

平成22年度静岡市障害者等相談支援事業評価事業実施要領

第1 目的

静岡市における相談支援事業の充実及び強化を図る目的に、事業者における自己改善意識の醸成、相談支援手法の共有やフィードバック体制の確立、事業についての市民への説明責任並びに事業全般の課題把握及び見直しを推進するため、相談支援事業者の評価事業を実施し、もって相談支援事業の実施基準の確立を図り、各相談支援事業者において均質かつ良質な相談支援を提供していく体制を目指す。

第2 実施主体

評価事業は、保健福祉子ども局福祉部障害者福祉課及び保健福祉子ども局保健衛生部保健所精神保健福祉課が主体となって実施する。

なお、実施に際しては、静岡市障害者自立支援協議会相談支援事業評価部会の協力を得るものとする。

第3 実施内容

(1) 客観的評価（量的評価）

様式第1号の評価シートに基づいて、7分野48項目の評価項目ごとに、事業者が自ら事業の実施状況を自己評価していただく。次に、実施主体が自己評価の内容及び実地による調査に基づいて評価する。

なお、評価基準については別表1のとおりとする。ただし、評価基準は実施主体による評価が終了した後に公表することとする。

(2) 支援内容に基づく評価（質的評価）

それぞれの事業者における代表的な支援事例のうち、平成22年4月以降に関わった事例で、支援が終了し又はある程度区切りがつき、支援結果が明らかになっている事例について、別表3に基づく資料を提出していただき、その内容を検討することで、実際の相談支援手法を評価する。提出事例は1事例とし、その選択は各事業者の判断とする。また、提出していただく資料は公表を予定していることから、事業者名その他事業者名が分かる情報及び個人情報すべてを抹消したものとする。

なお、評価観点については別表4のとおりとする。

おって、この評価では、支援内容の成果（成功の度合い）を評価するのではなく、

そこまでに至った過程での取組み内容(支援方法の検討過程や関係機関との連携状況)を評価することとする。

第4 評価方法

(1) 客観的評価(量的評価)

自己評価の内容及び実地による調査を行い、様式第1号の評価シートの内容に従って評価する。

評価では、最初に評価シートの評価項目ごとに、別表1の評価基準に従って標準を2とする減点方式の3段階(2、1及び0)で評点を付ける。次にそれぞれの評価分野ごとの平均評点(小数第2位切り上げ)を算出する。さらに、平均評点に別表2にて定める評価分野ごとの係数を乗じて、評価分野別評点を算出する。最後に、すべての評価分野別評点を足した総合評点を算出し、総合評価を決定する。

なお、事業者間の順位付けは実施しない。

(2) 支援内容に基づく評価(質的評価)

提出を受けた資料について、実施主体において内容の検討を行い、別表4の評価観点について、具体的な文章により評価を行う。

なお、評価内容の数値化及び事業者間の順位付けは実施しない。

第5 実施期間

(1) 客観的評価(量的評価)

ア 実施通知 平成22年11月下旬

イ 自己評価 平成22年11月下旬以降、各自で実施

ウ 自己評価結果の提出 実地による調査実施時

エ 実地による調査 平成22年12月上旬から平成23年1月上旬まで

オ 評価の実施 実地による調査終了後

カ 評価基準の公表 実施主体による評価終了後

キ 結果の取りまとめ 平成23年1月中旬まで

ク 結果通知 平成23年1月下旬

ケ 結果公表 平成23年2月上旬

コ 自己改善計画の提出 平成23年2月上旬以降

(2) 支援内容に基づく評価(質的評価)

- ア 実施通知 平成22年11月下旬
- イ 資料作成 平成22年11月下旬以降、各自で作成
- ウ 資料の提出 平成22年12月中旬まで
- エ 評価の実施 平成22年12月下旬から平成23年1月上旬まで
- オ 結果の取りまとめ 平成23年1月中旬まで
- カ 結果通知 平成23年1月下旬
- キ 結果公表 平成23年2月上旬
- ク 自己改善計画の提出 平成23年2月上旬以降

第6 評価結果の通知及び公表

(1) 事業者への結果通知

それぞれの評価結果については、各結果を取りまとめ後に各事業者へ通知する。

なお、通知内容は別表5のとおりとする。

(2) 第8回静岡市障害者自立支援協議会における結果公表

それぞれの評価結果について、実施主体で分析を行った上で、その内容とともに第8回静岡市障害者自立支援協議会において公表する。

なお、公表内容は別表5のとおりとし、公表の際は、客観的評価については事業者名を公表し、支援内容に基づく評価については事業者名その他事業者名が分かる情報及び個人情報を伏せる。

第7 自己改善計画

各事業者は、評価結果にて示された課題等を基に、改善計画を策定し、自己改善計画書(様式第2号)を実施主体へ提出するものとする。

実施主体は、提出された自己改善計画書の実施状況を継続的に把握するとともに、次年度以降の評価事業の内容に反映させることとする。

別表1

平成22年度静岡市障害者等相談支援事業評価 客観的評価基準

第1分野 開所日、開所時間、職員配置及び設備

1 開所日

- (1) 事業所の開所日及び閉所日は次のとおりとする。ただし、事業所が休日等に任意で開所することを妨げるものではない。

区分	定義
開所日	閉所日以外の日
閉所日	日曜日及び土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日並びに各年度の12月29日から翌年1月3日までの日（以下これらを「休日等」という。）

- (2) やむを得ない事情により開所日に閉所しなければならない場合は、事業所は事前に必要な策を講じた上で、静岡市の承諾を得なければならない。

2 開所時間

- (1) 事業所は、開所日の午前8時から午後6時までの間で休憩時間を除き7時間45分以上開所しなければならない。
- (2) 事業所は、開所時間のうち6時間以上は来所相談に対応できる状態にしなければならない。
- (3) 休日等に開所する場合は、その日の開所時間及び来所相談対応についてはこの限りではない。

