

区障がい者相談支援センターの自己評価シート

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										
事業所名	法人名称	社会福祉法人北区さつき会				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				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				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				大阪市北区本庄西3-13-5				
	電話番号	06-6374-7888				06-6374-7888				
	ファックス	06-6374-7889				06-6374-7889				
	実施曜日	月曜日～金曜日				月曜日～金曜日				
	実施時間	9時～17時30分				9時～17時30分				
	同一場所で実施しているその他の事業	なし								
	実施法人で実施しているその他の事業	保育所・一時預かり事業				保育所・一時預かり事業・児童発達支援事業（児童発達支援・放課後等デイサービス）				
事業所の特長	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。				障がい福祉事業は第1期最終年度に入り、3障がいと児童、難病という多様な支援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丁寧に取り組んでいる。中崎町駅から近く北区の中心部分に位置していることにより、利便性に優れ、相談しやすい事業所として周知されてきた。					
0-2 事務室等について		昨 年 度				今 年 度				
事務室 相談室 その他	事務室	41㎡	<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用			
	相談室	5㎡	<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用			
	その他	3㎡	<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		昨 年 度				今 年 度				
	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	3人	0人	1人	0人		
0-4 職員の勤務体制		昨 年 度				今 年 度				
		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。				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		昨 年 度				今 年 度				
	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 1-0 理念・基本方針	昨 年 度	今 年 度	
	<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>	<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。	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。	4	自立支援協議会の開催に留まらず、北区内にある障がい者、障がい児支援事業所を全て訪問し、基本情報だけでは見えてこない状況の把握を行った。 さらに、他区の相談支援センター、北区内の高齢者福祉における地域包括支援センターなどと情報交換や勉強会を通じて有機的連携を積極的に 今後は総合相談を年齢や障がいの有無にとらわれず、初回の問い合わせをどこでも受け付けることができ、適切な窓口につなげていくような、体制づくりを構築していきたい。
			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。		
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。	3	第1期受託最終年度として、ようやく認知され、活動の量質ともに拡大する中で、中期的計画は達成されたと思われる。 しかし、長期的展望が検討できておらず、日々の業務対応に追われてしまっていた。 今年度は人事面の異動が多く、体制基盤が脆弱であった。次年度からは、センター業務を総合的に見直し、人的、財政的にもしっかりとした基盤を整え、業務遂行していきたい。
			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基づいて事業を進めているが取り組んでいない部分もある。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。	2	日々の業務から見えてくる地域課題をまとめ、次年度に活かせるようにした。 障がい者（児）のための福祉の拠点として、受動的ではなく、地域課題を踏まえた積極的な取り組みを計画に反映していきたい。
			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。	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。	2	センター内でこれまでの取り組みを話し合い、センター業務をどのように進めていけば良いかについて、議論する場を設けた。その結果、業務分掌を整え、効率的な運用を行うことができた。 センター内の業務分掌をさらに見直し、役割を明確にする。
			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。	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てきた。	4	事業所の雰囲気や位置関係の分かりやすさに重視した北区内の社会資源マップを独自に作成して、関係機関に配付するとともに、個別相談においても活用している。
			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 ○ 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するとともに、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。		福祉サービスを利用する際においても自己決定が重視されるように、サービス提供事業所の職員に対する助言や障がいを持っていても住みよい環境づくりの啓発活動を実施していきたい。
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	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。	3	発達障がいや高次脳機能障がいを持つ方に関しては、口頭による説明だけでは不十分であると認識しており、出来る限り話した内容をメモにして手渡したり、図式化して、相談の後で自ら見直しができるよう配慮している。
			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。		各種制度の解説をより分かりやすく説明できるように、説明用の様式を作成し、どの担当者でも同じように分かりやすい説明が出来るように整える。
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。	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。	4	障がい特性を十分に理解し、生活のしづらさが生じる原因を探り、利用者自らが判断し決定できるよう細かく配慮した。
			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。		担当者会議等において、当事者の障がい特性を支援者と話し合っって本人把握に時間をかけるよう配慮し、先走った支援にならないよう、本人の理解度に合わせて段階的に支援を充実していく。

