

|      |                 |               |
|------|-----------------|---------------|
| 被評価者 | 静岡市障害者支援センター 城東 |               |
| 合計   | 自己評価： 78/100    | 利用者評価： 84/100 |

|  |   |              |
|--|---|--------------|
| 評価項目：相談対応  | 自己評価： 20/25   | 利用者評価： 21/25 |
| <b>【改善計画】</b><br>1. アセスメント手順書（ガイドライン）を作成し、より充実したアセスメントが取れる手法を確立する。<br>2. 情報を整理し、障害福祉に関する情報を伝えやすいようにする。<br><b>【振り返り】</b><br>アセスメント手順書を作成した。 | <b>【事務局確認結果】</b><br>アセスメントの流れや情報収集の方法、アセスメント時に役立つ情報が記載されたアセスメント手順書を作成した。この手順書を作成したことで、相談員全員でアセスメントの手順などを共有することができている。 |              |

|   |   |               |
|---|---|---------------|
| 評価項目：関係機関との連携等  | 自己評価： 20/25   | 関係機関評価： 22/25 |
| <b>【改善計画】</b><br>1. 関係機関への引継ぎチェックシートを作成して、より充実した引継ぎ体制を確立する。<br>2. 障害福祉および委託相談の周知啓発を目的として、新たにパンフレットを刷新し関係機関に配布する。<br>3. SNS等を利用して、障害福祉と委託相談の周知啓発を図る。<br><b>【振り返り】</b><br>1. 障害福祉サービス等の利用について委託相談で活用可能な情報をまとめたしおりを作成して知識を統一化した。<br>2. 委託相談の周知啓発のため、新たにパンフレットを刷新した。また、葵区地域ケア会議に参加し、その中で「障害者支援センター城東」について紹介することで、各地域包括支援センターへの啓発活動を行っている。 | <b>【事務局確認結果】</b><br>1. 福祉サービスから介護保険へ移行する際のサービス内容の変更点など、委託相談で活用可能な情報をまとめたしおりを事業所独自で作成した。<br>2. 事業所のパンフレットを刷新し、これまでのパンフレットには記載されていなかった虐待防止相談についての記載を増やす等、委託相談で行っている事業についてより詳しく記載されたものとなっている。<br>また、12月に開催された第1回地域ケア会議に参加し、「障害者生活支援センター城東」について参加者である各地域包括支援センターへ周知を行った。<br>3. 改善計画に記載のある引継ぎチェックシートは現在作成中とのこと。今後も引き続き取り組んでいきたい。 |               |

| 評価項目：事務所の体制整備等  | 自己評価： 38／50  | 事務局評価： 41／50 |
|---|--|--------------|
| <p><b>【改善計画】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 年に一度は相談員同士で「まちづくり計画」、「障害福祉計画」等の読み合わせを行う。</li> <li>2. ガイドラインを作成したうえで、業務に支障がない程度で事業所内ケース検討会を実施する。</li> <li>3. 面談時に口頭説明を行うと共にパンフレットに苦情窓口を明記し、苦情を発信しやすい環境を整備する。</li> </ol> <p><b>【振り返り】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 年度内に各自で読み合わせを実施予定。また、来年度当初にも読み合わせを実施する予定。</li> <li>2. 11月より週1回、30分程度会議を実施。その中でケースの共有や情報共有、助言を行っている。</li> <li>3. 刷新したパンフレットに苦情窓口を明記し、苦情を発信しやすい環境を整備した。</li> </ol> | <p><b>【事務局確認結果】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 年度内は各相談員個人で各計画の確認を行っている。来年度当初（4、5月ごろ）に相談員同士での読み合わせを行う予定であると確認。</li> <li>2. 毎週約30分～1時間の会議の中でケースの共有や情報共有、助言を行っている。</li> <li>3. 10月ごろに完成した新しいパンフレットには、事業所内だけではなく事業所外の苦情窓口も記載されており、利用者が事業所に対する意見を述べやすい環境が整備されている。</li> </ol> |              |

|      |                |               |
|------|----------------|---------------|
| 被評価者 | ひまわり事業団 ピアサポート |               |
| 合計   | 自己評価： 89／100   | 利用者評価： 91／100 |

|   |   |                |
|---|---|----------------|
| 評価項目：相談対応   | 自己評価： 22／25   | 利用者評価： 23.8／25 |
| <p><b>【改善計画】</b><br/>                     今年度より民生委員・児童委員協議会の定例会、地区理事会、障害部会等に出向き委託相談の周知活動及び連携を行っている。今後は、来年度にかけて駿河区委託相談支援事業所で協力して駿河区内の全地区を回る予定。</p> <p><b>【振り返り】</b><br/>                     駿河区委託相談支援事業所で協力して駿河区内の民生委員・児童委員協議会の定例会に参加し事業周知を行った。今後も更なる連携強化を目指して勉強会などの企画を考えていきたい。</p> | <p><b>【事務局確認結果】</b><br/>                     6月～10月にかけて駿河区内の民生委員・児童委員協議会の定例会や理事会に計11回参加し、委託相談支援事業の周知と連携の呼びかけを行っている。駿河区内の他委託相談支援事業所とも連携することで、多くの定例会に参加できている。</p> |                |

