

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											
事業所の概要	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IKUTAS				北区障がい者相談支援センターIKUTAS					
	事業所所在地	大阪市北区本庄西3-13-5				大阪市北区本庄西3-13-5					
	電話番号	06-6374-7888				06-6374-7888					
	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	児童発達支援事業（児童発達支援・放課後等デイサービス）				児童発達支援事業（児童発達支援・放課後等デイサービス）						
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						
事業所の特長	今年度6月に法人本部を置く保育園の隣の旧園舎にセンターを移転しました。この場所はもともと地域に親しまれてきた保育園の場所であり、周知する際に大きな混乱もなく移行することができました。児童発達支援事業（児童発達支援・放課後等デイサービス）も同一の場で提供しているため、こどもの声が絶えず、にぎやかで明るい相談支援センターとなっています。				大阪市北区の北東部に位置する当センターは、北区の人口の多い地域に隣接しているため、新規相談に対しても迅速に訪問対応できます。大阪市の玄関口であるため、区外からの相談も多く、民間インフラを活用した支援も手がけています。母体が保育園で児童発達支援や放課後等デイサービスを併設していることから、障がい児相談の比率が高く、幼少期からの一貫した相談体制を構築できることが特徴の一つとして挙げられます。						
0-2 事務室等について		昨 年 度				今 年 度					
		事務室	<input 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 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	専任	兼務
		2人	0人	0人	0人	2人	0人	0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31分の勤務。時間外に入った連絡についても、極力対応するよう心がけているが、難しい場合は留守番電話で対応している。また時間内であれば外出等で電話に出れない場合でも、相談員以外の者が対応し、連絡網にて相談員に通報するなどの対応を実施している。					
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		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		昨 年 度		今 年 度	
1-0 理念・基本方針					
		<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、利用者が地域で活力のある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>	
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、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。	4	<p>第2期業務委託を承認され、法人としての事業計画をさらに推進できるよう、事業計画を策定し、計画的に取り組んでいる。</p> <p>今年度の進捗を確認した上で、次年度の計画が推進できるように見直しを行っていききたい。</p>	4	<p>大阪市の福祉計画に基づいた中期計画を策定しており、少しずつセンターの業務を福祉計画の理念に沿ったものになるよう、年々計画の見直しを行っている。</p> <p>受託期間である3年間で1期とし、各期ごとの計画を策定している。2期目の最終年度である次年度は、2期目の目標に取り組めるような内容を盛り込む。</p>
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。	4	<p>委託期間中の総合方針から、年度ごとの計画を策定し、実施している。</p> <p>今年度の進捗を確認した上で、次年度の計画が推進できるように見直しを行っていききたい。</p>	5	<p>昨年度の事業計画を総点検し、新年度事業計画を立案している。年間計画には当初の計画の方向性を見失わないように、項目ごとの趣旨を記述した上で具体的な実行可能性のある方法を盛り込むようにしている。</p> <p>当初計画に挙がっていた内容であっても、1年以上の時間が必要なものがあつたり、構成メンバーの変更によって思ったように計画が進まない事柄もあつたため、今後は1年ごとの節目の評価を実施することも必要と考えている。</p>
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	<p>今年度の業務を検証しながら、事業計画の進捗を評価し、次年度に向けて見直しを行った。</p> <p>地域課題の解決に必要な取組みを実行していけるように具体的計画を立案していききたい。</p>	4	<p>今年度の業務を検証しながら、事業計画の進捗を評価し、次年度に向けて見直しを行った。</p> <p>ネットワークが徐々に具体的な行動に結びつき始めた1年であった。次年度はさらに内容を充実させながら、多様なネットワークにも参画して行きたい。</p>