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	
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	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。	4	筆談やインターネットを活用することはもとより、点字や手話にも対応でき、要請に応じて他の機関と交渉するなど実施できた。
			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。		抱え込むことなく、他の関係機関にも協力を要請し、より高度なコミュニケーション手段にも対応していきたい。
	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	朝礼で日々の報告を行い、担当の利用者以外のケースの進捗も共有しているため、担当相談員の盲点になりそうな箇所について常日頃から話し合うように心がけており、意思確認が困難なケースであっても、多面的に利用者を捉え、利用者の意思がどうであるか互いに意見を述べあったりしている。 本人が話しやすい環境を整えることに留意し、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て対応する。	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	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。	4	センター設置以降、一貫して、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。		一度に理解しようとするのではなく、数回の面接を通じて、生育歴や環境に基づく価値観などもしっかりと把握して支援するよう心がける。

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	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。	4	担当者会議等において、当事者の障がい特性を支援者と話し合っって本人把握に時間をかけるよう配慮し、先走った支援にならないよう、本人の理解度に合わせて段階的に支援を充実している。
			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、その力を生かすような、側面的な関わりを意識する。		本人に影響を及ぼすであろう環境の変化や、予測できる限りの状況を想定して支援を行う。
	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	虐待対応も含めて、守秘義務や支援者との関わり方などまだまだ自己研鑽が必要であると感じている。	4
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。				会話の中から、様々なリスクを洞察し、未然に予防するとともに、人権侵害が発生した場合にはすぐに対応できるよう準備をしておく。	
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	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。	4	親子共依存など、日頃の関わりの中からハイリスクな状況を把握し、虐待に発展しないように助言を行ってきた。
			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。		高齢者虐待や児童虐待にも意識を持ち、関係機関と日頃から対応について協議しておく。

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	
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	自立支援協議会の年間計画を立てて、計画的に実施した。 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。	4	自立支援協議会では、区の求める役割の中で、積極的に参画した。他区センターにも赴き、様々な取組みについて教示していただいた。それを踏まえて、区役所に対して、北区の地域課題に対応した協議会のあり方について提言を行った。 北区役所と緊密な連携を取りながら、これまで把握してきた地域課題の改善と社会資源の活性化に取り組んでいきたい。
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	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。 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。	5	北区社会福祉協議会、北区内の地域包括支援センターはもとより、地域生活定着支援センターや生活保護施設などとも何回も協議する場を設けて、個別事例や北区活性化について話し合いを行った。 インフォーマルなNPO団体などとも連携を行い、有機的なネットワークの構築を促進したい。
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。	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。 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。	4	北区社会福祉協議会、北区内の地域包括支援センターはもとより、地域生活定着支援センターや生活保護施設などとも何回も協議する場を設けて、個別事例や北区活性化について話し合いを行った。 また、個別ケースの課題解決においても、家主や自治会長なども交えて関係者会議を開催するなど、地域で生活することを重視した取り組みを行った。 個別ケースに真摯に取り組みながら、「地域で暮らす」ことの意義に重点を置いた支援を行なう。必要であれば、民生委員などの協力も得て、地域ぐるみでの見守り体制の構築などを考えていきたい。
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。 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。	4	障がい福祉関係機関だけでなく、労働・教育機関からの問い合わせも非常に増え、センターの立場を踏まえ、課題解決のために積極的な関わりを持つことができた。 インフォーマルなNPO団体などとも連携を行い、有機的なネットワークの構築を促進したい。
	アウトリーチ活動に取り組むことにより、ニーズの把握	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。	2	これまで障がい福祉分野の関係事業所を主に周知してきたが、今年度からは高齢者分野や生活保護事業所などにも周知を行なうことができ、障がいに関する問い合わせも増えた。

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	
<p>いことにより、サービスの把握に努めている。</p>		<p>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。</p>		<p>関係機関だけでなく、さまざまな場所で障がい者福祉における課題の啓発活動を行い、気になる世帯などへの情報提供をしていきたい。</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	
1-3-③ 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	サービス提供事業所や専門相談機関を把握している。	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。	5	社会資源マップを自主制作し、利用者や事業所からの相談に役立てている。また、北区内の全事業所から、雰囲気分かる紹介シートを収集し、相談に役立てている。
			<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 		毎月北区内の事業所は増えており、一度作成した社会資源マップを最新のものに更新し、新しい事業所には訪問して、関係構築を図る。
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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 教育については、菅北小学校のこぼの教室の教員との連携を図るなど、関わりを強めている。 	4	北区内の学校園はもとより、北区内にある事業所を一覧にまとめて整理した。
			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。		一覧にまとめるだけでなく、実際に相談事業に役立てるため、有機的連携を図れるように訪問などして関係構築を図る。
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。	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。	4	中崎町にあるNPO団体や、傾聴ボランティアなどともつながりを深め、インフォーマルな支援も含めて、計画相談を行った。また、複合課題を持つ利用者に対しては、自治会長や家主などにも関係者会議の際に声をかけるなど、地域を意識した支援を行った。
			<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 		町会や民生委員などにもさらに関心を持ってもらいながら、地域での生活に重点を置いた支援を行っていく。
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	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。	3	北区内にある駅の案内図をインターネットで調べて整理していると共に、複雑な箇所については、実際に赴いて確認を行った。
			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。		JR、私鉄などに声をかけ、どのような配慮を行っているのか聞き取りをしたい。

