

事業所名		此花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 松福会									
法人所在地	大阪市西淀川区大和田2-5-11									
事業所名称	此花区障害者相談支援センター よつば									
事業所所在地	大阪市此花区春日出北1-1-7									
電話番号	06-6466-3515									
ファックス	06-6466-3824									
実施曜日	月から金曜日(相談により土日祝日も対応可)									
実施時間	8:45~17:45									
同一場所で実施しているその他の事業										
実施法人で実施しているその他の事業	高齢福祉：特別養護老人ホーム 2か所 短期入所生活介護 通所介護事業所 居宅介護支援事業所 訪問介護支援事業所 在宅介護支援センター 障害者支援：生活介護事業所 保育所3か所 訪問看護ステーション 配食サービス									
事業所の特長	区役所目の前という立地条件を生かし必要機関との連携を大切に本人を中心とした豊かな生活を必要に応じサポートできるように心がけて支援します。									
0-2 事務室等について										
事務室	25 m ²	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用				
相談室	8 m ²	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用				
その他		<input 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	
		1人	1人	1人						
0-4 職員の勤務体制		原則、月～金曜日の8:45～17:45までのシフト制で勤務している。相談により土日祝日の対応も可能。時間外や緊急時は転送電話及び携帯電話の所有により連絡がつくようになっている。								
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	__此花__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>障がい者(児)の方が地域で定着して暮らせるよう地域の中心となりよりよい街作りを提案、実行します。地域で暮らす障がい者(児)やその周りの方が気軽に相談、信頼して頂けるような空間作りをし円滑に相談支援ができるよう他機関との連携を図り、質向上に常に努めていく。</p>	

事業所名		此花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。	4	事業所としての事業計画を1年ごとに作成している。	5	
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。	4	1年単位で事業計画を策定している。	5	
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。	3	毎月、事業所内で確認、評価を行い、当法人の運営会議にて報告している。	5	
d	事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	3	必要に応じ変更をし向上につとめている。	5	

事業所名		此花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	相談者と必要な情報の整理を一緒におこない、社会資源等を見学、体験する機会を設け自己決定しやすくなるように努めています。	4	
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。	2	状況に応じ、相談者が理解しやすい手法を用いて対応できるようにところがけている。しかし専門的な手法の保障はされていない。	3	地域のボランティア等の活用により障がいに応じたコミュニケーションを保障している。
			連携機関等を活用し専門的な手段の活用も取り入れていく。		
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	一つの機関だけで遂行するのではなく他機関が関わり偏りや過度な支援を防ぎ、本人の尊重を意識できるよう努め必要なエンパワメントが図れるよう努めている。	3	

事業所名		此花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。	2	手話や点字に関しては徹底できていない。個別のコミュニケーションについてはその都度その方の理解できる方法をするように努めている。	3	手話・点字等の必要な方からの相談件数はほとんどないのが現状であったが、相談に来られた際には地域のボランティアビューロとの連携を図っている。
			連携機関等を活用し専門的な手段の活用も取り入れていく。		
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	基本的にどの方も継続的な関わりの機会ができるように訪問や面談を繰り返し必要性を判断した上で1回きりということがないように努めている。	5	
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。	3	本人の希望により関係機関や通訳者の同席をお願いし本人がリラックスした状態であるように努めている。	4	

事業所名		此花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。	3	利用者の立場にたち必要に応じ必要場所の同行や連携を行い本人が正確に自分の意思を伝えれるように努めます。	4	
	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。	2	課題に対して区役所や必要機関と連携しながら成年後見事業を活用するなど、権利擁護に務めている。	4
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。	3	通報窓口として通報があった場合、即座に対応できるように区役所との連携をおこないその後も継続的な支援をし適切な対応に努めている。	4	

