

令和5年度 松山市障がい者北部地域相談支援センター 事業実績報告書

1. 重要支援内容

①本人中心支援

新規ケースの初回面談では利用者のニーズを的確に把握するため、担当相談員とサブの2名体制でのアセスメントを原則としています。以降の支援は担当相談員を中心に行っていますが、継続支援が必要なケースに関しては個別支援計画を作成し、所内会議にて全職員で支援の方向性を確認・検討して支援にあたっています。加えて、定期的にモニタリングを実施し、支援の振り返りを行う事で各相談員が明確な目的を持って支援を行えるよう努めました。また、個別支援計画については、相談受付月の3ヶ月後の支援経過報告を基に作成するか否か検討しておりますが、その際に作成の必要なしと判断したケースも、それ以降に継続的な支援が3ヶ月続いた場合には支援の方向性の再確認を行い、改めて計画を作成し、適切な支援に努めました。

②業務の確認及び課題の解決

平成25年度センター開設時より、毎年「相談支援振り返りシート」を用いて相談員の自己評価及びセンター業務の振り返りを行って参りました。その中で、例年、「社会資源の改善・開発」の評価が低く、課題として抽出されていますが、具体的な解決策の検討には至っていません。松山市全体の課題と捉え、引き続き行政や他の委託相談支援事業者と情報共有を行うとともに、松山市障がい者総合支援協議会での検討に繋がれるように努めて参りたいと思います。

また、センター内におけるヒヤリ・ハットについては、各自が朝礼時に報告を行っており、その考察についてはリスクマネジメント委員が中心となって行なうことにより、報告書を提出しやすい環境づくりに努めました。最終的に所内にて報告書を回覧し、周知徹底と再発防止に努めた他、必要に応じて業務の再確認・改善を行いました。

③個人情報の適切な管理への取り組み

各相談員が「個人情報の管理に関するマニュアル」及び「保有個人情報の外部持ち出し及び情報提供に関するマニュアル」を遵守し業務に臨んで参りました。特に利用者の個人情報の管理や取り扱いについては細心の注意を払い、初回面談の際には当センターの「個人情報収集・利用に関する同意書」に同意いただけるよう丁寧に説明を行い理解を示していただく事ができました。次年度も引き続き個人情報の管理への意識を高くもち、利用者やご家族から個人情報の開示を求められた際には必要に応じて行政に確認を取り、適切な管理が継続できるよう努めて参ります。

④地域生活支援拠点等(面的整備型)の充実

松山市の地域生活支援拠点等(面的整備)の検証については、当センターからも松山市障がい者総合支援協議会の相談支援部会へ参加させていただいており、次年度も引き続き課題の抽出及び解決に向けて具体的な対応策の検討を行って参ります。また個別のケースにおいては、障がい者の高齢化・重度化、「親亡き後」等、多様化するニーズに沿った支援を目指し、地域相談支援センターとして担うべき役割を再認識して取り組んで参りましたが、困難事例への具体的な検討の場づくりという観点では十分に実施できていないのが現状です。次年度は重点目標の一つとして取り組んで参りたいと思います。

⑤相談支援研修(新カリキュラム)への協力

今年度も引き続き、行政及び松山市の他の委託相談支援事業者と協働し、初任者及び現任研修のインターバル(受講生の実地研修)の受け入れを行って参りましたが、受講生である指定特定相談支援事業所の相談員だけでなく、対応した当センターの相談員のスキルアップにも繋がりました。次年度も2名体制での受け入れを継続し、相談支援専門員の育成や質の向上に努めて参ります。

⑥相談支援体制の強化及び地域課題への取り組み

行政及び松山市の他の委託相談支援事業者と連携し、定期的にグループスーパービジョン(GSV)と連絡会を開催いたしました。今年度は対面で5回開催し、初回はGSVの目的等をお伝えし模擬GSVを行い、2回目以降は指定特定相談支援事業所の相談支援専門員に事例を提出していただき実施しました。より良いGSVを行うためには、ファシリテーターの技術力も重要であるため、次年度以降も当センターの相談員が積極的にファシリテーターの役割を経験し技術を磨くと共に、特定相談支援事業所にGSV及び連絡会の参加を呼びかけ、相談支援専門員の更なる質の向上及び連携強化を目指して参ります。

