

事業所名		東成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									
0-1 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				社会福祉法人 大阪市手をつなぐ育成会			
	法人所在地	大阪市天王寺区東高津町12-10 大阪市立社会福祉センター内				大阪市天王寺区東高津町12-10 大阪市立社会福祉センター内			
	事業所名称	東成区障がい者相談支援センター 東成育成園『てくてく』				東成区障がい者相談支援センター 東成育成園『てくてく』			
	事業所所在地	大阪市東成区大今里西1-1-15				大阪市東成区大今里西1-1-15			
	電話番号	06-6981-0770				06-6981-0770			
	ファックス	06-6981-0703				06-6981-0703			
	実施曜日	原則 月曜日～金曜日（第3日曜日のみ開所）				原則 月曜日～金曜日（第3日曜日のみ開所）			
実施時間	9:00～17:45（必要に応じて時間外にも対応、休日・時間外については携帯電話にて対応）				9:00～17:45（必要に応じて時間外にも対応、休日・時間外については携帯電話にて対応）				
同一場所で実施しているその他の事業	多機能型事業所（生活介護、就労継続支援B型）、日中一時支援事業、大阪市障がい児等療育支援事業				多機能型事業所（生活介護、就労継続支援B型）、日中一時支援事業、大阪市障がい児等療育支援事業				
実施法人で実施しているその他の事業	障がい者支援施設、自立訓練（宿泊型）、自立訓練（生活訓練）、就労移行支援、短期入所、共同生活介護、共同生活援助、大阪市障がい者就業・生活支援センター事業、居宅介護事業、移動支援事業				障がい者支援施設、自立訓練（宿泊型）、自立訓練（生活訓練）、就労移行支援、短期入所、共同生活介護、共同生活援助、大阪市障がい者就業・生活支援センター事業、居宅介護事業、移動支援事業				
事業所の特長	センターを併設している事業所が地域で25年間知的な障がいのある方への支援を行ってきた事業所としての認知が高いこともあり、相談に来る方は知的な障がいのある方や家族、その関係者がやや多くなっています。				センターを併設している事業所が地域で25年間知的な障がいのある方への支援を行ってきた事業所としての認知が高いこともあり、相談に来る方は知的な障がいのある方や家族その関係者からの相談が多い。さらにセンターとしても認知されてきており精神障がいのある方・そのご家族関係機関からの相談も増えてきている。				
0-2 事務室等について									
0-2 事務室等について	事務室	51 m ²	<input type="checkbox"/> 専用	<input checked="" type="checkbox"/> 共用	51 m ²	<input type="checkbox"/> 専用	<input checked="" type="checkbox"/> 共用		
	相談室	10 m ²	<input type="checkbox"/> 専用	<input checked="" type="checkbox"/> 共用	10 m ²	<input type="checkbox"/> 専用	<input checked="" 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									
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			2人	1人			
0-4 職員の勤務体制									
0-4 職員の勤務体制		実施時間中には担当者のいずれかが常駐し、対応できるようにしている。休日・時間外については、継続支援対象者のみ携帯電話で対応することになっている。				実施時間中には担当者のいずれかが常駐し、対応できるようにしている。休日・時間外については継続支援対象者のみ、携帯電話で対応することになっている。			
0-5 ピアカウンセリングの実施状況									
0-5 ピアカウンセリングの実施状況	障害名	実施曜日	実施時間	障がい名	実施曜日	実施時間			