d	事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	3	<p>今年度の業務を検証しながら、事業計画の進捗を評価し、次年度に向けて見直しを行った。</p> <p>地域課題の解決に必要な取組みを実行していけるように具体的計画を立案していく。</p>	4	<p>年度ごとの計画を評価し、中期目標とも照らし合わせながら次年度の計画の方向を見定める作業を行っている。</p> <p>計画通り進まなかつた事柄については、センターで抱え込むことなく、地域ネットワークにも投げかけながら、早急に目標達成できるように尽力する。</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	
1-2 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	就労系福祉サービスにおいて、求職する利用者が主体的に自己決定できるよう、体験できる取組みを実施した。	4	社会インフラを活用して、より具体的に福祉サービスを理解できる事業を行った。
			次年度は就労系だけでなく、他の分野においても創意工夫をしながら、楽しく福祉事業を体験・経験できる環境作りを模索していく。		地域で暮らすをテーマに、障がいがあっても一緒にまちづくりに貢献できる交流の場を検討し、福祉サービスに留まらない地域づくりにつながる事業を展開したい。
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	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	常に当事者の立場に立って関わるように徹底した。その上で、周囲との意見の相違を本人がどのように理解し、判断をするかについて支持しながら、関係調整を行った。	5	相談業務に時間がかかったとしても、利用者の選択を導き出せるよう十分に配慮を行った。言葉による意思の確認が困難な場合においても、具体的な体験などを通じて理解を促し、行動や表情から意思を汲み取る努力を行った。
			次年度も本人が主体的になれるような支援を行い、その判断を尊重できるよう関係調整を図っていく。		特に障がい児支援においては未成年後見人としての家族の意思が無視できない。しかし短絡的に結論を急いだり、対症的な判断に陥ることがあるため、次年度以降はより一層十分な説明と将来に対する信頼感が大切であると感じている。
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	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	センターの重要事項説明書の点字版を作成し、持ち帰ることができるようにした。	4	意思伝達に制限のある方に対して配慮するため、ふりがなを工夫したり、メモで再確認してもらうなどしている。今年度は日本帰化した家族などの対応もあり、スマホアプリなどを利用して外国語版に翻訳して対応した。
			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。		特に専門用語は理解しにくいことが多いため、“やさしい日本語”の指針などを参考に、印刷物には工夫を行っていきたい。
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	行動や感情などの非言語的な表現にも注目しながら、本人の意思を洞察し、関係性を深めながら、パターンやサインを重視した。	4	意思疎通が困難なケースに関しては、“意味理解障がい”という視点で情報伝達方法を工夫したり、本人が理解するための時間（長い方で3週間）を確保し、本人主体のスピードを心がけて対応した。
			言動に捕らわれ過ぎないように注意し、精神的な混乱や自暴自棄になっている利用者の本意を汲み取れるよう留意する。		安易に家族を頼って本人の意思を解釈しないように、次年度以降も十分なゆとりを持って関わっていきたい。
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。	3	利用者の支援について、こども相談センターやろうあ連盟など関係機関との連携を重視することを心がけた。	4	生育歴や環境を考慮しながら、本人の思いを洞察し、こちらのスピードや理屈は極力介入させないよう留意して関わる事ができた。
			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把握して支援するよう心がける。		時間がかかる方法であっても、逆算して早めに対応できるように留意していきたい。

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		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るような支援に努めている。	3	センター内での業務報告を日々行いながら、相談員同士で意見を出し合い、多角的視点で当該利用者を分析し、今後の展開に備えるよう心がけた。	4	障がい特性に対する明らかな配慮不足が見受けられる場合には、親族だけでなく、専門関係機関に対しても助言を行ない、当該利用者の後方支援に徹するよう心がけた。
			当センターとしてまだまだ理解できていない制度があり、行政機関をはじめとする関係機関と連携しながら、利用者が不利益を被らないように留意する。		当たり前の権利を行使できる環境づくりのために、一步進んだ啓発活動を実施していきたい。
	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	本人主体に重点を置いて支援を行うよう心がけた。	4