地域課題においては、当センターからも参加させていただいている松山市障がい者総合支援協議会の相談支援部会の方でも課題として検討しているところでありますが、現在のところ十分に吸い上げる仕組みが確立されておりません。次年度も重点目標として取り組んで参ります。

⑦障がいの理解と啓発活動

利用者への支援に活かせるように、相談員自身も様々な研修に参加し知識を深めて参りましたが、特別支援学校や地域包括支援センター等、各種関係機関や団体等から要請があった際には講演を行い、障がいや各種制度の理解促進に努めました。また、松山市の委託相談支援事業者の周知にも努め、その結果、相談件数が大きく伸びて来ています。次年度も引き続き積極性を持って勉強会等への参加や講演を行い、他機関との関係づくりや連携強化に尽力して参ります。

⑧災害時の支援

今年度も大規模災害(巨大地震、火災、水害)を想定した避難訓練を実施し、訓練用に作成したシナリオを基に、実際に垂直避難を行いました。利用者の状況についてはBizシステムを用いて対象利用者の安否を管理者へ報告しましたが、各相談員がスムーズに対応できました。しかし、実際に携帯電話が利用できない状況下においては、利用者の安否確認が容易ではないと痛感しております。また、今年度の想定ではインターネットは利用可でしたが、各相談員が利用者のメールアドレスまでは把握できていない事が判明し、今後はその点に関しても対策が必要と感じております。

「緊急連絡一覧表」については、随時更新を行って参りましたが、次年度も引き続き「災害時対応マニュアル」の見直しも含め、危機管理委員会を中心に有事の際に迅速に対応できるよう準備を進めて参ります。

「避難行動要支援者制度」については、必要に応じて説明を行っておりますが、当センターの該当利用者においては、まだ申込希望がない状況です。引き続き「障がい者災害対応のてびき」等を活用しながら、利用者が災害に遭った時に安心して行動できるように避難計画の作成を勧めて参ります。

