

## 令和 2 年度及び令和 3 年度 専門部会の活動について

部会名	相談支援事業評価部会
目的	質の高い相談体制を整備し、相談支援事業の充実・強化を図る
役割・内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市相談支援事業の評価基準・評価方法の検討</li> <li>・事業者評価の実施</li> </ul>
部会員	<p>自立支援協議会委員：飯塚委員、劉委員、池田委員、中村章次委員</p> <p>関係機関：静岡市身体障害者団体連合会、静岡市静岡手をつなぐ育成会、静岡市静心会、清水障害者サポートセンターそら</p> <p>事務局：障害福祉企画課、精神保健福祉課</p>
令和 2 年度 活動内容	<p>令和 2 年度は、平成 28 年度～令和元年度までの評価を振り返り、令和 3 年度以降の評価方法を検討した。</p> <p><u>1. 意見共有会（令和 2 年 8 月 31 日）</u></p> <p>これまでの評価方法・評価様式を基に、令和 3 年度以降の評価方法等について協議。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価は引き続き必要であるが、評価に係る負担が評価者（部会員）・被評価者（委託相談支援事業所）ともに大きいため軽減策が必要。</li> <li>・外部の意見が評価に反映できれば、部会という形式でなくても良いのでは。</li> </ul> <p><u>2. 新評価方法・評価様式（案）の検討</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・既存の資料で対応できるものは対応しつつ、1 シートで自己評価から振り返りまでできる評価シートを作成。⇒効果：評価に係る負担軽減</li> <li>・対市民業務を利用者アンケート、対関係機関業務を関係機関アンケート、対行政関係を市職員のヒアリングにて多角的に評価を行えるようにし、部会を廃止する案を提案 ⇒効果：より多くの市民・関係機関の意見を評価に反映できる。</li> </ul> <p><u>3. 第 1 回部会（令和 2 年 11 月 30 日）</u></p> <p>新たな評価方法・評価様式、及び部会の廃止について、協議。</p> <p>新評価方法・評価様式、及びこれに伴う部会の廃止について部会として承認。</p> <p>第 4 回自立支援協議会に、部会廃止等について議題提出することとする。</p> <p><u>【参考】相談支援事業評価部会の成り立ち</u></p> <p>障害者総合支援法の前身である「障害者自立支援法」において、障害者相談支援事業の実施と、これを委託で行う場合は、中立性・公平性の確保の観点から、地方自治体が設置する自立支援協議会において、相談支援事業の評価を行う旨規定された。</p> <p>平成 19 年度に静岡市自立支援協議会を設置し、当初は、自立支援協議会において、委託相談支援事業所の評価を行っていたが、評価基準及び評価方法について、より具体的な議論が必要であるとして、平成 22 年度から相談支援事業評価部会を設置し、当部会において、評価方法の検討や評価を行ってきた。</p>
今後の予定 方向性など	<p>令和 2 年度 第 4 回静岡市自立支援協議会に、新たな評価方法及び部会の廃止について議題を提出。自立支援協議会にて、承認が得られれば、新たな評価方法等に沿って令和 3 年度以降は評価を実施する。</p> <p>改めて評価方法等の見直しが必要になった際に、再度部会の設置について自立支援協議会にて検討する。</p>

