

平成 28 年度 相談支援事業評価

平成 28 年度
相談支援事業評価部会

目次

- ・実施要領・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

- ・平成 28 年度評価対象事業所・・・・・・・・ 9
 - 総評・・・・・・・・・・・・・・・・・・11
 - 評価シート等・・・・・・・・・・21

- ・平成 28 年度自己評価実施事業所・・・・・・63

実 施 要 領

平成28年度

静岡市障害者等相談支援事業評価実施要領

1 目的

障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第77条により市町村が実施する地域生活支援事業実施要綱に基づき、相談支援事業者の多角的な評価を実施することにより、事業に対する自己改善意識の醸成と質の高い相談体制を整備し、相談支援事業の充実及び強化を図ることを目的とする。

2 実施主体

相談支援事業評価は、相談支援事業評価部会で実施する。

部会等構成は下記のとおりである。

<平成28年度 静岡市相談支援事業評価部会会員>

No.	所属機関名
1	静岡市障害者自立支援協議会(メディアベース・長谷川委員)
2	静岡市障害者自立支援協議会(ぱれっと・望月委員)
3	静岡市障害者自立支援協議会(葵区代表・北斗 鈴木委員)
4	静岡市障害者自立支援協議会(駿河区代表・やさしい街に 島山委員)
5	静岡市障害者自立支援協議会(清水区代表・そら 山本委員)
6	NPO 法人静岡市身体障害者団体連合会
7	静岡市静岡手をつなぐ育成会
8	NPO 法人静岡市静心会

<オブザーバー>

No.	所属機関名
1	静岡市葵福祉事務所障害者支援課
2	静岡市駿河福祉事務所障害者支援課
3	静岡市清水福祉事務所障害者支援課
4	静岡市地域リハビリテーション推進センター

<事務局>

No.	所属機関名
1	静岡市保健所精神保健福祉課
2	静岡市障害者福祉課

3 実施内容

(1) 相談支援事業実施体制の評価

相談支援事業概要シート（様式第1号）に基づき、被評価者の基本情報と事業計画及び実績、相談支援事業への取り組みについて評価を行う。

評価資料は、被評価者から提出された事業計画書及び月次報告書の内容に基づき、被評価者が作成する。

(2) 利用者評価

被評価者が行う相談支援事業等を利用された方に対して、相談支援事業利用者アンケート(様式第2号)を行い、利用者視点からの評価を行う。一定期間経過後に調査票を回収し、相談支援事業評価部会において評価を行う。

(3) 自己評価

相談支援事業の実施に当たり、必要事項等の振り返りを行うもので、自己評価シート（様式第3号）に基づき、7つの評価項目ごとに被評価者が自己評価を実施する。

(4) ヒアリング

上記（1）から（3）の評価資料をもとに、被評価者に対する相談支援事業評価部会によるヒアリングを行う。

4 被評価者

(1) 相談支援事業計画及び取り組み姿勢に関する評価、利用者評価、自己評価及びヒアリング

相談支援事業所（精神） 3事業所 （静岡市支援センターなごやか、地域生活支援センターおさだ、はーとぼる）

相談支援事業所（重心） 1事業所 （アグネス静岡）

(2) 自己評価のみ

相談支援事業所（基幹） 1事業所 （相談支援推進センター）

相談支援事業所（身体） 3事業所 （障害者生活支援センター城東、ピアサポート、清水障害者サポートセンターそら）

相談支援事業所（知的） 3事業所 （サポートセンターコンパス北斗、静岡医療福祉センター児童部地域支援・相談室「やさしい街に」、障害者相談支援センターわだつみ）

5 評価方法

(1) 相談支援事業実施体制の評価

基本情報に関しては、主として相談対応可能な職員配置をしているかなど体制について、また、実施業務に関しては、支援内容や支援方法、事業内容の傾向、事業に対する積極的な関わり方をしているか等に着目し、評価を行う。

(2) 利用者評価

被評価者の実施する各種相談支援事業を利用した方に対し、相談支援事業利用者アンケート（様式第2号）を配布し、回答してもらう。期間は平成28年9月15日から10月31日までの1か月間とする。調査期間終了後、アンケート調査票を回収し、集計する。アンケート結果に対する被評価者の自己分析も含め、評価を行う。

(3) 自己評価

自己評価は、業務仕様書に定める基本的内容について、自己評価シート（様式第3号）の評価項目ごと、被評価者自身で実施する。

評点は、S・A・B・Cの4段階で評価し、実施状況の確認を行う。

評価区分表

評価区分	評価基準
S	充実した対応ができています 評価指標に対して、事業所として力を入れ、標準以上の対応を行っている
A	対応ができています（標準） 評価指標に対して、事業の実施に見合った十分な対応を行っている
B	概ね対応ができています 評価指標に対して、ある程度の対応はできているが、さらなる改善の余地がある
C	対応が不十分である 評価指標に対しての対応が不十分な（もしくはできていない）状態であり、早期改善を必要とする

6 実施スケジュール

日 程	内 容
8月19日	第1回評価部会 平成28年度相談支援事業評価の実施方法について協議
9月上旬	(様式第1号) 相談支援事業概要シート作成依頼 (被評価者) (様式第2号) 利用者アンケート配布 (様式第3号) 自己評価シート依頼 (被評価者)
9月15日～10月31日	(様式第2号) 利用者アンケート実施
10月下旬	(様式第1号) 相談支援事業概要シート提出 (被評価者) (様式第3号) 自己評価シート提出 (被評価者)
11月上旬	(様式第2号) 利用者アンケート集計結果まとめ
11月中旬	部会員あてヒアリングを除く評価結果の送付
11月下旬～12月上旬	第2回評価部会 事業者ヒアリング (事業所での実施)
12月下旬	第3回評価部会 評価結果について協議…最終評価資料作成 ⇒部会員への確認作業
H29.2月	自立支援協議会へ報告 → (様式第4号) 自己改善計画書の提出依頼
H29.3月	(様式第4号) 自己改善計画書の提出

7 評価結果の通知

(1) 評価結果の通知及び公表

相談支援事業計画及び取り組み姿勢に関する評価資料、利用者評価の結果及び平成28年度相談支援事業評価結果は、被評価者に通知をするとともに、平成28年度第2回静岡県障害者自立支援協議会において公表する。

8 自己改善計画

送付された平成28年度相談支援事業評価結果及び障害者自立支援協議会において確認された課題等がある場合は、改善計画を策定し、評価実施主体へ自己改善計画書(様式第4号)を提出する。

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。

平成 28 年度

評価

対象事業所

- ・葵区・精神 静岡市支援センターなごやか
- ・駿河区・精神 地域生活支援センターおさだ
- ・清水区・精神 はーとぱる
- ・葵区・重心 アグネス静岡

総 評

	評価できるポイント、参考にできる取組み	今後の課題
基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ・全員が相談支援専門員・精神保健福祉士の資格があるなど、経験豊富な精神の障害特性に専門的な相談員が複数おり、安心して相談することができる。 ・「1年以内での異動がない」＝継続したサポートにつながる ・土曜日も開所していることで就労している利用者も活用できる。 ・専任・兼任含め5名の対応はとてよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・男性職員の育成が必要ではないか。 ・計画相談は必然的についでくと思われるが、セルフプランを立てる手伝いや、書式によっては委託の相談支援事業所も立案、作成、また個別支援プログラムも作成する必要性はあるかと思われる。
相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・立地的、施設的に来所しやすく、顔を見て相談できるという点、他機関と連携がとりやすい点が強みである。 ・専門的な相談員がいることで、利用者の特性に合わせた配慮がなされている点。 ・事業所内も明るく、雰囲気も翌相談しやすい環境が整っている。 ・関係機関との連携がとてとれている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉サービスの相談が多いのであればなおさら計画相談の対応が必要かと思われる ・来所が難しい相談者もあり、相談業務では家庭の環境等も悩む必要があるかと思うので訪問による支援を増やし、関係づくりをすとよい。
退院支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・退院後の要支援者の相談窓口として積極的に周知している点。 ・地域移行に向けての相談に16件対応し2件の地域移行に繋げる事が出来た事は大きいと思う。 ・「支援方法」の合計が多く、退院支援事業に力を入れていることが伺える。 ・退院支援については社会的資源も少なく、本人の意欲も欠けているところをよく努力している。 ・対象者の不安を取り除くための面会・面接に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・退院支援には健全な余暇活動の指導・支援にも着眼する必要がある。 ・地域受け入れ基盤の脆弱さからみて、宅建協会との連携を模索する事は良い事だと思いますので進めてみてください。 ・本人だけでなく、支援者も安心できる体制作りが求められている中で、連絡調整や関係機関との連携方法について熟慮していることが伺える。今後の先例となるような働きに期待したい。 ・何人退院させるかではなく、地域のスタッフにもっと意識を持ってもらう活動に力を入れるとよいのではないかと。
利用者評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員が障害特性に特化しており、経験も長い。相談に乗ってほしい人、話を聞いてほしい人等、利用者に合わせて配慮がなされている。 ・信頼関係ができるまで、相談者に合った対応を心がけている。 ・明るく対応することによって親近感や信頼感が生まれている。 ・今後も現在の体制を維持向上していただきたい。 ・利用者からは全体として概ね好印象を受けている 	<ul style="list-style-type: none"> ・人は親近感が生まれると、ともすると雑な言葉つかいになる事があります。相談者に寄り添い、優しさと思いやりのある話し方に心がける事が大切だと思う。 ・信頼関係ができてからの取り組みを考えていく必要がある。 ・話しやすさが馴れ合いにならないように配慮する必要がある。 ・話したい人が来て話せる場所であるが、埋もれている人への意識までつかめているか。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・研修等の参加や実習生の受入は若手育成、福祉就業者の増加に良い影響を与える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者が持つ社会資源についても考えるとよい。

評価項目	評価できるポイント、参考にできる取組み	今後の課題
1 相談室の環境づくり	物理的に相談内容が聞こえてしまうことはあるが、可能な限りの工夫をしている。	<ul style="list-style-type: none"> ・守秘義務に即した環境づくり ・精神障がいの方の相談なので、相談室の環境づくりは大切である。もう少し工夫が必要である。
2 相談の対応における配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者に寄り添いながら、信頼関係を作って問題解決に取り組んでいる。 ・相談支援事業は基本的には人と人のつながりや対応によって影響する事から、明るく優しく対応しながら信頼関係を構築する姿勢が大変良いと思います。 ・信頼関係を作るために、相談者によって対応を配慮していると思うので今後も継続していけるとよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉に表す事の出来ない様な、悩みや困り事などを、しっかりと掴み、支援に繋げる事は大変な事と思うが実現できる事を望みたい。
3 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・他機関からの紹介ケースに的確に対応し、支援につなげていると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他機関の紹介や引継ぎについて、受け身ではなく、必要な際には積極的に活用することも重要であると思う。 ・当事者団体とのつながり、連携があってもよい。
4 事務処理・事業所の体制整備	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルや事故対応のフローを整備している点が良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務量の多さを感じる。事務が煩雑にならないための工夫が必要である。
5 職場環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間でのケースの情報共有については、随時行うようにし、所長から助言をもらっている。 	
6 その他事業所における工夫やアピールポイント、事業所における課題		<ul style="list-style-type: none"> ・埋もれている方へのアプローチ

	評価できるポイント、参考にできる取組み	今後の課題
基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ・経験豊富な精神の障害特性に専門的な相談員が複数いること。 ・計画相談を実施していることでサービス利用者の安定した生活をサポートできる。 ・地活との兼務職員がおり、各種活動から通所する理由を掘り起こしている。 ・複雑化するケースに関しては、積極的に縦横の連携をおこなっている様子である。 ・精神保健福祉士単一職種のために他職種と積極的に関わるようにしていることはとてもよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員のモチベーションを維持し、経験年数の若い相談員の計画的育成がなされることを期待したい。 ・20年越えのベテランと、それ以外の相談員との中間を担う人材が欲しい。 ・計画相談はひとりで年間 130件ほどのことで、今後は分散することが必要である。
相談支援事業	<p>評価できるポイント、参考にできる取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・知的 + 精神、発達 + 精神など、他の障がいが入ってもよく連携していただいている、また役割分担も柔軟であると思われる ・専門に特化した相談を数多くこなし、利用者の期待に応えている。 ・（待ち）の相談というより、（アウトリーチ型）の相談事業所の印象があった。家族を通しての本人アプローチも積極的（必然？）におこなっており、さらに強めて頂きたい。 ・不安解消の支援が多いが、子の支援が信頼関係づくり、継続支援につながるので良いと思う。 	<p>今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地理的、交通的条件から、来所が少ない傾向が見受けられる。 ・長時間の電話の対応に、今後電話回線を増やすなど、対応のあり方など研究する必要がある。 ・訪問支援が主流であるが、“急に来る方も多い”とのことで、事業所内で電話対応と応接のバランスを考える等、多様な相談手段を経験し、あらゆるニーズに応えられるよう技術を蓄積することをお願いしたい。 ・来所（支援方法）の人数を増やしていけるとよい。 ・精神障害の占める割合が高いことから、支援内容に偏りがあることが想像される。
退院支援事業	<p>評価できるポイント、参考にできる取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・退院後の要支援者の相談窓口として積極的に周知している点。 ・直接面会し、関係性を築こうとする努力が見られ、評価できる。 ・病院をKeyに地域移行をおこなっている。 ・また、病識に関するところはワーカーなどから言わせるなど、役割分担が明確である。 ・障がいの特性から退院 = 地域生活に結びつかないので、関係機関との調整に努力している。 	<p>今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・退院支援には健全な余暇活動の指導・支援にも着眼する必要がある。 ・地域において受け入れる基盤整備にも力を注いでほしい。 ・地域移行後に病院と関係が切れてしまった方への、体系的な支援構築が必要。
利用者評価	<p>評価できるポイント、参考にできる取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時でも、職員の方々は落ち着いて、利用者さんの影響も考えて対応している。 ・電話での相談件数が多いにも関わらず、7～8割の評価があることは、利用者目線を重視している結果と言える。 ・対応の面、人的な面での評価が高い。 ・話しやすく、「相談してよかった」と思える事業所である。 ・対象者との関係づくりのための面会・面接を続けている。 	<p>今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談室の物理的な問題は直ぐには改善できないかもしれないが、パーティションを置き一部を囲うなどの工夫を期待する。 ・長期入院者の退院支援
その他	<p>評価できるポイント、参考にできる取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民児協や地域の集まり、地域包括支援センター等との連携を重視し、ネットワークを軽く活動している点が評価できる。 ・PSWの実習を積極的に受け入れていることは、今後に繋がる期待が大きい。 ・知的・発達など幅広い特性の把握に努力している。 	<p>今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物の老朽化。転居も視野にいれた相談所の環境整備。 ・職員の育成やケアにも力を入れ、事業所全体の水準の維持向上をお願いしたい。 ・実習から実配置に繋がるような社内制度、職場作りを期待する。 ・「家族も憩える場所を」の言葉が印象的であった。是非実現していただきたい。

