

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"> ・ 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な声で話していない。 ・ 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 	5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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おり、希望を伺うようにしています。希望に沿った相談場所（自宅・親戚の家・事業所等）で対応をしています。 ・ 相談者には個人情報の取扱いについての説明をしっかりと行い対応をしています。
	(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"> ・ 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 	5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 内容や、相談者により同様の相談員が対応できるようにしています。 ・ 障害特性に応じて、ご本人が忘れないようにメモを渡しています。 ・ 常に言葉遣いは意識して対応をしています。
	(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 	5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談者の気持ちを一番に考え、話を聞いています。 ・ 面談時間の制限を設けることはしていません。しっかりと話を聞くようにしています。相手の話を遮ることはありません。
	(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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 北斗独自で委託相談と計画相談の役割の違いをイラストで作成し、分かりやすいように説明をしています。 ・ 相談者の分かる言葉に置き換えてお伝えしています。
	(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 	4	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の課題、基本情報が把握出来るような項目を設定し、独自のアセスメント表を作成していけるように見直しを進めています。 ・ アセスメントの手順をロールプレイで行い、相談者が話しやすくなるアプローチの方法を考えていきます。
	小計			24/25
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	<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 	4	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。地域の社会資源について、情報収集し、サービス毎のファイルにまとめています。 ・ 児童分野については、連携についての課題を感じています。今後、より連携が図れるように進めていく予定です。
	(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"> ・ 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 	5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要に応じて、関係機関と連携を取りながら進めています。 ・ 北斗で、週1回のミーティングを行い、ケース共有をしています。様々な意見を取り入れ、対応方法を検討しています。
	(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。 ・ 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 	5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委託相談に入ってもらいたいとの相談があれば、断ることなく相談対応を行っています。 ・ 他の機関が適している場合は、提案及び引継ぎをしっかりと行っています。
	(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 	4	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委託相談と特定相談の役割を書面化し、同時介入の場合も関係機関に役割がわかりやすいようにしています。 ・ 療育等支援事業のご案内は葵区の幼稚園、こども園、放デイ、児童事業所に送付しています。 ・ 定期的なお便り、HPでの活動内容を周知することは今後の課題です。
	(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 	5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要に応じてケース会議を開催しています。役割分担を明確にし、相談者が困ることのないように対応をしています。 ・ また、依頼があれば積極的にケース会議に参加をしています。
	小計			23/25

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"> ・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 	4	障害児等療育支援事業の開催回数が、コロナ感染症拡大の影響から、予定よりも少なくなりました。今年度は予定通り開催出来るようにしていきます。
	(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 	4	保管・持ち出しのルールは作成していますが、課題もありますので、改善していく予定です。
	(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"> ・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 	5	<ul style="list-style-type: none"> ・常にまちづくり計画の内容を意識して対応しています。 ・委理事務局会議、連絡調整会議への参加、自立支援協議会の相談支援部会・子ども部会に積極的に参画しています。
	(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	<ul style="list-style-type: none"> ・週1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。 ・月に1回の研修会では、相談用語からの自身の支援の振り返りや支援の相談事項も伝えやすい環境としています。
	(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。 ・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 	5	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年、利用者満足度調査を行い、頂いたご意見を支援に反映をしています。 ・法人内で、年に2回行われる苦情解決委員会では他部署での苦情を共有し、類似の事例が起きないように予見を高めることが出来ています。
	(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"> ・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 	5	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル化、合理的かつ効率的な事務処理を行っています。 ・事務の手順等は、問題が生じる都度、ミーティングで意見を出し合い、改善を行っています。
	(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。 	4	<ul style="list-style-type: none"> ・防災については、法人としての消防計画や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。 ・新型コロナウイルスの対応、マニュアルは法人で作成しており、BCPは事業所で作成を行いました。 ・今後、訪問先などでの被災を想定した事業所独自の防災訓練を行う予定です。
	(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の確か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 	5	<ul style="list-style-type: none"> ・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おり、必要に応じて早めに各区障害者支援課にも情報を共有しています。
	(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。 	5	<ul style="list-style-type: none"> ・静岡市障がい者虐待防止マニュアルに基づいて、対応をしています。 ・事業所での不適切支援や虐待は障害者支援推進課に通報しています。その後の対応状況についても定期的に連絡を入れ、確認を取るようになっています。
	(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 	5	<ul style="list-style-type: none"> ・職員のスキル向上は支援をしていくうえで、研修受講や資格取得は大切なことであると考えていますので、積極的に推奨しています。 ・好困難事例について共有を行い、振り返りの時間を設けています。
小計			47/50	
合計			94/100	