本人が主体的になれるような支援を行い、その判断を尊重できるように関係調整を図っていく。				障がい者の人権侵害は、障がい者虐待につながるリスクを孕んでいるため、周知活動をさらに強化していきたい。	
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	虐待が疑われる場合は即時区役所に報告を行い、指示を仰いだ。本人の置かれている状況を十分に伝えることが出来なかったこともあった。	4	虐待が疑われる事例については、行政側と折衝して後見申立につなぐことが出来た。ケース検討にも積極的に出席し、福祉サービス事業所の関わり方や今後の方針提案などに寄与することができた。
			関係機関とも情報共有を密に行いながら、虐待に関する周知を図っていくこととする。		センターも関係機関として積極的な関わりを持って、改善を図っていききたい。

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 地域・他機関との交流・連携		今年度		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	自立支援協議会では区役所の指示に従って行動できた。 次年度以降、地域課題の解決に向けた提案など、積極的に行う。	3	開催された自立支援協議会には準備段階から積極的に参加したものの、開催自体がほとんど無かったため、成果としては皆無に終わってしまった。 次年度からは多忙な区担当者に代わり、積極的に自立支援協議会を展開して行きたい。
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	地域包括支援センターやハローワークなど、協働でイベントを行い、連携を深めることが出来た。 教育機関や医療機関との連携を検討していく。	5	昨年度に比べ、他の関係機関との交流や会議出席が増えた。また、基本相談として利用者につき添うことも増えてきており、連携はより一層深まったといえる。 会議出席が増える中で、他の業務に支障が無いよう配慮することが必要と考えている。次年度はアウトリーチをさらに推進して、地域インフラとの関係づくりを実施したい。
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。	3	本人や家族が高齢化する中で、いわゆる親亡き後の課題を解決するケースが多く、本人の終の住み処のあり方に対して、地域との関係などを考えさせられた。 差別解消法の施行もあり、障がい者が差別や偏見によって地域で暮らせなくならぬように啓発活動を行っていく。	4	啓発活動は十分行うことが出来なかったが、これまで無かった事業を展開したことで、より詳しく地域特性の見聞をひろめることが出来た。 障がい者福祉と地域福祉が解離しないよう、地域で暮らすということから逃避せず、地域住民との橋渡しが出来るように尽力したい。
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。	4	個別ケースを通じて、教育機関や医療機関と有機的な連携によって、課題解決に取り組んだ。 個別ケースを通じてだけでなく、地域課題解決のための連携を深められるよう活動する。	5	ハローワーク専門窓口、家庭児童相談員や地域コーディネーター、NPO団体などとの交流を多く出来た1年であった。 今年度構築したネットワークを活かして、個別ケース対応につなげてニーズ把握を行う。
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	事業所の移転に伴う地理的な課題を解消するため、訪問に重点を置いた。 まだまだ把握できていない地域が多く存在しており、インフォーマルな関係も活用しながら、アウトリーチに積極的に取り組む。	3	社会資源ネットワークづくりのための活動を積極的に行うことが出来た。個別ケースに関しては、電話によることが増えてきており、十分なアウトリーチはできていなかった。 北区という地域性を最大限に活かした取り組みを行い、社会資源ネットワークからの見守り支援を充実させる。

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		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。	4	<p>社会資源マップを毎月更新し、行政機関など相談機関に配布することが出来た。また、新設事業所には早期に連絡を取り、関係構築に重点を置いた。</p> <p>社会資源マップの配付の継続と、把握した社会資源をホームページなどによって、多くの方に見ていただける工夫を行っている。</p>	4	<p>社会資源マップを毎月更新し、新規事業所などは実際に赴き、より詳しい情報を収集することができた。</p> <p>北区内の事業所とは有効な関係を継続し、区の障がい福祉の向上に寄与したい。</p>
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	<p>ハローワークや教育機関と協議する機会が昨年に比べて多くなった。</p> <p>個別ケースを通じてだけでなく、地域課題解決のための連携を深められるよう活動する。</p>	4	<p>ハローワークでは毎月イベントを開催し、担当職員とも顔なじみの関係が構築できた。また、学校からも懇談会等に呼ばれるなど、センターとしても役割を果たすことができた。</p> <p>次年度以降も他区にある重要な関係機関の把握に努め、個別相談に活かしていきたい。</p>