1. 年間活動報告

| 月 | 日 | 日数 | 種別 | 会議内容 | 用務先 | 参加職員氏名 |
|----|-------|------|-------|-----------------------------------|---------|-------------|
| 4 | 12 | 1.5h | 会議 | グループスーパービジョン・連絡会担当者会 | 松山市 | 高岡、田中 |
| 4 | 13 | 1.5h | 会議 | 松山市委託相談支援事業所定例会①(zoom) | オンライン会議 | 全員 |
| 4 | 14 | 1.5h | 会議 | 第7回症例検討・研修会「難病在宅ケア」委員会 | オンライン会議 | 梶浦 |
| 4 | 27 | 1.5h | 会議 | 令和5年度 地域生活移行検討会(全体会) | オンライン会議 | 梶浦、原口 |
| 5 | 8 | 1.5h | 会議 | 令和5年度 委託相談支援事業者 勉強会 担当者会① | 松山市 | 原口 |
| 5 | 16 | 1.5h | 会議 | 第1回松山市内就労移行支援事業所連絡交流会 | 松山市 | 梶浦 |
| 5 | 23 | 2.5h | 会議 | 生活支援コーディネーターとの連携について | 松山市 | 梶浦、高岡、原口、三好 |
| 6 | 12 | 1h | 会議 | 第8回 症例検討・研修会「難病在宅ケア」委員会 | 松山市 | 梶浦 |
| 6 | 14 | 1h | 会議 | 令和5年度 ひきこもりに関する事例検討会① | 松山市 | 三好 |
| 6 | 19 | 3h | 会議 | 令和5年度 第1回調査・研究委員会 | オンライン会議 | 梶浦 |
| 6 | 30 | 1.5h | 会議 | グループスーパービジョン・連絡会担当者会② | 松山市 | 高岡、田中 |
| 6 | 29.30 | 10h | 会議 | 令和5年度 57回 四国地区知的障害関係施設長会議 | 高知県 | 梶浦 |
| 7 | 12 | 1h | 会議 | 令和5年度 ひきこもりに関する事例検討会② | 松山市 | 三好 |
| 8 | 1 | 1.5h | 会議 | 地区別タウンミーティング(松山Ⅰ) | 松山市 | 梶浦 |
| 8 | 9 | 1h | 会議 | 令和5年度 ひきこもりに関する事例検討会③ | 松山市 | 三好 |
| 8 | 24 | 1.5h | 会議 | 令和5年度第1回松山市障がい者総合支援協議会・相談支援部会 | オンライン会議 | 梶浦 |
| 9 | 1 | 2h | 会議 | 令和5年度 第1回関係機関との連絡会議 | 松山市 | 高岡 |
| 9 | 4 | 1.5h | 会議 | 第9回 症例検討・研修会「在宅難病ケア」委員会 | 松山市 | 梶浦 |
| 9 | 15 | 1h | 会議 | グループスーパービジョン・連絡会担当者会③ | 松山市 | 高岡、田中 |
| 9 | 20 | 1h | 会議 | 令和5年度 ひきこもりに関する事例検討会④ | 松山市 | 三好 |
| 9 | 21 | 2h | 研修(講) | 令和5年度ケアマネ研修会・サービス事業所連絡会 | 松山市 | 高岡(講師) |
| 10 | 18 | 1h | 会議 | 令和5年度 ひきこもりに関する事例検討会⑤ | 松山市 | 三好 |
| 11 | 8 | 1.5h | 会議 | グループスーパービジョン・連絡会担当者会④ | 松山市 | 高岡、田中 |
| 11 | 14 | 1h | 会議 | 地区別タウンミーティング(松山Ⅰ) | 松山市 | 梶浦 |
| 11 | 15 | 1h | 会議 | 令和5年度 ひきこもりに関する事例検討会⑥ | 松山市 | 梶浦 |
| 12 | 13 | 1h | 会議 | 令和6年度 ひきこもりに関する事例検討会⑦ | 松山市 | 三好 |
| 12 | 14 | 2h | 会議 | 第2回ウェルビー松山センター交流座談会「チーム支援から地域連携へ」 | 松山市 | 梶浦 |
| 1 | 4 | 1.5h | 会議 | グループスーパービジョン・連絡会担当者会⑤ | 松山市 | 高岡、田中 |
| 1 | 16 | 1h | 会議 | 令和5年度ひきこもり相談事業関係機関連絡会 | 松山市 | 三好、原口 |

| | | | | | | |
|---|--------|------|--------|---|---------|------------|
| 1 | 16 | 1.5h | 会議 | 第11回症例検討・研修会「難病在宅ケア」委員会 | オンライン会議 | 梶浦 |
| 1 | 25 | 1.5h | 会議 | 第3回就労移行・定着支援事業所連絡交流会 | 松山市 | 三好 |
| 1 | 30 | 2h | 会議 | 令和5年度愛媛県知的障害者福祉協会臨時施設長会議 | 松山市 | 梶浦 |
| 2 | 7 | 1.5h | 会議 | 令和5年度第5回愛媛県相談支援専門員研修企画ワーキング協議(初任者研修WT・現任研修WT合同) | オンライン会議 | 梶浦 |
| 2 | 7 | 1.5h | 会議 | 令和5年度松山市難病対策地域協議会 | 松山市 | 梶浦 |
| 2 | 17 | 2h | 研修(司会) | 地区別タウンミーティング(松山I)研修会 | 松山市 | 梶浦(構成員・司会) |
| 2 | 22 | 1.5h | 会議 | グループスーパービジョン・連絡会担当者会⑥ | 松山市 | 梶浦、高岡 |
| 2 | 29 | 1.5h | 会議 | 令和5年度愛媛県地域生活定着支援センター関係機関連絡会議 | 松山市 | 原口 |
| 2 | 29・3/1 | | 会議 | 令和5年度 四国地区知的障害関係施設長会議 | 徳島市 | 梶浦 |
| 3 | 15 | 1.5h | 会議 | グループスーパービジョン・連絡会担当者会⑦ | 松山市 | 高岡、原口 |
| 3 | 18 | 2.5h | 会議 | 令和5年度 第4回調査研究委員会 | オンライン会議 | 梶浦 |
| 3 | 19 | 1h | 会議 | 令和6年度 地域生活移行検討会(全体会) | オンライン会議 | 原口 |
| 3 | 25 | 2.5h | 会議 | 令和5年度第3回松山市障がい者総合支援協議会・相談支援部会 | オンライン会議 | 梶浦 |
| 3 | 29 | 3h | 会議 | 令和5年度 第5回調査研究委員会 | 東京都 | 梶浦 |