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名 静岡市支援センターなごやか

□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 	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。） ・パーティションを設置し、利用者からスタッフのデスクの個人情報を守っている。 ・フロアが静かだと声量によっては少し漏れてしまうことも危惧し、電話対応はなるべく別室で対応し、個人情報の保護に努めている。 ・新規相談者には、個人情報取り扱いについて書面で確認し、署名をもらっている。 ・受付名簿は、他の方の名前が見えないように目隠しをしている。 ・清潔感ある服装・身なりを意識している。 ・どのような方に対しても誠実な対応を心がけている。 ・相談担当が不在で対応ができない時でも、所内にいる職員が共感・傾聴の姿勢を持ち丁寧に対応している。 ・専門用語だけでなく、丁寧にわかりやすい説明をするようにしている。 ・ピアスタッフがいるため、共感と共に寄り添いながら対応している。 ・電話や来所相談だけでなく、必要に応じて訪問やFaxでの相談もしている。
	(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"> ・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	
	(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 	3	
	(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 	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"> ・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 	4	
小計			17/25	
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	<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 	4	・作業所、就労移行、グループホーム等の他機関のパンフレットをカウンターに設置し、「関心がある方は声を掛けてください」と書き添え、声掛けがあった際は、必要な説明や紹介、同行をしている。 ・葵区事務局会議、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、より連携を取りやすくなり、他職種との相互関係も深まっている。 ・ケア会議に参加や開催し、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。 ・市内3つの支援センターが集まる会議を3カ月に1回開催し、共通ケースの把握や各支援センターで課題と感じたことや困難事例を協議している。 ・ケース記録は、システムを導入し、他の職員とも共有しやすくなっている。 ・企業内の相談員に向けて障害特性等を伝える講演会に講師として参加し、障害雇用への理解促進や職場定着をはかっている。
	(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"> ・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 	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"> ・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 	3	
	(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 	3	
	(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 	4	
小計			18/25	

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名 静岡市支援センターなごやか

□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 	3	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報は鍵のかかる棚に保管している。また個人情報を持ち出す必要がある場合は、職員間で持ち出し時および持ち帰り時のチェックをしている。 ・苦情窓口案内のポスターを相談室および館内に掲示している。また、事業所内に置かれた意見箱も定期的に確認している。 ・危機管理に関して、事故が起きた場合にはそのまませず、その事例をもとにマニュアルの確認、見直し、改善をし、指定管理や法人にも確認しながら職員間で共有している。 ・防災等については、エリア全体の訓練と事業所のみでの訓練を行っている。新型コロナウイルス等感染対策として、換気と消毒を適宜している。 ・ケース記録はシステムを導入し、他の職員とも共有しやすくなっている。 ・地域活動支援センター事業と併設のため、職員が臨機応変に対応している。また、相談員が個人で抱えることがないよう、事業所内で話がよくできている。 ・困難事例への対応に関しては、職員間でよく話し合いをしている。また、関係機関と情報共有し、訪問や同行しながら支援にあたっている。 ・虐待防止の取り組みに関しては、コア会議に参加し対応の仕方を学んでいる。また、自立支援協議会の虐待防止部会に参加し、各ケースの対応の仕方を理解した。 ・職員の日程調整をし、より多くの研修に参加している。
	(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 	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"> ・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	
	(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 	4	
	(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。 ・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 	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"> ・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 	3	
	(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。 	3	
	(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 	3	
	(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。 	3	
	(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 	3	
小計			33/50	
合計			68/100	