相談支援事業評価【総評シート2】

事業所名：地域生活支援センターおさだ

評価項目	評価できるポイント、参考にできる取組み	今後の課題
1 相談室の環境づくり		<ul style="list-style-type: none"> ・相談室内に職員用ロッカーや冷蔵庫がある。物理的に難しい部分もあるかもしれないが、相談室としての環境整備が必要。
2 相談の対応における配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・自己評価に於いては謙虚な姿勢が見られます。利用者にはとても良い対応をしているのではないかと推測できます 	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間電話対応をしなければいけない時、電話回線は塞がってしまうか。 →塞がるようであれば、そのための対処法が必要。
3 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・無料相談会は利用者にとって気軽に参加しやすい。今後も継続してほしい。実際に連携しており、柔軟に役割分担していただいている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係団体との連携等は積極的に展開して頂きたい。特に地域包括センターと地区民事協との連携及び交流は障害特性の理解を深めるためにも必要である。
4 事務処理・事業所の体制整備		<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルを作成することは現状の課題の洗い出しや整理に役立つこともあるので、積極的に取り組んでほしい。
5 職場環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・基礎的な研修のほか、アンダーネジメント研修やSST、ひきこもり対応などの研修にも積極的に参加している。 ・職員が精神保健福祉士ばかりであるため、視点が偏らないように多職種と関わったり、他の障がい種別との関わりを持つことで、視野を広げ、支援のアプローチの仕方の方法を模索している。 	
6 その他事業所における工夫やアピールポイント、事業所における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・内部での給与規定を見直し、離職を防いでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の移転を検討している。 →移転することは相談室等の環境を整えることにもなるが、一方でこれまで相談に来ていた人が来づらくなる可能性がある。

	評価できるポイント、参考にできる取組み	今後の課題
基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ・開所時間は利用者の利便性を考慮している。専任相談員は3名おり体制は整備されている。 ・計画相談を実施していることでサービス利用者の安定した生活をサポートできる。 ・法人内での異動が多く、幅広い経験やスキルを身に付けた職員の働きが期待できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員の異動のスパンが短い →継続した相談支援が難しい場面が想定される。 →信頼関係の構築の点で、利用者心理的な影響を及ぼす。 →問題が起きた時のスーパーバイズ的存在が必要ではないか。 →組織的に均質な活動が維持されるよう配慮が必要。 ・病院、クリニック、はーとぼる間の異動が、逆に他部署での経験を活かし有効的、効果的な相談業務になれば望ましい。 ・職員間の情報共有・コミュニケーションをもっととる必要がある。
相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・精神障害において特化しており、実績があること。 ・相談支援の仕方について、相手の特性に応じ、傾聴して話を引き出すことを重視している点が評価できる。 ・本人の意思を尊重している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談での支援に家族支援力、地域支援力（制度含む）、合わせて自己支援力（向上しようとする力）も大切である。
退院支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて面談、家庭訪問をおこなっている。 ・相談員が退院の意欲喚起に努め、ケース会議に主として取り組んでいる。 ・退院から地域に移行するのは課題が多いが、種々努力している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・退院支援には健全な余暇活動の指導・支援にも着眼する必要がある。
利用者評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員の利用者に対する接し方が利用者側から高評価を受けている点。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の「くん付け」「ちゃん付け」の意識は気になります。 ・相談室については、利用者からの実際の声に応じて改善できる点を見直せばよい。 ・電話の取次ぎや連絡の引継ぎ、個人情報保護等について、徹底されていない。人事異動が多い点から見ても、事務マニュアルの整備が必要と思われる。 ・相談内容について、職員が共通の認識を持つようにしたい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・医療的側面の支援ができています 	<ul style="list-style-type: none"> ・組織力向上のためにも職員間でのコミュニケーションを大切にするとともに、組織の中で統制を取ってくれる人や、頼るところ・相談するところがない等の課題は、相談事業所として支援の在り方に大きく関わってくるので早急に改善を望む。

相談支援事業評価【総評シート2】

事業所名：はーとぼる

評価項目	評価できるポイント、参考にてできる取組み	今後の課題
1 相談室の環境づくり		<ul style="list-style-type: none"> ・相談室にベッドが置かれているが、利用者にとって邪魔でなければよい。 ・静養室と兼用だが、利用が重ならないように対応する必要がある。
2 相談の対応における配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉遣いについて、相談者に合わせた対応をしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「○○くん」「○○ちゃん」という呼び方は相談者との関係性もあるため、慎重に行う必要がある。 ・経験の少なさからくるのか利用者に対する接し方や対応が不適切になっているように見えます。
3 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用		<ul style="list-style-type: none"> ・地域・関係機関等との関わりが少ない印象を受ける。 →足並みをそろえていくための情報共有を積極的に行う必要がある。 ・ボランティアの活用がされていない。 →相談支援事業の業務にそぐわない場面もあるため、必要に応じて活用してほしい。
4 事務処理・事業所の体制整備		<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル等がなく、対応方法等基準が曖昧である。 ・相談員同士の連携や共通理解が薄いように思われる。
5 職場環境の整備		<ul style="list-style-type: none"> ・相談員同士での情報共有をもっとしてほしい。 ・事業所としての組織力を向上させる必要がある。 →上層部による統制が必要。 ・個々の職員の経験年数の低さから、職員の組織への定着力の低さもうかがえる。困難事例に直面した際に、組織として取り組むことができるか。 →誰のための相談支援事業かを考えて取り組む必要がある。
6 その他事業所における工夫やアピールポイント、事業所における課題		<p>経験年数の差や組織内の階層による事業所内での職員間の関係は相談者にも影響が出る可能性もある。</p>

	評価できるポイント、参考にできる取組み	今後の課題
基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員の業務兼任は、相談員の能力向上や利用者との信頼構築に役立つ。 ・ベテラン職員2名を中心に、精力的に活動している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画相談と一般相談の相談員で兼任しないようにしたい。 ・相談員がいずれも兼任で多忙になるため、過度の負担がかからないよう、法人として配慮が必要。相談員の変更は利用者にも影響を与えるので、欠員が出た時のリスク管理等。
相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・重心の方の通所先や入所先は比較的少ないため、相談員の方は行政や各事業所とよく連携をしてくれている。 ・幅広い相談者に対応している事は大変であるが、頑張っている姿が見える。 ・「重心」が占める割合が高く、専門的な知識が蓄積されていると思われるため、他機関との連携や関わりの中で、ノウハウの伝播が行われることを期待したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「サポートファイル」「すくすくファイル」等活用できる資料はぜひ活用してほしい。
障害児等療育支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・区役所手続等にも相談員が付添い、保護者に説明しているケースがあり、親身になっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・進路指導等も行っており、つなく先や希望先が見つからなく苦労しているようだが、受け入れる基盤整備の為の積極的な提言を望む。
利用者評価	<ul style="list-style-type: none"> ・親身になって相談者の話を聞いてくれるため、利用者側からの評価が高い点。 ・アンケート結果からも、支援のクオリティが伺える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自由意見にもあるように、人員増もできればお願いしたい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・施設で一貫しての対応ができる ・相談室や相談スペースが広く、開放的であるため、利用者は落ち着いて話ができる環境である。 ・会議や勉強会、研修の参加・運営など、積極的に取り組んでいる点が評価できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・重心の相談事業所が、静岡市で1か所では少ない。静岡市でも今後どのようにしていくのか考える必要がある。

相談支援事業評価【総評シート2】

事業所名：アグネス静岡

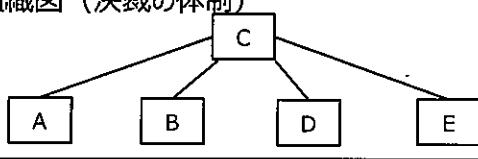
評価項目	評価できるポイント、参考にできる取組み	今後の課題
1 相談室の環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の気持ちに合わせて、個室型の相談室とオープンスペース型の相談室とが利用できる。 	
2 相談の対応における配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・相手目線に立った、利用者に寄り添った対応ができています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電話による対応も一定数あるため、アグネス静岡専用回線があってもよいのではないかと。
3 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・学校や行政との連携も多く、幅広い相談を受けている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい当事者団体との連携を密にさせていただきたい。
4 事務処理・事業所の体制整備		<ul style="list-style-type: none"> ・「本来やるべき業務があっても、他の急な対応に追われ、『早く対応すべきだった』と思うこともある」とのことで、職員2名に対して、業務量がやや負担になっている印象を受ける。
5 職場環境の整備		<ul style="list-style-type: none"> ・困難事例に直面した時、アドバイスをできるだけ知識が周りにもない。
6 その他事業所における工夫やアピールポイント、事業所における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・相談業務のなかで耳にした、業務に関する事業所の情報や学校の情報を調べるようにし、自分の知識として身につけるようにしている。 ・相手が望む生活を提示できるよう努力している。 	

評価シート等

- ・事業概要シート
- ・利用者アンケート結果
- ・自己評価シート
- ・ヒアリング報告書

葵区・精神
静岡市支援センター
なごやか

1. 基本情報

運営主体	指定管理者 医療法人社団リラ 溝口病院				
開所日・開所時間帯	月～土 10:00～12:00 13:00～18:00				
配置職員		専任	兼任	計	組織図 (決裁の体制) 
	常勤	2	3	5	
	非常勤				
	計	2	3	5	
	詳細				
	相談員	保有資格			従事年数 (平成28年10月1日現在)
	A	相談支援専門員 精神保健福祉士 社会福祉士			8年
	B	相談支援専門員 精神保健福祉士			11年3ヶ月
	C	相談支援専門員 精神保健福祉士			11月4ヶ月
	D	相談支援専門員 精神保健福祉士			4年2ヶ月
E	相談支援専門員 精神保健福祉士 社会福祉士			1年6ヵ月	
委託料	35,188	千円			

2. 実施業務 (9月までの実績)

(1) 相談支援事業

利用人数	身体	重心	知的	精神	発達	高次脳	その他	実人数	
	1	0	17	213	3	1	25	260	
支援方法	訪問	来所	同行	電話	メール	支援会議	関係機関	その他	計
	34	164	25	440	0	14	156	0	833
支援内容	福祉サービス	障がい症状	健康医療	不安解消	保育教育	家族人間	家計経済	生活技術	就労支援
	233	44	151	105	7	98	15	74	71
	社会余暇	権利擁護	その他	計					
	30	3	2	833					

特記欄 (重点的・特徴的な取組みなど)

基本は来所面接、電話相談、必要に応じて訪問をし、相談者の生活状況を把握する。関係機関とこまめに連絡を取り合い同行訪問することもある。本人の希望と状況に応じて他機関を紹介することもある。

(2) 退院支援事業

支援項目	サービス導入のための支援	サービス事業所との連絡調整	サービス事業所等への指導・助言	退院支援委員会への参加	関係者の調整	退院支援連絡会の準備・開催	その他	従事日数計	
	17	25	0	5	376	159	150	123	
支援方法	開催	訪問	同行	参加	準備	面会・面接	連絡調整	情報提供	情報収集
	84	37	52	41	25	160	151	49	124
	助言指導	その他	計						
	7	1	731						

特記欄 (重点的・特徴的な取組みなど)

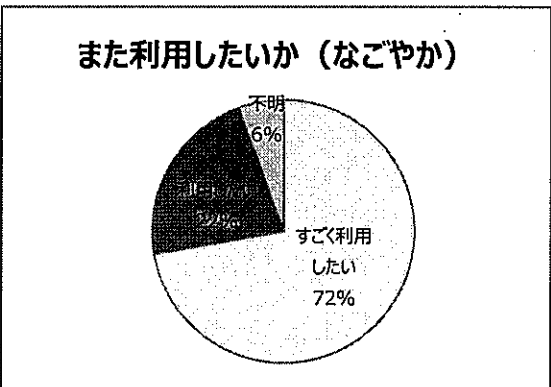
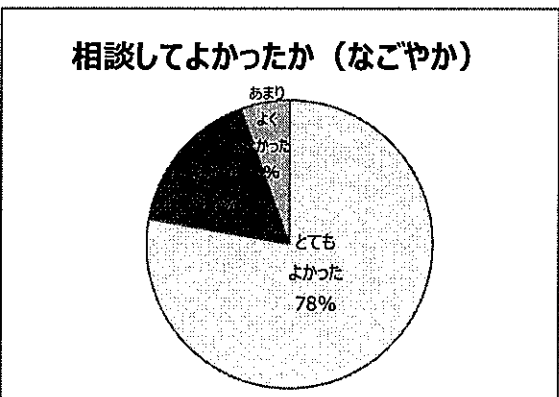
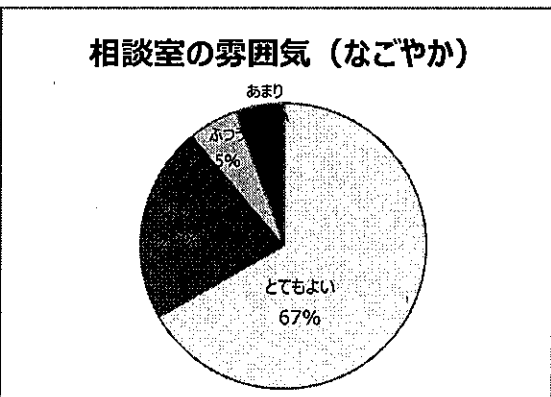
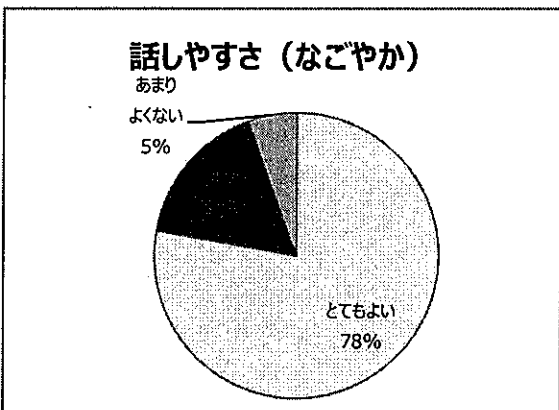
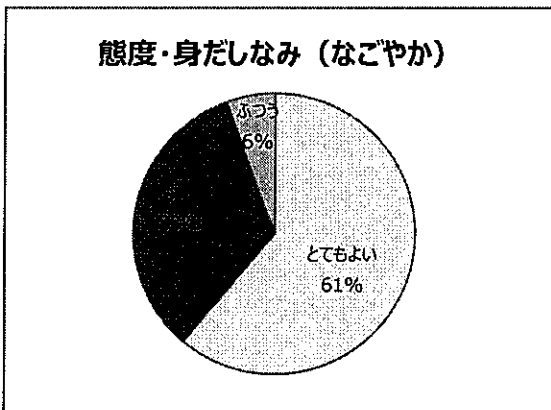
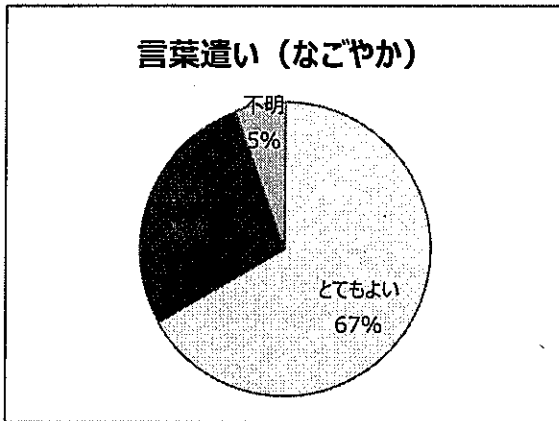
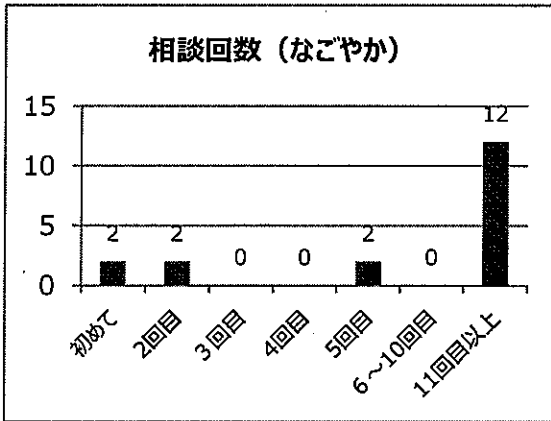
関係機関と連携を密にし、本人を中心とした支援を行う。必要に応じて、訪問、同行支援を行う。関係機関への相談対応を行う。

