

令和3年度～6年度
静岡市障害者等相談支援事業評価 実施要領(案)

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、静岡市主体で実施し、静岡市自立支援協議会の協議をもって最終的な評価結果とする。

また、評価に際しては、被評価者となる障がい区分に応じて、オブザーバーを依頼し行うこととする。

<事務局>

No.	所属機関	主な事業所
1	障害福祉企画課	・基幹相談支援センター 1事業所 ・相談支援事業所(身体) 3事業所 ・相談支援事業所(知的) 3事業所 ・相談支援事業所(重心) 1事業所
2	精神保健福祉課	・相談支援事業所(精神) 3事業所

※評価にあたっては、相互協力して行うものとする。

<オブザーバー>

No.	被評価者	オブザーバー
1	・基幹相談支援センター 1事業所	・各区障害者支援課
2	・相談支援事業所(身体) 3事業所	・各区障害者支援課 ・地域リハビリテーション推進センター
3	・相談支援事業所(知的) 3事業所 ・相談支援事業所(重心) 1事業所	・各区障害者支援課
4	・相談支援事業所(精神) 3事業所	・各区障害者支援課 ・こころの健康センター

※その他必要に応じて、オブザーバーを依頼することとする。

3 評価年度

年度	被評価者	自己評価
令和3年度	・相談支援事業所(精神) 3事業所	全事業所
令和4年度	・相談支援事業所(身体) 3事業所	
令和5年度	・相談支援事業所(知的) 3事業所	
	・相談支援事業所(重心) 1事業所	
令和6年度	・基幹相談支援センター 1事業所	

4 実施内容及びスケジュール(被評価者)

評価の実施内容については次のとおりとする。(【】は実施時期の目安)

なお、詳細のスケジュールについては、当該年度の自立支援協議会の日程等を踏まえて、各評価年度の4月末までに事務局が別に示すこととする。

(1)利用者アンケートの実施【前年度2月～当年度6月】

被評価者は、評価年度の前年度2月から当年度6月までの間に、最低2週間以上(1か月程度が好ましい)の期間を定め、利用者アンケートを実施する。詳細については次のとおりとする。

<実施概要>

- 実施期間:前年度2月から当年度6月までのうち、最低2週間以上
- 対象者:対面(来所・訪問・同行等)による相談支援を行った一般市民
ただし、他の方法(電話やメール等)で支援を行った方を含めてもよい。
- アンケート用紙:様式第4-1号、4-2号
- 回収目標:30件(最低20件)
- その他:アンケートの実施に必要な消耗品等は事務局が用意する

<実施手順>

- ① 被評価者がアンケートの実施期間を定め、実施期間の2週間前までに事務局に連絡する。その際、アンケート用紙と返信用切手の必要枚数を併せて伝える。
- ② 事務局は、アンケートの協力依頼ポスター、アンケート用紙、封入用封筒、アンケート回収ボックス、返信用切手、返信用宛名シール(事務局宛て)を用意して被評価者に連絡する。被評価者はこれら物品を実施期間開始までに事務局から受け取る。
返信用切手については、被評価者・事務局ともに「郵便切手等受払簿」への漏れなく記載すること。
- ③ アンケート実施期間にて、アンケートを実施する。回収したアンケート用紙は全て

回収ボックスに入れ、期間終了後まで開封しないこと。なお、アンケートの回収件数が20件に満たない場合は、アンケートの実施期間を延長する。

- ④ アンケート実施期間終了後、被評価者はアンケート用紙の入った回収ボックスの他、使用しなかった物品を含むすべてを速やかに返却する。
- ⑤ 事務局は、回収ボックスからアンケート用紙を取り出し、各評価項目の平均点（少数第2位を四捨五入）を算出し、評価シートの他者評価欄に記載する。
- ⑥ 回収したアンケート用紙は、紙ベースでヒアリング時に被評価者へその写しを交付する。

