

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		平野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 大阪市障害者福祉・スポーツ協会					法人名称	社会福祉法人 大阪市障害者福祉・スポーツ協会			
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2F					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2F			
事業所名称	大阪市更生療育センター					事業所名称	大阪市更生療育センター			
事業所所在地	大阪市平野区喜連西6-2-55 (大阪市職業リハビリテーションセンター内2階)					事業所所在地	大阪市平野区喜連西6-2-55 (大阪市職業リハビリテーションセンター内2階)			
電話番号	06-6797-6691					電話番号	06-6797-6691			
ファックス	06-6797-6691					ファックス	06-6797-6691			
実施曜日	月曜日から金曜日(祝日、年末年始12月29日～1月3日を除く)					実施曜日	月曜日から金曜日(祝日、年末年始12月29日～1月3日を除く)			
実施時間	午前09時00分から午後17時30分					実施時間	午前09時00分から午後17時30分			
同一場所で実施しているその他の事業	指定障害者支援施設(施設入所支援/自立訓練/短期入所) 児童発達支援センター(医療型/福祉型)					同一場所で実施しているその他の事業	指定障害者支援施設(施設入所支援/自立訓練/生活訓練/短期入所) 児童発達支援センター(医療型/福祉型)			
実施法人で実施しているその他の事業	身体障害者福祉センター(障がい者スポーツセンター及びスポーツ振興事業)/障害者支援施設/心身障害者職業能力開発施設の事業/障害者就業・生活支援センター事業/障害福祉サービス事業(就労移行・就労継続支援・短期入所)/障害児通所支援事業(児童発達支援センター)/児童の福祉の増進について相談に応ずる事業(大阪市発達障害者支援センター)/一般相談支援事業/特定相談支援事業/障害児相談支援事業					実施法人で実施しているその他の事業	身体障害者福祉センター(障がい者スポーツセンター及びスポーツ振興事業)/障害者支援施設/心身障害者職業能力開発施設の事業/障害者就業・生活支援センター事業/障害福祉サービス事業(就労移行・就労継続支援・生活訓練・短期入所)/障害児通所支援事業(児童発達支援センター)/児童の福祉の増進について相談に応ずる事業(大阪市発達障害者支援センター)/一般相談支援事業/特定相談支援事業/障害児相談支援事業			
事業所の特長	当該事業所は大阪市立心身障がい者リハビリテーションセンター内に設置されています。リハビリテーションセンターとは「障がいのある方へ福祉・医療・教育・労働など多くの分野を有機的に連携しながら、総合的立場から障がいのある方の福祉の向上を図る」という趣旨に基づき4部門の事業から構成されており、そのうちの訓練部門となる指定障がい者支援施設、児童発達支援センター、職業能力開発校については、当該法人がそれぞれの所属や特性を踏まえ一体的に運営しております。当該平野区障がい者相談支援センターについては、その他の事業として位置づけられており、障がいのある人たちへの相談支援事業をおこなう地域の社会資源として役割を果たしているところです。									
0-2 事務室等について		昨年度				今年度				
	事務室		<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用			<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		
	相談室		<input type="checkbox"/> 専用	<input checked="" 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		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	
			1人		5人					
0-4 職員の勤務体制		昨年度				今年度				
		常勤	月から金	9:00~17:30	常勤	月から金	9:00~17:30			
		非常勤A	月から金	9:00~17:30	非常勤A	月から金	9:00~17:30			
		非常勤B	月から金	9:00~17:30	非常勤B	月から金	9:00~17:30			
		非常勤C	月水金	9:00~17:30	非常勤C	月水金	9:00~17:30			
		非常勤D	火木	9:00~17:30	非常勤D	火木	9:00~17:30			
		非常勤E	火木	9:00~17:30	非常勤E	火木	9:00~17:30			
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			
		身体障がい		本体施設の文化教室で定期開催						

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	平野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>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>	

