

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		鶴見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 日本ライトハウス							
	法人所在地	大阪市鶴見区今津中2-4-37							
	事業所名称	鶴見区障がい者相談支援センター							
	事業所所在地	大阪市鶴見区今津中2-4-37							
	電話番号	06-6961-4631							
	実施曜日	月から金曜日							
	実施時間	午前9時から午後5時30分まで							
	同一場所で実施しているその他の事業	[社会福祉事業] ・障害者支援事業（自立訓練：機能訓練、施設入所、短期入所） ・障害福祉サービス事業（生活介護、居宅介護、重度訪問介護、同行援護、移動支援、指定相談支援：特定・一般・障がい児） [公益事業] ・身体障害者等能力開発事業 ・各種視覚障害関係団体連絡、調整、助成事業 ・諸外国視覚障害関係機関交流事業							
	実施法人で実施しているその他の事業	[社会福祉使事業] ・老人居宅介護等事業 ・視覚障害者情報提供事業 ・盲人ホーム事業 ・盲導犬訓練（養成）事業 [公益事業] ・盲人用具等制作・斡旋事業							
	事業所の特長	障がい領域だけでなく、生活困窮、生活保護、医療、高齢、児童、地域といった様々な関係機関や事業所との横断的な連携によるチームで本人や家族を支える支援体制の構築を目指している。							
0-2 事務室等について		昨年度				今年度			
	事務室	26 m ²	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		
	相談室	18 m ²	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		
	その他	54 m ²	<input type="checkbox"/> 専用	<input checked="" 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	2人	1人		2人	2人		
0-4 職員の勤務体制		昨年度				今年度			
		平成27年度については専任職員1名、兼務職員2名体制で鶴見区障がい者相談支援センター事業を開始した。なお今年度末に常勤専任職員を雇用し、平成28年度以降、今まで以上に区障がい者相談支援センターの機能を充実させるための体制を確保した。				常勤専任職員2名、兼務職員2名体制で開始。平成28年7月に管理者変更後、常勤専任職員2名、兼務職員1名体制へと変更。さらに、平成28年11月より法人内異動により兼務職員1名増となった。			
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		
					視覚障がい	適宜			
					肢体不自由	適宜			

事業所名	鶴見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>[理念]</p> <ul style="list-style-type: none"> i) 公正・健全・透明な事業活動の推進 ii) 信頼され、信任を得るサービスの充実 iii) 誠実で包容力のある温かいサービスの提供 iv) 時代や環境の変化に対応した組織づくり <p>[基本方針]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本理念に基づく事業推進を実現すべく「障害者虐待防止・権利擁護に関する委員会」を設置し「法人職員倫理綱領」を策定した。そして当倫理綱領に従い、各事業所ごとに「行動規範」を策定している。 ・「大阪市障がい福祉計画」の“個人としての尊重”“社会参加の機会の確保”“地域での自立生活の実現”が実現できるよう、権利擁護の視点から虐待防止に関する取り組み、障害者差別解消法を見据えた事業推進を区地域自立支援協議会を生かしながら取り組む。 	

事業所名		鶴見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、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。	4	現状の地域福祉全般の動向を見渡し、ジェネラリスト・ソーシャルワークの実現をもっとも重要な課題として、計画を立案している。	4	昨年と同様。
			相談支援従事者の力量を高め、すべての相談機関がワンストップとしての機能を果たせるよう、その中心的な役割を担っていく。		今後とも同様。
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。	5	事業計画については毎年度作成し、3月理事会において法人の承認を得たうえで、円滑な計画実施を目指している。	5	昨年度と同様。ジェネラリストソーシャルワークの視点に立ち、メゾレベルでの福祉力強化に向けて、多職種・他機関との連携をより深めていくことを目指して事業計画を策定している。
			計画の進捗状況については、きめ細かく分析し、次年度以降の計画策定の参考とする。		今後とも同様。
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	事業計画において設定した目標の達成度や、計画遂行における課題を重ねて整理、分析することによって、切れ目のない事業実施を目指している。	4	昨年度と同様。
			事業の評価については、単なる量的な評価ではなく、個々の実践について質的に評価していく。		本年度は委託期間最終年を迎えるため、第2期事業委託をめざし、より地域に根差した相談機関として役割が担えるよう、多領域の機関とも相互の実践を評価し合えるような体制を目指す。
d	事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	4	受託初年度の取り組みを振り返り、現在は不十分であると思われる相談支援のワンストップ機能の充実を今後の目標として、さらなる事業の拡大を目指していく所存だ。新たな取り組みを投入する視点とともに、平成27年度の取り組みの継続とあわせて次年度の事業計画に反映させた。	4	事業評価で得られた意見のほか、自立支援協議会等、地域からの意見を取り入れながら、領域を超えた個別援助や地域づくりに取り組むべく計画を作成している。
			今後とも同様。		今後とも同様。

