

評価シート（委託・毎年度用）

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

□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	・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）オープンスペースで話す内容が個室で話す内容が状況に応じて柔軟に対応。個室での対応が難しい場合は、相談者へ了承を得て対応するか、別の日程を組み安心して相談ができるよう配慮している。
	（2）言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	・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	（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。身体障害の方が主なため、相談場所や相談方法については、特性や状態に合わせて対応している。
	（3）共感・傾聴の姿勢	・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	（3）当事業所が保健福祉エリア内に所在するため、身体障害以外の方の相談も多くみえられる。突然の来所であつてもできる限り、傾聴や共感をして相談者の気持ちを受け止めるよう努めている。
	（4）丁寧な説明	・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）資料やパンフレットを活用し、相談者にわかりやすいよう説明している。状況に応じて資料の提供や相談者と一つ一つ確認をしながら説明している。
	（5）適切なアセスメントと情報提供の実施	・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	（5）昨年度作成した手順書に沿ってアセスメントをしている。ご自身で課題整理ができるようオリジナルワークシート（城東で作成したもの）活用し、視覚支援でわかりやすく気付けるように促している。関係機関へ引き継ぐ場合は、本人及び家族へ了承を得て対応。
	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	・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	5	（1）地域の関係機関からは身体障害以外の案件でも直接協力要請があり、協力関係は築けている。関係機関からの社会資源に関する問い合わせも多く、対応している。社会資源等のパンフレットにおいても項目別にファイリングし情報はアップデートしている。
	（2）ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、伴走支援	・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	（2）当事業所で作成した引継ぎチェックシートを活用し、迅速かつ円滑に対応をしている。
	（3）関係機関からのケースの引継ぎ、相談対応	・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・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	（3）困難なケースに対しても、基幹相談や行政と連携し、すぐに解決できない内容であっても一緒に伴走し、積極的に事業所としてできる限り対応をしている。
	（4）事業についての周知・啓発、地域の相談機関への助言	・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）新規で関わる関係機関には当事業所のパンフレットを持参し、事業所説明や活動内容を普及・啓発するよう努めている。関係機関から講師依頼もあり、啓発活動を含め対応している。
	（5）積極的な会議の開催・参加	・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	（5）R5年度も引き続き困難ケース、虐待ケースなどの対応が多く、関係機関との連携や情報共有・課題整理を行う為、定期的に会議の開催や依頼があれば積極的に参加をし、課題解決に向けて対応している。
	小計		22/25	

評価シート（委託・毎年度用）

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

□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	・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）令和4年度の事業評価で指摘を受けた業務等の項目については改善した。 （2）R4年度からは個人情報の持ち出しの書面を活用し、個人情報の管理に努めている。事業所が駐車場や通路に面しているため、利用者、来客者の目につかないようにしている。
	（2）個人情報の管理	・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）静岡市共生まちづくり計画の内容は各自で読み直し、事業所内で解釈について相互理解を深めた。
	（3）静岡市の障がい者施策、制度に関する理解	・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	（4）週に1回事業所内で支援会議を実施し、情報共有やケース検討をしている。
	（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	・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）パンフレットには苦情窓口をわかりやすく記載し、利用者にとって発信しやすい環境を整備し、苦情へ迅速に対応できるようにしている。当事業所にとどまらず、状況に応じて法人内へ報告し、専門職へ意見を聞き、課題解決に取り組んでいる。
	（5）苦情窓口の設置等、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	（6）各種マニュアルやフローに沿って決済や事故報告等を組織的に実施している。 （7）災害時等の緊急時連絡網は共有している。
	（6）事務マニュアルやフローの作成、組織的な対応	・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	災害や感染対策マニュアルは作成済みで、定期的に委員会を開催し防災訓練も実施している。
	（7）防災等非常時の体制	・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）困難ケースに関しては状況に応じて複数相談員で対応している。
	（8）困難事例への対応【委託のみ】	・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	5	（9）虐待疑いを含めた虐待ケースへの対応をしている。マニュアルに沿って通報対応も実施。 R5年度は2件終結しているが、再発の可能性も含め継続的に見守り体制を実施している。その他のケースについては適宜会議と進捗状況の確認、訪問による状況確認等の対応をしている。
	（9）虐待防止の取り組み	・「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）知識や技術向上、最新の福祉を学ぶため、積極的に研修へ参加している。障害福祉に限らず、高齢分野の包括ケア会議、身体の委託だが精神、発達、知的に特化した研修にも参加し、学んできた内容については事業所内で共有し、事業所内での知識向上にも努めている。
	（10）研修の積極的な実施・参加	・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			83/100	

