

評価シート（委託・被評価年度用）

□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）

事業所名		障害者生活支援センター城東							
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	・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	4	4.3	(1)個室でない場合も相手の了承を得た上で対応している。 (2)女性職員が多いため、必ずしも同性相談員が対応できるわけではないが、利用者へ確認する等の配慮に努めている。 (4)パンフレットなどを活用して制度を説明、情報は、コピーを提供したり、紙に書いて提供している。 (5)協力機関への情報提供は、本人及び家族の了解のもと、十分に行っている。	・言葉使いやプライバシーの配慮など、個室での相談対応を行っており、適切に対応している。 ・初回面談時には理解し易いように、十分に時間をかけて説明を行っている。 ・パンフレットや資料を使いながら、理解し易いような説明を行っている。 ・相談者に対して、適切なアセスメントを行い支援に繋げている。 ・身体、精神、知的の3障害を分け隔てなく、総合的に支援を行っている。 ・精神や知的等の相談者の増加もあり、長期的な相談者への対応も行っている。	(1) 相談用の個室が用意されており、プライバシーは確保されている。 事務所は1階にあり、窓の外から相談記録の氏名等が見えないよう配慮したり、パソコンで共有できるようにしている。 (3) 初回相談の際は時間を長めに確保し、情報収集に努めるだけでなく、相談者への共感・傾聴も丁寧に対応することで、関係構築にも努めている。 (4) 相談者の障害特性によっては、焦らずに少しずつできることから対応したり、繰り返し説明したりしている。情報を職員で共有し、1人の職員に負担が集中しないよう注意している。 【自立支援協議会 意見】 高等部卒業後にに向けた準備を行う段階から色々な連携を図ってくれており、移行支援会等にも参加していただいて、丁寧に引継ぎができています。また、当事者に寄り添った支援が充実している。	【改善計画】 ・特に他者評価の低かった1- (5)を強化するべく、アセスメント手順書（ガイドライン）（仮）を作成して、より充実したアセスメントが取れる手法を確立する。 ・インテークやアセスメント時の説明に役立つ情報も整理して、障害福祉に関する情報を伝えやすいようにする。 【振り返り】 ・アセスメント手順書を作成。
	(2) 言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	接遇	・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	4.4				
	(3) 共感・傾聴の姿勢	傾聴	・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	4.3				
	(4) 丁寧な説明	説明	・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	4.5				
	(5) 適切なアセスメントと情報提供の実施	相談の質	・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	3.9				
	小計				20/25				
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	・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	4.5	(1)事務局会議、連絡調整会議、地域支援ネットワーク会議など、地域の会議には積極的に参加して、課題や資源の理解に努めている。 (2)・ケースの引継ぎは、持っている情報をまとめて提供し、提供後もフォローを行っている。 ・関係機関の紹介をして、必要な時は同行支援を行っている。 (4)R3年度は静岡市ケアマネット協会の研修の講師として委託相談と事業所の紹介をさせて頂いている。但し、積極的な普及・啓発には至っていない。 (5)R3年度は困難ケースが増加し、関係機関と連携や情報共有するため、定期的に会議を開催していることにより頻度は高くなっている。	・市内全体の社会資源も把握されており、相談者や関係機関への効果的な情報提供を行っている。 ・ケースの引継ぎ後も並走して支援する等、継続的な関りや支援を行う等、適切な対応がなされている。 ・介護保険事業所などの機関との連携や支援も効果的に行われており、切れ目の無い支援を行っている。 ・行政機関や基幹相談支援事業所等、複数の機関と連携して、困難ケースなどの対応を行っている。 ・区の連絡調整会議や、地域ケア会議等を活用して、効果的な支援に繋げている。 ・困難ケース等は、相談員全体で情報を共有し対応している。 ・様々な団体の研修会等で情報発信をされており、普及啓発に取り組まれている。	(1) 8050問題や加齢による障害福祉サービスから介護サービスへの移行等で包括支援センターとの連携の機会が増えている。 (2) 身体障がいだけでなく、精神障がい等、複数の障がいがあるケースもあり、委託相談同士で連携しながら対応するケースもある。 (4) 包括や高齢分野とは連携が増える中で周知が進んでいる様子。学校関連部署からは「使い方（役割）がわからない」と言われたことがある様子。周知・啓発に向けた取り組み方法について事業所としても今後検討していただきたい。	・特に他者評価の低かった2- (2)を強化するべく、関係機関への引継ぎチェックシート（仮）を作成して、より充実した引継ぎ体制を確立する。 ・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て、関係機関に配布する。 ・SNS等を活用して、障害福祉および委託相談の周知啓発を図る。 【振り返り】 ・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の統一化が出来た。 ・委託相談の周知啓発を達成するため、新たにパンフレットを刷新している。また、葵区地域ケア会議で事業所紹介を含めて、会議へ参加をさせて頂いたため、各地域包括支援センターへの啓発活動をすることができた。
	(2) ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、併走支援	引継ぎ（発信）	・ケースを引継ぎ際は、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	4.5				
	(3) 関係機関からのケースの引継ぎ、相談対応	引継ぎ（受信）	・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	4.5				
	(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	・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	4				
	(5) 積極的な会議の開催・参加	機関連携	・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	4.5				
	小計				20/25				