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		鶴見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	面接時に利用者に正確な情報提供ができるよう努めるのはもちろん、事業所や制度の新規利用時にはその説明場面に同行し、利用者の意向を伝える助けや本人へ伝わるように説明場をサポートするなどして、利用者本人の主体的な自己決定を支援している。	4	利用者の意思決定支援にあたっては、そのプロセスによりそい、利用者の自己覚知を促すとともに、意思形成支援へも配慮し、本人への主体性への気づきを働きかけた。
			今後とも同様に取り組んでいくとともに、言葉以外の伝達方法が必要な場合に備えても支援体制の整備をしていきたい。		今後とも同様。
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	相談時（面談・電話含む）には利用者や家族へのリフレミングを行うなど、利用者が今後ご自身の生活を歩まれる上で強みを見つけていられるよう支援をした。	4	利用者の意思形成や意思決定を阻害するさまざまな要因が取り除かれるよう工夫し、本人が自己の想いを率直に表出できるような環境づくり・場面設定を心掛けた。
			今後とも同様。		今後とも同様。

事業所名	鶴見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	点字や音声パソコンを使える職員を配置。配布物にはルビをそえること、メモによる要約、丁寧な説明など、個々の利用者の障害特性に応じた配慮を心掛けた。	4	発達障がい者支援センターや地域活動支援センターから適宜コンサルテーションを受けることによって、より個別に配慮のあるコミュニケーションを目指した。
		発達障がい者支援センター、精神保健領域の専門職等から、個別のケースについて適宜コンサルテーションを受ける。	今後とも同様。		
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	センター内だけでなく、自宅、病院等、本人が話しやすい環境づくりを心掛けた。また、構造化された面接だけでなく、生活場面面接も活用して、個々のコミュニケーション特性に対応した。	4	本人の表現しやすさやこちらの意図の伝わりやすさを重視し、適宜筆談や図示など活用。本人とのコミュニケーションにおいてはどのような対応が最も適しているのかを意識するよう心掛けた。
		今後とも同様。	今後とも同様。		
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	医療、保健、教育、就労、司法等、領域を超え、またフォーマル・インフォーマルにかかわらず、本人の思いが正しく受け止められるよう、各機関支援者らと連携・協働した。	4	「意思決定支援」をテーマに研修会を主催。本人の意思を理解し、それを日々の実践に取り入れていけるような意識づくりに尽力した。実際のケースワークの場面においても、コミュニケーションを行う環境への配慮を心掛けた。
		本年度は意思決定支援をテーマに区センター主催の研修会を開催。地域の専門職全体の技能向上を目指していく。	今後とも同様。		

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		鶴見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	関係者カンファレンスなどにおいても、利用者の意向やニーズに添うことがなによりも重要であることを必ず確認し、その意向の中で利用者の問題解決力や支援を活用する力に寄り添うことに努めた。 今後とも同様。	4	相談援助過程すべてのプロセスにおいて、利用者が課題解決の主体者であることを常に意識し、課題解決に伴う葛藤や痛みによりそった。 今後とも同様。
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。	5	人権侵害へとつながったトラブル対処に支援するだけでなく、権利擁護センターなどを利用し、利用者の人権が護られるよう対応した。また、その際の利用者本人やご家族への心理的負担にも丁寧に対応するよう努めた。 今後とも同様。	5	人権侵害の芽を未然に摘めるよう、支援者からの相談や報告へは、迅速丁寧に対応し、協働して課題解決に至った。 今後とも同様。
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	虐待が危惧される場合には、本人への危害が増幅しないよう最善の注意を払いつつ、関係行政機関との連絡調整を丁寧に行うことで適切な対応に努めた。 今後とも同様。	4	利用者の生命・安全が脅かされるような状況にあるのか、行政機関等とも緊密に相談し、迅速適切に判断。今後虐待に至るおそれのあるようなケースでは、定期的な訪問・見守り・聞き取りを行うことによって、即応的な対応ができるよう準備を図った。 今後とも同様。

