

資料4-2

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	障害者生活支援センター東城
------	---------------

□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"> <li>・オープンスペースで個人情報を含む話をしていない。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・相談者との間の約束事を守っている。 など</li> </ul>	4	（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。）  ・面談日程については障害特性に合わせて、当日の訪問前に再度連絡をして確認をしている。 ・女性相談員が多いため、必ずしも同性相談員が対応できるわけではないが、配慮するよう努力している。  ・長電話になってしまう方に対してもできる限り対応するよう努力している。
	(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"> <li>・常に敬語・丁寧語で話している。</li> <li>・初めて会う方が安心して相談できる身なり・姿勢である。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	(3) 共感・傾聴の姿勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の話を途中で遮ることがない。</li> <li>・相談者の気持ちを受け止め、共感している。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	(4) 丁寧な説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	(5) 適切なアセスメントと情報提供の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者の現状や課題を適切にアセスメントしている。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	<b>小計</b>			
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"> <li>・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。</li> <li>・地域の関係機関との協力関係を構築出来ている。</li> <li>・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</li> </ul>	4	・事業所で持っている情報をまとめて引継ぎをしている。引継ぎ先が困らないよう、引継ぎ後のフォローアップを実施している。
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	2	
	(5) 積極的な会議の開催・参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	3	
	<b>小計</b>			

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	障害者生活支援センター城東
------	---------------

□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"> <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>	3	・昨年度より職員1名増員し、仕様に定められた業務が適切に遂行できるよう調整している。
	(2) 個人情報の管理	<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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報を施設から持ち出すルール等は特に作成していない。</li> <li>・個人情報に関するマニュアルがないため、今年度作成に向けて検討している。</li> </ul>
	(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"> <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>	2	・静岡市共生まちづくり計画や自立支援協議会についてははっきり把握しているとは言えない。
	(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"> <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>	4	・相談員間で適宜情報共有をしたり、必要に応じて事務所内で相談しているが検討会議はしていない。相談員の複数対応等のサポート体制を整えている。
	(5) 苦情窓口の設置等、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>	3	・苦情窓口を設置している。苦情に関しては回覧し、会議で改善策を検討している。
	(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"> <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>	3	・事務マニュアルやフローはないが、決裁事項は所定の様式があり、実施している。
	(7) 防災等非常時の体制	<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>	4	・既存のマニュアルはもとより、コロナウイルス等感染症対応マニュアルや災害時マニュアル等を昨年度末に作成し、今年度より施行している。
	(8) 困難事例への対応【委託のみ】	<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>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関とこまめに情報共有し、連携体制を整えている。</li> <li>・困難案件に関しては基幹相談支援センターへ相談し、協働で支援体制をとっている。</li> </ul>
	(9) 虐待防止の取り組み	<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>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・静岡市障がい者虐待防止マニュアルに沿って対応している。</li> <li>・虐待防止の研修へ参加している。事業所内でも勉強会を実施している。</li> </ul>
	(10) 研修の積極的な実施・参加	<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</li> </ul>	4	・事業所全体の底上げを図るため、職員が積極的に研修会へ参加できるような体制を整えている。
<b>小計</b>			34/50	
<b>合計</b>			<b>72/100</b>	

