

平成23年度静岡市障害者等相談支援事業評価 全体評価 評価シート

相談支援事業所名	
自己評価者職氏名	

番号	評価分野	評価項目数	総平均自己 自己評点	総平均 実地評点	総平均自己 加点后評点	総平均実地 加点后評点計
1	開所日、開所時間、職員配置及び設備	9	0	0	0	0
2	文書管理	10	0	0	0	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	0	0	0	0
4	相談受付	7	0	0	0	0
5	相談支援	5	0	0	0	0
6	関係機関連携	5	0	0	0	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	0	0	0	0
8	障害者等相談支援事業評価等による業務改善	3	0	0	0	0
	計	51	0	0	0	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		自己評価点	実地調査の内容	実地評価点	平均実地評価点	優れた取組内容	自己加点点	平均加点点	平均自己加点点	加点点評価	実地加点点	平均加点点	平均自己加点点
	(1)	(2)												
1	開所日	(1) 土、日、祝日及び年末年始を除き、開所しているか、	0			0		0	0	0		0	0	0
2	開所時間	(1) 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分以上開所しているか、	0			0		0	0	0		0	0	0
		(2) 開所時間のうち、6時間以上米所相談に対応できている状態にあるか												
3	管理責任者	(1) 管理責任者を選任しているか	0			0		0	0	0		0	0	0
4	職員配置	(1) 職員を2名以上配置しているか	0			0		0	0	0		0	0	0
		(2) 専任かつ常勤の相談支援専門員を1名以上配置しているか												
5	職員勤務記録	(1) 勤務計画表及び出勤簿を作成しているか	0			0		0	0	0		0	0	0
6	事業所名及び受託事業であることの表示	(1) 事業所入口及び相談室内に事業所名と市受託事業であることが表示されているか	0			0		0	0	0		0	0	0
		(2) パンフレット及びホームページに事業所名と市受託事業であることが表示されているか												
7	設備	添付資料：パンフレット												
		(1) 相談室が確保されているか	0			0		0	0	0		0	0	0
8	相談室	(2) か、(支障が無い場合のみ、閉置施設等との共有可)	0			0		0	0	0		0	0	0
		(1) 相談室は簡書又は簡書の一部を3方向以上開きが確保されているか	0			0		0	0	0		0	0	0
9	帳簿等	(1) 職員勤務記録、相談受付台帳、ケース記録、計画書及び報告書の写しが作成されているか	0			0		0	0	0		0	0	0
		(2) 職員勤務記録等について、規定の保存期間により、適切な管理が行われているか												
			総平均自己評価点		総平均実地評価点	0		総平均自己加点点	0	0		総平均実地加点点	0	0

※1 欄は、各相談支援事業所の自己評価記入欄であり、その他の色の無い欄は実地調査時に評価者が記入する。

※2 「自己評価点」及び「実地評価点」は、基準を満たす標準的な実施状況を2、基準を一部のみに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3段階で記入する。

※3 「自己加点点」及び「実地加点点」は、基準を上回る優れた取組みがあった場合に、評価項目ごと1点の加点点を行う。

※4 「総平均自己評価点」、「総平均実地評価点」、「総平均自己加点点後評価点」及び「総平均実地加点点後評価点」は、各評価項目ごとの平均点を総平均した数値であり、小数第2位を切り上げし、算出する。