評価シート（委託・被評価年度用）

□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）

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

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	・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	4	(1)ピアカウンセラーが病気療養のため、ピアカウンセリング業務を行えない期間があった。 (2)R2年度の評価時に個人情報の持ち出しに関して実施できていなかったため、R3年度に改善して個人情報の持ち出しルールを作成。書面にて申告をしている。	・スタッフ数の問題もあり、相談ケースの増加等から事務処理も増加傾向にあるため、常に業務の簡素化などを検討されている。 ・職員間で、業務中や記録システムの中で常にケースの情報共有を行っており、チーム全体での対応を心掛けている。 ・事務マニュアルやケース記録など、整備され、適切に保管されている。	(3) (10) まちづくり計画の内容の理解について課題に感じているため、法人内における勉強会等を活用して理解を深めていただきたい。 (4) 困難事例等の職員間における情報共有は、職員同士で対応できている。個々の職員によっては対応方法が異なる場合もあるため、ケース会議を定期的に開催し、事業所としての支援方針を確認する機会を確保していただきたい。	・特に評価の低かった3- (3) を強化するべく、年に一度は相談員同士で「まちづくり計画」、「障害者福祉計画」等の読み合わせを行う。
	(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	4	4	(3)・静岡市共生のまちづくり計画の内容全体を十分理解しているとは言えない。 ・各種会議・担当部会には必ず参加している。	・災害時や感染対策についてのマニュアルは整備されており、職員間でも情報の共有がなされている。	(8) 困難事例への対応については複数職員で対応している。対象者にニーズがないと介入がしにくい。終結までに時間がかかるケースが多く、問題が大きくなって相談に繋がるケースも多い。そうした中で関わっており、必要に応じて他機関とも連携が図れている様子。	・3- (4) をより強化するべく、ガイドラインを作成した上で、不定期に15分～30分程度で可能な（業務に負担の無い程度）、事業所内ケース検討会を実施する。
	(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	3.5	(4)全体のケース会議は行っていないが、相互に相談はできており、必要に応じて複数で対応している。	・事務所内のPCや事務機器のインターネット環境では、情報漏洩やウイルス対策等、対策を実施している。	(10) 二か月に一回程度、法人内で各々が講師となって研修を主催している。	・3- (5) をより強化するべく、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。
	(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	3	4	(5)入った苦情は回覧で共有、必要に応じて対策会議を行っている。	・知的や虐待ケースなど困難事例については、基幹相談支援機関や専門機関と連携し、適切に対応している。 ・人材育成の面では、各種研修や情報交換会にも参加され、支援技術の向上に努めている。		【振り返り】 ・3- (3) 年度中は各自で読み合わせをする予定。また職員の異動などもあるため、年度初めに読み合わせを実施予定。
	(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	4	4.5	(6)・決裁の様式があり、決裁の仕組みは周知している。 ・事故報告は所定の書式で適切に報告している。事故報告があった際には迅速に対応をして再発防止等改善に努めている。			
	(6) 事務マニュアルやフローの作成、組織的な対応	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	4	4	(7)非常時の連絡網、防災や感染対策のマニュアルは作成し、共有されている。 ・感染対策としてCO ₂ センサーを購入して設置。			
	(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。	4	4	(8)支援課、基幹相談支援センター他関係機関で連携して支援している困難ケースの対応を複数職員で現在も継続中。			
	(8) 困難事例への対応【委託のみ】	困難事例	・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	5	(9)・コア会議に参加したケースのフォローを行っている。 ・終結会議をした案件についてはフローチャートを活用して終結後のフォローをしている。			
	(9) 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	4	(10)知識や技術の向上のため、各種研修に参加している。			
	(10) 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	4	4				
小計				38/50	41/50				
合計				78/100	84/100				

