

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		港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 大阪市手をつなぐ育成会					社会福祉法人 精神障害者社会復帰促進協会			
法人所在地	大阪市天王寺区東高津町12番10号大阪市社会福祉センター内					大阪市港区波除5-7-6 ハイソニッセイ201			
事業所名称	指定相談支援事業所 ほっとスペースぽると					大阪市港区障がい者相談支援センター			
事業所所在地	大阪市港区波除5-8-9					大阪市港区波除5-7-6 ハイソニッセイ101			
電話番号	06-4393-9777					06-6585-2211			
実施曜日	月～金					月～金			
実施時間	9:00～17:45					9:00～17:30			
同一場所で実施しているその他の事業	共同生活援助 大阪市西部地域障がい者就業・生活支援センター ぽると					指定特定相談支援事業、指定一般相談支援事業			
実施法人で実施しているその他の事業	生活介護・就労継続支援B型・就労移行支援・自立訓練 施設入所支援・宿泊型自立訓練・共同生活援助・居宅介護・重度訪問介護・移動支援・日中一時支援					◇受託事業:精神障がい者社会参加活動振興事業(大阪府)・茨木市精神障害者移動支援事業者養成研修会 ◇協力事業:就労支援IT講習会・大阪ピアヘルパー連絡会 ◇共同組合事業:エルチャレンジ ◇施設運営事業:ふれあいの里・地域活動支援センター(生活支援型)・就労継続支援B型・共同生活介護 助・指定特定相談支援事業・指定一般相談支援事業			
事業所の特長	港区にある同一法人の事業である、生活介護・就労継続B型・就労移行支援・自立訓練・宿泊型自立訓練・地域生活援助等の事業運営をひとつの社会資源として、また地域にある関係機関・事業所と連携、協力して支援にあたっている。就労・生活の支援体制が同じエリアにあることを生かし、本人を中心とした豊かな暮らしの実現に向けた相談に応じている。一体的にサポートできるよう心がけている。					平成27年4月より大阪市区障がい者相談支援センター事業を受託し、大阪市港区波除地区において拠点を構えて事業開始した。当法人は昭和46年より長年、精神保健福祉分野にて精神障害者の社会復帰促進と権利擁護のために尽力してきた。長年のノウハウを生かしながら障がいの生活史を尊重し、自主性及び主体性に重点を置き「自分らしい生活」の自己実現に向けて支援を行っている。			
0-2 事務室等について		昨年度				今年度			
	事務室	33㎡	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		18.0㎡	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用	
	相談室	13㎡	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		10.0㎡	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用	
	その他		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		7.0㎡	<input checked="" 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
			3人			2人		1人	
0-4 職員の勤務体制		昨年度				今年度			
		原則としては、月から金まで9:00～17:45までの勤務であるが、他事業の職員などとも合同の勤務シフト表の作成により、平日は9:00～20:00頃まで、事務所での対応は可能。また、時間外については、大阪市育成会地域生活支援センターに電話が転送され、緊急時には初期対応が可能であること、その後、担当者に連絡がつくようになっている。				特定相談支援事業と一般相談支援事業所を業務で3名体制で行っている。 平日 午前9時～午後5時30分			
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	
						精神	不定期(要望に応じて業務時間内に対応)	不定期(要望に応じて業務時間内に対応)	
						身体	不定期(要望に応じて業務時間内に対応)	不定期(要望に応じて業務時間内に対応)	

事業所名	港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		
	障がいの種類に関わらず、本人の望む暮らしの実現をめざし、支援する事を基本とします。	<p><b>1.自己決定の尊重と意思決定の支援</b>                      ノーマライゼーションの理念に基づき、すべての人々がお互いに尊重しあい、支え合いながら生活できる社会の実現を目指し、障がいのある人等が、誰とどのように生活したいかについての選択の機会や、社会参加の機会等が確保され、その意思決定が尊重されるよう配慮すること。また、必要な障害福祉サービスだけに留まらず、その他の支援の提供体制の整備に努める。</p> <p><b>2.障がいの種類に関わらず、人格と個性を尊重し、住み慣れた地域で安心して暮らすことができる地域社会の実現</b>                      障がいの種類や障がいの程度に関わらず、住み慣れた地域で安心してサービスが利用できるよう、地域の関係機関と連携して支援体制の充実を図る。</p> <p><b>3.安心できる地域生活</b>                      障がいのある人、またその家族などが生涯を通じて地域で安心して生活できるよう社会基盤の整備・充実を図る。</p>

