

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		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									
	法人名称	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							
	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』							
	事業所所在地	大阪市東成区大今里西1-1-15							
	電話番号	06-6981-0770							
	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			
	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)							
	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			
	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、就労移行支援、短期入所、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	昭和62年より運営している本体事業所に対する理解や認知が広まっていることに加え、3年目を迎えた区センターとしての位置付けも浸透し、当事者・ご家族からの相談のみならず各関係機関からの相談も増えつつある。				昭和62年より運営している本体事業所に対する理解や認知が広まっていることに加え、地域療育等支援事業の頃から相談支援業務には携っていることも影響し、当事者・ご家族からの相談のみならず各関係機関からの相談も増えつつある。			
0-2 事務室等について		昨年度				今年度			
	事務室	51㎡	<input type="checkbox"/> 専用	<input checked="" type="checkbox"/> 共用	51㎡	<input type="checkbox"/> 専用	<input checked="" type="checkbox"/> 共用		
	相談室	10㎡	<input type="checkbox"/> 専用	<input checked="" type="checkbox"/> 共用	10㎡	<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		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							
0-4 職員の勤務体制		昨年度				今年度			
		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		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	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。 	

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	
	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）	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。	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	本体事業所および法人本部内で作成する事業計画立案の際に、区センター業務についても中長期計画の概要を定めている。
b 委託期間全体を通じた計画を踏まえて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	PDCAのサイクルに基づき、適宜計画を見直している。
c 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。	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	検討の場を年度末だけでなく、もう少し頻回に実施し、事業評価を行う必要がある。
		その記録は文書で残していく。		
d 事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	3	概ね出来ていると思うが、書類上の整備は十分とは言いにくい。	3	昨年度より書類の整備については意識を高めることができたように感じる。
		より明確に仕組み、書類としてもしっかり整備していきたい。		まだ不十分な面も残っているため効率的な整理・整備が必要。

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	情報提供を効果的に行えるよう、利用者の障がい特性に応じてフロー図やイラスト等多用した資料を作成した。また、必要な方には回数を重ねて説明するなどし、自己決定できるよう見守った。
					一人一人に合った対応ができるよう、工夫を重ねた。
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。	4	新たに、視覚障がいの方向けに点字を用いた名刺・契約書・重要事項説明書・区センター案内を作成。	4	
			26年度中に点字資料を使用する機会はなかったが、今後も常設しておく。また、フローチャート等は見直しを重ね、より分かりやすい物になるよう改訂していく。		27年度中に点字資料を使用する機会はなかったが、今後も常設しておく。また、フローチャート等は見直しを重ね、より分かりやすくなるよう改訂していく。
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。	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	
			引き出された力が、より確実に個人の力になるよう取組を進める。		個々のニーズが細分化されつつあるため、より細やかな対応ができるようにする。

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	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	昨年度、検討事項だった点字資料は用意ができた。	3	点字資料は用意しているが、手話については対応可能な相談員が退職したため、即応が難しい状況となった。
