

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									
事業所名	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 相談室 その他		<input checked="" type="checkbox"/> 専用		<input type="checkbox"/> 共用		<input checked="" type="checkbox"/> 専用		<input type="checkbox"/> 共用	
		<input type="checkbox"/> 専用		<input checked="" type="checkbox"/> 共用		<input type="checkbox"/> 専用		<input checked="" type="checkbox"/> 共用	
		<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		6人		1人		7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	月から金	9:00~17:30	非常勤C	月から金	9:00~17:30			
	非常勤D	月木金	9:00~17:30	非常勤E	月から金	9:00~17:30			
	非常勤E	火木	9:00~17:30	非常勤F	月木金	9:00~17:30			
	非常勤F	火木	9:00~17:30	非常勤G	火木	9:00~17:30			
					非常勤H	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			

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>	

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	
	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	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。	4	担当地区の実情と傾向を踏まえ、障がい特性に応じた細やかな支援ができるよう、精神保健福祉士をあらたに配置している。
d	事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	4	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。	4	引き続き医療・保健・福祉の分野で活躍ができる有資格者の配置を検討している。

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	
	昨年度		今年度	
1-2 適切な相談支援の実施	評価点		評価点	
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、利用者に寄り添った支援を実施することができた。	4	意思決定支援の仕組みやプロセスについて、より一層理解を深め、利用者の思いの実現と最善の利益という視点から、必要な情報や体験が適切に保障され、広く活用されるよう努めている。また、自分の意思をうまく表現することが困難な場合は、相談支援事業者の責務として、家族や支援者が一緒になって、生育歴や生活環境などを踏まえ、利用者の意思を共同決定する取り組みを行っている。
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	
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	電話の利用が困難な利用者には、事務所のPCメールを活用し、相談対応をおこなっている。また、聴覚障がいの方の屋内信号装置の設置に係る援助や犯罪被害に遭われた方の防犯対策など、障がい特性に配慮したコミュニケーション支援を行政機関と連携のうえ実施した。
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	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	
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	前年度の取り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、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。	5	意思伝達に著しい困難がある利用者については、手話通訳者派遣事業や視覚障がい者訪問事業などを実施する各種障がい者団体と連携を図り、家庭生活や社会生活が円滑に営めるよう支援をおこなっている。評価年度は、聴覚障がいの虐待事案や単身転入者への支援を聴覚障がい者生活支援員と密な連携、協力のもと実施している。

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け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が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	
	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	平成28年4月から施行された「障害者差別解消法」において、区役所の政策推進課と共に「不当な差別的取り扱い」や「合理的配慮の不提供」にかんする相談窓口となっている。また、相談事項の解決に向けては人権啓発・相談センターや基幹相談支援センターと連携を図ることとなっている。
	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例が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住先の確保が難航し、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。	5	平成28年度は区センターへの通報は2件で、コアメンバー会議への参加は4事例となっている。うち2ケースは精神科病院の入院事例で、いずれも経済的虐待が危惧されるなか、虐待の判断にあたっては遠方の医療機関へ再三訪問を実施している。また、聴覚障がいを呈する本人と配偶者であったため、意思疎通の場面では、本市の手話通訳者と連携のうえ対応をおこなった。

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	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。	4	設置要綱の改定に伴い、区役所保健福祉課と共に事務局の役割を担っており、事務局会議を隔月開催している。また、各部会への参加のほか、毎月の相談支援部会で事例検討会へ参加するなど、協議会の活性化に努めている。評価年度は、区民まつりにおいて、自立支援協議会の代表として「障がい者への理解の促進」をテーマにブースを設けた。
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	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。	4	あらたな部会が設置され、協議会が組織化することで、相互に依存できる関係を持ち、明確で秩序のある構造が生まれたと理解している。
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	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。	4	
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。	4	評価年度は、精神障がい者の退院促進にからむ、保健医療機関との連携頻度がとりわけ高く、地域の実情を踏まえ、適宜ケース会議等を実施しており、利用者のニーズを幅広い視点から捉えなおすことができたと評価している。
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	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。		

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はなく、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。	5	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り、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整った。また、ハローワークが主催する就労系事業所説明会などにも参加しており、職業専門機関とも適宜連携を図り、求職や離職者に対する支援力も強化している。
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。	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ると考えている。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。	4	高齢障がい者や二号被保険者など介護保険にからむ相談が増えており、包括支援センター主催の地域ケア会議の参加や見守りネットワーク強化事業との連携など、地域支援システムの枠組みで多様なニーズへ対応を実施している。また、地域福祉活動支援コーディネーターの連絡会に講師として招かれ、障がい者の理解と支援について研修を実施し、身近な福祉活動を担う支援者との相互理解を深めている。
	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	