(3) その他の取組み

関係機関との連携 (包括支援センター、計画相談事業所、精神関連の3支援センター、他)。
関係する会議・研修会への参加。

利用者アンケート結果

【静岡市支援センターなごやか】 回答者数：18人



<自由意見>

- ・今まで自分だけで悩んでいたのが、少しは気持ちが悪くなりませんでした。
- ・またいろんな話をしたいです。
- ・いつもていねいに聞いてくださりありがとうございます。
- ・心のより所でありたいことです（吐き出せる場所がありました）。
- ・本当に助かっています。この存在をもっと多くの方に知っていただけたらと思います。
- ・言葉遣いが「～のかい!!」とか、尊敬語丁寧語でなく言葉遣いの方に傷つくことがあります。
- ・相談して良かったです。色々なアドバイスや言葉をかけてくれたので安心しました。ありがとうございました。
- ・とても細やかな対応に逆にこちらからお礼申し上げます。ちなみに担当は渡辺さんです。

★各項目について、評価指標の内容を評価し、特記すべき内容を記入してください。

※評価について

S = 充実した対応ができています A = 対応できている B = 概ね対応できている C = 対応が不十分である

評価項目	評価指標	評価	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1. 相談室の環境づくり	プライバシーへの配慮	A	パーテーションを設置し、利用者からスタッフのデスクの個人情報を守っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報などをどこから見えるかわからないため、目隠しをすることはよい。 ・物理的に相談内容が聞こえてしまうことはあるが、可能な限りの工夫をしている点は評価できる。 ・プライバシーへの配慮ができていますと思われる。
	スペースの広さ	A		
	その他事務室や通信機器の設置	B	環境上、フロアが静かだと面談の声量によっては少し漏れてしまうため、電話について、面談室に入って聞くなどしている。	
2. 相談の対応における配慮	身なり・姿勢	A	初回相談から、話しをしてもらいやすいような言葉づかい、声かけを心がけている。	<ul style="list-style-type: none"> ・傾聴し、相手の気持ちを汲める相談員が多く、利用者からも評判がよい。今後も継続してほしい。 ・より相手に合った対応とは、具体的にはどういう対応ですか？ ・丁寧な物腰で相談者に寄り添いながら、問題解決に取り組んでいる様子が伺われます。
	共感・傾聴の姿勢	A		
	言葉遣い(敬語、わかりやすい言葉の使用など)	A	信頼関係ができる中で、より相手に合った対応をするよう心がけている。	
	障がい特性に応じた配慮	A		
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	相談者へ情報提供できる環境の整備	A		<ul style="list-style-type: none"> ・他機関のパンフレットとは具体的にどこのものか。 ・精神障害に特化した課題検討会議を定期的には実施していることは対応策発見の向上につながる。 ・ピアカウンセリングの活用とありますが、具体的にはどういったことをどれくらい行っているのでしょうか？実績を教えてください。 ・3支援センター会議の開催実績とその内容を教えてください。 ・他機関の紹介や引継ぎについて、受け身ではなく、必要な際には積極的に活用することも重要と思われる。 ・他機関からの紹介ケースに的確に対応し、支援につなげていると思います。 ・ケースの課題や問題点を他機関と共有する際、どのような工夫をされているのか気になりました。
	ケース内容に応じた、関係機関への案内	A	他機関のパンフレットを、カウンターに設置するだけでなく、「関心がある方は声を掛けてください」と書き添え、声掛けがあった際は、必要な説明をしたり、紹介をさせてもらっている。	
	ボランティアの活用、養成	A	ピアカウンセリングの活用を行っている。必要としている支援に合った人材をボランティアとして活用できた。	
	事業についての周知・啓発	A	市内3つの支援センターで集まり、精神障害の課題を抽出し、各地区の会議に反映することを意識した3支援センター会議がある。	
	積極的な会議の開催・出席	A		
4. 事務処理・事業所の体制整備	個人情報の管理	A		<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報について、しっかり施錠、持ち出し管理して評価できる。 ・城東保健福祉エリアにてポスター等はよく見かけるため、気軽に電話しやすい。 ・個人情報の管理がしっかりしている点は評価できる。 ・苦情案内について、相談室・管内に掲示している点は評価できる。 ・マニュアルや事故対応のフローを整備している点が良いと思います。 ・4番の項目(事務処理・事業所の体制整備)は、他の項目に比べ評価が低いようですが、決裁処理や期限の順守など、改善すべき点についても特記していただくと、自覚を持って取り組んでいただけたらと思います。
	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	B	個人情報は鍵のかかる棚に保管している。また個人情報を持ち出す必要がある場合は、スタッフ間で持ち出し時および持ち帰り時のチェックをしている。	
	市に提出する書類の期限の遵守	B		
	苦情窓口の設置、対応	A	苦情窓口案内のポスターを相談室および館内に掲示している。	
	マニュアルや事務フローの作成	B	危機管理に関して、事故が起きた場合にはそのまませず、その事例をもとにマニュアルの確認、見直し、改善をし、指定管理、法人にも確認しながら、スタッフ間で共有している。	
	防災等非常時の体制	A		
5. 職場環境の整備	相談員に対するサポート(人事評価、メンタルヘルス等)	A	1人でケースを抱え込まず、相談し合っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者に影響されないよう、絶えず周囲との連携をお願いしたい。 ・どのような研修に参加しているか。 ・今年度の研修受講実績を教えてください？どんな研修に何人受講？ ・ケースは全ケース情報を共有しているのでしょうか。 ・多忙な業務の中、相談員の個々の負担をどのように組織的にシェアされているか気になりました。
	事業所内でのケースの共有・検証の実施	A	スタッフの日程調整をし、より多くの研修に参加している。	
	研修の積極的な実施・参加	A		

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	<p>計画相談は委託事業所のためできないが、本人の了解を得て、計画相談事業所に助言協力と言う形で関わっている。</p> <p>スタッフ間の連携が密であり、随時、相談・助言が出来る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・困難ケースについて連絡調整会議等で報告し、必ず対応方針について話している。精神の方のケースや対応方法はどの事業所も苦慮しているのでとても参考になる。 ・スタッフ間の連携が密である点は評価できる。 ・全体的に評価が高く、自信を持って取り組んでいることが伺えます。
7. 事業所における課題	<p>事務室とフロアの仕切りがなく、電話対応が筒抜けになってしまうため、可能な限り別室で受けるようにしている。</p> <p>未受診や受診中断の方への対応に苦慮している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・電話を別室で対応するのは精神の方に気を配っていてよいと思う。 ・未受診の方の対応方法は未だに不明である。ケースによってどのように対応したか今後参考にしたい。 ・未受診者や受診中断の方へは、どういったアプローチが必要と考えていますか。 ・課題を職員一同で共有し、すぐに実現可能な事項から順次、解決に向けて取り組まれることを期待します。

・退院支援連絡会について、面接等を行い、対象者によっては GH や作業所などの見学を一緒に行うこともある。退院の意欲がない人の意欲を喚起させる関係づくりを行い、ちょっとした買い物や必要な手続きなどの外出にも同行している。精神障害者の GH は少ないが、入居につなげたケースもある。GH の空き状況を、市内 5 つの精神科病院にタイムリーに伝えたり、医療機関に GH の見学会を開催したりもしている。昨年度は 16 件対応し、2 件が地域移行した。20 年以上の長期入院をしていた人などのケースが多く、地域移行は難しいが、継続的に関わっていく中で、本人を取り巻く周囲の支援者の意識が変わり、連携のしやすさが生まれていく。現在、本人の住む場所の確保に向けて宅建協会さんとの連携もしようとしている。

・ボランティアの活用について、就職の支援として、過去に就労移行支援事業所に勤めていた職員にボランティアとして、面接の対応などのサポートをしてもらったことがある。

・困難ケースは「電話が 5 回以上続くもの」や「本人についてのケース会議を関係機関と開くもの」を定義しているが、数としては数えるほどしかない。

・相談に来る人の急なキャンセルなどへの対応は？

→なごやかで相談に乗る中で信頼関係が構築されているため、急なキャンセルが出ることはまずない。むしろ、依存しすぎないように気を付けている。

・相談にあたって、大事にしていることは？

→「信頼関係を壊さない」「他人事として考えない」ことを大事にしている。退院促進支援事業で対応するケースは相談に来る方と違って、自発性が弱い部分がある。後方支援として、医療機関や計画相談支援事業所と関わって、対策を練っている。

→本人が本心話をしてくれるのには時間がかかる。傾聴をし、本心話をしてくれたことには「うれしい」と伝えている。その場で問題が解決しないこともあるが、時間をかけて本人の本心を引き出すようにしている。

・利用者の年齢層は？

→相談業務は 20～70 代まで幅広い。30～50 代の相談が多い。退院促進支援事業は 30～60 代、50 代が多い。

・相談業務として多い「家族人間」の категорияに入る相談はどんなものがあるか。

→両親や息子への対応、子の進学に対する不安や自身の障がいあ理解されないという相談が多い。1 人暮らしの人では、友人関係のトラブルや医者との対応に関するものが多い。

・関係機関からケースを紹介されることは？

→地域包括センターや引きこもり支援センターからの紹介が多い。しかし、信頼関係が一度壊れると対応が困難になるので、信頼関係がないうちは、慎重に対応し、見守ることを大切にしている。

	<p>2. 職場環境、職員の人材育成について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員間でのケースについての情報共有については、随時行うようにし、所長から助言をもらうこともある。地域活動支援センターに関係したケースについても所内で一緒に考えることもある。 ・3支援センター会議はどのくらいのペースでやっているか。 →2年前から開始し、3ヶ月に一度のペースで実施している。 なごやか、おさだ、はーとぼるで行い、輪番制。相談実績やケースについての協議、イベントの協働実施などもしている。 ・地域の人に障がいを理解してもらう工夫は？ →社協や溝口病院の先生を呼んで、講義をしてもらったことがある。地域包括支援センター等関係機関との話し合いをすることもある。 ・あったらいいな、と思うサービスは？ →困った時にすぐにかけてくれる人がいるとよい。 →未受診の人などの対応策として、福祉、医療、行政がチームで組んで対応できるとよい。 →発達障がいや触法障がい者への支援を手厚くしてくれる場所があるとよい。 ・本事業所は計画相談を実施していない。しかし、実施していない分、周囲の計画相談支援事業所に精神障がいについての理解をもらえるようになったと感じている。 ・事務処理関係でBが多い理由は？ →処理すべき案件の数や事務処理の段取りが難しく、事務処理が溜まりがちになってしまったため。 ・危機管理や防災についてのマニュアルはあるが、相談業務についてのマニュアルは存在しない。
--	---

駿河区・精神
地域生活支援センター
おさだ

1. 基本情報

運営主体	公益社団法人 静岡県精神保健福祉会								
開所日・開所時間帯	火～土、 9:30～17:00								
配置職員		専任	兼任	計	組織図 (決裁の体制)				
	常勤	3	2	5					
	非常勤	0	0	0					
	計	3	2	5					
	詳細								
	相談員	保有資格						従事年数 (平成28年10月1日現在)	
	A	相談支援専門員、精神保健福祉士						20年10か月	
	B	相談支援専門員、精神保健福祉士						23年4か月	
	C	精神保健福祉士						3年6か月	
	D	精神保健福祉士						1年5か月	
E	精神保健福祉士						1年6か月		
委託料	22,009 千円								

2. 実施業務 (9月までの実績)

(1) 相談支援事業

利用人数	身体	重心	知的	精神	発達	高次脳	その他	実人数	
	2	0	8	67	1	0	0	74	
支援方法	訪問	来所	同行	電話	メール	支援会議	関係機関	その他	計
	67	31	5	527	0	9	145	0	784
支援内容	福祉サービス	障がい症状	健康医療	不安解消	保育教育	家族人間	家計経済	生活技術	就労支援
	299	11	20	302	0	34	19	55	36
	社会余暇	権利擁護	その他	計					
	7	0	1	784					

特記欄 (重点的・特徴的な取組みなど)

・特に精神障がい者に対して、家族支援も含めて長期的、継続的に関わっている。
 ・積極的に訪問を行なっている。

(2) 退院支援事業

支援項目	サービス導入のための支援	サービス事業所との連絡調整	サービス事業所等への指導・助言	退院支援委員会への参加	関係者の調整	退院支援連絡会の準備・開催	その他	従事日数計	
	0	0	0	0	251	117	40	91	
支援方法	開催	訪問	同行	参加	準備	面会・面接	連絡調整	情報提供	情報収集
	80	15	29	39	10	137	72	1	19
	助言指導	その他	計						
	6	0	408						

特記欄 (重点的・特徴的な取組みなど)

