区障がい者相談支援センターの自己評価シート

資料3－1

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	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	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』	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	大阪市東成区大今里西１－１－１５
電話番号	０６－６９８１－０７７０	０６－６９８１－０７７０
実施曜日	原則　月曜日～金曜日	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）	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	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	障がい者支援施設、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、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。	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 ㎡	□　専用	■　共用	51 ㎡	□　専用	■　共用
相談室	10 ㎡	□　専用	■　共用	10 ㎡	□　専用	■　共用
その他		□　専用	□　共用		□　専用	□　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				３人			1 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している。	開所時間中は、原則として担当者のいずれかが常駐し対応できるようにしているが、相談員が全員不在の際は本体事業所の事務職員等が電話応対し、漏れのないよう相談員に伝言している。また、休日・時間外については留守番電話にて応待しているが、継続支援対象者については担当相談員の連絡先を伝え、携帯電話で対応することにしている。

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

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　事業運営全般 1－0　理念・基本方針	昨　年　度	今　年　度
	・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。	・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、利用者およびご家族や関係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・ご家族等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。

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	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。	3	法人内作成の事業計画における区センター業務について、より具体的に立案し、計画的に運営できるように努めた。
				中長期計画書として独立したものがあるわけではなく、本体施設事業における事業計画に含まれたものとなるため、次期については３か年の中での中長期計画をと独自に作る必要はあると考える。
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。	4	事業計画は本体施設の事業計画だけでなく、大阪市へ提出している事業計画も含め、年次ごとに作成している。
		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。	4	これまで、年度末にのみ計画遂行に関する評価を行っていたが、２８年度はその回数を増やし、都度、軌道修正を図れるよう努めた。
		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。		同事業に携る者だけでの評価機会であったので、事業に携っていない者にも評価してもらう機会を設けることは必要に感じる。
d　事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	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。	4	書類等の整備を進めたため、その記録を計画に反映させやすくなった。
		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。		

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　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	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を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。	4	障がい特性に応じ、これまで作成してきたフロー図を始めとする資料を用いた情報提供を心がけた。また、自身の思いを実現できるよう、必要な方には体験・経験の場を設け、判断の材料に役立てていただいた。 より個別に対応できるよう創意工夫を重ねたい。
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、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	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。 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。	4	日常の相談支援の場以外に、サロン活動などを続けることで、相談員だけでなく同じ思いを持つ当事者同士の会話の中から各人がヒントを見出し行動することが、それぞれのエンパワメントの向上につながっているのではないかと感じる。
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、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	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。 区内の他機関等との連携により手話通訳に応じられるよう準備しておく。	3	手話については、即応が難しいが、筆談が可能な方にはそれでの対応を図った。また、使用の機会はなかったが点字の資料は用意できている。 手話が必要な際は、区内の他機関への協力依頼を予定している。また、地域で手話のできる方も聞いているため、必要に応じて協力を依頼する。
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	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	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。
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	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。

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け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	相談者が安心して地域生活を送れるよう、自宅への訪問や関係機関との情報交換を行い、問題発生時には、相談員による代弁または共に解決できるような支援に努めている。それにより、相談者自身の力が引き出されることに繋がると感じている。
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。	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。	3	現状では人権侵害が疑われる相談はない。 障がい者虐待防止法や障がい者差別解消法などの施行後、それに抵触するような相談は入っていないが、そのような相談があった際には行政や関係機関と協働で速やかに対処できるよう体制を整えておく。
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。	4	虐待に関する相談が寄せられた際には、ガイドラインに従い丁寧な聞き取りと正確な報告に務めた。また、必要な場合は相談者にも可能な範囲で報告をおこなった。 今後も周囲との連携により、問題が深刻化しないうちに発見・対処できるようアンテナを広げておきたい。