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		平野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。	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。	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。	4	平成24年度より相談支援センターが区単位で整備され、委託期間の最終年度であった。前年度の評価実績を踏まえ、サービス等利用計画の作成にあたっては、本来の相談支援業務に支障が生じないよう、業務体制の整備を図るとともに、業務の効率的な事務処理を実施する等、最善の運営努力を行ってきた。また、次年度に向けて、相談支援専門員の追加にかかる研修受講も実施している。
d	事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	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。	4	次期の業務受託を見据え、広範多岐で複雑な相談業務に対応できる職員体制を検討している。人材の確保や育成にあたっては、研修の実施や関係機関との連携を通じ、より専門性の高い支援ができる体制を確保していくことが必要になっている。

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		平野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。	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	関係窓口、ホームページ等にて相談支援事業の周知広報を積極的に実施し、相談を希望する人が支援に繋がるよう必要な情報提供をおこなっている。また、利用者のニーズに応じて、サービスや社会資源の情報提供等の支援をおこない、ケースによっては事業所見学や年金申請等の同行支援を行いサービスや制度利用につなげるなど、利用者に寄り添った支援を実施することができた。
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	懇切丁寧な対応を心掛けており、障がい特性に応じた適切な支援を実施し、相談内容によっては、関係機関と連携のうえ支援に当たっている。
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。	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	基本姿勢は昨年と同様。利用者が生活を営む上で、エンパワメントを促進する視点から、保健、医療、福祉、就労をはじめさまざまな領域に関わっている専門機関と連携を図り、効果的に支援が提供されるよう配慮を行ってきた。

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		平野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	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。	4	聴覚障がいや視覚障がいを合併する対象者への相談支援において、身体障害者団体や専門援助機関等と連携をおこない、通訳士の派遣や専門的立場からの援助を求め、適切な支援を実施している。
	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	
	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に行っている。	4	前年度の取り組みを継続している。H26年度は医療リスクを伴う聴覚障がいのケースにおいて、医療機関および通訳士との連携のもと府管施設への入所調整を実施している。本人や家族、支援者との信頼関係を構築することを大切にし、その上で本人・家族の意向やニーズをじっくりと聞き出すことに努めた。

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	平野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	常に利用者の立場にたつて、市民として守られるべき権利を擁護し、人権・虐待防止に資する取り組みを実施してきた。継続支援対象者の多くは、「あんしんさぼーと事業」を活用されているが、普段から利用者の財産管理や身上監護にかかる権利擁護の促進に努めた。自分の置かれた環境を自らを変えていく主体者として本人を位置付け、本人らしい生活を保障していくために必要な権利擁護活動を行っている。
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	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	悪質商法や多重債務による被害、近親者等による虐待を受ける恐れがある場合は、権利侵害の防止を図る観点から、日常的な見守り体制を構築するほか、同居者や近親者の抱える生活課題の改善に向けた取り組みを行っている。また、成年後見制度や日常生活自立支援事業を積極的に活用しながら、権利侵害の保障や生活上の基本的ニーズの充足を図っている。
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	平成25年度の区センターへの通報件数は2件となっておりますが、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	4	平成26年度は区センターへの通報はなかった。過去の件数からみても、障がい者虐待に関する相談は区役所の窓口で対応されていることが多く、当センターとしては、個別の支援会議やコアメンバー会議等で関係者と連携を図りつつ、虐待の判断に至らないが、継続的な見守りや支援が必要とされるケースを含め対応している。また、H26年度は、一時保護施設から障がい者支援施設や救護施設へ分離保護となった20歳未満のケース（2件）に対応しました。

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		平野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	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ィードバックしつつ、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。	4	地域自立支援協議会の運営について、事務局の一員として役割を果たせるよう、引き続き、相談支援事業者や行政機関、サービス事業者等との連携を積み重ねている。また、個別の支援課題から地域全体の課題へと認識を発展させるプロセスとして、官民共同、あるいは多職種・多職種の人間が協働する場を確保するなど、参加者の意識の向上や組織力の強化に資する役割を果たしていきたい。
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。	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。	4	これまでの活動実績を踏まえ、関係機関、団体、専門機関との連携・ネットワーク活用により、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。部会等の開催頻度も高くなっており、可能な限り参加しながら、地域の支援者との「顔の見える」関係が構築できつつある。今後も引き続き連携を深め、地域課題の抽出についても、事業所内で具体的に検討する場を設け、自立支援協議会やセーフティネットに資する会議へのフィードバックを積極的に行っていきたい。
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。	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い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	相談支援活動を通じた具体的な地域課題の抽出には限界があるため、自立支援協議会に参加する事業所や関係機関等から、部会での課題提起や取組みの成果を報告いただき、地域課題の把握に努めている。
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。	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	

