



1 事業運営全般	昨 年 度	今 年 度
1-0 理念・基本方針	<p>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。</p>	

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）	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	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。	3	情勢の推移を見据え、年度ごとに基本方針を策定しているが、3～5年の中長期的な計画は具体的に作成していない。	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	年度ごとに事業計画、方針は策定しており、その都度、事業所内の会議や法人全体会議等で意思統一を図っている。	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	中長期的な事業展望を踏まえた計画書を提示し、全体会議等で評価・見直しを含め検討している	4	相談支援専門員の出勤日数を増やし、加速化する依頼に迅速に対応しつつ、利用者のニーズに応じた適切なサービス等利用計画を効果的に作成することができるような事業所の運営管理につとめた。また、業務分析を通じて、質の高い相談支援を可能とする相談支援専門員の人事管理および人材育成をおこない、通常の委託業務に支障がでないように事業所全体の業務の見直しを図った。
			平成25年度は、地域の実情を踏まえ、相談支援専門等の人員調整を図り、支援対象者に適切かつ効果的なサービスが提供できる体制を整備していく。		
d	事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	3	年度ごとの計画を実施し、課題の分析や抽出をもとに自己評価し、次年度に方針に反映されている。	4	上記評価の詳細（a）で人員調整を図りながら、ケアマネジメントの専門性の確保とそれに応じたキャリアアップに資する研修に積極的に参加しました。基幹相談支援センターが主催するシリーズ研修、発達障害者支援センター及び区保健福祉センターが主催する発達障がいの研修、精神障害者の地域移行やアルコール問題、リハビリテーションセンター主催する知的障害者の専門研修、その他障がい者虐待や人権研修など含め年間17回実施。
			委託事業の変遷に伴って、平成24年度は担当区の規模を想定した業務体制を整備していたが、計画相談支援等の従たる事業者業務が増大したため、次年度は適正な人員配置およびスキルを確保するよう努めていく。		

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）	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	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	意思決定が難しい場合は、障がい特性等を踏まえた体験や経験を通じてわかりやすい環境を整え、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	
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	個々の特性に応じたコミュニケーション手段を検討し、それに基づき円滑な対応をおこなっている。	3	
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）	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	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	利用者の思いや希望をもとに、意思を尊重した支援を心がけ、本来持っている力を引き出しながら、問題解決力や支援力が向上するよう常にエンパワメントの視点で支援している。利用者のエンパワメントを育成しながら支援を推進することは、行政の窓口や相談支援事業者だけでも不可能なことであり、利用者を取り巻く関係者が情報と課題を共有しながら、ニーズの充足へ向けた共同作業を実施している。	4	

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）	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	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	手話や点字を必要とする利用者については、心得のあるスタッフが対応し、高度な専門性が必要な場合は、関係機関や団体から通訳者の確保につとめている。	3	
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	面接の場面等で意思疎通に著しい困難を抱える利用者に対しては、可能な限り周囲の関係者より情報を収集し、併せて積極的な訪問活動により利用者の生活状況の把握につとめ、日々の暮らしや日常の文脈から意思表示の手がかりとなるサインを見つけ出すよう心がけている。	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。	3	利用者を中心とした社会関係図に基づき、最も身近で信頼の置ける立場にいる人物に協力を求め、同時に意思伝達に支障が出ない環境の設定に勤めている。また、可能な限り多くの関係者からご意見が伺えるよう、連絡調整の役割を積極的果たしている。	3	