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	<p>インフォーマルな団体との関わりを意識した活動を行ったが、十分な成果は出なかった。</p> <p>地域課題解決のために有機的な関係を構築できるようにする。</p>	4	<p>民生委員とのホットラインを持つなど、地域によっては地域住民もエコマップに記入できるようになってきた。</p> <p>地域福祉活動が盛んな場所とそうでない場所が散在しており、徐々に築かれようとしているまちづくりにも積極的に参画していく。</p>
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	<p>聞き取り調査は実施出来なかった。</p> <p>差別解消法の施行もあり、障がい者が差別や偏見によって地域で暮らせなくならぬように啓発活動を行っている。</p>	3	<p>社会インフラの把握には努めているものの、劇的に変化する地域であるため追いついていない。また、当事者の意見などが十分に聴取できておらず、効果のある情報収集が不十分である。</p> <p>行政機関等と協働して、社会インフラの整備に取り組む。</p>
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。	4	<p>新設事業所の相談には深く関わり、北区の状況を踏まえたサービス提供が出来るよう支援した。</p> <p>事業所との意見交換を積極的に行い、ネットワーク化を図る。</p>	5	<p>ハローワークにおいては、福祉サービスを体験を通して理解してもらう事業を毎月実施することができた。反響も大きく、他のハローワークでも同様の手法で展開されつつある。</p> <p>未だ取り組めていない部分を分析し、福祉制度を本人に理解してもらえぬ取り組みを実施していきたい。</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	北 区障がい者相談支援センター		変更又は改善内容	
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	北区のみならず、他区からの相談も多く入るようになり、後方支援として関係機関と協働し主体的に取り組んだ。	4	1年以上経過している複合課題を抱える事例が複数あり、継続して関わりを続けている。本人主体を念頭に置きながら、関係機関の都合に巻き込まれないように留意している。
		課題を整理した上で役割分担をしながら、複合課題の解決に取り組んでいくよう心がける。		各事業所から、個別ケースの相談や事業運営の相談などさまざまな相談を受けるようになっていたため、共通課題の解決に向けての取り組みを実施したい。
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。	2	紙媒体なども活用し、周知活動は行ってきたが、ホームページの更新が未だ出来ていない。	3	センターとしての周知はなされているものの、実際にどのようなことをしてくれるところなのかについては、その都度説明が必要な場面が多かった。
		速やかにホームページを更新し、情報発信のベースにしていきたい。また、適切な他の方法も活用しながら周知をしていきたい。		個別ケース対応を通じて、センターの役割を理解してもらおう。
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	地域支援計画に伴う会議などには積極的に参加し、障がい者の置かれている状況などの説明を行うことが出来た。	3	地域コーディネーター研修などの要請もあり、地域住民に対して障がいを抱える住民の実情について、説明を行うことが出来た。
		差別解消法の施行もあり、障がい者が差別や偏見によって地域で暮らせなくならぬように啓発活動を行っていく。		次年度以降も引き続き、地域住民との接点を増やして、啓発活動に取り組みたい。
1-4 その他の取組み	今年度		今年度	
		ハローワーク梅田や就労移行支援事業所連絡会との協働によって、新たな情報提供拠点を開発した。		ハローワーク梅田で就労系福祉サービスの理解を促進する活動を1年間に渡り、実施することができた。次年度以降もハローワークからの依頼を受けて継続することになっている。相談支援事業所の相談員の資質向上を目的にした連絡会を立ち上げて、毎月勉強会を開催することができた。

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		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27年度								平成28年度								
2-1 継続支援対象者数		平成27年度								平成28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27年度								平成28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	2	2	0	4	4	0	2	2	4	0	2	2					
	聴 覚	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1					
	肢 体	12	5	0	17	17	8	2	23	17	8	2	23					
	内 部	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1					
計		15	7	0	22	22	9	4	27	22	9	4	27					
難 病		4	0	1	3	3	1	0	4	3	1	0	4					
知的障がい		24	3	9	18	18	4	8	14	18	4	8	14					