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
| 評価項目：関係機関との連携等  | 自己評価： 23／25   | 関係機関評価： 22.6／25 |
| <p><b>【改善計画】</b><br/>                     司法機関との連携は一つのケースを共有するとそこで終わってしまうことが多い。触法障害者の支援を円滑に進めるためにも、何等かのネットワークの構築を考えていきたい。</p> <p><b>【振り返り】</b><br/>                     更生支援コーディネーター研修、司法・福祉連携研修に参加し、今後の福祉と司法の連携のあり方について学ぶ機会を持った。今後も継続的な課題として取り組んでいく。</p> | <p><b>【事務局確認結果】</b><br/>                     10月の触法障害者勉強会、11月に開催された更生支援コーディネーター研修と司法・福祉連携研修に参加し、福祉と司法の連携についての知識を増やしている。</p> |                 |

評価項目：事務所の体制整備等

自己評価： 44／50

事務局評価： 44.5／50

**【改善計画】**

1. 文書送付の際は送付先をノートに記載し、他職員のチェックを受けてから送付する。
2. FAX 送付の際は、送付前に番号を他職員の  受け、送付後は記録レポートにて正しく送付されていることを確認する。

**【振り返り】**

文書送付ノート、FAX 送付確認ノートを作り、実施準備はできているが確認を失念してしまうことが多い。安全に確実に文書送付をできるように心がけたい。

**【事務局確認結果】**

文書・FAX ともに、送付確認ノートが作成されており、ダブルチェックをするための環境は整っている。現時点では確認を失念してしまうことが多いとのことのため、今後はダブルチェックが習慣となるよう、日頃から意識し、より安全で確実な文書の送付を心がけていただきたい。

|      |                  |               |
|------|------------------|---------------|
| 被評価者 | 清水障害者サポートセンター そら |               |
| 合計   | 自己評価： 80/100     | 利用者評価： 86/100 |

|  |  |                |
|--|--|----------------|
| 評価項目：相談対応  | 自己評価： 21/25  | 利用者評価： 22.8/25 |
| <p><b>【改善計画】</b><br/>                     相談者は重複した障害のある方も多く、相談の内容も難しいものが多いが、今後も相談者に少しでも安心を得ていただけるよう対応していきたい。</p> <p><b>【振り返り】</b><br/>                     重複した障害のある相談者に対して、理解がしやすい説明や対応など障害の特性を踏まえて対応することはとても難しく感じている。そのため、納得を得て解決に至るまでにはとても多くの時間がかかっているが、今後も継続的に支援を検討し、少しずつでも安心した生活につながれるよう努力していきたい。</p> | <p><b>【事務局確認結果】</b><br/>                     重複した障害のある相談者に対する対応については、身体と精神の重複障害だが、精神的な訴えが強い方の場合、受診に同行して身体面について医師からのアドバイスを受けることで、相談者は精神障害が原因だと考えていた事柄が本当は身体障害が原因であると認識してもらうなど、一人ひとりの状態に合わせた丁寧な対応を行っている。</p> |                |

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
| 評価項目：関係機関との連携等   | 自己評価： 22/25  | 関係機関評価： 22.4/25 |
| <p>&lt;改善計画・振り返り&gt;</p> <p><b>【改善計画】</b><br/>                     様々な相談に対応するには、多くの関係機関との連絡調整が必要となっている。今後も、丁寧な調整に心がけ、より良い関係を気づけるようにしていく。</p> <p><b>【振り返り】</b><br/>                     委託相談支援機関として中立な立場を念頭に各機関と関わっており、福祉サービス利用に関しては計画相談支援事業所と共同することも多くなっている。相談者にはそれぞれの機関の関わり方も理解していただきながら、相談内容の整理を行うことで、的確な解決につながれるよう丁寧な対応に心がけより良い関係づくりができるようにしたい。</p> | <p><b>【事務局確認結果】</b><br/>                     委託相談支援事業ではサービス利用に関する助言までにとどめ、最終決定はプランを作成する計画相談支援事業所と相談してもらうなど、各機関の業務の範囲を意識して相談者と接しており、相談者が各機関と適切に関わることができるようにしている。</p> <p>また、その中でも、サービス利用などについては相談者の意向を踏まえて他機関と調整を行うことで、相談者が望むサービス利用ができるように努めている。</p> |                 |

|   |             |   |
|---|-------------|---|
| 評価項目：事務所の体制整備等  | 自己評価： 37/50 | 事務局評価： 41/50  |
| <p><b>【改善計画】</b></p> <p>1. 日頃の業務の中で、経過記録作成に費やせる時間が限られているため、記録の方法を検討しつつ、後日相談経緯を確認する際に困ることがないようにしていく。</p> <p>2. 相談者の中には社会への不満を訴えたいからも多いが、今後もチーム一丸となり相談内容に耳を傾け、寄り添いながら対応していく。</p> <p><b>【振り返り】</b></p> <p>1. 相談の状況は、社会事情に影響を受けながら日々変化しており、今年は水害による生活への影響を大いに受けている。準備を重ねてきた災害時等のBCP事業継続計画も整えることができたので、活用できるようにしていきたい。</p> <p>2. 相談記録作成については、時間に追われる日々であるが、簡潔にまとめて記入することを心がけている。今後も業務に応じ、より良い相談対応が継続していけるよう、日々スキル向上に努めていきたい。</p> |             | <p><b>【事務局確認結果】</b></p> <p>1. かねてから準備していた災害時等のBCP事業継続計画について、法人全体としての基礎となる部分が完成した。来年度以降は、法人全体に周知するとともに、部門ごとにより詳細な計画を作成していく予定であることを確認した。</p> <p>2. 簡潔にまとめて記入するなどの工夫をすることで、多忙な相談対応の中でも相談記録を作成することが出来ている。</p> |