1-2-④ 権利擁護		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）	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	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	アドボカシーの観点に立って、利用者の意思や置かれている環境を踏まえ、自己決定や自己選択が適切におこなえるよう、代弁機能や代理機能を果たす人的または物的支援を実施している。	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。	4	利用者の尊厳を害する事象や利用者の自立および社会参加を阻害する要因を発見した場合は、迅速かつ適切な対応をおこないながら利用者の権利利益を擁護している。また、社会的障壁により継続的に日常生活・社会生活に制限を受ける状態が改善できるよう関係機関等に積極的な働きかけを実施している。	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。	4	区保健福祉センターと連携しながら、障がい者や養護者に対して適切な支援をおこなうほか、虐待を防止する観点からどのような支援が必要か把握し、地域における適切なサービス、関係機関または制度の利用につなげる支援を実施しています。	4	平成25年度の区センターへの通報件数は2件となっていますが、行政区が虐待とは判断せず、必要な支援に繋げた事案は、当センターが一義的な相談窓口として、関係機関と連携のもと継続的な支援を提供している状況です。また、分離保護にからむ事案は、障がい者支援施設自体が少なく、恒常的な待機状態といった社会的状況下にあるため、広域なサービス調整をおこなったり、あらたに自立した生活をおこなう上で、住まいの確保やそれに伴うサービスの調整等を実施しています。

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）	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	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。	3	委託相談支援事業者として積極的な参画が欠かせないため、事務局の一員として立ち働いている。また、地域において一義的な相談窓口である相談支援事業を中心に、官民共同の社会資源がネットワークを構築し、個別ケースの課題から地域全体の社会資源の課題へと認識を発展させていくこと、さらにそれら実績を踏まえ障がい者計画等に反映させながら、地域における福祉サービスの充実に結びつけていくことが大切であると認識している。	3	前年度課題を継続するうえで、委託相談事業者としてあらたに蓄積した知見や実績を、公平・中立な立場から地域の相談支援事業者や相談支援専門員にフードバックしつつ、自立支援協議会において相談支援体制の構築を進めている。
	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	自立支援協議会が主催する研修会等で連携を深めるだけでなく、担当区の事業者リストにもとづいた社会資源調査やアンケートを実施し、協議会への参画を呼びかけたり、協働関係を構築するために必要な活動を実施している。	4	当該地区の特色として、相談支援事業所やサービス事業所等の数が多く、障がい種別やそれぞれの団体の歴史や考え方、理念に基づいた活動をおこなっていることから、協議会の方向性を打ち出すことに苦慮する状況が続いていたが、平野区におけるこれまでの活動実績をふまえ、関係機関、団体、専門機関との連携、ネットワークの活用により、地域課題の把握や課題解決力の向上、情報の共有化が図られるようになってきた。今後は、これらの機能を発展させることが課題であるが、当面は大きな変革を期待するよりも、これまでの経過や多様性を十分に考慮した取組みが求められている。
1-3-② 地域の障がい者の状況		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）	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	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	地域で暮らす障がい児・者の多くはどこかの機関や窓口につながっているか否か、障がい福祉サービス等の利用を通じてある程度は認識している一方で、相談支援の実践からはまだサービスにつながらず、地域で潜在的ニーズを抱えている人も数多くおられると推察される。地域関係者と相互に連携を深め、アウトリーチ活動に力を注ぎながら、支援対象者を顕在化させる取組みが重要と考えている。	4	
	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。	3	個別ケースでは必要に応じて会議等を開催し、横断的な連携を図っているが、各職種の役割や機関ごとの業務特性を相互に理解しながら、相対的に社会資源の状況等を把握し、地域の関係機関が自立支援協議会で意見できる発展段階のレベルには達していない。	3	