第2分野 文書管理

番号	評価項目	自己評価	平均自己評価	実施調査の内容	実施調査点	平均実施調査点	優れた取組内容	自己加点	平均加点	Y2019自己評価	加点評価	実施加点	平均加点	Y2019実施調査
1	相談受付台帳	(1) 評価基準に定める必要事項が記載された相談受付台帳の様式が整備されているか 添付資料：相談受付台帳	0	0	0	0		0	0	0		0	0	0
		(2) 相談受付台帳には、1回の相談につき1件の内容を記録しているか												
2	ケース記録	(1) 1回限りの相談を除き、1人の連のケースにつき1冊のケース記録を作成しているか 添付資料：ケース記録様式	0	0	0	0		0	0	0		0	0	0
		(2) ケース記録には、相談内容及び対応の詳細を時系列順に記録し、資料等を綴じ込んでいるか												
3	事業計画書	(1) 市が指定する様式にて事業計画書を作成し、期日までに提出しているか	0	0	0	0		0	0	0		0	0	0
4	月次報告書	(1) 市が指定する様式にて月次報告書を作成し、毎月期日までに提出しているか	0	0	0	0		0	0	0		0	0	0
5	事業完了報告書	(1) 市が指定する様式にて事業完了報告書を作成し、期日までに提出しているか	0	0	0	0		0	0	0		0	0	0
6	電子計算機の使用	(1) 電子計算機を使用する場合は、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防止対策を実施しているか	0	0	0	0		0	0	0		0	0	0
7	文書の複製	(1) 不要となった文書を複製する時は、管理責任者の管理の下で複製、裁断又は廃棄の方法に従って実施しているか	0	0	0	0		0	0	0		0	0	0
8	依頼文書等の作成	(1) 外部の関係機関に依頼等を行う場合は、簡易なものを含み、管理責任者等により文書を作成しているか	0	0	0	0		0	0	0		0	0	0
		(2) 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ているか												
9	文書系送取受記録簿	(1) 外部の関係機関に文書を送付する時は、外部の関係機関から文書を受取した時は、文書系送取受記録簿を作成しているか 添付資料：文書系送取受記録簿様式	0	0	0	0		0	0	0		0	0	0
		(1) 送取、受取の際に、相談等に												
		総平均自己評価	0	0	0	0		0	0	0		0	0	0
		総平均実施調査点												
		総平均自己評価												
		総平均実施調査点												

※1 欄は、各相談支援事業所の自己評価記入欄であり、その他色の無い欄は実施調査時に評価者が記入する。

※2 「自己評価」及び「実施調査点」は、基準を満たしている実施状況を1、基準を一部満たしている実施状況を0とした3段階で記入する。

※3 「自己加点」及び「実施調査点」は、基準を上回る優れた取組みがあった場合に、評価項目ごと1点の加点を行う。

※4 「総平均自己評価点」、「総平均実施調査点」及び「総平均自己加点後評価点」は、各評価項目ごとの平均点を総平均した数値であり、小数第2位を切り上げし、算出する。

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	平均自己評価	実施計画の内容	実施状況	平均実施状況	優れた取組内容	自己加点	平均加点	実施加点	平均実施加点	自己評価	平均自己評価	実施計画の内容	実施状況	平均実施状況	優れた取組内容	自己加点	平均加点	実施加点	平均実施加点
1	個人情報保護規則を制定しているか (1) 添付資料：個人情報保護規則		0			0		0	0	0	0		0			0		0	0	0	0
	(2) 相談員等に遵守させているか																				
2	個人情報の収集 提供並びに目的 外利用の同意 (1) 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使用する時は、相談対象者等から書面により同意を得ているか		0			0		0	0	0	0		0			0		0	0	0	0
	(2) 添付資料：同意書様式 同意書の書面は2部以上作成し、1部以上は対象者へ交付しているか																				
3	個人情報特出記録簿の作成 管理責任者への 教育 毎年定期に定める事項が個人情報保護規則等に定められているか		0			0		0	0	0	0		0			0		0	0	0	0
	添付資料：個人情報特出記録簿様式																				
4	個人情報の変換しは、手渡し、添付確認 を行ったアナログミラー等評価基準に定める 方法で行われているか		0			0		0	0	0	0		0			0		0	0	0	0
	(2) 個人情報の変換しを行った時は、到着日時等を確認し、担当者職氏名等を記載しているか																				
5	添付資料：個人情報変換記録簿																				
	(1) 相談員等に守秘義務を課しているか																				
6	添付資料：守秘義務の規定様式																				
	(2) 守秘義務は、退職後にも適用されるものであるか																				
7	個人情報対象者の同意がある場合は個人情報保護に関する各種法令等にて定められている旨を併記し、相談の旨を明らかにしていないか		0			0		0	0	0	0		0			0		0	0	0	0
	(1) 苦情解決窓口を設置しているか																				
7	苦情解決窓口の設置																				
	(2) 苦情解決窓口に関する告知を事業所内等に掲示しているか																				
		総平均自己評価	0			0		0	0	0	0		0			0		0	0	0	0
		総平均実施状況																			

※1 欄は、各相談支援事業所の自己評価記入欄であり、その他着色の無い欄は実施調査時に評価者が記入する。

※2 「自己評価」及び「実施状況」は、基準を満たしている実施状況を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3段階で記入する。