2. 利用者の状況

(1) 実人数

| 市町村 | 男性 | | 女性 | | 不明 | | 計 | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 18才以上 | 18才未満 | 18才以上 | 18才未満 | 18才以上 | 18才未満 | 18才以上 | 18才未満 |
| 松山市 | 252 | 12 | 244 | 5 | 2 | 0 | 498 | 17 |
| 市外 | 10 | 2 | 10 | 0 | 0 | 0 | 20 | 2 |
| 計 | 262 | 14 | 254 | 5 | 2 | 0 | 518 | 19 |
| 実人数合計 | 276 | | 259 | | 2 | | 537 | |

(2) 障害種別延人数

| | 男性 | | 女性 | | 不明 | | 計 | |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 18才以上 | 18才未満 | 18才以上 | 18才未満 | 18才以上 | 18才未満 | 18才以上 | 18才未満 |
| 身体障害 | 51 | 2 | 31 | 0 | 1 | 0 | 83 | 2 |
| 重症心身障害 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 知的障害 | 65 | 7 | 55 | 2 | 0 | 0 | 120 | 9 |
| 精神障害 | 146 | 2 | 191 | 4 | 2 | 0 | 339 | 6 |
| 発達障害 | 62 | 4 | 42 | 3 | 0 | 0 | 104 | 7 |
| 高次脳機能障害 | 12 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 19 | 0 |
| 難病 | 13 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 27 | 0 |
| その他 | 16 | 1 | 8 | 0 | 0 | 0 | 24 | 1 |
| 計 | 365 | 16 | 349 | 9 | 3 | 0 | 717 | 25 |
| 合計 | 381 | | 358 | | 3 | | 742 | |

3. 支援方法及び支援内容

(1) 支援方法延回数

| 支援方法 | 件数 |
|--------|------|
| 訪問 | 1096 |
| 来所 | 322 |
| 同行 | 256 |
| 電話相談 | 2345 |
| 電子メール | 169 |
| 個別支援会議 | 81 |
| 関係機関 | 3936 |
| その他 | 48 |
| 合計 | 8253 |

(2) 支援内容延回数

| 支援内容 | 件数 |
|-------------------|-------|
| 福祉サービスの利用等に関する支援 | 3673 |
| 障害や病状の理解に関する支援 | 8 |
| 健康・医療に関する支援 | 1863 |
| 不安の解消・情緒の安定に関する支援 | 1318 |
| 保育・教育に関する支援 | 9 |
| 家族関係・人間関係に関する支援 | 1246 |
| 家計・経済に関する支援 | 796 |
| 生活技術に関する支援 | 1595 |
| 就労に関する支援 | 483 |
| 社会参加・余暇活動に関する支援 | 174 |
| 権利擁護に関する支援 | 114 |
| その他 | 56 |
| ピアカウンセラー | 0 |
| 計 | 11335 |