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"> ・ 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 	4	昨年度、新人相談（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業務未経験者、もう1名は昨年度相談支援従事者初任者研修修了者。日常的には、相談支援従事者現任研修修了者の同席、同行による対応を行った。定期的（およそ週1回程度）な勉強会も全相談員で継続している。計画相談に主に従事しているが、重症心身障害児者に対応できる相談員としてはまだ不十分であると感じるため、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"> ・ 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	
	(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 	3	
	(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 	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"> ・ 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 	3	
	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 	3	コロナ禍で対面での会議の招集が出来ないこともあったが、必要な場合はWebにて会議を行った。
	(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 	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"> ・ 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	
	(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 	2	
	(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 	3	
	小計			

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"> ・ 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。 ・ 委託業務の検取に際し、指摘事項がない。 など 	3	
	(2) 個人情報の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報に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 	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"> ・ 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 	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"> ・ 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 	4	
	(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 	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"> ・ 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つては、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 	3	
	(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。 	3	災害に関する対応は、本体施設の指示に従うことになる。 相談利用者の個別避難支援計画を昨年度12名作成したが、全員にはほど遠い状況である。安否確認の必要性等に関する検討は必要だと感じている。現在、利用者・サービス資源マップの作成に取り組んでいる。
	(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 	4	
	(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。 	4	件数は少ないがコア会議に出席したケースについては、計画相談担当の事業所と連携している。
	(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 	4	
小計			36/50	
合計			68/100	

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"> ・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 	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。） ・相談室と事務所を兼用している状況が継続している。事前に決まっている来所相談は施設内の会議室等の空きがあれば利用することができる。しかし、急な来所相談では対応が難しいこともあり、電話相談を受けている部屋で来所相談を受けざるを得ない状況である ・イラストでの視覚支援や筆談など相談者の方が理解しやすい方法で相談支援を行っている。また委託相談と計画相談の職員同士で情報を共有し、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"> ・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 	4	
	(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	
	(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 	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"> ・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 	4	
	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 	4	・相談者から相談を受けた際は障害の種類や地域、年齢に関係なく相談を受け対応している。
	(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"> ・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 	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"> ・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 	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"> ・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 	4	
	(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 	4	
	小計			

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"> ・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 	4	<ul style="list-style-type: none"> ・自立支援協議会にも参加し、相談支援部会のプロジェクトリーダーを務めている。 ・文書の送付については法人事務と協力し、複数回確認するように発送している。
	(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 	4	<ul style="list-style-type: none"> ・虐待が疑わしいケースは各支援課に適宜通報を行っている。虐待コア会議についても参加の依頼があり、今年度だけでも複数回参加している。コア会議後の支援についても関係機関と連絡を取りながら取り組んでいる。
	(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"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・ケース記録についてはソフトを導入し情報の共有を図っている。
	(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"> ・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 	4	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
	(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 	4	<ul style="list-style-type: none"> ・毎週ミーティングを行い、相談室の中で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
	(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 	4	
	(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。 	4	
	(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 	4	
	(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。 	4	
	(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 	4	
小計			40/50	
合計			79/100	

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	静岡市支援センターみらい
------	--------------