<留意点>

- ・ 職員は、援助を求められた場合を除き、決して内容を見ないこと
- ・ アンケートは1人につき1枚とすること
- ・ 市民の方がアンケートに答えやすい工夫をすること
- ・ アンケートの依頼を行う相手を恣意的に選ばないこと。ただし、相談内容や相手の時間的都合など、アンケートの依頼をすること自体が困難な場合はこの限りでない。

【来所相談の際の回収方法 例】

相談終了後、アンケートの趣旨と、実施期間である旨説明の上、アンケートの記入を依頼する。可能であれば、相談対応を行った別の職員が依頼する。

アンケート用紙と一緒に回収ボックスと封入用の封筒を用意し、職員から見えない場所で書いていただいた上で、回収ボックスに入れていただく。

郵送での回答を希望する場合は、封入用の封筒に返信用切手と、宛名シールを貼り付け、期限を定めて投函を依頼する。

【訪問・同行支援の際の回収方法 例】

支援終了後、アンケートの趣旨と、実施期間である旨説明の上、アンケートの記入を依頼する。

アンケート用紙と一緒に封入用の封筒を用意し、職員から見えない場所で書いていただいた上で、封筒に封入して職員が回収する。

記入する場所がない場合や郵送での回答を希望する場合は、封入用の封筒に返信用切手と、宛名シールを貼り付け、期限を定めて投函を依頼する。

(2) 概要シートの提出及び自己評価等の実施【4月下旬】

被評価者は、概要シート(様式第1-1号又は1-2号)を記入の上、評価年度の前年度実績報告書及び施設パンフレットを添えて所管する事務局に提出する。

また、前年度実績報告の内容を踏まえて、評価シート(様式第2-1号又は2-2号)

の自己評価を行い、特記事項を記入して所管する事務局に提出する。

評価は、1～5の5段階で行い、次の評価基準をもとに自ら行うこと。

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	対応できている 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	概ね対応できている 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る)
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)

(3)関係機関アンケートの実施【5月～6月中旬】

事務局は、5月～6月中旬に期間を定めて関係機関アンケートを実施する。

アンケートの依頼先は、次のとおりとする。

被評価者	アンケート依頼先	
	全事業所共通	その他
・基幹相談支援センター	・他の委託相談支援事業所 ・同区計画相談支援事業所	その他、被評価者が前年度相談支援で連携した関係機関
・相談支援事業所(身体)		
・相談支援事業所(知的)		
・相談支援事業所(重心)		
・相談支援事業所(精神)		

<実施概要>

- 実施期間:5月から6月中旬までのうち、期間(2週間程度)を定めて実施
- アンケート用紙:様式第5-1号、5-2号
- 回収目標:100%(最低80%)

<実施手順>

- ① 事務局は、被評価者に対し、前年度相談支援で連携した関係機関一覧(様式第6号)の作成を依頼し、被評価者は4月中にこれを提出する。(予め作っておく方が良い)
- ② 事務局は、関係機関アンケートの実施期間を定め、依頼文を添えて関係機関にアンケートを依頼する。なお、アンケートの回収率が80%に満たない場合は、リマインドメール等を送付する。
- ③ アンケート期間終了後、事務局は、各評価項目の平均点(少数第2位を四捨五入)を算出し、評価シートの他者評価欄に記載する。
- ④ 回収したアンケート用紙は、紙ベースでヒアリング時に被評価者へその写しを交付する。

<留意点>

- ・ 連携等の事例がなく評価不可(ハイフン)の場合は、平均点の算出に加えないこと
- ・ 被評価者と同一法人が運営する事業者へは、公平性の観点からアンケートを依頼しないこと

(4)ヒアリングの実施【6月中旬～下旬】

事務局は、被評価者及びオブザーバーと日程を調整し、ヒアリングを実施する。

ヒアリングでは、静岡市が他者評価となる「事務処理、事務所の体制整備」に係る評価を行うとともに、事業所ならではの取組や活動内容を踏まえて、総評に必要な事項を聞き取ることとする。評価基準は、P4の評価基準を準拠する。