事業所名	港区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
	昨年度		今年度	
1-1 運営体制	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）
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ものとして、委託期間全体を通じた計画が定められている。	2	事業の理念・基本方針は定められているが、具体的な取り組みにかかる計画作成に至っていません。	3	法人内において、中・長期的な話し合いや検討を行い、事業の理念・基本方針はほぼ共有しているが、具体的な取り組みにかかる計画策定にまでは至っていない。
		次年度に向けて要検討		地域課題や情勢の推移を見据え、中・長期的な経営計画を策定することを検討する。
	2	行政から提出を求められている年度ごとの事業計画は策定している。事業所としての理念・基本方針を実現していけるような、具体的な中・長期的計画の作成に至っていない。	3	委託期間全体を通じた中・長期的な計画は策定に至っていないが、年度ごとの事業計画については策定している。
		次年度に向けて具体的な中・長期計画を要検討。		中・長期的な経営計画を策定することに加え、それを踏まえた年度ごとの事業計画を策定できるよう検討を重ねる。
委託期間全体を通じた計画及び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	計画に基づく評価ではないが、毎月の事業所内会議等で支援内容の評価を実施した。	3	受託は今年度が初めてのため、事業計画に基づく評価は次年度となる。毎月事業所内で実施されるケースレビュー等の会議内において、支援内容の振り返り・評価を行っている。
		中・長期的な計画の検討を進め、評価するように要検討。		地域の情勢の推移を踏まえ、委託期間全体を通じた計画および年度ごとの事業計画の作成に努めていく。しかしながら、地域の実情や課題に対応する場合、事業計画以外の支援等が必要になることがあるため、その支援等を制度化するための協議が必須となる。
事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	2	事業の評価の結果を次年度に十分反映しているとはいえない。	3	前受託法人から引き継いだ際の課題を整理し、事業へ反映させている。（計画相談支援の達成率の底上げ・前受託法人から引き継ぎの困難ケースへの取り組みなど）
		事業所の評価の結果を、どのように次年度に反映するか要検討。		区センターとしての役割を意識した事業実施に努め、その結果および地域の中で見えてきた課題を次年度（平成28年度）計画策定の際に盛り込む。

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		港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	利用者に必要な情報を整理して提供し、社会資源を見学する機会を設け、自己決定がしやすくなるように努めている。時間が必要な利用者には、気持ちが固まるまで待つようにしている。	4	障がい特性に応じた対応を心がけて実施している。利用者が求める相談や情報を提供しているが、ただ社会資源や制度を紹介するだけではなく、必要な情報を整理して提供し、利用者からの希望があれば社会資源への同行なども実施。自己決定に時間を要する利用者に対しては、焦らすことなくご本人の気持ちが固まるまで待つことを重要視しており、保護者や支援者への説明についても徹底して取り組んでいる。また、受託初年度ということもあるが、相談員としてのスキル不足を痛感させられる場面も多く、日々の支援を通じて制度やサービスに精通するだけではなく、「障がいとはなにか？支援とは何か？」を振り返るため、ケースレビュー等を通じて自己研さんに努めている。 次年度も今年度と同様の取り組みを継続して実施し、研修や勉強会への積極的な参加を行う。
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	利用者の状況に応じて、利用者が理解しやすいコミュニケーションの方法で対応できるよう心がけています。ルビ入り、イラストが多く入った資料等を提示したり、マンパワーでは手話通訳士、言語聴覚士の協力を求めることもあります。	4	現状では、手話ができる職員の配置はないが、聴覚障害の利用者へは筆談・FAX・メール等の対応を行っている。筆談だけでは伝わりづらく込み入った内容の場合は、必ず手話通訳士を介して本人の意向を確認している。高次脳機能障害の人へのコミュニケーションでは、言語聴覚士等より専門性の高い支援者より意見をもらい、対応に努めた。さらに言語だけに限らず、イラストや映像などで視覚化するなどの配慮を行っている。また、精神障がい・身体障がいのピアカウンセラーの利用が可能（港区での配置はないが、必要に応じて同一法人内の施設より対応可能） 次年度も今年度と同様の取り組みを継続して実施し、障がいに応じたコミュニケーションはもとより、その人個人に合ったコミュニケーションを常に追求していく。
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。	2	利用者が自身の置かれた状況に気づき、問題を自覚し、自らの生活の調整と改善を図れるエンパワメントを高めていけるような視点は意識した。しかし、自立支援プログラムの実施などの具体的な取り組みはできていない。	3	エンパワメントの観点において、個人と環境のマネジメントは不可欠である。障がいのある人たち個人が望んでいるか否かに関わらず、支援者主導でマネジメントを試みようとする例は少なくない。エンパワメントが図られるためには、障がいのある本人が望まないマネジメントであったり、本人抜きのマネジメントは許されることではない。エンパワメントとは、あくまでも本人の意思により望まれた結果として進んでいくものであるため、当センターではアドボケートの立場として、まず本人の思いに寄り添い、個人だけではなく環境（行政、家族、支援者等を含む）へのアプローチを実践している。 次年度も今年度と同様の取り組みを実施する。