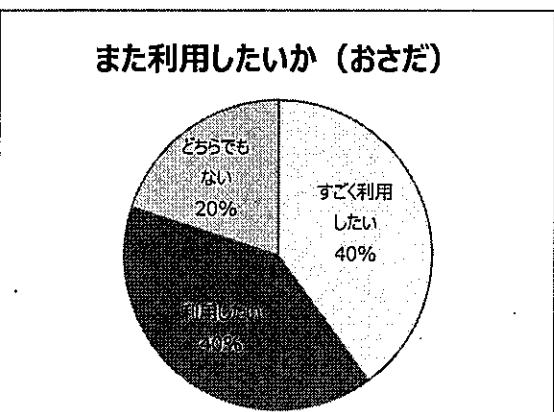
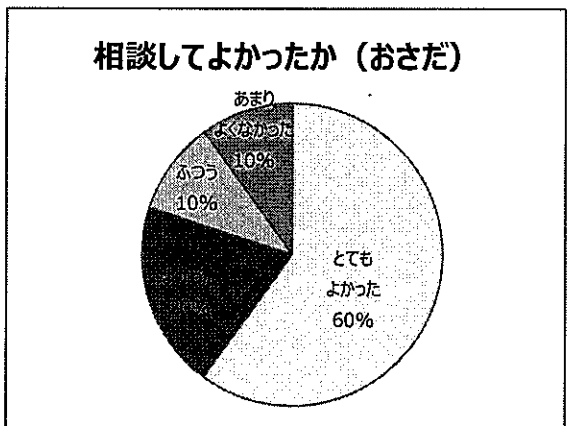
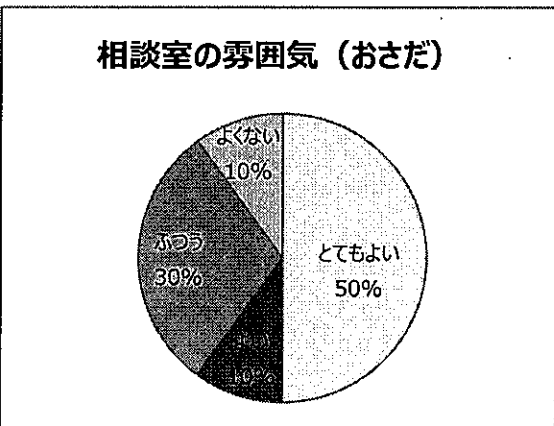
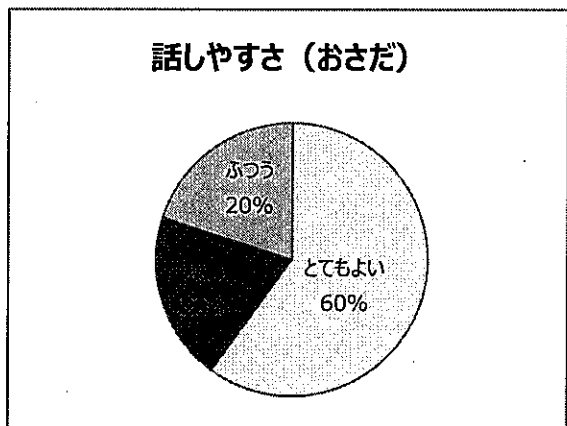
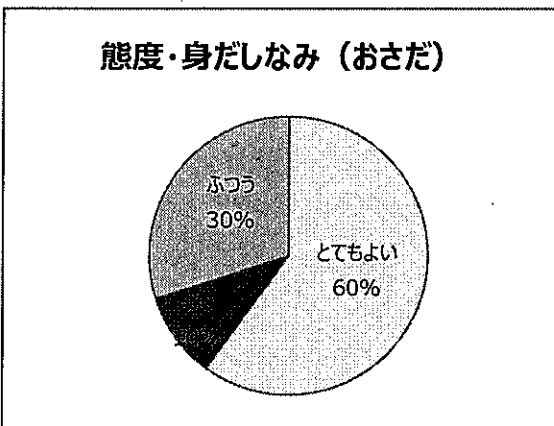
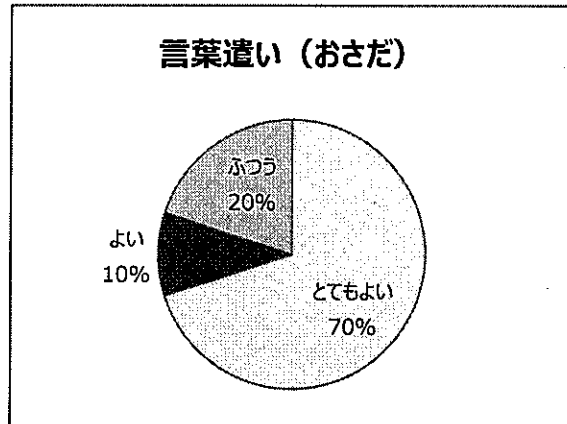
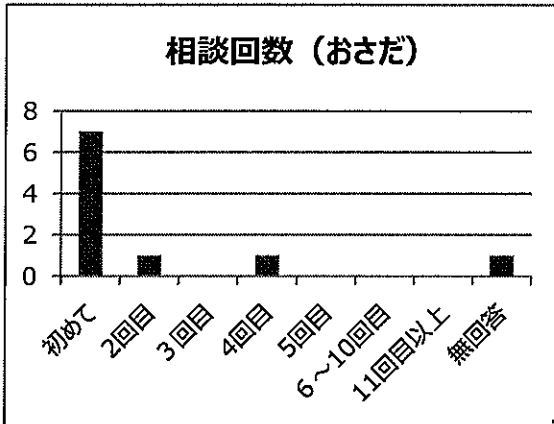
すぐに退院に結び付くケースはなかなかないが、長期入院者の退院を現実的にするため、病院へ根気強く出向き、対象者との関係性を重視した面会を続けている。

(3) その他の取組み

・専任の相談支援専門員を配置し、特定計画相談事業を行なっている。
 ・精神保健福祉士等の実習を積極的に受け入れている。

利用者アンケート結果

【地域生活支援センターおさだ】 回答者数：10人



<自由意見>
 ・前々からいざという時は相談したいと思っていました。本人をよく知っているスタッフの方なので、内容深く相談をすることができて良かったです。ありがとうございました。

★各項目について、評価指標の内容を評価し、特記すべき内容を記入してください。

※評価について

S = 充実した対応ができています A = 対応できている B = 概ね対応できている C = 対応が不十分である

評価項目	評価指標	評価	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1. 相談室の環境づくり	プライバシーへの配慮	C	ハードの問題が大きい。ロッカーや冷蔵庫などもあり、専用相談室になっていない。透明の仕切りのため外から見えまったり、声が漏れてしまうこともある。	<ul style="list-style-type: none"> ・専用相談室を作らなくても、相談しやすい空間であるかどうかは利用者の気持ちもあると思われる。利用者から不満が出ていなければよいのではないかと。また、透明の仕切りを目隠し用に変える等の工夫はしないのか。 ・ハード面での問題には対応の難しさがあると思いますが、物品の配置を変えたり、仕切りに目隠し対策を施したりして、より安心して使用できる環境づくりをお願いします。
	スペースの広さ	C		
	その他事務室や通信機器の設置	B		
2. 相談の対応における配慮	身なり・姿勢	B	<ul style="list-style-type: none"> ・特に精神障がい者への支援について細く長く関わっている。 ・訪問も積極的にこなしている。 ・精神障がい者以外の障がい者支援にも積極的に関わることがある。職員間でも認識を共有し同じ対応ができるよう心掛ける。 	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問に積極的な姿勢は障害者目線で多くの人を助けていると評価できる。今後も姿勢を継続し、支援を実施してほしい。 ・訪問も行っているようですが、今年度の訪問実績を教えてください。 ・精神障がい者への支援について、積極的に取り組んでいる姿勢が伺えます。障害の特性上、必ずしもフォーマルな話し方や態度が有効とは限らないと思いますので、評価は「B」でも、適切な対応を取っている場面も多々あるのではないかと推察します。 ・連絡調整事務局会議における実績報告を通して、多くの困難事例に関わってくださっていると思います。 ・短時間での改善が見込まれないケースに対しても、ねばり強く見守り、支援を継続して下さっていると思います。
	共感・傾聴の姿勢	B		
	言葉遣い（敬語、わかりやすい言葉の使用など）	B		
	障がい特性に応じた配慮	B		
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	相談者へ情報提供できる環境の整備	B	<ul style="list-style-type: none"> ・専門家によるアルコール依存相談や無料法律相談を定期開催している ・地区の民児協、区内地域包括支援センターの定例会などに出席している。 ・事業所外の研修等に積極的に参加することで、他の職員にも伝達研修ができる。関係機関との連携について開館日が毎火～土のためタイムラグが生じることもある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・無料相談会は利用者にとって気軽に参加しやすい。今後も継続してほしい。 ・どのような研修に参加しているか。 ・地区民児協等に出席して、何をしているか教えてください。 ・研修受講実績を教えてください。 ・定例会議での報告から、日常的に関係機関と協力して相談者の支援にあたっていることが伺えます。
	ケース内容に応じた、関係機関への案内	B		
	ボランティアの活用、養成	B		
	事業についての周知・啓発	B		
	積極的な会議の開催・出席	A		
4. 事務処理・事業所の体制整備	個人情報の管理	A	書類の管理や提出期限は適切に行うよう留意しているが、全体のマニュアルは無く、各職員がチェックしている。	<ul style="list-style-type: none"> ・全体のマニュアルがなかったとしても、法人の上の方が確認する体制になっているか。 ・マニュアルを作成することは、現状の問題の洗い出しや整理に役立つことでもありますので、積極的に取り組むようお願いします。 ・災害はいつ来てもおかしくない、という心構えを持って、非常時の体制については常日頃検討いただくようお願いします。 ・マニュアルの整備については、業務の標準化を図るためにも必要であると考えます。
	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	B		
	市に提出する書類の期限の遵守	A		
	苦情窓口の設置、対応	A		
	マニュアルや事務フローの作成	C		
	防災等非常時の体制	B		
5. 職場環境の整備	相談員に対するサポート（人事評価、メンタルヘルス等）	C	少人数の体制のため、メンタルヘルスの問題は所内全体の問題として扱われにくい	<ul style="list-style-type: none"> ・職員同士で悩みを話し合う職場となっているか。 ・職員の健康あってこそ相談支援ですので、少人数であればなおさら、個々の健康状態を重視されるとよいと思います。 ・会議での事例報告の中で、支援にあたった職員が利用者から暴力を受けた事例がありました。よりよい支援を提供するためにも職員の心身のフォローに配慮してください。
	事業所内でのケースの共有・検証の実施	B		
	研修の積極的な実施・参加	A		
6. その他事業所における工夫やアピールポイント			<ul style="list-style-type: none"> ・専任の相談支援専門員を配置し、特定計画相談事業を行なっている ・家族支援を含めて、長期的、継続的に関わっている ・精神保健福祉士等の実習を積極的に受け入れている 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画相談を実施してくれていることはとても感謝している。 ・福祉は、長期的、継続的な支援を行うことが重要なポイントだと思いますので引き続きお願いします。 ・専門的・長期的に支援に取り組んでいることが伺えます。
7. 事業所における課題			<ul style="list-style-type: none"> ・相談室の環境について、建物の老朽化や相談室のスペースの問題等あり。 ・零細事業所にて、必要最低限の人員体制を確保するのが精一杯で、組織としての人材育成が難しく、相談員個々の能力や資質によるところが大きい現状である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・1と同様。 ・組織として人材育成が難しい場合、職員個人の学習により専門性を高めていただきたい。 ・建物のことも人員体制のことも、一朝一夕に片付く課題ではありませんが、相談員の資質向上・健康維持に配慮いただくようお願いします。 ・課題を職員一同で共有し、すぐに実現可能な事項から順次、解決に向けて取り組まれることを期待します。

- ・「親亡きあと」を意識し、家族との関わりへの配慮や本人の地域移行を進め、サービス利用が円滑に行えるように支援している。
- ・医療機関とは、本人の地域活動支援センターでの様子などを伝える代わりに医療機関から情報を収集するなど、情報共有を行っている。
- ・ケース会議では退院支援員や病院のワーカーと連携し、時間をかけて地域移行を進めている。「医療機関とのつながりが切れて引きこもるケース」や「医療機関につなげたいが繋がらないケース」など根気よく長期的に関わっている。
- ・民児協にも出席し、地域の情報を収集している。
- ・立地条件や土地柄のせい、事業所側から出向くことが多い。
- ・計画相談から福祉サービスにつなげたものは、全件数の約半数。
- ・ケースによっては関連情報をもっている可能性もあるため、地域包括センターなど関係機関と情報共有を行っている。
- ・精神障がいに関連する疾病は相談員の立場からは告げない内容などは、医療機関や訪問介護事業所との役割分担を行うこととしている。
- ・相談者は駿河区の人がほとんどだが、他区や市外の人との相談もある。
- ・月1回の退院支援会議に出席し、情報交換やケースの掘り起こしをおこなっている。

4. 職場環境、職員の人材育成について

- ・地域の集まりに参加し、情報を収集している。
- ・精神保健福祉士の研修にも積極的に参加している。基礎的な研修のほか、アンガーマネジメント研修やSST、ひきこもり対応など多岐に渡る。研修など様々な人と係る場に出向くことで視野を広げ、支援の改善策を模索している。
- ・精神障がいだけでなく、他の障がい種別と関わることは、支援のアプローチの仕方がいろいろあることに気付かされて勉強になる。
- ・単一職種（精神保健福祉士）のため、視点が偏らないように他職種と積極的に関わるようにしている。
- ・関係機関と関わることは事業所にとって情報を収集することにつながることも、関係機関の力になれることもある。
- ・統合失調症の職員も配置している。身近に関わる機会が増えることで精神障がいのある人との付き合い方を知ることにもなる。
- ・実習生にとっての就職先の選択肢として考えてもらうこともあり、実習の受け入れについては、年に7～8人行っている。1人あたり2週間くらい。
- ・所内のマニュアルは皆無に近い。
- 職員の質を上げる意味でも、万が一の事務事故が発生した際のリスクに備えるという意味でも、必要ではないか。
- ・事業所の開所時間終了後は職員間で情報共有する時間を設けている。

- ・去年給与規定の見直しをし、離職を防いでいる。
- ・毎月1回理事会があり、その場で所内の状況などを報告している。

5. その他

もともと家族会がつくった施設である。当事者団体という、制度への要望など対行政的な部分もあり、硬直化しやすい面があるが、おさだでは、地域活動支援センターでも家族懇談会を開くなど、家族が集まることのできる場所、ホッとできる場所を作りたいと考えている。

また相談に来られるように、地活に通所する理由を掘り起こすように働きかけている。

清水区・精神

はーとぱる

1. 基本情報

運営主体	医療法人社団 宗美会						
開所日・開所時間帯	開所日：月～土 開所時間：9時～17時						
配置職員		専任	兼任	計	組織図 (決裁の体制) <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">A</div> <div style="margin: 5px 0;">┆</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">BCD</div> </div>		
	常勤	5	2	7			
	非常勤	0	0	0			
	計	5	2	7			
	詳細						
	相談員	保有資格	従事年数 (平成28年10月1日現在)		保有資格	従事年数 (平成28年10月1日現在)	
	A	管理者	8か月				
B	相談支援専門員	4年2か月					
C	相談支援専門員、PSW	1年8か月					
D	精神保健福祉士	3か月					
委託料	22,009 千円						

2. 実施業務 (9月までの実績)

(1) 相談支援事業

利用人数	身体	重心	知的	精神	発達	高次脳	その他	実人数	
	2	0	11	228	0	0	19	260	
支援方法	訪問	来所	同行	電話	メール	支援会議	関係機関	その他	計
	35	62	21	198	0	17	361	0	694
支援内容	福祉サービス	障がい症状	健康医療	不安解消	保育教育	家族人間	家計経済	生活技術	就労支援
	206	18	56	36	1	32	13	61	8
	社会余暇	権利擁護	その他	計					
	73	37	153	694					

特記欄 (重点的・特徴的な取組みなど)

利用者によっては月に1回の面接を継続的に行うことで引きこもりを防止したり、必要に応じて面談⇒家庭訪問を行うことで生活状況の把握を行いその後の支援に繋げていけるよう努めている。