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	・ 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	（自己評価とともにアビールポイントや事業所の取り組みを記載。） (1)相談室を2室用意し、窓にはカーテンを取付、外から室内（相談者）が見えないようにして、プライバシーへの配慮をしています。また、1室は余分な掲示物をあえてなくし、周りの物を気にすることなく、相談者が話に集中できる環境を作っています。
	（2）言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	・ 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	5	(2)相談にあたる際には、言葉遣いを意識しながら相談者との会話を大切にし、相談者の思いやニーズを把握し、希望に沿った支援につなぐように心がけています。約束の時間を守ること、同姓の相談員配置にも心がけています。相談場所についても、本人の状況に応じて法人他施設の相談室等を借りるなどして対応しています。
	（3）共感・傾聴の姿勢	・ 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	(3)傾聴や相手の気持ちに寄り添い、受け止めることを心がけています。いくら話しても話し足りない方やネガティブな感情に支配されている方の対応をには苦慮していますが、適切な対応を検討し、苦情等につながらないようにしています。また、直接関係のない内容についても受け止め、必要な助言や情報提供をするよう努めています。
	（4）丁寧な説明	・ 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)分かりやすいイラストや状況を比較する表をまとめるなど、視覚的に分かりやすい資料を用意して説明するようにしています。ただ、説明をする際に、委託相談事業の役割や業務内容が曖昧なところある為、説明する難しさを感じています。
	（5）適切なアセスメントと情報提供の実施	・ 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	(5)決まった書式を使用してアセスメントを実施していますが、引継ぎのあった機関等からアセスメントの為の判断材料が不足していたり、ケースによっては、早急な対応が必要であったりするなど、丁寧なアセスメントをする時間が取れていない現状があります。また、様々な状況により相談者自身が課題に気付けるような面談に至らないことも多く、今後も日々検討が必要であると感じています。
	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	・ 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	5	1)毎月行われる委員会事務局会議・連絡調整会議で紹介された事業所や指定を受けた事業所・ご挨拶に見えた事業所の情報を、毎週行われている内部ミーティング内で、共有を行っています。また、既存の事業所の空き状況や特徴的な取り組みについても共有するようにしています。地域の社会資源についても、内部ミーティング内で情報を共有し、正しく利用できるようにしています。また、パンフレットや施設案内もファイル等にまとめ、すぐに渡せるようにしています。
	（2）ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、伴走支援	・ 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	(2)引継ぎ（発信）の際には、必ずご本人の同意を頂き、支援の報告と引き継ぐ際の原因等をご説明して、支援を引き継ぐ機関にも同様にお伝えしています。書面を準備し、ご本人に同意を得て、お渡しするようにしています。引継ぎ後のフォローも依頼があった際には、対応しています。
	（3）関係機関からのケースの引継ぎ、相談対応	・ 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	(3)障がい支援区分や対応の困難さを理由に断ることはしていません。様々な機関と連携し、適切な解決策がないか模索しています。自施設より適切な相談先がある場合には、理由をしっかりと説明し、つなぐようにしています。
	（4）事業についての周知・啓発、地域の相談機関への助言	・ 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)独自に役割分担のチラシを作成し、それをもとに説明をしています。また、地域の支援機関などの会議等にも出席し、説明する機会もあります。ただ、相談業務の幅が広く、比重が大きいため、自ら普及・啓発をする時間を取れていないことが課題であると感じています。また、委託相談事業の役割や業務内容の曖昧さもあり、説明の難しさを感じるとともに、地域への普及・啓発がなかなか進んでいないように感じています。
	（5）積極的な会議の開催・参加	・ 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	(5)必要に応じてケース会議を開催し、関係機関との連携を図っています。ケース会議ではどのようなことを話し合いたいのか、共有したいかなどを事前に周知し、意見交換が活発に出来るように努めています。また、他機関が開催する会議にも、依頼があれば参加し、積極的に連携を図っています。
	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	・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)成果指標に基づいて、達成できるよう委託業務を行っています。達成できていない項目もあります。ただ、委託仕様書の内容についても曖昧さがあり、今後行政とともに役割や業務内容について検討していく必要があると思います。 (2)個人情報の管理は鍵のかかるロッカーで行っています。持ち出しルールを使用する物品も、書類が見えないように注意しています。複数の相談員が電話で対応する際も、場所を変えるなどして、他の相談者の情報が漏れないように注意しています。文書発送についても複数人でチェックをしています。 (3)週1回の内部ミーティングや研修会で情報を共有し、まちづくり計画の内容や会議の体系の理解に努めています。 (4)週1回のミーティングでの情報共有やケース検討、必要時には個別での報告相談を行っています。困難ケースの場合は、月1回の研修会を利用し、ケース検討をしています。 (5)法人内で年2回行われる苦情解決委員会での他部署を含めた苦情を共有し、類似の苦情が起こらないように予防対策を実施しています。しかし、計画相談のような契約書の取り交わしがなかったため、明確に伝えることができていませんが、事業所内やホームページ等では公表しています。 (6)週1回のミーティング時に、事務フローの課題点の共有や提案などを確認し、より正確で効率的な方法の見直しを行っています。また、電子決裁を活用し、適切に決裁を行っています。事故が起こった場合にも、法人内で決められたフローで対応するようにしています。
	（２）個人情報の管理	・個人情報と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	(7)法人内で作成されているマニュアルに則り、対応するようにしています。法人全体の防災訓練にも参加をしています。平時に準備できることなどを共有し、対策を進めています。今後は、相談部署で災害時の防災訓練を実施できるように、内容を検討していきたいと思っています。 (8)困難事例の対応については、極力複数名での対応、行政機関等を含めた連携機関と役割を分担することで、良い相談支援が維持できるように努めています。週1回のミーティングで解決策を見い出せない場合には、外部機関を活用して、解決策を検討することもあります。
	（３）静岡市の障がい者施策、制度に関する理解	・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・各部署、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	(9)虐待防止マニュアルの理解に努め、それに従い、委託相談の対応や、特定相談の対応で虐待や不適切な支援に関わるものはすぐに行政に報告をしています。コア会議後の見守りや進捗管理も行っています。 (10)研修には積極的に参加をし、相談支援に活かせるようにスキルアップを行っています。毎年1回、好事例報告会を行い、連携が上手くいった事例を共有しています。うまくいった事例のどのような点が良かったか振り返ってもらうことで、根拠のある実践を目指しています。困難事例は、葵区事務局会議や連絡調整会議でも提議をし、連携機関やアプローチ方法などの助言をもらうようにしています。
	（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	・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に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	
	（５）苦情窓口の設置等、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	
	（６）事務マニュアルやフローの作成、組織的な対応	・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	5	
	（７）防災等非常時の体制	・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】	・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	4	
	（９）虐待防止の取り組み	・「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	
	（10）研修の積極的な実施・参加	・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			46/50	
合計			90/100	