<p>アウトリーチ活動に取り組みることにより、ニーズの把握に努めている。</p>	<p>4</p>	<p>不特定多数の障がい児・者を対象として業務を実施することを基本としており、日常から関わりのある利用者だけに相談活動をしては、地域に開かれた事業者としての位置づけが弱まってしまったため、常に地域にアンテナを巡らせ様々なニーズを抱えた人たちがいることを念頭に置いた取り組みを実施している。また、ニーズのキャッチアップに際しては、可能な限り関係機関とのチームアプローチを心がけている。</p>	<p>4</p>	<p>従来どおり区センターが入口となって、ニーズのキャッチアップを実施してきたが、最近では計画相談の推進にともなって、生活困窮や不良な状態で声を上げられない対象者を掘り起こす機会が増えている。単身者等が閉じこもりから孤立化する事例やセルフネグレクトから不良な生活状態に陥る事例が、年々増加している中、区独自の新たな福祉施策を有効に活用し、地域の身近な相談窓口が社会福祉問題への対応力を向上させることが必要となっている。</p>	
<p>1-3-③ 地域の社会資源の把握</p>		<p>評価点</p>	<p>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）</p>	<p>評価点</p>	<p>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）</p>
<p>サービス提供事業所や専門相談機関を把握している。</p>	<p>4</p>	<p>相談事業の基礎となる担当地区の社会資源や市域の専門機関を把握し、日ごろから関係づくりや連携に努めている。また、利用者のニーズに応じて、公的サービスだけでなく、近隣のインフォーマルな社会資源も積極的に組み込み、多角的で柔軟な対応を実施している。</p>	<p>4</p>		
<p>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。</p>	<p>3</p>	<p>教育・就労等その他の専門機関は、概ね把握できているが、情報収集やネットワークづくりに関しては、必要に応じた連携にとどまっている。</p>	<p>3</p>		
<p>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。</p>	<p>3</p>	<p>地域のネットワーク委員、民生委員、ボランティア団体等の把握については、必要に応じた連携にとどまっており、地域支援システムにおいて、重要なつなぎ役を担っていることから、引き続き地域での課題発見や情報収集を図るための一層の連携を実施していく。</p>	<p>4</p>	<p>地域の専門支援機関として、平野区区政会議に参加することで、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の把握につとめ、住民・地域活動支援協議会・地域福祉団体などと連携する機会が増えている。</p>	
<p>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。</p>	<p>4</p>	<p>従事者の経験年数が長いことに併せ、日々の訪問等の活動を通じて地域の施設や設備の情報は概ね把握できている。また、障がい者団体等が作成する広報誌から必要な情報等も収集しており、そのつど対象者へ適切な情報提供を行っている。</p>	<p>4</p>		



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）	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。	3	行政区とは制度の活用を中心に、障がい福祉サービス事業所とはフォーマルな資源を中心として、協議や調整をおこないつつ、地域の様々なインフォーマル資源を提供する人たちと積極的にかかわりながら、社会資源の改善・開発に取り組んでいる。	3	
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）	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。	4	相談支援のあらゆる過程において、基本的な面談技術や福祉分野その他の幅広い知識および特殊な経験を用いて、より迅速で丁寧な相談対応を実施している。また、解決が困難な場合は自立支援協議会やネットワークを駆使し、中核的な役割を担いながら積極的に関与している。	4	従来の支援スタイルを継続させ、区内の指定相談支援事業者等に対する助言・指導を実施しています。また、計画相談では対応が難しい事案については、一般相談支援業務を併用させるなど、重層的な支援体系を用いて対応を実施しています。なお、区センターでは、適宜基幹相談支援センターへ後方支援を要請しながら、困難事例への対応を実施しています。
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）	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。	3	関連情報が簡便に入手できるよう、ホームページやリーフレットを作成し、地域の中核機関として利用者や市民の目に留まりやすい媒体を利用し周知を図っている。	3	
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。	3	地域包括支援センター等からの依頼により講演会の開催を通じて、障がい施策や福祉サービスについて説明するほか、地域の障がい者を取り巻く状況や把握している課題にかんして説明を実施している。	3	