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	ピアサポート
------	--------

□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"> <li>・オープンスペースで個人情報を含む話をしていない。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・相談者との間の約束事を守っている。 など</li> </ul>	4	(1) 相談室を2か所設けており、その他にもプライバシーへの配慮を心掛けています。
	(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"> <li>・常に敬語・丁寧語で話している。</li> <li>・初めて会う方が安心して相談できる身なり・姿勢である。</li> <li>・訪問や同行の待ち合わせ時間、場所をしっかり守っている。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	(2) 身だしなみや言葉遣いには常に気を配っており、相談者が安心して相談できる環境づくりへの配慮を十分に行っている。
	(3) 共感・傾聴の姿勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の話を途中で遮ることがない。</li> <li>・相談者の気持ちを受け止め、共感している。</li> <li>・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</li> </ul>	4	(3) 可能な限り相談者に寄り添い、想いを受け止める姿勢を整えている。
	(4) 丁寧な説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・制度の内容や、案内する関係機関について、初めての方が理解できるよう分かりやすい説明を行っている。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	(4) 制度やサービス等の説明に関して相談者の理解を最重要としており、必要に応じて様々な配慮を行っている。
	(5) 適切なアセスメントと情報提供の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者の現状や課題を適切にアセスメントしている。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	(5) アセスメント力の維持・向上を目指し、日々自己研鑽をすると共に、関係機関との緊密な連携のもと、情報提供に限らず、相談者のニーズに合わせたサポートを提供できる態勢を整えている。
	<b>小計</b>			<b>22/25</b>
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"> <li>・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。</li> <li>・地域の関係機関との協力関係を構築出来ている。</li> <li>・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</li> </ul>	5	(1) 情報収集と知識の更新に注力しており、相談員同士のコミュニケーションを円滑に行い、情報交換に活かしている。また、他の地域資源との連携維持・強化においては、他の相談支援事業所に遅れを取っていないと自負している。
	(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"> <li>・ケースを引き継ぐ際は、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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	(2) 引き継ぎ先機関が十分な対応を行える態勢が整うまでは、あくまでこちらのケースとして十分な支援を提供している。
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	(3) 地域のワンストップ相談窓口として、あらゆる相談に真摯に対応し、相談者を孤立させない対応を行っている。
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	(4) 相談支援も含め、地域の福祉資源として提供できる全ての支援を、適切に周知・紹介している。
	(5) 積極的な会議の開催・参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	(5) 会議の開催においては、関係機関を巻き込んだチーム支援を実現するための準備を怠ることはない。また、会議への参加要請があった場合決して断らず、要請される助言・助力を行っている。
	<b>小計</b>			<b>21/25</b>

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	ピアサポート
------	--------

□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"> <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>	4	(1) 適切に対応している。
	(2) 個人情報の管理	<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>	4	(2) 個人情報に関わる資料は施設可能な場所に保管し、その管理には責任をもってあたっている。
	(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"> <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>	5	(3) 施策への理解を深めるため、日頃から各種会議に積極的に参加し、事業所内で共有している。
	(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"> <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に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	(4) ケースの抱え込みを防止するため、事業所内で相互に相談しあい、協働することが出来る風通しの良さを実現している。
	(5) 苦情窓口の設置等、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>	4	(5) 苦情があった場合に、担当者のみで対応するのではなく、客観的に判断・解決することを徹底している。
	(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"> <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>	3	(6) 決裁や各種報告・起案に際しては、法人の基準に則って適切に処理している。事務に関するマニュアルは、見直しの余地がある。
	(7) 防災等非常時の体制	<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>	3	(7) 法人のBCP作成に合わせて、目下災害対応について検討している。
	(8) 困難事例への対応【委託のみ】	<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>	5	(8) 困難事例への対応に際しては、必要に応じてあらゆる資源の活用、各機関との連携を含め、課題解決に向けての努力を怠ることは無い。
	(9) 虐待防止の取り組み	<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>	5	(9) 適切に対応している。
	(10) 研修の積極的な実施・参加	<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</li> </ul>	5	(10) 各種研修への参加を積極的に行っており、支援力強化のための研鑽は怠らない。また、職員間でケース検討とスーパーバイズについても、主体的に取り組んでいる。
<b>小計</b>			43/50	
<b>合計</b>			<b>86/100</b>	

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	清水障害者サポートセンターそら
------	-----------------