□委託相談支援事業所の評価方法の見直し（案）について

これまで培ってきた評価の枠組みや意見共有会の意見を反映しつつ、評価方法や評価様式を見直し、評価に係る負担軽減を図る。

	現行	課題	意見共有会でのご意見	見直し案
評価方法	事業評価部会が主体となって評価し、自立支援協議会へ評価結果を報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託相談事業所の職員が部会員を兼ねており、評価がしづらい。</li> <li>・評価をする部会員の負担が大きい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部の意見が評価に反映できるなら必ずしも部会でなくてもよいのでは。</li> <li>・部会でない方が動きやすい点も。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部の意見を取り入れつつ、市主体で評価（案）を作成し、自立支援協議会に諮る（部会廃止）</li> <li>・対市民業務 → 利用者アンケート</li> <li>・対関係機関業務 → 関係機関アンケート</li> </ul>
スケジュール	4月～9月までの実績について、10月～12月にかけて評価		<ul style="list-style-type: none"> <li>・概要シートに記載する期間の変更に合わせて全体のスケジュールの見直しが必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第1回協議会までに評価を実施し、第2回で振り返りの報告を行う。</li> </ul>
評価サイクル	身体・知的・精神・基幹の4年サイクルで評価。※自己評価は毎年実施	特になし	特になし	変更なし
評価様式	<b>①概要シート【被評価者】</b> 施設の概要と4月～9月までの実績を示した書類 概要シート	様式が多く、かつ連動していないため、それぞれの項目の比較や評価がしづらい。 新たに作成する書類も多く、評価者（部会員）・被評価者ともに負担が大きい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実績を記載する期間前年度1年間にしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績報告書＋職員配置や勤続年数等が分かる資料で代用</li> </ul> 実績報告書＋α
	<b>②自己評価シート【被評価者等】</b> 各評価項目についてS～Cで評価＋アピールポイント等記載 自己評価シート		<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価基準を明確にしてほしい</li> <li>・自己改善につながるようPDCAが分かりやすい様式にしてほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①評価シート【被評価者・静岡市】 自己評価シート、総評シート、被評価者の意見、オブザーバー意見、自己改善、振り返りを一連で行える評価シートに改める。 また、各評価項目について「成果指標の具体例」を設けて評価しやすいようにし、利用者アンケート・関係機関アンケートと連動させて、自己評価と外部評価の比較をしやすいようにする。</li> </ul>
	<b>③総評シート【評価部会】</b> 各評価項目に関する評価を示したもの（部会員・行政） 総評シート		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自己評価シートに欄を追加するなど振り返りがしやすいようにしてほしい</li> <li>・発表前に弁明の機会がほしい</li> </ul>	評価シート 評価指標   具体例   自己評価   外部評価   総評   振り返り
	<b>④自己改善計画書【被評価者】</b> 評価に対する改善計画 自己改善計画書		<ul style="list-style-type: none"> <li>・これまで提出して終わりだったため、振り返りの機会が必要では</li> </ul>	
	<b>⑤振り返りシート【被評価者】</b> 自己改善計画書の振り返り 振り返りシート			
	<b>○利用者アンケート</b> 利用者から徴取するアンケート		<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談が解決に繋がったか、適切に引き継ぎ・伴走しているかなど、質を評価す</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者アンケート ※外部評価に反映 相談に対する対応や質の評価について、利用者から徴取</li> </ul>
	<b>○関係機関アンケート</b> 関係機関から徴取するアンケート		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者だけでなく福祉サービス事業所にもアンケートを広げてはどうか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○関係機関アンケート 事業所間の連携や引継ぎ、その後の継続支援等について、関係機関から徴取</li> </ul>