精神障がい		41	15	9	47	47	9	20	36	47	9	20	36					
障がい児		31	6	7	30	30	8	9	29	30	8	9	29					
重複障がい		12	4	1	15	15	1	1	15	15	1	1	15					
そ の 他		1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1					
合 計		128	35	27	136	136	32	42	126	136	32	42	126					
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	身体障がい	知的障がい	精神障がい	その他	計		
		8 人	14 人	20 人	53 人	95 人	5 人	12 人	18 人	49 人	84 人	5 人	12 人	18 人	49 人	84 人		
2-2 相談支援内容		平成27年度								平成28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	32	6	14		1	24	77	1							1	
		それ以外		4	2				6	3	1						4	
	聴 覚	利用登録者								0								0
		それ以外								0								0
	肢 体	利用登録者	25	10	8			9	52	14	9	5				6		34
		それ以外	8	12	1				21	3	4	6						13
	内 部	利用登録者							0									0
		それ以外							0									0
	計	利用登録者	57	16	22	0	0	1	33	129	15	9	5	0	0	0	6	35
		それ以外	8	16	3	0	0	0	0	27	6	5	6	0	0	0	0	17
	難 病	利用登録者								0								0
		それ以外	1							1								0
知的障がい	利用登録者	74	24	51		21	1	49	220	45	7	15				27	94	
	それ以外	3	11	2				1	17	3	5	3				3	14	
精神障がい	利用登録者	86	58	91		30	2	84	351	29	22	23		2	2	53	131	
	それ以外	13	33	8				22	76	14	11	14		2		12	53	
障がい児	利用登録者	22	7	1			1	12	43	9	5					1	15	
	それ以外	9	28	1			1	11	50	20	11	2		2		7	42	
重複障がい	利用登録者	71	33	8		6	3	83	204	8	5	3				13	29	
	それ以外								0		2						2	
そ の 他	利用登録者	8	1	2				5	16	6	1	1				2	10	
	それ以外	2	16	2				11	31	4	2	3				3	12	
合計	利用登録者	318	139	175	0	57	8	266	963	112	49	47	0	2	2	102	314	
	それ以外	36	104	16	0	0	1	45	202	47	36	28	0	4	0	25	140	
総合計		354	243	191	0	57	9	311	1165	159	85	75	0	6	2	127	454	
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	来所相談	電話相談	訪問相談	その他	合計		
		63 件	763 件	295 件	44 件	1165 件	27 件	276 件	135 件	16 件	454 件	27 件	276 件	135 件	16 件	454 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27年度	平成28年度
	<p>来所件数が著しく低下し、逆に電話対応が6倍以上増えている。これはセンターの移転の影響も大きいと思われるが、内訳で見ると、精神障がい者や重複障がい者の相談の件数及び比率が非常に増加したことにより、「家から出られない」ことにも関係があると考えている。</p> <p>訪問件数はほぼ横ばいであり、訪問を重視して急増した昨年度と同様に、当事者の暮らしている生活環境や家族・地域との関係性から、障がいによる生きづらさを洞察し、本人のニーズにより近い支援になるよう意識して関わっているためと考えられる。</p> <p>相談支援内容では、「社会生活力に関する事項」「権利擁護に関する事項」「その他」が増加し、「福祉サービスの活用に関する事項」「社会資源に関する事項」「専門機関に繋ぐ事項」が減少した。特に知的障がい者への支援件数が減少している。理由としては、①計画相談に繋がっているケースが身体障がい者同様にどんどん増えてきており、センターを通じてではなく、担当している相談支援専門員からの社会資源の提案などが多くなってきた。②支援学校などの教育機関に、障がい福祉サービスが十分周知されてきており、卒業後に戸惑うことが少なくなっている、などが考えられる。</p> <p>一方で、精神障がい者に関しては、①本人の障がい受容が難しく、重篤になって本人自身や家族が慌ててセンターに相談するケースが多いこと、②医療分野と福祉分野の連携が進んできており、退院時や通院患者に対する相談を医療機関が直接連絡してくるケースが増えたこと、などの理由により、各カテゴリーにおいて増加が見られる。</p>	<p>件数が減っていることに関して、計画相談支援事業所が8箇所になったことにより、相談が他事業所に分散したことで、減少したと見ている。