□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"> <li>・ オープンスペースで個人情報を含む話をしていない。</li> <li>・ 周りの市民に聞こえるような大きな声で話していない。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 相談者との間の約束事を守っている。 など</li> </ul>	5	（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。）  ・ 障害種別、年齢、相談内容等に関わらず様々な相談に対応している。困り感を持つ相談者によっては、主訴を明確に伝えられない方もいるが、丁寧に傾聴し共に考え解決策を見出しているよう心がけている。  ・ 主に身体障害に関わる相談に対応するが、その他の障害に関する相談については、相談者の理解に合わせた情報提供や説明を行い、少しでも安心が得られるようにしている。
	(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"> <li>・ 常に敬語・丁寧語で話している。</li> <li>・ 初めて会う方が安心して相談できる身なり・姿勢である。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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</li> </ul>	4	
	(3) 共感・傾聴の姿勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相手の話を途中で遮ることがない。</li> <li>・ 相談者の気持ちを受け止め、共感している。</li> <li>・ 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</li> </ul>	5	
	(4) 丁寧な説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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</li> </ul>	5	
	(5) 適切なアセスメントと情報提供の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談者の現状や課題を適切にアセスメントしている。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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</li> </ul>	5	
	<b>小計</b>			
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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 地域の関係機関との協力関係を構築出来ている。</li> <li>・ 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</li> </ul>	5	・ 関係機関への引き継ぎに際して、極力、アセスメントシートを活用するなどして、相談者の状況が明確に伝わるようにしている。  ・ 行政機関をはじめ、相談支援事業所、地域包括支援センター、司法関係者等とのつながりを持ち、相談内容に応じたアドバイスを得たり情報共有をすることで相談対応のスキルアップを図っている。  ・ ケース会議に関しては相談状況に応じた対応として、極力開催することを念頭に進めているが、時間調整などが難しく電話連絡等になってしまっていることが多い。
	(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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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</li> </ul>	4	
	(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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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</li> </ul>	5	
	(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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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</li> </ul>	5	
	(5) 積極的な会議の開催・参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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</li> </ul>	5	
	<b>小計</b>			

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	清水障害者サポートセンターそら
------	-----------------

□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"> <li>・仕様で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>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近年、相談対応時間の増加に伴い、経過記録等の事務に費やす時間に制約を受けやすく、処理が滞り気味となっている。そのため、日々、口頭の報告などで情報共有し、対応に困らないようにしている。</li> </ul>
	(2) 個人情報の管理	<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>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・困難事例に関しては、関係機関との連絡を行い必要に応じて基幹相談支援センターへの相談も行っている。</li> </ul>
	(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"> <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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの苦情に対しては、組織的に対応方法を検討し、改善する必要があることには意見を出し合い、より良い相談対応ができるよう努めている。</li> <li>・相談対応の流れとしてのマニュアルを作成し事務を含めた業務を行っている。</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	<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に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、事務所内で相談体制・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>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の知識向上のための研修への参加は、コロナ禍ということもあり、インターネットによる会議が行われるようになったため、積極的に参加するようになっている。</li> </ul>
	(5) 苦情窓口の設置等、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>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・困難事例が終結されることは少ないが、相談内容の変移に応じて随時対応についての振り返りを行っている。</li> </ul>
	(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"> <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>	3	
	(7) 防災等非常時の体制	<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>	3	
	(8) 困難事例への対応 【委託のみ】	<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>	5	
	(9) 虐待防止の取り組み	<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>	3	
	(10) 研修の積極的な実施・参加	<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</li> </ul>	5	
<b>小計</b>			37/50	
<b>合計</b>			<b>85/100</b>	

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	サポートセンターコンパス北斗
------	----------------