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）	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	<p>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り組みは出来ていない。</p> <p>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。</p>	3	<p>自立支援協議会で実施した交流会を通じて、利用する側のニーズを整理して提案したり、他の地域で行われている作業種などを紹介するなど、それぞれの事業所が工夫できるような支援を行った。</p> <p>事業所からは「やりたいけど、どうすれば実現するかわからない」などの問い合わせも出てきており、点を線でつなぎ、利用者にとって有意義なイベントなどを考えていきたい。</p>
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：今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み）	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	<p>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。</p> <p>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。</p>	5	<p>親子共依存世帯など、すぐには解決しづらいケースも増えてきており、根気強く解決に向けて支援してきた。また、当センターでは足りない部分は、他の社会資源を積極的に活用して、抱え込みが起らないようにしている。</p> <p>生活困窮者支援や精神科退院支援、刑余障がい者支援など、他の関係機関とともに積極的に関わっていく。</p>
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：今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み）	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。	3	<p>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。</p> <p>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。</p>	3	<p>障がい者相談支援センターのチラシの見直しを行い、地域向けに理解できるよう配慮し、配布した。</p> <p>ホームページを充実させ、新しい情報を発信できる環境づくりを構築したい。</p>
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。	2	<p>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。</p> <p>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。</p>	3	<p>地域でのイベントを通じて、障がい者に対する意識を高めて頂くよう啓発活動を行った。業務外においても、市民ボランティア活動の中で障がいに関する話を常日頃から行っている。</p> <p>自然な形で、障がいを持つ方々が生活を営めるように、地域に助言、啓発を行っていく。</p>
1-4 その他の取り組み		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。		社会資源マップを作成するに当たり、北区内の事業所に対して協力を要請し、各事業所の特色を生かした紹介シートを作成することが出来た。また、その後、メールアドレスの交換も行い、情報共有を図る体制作りを構築した。	