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		平野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	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。	4	
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。	4	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。	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。	3	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。	4	今年の初開催となった特別支援学校の事業者説明会などの機会を通じて、進路選択にあたっての必要な情報提供や相談支援が実施できるほか、学校関係者と連携が深まることで、不登校やひきこもりなどの家庭における生活課題に早期介入できる体制が構築されつつある。
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。	4	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。	4	平野区地域自立支援協議会の代表者として、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体会）に参加している。地域の専門機関として、地域の実情把握に努めており、地域住民・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。地域の特性や福祉ニーズを踏まえ、身近な相談窓口アクセスできる環境整備を図りながら、相談支援が障がい者等の生活実態を把握する実践を行っていきたい。
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	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。	4	基本はインターネットで情報を収集し、大阪市公共的施設のバリアフリー情報の携帯版を活用するなど、的確な情報を見極めて収集している。

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		平野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々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	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。	4	引き続き支援困難事例への対応を中心とした相談支援を展開しながら、利用者ニーズの掘り起しや地域課題の抽出など、地域のネットワークを基盤とした取り組みをおこなっている。
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。	4	地域住民にとっては、わかりやすい身近な相談窓口として、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、地域包括支援センターなど地域の関連機関と協働した取り組みを行っている。
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。	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	

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	平野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>平成25年9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体会）に参加している。</p> <p>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3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>	<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体会）に参加している。</p> <p>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10月28日（火）10：00～12：00 東住吉特別支援学校通所事業所説明会において、平野区の相談窓口として参加する。（平野区・東住吉区・住吉区内の35事業者、来場保護者97名）</p>

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		平野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																					
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	0	0	0	0	0	0	0	0												
	聴覚	0	0	0	0	0	1	0	1												
	肢体	3	0	0	3	3	1	0	4												
	内部	2	0	1	1	1	1	2	0												
	計	5	0	1	4	4	3	2	5												
知的障がい		12	8	2	18	18	5	0	23												
精神障がい		2	1	0	3	3	7	0	10												
障がい児		0	1	0	1	1	0	0	1												
重複障がい		5	0	3	2	2	1	0	3												
難病・その他		0	0	0	0	0	0	0	0												
合計		24	10	6	28	28	16	2	42												
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										
		30人	40人	48人	7人	125人	22人	41人	41人	13人	117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						視覚	聴覚	肢体	内部	計					
福祉サービスの利用援助				15		15	154	37	30	236		3	33		36	82	63	22		203	
うち、継続的な支援対象者の件数				1		1	51	0	25	77		3	4		7	26	7	5		45	
社会資源を活用するための支援				33	2	35	231	75	35	376		4	26		30	71	80	22	1	204	
うち、継続的な支援対象者の件数				2	2	4	83	0	8	95		3	5		8	27	27	12		74	
社会性活力を高めるための支援				5		5	63	13	16	97			2		2	33	33	7		75	
うち、継続的な支援対象者の件数				1		1	36	2	3	42			0		0	17	20	2		39	
ピアカウンセリング						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	
権利擁護のために必要な援助						0	5		2	7			1		1	3	0	0		4	
うち、継続的な支援対象者の件数						0				0			0		0	0	0	0		0	
専門機関の紹介						0	1	1	3	5			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	
その他				21		21	14	56	2	93			11		11	10	43	1		65	
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	
合計		0	0	74	2	76	468	182	88	814	0	7	73	0	80	199	219	52	1	551	
うち、継続的な支援対象者の件数		0	0	4	2	6	170	2	24	202	0	6	9	0	15	70	54	19	0	158	
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										
		94件	600件	99件	21件	814件	93件	342件	114件	2件	551件										