3 管理責任者

- (1) 事業所は、事業所が附置されている施設又は事業所が併設されている事業所（以下「附置施設等」という。）の長を、管理責任者として選任しなければならない。

4 職員配置

- (1) 事業所に、次の職員を配置しなければならない。

職種	業務内容	配置条件
相談員	障害者等又は保護者等か	ア 専任かつ1週に38時間45分以上勤務す

	らの相談に応じ、助言、指導及び連絡調整その他必要な支援を行う。	る者（以下「常勤相談員」という。）を、1名以上配置しなければならない。 イ 相談支援従事者初任者研修を受講した相談支援専門員を、1名以上配置しなければならない。
その他職員	相談員の業務を補助し、各種書類作成などを行う。	

5 職員勤務記録

(1) 事業所は、勤務する相談員及びその他職員（以下「相談員等」という。）について、勤務計画表及び出勤簿（以下「職員勤務記録」という。）により記録しなければならない。

6 事業所名及び受託事業であることの表示

(1) 事業所は、事業所の入口及び相談室内に事業所名と静岡市からの受託事業であることを表示しなければならない。

(2) 事業所は、事業所が作成するパンフレット及びホームページ等に事業所名と静岡市からの受託事業であることを表示しなければならない。

7 設備

(1) 事業所は、次に定める設備を設けなければならない。ただし、アを除き、附置施設等の運営に支障がない場合には、その附置施設等の設備等の全部又は一部を共有することができる。

ア 相談室

イ 事務室

ウ 便所

エ 電話

オ ファクシミリ

カ ホームページ及び電子メール

キ その他必要な設備等

8 相談室

(1) 事業所は、設ける相談室については、個室又は部屋の一部を3方向以上の間仕切り等で分けたものとし、個人の身上に関する秘密が守られるように十分配慮しなければならない。

9 帳簿等

(1) 事業所は、次に定める帳簿等を備え、保存期限に従って保存しなければならない。

帳簿名等	保存期限
ア 職員勤務記録	当該勤務を記録した年度の翌年度4月1日から10年間
イ 相談受付台帳	当該相談を受付した日の属する年度の翌年度4月1日から10年間
ウ ケース記録	当該ケースの支援が終了した日の属する年度の翌年度4月1日から10年間
エ 計画書及び報告書の写し	当該計画書又は報告書を作成した年度の翌年度4月1日から10年間

(2) 事業所は、事業の実施について、静岡市との契約が終了し又は解除されたときで、その後の契約が継続されなかった場合は、(1)に規定する帳簿等のうち、現に保存しているイ及びウを静岡市に引継ぎ、かつ、ア及びエを受託時と同様に保存しなければならない。

第2分野 文書管理

1 相談受付台帳

(1) 事業所は、1回の相談につき1件の内容を記録した相談受付台帳を作成しなければならない。

(2) 相談受付台帳には、次に定める事項を記載しなければならない。ただし、匿名等の相談のために把握が困難な事項については、その旨を記載の上、省略することができる。

事項	内容
ア 受付日時	相談を受けた日及び時刻を記載する。
イ 相談支援方法	支援した方法を、次の中から選ぶ。 (ア) 訪問 (イ) 来所相談 (ウ) 同行 (エ) 電話相談 (オ) 電子メール (カ) 個別支援会議

	<p>(キ) 関係機関</p> <p>(ク) その他</p>
ウ 相談対象者の氏名	相談対象者の氏名を記載する。
エ 相談対象者の性別及び年齢	相談対象者の性別及び年齢（又は生年月日）を記載する。
オ 相談対象者の障害種別	<p>相談対象者の障害種別を、次の中から選ぶ。</p> <p>(ア) 身体障害</p> <p>(イ) 重症心身障害</p> <p>(ウ) 知的障害</p> <p>(エ) 精神障害</p> <p>(オ) 発達障害</p> <p>(カ) 高次脳機能障害</p> <p>(キ) その他</p>
カ 相談者の氏名及び相談対象者との関係	相談者の氏名と相談対象者との関係（親族の場合は続柄、それ以外の場合は相談対象者との関係）を記載する。
キ 相談支援内容	<p>支援した内容を、次の中から選ぶ。</p> <p>(ア) 福祉サービスの利用等に関する支援</p> <p>(イ) 障害や病状の理解に関する支援</p> <p>(ウ) 健康・医療に関する支援</p> <p>(エ) 不安の解消・情緒安定に関する支援</p> <p>(オ) 保育・教育に関する支援</p> <p>(カ) 家族関係・人間関係に関する支援</p> <p>(キ) 家計・経済に関する支援</p> <p>(ク) 生活技術に関する支援</p> <p>(ケ) 就労に関する支援</p> <p>(コ) 社会参加・余暇活動に関する支援</p> <p>(サ) 権利擁護に関する支援</p> <p>(シ) その他静岡市が必要と認める支援</p>
ク 相談内容及び対応（結果）	相談の具体的な内容及び対応（結果）を、簡潔に記載

の概要	する。
ケ その他必要な事項	その他必要な事項を記載する。

2 ケース記録

- (1) 事業所は、1人の一連のケースにつき1冊のケース記録を作成しなければならない。
ただし、1回限りの相談（数次に渡るものの、それぞれの関連性が低い相談を含む。）又は匿名による相談の場合は、この限りではない。
- (2) ケース記録には、相談内容及び対応（結果）の詳細を時系列順に記録するとともに、その他資料等を綴じ込まなければならない。