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	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。	3	
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	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。	5	複雑化・深刻化した支援困難事例に対応する際は、それぞれの関係機関の役割や機能を把握したうえで、これまでどのように事例を捉え支援を行ってきたのか、また、担当者の強みや弱みを理解するなど、あらためて支援困難に陥った原因を見極め、今後どのように働きかけるべきか検討をおこなっている。
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	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。	4	地域において「身近な相談窓口」としての機能を担うことが必要であるが、地域全体で総合的な相談支援体制の構築するにあたっては、既存の相談窓口の連携により、利用者やその世帯の地域生活を基盤としたきめ細やかな支援が行えると考えられる。他の相談支援機関からも障がい者相談支援センターを紹介いただけるよう、業務内容の確実な情報周知に努めている。
b	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	

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	昨年度	今年度
	<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>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>	<p>平成28年04月26日（火）09：15～17：30 大阪市生活福祉部地域福祉課主催の相談支援グループ権利擁護研修に参加する。</p> <p>平成28年06月09日（木）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・住吉区内の事業者及び生徒保護者）</p> <p>平成28年06月11日（土）14：00～16：00 大阪市障がい者基幹相談支援センター主催の「わかりやすい障害者差別解消法」研修に参加する。</p> <p>平成28年08月12日（金）13：30～17：00 大阪市生活福祉部地域福祉課主催の「地域包括支援センター・障がい者相談支援センター合同研修」に参加する（相談員3名）</p> <p>平成28年08月26日（金）09：15～16：00 社会福祉法人北摂杉の子会主催の「自閉症スペクトラム障害のある人たちへの合理的配慮について学ぶ」研修に参加する。</p> <p>平成28年10月19日（土）10：00～17：00 第42回平野区民まつりにおいて、自立支援協議会の代表として「障がい者への理解の促進」をテーマに当センターが区役所と共にブースを設ける。</p> <p>平成28年12月05日（月）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12月07日（水）10：00～16：00 大阪市社会福祉研修・情報センター主催の「成年後見申立て支援」研修に参加する。</p> <p>平成28年12月08日（木）13：30～15：45 平野区社会福祉協議会が主催する地域福祉活動コーディネーター研修会において「障がい者への理解と支援について」の講演を実施する。</p> <p>平成28年12月09日（金）15：00～17：15 大阪市生活福祉部地域福祉課主催の「障がい者虐待事例検証会議」に参加する（相談員2名）</p> <p>平成29年02月27日（月）16：00～17：30 大阪市立心身障がい者リハビリテーションセンターが主催する「難病患者に対する福祉用具支援サービスの実践」研修に参加する。</p> <p>平成29年03月10日（金）13：30～16：30 大阪市社会福祉研修・情報センターの主催研修「相談支援機関の連携に向けた研修」において、区内関連事業者と多職種連携の必要性についてディスカッションをおこなう。</p> <p>平成29年03月14日（火）15：30～17：30 平野区包括支援センター連絡会に参加し、各包括支援センターが支援する障がい者の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