(2) 退院支援事業

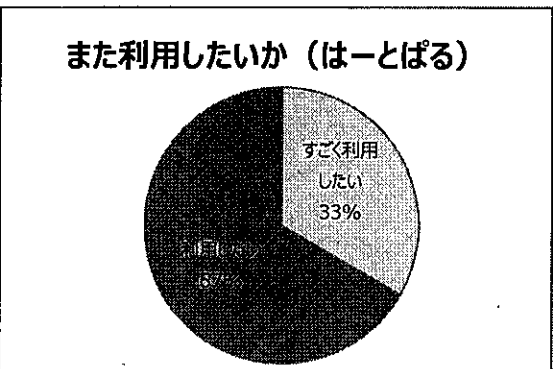
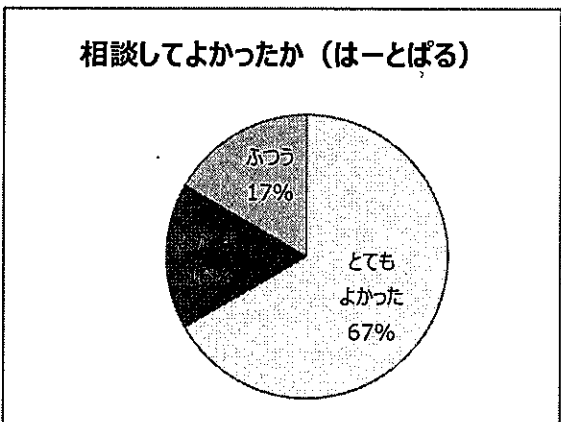
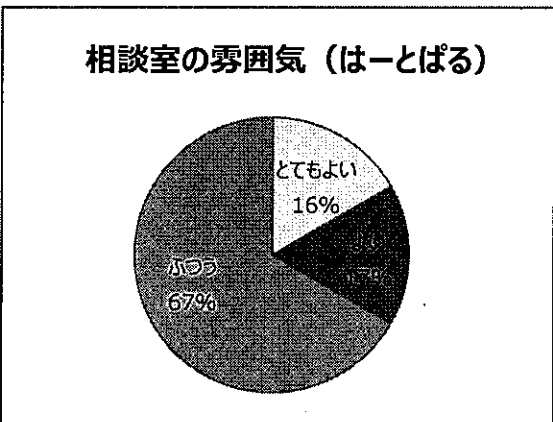
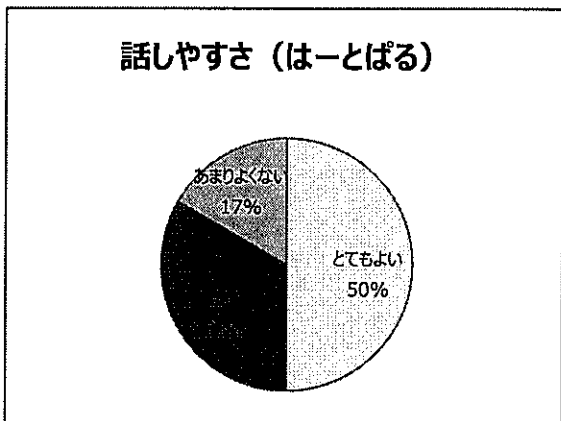
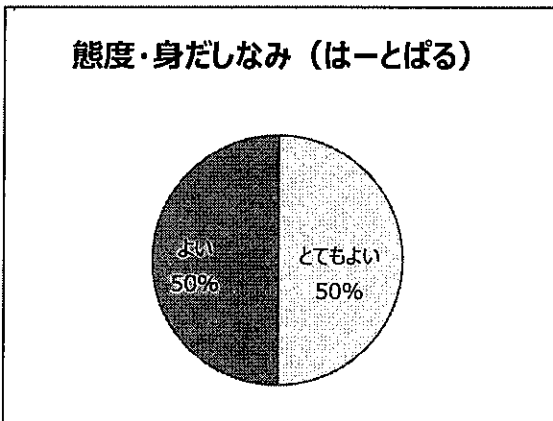
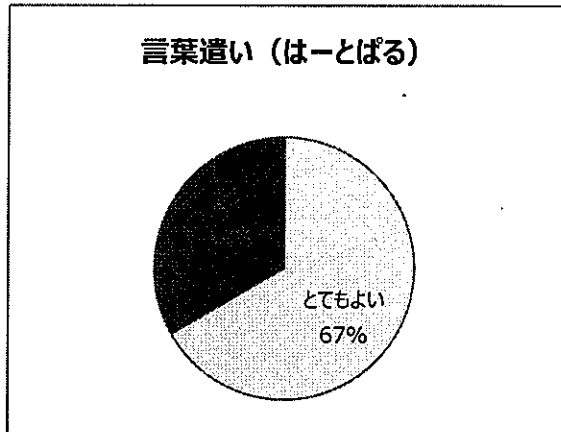
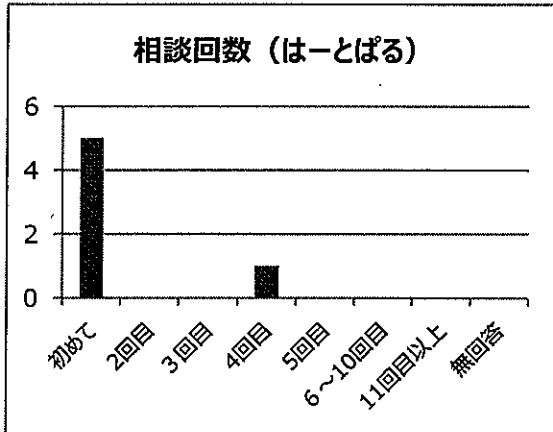
支援項目	サービス導入のための支援	サービス事業所との連絡調整	サービス事業所等への指導・助言	退院支援委員会への参加	関係者の調整	退院支援連絡会の準備・開催	その他	従事日数計	
	15	6	0	9	32	121	285	130	
支援方法	開催	訪問	同行	参加	準備	面会・面接	連絡調整	情報提供	情報収集
	101	5	30	23	30	91	73	35	78
	助言指導	その他	計						
	0	2	468						

特記欄 (重点的・特徴的な取組みなど)

(3) その他の取組み

利用者アンケート結果

【はーとぱる】 回答者数：6人



<自由意見>

- ・話をよく聞いていただいてちょっとホッとした気持ちです。今後も事業所を利用したいととても思いました。
- ・電話するときに取次ぎができていなかったり、伝言がうまく連携がとれていないと思います。

★各項目について、評価指標の内容を評価し、特記すべき内容を記入してください。

※評価について

S = 充実した対応ができていない A = 対応できている B = 概ね対応できている C = 対応が不十分である

評価項目	評価指標	評価	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1. 相談室の環境づくり	プライバシーへの配慮	A	相談室を設けているが、建物の特性上静養室も兼ねているため、室内にベッドが置いてあり行動の妨げとなったり、来所者が不思議なまなざしを向けることがある。相談室の引き戸はガラスで室内が見えるようになっているが、これはプライバシーへの配慮よりも精神疾患を対象としている事業所のため、その障がい特性から利用者・職員ともに安全に配慮されたものである。	・静養室兼用については、利用者が不満に思っていないければ特に問題がない。また、閉鎖的空間にしないためということを利用者が理解していればよいと思われる。 ・スペースの広さについては、いかんともしがたいところがありますが、相談者の利便性や安全確保に配慮いただくようお願いいたします。
	スペースの広さ	C		
	その他事務室や通信機器の設置	A		
2. 相談の対応における配慮	身なり・姿勢	A	職員の服装や姿勢、共感・傾聴の姿勢、障がい特性に応じた配慮は十分に対応できていると思われる。言葉遣いについては利用者にとってわかりやすい言葉を使用するまでの意識はやや乏しく、また利用者との関係が構築されればされるほどに近い口調になってしまうときがあると自覚する。ただし、時として利用者に対し、“○○ちゃん”“○○くん”と呼んだり、くだけた口調での対応が必要なきもあることは事実である。	・利用者が不満に思っていないければ特に問題ない。利用者にとってどのような話し方をされたいか聞いてみるのもありかと思われるが、そこまで気を遣う必要があるのか。 ・相談の対応の仕方については、しっかり自覚を持って取り組んでいただいていることと思います。傾聴や配慮といった基本姿勢があって、その上であえてラフな話し方を採用する、ということをお忘れしないようお願いいたします。
	共感・傾聴の姿勢	A		
	言葉遣い（敬語、わかりやすい言葉の使用など）	B		
	障がい特性に応じた配慮	A		
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	相談者へ情報提供できる環境の整備	A	関係機関との連絡・調整、情報提供などは利用者の意思を尊重しながら十分に行えていると思われる。当事業所への相談経緯として、他関係機関より紹介・案内され相談されることが多いが、地域・個人、他関係機関に積極的に当事業所より周知・啓発活動を行うことはあまりない。その点においては今後改善していかなければならない点と痛感している。ボランティアの活用や養成については必要性の有無や事業所内での理解、共通認識を構築することから取り組まなければならない状況であり、現状としてそれらの活用、養成は行っていない。	・ボランティアはどのように活用しようと考えているか。 ・横のつながりはしっかり構築されていることと思います。左記にあるように、ボランティアの人材確保・育成においても先導的に取り組むことを期待します。 ・本人の相談ニーズは低いものの課題のあるケース等に対し、関係機関と積極的に連携を取り、問題解決に取り組んでいます。
	ケース内容に応じた、関係機関への案内	A		
	ボランティアの活用、養成	C		
	事業についての周知・啓発	B		
	積極的な会議の開催・出席	A		
4. 事務処理・事業所の体制整備	個人情報の管理	B	利用者個人の記録に関して、PCのシステム上で管理している物、書類で管理している物が存在するが、書類で管理されている物については個別に事務所内の棚で管理している。しかし、施錠されている棚ではないため、書類の管理を慎重に行わなければならない。相談記録や提出書類の書内での決裁処理やマニュアル等は明確な物はなく、対応や基準が曖昧である。防災についての意識は徐々に高まっているが、避難経路の確保のみで具体的な取り組みには追いついていない状況である。	・個人情報を含む書類については、施錠ロッカー等を置く等工夫が必要と思われる。 ・防災については、避難経路の確保と脱出後の避難所等が明確になっていることが重要であり、災害時に利用者と一緒にどう避難すればよいかマニュアルがあった方がよいと思われる。 ・個人情報を取り巻く環境は、年々厳しくなっているという状況を理解いただきつつ、紙ベース、データベース両方の管理を徹底するようお願いいたします。 ・決裁処理方法の確立やマニュアル作成は、公正で精度の高い支援をする上で必要な物ですので、整備をお願いします。 ・時に月100件以上の相談ケースの対応が求められる中、事務処理の簡素化やマニュアルの作成に取り組まれていることが望ましいと思われます。
	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	C		
	市に提出する書類の期限の遵守	B		
	苦情窓口の設置、対応	B		
	マニュアルや事務フローの作成	C		
	防災等非常時の体制	C		
5. 職場環境の整備	相談員に対するサポート（人事評価、メンタルヘルス等）	C	相談対応をしている職員として、相談対応をしている職員に対しての人事評価やメンタルヘルスについての最低限の支援や対応はされていないと実感している。また、それらの改善策の検討もされていない。事業所内でのケースの共有や検討については相談員間で積極的に行い、研修等にも参加をしている実績がある。	・職員同士で職場内で不満や悩みを言い合える状態か。 ・ケース共有や検討は、いろんな意味で大変重要なことだと思いますが、どのタイミングでどのように実施されていますか？ ・事業所として、良質な支援を提供し続けるためには、職員のケアや育成が不可欠です。積極的に取り組むようお願いいたします。 ・対人関係や家族について等、問題が複雑化・多様化する中で、職員が孤立しないようチームで支える職場環境の整備が望まれます。
	事業所内でのケースの共有・検証の実施	A		
	研修の積極的な実施・参加	A		
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	精神疾患を対象としている事業所であり、専任ではないものの精神保健福祉士が複数名配置されているため、多角的に事例を検討することができる。また、保健師が在籍しているため、医療的側面からも意見を求めることができる。地域活動支援センターを併設しているため、地域活動支援センターの開所日に合わせて相談支援事業も行っている。そのため、土曜日や5月・9月の大型連休を除く祝日も9時～17時の時間で対応することが可能である。		（オブザーバー回答欄）左記に対する意見・要望等	
7. 事業所における課題	靴箱が不足していること、待合スペースが用意されていないこと、相談室内の環境整備、防災非常時における取組みが不十分であることから、それらについての改善を計画的に行う必要がある。また、相談支援における発言や態度への責任感を意識し、相談支援に必要な知識を職員が個々に身に付け、確実な情報共有や検討、他機関との連携を重ねていくことが求められる。		（オブザーバー回答欄）左記に対する意見・要望等	

相談支援事業評価 ヒアリング 報告書

被評価者	はーとばる
実施日時	平成 28 年 12 月 6 日（火）午後 3:30～午後 5:00
会場	はーとばる相談室
出席者	<p>【被評価者】</p> <p>はーとばる 石丸氏</p> <p>【評価者】</p> <p>NPO 法人てのひら 望月（融）氏</p> <p>清水障害者サポートセンターそら 山本氏</p> <p>静心会 苦竹氏</p> <p>【オブザーバー】</p> <p>葵福祉事務所障害者支援課 寺田主任主事</p> <p>【事務局】</p> <p>精神保健福祉課 前林主査</p> <p>障害者福祉課 中山主任主事</p>
ヒアリング内容	<p>1. 地理的条件・施設内の設備等について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同法人の清水駿府病院が隣接しているため、病院からの紹介で来所するケースや草薙の医療機関からの紹介を受けることもある。 ・現在施設内の待合スペースは存在しないが、現在ある書籍スペースを移動させて、スペースを設ける予定である。また、靴箱についても設置を予定している。 <p>2. 相談対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務概要シートのうち、管理者 A のほか、相談業務を B・C、退院促進事業を D がそれぞれ担当して実施している。 ・相談時間がブッキングしないための工夫について →相談時間を 1 時間 30 分単位で区切り、相談者との対応を 1 時間、30 分を相談員の記録の時間としている。基本的には電話で予約をしてもらうようになっている。 また、地活を併設しているため、地活利用者の相談に乗ることもある（地活の実績報告に掲載するため、今回の様式第 1 号業務概要シートの実績には掲載していない）。 ・相談時は基本的にはメモをとらない。生活・現病歴など事実のみを最小限書く程度。相談者の話に耳を傾けるようにしている。 ・他の障がい種別の方からの相談の場合はどうするか。 →本人の相談内容をまず聞き、困りごと・主訴を確認する。事業所内で対応できる内容であれば対応するが、難しい場合は「最後まで話を聞いてしまったところを悪いですが」

	<p>と断りを入れて、他の相談支援事業所等につなぐ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員として大切にしていることは？ →否定しないこと。 ・何度も相談に来る人に対して心がけていることは？ →「今日は〇〇について話そう」とテーマを決めさせ、それ以外のテーマについてはその日は話さない。 ・本人の思いを引き出す工夫は？ →待つこと。この相談室に「来る」ということがテーマである人もいる。そうした人は相談室に来て無言であることもあるが、本人との信頼関係を作ることが大事である。少しずつ会話が生まれてくれば、日常的な会話（「ここ1ヶ月どんなことをしたか」「病院の先生から何か言われていることはあるか」「家族とは仲良くしているか」など）を話してもらうことで、本人が本当に言いたいこと、本当に求めていることが現れてくると考えている。 ・相談員としての対応の手法は日頃から他の職員と共有している。 ・相談時間のなかで話した内容の振り返り（まとめ）はいつするか。 →その日の最後にしたり、次回に話したり、相談者のペースに合わせるようにしている。 ・本人が持つ社会資源（近所のコンビニの店員など）に目を向けさせることはあるか。 →相談していく中で話すことはあるが、あえてアプローチさせることはない。本人の主体性を尊重する。 ・あるケースの対応の際、他機関との足並みがそろわない、支援の方向性にズレがあることに困っている。関係機関での情報共有・情報発信が必要だと感じる。 →電話だけではなく、ケース会議のように、顔を合わせて話し合いたい。 ・相談員として心が折れないようにする工夫は？ →進展がない場合は、その場で悩まず一旦ケースを持ち帰って情報発信の先を変えるなどの方法を考える。 →本人の出席するケース会議などでは、会議終了後支援者同士で今後の方針を確認し合うのもよいのではないか？ <p>2. 職場環境、職員の人材育成について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員としての相談業務の多さなどを負担に感じたことはない。地域活動支援センターや退院支援事業のワーカーさんなどとケースの共有や、解決に向けたアドバイスをもらっている。 ・「私ならば〇〇する」→「他の職員でも〇〇する」ことができるような体制をつくる必要があるのではないか？ →組織の中で統制をとってくれる人がいない。頼るところや相談するところがない。
--	--