□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"> <li>・オープンスペースで個人情報を含む話をしていない。</li> <li>・周りの市民に聞こえるような大きな声で話していない。</li> <li>・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。</li> <li>・相談者との間の約束事を守っている。 など</li> </ul>	5	（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。）  相談者が相談しやすい環境での相談に応じるよう心掛けていますので、利用者の希望に沿った相談場所を選んでいきます。また、信頼されるためには、利用者の話をしっかりと聞くことが大切です。人との出会いは第一印象がとても大事と考えています。そのため、この人は話を聞いてくれる人だという思いを持ってもらう事や、不快な服装や言葉遣いをしないよう気を付けています。
	(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"> <li>・常に敬語・丁寧語で話している。</li> <li>・初めて会う方が安心して相談できる身なり・姿勢である。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(3) 共感・傾聴の姿勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の話を途中で遮ることがない。</li> <li>・相談者の気持ちを受け止め、共感している。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(4) 丁寧な説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(5) 適切なアセスメントと情報提供の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者の現状や課題を適切にアセスメントしている。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	家族の状況聞き取り、ご本人のADLの部分についても、不足しているので改善を予定しています。
	<b>小計</b>			<b>24/25</b>
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"> <li>・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。</li> <li>・地域の関係機関との協力関係を構築出来ている。</li> <li>・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</li> </ul>	4	ケース会議には開催や参加も含め積極的に関与しています。また、ケースを引き継ぐにあたっては、可能な限りの情報提供と、引継ぎ後も必要に応じて連絡調整していく考えがあることを伝えています。
	(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"> <li>・ケースを引き継ぐ際は、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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	委託と特定の役割を書面化し、同時介入の場合も相談者に役割がわかりやすいようにしています。
	(5) 積極的な会議の開催・参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	<b>小計</b>			<b>24/25</b>

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	サポートセンターコンパス北斗
------	----------------

□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"> <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>	5	
	(2) 個人情報の管理	<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>	4	保管・持ち出しのルールは作成していますが、更なる向上が必要な点もありますので、改善していきたいと考えています。
	(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"> <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>	5	
	(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"> <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、事務所内で相談体制・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	週一回ミーティングを行い情報共有やケース検討を行っています。
	(5) 苦情窓口の設置等、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実行されている。など</li> </ul>	5	法人内で、年度に2回行われる苦情解決委員会では他部署の苦情共有し、類似の事例が起きないよう予見を高めることができています。
	(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"> <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>	5	共有し、対応などの意見を広く徴しています。マニュアル化、合理的かつ効率的な事務処理を作成しています。
	(7) 防災等非常時の体制	<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>	5	防災等については、事業所としてマニュアルの作成と訓練を行って、非常時に備えています。
	(8) 困難事例への対応【委託のみ】	<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>	5	困難事例については、事業所内で共有し、毎週のミーティングの際に対応について話し合う機会を設けています。
	(9) 虐待防止の取り組み	<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>	5	
	(10) 研修の積極的な実施・参加	<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</li> </ul>	5	研修や資格取得について、積極的に推奨しています。職員のスキル向上は支援をしていくうえで大切なことであるとと考えています。
<b>小計</b>			49/50	
<b>合計</b>			<b>97/100</b>	



評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	やさしい街に
------	--------

□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"> <li>・オープンスペースで個人情報を含む話をしていない。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・相談者との間の約束事を守っている。 など</li> </ul>	2	（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。） ・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出来ているとは言えない状況である。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。 ・相談時に障害特性に応じて言葉遣いや説明の仕方や長さを工夫し、必要であればイラストや筆談での対応も行っている。また職員間で情報を共有し、相談時の対応についても検討を重ねている。
	(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"> <li>・常に敬語・丁寧語で話している。</li> <li>・初めて会う方が安心して相談できる身なり・姿勢である。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	(3) 共感・傾聴の姿勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の話を途中で遮ることがない。</li> <li>・相談者の気持ちを受け止め、共感している。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	(4) 丁寧な説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	(5) 適切なアセスメントと情報提供の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者の現状や課題を適切にアセスメントしている。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	<b>小計</b>			
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"> <li>・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。</li> <li>・地域の関係機関との協力関係を構築出来ている。</li> <li>・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</li> </ul>	3	・研修案内や福祉サービスについての説明を外来窓口や相談室の廊下に設置している。事業所のパンフレットなども設置し、相談者や医療受診へ来た方への情報提供を行っている。 ・相談者から相談を受けた際は障害種別や年齢等に関係なく相談を受け対応を行っている。
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	3	
	(5) 積極的な会議の開催・参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	<b>小計</b>			