1-4 その他の取組み	昨年度	今年度
	<p>平成24年12月07日（金）14：00～17：00 平野区自立支援協議会において、サービス等利用計画を題材とした事業者研修会を開催 大阪市健康福祉局障害者施策部障害福祉課より改正自立支援法の行政説明を受ける（参加者95名）</p> <p>平成25年03月28日（木）14：00～16：00 東成区民センターにて本市主催「計画相談支援についての説明会」にて、サービス等利用計画作成のポイントについて公演実施（参加事情所200箇所）</p>	<p>平成25年09月、区内事業所110ヵ所に対して、平野区資源マップ「障がいのある方たちの事業所・作業所マップ」各10部および当該センターのリーフレットを相談員が個別訪問により配布をおこなう。</p> <p>「平野区における地域支援システム」の専門部会として位置付けられた地域自立支援協議会の代表者として、平成25年10月より平野区区政会議（高齢者・子ども・障がい者など部会および全大会）に参加している。また、地域住民にとっては相談やサービスを提供する専門支援機関として、支援が必要な人々の自立生活の援助や福祉課題の解決に向け、地域の関連機関と協働した取り組みをおこなっている。これらの取組みを通して、区民等の多様な意見を的確に把握し、適宜これを日常業務に反映しながら、平野区の地域福祉活動の一翼を担っている。</p> <p>平成26年03月11日（火）15：30～17：30 平野区自立支援協議会において、あらたな平野区地域自立支援協議会の立ち上げと地域のネットワークの構築を題材とした事業者研修会を開催（参加者92名）</p>

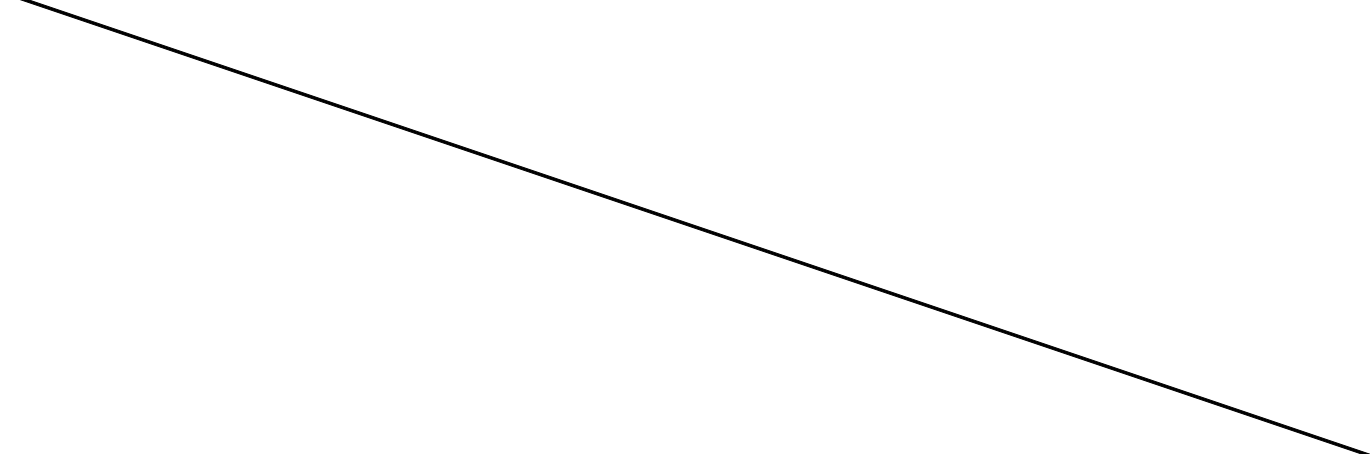
2 日々の相談支援業務		平成24年度					平成25年度														
2-1 継続支援対象者数		平成24年度					平成25年度														
①継続的な委託相談支援を行った実人数（指定相談支援を除く）		障がい種別	前年度末の登録者数	当年度新規登録者数	当年度登録解除者数	当年度末登録者数	前年度末の登録者数	当年度新規登録者数	当年度登録解除者数	当年度末登録者数											
身体障がい	視覚																				
	聴覚																				
	肢体			3		3	3		3												
	内部			2		2	2		1												
	計	0	5	0	5	5	0	1	4												
	知的障がい	14	3	5	12	12	8	2	18												
	精神障がい		2		2	2	1		3												
	障がい児						1		1												
	重複障がい	6		1	5	5		3	2												
	その他																				
合計	20	10	6	24	24	10	6	28													
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										
		20人	27人	31人	3人	81人	30人	40人	48人	7人	125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		32		33	90	52	29		204			15		15	154	37	30		236
うち、継続的な支援対象者の件数				9		9	19		7		35			1		1	51	0	25		77
社会資源を活用するための支援		4		87	11	102	256	67	19		444			33	2	35	231	75	35		376
うち、継続的な支援対象者の件数				27	11	38	193	9	6		246			2	2	4	83	0	8		95
社会性活力を高めるための支援				19	3	22	81	18	11		132			5		5	63	13	16		97
うち、継続的な支援対象者の件数				9	3	12	67	7	3		89			1		1	36	2	3		42
ピアカウンセリング						0					0					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				1		1					1					0	5		2		7
うち、継続的な支援対象者の件数						0					0					0					0
専門機関の紹介						0		3	1		4					0	1	1	3		5
うち、継続的な支援対象者の件数						0					0					0	0	0			0
その他				17		17	16	52	7		92			21		21	14	56	2		93
うち、継続的な支援対象者の件数				3		3					3			0		0	0	0			0
合計		5	0	156	14	175	443	192	67	0	877	0	0	74	2	76	468	182	88		814
うち、継続的な支援対象者の件数		0	0	48	14	62	279	16	16	0	373	0	0	4	2	6	170	2	24		202
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										
		65件	563件	248件	1件	877件	94件	600件	99件	21件	814件										