事業所名	港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。	3	コミュニケーションが苦手な人に対して、その人が理解しやすいような方法をとるように心がけている。ルビ入り、イラストが多く入った資料等を提示することもあります。手話や点字は利用できていないが手話通訳士の協力を得ている。	3 ●現状では、手話ができる職員の配置はないが、聴覚障害の利用者へは筆談・FAX・メール等の対応を行っている（現在まで点字を希望される利用者はない）筆談だけでは伝わりづらく込み入った内容の場合は、必ず手話通訳士を介して本人の意向を確認している。 ●また、精神障がい・身体障がいのピアカウンセラーの利用が可能（港区での配置はないが、必要に応じて同一法人内の施設より派遣可能） ●コミュニケーションが苦手な利用者に対しては「表情ポスター」等を利用し、感情の判断の手がかりとしている。 次年度も今年度と同様の取り組みを継続する。またiPadを導入し、小さな文字も大きく拡大して表示できるように配慮する。
	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	1度の面接で意思の確認が難しい人に関しては、何度も訪問したり、面接するなど対話の機会を多く設け、その人の理解しやすいコミュニケーションの方法を見つけられるように努めている。また、ご家族や身近な方々から本人へのコミュニケーションの工夫をお聞きするように心がけている。
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、利用者が信頼し意思の疎通が行いやすい方との連携をとり、利用者の意思を正確に理解するように心がけている。利用者の希望によっては関係機関や手話通訳者に同席して頂いた。	4 ご家族、また、その人が利用されている日中活動の事業所職員、ヘルパー、訪問看護等、ご本人をよく知る周囲の方にその方独自の意思表示の読み取り方やコミュニケーションの工夫について情報収集しながら、より丁寧に確認するように努めている。意思伝達に制限のある人で、その人の意向確認が必要な場合は、家族だけではなく、できるだけ他機関職員など連携し、多角的な視点からご本人の意思を尊重するように努めている。 2014年1月に国連障害者権利条約を日本が批准したことで、成年後見制度の改革が不可避とされている。日本の司法書士会、社会福祉士会は、すでに意思決定支援を成年後見に組み入れる考え方を公表しているほか、日本弁護士連合会でも意思決定支援に関わる法制度の検討を始めているといった動きにも注目し、権利擁護は代弁活動が典型であるが、その究極の姿はどんなに重い障がいがあっても自分で自分の思いを他人や社会に伝えることができるようにする支援活動・セルフアドボカシーを目指す。

事業所名	港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	常に利用者の立場に立ち、問題解決力を高めているように支援に努めている。	3 問題解決力や様々な制度や支援を活用する力を高める支援の前段階として、利用者が自身の置かれた状況や問題に気付き、どのように生きていきたいのか、どのような生活を望んでいるのかと いうことを整理し、主体的に意思表示できるよう、丁寧な聞き取りを行っている。さらに相談者のアド ボカシーに努め、エンパワメントできるような働きかけを常に意識している。また必要に応じて、成 年後見制度等の活用もやっている。  次年度も今年度と同様の取り組みを継続し、支援者が誘導していないか？ 本人を置き去りにしてニーズの先読みをしていないか？等を常に意識した支 援を中立的な立場で展開していく。
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	区役所・社協等と連携しながら、成年後見事業を活用するなど、権利擁護に努めている。大阪市成年後見支援センターでの専門相談も利用した。	3 現在までの相談内容の中で人権侵害が疑われるケースはないが、どのような状況や場面で人権侵害 が発生しやすいのか等、センター内のケースレビューで事例を通して、職員の意識や気づきの視 点や感性について高める努力をしている。また、相談には丁寧な言葉遣いを意識している。関係性 が深まる中で「～ちゃん」「～くん」等と呼びかけたり、くだけた言葉遣いになることが全て悪いわけ ではないが、言葉遣いは身近な権利擁護であると考え、当センターでは、利用者の障がいに関係なく 敬称・敬語を意識している。  今後、人権侵害が発生した場合は、速やかに事実確認を行い、行政・関係機関・大阪市成年後見 支援センター・法テラス等の専門機関と連携し、積極的な対処ができるように職員の意識を高めて いる。また、人権侵害であることに気付いていない、それが（人権侵害）は当たり前前の状態なのだ と認識している利用者の権利を擁護するとともに、本人がそれは人権侵害であることに気付き、セル フアドボカシーに繋がる支援を心がける。
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。	3	虐待が危惧されるケースについては、区役所や支援関係者との情報交換を密にしなが、見守りの体制をとれるように心がけている。	4 実際に養護者虐待の疑いのあるケースを対応する中で、支援関係機関の職員、行政担当者（港区・虐待担当） 等と密に連携を取りながら、本人の権利擁護に努めた。当該ケースは、虐待認定までには至らなかったもの の、養護者とともに大阪市外へ転出されることになったため、行政担当者を通じて他市の保健福祉担当・虐待 担当と会議を設定していただき、その中での直接引き継ぎ、また本人の希望もあったため、転出先での相談支 援事業所調整まで、しっかりと引き継ぐ形で対応を行った。さらに、事業者による虐待ケースについても大阪市 福祉局と連携、当該事業者と本人の間で調整し、本人の権利擁護に努めた。  虐待が危惧される場合は通報し、行政機関や他関係機関と連携しながら、センターとしての 責務を果たしていく。また、事業者が虐待通報に尻込みしてしまう背景があるため、なぜ虐 待通報を行うのかについて共通の理解を促し、通報後の支援の流れについて分かりやすい フローを作成、計画相談支援事業所連絡会等で説明周知していく。