事業所名		鶴見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、様々な取組みを提案するなど、協議会の活性化に努めている。	4	<p>昨年度までの自立支援協議会の形を引き継ぎ、いろいろ相談会の開催や情報共有をすすめるのと同時に、支援者の新たな学び機会として講演会を設け、その後事例検討会の提案、開催まで発展させた。</p> <p>さまざまな地域課題を抽出、整理していく仕掛け作りや、それらにより密着した支援体制を構築していけるよう、新たな部会の創設などを目指していく。</p>	4	<p>昨年度も自立支援協議会とともに研修会を開催。自立支援協議会相談支援部会では、相談支援従事者らの情報共有や地域課題（当区における相談支援体制の確保）に対する意識共有がなされた。</p> <p>自立支援協議会活動の活性化には、なおも課題はあるが、同協議会を単に障がい領域だけでなく多領域の専門職との連携の中心的機関へと成長させていく。</p>
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	<p>鶴見区内はもちろん、本区近辺の事業所とのつながりも大切にし、あらゆる事案における対応方法や情報提供量を増やすことで、協働・連携が深まり、広いネットワークから支援体制を構築していけるよう努めた。</p> <p>今後も同様に取り組むとともに、鶴見区基幹相談支援センターとして本区近辺の情報を整理し、本区の事業所へ還元できるよう整えていく。</p>	4	<p>地域包括支援センター、家庭児童相談室、スクールソーシャルワーカーなど、障がい領域を超えた他機関専門職と連携・協働することによって、複雑で重層的な課題を抱えた利用者へ家族ソーシャルワークを展開した。</p> <p>今後とも同様。</p>
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	<p>地域の関係機関、住民組織等とのかかわりを常に意識し、地域の特性や課題の理解に努めた。</p> <p>センター内に属性を超えた地域の誰もが交流できる場を設定し、沙龙的な機能を強化する。</p>	4	<p>昨年度と同様。なお、属性を超えて誰もが阻害されないような地域社会の実現をめざし、センター内にサロンを開設。地域課題の把握とそれに応える働きかけに努めた。</p> <p>今後とも同様。サロン活動の実践を積み上げ、より地域課題の抽出に努めていく。</p>
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	<p>北部障がい者就業・生活支援センター主催の就労支援フェスタ、特別支援学校の進路相談会など、前年度と同じくニーズ把握の場として参加した。また、職員に雇用支援ネットワークの役員がおり、広く労働・就労のニーズ把握や情報収集を努めた。</p> <p>今後も継続するとともに、保健医療機関などまだ連携が不十分と思われる領域とのネットワーク形成をめざし、協働の機会を設けていきたい。</p>	4	<p>昨年度と同様。府立のエンパワメントスクール教諭、スクールソーシャルワーカーと連携し、家族内に潜在化していたニーズを支援課題として抽出。支援ネットワークを構築することによって課題解決を働きかけた。</p> <p>今後とも同様。</p>
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。	2	<p>人員不足から、アウトリーチ活動の十分な機会を確保出来ず。</p> <p>地域内の社会資源（学校、商店、公共施設など）への訪問を取り入れ、地域課題・ニーズの収集に努めていく。</p>	3	<p>生活保護担当者、メディカルソーシャルワーカー、福祉サービス事業所、地域住民らからの通報へ丁寧に対応し、それら専門職とともに家庭を訪問したり、退院前カンファレンスに職員を派遣するなど、丁寧な対応を心掛けた。</p> <p>今後とも同様。</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		鶴見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	区内のサービス提供事業所のみではなく、鶴見区を含有する地域一帯を支援している相談機関（地域活動支援センターや発達障がい者支援センターなど）へ積極的に働きかけ、本区cからさまざまな支援ネットワークを形成していけるよう取り組んだ。	4	ミクロな実践場面における個々の支援ネットワーク構築を積み重ねることによって、各専門職や事業所がもつ強みを正確に把握することに努めた。
			今後とも同様。		今後とも同様。
	b	4	鶴見区内の小学～高校において福祉教育プログラムを実践したり、雇用支援ネットワーク所属の職員を通して情報収集することを心掛けた。また、前年度と同様に、区自立支援協議会の相談支援部会に北部就業・生活支援センターに参加いただき、交流・情報交換を行った。	4	昨年度と同様。また、ケース支援において学校を交えたネットワークシステムを強化させたことにより、他のケースや地域福祉活動を進めていく上で、より情報収集・交換を行いやすい関係の構築へとつながった。
			今後とも同様に取り組んでいくとともに、定期的な情報収集の機会を設置することを目指していきたい。		今後とも同様。
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	相談ケースの内容から、諸団体の関連性がある場合もしくは参加の必要性があると思われる場合には、その都度、支援ネットワークの枠組みに入ってもらえるよう声をかけた。	4	地域に組織された「つなげ隊」のメンバーへ区センターの機能を周知。障害福祉サービス支給決定までの隙間を埋めるため、ボランティアを効果的に活用。
			今後とも同様。		今後とも同様。
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	福祉関係の事業所は関係も多く情報が集まってきているが、そのほか地域の社会資源状況はなかなか収集できずにいる。	3	フォーマルな資源については情報が蓄積されているが、インフォーマルな資源については地域からの情報提供を受けるにとどまっている。
			学校園や公共施設の情報収集を始めていきたい。		積極的にインフォーマルな資源についても情報収集できるよう努めたい。