	<p>3. 事務処理上の体制整備について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災のマニュアルについては法人で作成しているか把握していない。所内で見たことはない。 ・事業所独自で防災訓練はやっているが、地区の防災訓練への参加はしていない。なので、地域の人とは一とぼるの事を知らないし、我々も地域の民生委員や自治会の人と顔を合わせる機会がない。 ・年に1、2回は一とぼる運営会議があり、その場には自治会長が来ることはあるが、それだけでは地域との顔はつながらないと感じている。 ・個人情報の管理について、書庫は施錠されないが、事務室は施錠されるようになっている。事務室に職員が不在となる場合には施錠をしている。 ・廊下沿いに事務室があり、席の配置や扉の構造（透明になっている）の点から、ディスプレイが見えてしまうリスクはないか。 <p>→離席時には画面を閉じるなど、個々では注意しているが、個人情報の管理や危機管理に関するものをマニュアル化したり、上部からの指示が来たりすることがない。</p>
--	--

葵区・重心
アグネス静岡

1. 基本情報

運営主体	社会福祉法人 小羊学園				
開所日・開所時間帯	平日 8時30分 ~ 17時15分				
配置職員		専任	兼任	計	組織図 (決裁の体制) <pre>graph LR; D --- C; C --- A; B --- A;</pre>
	常勤	0	4	4	
	非常勤	0	0	0	
	計	0	0	0	
	詳細				
	相談員	保有資格			従事年数 (平成28年10月1日現在)
	A	相談支援専門員、保育士、社会福祉主事			7年6ヶ月
	B	相談支援専門員、介護福祉士			1年6ヶ月
	C	事務員			11年
	D	事務員			5年3ヶ月
E					
委託料	6,230 千円				

2. 実施業務 (9月までの実績)

(1) 相談支援事業

利用人数	身体	重心	知的	精神	発達	高次脳	その他	実人数	
	14	81	14		3		5	117	
支援方法	訪問	来所	同行	電話	メール	支援会議	関係機関	その他	計
	53	111	5	261	3	6	345	13	797
支援内容	福祉サービス	障がい症状	健康医療	不安解消	保育教育	家族人間	家計経済	生活技術	就労支援
	565	2	102	15	65	7	0	29	1
	社会余暇	権利擁護	その他	計	虐待				
	1	6	2	795	2				

特記欄 (重点的・特徴的な取組みなど)

アポイントなしで相談に見えたときも、可能な限り対応をしている。(本体事業所に別の用事(受診、通所等)で見えた時に声をかけられることが多い)

(2) 障害児等療育支援事業

訪問による療育指導	計画	実績(4~9月)	外来による専門的な療育相談・指導	計画	実績(4~9月)
	35人	21人		50人	16人
保育所等の職員の療育技術の指導	計画	実績(4~9月)	療育機関に対する支援	計画	実績(4~9月)
	3件	1件		3件	3件
【具体的な内容】 重症児者の自宅における看護、介護等に関する相談、指導				【具体的な内容】 重症児者の医療、サービス等に関する相談、指導	
【具体的な内容】 重症児者の介護全般に関する相談、指導等				【具体的な内容】 重症児者の療育全般に関する相談、指導	

特記欄 (重点的・特徴的な取組みなど)

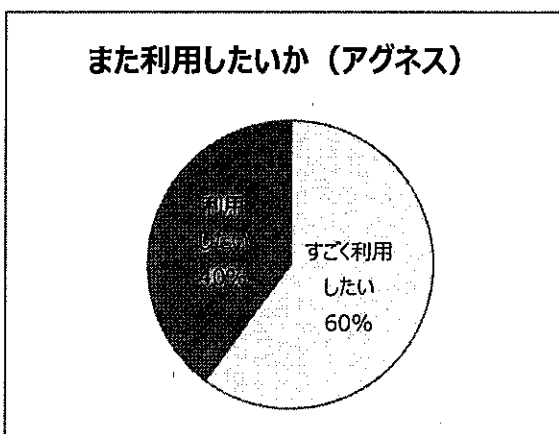
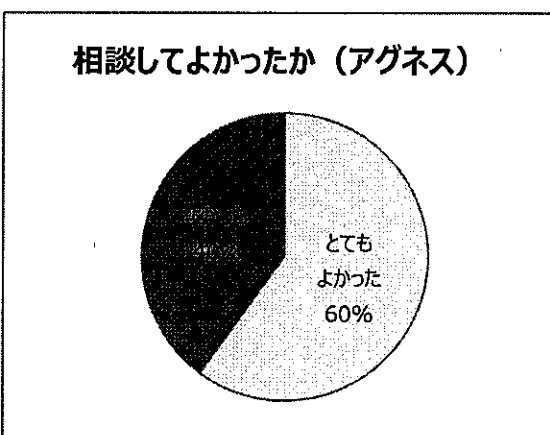
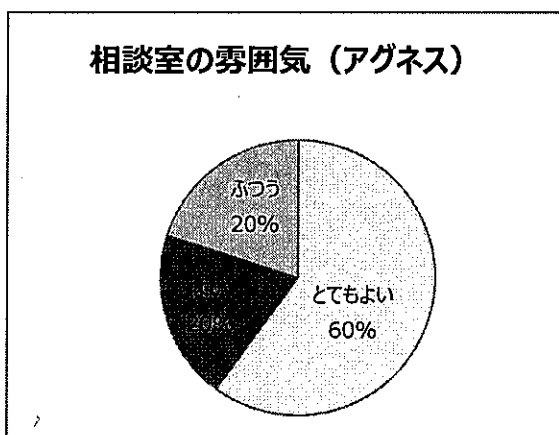
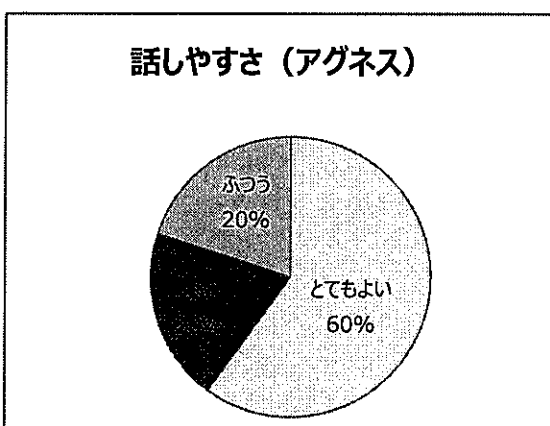
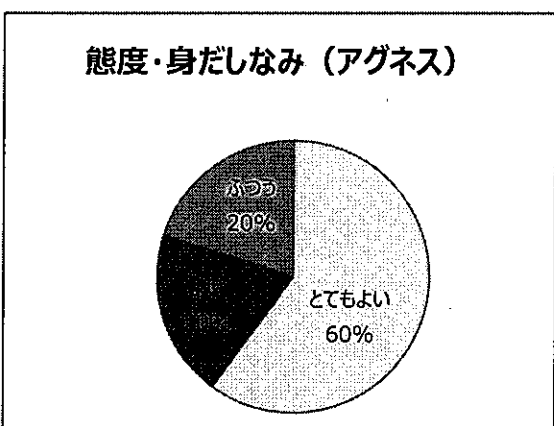
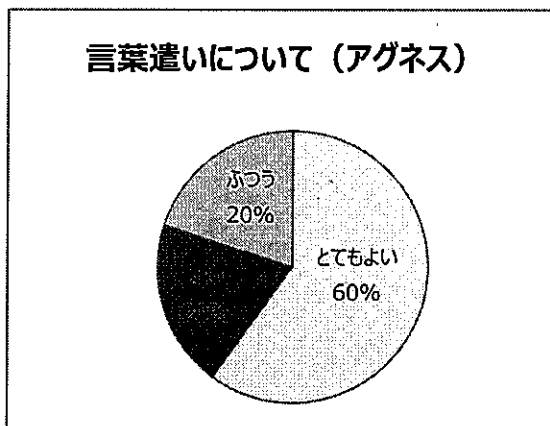
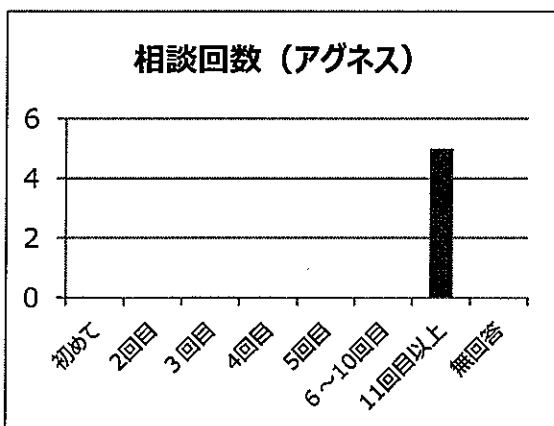
訪問、外来に関しては個別のニーズに合わせ、日程等の対応をしている。

(3) その他の取組み

- ・静岡地区重症心身障害児者ネットワーク会議の運営、参加
- ・中央特別支援学校進路相談会等講師
- ・県重症児者対応ケアマネジメント従事者研修参加
- ・相談支援専門員勉強会参加 等

利用者アンケート結果

【アグネス静岡】 回答者：5人



<自由意見>

- ・いつも助けていただき、ありがとうございます。在宅→児童発達→小学校と変化していく中で常に声をかけていただけて心強かったです。こうした相談員さんが必要だと改めて感じています。
- ・相談員の数を増やしてください。オーバーワークだと思います。

★各項目について、評価指標の内容を評価し、特記すべき内容を記入してください。

※評価について

S = 充実した対応ができています A = 対応ができています B = 概ね対応ができています C = 対応が不十分である

評価項目	評価指標	評価	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1. 相談室の環境づくり	プライバシーへの配慮	A	個室を望まない利用者もいるので、エントランス（オープンスペース）の活用をしている。ストレッチャー型車椅子の利用者にも対応が出来る。	・エントランスのオープンスペースは広々とし開放感がある。カフェで話しているかの様な雰囲気があるため、閉鎖した空間が苦手な人にはすごく良い。 ・適切な部屋やスペースを確保した上で、個別に対応していることが伺えます。
	スペースの広さ	A		
	その他事務室や通信機器の設置	A		
2. 相談の対応における配慮	身なり・姿勢	A	身なりは清潔を心がけている。 相談者は家族（母親）であることが多い。今、どのような心情であるかを汲み取り、共感・傾聴と共に答えを求められたことに関しては、決め付けず事例や「自分はこう考える」という返答をしている。	・相談員の方の対応は、相手目線になっており、すごく良い。今まで多くの困難事例に対応してきたため、より良い改善方法を理解していると思われる。今後も継続をお願いしたい。 ・利用者に寄り添った、質の高い対応を心掛けていることが伺えます。
	共感・傾聴の姿勢	A		
	言葉遣い（敬語、わかりやすい言葉の使用など）	A		
	障がい特性に応じた配慮	A		
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	相談者へ情報提供できる環境の整備	A	事業別のファイルを用意し、必要に応じて紹介が出来る様にしている。 ボランティアに関しては、限られたケースにのみとなっている。介護度の高さや医療的ケアの必要性当から、困難であることが多い。	・各担当機関の紹介は的確にしているため、助かっている。また、困難ケースのケア会議等は事前に問題点を報告するため、各関係機関が改善策を持って会議に参加できる。
	ケース内容に応じた、関係機関への案内	A		
	ボランティアの活用、養成	B		
	事業についての周知・啓発	A		
	積極的な会議の開催・出席	A		
4. 事務処理・事業所の体制整備	個人情報の管理	A	書類の提出が滞ることがあり、反省している。業務の優先順位を的確に判断することを心がけたい。 苦情に関しては、本体事業所のシステムと同様。 マニュアルの作成－各書類のベースとなるものは存在するが、業務をマニュアル化したものはない。 防災－本体事業所のマニュアルで動くこととなる。相談支援事業所としての体制構築はしていない。	・書類の提出については、事前に連絡を頂いているため、対象者を把握しやすく対応しやすい。今後も状況については必ず事前連絡を頂きたい。 ・マニュアルの作成は、業務の効率化や人材育成上も有用であるため、整備を検討いただくようお願いします。 ・防災に関しては、本体事業所のマニュアルで動くこととなりますが、相談支援事業所としてそのまま適用しうるかどうか、確認とシミュレーションをお願いします。
	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	A		
	市に提出する書類の期限の遵守	B		
	苦情窓口の設置、対応	A		
	マニュアルや事務フローの作成	B		
	防災等非常時の体制	B		
5. 職場環境の整備	相談員に対するサポート（人事評価、メンタルヘルス等）	A	本体事業所（つばさ静岡）の職員と同等の扱いを受けている。 相談員のメンタルに関しては、個別ケース進捗状況等の共有をすることで孤独な業務とならないことを心がけている。相談員のスーパーバイズに関しては課題があると感じる。	・相談員は少数で多くの件数を抱えているため、法人全体でカバーできるよう連絡体制が整っていることはよいと思われる。
	事業所内でのケースの共有・検証の実施	A		
	研修の積極的な実施・参加	A		

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	委託相談、計画相談に対応していることから相談者ケース制としている。相談の内容によって相談員が変わることなく対応している点では、相談者にとって安心感を与える支援が提供出来ていると評価している。 重症心身障害児者の支援に関しては「わからない」ということのない対応を心がけている。 相談があった時は、三障害に対応している。専門性が必要と判断した場合は、専門性のある機関を紹介したり相談員自身が基幹相談支援事業所にアドバイスを求めたりしている。	・相談者が対応する人を信頼していることはとても良いことでサービスの組み立て、方向性を整えることに役立つ。今後も継続をお願いしたい。 ・相談員が変わることなく対応している点が評価できる。 ・リファーマーがきちんとできている点が評価できる。 ・他の事業所ではウィークポイントになりやすいハード面や職員のメンタルケアの点も含めて、非常に高水準の体制で支援に取り組んでいることが伺えます。
7. 事業所における課題	重症児者、医療的ケアのある児者へのサービス等、施策への提案等がままならず、委託相談支援事業所として十分な動きが出来ていないと感じている。 重症児者であっても計画相談に、対応出来ていない現状がある。相談員の増員は急務と感じているが、財政的な困難さがあり進捗していないことが課題。	・受入施設の空きや環境等、物理的な原因があるため、難しい点は理解している。検討課題として今後も情報収集、会議等での紹介をお願いしたい。 ・重症児者の特性上、対応の難しさがあると思いますが、今後も質の高い支援を提供いただきますようお願いいたします。

- ・相談者の割合としては、障害児と障害者の割合は5：5程度。2～3年前は障害児が多かった。また、つばさ静岡内の他のサービス（ショートステイ、通所、リハビリ）を利用しつつ、相談も利用する人の割合が大きい。他のサービスを利用していないケースでは、特別支援学校や訪問看護ステーションからの紹介によるものが多い。
- ・ケースに追われて対応できない、といった実感は？
- ある。対応が遅れ、「早く対応すべきだった…」と思うこともある。本来やるべきだったことが緊急の事案等により、後回しになってしまうこともある。
- ・療育等支援事業については、法人内の医師、看護師、訓練士、調理師などが専門的助言を行っている。
- ・一度関わると関係が切れる人はほぼいない。ある人への対応が一度終了しても、同一人物による別の内容の相談が来ることもある。
- ・訪問について、家庭での困りごととは見てみないと分からない部分がある。障がいの特性から訪問が難しいケースもあり、相談に乗る際には「お伺いしますか？それともいらっしゃいますか？」と聞くようにしている。
- ・法人の事務所が同じ場所にあることは相談員としての中立的視点、客観的視点が削がれてしまうことはないか。
- 相談員として利用者のニーズに寄り添うよう、その人にあったものを提案するようにしている。
- 本人の求めるものに沿って、他の事業所の利用を勧めることもあるが、相談者の希望により、60ケース中50ケースほどは事業所内のサービス利用者になっている。
- ・「わからないということのない対応」をするための方法は？
- 情報収集をこまめにおこなっている。相談業務で聞いたことの無い言葉については調べるようにしていること、また相談者が障害者の母親であることが多く、保護者は事業所に関する情報の収集が早いことから、新規事業所の情報や学校の情報をもらい、事実確認をして、自身の情報として習得している。