事業所名	東成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			
	<ul style="list-style-type: none"> ・東成区障がい者相談支援センター 東成育成園《てくてく》は、相談者の抱える問題を軽減、解消できるよう誠実に対応します。 ・利用者の話を傾聴し、利用者が置かれている状況ならびにニーズを把握すると共に、表出していない潜在的なニーズにも目を向け、問題整理に努めます。 ・相談員は、自己の価値観を押し付けることなく、利用者の気持ちを受け入れ共に考える関係作りに努めます。 ・必要に応じ関係機関と連携を取り、問題の整理と解決法について検討し、支援の組み立てにとどまらず、本人の持つ力が十分に発揮できるよう環境作りに努めます。 ・相談員は、長期にわたって支援を必要とする方にも寄り添い続け、ニーズを探り、自己実現に向けて支援します。 ・地域生活に必要な社会資源を検討し、併設事業所や関係機関、団体と共に実現に向けて取り組んでいきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・東成区障がい者相談支援センター 東成育成園《てくてく》は、相談者の抱える問題を軽減、解消できるよう誠実に対応します。 ・利用者の話を傾聴し、利用者が置かれている状況ならびにニーズを把握すると共に、表出していない潜在的なニーズにも目を向け、問題整理に努めます。 ・相談員は、自己の価値観を押し付けることなく、利用者の気持ちを受け入れ共に考える関係作りに努めます。 ・必要に応じ関係機関と連携を取り、問題の整理と解決法について検討し、支援の組み立てにとどまらず、本人の持つ力が十分に発揮できるよう環境作りに努めます。 ・相談員は、長期にわたって支援を必要とする方にも寄り添い続け、ニーズを探り、自己実現に向けて支援します。 ・地域生活に必要な社会資源を検討し、併設事業所や関係機関、団体と共に実現に向けて取り組んでいきます。 	

事業所名		東成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り組みを示す中・長期的な計画が定められている。	3	大まかにではあるが、中長期計画を定めるようにした。	3	
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。	3	中長期計画を踏まえた年度ごとの事業計画を定めている。	3	
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	事業計画に基づいて事業を実施し、その結果を評価。検討する場を年度末の担当者会議で設けている。	3	
			その結果を書面で残していく。		
d	事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	3	だいたい出来ていると思うが、書類上の整備は十分とはいえない。	3	
			より明確に取り組み、書類としてもしっかり整備していきたい。		

事業所名		東成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。	4	わかりやすい言葉や文字での説明に加え、試してみようと思えるまでに時間がかかる方には、押し付けてしまわないように心がけつつ、自己決定が出来るまで見守る姿勢で対応している。	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。	4	知的な障がいのある方には、話の内容を理解されているかを観察しながら、発達障がいのある方にはフローチャートやイラスト、文字などを用いてコミュニケーションを図っている。	4	
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。	4	個別のニーズに対応する為の個別活動（グループ活動）や、同じ目的を持って活動する当事者活動（本人活動）を行うことが、エンパワメント向上に繋がっていると感じている。	4	

事業所名		東成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。	4	1人1人にあったコミュニケーションの手法での対応に努めている。	4	
			必要となった時に点字や手話での対応もできるように、対応策を検討する。		
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。	4	意思確認が困難な方の場合、ご本人の了解が得られれば、ご本人をよく知る家族や支援者に同席してもらうようになっている。また必要であれば、面接場面だけでなく、手続きや見学同行など一緒に行動することを通して、コミュニケーションや信頼関係構築を図っている。	4	
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	他機関の職員や、相談者が信頼し意思の疎通が行いやすい方との連携をとり、ご本人の意思が正確に理解できるように心がけている。	4	

事業所名		東成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るような支援に努めている。	4	利用者の権利が侵害されず、地域生活が送られるよう、自宅への訪問、関係機関との情報交換を行い、問題が生じた時には、代弁または利用者と一緒に解決できるような支援に努めている。そうすることによって、利用者の意識が高まり、必要な支援の活用にもつながっていると感じている。	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。	3	現状では人権侵害が疑われる相談はない。 そのような相談があった場合は、情報収集を行い積極的に対応する。	3	
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	虐待が疑われる事例には、ご本人からの話や関係者間で密に情報交換を行い状況把握から行うようにしている。実際、昨年度当事業所に通報があったケースには、計画相談支援で継続的に関わり状況把握を行っている。	4	虐待が疑われる事例には、ご本人からの話や関係者間で密に情報交換を行い状況把握から行うようにしている。今年度も、虐待通報での対応や、虐待が疑われると判断され、関係機関と連携し動くケースが数件あった。