他者評価の結果を受け、被評価者は「(被評価者)特記事項」の記載内容を必要に応じて修正することができるものとする。

(5)オブザーバー 特記事項の記入【6月下旬】

事務局は、ヒアリングの内容を踏まえ、オブザーバーに対し特記事項の記入を依頼する。

(6)静岡市 総評(案)の作成及び確認【7月上旬】

事務局は、オブザーバーの特記事項までの内容を踏まえて総評(案)を作成する。作成後、被評価者に総評(案)を送付し、事実誤認等がないか確認する。

(7) 自立支援協議会における協議【7月中下旬】

事務局は、第1回自立支援協議会(7月)に総評(案)を付議し、評価に関する協議を行う。また自立支援協議会で出た意見を総評に加える。

(8) 結果の送付及び改善計画の作成・実施【8月～翌1月】

事務局は、自立支援協議会の意見を踏まえ、総評をまとめ、被評価者に結果を通知する。

被評価者は、総評の内容を踏まえ、8月中を目途に改善計画を作成して事務局に提出し、計画に沿った事業改善を行う。

(9) 改善内容の振り返り及び自立支援協議会への報告【1月末】

概ね 12 月末時点をもって、被評価者は、改善内容の振り返りを行い、振り返り結果を事務局に提出する。

事務局は、必要に応じて現地に赴き、改善内容が適切に行われているか確認を行った上で、第2回自立支援協議会(1 月末)に報告する。

5 実施内容及びスケジュール(毎年度)

(1) 自己評価等の実施【4月下旬】

また、前年度実績報告の内容を踏まえて、評価シート(毎年度用)(様式第3-1号又は3-2号)の自己評価及び特記事項を記入し、所管する事務局に提出する。

<様式集>

- | | | |
|----|------------------|----------|
| 1 | 概要シート | …様式第1号 |
| 2 | 評価シート(委託・被評価年度用) | …様式第2-1号 |
| 3 | 評価シート(基幹・被評価年度用) | …様式第2-2号 |
| 4 | 評価シート(委託・毎年度用) | …様式第3-1号 |
| 5 | 評価シート(基幹・毎年度用) | …様式第3-2号 |
| 6 | 利用者アンケート | …様式第4-1号 |
| 7 | 利用者アンケート(知的障がい用) | …様式第4-2号 |
| 8 | 関係機関アンケート(委託用) | …様式第5-1号 |
| 9 | 関係機関アンケート(基幹用) | …様式第5-2号 |
| 10 | 関係機関一覧 | …様式第6号 |
| 11 | アンケートの協力依頼ポスター | …参考資料1 |
| 12 | 郵便切手等受払簿 | …参考資料2 |

事業所名 _____

運営主体					事業所所在地				
主な対象者	精神障がい者とその家族等				開所日・開所時間帯				
配置職員	No.	氏名	常勤・非常勤	専任・兼任	主な担当業務	保有資格 (相談業務に係る主なもの)	保有年数 (前年度末時点)	保健・福祉・医療等機関の従事年数	
	(例)	静岡 太郎	常勤	専任・兼任	委託相談支援業務	精神保健福祉士	〇年〇か月	〇年〇か月	〇年〇か月

※配置職員は、委託相談の従事者及び委託相談業務を行う可能性のある職員（施設長等）を記載してください。

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	他者評価	（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	<ul style="list-style-type: none"> ・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※協議会にかけける前に、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	<ul style="list-style-type: none"> ・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、同性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】 ○年○月○日～ ○年○月○日	【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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 											【配布件数】 ○件	【回収件数】 ○件	【回収率】 ○％
	(5) 適切なアセスメントと情報提供の実施	相談の質	<ul style="list-style-type: none"> ・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 													
	小計				0/25											
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 			（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※協議会にかけける前に、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）	<ul style="list-style-type: none"> ・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】 ○年○月○日～ ○年○月○日	【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) 関係機関からのケースの引継ぎ、相談対応	引継ぎ（受信）	<ul style="list-style-type: none"> ・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 										【依頼機関数】 ○件			
	(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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 													
	小計				0/25									0/25		

