

令和元年度 相談支援事業評価

令和元年度

相談支援事業評価部会



目次

・実施要領	3
・令和元年度評価対象事業所	9
総評	11
評価シート等	15
・令和元年度自己評価実施事業所	27

実 施 要 領

令和元年度

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。

<令和元年度 静岡市相談支援事業評価部会員>

No.	所属機関名
1	静岡市障害者自立支援協議会(コンパス北斗 飯塚委員)
2	静岡市障害者自立支援協議会(ピアサポート 劉委員)
3	静岡市障害者自立支援協議会(G-STEP 池田委員)
4	静岡市障害者自立支援協議会(手をつなぐ育成会 中村委員)
5	障害者等相談支援事業所 清水障害者サポートセンターそら 深澤氏
6	NPO 法人静岡市身体障害者団体連合会 飯塚氏
7	NPO 法人静岡市静心会 大坪氏

<事務局>

No.	所属機関名
1	静岡市保健所精神保健福祉課
2	静岡市障害福祉企画課

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及び被評価者を除く委託相談支援事業所に対して、アンケート調査（様式第2-1号・2-2号）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3-1号・3-2号）に基づき、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（基幹） 1事業所（障害者相談支援推進センター）

(2) 自己評価のみ

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みらい、はーとぼる）

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）

相談支援事業所（重心） 1事業所（アグネス静岡）

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2-1号）を、被評価者を除く委託相談事業所に対してアンケート（様式第2-2号）を配布し、回答してもらう。期間は令和元年9月1日から10月31日までの2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。（自己分析については、ヒアリング時に発表の機会を求める。）

(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。

委託業務内容について、全ての項目について必要最低限の内容を達成できたかを基準（取組水準60%、評価区分B）に、さらに事業所で各々取り組んでいる内容も組み合わせて所内で検討し記入すること。

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 取組水準：90%以上
A	対応できている（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 取組水準：75%以上90%未満
B	概ね対応できている 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 取組水準：60%以上75%未満
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 取組水準：60%未満

6 実施スケジュール

日程(予定)	内容
8月22日	第1回評価部会 令和元年度相談支援事業評価の実施方法について協議
8月末	(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2-1、-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1日~10月31日	(様式第2-1、-2号) 利用者アンケート実施
10月上旬	(様式第3号) 自己評価シート提出(被評価者) →オブザーバーに評価依頼
11月上旬	(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2-1、-2号) 利用者アンケート集計結果まとめ 部会員あてヒアリングを除く評価結果の送付
11月中旬~12月上旬	事業者ヒアリング(事業所での実施を予定)
12月中旬	総評シートとりまとめ 部会員あて総評シートを含めた評価結果の送付
12月中下旬	第2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(電子メール等)
R2.1月31日	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
R2.3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令和元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、令和元年度第2回静岡市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

送付された令和元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。

令和元年度 評価 対象事業所

障害者相談支援推進センター
(基幹相談支援センター)

総 評

相談支援事業評価【総評シート】

事業所名：障害者相談支援推進センター（基幹）

1 基本情報	評価できるポイント、参考にできる取組み	今後の課題
チェックポイント ・開所時間 ・職員配置（資格、経験年数、専門性） ・休日・夜間等の連絡体制 など	<ul style="list-style-type: none"> ・番町市民活動センターに拠点が増えたことで、相談のしやすい環境になった。 ・休日夜間関係なく、実際に24時間の対応を行っていることは非常に心強い。 ・職員には専門職を配置し、関係機関とのネットワークを通してさまざまな情報を得ることができる体制となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現実的に、現在の職員配置で、今後も拡大が見込まれる基幹としての役割を担い続けることが可能か懸念があり、幅広い年齢層や生活面の多様化した相談者に対応できる職員の採用と育成を、将来を見据えて検討してほしい。また、24時間365日の支援体制を維持していくための基盤整備を、行政と一体で検討していく必要がある。
2 基幹相談支援センター事業 「総合的・専門的な相談支援の実施」 チェックポイント ・相談者の障がい種別 ・相談の手段 ・支援の内容の多様性、バランス ・相談の対応における配慮 ・多様な障害に対する総合的、専門的な対応 など	<ul style="list-style-type: none"> ・nothing about us,without usの姿勢は、相談支援に従事する者としての基本であるが、実際に当事者相談員を配置して相談に対応している点や、相談者の障害特性に応じての姿勢や環境づくりの配慮は、高く評価できる。 ・基幹として他の相談機関では難しい専門相談への対応は評価できる。 ・ワンストップ窓口として、「断らない支援」を実践している。 ・触法のケース、虐待のケースも一緒に取り組んでくださること、広い視野、法令、ケースを参考に意見を頂けている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個別ケースが多いとの話があったが、基本的には、個別ケースの対応は各委託等に振り分けて、並走するスタイルの方が望ましいと思われる。 ・基幹相談支援センターの事業は地域の委託相談事業所の相談役、スーパーバイズを行う役割なので、他の事業には関わらない人が担当された方がよいと考える。 ・障害者協会の対応についての不信感や不適切な対応についての相談があった場合に、介入や調査がしにくい部分がある。 ・個別ケースで計画の作成をしていると聞いているので、上記の方法への統一や計画を行うのであれば、特定を行う拠点あるいは人員について検討されるのは如何か。 ・女性職員の増員。
3 基幹相談支援センター事業 「地域の相談支援体制の強化の取組」 チェックポイント ・委託相談事業所アンケート結果 ・地域の相談機関への助言・指導 ・地域の相談支援事業者の人材育成支援 ・地域の相談機関との連携強化	<ul style="list-style-type: none"> ・各種研修の開催を精力的に行っており、地域の相談支援の質の向上のための、専門性をもった働きかけは評価できる。 ・すべての各区相談支援事務局会議・連絡調整会議、虐待コアメンバー会議等へ参加しており、地域連携への尽力の大きさは疑いない。 ・研修内容は毎年、多岐にわたっており、参考になることが多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・静岡市の相談支援の体制は他市に比べて、とても消極的な段階であると捉えている。以前より行政にも現状や他市比較を伝えられているが、具体的な策は特に出ていないのが現状なので、国の研修等で知り得た情報を行政に伝え、相談支援部会とともに市の相談支援の体制強化について中長期的な視点で育成、研修計画を立てて頂けると尚良い。 ・アンケート結果を踏まえ、地域の相談事業所が期待する役割と、協会の現状とのギャップへの検証が必要。
4 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用 チェックポイント ・連携先、連携内容、頻度 ・ネットワーク会議の開催 ・関係機関等の連絡会等への出席 ・まいむ・まいむとの連携 など	<ul style="list-style-type: none"> ・基幹としてケース会議への参加、相談支援事業所への助言や指導を行っている。 ・ネットワーク会議の開催や関係機関との連絡会、ケース会議への出席など、地域資源との連携の取り組みは不足ないレベルで行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全市連絡調整会議の内容について、各区の事務局会議等の地域課題の解決に向けた取り組みの集約とするのか、どこから課題のピックアップをしているのか、設定理由が不明な時がある。また、中長期的視点で今後人材育成の計画を立てる時には振り返りが必要なので、議事録は必要でないか。 ・まいむ・まいむの事業周知及び計画相談事業所不足の現状改善への模索をお願いしたい。
5 障害者相談支援推進事業 チェックポイント ・障害者110番事業 ・障害者相談員活動強化事業 ・身体障害者補助犬相談事業 ・地域生活及び社会参加等推進事業の内容 など	<ul style="list-style-type: none"> ・本事業に関する専門研修の企画や開催、相談者だけでなく、当事者と事業所など双方向との意見交換、ときに中立的な立場での対応が可能なのは、障害者協会のみと考えられる。今後も静岡市の中心拠点として活動を広くお願いしたい。 ・防災研修は実地も伴っており、被災のシミュレーション等の取り組みは大変参考になる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者110番、相談員活動強化事業を除き、左記の各事業の具体的な内容が今一つ見えない。転じて、基幹の事業内容は地域の相談支援事業者からすると、もう一つ理解が進んでいない印象を受ける。事業周知等、もう少し工夫は必要と感じられる。 ・個人のケースがあるのは、障害者110番を受けているからかとも考えられる。基幹相談支援センター業務と切り離した方がよいのではないか。 ・精神分野への介入。
6 職場環境 チェックポイント 事務処理、事業所の体制整備 個人情報扱い など	<ul style="list-style-type: none"> ・プライバシーへの配慮や個人情報に対するセキュリティ対策、強化が行われている。 ・ケースの相談については、日々受付表を入力しており、誰が相談を受けたのかが分かるため、職員の抱え込みの防止への配慮が感じられた。 ・番町市民活動センターでの事務室確保によって、事務所スペースの問題や、利用者の利便性の改善が図られた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所としてのスペースが絶対的に狭い。移転は考えていないか。 ・リスクマネジメントにおいて、マニュアル作成及び職員への周知を行うなど、個人情報の管理には十分留意できる環境が必要である。 ・職員一人一人のメンタルヘルスについての検討。
7 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"> ・基幹として、相談支援の拠点としての姿勢は、非常に高く評価できると共に、今後も継続・向上が望まれる。 ・法律関係にも強く、困難ケースや触法ケースにも対応されており、感謝している。 ・事業別の研修一覧等があると相談事業所としては参加者の選定に中長期的視点を含める事ができるので、お願いしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・基幹相談支援センターの運営を、基幹自身の問題としてのみならず地域資源の継続課題と考え、官民一体で5年先・10年先の相談支援を構築していく姿勢が望まれていると考える。機関の質の向上と、運営の安定は、静岡市の相談支援の基盤整備のものである。 ・障害者協会自身の活動や事業の大切さを、もっとアピールすることも必要である。

評価シート等

- ・事業概要シート
- ・委託相談事業所によるアンケート結果
- ・自己評価シート

1. 基本情報

運営主体	特定非営利活動法人静岡市障害者協会 (認定NPO)				
開所日・開所時間帯	開所日：土曜・日曜・祝日・12月29日～1月3日を除いた日 開所時間：9：00～17：00 ただし障害者虐待通報の受付は24時間365日				
配置職員		専任	兼任	計	組織図(決裁の体制) 別紙
	常勤	2	0	2	
	非常勤	4	2	6	
	計	6	2	8	
	詳細				
	相談員	保有資格			従事年数 (令和元年10月1日現在)
	A	社会福祉士			7.5
	B	相談支援専門員・社会福祉主事等任用資格			7.25
	C	相談支援専門員・社会福祉主事等任用資格			7.5
	D	相談支援専門員・特別支援学校教諭・医療的ケア児等コーディネータ			1.16
E	相談支援専門員			2.41	
F	社会福祉士			0.16	
G	社会福祉主事任用資格			1.5	
H	社会福祉士・介護福祉士(事務員兼務)			0.2	

2. 実施業務(9月までの実績)

(1) 基幹相談支援センター事業

①総合的・専門的な相談支援の実施(4月～9月)