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	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。	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。	5	これまで同様に東成区自立支援協議会の本会議および相談支援部会の運営に主体的に関わった。また、協議会が主催する区民啓発講座の企画・運営や区役所内での相談会なども実施し、区内の福祉力向上に努めた。 より活発な意見交換ができるような運営を目指したい。
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	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。	5	日中活動系や児童関係の事業所が急増していることから、それぞれの部会化が検討されたが、これまで区内事業所のみに留まらず、独自のスタイルで活動してきたこともあるため、今後もそれを活かし、協議会は側面からサポートすることとした。 新規事業者が参加しやすいよう各会の運営をサポートしていく。
１－３－②　地域の障がい者の状況把	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。	5	月一回、区センターのある小学校下地域での相談会への参加をはじめ、区実施の《障がい者を対象とした見守り活動》にも参画し、これまで以上に地域の方（民生委員・主任児童委員・地域福祉活動サポーター等）と接する機会が増え、地域課題の発掘に努めた。 今後も、積極的に地域に出向いていく。
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。	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、子供に対しての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。	5	これまでの地域生活支援システム会議に加え、区内の医師会・歯科医師会・薬剤師会他、訪問看護・居宅介護・ケアマネ等々の連絡会、包括、在宅医療連携室などが参画する《在宅医療・介護連携推進実務者会議》への出席。また、そこから派生したワーキングチーム会議にも参加し、様々なニーズの把握に努めた。 今後も同様の会議・ワーキングへの参画を続け、障がいのみならず高齢の分野の機関との情報交換・連携を深め、多問題家庭等への支援に役立てたい。
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	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。	4	より事業所に密接した地域での相談会などを重ねることが、アウトリーチ活動のきっかけとなりえている。 より細やかにアウトリーチすべき際も、他業務に押されてしまいがちなので、業務の効率化や整理は必要である。

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。	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	市内全域から新規開所事業所の案内が入る。事前にアポを取ってくれる事業所はなるべくお会いするようにしているが、飛び込みで来所された場合は対応できていないことも多い。ただし、区内の事業所については改めて連絡を取るようにしている。
		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。		事業所情報（パンフット等）を区内の事業ごとに整理しなおすなど、必要な際にすぐ確認できるよう工夫した。
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	支援学校から懇談会等に呼ばれる機会も増えてきた。ＰＴＡから講演などの声がかかることもある。
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。	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。	5	
		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。		同様の活動を継続し、フォーマル・インフォーマルを問わず、関係構築に努める。
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	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。	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。
				今後も意識的に情報の収集に努める。

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はなく、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	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。	5	地域での活動を重ねてきたことで、民生委員や主任児童委員、地域福祉活動サポーターという地域を支える方々との関係が図れつつあり、区独自の社会資源（おまもりネット事業等）の推進につながった。	
		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。		自立支援協議会や地域生活支援システム分野別会議（障がい者支援）などの場でより積極的に地域課題に取り組んでいきたい。	
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	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。	4		
		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。		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。	
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	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を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。	5	自立支援協議会をはじめとする、様々な会議や行事、イベント等に《区障がい者相談支援センター》として声がかかることが増え、認知は広がっていると実感している。	
				より多くの方に知っていただけるよう啓発活動は続けていきたい。	
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	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。	5	《障がい者を対象とした見守り活動》の中で、地域の町会役員や女性会の方々、民生委員・地域福祉活動サポーターなどが本体事業所の見学に来所。施設利用者との交流などが良い啓発の機会となった。	
		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。		今後も同様の取り組みを継続していく。	

