

平成23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) 全体評価

評価シート（様式第1号）に基づき、8分野51項目の評価項目ごとに各事業者が自己評価を実施する。自己評価後、評価実施主体及び他区に所在する同障害種別を主な対象とする相談支援事業者による実地調査（相互評価を含む）を行い、事業所全体の体制について評価を行う。なお、評価基準は別表1のとおりとする。

(2) 個別評価

各事業者が相談支援を行った事例のうち、平成23年4月から評価実施時点までに支援が終了又はある程度の区切りが付き、支援結果が明らかになっている事例について、報告シート（様式第2号）に基づき、各事業者が支援経過等の記載及び自己評価を実施する。評価実施主体は、別表2に基づき提出を受ける資料により、相談支援手法や取組内容等相談支援の質的な評価を実施する。

提出事例の選択は各事業者の判断によるものとし、1事例のみの提出とする。また、提出を受ける資料は自事業所名を除き、事業者名、その他事業所名が分かる情報及び個人情報等を全て抹消するものとする。（抹消時には、評価時に抹消された情報が指す事業所又は個人が判別できるよう、記号を付すものとする。）

第4 評価方法

(1) 全体評価

自己評価は、相談支援事業所の標準的な業務実施基準を定めた評価基準である別表1に従い、評価シート（様式第1号）の評価項目ごと、各事業者が自身で実施する。

評点は、基準を満たす標準的な実施状況を2、基準を一部のみ満たしている実施状況を1、基準を満たしていない実施状況を0とした三段階で行い、各項目の評点后、それぞれの評価分野ごとの総平均評点（小数第2位切り上げ）を算出する。

実地評価は、自己評価と同様の基準により評価実施主体が行い、併せて相談支援事業者による相互評価を実施する。

評価結果に基づき算出したそれぞれの評価分野ごとの総平均評点を合計し、標準的な業務実施基準に対する評価を行う。

また、基準を上回る優れた取組みがあった場合には、評価項目ごと1点の加点を行い、各項目の加点算定後、評点に加点を加えた評価分野ごとの総平均加点後評点（小数第2位切り上げ）を算出する。

評価結果に基づき算出したそれぞれの評価分野ごとの総平均加点後評点を合計し、標準的な業務実施基準に、事業所ごとの優れた取組内容を加えた評価を行う。

なお、決定した評価について、事業者間の順位付けは行わないものとする。

(2) 個別評価

自己評価は、評価項目を定めた別表3等に従い、支援経過等を記載した報告シート（様式第2号）及び追加添付資料に基づき、各事業者が自身で実施する。

評価実施主体は、各事業者より別表2に定める資料の提出を受けた後、自己評価と同様の基準により個別評価を実施する。評価内容は、評価者ごと評価票（様式第3号）に記録するものとし、評価項目の達成状況及び具体的な文章により評価するものとする。

また、評価にあたっては、相談支援の成果（成功の度合い）ではなく、支援過程の中で見られた相談支援手法や取組内容等を評価するよう十分留意し、評価内容の数値化は行わない。

なお、評価結果について、事業者間の順位付けは行わないものとする。

第5 実施期間

(1) 全体評価

ア 実施通知・評価基準の公表	平成23年12月下旬
イ 自己評価	平成23年12月下旬以降、各自で実施
ウ 自己評価結果の提出	平成24年1月上旬まで
エ 実地調査	平成24年1月中旬から平成24年1月下旬まで
オ 評価の実施	実地調査終了後
カ 結果の取りまとめ	平成24年1月下旬まで
キ 結果公表	平成24年2月中旬
ク 結果通知	平成24年2月中旬
ケ 自己改善計画の提出	平成24年3月中旬