※3 「自己加点」及び「実施加点」は、基準を満たした項目ごと1点の加点を行う。

※4 「総平均自己評価」、「総平均実施状況」、「総平均自己評価後加点」と「総平均実施状況後加点」は、各評価項目ごとの平均点を総平均した数値であり、小数第2位を切り上げし、算出する。

第4分野 相談受付

番号	評価項目	自己評価		平均自己評価		実地調査の内容		実地調査		実地調査		加算評価		平均加算		実地加算			
		自己評価	平均自己評価	実地調査	平均実地調査	自己加算	平均自己加算	加算評価	実地加算	平均加算	実地加算	平均実地加算	自己加算	平均自己加算	実地加算	平均実地加算			
1	受付拒否及び差別の禁止	(1) いかなる理由でも相談を受けること自体を拒否することはないか	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(2) 添付資料：規定、行動規範 寄せられる相談について、差別なく、公平に受けているか																	
2	開所時間中の電話対応	(1) 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五回以上生じているか	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(2) 相談員等が電話対応できない場合は、附置施設等の職員が電話の一時対応を行っているか																	
3	開所時間中の来所対応	(1) 相談者の了承を得た場合を除き、開所時間中に10分以上、来所相談者を待たせていないか	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(2) 相談員等が来所対応できない場合は、附置施設等の職員が来所の一時対応を行っているか																	
4	聞き取り(インタビュー)	(1) 聞き取り表を作成しているか	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(2) 添付資料：聞き取り表様式 必要な情報を過不足なく、かつ系統的及び体系的に聞き取っているか																	
5	主訴(意思)の明確化	(1) 相談者の主訴を明らかにし、復唱して確認しているか	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(2) 相談者の主訴を客観的に把握しているか																	
		(3) 相談者の主訴を客観的に把握し、相談員の個人的な主張や考えを主訴に含めていないか																	
6	傾聴及び自助支援	(1) 相談員の主張や考えを述べるのではなく、まずは傾聴に努めているか	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(2) 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探し出すなど、相談者自ら解決できるための支援を行っているか																	
7	対立意思の尊重	(1) 対立や争いのある意見についても、中立的及び公平な立場から扱い、尊重しているか	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(2) 相談員が特定の個人又は団体に対して一方的に責任を押し付けたり、非難していないか																	
		自己評価	平均自己評価	実地調査	平均実地調査	自己加算	平均自己加算	加算評価	実地加算	平均加算	実地加算	自己加算	平均自己加算	実地加算	平均実地加算	自己加算	平均自己加算		

※1 欄は、各相談支援事業所の自己評価記入欄であり、その他色の無い欄は実地調査時に評価者が記入する。

※2 「自己評価」及び「実地調査」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3段階で記入する。

※3 「自己加算」及び「実地加算」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3段階で記入する。

※4 「総平均自己評価」、「総平均実地調査」、「総平均自己加算後評価点」及び「総平均実地加算後評価点」は、各評価項目ごとの平均点を総平均した数値であり、小数第2位を切り上げし、算出する。

第5分野 相談支援

番号	評価項目	実地調査の内容	実地調査	平均実地調査	優れた取組内容	自己加点	平均自己調査	自己加点	平均自己調査	実地調査	平均実地調査	実地調査		平均自己調査	自己加点	平均自己調査	実地調査	平均実地調査		
												自己加点	実地調査							
1	支援方法の調整 (アセスメント)	(1) 支援方法整理表を作成し、客観的な事実、相談者の主訴等を明確に区分した上でアセスメントしているか		0		0		0		0		0	0	0		0		0	0	
		(2) 添付資料：支援方法整理表様式 相談者の主訴(意見)を反映しつつ、客観的に必要性及び実現可能性を評価し、その結果を踏まえてアセスメントし、相談者に提示しているか																		
2	支援方法の中立 及び公平性	(1) 支援方法について、複数の選択肢を提示し、後述の施設や手法に偏ったものになっていないか		0		0		0		0		0	0	0		0		0	0	
		(2) 附随施設等のサービス利用の有無等により、支援の差別をしていないか 添付資料：支援の差別禁止規定																		
3	支援計画の作成	(1) 相談者と話し合いを行い、最終的な支援方針を決定しているか				0		0		0		0	0	0		0		0	0	
		(2) 作成した支援計画書について、相談者等から内容についての同意を書面にて得ているか																		
		(3) 支援計画は、系統的かつ客観的なものであるか																		
		(4) 支援計画には、予め検証基準が設けられているか																		
4	支援の進行管理 (モニタリング)	(1) 支援進行管理表を作成するとともに、進行管理や緊急対応を実施し、必要に応じて計画の見直し等を行っているか		0		0		0		0		0	0	0		0		0	0	
		(2) 支援が完全に終了するまで進行管理をおこなっているか																		
5	支援の引き継ぎ	(1) 支援の引継ぎを行う時は、相談者等から同意を得ているか				0		0		0		0	0	0		0		0	0	
		(2) 支援の引継ぎを行う時は、相手先の関係機関に承諾を得ているか																		
		(3) 引継ぎ先の関係機関が再度の引継ぎを行うことが無いよう、引継ぎ先機関の適正等を検討した上で行われているか																		
		(4) 引継ぎ先機関に個人情報を提供する時は、相談者等からの同意を得た上で、手渡し等評価基準に定める手段で行われているか																		
		(5) 支援の引継ぎを行った時等は、経過報告を求めらるなど、支援状況を確認しているか																		
				0		0		0		0		0	0		0		0	0	0	
				0		0		0		0		0	0		0		0	0	0	