評価シート（委託・被評価年度用）

事業所名	
------	--

□評価基準（5：とてもよく出来ている、4：よく出来ている、3：出来ている、2：あまり出来ていない、1：出来ていない）

評価項目	評価指標	指標の観点	指標の具体例	自己評価	外部評価	（被評価者）特記事項	（オブザーバー）特記事項	（静岡市・自立支援協議会）総評	（被評価者）改善計画・振り返り												
1. 相談対応	(1) プライバシーへの配慮	前提	・オープンスペースで個人情報を含む話をしていない。 ・周りの市民に聞こえるような大きさの声で話していない。 ・相談者が安心して話ができる環境づくりに配慮している。 ・相談者との間の約束事を守っている。 など			（自己評価とともにアピールポイントや事業所の取り組みを記載。他者評価の結果を踏まえて、修正可）	（被評価者・特記事項までの内容を元に、区役所等が記載する項目）	（オブザーバー・特記事項までの内容を元に、静岡市が行う総評※協議会にかけられる前に、被評価者の意見を聞きます。）	【改善計画】 総評の意見を元に、被評価者が作成する改善計画												
	(2) 言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	接遇	・常に敬語・丁寧語で話している。 ・初めて会う方が安心して相談できる身なり・姿勢である。 ・訪問や同行の待ち合わせ時間、場所をしっかりと守っている。 ・内容に応じて、同様の相談員が対応するなど配慮している。 ・相談方法や相談場所について、相談者の障がい特性や状態に合わせて、柔軟に対応している。 など							【評価方法】 利用者アンケート  【実施期間】 〇年〇月〇日～ 〇年〇月〇日  【配布件数】 〇件  【回収件数】 〇件  【回収率】 〇％	【自立支援協議会 意見】 第1回協議会（7月）で意見ができれば記載	【振り返り】 改善計画に沿って行った結果について、第2回協議会（2月）で振り返り報告									
	(3) 共感・傾聴の姿勢	傾聴	・相手の話を途中で遮ることがない。 ・相談者の気持ちを受け止め、共感している。 ・他の障がいや自施設に直接関係のない内容についても、一旦話を聞き、受け止めている。 など																		
	(4) 丁寧な説明	説明	・制度の内容や、案内する関係機関について、初めての人が理解できるよう分かりやすい説明を行っている。 ・専門用語や略語を使用せず、相手に伝わる分かりやすい言葉で話している。 ・知的に障がいのある方や理解が難しい方には、さらに分かりやすい言葉に置き換えて話している。 など																		
	(5) 適切なアセスメントと情報提供の実施	相談の質	・相談者の現状や課題を適切にアセスメントしている。 ・相談を受ける中で、相談者自身が課題や改善策に気付けるよう導いている。 ・障害サービスや制度の利用方法、引継ぎ先の関係機関について適切に情報提供している。 など																		
	<b>小計</b>				<b>0/25</b>								<b>0/25</b>								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">評価点</th> <th style="width: 95%;">評価基準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>充実した対応ができています 相談支援を行うすべての職員（事業所として備えるべき事項は、事業所全体として、以下同じ）が、指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれているだけでなく、さらにプラスの取組を行っている。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>対応ができています 相談支援を行うすべての職員が、指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれている。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>概ね対応ができています 事業所として、概ね指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれている。（できている人もいれば、できていない人もいます）</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>対応が不十分である 事業所として、指標の具体例に示す内容の理解や適切な行動が不十分である。（できていない職員が比較的多い）</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>対応が著しく不十分である 事業所として、指標の具体例に示す内容の理解や適切な行動が著しく不十分である。（すべての職員ができていない）</td> </tr> </tbody> </table>													評価点	評価基準	5	充実した対応ができています 相談支援を行うすべての職員（事業所として備えるべき事項は、事業所全体として、以下同じ）が、指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれているだけでなく、さらにプラスの取組を行っている。	4	対応ができています 相談支援を行うすべての職員が、指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれている。	3	概ね対応ができています 事業所として、概ね指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれている。（できている人もいれば、できていない人もいます）	2
評価点	評価基準																				
5	充実した対応ができています 相談支援を行うすべての職員（事業所として備えるべき事項は、事業所全体として、以下同じ）が、指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれているだけでなく、さらにプラスの取組を行っている。																				
4	対応ができています 相談支援を行うすべての職員が、指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれている。																				
3	概ね対応ができています 事業所として、概ね指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれている。（できている人もいれば、できていない人もいます）																				
2	対応が不十分である 事業所として、指標の具体例に示す内容の理解や適切な行動が不十分である。（できていない職員が比較的多い）																				
1	対応が著しく不十分である 事業所として、指標の具体例に示す内容の理解や適切な行動が著しく不十分である。（すべての職員ができていない）																				
2. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	(1) 相談者へ情報提供できる環境の整備	前提	・地域の社会資源が実施しているサービスとその利用状況等について正しく理解している。 ・地域の関係機関との協力関係を構築出来ている。 ・相談者に説明・紹介できるよう社会資源等のパンフレットや施設案内を備えている。 など			【評価方法】 関係機関アンケート  【実施期間】 〇年〇月〇日～ 〇年〇月〇日  【依頼機関数】 〇件  【回答件数】 〇件  【回答率】 〇％	（被評価者・特記事項までの内容を元に、区役所等が記載する項目）	（オブザーバー・特記事項までの内容を元に、静岡市が行う総評※協議会にかけられる前に、被評価者の意見を聞きます。）	【改善計画】 総評の意見を元に、被評価者が作成する改善計画												
	(2) ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、伴走支援	引継ぎ（発信）	・ケースを引継ぐ際は、引継ぎ先で相談者が困らないよう、聞き取った内容を整理し、適切に引き継いでいる。 ・相談者がたらい回しにならないよう、判断に悩む場合は事前に関係機関と連絡をとるなどしている。 ・ケースを引き継いだ後も必要に応じて継続的に支援、フォローアップをしている。 など							【評価方法】 関係機関アンケート  【実施期間】 〇年〇月〇日～ 〇年〇月〇日  【依頼機関数】 〇件  【回答件数】 〇件  【回答率】 〇％	（被評価者・特記事項までの内容を元に、区役所等が記載する項目）	（オブザーバー・特記事項までの内容を元に、静岡市が行う総評※協議会にかけられる前に、被評価者の意見を聞きます。）	【改善計画】 総評の意見を元に、被評価者が作成する改善計画								
	(3) 関係機関からのケースの引継ぎ、相談対応	引継ぎ（受信）	・障がい区分や対応の困難さを理由に断ったりせず、また、明確な解決策がない相談であっても、当事者のことを第一に考え、出来ることを積極的に行っている。 ・自施設が適切な引継ぎ先・相談先でない場合は、その理由と対応策を相手にわかるよう説明している。 など																		
	(4) 事業についての周知・啓発、地域の相談機関への助言	事業の周知	・自らの施設の役割や活動内容（委託相談以外の業務を含む。）を関係機関に分かりやすく普及・啓発している。 ・必要に応じて、関係機関に赴き、施設の説明や連携事例の紹介などを行っている。 など																		
	(5) 積極的な会議の開催・参加	機関連携	・必要に応じてケース会議を開催し、関係機関と連携して支援を行っている。 ・会議の際、当事者の基本情報（ジェノグラム等）を整理した上、主訴と考え得る対応策の案を示している。 ・他機関が開催する会議に積極的に参加し、自分事として丁寧に対応している。 など																		
	<b>小計</b>				<b>0/25</b>									<b>0/25</b>							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">評価点</th> <th style="width: 95%;">評価基準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>充実した対応ができています 相談支援を行うすべての職員（事業所として備えるべき事項は、事業所全体として、以下同じ）が、指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれているだけでなく、さらにプラスの取組を行っている。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>対応ができています 相談支援を行うすべての職員が、指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれている。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>概ね対応ができています 事業所として、概ね指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれている。（できている人もいれば、できていない人もいます）</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>対応が不十分である 事業所として、指標の具体例に示す内容の理解や適切な行動が不十分である。（できていない職員が比較的多い）</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>対応が著しく不十分である 事業所として、指標の具体例に示す内容の理解や適切な行動が著しく不十分である。（すべての職員ができていない）</td> </tr> </tbody> </table>														評価点	評価基準	5	充実した対応ができています 相談支援を行うすべての職員（事業所として備えるべき事項は、事業所全体として、以下同じ）が、指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれているだけでなく、さらにプラスの取組を行っている。	4	対応ができています 相談支援を行うすべての職員が、指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれている。	3	概ね対応ができています 事業所として、概ね指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれている。（できている人もいれば、できていない人もいます）
評価点	評価基準																				
5	充実した対応ができています 相談支援を行うすべての職員（事業所として備えるべき事項は、事業所全体として、以下同じ）が、指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれているだけでなく、さらにプラスの取組を行っている。																				
4	対応ができています 相談支援を行うすべての職員が、指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれている。																				
3	概ね対応ができています 事業所として、概ね指標の具体例に示す内容を理解し、適切な行動がとれている。（できている人もいれば、できていない人もいます）																				
2	対応が不十分である 事業所として、指標の具体例に示す内容の理解や適切な行動が不十分である。（できていない職員が比較的多い）																				
1	対応が著しく不十分である 事業所として、指標の具体例に示す内容の理解や適切な行動が著しく不十分である。（すべての職員ができていない）																				