2-3 日々の相談件数の分析	平成24年度	平成25年度
	<p>これまで委託相談支援事業については、自立支援法施行以前の体制を引き継ぎ、市内7圏域を単位として相談支援事業が実施されてきた。当該事業所においては、平成10年度より知的障がい児者の相談機関として位置づけられてきたところであるが、平成24年4月より区域を担当圏域として三障がい対応の窓口として相談支援事業を実施している。</p> <p>平成24年度の相談件数は877件で、前年度（別紙）対比24%増の結果となった。そのうち新規の相談件数は504件、実人数は113人となっており、実働日数から二日に一人の割合で新規相談を受け付けた。障がい種別においては、前年度と比べ知的障がい者への対応件数が減少しており、身体障がい者が緩やかに、又精神障がい者著しく増加している。このことは当該地区の障がい者手帳発行数に裏付けられており、わけても精神保健手帳の発行数は、3年前と比較すると23%増となっている。相談の対応方法については、引き続き訪問活動に重点を置いた取り組みを実施しているが、相談の傾向として精神障がい者の不安解消のための電話相談やサービス調整にかかる連絡業務等の割合が増加している。継続的な支援対象者（登録者）に関しては、引き続きニーズ充足と発展的な解消に向けた取り組みを実施しているが、新規相談者に対しては、精神障がい者や発達障がい者を含め、個々の障がい特性に十分対応できるよう各種研修や関係機関との一層の連携を図り、組織的に専門性の向上を図っていくことが今後の課題となっている。</p> <p>平成24年4月より障害福祉サービスの利用に計画相談支援が導入され、事業者選定業務を通じセルフプランにかかる本市よりの見解が示されていない中、本来業務を考慮しつつ地域の実情を踏まえ、特定相談支援事業所として主体的にプラン作成業務に従事している。とりわけ事業者選定業務にかんしては、年間件数が88件の依頼状況となっており、内26件は選定先が見つからず、利用者への配慮から当該事業所の従たる業務で対応することとなった。また、計画相談支援による支援を行った実人数は81人となっているが、年間依頼件数は156件の結果となっており、できるだけ基本相談支援を重視した対応を実施することにより、適正な給付への置き換えやセルフプランでの対応が可能となっている。</p>	<p>平成25年度の相談件数は814件で、前年度対比7%減の結果となったが、うち新規相談の件数は612件、実人数では157人と昨年より40%程度と高くなっている。障がい種別においては、知的障がいと精神障がい者がゆるやかな増減に対し、身体障がい者が減少傾向にある。平成25年度における障がい者手帳の所持者数は、身体障がい者手帳が11,181人、療育手帳が2,327人、精神障がい者保健手帳が2,537人であり、平成24年度と比較すると、身体障がい手帳が1.5%増、療育手帳が3.9%増、精神障がい者保健手帳が10%増になっている。引き続き精神障がい者手帳の発行数が著しく増加しているのが当該地区の特徴と言える。相談内容と実施方法については、昨年同様、サービスの利用援助や社会資源の活用に関する項目が大半を占めている。相談の実施方法については、外来と電話相談の割合が比較的高くなっており、前記したとおり新規相談者が増加していることを裏付ける結果となっている。また、輻輳する業務の兼ね合いから、事務所が不在にならないよう、適切に人員の業務管理をおこない、突然の外来相談や緊急時の電話相談にも対応できる環境を整えている。</p> <p>計画相談については、実施人数で前年度の54%増、件数では60%増と急伸しており、本市より「事務取り扱いの一部変更について」の通知（平成25年9月30日）を受けるまで、地域の事業者の受け皿となって、区障がい者相談支援センターに業務が集中している状況であった。本来の相談支援業務に支障が生じないよう、相談支援専門員の出勤日数を調整し、業務体制の整備を図るとともに、業務の劣力化や効率的な事務処理をおこなう等、事業者として最善の運営努力をおこないつつ、加速化する依頼に対応してきたところある。また、1-3-②アウトリーチ活動への取組みでも述べたように、生活困窮状態やいわゆるゴミ屋敷の事例に対峙することもあり、様々な事例に対応しながら、計画相談支援において実績やノウハウを蓄積してきた。事務取り扱い変更後は、それらの蓄積を最大限に活かし、事業者選定業務を執り行いながら、地域の相談支援事業所の後方支援等をおこなっている。なお、平成25年度の事業者選定業務は、92件となっている。</p>