3 計画書

- (1) 事業所は、事業開始後10日以内に、静岡市が指定する様式にて事業計画書を作成し、提出しなければならない。

4 月次実績報告書

- (1) 事業所は、翌月10日（年度末に係る月については当月末）までに、静岡市が指定する様式にて月次実績報告書を作成し、提出しなければならない。

5 事業完了報告書

- (1) 事業所は、事業が完了した又は契約が解除されたときは、契約期間の末日までに、静岡市が指定する様式にて事業完了報告書を作成し、提出しなければならない。

6 電子計算機の使用

- (1) 事業所は、文書管理に電子計算機を使用する場合は、電子計算機等の設定を適切に行い、記録媒体又はネットワーク等を介した記録の滅失及び漏えいを防がなければならない。

7 文書の破棄

- (1) 事業所は、不要となった文書（電磁的記録を含む。）を破棄するときは、管理責任者の管理の下で焼却、裁断又は溶解（電磁的記録の場合は、記録媒体の物理的破壊を含む。）の方法により破棄しなければならない。

8 依頼文書等の作成

- (1) 事業所は、外部の関係機関（家族等を含む。）に依頼、情報提供、報告又は引継ぎを行う場合は、簡易なものを除き、管理責任者その他権限を有する者（以下まとめて「管理責任者等」という。）により文書を作成しなければならない。
- (2) 静岡市へ提出する計画書及び報告書並びに個人情報に係る文書については、すべて管理責任者等により文書を作成し、その者が文書へ押印しなければならない。

9 文書発送收受記録

- (1) 事業所は、外部の関係機関に文書を送付するとき又は外部の関係機関から文書を收受したときは、日時、送付又は收受方法、送付先又は收受元、題目並びに担当者を記載した記録を作成しなければならない。ただし、附置施設等にてこれら処理を一括で行っている場合は、この限りではない。

10 決裁

- (1) 事業所は、作成した勤務記録、相談受付台帳、ケース記録、計画書及び報告書並びに依頼文書等を、附置施設等の規則に従って決裁しなければならない。

第3分野 個人情報保護及び同意等、守秘義務並びに苦情解決

1 個人情報保護規則

- (1) 事業所は、事業に係る個人情報保護規則を制定し、相談員等に遵守させなければならない。ただし、附置施設等の規則にて同趣旨のものが制定されている場合は、それを事業に適用させることで代えることができる。

2 個人情報収集、提供及び目的外利用の同意

- (1) 事業所は、個人情報を第三者から収集し、第三者へ提供し又は目的外で利用するときは、個人情報の対象たる相談対象者又はその代理人たる親族等（以下「個人情報対象者」という。）のいずれか又はすべてから、自署又は記名押印された書面により同意を得なければならない。ただし、個人情報保護に関する各種法令等（静岡市の条例等を含む。以下同様とする。）にて同意なく収集、提供又は目的外利用が認められている場合は、この限りではない。
- (2) 同意の書面は2通以上作成し、1通は事業所にて保持し、1通以上は個人情報対象者へ交付しなければならない。
- (3) 緊急その他やむを得ないときで、直ちに書面を徴収することが困難な場合は、事業所は、事後に書面を徴収することを条件に口頭で同意を得ることができる。

3 個人情報の外部への持ち出し

- (1) 事業所は、個人情報の事業所外への持ち出しに関し、次の内容を個人情報保護規則にて定めなければならない。
 - ア 個人情報持ち出し記録簿を作成すること。
 - イ 個人情報を持ち出す前に、管理責任者の許可を得ること。

ウ 個人情報を持ち出したときは、車内及び会議室その他目の届かない場所に放置しないこと。

エ 個人情報を持ち帰ったときは、直ちに不足がないか確認し、管理責任者へ報告すること。

4 個人情報の受け渡し

(1) 事業所は、個人情報を受けるとき又は渡すときは、次のいずれかの方法によらなければならない。

ア 手渡し

イ 予め試験送信を行い、送受信についての確認を行ったファクシミリ

ウ 予め試験送信を行い、送受信についての確認を行った上で、暗号設定を行った電子メール（ただし、暗号情報については電話又はファクシミリにて送ること。）

エ 送受記録方式の信書便

(2) 事業所は、個人情報を受けたとき又は渡したときは、到達の事実を相互に確認するとともに、日時、送付先又は收受元並びに送付先又は收受元の担当者の職氏名を記録しなければならない。

5 守秘義務

(1) 事業所は、相談員等に個人情報保護規則及び就業規則又は雇用契約等により守秘義務を課さなければならない。

(2) 守秘義務は、その職を退いた後（事業所を退職した後を含む。）も適用されるものでなければならない。

6 相談事実の存否応答拒否

(1) 事業所は、相談を受けている事実の存否を明かすだけで個人情報を開示してしまうことになるときは、個人情報対象者の同意がある場合又は個人情報保護に関する各種法令等にて認められている場合を除き、相談を受けている事実の存否を明らかにしてはならない。

7 苦情解決窓口の設置

(1) 事業所は、事業に係る苦情解決窓口を設置しなければならない。ただし、附置施設等に窓口を設置している場合は、それを事業に適用させることで代えることができる。

(2) 事業所は、苦情解決窓口に関する告知を事業所内等に掲示し、相談者に周知しなければならない。

第4分野 相談受付

1 受付拒否及び差別の禁止

- (1) 事業所は、いかなる理由でも相談を受けること自体を拒否してはならない。
- (2) 事業所は、寄せられる相談については、すべて差別することなく公平に受けなければならない。