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	やさしい街に
------	--------

□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"> <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>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関との連携は情報の共有をし取り組んでいる。困難ケースは基幹相談や各区の支援課や福祉課、児童相談所、計画相談事業所等と密に連絡を取り対応している。</li> </ul>
	(2) 個人情報の管理	<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>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文書の送付については法人事務と協力し、複数回確認をするように発送している。</li> <li>・虐待が疑わしいケースは各支援課に適宜通報を行い、虐待コア会議に参加している。</li> </ul>
	(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"> <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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケース記録については、済生会病院と統合したことでネット環境も依然と変更になったことで、担当以外でも記録確認ができるよう各担当のフォルダにアクセスできるようになった。</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	<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>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・火災や地震等の防災マニュアルは施設で作成したものがあり、そのマニュアルに準じる。</li> </ul>
	(5) 苦情窓口の設置等、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>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週ミーティングを行い、相談室の中でのケースの共有や役割の確認を行っている。また経験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。</li> </ul>
	(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"> <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>	3	
	(7) 防災等非常時の体制	<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>	3	
	(8) 困難事例への対応 【委託のみ】	<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>	5	
	(9) 虐待防止の取り組み	<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>	4	
	(10) 研修の積極的な実施・参加	<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</li> </ul>	3	
<b>小計</b>			36/50	
<b>合計</b>			<b>73/100</b>	

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	障害者相談支援センターわだつみ
------	-----------------

□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"> <li>・オープンスペースで個人情報を含む話をしていない。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・相談者との間の約束事を守っている。 など</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の気持ちを傾聴することに重きを置いている。</li> <li>・利用者に合わせた連絡方法を選択できるようにしている。例えば電話だけでなくメールや郵送、訪問してやりとりするなど利用者の状況や場面にに応じて対応している。</li> </ul>
	(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"> <li>・常に敬語・丁寧語で話している。</li> <li>・初めて会う方が安心して相談できる身なり・姿勢である。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(3) 共感・傾聴の姿勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の話を途中で遮ることがない。</li> <li>・相談者の気持ちを受け止め、共感している。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(4) 丁寧な説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(5) 適切なアセスメントと情報提供の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者の現状や課題を適切にアセスメントしている。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	<b>小計</b>			
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"> <li>・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。</li> <li>・地域の関係機関との協力関係を構築出来ている。</li> <li>・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</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引継ぎケースの場合は関係機関からの提案や助言等を情報共有し、再アセスメントして支援方針を検討している。</li> </ul>
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(5) 積極的な会議の開催・参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	<b>小計</b>			

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	障害者相談支援センターわだつみ
------	-----------------

□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"> <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>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ感染症予防対策として相談室の定時消毒、利用後の消毒等徹底して行っている。また、一人暮らし等で体調確認が難しい場合は非接触型体温計を持参して訪問面談をしている。</li> <li>・事業所内で業務報告し、支援の振り返りをしながら、必要な事項はマニュアル化して職員で共有できるようにしている。</li> </ul>
	(2) 個人情報の管理	<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>	4	
	(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"> <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	
	(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"> <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に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>	4	
	(5) 苦情窓口の設置等、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>	3	
	(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"> <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>	4	
	(7) 防災等非常時の体制	<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>	3	
	(8) 困難事例への対応 【委託のみ】	<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>	4	
	(9) 虐待防止の取り組み	<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>	4	
	(10) 研修の積極的な実施・参加	<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</li> </ul>	3	
<b>小計</b>			37/50	
<b>合計</b>			<b>84/100</b>	