評価シート（委託・被評価年度用）

□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）

事業所名	ピアサポート
------	--------

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	・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	4.8	<p>【評価方法】 利用者アンケート</p> <p>【実施期間】 4年3月22日～ 4年4月19日</p> <p>【配布件数】 30件</p> <p>【回収件数】 15件</p> <p>【回収率】 50%</p>	<p>(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る。</p> <p>(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している。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(5) アセスメント力の維持・向上を目指し、日々事故研鑽をすると共に、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。</p>	<p>・相談室やオープンスペース等、使い分けを行いながら、プライバシーの配慮など、相談対応を行っており、適切に対応している。</p> <p>・ワンストップの方針の元、どのような相談でも必ず受けている。</p> <p>・面談時には本人のニーズに装用聞き取りを行い、寄り添った支援を心掛けている。</p> <p>・理解し易いように、時間をかけて説明を行っている。</p> <p>・相談者に対して、適切なアセスメントを行い支援に繋げている。</p> <p>・身体、精神、知的の3障害を分け隔てなく、総合的に支援を行っている。</p> <p>・近年、精神や知的等の相談者の増加が見られ、専門機関とも連携を取りながら対応している。</p> <p>・障害者の自立を基本理念に、相談対応時には積極的に動く、アウトリーチを主体として取り組んでいる。</p>	<p>(3) 障害種別で分けたりせず、どんな相談が入っても、まずは傾聴する姿勢が徹底されている。</p> <p>相談者のニーズの把握に努めている。</p> <p>(5) 本人が一番望む生活や、本人にとって一番よい生活ができるよう、相談者に寄り添った支援を行っている。</p>	<p>【改善計画】 ①事業の周知について 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および連携の呼びかけを行っている。来年度にかけて、駿河区委託事業所で協力して駿河区内の全地区をまわる予定。</p> <p>【振り返り】 駿河区の委託事業所で協力して、駿河区内の民生委員・児童委員協議会の定例会に参加してもらい、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>
	(2) 言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	接遇	・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	4.9					
	(3) 共感・傾聴の姿勢	傾聴	・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	4.9					
	(4) 丁寧な説明	説明	・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	4.6					
	(5) 適切なアセスメントと情報提供の実施	相談の質	・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	5	4.6					
	小計				22/25					
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	・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	4.7	<p>【評価方法】 関係機関アンケート</p> <p>【実施期間】 4年5月18日～ 4年6月2日</p> <p>【依頼機関数】 40件</p> <p>【回答件数】 37件</p> <p>【回答率】 92.5%</p>	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>・地域のワンストップ相談機関として、あらゆる相談に対応している。</p> <p>・市内全体の社会資源も把握されており、相談者や関係機関への効果的な情報提供を行っている。</p> <p>・ケースの引継ぎ後も並走して支援する等、継続的な関りや支援を行う等、適切な対応がなされている。</p> <p>・行政機関や他の相談支援事業所等、複数の機関と連携して、困難ケースなどの対応を行っている。</p> <p>・区の連絡調整会議や、地域ケア会議等を活用して、効果的に連携を行い、支援に繋げている。</p> <p>・困難ケース等は、職員間でも情報を共有し対応している。</p> <p>・警察、学校など、地域会議へも参加し情報発信をされており、普及啓発に取り組まれている。</p>	<p>(2) 他障害に関する専門性が高い等の理由で関係機関に引き継ぐ場合でも、併走支援にも力を入れて対応しているため、今後も継続していただきたい。</p> <p>(4) 関係機関との連携だけでなく、他機関の支援者から助言が欲しいと相談されたりしており、他者評価を見ても、良好な連携・関係が築けている。</p> <p>事業の周知に関しては、関係機関が広がりつつも、希薄な機関もあり、どのように周知・関係構築を行っていくか事業所でも課題となっている。引き続き解決に取り組んでいただきたい。</p>	<p>②関係が希薄な機関との連携・関係構築について 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、何らかのネットワークの構築を考えていきたい。</p> <p>【振り返り】 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>
	(2) ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、併走支援	引継ぎ（発信）	・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。 ・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	4.6					
	(3) 関係機関からのケースの引継ぎ、相談対応	引継ぎ（受信）	・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	4.7					
	(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	・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	4					
	(5) 積極的な会議の開催・参加	機関連携	・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	4.6					
	小計				23/25					