資料3-1

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)		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					
障がい種別	視覚																	
	聴覚	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
	肢体	4	4	2	6	6	2	8	0	2	5	8	0					
	内部	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
	計	5	4	2	6	6	2	8	0	2	5	8	0					
	難病																	
	知的障がい	23	7	14	16	16	11	8	19	16	11	8	19					
	精神障がい	10	7	9	8	8	5	5	8	8	5	5	8					
	障がい児	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0					
	重複障がい	3	2	2	3	3	2	4	1	3	2	4	1					
	その他																	
合計		42	20	27	34	34	20	26	34	20	26	28						
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							
		15人	32人	32人	9人	88人	15人	29人	28人	11人	83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	
障がい種別	視覚	利用登録者							0								0	
		それ以外							0								0	
	聴覚	利用登録者	1	2						3								0
		それ以外								0	16	5	18	0	20	0	0	59
	肢体	利用登録者	13	2						15	32	28	3	0	0	0	0	63
		それ以外	85	50	13				18	166	147	23	11	0	1	1	0	183
	内部	利用登録者								0								0
		それ以外								0								0
	計	利用登録者	14	4	0	0	0	0	0	18	32	28	3	0	0	0	0	63
		それ以外	85	50	13	0	0	0	18	166	163	28	29	0	21	1	0	242
	難病	利用登録者								0								0
		それ以外	3							3								0
知的障がい	利用登録者	30	31	15					76	184	40	30	0	0	0	0	254	
	それ以外	70	49	12		5	7		143	278	43	14	0	12	0	0	347	
精神障がい	利用登録者	20	13	7					40	71	37	15	0	0	0	0	123	
	それ以外	112	66	18			2	49	247	369	60	17	0	9	3	0	458	
障がい児	利用登録者	8	4	2					14	6	0	0	0	0	0	0	6	
	それ以外	2	1	1					4	27	2	0	0	1	0	0	30	
重複障がい	利用登録者	4	7	21				1	33	7	8	0	0	0	0	0	15	
	それ以外	69	20	8				13	110	71	4	1	0	1	0	0	77	
その他	利用登録者		2						2								0	
	それ以外								0								0	
合計	利用登録者	76	61	45	0	0	0	1	183	300	113	48	0	0	0	0	461	
	それ以外	341	186	52	0	5	2	87	673	908	137	61	0	44	4	0	1154	
総合計		417	247	97	0	5	2	88	856	1208	250	109	0	44	4	0	1615	
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							
		86件	575件	193件	2件	856件	164件	1087件	364件	0件	1615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
2-3 日々の相談件数の分析	平成27年度	平成28年度
	<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、昨年からのデータからも、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加傾向にある。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>	<p>平成28年度の相談件数は、合計1615件となっており、前年度の2倍弱となっている。新規相談は174ケースで、相談内容においては、昨年と同様に福祉サービスの利用援助の項目が著しく増加しており、障がい種別では、聴覚を除く身体障がいの件数変動はないものの、評価年度は、知的・精神障がいの相談件数が急増している。</p> <p>平成28年3月現在平野区の障がい者手帳交付数は、身体11040人、知的2545人、精神3030人となっており、身体障がいが増加しているが、知的・精神は昨年度の6~8%増加。また、精神障がいの推移においては、5年前と比べ53.7%（約1000人）増となっており、保健活動レベルでも通院医療費助成の受給者や精神保健福祉の相談件数も24区で最も多く、精神障がい者については、医療の現場から地域の保健活動を通じて、福祉サービス等の対応者へ移行範囲を広げているよう推察される。</p> <p>当該センターの特定相談支援の実施状況には、大きな変化がないものの、平成28年度は担当地域に新たな事業者（6カ所）が参入されるなど、既存事業者の増員体制を含め、地域の相談支援体制も充実の方向性を示しており、当センターとしても昨年に引き続き、事業者選定業務を通じた地域の相談支援事業者への後方支援を強化するなど、評価年度の事業者選定数も116件となっている。また、計画相談支援の推進にあたっては、平成26年3月末時点で、平野区は469件（大阪市データ）であったものが、平成29年2月末には、1143件と3年間で2.4倍に増加し、障がい福祉サービス利用者のうち39.6%の方が計画相談支援を利用されている。平成28年度においては、ここ数年来の障がい者数の推移と地域の実情に照らし、精神保健福祉士等の有資格者を加配して業務体制を整えた。その結果として、相談の実績件数が飛躍的に増加したとも言える。また、高度な処遇を求められる事案等への対応をはじめ、人員増により潜在的なニーズの掘り出し等にも着手できた年度と評価している。それら一般相談の実績を介して担当地区の実情および地域課題と認識された事柄を3. 地域課題として報告する。</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			
2-4 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			2件					
	知的障がい	3件	4人			4人			
	精神障がい		2人			1人			
	重複障がい								
	難病・その他								
	計	3件	6人	2件	0件	5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	2件	休日出動	2件	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	2件	合計	2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	1件	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	1件	家事・災害等	1件	警察・消防		家事・災害等		
	医療機関	1件	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		金額		内訳		金額		内訳	
	科目								
	業務委託料	19,714,000円				19,714,000円			
	預金利子								
	その他								
	合計	19,714,000円				19,714,000円			
②歳出		平成27年度		平成28年度		平成28年度			
	科目	金額		内訳		金額		内訳	
	人件費	19,577,073円				19,102,210円			
	常勤職員人件費	9,150,075円				9,380,102円			
	非常勤職員人件費	10,426,998円				9,722,108円			
	その他								
	物件費	136,927円				611,790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	19,714,000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	昨 年 度	今 年 度
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		
	<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>	<p>地域の相談支援体制の整備については、改正自立支援法の施行時は、区内にわずか6ヵ所だった相談支援事業者が、障害者総合支援法の施行を経て、平成25年6月には9ヵ所となり、以後も年々増加し、平成29年6月現在では区内24ヵ所まで整備されている。平成27年4月からは、障がい福祉サービスの全支給決定対象者に「サービス等利用計画案」の作成が義務付けられた訳であるが、この間の事業者参入や既存事業者の増員により、計画相談の件数が飛躍的に増加したものの、一人の相談支援専門員が青天井に利用者を抱えることもできず、実際はセルフプランの利便性が台頭したことで均衡が保たれているものと推察できる。</p> <p>当該地区の特徴は、公営住宅の整備率が高く、安価な賃貸物件が多いため、経済的事情を背景とした転入が多い。相談内容としては、既存の機関との関係性が途切れた状態で、早急な社会保障関連の手続きやサービスの調整が求められている。一方で、障がい者施設やグループホームの代替資源として、サービス付高齢者向け住宅等の活用が常態化しつつあり、高齢福祉資源の整備や空き状況に照らし、二号被保険者等に該当する障がい者の転入も目立っている。</p> <p>また、精神障がい者の急増や大阪市の入院環境にかかる事情から、地域相談支援での対応が困難な事案も数々あるなか、当センターは精神保健相談員と密に連携を図り、適宜他市の医療機関との調整業務を行っている。ただ、医療関係者の福祉制度やサービスに対する認識不足から、脆弱な受け皿で地域生活を再開せざるを得ない利用者も多くなっており、退院調整にかかる医療機関への連携方法に検討の余地があると考えている。くわえて、精神障がい者への理解の促進に向けた地域課題も潜在化しているため、研修等の機会を通じて地域の支援力の底上げが重要となっている。</p> <p>評価年度においては、多職種多連携を目指した研修会や地域包括支援センター懇談会等にも参加しているが、地域の現状としては、障がい領域と高齢領域では個別にネットワークが構築されており、重複箇所のチェック機能等が関係者レベルでも働いておらず、障がい・高齢のいずれか単一的かつ専門的な対応に終始しているものと考えられる。平成30年度からは国の動向を踏まえ「包括的な相談支援システム」の構築（分野を超えた地域包括ケアシステムの実現）が予定されている。施策横断的な相談支援機関の連携に向けては、行政区が自らの機構と地域の相談支援機関の実情を踏まえ、第2期地域福祉計画において地域支援システムの構築を図っていくことが望まれる。</p> <p>委託期間の最終年度を迎え、これまでを振り返ると、平成24年度から始まった一般相談事業の業務範囲が年々拡大傾向にあると実感する。これは単に法律の流転や障がい者数及びサービス事業者の増加に留まらず、地域に各種の相談窓口が設置された結果として、技術上・体制上の理由から、創意や工夫が見られない画一的な対応によって、漏れ落ち谷間にある事案が増え、その受け皿としての対応を求められているものと判断している。</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			
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6月17日	平成29年6月16日
	出席者からの意見		
	0 相談支援事業所の概要	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。	平野区地域自立支援協議会の相談事業部会にて報告を実施する。 当該センターのリーフレットを参加者に配布し、受託事業所の概要を説明。また、区障がい者相談支援センター業務について、事業実施要綱を参照のうえ、各種の業務内容や職員配置の状況を報告し、あわせて本市における相談支援事業の変遷について説明をおこなった。
	1 事業運営全般	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。	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。
	2 日々の相談支援業務	特に意見はありませんでした。 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。	新規参入等あらたな参加者が多かったが、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、当該センターが地域の実情として認識しているように、各事業者とも転入事案の多さ、精神障がい者の増加、高齢障がい者への支援が目立っており、最終的に当該センターが困難事例の相談窓口となっている実情にもご理解が得られた。
	3 区における地域課題について	特に意見はありませんでした。	特に意見はありませんでした。 当該センターが地域課題として取り上げた事柄について、参加者各位より個別事案を通じて得た課題やノウハウをその場で共有することができた。