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		4人	2件		4人			
	精神障がい								
	重複障がい								
	その他								
	計	0件	4人	2件	0件	4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	2件	平日出動	2件	日中出動		平日出動	
		合計	2件	合計	2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	1件	病気・けが等の発生		本人		病気・けが等の発生	
		家主	1件	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	2件	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	19,968,000円			19,968,000円				
	預金利子	0円			0円				
	その他	0円			0円				
	合計	19,968,000円			19,968,000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	17,548,715円			18,930,529円				
	常勤職員人件費	7,531,254円			8,425,995円				
	非常勤職員人件費	10,017,461円			10,504,534円				
	その他	0円			0円				
	物件費	2,419,285円			1,037,471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	19,968,000円			19,968,000円				

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>地区や住宅内において様々な特徴があるが、従来から指摘されている単身生活者の増加や高齢化、親なき後の問題などが浮かび上がっている。障がい者の生活実態の認識については、おもに家族や住民又は福祉サービス事業者等を介した限局的なものであることから、潜在化した生活課題を抱えたまま社会的に孤立するなど、何かトラブルがあるまで認識されないケースも少なくない。</p> <p>平野区の地域特性や福祉ニーズをこれまでの活動実績を踏まえ、上記の要因を解消するためには、身近な窓口で対象者がアクセスできる環境整備をおこなうことが重要と考えている。そのうえで相談支援が生活実態を把握する実践を展開していき、ニーズやサービスの必要性を洗い出し、効果的に障がい者の生活に取り込んでいくことが必要となる。</p> <p>また、障がいのある人が「誰もが安心してその人らしく地域で暮らしていけるように」、その実現にあたっては、相談支援の活動だけで完結するものではなく、実際にそれを支える地域住民や区行政が大きく関係していることから、三者が有機的・重層的に結びつき、地域の基盤整備の充実に努めなければならない。</p> <p>大行政区がゆえに多様性を十分配慮した取組みが求められており、今後は地域の強みを活かした新たな展開が期待されている。</p>

