

被評価者	静岡市支援センター なごやか
------	----------------

評価項目：相談対応	自己評価： 16/25	利用者評価： 24.1/25
<p>【改善計画】 なし</p> <p>【振り返り】 これまでと同様に、プライバシーに配慮した相談対応に取り組んでいる。 相談者に寄り添う姿勢を常に意識し、丁寧な聞き取りを心掛けている。</p>	<p>【事務局確認結果】 相談対応では「傾聴する」ことに重点を置いて、1件1件丁寧に対応しており、信頼関係を築くことに重点的に取り組んでいる様子が見られる。 対応職員の時間に限りがあるため、急な相談が入っても十分に対応できない場合もあるが、次の相談の約束をする等の対応で相談者の不安の軽減や相談員のスケジュール調整に繋げている。</p>	

評価項目：関係機関との連携等	自己評価： 15/25	関係機関評価： 20/25
<p>【改善計画】 1. より一層の周知を図る ①市街地地下等の電子広告の活用 ②連携のあった関係機関に見学会等を行う ③会議等を通して関係機関へ施設の周知を行う 2. 研修会や勉強会へ出席し、スキルアップを図る</p> <p>【振り返り】 1. 会議等で顔の見える機関とは協力関係が出来て周知されてきたが、初めてのケースで連携を取る機関を対象になごやかの見学会を企画した。多くの方が参加してくださり、その後は規則正しい生活をするため、コミュニケーションを学ぶため、プログラムに参加して自分を知るため等を考え紹介され見学につながった。また、見学会だけではわからない来所日数や過ごし方の具体的な問い合わせもあった。高齢福祉分野ではケア会議を行いながらなごやかの役割を考え伝えている。</p>	<p>【事務局確認結果】 1. ①7月～8月 紺屋町地下道ショーケースを活用し、地域活動のプログラムで作成した参加者の作品の展示を通して、なごやかのPRに努めた。 ②ケースワークを通して連携のあった教育関係者（特別支援学校、スクールソーシャルワーカー）を招き、なごやかの見学会を行い、更なる連携強化となごやかの活動のPRに繋がった。 ③職業能力開発促進センター（ポリテクセンター）の相談員研修に講師として、毎年、職員が参加し、支援センターの役割やなごやかのPRに努めている。 2. 包括支援センターとはケア会議等を通して関係性を築いている。8050問題においても、以前は、80は包括、50はなごやかで役割を分けていたものが、世帯全体に対し、一緒に関わるような連携が図れるようになってきている。</p>	

評価項目：事務所の体制整備等

自己評価： 30／50

事務局評価： 31／50

【改善計画】

1. 静岡市障がい者虐待防止マニュアルを把握し、研修や勉強会に参加することで、職員のスキルアップを図る

【振り返り】

1. 事例があまりないが虐待防止の研修に参加する事でどのようなケースも虐待防止を意識して対応している。11月からは自立支援協議会での権利擁護・虐待防止部会マニュアル勉強会が始まり都合のつく限り参加しなごやか内での対応に反映させていきたい。

【事務局確認結果】

1. 障害者虐待の対応においては、精神障害者の虐待事例が少なく、虐待防止部会へ参加するなかで、マニュアルの確認や対応方法の流れ等は確認が行えているが、実際の虐待対応には不安もある様子。部会や研修等での事例検討を通してスキルアップに努めていただきたい。

被評価者	静岡市支援センター みらい
------	---------------

評価項目：相談対応	自己評価： 19/25	利用者評価： 22.9/25
<p>【改善計画】</p> <p>1. 困難ケース等は職員同士でより一層の情報共有を促進し、対応について協力し合える体制を整える</p> <p>【振り返り】</p> <p>1. 一人で困難ケースを抱えずに担当者以外とも相談し合う体制はできつつある。更に困難ケースが増える中で、こころの健康センターのアウトリーチ検討会にてケース検討を行うことも増えてきた。</p>	<p>【事務局確認結果】</p> <p>1. 毎月1回の所内会議で困難ケースの近況報告や支援内容の検討を行っている。また、急を要するケース対応においては随時、在席の職員同士で対応策を検討している。</p> <p>電話相談には在席の職員全員で対応し、電話相談で必要に応じて面接相談に切り替える等、丁寧な対応を心掛けている。</p>	