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>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、多職種多連携においては、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>	<p>今回も地域自立支援協議会の相談事業部会で運営評価を受けることとなった。地域における相談支援の推進については、年々参画する事業者が増加しており、相談支援事業に携わる支援者が増え、協働作業の土台が出来上がったことは大変喜ばしく思う。ただ一方で、事業運営上の配置転換や業務の過酷さを背景とし、地域で長年活躍してきた馴染みの顔ぶれが一人また一人と去っていく実態もある。</p> <p>計画相談支援では、不足するサービスや社会資源を明らかにし、それらの改善開発につとめる意味で、サービス等利用計画を通じて蓄積されたノウハウや地域評価を反映することとなっているが、多くの相談支援専門員が日々の業務に忙殺される傾向にあり、地域課題へのフィードバック機能が働いておらず、また、資質確保についても自発的な点検機能が喪失しているようにも伺われた。</p> <p>昨年度も言及した事柄であるが、相談支援事業の性質上、脆弱な管理体制下で相談支援専門員が孤軍奮闘の日常を営んでおり、今一步踏み込んだ相談支援を展開するうえでは、人材の育成や定着の観点から、各事業者の自己努力のみならず、自立支援協議会の充実や基幹相談支援センターのフォローアップなど、多面的なマンパワーの強化が必要と考えられる。</p>