事業所名		此花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 他の関係機関との連携		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。	3	どのように活動していけば良いかを探る段階であった。部会発足などおこなったが具体的な活動がまだ不十分である。防災部会ではアンケート冊子の作成をおこなった。	4	自立支援協議会への出席率が悪く、地域課題や今後の方向性を検討した。来年度に向けて地域への啓発、各事業所の結束を固める為、自立支援協議会主催でイベントをする事となった。
			部会のアンケートを活用できる取組を話しあう。		イベントを通して、再度、自立支援協議会の方向性や地域課題の検討をおこなう。
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。	3	当事業所が単独で完結することを避け積極的に他機関との連携を図っている。	4	
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	地域全体の課題把握にはまだ至っていない。	2	社会資源が少ない事、障がい福祉についての認識が低い事が見えてきた。
					地域への啓発や障がい福祉についての取り組みを区全体に広めていく。
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。	2	福祉団体との施設連絡会等の参加。医療や教育に関しては定期的なものではなく必要時に関係機関が集まるのみである。	2	区政会議に参加希望をだし、平成25年度より参加。

事業所名		此花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。	3	積極的に地域の情報を集めアウトリーチ活動をおこなっている。	3	
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	ケースとの関わりが増えている事で支援員も事業所や専門機関の情報の習得ができてきている。	4	
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。	2	地域の就業支援センターとの連携やハローワーク等との連携により情報の収集に努めている。	4	
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。	3	地域のイベント等の参加や施設連絡会への参加により徐々に関係を作りだしている。	4	民生委員からの情報提供も多くあった。
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	把握しきれていない。	3	

事業所名		此花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・開発に向けた取り組み		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	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	改善や開発に向けての取り組みはできていない。	4	障がい福祉サービス事業者への助言を多くおこなった。相談支援事業所増設に向けて区への協力を依頼した。
					居宅サービスとの情報共有の場を設け、地域課題の把握や質向上に努める。相談支援体制の充実の為、指定事業所が増える様に区と連携し対策を考える。
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	多問題を抱えた事例や、問題が長期にわたって継続し、解決の糸口を見つけない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	困難事例にかんしては他機関や専門的なアドバイスの要請をおこない積極的な関わりと課題解決にむけて継続支援をこころがけている。	4	
					基幹相談支援センターとの連携を行い、困難事例への対応を事業所内で足踏みしないようにする。
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	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。	4	地域の行事に積極的に参加するよう心掛けている。	4	
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	地域住民を主とした交流や講演会はできていない。	3	平成26年度に向けて地域交流、障がい福祉について地域の方へ啓発の為の障がい福祉をテーマにしたイベントを自立支援協議会にて企画。（平成26年9月21日開催）
					イベントを開催し、恒例行事として定着させていく。

事業所名	此花区障がい者相談支援センター	変更又は改善内容
1-4 その他の取組み	昨年度	今年度
	<p>当事業所の取り組みとして月に2回のサロンを開催し交流の場や相談者同士の情報交換の場を設けている。サロンでは相談者らが提案した企画を実行し余暇の充実にもつなげている。また、平日も気軽に立ち寄れる空間としてソファールをおいたり工夫している。作業所連絡会に参加し連絡会内で活動している地域イベントへ参加し制作販売のお手伝いをさせてもらい地域の交流に役立てている。</p>	