2 開所時間中の電話対応

- (1) 事業所は、通話中である場合を除き、開所時間中に5分以上電話が繋がらない状態を生じさせてはならない。
- (2) 事業所は、開所時間中に相談員等が電話に対応できない場合は、附置施設等の職員に電話の1次対応をさせなければならない。

3 開所時間中の来所対応

- (1) 事業所は、相談者の了承を得た場合を除き、来所相談者を開所時間中に10分以上待たせてはならない。
- (2) 事業所は、開所時間中に相談員等が来所相談に対応できない場合は、附置施設等の職員に来所相談の1次対応をさせなければならない。

4 聞き取り（インテーク）

- (1) 相談員は、相談内容に関する聞き取り表（インテーク・シートなど）を作成して用い、相談受付時に必要な情報を過不足なくかつ系統的及び効率的に聞き取らなければならない。

5 主訴（意思）の明確化

- (1) 相談員は、相談者の主訴（意思）を明らかにし、その内容を復唱して確認しなければならない。
- (2) 相談員は、相談者の主訴（意思）を客観的に把握しなければならない。
- (3) 相談員は、明らかにした相談者の主訴（意思）はその内容の如何に拘わらず客観的に記録するものとし、相談員の個人的な主張や考えを主訴（意思）に含めてはならない。

6 傾聴及び自助支援

- (1) 相談員は、最初から相談員の主張や考えを述べるのではなく、まずは傾聴に努めなければならない。
- (2) 相談員は、相談者に対して一方的に主張や考えを提示するのではなく、解決のための手がかりを提供するなど、相談者自ら解決できるための支援を行わなければならない。

7 対立意見の尊重

- (1) 事業所及び相談員は、対立や争いのある意見についても中立及び公平の立場から扱い、尊重しなければならない。
- (2) 事業所及び相談員は、いかなる理由でも特定の個人又は団体（他の施設又は事業所並びに行政機関を含む。）に対して一方的に責任を押し付けたり、非難してはならない。

第5分野 相談支援

1 支援方法の調整（アセスメント）

- (1) 事業所は、相談者の主訴（意思）を反映しつつ、客観的に必要性及び実現可能性等を評価し、その結果を踏まえて支援方法を調整（アセスメント）し、相談者に提示しなければならない。
- (2) 事業所は、支援方法整理表（アセスメント・シートなど）を作成して用い、客観的な事実、相談者の主訴（意思）、相談員の主張及び第三者の主張の別に明確に区分して調整しなければならない。

2 支援方法の中立及び公平性

- (1) 相談員及び事業所は、提示する支援方法については、複数の選択肢を提示するなどし、特定の施設又は事業所並びに特定の手法に偏ったものにならないようにしなければならない。
- (2) 相談員及び事業所は、附置施設等のサービス利用の有無などで、支援の差別をしてはならない。

3 支援計画の作成

- (1) 事業所は、支援を開始する前に、相談者に作成した支援方法整理表（アセスメント・シート）を提示した上で相談者と話し合いを行い、最終的な支援の方針を決定しなければならない。
- (2) 事業所は、決定した支援の方針を受けて、支援計画書を作成し、相談者又は相談対象者のいずれか又はすべてから内容についての同意を書面にて得なければならない。
- (3) 支援計画は、系統的かつ客観的なものでなければならない。
- (4) 支援計画には予め検証基準を設けておき、第三者による検証が容易にできる状態にしなければならない。

4 支援の進行管理（モニタリング）

- (1) 事業所は、支援進行管理表（モニタリング・シートなど）を作成して用い、進行管理及び事後点検などを実施し、必要に応じて計画の見直し、フィードバック及びアフターフォローなどを行わなければならない。
- (2) 事業所は、支援が完全に終了するまで進行管理（モニタリング）を行わなければならない。

5 支援の引継ぎ

- (1) 事業所は、他の関係機関に支援の引継ぎを行うときは、相談者又は相談対象者のいずれか又はすべてから同意を得なければならない。
- (2) 事業所は、他の関係機関に支援の引継ぎを行うとき又は相談者に他の関係機関を紹介するときは、事業所自ら事前に相手先の関係機関へ連絡を取り、承諾を得なければならない。
- (3) 事業所は、他の関係機関に支援の引継ぎを行うとき又は相談者に他の関係機関を紹介するときは、相手先の関係機関が再度の引継ぎ又は紹介を行うことがないように、関係機関の対応状況及び適性等を十分に検討しなければならない。
- (4) 事業所は、他の関係機関への支援の引継ぎに際し、相手先の関係機関に個人情報の提供を行うときは、第3分野の2に基づく同意を得た上で、同4に基づいて提供しなければならない。
- (5) 事業所は、他の関係機関に支援の引継ぎを行ったとき又は相談者に他の関係機関を紹介したときは、相手先の関係機関に定期的に連絡を取って経過報告を求めるなどし、最後まで責任を持って支援状況を確認しなければならない。

第6分野 関係機関連携

1 指導及び助言の実施

- (1) 事業所は、地域の関係機関から支援の協力を求められたときは、適切に指導及び助言を行わなければならない。

2 個別支援計画の作成支援

- (1) 事業所は、他の施設又は事業所が実施するサービスを利用する者の個別支援計画の作成を支援し、又は複数の施設又は事業所を利用する障害者等又は保護者等からの要請を受けて、統一的な個別支援計画（週間ケア計画表など）を作成しなければならない。