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	・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	・個人情報が見えにくいようパーテーションを設置。名簿も他の方の名前が見えないように目隠しを採用している。電話では、館内に情報が漏れることを危惧し、別室で対応するようにしている。
	（２）言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	・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	・清潔感がある服装、身なりを意識し、どのような方に対しても誠実な対応を心がけている。内容に応じて、同性の相談員が対応したり、障害特性に応じて筆談や例題等を用いるなどの配慮をしている。 ・相談担当が不在や対応できないときでも、所内にいる職員が共感・傾聴の姿勢を持ち丁寧に対応。また、ピアスタッフも在中しており、自身の体験等を踏まえ寄り添いながら対応している。
	（３）共感・傾聴の姿勢	・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	・制度の内容等の説明は、精神保健福祉のしおりを見ながら初めての人でも理解できるようわかりやすい説明を行っている・ ・当事者所だけで解決できない案件は、ご本人の同意のもと関係機関に繋ぎ一緒に検討している。相談者の現状や課題によっては併設している地域活動支援センター事業と協力して対応している。
	（４）丁寧な説明	・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	3	・電話や来所相談だけでなく、必要に応じて訪問やFaxでの相談も受けている。
	（５）適切なアセスメントと情報提供の実施	・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		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	・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、「関心のある方は声を掛けてください」と書き添え、声掛けがあった際には、必要な説明や紹介、関係機関に連絡や同行をしている。
	（２）ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、伴走支援	・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	・会議や研修に参加し、他機関との顔の見える関係を意識に連携に努めている。ケースの引継等は、本人の了承のもと、訪問し、本人とも顔の見える関係を意識し作りにしている。他にも、ケア会議を開催したり、依頼された会議には積極的に参加し、情報共有や各関係機関の役割を理解し、連携するようにしている。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る。
	（３）関係機関からのケースの引継ぎ、相談対応	・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を行っている。 ・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。 など	4	・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。
	（４）事業についての周知・啓発、地域の相談機関への助言	・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	・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		20/25	