3. 職場環境、職員の人材育成について

- ・人材育成として、社会福祉士の実習を受け入れている。
- ・アセスメントシートや評価シートなど各書類のベースとなるものは用意し、個人情報の持出し、ダブルチェックなどのチェックは行っているが、相談業務の対応方法やリスク管理などを書面にまとめたマニュアルなどはない。
- ・防災について、法人が作成したマニュアルがある。職員用のものはあるが、利用者に対するものはない。月に1度は防災訓練を実施している。
- ・相談員のスーパーバイズについての課題とは？
- 相談業務について経験を積んでいる職員が法人内にいないため、ケースの対応に困ったときは相談できない。同法人の浜松にある知的障がい者向けの事業所に相談する

<p>ことはあり、具体的な解決策を聞くことはできないが、解決に向けた道筋についてアドバイスをもらうことはある。また、毎月の連絡調整会議においても困難ケースを報告することはあるが、重心という障がいの特性からか、あまり他の事業所から解決に向けたアドバイスがもらえない。地域課題として提起できていない。そのため、基幹相談支援センターに助言を求めることが多い。</p>
--

平成 28 年度

自己評価

実施事業所

- ・基幹相談支援センター 障害者相談支援推進センター
- ・葵区・身体 障害者生活支援センター城東
- ・葵区・知的 サポートセンターコンパス北斗
- ・駿河区・身体 ピアサポート
- ・駿河区・知的 静岡医療福祉センター児童部
地域支援・相談室「やさしい街に」
- ・清水区・身体 清水障害者サポートセンターそら
- ・清水区・知的 障害者相談支援センターわだつみ

自己評価シート【概要版】

事業所名：障害者相談支援推進センター

評価項目	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1 相談室の環境づくり	個室の相談室がなく、中央福祉センター内の会議室を活用している。	【評価点】 物理的な制約がある中、状況に応じて対応を工夫されている。
2 相談の対応における配慮	①障がい当事者との情報交換で当事者目線に立って傾聴 ②相談者の年齢に配慮し、懇切丁寧な説明をこころがけている。 ③障がい特性に配慮し、図や模式図等の視覚支援に配慮するとともに、感覚過敏の方については、会議室の室温管理、音の管理について配慮 ④中央福祉センターは階段昇降機等の旧式機器での不便さはあるが、バリアフリー化している。	【評価点】 ・③と④については申し分ない対応と思われる。 ・当事者やその家族等の多様なニーズを把握し、適切な支援を提供していることから、適切なコミュニケーションが図れている。
3 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	【関係機関との連携】 ①各区の委託相談支援事業所等と緊密な連携を行い相談事例を共有 ②月平均10回程度のケース会議等や自立支援協議会各専門部会等に参画 ③「老障介護」等地域包括支援センター等と地域ケア会議を実施 【情報共有】 ①事業所パンフレットや障がい団体誌、専門的資料等を情報提供 ②機関紙等の定期的発行、ホームページでの情報を発信 【地域資源の活用】 ①地域福祉推進センター主催「生活応援ボランティア講座」で講師を努め障がい者への理解を広げている。	【評価点】 ①HP開設は情報発信・収集の点で評価できる。 ②他機関との連携や、講演・講座など、十分に役割を果たしている。 ③会議参加のほか、相談支援業務の中で日常的に関係機関と緊密な連携がとれている。 ④関係機関との情報交換においては、常に先進的な情報を提供し、問題提起をするだけでなく他の事業所に対して支援的なかかわりも行っている等、機関相談支援センターの役割を果たしています。
4 事務処理・事業所の体制整備	【事務処理】 ①個人情報情報は暗証番号を付しPDF化。セキュリティ対策を講じサーバーに保存②全文書は会長（管理者）決裁。相談記録、提出書類は全員回覧 【体制整備】 ①「苦情は事業改善の宝物」と捉え、傾聴に努めている。 ②相談支援業務はマニュアル化が困難であるが、制度面における独自の相談員必携を作成・活用している。 ③防災対策は、中央福祉センターの訓練に参加	【評価点】 ①紙媒体での管理が難しい点はデータ管理し、セキュリティ対策や個人情報の暗号化等の対策も行い、工夫と配慮がなされている。 ②自らの業務に問題意識を持って取り組んでおり、今後もBCP作成等、他の事業所の手本となるような体制を整備されることを期待しています。
5 職場環境の整備	【相談体制】①管理者（社会福祉士）のスーパーバイズで相談員の共感疲労防止に努めている。②職員会議を月1回以上行うほか、終業前の時間等に状況を把握③定期的にケースを棚卸し進捗状況を確認、検証している。 【人材育成】県主催の相談支援専門員の研修のほか、多様で複雑な事例に対応するため、触法障がい者、ひきこもりの障がい者等に対する支援、地域でのコミュニティワーク等の専門的な研修に参加している。	【評価点】 ①スーパーバイズが行われている点は高く評価できる。 ②相談員個々の頑張り依存することなく、メンタルヘルスの専門機関との連携を図るなどサポート体制を整備されることを期待しています。

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6 その他事業所における工夫やアピールポイント	①「Nothing About Us Without Us=私たち抜きに私たちのことを決めないで！」をモットーに、障がいのある方たちの権利擁護に努めている。 ②障がい者110番相談を週3日開催し、障がい団体の方々との情報交換することで、当事者の目線に立つことができる。 ③職員全員が、福祉や相談業務について資格があり（社会福祉士2・介護福祉士1・相談支援専門員研修修了者4）他の機関・団体にケースを紹介する場合においても、役割分担を明確にし、当センターの関与すべきことは協力している。 ④同行支援、寄り添い支援を厭わず頻回に行っている。	【評価点】 ①職員全員が福祉の専門性があることは強みである。 ②役割分担では会議開催時でも明確対応しており、信頼できる。
7 事業所における課題	・精神障がい者の相談事例も多く、今後、地域移行支援、地域定着支援のニーズの増加が見込まれることから、精神保健福祉士や心理職の活用が必要とされる。 ・困難事例への対応が多く、自立支援協議会への対応の時間が取りにくくなっている。地域生活支援拠点事業との連携の中で、基幹相談支援センターの役割について整理していきたい。 ・同行支援の頻度が高く他の業務を圧迫している。	・「同行支援が他の業務を圧迫している」とあるが、基幹相談支援センターとしての役割と他機関の役割を整理し、他の業務を圧迫しない対応をした方がいいのではないかと。

自己評価シート【概要版】

事業所名：障害者生活支援センター城東

評価項目	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1 相談室の環境づくり	【相談室】 個室対応、ブラインドの配置で、プライバシーに配慮 【相談の手段】①電話：2回線 ②メールによる相談も可能	【評価点】 ①相談者のプライバシーに配慮した対応 ②予約制であるが、相談員が在席している体制であり急遽の相談にもできる限り対応している。
2 相談の対応における配慮	①丁寧な言葉づかい、障害特性に配慮、わかりやすい説明等 ②身体障害のほか、知的障害や精神障害の方の相談にも対応 ③発声の困難な方、電話での相談が苦手な方へメールによる相談を実施	【評価点】 相談対応やフォローは分かりやすく障がい特性に応じた対応ができています。 【質問と事業所の回答】 聴覚障害の方やろうあの方の対応について (回答) 相談は年に1、2件程度。筆談か電子機器を使用して対応している。
3 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	【情報の共有】 事業所などの種別ごとに資料をファイル。スムーズに情報提供できるようにしている。 【関係機関との連携】 ①事務局会議、連絡調整会議、コア会議、ケア会議等積極的に出席 ②会議後も連携を継続し、支援体制を整えている。 ③介護保険のケアマネとの連携や、障害福祉サービスの周知等を実施 【地域資源の活用】 パソコン教室ではボランティアを活用	【評価点】 ①市外も含めて、事業所情報・資料が整理されている点は高く評価できる。 ②葵区連絡会議等行政等の関係機関との連携や情報交換ができています。 【質問と事業所の回答】 ボランティアの活動内容について (回答) 道具の片づけやパソコン教室における作業の補助。依頼先は、過去に所内の研修を受講した方や社会福祉協議会の方
4 事務処理・事業所の体制整備	【事務処理】 ①相談記録ソフトを活用し、データによる個人情報の管理と、ハードディスクへのバックアップで情報を管理。 ②個別にケースファイルを作成し、書類を整理 【体制整備】 ①個人情報の使用に関わる同意書を頂いた上で支援を実施。 ②職員倫理規定に基づき、職務に当たっている。 ③苦情・意見を入れやすいよう事業所入口に意見箱を設置	【評価点】 ①個人情報の管理については申し分なく、参考にしたい。 ②相談記録をハードディスクにバックアップしている点は高く評価できる。
5 職場環境の整備	【相談体制】 ①事業所内の相談員3名でケースを共有。相談員1人で抱え込むことの無いよう、お互いにサポートをしている。 ②新規の相談は、相談員2名での対応を心がけている。 【人材育成】 研修に積極的に参加し、個々のスキルアップを図っている。	【評価点】 ①経験のある相談員にケース共有の姿勢があれば、相談員同士話ができ、効率よくなる。利用者も相談しやすい環境となるため継続してほしい。 ②新規相談に複数名の対応は高く評価できる。

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6 その他事業所における工夫やアピールポイント	①城東保健福祉エリアの立地を生かし、葵区社協、リノパーク、なごやかなどと連携を図った支援を行っている。 ②関係機関との連携 ・小学校福祉教育にピアカウンセラーの講師を派遣 ・介護保険ケアマネ対象の障害福祉サービス研修に講師派遣 ③取組姿勢：新たな事業所の利用を希望する方の見学に同行 ④事業啓発：今年度よりホームページを刷新、facebookの活用を積極的に行うなど、事業の啓発も行っている。	【評価点】 ①関係機関等との連携の構築が伺え、積極的な取組であると評価できる。 ②情報発信に対して高い意識がうかがえる。 【オブザーバーからの質問と事業所の回答】 事業所見学同行はどのような方に行っているか。相談員の負担は。 (回答) 計画相談も実施しており、「契約している事業所を変更したい」、「新たにサービスを利用したい」との相談者に行っている。全業務に占めるウエイトは時期によっても様々である。
7 事業所における課題	①身体障害者生活支援事業は今後、集団での事業の企画運営を充実させていきたい。 ②相談員のメンタルヘルスについては、研修を受けるなどの対応を検討したい。	・あらゆる面で適切な対応・仕組みが出来上がっているように見受けられる。 ・相談員同士の会話ができれば、ケース共有やメンタルヘルスにつながる。研修のほか、職場内でメンタル相談しやすい環境も検討してほしい。

自己評価シート【概要版】

事業所名：サポートセンターコンパス北斗

評価項目	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1 相談室の環境づくり	個別相談室を2部屋用意。窓にはカーテンを取り付け、プライバシーに配慮	【評価点】 プライバシーに配慮した対応可能な環境は評価ができる。
2 相談の対応における配慮	①しっかりと利用者のお話に耳を傾けアセスメントし、利用者のストレングスを見出し、それを支援に生かすようにしている。 ②知的障害の方には、書類にルビをふり、分かりやすい言葉で話すことで、理解できるように努めている。 ③相談室は窓や装飾等をあまり付けず、出来るだけ刺激を少なくするよう配慮	【評価点】 ①相談者の特性に配慮し、応対ができています。 ②相談者への対応やフォローは、知的障がい、高次脳機能障がい等、様々な障がい特性に対応ができています。
3 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	【関係機関との連携】 ①必要に応じて、障害者就業・生活支援センターや地域包括支援センター、権利擁護センターなどの関係機関を案内 ②保育園等をまわったり、会議や研修の場で、個々の関係機関に対して積極的に事業をアピールし、つながりを作り、周知・啓発 【情報共有】 相談者に分かりやすく紹介できるよう写真付の事業所ファイルを作成。事業所の所在地がすぐ分かるように地図にまとめている。 【地域資源の活用】 地域の民生委員に依頼をしボランティアや見守り等をしたケースがある。	【評価点】 ①場所の説明に、写真付の資料や地図の活用は利用者目線で評価できる。 ②事業所情報がわかりやすく整理されている点が高く評価できる。 ③葵区連絡会議等や、行政等の関係機関との連携や情報交換も行いながら対応している。 ④障がい児支援や、障がい者の就労支援についても関連機関と連携しながら効果的に取り組んでいる。
4 事務処理・事業所の体制整備	【事務処理】 ①個人情報、鍵付きの書庫で管理し、他機関に情報を伝える前に、必ず相談者に同意書をもらうようにしている。 ②事務処理や書類作成のマニュアルを作成し引継ぎができるようにしている。 【体制整備】 防災時の体制は、法人の消防計画を基に防災訓練に参加するようにしている。また、法人内の非常時防犯研修に参加し体制を整えている。	【評価点】 個人情報について鍵付の書庫があることは評価できる。
5 職場環境の整備	【人材育成】 ①法人内で、人事評価を行い、相談員の質の向上を図っている。 ②法人内他部署との研修会時に、ケース検討を行い、様々な角度から意見をもらっている。また、ビデオ教材を使用し、ロールプレイを行うなどして、相談支援技術の向上に努めている。 【環境整備】メンタルヘルスについての研修にも参加している。	【評価点】 ①人事評価制度を導入している点は、人材育成の観点から評価できる。 ②ロールプレイは関係機関を集めて実施している。考える力が付くため、評価できる。

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6 その他事業所における工夫やアピールポイント	①法人の持っている機能や資源を活用し、障害児等療育支援事業では、地域の療育技術向上や安心して通える環境作りの為、保育園・幼稚園・こども園・放課後等デイサービスの職員に対して、様々なテーマで研修を実施している。 ②法人の持っている機能や資源を活用し、連携を図り、密に情報交換をし、チームで支援を行っている。	【評価点】 ①様々な研修メニューがある点が、高く評価できる。 ②法人内の関係部署や関係機関等との連携を取りながら、障がい児・者に対して効果的な支援が実施されている点が評価できる。
7 事業所における課題	①地域の小、中学校の特別支援学級や保育園・幼稚園・こども園とのつながりがまだまだ少なく、支援をしていくための連携が必要 ②子どもたちと早いうちから関わりを持ち、協働しながらアセスメントし、適切な配慮を行い、それをライフステージの切れ目なく支援をしていくために、相談事業所として子どもから成人まで長く関わることができるという強みを生かし、つなぎ役としての役割を果たしていきたいと考えている。	・民生委員との連携、学校や子ども園等とのつながりの強化等、地域とのつながりを持つ活動に力を入れている点が特徴的で、効果が期待される。