事業所名		此花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		平成24年度					平成25年度														
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）		平成24年度					平成25年度														
障がい種別	視覚	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	聴覚		2		2	2			2											
		肢体		1		1	1	2		3											
		内部																			
		計	0	3	0	3	3	2	0	5											
	知的障がい		14		18	18	3		21												
	精神障がい		16	1	13	13	7		20												
	障がい児		1		1	1			1												
	重複障がい		1		1	1	1		2												
	その他		2																		
	合計	0	37	1	36	36	13	0	49												
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										
						0人	4人	8人	19人	1人	32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					知的障がい	精神障がい	重複障がい	その他	計	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						視覚	聴覚	肢体	内部	計					
福祉サービスの利用援助				3		3	41	17		15	76	1	0	13	4	18	26	26	1	2	73
うち、継続的な支援対象者の件数						0	22	11		2	35			2		2	7	10			19
社会資源を活用するための支援		3			2	5	28	24		7	64	1		1		2	3	4			9
うち、継続的な支援対象者の件数					1	1	11	1		2	15	1				1	2	2			5
社会性活力を高めるための支援		9	3	18		30	440	303	3	20	796	3	3	31	1	38	797	292	3		1130
うち、継続的な支援対象者の件数		9	2	12		23	411	32		3	469	3	2	26		31	732	253	1		1017
ピアカウンセリング					1	1		2			3					0					0
うち、継続的な支援対象者の件数						0					0					0					0
権利擁護のために必要な援助						0	13	3	3	2	21					0	3				3
うち、継続的な支援対象者の件数						0	1		1		2					0					0
専門機関の紹介			3	4	2	9	10	8	1	5	33			2		2	6	2			10
うち、継続的な支援対象者の件数			1			1	2	1			4			1		1	2	2			5
その他						0	19	27		7	53					0	5	6			11
うち、継続的な支援対象者の件数						0	5	14	1	1	21					0	2	2			4
合計		12	6	25	5	48	551	384	7	56	1046	5	3	47	5	60	840	330	4	2	1236
うち、継続的な支援対象者の件数		9	3	12	1	25	452	59	2	8	546	4	2	29	0	35	745	269	1	0	1050
②相談の実施方法		来所相談		電話相談		訪問相談		合計			来所相談		電話相談		訪問相談		その他			合計	
		532件		56件		350件		938件			973件		29件		220件		14件			1236件	

事業所名	此花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	<p style="text-align: center;">平成24年度</p> <p>圧倒的に知的障害の方の相談が多く継続的に支援が必要とされる方も多い。社会生活力というのは幅が広くほとんどの方が毎日来所され「どうしたらよいのか」という課題をもっておられる。精神障害の方や知的障害の方は役所や福祉施設からの連携で支援につながるケースがほとんどであり関係者図がある程度できている場合が多いが身体障害等の方はおそらく埋もれているケースがほとんどであろうと考える。結果としても件数もかなり少ない。精神障害の方は支援機関をぐるぐる回っているケースが多く関係機関との密な連携やより専門性の高い支援が必要だと日々感じている。</p>	<p style="text-align: center;">平成25年度</p> <p>前年度よりも相談数は多いが身体障がい者の相談は少ない。相談へ来るきっかけや手段がないのかもしれない。交通の便も悪く、バスも多くの方が利用している事から利便性にかける。こちらから出向けるように地域の把握をもっとしていかなければならない。その為には地域との顔の見える関係を構築していく。相談支援事業所が1か所しかないことから1ケースへの関わりが日々薄くなっているように感じる。委託相談での相談は長期的に支援が必要なケースが多い事から区内の支援体制を地域課題として取り組んでいかなければ、埋もれているケースの掘り起しにまで到達しない。</p>

事業所名		此花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				3件			
	重複障がい							
	その他							
	計	0件	0人	0件	3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	
	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			
	科目							
	業務委託料	9,838,000円		9,838,000円				
	預金利子	454円		536円				
	その他	2,784,319円	経理区分間繰入金収入	4,310,183円	経理区分間繰入金収入他			
	合計	12,622,773円		14,148,719円				
②歳出		金額	内訳	金額	内訳			
	科目							
	人件費	9,280,694円		10,111,864円				
	常勤職員人件費							
	非常勤職員人件費							
	物件費	3,342,079円		4,036,855円				
	報酬							
	賃金							
	報償費							
	消耗品費							
	印刷製本費							
	光熱水費							
	通信運搬費							
	手数料							
	筆耕翻訳料							
	使用料							
不動産賃借料								
備品購入費								
その他								
	合計	12,622,773円		14,148,719円				