3 地域の社会資源の把握

(1) 事業所は、地域の関係機関及び社会資源（インフォーマルなものを含む。以下同様とする。）を把握し、相談者へ情報提供できる体制を整えなければならない。

(2) 事業所は、把握した関係機関及び社会資源を一覧表（地図を含む。）にまとめ、事業所内に備え付けなければならない。

4 民間団体及びボランティアの育成

(1) 事業所は、地域の民間団体及びボランティアへの指導及び啓発を行い、地域における支援体制の整備に努めなければならない。

(2) 事業所は、地域の民生委員及び障害者相談員に対し事業及び事業所の周知を行い、これらの者との連絡体制の整備に努めなければならない。

5 関係機関との連携体制

(1) 事業所は、事業の実施に際して連携の必要な関係機関と定期的に連絡を取り合うなど、常に連携体制を整備しておかなければならない。

第7分野 個別支援会議、行政区障害者相談支援連絡調整会議及び静岡市障害者自立支援協議会

1 個別支援会議

(1) 事業所は、解決のために関係機関の連携が必要な個別相談事例の支援方法の調整を行うために、支援に関わる関係機関による個別支援会議（ケース会議）を必要に応じて開催しなければならない。

(2) 事業所は、他の事業所又は関係機関から参加の要請を求められたときは、これらの機関が開催する個別支援会議に参加しなければならない。

2 行政区障害者相談支援チーム会議（行政区障害者相談支援連絡調整会議事務局会議）

(1) 事業所は、事業の定期報告及び個別相談事例の定期的な検討及び地域課題の検討を行うために、区内の他の事業所及び障害者相談支援推進センター並びに静岡市による行政区障害者相談支援チーム会議を月1回以上開催しなければならない。

(2) 行政区障害者相談支援チーム会議にて検討を行う個別相談事例は、事前に個別支援会議における調整を経たものでなければならない。

3 行政区障害者相談支援連絡調整会議

(1) 事業所は、解決の困難な個別相談事例の協議及び地域課題の協議を行うために、行政区障害者相談支援チーム会議の構成員に加え、区内の関係機関による行政区障害者相談

支援連絡調整会議を3か月に1回以上開催しなければならない。

(2) 行政区障害者相談支援連絡調整会議にて協議を行う相談事例又は地域課題は、事前に行政区障害者相談支援チーム会議における検討を経たものでなければならない。

4 静岡市障害者相談支援連絡調整全体会議（静岡市障害者自立支援協議会事務局会議）

(1) 事業所は、区を跨ぐ解決の困難な個別相談事例及び全市的な地域課題の協議を行うために障害者相談支援推進センターが開催する静岡市障害者相談支援連絡調整全体会議に、行政区障害者相談支援連絡調整会議を代表して参加し、個別相談事例及び課題の提起を行わなければならない。

(2) 静岡市障害者相談支援連絡調整全体会議へ提起を行う相談事例又は地域課題は、事前に行政区障害者相談支援連絡調整会議における協議を経たものでなければならない。

5 静岡市障害者自立支援協議会

(1) 事業所は、静岡市が開催する静岡市障害者自立支援協議会に、行政区障害者相談支援連絡調整会議を代表して参加し、運営に協力しなければならない。

別表2

平成22年度静岡市障害者等相談支援事業評価 客観的評価分野一覧及び係数

番号	評価分野	評価項目数	係数
1	開所日、開所時間、職員配置及び設備	9	1
2	文書管理	10	1
3	個人情報保護及び同意等、守秘義務並びに苦情解決	7	1
4	相談受付	7	2
5	相談支援	5	2
6	関係機関連携	5	2
7	個別支援会議、行政区障害者相談支援連絡調整会議及び静岡市障害者自立支援協議会	5	3

別表3

支援内容に基づく評価（質的評価）提出資料

評価の実施に当たっては、次の資料を期日までに提出していただく。

区分	概要	枚数制限
事例の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事例の一連の流れをまとめた資料を作成する。なお、原則、評価はこの資料に基づいて行うので、必要な事項をすべて盛り込み、かつ、簡潔にまとめること。（資料の分かりやすさも評価の対象とする） ・ エコマップ・ジェノグラムを必ず盛り込むこと。 	①資料本文 A4縦 横書き 2ページ以内 文字は10.5ポイント以上 ②ジェノグラム・エコマップ A4縦 両方を合わせて2ページ以内
参考資料	<ul style="list-style-type: none"> ・ 参考資料として、事例の概要・聞き取り表・支援方法一覧表・支援計画書・進行管理表・その他書類の写しを添付すること。 ・ 基本的には、既存の資料をそのまま用いて構わない。 	枚数制限は行わないが、概ねA4換算で10ページ以内にするのが望ましい。

(注) いずれの資料も、公表を予定しているので、事業者名その他事業者名が分かる情報及び個人情報すべてを抹消したものを提出すること。

別表 4

平成22年度静岡市障害者等相談支援事業評価 支援内容に基づく評価項目

評価項目	内容
聞き取り（インタビュー）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 聞き取り内容が明確に決められているか ・ 決められた内容に基づいて、聞き取り表（インタビュー・シートなど）を用いながら、系統的かつ効率的に聞き取りが行われているか ・ 聞き取り内容が、客観的に記録されているか
主訴（意思）・課題の明確化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の主訴が客観的に把握されているか ・ 解決すべき事項が明確にされているか ・ 本人が主張していない隠れた問題を探し出せているか ・ 主訴・課題に相談員の個人的な主張や考えが含まれていないか
支援方法調整（アセスメント）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の主訴を反映しつつ、客観的に必要性及び実現可能性等を評価し、その結果を踏まえて支援方法を調整（アセスメント）しているか ・ 支援方法整理表（アセスメント・シートなど）を用いながら、客観的な事実、相談者の主訴（意思）、相談員の主張及び第三者の主張の別に明確に区分して調整しているか ・ 提示する支援方法については、複数の選択肢を提示するなどし、特定の施設又は事業所並びに特定の手法に偏らないようにしているか
個別支援会議	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個別支援会議が開催されているか ・ 個別支援会議に、必要な機関が漏れなく参加しているか ・ 個別支援会議での議論は、客観的に行われているか ・ 関係機関の役割分担が適切にされているか