本センターにおいてもまとめて記録するなどが多かったことで、昨年度の件数とそのまま比較できないことが分かっている。年々多忙になっていく業務遂行に関して記録の方法などについて改善が必要と感じている。</p> <p>全体的傾向は昨年度と比較しても「福祉サービスの利用援助」が最も多い。北区内には事業所も多いため、ニーズに合った事業所探しの助言を行うことが多かった。</p> <p>精神障がい者の登録解除者が多かった。これは他の計画相談支援事業所に変更したケースや、転居や長期入院等によって解除したケースによるものである。中には福祉サービス利用によって生活力が向上し、福祉サービス利用がなくなかったケースも含まれる。</p> <p>複合課題を抱える障がい者支援や、医療ケアの必要な障がい児支援など、多くの関係機関によるチームアプローチが必要なケースもあり、特定の利用者に対する関わる頻度が一時的に多くなったり、長期化する傾向にある。</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		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27年度				平成28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	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	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 業務委託料の収支精算見込について		平成27年度				平成28年度			
①歳入		科 目	金 額	内 訳	金 額	内 訳			
	業務委託料		9,661,000 円		9,661,000 円				
	預金利子		475 円		25 円				
	その他		587,748 円		2,894 円				
	合 計		10,249,223 円		9,663,919 円				
②歳出		科 目	金 額	内 訳	金 額	内 訳			
	人件費		8,124,222 円		8,826,954 円				
	常勤職員人件費		8,124,222 円		8,826,954 円				
	非常勤職員人件費								
	その他								
	物件費		2,125,001 円		836,965 円				
	報酬								
	賃金								
	報償費								
	消耗品費	173,027 円		文具等	31,674 円		文具等		
	印刷製本費	143,593 円		コピー	194,472 円		コピー等		
	光熱水費	116,023 円		電気・水道	175,679 円		電気・水道		
	通信運搬費	196,131 円		電話・切手	223,654 円		電話・切手		
	手数料	17,625 円		振込手数料	20,783 円		振込手数料		
	筆耕翻訳料	35,336 円		出張等					
	使用料	33,048 円		損害保険料等	146,205 円		ソフト使用料		
	不動産賃借料	414,720 円		家賃					
	備品購入費	473,658 円							
	その他	521,840 円			44,498 円		出張旅費、備品修理・修繕費等		
	合 計		10,249,223 円		9,663,919 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>【親世代の高齢化に伴う施策の見直し】 障がいを抱える子を持つ親の高齢化が深刻になってきており、家族による支援を基盤として設計されている障がい福祉制度であるために親が高齢で要介護状態になっても同居の場合なかなか十分なサービス提供に至らないケースが増えてきています。関わった対象者の中には、親子共依存状態となってしまう、支援を提案しても親側から拒まれたり、親子の力関係が逆転して子である障がい者が高齢者虐待の加害者になってしまうケースもありました。 今後は経済的負担だけでなく、家族支援の有無に関わらない制度設計を行い、家族に障がい者が居ることによる弊害を無くし、親、兄弟姉妹が自らの生活に専念できるようにして欲しいと思います。</p> <p>【夜間帯の相談窓口の充実】 精神障がい者を中心に、一人暮らし世帯が増加傾向にあり、家族や地域から孤立しています。福祉サービスは昼間に偏っており、夜間の不穏な状態に対応しづらい状況があります。パニック障がいや強迫性障がい、うつ病など、深夜帯に電話が鳴ることも多く、対応に苦慮しています。行政機関や民間団体などに24時間対応の相談窓口もあるようですが、利用者からは「必要ときに何度かけても話し中で繋がらない」「真摯に対応してくれない」などの声を聞くことも多くあります。地域で暮らす精神障がい者に対する相談対応の体制の整備が必要だと思います。</p> <p>【障がい福祉サービス従事者の質の確保】 障がい福祉サービス事業者はここ数年で急激に増加しました。障がい者自身が選択出来る環境が整いつつあることを喜ばしく感じていますが、実際のところ、職員の平均勤続年数が短くなっていたり、障がい特性を理解できない職員に心理的に追い込まれてしまっているケースが増えています。特にヘルパー不足は深刻で、障がい者の外出保障という目的である同行援護、行動援護、移動支援事業などは数ヶ月前から外出の予約を入れてもシフトが組めない事業所も増えてきています。 給与水準だけが高くなったとしても、利用者の求めている質の高いヘルパーの確保にはつながりにくく、結果的に障がい者自身が不利益を被っているため、相談を受けても安易に調整することは出来なくなっています。 