携が深まっている。	2	開所時に比べ関係機関や関係団体とのつながりができ、互いのニーズに応じて連携をとることができ始めている。	2	個々のケースを通じて、地域包括支援センター（介護保険との併用）や区社会福祉協議会（あんしんサポート事業やコミュニケーションワーカー）、就業・生活支援センターなどと連携して対応する事例が多くなってきている。
			特に高齢者関係機関との協働が必要になることが多くなることが推測される。地域包括支援センターとの関わりは必須で連携を深めることが必要のため、相互の状況を報告し、互いの持つネットワークを利用することで協働しやすい関係作りに努める。 就業・生活支援センターと協働し、就労移行支援事業所の説明会開催に取組む予定。		障がい福祉分野でない関係機関や関係団体等に、改正された内容など障がい福祉サービスの概要について説明会を行う。
1-3-② 地域の障がい者の状況把握		評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み）	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み）
a	相談者に限らず、地域の障がい者を取り巻く状況や課題はおおむね把握できている。	1	把握しきれていない。	2	サービス提供事業者との情報交換を通じて、徐々に見え始めてきているが、十分とはいえない。
			障がい者支援機関との連携を深め、北区での障がい者の状況や課題について把握できるように努める。		公的機関から出されている各種統計資料の分析を行い、全体像を整理するとともに、事業所等にアンケートを実施して、ニーズ把握や関係機関の持っている課題について情報収集する。
b	障がい者支援機関のみならず地域の福祉・労働・教育・保健医療機関と定期的な会議を開催する等によって、ニーズの把握に努めている。	1	自立支援協議会のメンバーとして教育機関以外の各機関に参加していただいている。	1	自立支援協議会だけにとどまらず、地域での他分野の研修会に参加するなどを通じて交流を深めている。
			あしがかりとして、相談者と関わっている機関と定期的に会議等をもつように努める。		生活困窮者自立支援法が平成27年度より施行されることを見据えて、生活保護施設や関連するNPO団体との連携に重点を置き、連携のあり方などを検討する。 また、高齢障がい者に対する課題解決のため、地域包括支援センターや介護保険関係事業所との交流を図り、平素からの連絡体制を構築しておく。

事業所名		北区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
c	アウトリーチ活動に取り組むことにより、ニーズの把握に努めている。	1	厳密な定義でのアウトリーチ活動には取り組めていないが、自宅から出ることができない方へは訪問することで相談にのることはできている。	1	地域からの情報は区福祉課や保健福祉センターを通じて入ってくるが多く、直接センターが把握する努力が十分とはいえない。
		1	地域で表に出てきていないニーズの把握のために、障がい者支援機関およびその他の機関・資源と連携しながら情報の収集を行う。		地域に対する障がい者理解や障がい福祉サービスの概要などの周知を図る。
1-3-③ 地域の社会資源の把握		評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取り組み）	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み）
a	サービス提供事業所や専門相談機関を把握している。	3	概ね把握できている。	3	地域包括支援センターや区社会福祉協議会と連携することが増えてきている。また、区保健福祉センターの保健師に協力するケースも増えている。
		3	既存のサービス提供事業所や専門相談機関との関係作りと連携、新規サービス提供事業所の情報収集および連携の体制が取れる関係作りに努める。		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 既存のサービス提供事業所や専門相談機関との関係を強化するとともに、新規サービス提供事業所と積極的に関わりを持ち、同一サービス種別の他事業所との連携が取れる関係作りに努める。</li> <li>○ 障がい者及び障がい児が利用する社会資源マップを作成する。</li> </ul>