※1 欄は、各相談支援事業所の自己評価記入欄であり、その他着色の無い欄は実地調査時に評価者が記入する。

※2 「自己加点」及び「実地調査」は、基準を満たす範囲の一部のみ満たしている実地状況を1、基準を満たしていない実地状況を0とした3段階で記入する。

※3 「自己加点」及び「実地調査」は、基準を上回る優れた取組みがあった場合に、評価項目ごと1点の加点を行う。

※4 「総平均自己加点」、「総平均実地調査」、「総平均自己調査後加点」及び「総平均実地調査後加点」は、各評価項目ごとの平均点を総平均した数値であり、小数第2位を切り上げし、算出する。

第6分野 関係機関連携

番号	評価項目		自己評価点	実地調査の内容	実地評価点	平均実地評価点	優れた取組内容	自己加点	平均加点	平均自己加点評価点	加点評価	実地加点	平均加点	平均実地加点評価点
	1	2												
1	指導及び助言の実施	(1) 地域の関係機関から支援の協力を求められているか、適切に指導及び助言をおこなっているか	0		0			0	0	0		0	0	0
		(2) 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ているか	0		0			0	0	0		0	0	0
2	個別支援計画作成支援	(1) 複数の施設又は事業所を利用する障害者等からの要請を受けて、統一的な個別支援計画を作成しているか	0		0			0	0	0		0	0	0
		(2) 地域の関係機関及び社会資源を把握し、相談者へ情報提供できる体制を整えているか	0		0			0	0	0		0	0	0
3	地域の社会資源の把握	(1) 把握した関係機関及び社会資源を一覧表にまとめ、事業所内に備え付けているか	0		0			0	0	0		0	0	0
		(2) 添付資料「社会資源一覧表」	0		0			0	0	0		0	0	0
4	民間団体及びボランティアの育成	(1) 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ているか	0		0			0	0	0		0	0	0
		(2) 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、連絡体制を整備しているか	0		0			0	0	0		0	0	0
5	関係機関との連携体制	(1) 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いるか	0		0			0	0	0		0	0	0
		総平均自己評価点	0		0			0	0	0		0	0	0
			総平均実地評価点		0			0	0			0	0	0
			総平均自己評価点		0			0	0			0	0	0
			総平均実地評価点		0			0	0			0	0	0

※1 「欄は、各相談支援事業所の自己評価記入欄であり、その他着色の無い欄は実地調査時に評価者が記入する。

※2 「自己評価点」及び「実地評価点」は、基準を満たす標準的な実施状況を2、基準を一部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3段階で記入する。

※3 「自己加点」及び「実地加点」は、基準を上回る優れた取組みがあった場合に、評価項目ごと1点の加点を行う。

※4 「総平均自己評価点」、「総平均実地評価点」、「総平均自己加点後評価点」及び「総平均実地加点後評価点」は、各評価項目ごとの平均点を総平均した数値であり、小数第2位を切り上げし、算出する。