事業所名		東成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、様々な取組みを提案するなど、協議会の活性化に努めている。	4	引き続き事業所連絡会（東成ing）の運営委員会を実施。区内事業所が顔見知りになる場やスキルアップの取組みを行っている。また去年度は相談支援部会を立ち上げ、区内相談支援事業所間の情報交換、連携強化の機会の確保に努めている。	5	引き続き事業所連絡会（東成ing）の運営委員会を実施。区内事業所が顔見知りになる場やスキルアップの取組みを行っている。また、相談支援部会も継続して行い、区内相談支援事業者が緊密に連携を取り、計画相談支援の技術の底上げはもちろん、地域移行計画等の技術向上や難ケースの検討などに努めた。また、われわれの法人の特色も踏まえ、自立支援協議会への本人委員の必要性などを検討課題に挙げた。 地域の状況を踏まえ、さらに自立支援協議会がより良いものになるように提言をしていく。
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。	4	東成ingや相談支援部会の定期開催、個々のケースの支援で顔見知りの事業所が増え、徐々に掘り下げた話ができるようになり連携は深まっていると感じている。	5	引き続き、東成ingや相談支援部会の定期開催、個々のケースの支援で顔見知りの事業所が増え、徐々に掘り下げた話ができるようになり連携は深まっていると感じている。さらに、地域の相談会等を通して、民生委員や包括支援センター等高齢者の支援をしている事業所とも積極的な連携に努め、実際にニーズの掘り起こしにつながることも多数あった。 多問題家族のケースも増えていて、地域との連携はもちろん、高齢者支援の分野とも、さらに密に連携が取れるように取り組む。
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。	4	事業所が属している地域で開催されているいろいろ相談会に参加。地域福祉活動サポーターや地域包括支援センター、民生委員からの情報により取り巻く課題の把握に努めている。	4	
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	必要に応じ個別ケースの支援などで連絡を取っているが、定期的な会議の開催には至っていない。	3	地域支援システム調整会議に参画。各関係機関から地域での障がいがある人の取り巻く状況について議論を行っている。

事業所名		東成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。	4	当事業所につながったケースへの訪問相談は引き続き積極的に行っている。ケースの掘り起しという観点からは、高齢者のお守りネット事業が障がい者にも拡大され、各地区の地域福祉活動サポーターと当事業所のつながりができたことにより、より一層のニーズ把握が期待できると思われる。	4	当事業所につながったケースへの訪問相談は引き続き積極的に行っている。ケースの掘り起しという観点からは、高齢者のお守りネット事業が障がい者にも拡大され、各地区の地域福祉活動サポーターと当事業所のつながりができたことにより、より一層のニーズ把握が期待できると思われる。また、地域の相談会や、いろいろ相談会の包括支援センターとの共催等により、実際に民生委員より、地域に住んでいる人が障害があるのではないかとという相談や、包括支援センターの支援の中から支援している人の家に障がいがある子がおられ、支援をしてほしい等新たなケースの掘り起こしにつながることがあった。
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。	5	新期事業所の情報収集や、必要に応じて見学も行い利用者の希望に沿った情報提供ができるようにしている。	5	新期事業所の情報収集や、必要に応じて見学も行い利用者の希望に沿った情報提供ができるようにしている。また、地域自立支援協議会において、新たな社会資源ができていることもあるため、社会資源マップの更新をおこなった。
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。	4	必要に応じて情報収集を行っている。	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。	4	民生委員、地域福祉活動サポーター。ボランティア活動センターとは、活動を通じ協働できている。	4	
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。	4	情報収集に努めており、利用者にも提示できるよう資料として整理し、利用者に情報提供できるようにしている。	4	

事業所名		東成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。	4	当事業所も一つの社会資源と捉えると、サービス利用では充足しきれないニーズに対応できるようにしている。	4	
			広い意味での社会資源の「改善」「開発」となると1事業所では対応しきれないこともあるかと思われるので、保健福祉センターを始め地域の関係機関や団体と協働して取り組んでいきたい。		
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。	4	相談者の気持ちに寄り添ったメンタル的なサポートも行いながら、少しでも問題解決につながるようケース検討の場を持ったり、他機関の協力が得られるように働きかけを心がけている。	4	
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。	4	昨年度の区センターへの再編時に区民だよりへの掲載を行った。また今年度から地域福祉活動サポーターとの連携も出来つつあるので、その方たちを通じて住民への周知を図ることができると思われる。	4	今年度も引き続き地域福祉活動サポーターや、民生委員との連携等とおして住民への周知を図ったり、社会資源マップの更新等による周知などもおこなった。
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。	4	地域自立支援協議会と協働で取り組んでいる。	4	

