

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							
	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9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/生活訓練/短期入所) 児童発達支援センター (医療型/福祉型)				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・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 checked="" 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 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	
		1 人		5 人		1 人		6 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	月木金	9:00～17:30		非常勤C	月から金	9:00～17:30		
	非常勤D	火木	9:00～17:30		非常勤D	月木金	9:00～17:30		
	非常勤E	火木	9:00～17:30		非常勤E	火木	9:00～17:30		
	非常勤F	火木	9:00～17:30		非常勤F	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						

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	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	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	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	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。	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。	4	実務経験の要件を満たした職員をあらたに相談支援専門員として配置し、サービス等利用計画にかかる業務体制を整備したことで、一般相談業務の対応力を高めた。また、年度途中から有資格者を配置し、主に精神障がい者に対して、福祉領域に限定しない医療・保健の専門職との連携・協働につとめている。
d	事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	4	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。	4	保健・医療・福祉の分野で多職種連携を円滑に進めていくうえで、引き続き有資格者の配置を検討していく必要があるため、次年度の計画に反映していきたい。

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		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	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、利用者寄り添った支援を実施することができた。	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	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。	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	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。	4	

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。	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。	4	
	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。	4	前年度の取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。	4	

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	常に利用者の立場にたって、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。	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	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。	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	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。	4	平成27年度は区センターへの通報はなかった。コアメンバー会議への参加は6事例となっており、その他個別の支援会議や継続的な見守り等も必要に応じて実施してきた。今年度も緊急一時保護を利用する事案が2件あったが、いずれのケースも特別な事情があったため帰宅先の確保が難航し、一時保護の期間延長となっている。とりわけ保護された被虐待者のケガや病気への医療対応においては、休日夜間を問わず区役所担当者と連携しながら、適切な対応を実施してきた。

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	
1-3 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。	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。	4	各部会からの提案で、支援学校の説明会が年間行事となり、外部講師を招いての研修会が定例開催されているところである。また、相談支援の充実強化においては、後方支援を担う事業者として積極的に活性化につとめている。今後も地域の実情に応じた多様な取組みを具体化していくために委託事業者としての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	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。	4	あらたな部会の設置が予定されており、地域課題の把握や問題解決に向けた取組みが推進する体制が整備されている。地域の支援者が「顔の見える関係」から「協働できる関係」づくりへ発展途上にある。相談支援においては、事例検討等を通じて地域における相談支援体制の底上げを図っているところである。
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	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。	4	地域社会で相談支援を円滑に進めるためには、地域における障がい者の状況を可能な限り正確に把握しておく必要があり、「相談支援の心構え」としては、障がい者団体の会合や各種の研修会・講演会等に積極的に参加して知識を深めるとともに、障がい当事者や障がい者団体および行政機関等の方々との話し合いの場から、地域の障がい者に共通した問題や支援のあり方を探るために助言や指導を得ることが大切と考えている。
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	
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。	3	障がい手帳の交付にもとづいたケアマネジメントや福祉サービスの利用援助を展開していることから、広義のアウトリーチ活動は行政機関が職権・機能で推進するものと理解しており、日常の支援活動においては、各種関係機関と連携のうえ「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」等の新たな福祉施策が有効に機能し、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重要と考えている。

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	
1-3-③ 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	
	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	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。	4	
	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	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、身近な相談窓口に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きたい。	4	これらの既存の資源を活用することで、通常の相談支援の領域を超えた連携が一層強化され、支援困難事例への対応の糸口が見付かったり、地域の埋もれている利用者に対し、的確な対応ができる仕組みが構築されと考えている。また、既存の利用者が様々な主体により見守り活動等が活発に行われることが期待できる。
	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	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。	4	