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	他者評価	（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	(1) 適切な業務履行	前提	<ul style="list-style-type: none"> ・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。） ・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。 ・委託業務の検収に際し、指摘事項がない。 など 							
	(2) 個人情報の管理	前提	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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 							
	(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"> ・静岡市共生のまちづくり計画の内容を理解している。 ・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。 ・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 							
	(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"> ・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。 ・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。 ・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 							
	(5) 苦情窓口の設置等、業務改善	業務改善	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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 							【ヒアリング日】 ○年○月○日
	(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"> ・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。 ・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。 ・事故報告などが適切にされている。 など 							【対応職員】 ○○課 ○○ ○○課 ○○
	(7) 防災等非常時の体制	危機管理	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・地震や台風などを想定した防災訓練が実施されている。 ・施設長が不在時の体制が検討・共有されている。 							
	(8) 困難事例への対応【委託のみ】	困難事例	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・各区障害者支援課と的確な情報共有がされている。 ・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 							
	(9) 虐待防止の取り組み	虐待事例	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。 ・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。 ・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。 							
	(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"> ・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。 ・関係機関等が主催する研修に積極的に参加している。 ・対応に苦慮した事例や困難事例が終結した際、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 							
小計				0/50	0/50					
合計				0/100	0/100					

評価シート（基幹・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	他者評価	（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	<ul style="list-style-type: none"> ・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※協議会にかけの前に、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 【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		
	(2) 言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	接遇	<ul style="list-style-type: none"> ・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、同性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】 ○年○月○日～ ○年○月○日 【配布件数】 ○件 【回収件数】 ○件 【回収率】 ○%	【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
	(3) 共感・傾聴の姿勢	傾聴	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 								
	小計				0/25						
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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】 ○年○月○日～ ○年○月○日 【依頼機関数】 ○件 【回答件数】 ○件 【回答率】 ○%					
	(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）	<ul style="list-style-type: none"> ・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 								
	(3) 関係機関からのケースの引継ぎ、相談対応	引継ぎ（受信）	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 								
	小計				0/25					0/25	

評価シート（基幹・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	他者評価	（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. 地域全体の福祉の向上のための取り組み【基幹のみ】	(1) 総合的・専門的な相談支援、困難事例の対応		・3障がい全てについて専門的な助言、指導を行っている。 ・委託相談・計画相談支援事業所からの困難事例に係る相談に対して、適切な対応方針を示している。 ・委託相談支援事業所が抱える困難ケースの状況を把握し、定期的に聞き取りを行うなど進捗管理を行っている。 など			【評価方法】 関係機関アンケート 【実施期間】 ○年○月○日～ ○年○月○日 【依頼機関数】 ○件 【回答件数】 ○件 【回答率】 ○%			
	(2) 障がい者虐待防止に係る対応		・虐待案件について、各区コア会議に参加し、関係機関に対して専門的な助言を行っている。 ・虐待終了後の見守り支援について、委託相談支援事業所と連携しながら対応を行っている。 など						
	(3) 関係機関との連携強化、人材育成支援		・地域の相談支援事業所のスキルアップ、関係機関との連携強化を図るための研修会を開催している。 ・地域の相談機関（障がいに限らない。）との連携強化に向けた取組を実施し、自立支援協議会等との連携を図っている。 など						
	小計				0/15		0/15		
4. 事務処理、事務所の体制整備	(1) 適切な業務履行	前提	・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。） ・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。 ・委託業務の検収に際し、指摘事項がない。 など			【評価方法】 ヒアリング 【実施日】 ○年○月○日 【対応職員】 ○○課 ○○ ○○課 ○○			
	(2) 個人情報の管理	前提	・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。 ・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。 ・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。 ・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						
	(3) 静岡市の障がい者施策、制度に関する理解	施策理解	・静岡市共生のまちづくり計画の内容を理解している。 ・各種会議（自立支援協議会・各分会、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。 ・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						
	(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	・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に仕組みが構築されている。 ・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。 ・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						
	(5) 苦情窓口の設置等、業務改善	業務改善	・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。 ・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。 ・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						
	(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	・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。 ・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。 ・事故報告などが適切にされている。 など						
	(7) 防災等非常時の体制	危機管理	・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。 ・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。 ・地震や台風などを想定した防災訓練が実施されている。 ・施設長が不在時の体制が検討・共有されている。						
	(8) 虐待防止の取り組み	虐待事例	・「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。 ・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。 ・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。						
	(9) 研修の積極的な実施・参加	人材育成、向上意識	・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。 ・関係機関等が主催する研修に積極的に参加している。 ・対応に苦慮した事例や困難事例が終結した際、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						
小計				0/45	0/45				
合計				0/110	0/110				