利用人数	身体	重心	知的	精神	発達	高次脳	その他	利用人数	実人数	うち重複障害 (重心除く)
	21	1	155	88	25	0	7	297	248	39
支援方法	訪問	来所	同行	電話	メール	個別支援 会議	虐待対応 会議	関係機関	その他	計
	30	55	45	121	1	45	16	85	2	400
虐待相談	身体的虐待	性的虐待	心理的虐待	ネグレクト	経済的虐待	計				
	6	1	9	4	5	25				
うち重複障害者 ※重心除く	1		1			2				
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	
	63	9	30	17	0	29	52	3	32	
	社会余暇	権利擁護	障害者虐待	その他	計					
	0	4	30	131	400					

②地域の相談支援体制の強化の取組

項目	計画	実績(4月～9月)
地域の相談機関への 助言・指導	実施回数 50回	85回
地域の相談支援事業者 の人材育成支援	実施回数 11回	19回
自立支援協議会 構成会議	全体会議	2回 開催
	事務局会議	1回 開催
	区連絡 調整会議	36回 参加
	市自立支援 協議会	18回 参加
	部会・PT・ WG	2回 参加
地域の相談機関との 連携強化	30回 参加	20回 参加
	8回	34回

6部会・事前打合せを含む

③地域移行・地域定着の促進の取組

項目	計画	実績(4月～9月)
実施回数	13 回	141 回

(2) 障害者相談支援推進事業

①障害者110番事業 (4月～9月)

利用人数	身体	重心	知的	精神	発達	高次脳	その他	実人数	
	14	0	55	49	15	0	4	106	
支援方法	訪問	来所	同行	電話	メール	個別支援会議	関係機関	その他	計
	0	37	0	121	2	0	0	0	160
虐待相談	身体的虐待	性的虐待	心理的虐待	ネグレクト	経済的虐待	計	(実人員)	障害者虐待ケースは 基幹相談センターと協 働しており。ここでは計 上していない。	
	うち重複障害者								
重症心身									
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
	15	7	26	17	0	33	10	1	11
	社会余暇	権利擁護	障害者虐待	その他	計				
	1	1	0	37	159				

②障害者相談員活動強化事業

項目	計画	実績(4月～9月)
研修会実施回数	3 回 開催	1 回 開催
相談員のコーディネート	20 件	17 件

③身体障害者補助犬相談事業

項目	計画	実績(4月～9月)
相談件数	70 件	25 件

※補助犬のみ

④地域生活及び社会参加等推進事業

項目	計画	実績(4月～9月)
実施回数	35 件	76 件

(3) 障害者虐待防止センター事業

権利擁護・虐待の防止に関する広報・その他啓発活動

項目	計画	実績(4月～9月)
実施回数	4 回	4 回

延べ4回 虐待防止講演会2事業所 延べ4回

(4) その他の取組み

<p>法人運営の基盤強化 非営利組織評価センター『アドバンス評価』の受審</p> <p>人材育成・研修会の開催 発達障がいを考える会の共催 (2か月に1回開催) ・ R E ワーク研究会の共催 (年間1～2回) 多職種連携・複合課題アセスメント研修の開催 (地域生活支援拠点ネットワークまいむまいむと共催・2か月ごと)</p> <p>自立支援協議会に報告された地域課題の対応 由比・蒲原地域での障害者相談会の開催 相談支援専門員研修への対応 (新カリキュラムへの対応) 地域実習への対応、サービス管理者現任研修事前課題への対応 災害時要支援者への対応 防災委員会の開催 (毎月) の他、障がい者が参加する宿泊防災訓練への参画等</p> <p>静岡市共生の街づくり計画策定に関する対応 ・障害者プランの勉強会 (毎月実施) の中で、当事者団体の会員等に、計画策定進捗状況の報告、要望提言について協議</p> <p>移動支援の改善についての対応 ・バリアフリー委員会において、移動支援の特例や要望について協議</p>
--

(1)-③ (…機能すべきと感じるとき (1)-①で「あまり機能していない」と回答)

- ・個別ケースで動いていることが多く、連絡がつかないことが多い。支援者支援の方法などが明確になると、ありがたい。
- ・基幹、行政から委託へのケースの振り方について、居住区や種別などルールが曖昧である。本来ならば基幹相談がそのあたりを整理してケースを各委託へ振るようお願いしたい。

(2)-③ (…研修に期待すること (2)-①で参加したこと「ある」と回答)

- ・他分野との交流をもっと深められるような研修をしてもらいたいです。特に学校とは相談支援事業所との連携をとる必要があると考えます。
- ・相談支援事業所の相談員が、相談対応方法について習得し（アセスメント方法など）スキルアップができるような研修をしてほしいと思います。
- ・単に知識を深めるための研修ではなく、地域の声・ニーズをダイレクトに反映した、実践的な研修をもっと開催してほしい。例えば、8050 家庭のおけるケアマネとの連携や、グループホーム入所者の支援に関する役割分担について、等々。
- ・困難事例における、相談支援の好事例の紹介など。
- ・勉強会を通して知識などの底上げを期待している。
- ・研修後のアンケートから、次のテーマを拾い上げ投げかけてくれる。

(2)-⑤ (…研修に期待すること (2)-①で参加したこと「ない」と回答)

(回答なし)

(3) 機関に期待する役割、改善すべき点などの意見

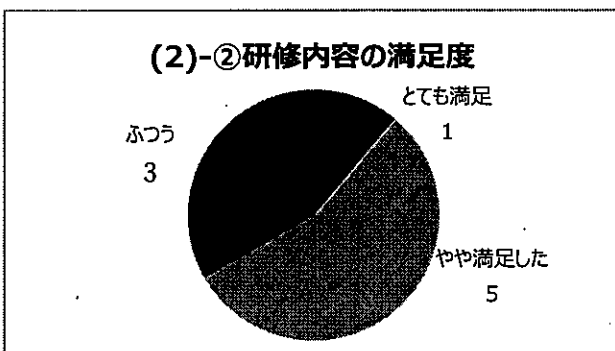
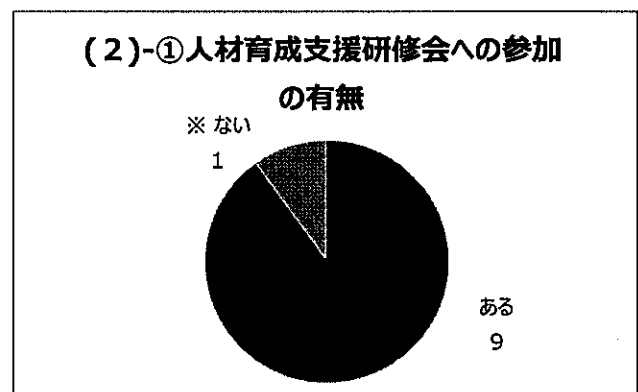
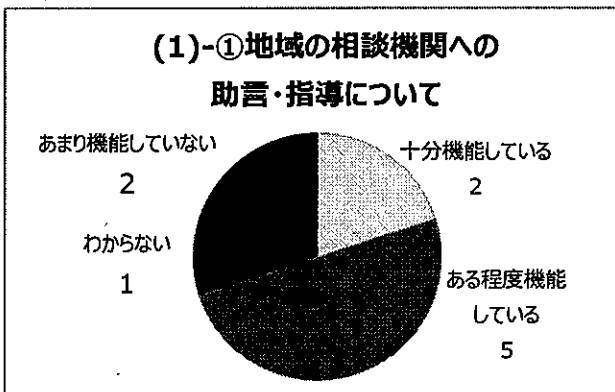
- ・【どういった役割を持っているか】について明記されているものがあれば、教えていただきたいです。
- ・相談支援専門員が不足しているので、基幹が率先してもらいたい。基幹相談支援センターを受託する事業所は必ず相談支援部門を置くようにしてもらいたい。期待しています。
- ・市内 10 か所の委託相談支援事業所と基幹相談支援センターの役割について検討する機会を設け、相談支援の分担ができると思います。
- ・基幹相談支援センターには、アドバイザーの役割を担っていただくことで、各相談支援事業所の相談員の質が向上すると思いますがいかがでしょうか。
- ・他の関係機関からの要望でもありますが「障害」の内容も様々ですので障害種別に偏りなく対応していただけると有難いと思います。
- ・地域生活拠点ネットワークまいむ・まいむの機関と関わり方(活用方法)を教えていただきたいです。
- ・支援体制の強化を担うための専門知識の不足や、理論ではなく思いの先行した情報の提供になっているので、均一で平等な情報提供や研修の内容にして欲しい。
- ・相談支援の 5 年後、10 年後を見据えた人材育成。
- ・委託や計画相談支援員に対する、実践的かつ専門的な知識・技術・ノウハウの継承。
- ・基幹の相談員個々のスキルアップ。
- ・行政と相談支援事業所、サービス事業所との橋渡し。等を期待します。
- ・行政や各委託との連携や相談機能の強化について、基幹相談へ期待していますが、現在の状況では、困難ケースの対応で大変そうです。
- ・基幹・委託・特定の相談支援の現状の把握やある程度のルール作りを行政にはお願いしたい。
- ・職員体制等を考慮すると大変だとは思いますが、今後も助言やサポートを継続して頂きたいです。
- ・本来なら虐待等基幹に挙げるべき案件も、委託と行政で動くこともある為、基幹相談支援センターの機能・役割がいまひとつ理解できていない。
- ・利用者に密に関わってもらいたい。
- ・対応を迅速に対応して頂くためにも、機関相談支援センターの人材を増員して頂きたい。
- ・困難事例等を丁寧に対応して頂いている。
- ・少ないスタッフでよく回して頂いていると思っている。
- ・区の事務局会議では様々な情報提供・助言を頂き、連絡調整会議では、まとめや発表をして頂きありがたく思っている。

利用者評価結果【障害者相談支援推進センター（基幹相談支援センター）】

1 相談支援事業利用者アンケート結果 回答者数：1人

設問内容	回答内容
①相談したのは何回目か	11回目以上
②相談員の言葉づかいはどうか	とてもよかった
③相談員の態度や身だしなみはどうか	とてもよかった
④相談員は話しやすい雰囲気か	とてもよかった
⑤相談室の雰囲気はどうか	とてもよかった
⑥相談内容は理解してもらえたか	とてもそう思った
⑦相談してよかったか	とてもよかった
⑧今後もこの相談支援事業所を利用したいか	とても利用したい

2 基幹相談支援センターに関するアンケート結果 回答者数：委託相談事業所 10か所



※不参加の理由（1事業所）

その他：すでに参加したことがある内容だったため

【記述部分】

(1)-②（…機能していると感じるとき (1)-①で「(十分/ある程度)機能している」と回答）

- ・今年度は、当事業所は連携事例はない。事務局会議・連絡調整会議等での報告をうかがうと、触法等のケースで活躍されていたり委託相談支援事業所と連携をとられていると感じる。
- ・困難事例等のケース会議に出席して頂いたり、触法の相談者に助言をして頂いています。
- ・研修の企画や開催、連絡調整会議等の取りまとめなどにおいて、経験や情報をもとにした助言や指導を受けることができていると思っています。
- ・委託事業所からの相談に乗るなど、スーパーバイズを担っている。特に、法解釈などの専門的知見を備え、説得力を持つ機関は他に無い。また、基本的に行政と事業所、個人に対して中立・公平な視点をもって介入するスタンスは、利害や主観が絡みやすい相談支援においては重要だと考える。
- ・困難事例に対して事業所と連携して問題解決に協力してくれること。
- ・どのような案件でも丁寧に対応して頂いているのでありがたいと思っています。
- ・触法事例や虐待事例などの困難事例においては助言やサポートをしていただいています。