b	学校園・ハローワークなど関連機関の情報を収集している。	3	いじめ、不登校などの困難をもつ中高生の進学・転校の相談があることから、知的障がいや発達障がいのお子さんも受け入れている学校の情報収集に努めた。 ハローワークなどの関連機関の情報収集に努めた。	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 就労に関して、就業・生活支援センターを通じて連絡会に参加したり、職業評価やケース会議への出席などを行った。</li> <li>○ 教育については、菅北小学校のこたばの教室の教員との連携を図るなど、関わりを強めている。</li> </ul>
		3	継続的に情報収集を行う。		重点事項として、相談が増えてきている障がい児の関係機関との連携を強化する。
c	民生委員、地域ネットワーク委員、ボランティア団体などを把握している。	1	把握できていない。	2	インフォーマルなサービスを活用するため、大阪ボランティア協会に問い合わせを行い、個別ケース会議へ出席してもらった。
		1	今後、コミュニティソーシャルワーカー等も視野に入れ把握に努める。		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市民活動センターの活動にも参加し、ケース会議にも参画してもらえるように関係づくりに励む。</li> <li>○ 民生委員にもケース会議に参加してもらい、地域の課題として共に考えられる環境づくりに配慮する。</li> </ul>
d	駅や図書館、スポーツセンターなどの公共施設や、金融機関や飲食店、商店などの民間施設、障がい者用トイレやエレベーター等の設備の情報を収集している。	1	駅周辺や公的機関などについての情報を収集中。北区全体のバリアフリー状況の把握はしきれていない。	1	公共機関のパンフレットやインターネットを活用して情報収集はしているものの、具体的に相談者に説明できるほど整理ができていない。
		1	バリアフリーの状況について、継続して情報収集を行う。		引き続き、バリアフリーの状況について、継続して情報収集を行いながら、地域住民に対して分かりやすく整理する。

事業所名		北区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
1-3-④ 社会資源の改善・開発に向けた取組み		評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取組み）	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取組みの改善点及び次年度の取組み）
a	既存のサービスの活用だけでなく、既存の社会資源の「改善」や新たな社会資源の「開発」に向けて取り組んだ。	1	社会資源を十分に把握できていない。	1	利用者の意向を反映したサービス提供を検討する上で、インフォーマルなサービスの必要性を感じることはあるが、改善や開発に向けた取組みは出来ていない。
			社会資源を十分に把握でき利用に努め、必要に応じて改善や開発に向けて取り組む。		サービス利用者との関わりの中で得られた要望や課題を解決するために、関係機関に積極的に提案を行う。
1-3-⑤ 支援困難事例への積極的な対応		評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取組み）	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取組みの改善点及び次年度の取組み）
a	多問題を抱えた事例や、問題が長期にわたって継続し、解決の糸口を見つかることが困難な事例など支援困難事例への対応を積極的に行っている。	3	家族支援が必要な事例など他機関との連携を図りながら足並みをそろえて対応していくことができている。問題解決にまでは至らないケースが多く、少しでも現状よりもよい状態を作り出せるように支援を行うことができている。	3	困難事例対応については、センターだけで抱え込まずに、区福祉課はもとより、社会福祉協議会や他の専門機関を利用して、課題解決に取り組むよう努力している。
			多問題を抱えた事例や支援困難事例では多くの機関や社会資源との連携が必要である。現在つながりを持つことができている機関や資源からより広いネットワークの構築が必要である。日ごろからの情報交換や相互扶助の関係作りでネットワークの強化・拡大に努める。		複合的課題を抱える事例を解決できるよう、障がい福祉に関係ないと思われる機関や資源であっても、日ごろからの情報交換や関係作りを積極的に行い、ネットワークの強化・拡大に努める。
