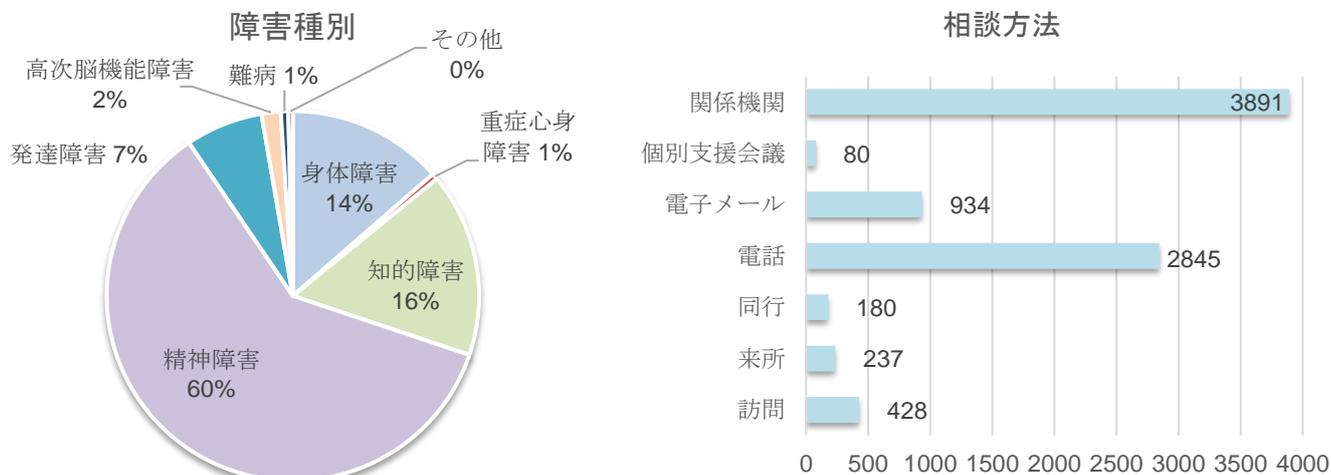


## 2020年度 事業報告

施設名 地域障害者相談支援センター ぽーとたまがわ

### 1 利用状況

事業名：(区委託) 地域障害者相談支援センター 相談者数 368名



### 2 事業実施状況

#### (1) 活動・支援の内容

- 玉川地域における障害者の基幹相談窓口として、障害がある方・ひきこもりの方・家族・関係機関などからの相談に対応してきた。「ぽーとたまがわ」として地域の中で知名度が高まった結果、訪問看護などの関係機関から一緒に相談にのってほしいという依頼が増えた。
- 相談件数としては上記グラフの通り、前年比1.4倍の延べ8,635件、月平均720件の相談があった。障害種別としては精神障害の方からの相談が半数以上を占めるが、知的障害や発達障害の方からの相談も増えている。相談内容としては「インフォーマルな社会資源も含んだ福祉サービス等の利用」「障害や症状の理解」に関する内容が多かったが、訪問看護の導入の相談など医療に関する相談も多く、家族関係や家計に関する相談も増えた。
- 相談方法では、直接の面談を避ける方もいたので、電話での本人・家族からの相談が多かった。電子メールでの相談も飛躍的に増え、Zoomを活用しての面談を望む声も聞かれ、今後ICTを活用した相談方法の必要性を認識した。ただし、必要な場合には本人の了解を得て、訪問や医療機関への同行もこれまで通り行っている。
- 基本相談の特徴としては、やはり新型コロナウイルス感染症の影響が挙げられる。4月の緊急事態宣言時は通所先や就労先から自宅待機の要請を受けるなど生活環境が変化した方が多かったが、大きな動揺はなく落ち着いて過ごすことができていた。しかし、宣言明けに生活リズムが戻せない、家族から通所に反対される、本人が通所に行きたがらないなど、元の生活に戻るのに時間がかかったケースも見受けられた。さらには不安が募る方や経済的に困窮した方などからの相談が増え、社会情勢が生活や精神面にも大きく影響している。
- 8050問題のように、高齢の親と同居していて自立していない子ども世代の支援について、関係機関から相談を受けるケースも増加した。家族全員が自宅内で過ごす時間が長くなり、家族内のバランスが崩れ、問題が表面化したケースも多い。医療機関などにかかっておらず、障害受容がない方はあんしんすこやかセンターが直接ぷらっとホームに支援をお願いしているケースも多く、お互いに連携をとりながら、得意な分野で支援を行った。また、訪問看護ステーションから訪問同行の依頼を受けるケースも増えた。

## (2) 地域交流

- ・ 玉川地域の各地区で、まちづくりセンター・社会福祉協議会・あんしんすこやかセンターで行われている三者連携会議に参加して、地区の状況を把握し、各地区の福祉的課題解決のために開かれる協議会や居場所づくりに参加した。
- ・ 社会福祉協議会が行っている小学校での福祉体験学習に参加し、車イス体験、ブラインドウォークなどの体験を通して障害理解を拓げるために活動した。
- ・ 玉川エリア自立支援協議会では、事務局として、会長、保健福祉課と協力しながら、エリア自立支援協議会が円滑に運営されるよう努めた。今年度は「親亡き後の生活を地域でどう支えるか」をテーマに取り組んだが、年度当初は開催が難しく、Zoomを活用したオンライン開催にして7月から2月まで毎月開催することができた。コロナ禍の影響を受けた事例を各事業所から発表し、グループワークを行い課題を共有することで、ネットワークの大切さを全員で実感することができた。