★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。

S = 充実した対応ができている 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	令和元年	平成30年	平成29年	(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	S	S	S	個別の相談は、事務所のある中央福祉センター内の会議室を活用している。事務所内には相談コーナーが設置されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時でも電話がスムーズに繋がり、利用者も関係機関も連絡・相談しやすく相談機関として望ましい設備投資がなされている。 ・個人情報保護のためのセキュリティ対策がなされている。 ・番町市民活動センターに事務室を確保したことで、事務スペースを拡充したことは評価できる。しかしながら、事務室の評価指標について記載がないため、評価はできない。また、事務員〇名に対して〇〇㎡の記載があるとわかりやすい。
	スペースの広さ	A	A	A	中央福祉センター内の会議室を利用しているため広さに支障はないと思われる。ただし事務所は狭隘であり、昨年7月より、番町市民活動センターで専用事務室を借用し物品の移動等を行い少しでも広い事務スペースを確保するよう努力している。	
	その他事務室や通信機器の設置	S	S	S	電話回線は常時3回線利用でき、電話相談による話中の状態を極力低減している。一人1台のPC環境があり、かつ1台ごとにパスワードを施し、部外者が操作できないようにしている。	
2. 相談の対応における配慮	身なり・姿勢	S	S	S	相談時の服装は堅苦しさを避けるために、ラフにならない程度の服装としている。	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい特性に応じてわかりやすく説明することで、相談者自身が問題を認識し、その解決を図るように支援していることが評価できる。 ・相談時に会議室利用することによるメリット・デメリットがあると思われるが、職員の努力・配慮で、デメリットを低減し、メリットの方が多い状態を作り出している。 ・「障害者協会」と言うと、男性職員のイメージが強い。女性スタッフの数を増やして欲しい。
	共感・傾聴の姿勢	A	A	A	障害当事者の「Nothing About Us Without Us(私たちのことを、私たち抜きに決めないで)」のスローガンの下、相談者の主体性に重きを置き、傾聴に努めている。	
	言葉遣い(敬語、わかりやすい言葉の使用など)	A	A	A	懇切、丁寧を基本とし、相談者のストレンスを引き出せるように配慮している。	
	障がい特性に応じた配慮	A	A	A	相談者の特性に応じて、視覚的支援、筆談、箇条書き等分かり易く説明するよう心がけている。(音に過敏な方や体温調節が難しい方、展示物等が多過ぎると集中できない方もいるので、会議室での相談が多い)。	
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	B	B	相談者の方に対して、関連する委託の相談支援事業所の一覧や、各制度(成年後見・消費者相談・障害者差別解消相談・就学支援・生活困窮者自立支援・ひきこもり支援・再犯防止等)の資料をお渡しするとともに、ご本人の了承があれば関係機関・事業所に引き継ぐように努力している。なお計画相談支援事業所の不足等により、紹介ができていないことがある。)。	<ul style="list-style-type: none"> ・計画相談事業所の不足は市全体の課題ではあるが、積極的に情報収集・下調べをしたうえで、必要な人に確実な情報を提供している点が評価できる。国及び県と意見交換しながら、市としての対応を検討していきたい。 ・ケース会議など関係機関との連携においては、多忙にも関わらずネットワーク軽く対応し、時に場の進行、時に助言、仲裁役と多様な役割を担っている。 ・区の連絡調整会議に出席する職員をローテーションしてほしい。 ・研修を通して高齢分野とのつながりが出来たことは重要であり、委託相談への橋渡し等につなげていただきたい。 ・研修を通して他機関とのつながりが広まってきているため、今後も研修の実施や研修を通してきたつながりを支援に生かせる体制を作りたい。
	ケース内容に応じた、関係機関への案内	A	A	A	ひきこもり地域支援センター、地方検察庁社会復帰支援室、地域定着支援センター、精神科病院ワーカー、地域包括支援センター、特別支援教育センター、支援学校等と顔の見える関係を構築している。基幹相談支援センターからの直接の紹介だけでなく、各行政区の事務局会議に提案することで、ケース連携のシステム化を図る必要がある。	
	ボランティアの活用、養成	A	A	A	静岡市社会福祉協議会の運営する「市民活動・ボランティアセンター」等の運営会議に参画する他、同社協の依頼により、各区民生委員への障害理解研修等の講師として出講している。また番町市民活動センターに事務室を確保したことで、入居団体である市民活動団体・ボランティア団体との交流が進んでいる。(障がい者の地域生活を支えるボランティアの養成は課題である。)	
	事業についての周知・啓発	A	A	A	会報、機関紙の発行の他HPでの活動状況の報告を行っている。地域生活支援ネットワークまいむ・まいむと共催している「多職種連携アセスメント研修」に地域包括支援センター、ケアマネ事業所の参加者が常時4割を占め、高齢介護分野の方たちに当協会の事業だけでなく、市内委託相談支援事業所の活動についても理解が広がった。	
	積極的な会議の開催・出席	A	A	A	個別支援会議などのケース会議が月10件を超すことが多く、虐待コアメンバー会議、困難事例の会議、高齢者の地域ケア会議等に積極的に参加している。(本年度は、自立支援協議会の部会増加に伴い、事前打合せも含め会議開催が増加している。)	

評価項目	評価指標	令和元年	平成30年	平成29年	(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
4. 事務処理・事業所の体制整備	個人情報の管理	A	A	A	個人情報は、セキュリティ対策を施したサーバーに管理している（プロバイダーだけではなくUTMによるサーバー入口でのファイアーウォールの強化）。紙ベースの情報はPDF化し保存するよう努め、処理が終わった紙情報はシュレッダーで裁断している。	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護に配慮した管理がなされており、申し分ない。ファイアーウォールなどソフトウェアのアップデートは確実に行ってほしい。 ・防災・被災時の課題を想定し、今できることを実行している。市内障害者の安否確認等の課題については、ぜひ積極的に提起していただければと思う。 ・フローの作成については、昨年からの課題となっているため、今後も検討をお願いしたい。
	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	A	A	A	相談ケースについては、会長まで決裁し、支援方針や文言について、スーパーバイズを受けている。また決裁文書は全員で供覧し情報の共有に努めている。	
	市に提出する書類の期限の遵守	A	A	A	概ね遵守できている。事務局員がタイムキーパーになり相談員に inputs を励行している。	
	苦情窓口の設置、対応	A	A	A	昨年度より、苦情解決第三者委員として、学識経験者を任命した。（現在、第三者委員提出用親展封筒の作成、苦情・要望だけでなくアンケートも兼ねた様式を打合せ中）	
	マニュアルや事務フローの作成	B	B	B	相談内容が多岐にわたっているため、現状に合った相談業務のフローを作成する必要がある。	
	防災等非常時の体制	A	A	A	災害時に備え「全職員・会員」が安否確認コールに登録している。災害時の相談者の安否確認等については、サービス等利用計画書の中に、リスク管理の視点を取り入れることや避難所生活への支援等、全市的な取り組みの中で整備する必要性を感じている。	
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）	B	B	B	人事評価は制度としては行っていない。メンタルヘルス面では、特に相談利用者に依存されすぎないよう助言している。厚生労働省の「心耳」等のポータルサイトの活用を周知している。（市内のNPOや小規模な相談支援事業所全体でメンタルヘルス研修会の開催や産業医を持ち合うことも視野に入れたい。）	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの困難ケースを抱えており、相談にあたる職員それぞれにかかる負担は大きいと思われる。ケースをひとりで抱えず、棚卸し会議によって複数の目で見ても支援を組み立てていく方法は好ましい。 ・職場内外で研鑽に努め、専門性・スキルの向上に意欲的である。 ・メンタルヘルスについては、インターネットのサイト活用だけでなく、産業医の持ち合いや相談を実施できるよう事業化を図っていただきたい。
	事業所内でのケースの共有・検証の実施	A	A	A	ケースの棚卸し会議を定期的に行うことで、進捗状況の確認と情報共有を行っている。日々相談受付表に inputs することで、相談員相互の業務について確認し合っている。	
	研修の積極的な実施・参加	S	S	S	相談支援専門員研修、同現任研修の他、強度行動障害従事者研修、触法障がい者の支援研修、障害者虐待防止研修、医療的ケア児コーディネーター研修等に参加する他、職員から業務に関係のある研修参加の希望があった場合は積極的に対応している。（他 性加害の障害者の支援・基幹相談支援センター相談員研修・アルコール依存等）	