事業所名	__此花__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>此花区内は社会資源が少なく、障がい児、者のニーズに応えるに不十分である。区全体でも障がい福祉に対する意識を向ける場がほとんどないために区役所や地域が一丸となって課題改善に向けた検討がなされていない。当事者らの声を聴く場も少ない事から支援者側も何をどのように地域を改善していけば良いのかがわからないのが現状である。このことから、自立支援協議会が中心となり地域と障がい者の架け橋となり、どのような事から始めるかを検討していく必要がある。地域の方への啓発を積極的におこなう。まずは、イベントの開催を定着させ自立支援協議会の存在を地域住民に知ってもらう。</p>

事業所名		此花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11月22日(金)	平成26年9月26日
	出席者からの意見		
	0 相談支援事業所の概要	<p>◎24時間対応となっているが各区での対応方法にかなりの違いがあると思う。多機能型の施設等で24時間稼働している所はワンクッション置くがよつばのように単体であった場合直接担当者につながる為良くも悪くも負担になるのではないかと。→ご指摘通りで支援の方法をきちんと判断するスキルが必要と感じている。すべてに答える事も不可能でありどこまでの対応を担うべきなのか、またワンクッション置く事の必要性も感じており、直接担当者につながる事も来年度は方法を検討する予定でいる。</p>	
	1 事業運営全般	<p>1-2-④虐待について・・・法律が施行され通報窓口になっているが実際の動きはどのような感じなのか？→これまでの事例も交え説明する。1-4 サロンについては当初は登録者でおこない次第に地域の障害者の開放サロンとしておこなうとなっていたが現状どうなのか・・・→現在も登録者のみである。開放にするにはたくさん課題があり今はそこまで受け入れる体制ができていない。開放サロンをするには当事業所だけではなく自立支援協議会等、地域の協力が必要と考える。1-3-③資源マップは他区が実践している所も多いので参考にしてみてもいいか？→参考にしたいと思います。また実際作成するには自立支援協議会としての作成が望ましいです。</p>	
	2 日々の相談支援業務	<p>埋もれているケースの掘り起しとは具体的にどのようにしていこうと考えているか？作業所等に通われていても自分の悩みを隠したがる人や言わない、しかし実際はとんでもない事を抱えているかたもいると思う。→ここで上げた埋もれているケースは福祉等に全く繋がっていないケースを想像していた。そういったケースに関してはより地域への活動を増やし地域から教えてもらったり民生員との連携により少しずつ掘り起していく事を目標としている。指摘のあったケースに関しても深刻であると考えている。作業所等のスタッフからアドバイスを受けたい。</p>	

事業所名		__此花__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		資源が少ない事で一番困っているのは当事者であることを区はもっと理解していかなければいけない。自立支援協議会への出席率も低迷している中で何から手をつければ良いか出席者みんながわからない状態である。

事業所名	__此花__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>これまで相談支援事業所がなかった地域ということもあり各機関の機能や連携が充分になされていない事も多く、またその中心役と担う事が不十分な場面が多かったと感じる。今後は対象者の拡大や専門性の必要性がさらに求められるようになると感じます。スタッフのスキルの獲得、制度の理解、他機関との連携等、必ず実行していかなければならない課題が多くありました。実績の積み重ねが必要であると強く感じました。必要機関との連携方法についてももっと具体的に提案し実現にむけていかなければならないと思います。区内に相談支援事業所が出来たことで抱え込みがなくなり今後に期待したいという声を頂き、来年度はさらに積極的に地域の活動に参加し認知度を上げ相談支援事業所としてできる地域の活性化、障害者の支援に努めたいと思います。</p>	<p>資源がなく本来の区センターの役割が十分に果たせなかったように感じる。地域との関わりが重要になってくる風潮の中、日々の業務で追われ基礎固めができていなかった。自立支援協議会への参加者も日々低迷しており地域での取り組みという事への結び付けが難しい状況である。指定の事業所を増やし相談支援を充実させ地域の障がい者(児)が快適に暮らせる体制を区と協力し作っていかなければならない。</p>	