## (3) 家族、関係機関との連携等

- ・ 総合支所保健福祉センター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会等とは、職員全員が顔の見える関係を築くことにより、一層連携を深めながら支援を行うことができた。また、新しい関係としては、これまでも相談者のニーズに応じた繋ぎ先として連携をとっていたアイキヤリアやぶらっとホームと一緒に支援を行うケースが増えた。ただ、これまで会議などで介護保険関係の事業所など様々な機関と顔を合わせた関係づくりができていたが、2020年度は実際に顔を合わせる機会が減ったことで新しい関係を構築することが難しい部分があった。
- ・ あんしんすこやかセンターやケアマネジャーからの依頼で一緒に支援を行うケースが増えた。また、ご本人から将来が不安ということで連絡をもらうことも増え、今後もさらに増えていくことが予想される。精神科の訪問診療を行うクリニックや訪問看護ステーションが増えているので、さらに連携をとりながら、必要な資源につなげられるようにしていく。
- ・ 指定特定相談支援事業所への支援としては、2020年度は玉川地域で事業を立ち上げる事業所はなかったが、関係のある砦地域のヘルパー事業所が1月に相談支援事業を立ち上げたため、手続きなどをサポートした。対応が難しいケースを引き継いだり、一緒に支援を行ったケースがあった。

## 5) 危機管理

- ・ なかまっち自立体験室と一緒に防災訓練を実施した。
- ・ 3.11 シェイクアウト訓練に参加し、普段の防災備品整備の確認を行った。

## (6) 職員研修の実施

- ・ 外部研修への参加は例年より少なかったが、業務に必要な研修をオンラインなどを活用して参加することができた。
- ・ 法人内ではコロナ禍の中で新人研修をすべて行うことが難しかった。また、コロナの対応に終われ、中堅職員研修、管理職研修を行うことができなかった。
- ・ 職場内事例検討会を試みたが、継続することができなかった。
- ・ 中堅職員研修は開催できなかったが、法人内運営会議への参加など、中堅職員の育成に向けて、法人全体で取り組み始めた。
- ・ 1名が相談支援専門員初任者研修を受講し、相談支援専門員の資格を取得した。

## (7) その他（苦情・事故等）

- ・ 苦情・事故は特になかった。
- ・ 利用者リストを年2回更新し支援の方向性・対応の見直しを行った。長い期間連絡をとっていなかった方に連絡をとったり、職員間での情報共有を行うことができた。

### 3 重点課題と取り組み・成果

2020年度は以下を重点課題として挙げ、取り組んだ。

#### ① 制度の狭間の人への継続的な支援の実施

→ 生きづらさを抱えている方やご家族からのご相談を受け、訪問などを継続的に行い、信頼関係が築けるように支援を行った。年度途中から始まった伴走型支援を活用し、これまで社会資源等とつながったことのない方が相談できるように、ゆるやかなつながりを意識して築くことができた。

#### ② 玉川地域での障害理解と権利擁護啓発の促進

→ コロナ禍の影響でイベントが開催されず、地域住民に直接チラシ配布を行うことができなかった。しかし、まちづくりセンターや玉川総合支所で当事業所のチラシをもらった方や見た方の来所や電話での問い合わせがあり、地域での認知度はあがっていると実感できた。また、地域の社会資源への訪問などを行うことができず、権利擁護啓発の促進には至らなかった。来年度はオンラインの活用などコロナ禍で可能なことを検討していきたい。

#### ③ 支援の質の向上

→ 研修の開催回数が減ったことや、参加人数が少なくなったことで、外部研修に参加した回数が予定よりも大幅に少なくなった。オンラインによる研修や事例検討会には参加することができたので、来年度も活用しながら質の向上を図る。  
また、人を集めて研修を主催することも難しかったので、来年度はオンライン開催を含めて検討する。

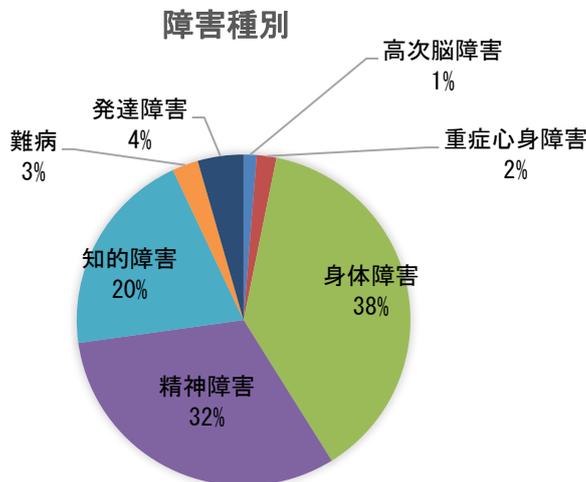
## 2020 年度 事業報告（案）

施設名 なかもっち相談室

### 1 利用状況

事業名：指定特定相談支援事業 利用者数 161 名

- ・ 計画作成・更新 163 件
- ・ モニタリング 218 件



### 2 事業実施状況

#### (1) 活動・支援の内容

- ・ 担当制が定着し、昨年度よりさらに計画的に必要なモニタリング、サービス等利用計画作成・更新を行うことができた。サービス等利用計画を更新する際、ご本人の意向にそった今後の生活設計が盛り込まれているかどうか、計画の見直しに努めた。
- ・ 新規利用者に関しては、既存の利用者に関する業務が加算算定の入力などで増えたが、10 名以上受入れることができた。しかし新規の問い合わせを断ることもあり、全体的に計画相談支援事業所の不足を痛感している。

### 3 重点課題と取り組み・成果

2020 年度は以下を重点課題として挙げ、取り組んだ。

#### 効率的な運営を図り、計画相談の受託数を増やす

- 新規利用者は増えたが、引越や福祉サービス利用終了で契約を終了した利用者があるため、利用人数は昨年度と変わらなかった。来年度はさらに効率的な運営を図っていきたい。