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		港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	地域自立支援協議会に参加し、区保健センターの事務局と協働して、地域の障がい者支援に関わる連携体制が強化するよう努めた。	3	地域の障がい者支援に関わる連携体制が強化できるよう、地域の課題として整理し情報提供に努めた。その中で、港区の課題のひとつであった計画相談支援達成率4.6%という現状に対して問題提起を行い、その取り組みの中で、相談支援事業所立ち上げ研修を企画、また区の相談支援全体の底上げを目的とした計画相談支援事業所連絡会を港区保健福祉センター事務局と協働で立ち上げた。 計画相談支援事業所連絡会を部会に位置付けるため、連絡会を活性化することに努める。その中で常に”障がい者の支援とは何か”を問い続けていく。
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。	3	当事業所単体で完結するようなことのないよう、必要に応じて他の機関や事業所と積極的に連携をとるよう、心がけている。	3	事業所単体で支援が完結することのないよう、必要に応じて他の機関や事業所と積極的な連携に努めている。 次年度は新しい団体に参画していただけるよう理解を求めていく。
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。	3	港区内を中心にいろいろな機関や資源との関係を広げていけるよう努力している。	2	相談支援事業の浸透率がまだまだ低いこと、高齢の親御さんが障がいを持つ子と同居し、何のサービスや制度に繋がっていないケースも多いこと、精神障がいを持つ人への相談支援が不十分であったことなど、港区の障がい者を取り巻く状況についてはおおむね把握できている。しかしながら、まだ1年目のセンターであるため、センター内の支援で完結するのではなく、相談支援事業所連絡会等を通じ、港区内の様々な支援機関からの情報提供を受けながら、課題や情勢等を把握するよう努めている。 しかしながら、まだ1年目のセンターであるため、センター内の支援で完結するのではなく、相談支援事業所連絡会等を通じ、港区内の様々な支援機関から情報提供を受けながら、課題や情勢等を把握するよう努めていく。
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	自立支援協議会や港区障害者施設連絡会に参加してニーズの把握に努めている。ただ、労働・教育・保健医療の関係機関との定期的な会議は行えていない。	2	地域自立支援協議会・相談支援事業所連絡会、生活困窮者支援事業会議、不定期であるが港区障害者施設連絡会へ参加し、ニーズの把握に努めている。また、労働・教育・保健医療の単体での定例会ではないが、区政会議に参加し、労働・教育・保健医療機関等のニーズ把握に努めている。 次年度も今年度と同様の取り組みを継続して実施する。
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	港区健康フェスタにて「障がい相談コーナー」を設けて、地域の情報収集と直接相談にも応じた。	2	健康フェスタの「障がい相談コーナー」を設けて、地域の情報収集と相談にも応じた。 何のサービスにも繋がっていないケースについての掘り起こしが不十分であるため、地域包括支援センターなどと連携しながら、具体的なアウトリーチ活動についての実施を検討する。