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
１－４　その他の取組み	昨　年　度	今　年　度
	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。 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。 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。 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。	○住宅入居支援…今年度は、１件の住宅入居支援をおこなった。もともと区内で単身生活をしていた知的の男性。勤め先の近くに転居したいとの希望があり。東住吉区への転居支援を行った。住宅探し・入転居の支援に併せ、あんさぽや居宅介護等、サービスの引継ぎ、また特定相談支援事業所が決定するまでの間のサポートとして東住吉区センターへの引継ぎも行った。 ○緊急対応…臨月の状態で他区から転入してきた知的の女性。単身生活で親族も近くにいないことから区センター・区保健師・ケースワーカー等でサポート。 出産後、新生児の些細な変化等に対応できず、休日夜間を問わず入電。新生児の安全確保の観点から、可能な限り対応する。出産前後の不安定さや自宅で新生児と二人で生活する際のサポート体制等々を区センターが中心となり構築し、委託支援から計画作成に移行し継続して支援中。 ○サロン活動…決まった日中活動の利用や福祉サービスの利用のない人たちの集える場として事業所内で月一回サロンを開催。コーヒーなどを飲みながら、それぞれ興味関心のあることを話し、仲間作りの一助とした。 ○関係機関との連携…東成区障がい者支援連絡協議会（東成ing）、地域生活支援システム専門分野別実務者会議、在宅医療・介護連携推進実務者会議、障がい者を対象とした見守り活動、中本なんでも相談会、障がいと高齢のいろいろ相談会、虐待防止連絡会、虐待事例検討会、メロンの会など区内での各種会議等に参加し関係機関との協力体制をもてるよう努めた。 ○区内の地域生活支援センターの運営委員を継続して担い、各月の運営会議に出席。

区障がい者相談支援センターの自己評価シート

資料3－1

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

2－1　継続支援対象者数

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）

障がい種別		平成27年度 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	平成28年度 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	1	0	0	1	1	0	0	1
	聴　覚	0	0	0	0	0	0	0	0
	肢　体	0	0	0	0	1	0	1	0
	内　部	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	1	0	0	1	2	0	1	1
難　病		0	0	0	0	0	0	0	0
知的障がい		25	1	0	26	26	0	1	25
精神障がい		8	1	0	9	9	0	1	8
障がい児		0	0	0	0	0	0	0	0
重複障がい		16	0	0	16	16	0	1	15
そ の 他		2	0	0	2	2	0	4	2
合　計		53	2	0	55	55	0	8	51

②指定特定相談支援を実施した実人数

平成27年度 身体障がい	知的障がい	精神障がい	その他	計	平成28年度 身体障がい	知的障がい	精神障がい	その他	計
6 人	16 人	12 人	1 人	35 人	8 人	26 人	18 人	0 人	52 人

2－2　相談支援内容

①延べ相談件数

障がい種別			平成27年度 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	平成28年度 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	1	0	0	0	0	0	21	22	10	0	2	0	0	0	0	12
		それ以外	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	2	11
	聴　覚	利用登録者	1	0	0	0	0	0	2	3	4	0	0	0	0	0	0	4
		それ以外	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	4	7
	肢　体	利用登録者	6	2	0	0	0	0	7	15	50	4	13	0	0	2	12	81
		それ以外	11	1	3	0	0	1	8	24	35	9	1	0	0	0	3	48
	内　部	利用登録者	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1
		それ以外	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	0	6
	計	利用登録者	9	2	1	0	0	0	30	42	64	4	15	0	0	2	13	98
		それ以外	11	1	3	0	0	1	8	24	46	13	4	0	0	0	9	72
難　病		利用登録者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		それ以外	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
知的障がい		利用登録者	103	27	295	0	11	5	445	886	171	96	341	0	20	6	449	1083
		それ以外	43	4	19	0	3	2	15	86	61	11	33	0	1	3	16	125
精神障がい		利用登録者	56	4	60	0	3	1	135	259	125	10	174	0	5	1	79	394
		それ以外	65	0	18	0	1	5	79	168	97	20	38	0	4	1	51	211
障がい児		利用登録者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		それ以外	3	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
重複障がい		利用登録者	52	2	75	0	1	1	85	216	65	3	67	0	1	0	106	242
		それ以外	10	0	10	0	0	0	12	32	14	2	3	0	0	0	1	20
そ の 他		利用登録者	1	0	0	0	0	4	0	5	6	0	0	0	0	0	0	6
		それ以外	7	1	0	0	0	14	12	34	10	15	5	0	0	38	16	84
合計		利用登録者	221	35	431	0	15	11	695	1408	431	113	597	0	26	9	647	1823
		それ以外	139	7	50	0	4	22	126	348	229	61	83	0	5	42	93	513
総合計			360	42	481	0	19	33	821	1756	660	174	680	0	31	51	740	2336