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	アグネス静岡
------	--------

□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"> <li>・オープンスペースで個人情報を含む話をしていない。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・相談者との間の約束事を守っている。 など</li> </ul>	4	今年度になり、新人相談員（常勤換算1.2）が加わった。1名は、相談支援専門員だが相談経験はなく、もう1名は今年度相談支援従事者初任者研修受講予定である。日常的には、相談支援従事者現任研修修了者の同席、同行による対応をしている。また、定期的（およそ週1回程度）な勉強会も行い、新人相談員を育てている。新人に同席した際、まだ不十分さを感じることもあり、評価の多くを3とした。
	(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"> <li>・常に敬語・丁寧語で話している。</li> <li>・初めて会う方が安心して相談できる身なり・姿勢である。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	3	
	(3) 共感・傾聴の姿勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の話を途中で遮ることがない。</li> <li>・相談者の気持ちを受け止め、共感している。</li> <li>・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</li> </ul>	3	
	(4) 丁寧な説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	3	
	(5) 適切なアセスメントと情報提供の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者の現状や課題を適切にアセスメントしている。</li> <li>・相談を受ける中で、相談者自身が課題や改善策に気付くよう導いている。</li> <li>・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</li> </ul>	3	
	<b>小計</b>			
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"> <li>・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。</li> <li>・地域の関係機関との協力関係を構築出来ている。</li> <li>・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</li> </ul>	2	社会資源等のパンフレットなどの整理、更新が不十分。  委託計画の引継ぎは、事業所内であることが多いが、時間をかけて丁寧に行うようにしている。
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	3	
	(5) 積極的な会議の開催・参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	<b>小計</b>			

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	アグネス静岡
------	--------

□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"> <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>	3	(3) 主な対象である重症心身障害児者や医療的ケア児等に関するサービスや事業については、把握できていると思われるが、精神保健福祉分野に関するサービスや事業についての理解は浅く、関係専門事業所等に教えを乞うことが多々ある。  (4) 相談員が個人でケースを抱え込まないよう共有や情報交換の場を設けている。抱え込んでいることはないと思われるが、時間外業務がなくなることはない。
	(2) 個人情報の管理	<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>	4	
	(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"> <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>	3	
	(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"> <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に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>	4	
	(5) 苦情窓口の設置等、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>	3	
	(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"> <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>	3	
	(7) 防災等非常時の体制	<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>	3	
	(8) 困難事例への対応 【委託のみ】	<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>	4	
	(9) 虐待防止の取り組み	<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>	3	
	(10) 研修の積極的な実施・参加	<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</li> </ul>	4	
<b>小計</b>			34/50	
<b>合計</b>			<b>67/100</b>	

評価シート（基幹・毎年度用）

事業所名：静岡県障害者相談支援推進センター

□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"> <li>・オープンスペースで個人情報を含む話をしていない。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・相談者との間の約束事を守っている。 など</li> </ul>	4	（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。） ①事務所内の相談スペースが狭狭であるので、事務所がある中央福祉センター会議室を確保し、プライバシーに配慮した相談を行っている。 ②個別の相談は、極力予約制として十分な相談時間を確保するとともに、土曜日、日曜日にしか来所できないケースについては、できる限り対応している。③新型コロナウイルス感染症防止対策により、非常事態宣言期間中は中央福祉センターの会議室が使用できない状況もあって対応に苦慮した。④障害特性に応じたコミュニケーションシート等を活用し、口頭だけでなく、視覚的な支援を行っている。⑤相談者の方の傾聴を重視しつつ、隠されたニーズの発見にも努めている。 ⑥委託相談支援事業所（指定管理含む）と基幹相談支援センターの役割については、平成24年度に基幹相談支援センターが発足して8年が経過するが、行政も交え、委託相談支援事業所全体で協議する必要がある。基幹相談支援センターとして、本年度7～8月に委託相談支援事業所にそれぞれ仕様書上の業務内容と現状、基幹相談支援センターとの連携等についてアンケート調査を行い、全体の協議の場で活用したい。
	(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"> <li>・常に敬語・丁寧語で話している。</li> <li>・初めて会う方が安心して相談できる身なり・姿勢である。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(3) 共感・傾聴の姿勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の話を途中で遮ることがない。</li> <li>・相談者の気持ちを受け止め、共感している。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(4) 丁寧な説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(5) 適切なアセスメントと情報提供の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者の現状や課題を適切にアセスメントしている。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	<b>小計</b>			
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"> <li>・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。</li> <li>・地域の関係機関との協力関係を構築出来ている。</li> <li>・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</li> </ul>	4	①計画相談支援事業所、委託相談支援事業所、特別支援学校、各区障害者支援課等からの要請による個別の支援会議は月10件以上あり、連携が進んで来ている。 ②強度行動障害児者の受入事業所や、短期入所等不足する社会資源もあり対応に苦慮することが多い。（国立のぞみの園に有期限で入所している方の地域移行について、区障害者支援課、関係事業所と連携して受入先の確保に努めている。） ③触法障がい者の支援については、県弁護士会の「刑事司法と福祉の連携委員会」と協力して、更生支援計画の作成や裁判での情状証人としての出廷等の活動を行って、福祉的な支援を充実することで、その人らしい安心した生活を再建し再犯防止に努めている。④基幹相談支援センターが発足して8年が経過することから、全委託相談支援事業所との連携のあり方を検討する必要があるため、令和3年度においては、基幹相談支援センターも含めた全委託相談支援事業所の仕様書における業務内容を検討していきたい。
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	4	
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	(5) 積極的な会議の開催・参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	<b>小計</b>			
(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"> <li>・3障がい全てについて専門的な助言、指導を行っている。</li> <li>・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。</li> <li>・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、定期的に関き取りを行うなど進捗管理を行っている。 など</li> </ul>	4	①日頃から、障害の種類、困難さで区別することなく相談支援に当たっている。 ②委託相談支援事業所に対しては、助言指導だけではなく、困難な事例について協働しながら事例の解決につなげていきたいと考え	