評価項目	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1 相談室 の環境づ くり	【相談室】 2か所設置。プライバシー等に配慮した環境と相談室まで至る距離にも最大限配慮。使用する電話、携帯、ファックス、PCなどを複数用意。相談員が外出時にも対応できる状態である。	【評価点】 相談室は明るく開放感があります。
2 相談の 対応にお ける配慮	①受け止めの姿勢や共感・傾聴などを常に意識し、相談力を高めるための内部・外部研修なども積極的に行っている。 ②相談者の方に信頼を置いて頂けるよう服装などには注意を払っている。	【評価点】 ①積極的な外部研修参加は評価できる。 ②丁寧で温かな対応は安心して相談できます。 【質問と事業所の回答】 信頼を頂ける服装とはどのような服装であるか。 (回答) ビジネスカジュアル、清潔感を意識した服装や言葉遣いを心がけている。
3 関係機 関との連 携、情報 共有、地 域資源 の活用	【関係機関との連携】 日常的に関係機関との連携を図り、新たな情報の収集等意識的に行っている。その他、障がい関係以外の高齢・児童・貧困などの分野でも必要に応じて対応している。 【情報共有】 相談ニーズに応じた情報提供を心がけ、資料の充実を図っている。 【地域資源の活用】 ボランティアの活用等を通じ、地域資源の活用を図っている。	【評価点】 地域資源との連携は密で、相談内容に応じて適切な資源紹介やきめ細やかなつながりができています。 【質問と事業所の回答】 ボランティアに協力をしてもらった事例は。 (回答) 過去に出張で授業を行った県立短期大学学生に、障害者自立生活支援事業の創作自立生活プログラムで協力していただいた。
4 事務処 理・事業 所の体 制整備	【事務処理】 ①個人情報管理：PCではパスワードを設定し管理、紙ベースでのファイルは鍵のかかる書庫での管理の徹底。持ち出し簿記録や決裁の徹底を徹底。 ②マニュアル等をスタッフ間で共有、相談室にも明示している。 【体制整備】 ①苦情窓口、情報開示の対応を明確にしている。 ②防災体制は全事業団内で徹底。訓練も年複数回実施。	【評価点】 施設管理、パスワード管理等は、セキュリティー意識が高いことがうかがえる。
5 職場環 境の整 備	【相談体制】 ①ケース会議や関連会議を随時実施。月・週単位での報告・検討と、毎朝の申し送りでの検討など必要に応じた会議を実施 ②産業医の月1の面談やメンタルチェックの実施等サポート体制を整備 【人材育成】障害児・者相談支援事業関連研修会に全相談員が積極的に参加のほか、関係機関主催研修への参加している。	・多くの多問題家族、解決困難なケースの支援を引き受けているため、相談員の精神的負荷は大きいと思われます。引き続き相談員のメンタルヘルスに配慮したサポート体制が望まれます。

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6 その他事 業所にお ける工夫 やアピー ルポイント	①事業団方針「どんなに重い障害があっても地域で共に生きる社会を目指して」に則って、本人中心支援を大切にしています。 ②委託相談支援事業所として大切な「繋ぐ」を念頭に、関係機関との連携とピアサポートの役割を意識した相談支援を行っています。 ③24時間、365日対応を掲げ、どんな相談に対しても即対応と解決や継続した支援を意識しています。 ④他区からの相談なども「ワンストップ」を意識して受け止めている。 ⑤ピアカウンセリングや、個別・集団での自立生活プログラムを積極的に開催し、自立を希望する方への支援と、自身のニーズの解決方法が分からない方への支援を一人ひとりに合わせて随時行っています。	【評価点】 ①重度障害者の自立のサポートという点について、高く評価できる。 ②共感性高く、真摯な姿勢で支援に取り組んでいる。ワンストップ窓口の意識が高く、他資源へのつながりも含めて支援展開を計画している。
7 事業所 における 課題	①関係機関との連携強化など意識的に行っている中で、地域課題への区内委託相談支援事業間連携について、今後より力を入れる方向です。 ②多問題を抱える相談者を、計画相談はじめ関係機関などに繋ぐシステムなどに関しても、本事業所内だけでなく他機関連携の下、計画的に行っていきたい。	・相談室等ハード面の充実や、職員の研修やメンタルヘルスの実施、書類やマニュアルの整備など、他の事業所が弱点とする部分についても、隙の無い体制が整えられている。今後も他機関との連携を強化し、障がい者支援に取り組んでいただくことを期待します。

自己評価シート【概要版】

事業所名：静岡医療福祉センター児童部 地域支援・相談室「やさしい街に」

評価項目	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1 相談室の環境づくり	相談室に電話を設置しているため、来所相談には配慮が必要	【評価等】①電話は留守電や転送等の選択肢があるとよい。②関係資料は来所者の目に触れない配慮が必要。
2 相談の対応における配慮	①「障がいの特性」により、相談支援の方法を選択している。 ②自閉傾向のある方への視覚支援的な配慮などは、ニーズを整理し対応を確認している。	【評価点】 様々な当事者やその家族の要望を把握されており、状況に応じて適切な対応をされていると考えられます。
3 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	【関係機関との連携】優先順位の高いケースワーク（虐待、緊急性の高い通院同行等）やコア会議それに準ずる会議等に多く参加。 【情報提供】「利用者本位」を心掛け、障がい特性に合わせた情報提供も実施 【地域資源の活用】 ①個別PCボランティアの利用調整、バリアフリーリフォーム無料相談訪問調査調整同行、番町活動センターにて多種の相談機関との利用調整、若者就労支援で発達障がい等気になる若者の就職相談を個別で対応協力依頼利用調整を通じ、地域資源の活用につなげている。 ②研修会の実施は、地域の福祉状況や、サービスの選択について他機関と企画し実施している。例としては児童発達支援、療育センター、居宅のNPO法人等とニーズに合わせてコラボで実施した。	【評価点】 ①利用者の自己決定権を重視している点は、評価できる。 ②困難ケースに数多く関わっているだけでなく、定例の会議で事例を紹介し、関係機関と情報を共有し、協力して支援にあっていると考えられます。
4 事務処理・事業所の体制整備	【個人情報】カギ付きのロッカーでの保管。PC本体ではなく補助記憶装置に記録し取り外して保管 【事務処理】 日々のケース記録は日報でまとめ、支援のポイントになる会議録と日報を合わせて起案し提出している。 【体制整備】 ①苦情窓口は法人内に設置 ②マニュアルができるほど、業務が一定でない。 ③法人で防災マニュアルを整備	【評価点】 ①個人情報の管理は徹底されている。 ②相談員の負担が大きいのと思われるが、担当者によって対応が異なる事態の回避や人事異動等による引継ぎやに対応できるよう、最低限やるべき業務のマニュアルの整備に取り組むことを期待します。
5 職場環境の整備	【相談体制】 人事評価、メンタルヘルスアンケートは実施。（人員配置の数的問題を繰り返し法人内の会議で伝えている等問題が根本的に片付かない現状。） 【情報共有】定期的にミーティング、非常時には緊急でその都度対応 【人材育成】法人内で定期的に「接遇」等研修を実施。	【評価点】 ①人事評価を実施している点は、評価できる。 ②相談員のサポートは適切な支援を安定供給するために欠かせません。組織として再度検討してください。 【その他】メンタルヘルス、人員配置等法人内の課題は、組織としての検討を望みます。

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6 その他事業所における工夫やアピールポイント	・特記はありません	・かなり厳しく自己評価されていると思われるが、自らの組織の強み、弱みを知ることは重要だと思います。事業所の工夫やアピールポイントは積極的にPRしてください。
7 事業所における課題	・複数の窓口や事業が重なり、困難ケースの増加、課題整理が追いついていない感があります。 ・平成16年から12年間委託相談事業に関わらせていただいています。行政担当者は交代が多くあり「この事業について確認する時期が来ているのかしれない」と、感じたところが課題でしょうか。	【質問と事業所の回答】 現状の業務量継続について打開策はあるか。 (回答) 【その他】行政の人事異動や担当の交代は、組織として広い視野で考える人材育成としてのメリットはありますが、継続性、専門性の蓄積という点でデメリットがあります。相談事業所は行政のデメリットをカバーすることが求められているのではと思います。事業について確認する時期が来ていると思われるのですが、事業を向上させるためにも経験と専門性を持つ事業所から、課題と解決案の提示をお願いします。

自己評価シート【概要版】

事業所名：清水障害者サポートセンターそら

評価項目	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1 相談室の環境づくり	①話しやすい環境づくり、物を置き過ぎないように配慮している。 ②事務室はインターネット環境を整備し、相談者との相談手段としても有効に活用している。	【評価点】 ①開放感があり、安心できる空間である。 ②個室となっており、相談者のプライバシーの配慮に応じた対応が可能である。
2 相談の対応における配慮	①相談者の日時等の都合に合わせた面談を行っている。 ②主訴を的確に聞き取り今後の支援に活かせる様にしている。 ③不穏状態にある相談者には、傾聴に心掛け心の安定が図れるように時間をかけて対応している。 ④男女の相談員を配置しており、相談者の特性等に応じて、担当相談員を決めている。 ⑤障がい種別を問わず対応、個々の理解力に合わせた言葉使いに配慮	【評価点】 ①相談員の普段からの傾聴姿勢に丁寧さが見受けられる。 ②相談員は複数名配置し、内容によって適切に担当者を決めている。 ③対応やフォローは、身体障がい者を中心に、A D L や障がい特性に応じて対応ができています。
3 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	【情報共有】 相談に必要な情報は項目ごとに資料を作成。内容に応じて提供出来るように配慮している。 【関係機関との連携・地域資源の活用】 ①介護保険のケアマネや病院等だけでなく、地域資源として、一般サービス業者などの会社とも連携を図り、相談者の生活が満足できるように支援している。 ②防災については、社会福祉協議会、防災ボランティア、自主防災会等と連携を図るために会議へ出席し、地域に在住している障がい者の防災や避難訓練などについて一緒に取り組めるようにしている。	【評価点】 ①清水区連絡会議等や、行政等の関係機関との連携や情報交換も行いながら対応している。 ②福祉関係者のみならず、企業や自主防災会等との連携を図っており、一層の地域での障がい者支援の取組みが期待できる。 ③防災は意識が根付いていない中、積極的に訓練に参加している。 ④障がいに関する地域での普及啓発活動（講座や研修）も積極的に取り組んでいる。
4 事務処理・事業所の体制整備	【事務処理】 ①個人情報、システムソフトを導入し一括管理をしている。また、個別ファイルを作成し、紙媒体は鍵のかかるロッカーで保管。 ②相談者の同意を得た上で、関係機関との情報交換等を行っている。 【体制整備】 ①苦情窓口の設置。相談者には窓口の説明を行っている。 ②相談マニュアルを作成、相談員が随時確認できるようにしている。 ③防災等非常時には障がい児者の相談に応じ、ボランティアセンターと連携できる体制を準備している。	【評価点】 データ及び紙媒体での個人情報の管理が徹底されている。
5 職場環境の整備	【相談体制】 ①相談員同士がケース内容を共有、支援の方向性等の検証は必ず実施 ②困難事例等は個人で抱え込まないよう情報共有。また、業務に偏りのないよう配慮 【人材育成】 ・毎月の自己評価と人事評価の中で必要に応じて医療機関を勧奨	【評価点】 人事評価の実施は人材育成の観点で評価できる。 【質問と事業所の回答】 自己評価とはどのように行っているか。 (回答) 自己評価シートに仕事の取組み状況等を記入し、管理者等がチェックしている。

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6 その他事業所における工夫やアピールポイント	①障害の特性や年齢に関わらず地域で困っている方々の相談に対応。 ②事例を通して、学校等への提言を行い地域の協力を働きかけている。 ③防災については、行政と連携を図り、清水区の連携会議を通して福祉サービス提供事業所への情報提供・情報共有のため意見交換を実施 ④関係機関の連携 ・地域リハビリ推進センター主催の高次脳支援部会に参加。研修会へ協力している。 ・重症心身障害児者ネットワーク会議に参加。協力している。 ・福祉のまつり、市民交流まつり、バリアフリーイベントに参加し、地域交流を図っている。	【評価点】 ①関係機関等との横断的な連携の構築が同え、地域での障がいに関する普及啓発活動も積極的である点が評価できる。 ②地域交流を重視している点が評価できる。 ③学校等へ提言を行っている点は、他の事業所ではあまりないので、高く評価できる。
7 事業所における課題	①相談内容が多様化、困難化していることにより、支援に時間が掛かることが多く、限られた相談員の人員配置では迅速な対応が難しくなっている。 ②随時、支援の情報共有や相談員の資質向上に取り組んでいるが、研修会への定期的な参加や研修内容の伝達時間が取り難しくなっている。	・限られた人員の中で、最大限尽力されていることが伺えます ・メンタルヘルスへの配慮を万全に行うなど、職員の負担を和らげる配慮をお願いしたい。

自己評価シート【概要版】

事業所名：障害者相談支援センターわだつみ

評価項目	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1 相談室の環境づくり	【相談室】 最大6人程度入居できる個室スペースを確保 在室を外部からわかるよう表示し、面談中のプライバシーに配慮	【評価点】相談室はプライバシーが確保され、落ち着いた環境である。また、開放感があり安心できる空間である点が評価できる。
2 相談の対応における配慮	①相談される方の気持ちを聴くことを最優先に考え、要望等の確認後に適切な支援方法を考えるように努めている。 ②障がい特性等を考慮し、支援には見通しを持つことができるよう、わかりやすく伝える(絵で示す、短文で伝える等)ている。 ③支援者側と相談をされる方の意見が食い違う場合には、言葉遣いに配慮しながら支援者に意向を伝えることや他の関係者などに支援を依頼するなどして、信頼関係が崩れないように配慮している。	【評価点】 ①相談者の気持ちに最大限配慮した取組みが評価できる。 ②相手のペースに添った穏やかな傾聴姿勢で取り組んでいる点が評価できる。
3 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	【関係機関との連携】 緊急の支援が必要な際には、担当者会議開催時などには、関係機関向けに案内文の送付などを行っている。 【情報共有】 相談室に情報提供用の事業所パンフレット等を用意、配布している。 【地域資源の活用】 ボランティアについては、身近に協力していただける方が少ない。会議にはできる限り出席し多方面での協力が得られるよう努めている。	【評価点】 ①地域資源の情報は豊富であり、関係機関との連携はスムーズである。 ②情報提供用のパンフレットを配布できる環境は評価できる。
4 事務処理・事業所の体制整備	【事務処理】 ①施錠できるロッカーで個人情報を保管している。 ②相談記録や内部資料等も決裁処理を行い法人として対応している。 【体制整備】 苦情に関しては、支援を受ける方に窓口があることを伝えている。	【評価点】 ①相談記録や内部資料を決裁処理し、情報共有している点及び施錠できるロッカーで個人情報管理を徹底している点は評価できる。 ②他機関と連携し、事業所向けの防災に関する説明会を実施している点は評価できる。
5 職場環境の整備	【相談体制】 今年度よりストレスチェックを導入し、産業医に相談できる体制を整備し、職員の心理的なサポートを行っている。 【人材育成】 相談支援の研修や障がい特性に関する理解を深める研修等に積極的に参加を促し、相談員のスキルアップを図っている。	【質問と事業所の回答】 職員同士で不満や悩みを話せる職場であるか。 (回答) 朝や夕方に職員同士で日常的にケースについて報告し合っており、対応の中での悩みなどを話すことができています。

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6 その他事業所における工夫やアピールポイント	①計画相談を行う職員との協力体制を図り、開所時間内には常に相談員を配置し、相談支援事業担当職員が不在時にも、電話対応ができるようにしている。 ②男性と女性の相談員の配置により、相談をされる方の希望等を考慮しながら相談員の決定、支援を行うように心がけている。	【評価点】 ①相談業務が途切れない工夫をしている点は評価できる。 ②相談者が相談員の性別を選べる点は評価できる。
7 事業所における課題	①緊急時の相談対応が難しい。 ②電話を受けた後、相談員の予定がいっぱいで面談実施までに日数を要することが多く、早急の面談日程を希望する声がある。相談員の不足が円滑な支援ができていない状況にある。	・限られた人員でフットワークよく積極的な訪問支援を展開しています。 ・多くの解決困難なケースを抱え、職員の負担が推察できます。