②相談の実施方法

平成27年度 来所相談	電話相談	訪問相談	その他	合計	平成28年度 来所相談	電話相談	訪問相談	その他	合計
155 件	1177 件	424 件	0 件	1756 件	179 件	1713 件	444 件	0 件	2336 件

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
２－３　日々の相談件数の分析	平成27年度	平成28年度
	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、業務の広がりを感じた。 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。 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、一時的にではあるが対応に困難を極めた。 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。 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繁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。	区センターの相談件数は飛躍的に伸びがみられ５８０件の増となっている。 区の保健福祉課だけでなく、社協・包括・ブランチ等々、各機関との関わりが増えたことや地域とのつながりが深まったことが要因として考えられる。 また、平成２７年度の末頃に相談支援専門員を増員し、それまで2.,５人の体制であったところを3,5人にしたことも大きな影響であると感じている。 区センターの登録人数は、５１名と計上しているが、今回の自己評価を進めるにあたり、改めて名簿を整理してみると当年度末の登録者は７５名であった。しかし、２８年度、大阪市に提出してきた月次報告書の集計との整合性をもたせるため、数字は５１名のままとし、平成２９年度４月分で訂正することとした。 今年度、特に難しかったのは、臨月の状態で他区から単身転居してきた知的の女性のケース。支援開始時は委託のケースとして対応し、育児用品の買い出しや各種手続きの援助や代行など幅広い支援を行った。特にこのケースは、子供の父親は不明、親類縁者も近居していないため、出産前後の不安定な妊婦の心身をサポートするため、休日夜間・早朝を問わず相談員が対応することとした。 最終的には、出産後の落ち着きを見計らい、自事業所での計画作成に移行し、委託の登録は解除になったが、育児を含む家事援助や保育所への申し込み等々、現在も継続して支援にあたっている。 このケースを支援するにあたり、区の保健福祉や生保CWだけでなく、子相・保健師・助産師や病院、産前産後ケアセンターなど普段あまりかかわることのない機関とも連携する事ができ、貴重な経験となった。

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	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27年度			任		
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		0 件	0 人	0 件
知的障がい	1 件	1 人		1 件	1 人	21 件
精神障がい	0 件	0 人		0 件	0 人	0 件
重複障がい	0 件	0 人		0 件	0 人	0 件
難病・その他	0 件	0 人		0 件	0 人	0 件
計	2 件	2 人	0 件	1 件	1 人	21 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	2 件	休日出動	3 件	夜間出動	18 件	休日出動	18 件
	日中出動	8 件	平日出動	7 件	日中出動	3 件	平日出動	3 件
	合　計	10 件	合　計	10 件	合　計	21 件	合　計	21 件
	出動要請者		出動内容		出動要請者		出動内容	
	本人	3 件	病気・けが等の発生	0 件	本人	20 件	病気・けが等の発生	1 件
	家主	0 件	精神症状の悪化	3 件	家主	0 件	精神症状の悪化	4 件
	近隣	4 件	日常生活上のアクシデント	7 件	近隣	0 件	日常生活上のアクシデント	1 件
	警察・消防	0 件	家事・災害等	0 件	警察・消防	0 件	家事・災害等	0 件
	医療機関	0 件	近隣からのクレーム	0 件	医療機関	0 件	近隣からのクレーム	0 件
	その他	3 件	その他	0 件	その他	1 件	その他	15 件

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	12,970,000 円		13,020,000 円	
預金利子	0 円		812 円	
その他	1,919,902 円	法人負担額	4,808,412 円	法人負担額
合　計	14,889,902 円		17,829,224 円	