<p>支援計画</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 作成する支援計画は、本人や家族などと十分に話し合いを行い、理解を得た内容となっているか ・ 支援計画は、系統的かつ客観的なものであるか ・ 支援の流れが細かく決められているか ・ タイムスケジュールに無理がないか ・ 支援方法に対する仮説（支援仮説）が打ち出されているか ・ 支援計画には予め検証基準を設けておき、第三者による検証が容易にできる状態になっているか
<p>支援の進行管理（モニタリング）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援進行管理表（モニタリング・シートなど）を用いながら、進行管理及び事後点検を行っているか ・ 必要に応じて計画の見直し、フィードバック及びアフターフォローなどを行っているか ・ 支援結果を第三者的に評価する仕組みがあるか
<p>作成資料</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 資料は分かりやすく作られているか ・ 客観的事実と希望・考えが明確に分けられているか ・ 関係機関リストが過不足なく作成されているか ・ ジェノグラムが正しく描かれているか ・ エコマップ内に必要な機関等が過不足なく盛り込まれているか ・ エコマップは立体的に描かれているか
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所内で支援手法（様式などを含む。）の統一化・標準化が図られているか ・ 事業所及び運営法人の持つ強みやノウハウを活用するなど、全体が一丸となって事業に取り組んでいるか

別表5

結果通知内容及び公表内容

通知内容

客観的評価	<ul style="list-style-type: none"> ○ 評価項目ごとの実地調査の内容（文章） ○ 評価項目ごとの評点 ○ 評価分野別の平均評点 ○ 評価分野別評点 ○ 総合評点
支援内容に基づく評価	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各評価項目の内容（文章）

公表内容

客観的評価	<ul style="list-style-type: none"> ○ 評価分野別評点 ○ 総合評点 ※ 公表の際は、事業者名を公表する。
支援内容に基づく評価	<ul style="list-style-type: none"> ○ 提出した資料 ○ 各評価項目の内容（文章） ※ 公表の際は、事業者名その他事業者名が分かる情報及び個人情報 を伏せる。

平成22年度静岡市障害者等相談支援事業評価 客観的評価 評価シート

相談支援事業所名	
----------	--

番号	評価分野	評価項目数	平均評点	係数	評価分野別評点／満点
1	開所日、開所時間、職員配置及び設備	9		1	/ 2.0
2	文書管理	10		1	/ 2.0
3	個人情報保護及び同意等、守秘義務並びに苦情解決	7		1	/ 2.0
4	相談受付	7		2	/ 4.0
5	相談支援	5		2	/ 4.0
6	関係機関連携	5		2	/ 4.0
7	個別支援会議、行政区障害者相談支援連絡調整会議及び静岡市障害者自立支援協議会	5		3	/ 6.0
総合評点					/ 24.0

第1分野 開所日、開所時間、職員配置及び設備

番号	評価項目	自己評価	実地調査の内容	評点																			
1	開所日 ・開所曜日 ・閉所日	ア 開所曜日 イ 閉所日																					
2	開所時間 ・開所時間 ・うち来所相談対応時間 ※ 開所曜日によって時間が異なる場合は、曜日ごとに記入のこと。	ア 開所時間 時 分から 時 分まで (休憩時間 時 分から 時 分まで) イ うち来所相談対応時間 時 分から 時 分まで (休憩時間 時 分から 時 分まで)																					
3	管理責任者 ・管理責任者の選任状況及び根拠(辞令・職務分掌等) ・管理責任者氏名 ・管理責任者の附置施設等における役職名	ア 管理責任者の選任状況 イ 管理責任者氏名 ウ 管理責任者役職名																					
4	職員配置 ・相談支援事業に従事する職員の配置状況	ア 職員配置 <table border="1"> <thead> <tr> <th>職員区分 (相談員・その他職員)</th> <th>氏名</th> <th>専任・兼任の別 (兼任の場合は、兼務職務も記入)</th> <th>1週の勤務時間</th> <th>相談支援専門員 資格の有無</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	職員区分 (相談員・その他職員)	氏名	専任・兼任の別 (兼任の場合は、兼務職務も記入)	1週の勤務時間	相談支援専門員 資格の有無																
職員区分 (相談員・その他職員)	氏名	専任・兼任の別 (兼任の場合は、兼務職務も記入)	1週の勤務時間	相談支援専門員 資格の有無																			
5	職員勤務記録 ・勤務計画表の作成状況 ・出勤簿の作成状況及び管理状況	ア 勤務計画表 イ 出勤簿																					
6	事業所名及び受託事業であることの表示 ・事業所入口の看板 ・相談室内 ・ホームページ及びパンフレット	ア 事業所入口 イ 相談室内 ウ ホームページ及びパンフレット																					

7	設備 ・設備の状況	ア 相談室 室数 室 面積 . 平方メートル イ 事務室 有（専用・兼用） ・ 無 有の場合は、事務室内設備 （ ） ウ 便所 有（専用・兼用） ・ 無 エ 電話 有（専用・兼用） ・ 無 有の場合は、電話番号 （ ） オ ファクシミリ 有（専用・兼用） ・ 無 有の場合は、ファクシミリ番号 （ ） カ ホームページ及び電子メール ホームページ 有（専用・兼用） ・ 無 有の場合は、ホームページアドレス （ ） 電子メール 有（専用・兼用） ・ 無 有の場合は、電子メールアドレス （ ） キ その他（ ）		
8	相談室 ・相談室の状況	ア 相談室の状況 個室・部屋の一部 部屋の一部の場合は、間仕切り状況 イ プライバシーの確保状況		
9	帳簿等 ・各帳簿の作成・管理状況 ・保存年限	ア 職員勤務記録 イ 相談受付台帳 ウ ケース記録 エ 計画書及び報告書の写し		