事業所名	平野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25年度</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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>	<p style="text-align: center;">平成26年度</p> <p>平成26年度の相談件数は551件で、前年度の6割程度となっている。合計件数は減少しているが、電話相談件数の減少分を除く訪問・外来相談は前年度とほぼ同程度の実績となっており、積極的に訪問相談をおこなうなど地道な取り組みを実施している。また、新規相談ケースも実人数で145人となっており、以前に増して広範多岐で複雑な対応を実施してきた。</p> <p>平成26年3月現在平野区における障がい者手帳の所持者は、身体11181人、知的2327人、精神2537人となっており、ここ5年間で、身体障がい者が5%の増加に対し、知的障がい者は456人（24%増）、精神障がい者においては、1037人で69%増加している。とりわけ精神障がい者の相談件数が増加していることから、本人及び家族に対して定期及び随時相談を実施しており、不安や悩みを解消しながら社会的自立と家族への支援を提供してきた。</p> <p>サービス等利用計画については、引き続き相談支援体制の整備が進まない中、地域の受け皿となって給付の拡大に伴って対応を進めてきた。本来業務である一般相談事業が圧迫され、時間外での対応を余儀なくされたが、その後、本市によるセルフプラン等の対応で、一定の終息が図られている。</p> <p>相談支援センターに課せられた役割と機能が、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かないよう、これまで蓄積したノウハウをもって、利用者等へ適切な対応を行ってきた。</p> <p>H26年度の事業者選定業務は、区内12カ所及び隣接区の事業者に対し、91件実施している。うち12件は、利用者等の希望や在院日数の問題で、早期退院が予定される精神障がい者の事業者選定も含まれており、可能な限り区役所の精神保健相談員と精神科病院を訪問するなど、対象者の状況を把握のうえ、病院スタッフと連携を図りながら、帰住に向けた環境調整を地域の相談支援事業所等と行ってきた。</p> <p>業務全般については、大きな行政区であるため日々過密な業務実態を呈しているが、相談実績件数の多寡で評価することが難しい多様なニーズに応じており、これまで蓄積された知識や経験を最大限に活かした事業展開を図りながら、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>

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		平野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							
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		1件	4人			
	精神障がい				11件	2人			
	重複障がい								
	難病・その他								
	計	0件	4人	0件	12件	6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	2件	平日出動	2件
	合計	0件		合計	0件	合計	2件	合計	2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	2件	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	2件	
	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		金額	内訳	金額	内訳	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		金額	内訳	金額	内訳	金額	内訳	金額	内訳
	科目								
	人件費	18,930,529円		18,506,608円					
	常勤職員人件費	8,425,995円		8,598,491円					
	非常勤職員人件費	10,504,534円		9,908,117円					
	その他	0円		0円					
	物件費	1,037,471円		1,461,392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					

事業所名	平野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>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>	<p>昨年に引き続き、地域の相談支援体制の整備が進むよう、相談支援事業者への後方支援や自立支援協議会の機能強化に資する役割を担いつつ、開かれた相談支援事業の指標づくりが課題となっている。また、区社協や専門支援機関等と連携を図り、地域に密着した課題の発見や継続した見守り等ができるシステムづくりなど、障がい者分野の相談対応の充実を図り、地域の障がい者ニーズを拾い上げていく必要があると考える。</p> <p>平成26年度末の平野区の計画相談支給決定者数は、約600人となっており、障がい福祉サービス受給者数の24%の利用率にとどまっている。平成27年4月以降は、サービス等利用計画が全支給決定者に拡大されるため、相談支援の体制の周知啓発を行っているが、事業者の参入が伸び悩むなか、利用意向調査による直接依頼や事業者選定業務に支障が生じる可能性がある。一方で地域の相談支援事業者にとっては、マンパワーの確保や資質の向上が大きな課題となっており、相談支援専門員の育成体制や専門的な研修のあり方が重要視されている。</p> <p>現在、区レベルで自己研鑽に資する研修会やネットワークの強化など、相談支援専門員が孤立しないようフォローを行っているが、今後は、相談支援事業者の新規参入も視野に入れ、基幹相談支援センターと協働しながら、事業説明会や個別の事業者立ち上げ支援を検討するなど、より一層バックアップ体制を強化しなければならない。相談支援事業者が安定した事業運営を図ることで、地域の現場実践の中から、ケアマネジメントの質が高まっていくと考える。</p>