1-3-⑥ 地域住民への周知・啓発的活動の実施		評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細、下段：今後の取組み）	評価点	評価の詳細（上段：自己評価の詳細の変更点、下段：今後の取組みの改善点及び次年度の取組み）
a	障がい者相談支援センターは、自らの役割について地域住民に対して積極的な周知を図っている。	2	リーフレット、ホームページの作成に取り組んだ。開所時に各自治会長、民生委員などにセンターの設置のお知らせをした。	3	就業・生活支援センターを通じて、就労系の関係機関にリーフレットの配布を行った。また、療育のイベントにも参加して、保護者等に周知する活動をおこなった。また、小学校などへも周知活動を行った。
			官民間わずリーフレットの配布、掲示のお願いをする。		センターの案内について、これまでは障がい者や障がい児の家族に対するリーフレットのみであったが、地域住民や関係機関に対する周知や障がい者理解のための啓発を目的としたリーフレット等を作成する。
b	地域住民との交流や講演会の開催等を通じて、障がい者が地域で共に生きていく意義をはじめ、啓発的活動に積極的に取り組んでいる。	1	取組めていない。	2	障がい者虐待防止について、地域包括支援センターなどの協力を得て、講演会などを開催したが、センターとして企画は出来ていない。
			センター設置地域の自治会に参加する。		ふれあいフェスタに参加し、福祉関係諸団体との交流を深めるほか、親の会等のイベントにも参加し、障がい者理解への啓発と、福祉サービスの活用による保護者の支援負担の軽減を図る。
1-4 その他の取組み		昨年度		今年度	
				東部就業・生活支援センターが主催する特別支援学校での、高等学校卒業予定者を対象にした「就労移行支援事業所合同説明会」に参加した。	

事業所名		北区障がい者相談支援センター					変更又は改善内容														
2 日々の相談支援業務		平成24年度					平成25年度														
2-1 継続支援対象者数																					
①継続的な委託相談支援を行った実人数（指定相談支援を除く）																					
障がい種別		前年度末の登録者数	当年度新規登録者数	当年度登録解除者数	当年度末登録者数	前年度末の登録者数	当年度新規登録者数	当年度登録解除者数	当年度末登録者数												
身体障がい	視覚		5			5	1	3	3												
	聴覚		1			1		1	0												
	肢体		11			11	3	5	9												
	内部		3			3			3												
	計	0	20	0	0	20	4	9	15												
知的障がい			26	1		25	7	16	16												
精神障がい			32			32	16	10	38												
障がい児			10			10	6	1	15												
重複障がい			9	1		8	5	6	7												
その他			2			2	1	1	2												
合計		0	99	2	0	97	39	43	93												
②指定特定相談支援を実施した実人数		身体障がい	知的障がい	精神障がい	重複障がい	計	身体障がい	知的障がい	精神障がい	重複障がい等	計										
		11人	5人	16人	6人	38人	11人	12人	22人	10人	55人										
2-2 相談支援内容		平成24年度					平成25年度														
①延べ相談件数		身体障がい					身体障がい					知的障がい	精神障がい	重複障がい	その他	計					
		視覚	聴覚	肢体	内部	計	知的障がい	精神障がい	重複障がい	その他	計	視覚	聴覚	肢体	内部	計	知的障がい	精神障がい	重複障がい	その他	計
福祉サービスの利用援助		61	0	39	76	176	118	107	192	0	593	13	1	46	57	117	110	142	101	102	572
うち、継続的な支援対象者の件数		59	0	35	76	170	116	102	161	0	549	11	0	43	57	111	103	125	98	80	517
社会資源を活用するための支援		3	8	63	5	79	107	86	74	1	347	3	4	27	40	74	128	101	76	36	415
うち、継続的な支援対象者の件数		3	8	59	5	75	104	84	70	0	333	2	0	23	39	64	124	70	76	20	354