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	・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	・個人情報と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、持ち帰り時にチェックしている。 ・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、事業所内にも意見箱を設置し、定期的に確認し、意見が入っていた時は職員間で共有し改善に努めている。 ・危機管理に関して、事故が起きた場合はそのままにせず、指定管理や法人にも確認しながら職員間で共有し、改善に努めている。 ・防災等は、エリア全体の訓練と事業所のみでの訓練を実施している。施設長が不在時の体制や、非常時対応マニュアルや緊急時の連絡網は適宜確認や再検討する必要があると感じられた。 ・事業所内でのケース共有はシステムを導入し、すべてのケース記録が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。地域活動支援センター事業も併設しているため、職員が臨機応変に対応している。また、相談員が個人で問題を抱えることがないよう、事業所内で話をする体制が構築できている。 ・困難事例の対応に関しては、職員間でよく話し合いをし、必要に応じて複数名の職員で対応するようにしている。他にも、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を学んでいる。 ・研修は、職員の日程調整をしてより多くの研修に参加できるよう努めている。
	（2）個人情報の管理	・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	5	
	（3）静岡市の障がい者施策、制度に関する理解	・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	
	（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	・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	・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	・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	・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】	・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	4	
	（9）虐待防止の取り組み	・「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	・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			73/100	

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	・ 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。） アグネス静岡で作成した相談支援のガイドラインのアセスメントの項目を元に相談員で話し合い、アセスメントのチェックリストを作成した。日常的に振り返りができるように、チェックリストを活用したい。
	（２）言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	・ 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	・ 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	・ 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	・ 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		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	・ 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	重症心身障害児者の相談を受けていることの周知・啓発のために昨年度チラシを作成した。チラシを活用して、周知・啓発をすすめていく。
	（２）ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、伴走支援	・ 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	・ 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を行っている。 ・ 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	・ 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	・ 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		20/25	

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	・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	昨年度、静岡市共生のまちづくり計画の内容について相談員間で読み合わせを行い、計画の位置づけや基本理念などを確認して、地域共生社会の理解を深めたところ。新しいまちづくり計画が出たら、同様に対応したい。
	（2）個人情報の管理	・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	・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	・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	・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	
	（6）事務マニュアルやフローの作成、組織的な対応	・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	・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】	・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	・「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	・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			80/100	

評価シート（委託・毎年度用）

□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	・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	・誰からのどんな相談でも受ける姿勢を継続し、相談者の意志および人格を尊重し、常に相談者の立場に立った支援を行う。 ・ケースを放置せず、迅速な対応を心掛ける
	（２）言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	・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	・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	・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	・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		18/25	
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	・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	・関係機関とは綿密に連携し、相談者の課題解決に迅速に取り組む努力をする。 ・8050ケースが増えている中、手帳を持たないケースも多くある。手帳の取得に繋げる支援とともに、繋がらない場合の支援も関係機関と協力しながら取り組んでいく。 ・ケース会議、ケア会議等、必要な会議への参加・開催に関しては連携の一環として積極的に参加し、対象者の最大限の利益が図られるよう努める。
	（２）ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、伴走支援	・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	・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を行っている。 ・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	・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	・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		15/25	

評価シート（委託・毎年度用）

事業所名	ピアサポート
------	--------

□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	・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	・情報の管理を徹底し、業務上知り得た秘密も適正に保持する。 ・静岡市の施策内容を理解した上で、相談業務にあたる。今年度新たに策定された静岡市共生のまちづくり計画に沿って、駿河区事務局会議の運営に携わっていく。 ・研修には積極的に参加し、業務に活かせるようにしていく。
	（2）個人情報の管理	・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	・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	・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	・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	・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	・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】	・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	3	
	（9）虐待防止の取り組み	・「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	・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	
小計			37/50	
合計			70/100	