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20日	平成26年11月21日
	出席者からの意見		平成26年11月より平野区地域自立支援協議会の部会となった「平野区相談支援事業連絡会」において、平成25年度事業実績の審議・評価についてご意見をいただいた。
	0 相談支援事業所の概要	平成24年4月から相談支援体制の充実等が図られ、区単位として再編された相談支援事業のあらたな事業概要について、別添した業務受託要項にもとづき参加者へ説明をおこなった。	平成23年11月に本市より示された障害者相談支援センター業務受託法人募集要項により、区障がい者相談支援センターの業務概要の説明をおこなうとともに、本日、指定相談支援事業所へ通知された平成27～29年度の公募型企画プロポーザルにかんして、関係者に周知を図りながら企画事項や業務内容の変更点等を参加者で確認する。
	1 事業運営全般	一般的には目標や課題に対して評価がおこなわれるべきであるが、シートに継続性がない中での評価採点となっているため、このシートから委託事業者の特徴や業務の蓄積、地域の実情が読み取りにくくなっている。	アウトリーチ活動について、計画相談支援の推進に伴って、対象者を掘り起こす機会が増えたとあるが、自ら積極的にサービスを利用することができず、現在のサービスに繋がっていない障がい者への支援等を目的とした情報の収集や本人への接触など、具体的な取組みについて検討する必要がある。

	<p>2 日々の相談支援業務</p>	<p>各関係機関より多様なご意見を頂いたものを下記にまとめ報告します。</p> <p>昨年からはじめた計画相談においては、対象者拡大の方針が示される中、事業者の新規参入が期待できず、また既存事業者の人員増等にかかる研修体制等も立ち遅れている。加えて相談支援事業の質の担保、人材育成や力量については、地域の中で各事業者とも例外なく体制整備に苦慮されており、これらの課題改善に見通しが立たなければ、早晩にも機能不全に陥る可能性が高いものと喚起されているところである。</p> <p>また、近郊の精神科病院から帰住に際して、地域相談支援の給付対象とならない事例も多く、地域の特定相談支援事業者のマンパワーの確保、移動距離や人件費等の条件面から、ほとんどの事業者が基本相談での対応が厳しいと判断されている。</p> <p>このようなケースについては、いまだ具体的な対応策が示されておらず、概ね委託相談支援事業者が選定業務あるいは一般相談業務の過程で、区役所保健活動と連携しながら対応しているものの、実際の業務に要する時間的経過からも、退院後の環境整備等が停滞してしまい、結果として利用者の在院日数が増加傾向にある。</p> <p>委託相談支援事業者においては、地域の実情を踏まえ、上述の課題抽出や改善に向け、関係機関と連携し後方支援の強化を図ると共に、自立支援協議会等を通じて地域ネットワークを駆使しながら、地域ニーズの把握や掘り起こしに関する対策や協議をおこなっていく必要がある。</p>	<p>各関連機関よりご意見を頂いたものを下記にまとめ報告します。</p> <p>大阪市区政概要（参考資料）から障がい手帳の発行数が24区中一位となっている。平成03年の療育手帳所持者数は役640名だったが、その8年後には1100名、ひと昔前は年間50名程の増加であったが、ここ数年は年間100名を超えている。知的障がいの発生率を1%と高く見積もれば、人口20万人の平野区では、約2千名が手帳を所持している計算となるが、現在すでに2300名を超えており、なおも増加のペースが衰えていない。一方で精神障がい者手帳は、近年潜在していた対象者が顕在化したことに加え、疾病自体の増加を背景として、年間200名程度と急増しており、数年前から療育手帳発行数を上回っている状況である。</p> <p>また、当該地区では、家族との軋轢や経済的な理由を背景とした一人暮らしの障がい者が増えており、従前からの他区や他都市から転入ケースが多く、公営住宅の整備率や地域の不動産事情との関連性が強いと思われる。</p> <p>上記の事柄を十分踏まえ、平成27年度以降の区相談支援センター業務の企画事項については、基準となる区分認定者数が最小地区の3倍以上の青天井となっているが、その他に区分認定を受けていないが支援の必要な対象者の潜在的なニーズを含めると、人員配置基準や委託料が行政規模に見合ったものかいささが疑問であり、企画事項やシステムの根本的な見直しが必要ではないだろうか。</p>
	<p>3 区における地域課題について</p>		<p>行政区の特徴を踏まえ、地域のニーズの掘り起こしに関する対策や協議をおこなっていくうえで、障がい手帳やサービスの更新が支援対象者を拾い上げる唯一の手段であると再認識しつつ、行政機関と連携を深化させ、アウトリーチの要素を取り入れた地域福祉の推進が地域自立支援協議会で求められている。</p>