評価シート（基幹・毎年度用）

事業所名：静岡市障害者相談支援推進センター

□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】	(2) 障がい者虐待防止に係る対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	ている。③虐待対応コアメンバー会議の一員として、必ず会議には参画している。④地域生活支援ネットワーク相談支援調整業務と連携し、「多職種連携アセスメント研修」を年5回開催し、相談支援員のスキルアップ、関係機関との連携強化を図っている。
	(3) 関係機関との連携強化、人材育成支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	5	
	<b>小計</b>			
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"> <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>	5	①昨年度は共生のまちづくり計画の査定年にあたり、相談員全員が、地域課題を踏まえてパブリックコメントを提出することができた。②個人情報管理規程に基づき、厳重に管理している。事務所のサーバーに保管してある個人情報については専門のソフトウェアを導入している。③月1回「ケースの棚卸会議」を行い全職員が進捗状況を確認している。④頻回かつ長時間の電話相談もあり対応に苦慮しつつも、極力傾聴に努めている。⑤困難かつ長期化する課題、円滑な意思疎通が困難（暴言あり）、相談者に対する過度な依存等により、職員のメンタルヘルスの面で懸念を感じる場面もあり、職員の聴き取り、感情の吐露の受け止め等に努めている。⑥相談支援職員のメンタルヘルスについて研修の必要性が高い。⑦苦情解決の仕組みの整備に努め、苦情解決第三者委員への親展封筒を用意し、苦情が出やすい状況を作っている。⑧新型コロナウイルス感染症防止対策として、検査業者の検査キットを購入し、郵送による解析結果を受け取っている。（月1回の程度）⑨災害発生時に備え、安否コールのネットワークに加入し、相談業務の継続性の確保に努めている。マニュアルについては、BCPの作成とともにR3年度中に大幅に見直すことにしている。⑩障害者虐待防止については、障害者虐待防止・差別解消部会にも参画し、必要な提言を行っている他、R2年度には障害者福祉事業所向け虐待防止研修を静岡市と共催した。相談支援専門員従事者研修の他、KRRP SAFEプログラム支援者養成研修（性加害の青年及び保護者の支援）、災害時要援護者の支援と相談員の役割セミナー（日本障害者相談支援専門員協会）等の研修を受講している。
	(2) 個人情報の管理	<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>	5	
	(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"> <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>	5	
	(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"> <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>	4	
	(5) 苦情窓口の設置等、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>	4	
	(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"> <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>	4	
	(7) 防災等非常時の体制	<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>	3	
	(8) 虐待防止の取り組み	<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>	5	
	(9) 研修の積極的な実施・参加	<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>	5	
<b>小計</b>			<b>40/45</b>	
<b>合計</b>			<b>100/110</b>	