第2分野 文書管理

番号	評価項目	自己評価	実地調査の内容	評点
1	相談受付台帳 ・相談の記録状況 ・相談の記録内容	ア 記録状況（記録方法・件数） イ 記録内容（記録項目を箇条書き）		
2	ケース記録 ・ケース記録の作成状況 ・ケース記録の作成内容	ア 作成状況（作成方法・件数） イ 作成内容（記載項目・綴じ込み資料を箇条書き）		
3	計画書 ・作成状況 ・提出日	ア 計画書（平成22年度の内容を記載のこと）		
4	月次実績報告書 ・作成状況 ・提出日	ア 月次実績報告書（平成22年4月分から11月分までの内容を記載のこと）		
5	事業完了報告書 ・作成状況 ・提出日	ア 事業完了報告書（平成21年度の内容を記載のこと）		
6	電子計算機の使用 ・ネットワーク接続状況 ・ウイルス対策 ・記録媒体の取扱い ・電子計算機の盗難対策	ア 電子計算機の使用状況		

7	文書の破棄 ・文書の破棄方法 (溶解・裁断など) ・文書破棄時の管理責任者の関与	ア 文書の破棄方法 イ 管理責任者の関与		
8	依頼文書等の作成 ・依頼文書等の作成有無	ア 外部機関への支援等依頼時の作成 有 ・ 無 イ 外部機関への情報提供時の作成 有 ・ 無 ウ 外部機関への報告又は引継ぎ時の作成 有 ・ 無 エ 個人情報に係る文書への管理責任者等の押印 有 ・ 無 オ 静岡市へ提出する計画書・報告書への管理責任者等の押印 有 ・ 無		
9	文書発送收受記録簿 ・記録簿の作成の有無 ・記録内容	ア 文書発送收受記録簿 有 (独自に作成・附置施設等で一括作成) ・ 無 イ 記録内容 (項目)		
10	決裁 ・決裁の有無	ア 勤務記録の決裁 有 ・ 無 イ 相談受付台帳の決裁 有 ・ 無 ウ ケース記録の決裁 有 ・ 無 エ 計画書及び報告書の決裁 有 ・ 無 オ 依頼文書等の決裁 有 ・ 無		

第3分野 個人情報保護及び同意等、守秘義務並びに苦情解決

番号	評価項目	自己評価	実地調査の内容	評点
1	個人情報保護規則 ・規則の制定の有無	ア 個人情報保護規則 有（独自に制定・附置施設等で一括制定） ・ 無 イ 主な規定内容（項目）		
2	個人情報収集、提供並びに 目的外利用の同意 ・同意の有無 ・同意書の作成の有無 ・同意書の作成枚数及び本人等への交付の有無	ア 同意 有 ・ 無 イ 同意書 有 ・ 無 ウ 同意書の作成枚数 1件につき 枚 エ 同意書（又は写し）の本人等への交付 有 ・ 無		
3	個人情報の外部への持ち出し ・以下の事項の規定の有無 〔持ち出し記録簿の作成 管理責任者の許可 車内等への放置の禁止 持ち帰り後の点検実施及び管理責任者への報告〕	ア 持ち出し記録簿 イ 管理責任者の許可 ウ 車内等への放置の禁止 エ 持ち帰り後の点検及び管理責任者への報告		
4	個人情報の受け渡し ・個人情報の受け渡し方法 ・受け渡し記録簿	ア 受け渡し方法（方法を列挙） イ 受け渡し記録簿 有 ・ 無		
5	守秘義務 ・守秘義務の有無 ・守秘義務の適用範囲	ア 守秘義務 有 ・ 無 イ 守秘義務規定根拠 雇用契約・就業規則・個人情報保護規則・その他（ ） ウ 守秘義務適用範囲 就業中のみ・異動後・退職後・その他（ ）		

6	相談事実の存否応答拒否 ・第三者又は利害を有する親族等から相談の有無の問い合わせがあったときの対応方法など	ア 対応方法		
7	苦情解決窓口の設置 ・苦情解決窓口の設置の有無 ・窓口の周知方法	ア 苦情解決窓口 有（独自に設置・附置施設等で一括設置） ・ 無 イ 窓口の周知方法 事業所内へのポスター掲示 パンフレットの配布 ホームページ等への掲載 その他（ ）		

第4分野 相談受付

番号	評価項目	自己評価	実地調査の内容	評点
1	受付拒否及び差別の禁止 ・受付拒否禁止の規定（行動規範）など ・差別禁止の規定（行動規範）など	ア 規定・行動規範の有無など		
2	開所時間中の電話対応 ・電話対応体制（人数） ・電話の標準的な繋がり易さ ・相談員不在時の電話対応体制	ア 電話対応体制 イ 電話の繋がり易さ ウ 相談員不在時の電話対応体制		
3	開所時間中の来所対応 ・来所対応体制（人数） ・来所時の標準的な待ち時間 ・相談員不在時の来所対応体制	ア 来所対応体制 イ 来所時の待ち時間 ウ 相談員不在時の来所対応体制		
4	聞き取り（インタビュー） ・聞き取り表（インタビューシートなど）の有無 ・聞き取り項目	ア 聞き取り表の有無 イ 聞き取り内容（項目）	有 ・ 無	
5	主訴（意思）の明確化 ・明確化の方法 ・本人の意思の確認方法 ・主訴の記録方法	ア 明確化の方法 イ 本人の意思の確認方法 ウ 主訴の記録方法		