社会性活力を高めるための支援		0	0	6	1	7	102	67	54	0	230	2	0	4	5	11	109	89	61	10	280
うち、継続的な支援対象者の件数		0	0	6	1	7	102	64	54	0	227	2	0	4	5	11	109	83	61	9	273
ピアカウンセリング		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、継続的な支援対象者の件数		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
権利擁護のために必要な援助		1	0	0	0	1	4	4	6	0	15	0	0	0	3	3	1	31	15	29	79
うち、継続的な支援対象者の件数		1	0	0	0	1	4	4	6	0	15	0	0	0	3	3	1	31	15	28	78
専門機関の紹介		0	0	0	3	3	13	4	5	0	25	0	0	0	3	3	3	9	5	5	25
うち、継続的な支援対象者の件数		0	0	0	3	3	13	4	5	0	25	0	0	0	3	3	2	9	5	5	24
その他		9	1	13	6	29	145	81	195	6	456	0	1	1	7	9	16	21	17	9	72
うち、継続的な支援対象者の件数		9	1	13	6	29	145	81	195	6	456	0	0	1	7	8	10	19	17	5	59
合計		74	9	121	91	295	489	349	526	7	1666	18	6	78	115	217	367	393	275	191	1443
うち、継続的な支援対象者の件数		72	9	113	91	285	484	339	491	6	1605	15	0	71	114	200	349	337	272	147	1305
②相談の実施方法		来所相談	電話相談	訪問相談	その他	合計	来所相談	電話相談	訪問相談	その他	合計	来所相談	電話相談	訪問相談	その他	合計	来所相談	電話相談	訪問相談	その他	合計
		194件	1315件	132件	25件	1666件	185件	992件	251件	15件	1443件	185件	992件	251件	15件	1443件	185件	992件	251件	15件	1443件

事業所名	北区障がい者相談支援センター	変更又は改善内容
2-3 日々の相談件数の分析	平成24年度	平成25年度
	<p>1年間の登録者数（継続支援）は97名。その内訳を百分率で表すと、精神35%、身体23%（内、視覚5%聴覚1%、肢体13%、内部4%）、知的22%、障がい児11%、重複7%、その他2%となっている。</p> <p>相談の30%以上が精神の方で占められており、次いで知的障がい者が約20%である。このふたつの障がい者で平成24年度の当センター登録者の半数を超えている。そのほか、肢体が10%強、障がい児も10%強となっている。身体障がいの中の視覚・聴覚の相談が少なく、当センターの知名度が低いことと、各関係機関で相談が完結していることが考えられる。</p> <p>単発の相談を含め、相談延べ件数（1666件、うち：単発61件）でみると様相はわってくる。内訳を百分率で表すと、知的29%、重複23%、精神21%、身体18%（内、視覚5%、聴覚1%、肢体7%、内部5%）、障がい児9%、その他1%未満となっている。これから読み取れるのは知的の方への支援が多く、次いで重複、3番目が精神となり、これらだけで相談の70%以上を占めることになる。相談件数で見ると障がい者が複数ある方の相談が多いことがわかる。また、知的の支援が精神と入れかわることから、支援に多くの手間が必要であることも推測できる。知的と精神で相談件数だけ見ると約100件の差が出ているが、相談内容のパーセンテージに差はほとんど見られないこと、継続支援者数では知的より精神が10%多いことからそのことも明らかである。また、重複では単発での相談がほとんどだが、支援件数が多いことからこちらもサービスの調整等に手が必要であることがわかる。</p> <p>相談ルートは直接本人からによるものとサービス事業所からの相談が多い。行政との相談も多く、多問題を課題とするケースの場合、行政との連携が欠かせなくなっている。相談方法は電話が突出して多い。定期的に来所される方や不定期でも来所してその時々抱える問題を話して帰られる方も一定数おられる。年度末に訪問数が増えているのは、本人の拒否と家庭状況からサービスが利用できない方に同行の支援を行う回数が増えているからである。