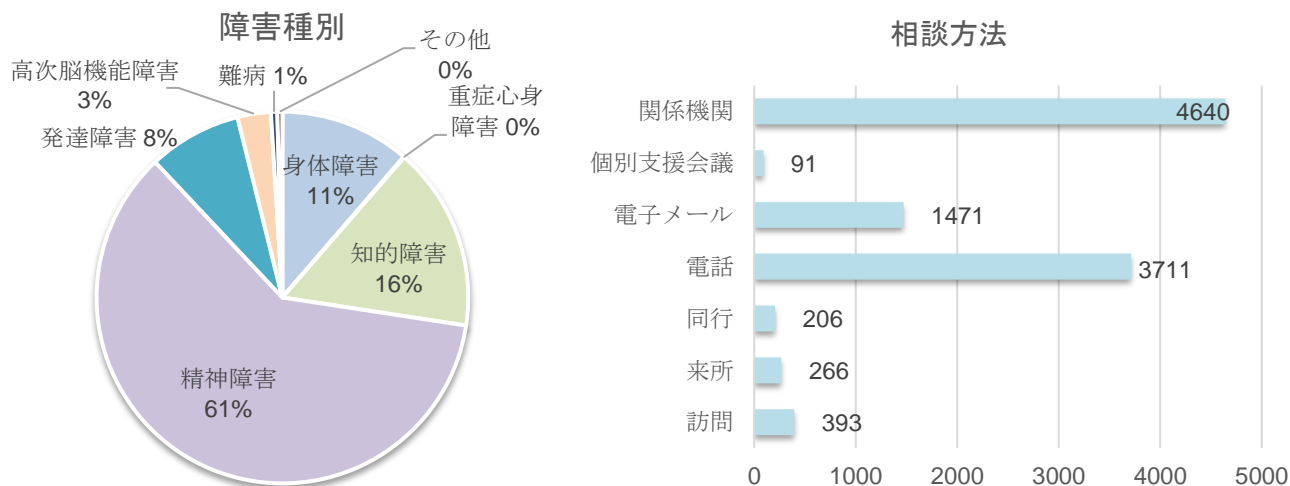


## 2021年度 事業報告

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 439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いる。「ぽーとたまがわ」として地域の中で知名度が高まり、関係機関からの相談件数が増え、本人や家族からの相談も増えている。
- 相談件数としては上記グラフの通り、前年比1.2倍の延べ10,779件、月平均898件の相談があり、年々増加している。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、身体障害の方からの相談が微減している。相談内容としてはこれまで通り、どこかに通いたい、ヘルパーさんを利用したい等の「福祉サービスの利用等に関する相談」や自分の症状をわかってもらえない、自分の障害をうまく伝えられない等の「障害や症状の理解」に関する内容が多かった。ただ、ご本人の主訴を整理すると訪問看護の導入につながるなど医療に関する相談も増え、コロナ禍が続く中経済的にひっ迫してきたという家計に関する相談も多かった。
- 相談方法では、例年通り電話での相談が多く、電子メールでの相談が以前よりもさらに増えた。初めての相談の方には来所や訪問で顔を会わせるようにしているが、電話だけの相談を希望する場合もあり、本人の希望に合わせて対応している。
- 基本相談の特徴としては、コロナ禍の影響もあり漠然とした不安を抱えている方が増えているためか、ご本人からの相談が増えている。新規で相談につながる方がこれまでよりも多かった。
- 精神障害の方の支援では、訪問看護ステーションだけしかつながりがないケースで、訪問看護師から生活面での相談と一緒にのってほしいというケースがとても多かった。また、これまで通り、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や保健福祉課からの依頼と一緒に支援を行うケースも多く、家族の入院等で急に支援が必要になるケースもあった。精神科への通院が難しいケースでは、精神科の訪問診療のクリニックを導入し、医療機関や健康づくり課等と連携をとりながら、必要な支援ができるよう調整を行った。