②歳出　科　目	平成27年度 金　額	平成27年度 内　訳	平成28年度 金　額	平成28年度 内　訳
人件費	14,251,104 円		17,289,358 円	
常勤職員人件費	6,919,520 円		6,700,558 円	40ｈ/ｗ×１名
非常勤職員人件費	5,267,138 円		8,260,000 円	40ｈ/ｗ×２名・15ｈ/ｗ×１名
その他	2,064,446 円	退職給付費・法定福利費	2,328,800 円	退職給付費・法定福利費
物件費	638,798 円		539,866 円	
報酬	0 円		0 円	
賃金	0 円		0 円	
報償費	0 円		0 円	
消耗品費	0 円		7,866 円	
印刷製本費	0 円		0 円	
光熱水費	17,151 円		0 円	
通信運搬費	145,390 円		375,000 円	
手数料	0 円		0 円	
筆耕翻訳料	0 円		0 円	
使用料	0 円		0 円	
不動産賃借料	325,000 円		0 円	
備品購入費	0 円		0 円	
その他	151,257 円	旅費交通費・事務費・事業費・保健衛生費等	115,000 円	旅費交通費
合　計	14,889,902 円		17,829,224 円	

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
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
	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。 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。	地域住民の力が非常に大きな東成区では、住民を巻き込んだ区独自の取り組みが多く見られる。その代表的な物として《おまもりネット事業》がある。 もともとは独居の高齢者を対象としたもので、緊急時に活用できるよう個人情報を集約したファイルと携帯用のカードを、地域福祉活動サポーターが窓口になり作成するというものだったが、近年はその対象を障がい者にも広げ、徐々に作成者も増えつつある。しかし、まだまだ障がい当事者や家族への浸透率は低いため、様々な機会を利用して啓発活動に取り組むよう心がけている。 この事業を進める事で、当事者にとってより身近な存在である地域住民との関係を築くことができるため、次年度以降も積極的に推進していきたいと考えている。 障がい者支援連絡協議会や放ディの連絡会、高齢や医療関係等々、様々な連絡会や会議が実施されているため、それらで得た情報の集約や伝達など区内で有効活用できるよう主体的にかかわっていくことが必要である。

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
4　自己評価を終えて 4－1　区地域自立支援協議会での報告	昨　年　度	今　年　度
報告日	平成２８年5月１３日・6月１０日	平成２９年5月１２日・6月9日
出席者からの意見		
0　相談支援事業所の概要	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？	
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。	
2　日々の相談支援業務		出産を経験した方…休日や夜間の相談はどのようなものだったか？ ⇒出産前は、本人自身、動きが取りにくいので日常的な買い物への同行や通院同行（居宅介護事業所との契約後はヘルパーさんに依頼）、その他、役所の手続きや家賃の振込代行など。また、急な体調不良時の相談や実際に産気づいたときの対応の方法（陣痛タクシーや持参備品の準備等）もちろん、昼間の相談も多かったが、気になった都度に連絡が入るので時間帯を問わず入電した。 出産後は、新生児の様子の変化に対応しきれず、顔色や泣き声、体温の変化、エアコンの温度設定に至るまで幾度となく連絡が入り、対応を余儀なくされた。
3　区における地域課題について		高齢・障がい・貧困・医療…等々、複合的な問題を抱える家庭が多く見られるようになり、各関係機関との連携が必要となってきている。

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
４－２　一連の自己評価のプロセスを終えて	昨　年　度	今　年　度
	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。	区センターの認知が広まるにつれ、召集される検討会や会議等が多くなり、その対応に追われることが多かったように振り返る。中には、似通った内容の会議や顔ぶれがあまり変わらないような検討会等もあり、区全体として整理が必要な時に来ていると思われる。 ２７年度と比較して、２８年度は委託の相談件数が飛躍的に伸びているが、これは今後も増えていくことが予想されるため、より効率的な業務遂行が求められる。また、区センターだけではなく、指定特定相談支援事業所という側面もあるため、的確な支援を進めるためには質も量も担保できる相談員の力量が必要不可欠であることも改めて感じ入った。

179