評価項目：関係機関との連携等	自己評価： 16/25	関係機関評価： 17.3/25
<p>【改善計画】</p> <p>1. 8050問題に関してみらいが中心となり、包括支援センター等へ働きかけ、アウトリーチを行う。</p> <p>2. メールやオンライン会議等を活用し、積極的に会議に参加するとともに、コロナ禍であっても関係機関との連携が十分に図れるようにする。</p> <p>【振り返り】</p> <p>1. 最近はお本人のみの支援に加え、家族全体への支援が必要になってきており包括との連携が増えてきた。それに伴い包括との勉強会に参加し、精神障害者に関する助言をする機会も増えてきた。</p> <p>2. 更に、現在は地域の大学の学生相談・こころの相談との連携を進めている。</p> <p>また、zoomの研修にも積極的に参加しており、数名の会議にも対応できるようにWi-Fiのルーターを整備した。</p>	<p>【事務局確認結果】</p> <p>1. 8050問題において包括支援センターとの連携が不可欠となる中で、包括支援センターとの勉強会（長田・丸子圏域ケアマネージャー勉強会）やケア会議等に参加し、課題解決とともに連携を深める取り組みが行われている。多問題を抱える困難ケースにおいては、こころの健康センターのアウトリーチ事業に繋ぎ、関係機関と共に会議に参加、精神科医等の専門職と対応を協議している。</p> <p>2. 休学中の大学生や卒業生の利用があった経緯から静岡大学の学生相談室やこころの相談室へ声を掛けたところ、連携会議を開く予定となっている。地域資源や社会制度の分野ではみらい、カウンセリングや大学生活における相談では学生相談室等、役割の確認を行うとともに、みらいのPRも行っていく。</p> <p>地域の民生委員児童委員協議会にも参加しており、民生委員との関係を築くとともに支援センターみらいのPRにも取り組んでいる。</p>	

評価項目：事務所の体制整備等

自己評価： 30／50

事務局評価： 29／50

【改善計画】

1. 個人情報に関しては FAX やメールの送信時にはダブルチェックを徹底する。個人ファイルの持ち出しに関しても返却の際、確実に他職員の承認印をとるようにする。
2. 職員のメンタルヘルスに関しては、職員間で困難ケースの共有を図り、個人の負担感の軽減を図る。
3. 外部への研修への参加や所内ケース会議にて、個々のスキルアップを図る。

【振り返り】

1. 個人情報に関しては電話相談や個々の相談は相談室にて行うなどし、以前よりも個人情報の扱いに注意をしている。また、指定管理者情報セキュリティ対策研修の資料の読み合わせを全職員で行い、情報セキュリティの意識を高めた。
2. 職員全体で情報を共有することにより、個々の負担軽減に努めている。
3. zoom での研修会への参加や、各職員が資格取得に向けた自己研鑽等によりスキルアップを目指している。

【事務局確認結果】

1. 個人情報の取り扱いにおいて、郵便や FAX、メール等で発信する場合は宛先や内容等のダブルチェック、持ち出し時には持ち出し簿による承認を徹底して行っている。
2. 職員のメンタルヘルスへの取り組みについては、多問題や処遇困難ケース等の対応には複数名で対応し、情報を職員間で共有することで、個々の職員の負担軽減に繋げている。また、困難事例の対応や情報共有を通して、各職員のスキルアップにも繋げている。毎日繰り返し電話連絡が入るケースについては、職員全員で情報を共有し、みらい全体で対応することで個々の負担の軽減を図っている。
3. スキルアップに関しては、依存症問題研修会、アルコール問題等スキルアップセミナー、成年後見制度職員研修、アセスメント研修等へ参加している。部会や会議等へも参加し、スキルアップにつながる資料等を職員間で共有も図れている。