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	フォーマルな社会資源である区保健福祉センター・精神保健福祉相談員、生活支援課CWとの連携のみならず、区社会福祉協議会諸事業とも適宜連携をおこなっている。利用者を取り巻くさまざまな社会資源である家族・友人・知人、その他については、本人の同意に基づき、積極的にかかわりながら、社会資源の改善・開発に向けた取り組みを実施している。
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。	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。	4	
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。	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。	4	昨年より区民モニター制度のアンケート調査時に当センターのリーフレットを区役所から配布して頂いている（一回につき700枚程度）障がい者相談支援センターについて幅広い年齢層に周知されることで、認知度も年々上がっている。
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	<p style="text-align: center;">昨 年 度</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。</p> <p>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>	<p style="text-align: center;">今 年 度</p> <p>平成25年10月より参加していた平野区区政会議（高齢者・子ども・障がい者など部会および全体会）はH27.03月末をもって就任期間が満了となったが、引き続き地域支援システムに位置付けられた専門機関として、これまで構築した関係性を活かし、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。</p> <p>平成27年06月19日（火）10：00～12：00 東住吉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54事業者、来場保護者83名）</p> <p>区民モニター制度のアンケート調査実施時に当センターのリーフレットを区役所から配布して頂いている。（平成27年12月、調査対象者674名の区民モニター）</p> <p>平成27年12月03日（火）14：00～15：30 平野区障がい者・高齢者虐待防止連絡会に参加する。</p> <p>平成28年03月22日（火）15：00～17：30 平野区高齢・障がい連絡会にて包括支援センターから質問事項「相談支援事業所の業務や役割について、障がい者福祉や連携について、介護保険サービスへの移行について」等に対し、文書および口頭で回答、その他事例検討を実施する。</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		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	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	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0					
	肢体	3	1	0	4	4	4	2	6	4	4	2	6					
	内部	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
	計	4	3	2	5	5	4	2	6	4	4	2	6					
難病																		
知的障がい		18	5	0	23	23	7	14	16	23	7	14	16					
精神障がい		3	7	0	10	10	7	9	8	10	7	9	8					
障がい児		1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1					
重複障がい		2	1	0	3	3	2	2	3	3	2	2	3					
その他																		
合計		28	16	2	42	42	20	27	34	42	20	27	34					
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							
		22人	41人	41人	13人	117人	15人	32人	32人	9人	88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								0	
		それ以外							0								0	
	聴覚	利用登録者	3	3						6	1	2						3
		それ以外		1						1								0
	肢体	利用登録者	4	5						9	13	2						15
		それ以外	29	21	2		1		11	64	85	50	13			18		166
	内部	利用登録者								0								0
		それ以外								0								0
	計	利用登録者	7	8	0	0	0	0	0	15	14	4	0	0	0	0	0	18
		それ以外	29	22	2	0	1	0	11	65	85	50	13	0	0	0	18	166
	難病		利用登録者							0								0
			それ以外		1					1	3							3
知的障がい	利用登録者	26	27	17					70	30	31	15					76	
	それ以外	56	44	16		3		10	129	70	49	12	5		7		143	
精神障がい	利用登録者	7	27	20					54	20	13	7					40	
	それ以外	56	53	13				43	165	112	66	18		2	49		247	
障がい児	利用登録者	4	1						5	8	4	2					14	
	それ以外	3	2						5	2	1	1					4	
重複障がい	利用登録者	1	11	2					14	4	7	21				1	33	
	それ以外	14	8	5				1	28	69	20	8			13		110	
その他	利用登録者								0		2						2	
	それ以外								0								0	
合計	利用登録者	45	74	39	0	0	0	0	158	76	61	45	0	0	0	1	183	
	それ以外	158	130	36	0	4	0	65	393	341	186	52	0	5	2	87	673	
総合計		203	204	75	0	4	0	65	551	417	247	97	0	5	2	88	856	
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							
		93件	342件	114件	2件	551件	86件	575件	193件	2件	856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いき、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>	<p style="text-align: center;">平成27年度</p> <p>平成27年度の相談件数は、合計856件となっており、前年度の1.5割増となっている。新規相談数も147ケースとなっているが、相談内容においては、福祉サービスの利用援助の項目が著しく増加している。また、障がい種別では、知的障がい者はほぼ変動していないが、その他の障がいは偏りがなくどの種別でも増加している。ここ数年の傾向としては、登録者として長期的な対応が求められる知的障がい者へ継続的な支援が一定量確保されており、その他障がい種別においては、引き続き単発的な対応が実施されている。</p> <p>平成27年3月現在平野区の障がい者手帳交付数は、身体11183人、知的2411人、精神2815人となっており、昨年のデータからも、身体障がいを除く知的・精神が年々増加を示しており、わけても精神障がいが増傾向にある。今年度の相談実績からも、ベースの障がいに併せて精神保健手帳を所持するケースが目立っていた。</p> <p>特定相談支援の実施については、障がい種別を問わず実績が下がっている。地域の相談支援事業者の新設等に伴い、地域の事業者へ適切なタイミングで引継等をおこない、契約者数を減らしているところであり、一般相談業務が圧迫されないよう、事業者選定業務を含めた地域の相談支援事業者への後方支援を強化している。なお、平成27年度の後方支援実績は22件となっており、主な支援内容としては個別ケースへのアプローチ方法の助言等を通じ、必要に応じ地域の相談支援専門員と協働作業を実施してきた。</p> <p>平成27年度の事業者選定業務は、区内14カ所及び区外数カ所に対して、合計118件となっており、うち93件が計画相談に繋がっている。障がい種別では精神障がい者の選定事案が半数以上を占めており、その他25件については、一般相談業務で関わりながらセルフプランへの置き換えを図ってきたところであるが、昨年同様に入院患者が退院する際の環境調整にからむ事案が多いことから、対応方法も昨年同様のスタンスをとっている。</p> <p>昨年度に引き続き、日々過密な業務実態を呈しているが、計画相談の業務縮小や一般相談の人員増など、多様複雑化するニーズに対応する相談窓口として体制整備を図り、常に対象者の状況及び地域の実情を把握し、適切な支援のもと関係機関との連携を深化させるなど、効果的で質の高い相談支援が実施できたと評価する。</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			