区障がい者相談支援センターの自己評価シート

資料3-3

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25年度										平成26年度									
2-1 継続支援対象者数		平成25年度										平成26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25年度										平成26年度									
障がい種別	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	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	1	3	3	3			3			1	2							
		聴 覚	1		1	0	0			0											
		肢 体	11	3	5	9	9			3			2	12							
		内 部	3			3	3			1				4							
		計	20	4	9	15	15			4			3	18							
		知的障がい	25	7	16	16	16			15			5	24							
		精神障がい	32	16	10	38	38			14			10	41							
		障がい児	10	6	1	15	15			19			4	31							
		重複障がい	8	5	6	7	7			5			1	12							
		難病・その他	2	1	1	2	2							1							
		合 計	97	39	43	93	93			57			23	127							
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	重複障がい等	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	12 人	22 人	10 人	55 人	13 人	24 人	22 人	11 人	70 人										
2-2 相談支援内容		平成25年度										平成26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	それ以外	計
		視覚	聴覚	肢体	内部	計	が	が	が			視覚	聴覚	肢体	内部	計	が	が	が	外	
福祉サービスの利用援助		13	1	46	57	117	110	142	101	102	572			59	8	67	131	91	52	70	411
うち、継続的な支援対象者の件数		11	0	43	57	111	103	125	98	80	517			57		57	123	74	52	60	366
社会資源を活用するための支援		3	4	27	40	74	128	101	76	36	415	3		33	14	50	123	84	51	79	387
うち、継続的な支援対象者の件数		2	0	23	39	64	124	70	76	20	354			30		30	109	57	51	50	297
社会性活力を高めるための支援		2	0	4	5	11	109	89	61	10	280			14	3	17	67	54	15	14	167
うち、継続的な支援対象者の件数		2	0	4	5	11	109	83	61	9	273			12		12	62	43	15	12	144
ピアカウンセリング		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
権利擁護のために必要な援助		0	0	0	3	3	1	31	15	29	79			1	1	31	1	11			44
うち、継続的な支援対象者の件数		0	0	0	3	3	1	31	15	28	78				0	28	1	11			40
専門機関の紹介		0	0	0	3	3	3	9	5	5	25					0	5	5	3	4	17
うち、継続的な支援対象者の件数		0	0	0	3	3	2	9	5	5	24				0	5	1	3	1		10
その他		0	1	1	7	9	16	21	17	9	72	1		30	17	48	98	81	24	43	294
うち、継続的な支援対象者の件数		0	0	1	7	8	10	19	17	5	59			26		26	94	56	23	23	222
合計		18	6	78	115	217	367	393	275	191	1443	4	0	136	43	183	455	316	156	210	1320
うち、継続的な支援対象者の件数		15	0	71	114	200	349	337	272	147	1305	0	0	125	0	125	421	232	155	146	1079
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										
		185 件	992 件	251 件	15 件	1443 件	898 件	122 件	286 件	14 件	1320 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25年度	平成26年度
	<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、それに伴い件数があがっている。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あがっているのは、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ので、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>	<p>昨年末と今年度末を比較したところ、障がい児の登録者数が倍増し、知的障がい者や重複障がい者も1.5倍の増加となっている。厚生労働省が100%の相談支援を求めているため、基本相談の後に、計画相談に移るケースが通常になっていることが理由と考えられる。</p> <p>また、来所や訪問の件数が非常に増えている。これは、出来る限りご本人や家族の様子を把握して丁寧に関わったことの表れと思う。労力のかかる業務とはなったが、電話対応よりも、直接的で具体的な支援を行うことができ、早期解決にも繋がったのではないかと考えている。</p> <p>記録の方法を改善し、後で読みやすくまとめて記録しているため、カウントとして計上されていないものも多く含まれ、実際には、上記数字以上の件数を上げていると確信している。</p> <p>児童においては、発達障がい者が群を抜いて多く、家族のショックや焦りに対する傾聴に時間を費やしている。事業所を探す際も、どこでも良いという家族は少なく、子どもの障がい特性を十分に理解し、就学に支障がないよう療育出来る事業所を選ぶ傾向が強い。</p> <p>就労系においては、多様な事業内容の中から、興味関心のある作業種目があり、出来る限り高収入が得られる事業所を求める利用者が多くなってきている。</p> <p>相談支援を実施する中で、障がい児の家族や障害を持つご本人の要望に関する傾向は、障がい特性を理解できる専門的で、高度な技術を持つ事業所であって、さらに自らの興味関心にあった事業所を選ぶ傾向が昨年度よりも強くなっている印象を受ける。</p> <p>また、精神障がいを持つ方々が退院後の支援を求めるケースがかなり増えていいる。そのため、医療機関との関わりも増加。中には刑余者や重複障がいの方も含まれるため、サービス事業所ではない関係機関が関わることも多くなってきた。</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25年度			平成26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						