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		港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、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。	4	適宜、最新の情報収集を行い、新しく立ち上がるサービス提供事業所の把握に努めた。	3	適宜、最新の情報収集を行い、新しく立ち上がるサービス提供事業所の把握に努めている。また計画相談支援事業所連絡会において、情報交換を行い把握している。 平成27年度は、前年度受託法人より引き継ぎを受け間もないこともあり、目の前の相談に対し全力で対応していくことを最優先としていたため、区内および近隣区のサービス提供事業所や専門相談機関を把握することに限界あったと思われる。今後は新規事業所の開設時には見学することに加え、社会資源マップを参考にまだ足を運んでいない事業所への見学を実施し、資源の把握・連携強化に努める。
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	大阪市西部地域障がい者就業・生活支援センターや港・港第二育成園と連携しています。地域の学校への周知や情報収集がなされていない。	3	支援学校の進路相談会に同席し、卒業後に利用できる障害福祉サービスや制度、および必要な手続き等についての説明を実施した。 地域の小中学校や高等学校、ハローワークとの連携が希薄であることの反省から、新たな繋がりを模索していく。例えば、必要に応じて、区の自立支援協議会への参画を依頼し協働していくような体制を整える。
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。	3	必要な場合に連携が取れるように情報の把握に努めたい。	3	ケースを通じて、地域ネットワーク委員と密に連携をとり、本人の生活が安定するような支援に努めた。また、大阪ボランティア協会・港区社協と連携し、希望する利用者にボランティアが利用できるような支援を行った。 日々の支援の中で、更にネットワークを広げていけるよう努めるとともに、地域のイベントに積極的に参加し、ボランティア団体とも必要に応じて協働していく。
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。	3	公共施設の情報収集は行っているが、新たな民間施設や障害者トイレやエレベーターの情報収集は積極的には行えなかった。	3	区内の主な公共施設、民間施設のみならず、医療機関についても把握している。 随時、最新の情報へ更新するよう努める。

事業所名		港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。	3	<p>障害者・児の支援に理解のある事業者が増えていくよう努めていく。</p>	2	<p>居宅介護事業所などに働きかけ、相談支援事業所の開設に向けて助言等を行っている。また、介護保険との併給ケースにおけるプラン作成の際、障がいのプランは立てられないといった事業所も多いため、ケアマネジャーに障害福祉サービスのプラン作成についての具体的な助言を行った。さらに、「支援が支援者主導になっていないか？本人の意向が反映されているか？本人の権利が守られているか？」といった疑問を投げかけ、障がい者の支援に対する意識の「改善」に取り組んだ。</p> <p>既存の社会資源や制度の枠組みからこぼれ落ちてしまうケースはどのような課題を抱えているのかを整理し、新たな社会資源や制度化に向けて、大阪市へ提言していく。</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、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	<p>行政や地域の事業所と連携しながら、少しでも状況が改善できるように継続した支援を心がけている。</p> <p>大阪市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抱え込まないようにする。</p>	3	<p>他職種と連携し、チームアプローチで取り組んでいる。さらに行政、また大阪市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単一事業所内で抱え込み、完結してしまうことのないよう努めた。困難事例といわれる多問題を抱えたケースについては、課題をしっかりと整理することに意識して取り組んでいる。さらに、その解決に向け優先順位を決めて取り組んでいくこと、また役割分担を決めるなど、より具体的に見通しをつけることで、意図しない新たな支援の糸口が見えてくることもある。</p> <p>計画相談支援事業所連絡会や自立支援協議会において、ケース検討会議を行い支援の方向性を確認しあうなど、困難ケースに対して地域全体で取り組む体制を整える。</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、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	<p>法人のホームページを利用してインターネット上で連絡先等の情報提供、区役所にてリーフレットの設置、事業者にもリーフレットをお渡しして周知を図っている。地域の行事や集会にオブザーバーとして参加し、地域の方に対して周知を心がけている。</p>	4	<p>センターのパンフレットを作成し、区内の行政・関係機関等に設置している。また、区内のイベントや研修、説明会等で配布している。またホームページの開設、法人機関紙を発行し、センターの周知に努めた。</p> <p>地域包括支援センターや各障がい者団体等との連携も強化し、地域の様々な活動への参加・参画に努める。</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。	3	<p>区民祭りや健康フェスタの参加を通じて、地域住民との交流を図る。その他、自立支援協議会から港区の施設や居宅事業所向けに「精神障害者の理解と関わり」についての講演会を開き、啓発に取り組んだ。</p>	4	<p>「区民祭り」や「健康フェスタ」への参加を通じて、地域住民との交流に取り組んだ。また、こころの講座の講演会では、精神障がい者の当事者が演者となり、障がい者が地域で共に生きていく意義を考え、啓発に取り組んだ。</p> <p>次年度も今年度と同様の取り組みを継続し、随時、地域における行事等の中で啓発活動に取り組んでいく。</p>