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		鶴見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	障がい種別はもちろん、属性にかかわらず多くの人が利用できる社会資源の創造をめざし、当センターに併設する形でのサロン開設を計画した。次年度中の具現化を目指している。 今後とも同様に既存の社会資源の改善・活用、新たなその開発に向けて尽力する。	5	昨年度の計画案に沿って、センター内にサロンを開設。社会資源の開発に取り組んだ。 今後とも同様。なお、サロン活動は始動より間もないため、29年度末には活動実績を分析し、改善の手がかりとしていく。
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	精神疾患、虐待、共依存、薬物依存などさまざまな問題が絡み合った事例に対しては、危機介入的視点を常にもった上で、関係支援者各位、各方面の専門家等と協働し対応をしてきた。 今後とも同様。	4	昨年度と同様。家族ソーシャルワークの視点に立ち、関係支援者との協働を意識した実践に取り組んだ。 今後とも同様。
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。	3	本事業を受託してから1年ということもあり、周知活動を十分に行えていなかったように振り返る。ただし、他区合同の就労支援フェスタへの参加などを通して本事業の存在と役割を周知していくことに努めた。 次年度においては、当センターの存在・役割をさらに広めていけるよう周知活動などを実施していきたい。	4	各種イベントへの参加、常設サロンの開設、風通しのよい区センター運営を図ることによって、情報の発信・伝達を促進した。 今後とも同様。
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	自立支援協議会と共催で、9月には事例検討会の意義をテーマとした講演会を、鶴見区社会福祉協議会と共催で7月～11月にかけては教職員・児童・学生に向けた福祉教育プログラムを実施した。特に後者の取り組みでは、まずは障がい当事者とのかかわりをもつことから共生の学びへとつながるよう構成し、積極的に活動を行った。 今後はそれらを継続していくとともに、啓発的活動の内容をさらに拡充し、その機会を増やしていくことに努めたい。	5	昨年度の取り組みに加えて、28年度にはセンター主催のポッチャ大会を開催。共生をテーマに置き、障がい者、地域住民、福祉従事者が同じ立場で参加し時間を共有できる場面づくりに取り組んだ。 今後とも同様。継続とさらなる拡充に努める。