評価シート（委託・被評価年度用）

□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）

事業所名	ピアサポート
------	--------

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	・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	4	<p>(1) 適切に対応している。</p> <p>(2) 個人情報に関わる資料は施錠可能な場所に保管し、その管理には責任をもってあっている。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(6) 決済や各種報告・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。</p> <p>(7) 法人のBCP、新型コロナウイルス対策に則り、緊急時の対応について共有し備えている。</p> <p>(8) 困難事例への対応に際しては、必要と考えられるあらゆる支援方法を実践し、行政機関や基幹相談支援センターをはじめとした各機関との連携も適切に行っている。</p> <p>(9) マニュアルに沿って適切に対応しており、虐待対応終了後のフォローアップについても適宜行っている。</p> <p>(10) 各種研修への参加を積極的にしており、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。</p>	<p>・相談ケースの増加等から事務処理も増加傾向にあるため、システムなど上手く利用しながら、常に業務の簡素化などを検討されている。</p> <p>・職員間で、記録システムの中で常にケースの情報共有を行い、チーム全体での対応を心掛けている。</p> <p>・事務マニュアルやケース記録など、整備され、施錠可能な棚に保管されている。</p> <p>・情報漏洩対策として、ケースファイルの持ち出しは行っていない。</p> <p>・緊急時や感染対策についてのBCP等マニュアルは整備されている。</p> <p>・虐待ケースなど困難事例については、複数対応を行い、関係機関や専門機関と連携し、マニュアルなども活用しながら、適切に対応している。</p> <p>・各種研修や情報交換会にも参加し、支援技術の向上に努めている。</p> <p>・困難事例や成功事例など参考にした事例検討を行っている。</p>	<p>(2) 文書送付、FAX等では、宛先のダブルチェックが行われていない。個人情報情報を扱うことが多いため、徹底していただきたい。</p> <p>(3) すぐに確認できるところに配置されており、国の動向等も合わせて確認している様子。</p> <p>(4) 毎朝、情報共有を行っているとともにパソコン上でも記録が確認できるシステムになっている。職員が孤立しないようコミュニケーション等が積極的に図られている。</p> <p>(5) 苦情対応は総務担当で対応しており、客観的な判断が行える体制としている。意見箱を設置し、利用者が意見を訴えやすい環境づくりも行っている。</p> <p>(6) これまで大きな事故には至っていないが、マニュアルの整理を引き続き取り組んでいただきたい。</p> <p>(7) キーパーソンがいない等の理由で、緊急時対応が必要な方のリスト作成に試験的に取り組んでいる。</p> <p>(8) 困難事例についてはケースの概要を全員が把握している。また、ケースを引き継ぐ際、一人に対応できるようになるまでは複数職員で対応するなど、丁寧な引継ぎを行っている。</p> <p>(10) Zoom等、オンラインによる研修参加が増えている。研修案内は全体に共有されており、研修終了後も資料を回覧する等、他の職員に向けても情報発信が行われている。</p>	<p>③文書送付・FAXのあて先のダブルチェックについて</p> <p>・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こととする。</p> <p>・FAXに関しては送付前に番号を他職員のチェックを受け、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。</p> <p>【振り返り】</p> <p>文書送付ノート、FAX送信確認ノートを作り、実施準備は出来ているが確認やチェックを失念してしまうことが多い。安全に確実に文書送付を出来るよう心がけていきたい。</p>
	(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	4	3.5				
	(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	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	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	5				
	(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	5	5				
	(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	3	3.5				
	(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。	4	4				
	(8) 困難事例への対応【委託のみ】	困難事例	・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	5				
	(9) 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。	5	5				
	(10) 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	4	4.5				
小計				44/50	44.5/50				
合計				89/100	91/100				