		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。		区内の他機関等との連携により手話通訳に依りられるよう準備しておく。
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している。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るようにしている。	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	現状では人権侵害が疑われる相談はない。 虐待事案含め、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処する。
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	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。	4	虐待案件とはならなかったものの、その危険性を感じるようなケースでは未然に防げるよう、関係機関と連携しての訪問や情報収集に努めた。 フォーマル・インフォーマルを問わず、今後も周囲との連携により虐待の芽の小さなうちに対処し、問題が深刻化しないよう心がけたい。

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		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。	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り組みを行っている。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。	5	東成区自立支援協議会・相談支援部会の運営に主体的に関わり、東成地域における福祉力の向上に努めた。 現在は自立支援協議会内に相談支援部会しか設置されていないが、地域の課題やニーズをより掘り起し、新たな部会の設置・運営に繋げられるよう積極的に検討していきたい。
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。	5	新たに区内にできた事業所に東成ingへの参加を呼びかけ、事業所数の拡大が図れた。 まだまだ参加できていない事業所もあるため、積極的に呼びかけを続けていく。	5	東成ingの組織の在り方を見直し、活動の意義を確認することで、改めて区内事業所間の横のつながりを実感できた。 新規開設の事業所や未加入の事業所への働きかけを継続して行う。また、魅力的な活動内容となるよう運営委員会での検討を重ね、より参加者を増やしたい。
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、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	地域の相談会を始め、【障がい者等の見守り活動】への参画により、より地域の抱える問題・課題に触れることができた。 今後も引き続き、見守り活動など地域に根差した啓発活動には積極的に参加する。
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。	4	ひきつづき、地域生活支援システム会議に参画し、地域での啓発活動の企画運営や各関係機関との協力体制の構築に努めている。また、医療機関やこころの健康センターと連携をはかるケースなどもあり、支援の輪の広がりが見られている。また、子供に対する啓発の機会が少ないことが新たな課題として取り上げられ、取り組みの企画などが進められつつある。 今後は、各特別支援学校や専修学校等との協働が必要と感じている。	4	今年度も地域生活支援システム会議への参加を継続して行い、関係機関と協働での会議や啓発活動を通して、地域の課題発掘に努めたい。
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。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。	4	地域での活動に参加する機会や活動者の方々との関わりが増える中で、アウトリーチの活動が進めやすくなってきていると実感している。 集中して関わりを要するようなケースなどには対応しきれていない部分も見受けられることから、チーム内での分担・連携を今以上に図っていく必要は強く感じる。

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		東成区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
1-3-③ 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	放課後等ディサービス事業所や居宅介護事業所など、新たな事業所が急速に増えているため、なかなか全事業所の見学や事業所の特性等の情報収集ができていない。	5	市内全域から新規事業所開設等の案内が入るため、的確に情報整理ができるよう取り組んだ。
			引き続き、取りこぼしのないように情報収集に努める。		
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。	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。	5	区内の行事、見守り活動、地域生活支援システム会議など多くの場面で民生委員・地域福祉活動サポーター・各種団体と協働する機会が増えたため、関係性は広がった。
					引き続き、多くの方と協働し、区センターおよび相談支援専門員の周知に努める。
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	常に情報収集に努め、情報の更新および整理を継続している。