基幹相談支援センター事業	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
6、総合的・専門的な相談支援の実施	多様な障害に対する総合的・専門的な相談支援の実施	A	「8050」問題に象徴される家族全体に支援が必要な事例、障害者虐待に関する事例等、複合的な課題が増加している。地域リハビリテーション推進センターや発達障害者相談支援センター、医療機関等と連携しながら障がい特性の理解を進めている。医療機関受診に際しては、(診療)情報提供書を作成し、主治医や担当精神保健福祉士等と連携を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・基幹相談支援センターとして、他では相談を断られるような多様な困難ケースの受け皿(最後の砦)となっている。 ・相談を受ける職員がそれぞれ高い専門性を持っていること、他機関と普段から関係づくりを行い、いざという時に表面的でない確実な連携・協働を行っていることは、利用者や関係者の大きな助けになっている。
	困難事例への対応	S	基幹センターの矜持として「断らない相談」を掲げている。基幹相談支援センターが単独で行うことなく、関係相談支援事業所と連携して行っている。近年は地域包括支援センター、暮らしごと相談支援センター、地域ひきこもり支援センターと連携する事例の比重が高まっている。計画相談支援事業所と連携する場合は、相談者の承諾の下、相談基本シートの部分の情報提供を行う等、連携先の負担軽減を図っている。	
	個別支援計画の作成支援	B	障害福祉サービス事業所が作成する個別支援計画への支援は希望がなかったが、事業所から依頼のあった障害者虐待防止講演の中で、「支援員は、個別支援計画が記載できて実践できる人」という位置付けをお示しし、支援チームの中で個別支援計画の共有化を強調している。(強度行動障害や対応の困難な方への不適切な支援が虐待につながるケースが多い。個別支援計画の中で支援手順、方法が明確になり、職員全体で共有化されていけば不適切な支援は減っていく。) なお、利用者から事業所の作成した個別支援計画に対する相談はある。	
	個別支援会議(ケース会議)の実施	A	障害者虐待コアメンバー会議と合わせると、月10件以上のケース会議に参加している。相談員の区割りを行い、各区の状況の把握に努めている。役割分担の中では、ケースの進行管理をどこが担当するかを明確にすること(障害者虐待は行政等)に重きを置いている。	
7、地域の相談支援体制の強化の取組	地域の相談機関への助言・指導	A	困難事例を通じて、委託相談支援事業所や計画相談事業所との連携が進んでいる。基幹相談支援センターの「スーパーバイズ機能」については、相談支援機関相互の情報交換が前提であることから、互いに意見を出しやすいうるグループスーパーバイズの手法が適切と思われる。各行政区事務局会議・連絡調整会議での事例検討の場を活用することの他、小規模な相談支援事業所について対応を考えたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・事務局会議において、委託相談支援事業所の相談案件についてスーパーバイズ機能が発揮されている。 ・積極的な情報共有・意見交換の中で、豊富な知識や経験、スキルをも他所へ伝達し(スーパーヴァイズ機能)、地域の相談支援事業所のスキルアップや、地域の支援システムの底上げのために尽力している。 ・ケースの振り分けに関して、区を超えて依頼する場合は、依頼する委託相談事業所と十分に協議の上、委託相談が引き受けられるかを十分に確認の上、振り分けていただきたい。
	地域の相談支援事業者の人材育成支援	A	多職種連携、家族丸ごとの支援に関するアセスメント研修を隔月に開催し、毎回50名～60名の参加を得ている。他職種の異なる視点によるグループワークは、とても好評で相談支援専門員に求められるサービス調整会議におけるファシリテーションスキルや支援における多角的な視点、支援課題の整理に資するものとなっている。また昨年度は「サービス等利用計画」にリスク管理、災害時の支援の視点を取り入れた広島市の実践を共催セミナーで紹介した。	
	行政区障害者支援連絡調整会議の運営支援	A	各行政区事務局会議・連絡調整会議に参加し、地域課題の共有に努めるとともに、基幹相談支援センターとしての情報提供を行っている。また地域住民からの総合相談、生活困窮者の相談窓口になっている静岡市社協地域福祉推進センターと協働し、各行政区連絡調整会議への橋渡しを行っている。	
	静岡市自立支援協議会の運営への協力	S	全市連絡調整会議を開催し、地域課題の整理を行うとともに、自立支援協議会、権利擁護部会、地域生活支援部会等の事前打ち合わせに参画している。また新設の「子ども部会」の事務局を担っている。また地域移行支援部会(同WG含む)、地域生活支援部会(同WG含む)、就労支援部会、相談支援部会、こども部会に参画し、基幹相談支援センターの立場だけではなく、当事者団体として積極的に提案している。	
	地域の相談機関との連携強化	A	社会福祉法の改正を受け、同法106条2において、市から委託を受けている、高齢・児童・障害・子育て支援に関係する事業所は「地域生活課題」の解決に向けて、「必要があると認めるときは、支援関係機関に対し当該地域生活課題の解決に資する支援を求めるよう努めなければならない。」という規定があり、関係機関に対して連携を呼びかけている。「顔が見える関係」から「顔が見えなくても」支援機関相互の連携がシステムとして働くよう調整している。	
	相談事例の地域機関への共有・振り分け	B	各行政区の事務局・連絡調整会議の中で共有を図っている他、委託相談、計画相談事業所とも相互に連携している。振り分けについては、区割りを原則にしつつ、利用者の意向も受けて丸投げにならないよう、支援の方向性が固まった時点で振り分けるよう配慮している。	
8、地域移行・地域定着の促進の取組	再犯防止に関する法律に係る相談業務の実施	S	基幹相談支援センターとしては、「支援の目的を再犯防止」と捉えるのではなく、「生活の安定」が結果として再犯防止につながるというスタンスで対応している。静岡地方検察庁に社会復帰支援室が発足し、社会福祉士が配置されたことで、「不起訴(起訴猶予)」の事案や公判の結果「執行猶予」の方の相談が増加している。こうした事例は、期日が切迫している場合がほとんどで、居所の確保、生活保護申請、生活用品の確保等の同行支援、関係機関との調整が不可欠となっている。矯正施設出所者については県地域定着支援センターからの依頼により支援を行っている。傾向としては、犯罪行為の前に、十分な支援を受けていない事例や地域で孤立しているケースも多く信頼関係の構築が必要であり、通院や買い物の同行等で関係づくりに配慮している。	<ul style="list-style-type: none"> ・基幹相談支援センターの役割を明確にし、必要な支援を行っている。 ・県地域定着支援センターからの依頼により、相談者の地域における生活の安定に向けて、行政及び相談支援事業所と共同して支援を行っていただいた。
	地域移行に向けた普及啓発及び地域生活支援に係るコーディネートの実施	A	地域移行支援部会のWGに参加し、精神科病院等のニーズの把握に努めている。また個別給付の「地域移行支援」の利用を進めている。「地域移行支援」の実施事業所が市内に少なく連携が難しい点もある。また退院後の支援に欠かせない、住居の確保のために、地域の不動産業者との連携を行っている。知的障がいのある入所施設からの地域移行については、移行先のGHの不足もあるが、新設GHを中心に連携を進めている。	

障害者相談支援推進事業	評価指標	評価	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取り組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
9、障害者110番事業	障害種別ごとの相談員による、規定時間での相談の実施	A	障害者110番相談員の相談日が(身体・知的・精神)週3日あり、障害種別ごとの相談を10:00~16:00に行っている。障害当事者及び当事者団体の方と意見交換することで当センターの相談員の障害者理解が深まっている。	
10、障害者相談員活動強化業務	障害者相談員研修会の開催	A	全体研修会を年1回、障害別(知的・身体)研修会をそれぞれ年1回開催している。全体研修7月(地域福祉の推進と障害者相談員に期待される役割講師、静岡福祉大学 渡邊英勝氏)、知的障害者相談員研修、10/11(発達障害と自閉症の理解 講師 宮崎県発達障害者相談センター所長 水野敦之氏、サポート事業研修に相乗り)、身体障害者相談員研修(身体障害のある方の介護保険利用 調整中)	<ul style="list-style-type: none"> ・専門研修の企画、事例検討など、地域の支援機関のスキルアップ(底上げ)に寄与している。 ・介護サービス事業者のニーズがあると考えられるため、精神障害者研修会の開催についても検討をお願いしたい。 ・精神分野についても、研修の検討をお願いしたい。
	障害者相談員利用者アンケートの実施	B	障害者相談員各自に配布し、回収を依頼している。障害者相談員にも、業務や研修で意見を求めるため、今後アンケートを実施する。	
	活動に関する報告書等の内容確認及び途中解除に関する連絡	A	年2回各相談員から報告書の提出を受け、現在集計中であるが、相談員さんから報告様式の検討の要望や、分類にバラツキも見られることから、次の報告書とりまとめ時期までには検討を加えたい。途中解除の申し出は今のところない。多様な障害者に対応するために、当協会が推薦団体となり、車いす常用の方や難病団体の方も相談員に加わり幅が広がった。(一人暮らしを希望する車いす常用の方の相談等)	
	障害者相談員のコーディネート	A	民生委員を兼ねている相談員や、地域の民生委員から障害の相談を受けている相談員もあり、必要に応じてケース会議を実施している。また相談員の相談事例の中での疑問、施策への要望に対応している。静岡市役所等の障害者雇用の募集があれば、相談員に周知している。当センターの相談事例の中で、ピアカウンセリング的な立場で同席していただいている。	
11、身体障害者補助犬相談事業	専門的な相談支援の実施	A	静岡県補助犬センターと連携し、同センターの相談状況を毎月把握している。補助犬の利用については、同センターを紹介するとともに、補助犬をめぐる不適切事例(入店拒否)については県障害者差別解消窓口と相談している。	
12、地域生活及び社会参加等推進事業	障害者等の地域生活及び社会参加の促進	A	障害者当事者団体のエンパワーメントや障害福祉関連施策等の情報共有のために、毎月「障害者プラン勉強会」、「バリアフリー委員会」、「防災委員会」を開催している。バリアフリー委員会では、車いす利用者の適切な対応を公共交通事業者に要望した。防災委員会では、円滑な避難所運営のために、障害当事者が宿泊防災訓練や地域の防災訓練への参加を促進している。障害者スポーツ大会のエントリー支援やまた各種芸術祭、書道展等の案内や作品募集を行っている。静岡市バリアフリーイベントの事務局として参画している。	<ul style="list-style-type: none"> ・地域社会で、障害者に対する合理的な配慮がなされるよう、その時々ニーズに応じた普及啓発活動を展開している。 ・今後も継続していただきたい。
	障害者相談支援事業の推進に関わる事業の実施	A	会報・機関紙・HPでの情報発信の他当センターの委託先である、NPO静岡市障害者協会も会員は、身体・知的・精神の三障害に加え、難病団体、発達障害が網羅的に加入していることから、各団体に関連情報を随時配布している。障害者自立支援協議会だけではなく、司法福祉委員会(県弁護士会)、静岡トラブルシューターネットワーク(罪を犯した障がい者・高齢者の支援)、生活困窮者相談支援調整会議、県障害者差別解消相談、精神障害者地域連携会議、歯と口腔の健康づくり推進会議等に参画し、情報発信を行っている。加えて南海トラフ地震等、喫緊の課題である障がいのある人の災害支援についても、「命を守る」視点で毎年、宿泊型防災訓練等の支援を行っている。	

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
13. その他事業所における工夫やアピールポイント	基幹相談支援センターの役割として、当センターは委託の相談支援事業所の底支えとして、困難ケースや触法ケースの受け入れを行っています。また、事務局会議で協議されたことやケース会議での事例から抽出された地域課題についても、行政機関には意見具申をさせていただいております。委託相談事業所ではありませんが、当事者団体として、行政とは互いに緊張感と信頼感を持って活動できるように努めております。平成29年に認定NPO法人に認証され、平成30年度には、非営利組織評価の受審を受け、ベシク審査をクリアし、アドバンス評価について1点改善点があり、協議中です。基幹相談支援センターの運営基盤である当NPO法人の運営の経営強化に努め、障害のある人の権利擁護の推進に一層努めて参ります。	<ul style="list-style-type: none"> ・職員全員が障害福祉に関する経験・知識が豊富で、専門性が高いことが強み。ケース会議など他機関連携の際には、状況に応じた提案、助言、介入、後方支援等多様な役割を担ってくださっている。 ・引き続き、運営基盤の強化と、障害者福祉の増進に努め、NPO法人の取得により、経営基盤の安定と支援活動の充実が望まれる。
14. 事業所における課題	基幹相談支援センター事業として、専門性の高い相談支援専門員の研修やスーパーバイズ機能の一層の充実が求められている。しかしながら、当協会が独自又は関係機関団体の要請により着手した困難事例が増加する中で、同行型の支援も当然のように増加し、当センター手持ちのケースがなかなか他の機関に振り分けられない現実がある。今後はこのようなケースを、丸投げでなく、他の委託相談支援事業所に移管する必要があり、各区事務局会議、連絡調整会議等の場で協議を進める必要がある。地域生活支援拠点ネットワークまいむ・まいむと共催する多職種連携アセスメント研修(隔月実施)は、高齢介護分野の参加が増加している反面、単独の計画相談支援事業所の参加が増加しない面がある。研修ニーズの整理が必要である。	<ul style="list-style-type: none"> ・相談支援ニーズが限られたマンパワーで対応できる範囲は限られてくる。各委託相談支援事業所へ申し送り ・連携のあり方について、好事例や先進事例などの情報を事務局会議等で課題提供していただけるとありがたい。