事業所名	港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>当事業所の最大の特徴は、同じ事務所内に共同生活援助事業と西部地域障がい者就業・生活支援センターが併設していることで、専門的な知識や技術があります。ご相談者のニーズに添うように生活と就労で一体的な支援を実施している。事業所の隣室に設けている「ほっとスペース」では、開所時間に利用者がいつでも立ち寄り、団欒や情報交換、スタッフへ気軽に相談ができるスペースがあり、活用されている。</p> <p>その他、当法人内で大阪市内4区にて区障がい相談支援センター業務を受託している。法人内の相談支援担当者が集まり、定期的に情報交換やケース検討会を行っている。</p>	<p>①ケースレビューの実施 毎月第4月曜日に実施。新規・既存の相談ケースについて、センターとしての支援方針等を検討。また、新しい社会資源等の情報共有および困難事例の検討など。</p> <p>②ミーティングの実施 毎日ミーティングを実施。ケースの進捗状況等の共有。</p> <p>③法人内研修 毎月1回実施</p> <p>④外部研修への参加 LGBTの理解、高次脳機能障害、ファシリテーション研修など。</p> <p>●区内の情勢や推移を見据え、今後は大阪障害年金相談センターの障がい者年金連絡会への参加や居宅介護事業所との定例会実施を目指す。</p> <p>●個人情報マネジメントシステム(PMS)の取得を検討する。</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		港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26年度					平成27年度											
2-1 継続支援対象者数		平成26年度					平成27年度											
①利用登録者(継続支援対象者)の実人数(指定相談支援を除く)		平成26年度					平成27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									
	身体障がい	視覚																
		聴覚																
		肢体	3	1	0	4	4	12	6	10								
		内部		1			1	2		3								
	計	3	1	0	4	5	14	6	13									
	難病																	
	知的障がい	60	2	14	48	46	33	19	60									
	精神障がい	16	1	6	11	10	47	17	40									
	障がい児																	
	重複障がい	12	0	0	12	12	18	8	22									
その他	4	0	2	2	1	4	3	2										
合計	95	4	22	77	74	116	53	137										
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	その他	計	身体障がい	知的障がい	精神障がい	その他	計							
		2人	6人	6人	3人	17人	8人	18人	15人	14人	55人							
2-2 相談支援内容		平成26年度					平成27年度											
①延べ相談件数		福祉サービス	社会資源	社会生活力	ピアカン	権利擁護	専門機関	その他	計	福祉サービス	社会資源	社会生活力	ピアカン	権利擁護	専門機関	その他	計	
障がい種別	視覚	利用登録者							0	6						6	12	
		それ以外							0							1	1	
	聴覚	利用登録者								0		2			2	5	9	
		それ以外								0						2	2	
	肢体	利用登録者								0	60	7	1			143	211	
		それ以外								0	3					7	10	
	内部	利用登録者								0	15						15	
		それ以外								0	1				1		2	
	計	利用登録者	0	0	0	0	0	0	0	0	81	7	3	0	2	0	154	247
		それ以外	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	10	15
難病	利用登録者								0	14					1	13	28	
	それ以外								0	2							2	
知的障がい	利用登録者								0	496	17	55		17	8	626	1219	
	それ以外								0	32	1			3	39	75		
精神障がい	利用登録者								0	359	24	9	0	5	6	566	969	
	それ以外								0	18	6	1			1	46	72	
障がい児	利用登録者								0	3	2					3	8	
	それ以外								0		1						1	
重複障がい	利用登録者								0	173	8	27		24	5	312	549	
	それ以外								0	6						9	15	
その他	利用登録者								0	6	4	1			1	16	28	
	それ以外								0	13	5				1	44	63	
合計	利用登録者	0	0	0	0	0	0	0	0	1132	62	95	0	48	21	1690	3048	
	それ以外	0	0	0	0	0	0	0	0	75	13	1	0	3	3	148	243	
総合計		0	0	0	0	0	0	0	0	1207	75	96	0	51	24	1838	3291	
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							
		401件	1227件	659件	12件	2299件	581件	2033件	669件	8件	3291件							