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		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。	4	<p>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するようにしている。</p> <p>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。</p>	4	<p>制度で対応しきれない部分へのサポートやアプローチに際し、地域の力を得ることができ、大きな支えとなった。</p> <p>今後も自立支援協議会などを通じ、地域の課題などを発信し続けることで、新たな「開発」に発展させられるよう努めたい。</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、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てい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	<p>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。</p>	4	<p>自事業所だけでなく、地域包括や見守り相談室、生活困窮窓口等とつながりを持ち、緊急時はすぐに必要な人員を招集できるよう、常に準備しておく。</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、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>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。</p>	4	
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	<p>地域自立支援協議会と協働で取り組んでいる。</p>	4	<p>見守り活動では2つの小学校校下に出向き、町会の方々に障がいのある人たちへの理解を呼びかける講座を行った。</p> <p>28年度も引き続き見守り活動には参画し、よりバージョンアップした内容で実施できるよう検討が進んでいる。</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
<p>1-4 その他の取組み</p>	<p style="text-align: center;">昨 年 度</p> <p>前年度同様、グループ活動などの開催により、余暇活動の機会の提供などを行い、単身生活者や在宅の方などの交流を図った。顔ぶれも変わらないことから、徐々に相互の関係も築けるようになり会の盛り上がりも見られ、自主的な発言なども多くみられるようになった。</p>	<p style="text-align: center;">今 年 度</p> <p>今年度は、住宅入居支援を2件実施した。1件は、内縁関係の男性からの暴力等から逃れるための転居。もう1件は、郷里への転居支援。いずれのケースも、障がいが軽くないことから、転居当日の支援もさることながら、不動産業者の紹介や住宅の選定、行政機関や引っ越し業者との連絡調整、転居先でのサービス調整等々に至るまで集中的な支援を要した。</p> <p>また、これまでも開催してきたサロン活動も6回ほど実施し、余暇活動の機会の提供や単身生活・在宅生活の方々の交流を図った。回を重ねているため、参加者自身から興味のある事柄の情報発信がみられたり、相談員の仲介なく当事者同士で会話が盛り上がる場面も増え、よい雰囲気の中での茶話会となっている。</p> <p>そのほか、区より依頼を受け【虐待防止連絡会】【虐待事例検討会】に参画し、虐待事案の内容精査や対応の見直し等、各関係機関と情報共有を行った。</p> <p>区域にある地域生活支援センターの運営委員として、年6回の運営会議に参加。センターの運営報告や課題解決などについて意見を述べた。併せて、27年度は同地域生活支援センターから依頼を受け【大阪市精神障がい者地域生活移行支援事業検討会議ワーキンググループ会議】にも出向き、地域移行支援事業の状況・問題などについての検討を深めた。</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		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		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	1	0	1	1	0	0	1									
	聴覚	0	0	0	0	0	0	0	0									
	肢体	1	0	0	1	0	0	0	0									
	内部	0	0	0	0	0	0	0	0									
	計	1	1	0	2	1	0	0	1									
難病					0	0	0	0										
知的障がい		36	1	12	25	25	1	0	26									
精神障がい		2	6	0	8	8	1	0	9									
障がい児		0	0	0	0	0	0	0	0									
重複障がい		12	4	0	16	16	0	0	16									
その他		2	0	0	2	2	0	0	2									
合計		53	12	12	53	53	2	0	55									
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							
		5人	23人	21人	6人	55人	6人	16人	12人	1人	35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	
身体障がい	視覚	利用登録者							0	1	0	0	0	0	0	21	22	
		それ以外							0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	聴覚	利用登録者								0	1	0	0	0	0	0	2	3
		それ以外								0	0	0	0	0	0	0	0	0
	肢体	利用登録者								0	6	2	0	0	0	0	7	15
		それ以外								0	11	1	3	0	0	1	8	24
	内部	利用登録者								0	1	0	1	0	0	0	0	2
		それ以外								0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	利用登録者	0	0	0	0	0	0	0	0	9	2	1	0	0	0	30	42
		それ以外	0	0	0	0	0	0	0	0	11	1	3	0	0	1	8	24
難病	利用登録者								0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	それ以外								0	0	0	0	0	0	0	0	0	
知的障がい	利用登録者								0	103	27	295	0	11	5	445	886	
	それ以外								0	43	4	19	0	3	2	15	86	
精神障がい	利用登録者								0	56	4	60	0	3	1	135	259	
	それ以外								0	65	0	18	0	1	5	79	168	
障がい児	利用登録者								0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	それ以外								0	3	1	0	0	0	0	0	4	