令和元年度

自己評価

実施事業所

- ・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
- ・葵区 (精神) 静岡市支援センターなごやか
- ・葵区 (重心) アグネス静岡
- ・駿河区 (身体) ひまわり事業団ピアサポート
- ・駿河区 (知的) やさしい街に
- ・駿河区 (精神) 支援センターみらい
- ・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
- ・清水区 (精神) はーとぱる

★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。

評価項目	評価指標	令和7年度	平成30年度	平成29年度	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(アドバイザー回答欄) 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	S	S	S	施設入口を入り相談室が奥にあり、人と顔を合わせにくい作りになっており、プライバシーに配慮されている。	プライバシーに配慮されており、場所も明るく、相談しやすい環境であると考えられるため評価できる。
	スペースの広さ	B	B	B	相談室の壁は白く、南側に面しているため、明るい雰囲気となっている。	
2. 相談の対応における配慮	その他事務室や通話機器の設置	A	A	A	パソコン画面にフィルムを装着し、パソコン画面が見えられないよう配慮している。	
	身振り・姿勢	A	A	A	服装や言葉遣いには日頃から心掛けている。専門用語だけでなく丁寧でわかりやすく説明するようにしている。	共感、傾聴の姿勢を持ち、丁寧でわかりやすい説明に努めていることは評価できる。 ヒアリングシートがあるため、当事者の気持ちや理解し、より良い支援を今後も継続していただきたい。
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	共感・傾聴の姿勢	S	S	A	身体だけでなく、知的や精神の方との関わりも多く、相談相手の話に対して、誠実な姿勢をもって傾聴する姿勢を大切にしている。また、ヒアリングシートが配慮されているので、共感と共に寄り添いながら対応している。	
	言葉遣い(敬語、わかりやすい言葉の使用など)	S	A	A	服装や言葉遣いには日頃から心掛けている。専門用語だけでなく丁寧でわかりやすく説明するようにしている。	
4. 事務処理・事業所の体制整備	相談者へ情報提供できる環境の整備	A	A	A	相談内容によって的確に情報提供できるよう事業種別毎ファイル管理し、必要な内容に迅速に関係機関へと繋げている。	
	ケース内容に応じた、関係機関への案内	A	A	A	ケース内容に応じた、関係機関への案内	
5. 職員研修の整備	ボランティアの活用、養成	S	A	A	ボランティア教室のボランティアは、社協と協働して行っている。	
	事業についての周知、啓発	S	S	S	・SNSのfacebookを活用し、積極的な情報発信や事業周知を行ったり、併設するケアセンターの月刊通信へ三情報掲載している。	・SNS等で広く情報の発信をし、周知を行っていることは評価できる。 ・ファイル分けで記録を管理していることは、分がわりやすく良い。 ・関係機関との連携については今後も継続していただきたい。
6. その他事業所における工夫やポイント	積極的な会議の開催・出席	A	A	A	積極的な会議の開催・出席	
	個人情報管理	S	S	S	個人情報管理	
7. 事業所における課題	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	S	S	S	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	
	市に提出する書類の期限の遵守	A	A	A	市に提出する書類の期限の遵守	・仕切で執務室内を区切り、書類等の保管について鍵のかかる棚で管理する等、情報漏洩に対する防止策がとられていることは評価できる。 ・防火の観点からしては、昨今の災害の状況を考えると引き継ぎを検討をお願いしたい。
7. 事業所における課題	苦情窓口の設置、対応	A	A	A	苦情窓口の設置、対応	
	マニュアルや業務フローの作成	A	A	B	マニュアルや業務フローの作成	・研修に参加し、知識の習得に取り組んでいることは評価できる。 ・仕事量に関しては職員同士で協力しあうこと、業務の円滑化を図る等して負担の軽減を図ることを検討してもらいたい。
7. 事業所における課題	防火等非常時の体制	B	B	B	防火等非常時の体制	
	相談員に対するサポート(人事評価、メンタルヘルス等)	C	B	C	相談員に対するサポート(人事評価、メンタルヘルス等)	
7. 事業所における課題	事業所内でのケースの共有・検証の実施	A	A	B	事業所内でのケースの共有・検証の実施	
	研修の積極的な実施・参加	S	A	A	研修の積極的な実施・参加	
評価項目	被評価者回答欄					(アドバイザー回答欄) 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ポイント	立地条件が良く、複合棟内には社会福祉協議会や精神の委託事業所、リハビリがあり、隣の棟には保健所も設置されているため、すぐに相談できると必要に応じて連携や迅速に関係機関などへ繋げることが出来る関係性である。 ヒアリングシートが動員しているため、当事者の立場においてアドバイスやサポートすることが出来る。 自立訓練事業所が併設されているため、ご利用中の利用者からの相談を受けられることもある。 老練なスタッフが揃っているため、事業所独自でケアマネージャーの方と勉強会を開催している。					・今後も関係機関と連携して、ケースの対応にあたってもらう。 ・80分程度もあるため、今後もケアマネとの勉強会は継続し、若手職員の支援や指導者自身が先輩になった時にスムーズに支援が行えるようになりてもらう。 ・現状の老練介護の相談の傾向は、ケアマネージャーとの勉強会を通じて成長のあったもの、課題として見つかったものがあれば、教えていただきたい。
7. 事業所における課題	昨年度の課題で人員不足を挙げ、今年度1名の職員配置をしたが、他職員が退職してしまっ前年度と同様の人材についての課題が残ってしまった。 法人による運営の高、人事異動がありアドバイザーとなる職員がいいため、困難ケースの対応に苦慮している。また、委託費が限られているためベテラン職員を配置することが難しい。					・アドバイザーや処遇困難ケースについて、情報を共有したり、話し合える場を設けることを考えてみてほしい。 ・マニュアルや職員の育成プログラムを作成することを検討してみてほしい。

★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。

評価項目	評価指標	令和元年度	平成30年度	平成29年度	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(サブセンター回答欄) 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	A	A	出入口の段差にはスロープを設置している。 相談室を2部屋用意し、様々な相談者に対応をしている。窓にはカーテンを取り付け、外から室内（相談室）が見えないようにプライバシーカーテンに配慮している。	昨年同様、相談者に配慮した相談スペース及び電話回線等が確保され、安心して相談できる環境が確保されている。
	スペースの広さ	A	A	A		
2. 相談の対応における配慮	その他事務室や通塵機器の設置	A	A	A		
	身ぶり・姿勢	S	S	S	相談に当たる際は、相談者との会話を大切に、相談者の思いを共有するように努め、そこからニーズを把握し、思いに合った支援へとつながるように心がけている。 相談者にわかりやすい言葉で丁寧な話をすることで、重要な話を逃さないようにしている。 支度について、出来るだけ相談者に寄り添い、理解できるように配慮している。 身振りについては、相談者の感情が伝わるよう、落ち着いた声色の物を着用するよう心掛け、相談者に接するにおいては、穏やかな雰囲気を作り出すよう心掛けている。	障がい特性に配慮した対応がなされている。 障がい者の意見を正確に理解するように努めており、障がい者自身も問題を解決できるように支援を行っている。今後も、エンパワーメントを重んじる支援をお願したい。
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	共通・積極的な姿勢	A	A	A	市内地図による事業所案内図を提示し、自宅に近い場所などが分かるようにしている。 相談者に分かりやすい写真付きの事業所マップや事業所の所在地が分かるように地図にまとめ、新規事業所の情報も出来る限り早く収集するようにしている。 就労であれば、障害者就業・生活支援センター、介護関係であれば、地域包括支援センターといふように相談内容に応じて案内している。 時に応じて、ケース会議を開催したり、主催したりして、関係機関との情報共有や支援内容の検討を実施している。	法人内にさまざまな支援機関があることから、問題を解決しやすい環境にある。昨年同様、他の支援機関に対し積極的に情報提供や研修の開催を継続して行っている。 地域の民生委員や地域包括支援センターと協力をし、問題解決に向けた取り組みを行っており、支援ネットワーク構築が図られている。
	情報提供が可能な環境の整備	A	A	A	地域包括等に訪問し、顔の見える関係を作っている。 地域の民生委員や地域包括に依頼し、見守り等してもらったケースがある。	
4. 事務処理、事業所の体制整備	個人情報の管理	S	S	S	個人情報は鍵付きの箱で管理している。 提出資料については所長の承認を得て提出している。 引き継ぎの際は、事務処理や書類作成マニュアルを用いている。 苦情受付担当者、責任者を設置し、提示することで、相談者に分かりやすいようにしている。 法人内で行われているBCP策定にも参画し、災害時の対応についても、法人の消防計画を基盤として、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も参加し、体制を整えている。	個人情報の取り扱いについては、適切な対応がなされている。
	相談記録や提出書類の所内での処理	S	S	S	法人内で、人事評価を行っている。ストレスチェックやメンタルヘルスについての研修も取り入れている。 随時、相談支援報告を行い、ケースを共有・検証している。 複数の研修会を年間を通して開催している。 法人内・外の研修会に参加し、知識を深めるようにしている。その後は伝達講習を行ったり、ケース検討を行い、様々な角度から意見をもらっている。相談支援技術の向上に努めている。	相談の標準化時期により職員の変動が考えられることから、職員のメンタルヘルス対策の継続をお願いしたい。 事例検討や研修実施により、職員の能力向上が図られており、相談支援体制が整えられている。
5. 働き環境の整備	相談室に対するサポート（人事情、メンタルヘルス等）	S	S	S		
	事業所内でのケースの共有・検証の実施	S	S	S		
6. その他事業所における工夫やポイント	防犯等非常時の体制	S	S	S		
	相談室の環境づくり	S	S	S		
7. 事業所における課題	相談室の環境づくり	S	S	S		
	働き環境の整備	S	S	S		

評価項目	評価指標	令和元年度	平成30年度	平成29年度	(被評価者回答欄) 左記に対する意見、要望等	(サブセンター回答欄) 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ポイント	相談室の環境づくり	A	A	A		
	働き環境の整備	A	A	A		
7. 事業所における課題	相談室の環境づくり	S	S	S		
	働き環境の整備	S	S	S		