(3) その他の支援

| | |
|---------|-----|
| 他機関への助言 | 51回 |
|---------|-----|

4. 虐待受付の状況

| | |
|--------|----|
| 全体報告件数 | 0件 |
|--------|----|

5. 障がい者差別相談の状況

| | |
|--------|----|
| 全体報告件数 | 0件 |
|--------|----|

6. 苦情・要望の受付状況

| | |
|---------|----|
| 苦情の受付件数 | 0件 |
|---------|----|

| | |
|------------|----|
| 意見・要望の受付件数 | 1件 |
|------------|----|

| 内容 | 対応及び対策 |
|---|--|
| <p>●精神疾患のある43歳の男性から、担当相談員変更の要望(女性の相談員に変えて欲しい)</p> <p><理由></p> <p>①訪問時の聞き取りが強引だった。</p> <p>②言っていることを覆した。</p> <p>③提案が的を得ていなかった。</p> <p>※直接、ご本人より当センターへ訴えがあった他、市障がい福祉課へも連絡をされている。</p> | <p><対応></p> <p>初回面談であったため、2人体制で訪問していたが、確認をしたところ、ご本人が受け取った内容と実際の対応に差異がみられた。ご本人の了承を得て、医療機関や計画相談等の関係機関へ連絡をさせていただき、状況を報告。今後の情報協力と支援協力を依頼した。また、担当を女性(管理者)に変更させていただき、ご本人及び行政に報告をした。</p> <p><対策></p> <p>初回面談のみでなく、必要に応じて2名体制で面談にあたることで、聞き間違い等に対処する。また、信頼関係に応じた個人情報の収集を心がける。</p> |