事業所名	東成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>グループ活動を行い、余暇活動や仲間作り、他者との関係について考える機会となっている。サロンを開催。少人数でアットホームな空間の中利用者同士のコミュニケーションの場になったり、家では話せない本音を話すことができたりと、利用者にとって憩いの場になっている。当事者活動の支援も引き続き行っている。自主的に活動出来ている部分もあり、一人ひとりのエンパワメントにつながっていると感じている。</p>	

事業所名		東成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		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					0	0	0	0																											
	聴覚					0	0	0	0																											
	肢体					0	1	0	1																											
	内部					0	0	0	0																											
	計	0	0	0	0	0	1	0	1																											
知的障がい		33	7	5	35	34	2	0	36																											
精神障がい						0	2	0	2																											
障がい児		1		1		0	0	0	0																											
重複障がい		15		2	13	13	0	1	12																											
その他						0	2	0	2																											
合計		49	7	8	48	47	7	1	53																											
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																									
		5人	5人	2人	3人	15人	4人	15人	12人	4人	35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		1	0	17	2	20	235	16	48	3	322	0	0	26	0	26	121	78	79	5	309															
うち、継続的な支援対象者の件数		0	0	0	0	0	214	0	46	0	260	0	0	4	0	4	92	11	58	0	165															
社会資源を活用するための支援		0	0	5	1	6	55	3	35	9	108	0	0	12	0	12	48	19	59	11	149															
うち、継続的な支援対象者の件数		0	0	0	0	0	51	0	33	2	86	0	0	3	0	3	34	3	47	0	87															
社会性活力を高めるための支援		0	0	0	0	0	147	0	54	1	202	0	0	11	0	11	101	9	55	1	177															
うち、継続的な支援対象者の件数		0	0	0	0	0	147	0	54	0	201	0	0	11	0	11	99	7	50	0	167															
ピアカウンセリング		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	9	0	10															
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	1	0	9	0	10															
権利擁護のために必要な援助		0	0	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0	0	0	1	1	4	0	6															
うち、継続的な支援対象者の件数		0	0	0	0	0	7	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	1	4	0	5															
専門機関の紹介		0	0	8	0	8	1	0	3	2	14	0	0	3	0	3	0	1	0	2	6															
うち、継続的な支援対象者の件数		0	0	8	0	8	1	0	0	2	11	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2															
その他		0	0	6	0	6	210	7	79	9	311	0	0	10	0	10	161	138	64	4	377															
うち、継続的な支援対象者の件数		0	0	6	0	6	202	0	75	0	283	0	0	0	0	0	141	11	59	0	211															
合計		1	0	36	3	40	656	26	219	24	965	0	0	62	0	62	433	246	270	23	1034															
うち、継続的な支援対象者の件数		0	0	14	0	14	622	0	208	4	848	0	0	20	0	20	367	33	227	0	647															
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																		
		205件		462件		298件		965件				469件		209件		356件		1034件																		