評価シート（委託・毎年度用）

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	指標の具体例	自己評価	（被評価者）特記事項
1. 相談対応	(1) プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・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。)
	(2) 言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・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、同性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 		
	(3) 共感・傾聴の姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 		
	小計			
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 		
	(2) ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、伴走支援	<ul style="list-style-type: none"> ・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 		
	(3) 関係機関からのケースの引継ぎ、相談対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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やっている。 ・自施設が適切な引継ぎ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 		
	小計			

評価シート（委託・毎年度用）

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	指標の具体例	自己評価	（被評価者）特記事項
3. 事務処理、 事務所の体制整備	(1) 適切な業務履行	<ul style="list-style-type: none"> ・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。） ・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。 ・委託業務の検収に際し、指摘事項がない。 など 		
	(2) 個人情報の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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 		
	(3) 静岡市の障がい者施策、制度に関する理解	<ul style="list-style-type: none"> ・静岡市共生のまちづくり計画の内容を理解している。 ・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。 ・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 		
	(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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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 		
	(5) 苦情窓口の設置等、業務改善	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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 		
	(6) 事務マニュアルやフローの作成、組織的な対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・事故報告などが適切にされている。 など 		
	(7) 防災等非常時の体制	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・地震や台風などを想定した防災訓練が実施されている。 ・施設長が不在時の体制が検討・共有されている。 		
	(8) 困難事例への対応 【委託のみ】	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・各区障害者支援課と的確な情報共有がされている。 ・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 		
	(9) 虐待防止の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。 ・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。 ・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。 		
	(10) 研修の積極的な実施・参加	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・関係機関等が主催する研修に積極的に参加している。 ・対応に苦慮した事例や困難事例が終結した際、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 		
小計			0/50	
合計			0/100	

評価シート（基幹・毎年度用）

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	指標の具体例	自己評価	（被評価者）特記事項
1. 相談対応	(1) プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・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。)
	(2) 言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・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、同性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 		
	(3) 共感・傾聴の姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 		
	小計			
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 		
	(2) ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、伴走支援	<ul style="list-style-type: none"> ・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 		
	(3) 関係機関からのケースの引継ぎ、相談対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 		
	小計			0/25