7. 職員研修実績

| 月 | 日 | 日数 | 種別 | 研修内容 | 用務先 | 参加職員氏名 |
|----|----|------|----|--|---------|--------|
| 4 | 6 | | 内部 | 「法人の理念と組織」「就業規則」「各種規定・マニュアル」の理解 | センター内 | 全員 |
| 4 | 11 | 4h | 法人 | 新任研修Ⅰ「社会人としてのマナー」～ビジネスの基礎力～ | いつきの里 | 原口 |
| 4 | 14 | | 内部 | 「社会人としてのマナー」～ビジネスの基礎力～ | センター内 | 全員 |
| 5 | 2 | 2h | 外部 | 宗友福祉会・創立35周年「ご恩返し」の講演会 | オンライン研修 | 梶浦 |
| 5 | 11 | 7h | 外部 | 令和5年度愛媛県障がい者相談支援従事者地域リーダー養成研修(ファシリテーション研修) | 松山市 | 高岡 |
| 5 | 11 | 1h | 外部 | 愛媛県立みなら特別支援学校(松山城北分校)令和5年度障がい者福祉サービス利用学習会 | 松山市 | 梶浦(講師) |
| 5 | 25 | 2h | 法人 | 職員研修会 幹部研修Ⅰ「コミュニケーション研修」 | いつきの里 | 高岡 |
| 5 | 26 | | 内部 | コミュニケーション研修 | センター内 | 全員 |
| 5 | 26 | 1h | 外部 | 応急手当WEB講習(普通救命講習編) | オンライン研修 | 高岡 |
| 6 | 8 | 1h | 外部 | 令和5年度前期 Web版 交通安全セミナー | オンライン研修 | 田中 |
| 6 | 16 | 4h | 法人 | 新任研修Ⅱ兼中堅研修Ⅰ「スキルアップセミナー」「タイムマネジメントセミナー」 | いつきの里 | 原口 |
| 6 | 26 | | 内部 | 「スキルアップセミナー」「タイムマネジメントセミナー」 | センター内 | 全員 |
| 6 | 28 | 1.5h | 外部 | ゲートキーパー養成講座 基礎研修 | 松山市 | 原口 |
| 7 | 5 | 1.5h | 外部 | 第3回 症例検討・研修会「難病在宅ケア」 | 松山市 | 梶浦 |
| 7 | 20 | 8h | 外部 | 第62回 中国・四国地区知的障害関係職員研究協議会 岡山大会 | 岡山県 | 梶浦 |
| 7 | 25 | 2h | 法人 | 新任研修Ⅲ「メンタルヘルス研修」 | いつきの里 | 原口 |
| 7 | 26 | | 内部 | 「メンタルヘルス研修」 | センター内 | 全員 |
| 7 | 28 | 2h | 外部 | 令和5年度松山市障がい者虐待防止等研修 | 松山市 | 原口 |
| 8 | 7 | 3h | 外部 | 令和5年度依存症対策研修会(ネット・ゲーム依存) | オンライン研修 | 高岡 |
| 9 | 4 | 3h | 法人 | ハラスメント相談窓口担当者研修 | いつきの里 | 原口・三好 |
| 9 | 22 | 3h | 外部 | アクセシビリティセミナーin愛媛 | 松山市 | 梶浦 |
| 9 | 29 | 3h | 法人 | 両立支援担当者研修(育児編) | いつきの里 | 梶浦 |
| 9 | 29 | 7.5h | 外部 | 令和5年度愛媛県障がい者相談支援従事者専門コース研修(スーパービジョン・管理・面接技術) | 松山市 | 高岡 |
| 10 | 23 | 1.5h | 法人 | 利用児主体の支援について | ビデオ研修 | 三好 |
| 10 | 23 | 1h | 法人 | 中堅職員に求められる役割 | ビデオ研修 | 三好 |
| 10 | 27 | | 内部 | 利用児主体の支援について | センター内 | 全員 |
| 10 | 27 | | 内部 | 中堅職員に求められる役割 | センター内 | 全員 |
| 11 | 11 | 6h | 外部 | 令和5年度第1回愛媛県療育支援従事者資質向上研修 | 松山市 | 梶浦 |
| 11 | 13 | 3h | 法人 | 法人研修・両立支援担当者研修(介護編) | いつきの里 | 梶浦 |
| 11 | 15 | 6h | 外部 | 令和5年度「地域別再犯防止推進会議・地域福祉支援検討会及び地域福祉研修」「犯罪被害者等支援研修」 | 松山市 | 三好 |
| 11 | 29 | 1.5h | 外部 | 令和5年度成年後見制度実務者研修「事例で学ぶ！成年後見制度利用支援」 | オンライン研修 | 梶浦 |
| 12 | 12 | 2h | 法人 | 法人全階層研修Ⅰ「チームワーク研修」 | いつきの里 | 原口 |
| 12 | 13 | | 内部 | 「チームワーク研修」 | センター内 | 全員 |

| | | | | | | |
|----|----|------|----|--|-------|-------|
| 12 | 15 | 2h | 外部 | 愛媛県相談支援専門員ネットワーク研修会 | 松山市 | 梶浦 |
| 1 | 11 | 2h | 外部 | ひきこもり相談支援実践研修会D研修 | ビデオ研修 | 三好 |
| 1 | 17 | 3h | 法人 | 第2回ハラスメント相談窓口担当者研修 | いつきの里 | 三好、原口 |
| 1 | 20 | 3.5h | 外部 | リーガルサポート会員との合同研修会 | 松山市 | 梶浦 |
| 1 | 24 | 3h | 法人 | 法人研修・両立支援担当者研修(治療編) | いつきの里 | 梶浦 |
| 2 | 8 | 2h | 外部 | 令和5年度愛媛県障がい者相談支援従事者研修 (現任研修)インターバル実地研修(実習2) | 松山市 | 梶浦、高岡 |
| 2 | 9 | 1.5h | 外部 | 第4回症例検討・研修会「難病在宅ケア」 | 松山市 | 梶浦 |
| 2 | 19 | 3h | 外部 | 令和5年度 虐待防止マネジャー研修会 | ビデオ研修 | 原口・三好 |