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	・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。） いつでも相談を受けられる相談室を整備できた。
	（２）言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	・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	常に敬語で話している。
	（３）共感・傾聴の姿勢	・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	気持ちを聞き取れるよう注意している。
	（４）丁寧な説明	・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	ご本人が選択できるように、制度や関係機関の説明など、絵や図なども利用して分かりやすく伝えている。
	（５）適切なアセスメントと情報提供の実施	・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	適切にアセスメントできるよう心掛けている。
	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	・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	協力関係を築けている関係機関は多い。 事業所内にパンフレット等を多く備えている。
	（２）ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、併走支援	・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	適切に支援に繋がるまで並走し、支援を依頼した後も必要に応じて継続的に支援している。
	（３）関係機関からのケースの引継ぎ、相談対応	・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を行っている。 ・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	問題の原因が障害でなく解決策が無い場合でも相談には応じている。
	（４）事業についての周知・啓発、地域の相談機関への助言	・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	事業所や相談業務などの説明資料を作成し、依頼があれば関係機関に赴いて説明や紹介をしている。
	（５）積極的な会議の開催・参加	・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	会議には積極的に参加し、関係機関と連携して支援を行っている。
	小計		21/25	

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	・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	仕様に定められた業務を行っているが、業務量が多く記録等が追いついていない。
	（2）個人情報の管理	・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	事務所と相談室が分離できたことに加え収納も増えたため、利用者の目につくことはなくなった。
	（3）静岡市の障がい者施策、制度に関する理解	・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	情報を共有できるシステムを利用している。 適宜事業所内で情報共有ができています。
	（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	・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）苦情窓口の設置等、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	施設に苦情窓口が設置され、苦情に対しては法人として苦情対応が行われている。
	（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	職員の入れ替わりがあったため、フローを作成し共有している。
	（7）防災等非常時の体制	・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。	5	施設でマニュアルが共有されている。 複数の職員で対応できるよう職員増員。 必要な情報は共有するようにしている。
	（8）困難事例への対応【委託のみ】	・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	5	障害だけが問題ではない支援困難ケースが増加していて、基幹相談との連携が増加してきている。
	（9）虐待防止の取り組み	・「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	通報に関しては適宜障害者支援課に通報している。相談の中で今後虐待の状態に陥りそうなケースがあった場合は、基幹相談に相談している。終結後の並走の業務量が多い。
	（10）研修の積極的な実施・参加	・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	研修に積極的に参加している。 支援困難ケースに関して、言語化して関係機関と共有できるようにしている。
小計			42/50	
合計			84/100	

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	・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) ・センター内に相談室を3部屋確保し、プライバシーに配慮した対応を心掛けている。 (2) ・電話相談、来所、訪問、同行など、状況に合わせて対応している。
	（2）言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	・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) ・まずはお話を伺う姿勢で、断らない対応を心掛けている。 (4) ・知的障がい者への説明には「生活応援ガイドすまいる」などを活用している。
	（3）共感・傾聴の姿勢	・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	(5) ・相談者のデマンドからニーズ（解決すべき課題）を抽出し、エンパワメントを促す支援を目指している。 ・ケースによってはアセスメントを何回かに分け、必要な情報を聞き取っている。
	（4）丁寧な説明	・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	・インテークシートを活用し、情報提供先に相談者の主訴や課題が明確に伝わるよう心掛けている。
	（5）適切なアセスメントと情報提供の実施	・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		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	・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) ・自立支援協議会の活動を通じて、多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等を閲覧できるコーナーを配置している。
	（2）ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、併走支援	・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	(2) ・ケースに応じて、関係機関への引き継ぎ、併走支援を行っている。 (3) ・関係機関からの連携・引き継ぎ依頼に対し、断ることなく一緒に考えていく姿勢を心掛けている。
	（3）関係機関からのケースの引継ぎ、相談対応	・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) ・ホームページやパンフレットにより施設の普及や啓発を行っている。 ・医療・行政・サービス等の関係機関に対する広報活動（チラシ配布）に力を入れている。
	（4）事業についての周知・啓発、地域の相談機関への助言	・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) ・みらい主催でのケース会議や他機関から参加依頼のあるケース会議に出席し、連携に努めている。 ・他機関やサービス事業所に対し勉強会や検討会を企画し、専門的な助言を行っている。
	（5）積極的な会議の開催・参加	・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		20/25	