事業所名	港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>平成26年度</p> <p>平成26年度で3年目の期限にて、大阪市手をつなぐ育成会が当事業を撤退することになり、年度末の利用者への引継ぎ等に影響され、支援件数の若干の減少が見られます。支援実施件数に関しては平成18年度より知的障がい児者に特化した相談支援事業を委託させて頂いた経緯があり、知的障がい者への支援が多いですが、精神障がいの方への相談が増加傾向にあります。相談内容では社会資源を活用するための支援として、通所施設や居宅介護事業所の新規利用の援助が増えています。</p>	<p>平成27年度</p> <p><b>【相談内容の分析】</b>                  ※ 平成27年度末の障がい種別割合については次の通り</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・身体 7%</li> <li>・知的 39%</li> <li>・精神 32%</li> <li>・難病 1%</li> <li>・内部 1%</li> <li>・重複 17%</li> <li>・その他 3%</li> </ul> <p>前年度受託法人から引き継いだ4月時点では、精神の割合が4.3%であったが、年度末では32%となっており、相談件数が増加。                  ●新規相談ケースについては、精神障がいのケースが増加傾向にある。今後もこの傾向が続くことが予測されるため、相談支援事業所を含め、精神障がい者が安心して利用できる社会資源の拡充が課題である。                  ●障がいのある人と高齢の親が同居しており、何のサービスにも繋がっていないケースも多い。その場合、親に認知症疑いなどのケースもあり。                  ●緊急で短期入所を利用しなければならないケースの相談も多いが、即日利用できるショートステイを探すことが困難になっている。                  ●養護者虐待、経済的虐待などを疑うケースも増えており、困り込み等が疑われる事業者も多い。潜在的にはもっと多くの虐待ケースがあると思われるので、本人のアドボカシーが重要になっている。                  ●相談を受ける中で、親や支援者主導のパターンになっているケースが多く見受けられるため、本人のアドボケートとしての役割を重要視し、支援に努めている。</p> <p><b>【相談経由機関】</b>                  行政機関(区の保健福祉担当・虐待担当・子育て支援・生活支援・総務課)や地域包括支援センターや居宅介護事業所からの相談、また病院(一般病院・精神科病院)やリハビリテーションセンター等の機関からの相談も増加している。                  支援内容としては、福祉サービスに繋がるまでの支援や制度・社会資源の情報提供、社会生活力、権利擁護、事業所との調整など多岐にわたる。また、障がいのある人の高齢化に伴い介護保険と障害福祉サービスの調整支援も増加、地域包括支援センターとの連携が多くなっている。(みなし2号で介護保険を利用されている方も多い)</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		港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26年度				平成27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	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	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 業務委託料の取支精算見込について		平成26年度				平成27年度			
①歳入		金額	内 訳	金額	内 訳				
	科目								
	業務委託料	13,232,000 円		12,970,000 円					
	預金利子	678 円		0 円					
	その他	2,772,865 円		0 円					
	合計	16,005,543 円		12,970,000 円					
②歳出		金額	内 訳	金額	内 訳				
	科目								
	人件費	13,866,186 円		10,727,210 円					
	常勤職員人件費	11,997,461 円		7,746,006 円					
	非常勤職員人件費	0 円		1,488,253 円					
	その他	1,868,725 円	法定福利費	1,492,951 円	法定福利費				
	物件費	2,139,357 円		2,242,790 円					
	福利厚生費			34,418 円					
	旅費交通費			28,910 円					
	研修研究費			10,000 円	研修参加費				
	報酬	22,460 円	福利厚生費	0 円					
	賃金	90,640 円	旅費交通費	0 円					
	報償費	4,400 円	修繕費	0 円					
	消耗品費	40,007 円		210,435 円	事務用品等購入				
	印刷製本費	122,020 円	研修費	38,150 円	パンフレット、名刺印刷代				
	光熱水費	96,627 円		150,410 円	電気代、水道代				
	通信運搬費	294,621 円		436,136 円	代表電話及び携帯電話代、郵送代				
	手数料	12,946 円		12,944 円					
	保険料			19,019 円					
	筆耕翻訳料	10,900 円	損害保険料	0 円					
	使用料	0 円		0 円					
	不動産賃借料	1,438,736 円	賃借料	883,000 円	物件家賃				
	渉外費			25,000 円					
	備品購入費	6,000 円	雑費	0 円					
その他			0 円						
拠点区分間繰入金	0 円		394,368 円	給与事務及び会計事務、社会保険事務手続き代行					
	合計	16,005,543 円		12,970,000 円					

事業所名	港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>国は計画相談支援の対象者について、平成27年度より原則としてすべての障がい福祉サービス又は地域相談支援を利用する障がい者及び障がい児を対象とすることとしています。港区においては今年度末現在(平成27年3月31日)、計画相談支援事業者は当事業所含め3か所です。うち1か所は障がい児のみを対象とされており、残り1か所は西区で事業展開されていた事業所が港区に移転されてきています。1度は相談支援事業を展開された1事業所がありましたが、諸事情で撤退をされています。現状においては支援できる利用者様の人数には限りがあります。区内の計画相談支援の事業者を増やすべく事業者へ個別にご相談やご提案を重ねたり、また、相談支援事業所の開設、充実に向けた説明会を開催しましたが結果は伴っておりません。</p>	<p><b>①新規相談支援事業者育成が不可欠であること</b>          ➡ 平成27年4月の計画相談達成率は4.3%であったが、年度内に3か所の新規相談支援事業所が開設されたこともあり、年度末までに達成率を20.1%まで引き上げることができた。しかし、依然として残り80%の障がい者を対象にした計画相談支援の拡充が迫る中で、区内の相談支援事業所が不足している。</p> <p><b>②社会資源不足</b>          ➡ 短期入所施設、入浴サービスのある通所施設、生活介護(作業等ではなく、本人のペースでゆっくり過ごせる居場所としての生活介護) 精神科病院(クリニック)および精神科デイケア 等。</p> <p><b>③支給決定までの機関</b>          ➡ 申請から支給決定までに時間がかかる。</p> <p><b>④虐待への意識</b>          ➡ 虐待への意識が希薄。連絡会等での意識改革、研修等の必要性。</p>