事業所名	東成区障がい者相談支援センター	変更又は改善内容
<p>2-3 日々の相談件数の分析</p>	<p style="text-align: center;">平成24年度</p> <p>昨年度、委託相談支援事業所が区障がい者相談支援センターとして各区1カ所に再編されて以降、以前のように知的な障がいのある方だけでなく、他障がいのある方からの相談が増えている。当センターへの相談にいったきっかけは、区保健福祉センターや関係機関で情報提供を受けたことが多数を占めている。パンフレットの設置や窓口で相談に来られた方へ必要に応じて情報提供を依頼したことが功を奏していると考えられる。また継続的かつ細やかな支援を必要とする利用者については、区から本人や家族へのセンターの単なる情報提供で済ませず、直接つないでもらい協働することもある。相談受付ルートとしては、本人や家族のみならず、居宅介護支援事業所のケアマネージャーや地域包括支援センター職員からのものが今までに比べて顕著に増加している。相談内用としては、昨年度から始まった計画相談支援についての問い合わせや相談対象者の方が利用できるサービスや資源についてが多かった。家族のケアマネから障がいのある本人の相談があり、支援に繋がることもあった。相談内容は、福祉サービス利用に関するものが多い。ピンポイントで具体的な問い合わせもあり、情報提供で終わる単発の相談も増えているが、何かあれば気軽に相談してもらえようという案内を必ず行うようになっている。継続支援対象者数は、利用登録届を出してもらっている人を厳密にカウントしているため、利用登録の情報提供のタイミングを逃して継続した関わりを開始した人は、単発相談にカウントされている。初回相談はほぼ電話であり、相談内容により詳しく話を聞く必要がある場合、来所か訪問を選んでもらっている。また、対面や言葉での会話だけでは気持ちを表現しにくい方とは、メールを用いてやり取りをおこなうこともある。</p>	<p style="text-align: center;">平成25年度</p> <p>今年度も引き続き知的な障がいのある方の相談が多数を占めるものの、他障がいのある方からの相談が増えている。特に統計を取ると精神障がいのある方の相談が増えている傾向。難病の方からの相談もあった。当センターへの相談にいったきっかけは、区保健福祉センターや関係機関で情報提供を受けたことが多数を占めていて、引き続きの保健福祉センターや各関係機関への区センターの広報他、地域の相談会への参加により地域住民の方からの相談や、地域包括支援センターとの相談会の共同開催がきっかけで相談にいたり、病院等への周知により病院ケースワーカーより、入院患者の地域移行への相談等、区センターの周知が件数の増加につながったと感じる。相談については、引き続き必要に応じて単に情報提供だけにとどめず、各関係機関と協働で動くことや、すぐに支援につながりにくい方については、定期的なかかわりの中から、本人のペースで障がい福祉サービスにつなげるように努めた。相談実施方法は、電話が最も多く、ついで訪問、来所になった。電話では、相談内容により詳しく話を聞く必要がある場合、来所か訪問を選んでもらっている。来所される中には、突然来られる方も多かった。相談受付ルートは本人よりも多く、精神障がいのある方が増えていることもあると思われる。相談内容としては、引き続き計画相談支援についての問い合わせや相談対象者の方が利用できるサービスや資源についてが多い。中には情報提供で終わる単発の相談も増えているが、何かあれば気軽に相談してもらえようという案内を引き続き必ず行うようになっている。継続支援対象者数は、利用登録届を出してもらっている人を厳密にカウントしているため、利用登録の情報提供のタイミングを逃して継続した関わりを開始した人は、単発相談にカウントされている。</p>

事業所名		東成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				0件	0人	0件		
	知的障がい				0件	0人	0件		
	精神障がい				0件	0人	0件		
	重複障がい	1件	1人		5件	5人	0件		
	その他				0件	0人	0件		
	計	1件	1人	0件	5件	5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	0件	休日出動	0件
	日中出動			平日出動		日中出動	0件	平日出動	0件
	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	0件	病気・けが等の発生	0件	
	家主		精神症状の悪化		家主	0件	精神症状の悪化	0件	
	近隣		日常生活上のアクシデント		近隣	0件	日常生活上のアクシデント	0件	
	警察・消防		家事・災害等		警察・消防	0件	家事・災害等	0件	
	医療機関		近隣からのクレーム		医療機関	0件	近隣からのクレーム	0件	
	その他		その他		その他	0件	その他	0件	
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	13,232,000円				13,282,000円			
	預金利子	0円				0円			
	その他	129,743円		法人負担		611,882円		法人負担額	
	合計	13,361,743円				13,893,882円			
②歳出		平成24年度		平成25年度					
	科目	金額		内訳		金額		内訳	
	人件費	12,142,509円				12,734,885円			
	常勤職員人件費	8,018,779円				6,833,122円			
	非常勤職員人件費	963,250円				457,535円			
	その他	3,160,480円		諸手当、退職共済掛金、法定福利費		5,444,228円		諸手当・退職金掛金・法定福利費	
	物件費	1,219,234円				1,158,997円			
	報酬	0円				0円			
	賃金	0円				0円			
	報償費	0円				0円			
	消耗品費	3,023円				10,741円			
	印刷製本費	0円				0円			
	光熱水費	32,776円				27,499円			
	通信運搬費	81,534円				131,617円			
	手数料	3,069円				2,600円			
	筆耕翻訳料	0円				0円			
	使用料	0円				0円			
	不動産賃借料	754,915円				787,200円			
	備品購入費	55,181円				16,520円			
	その他	286,736円		旅費交通費、損害保険料、租税公課		182,820円		旅費交通費・損害保険料・租税公課・雑費	
	合計	13,361,743円				13,893,882円			