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	・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) ・仕様書の必要人員を満たしている。 ・仕様書の成果目標（相談件数）を達成している。 (2) ・個人情報は書庫にて施錠管理され、持ち出しルールを規定し管理している。 ・FAX送信時など、複数職員でチェックしている。 (3) ・静岡市共生のまちづくり計画を事務所内に備え、職員が常時閲覧できるようにしている。 ・自立支援協議会、専門部会、駿河区事務局会議など、それぞれの趣旨理解に努め参加している。 (4) ・記録システムを導入し、PCで全職員が閲覧できるようになっている。 ・ケースに応じて複数の職員で対応できている。 ・適宜、所内ケース検討会議を実施している。 (5) ・苦情に対する第三者委員を設け、事務所内に掲示している。 ・センター内に「ご意見箱」を設置し、利用者からの苦情や意見に対し適宜回答を提示している。 (6) ・各種マニュアルを作成し、事務所内でその都度閲覧可能となっている。 ・必要に応じて所内決裁の手続きを取っている。 (7) ・非常時対応の各マニュアルを作成し、事務所内に連絡網が掲示されている。 ・定期的に防災訓練を実施している。 (8) ・ケースに応じて複数職員で対応し、随時所内ケース会議を行っている。 ・自施設で解決困難なケースは、外部の困難事例検討会等に相談している。 (9) ・通報を受けた虐待ケースは「静岡市障害者虐待防止マニュアル」に則り、障害者支援課へ通報している。 ・虐待コア会議に参加し、その後の見守りや状況把握に努め、適宜障害者支援課に報告している。 (10) ・関係機関で開催される研修等に積極的に参加している。 ・各職員が自己研鑽に努め、資格取得や研修参加に積極的に取り組んでいる。
	（2）個人情報の管理	・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	・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	・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	・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	
	（6）事務マニュアルやフローの作成、組織的な対応	・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	・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】	・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	・「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	・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			81/100	

評価シート（委託・毎年度用）

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

□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	・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	（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。） ・相談対応においては、相談者自身のみならず他機関からも多数寄せられる相談に対し、障害種別、内容に関わらず「断らない」対応を心掛けている。 また、緊急性を検討し予定を調整しながら「待たせない」対応を心掛けている。 ・まずは相手の話したいことをじっくり聞くことから始め、相談者自身の思いに寄り添い、問題の本質は何かを一緒に考えていけるよう心掛けている。
	（２）言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	・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	・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	・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	
	（５）適切なアセスメントと情報提供の実施	・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	
	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	・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	5	・地域の社会資源については、日々新しい情報が出てくるので、常にアンテナを張って極力漏れのないように情報収集している。アウトプットの際も困らないよう、情報の整理やまとめは怠らないようにしている。 ・ケース対応において、計画相談や関係機関へケースを引き継ぐ際「引き継いで終わり」とすることは無く、その後のフォローや新たな問題発生時の協働を行っている。 ・他機関や行政からケース対応を依頼される場合も、前述の「断らない」対応、「待たせない」対応を心掛けている。
	（２）ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、伴走支援	・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	・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を行っている。 ・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	・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	・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		23/25	

評価シート（委託・毎年度用）

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

□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	・仕様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	・個人情報の取扱いについては細心の注意を払い、鍵の掛かるスペースに保管している。また、PC画面を表示したままにしない等、細かいところも気を付けている。
	（2）個人情報の管理	・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	5	・ややこしいケースや対応が難しいケースについては随時事務所で相談、検討することにより、利用者にとってより良いサポートになるように努めている。また、担当者が1人で抱え込まないような体制作りをしている。
	（3）静岡市の障がい者施策、制度に関する理解	・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	・研修関係資料には常に目を通し、必要な物には積極的に参加している。
	（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	・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に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	・事例の振り返りも随時行い、相談支援のスキルを高めるように心掛けている。
	（5）苦情窓口の設置等、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	
	（6）事務マニュアルやフローの作成、組織的な対応	・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	・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】	・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	4	
	（9）虐待防止の取り組み	・「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	・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			43/50	
合計			90/100	