★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。

評価項目	評価指標	令和元年度	平成30年度	平成29年度	(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	S	S	A	・スタッフルームに仕切りのないオープンな環境のため、机 upper はパーテーションを利用し、電話対応はなるべく別室で対応し、個人情報保護の確保に努めている。	・プライバシー保護について、パーテーション設置等で対応されており、評価できる。
	スペースの広さ	A	A	A	・相談室は声が漏れて気になる相談者など、その方の状況に応じて、相談の場所を工夫している。	・プライバシースペースは、プライバシー配慮の点で難しさはあるが、利用者に関がれた相談室としての印象は持ちやすい。
2. 相談の対応における配慮	その他事務室や通信機器の設置	A	A	A		・パーテーション設置や相談室の配慮など、出来る範囲内で工夫を凝らしている。
	身なり・姿勢	A	A	A	・どのような方に対して、誠実に対応している。	
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	共感・傾聴の姿勢	A	A	A	・相談担当が不慣れな対応出来ない時でも、所内にいるスタッフが、共感傾聴の姿勢を持って丁寧に対応している。	・利用者に対して、丁寧かつ温かく関わっている様子を見ることが多い。
	言葉遣い(敬語、わかりやすい言葉の使用など)	A	A	A		・この身近に気軽に話ができる(相談できる)相談員がいることが、利用者の心の支えになっているものと受けられる。常連利用者も多く、地域の支援機関として関わっていることが窺われる。
4. 事務処理、事業所の体制整備	障がい特性に応じた配慮	A	A	A		
	相談者へ情報提供できる環境の整備	A	A	A	・要区事務局会議・連絡調整会議や、他職種との研修などに参加する中で、顔の見える関係ができたことで、より連携を取りやすくなり、他職種との相互理解も深まっている。	・重複障害者もケースは、特に配慮を要する状況・困難ケースであることが多く、関係機関の連携が必要になります。情報交換、会議、面談、訪問等様々なが、一か所を抱えることな役割分担をしながら支援できるとよい。
5. 職場環境の整備	ケース内容に応じた、関係機関への案内	A	A	A	・ケア会議に参加し、他機関の持っている情報や専門的意見を聞くことができ、他のケースにも活かすことができている。	・重複障害者もケースは、特に配慮を要する状況・困難ケースであることが多く、関係機関の連携が必要になります。情報交換、会議、面談、訪問等様々なが、一か所を抱えることな役割分担をしながら支援できるとよい。
	ボランティアの活用、養成	A	B	A		
6. その他事業所における工夫やポイント	事業についての周知・啓発	A	A	A		
	積極的な会議の開催・出席	A	A	A		
7. 事業所における課題	個人情報の管理	A	A	A		
	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	A	A	A		
8. その他事業所における課題	市に提出する書類の期限の遵守	A	A	B	・システムを導入したことにより、更に情報共有ができることで、より良い対応に繋がっている。	・職員間で情報共有がしやすくなったことは利点だが、同時に情報管理(変更・上書き・消失・流失)のリスクはある。情報の適正管理のためのルール、セキュリティ対策を明確にしたい。また、お困りしたい。
	苦情窓口の設置、対応	A	A	A	・個人情報等を所外に持ち出す際は、持ち出し簿にて管理している。	・個人情報等の持ち出し簿による管理は、よい工夫。
9. その他事業所における課題	マニュアルや事務フローの作成	A	A	B		
	防災等非常時の体制	A	A	A		
10. その他事業所における課題	相談員に対するサポート(人事評価、メンタルヘルス等)	A	A	A		
	事業所内でのケースの共有・検証の実施	A	A	A	・地域活動支援事業と併設のため、スタッフが臨機応変に対応して助けていて助かるが、地活スタッフに負荷がかかっていると思われる。	・職場の人間関係が良好であることで、職場ストレスが軽減される。
11. その他事業所における課題	研修の積極的な実施・参加	A	A	A		
		A	A	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ポイント	ピアスタッフや、ケースに応じて経験を伝え、相談者の支えになっている。 スタッフ一同協力し合いながら、より良い対応となるよう日々努めている。	・工夫の結果、相談しやすい相談機関として利用者に認知されていると思われる。 ・書院から地域活動支援センターの利用者は特に利用しやすい。 ・新規利用の方、これから利用を考えている方が、継続して利用できるような今後でもご支援、配慮をお願いします。
7. 事業所における課題	以前より、ケースの訪問と同行が増えており、所内が手薄となり、緊急時の対応が難しい。一方で、訪問や同行が必要な相談ケースが多々あるが、予定が詰まっており、対応が先にならざるを得ない状況にある。	・訪問や同行などは、メンバーも限られる中、メンバーも限られる中、出来る範囲に限り対応する。計画相談等の事業所、行政などと役割分担をし、無理のない支援活動ができるように。

★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。

評価項目	評価指標	令和元年度	平成30年度	平成29年度	(被評価者回答欄) 特記すべき取組み、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	クライアントへの配慮	B	A	A	個室を望まない利用者もいるので、エンタランス（オープンスペース）の活用しているが、本休室の共有でクライアントへの配慮が不十分であると感じることがある。ついででの目論みはしている。	安心して相談できる雰囲気づくり、クライアントへの配慮等に努め、利用者にとって対応が出来ている。
	スペースの広さ	B	B	A		
2. 相談の対応における配慮	その他事務室や通信機器の設置	A	A	A	身なり・姿勢 相談者は家族（母親）であることが多い。今、どの様な心算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關しては、決め付け「自分」はこう考えるとは答えが返らない。	障害のある方や、家族等身近な支援者へのサポートができています。
	身なり・姿勢	A	A	A	1～2年目の相談員の育成は課題。	
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	共通・傾聴の姿勢	A	A	B	エンタランスの情報掲示板を活用している。重症児者対応の事業所マップもあるのだが、更新出来ていない。	全職への出席の中で意見や問題提起をする等積極的に参加している。 重度心身障害者は可移設通所先や医療機関が限られているが、様々な分野に対して多様な情報が必要になる。事業別に紹介ができる仕組みや体制作りは他機関との連携や情報収集の上で有効である。
	関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	B	B	B	ボランティアに関する情報は、市内の大学への依頼を始めた。介護度の高さや医療的ケアの必要性等から、困難であることが多い。	
4. 事務処理・事業所の体制整備	ケース内容に応じた、関係機関への案内	B	B	A	書類の提出が滞り、ご迷惑をおかけしております。	施設内（入所・通所・リハビリスペース）の廊下や通路部分、部屋の入口部に、車椅子や歩行器、杖等が置かれており、火災や災害時の避難時に迅速な避難移動に支障を来す可能性があります。改善が必要であると思われる。
	ボランティアの活用、育成	C	C	C	相談に關しては、本休室のシステムと同様、相談事業に關する苦情はあがっていない。マニュアルの作成（毎週の手打ち合はり、スキルアップ会議の時間を使い業務マニュアルの作成に取り組んでいる。防災一本休室の所長が中心となり、相談支援事業所としての体制構築はしていない。	
5. 働き環境の整備	個人情報の管理	A	A	A	個別ケアや介護等の共有や本休室業務所管理者への報告を毎月行うことを続けていますが、充分とはいえないと感じる。	事業所内での情報共有は、業務の順やケースの抱え込み、困難事例への解決において有効であると思われる。
	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	B	A	A		
6. その他事業所における工夫やポイント	市に提出する書類の期限の遵守	C	C	C		
	言語窓口の設置、対応	B	A	A		
7. 事業所における課題	マニュアルや業務フローの作成	B	B	B		
	防災等非常時の体制	B	B	B		
8. その他	相談員に対するサポート（人事評価、メンタルヘルス等）	B	B	B		
	事業所内でのケースの共有、接収の策施	B	B	B		
9. その他	研修の積極的な実施、参加	A	A	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たが、計画相談担当の相談員に過度な負荷がかかっていることを目的に、本年度より委託相談の線引きを開始した。重心児者については、他の相談支援事業所との協同もしている。	重症心身障害者に対する課題は多様で、個々に応じた対応や支援者に対して、個別に対応している。今後とも幅広い活躍を期待したい。
7. 事業所における課題	一昨年、昨年と相談員としては新人のスタッフを迎え入れた。（委託に關しては2年目のスタッフが業務）外部研修への参加、事業所内ミーティング、スキルアップ会議、日常的な情報共有やアドバイス等を繰り返しているが、育成にかんする課題はあると感じている。昨年も委託したが、相談員のスペースについて、他の相談支援事業所の取り組みを是非教えていただきたい。	医療的ケアや介護を多く必要とする重症児者を対象とすることが、ケースに費やす時間も多く、マニピュレーターの不慣れや業務量の負担が課題である。困難ケースについては、他機関と連携を密にして今後とも支援をお願いしたい。

★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。

評価項目	評価指標	令和元年度	平成30年度	平成29年度	(総評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(アドバイザー回答欄) 左記に対する意見、要望等
1. 相談室の確保づくり	<p>・プライバシーへの配慮</p> <p>・スペースの広さ</p> <p>・その他事務室や通信機器の設置</p> <p>・身なり・姿勢</p> <p>・共感・傾聴の姿勢</p> <p>・言葉遣い(敬語、わかりやすい言葉の使用など)</p>	S	S	S	<p>・独立した相談室、会議室を2等ずつ確保し、相談及び会議に際してのプライバシー確保を徹底している。</p> <p>・事務機器の設置も、昨年同様確保しており、OSのサポート終了に伴ってPCの入れ替えも随時行っている。</p>	<p>・完全個室の相談室で、利用者のプライバシーに十分配慮されている。</p> <p>・同時に複数の相談を受けることが出来るなど、利便性も高い。</p> <p>・必要に応じて事務機器の更新を行ったり、適切な設備整備が行われている。</p>
2. 相談の対応における配慮	<p>・身なり・姿勢</p> <p>・共感・傾聴の姿勢</p> <p>・言葉遣い(敬語、わかりやすい言葉の使用など)</p> <p>・障がい特性に応じた配慮</p>	A	A	A	<p>・相談員にふさわしい服装や清潔感のある服装、身振りを意識している。</p> <p>・相談室に合わせた言葉遣いや対応を柔軟に変化させながら対応しており、合理的配慮にも注意を払っている。</p> <p>・「可能な限り24時間、365日の対応」を掲げ、必要時に必要な相談体制がとれる様に配慮している。</p>	<p>・利用者のニーズや思いに寄り添い、結果は対応もしている。</p> <p>・出来る限りの24時間365日の対応により、利用者のニーズに十分に対応でき、感謝を贈っている。一方、こうした方針による職員への負担が過剰になっていないか気がかり、どのような工夫で、こうした負担軽減を図っているのか。</p>
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	<p>・相談室へ情報提供できる環境の整備</p> <p>・ケース内容に応じた、関係機関への案内</p> <p>・ボランティアの活用、養成</p> <p>・事業についての周知・啓発</p> <p>・積極的な会議への出席・出席</p>	S	A	A	<p>・制度の更新や新たなサービス事業所についてなど、情報収集と分析を部署内で積極的に行っている。</p> <p>・ケース会議をはじめ、必要と判断されたときに関係機関と即時に連絡をとり、連携を図ることを徹底しており、役割分担を含め適切な役割体制を敷いている。</p> <p>・引き続き県内の福祉系大学の学生ボランティア・アルバイトの活用と指導を積極的に行っている。</p> <p>・小中学校での福祉講師としての講演、大学でのゲストスピーカー等の啓発活動に注力している。</p> <p>・自立支援協議会・部会への積極的な参加をはじめ、関係分野との連携を醸成し、各種研修への参加に努めている。</p>	<p>・積極的な情報収集、交換を行っている。特に最新の情報を得ている。また、偏りなく利用者・関係機関と最新情報を提供し、有効な支援につなげている。</p> <p>・関係機関連携の際には、利用者ニーズの立場が明確。</p> <p>・障害者社に関する普及啓発力を入れている。地域社会における生活理解が広まるよう工夫している。</p>
4. 事務処理、事業所の体制整備	<p>・相談記録や提出書類の所内での決裁処理</p> <p>・市に提出する書類の期限の遵守</p> <p>・苦情窓口の設置、対応</p> <p>・マニュアルや業務フローの作成</p> <p>・防災等非非常時の体制</p>	S	S	S	<p>・相談記録や提出書類を所内での決裁処理している。</p> <p>・市に提出する書類の期限の遵守を徹底している。</p> <p>・苦情対応窓口、防災体制等は、法人の体制に基づき整備している。</p>	<p>・個人情報等の管理は徹底されている。</p> <p>・苦情対応窓口や災害時など、適切な体制が整備されている。</p>
5. 職場環境の整備	<p>・相談員に対するサポート(人事評価、メンタルヘルス等)</p> <p>・事業所内でのケアーズの共有・検証の実施</p> <p>・研修の積極的な実施・参加</p>	B	A	A	<p>・年1回のメンタルヘルスマチエック、産後期による月1回の巡回をはじめ、職員の心身の健康管理に努めている。</p> <p>・年に2〜3回の向上長面談をはじめ、業務に対する適切な評価を行う体制を敷いている。</p> <p>・ケアーズの共有を行い、相談員による「抱え込み」を防止するとともに、悩みや不安を共有し合うことによってケアーズの体制を築き上げている。</p> <p>・昨年度同様、日本相談支援専門協会主催研修、障害児・者相談支援事業全国連絡協議会コーディネート研修に参加し、その他市内外で開催される各種研修にも主体的に参加しており、スキルアップと情報共有を行っている。</p>	<p>・職員のメンタルヘルスマチエックが適切に実施されている。</p> <p>・ケアーズ共有や、アドバイザー体制が確立することで、職員への負担が軽減し、ストレス対策として有効に思われる。</p> <p>・研修会の参加など、相談員の専門性の向上についても積極的に、評価できる。</p>