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>業務全般において平成24年度は、件数で評価することが難しい多様なニーズに応じており、蓄積されたノウハウをもって適切な対応をおこないながら、効果的で質の高い相談支援を提供できたと評価している。</p> <p>計画相談については、本市よりセルフプランにかかる見解が示されていない中、本来業務と従たる業務が両義的な状態を呈しており、受託当初の設定と業務実態が予想外に乖離したことにより、煩雑かつ膨大な業務をこなしている。</p> <p>また、相談支援事業が地域の中で整備途中であることから、当該センターも限られた相談支援専門員に業務が集中し、日々の業務が多忙を極め、たいへんストレスフルな状況下で業務をおこなっており、過密な業務実態に陥った結果として、地域の相談支援体制の構築へ向けた活発な取組みが実施できず、足踏み状態となってしまっているが、新たに再編される平野区の地域支援システムに連動し、効率的に機能する地域自立支援協議会を構築していく必要があると考えている。</p> <p>今回の自己評価については、地域に開かれた相談支援事業の指標づくりであって、行政機関及び地域の関係機関がどれだけ相談支援事業の必要性を真剣に考えているかと言う意識変革が伴った外部評価であったと認識している。</p>	<p>大行政区がゆえに昨年度に引き続き膨大な業務量を抱え、日々過密な業務実態を呈している。わけても計画相談の推進に伴い、加速化する依頼が一般相談業務を圧縮しており、本市から通知があるまでの間は、便宜上地域の相談支援事業所の受け皿とならざるを得なかった。</p> <p>相談支援＝計画作成という本来の理念とかけ離れた結果を招くことを回避しつつ、相談支援センターに課せられた役割と機能が低下しないよう、日々の業務で蓄積した知識や経験を最大限に活かした事業展開を図ってきたところである。</p> <p>指定相談支援事業等へ後方支援においては、従前から障がい福祉分野におけるネットワーク形成、個別事案に対する事業所等への助言指導を実施してきたところであるが、まだまだ指定特定相談事業者が少なく、また人材も育っていないため、今のところ事業者選定等を介した支援をおこないつつ、対象者の増加にともなうマンパワー不足を側面的に解消している状況である。</p> <p>今回の自己評価は、地域自立支援協議会の相談事業所連絡会においてご意見を頂いたわけであるが、各事業所とも相談支援専門員の質の担保が大きな課題となっており、その育成体制や専門的な研修のあり方などを重要視されている。地域においては、区相談支援センターと特定相談支援事業所との役割分担がひまひとつ整理されていない状況であり、また、その一方で、区相談支援センターが基幹相談支援センター的な役割を受け持っているなど、区相談支援センターでは、事業所の期待感を含め広汎かつ過大になっていると言える。</p>