評価シート（基幹・毎年度用）

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	指標の具体例	自己評価	（被評価者）特記事項
3. 地域全体の福祉の向上のための取組み【基幹のみ】	（1）総合的・専門的な相談支援、困難事例の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・3障がい全てについて専門的な助言、指導を行っている。 ・委託相談・計画相談支援事業所からの困難事例に係る相談に対して、適切な対応方針を示している。 ・委託相談支援事業所が抱える困難ケースの状況を把握し、定期的に聞き取りを行うなど進捗管理を行っている。 など 		
	（2）障がい者虐待防止に係る対応	<ul style="list-style-type: none"> ・虐待案件について、各区コア会議に参加し、関係機関に対して専門的な助言を行っている。 ・虐待終了後の見守り支援について、委託相談支援事業所と連携しながら対応を行っている。 など 		
	（3）関係機関との連携強化、人材育成支援	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の相談支援事業所のスキルアップ、関係機関との連携強化を図るための研修会を開催している。 ・地域の相談機関（障がいに限らない。）との連携強化に向けた取組を実施し、自立支援協議会等との連携を図っている。 など 		
	小計			0/15
4. 事務処理、事務所の体制整備	（1）適切な業務履行	<ul style="list-style-type: none"> ・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。） ・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。 ・委託業務の検収に際し、指摘事項がない。 など 		
	（2）個人情報の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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 		
	（3）静岡市の障がい者施策、制度に関する理解	<ul style="list-style-type: none"> ・静岡市共生のまちづくり計画の内容を理解している。 ・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。 ・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 		
	（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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・相談員が個人で抱えることがないよう、事務所内で相談体制・サポート体制がとれている。 ・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 		
	（5）苦情窓口の設置等、業務改善	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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 		
	（6）事務マニュアルやフローの作成、組織的な対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・事故報告などが適切にされている。 など 		
	（7）防災等非常時の体制	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・地震や台風などを想定した防災訓練が実施されている。 ・施設長が不在時の体制が検討・共有されている。 		
	（8）虐待防止の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。 ・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。 ・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。 		
	（9）研修の積極的な実施・参加	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・関係機関等が主催する研修に積極的に参加している。 ・対応に苦慮した事例や困難事例が終結した際、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 		
小計			0/45	
合計			0/110	

(事業所名)【利用者】アンケート

相談業務をよりよいものにするため、アンケートの回答にご協力をお願いします。

※お名前を書いていただく必要はありません。

1. 今回はどなたの相談ですか	①自分自身、②家族、③その他 ()
-----------------	--------------------

2 次の項目について1～5で○を付けてください。

項目 (こうもく)	評価 (ひょうか)	理由 (りゆう) ※あれば
(1) 相談内容が周りに聞かれる心配がなく、 安心して相談できましたか。	5・4・3・2・1	
(2) 相談員は、丁寧な言葉づかい・態度で相談 に応じていましたか。	5・4・3・2・1	
(3) 相談員は親身になってあなたの話を聞いて くれましたか。	5・4・3・2・1	
(4) 相談員の説明はわかりましたか。	5・4・3・2・1	
(5) 相談をして少しでも悩みごとが解消され たり、気持ちが楽になったりしましたか。	5・4・3・2・1	

(5：とてもよい、4：よい、3：どちらとも言えない、2：あまりよくない、1：よくない)

3 そのほかにご意見がありましたらお書きください。

ご協力ありがとうございました。

(事業所名) アンケート (案)

相談をよりよいものにするため、アンケートにご協力をおねがいします。

1 次の内容について1点から5点で点数を付けてください。

内容 (ないよう)	点数 (てんすう)
(1) 安心して相談することができましたか。	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1 ←できた できない→
(2) 相談員は丁寧に対応してくれましたか。	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1 ←くれた くない→
(3) 相談員は、あなたの気持ちに寄り添って話を聞いてくれましたか	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1 ←くれた くない→
(4) 相談員の話はわかりましたか。	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1 ←わかった わからない→
(5) 相談してよかったですか。	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1 ←よかった よくない→

(5：すごくよかった、4：よかった、3：ふつう、2：あまりよくない、1：よくない)

2 そのほかにご意見がありましたらお書きください。

ご協力ありがとうございました。

相談支援事業【関係機関】アンケート

静岡市の障がい者相談支援業務をより良いものとするため、アンケート調査へのご協力をお願いいたします。

また、今後の改善に役立てるため、評価理由につきましてもなるべく記載をお願いします。

1 アンケートの調査対象となる相談支援事業所

名称	
住所	

2 次の各項目について、5段階で評価をしてください。

項目	評価	評価の理由
(1) 【事業所名】は、貴機関の役割や事業内容について理解していると思いますか。また、良好な協力関係が築けていますか。		
(2) 【事業所名】が、貴機関にケースを引継ぐ際、適切にアセスメントと引き継ぎができていますか。また、引き継いだ後も適切にフォローしていますか。		
(3) 【事業所名】は、貴機関からのケースの引継ぎや相談に対し、当事者のことを第一に考え、丁寧かつ親身になって対応していると思いますか。		
(4) 【事業所名】の役割や業務内容について、貴機関を含む関係機関に周知がなされていると思いますか。		
(5) 【事業所名】は、積極的に会議を開催したり、他機関が主催する会議に参加していると思いますか。また、会議において適切に発言できていると思いますか。		