事業所名	東成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>今年度より、包括支援センターと共に相談会を持ったことにより、包括支援センター等より、支援をしてる方のご家族に障がいがある方がいるなどの相談があったり、支援に入っている方のご家族に高齢のご家族がいて、包括支援センターにつなぐ事があったりと、高齢者の分野から相談があることが増えた。いわゆる多問題家族といった家族全体でサポートが必要な事案も多く出てきている。また、介護保険との併給や、生活保護受給者でみなし2号となる方等、介護保険の分野とネットワークを作る事や、ある程度の知識なども必要にはなってきていると思われ、今後そういったことで区のネットワークの中での学習会なども企画しながら、ネットワークの構築、学習につなげていきたい。</p> <p>他にも 計画相談も経過措置はあるとはいえ、障がい福祉サービスを利用するすべての人に計画相談支援をつけていく必要がある中、計画相談支援についての情報がまだ、周知しきれていなかったり、相談支援事業所が区でもまだまだ少ないことなどから、今後計画相談支援の周知や相談支援事業者が増えるような働きかけなどを、行っていきたい。</p>

事業所名		東成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8日		平成26年10月10日	
	出席者からの意見				
	0 相談支援事業所の概要	<p>・身体障がい（特に聴覚や視覚障がいの）の相談件数がないが、そのような方はどこに相談に行っているのか疑問に感じた</p>		<p>学校からの相談がないが周知不足などもあるのか→相談支援センターについての情報の周知がどこまであるかもあるが、大きな原因として考えられるのは、学校はまず子供相談センターや、区の子供相談室等への相談になることも要因ではないかと思われる。</p>	
	1 事業運営全般	<p>・住宅入居支援について質問があり、事業の説明を行う ・第三日曜日が開所となっているが、なぜなのか？ →活動を支援している当事者活動があるので、開所している。平日就労している方の訪問なども行っていると返答する</p>		<p>区社会福祉協議会でおまもりネット事業をしているが、高齢者の方は訪問がしやすいが、障がいがある方への訪問は専門的な知識がなく難しい。たとえば、初めの方は同行をしてもらうなどが区センターでは可能か。→基本的に問題なくお手伝いはできる。 自立支援協議会について、基本的に当事者のものでなくてはならない、身体障がいの当事者の方は参加しているが、精神、知的の方の参加について、区センターとしてはどういった協力ができるか→精神障がいの当事者の方は以前に参加してもらった事がある、呼びかければすぐにでも可能で検討していきたい。知的障がいの当事者の方については、区相談支援センターで当事者活動は行っているが、自分の意見を話すという事等取り組んではいるものの、自分たちのグループ活動の中で意見交換などにとどまり、権利を主張する、地域の問題を定義するなどの事にどれだけ興味を持っていたかのようなサポートや、自立支援協議会としてのご本人が理解をもらい、ご意見をさせていただけるような環境調整などが課題で、合理的配慮の観点からとても重要ではあると認識しつつも、整備していく上での問題は多い。ただし、区障がい者相談支援センターとしてはその実現のために努力をしていきたいとは思っている。</p>	
	2 日々の相談支援業務				

事業所名		東成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		

事業所名	東成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>去年度は自己評価がなく二年ぶりに行ったが、日常業務に忙殺される中、業務全般を広い視野で振り返ることができる機会であることを再確認した。</p> <p>また昨年度に委託相談支援事業所の再編という大きな変化があり、今まで以上に広く多岐に渡る役割を求められる中、今まで培ってきた得意とする支援姿勢を何処まで維持できるのか、ジレンマに陥ることもあった。しかし、求められる役割をできるだけ果たせるよう、担当者レベル・事業所レベル・受託されている法人レベルでの見解統一の必要性を感じた。</p>	<p>母体法人が知的障がい者の親の会ということもあり、昨年度までは知的障がいのある方の相談が多かったが、今年度は区センターとしての認知も進み、精神障がいのある方からの相談が大きく増え、さらに三障がいに対応した知識を増やしていく必要を感じた。また、地域とのつながりが増える一方、地域より相談が出てくる事案も多種にわたり、さらに広域にさまざまな分野とネットワークづくりが必要になっていると感じている。</p>	