例えば、インターンシップ制度を制度に盛り込むなどしながら、質の担保を保証できるようにお願いします。</p>	<p>【重度心身障がい者に対するサービスインフラの未整備】 計画相談を契約した後に、計画上必要なサービス事業所の確保に悩まされています。北区内は比較的就労系事業所の数は充実しているものの、居宅系サービスは実質飽和状態で、なかなか確保できません。特に重度心身障がい者のサービス調整に関しては、医療ケアの出来るヘルパーの確保や、重度訪問介護による24時間体制の支援も必要で、サービスが繋がらないことで生命にも関わってきます。不足している時間帯の支援は家族にお願いしなければならず、家族が高齢になるにつれ、その介護負担は一家全体に及ぶ傾向が見受けられます。 居宅サービス事業所には協力を引き続き要請していきますが、介護保険制度と比較した場合、報酬単価に格差があり、高齢者を優先しておられる様子です。資質向上もさることながら量的な拡大も喫緊の課題です。</p> <p>【精神障がい者に対する医療との連携強化】 最近では重度行動症状が現れる方に対しては、訪問看護を導入してきめ細かい配慮をしていただくようになりました。閉鎖病棟から直接退院してこられる方も少なくなく、地域から不信感をもたれないようにサービスを維持していくことに苦慮しています。「症状が悪くなれば再入院もやむなし」と言われて退院したものの、体調を崩した時に連絡しても「満床で受け入れられない」「入院するほどではない」など、連携以前に相談に乗ってくれるケースは非常に少ないです。これでは、安心できる地域生活は望めないために、具体的に医療との連携を意図した取り組み（障がい者医療相談センターなど）の制度創設も必要なのかもしれません。</p> <p>【発達障がい児の保護者に対するペアレントトレーニングの業務新設】 現在、ピアカウンセリングはセンター業務に含まれていますが、支援する家族などに対する関わり方講座などは、具体的指針が出ていません。特に発達障がいと診断された子の両親は、育て方に対して不安感や罪悪感を持っており、かわいい我が子でありながら、常に「これで良いのか」「私が悪いのか」と自分を責め続けています。 障がいによる配慮を学ぶ場を必須に出来ないかと考えます。</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28年5月11日	平成29年7月21日
	出席者からの意見		
	0 相談支援事業所の概要	特に委員からの発言はありませんでした	意見なし
	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	数字に誤りがあるのではないか。→ 後日精査して修正
	2 日々の相談支援業務	○社会資源マップについて 委員より、他区にも紹介し、地図を用いて事業所を紹介している北区の社会資源マップは好評である。懸架すると事業所のリーフレットよりも先に無くなってしまっている。 住民はまさにこのような資料を欲しているのかもしれないとの意見。	○ 自己評価の数値が適切なかどうか不明。利用者や関係機関からの評価も参考にするなど、多面的な評価が必要ではないかとの意見。
	3 区における地域課題について	○ 障がい福祉サービスの周知について 就労・生活支援センターの委員より、中途障がい者が行く場が分からずに、相談に来るケースの割合が75%近くある。専門学校や短大、大学は卒業しているが、卒業後の就職ができず、診断を受けると発達障がいとの診断を受けていることも多い。支援学校のように福祉サービスも含めた進路指導ができない教育機関が多いのではないかと懸念している。 ↓ 教育委員会のコーディネーターの委員より、保育園・小学校からの相談は多いが、高校・大学などからの相談はほとんど無い。相談ができることすら理解していないのではないかと懸念している。 生活保護施設の委員より、生活困窮者で支援をしている大半に軽度の発達障がいや精神障がいの疑いがある。支援機関に繋がっているだけでもこれだけ多いのだから、それ以外にさらに多くの支援を必要としている人が居るのではないかと懸念している。 ↓ センターより、現在ハローワークに来られる求職者に情報提供場所を確保したところであるが、もっと広く周知する方法を検討する必要があると思う。 ○従事者の質の問題について 居宅介護の委員より、ヘルパー不足は深刻であり、適切なサービス提供が難しくなっている。 生活介護の委員【当事者】より、利用者にとってサービス利用で命を繋いでいるケースもあり、ヘルパーの質の問題は深刻である。	地域課題に関しては、意見なし
4-2 一連の自己評価のプロセスを終えて		昨 年 度	今 年 度
		第2期目の受託を受け、センターとしてさらに高い事業目標を掲げたため、自己評価としては下がるものも多く見られたが、昨年度の課題はほぼ達成できたと考えている。 今回の自立支援協議会では、初めて地域課題に対する委員からの意見も多く寄せられ、センターが分析した課題に対して一定の評価をしていただけたものと思う。 今後は、これまで培った社会資源のネットワークを十分に生かして、より住民に近いところで、障がい者支援における周知・啓発を実施していきたいと思う。	今年度は、関係機関とのネットワーク構築に尽力した年度であった。これは中期計画に基づくものであり、ようやく地域で生活する障がい者を間接的に支援するために貢献し始めていると感じている。 反面、自立支援協議会への積極的な参画においては、センターとして十分貢献できていなかった。センター業務の根幹であるため、その周辺領域であるネットワークの維持に専念した。次年度は第2期受託期間の最終年度にあたり、今年度取り組んできた活動を自立支援協議会の具体的活動として、一体的、総合的に取り組めるようにしたいと思う。