(2) 個別評価

ア 実施通知・評価基準の公表	平成23年12月下旬
イ 資料作成・自己評価	平成23年12月下旬以降、各自で実施
ウ 資料・自己評価結果の提出	平成24年1月上旬まで
エ 評価の実施	平成24年1月中旬から平成24年1月下旬まで
オ 結果の取りまとめ	平成24年1月下旬まで
カ 結果公表	平成24年2月中旬
キ 結果通知	平成24年2月中旬
ク 自己改善計画の提出	平成24年3月中旬

第6 評価結果の通知及び公表

(1) 評価結果の通知

評価結果については、第10回（平成23年度第2回）静岡市障害者自立支援協議会での決定後に各事業者へ通知する。

なお、通知内容は別表4のとおりとする。

(2) 評価結果の公表

評価実施主体にて評価結果の分析を行った上で、第10回（平成23年度第2回）静岡市障害者自立支援協議会にて公表を行う。

なお、公表内容は別表4のとおりとし、全体評価については事業者名を公表するが、個別評価については事業者名及び個人情報等を伏せたものを公表する。

第7 自己改善計画

各事業者は、評価結果として通知された課題及び相互評価時に確認された事項に対し、改善計画を策定し、自己改善計画書（様式第4号）を評価実施主体へ提出する。

評価実施主体は、提出された自己改善計画の実施状況を継続把握し、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23年度静岡市障害者等相談支援事業評価 全体評価 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。）の長等を、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、次の職員を計2名以上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	うち、次の条件をいずれも満たす者を1名以

	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。	上配置しなければならない。 ア 専任かつ1週に38時間45分以上勤務する者（以下「常勤相談員」という。）であること 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であること
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) 事業所が設ける相談室は、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

	(キ) 関係機関 (ク) その他
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	相談対象者の障害種別を、次の中から選ぶ。 (ア) 身体障害 (イ) 重症心身障害 (ウ) 知的障害 (エ) 精神障害 (オ) 発達障害 (カ) 高次脳機能障害 (キ) その他
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	支援した内容を、次の中から選ぶ。 (ア) 福祉サービスの利用等に関する支援 (イ) 障害や病状の理解に関する支援 (ウ) 健康・医療に関する支援 (エ) 不安の解消・情緒安定に関する支援 (オ) 保育・教育に関する支援 (カ) 家族関係・人間関係に関する支援 (キ) 家計・経済に関する支援 (ク) 生活技術に関する支援 (ケ) 就労に関する支援 (コ) 社会参加・余暇活動に関する支援 (サ) 権利擁護に関する支援 (シ) その他静岡市が必要と認める支援
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（数回に渡るものの、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連絡調整会議事務局会議（支援チーム会議）

(1) 事業所は、事業の定期報告、個別相談事例の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等による行政区障害者相談支援連絡調整会議事務局会議を月1回以上開催しなければならない。

(2) 事業所は、障害者相談支援連絡調整会議事務局会議の運営を行い、個別相談事例の検討及び地域課題の検討に関する協議に、積極的に関与しなければならない。

(3) 行政区障害者相談支援連絡調整会議事務局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、解決の困難な地域課題の協議を行うために、行政区障害者相談支援連絡調整会議事務局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) 事業所は、障害者相談支援連絡調整会議の運営を行い、地域課題の検討に関する協議に、積極的に関与しなければならない。
 - (3) 行政区障害者相談支援連絡調整会議にて協議を行う地域課題は、事前に行政区障害者相談支援連絡調整会議事務局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、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、地域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。

第8分野 障害者等相談支援事業評価等による業務改善

1 事業評価の実施

- (1) 事業所は、事業評価に基づく自己評価を実施する際には、関係する全ての相談員等に対応状況を確認し、事業所としての対応を自己評価内容に反映させなければならない。
- (2) 事業所は、事業評価に基づく作成資料等を提出する際には、記載事項及び添付資料の内容を確認し、管理責任者の承諾を得た上で、正確かつ過不足の無い資料を期日までに提出しなければならない。