評価シート（委託・被評価年度用）

□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）

事業所名		清水障害者サポートセンターそら							
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	・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	4.5	（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。他者評価の結果を踏まえて、修正可） ・相談者の来所においては、安心して相談できる環境づくりに努めているが、コロナ対策においては短時間を設定し対応することもあり、ご本人の要望に応じた十分な対応としては難しかった。 ・主に身体障害の方に対応しているが、相談件数の約6割は精神障害の方の相談になっている。相談対応においては、相談者の不安定な状況の中でも相談者の力を引き出し、理解がしやすい支援に心がけ粘り強く対応している。 【評価方法】 利用者アンケート 【実施期間】 4年3月14日～4年4月11日 【配布件数】 24件 【回収件数】 22件 【回収率】 91.6%	・言葉使いやプライバシーの配慮など、各相談者に合わせて適宜対応されている。 ・説明も理解し易いように、障害特性に合わせた対応を行っている。 ・相談者の課題に対して、適切にアセスメントが行われ、適切な支援に繋げている。 ・身体、精神、知的の3障害を分け隔てなく、総合的に支援を行っている。 ・精神や知的の相談者に対しても、長期的なフォローを行っている。 ・重複障害者に対しても、総合的な支援を行っている。	(1) 個室の相談室が設けられているため、プライバシーも確保され、相談対応における環境は整えられている。 (2) (5) 断らない相談を心掛けている。精神障がい(身体合併含む)の相談が増えており、専門性の高いケースは精神の事業所へ引き継いでいる。 (4) 場合によっては本人の希望に沿わない回答や対応をしなければならぬこともあるが、説明の仕方等、スタッフで相談しながら対応する等、真摯に対応している。 【自立支援協議会 意見】 身体障害に限らずありとあらゆる事例について真摯に丁寧に取り組んでくれている。地域住民だけでなく、地域の事業所からも大変信頼されており、相談のみならずあらゆる面で地域を支える存在になっている。	【改善計画】 ・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。 【振り返り】 ・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て生活に繋がれるよう努力していきたい。
	(2) 言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	接遇	・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	4.7				
	(3) 共感・傾聴の姿勢	傾聴	・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	4.9				
	(4) 丁寧な説明	説明	・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	4.6				
	(5) 適切なアセスメントと情報提供の実施	相談の質	・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	4.1				
	小計				21/25				
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	・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	4.7	・既存の地域の社会資源に関しては理解し相談対応に活用しているが、日々増加するサービス提供事業所などの情報収集については、遅れがちになっていると感じる。 ・寄せられる相談は、当事者をはじめ、行政機関、病院、介護保険関連の相談機関、近隣住民などである。極力ひとりで抱え込まないよう処理し、引き継ぎ先には作成した連絡シートなどを活用している。さらに、対応策についても共に検討するなどして、関係機関との連携を図っている。また、引き継いだ後も、計画相談支援以外の支援について役割を持ち、継続的に支援している。	・清水区はもとより、市内全体の社会資源を把握されており、相談者や関係機関への効果的な情報提供を行っている。 ・ケースの引継ぎについては、専用のシートを使用して、引継ぎ後も並走して支援する等、継続的な関りや支援を行う場合もあり、適切な対応がなされている。 ・介護保険事業所などの機関との連携や支援も効果的に行われており、切れ目の無い支援を行っている。 ・利用者と計画相談事業者の間の問題やトラブルの調整も適切に行っている。 ・行政機関や基幹相談支援事業所と連携して、困難ケースなどの対応も行っている。 ・区の連絡調整会議や、地域ケア会議等を活用して、効果的な支援に繋げている。	(1) サービス事業所については、極力実際に見て、雰囲気等を確認するなど丁寧な情報収集を行い、各事業所の特性を理解したうえで相談者に情報提供している。 (2) ケースの引継ぎに関しては、計画相談事業所も多忙なため、なるべく情報を整理してから引き継いでいる。引き継ぐだけでなく、ケースと計画相談事業所との間に入り、調整役として対応することもあり、丁寧に対応している様子。 (3) 関係機関から頼られることも多く、困難ケースを紹介され、引継ぎを受けるケースもある。 (5) 委託相談事業所として、各関係機関の立場や役割を理解し、対応している。	【改善計画】 ・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、丁寧な調整に心掛け、より良い関係を気付けるようにしていく。 【振り返り】 ・委託相談支援機関として中立的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協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、的確な解決に繋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	引継ぎ(発信)	・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	4.4				
	(3) 関係機関からのケースの引継ぎ、相談対応	引継ぎ(受信)	・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	4.6				
	(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	・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	4.1				
	(5) 積極的な会議の開催・参加	機関連携	・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	4.6				
	小計				22/25				