</p> <p>相談内容で福祉サービスの利用援助と社会資源の活用がどの障がいも多くなっている。</p> <p>身体では福祉サービスの利用援助が60%、社会資源の活用で27%となっており、ほとんどがサービスや社会資源を使って日常生活を暮らしやすくする相談になっている。</p> <p>知的は福祉サービスの利用援助が24%、社会資源の活用が22パーセント、社会生活力が21%となっており、サービスや社会資源の利用による生活を円滑にすることに加えて、社会生活力を身につけていく取組みを支援として行っている。精神の相談も知的とほとんど変わらない。</p> <p>障がい児は親御さんからの電話相談が多く、福祉サービスの利用の援助と社会資源の活用で80%近くにいたっている。児童のサービスや社会資源が少なく、支援の内容もそれに尽きてしまい、その先の生活のことまでしっかりと相談につながっていない。それを表すこととして、相談件数は144件だが、そのうち単発の相談が62件となっており、継続的な相談にいたっていないことがわかる。重複も福祉サービスの利用援助と社会資源の活用で相談のほとんどを占めている。</p> <p>既存のサービスや社会資源が不足していて解決につながりにくいことも多く、相談者にお待たせさせてしまうこともある。また社会資源について十分に把握できているとはいいがたく、相談者へ適切な解決へと案内できていないこともあることが予想される。関係機関との連携を深めることや、地域の資源についてよく把握していくことが必須であり、今後そのような取り組みに努めていく。</p> <p>相談者の約半数を占める知的、精神の方への支援として、社会生活力の支援について、本人との面談や同行の中で自分の強みやできることを気づいてもらえるように心掛けている。実際に時間はかかるが、態度や行動に自立に近づいているケースもある。計画相談支援について、40名の依頼があったが、そのうち計画まで作成したが、サービスにつながらないケースが7件、そのうち2件は計画の作成の必要もなかった。この2件のうち1件は訪問し、初回の面談を終えてから計画の作成は必要ないことがわかった。また、サービスにつながらなかったケースとして生活保護のワーカーさんから申請してはどうかといわれ、好意を無にできずよくわからないままにサービスの申請に至っているケースが複数あった。</p>	<p>全障がい者のうち、知的障がい者と精神障がい者の方からの相談が多いことが特徴となった1年である。</p> <p>①相談内容では、サービスの利用援助、社会資源の活用、社会生活力を高めるための支援の順となっている。特に社会資源の活用と生活力を高めるための支援が多いことが特徴である。両障がい者ともサービスは必要としないが、どこかに繋がりたい、または、生活上必要なスキルがあり、計画相談支援につなぐまで行かない方が多く見られた。</p> <p>②権利擁護の相談が多くなっているのは、虐待事例にかかわることが増えており、それに伴い件数が増えている。児童の権利擁護では、学校に通えない児童の教育を受ける権利として、学校側との話し合いに同席することでの対応であった。</p> <p>③昨年度に比べ児童の件数が増えているのは、相談を受けている方の学校へ訪問したことで、センターの存在を学校側にも認知してもらうことができ、相談が入ることが増えた。相談の場として保護者や学校にセンターを知ってもらうことができ始めている。しかしながら、継続的な相談につながることは少なく、継続的な支援が必要な方は計画相談につながるが多かった。</p> <p>④相談方法について、サービスの利用調整をする際にもご自宅へうかがい相談を受けることでより相談者のニーズを把握することに努めた結果である。また、ご自宅に電話がない方がいらっしゃるため、訪問によって相談者の生活状況や困りについて確認、解決していくことも増えた。</p>

事業所名		北区障がい者相談支援センター				変更又は改善内容			
2-4 住宅入居等支援事業の実施状況		平成24年度				平成25年度			
①実施状況		入居斡旋件数	登録者数	緊急対応件数	入居斡旋件数	登録者数	緊急対応件数		
	身体障がい								
	知的障がい								
	精神障がい								
	重複障がい	1件	1人						
	その他								
	計	1件	1人	0件	0件	0人	0件	0人	0件
②緊急対応の内訳		時間帯別		平日・休日別		時間帯別		平日・休日別	
	夜間出動			休日出動		夜間出動		休日出動	
	日中出動			平日出動		日中出動		平日出動	
	合計	0件		合計	0件	合計	0件	合計	0件