事業所名	鶴見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>障がいのある方々に対して、障がい福祉サービスや社会資源の利用へ向けての支援を基本としながらも、虐待や生活困窮、生活孤立等、本人のみならずその家族の生活課題に寄り添いながら支援を実践してきた。</p> <p>ご本人を中心とした支援を遂行するためには、あくまでも障がい領域だけでなく、生活困窮、生活保護、医療、高齢、児童、地域といった様々な関係機関や事業所との横断的な連携が重要であると認識しており、ケースによっては拡大カンファランスを開催し、チームでそのご本人や家族を支える支援体制を構築してきた。そういった実践を可能にするためには、それぞれの関係機関が同じ認識、価値観をもって支援にあたる必要があるため、平成27年度には区障がい者相談支援センター主催で大阪市立大学の岩間信之氏を招聘し「援助を深める事例研究の意義と方法」をテーマに講演会を開催した。その後、区地域自立支援協議会相談支援部会で事例研究会発足へ向けて取り組み、平成28年度から本格的に区地域自立支援協議会相談支援部会において、定例的に事例研究会を実施することになり、今後は、日々向き合っている方々の“生きにくさ”の要因を分析しながら、障がい領域のみならず様々な領域との支援価値の共有を図る取り組みをおこなっていききたい。</p>	<p>事業受託2年目を修了した鶴見区障がい者相談支援センター（以下、区センター）は、虐待や貧困、社会的孤立、権利侵害など重層的で深刻な生活課題を抱えた方々に対して、生活再建、環境調整、権利回復などに支援介入した。実際の支援にあたっては福祉、保健、医療、教育、司法など様々な機関・専門職、インフォーマルな資源を含めた地域の支援者らと連携、協働を図った。なお、区センターがかかわった複数の相談援助実践は、他機関が開催した研修会の中で、参考事例として報告されており、このことは活動実績への評価と理解できる。</p> <p>一方、地域における包括的ケアシステムの構築は社会全体の課題であり、メゾレベルの福祉力強化に向けて、区センターが一定の役割を果たした。それは、地域自立支援協議会の運営など障害福祉領域に留まらず、分野横断的な実践へと展開されていった。例えばNPO・PASネット理事長・上田晴男氏を講師に迎え、「障がいのある人の意思決定支援の理解と実践」をテーマに研修会を主催し、対人援助専門職のスキルアップを支援した。鶴見区社会福祉協議会、地域の学校と協力して、第4回「先生のための福祉教育講座」を開催し、その成果を区内5校（小学校2校、中学校1校、高等学校2校）で福祉教育プログラムへと結びつけた。その他、地域の各団体と共に「第2回「鶴見区つながろう・ふれあいフェスタ」の企画・実行にたずさわり、区センター独自に「第1回鶴見区ボッチャ大会」を催した。</p> <p>また、区センター内にサロンを開設。引きこもりや制度のはざまにある方々の居場所として活用し、グループワークのプログラムを実施した。同サロンは地域の関係団体、事業所が交流やカンファレンスの場所としても使用した。</p> <p>この他、社会福祉士養成のための施設実習や養成部の各種研修事業に協力し、大学・専門学校等からの講師派遣要請にも適宜対応した。</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		鶴見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	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			1	6			1	6			1	6		7	
	聴覚																	
	肢体		2			2	8			2	8			2	8		10	
	内部																	
計		0	3	0	0	3	14	0	17	3	14	0	17	3	14	0	17	
難病			4			4		1	3	4		1	3	4		1	3	
知的障がい			9			9	15		24	9	15		24	9	15		24	
精神障がい			14			14	12		26	14	12		26	14	12		26	
障がい児			1			1	4		5	1	4		5	1	4		5	
重複障がい			7			7	6	2	11	7	6	2	11	7	6	2	11	
その他			4			4	5		9	4	5		9	4	5		9	
合計		0	42	0	0	42	56	3	95	42	56	3	95	42	56	3	95	
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	3人	4人	5人	20人	14人	5人	8人	5人	32人	14人	5人	8人	5人	32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	7				1		8	13	6				4		23	
		それ以外					4		4	2				12	13	27		
	聴覚	利用登録者								0								0
		それ以外								0								0
	肢体	利用登録者	4	2			3	2		11	29	14	2		5			50
		それ以外						3		3					10	34		44
	内部	利用登録者								0								0
		それ以外								0								0
	計	利用登録者	11	2	0	0	3	1	2	19	42	20	2	0	0	9	0	73
		それ以外	0	0	0	0	0	7	0	7	2	0	0	0	0	22	47	71
	難病	利用登録者	18	2				3		23								0
		それ以外		1				12	3	16					25	12		37
知的障がい	利用登録者	6	2	5		3		7	23	24	26	22			4		76	
	それ以外	1	1			1	9	6	18					40	115		155	
精神障がい	利用登録者	35	10	9			5	2	61	38	44	28			23	4	137	
	それ以外						22	1	23					88	59		147	
障がい児	利用登録者	1	1						2	8	4	1			1		14	
	それ以外								0					23	4		27	
重複障がい	利用登録者	5	7	1		3	3	11	30	9	9	7			1	1	27	
	それ以外	1						11	12					12	76		88	
その他	利用登録者		11	2		1	3	12	29	25	23	23					71	
	それ以外		1					12	13						52		52	
合計	利用登録者	76	35	17	0	10	15	34	187	146	126	83	0	0	33	10	398	
	それ以外	2	3	0	0	1	50	33	89	2	0	0	0	0	210	365	577	
総合計		78	38	17	0	11	65	67	276	148	126	83	0	0	243	375	975	
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		
		81件	29件	96件	8件	214件	178件	352件	203件	85件	818件	178件	352件	203件	85件	818件		