重複障がい	利用登録者								0	52	2	75	0	1	1	85	216	
	それ以外								0	10	0	10	0	0	0	12	32	
その他	利用登録者								0	1	0	0	0	0	4	0	5	
	それ以外								0	7	1	0	0	0	14	12	34	
合計	利用登録者	0	0	0	0	0	0	0	0	221	35	431	0	15	11	695	1408	
	それ以外	0	0	0	0	0	0	0	0	139	7	50	0	4	22	126	348	
総合計		0	0	0	0	0	0	0	0	360	42	481	0	19	33	821	1756	
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							
		249件	429件	459件	0件	1137件	155件	1177件	424件	0件	1756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26年度</p> <p>26年度より、項目2-2の相談支援件数のカウント方法が変更になった(※1)こともあり、25年度との比較では件数が減っているが、実質の件数としては昨年度と大差なく相談を受け付けている。これまで同様に知的障がいの方およびそのご家族からの相談が大多数を占めるが、知的障がいの方々への支援は、継続的な支援は必要ではあるものの、方向性が定まるとその後は定期的な訪問・相談等で安定して過ごされることが多いため、相談件数としては昨年と大きな変化はない。反面、昨年度より急激に数を伸ばしている精神障がいのある方への支援は、今年度も件数に大きな伸びが見られた。特に、調子の浮き沈みによっては頻りに連絡が入ることが続いたため、月により相談件数のバラつきが見られる。</p> <p>※1：25年度までは指定特定相談支援事業の利用者(サービス等利用計画の作成対象者)からの相談もカウントしていたが、26年度からは委託相談の契約者のみのカウントとなっている。</p> <p>区センターへの入り口は、やはり区の保健福祉課からの紹介が最も多いが、地域包括支援センターと共同で行っている相談会や小学校下での相談会など地域に根差した活動の中から繋がるケースも少なくない。</p> <p>特に、最近では老障世帯や触法、引きこもり等々の多問題家族などの相談は増加傾向にある。中でも26年度は、触法ケースの地域移行に取り組み、医療機関・保護観察所・こころの健康センター等との連携による支援体制の一翼を担い、地域での暮らしを支えた。</p> <p>相談の内容は、障がい福祉サービスの内容についてや事業所の紹介、成年後見制度、また生活保護に関することから生活困窮者レスキュー事業等へ派生することも見られた。さらに、26年度の電話相談内容で増えたと感じたのは、医療機関の紹介である。多くは、障がい程度の重い方のご家族からの相談で、障がい者への理解がある病院が近隣にないか?との内容。診療科目を問わず広い範囲で尋ねられることが複数回あった。これらのことから、今後は精神科だけにとどまらず、地域の医療機関の情報収集や協力依頼等がより求められると感じる。</p>	<p style="text-align: center;">平成27年度</p> <p>3か年委託の2期目という事で、区の障がい者相談支援センターという位置付けがより浸透したと思える一年であった。具体のケースに対して、区・地域包括・見守り相談室だけでなく、地域のサポーターさんや民生委員、町会関係者に至るまで、あらゆる機関・関係者と連携する機会が増え、業務の広がりを感した。</p> <p>また、他区にお住いの方からの相談も多くみられた。居住区内で相談支援事業所と上手くいかず、居住区外の当区センターに連絡を入れてこられる方が複数みられたが、それは、逆に自事業所も襟を正さなければならないと感じるところでもある。特に電話での相談業務は、互いに顔の見えない状態での対話となるため、丁寧な対応は相談支援専門員だけでなく、電話を取り次ぐ役にある者すべてに求められると、改めて学ぶこととなった。</p> <p>27年度は、区内の相談支援事業所が業務縮小するにあたり、ケースの振り分けや困難ケースに対する後方支援など区センターとしての役割を意識する機会が増したように思われる。中でも、区センターで引き継いだケースの一つは、状態の急変等で休日夜間を問わず、緊急対応を求められることが多く、一時的にはあるが対応に困難を極めた。</p> <p>相談の内容は、やはり事業所の紹介や福祉サービスに関することが多数を占めた。日中活動については、区内外に多くの事業所が新規開所していることもあり数としては多いものの、それらの新規事業所の実態が把握しきれていないため、実際、紹介する際には単なる斡旋にならないよう、顔の見える事業所を優先した。</p> <p>その他、居宅介護などのサービス利用が一般化しつつある中、そのサービスの使い方に問題があり事業所を頻りに変えざるを得ないケースや許容範囲を超えるほど不衛生な住宅、虐待事案に発展する危険性をはらんでいる家庭、希死念慮の強い人への対応、知的の単身生活者における訪問販売やキャッチセールスなどの契約履行から利用料滞納や借金に関する問題等々、これまで以上に複雑多岐にわたるサポートを求められる機会が多かった。</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		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				1件	1人			
	知的障がい	1件	1人		1件	1人			
	精神障がい	2件	2人		0件	0人			
	重複障がい				0件	0人			
	難病・その他				0件	0人			
	計	3件	3人	0件	2件	2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	2件	休日出動	3件
	日中出動			平日出動		日中出動	8件	平日出動	7件
	合計	0件		合計	0件	合計	10件	合計	10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	3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		3件
	近隣		日常生活上のアクシデント		近隣	4件	日常生活上のアクシデント		7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	3件	その他		0件
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	金額	内訳	金額	内訳