	出動要請者		出動内容		出動要請者		出動内容		
	本人		病気・けが等の発生		本人		病気・けが等の発生		
	家主		精神症状の悪化		家主		精神症状の悪化		
	近隣		日常生活上のアクシデント		近隣		日常生活上のアクシデント		
	警察・消防		家事・災害等		警察・消防		家事・災害等		
	医療機関		近隣からのクレーム		医療機関		近隣からのクレーム		
	その他		その他		その他		その他		
2-5 業務委託料の収支精算について		平成24年度				平成25年度			
①歳入		金額	内訳	金額	内訳	金額	内訳	金額	内訳
	科目								
	業務委託料	9,888,000円	委託料	9,938,000円	業務委託料				
	預金利息	453円	預金利息	350円	預金利息				
		129,349円	繰入金	1,787,714円	繰入金				
	合計	10,017,802円		11,726,064円					
②歳出		平成25年度		平成25年度		平成25年度		平成25年度	
	科目	金額	内訳	金額	内訳	金額	内訳	金額	内訳
	人件費	7,373,536円		9,440,261円					
	常勤職員人件費	7,373,536円		9,440,261円					
	非常勤職員人件費								
	物件費	2,640,172円		2,285,803円					
	報酬								
	賃金								
	報償費								
	消耗品費	64,474円	文具	47,040円	文具				
	印刷製本費	94,069円	コピー	91,260円	コピー				
	光熱水費	131,783円	電気、水道	122,980円	電気、水道				
	通信運搬費	170,447円	切手、電話	151,352円	切手、電話				
	手数料	67,930円	振り込み手数料	63,302円	振込手数料				
	筆耕翻訳料	31,580円	出張費	51,629円	出張費				
	使用料	35,147円	消耗品	65,203円	損害保険料、他				
	不動産賃借料	1,794,240円	家賃	1,290,240円	家賃				
	備品購入費	250,502円	照明、棚、机など	402,797円	机、パソコン、ラック、他				
	合計	10,013,708円		11,726,064円					

事業所名	北区障がい者相談支援センター	変更又は改善内容
3 区における地域課題について		
区における全般的な課題についての現状認識及びその解決・改善に向けた提案・提言など	昨 年 度	今 年 度
		<p>【センター相談員定員を増やして機能強化】</p> <p>○ 総合支援法の改正に伴い、対象とする相談内容が多岐にわたってきています。特に障がい児を抱える保護者からの相談が急に増加してきており、相談が追いつかない状態が常時起こっています。相談員を増やす努力をしていますが（定数1.5名に対して現在3名）、経営的にも難しくなってきており、ご配慮いただくようお願いします。</p> <p>【指定特定相談支援事業所増加を推進するための積極的介入】</p> <p>北区には現在センターを含めて2箇所しか指定特定相談支援事業所がありません。また、相談支援専門員も4名であり、地域相談支援業務も重なり、平成27年度からの計画相談支援の拡大に対して、全く対応が出来ない状態です。指定事業所を増やすための事業者説明会はもとより、既に初任者研修を終了している方々が計画相談に介入できる何らかの措置を検討していただけないでしょうか。</p> <p>【府教委、市教委との連携強化】</p> <p>○ 障がい児支援について、福祉関係にとどまらず、教育関係機関との連携強化が必須となります。個別ケースの対応で徐々に連携を取り始めてきていますが、アウトリーチの観点から、障がい者相談支援センターの周知を図り、積極的に関わりを持ちたいと考えています。つきましては、府教委や市教委に対して行政側からも積極的に広報・周知活動をお願いします。</p> <p>【高齢障がい者に対する軽減措置】</p> <p>○ 65歳を迎えた高齢障がい者が増えてきており、介護保険制度への移行の際に自己負担に抵抗を示す方が多く見られます。原因の一つには、低所得1で負担上限額が0円となっている高齢障がい者の一部に、介護保険制度では第2段階（負担上限額15,000円）になる方がおられ、応能負担でサービス利用をしておられた方が、一部、介護保険制度利用に移行し応益負担に移行してしまっています。このことは、サービス利用が生活を維持していくために必要であるにもかかわらず、生計が維持できずサービス利用を敬遠される恐れもあり、非常に危惧しています。保険者である大阪市によって何らかの軽減措置を検討していただけないでしょうか。</p> <p>【医療との連携】</p> <p>先天的器質障がいを抱えた障がい児や進行性障がい、統合失調症など、医療との連携が生活を支えるしくみづくりにおいて不可避な事例が増えてきています。幸い、医師会などのご尽力により、高齢者を中心に在宅医療円滑化ネットワーク事業が推進されているところですが、医療と福祉の狭間に置かれている障がい児（者）においても、具体的な施策を講じていただくようお願いいたします。</p>