評価項目	総評価者回答欄	(アドバイザー回答欄) 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ポイント	<p>・「どんなに悪い噂があっても、地域で共に生きる社会を目指す」という法人の理念に即り、どんな相談でもコンスタントで受け止めることを常に意識しており、障害種別や程度・程度に問わず相談を受けること、相談を断れないことを徹底している。</p> <p>・「当事者主体の原則に即り適切なアセスメントと個別支援の提供に努めており、特に法人の特性を活かした自立生活に向けた支援を特徴としている。</p> <p>・「スタッフの意見を尊重しており、積極的なアウトリーチと関係機関連携を心掛けて支援に取り組んでいる。</p> <p>・自立支援協議会・各部会への参画をはじめ、地域課題の抽出と解決に向けた積極的なアクションを取っており、委託相談支援事業所としての責任を果たすべく活動している。</p>	<p>・利用者ニーズの姿勢が明確で、利用者の困り感を解消するために、責任を持って行動していることが、随所に感じられる支援を行っている。利用者にとって優しい姿勢を保持する。安心感のある相談支援体制である。</p> <p>・関係者が自立して地域生活を送るために、当事者のニーズを踏まえ、関係機関と連携して支援を行うことが、必要に応じて積極的に取り組んでいる。</p>
7. 事業所における課題	<p>・継続して、困難事例への対応に際して多くの課題がある。特に当事者による介入拒否や関係機関との連携、協働の不足によるケアーズの長期化は、大きな問題となっている。引き続き、個別のケースを通しての連携強化と合わせて、連絡調整会議や協議会、部会等への積極的な参画によって、地域の社会資源のネットワーク化を進め、課題解決の糸口を探っていくきたい。</p>	<p>・困難ケースについては、短期的な高い支援を要する。支援機関が、縦断しながら、縦断しないよう、関係機関同士で連携情報共有や役割分担を担い、多くの目と手を使いながら協働して支援できるように、事務局会議や自立支援協議会など活用し、ケースを全体で共有していくことが望ましい。</p>

*色項目について、評価指標の内容を把握し、特記すべき内容を記入してください。

評価項目	評価指標	令和元年度	平成30年度	平成29年度	(被評価者回答欄) 特記すべき取組み、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	C	B	相談室と事務所が兼用になっており、来所相談にきた利用者に対して十分な配慮が来ていないと判断できない状況である。それでも、プライバシー保護のためのパーテーションや事務所の机の配置やスペースの見直しをして、部屋の中の圧迫感を軽減するように努めている。	限られたスペースを工夫し、より良い相談室の場を整えるべく工夫している様子が見られる。
	スペースの広さ	C	C	C		
2. 相談の対応における配慮	その他事務室や設備機器の設置	A	B	A		
	身なり、姿勢	A	B	S		困難ケースも多量に、丁寧な対応で、当事者やその家族との関係づくりを促している様子が見られる。 研修に動かし、技術に関する事項を講義している。
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	共通・相違の姿勢	A	B	A	所属事業所の職員研修で送達やコンプライアンス等の研修を参加し、日々の相談における意識の違いや職務に対する姿勢について配慮できるよう取り組んでいる。また、相談時に障害特性に応じて意識の違いや説明の仕方や書きを工夫し、必要であればイラストや筆談での対応も行っている。	困難ケースも多量に、丁寧な対応で、当事者やその家族との関係づくりを促している様子が見られる。 研修に動かし、技術に関する事項を講義している。
	言葉遣い(敬語、わかりやすい言葉の使用など)	A	B	S		
4. 事務処理・事業所の体制整備	障がい特性に応じた配慮	A	B	S		
	相談者へ情報提供できる環境の整備	A	B	A		
5. 職場環境の整備	ケース内容に応じた、関係機関への案内	A	B	A	関係機関との連携は情報の共有をとり組みしている。困難ケースによっては基幹相談や各区の支援課や福祉課、児童相談所等と密に連絡を取り対応している。研修案内や福祉サービスについての説明を外来窓口への設置や相談室の廊下に事業所のパンフレット等を設置し、相談者や医療受診へ来た方への情報提供を行っている。	他機関へのつながりについては連携図を作成し、初回目的のない連携支援を推進している。 ・関係機関支援連絡協議会委員会の事務所後付においては、指示ケースの向陽行動のメンバーは選別されるものの、当事者や家族の知的能力やパーソナリティの特性、強みや弱みは不明瞭なため、時に参加者の基礎をベースとした断片的な連携に終始してしまっている面が見受けられる。そのような時は関係機関の専門性を発揮していただき、アセスメントや当該機関にて連携検討すべき点について整理していただき、より実のある連携が期待でき、関係機関全体のスキルアップにもつながるであろう。
	ボランティアの活用、養成	B	C	B		
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	事業についての周知・啓発	A	A	B		
	継続的な会議の開催・出席	A	B	S		
7. 事業所における課題	個人情報の管理	A	B	A		
	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	B	B	A		
8. その他事業所における課題	相談窓口の設置、対応	B	B	B	利用者の個人情報取り扱いについて書面で確認し、同意を得たうえで関係機関との情報共有を行っている。市へ提出する書類の期限については遅れてしまっており、課題となっている。	・個人情報取り扱いについて、遅延が発生しないよう、スケジュールを調整する等対策の検討をお願いしたい。
	市に提出する書類の期限の遵守	B	B	B		
9. その他事業所における課題	苦情窓口の設置、対応	A	B	A		
	マニュアルや業務フローの作成	B	B	B		
10. その他事業所における課題	防災等非日常時の体制	B	B	B		
	相談員に対するサポート(人事評価、メンタルヘルス等)	B	B	B	毎週ミーティングを行い、相談室の中でケースの共有や後援の確認を行っている。また記録の長い相談員もいることで相談室内でアドバイスや助言を貰うことが出来る。	・対応困難で、支援の行き詰まりを感じるケースも多量にあり、相談員の精神衛生の維持、向上に向けたサポートの継続を期待する。 ・ケースの情報共有が図れていることは評価できる。
11. その他事業所における課題	事業所内でのケースの共有・検証の実施	A	B	S		
	研修の積極的な実施・参加	B	B	B		

評価項目	評価指標	令和元年度	平成30年度	平成29年度	(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	昨年年度回答している業務支援事業は継続して行っているが、今年度より未就学児の音楽通園グループを1グループに分けて月に一回ずつ行うようにクラスを編成した。					
	昨年年度の課題になっていた女性利用者のニーズについて、H31.3に女性相談員が選任し対応することが出来ている。相談室のスペースについては昨年年度同様に当センターへ解決に向けた動きをお願いしている。 ・他区の困難ケースへの対応が揃っている。					

(様式第3-2号) 自己評価シート

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

支援センターから

評価項目	評価指標	令和元年度	平成30年度	平成29年度	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(アドバイザー回答欄) 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	S	C	・相談室を3室設置。うち1室は他室と顔合わせせず出入り出来る部屋を用意し、プライベートが守られている。 ・多目的室は会議や活動等目的、用途に合わせて利用することができ。 ・相談専用の電話回線を設置。 ・ホームページからメールでの相談も可能。	・相談の相談がもっとも対応でき、プライバシーにも配慮されている。 ・相談の専用回線が設置されていることで、相談室も安心して相談できる。
	スペースの広さ	S	S	C		
2. 相談の対応における配慮	その他事務室や通信機器の設置	A	A	C		
	身なり、姿勢	A	A	A	・相談員として、相手方に不快感を与えない身だしなみを心がけている。 ・電話での声のトーンなど、相談しやすいくらい強弱のつづりを心がけている。 ・服装や髪型も多様化しており、状況や状況に応じた服装等、個別対応をまめに行うよう心がけている。	・特に電話相談に関しては相手が見えないため、相談の受け方に注意を払っていることが評価できる。
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	共感、傾聴の姿勢	A	A	B		
	言葉遣い(敬語、わかりやすい言葉の使用など)	B	A	B		
4. 事務処理、事業所の体制整備	障がい特性に応じた配慮	B	A	A		
	相談者へ情報提供できる環境の整備	A	A	B	・相談内容を踏まえ、身体、療育、発達、精神等特性に応じた情報収集を行い、専門機関に繋げられる。 ・個別ケースに合わせた医療、福祉、行政等、他機関、他職種と連携し、世帯訪問、ケース会議等を行い支援の方向性を統一する。また資料による情報提供を含め、関係機関との協働、支援体制の構築をはかる。 ・パソコンを研修の市内外の医療機関を含め、地域包括支援センター、公民館等へに配付するほか、ホームページを毎月更新し、事業内容を案内している。	・パソコンを地域のさまざまな機関に配布したり、H.Pで周知できている。 ・今後も関係機関と連携し、支援につなげていきたい。
5. 職場環境の整備	ケース内容に応じた、関係機関への案内	A	A	B		
	ボランティアの活用、養成	B	B	B		
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	ボランティアの活用、養成	B	A	B		
	事業に関する周知・啓発	B	A	B		
7. 事業所における課題	積極的な会議の開催・出席	B	A	A		
	個人情報管理	A	A	A		
8. 相談記録や提出書類の所内での決裁処理	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	A	A	A		
	市に提出する書類の期限の遵守	A	S	B	・ケースファイルは事務局に隣接する専用にて保管しており、所外に持ち出す際には他職員の承認を得るようになっている。(持ち出しファイルに記入) ・苦情対応の窓口を、ポスター(福祉社一七の苦情解決)を貼って明記している。 ・地活内に匿名での意見箱を設置し、匿名での返信を行っている。 ・開所日、休日、出勤解禁、災害がいつ発生するか分からない状況下での対応対応が、職員間で共有、フローが周知されており、早急に防火管理者が異体化したマニュアルを作成し、体制作りを取り組む事とした。	・苦情窓口を掲示して分かりやすくなり、意見箱を設置して利用者の意見を聞いていたことは評価できる。今後のセンターの運営に生かしていきたい。 ・非常時の体制については、昨今災害も多いため早急に検討をお願いしたい。
9. 苦情窓口の設置、対応	苦情窓口の設置、対応	A	A	B		
	マニュアルや事務フローの作成	B	B	C		
10. 防災等非常時の体制	防災等非常時の体制	C	B	B		
	相談員に対するサポート(人事評価、メンタルヘルス等)	B	A	C		
11. 事業所内でのケースの共有・検証の実施	事業所内でのケースの共有・検証の実施	B	A	B	・自己研鑽のため、様々な研修に積極的に参加している。 ・終礼時のミーティングで各ケースの報告、共有を行う。	
	研修の積極的な実施・参加	A	A	A		