	難病・その他						
	計	0 件	0 人	0 件	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
		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25年度			平成26年度		
①歳入		平成25年度			平成26年度		
	科目	金額	内 訳		金額	内 訳	
	業務委託料	9,938,000 円	業務委託料		9,838,000 円		
	預金利子	350 円	預金利子		460 円		
	その他	1,787,714 円	繰入金		2,697,342 円		
	合計	11,726,064 円			12,535,802 円		
②歳出		平成25年度			平成26年度		
	科目	金額	内 訳		金額	内 訳	
	人件費	9,440,261 円			10,441,421 円		
	常勤職員人件費	9,440,261 円			10,441,421 円		
	非常勤職員人件費						
	その他						
	物件費	2,285,803 円			2,094,381 円		
	報酬						
	賃金						
	報償費						
	消耗品費	47,040 円	文具		146,672 円		
	印刷製本費	91,260 円	コピー		125,644 円		
	光熱水費	122,980 円	電気、水道		128,063 円		
	通信運搬費	151,352 円	切手、電話		162,163 円		
	手数料	63,302 円	振込手数料		15,422 円		
	筆耕翻訳料	51,629 円	出張費		26,397 円		
	使用料	65,203 円	損害保険料、他		38,500 円		
	不動産賃借料	1,290,240 円	家賃		1,451,520 円		
	備品購入費	402,797 円	机、パソコン、ラック、他				
	その他						
	合計	11,726,064 円			12,535,802 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いてきており、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>	<p>【申請からサービス利用開始までの短縮化】</p> <p>介護保険制度は介護度の決定までの間においても、暫定利用が可能となっています（ただし、介護度決定後不足部分は自己負担）。しかし、障がい福祉サービスはその暫定利用が出来ないことになっています。しかし、申請をして区分認定が決定するまでの期間は現在3ヶ月程度と公言されており、新規利用者に対してサービス提供するまでの期間が長期化すると生活状況の増悪は必至です。申請から1か月程度で認定区分決定を出していただくか、区分1程度の暫定利用を認めていただくかをご検討いただけないでしょうか。</p> <p>【難病患者に対する重度訪問介護等、病状に応じた制度の柔軟性の確保】</p> <p>平成27年度より難病患者の枠が215疾病から322疾病と大きく拡大されます。しかし、「障がい」という概念と「疾病」という概念はそもそも異なるものであり、疾病は非常に病状が不安定であり、かつ進行のスピードが早いものも含まれています。医療機関との連携は必須であり、その中で難病に対する知識を持って福祉従事者が対応することが求められ、障がい者とは違って体力的にも精神的にも非常に気を遣う業務となります。</p> <p>区分認定が申請から早くても3ヶ月程度かかっている現状と、訪問調査の調査内容が障がい特性に関する項目に絞られているために難病患者の生活のしづらさが確認しづらくなっている現状が見られます。</p> <p>難病患者の区分認定を行う際には、別途調査項目や迅速な事務処理が特に求められると思われしますので、ご検討いただくようお願いします。</p> <p>【居宅介護（ヘルパー）従事者の確保】</p> <p>ハローワークに問い合わせたところ、居宅介護事業所からの求人：求職者の割合＝3：1との報告を受けました。これは介護保険従事者も含めての割合であり、介護保険を中心に訪問介護事業を行う傍ら、障がい者（児）の居宅介護事業を行っている現状においては、今後ますます障がい福祉分野の居宅介護従事者（ヘルパー）不足が起こる可能性が高くなると予想されます。居宅介護従事者が減少すると、障がい福祉サービスの調整は困難となります。早急な対策を講じて頂くようよろしくお願いいたします。</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 区地域自立支援協議会での報告			
	報告日	平成26年10月28日	平成27年12月21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	特に委員からの発言はありませんでした。	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>○ 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。 → 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>	<p>○ アウトリーチに対する取り組みは、どのようなことをされたのか。 → 前職が地域包括支援センターであった地の利を生かして、地域包括支援センターや介護保険事業所に対する障がい福祉サービスの説明会や連携などを積極的に実施した。</p> <p>また、障がい福祉サービスを利用されている方であっても、その他のサービスについて知らない方々もおられ、相談室で待つのではなく、家族会などに参加して、成年後見制度の話や居宅介護の説明など、出向いて行った。</p> <p>さらに、障がい児を抱える子どもの会や、インフォーマルなボランティア団体などにも顔を出して、障がいに関する相談のきっかけ作りを積極的に行った。結果的に、それまで障がい福祉サービスの利用を知らなかった方々が、サービス利用を検討し、計画相談に繋がったケースも多い。</p> <p>○ 北区の資源マップについて、どこに置いてあるのか。 → 事業所は毎月増えており、量産すると勿体無いので、現在は相談支援センターに来られた方にお配りしている。区役所福祉課や保健福祉センターへは毎月1部お渡ししている。</p> <p>○ 情報提供の場としてホームページの活用はどうか。 → 現在作成中であり、コンテンツの充実を図りたいと思う。</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
	<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> <p>3 区における地域課題について</p>	<p>委員からの意見は特にありませんでした。</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
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>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>		<p>第1期受託期間の最終年度ということで、これまでの業務の見直しや評価点の低い業務に対する取り組みを増やしてきた。結果的に、障がい福祉に関する拠点として、コンセンサスも得られ始めてきている。</p> <p>しかしながら、ピアカウンセリングや地域に対する取り組みなどは、未だ有効な手立てを見つけられずにおり、センターとしてやるべき課題は多いと感じている。</p> <p>今回の運営評価を経て、改めて委託業務の重要性和偏らない業務遂行を目指したいと思った。</p>