事業所名	鶴見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>障がいのある方々に対して、障がい福祉サービスや社会資源の利用へ向けての支援を基本としながらも、虐待や生活困窮、生活孤立等、本人のみならずその家族の生活課題に寄り添いながら支援を実践してきた。</p> <p>ご本人を中心とした支援を遂行するためには、あくまでも障がい領域だけでなく、生活困窮、生活保護、医療、高齢、児童、地域といった様々な関係機関や事業所との横断的な連携が重要であると認識しており、ケースによっては拡大カンファランスを開催し、チームでそのご本人や家族を支える支援体制を構築してきた。そういった実践を可能にするためには、それぞれの関係機関が同じ認識、価値観をもって支援にあたる必要があるため、平成27年度には区障がい者相談支援センター主催で大阪市立大学の岩間信之氏を招聘し「援助を深める事例研究の意義と方法」をテーマに講演会を開催した。その後、区地域自立支援協議会相談支援部会で事例研究会発足へ向けて取り組み、平成28年度から本格的に区地域自立支援協議会相談支援部会において、定例的に事例研究会を実施することになり、今後は、日々向き合っている方々の“生きにくさ”の要因を分析しながら、障がい領域のみならず様々な領域との支援価値の共有を図る取り組みをおこなっていきたい。</p>	<p>*昨年と異なり、相談件数を延べ件数で計算している。</p> <p>統計指標が異なるため、前年度数値と単純に比較はできないが、印象としてゆるやかに相談件数が増加しているものと分析できる。</p> <p>なお、量的調査のみをもって相談援助を分析することには限界があり、個別のケースごとに質的調査を行い、援助プロセスを丁寧に振り返ることによって、今後の実践に活かすことが重要である。</p>

事業所名		鶴見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				1件				
	計	0件	0人	0件	1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		12,970,000円				
	預金利子		421円		16円				
	その他				50,000円		障がい者賃貸住宅入居支援委託料(1件)		
	合計		12,970,421円		13,020,016円				
②歳出		科目	金額	内訳	金額	内訳			
	人件費		12,100,160円		11,675,308円				
	常勤職員人件費		10,220,366円		9,873,669円				
	非常勤職員人件費		91,890円						
	その他		1,787,904円		1,801,639円				
	物件費		870,261円		1,344,708円				
	報酬								
	賃金								
	報償費		114,605円		119,497円				
	消耗品費		46,210円		115,407円				
	印刷製本費		24,006円		39,347円				
	光熱水費		349,222円		542,535円				
	通信運搬費		90,551円		84,056円				
	手数料		25,282円		130,769円				
	筆耕翻訳料								
	使用料		33,720円		174,179円				
	不動産賃借料								
	備品購入費		186,665円		138,718円				
	その他				200円				
	合計		12,970,421円		13,020,016円				

事業所名	鶴見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>現行の行政施策・制度体系、例えば障害福祉や介護保険、生活保護等に専門職の活動、サービス運用が縛られ、援助実践が硬直化。支援にあたって個別的で柔軟な対応を困難にさせている。</p> <p>高齢や障害、児童など属性はもちろん、医療・保健・教育・就労・司法など多機関の支援者が本人主体に支援の枠組みを調整していけるような仕組みづくりが課題と考えられる。特に虐待や困窮など困難なケースへの対応については、自由な発想と創造的な支援が不可欠であり、行政一体型でのマネジメントシステム構築が求められよう。</p>	<p>地域においては各専門機関だけでなく、住民組織などによって地域づくりに向けたさまざまな取り組みが行われている。しかし、それらが有機的に連動しているとは必ずしも言えず、今後は地域全体で包括的なネットワークシステムを構築することが課題と考えられる。その際、高齢や障害、児童など対象者の属性ではなく、生活課題に焦点を当てた組織化が不可欠である。</p>