第7分野 個別支援会議、行政区際若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	自己評点	平均自己評点	実施調査の内容	実施評点	平均実施評点	優れた取組内容	自己加算	平均加算	加算評価	実地加算	平均加算	平均実施加算
1	個別支援会議	(1) 関係機関による個別支援会議を、必要に応じて開催しているか	0			0		0	0		0	0	0
		(2) 関係機関から個別支援会議の参加要請を受けた場合には、これらの機関が開催する個別支援会議に参加しているか	0					0	0		0	0	0
		(1) 行政区際若者相談支援連絡調整会議事務局会議を月1回以上開催しているか	0					0	0		0	0	0
2	行政区際若者相談支援事務局会議(支障者一人一会議)	(2) 個別相談事例の検討や地域課題の検討に関する協議に、積極的に関与しているか	0					0	0		0	0	0
		(3) 行政区際若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での調整を怠ったものか	0					0	0		0	0	0
		(1) 行政区際若者相談支援連絡調整会議を3か月に1回以上開催しているか	0					0	0		0	0	0
3	行政区際若者相談支援連絡調整会議	(2) 地域課題の検討に関する協議に、積極的に関与しているか	0					0	0		0	0	0
		(3) 行政区際若者相談支援連絡調整会議にて協議を行う地域課題は、事前に行政区際若者相談支援連絡調整会議事務局会議での検討を怠ったものか	0					0	0		0	0	0
		(1) 静岡市障害者相談支援全体会議に参加し、地域課題の提議を行っているか	0					0	0		0	0	0
4	静岡市障害者相談支援連絡調整全体会議	(2) 静岡市障害者相談支援全体会議へ提議を行う地域課題は、事前に行政区際若者相談支援連絡調整会議における協議したもののか	0					0	0		0	0	0
		(1) 静岡市障害者自立支援協議会に参加し、運営に協力しているか	0					0	0		0	0	0
5	静岡市障害者自立支援協議会	総平均自己評点	0					0	0		0	0	0
		総平均自己評点	0					0	0		0	0	0
		総平均実施評点	0					0	0		0	0	0
		総平均自己加算	0					0	0		0	0	0
		総平均実施加算	0					0	0		0	0	0
		総平均加算	0					0	0		0	0	0
		総平均実地加算	0					0	0		0	0	0
		総平均加算	0					0	0		0	0	0
		総平均実地加算	0					0	0		0	0	0

※1 欄は、各相談支援事業所の自己評価記入欄であり、その他着色の無い欄は実施調査時に評価者が記入する。

※2 「自己評点」及び「実施評点」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3段階で記入する。

※3 「自己加算」及び「実地加算」は、基準を上回る優れた取組があった場合に、評価項目ごと1点の加算を行う。

※4 「総平均自己評点」、「総平均実施評点」、「総平均自己加算後評点」及び「総平均実地加算後評点」は、各評価項目ごとの平均点を総平均した数値であり、小数第2位を切り上げし、算出する。

第8分野 障害者等相談支援事業評価等による業務改善

番号	評価項目	自己評価	平均自己評価	実施調査の内容	実施評価点	平均実施評価点	優れた取組内容	自己加点点	平均加点点	加点点	実施加点点	平均加点点	実施加点点後評価点
1	事業評価の実施	(1) 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する状況を確認し、事業所としての対応を自己評価内容に反映させているか。	0					0	0		0	0	0
		(2) 記録事項及び添付資料の内容を確認し、管理責任者の承認を得た上で、正確かつ適当の無い資料を期日までに提出しているか。	0					0	0		0	0	0
2	事業評価による自己改善計画	事業評価結果の通知を受けた際には、評価結果を自己改善計画に反映し、期限が満了するまで、課題の改善を図っているか。	0					0	0		0	0	0
		添付資料：自己改善計画書											
3	自主的な業務改善	(1) 随時、自主的に業務の見直しを行っているか。	0					0	0		0	0	0
		総平均自己評価	0		総平均実施評価点	0		総平均自己加点点	0		総平均実施加点点	0	0

※1 欄は、各相談支援事業所の自己評価記入欄であり、その他着色の無い欄は実施調査時に評価者が記入する。

※2 「自己評価」及び「実施評価点」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3段階で記入する。

※3 「自己加点点」及び「実施加点点」は、基準を上回る優れた取組があった場合に、評価項目ごと1点の加点点を行う。

※4 「総平均自己評価点」、「総平均実施評価点」、「総平均自己加点点後評価点」及び「総平均実施加点点後評価点」は、各評価項目ごとの平均加点点を総平均した数値であり、小数第2位を切り上げし、算出する。