【評価基準】 5：とても良い、4：良い、3：ふつう、2：あまり良くない、1：良くない、－：評価できない

3 その他ご意見がありましたらお書きください。

ご協力ありがとうございました。

貴機関名	
------	--

相談支援事業【関係機関】アンケート

静岡市の障がい者相談支援業務をより良いものとするため、アンケート調査へのご協力をお願いいたします。

また、今後の改善に役立てるため、評価理由につきましてもなるべく記載をお願いします。

1 アンケートの調査対象となる相談支援事業所

名称	
住所	

2 次の各項目について、5段階で評価をしてください。

項目	評価	評価の理由
(1) 【基幹相談支援センター】は、貴機関の役割や事業内容について理解していると思いますか。また、良好な協力関係が築けていますか。		
(2) 【基幹相談支援センター】が、貴機関にケースを引継ぐ際、適切にアセスメントと引き継ぎができていますか。また、引き継いだ後も適切にフォローしていますか。		
(3) 【基幹相談支援センター】は、貴機関からのケースの引継ぎや相談に対し、当事者のことを第一に考え、丁寧かつ親身になって対応していると思いますか。		
(4) 【基幹相談支援センター】の役割や業務内容について、貴機関を含む関係機関に周知がなされていると思いますか。		
(5) 【基幹相談支援センター】は、積極的に会議を開催したり、他機関が主催する会議に参加していると思いますか。また、会議において適切に発言できていると思いますか。		
(6) 【基幹相談支援センター】は、3障がい全てについて、適切に助言・指導を行っていると思いますか。(困難事例の対応を含みます。)		

【裏面に続きます】

項目	評価	評価の理由
(7) 【基幹相談支援センター】は、障がい者虐待の案件について、関係機関に対し専門的な助言等を行っていると思いますか。		
(8) 【基幹相談支援センター】は、地域の相談支援事業所の連携強化やスキルアップのための研修等を積極的に行っていると思いますか。		

3 その他ご意見がありましたらお書きください。

ご協力ありがとうございました。

貴機関名	
------	--

【評価基準】	
5	とても良い
4	良い
3	ふつう
2	あまり良くない
1	良くない
—	事例がない又は少なく、評価できない

令和〇年度 関係機関一覧

事業所名

静岡市支援センター〇〇

<入力手順>

- ① 令和〇年度中に相談支援において1度でも連携実績のある機関の一覧を作成してください。
- ② アンケート実施時の宛名になりますので、記載誤りがないよう十分に注意いただき、「機関名」は正式名称としてください。

No.	機関名	〒	住所	電話	FAX	Mail
(例)	静岡市 精神保健福祉課	420-0846	静岡市葵区城東町24-1	054-249-3179	054-249-3149	seishinhoken@city.shizuoka.lg.jp
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

(施設名)の アンケートにご協力ください！

静岡市では障がいのある方への相談業務が
皆さまにとってより良いものになるよう



令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日の期間で

利用者アンケートを実施しています。

皆さまの率直なご意見をくださるようお願いいたします。

【アンケートにあたっての約束事】

- アンケートはよりよい相談対応に役立てます
- アンケート用紙は、期間終了まで開封はしません
- 書いたことについて、職員が質問したりしません
- その場で書きづらい・渡しづらい場合は、郵送できます



よろしく
お願いします

郵便切手等受払簿

(円切手)

使用月日	送付先等	受納枚数	使用枚数	残数	備考
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					
.					

令和 年 月 日

(施設名) 施設長 ○○
(担当者) ○○