□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 	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) ・来所者の名簿が他者から見えないようにする工夫（保護シートをかける）や、個室での相談対応など、プライバシーに配慮している。 (2) ・相談者の状態に合わせて、電話相談、訪問、来所面談など柔軟に対応している。 (3) ・常に傾聴を心掛け、受容的・共感的理解に努めている。 (4) ・相談者が分かりやすい説明を心掛けている（専門用語や略語を用いず、丁寧に説明する）。 (5) ・アセスメントから課題を抽出し、相談者のエンパワメントを促す相談支援を目指し、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"> ・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 	5	
	(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 	5	
	(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 	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"> ・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 	4	
	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 	4	(1) ・個別ケースでの連携や、駿河区事務局会議や自立支援協議会各部会への出席等を通じて、関係機関との関係構築に努めている。 ・社会資源のパンフレットの閲覧コーナーを設けている。 (2) ・関係機関へのケース引継ぎに関して、相談者の想いを第一に考え、継続的なフォローを行っている。 (3) ・関係機関からのケース引継ぎに関して、断ることなく連携し、みらいが適切な引き継ぎ先でない場合は、適切な相談先に連携・引き継ぎをしている。 (4) ・ホームページやパンフレットにより、施設の普及啓発を行っている。 ・地域の民児協定例会や駿河区生涯学習センターなどで周知活動を行っている。 (5) ・ケース毎に、必要時にケース会議を開催している。 ・困難事例等はこころの健康センター/アウトリーチ支援検討会等で検討している。 ・駿河区事務局会議、自立支援協議会各部会に出席・参加している。
	(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"> ・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	
	(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	
	(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 	4	
	(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 	3	
	小計			

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	静岡市支援センターみらい
------	--------------

□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 	4	(1) ・必要な人員を配置し、成果目標達成に向け努力している。
	(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 	4	(2) ・個人情報情報は施設できる書庫で管理されている。
	(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"> ・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 	3	(3) ・静岡県共生のまちづくり計画を事務所内に備え、職員が常時閲覧し内容の理解に努めている。
	(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"> ・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 	4	(4) ・FAX送信などは、複数人でチェックを心掛けている。
	(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 	3	(5) ・静岡県共生のまちづくり計画を事務所内に備え、職員が常時閲覧し内容の理解に努めている。
	(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"> ・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 	3	(6) ・全てのケース記録は事務所内書庫にて担当者以外の職員も閲覧できるようになっている。
	(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。 	3	(7) ・毎月職員会議において、困難事例等のケース検討を行っている。
	(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 	3	(8) ・苦情に対し、苦情受付担当者・苦情解決担当者・第三者委員を設け、事務所内にポスターで周知している。
	(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。 	3	(9) ・事業所内に「ご意見箱」を設置し、利用者からの苦情や意見を汲み上げる工夫をしている。
	(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 	4	(10) ・事業所内に「ご意見箱」を設置し、利用者からの苦情や意見を汲み上げる工夫をしている。
小計			34/50	
合計			74/100	

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"> ・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 	5	(1) ・事業所では相談室を利用し、安心できる環境での相談対応をしている。 (2) ・利用者に合わせた連絡方法で対応している。電話だけでなく、メールや郵送、訪問でのやりとり等、利用者によりわかりやすい対応方法を選択できるようにしている。 (3) ・利用者の気持ちを傾聴することに重きを置いている。 ・特性によって相談内容の幅が広がっても約束の時間内は気持ちに寄り添い、面談対応している。 (4) ・制度や状況の説明には図表を用いて、わかりやすい説明ができるよう心がけている。 (5) ・初回面談はなるべく複数で対応し、多面的なアセスメントができるよう心がけている。 ・関係機関からの情報提供を参考にしながら、事業所内で再アセスメントし、本人主体の支援ができるよう心がけている。
	(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"> ・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 	5	
	(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 	5	
	(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	
	(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 	4	
小計			24/25	
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	<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 	4	(1) ・基本的な社会資源等の資料は整理して、情報提供できる準備をしている。 (2) ・ケースをつなぐ場合は、支援の同席等可能な限り対応し、必要に応じて当事者の許可を得て書面での情報提供もしている。 (3) ・ケースを引き継ぐことはあっても、次につなげることができないことが多い。（制度やサービス利用のルールにのれない、傾聴のみ希望、18歳未満で所属がなく対象サービスがない等） (4) ・他分野の研修会に参加し、委託事業の説明や事例を紹介し、相談しやすい関係づくりをしている。 ・該当者へのアプローチに時間が必要な場合があり、障害特性や本人の意思決定支援を他分野の関係機関に理解を求めるよう心がけている。 (5) ・当事業所に関わるケース会議の開催はもちろん、他の関係機関からのケース会議参加依頼は予定の許す限り調整して開催・参加している。
	(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"> ・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 	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"> ・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	
	(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	
	(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 	4	
小計			22/25	