評価項目	被評価者回答欄	(アドバイザー回答欄) 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	・駿河区事務局会議、3支援センター会議、民生委員児童委員協議会に参加し、各機関と地域課題の検討、共有を行っている。 ・精神保健福祉士、看護師の実習生を積極的に受け入れている。 ・就労に関する情報提供の場として、センター内にて講師を招き、講話と座談会(就労カフェ)を開催、好評であった。	・福祉分野の人材不足が置かれる中、人材の育成は重要であるため、実習生の受け入れは今後も継続して対応していきたい。 ・座談会について、利用者が情報を得ることは必要であり、定期開催や内容を充実させることで継続して進められるよう検討していきたい。
7. 事業所における課題	・限られた人員体制の中で、週6日開所、開所時間が9時～18時と職員終業時刻と地活利用時間が同時刻である。その為、時間内で円滑に業務を行う事に支障が生じる場合もある。戸籍の学を含めると利用時間を30分短縮する事で(17時半)ケース対応に区切りを付ける事が出来、業務を円滑に遂行出来る(某参事は別として) ・1年に1回本館との面談を実施しているが、正蓮超々へのメンタルヘルスのサポートは実施されていない。 ・職員間で困難事例に関して、報告に基づき迅速な対応を行うが、各職員のスキルもあり、限られた人員の中でフォロー出来る部分も万全でないのが現状である。	・職員のメンタルヘルスに関して、配慮していただきたい。 ・職員間のフォローアップだけでなく、関係機関との連携もお願いしたい。

※評価について
★各項目について、評価指標の内容を記入し、S=充実した対応ができて、A=対応できて、B=概ね対応できている、C=対応が不十分である
※評価について
S=充実した対応ができて、A=対応できて、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	令和元年度	平成30年度	平成29年度
1. 相談室の環境づくり	プライバシーへの配慮	S	S	S
	スペースの広さ	S	S	S
2. 相談の対応における配慮	その他事務室や通信機器の設置	S	S	S
	身振り・姿勢	S	S	A
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	共通・体験の姿勢	S	S	S
	言葉遣い(敬語、わかりやすい言葉の使用など)	A	A	A
4. 事務処理、事業所の体制整備	障がい特性に応じた配慮	A	A	A
	相談者へ情報提供できる環境の整備	S	A	S
5. 職員の研修	ケース内容に応じた、関係機関への案内	S	S	S
	ボランティアの活用・養成	B	B	B
6. その他事業所における工夫やポイント	ボランティアの活用・啓発	A	A	A
	積極的な会議の開催・出席	S	A	A
7. 事業所における課題	個人情報管理	A	A	A
	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	B	A	A
8. その他事業所における工夫やポイント	市に提出する書類の期限の遵守	S	S	A
	苦情窓口の設置、対応	S	S	S
9. その他事業所における工夫やポイント	マニュアルや事務フローの作成	A	A	A
	防災等非常時の体制	A	A	A
10. その他事業所における工夫やポイント	相談員に対するサポート(人事情、メンタルヘルス等)	A	A	A
	事業所内でケースの共有・検証の実施	S	S	A
11. その他事業所における工夫やポイント	研修の積極的な実施・参加	A	A	A

評価項目	評価内容
1. 相談室の環境づくり	相談室の環境は変わらず、故人の相談者の来訪にも対応できるスペースが確保できている。 電話相談においても、随時対応できるよう数回線の通信機器が設置されている。
2. 相談の対応における配慮	相談対応では、継続し相談内容を一緒に整理することで相談者が自ら解決策を見いだすことができるよう心がけている。 相談における言葉遣いには、常に分かりやすい言葉の使用に心がけているが、障がい特性により理解が難しい方には、さらにゆっくりと丁寧な言葉の使用に留意して対応している。
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	関係機関との連携においては、ケースの状況に応じた連絡を取り合うことが問題解決に繋がるため、常に情報共有すること心がけている。 ケース会議や地域における会議等への出席は基より、必要に応じて関係者を集めた会議の実施に心がけている。 事業所の周知については、相談対応の際、随時、相談窓口のチラシを使用し紹介するようになっている。
4. 事務処理、事業所の体制整備	ケース記録については、個人情報に留意し最終的に紙ファイルとして整理し、年度ごとに保管するようになっている。 相談が重なり相談記録を当日に処理することが難しくなってきたが、随時記録し整理している。 防犯等非常時の対応としては、法人全体の緊急時マニュアルと連動できるように随時見直しなど体制づくりをしている。
5. 職員の研修	相談事例については、常に報告・連絡・相談することで対応方法や支援計画を検討しているため、ケースを共有し連携した対応ができています。 極力、研修に参加し相談員としてのスキルアップに努めている。
6. その他事業所における工夫やポイント	相談の質の向上を図ることで、障がい者とその家族からの相談において、幅広い支援策を提示することができている。 オンラインサポート以外にも、高次脳機能障害者支援を含め様々なオンラインサポート作りにおいて関係機関と連携し、積極的に取り組まれている。 特に、静岡市におけるオンラインサポートの質の向上に取り組みがされている。
7. 事業所における課題	ボランティアの活用については、すでに実践している他事業所に聞き取りするなど、事業所の現状に合わせたような形で取り組んでいきたい。

★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佐記し、

評価項目	評価指標	令和元年度	平成30年度	平成29年度	(抽評価者回答欄) 特記しておべき取組、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	ファイバーへの配慮	S	S	S	平成30年4月より相談室を1部屋増設し、ファイバーに配慮しながら多くの相談を受け付けられる体制を整えている。	・複数の相談に対応できるようなっている。 ・留守番電話機能付きの電話があることで、おれりことおれり相談を聞くことができている。
	スペースの広さ	S	S	A	最大6名程度が入室できる環境でありスペースの広さを確保できている。 ・事業所用持来電話を用い、メールでの連絡調整にも対応している。また、事業所固定電話をナンバーディスプレイ対応、留守番電話機能付きに変更したことで、開所時間外に受け付けた電話についても翌開所日に対応できるようにしている。	
2. 相談の対応における配慮	身ぶり・姿勢	A	A	A	相談者の気持ちの相談を優先している。主訴を把握し、できる限り本人の望む生活を送ることができるよう、必要に応じてコミュニケーションを調整している。	・障害の特性に応じて対応に配慮されていること、相談しやすさ・雰囲気作り、対応していること、相談者が安心できる環境が整えられていること、配慮されている。
	言葉遣い(敬語、わかりやすい言葉の使用など)	A	A	A	言葉遣い(敬語、わかりやすい言葉の使用など)を心がけ、相談の内容に応じて時間を掛けたり、回数を重ねるなどの配慮をしている。	・障害の特性に応じて対応に配慮されていること、相談しやすさ・雰囲気作り、対応していること、相談者が安心できる環境が整えられていること、配慮されている。
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	A	A	相談者へ情報提供できる環境を整備している。	・地域にある既存サービスの利用について、見学や検討だけでなく実家の支援で使えよう、今後具体的な支援策として考えていきたい。
	ケース内容に応じた、関係機関への案内	A	A	A	ケース内容に応じた、関係機関への案内を行っている。	・地域分野との連携については、今後も継続していただきたい。 ・昨年度からの継続した対応に加え、地域包括支援センター等と連携して、8050問題に関する情報共有、事例検討を行うなどネットワーク構築が図られている。
4. 事務処理・事業所の体制整備	個人情報の管理	S	S	S	個人情報の管理を徹底している。	・防火面に関しては、有事の際の準備がされており、評価できる。 ・マニュアルが作成されていることで、誰でも同じ対応が取れる。
	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	A	A	A	相談記録や提出書類の所内での決裁処理を徹底している。	
5. 職員環境の整備	吉情報窓口の設置、対応	A	A	A	吉情報窓口の設置、対応を徹底している。	
	マニュアルや業務フローの作成	A	A	A	マニュアルや業務フローの作成を徹底している。	・事業所内でケースに関する情報を共有できていることは、評価できる。 ・相談の連携は関係機関により職員の連携が図られていることから、職員のメンタルヘルズ対策についても検討していただきたい。 ・会議や研修に参加することで、さまざまな課題に対応できるよう職員の能力向上が図られている。

評価項目	評価指標	令和元年度	平成30年度	平成29年度	(抽評価者回答欄)	(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	専任の相談支援専門員が委託相談、特定相談事業に対応している。				専任の相談支援専門員が委託相談、特定相談事業に対応している。	・障害児発達支援事業は、成長が滞りつつあることから今後も継続していただきたい。 ・法人内の資源(人財)を活用していることは、評価できる。 ・昨年度から継続して、各支援団体との情報共有や連携により、相談者のニーズに応じた支援ネットワークを構築できるよう検討がされている。今後も継続していただきたい。
	・事業所内でのケースの共有				事業所内でのケースの共有を徹底している。	
7. 事業所における課題	相談内容が複雑困難化、長期化しており、福祉関係機関とネットワークを築く必要があると感じている。				相談内容が複雑困難化、長期化しており、福祉関係機関とネットワークを築く必要があると感じている。	・人員配置については、適切に配置できるように法人内で検討していただきたい。 ・昨年度同様、福祉関係機関のみならず、幅広い関係機関とのネットワーク構築に努めていただきたい。
	・来所するための交通の便が悪く来所しにくいことや、自宅訪問も難しいケースがある。				来所するための交通の便が悪く来所しにくいことや、自宅訪問も難しいケースがある。	・相談場所の確保については、協力していただきたい。