対市民業務

対関係機関業務

利用者アンケートにて客観的に評価  
様式4-1号（知的障がい以外用）  
様式4-2号（知的障がい用）

関係機関アンケートにて客観的に評価  
様式5-1号（委託用）  
様式5-2号（基幹用）  
対象：  
①他の委託相談支援事業所  
②同区計画相談支援事業所  
③その他前年度連携した事業所

評価シート（委託・被評価年度用）

事業所名	
------	--

□評価基準（5：とてもよく出来ている、4：よく出来ている、3：出来ている、2：あまり出来ていない、1：出来ていない）

評価項目	評価指標	指標の観点	指標の具体例	自己評価	外部評価	（被評価者）特記事項	（オブザーバー）特記事項	（静岡市・自立支援協議会）総評	（被評価者）改善計画・振り返り
3. 事務処理、事務所の体制整備  対行政業務	(1) 適切な業務履行	前提	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様に定められた業務が適切に行われている。（必要な人員の配置を含む。）</li> <li>成果指標を設定している場合においては、その成果指標を達成している。</li> <li>委託業務の検収に際し、指摘事項がない。 など</li> </ul>						
	(2) 個人情報の管理	前提	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報は鍵のかかる保管庫等に厳重に管理されている。</li> <li>他の利用者の目につく場所に個人情報を放置していない。</li> <li>個人情報を施設から持ち出す際のルールが作成・遵守されている。</li> <li>文書の発送等に際しては、複数人でチェックしている。 など</li> </ul>						
	(3) 静岡市の障がい者施策、制度に関する理解	施策理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>静岡市共生のまちづくり計画の内容を理解している。</li> <li>各種会議（自立支援協議会・各部会、事務局会議等）の全体の体系やそれぞれの趣旨を理解している。</li> <li>福祉サービスや市独自事業の実施内容を把握している。 など</li> </ul>						
	(4) 事業所内でのケース共有・検証の実施、相談員に対するサポート等	組織対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>すべてのケース記録について、担当以外の職員も適宜閲覧できるような仕組みが構築されている。</li> <li>相談員が個人で抱えることがないよう、事業所内で相談体制・サポート体制がとれている。</li> <li>月に1回以上、事業所内でケース検討会議を開催している。など</li> </ul>						
	(5) 苦情窓口の設置等、業務改善	業務改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者から苦情や意見を出しやすいよう工夫して窓口を設置している。</li> <li>苦情に対し組織的に、かつ必要に応じて外部の意見を取り入れながら対応する体制を整えている。</li> <li>自施設の課題を検証・認識し、その解決に向けた取組が具体的に行われている。など</li> </ul>						
	(6) 事務マニュアルやフローの作成、組織的な対応	事務処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>事務マニュアルやフローが作成され、職員に共有されている。また、適宜内容の見直しを行っている。</li> <li>組織で対応すべき内容にあっては、事業所内で適切に決裁等を行っている。</li> <li>事故報告などが適切にされている。 など</li> </ul>						
	(7) 防災等非常時の体制	危機管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>地震、火災、台風などの非常時対応マニュアルや緊急時の連絡網を作成し、職員に共有されている。</li> <li>新型コロナウイルス等感染症対応マニュアルを作成している。</li> <li>地震や台風などを想定した防災訓練が実施されている。</li> <li>施設長が不在時の体制が検討・共有されている。</li> </ul>						
	(8) 困難事例への対応【委託のみ】	困難事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>複数の職員で連携して対応にあたる体制が整備されている。</li> <li>各区障害者支援課と的確な情報共有がされている。</li> <li>自施設での対応が困難な案件について、自施設内で検討した上で、基幹相談支援センターに相談している。 など</li> </ul>						
	(9) 虐待防止の取り組み	虐待事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>「静岡市障がい者虐待防止マニュアル」の内容を理解して対応にあたっている。</li> <li>通報を受けた案件について、自身で虐待の有無を判断せず、各区障害者支援課へ確実な通報を行っている。</li> <li>担当区の終結会議に参加し、終結後の見守り及び進捗管理を適切に行っている。</li> </ul>						
	(10) 研修の積極的な実施・参加	人材育成、向上意識	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務に必要な知識を得るための研修参加機会が確保されている。</li> <li>関係機関等が主催する研修に積極的に参加している。</li> <li>対応に苦慮した事例や困難事例が終了した際、今後のより適切な対応に向けた事例の振り返り等を適宜行っている。 など</li> </ul>						
<b>小計</b>				0/50	0/50				
<b>合計</b>				<b>0/100</b>	<b>0/100</b>				

【ヒアリング日】  
○年○月○日

【対応職員】  
○○課 ○○  
○○課 ○○

行政職員（担当課+オブザーバー）にてヒアリングを実施し、客観的に評価