評価シート（委託・被評価年度用）

□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）

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

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	・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。） ・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	4	<p>・昨年度に比べ相談件数が減少したことから事務処理に使える時間が増えたが、相談者に対応する時間が増えている月には相談記録などの処理が滞りやすい。</p> <p>・相談記録の閲覧や日々の職員間の話し合いによる情報共有を行っていることから、相談対応においては一人で抱え込まないように心掛け、支援を検討し合える体制を整えている。</p> <p>・法人においては、災害などの非常時対応マニュアルを作成し、感染症には感染対応マニュアルを作成していることから、相談業務においても緊急時の対応に困難が生じないよう心がけている。</p> <p>・寄せられる苦情に対しては、真摯に傾聴し必要な支援ができるようにしており、当事業所のみでは解決に至らない相談に対しては、行政および関連機関と支援会議にて解決策を検討している。</p> <p>【ヒアリング日】 4年6月6日</p> <p>【対応職員】 障害福祉企画課 大石（茉）・都田 精神保健福祉課 萱野 地域リハビリテーション推進センター 上杉</p>	<p>・相談ケースの増加もあり、ケース記録などの事務処理も増加傾向にあるため、人員確保や業務の簡素化など、随時、対応を検討されている。</p> <p>・職員間で、業務の中でケースの情報共有を行っており、苦情や困難ケースについてもチーム全体での対応を心掛けている。</p> <p>・事務マニュアル等、災害時のBCP事業継続計画等も検討中。また、感染や虐待マニュアルの整備や、職員研修も実施しており、緊急時にも継続的な相談業務が行えるよう、対応されている。</p> <p>・相談対応職員は、専用の携帯電話等を所持しており、常に相談者の対応が行える体制を整えている。</p> <p>・コロナウィルスの感染拡大による、オンライン会議等も取り入れるなど、感染対策も行われている。</p> <p>・事務所内のPCや事務機器のインターネット環境では、情報漏洩やウィルス対策等、専門家の意見を聞きながら、対策を実施している。</p>	<p>(1) 相談があった場合、基本的に断らない対応をとられているため、件数は減少したとはいえ、業務における相談対応に係る件数や時間は大きいものと思われる。そうした中で相談記録作成に係る時間が作りにくい状況とは容易に推察できるが、継続ケース等、これまでの経過を踏まえた対応を取るケースもあるため、内容が簡潔にまとめる等、速やかな記録作成が行えるような対応をお願いしたい。</p> <p>(4) 定期的なケース会議は週1回だが、職員が揃わないことが多い。職員間で困難ケース等の情報を常に共有し、検討が行うよう工夫している。</p> <p>(5) 苦情対応に関しては、一人で抱え込まないように全員でフォローをしている。</p> <p>(9) (10) 法人内で年1回障害者虐待防止の研修を行っている。また、研修については参加者以外にも内容を共有し、全員が研修内容を把握できるように努めている。</p>	<p>【改善計画】</p> <p>・日頃の業務の中で、経過記録作成に費やせる時間が取りにくいのが、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無いようにしていく。</p> <p>・相談者の中には、社会への不満を訴えたい方も多いが、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>【振り返り】</p> <p>・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いる。今年度は水害により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>・相談記録作成については、困難ケースの対応も含め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掛けている。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>
	(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	4	4				
	(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				
	(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				
	(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	3	4				
	(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	4	4				
	(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。	3	4				
	(8) 困難事例への対応【委託のみ】	困難事例	・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	5				
	(9) 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。	4	4				
	(10) 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	4	4				
小計				37/50	41/50				
合計				80/100	86/100				