事業所名		鶴見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6月16日	平成29年6月15日
	出席者からの意見		相談件数、内容等の統計指標について年度や市内全区で調査手法が統一されておらず、分析が困難との状況を確認。加えて、相談援助実践を量的調査のみをもって評価する方法の限界を共有した。また、地域づくりに当事者や家族が主体的に参加できるようなシステムの重要性を指摘され、相談援助過程における「当事者性」の役割や意義について議論した。
	0 相談支援事業所の概要	ピアカウンセリングの実施に向けた課題、手順について確認。大阪市機関相談支援センターを中心とした大阪市全体での区センター運営に関する現状が質され、相談支援体制として有機的なネットワーク構築の必要性が確認された。また、障害と高齢など属性を超えた支援システムの機能的な運用が提案された。相談支援事業所の数が増えておらず、今後計画相談を効果的に実施していくための基盤づくりが引き続き課題となっている。	相談支援事業所の数に変化がみられず、資源の拡充が引き続き課題であるとともに、担当者個々のスキルアップも求められている。
	1 事業運営全般	財政面、人員など区センターの運営にあたっては、構造的な課題があり、業務の効率化や他機関との連携だけでは乗り越えられない現状がある。	財政面、人員など区センターの運営にあたっては、構造的な課題があり、インフォーマルな資源を含めた地域資源との有機的な関係形成がより重要になっている。
	2 日々の相談支援業務	重層的で複雑な課題を抱えたいわゆる「困難ケース」が多く、障害領域からだけのアプローチでは援助の限界がある。	障害種別や特性には配慮しつつ、貧困や虐待、孤立、権利侵害など生活課題に焦点を充て、生活モデルに根差した相談援助実践を目指している。
	3 区における地域課題について	行政と一体的に事業を運営できるよう、柔軟で創造的な支援システムの確立が重要。「障害」：や「高齢」など属性にかかわらず、貧困や虐待、孤立などの生活課題にも焦点を当て、多くの機関、専門職、一般市民等が風通し良く支えあえるような地域づくりが期待される。	2015年9月に公表された厚生労働省・新たな福祉サービスのシステム等のあり方検討プロジェクトチームによる「誰もが支え合う地域の構築に向けた福祉サービスの実現ー新たな時代に対応した福祉の提供ビジョンー」では、分野横断的かつ包括的に相談支援を展開していくことが打ち出された。より複雑化、多様化する生活課題を抱えた個人または世帯に対しては、多機関・多職種によるネットワーク形成が最も効果的、効率的な介入方法と考えられる。もはや1分野の専門職のみで生活を支えられるようなケースはほとんどないとさえいえる。そのため、高齢、児童、障害、生活困窮など分野ごとに設置されている機関の相談機能の統合化に向けて、新たなシステムの創設が必要であろう。

事業所名	鶴見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>主体的に自らの援助実践を振り返ることによって、課題の分析や整理が促進され、地域の関係機関や専門職から客観的な意見を聴くことで、より現実的で有効な事業運営のアイデアが蓄積された。今回の気づきや学びを今後の業務内容に消化していけるよう更なる研鑽が必要と実感できた。</p>	<p>「制度」や「サービス」からクライアントをとらえれば、どうしても相談援助実践は硬直化したものに留まってしまう。本来、相談援助はクライアント本人から始まる。クライアントの生活を環境との口語作用の中で詳細にアセスメントし、抽出されたニーズに必要な支援を組み合わせしていくソーシャルワークの基本的な視点が重要であり、公的サービス利用を前提とした計画相談支援は制度設計そのものに課題があると指摘せざるを得ない。つまり、計画相談が担保されることが、ケアマネ機能を保証することとは一致していない現状において、区センターは一貫したソーシャルワーク実践を提供できる貴重な機関として、その役割を発揮していく必要があると認識している。</p>