2 事業評価による自己改善計画

- (1) 事業所は、事業評価結果の通知を受けた際には、評価結果に対する自己改善計画を作成し、取組み期限を定め課題の改善を図らなければならない。

3 自主的な業務改善

- (1) 事業所は、障害者等相談支援事業の充実及び改善を図るため、随時、自主的に業務の見直しを図らなければならない。

別表2

個別評価提出資料

評価の実施に当たっては、次の資料を期日までに提出することとする。

区分	概要
報告シート	<p>提出事例に対する支援経過、相談支援内容の自己評価等を、報告シート（様式第2号）に従って記載する。</p> <p>また、未作成の場合を除き、原則として支援経過の中で作成した聞き取り表、支援方法整理表、個別支援会議記録、支援進行管理表を添付する。</p> <p>なお、報告シートの記載にあたっては、事業所が実施した全ての支援経過を要約し、簡潔に記載するものとする。（支援経過の記載内容など、資料の作成方法についても評価対象とする。）</p>
追加添付資料	<p>報告シートに添付する聞き取り表等の他に、支援経過等を説明する上で必要な資料がある場合には、追加添付資料として報告シートに記載の上、提出する。</p> <p>また、追加添付資料については枚数等の制限を設けないが、必要最小限の資料に限るものとする。</p>

(注) いずれの資料も自事業所名を除き、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。（抹消時には、評価時に抹消された情報が指す事業所又は個人が判別できるよう、記号を付すものとする。）

別表3

平成23年度静岡市障害者等相談支援事業評価 個別評価項目

評価項目	内容
相談受付 (インテーク)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 聞き取り内容が明確に決められているか (2) 決められた内容に基づいて、聞き取り表（インテーク・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 (3) 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"> (1) 本人の主訴が客観的に把握されているか (2) 解決すべき事項が明確にされているか (3) 本人が主張していない隠れた問題を探し出せているか (4) 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
課題分析 (アセスメント)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 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 (2) 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 (3) 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"> (1) 個別支援会議が開催されているか (2) 個別支援会議に、必要な機関が漏れなく参加しているか (3) 個別支援会議での議論は、客観的に行われているか (4) 関係機関の役割分担が適切にされているか

支援計画	<ul style="list-style-type: none"> (1) 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、了解を得た内容となっているか (2) 支援計画は、系統的かつ客観的なものであるか (3) 支援の流れが細かく決められているか (4) タイムスケジュールに無理がないか (5) 支援方法に対する仮説（支援仮説）が打ち出されているか (6) 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
支援の進行管理 (モニタリング)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 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 (2) 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 (3) 支援結果を第三者的に評価する仕組みがあるか
作成資料	<ul style="list-style-type: none"> (1) 資料は分かりやすく作られているか (2) 客観的事実と希望・考えが明確に分けられているか (3) 関係機関リストが過不足なく作成されているか (4) ジェノグラムが正しく描かれているか (5) 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
その他	<ul style="list-style-type: none"> (1) 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 (2) 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 4

結果通知内容及び公表内容

1 通知内容

全体評価	<ul style="list-style-type: none"> (1) 評価項目ごとの実地調査の内容 (文章) (2) 評価項目ごとの実地評点 (3) 評価項目ごとの平均評点 (4) 評価分野別の総平均評点 (5) 評価項目ごとの加点評価 (文章) (6) 評価項目ごとの実地加点 (7) 評価項目ごとの平均加点 (8) 評価項目ごとの平均加点後評点 (9) 評価分野別の総平均加点後評点
個別評価	<ul style="list-style-type: none"> (1) 各評価項目の内容 (文章)

2 公表内容

全体評価	<ul style="list-style-type: none"> (1) 評価項目ごとの平均評点 (2) 評価分野別の総平均評点 (3) 評価項目ごとの平均加点 (4) 評価項目ごとの平均加点後評点 (5) 評価分野別の総平均加点後評点 <p>※ 公表の際は、事業者名を公表する。</p>
個別評価	<ul style="list-style-type: none"> (1) 各評価項目の内容 (文章) <p>※ 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伏せる。</p>