事業所名		港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27年11月24日	平成28年6月21日
	出席者からの意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・7ページの1-3-②のbについて。労働・教育・保健医療の関係機関との定期的な会議が行えていない点について。同敷地内の就業・生活支援センターと連携し、会議が出来ないか。</li> <li>・計画相談支援事業所は港区で当センターが稼働していた頃に比べ、現状3か所から9か所に増えている。最初の土台をつくったのでは。</li> </ul>	センターの電話が繋がりにくいので、回線を増やすことはできないか？
	0 相談支援事業所の概要		出席者からは、特に意見なし。
	1 事業運営全般		出席者からは、特に意見なし。

事業所名		港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>・7ページの1-3-②のbについて。労働・教育・保健医療の関係機関との定期的な会議が行えていない点について。同敷地内の就業・生活支援センター事業と連携し、会議が出来ないか。→就業・生活支援センターは就労に関する会議に焦点が強くあてられている為、相談支援事業所の参加が難しい状況。</p>	出席者からは、特に意見なし。
	3 区における地域課題について	<p>・計画相談支援事業所は港区で当センターが稼働していた頃に比べ、現状3か所から9か所に増えている。最初の土台をつくったのでは。</p>	出席者からは、特に意見なし。

事業所名	港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>平成24年度より3障がいの相談窓口として開所し3年が経過しました。知的障がいに強みのあった当事業所も経験を重ね、様々な障がい者の方の相談を受けられるようになりました。法人内の意向により残念ながら、3年の期限で撤退することになりましたが、この経験は今後の障がい者サービスに役立てられると考えます。計画相談支援事業所の数も3か所から9か所に増え、委託相談支援事業所の負担も軽減されつつあるかと思われませんが、まだまだ、一人の相談員の経費的な負担、相談件数の増加による精神的な負担は増えているかと思われます。今後、より一層の相談支援事業の充実を願います。</p>	<p>平成27年度より前受託法人から引継ぎを受け事業開始に当たり、平成24年度～平成26年度における相談支援の課題が明確になっており、非常に取り組みやすい現状であった。特に計画相談支援達成率は平成27年3月末時点で4.6%という不可解な現状になっており、課題の詳細を把握すること、またこの達成率に対し港区へ問題提起をすることより取り組みを開始した。①計画相談のプロセスの整理及び制度理解 ②相談支援事業所の増設 ③相談支援事業におけるスキルアップと大きく3つに分類される。①は港区行政及び地域が相談支援事業における制度理解が余りにも乏しく、連携が取れていなかった。まずは区センターとして港区行政と相談支援のあり方や現状理解について徹底的に話し合い、区センターの役割と計画相談支援における後方支援の役割を明確にし、今後の方向性を確認した。②は平成27年度開始当初は区センターを含め3事業所しかなかったが、立ち上げ研修や自立支援協議会等で相談支援事業におけるご理解やご協力をその都度提起し、3月末時点では8ヶ所へと増設した。③は2つに分類され、現状の相談支援事業所のスキルアップと、港区における社会資源の障がい者ケアマネジメントの質の担保にあった。特にケアマネジメントのスキル不足は顕著に表れている。相談支援専門員やケアマネジメントに従事する者が、支援者側の支援ベースに乗らない利用者や相談者を困難ケースとして扱う風潮が見られ敬遠する傾向にある。現在、区センターとして相談者と相談支援事業所との間に入り、利用者主体の生活が自己実現できるように調整を行っている事例は少なくない。港区の相談支援事業者に対し、利用者主体の計画相談の礎を作り、今後は相談支援の第一線を担う者として活躍して頂けるように引続きバックアップを行っていく。また今後の課題としては、過去3カ年における計画相談支援の達成率が低い状況も影響し、本来、計画相談支援が必要と思われる利用者及び相談者に制度活用ができていない現状がある。そのためニーズを整理し、制度活用へ押し上げていく形作りが早急に求められている。相談支援事業の推進が停滞したこと行政責任として、従来の相談支援の形や今後の方向性に、より一層推進するように港区行政及び大阪市へ提言し、双方ともに意味のある提言を行っていきたい。今後、より一層の相談支援事業の充実が実現できるように、日々努めていく所存であります。</p>