

評価シート（基幹・被評価年度用）	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
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	【評価方法】 利用者アンケート 【実施期間】 R6年4月1日～ R6年6月21日 【配布件数】 37件 【回収件数】 37件 【回収率】 100%	・相談対応については、原則予約制とし、中央福祉センター内の会議室を利用している。（登録団体の早期予約活用し確保）	（被評価者・特記事項までの内容を元に、区役所等が記載する項目） ・原則予約制とし、中央福祉センター内の会議室を利用している。	（オブザーバー・特記事項までの内容を元に、静岡市が行う総評※協議会にかける前に、被評価者の意見を聞きます。）
	（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	5		私服で対応し、共感的な対応、傾聴を心がけている。基幹相談支援センターにお越しになる相談は、課題が複数にまたがることが多いので、一つ一つ課題を確認しながら、整理し、場合によっては選択肢をお示し、ご本人が自己決定しやすい情報提供を行っている。	・アセスメントシートはあるが、様式に記入することだけが目的ではなく、主訴を受け止めている等、市民の方と関係作りに努めている。また、その人が次の段階いける情報提供を行っている。	・原則予約制としているが、飛込みの相談等で会議室の確保ができない時には、事務所内でパーテーションで区切り対応している。そのため、事務所内で他の対応をしている職員のやり取りが相談者に聞こえてしまうことから、その際の個人情報のやり取りには細心の注意が必要。
	（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	5	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	4.8		知的障害、発達障害の方に対しては、特性の応じて、板書、箇条書き、視覚的な支援を組み合わせ、課題の整理、情報の提供を行っている。		・傾聴を心がけ丁寧に対応しているが、相手への対応を尊重するあまり、面談時間が1.5時間以上となることもあるとのことで、どこで相談を切ればいいかは一概には言えないが、課題として捉えている。
	（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	4.7		相談者ご本人の負担や、お話したくないことにも配慮しながら、課題の背景を探っていくように気を配っている。（日本障害者相談支援専門員協会版アセスメントシート活用）		
	小計			23/25	24.2/25				

評価シート（基幹・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	静岡市障害者相談支援推進センター
------	------------------

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
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	4.2	【評価方法】 関係機関アンケート 【実施期間】 R6年6月6日～ R6年6月14日 【依頼機関数】 45件 【回答件数】 38件 【回答率】 84.4％	当協会としては、「基幹相談支援センターの役割は、計画相談、委託相談支援事業所等のいわば「底支え」という機能が重要だと考えている。基幹相談支援センターが「断らない相談」を実践し、セーフティネットの役割を果たすことを心がけている。こうしたスタンスから、計画相談支援事業所、委託相談支援事業所、支援学校等教育機関等から依頼のあるケースが8割以上を占め、連携しながら支援を行っている。事業の周知については、障害者相談支援推進業務の仕様書（業務内容）を委託相談支援事業所に公表し、事業の理解を進めている。（関係機関に赴く等の時間的ゆとりは到底ないが、毎月の各行政区相談支援事業所連絡調整会議において、自立支援協議会、施策推進協議会、関係専門部会（事前打合せ含む）、他関係協議会地域生活支援ネットワーク「まいむ・まいむ」の取組、事業種別連絡会の動向等について報告している。） 関係機関等から要請があったケース会議に参加することが9割ちかい。	・情報提供については、ゆっくり噛み砕いて話す等、伝え方に配慮している。 ・仕様書については、委託相談支援事業所に公表し、中身を確認しながら、連携している。	・課題の整理が出来ていないケースが多く相談対応しているが、基幹として、どこまでケースを持ち続けるのかという課題を認識しつつ、隠れたニーズの掘り起こしをし、次に繋げられるような情報提供ができるように対応している。 ・属人的な問題があり、システムティックに体系的に繋ぐことが難しい。相談支援事業所等の底支えだけでなく、特に2～3年目の相談支援事業所の底上げ、アプローチについて課題を感じており、取り組もうとしている。また、新規の事業所が三層構造自体を理解していないなどの現実的な課題も認識している。 ・特別支援学校のケースも月ごとに件数が増えている。障害者本人だけでなく、保護者の課題も整理し、卒業後の生活に向けてのアセスメント等行っている。
	（2）ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、伴走支援	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	4	3.9				
	（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。他の機関の支援要請に応じたケース会議の開催が多い。	5	4.2				
	（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	3.3				
	（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	4.2				
	小計			21/25	19.8/25				
3. 地域全体の福祉の向上のための取組み【基幹のみ】	（1）総合的・専門的な相談支援、困難事例の対応		・3障がい全てについて専門的な助言、指導を行っている。 ・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。 ・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、定期的に聞き取りを行うなど進捗管理を行っている。 など	4	4.1	【評価方法】 関係機関アンケート 【実施期間】 R6年6月6日～ R6年6月14日 【依頼機関数】 45件 【回答件数】 38件 【回答率】 84.4％	触法障害者の支援等、司法関係機関（拘留所、検察庁、裁判所、矯正施設）の変更できない日程により、緊急的、即時的対応が求められる事例について対応している。委託相談支援事業所との連携は、各区相談支援連絡調整会議の中で行っている。（個別案件は必要に応じて連携） 触法障害者の支援に関する研修を静岡TSネットワークと共催し実施するとともに、専門的プログラム（GoodWay モデルに基づいたkeepSafeインストラクター研修、実践）を行っている。研修参加者のネットワークを生かして地域で「人垣支援」を実践する。	・虐待終結できるものは終結していきたい。また、終結しても関係機関と共に見守り等の支援を続けていく。	・重層に対しても、役割や機能等認識しながら、必要なケースについて、うまく活用できるように考え支援を行おうとしている。 ・人材育成について主任相談専門員と協力しながら、研修の在り方について検討している。5年目の更新時だけでなく、その間の研修等の必要性についても課題として捉えている。また、様々な切り口の研修も検討している。
	（2）障がい者虐待防止に係る対応		・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。 ・虐待終結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	5	3.9				
	（3）関係機関との連携強化、人材育成支援		・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。 ・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	4	3.9				
	小計			13/15	11.9/15				