## (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、出張相談会に参加した。
- ・ 社会福祉協議会が行っている小学校での福祉体験学習では、世田谷区視力障害者福祉協会の協力のもと視覚障害の理解を深めるDVDを作成し、社会福祉協議会職員と一緒に障害理解を拡げるために活動した。
- ・ 権利擁護のための支援として、イベントの回数は少なかったが、地域住民にむけてぽーとたまがわのチラシ配布を行い、障害がある方が地域で生活していることを知ってもらうよう努めた。他事業所に対してはケースで連携をとる際に関係制度の説明などを行った。
- ・ 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「障害がある方の地域生活を支える仕組みづくり」をテーマに取り組み、60歳代の方に焦点をあてて検討した。zoomを活用したオンライン開催を原則として毎月開催し、12月には広い会議室を借りて対面で開催した。アンケートをとったり、勉強会を開催し、実態把握からある程度課題をしばらくこめたため、来年度は課題解決に向けた実践を行っていく予定である。

## (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き、連携を深めながら支援を行うことができた。ただ、相談者の表面上の主訴により保健福祉センターからぽーとたまがわに相談するよう言われた相談者が以前より増えたので、ぽーとたまがわの役割を各事業所の職員に周知できるよう努めている。11月15日には「“ぽーと”基本相談支援に関するガイドライン」の説明会を障害福祉部障害保健福祉課主催、ぽーとたまがわ協力で開催した。
- ・ 指定特定相談支援事業所への支援としては、対応が難しいケースを引き継いだり、後方支援を行ったケースが数件あった。指定相談支援事業者連絡会を3回zoomで開催し、各事業所の状況把握、簡単な事例発表と情報交換を行った。顔がみえて気軽に相談できる関係づくりを心がけ、相談支援事業所同士やぽーととの連携も増えた。
- ・ 3月11日に玉川地域内の指定特定相談支援事業所と玉川エリア自立支援協議会運営委員対象に事例検討会を開催し、グループワークで普段支援に困っているケースの対応などを検討した。相談支援アドバイザーに入ってもらい、今後の支援に活かしていける的確なアドバイスがあり、支援力の向上につながった。
- ・ 他ぽーととの連携では、ぽーと連絡会だけでなく、ぽーと話そう会が開催されたことで、5センター全体で情報交換を行うことができた。利用者の引越や住所地が違った場合の紹介など、お互いにスムーズに紹介し合うことができた。
- ・ 2年中止していた玉川福祉フェスティバルを等々力地区の五者連携会議の協力で11月20日に開催、玉川地域の自主生産品をつくっている事業所が参加して、連携を深めることができた。

## (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。
- ・ 施設全体の会議後に防災備品や防災設備の使い方などを確認し、感染症の流行時期には処理方法の共有などを行った。

## (6) 職員研修の実施

- ・ 中部センターの研修や他機関が開催する研修、他エリア自立支援協議会の講演会、多職種連携会に参加し、知識取得や他事業所の実践事例の勉強、ディスカッション力の向上に努めた。

- ・ 職場内では、円滑な情報共有ができるよう記録についての研修を行った。
- ・ 法人内運営会議への参加、外部研修への参加、法人内主任会議の開催など、法人として取り組んだ。
- ・ 基幹相談支援センターの開催するスキルアップ研修に2名が参加し、支援力の向上を図った。
- ・ 2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

2021年度は以下を重点課題として挙げ、取り組んだ。

### ① 災害など緊急事態宣言下で障害がある方の生活を支える体制づくり

- 今年度玉川地域では水害時の支援が必要な方向けのパンフレットができたため8月には、介護保険事業所と合同で検討会を行った。緊急事態が起きた時に、どのような連携がとれるか一緒に話をしたことで実際の行動につながるきっかけが作れた。計画相談支援事業所には、緊急時の対応をサービス等利用計画に入れるなど利用者と一緒に話し合っておくよう呼びかけを行った。

### ② ICT を活用した支援

- ・ 関係機関が集まる会議をZoomを活用した形態に変更して行うことができた。
- ・ オンライン研修に積極的に参加したが、研修を主催するには至らなかった。
- ・ 他事業所を含めた面談や感染が不安な家族と一緒に面談にはオンラインを活用し面談を行った。
- ・ 登録をしている利用者からメールによる相談や報告が増えてきた。

### ③ 支援の質の向上

- 各職員の支援力のレベルアップのため、中部センターの研修や他機関が開催する研修、他エリア自立支援協議会の講演会、多職種連携会に参加し、知識取得や他事業所の実践の勉強、ディスカッション力の向上に努めた。オンラインでの研修開催は技術的に難しかった。