事業所名		北区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
4 自己評価を終えて		昨年度		今年度	
4-1 区協議会での報告					
	報告日	平成25年10月15日		平成26年10月28日	
	出席者からの意見				
	0 相談支援事業所の概要	特になし		特になし	
	1 事業運営全般	<p>1-1-①事業運営 a …北区でのネットワークの構築を考えていく場合、具体的にどういった事を考えているかと言うご質問を受けた。それについて、介護保険に移っていく方が多く、高齢者の制度が進んでいることもあって地域包括支援センターとの連携は欠かせず、又そこからも地域の声があがってきやすいと考えている。更に障害者福祉サービスの機関との連携が大切だと考えている。</p> <p>1-2-④権利擁護 c …虐待について事前に把握できているか？また突発的に入った場合はどうしているか？フロー図などは出来ているかと言うご質問を受けた。それについて、研修で習った手順に沿って対応している。また関係機関との連携や聞き取りを行っているとお答えした。それを受けて、出来る限り時間を作ってケース会議を開くようにして、経過を時間軸に沿って把握して行くようにお願いしますとご意見を頂く。</p> <p>1-3-③地域の社会資源の把握 c …民生委員、地域ネットワーク委員、ボランティア団体の把握ができていないので、区役所や社会福祉協議会と連携して進めていくように、区役所としても協力していくとのご意見を頂く。</p> <p>全体的に控えめな自己評価をされているが、平成24年度の評価として捉え、それ以降は改善していると受け止めて良いかというご質問を受けた。それについて、平成24年度については今回の自己評価であるが、平成25年度においては改善できているところもあると考えており、来年度の評価でご報告出来ればと思っている。</p>		特に委員からの発言はありませんでした。	
	2 日々の相談支援業務	<p>2-3 …日々の相談件数の分析において精神のかたの相談が多いが、相談支援の延べ人数では知的のかたが多くなっている。また計画相談において計画を作成してもサービスに繋がらない背景とはどんなケースかというご質問があった。それについて、知的のかたは支援に多くの時間や調整が必要と考えられる。また精神の方は計画を立てて事業所を決めても、土壇場になって断ってこられることが多い。申請はしたが、実際はサービスを望まれていなかったりご本人が利用できない状態のかたがいる。</p>		<p>○ 相談室はいくつ設置しているか → 1箇所</p> <p>○ 相談の方法について → 原則電話予約としているが、急な来所についてもできる限り対応している。</p> <p>○ 事業計画に関する項目の評価点について説明をしていただきたい → 年度計画は策定し取り組んでいるので評価点を「2」としたが、中長期計画に基づく年度計画策定には至っていないので評価点を「1」とさせて頂いた。</p> <p>○ コミュニケーションの手段の選択肢を増やす研修とは具体的にどのようなものか。 → H25年度については、知的障がい者に対する相談支援の方法の研修を受講した。</p> <p>○ 具体的なコミュニケーション方法の工夫とは何か。 → 相談場面では視覚障がい者に対して、点字でメモを手渡すことはない。音訳ソフトなどを活用して、メールを利用して伝えたりしている。また、専門用語にこだわらず、図式化するなど本人の理解度に応じた説明をした。中国籍の保護者に対して実際に使用したり、重度自閉症の方に説明するケースはある。</p> <p>○ 多面的理解をするための情報収集とはどんな社会資源を想定しているのか。 → 関係諸機関はもとより、インフォーマルな関わりも含めて、必要な情報があれば支援に活用している。</p> <p>○ 障がい福祉分野でない関係機関とはどのようなところか。 → 高齢障がい者においては地域包括支援センター、生活困窮者であれば、区社会福祉協議会や生活保護施設など。成年後見関連では弁護士事務所などと連携をとっている。</p> <p>○ 日々の業務統計について、精神障がい、知的障がいの方からの相談が増加しているとあるが、それはなぜだと考えておられるか。</p> <p>→ 他の機関においても同様の声を聞いている。 ↑ハローワーク総括職業指導官より、ハローワークにおいても精神障がいの手帳の方が非常に多くなっている。 就業・生活支援センターより、就業・生活支援センターでは、精神障がい者は前年比40%増である。 → 区保健福祉センターより、障がい児も増えていることから、発達障がいの比率が多くなっているからではないか。</p>	

事業所名		北区障がい者相談支援センター	変更又は改善内容
	3 区における地域課題について		<p>○ 指定特定相談支援事業者より、自己評価に書かれているとおり、相談支援専門員の絶対数が足りていない。北区に4名（現状3名）という数ではどうやっても対応しきれない。</p> <p>→ 委員より、相談窓口は障がい福祉サービスの窓口であり、他の事業所が数を増やしても窓口が狭いのでは適切なサービスの提供は難しい。その意味で相談員が4名というのはかなり課題がある。区としても積極的に増やす対策を講じる必要がある。</p>

事業所名	北区障がい者相談支援センター	変更又は改善内容
4-2 一連の自己評価のプロセスを終えて	昨年度	今年度
	<p>新しく事業を始めての1年目である平成24年度は行政に大きく力を借りながら運営してきたといえる。これに関しては大阪市障がい者基幹相談支援センターで行われている大阪市障がい者相談支援センター連絡会にて各区の相談の統計を比較したことでわかっている。他区に比べ行政との相談数は群を抜いていることから明らかである。</p> <p>相談への姿勢・対応は概ね評価できるが、中長期的な事業の計画や地域との関係作りが不十分である。まずは事業についての展望を持ち、相談業務を行いながら地域の方々への理解を促す活動やアウトリーチができることが理想的である。漠然とした事業イメージを明確に表現することは、北区の障がい児者にとっての課題を明確にすることにつながる。事業計画作成時に具体的に計画を作成するように努めることが重要である。しかしながら、現状としては北区の障がい児者の生活がどのようになっているのかを把握しきれないため、北区の障がい児者にとって望まれる生活を具体的な絵にかくことが困難になっている。</p> <p>日々入ってくる相談や関係機関との連携から見えてくるものを大切にしながら、少しずつでも北区の実態の把握ができるように努める。そうするためには、相談に対して丁寧なかかわりが今後も変わらず必要である。また、積極的に地域に向向っていくことも必要であり、フォーマル、インフォーマルを問わず社会資源について把握、必要があれば改善、開発についても前向きに取り組んでいけるようにしたい。</p> <p>当センターでは困難なケースを計画相談支援の利用につなげることで、相談者と話しながら課題を明確にしたり、多機関との連携をはかることで相談者が抱える問題の軽減に努めてきた経緯がある。そのことから、委託事業の統計には反映されにくいところも少なくなかった。委託事業での相談同様に、計画相談支援を利用されている方への支援にも非常に時間や労力を費やしてきたことについては一言添えておく。</p>	<p>2年目となり、相談支援体制の構築が徐々に定着してきたと考えている。平成25年度も引き続き行政との連携を取り、助言を頂きながら運営してきた結果として、相談経路は依然として行政が多いことが、大阪市障がい者相談支援センター連絡会で示された統計でも現れており、幸いやりとりは比較的行きやすい関係性が保たれていると感じている。</p> <p>前年に比べ全体的に評価は低迷にとどまり、計画相談に時間が割かれた事実はあるものの、センターとしての本来業務が十分でなかったことが反省すべき点であると感じている。区内の障がい児者の生活について、日々のケースを通し徐々に把握してはきているものの、区内全体の福祉状況を捉えられていないことで積極的に委託業務を行なえず、評価の低迷に影響したと感じている。引き続き計画相談を通して、本来業務である地域福祉の発展に繋げていく必要があるとともに、積極的な地域の現状把握を北区内の関係機関と連携をとることで本来業務を遂行していく必要があると感じている。</p> <p>平成26年度では、センター業務を再度見直しつつ、大阪市の求める地域に根ざした取り組みを計画的に行ない、結果的に自己評価の向上につながるよう、尽力していきたいと考えている。</p>