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								2件
	知的障がい	1件	4人		3件	4人			
	精神障がい	11件	2人			2人			
	重複障がい								
	難病・その他								
	計	12件	6人	0件	3件	6人			2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	2件
	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	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		病気・けが等の発生		1件
	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	1件	家事・災害等		1件
	医療機関		近隣からのクレーム		医療機関	1件	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見込について		平成26年度				平成27年度			
①歳入		科目	金額	内訳	金額	内訳			
	業務委託料		19,968,000円		19,714,000円				
	預金利子								
	その他								
	合計		19,968,000円		19,714,000円				
②歳出		科目	金額	内訳	金額	内訳			
	人件費		18,506,608円		19,577,073円				
	常勤職員人件費		8,598,491円		9,150,075円				
	非常勤職員人件費		9,908,117円		10,426,998円				
	その他								
	物件費		1,461,392円		136,927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		19,714,000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>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くると考える。</p>	<p>地域の相談支援体制については、昨年同様の課題が残されている。全市的に特定相談事業所数が伸び悩むなか、当該区においては箇所数や人員の微増にともない、計画相談の支給決定者が、H27.12月時点で871名となり、障がい福祉サービス受給者の33%まで伸びたものの、依然として計画相談の円滑な推進が期待されにくい実情にある。大阪市全体の障がい福祉サービス受給者の一割以上を所管する行政区であるが、特定相談事業所数においては、全体の7%設置にとどまっており、需要と供給がアンバランスな状況であるため、引き続き事業者の新規参入に対する呼び掛け等、具体的な取り組みを検討していく必要がある。</p> <p>高齢の障がい者に対する支援のあり方がクローズアップされる中、当該地域においても包括支援センター等の高齢福祉分野との連携が課題となっている。これまでの顔の見える関係づくりから一歩踏み込んだ相互理解を目標として、他の施策分野の役割や機能に関する知識を共有する連絡会等の開催も引き続き必要となってくると考える。また、地域の相談支援事業所においては、介護保険制度との関係を含め、複合ケースへの対応においては、多職種多連携が重要となっているが、横断的な機関の調整役を誰が担うか、一定のルールが存在しないため、これまで円滑なチームアプローチが進まなかった事案も少なくない。</p> <p>障がい者虐待においては、ここ数年の事例から、介入時より複合課題が一気に表面化するケースが多く、緊急一時保護に至る事案では、被虐待者の通院や生活上不可欠な活動に行政機関では柔軟な対応が困難であったり、民間の相談機関では不安があるような事象も散見されている。いまいちど相談機関と行政機関の役割の整理が必要と考えられる。</p> <p>事業者選定業務を通じてであるが、精神障がい者が急増するなか、医療機関が福祉サービス申請にかかわる際、知識不足や関係性がないことから、必要なサービスの見極めが不十分なことが多い。また、居宅介護においては、精神障がいの支援に精通した事業者が少なく、ヘルパー等が病状理解や障がい特性にかんする認識不足から、受入対応に困難を抱える場面も目立っており、理解の促進に向けた取り組みが課題となっている。</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 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20日	平成28年6月17日
	出席者からの意見		
	0 相談支援事業所の概要	<p>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。</p>	<p>新規参入された事業者やあらたに相談支援に携わる参加者が多いことから、あらためて受託施設の事業形態及び機能について説明を実施する。また、昨年末で医療型児童発達支援センター事業を廃止し、附帯する障がい児相談支援および特定相談支援も廃止となっているが、障がい児の相談支援においては、引き続き福祉型児童発達支援センターと保育所等訪問支援および障がい児等療育支援事業により、地域の障がい児等の相談対応を実施している。</p>
	1 事業運営全般	<p>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。</p>	<p>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。</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	<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>	<p>特に意見はありませんでした。</p> <p>日々の事業者選定業務や後方支援を通じ、当該センターの機能や役割について一定理解が得られているものと判断される。また、アウトリーチ活動の展開にあたっては、</p>
	3 区における地域課題について	<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>	<p>特に意見はありませんでした。</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>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>	<p>ここ数年、障がい者の増加、利用者の高齢化、家庭機能の変化等で福祉サービスに対するニーズは多様化・高度化している。一方で、社会資源の増加によるサービス情報の氾濫やサービスの再分化が進み、地域の相談支援事業所は、これまで以上に自立した事業者として、より高度で多様化する福祉ニーズに対応することが求められている。区障がい者相談支援センターとしては、このような地域の実情を踏まえ、不断の情報吸収や後方支援体制を整備し、高度な要求水準に応える情報力・技術力の向上を目指した事業展開を図っていかねばならない。</p> <p>また、多職種連携においては、サービス事業者の特性や提供のしくみが分野別に異なっているが、提供主体に共通している事柄をいかに質の高い支援に繋げていくかが重要となっており、自立支援協議会等を通じて、これらを支える人材といったいわゆるソフト面での機能を充実・強化することが課題となっている。</p> <p>今年度も委託型相談支援事業所として、自らの体質を強化しながら機能を最大限に活用していただけるよう、相談支援のレベルアップに向けた取り組みを行っていききたい。</p>