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		平野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11月21日	平成27年11月20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。	平野区地域自立支援協議会「相談事業部会」において、平成26年度事業実施の審議・評価について出席者からご意見を頂いた。
	0 相談支援事業所の概要	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。	本体施設の事業内容が一部変更されているため、参加者に利用状況を含め変更点の説明をおこなう。新設された生活訓練においては、高次脳機能障がいのある方を対象に、自立した地域生活または社会生活がおくれるよう、身体機能や生活能力の向上を目指した訓練を実施しており、また、短期入所については、空床型で従来は肢体不自由を対象としていたが、現在では障がい種別を問わないサービス提供を実施している旨お伝えしている。
	1 事業運営全般	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ころがあるが、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。	特に意見はありませんでした。評価点を変更した項目について、詳細を報告している。

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	平野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	<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かさか疑問であり、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>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>障がい者手帳の発行数は、年々増加傾向にあり、わけても療育や精神保健手帳の増加率が著しい。まだまだ地域には支援を必要とする軽度の知的障がい者や発達障がい者が埋もれている可能性があり、引き続き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かねばならない。また、地域の特性に関連して、他区から転入され単身生活となるケースも少なくなく、暮らしを支えるうえでは障がい福祉分野にとどまらず、身近な社会資源と協働していく必要がある。すでに高齢者福祉の分野では、ネットワークの構築や地域の見守り体制が整いつつあり、この点で障がい分野は立ち遅れている感が否めないため、今後は地域包括支援センター等と連携を密にしながら、相談支援事業の周知啓発をはじめ、ケースの掘り起こし等をおこなっていく必要がある。</p> <p>アウトリーチ活動の展開にあたっては、あくまで行政機関を実施主体とし、多職種多機関の連携体制が望ましいが、地域社会内外の様々な機関との結びつきを深めていくことで、身近な地域の支援機関にダイレクトに相談が上がる仕組みづくりなども検討していくことが重要になる。</p>
3 区における地域課題について	<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>	<p>身近な地域で相談支援を充実させるためには、協議会等に参画する機関同士がそれぞれの特性や役割を踏まえ、社会資源の情報や地域の課題を共有しながら、相談支援体制を整備していくことが必要になる。</p> <p>これまでは相談事業部会や事業者選定業務を通じて、相談支援事業所の繁忙状況を把握してきたが、思いのほか相談支援事業所の増加が低調なことから、サービス等利用計画作成を起点としたネットワークの発展、把握された地域課題への対応に至っておらず、自立支援協議会の機能や協議事項との結びつきなどを含め、今後はサービス等利用計画の位置付けや有用性について、基本相談のあり方を含め、再検討していく必要がある。</p>

事業所名	平野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>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。わけで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>	<p>平成27年4月以降、地域の提供基盤の確保が困難な中、サービス等利用計画が全支給決定者へ拡大されたことで、各相談支援事業所ともプラン作成の依頼が殺到している。表面的には、セルフプランの利便性が向上したことで、オーバーフロー状態が回避されているものの、相談支援の提供がないままサービス事業所が支援困難ケースを抱え込んでしまうなど、地域の社会資源を取り巻く状況にもあらたな課題が生まれている。</p> <p>また、相談支援事業所の新規参入も伸び悩み、既存事業所においては相談支援専門員の増員も見込めないため、実務の携わる相談員が様々な視点からケースを分析評価できないなど、効果的なプラン作成ができないほか、業務過大により心理的負も増幅している。</p> <p>計画相談の推進にあたっては、セルフプランや基本相談支援のあり方を含め、サービス等利用計画の位置付けや有用性について、いま一度検討していく必要性があり、たとえば、障がい福祉サービスにつながらない生活相談や地域生活支援事業の利用など、委託型相談支援事業所と指定相談支援事業所の機能を精査し、最適な役割分担と有機的な連携が図れるような仕組みを構築していく必要があると考える。</p> <p>現状からは、地域の相談支援の全体像を描きつつ、関係機関が重層的なケアマネジメントを行う体制が求められおり、障がい者相談支援センターが支援力強化に努めるとともに、区レベルで標準的な相談支援事業が展開できるよう、相談支援専門員のスキルアップや関係者によるネットワーク強化に向けた取組が必要とされている。</p>