評価シート（基幹・被評価年度用）

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
4．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	5	4	【評価方法】 ヒアリング 【実施日】 R6年7月2日 【対応職員】 障害福祉企画課 田中 精神保健福祉課 三浦 駿河区障害者支援課 花村	（１）主任相談支援専門員、相談支援専門員、社会福祉士、介護福祉士、看護師等を配置している。 （２）個人情報保護の規則に準拠し、個人情報を厳重に管理している。電子的記録については、NAS（Network Attached Storage）サーバーにより管理し、最新のファイアウォール機能を装備している。個人情報が記載されるFAX送信については、職員二人が確認している。（ふじのくにフードバンクが該当） （３）自立支援協議会の事務局の一員として運営に協力する他、専門部会、同WTに参画している。（４）毎月１回ケースの棚卸をかねて職員会議を開催し、グループスーパーバイズを行う。（５）苦情解決第三者委員宛、親展封筒を用意し苦情の内容が直接第三者委員に届くよう配慮している。（６）ケース内容は備忘様式に記載し、回覧し状況を共有し、決裁事項があれば会長（管理者）決裁をとっている。（詳細な様式での報告ではなく、相談者の主訴と対応方針を簡潔に記載し、業務上の費用負担等について併せて決裁する。）（７）職員の安否確認について、職場のライングループの設定の他、安否コールシステムを導入し、発災時の対応について職員相互に動きが分かるようにしている。（８）静岡市障害者虐待防止センターとして役割を担っている。県や中央団体の主催する障害者虐待防止研修に交代で毎年参加している。（９）相談支援専門員研修、医療的ケア児等支援コーディネーター養成研修、強度行動障害支援者養成研修等、業務に直結する研修だけではなく、幅広く職員の希望する研修に参加している。静岡市において体系的に相談支援専門員に対する研修体制の構築が課題となっている。（市内の主任相談支援専門員との連携を図りながら実施する。）	・被評価者の特記事項記載のとおり のことを確認できた。 ・連携、情報共有のために各機関共通の統一の様式があれば良いと考える。今後、要検討する。	・個人情報の管理は、パソコン内のシステムにはパスワードをかけて管理している。紙ベースの記録等は鍵付きの部屋の中にある鍵付きの書庫に収納し、適切に管理している。 ・ケースの進捗状況の確認のため、毎月全職員でケースの共有、棚卸を行い、他機関への移行や、終結等について検討している。ケースの対応等についてスーパーバイズを行い、スキルの向上に努めている。
	（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	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	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	5	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）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）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				
	（９）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				41/45		38/45		
合計				98/110	94/110				