	科目								
	業務委託料	13,232,000円				12,970,000円			
	預金利息					0円			
	その他	3,040,427円	法人負担額			1,919,902円	法人負担額		
	合計	16,272,427円				14,889,902円			
②歳出		平成26年度				平成27年度			
	科目	金額	内訳	金額	内訳	金額	内訳	金額	内訳
	人件費	14,463,737円				14,251,104円			
	常勤職員人件費	7,459,893円				6,919,520円			
	非常勤職員人件費	2,563,510円				5,267,138円			
	その他	4,440,334円	賞与・退職給付費用・法定福利費			2,064,446円	退職給付費・法定福利費		
	物件費	1,808,690円				638,798円			
	報酬					0円			
	賃金					0円			
	報償費					0円			
	消耗品費	48,062円				0円			
	印刷製本費					0円			
	光熱水費	218,804円				17,151円			
	通信運搬費	225,810円				145,390円			
	手数料	19,068円				0円			
	筆耕翻訳料					0円			
	使用料					0円			
	不動産賃借料	784,896円				325,000円			
	備品購入費					0円			
	その他	512,050円	福利厚生費・旅費交通費・保険料・賃借料他、事務費・事業費			151,257円	旅費交通費・事務費・事業費・保健衛生費等		
	合計	16,272,427円				14,889,902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>昨年度より引き続き、地域包括支援センターや地域での相談会を行うことにより、介護保険分野との連携が深まりつつあるのではないと感じている。しかし、区内にはまだ顕在化していないケースがあると思われるため、社協や民生委員、地域福祉活動サポーター、各自治体の団体等との連携を図れるよう、今後も区センターの周知に努めたい。</p> <p>また、生活保護受給者のうち精神科病院に長期入院となっている方や成人年齢に達してはいるが、いまだ児童施設で暮らしている過剰児と呼ばれる方々への地域移行支援を積極的に検討するため、対象となる人たちの洗い出しを行い、支援の方法について継続的な検討を重ねていきたい。</p>	<p>26年度より継続して課題視されていた長期入院者の地域移行については、今年度も自立支援協議会内で活発に意見交換された。6月には区内の長期入院者をリストアップし、36名が確認されたものの、その多くは介護保険の範疇であった。その中で65歳未満入院者は16名で、その後、区の方から病院に問い合わせさせていただいたところ、いわゆる社会的入院ではないとの回答が寄せられた。直接、病院出向くことや本人からの聞き取り等にまでは至らず、ここまでに留まっているため、今後も引き続きこの問題については意識しておく必要がある。</p> <p>また、依然、多問題（貧困・引きこもり・孤立・不衛生・就学問題・近隣トラブル等）を抱える家庭が多く、障がい・児童・高齢それぞれを管轄・担当する行政・機関・事業所間の連携が求められる。特に、制度や圏域、権限などの狭間にあるような問題に関しては、支援が途切れてしまう危険性もあるため密な連携が必要となる。区内の福祉支援事業所が集まる《東成障がい者支援連絡協議会（東成ing）》は、その基盤作りに効果的であることから、今後もその運営へ主体的に関わりを持ち続けたい。</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 区地域自立支援協議会での報告			
	報告日	平成27年10月9日・11月13日	平成28年5月13日・6月10日
	出席者からの意見		各所から区センターに出席依頼している会議や委員などが記載されていないので、盛り込んだ方が良いのではないかと？
	0 相談支援事業所の概要	昨年、課題視されていた学校関係からの相談実績についてはどうか？⇒相談支援という仕組みや相談支援センターをいうものの周知が広まりつつあるのか、保護者からの相談は増えつつある。今後は、学校との関係構築が課題か？	
	1 事業運営全般		区センターの認知度や活動が広がるにつれ、本来の相談業務以外の依頼（会議出席等）が増えているように思うが、現状の体制で大丈夫か？ ⇒声をかけてもらえることは嬉しく感じているが、本来業務ができなくなると、本末転倒なので、可能な範囲で応じるようにしている。

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
	<p>2 日々の相談支援業務</p> <p>事例検討などで、障がいのある方への対応方法や虐待ケースへの対処などを聞いて助かった⇒実際の相談支援業務だけでなく、人権擁護や権利擁護の関わるような対応にも力を注いでいきたい。</p>	
	<p>3 区における地域課題について</p> <p>いわゆる多問題家族という言葉をよく聞くようになったが…⇒高齢の両親と共に暮らす成人年齢に達している障がいのある子どもの家族構成にもかかわらず、全く福祉サービスが入っていない状態で発見されることが増えたように思う。区を始め、地域包括・社協・民生等々との連携の必要性を強く感じる。また、何かあった時からの連携ではなく常日頃からの良好な関係が重要だと感じている。</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
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>3か年における区障がい者相談支援センター運営の最終年ということもあり、区センターに対する認知度の広がりを実感できる年であった。これまでは、知的の方やご家族からの相談が圧倒的に多かったが徐々に精神の方への対応数の増加しており、このことからセンターの認知度が読み取れるのではないかと感じる。反面、様々な相談内容が寄せられるようになり、介護保険や生活保護制度、難病にかかわるような事例もあり、知識や連携先の拡充が必要と感じた。</p>	<p>小学校下における相談会や区での相談会などにより地域の方々や各関係機関とのネットワークは出来つつあるように感じるが、それぞれの当事業所含めいずれの機関も非常に業務が多忙のため関係者会議を始め、アウトリーチや集中的な支援や協働での支援などをする際の調整が困難を極める。それによりタイミングを逃してしまったり、間遠になってしまったことも少なくない。関係機関とのパイプができつつあるため、今後は業務遂行の効率化や分担などが自事業所の課題と思われる。</p>