6	傾聴及び自助支援 ・傾聴の実践方法 ・自助支援（相談者が自ら解決方法を見出すための支援）の実践方法	ア 傾聴 イ 自助支援		
7	対立意見の尊重 ・対立・争いのある意見の取扱方法 ・中立・公平な立場をとるための実践方法 ・個人・団体（行政機関を含む）に異議を主張するときの方法	ア 対立・争いのある意見 イ 中立・公平 ウ 異議の主張		

第5分野 相談支援

番号	評価項目	自己評価	実地調査の内容	評点
1	支援方法の調整（アセスメント） <ul style="list-style-type: none"> ・具体的な調整方法 ・必要性・実現可能性の評価 ・支援方法整理表（アセスメント・シートなど）の有無 	ア 調整方法 イ 必要性・実現可能性の評価 ウ 支援方法整理表の有無 <p style="text-align: right;">有 ・ 無</p>		
2	支援方法の中立及び公平性 <ul style="list-style-type: none"> ・支援の選択肢の提供方法 ・支援方法の偏りを防ぐ方法 ・支援の差別を禁止する規定（行動規範）など 	ア 提供方法 イ 偏りを防ぐ方法 ウ 規定・行動規範の有無など		
3	支援計画の作成 <ul style="list-style-type: none"> ・支援方針決定のための話し合い ・支援計画の同意 ・支援計画の系統性・客観性の確保方法 ・検証基準の有無 	ア 話し合い イ 支援計画の同意 ウ 系統性・客観性 エ 検証基準の有無 <p style="text-align: right;">有 ・ 無</p>		

4	<p>支援の進行管理（モニタリング）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支援進行管理表（モニタリング・シートなど）の有無 ・見直し・フィードバック ・アフターフォロー体制 ・進行管理漏れを防ぐ方法 	<p>ア 支援進行管理表の有無 有 ・ 無</p> <p>イ 見直し・フィードバック・アフターフォロー体制</p> <p>ウ 進行管理漏れを防ぐ方法</p>		
5	<p>支援の引継ぎ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引継ぎの同意 ・引継ぎの相手方への事前連絡 ・引継ぎ時の個人情報の收受方法 ・引継ぎ後の確認 	<p>ア 引継ぎの同意</p> <p>イ 引継ぎの相手方への事前連絡</p> <p>ウ 引継ぎ時の個人情報の收受方法</p> <p>エ 引継ぎ後の確認</p>		

第6分野 関係機関連携

番号	評価項目	自己評価	実地調査の内容	評点
1	指導及び助言の実施 ・指導・助言先の機関名等 ・指導・助言の内容	ア 指導・助言先の機関名等 イ 指導・助言の内容		
2	個別支援計画作成支援 ・他の施設・事業所が作成する個別支援計画の作成支援 ・複数の施設・事業所を利用する人の統一的な個別支援計画（週間ケア計画表など）の作成	ア 個別支援計画作成支援 イ 統一的な個別支援計画（週間ケア計画表など）		
3	地域の社会資源の把握 ・地域の社会資源（インフォーマルなものを含む。）の把握状況 ・把握した情報の取りまとめ方法及び相談者への提供体制	ア 把握状況 イ 取りまとめ方法及び提供体制		

4	民間団体及びボランティアの育成 ・地域の民間団体・ボランティアへの指導・啓発 ・地域の民生委員・障害者相談員との連絡体制	ア 民間団体・ボランティア イ 民生委員・障害者相談員		
5	関係機関との連携体制 ・関係機関との定期的な連絡体制	ア 関係機関との定期的な連絡体制		

第7分野 個別支援会議、行政区障害者相談支援連絡調整会議及び静岡市障害者自立支援協議会

番号	評価項目	自己評価	実地調査の内容	評点
1	個別支援会議 ・個別支援会議主催状況 ・個別支援会議参加機関 ・他機関の個別支援会議への参加状況	ア 個別支援会議主催状況 イ 個別支援会議参加機関（主なもの） ウ 他機関の個別支援会議への参加状況		
2	行政区障害者相談支援チーム会議 ・支援チーム会議開催状況 ・支援チーム会議参加機関 ・支援チーム会議で検討を行う事例の、個別支援会議での事前調整状況	ア 支援チーム会議開催状況 イ 支援チーム会議参加機関 ウ 事前調整状況		
3	行政区障害者相談支援連絡調整会議 ・調整会議開催状況 ・調整会議参加機関 ・調整会議で協議を行う事例・課題の、支援チーム会議での事前検討状況	ア 支援チーム会議開催状況 イ 支援チーム会議参加機関 ウ 事前調整状況		

4	静岡市障害者相談支援連絡調整全体会議 ・全体会議参加状況 ・全体会議へ提起を行う事例・課題の、連絡調整会議での事前協議状況	ア 全体会議参加状況 イ 事前協議状況		
5	静岡市障害者自立支援協議会 ・協議会参加状況 ・協議会運営協力状況	ア 協議会参加・運営協力状況		

様式第2号

文書番号
年 月 日

(あて先) 静岡市長

所在地

団体名

代表者

印

平成22年度静岡市障害者等相談支援事業評価事業自己改善計画書

このことについて、別紙のとおり提出いたします。

(注) 別紙に、評価に対する自己分析結果、分析に基づく課題及び課題に対する取組方針(具体策)を記載すること。

(別紙)

自己改善計画書

相談支援事業所名	
----------	--

自己分析結果	分析に基づく課題	課題に対する取組み方針（具体策）	取組み期限