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"> ・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 	3	(1) ・通常の支援業務が増加し、事務処理の時間が十分になく、確認不足で書類の訂正があった。 ・成果指標は達成できているが、実人数が増加しているため、対応には例年以上に時間を要している。
	(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 	4	(2) ・個人情報の取り扱いについて、情報提供時は該当者の承諾を得たうえでFAXは使用せず、郵送か手渡しでの提供と受け渡し簿を使用している。持ち出しについては持ち出し簿を使用している。
	(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"> ・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	(3) ・理解する努力を継続している。 (4) ・相談支援システムを活用し、職員の閲覧は随時可能にし、担当者間は随時状況を共有している。
	(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"> ・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 	4	(5) ・管理者には日誌にて支援状況報告し、必要に応じて随時相談するようにしている。
	(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。 ・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 	4	(6) ・苦情対応については、可能性も含めて職員会議で共有し、対応を確認している。苦情があった場合は法人の手順に沿って解決に至るまでの状況を報告している。
	(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"> ・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 	4	(7) ・月次報告書等の書類作成手順のマニュアル化の準備をすすめている。 ・対象事項が発生した場合はヒヤリハットメモや事故報告書にて報告し、改善に努めている。
	(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。 	4	(8) ・法人BCPIにより、状況に応じた業務の確認をしている。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、相談室の定期消毒、利用後の消毒、来所者の検温、手指消毒の徹底をしている。訪問の場合は非接触型体温計と予備マスクを持参している。
	(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 	4	(9) ・当事業所での解決が困難な場合は、障害者支援課、基幹相談支援センターと随時共有し、相談している。 ・相談件数の増加により、単独支援が多くなっている。
	(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。 	4	(10) ・通報を受けた場合はマニュアルに沿って対象の連絡先に通報を行っている。 ・自立支援協議会権利擁護・虐待防止部会のマニュアル勉強会に参加し、対応方法の確認ができた。
	(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 	5	(10) ・支援で活用するため権利擁護や触法に関する研修に参加している。
小計			40/50	
合計			86/100	

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	はーとぱる
------	-------

□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 	4	<ul style="list-style-type: none"> ・来所相談については個室となる相談室にて対応している。ただし相談者と1対1とならないよう心掛けている。 ・様々な相談者がいるため、相談者の障害特性やその時の状況により対応の仕方を変えている。 ・同性の相談者を求める声も少なくないため、それに対応している。 ・制度の説明等、伝わりにくい項目については別途資料を作成し対応している。
	(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"> ・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 	4	
	(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	
	(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 	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"> ・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 	4	
	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 	4	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度同様「断らない相談支援」を心掛けているため、他の機関に相談して断られてしまったと話される相談者にも断ることなく対応している。 ・他機関が開催する会議やケース検討会等についても断ることなく参加している。
	(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"> ・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 	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"> ・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 	3	
	(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 	4	
	(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 	4	
	小計			

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	はーとぱる
------	-------

□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 	4	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度の引き続き、相談担当が事業所内のシステム担当を兼ねているため、ケース記録等の情報共有についてはいつでも確実に行える体制になっている。
	(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	<ul style="list-style-type: none"> ・2人の相談担当者がどちらもスムーズに話が聞けるように、相談担当者間で常時情報共有やケース検討を行っている。
	(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"> ・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 	3	<ul style="list-style-type: none"> ・防災について、新型コロナウイルス患者発生時、緊急時、虐待について等、すべてマニュアル化している。 ・年2回の防災訓練（併設しているグループホームと共に）を実施している。
	(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"> ・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 	4	<ul style="list-style-type: none"> ・招集された会議、ケース検討（振り返り含む）には断ることなく参加しているが、自由参加の研修には数多く参加しているとは言いがたい。相談担当2人で相談対応や会議対応をしているため時間的に難しいことが多い。
	(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 	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"> ・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 	4	
	(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。 	4	
	(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 	4	
	(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。 	3	
	(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 	3	
小計			35/50	
合計			74/100	