被評価者	はーとぼる
------	-------

評価項目：相談対応	自己評価： 18/25	利用者評価： 23.2/25
<p>【改善計画】</p> <p>1. これまでと同様、相談者の特性、性格、同性への希望等を考慮し、その時の状態で可変的に対応する。</p> <p>【振り返り】</p> <p>1. 相談対応については、これまで通りの対応を心掛け、実行できている。人工の問題で、同行や面談が数週間先になるケースがある。同性による相談対応を希望された場合については、希望に沿って対応するが、様子を見ながら、異性の相談員も対応にあたる等、多角的な意見を取り入れられるよう常に考慮しながら対応している。</p>	<p>【事務局確認結果】</p> <p>1. 利用者評価が高いため新たな取り組みは行わず、現在の対応方法を継続している。</p> <p>相談者の精神疾患等の特性を踏まえ、スタッフ間で工夫、協力しながら対応している。</p> <p>新規相談ケースにおいては相談時間が1時間以上に及ぶことも多いため、面接相談の場合は予約をしてもらう等、スケジュールを調整しながら対応している。</p> <p>急な来所相談等には可能な範囲で対応し、十分な時間が確保できない等の場合はきちんと説明し、後日の面接を調整している。</p>	

評価項目：関係機関との連携等	自己評価： 16/25	関係機関評価： 20.4/25
<p><改善計画・振り返り></p> <p>【改善計画】</p> <p>1. 「断らない相談対応」スタイルを継続実行する</p> <p>2. 関係機関との連携では、情報共有内容の精査と今後の方向性を明確にし、対応を図る。</p> <p>【振り返り】</p> <p>1. 「断らない相談対応」スタイルについては、継続して実行している。</p> <p>2. 他機関を紹介したケースは、必ずその機関への引継ぎ・連絡を行っている。当事業所を紹介されて相談に来るケースについても、紹介元の機関に連絡をして、追加情報等の確認に努めている。</p> <p>支援センター連絡会等の会議では、なごやか、みらいやそら、わだつみ等、担当者間で気心の知れた関係性を築けており、遠慮のない情報交換が出来ている。現行の参加者や機関以外にもネットワークを広げるよう努めていきたい。</p>	<p>【事務局確認結果】</p> <p>2. 精神の静岡市支援センターとは3ヶ月ごとの連絡会が定期的に行われており、運営状況の報告や事例検討等を行っており、連携が図られている。</p> <p>清水区内においても、身体・知的障害の支援センターと連絡会を行っている。</p> <p>8050 問題等から地域包括支援センターとの連携も不可欠になってきているが、高齢者と障害者への対応の違いから誤解を生じることもあるが、丁寧に説明することで はーとぼる の対応にも理解を示してくれるようになってきている。今後も包括支援センターとの連携は必要不可欠であるため、互いに相談し合える関係づくりに努めていただきたい。</p>	

評価項目：事務所の体制整備等

自己評価： 32/50

事務局評価： 35/50

【改善計画】

1. 事務処理、事務所の体制整備について

静岡市共生のまちづくり計画、各会議等の理解については関連資料の読み込みと、会議等への参加を計画的に行い、今後の方向性を理解し事業所で共有する。

また、関連する案件、情報については、関係機関と問題点、課題事項を明確化し、方向性を統一する。

2. 職員の育成等について

研究会、講演会等の参加を計画的に行い、職員に偏りの受講体制を整え、全体的なレベル UP に繋げる。

【振り返り】

招集された会議や勉強会等には、積極的に参加しているが、自発的な研修や講演会については、人工やスケジュールの都合上、参加が難しいことが多々あった。今後は、成年後見制度に関する研修等に積極的に参加していきたい。虐待対応ケースはなかったが、勉強会や研修には参加している。困難ケースについては、随時振り返りや情報共有を職場内で行っている。今後は、被虐待者から効率的に聴取する等のスキルについても学んでいきたいと考えている。

【事務局確認結果】

1. 静岡市共生のまちづくり計画については、職員間で共有し、読み込みが行われている。

各会議には積極的に参加し、配布資料等の共有も図られている。

2. 相談対応が優先されるなかで、研修への参加が十分にできていない状況となっている。職場内では、虐待対応や成年後見制度への関心が高まっている様子であるため、テーマを絞って研修に参加し、職場内でスキルや知識の共有を図っていただきたい。