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	・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	（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。） (2) ・相談場所は特性に合わせて自宅や施設に訪問している。 ・相談員は女性2名のため、男性利用者に対しては2名で訪問等配慮している。 (5)サービスの利用方法については市のパンフレットの他にわかりやすいものを作成し面談時に使用している。
	（2）言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	・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	・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	・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	
	（5）適切なアセスメントと情報提供の実施	・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		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	・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	5	(1) ・就労B型や共同生活援助等から聞き取りした事業所詳細を一覧表にまとめて、利用者に情報提供している。 ・パンフレット等もすぐに紹介できるように専用の棚を増設した。 (2)円滑に引継ぎが行えるように基本情報シートを利用して引継ぎを行っている。 (3)手帳や受診歴がない知的障がいの疑いのケースも積極的に受け、困りごととの解決に繋げている。 (4)委託専用のパンフレットを作成、施設紹介の際に使用している。 (5)出席依頼のあった会議では、必要に応じてレジュメを用意したり、自事業所が主催の際は課題整理表を用いて会議を進行することもある。
	（2）ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、伴走支援	・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	・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	・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	・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		21/25	

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	・仕様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)成果指数を達成している。 (2) ・個人情報鍵付書庫で保管、持ち出す際は持ち出し簿を記入し管理者の許可を得ている。 ・メールや郵送物は発送時に複数人で間違えないよう確認をしている。
	（2）個人情報の管理	・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	5	(3)部会員やオブザーバーとして部会や自立支援協議会に出席、その後施設内で伝達し、全職員に理解を深めるようにしている。また、まちづくり計画が新しくなった際は内部研修で周知している。
	（3）静岡市の障がい者施策、制度に関する理解	・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)月1回は業務とケース検討を実施、必要に応じて事例検討会議も行っている。
	（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	・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	(6)事務マニュアルを毎年更新し、ヒヤリハットメモや事故報告書についても月1回振り返りも行っている。
	（5）苦情窓口の設置等、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	(7)施設全体として災害時のBCP計画も作成済である。 (8)複数の職員で対応が難しい場合も申し送り等を利用して連携し対応している。また、基幹センターや他の専門機関にコンサルテーションを受けるようにしている。
	（6）事務マニュアルやフローの作成、組織的な対応	・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	(9)通報を受けた際は管理者に報告の上、丁寧な記録作成に努めて支援課に報告をしている。R5年度は終結会議に参加する機会は無かった。
	（7）防災等非常時の体制	・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	(10)予定が入っていなければ積極的に研修に参加している。
	（8）困難事例への対応 【委託のみ】	・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	・「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	・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			83/100	

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	・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。） ・相談者が安心して話すことができた。
	（２）言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	・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	・初心者には話しやすい雰囲気作りに留意し、対象者に合わせて同性同士の相談員や相談場所の工夫を行った。
	（３）共感・傾聴の姿勢	・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	・相談者へ説明を行う際、内容が複雑な項目は、資料を作成し提示しながら説明することにより、理解できる説明を心がけた。
	（４）丁寧な説明	・制度の内容や、案内する関係機関について、初めての方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	・他機関からの相談があった場合、すぐに断らず、連携して対応することを第一に考え、相談者にとってより良い支援となるよう常に意識して対応することができた。
	（５）適切なアセスメントと情報提供の実施	・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	・情報は関係機関から事前聴取した内容を踏まえ、単独のアセスメントではなく、情報提供のうえ多職種によるアセスメントができるよう努めた。
	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	・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	・他機関にケースを依頼する際は、今までの支援に関する情報や、本人情報をまとめた資料を作成し、引き継ぎ先へ提供している。
	（２）ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、伴走支援	・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	・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を行っている。 ・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	・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	・地域の方や関係機関に向け、施設の活動内容に関する説明会を開催すると共に、当所の役割や活動を掲載したチラシを用いて、普及・啓発を実施した。
	（５）積極的な会議の開催・参加	・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		16/25	

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	・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	・職員間でケース記録等の情報共有を行っており、円滑な引き継ぎ対応が可能な体制を整えている。また、人事評価成果目標設定により職場の目標を達成できるよう努めた。
	（２）個人情報の管理	・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	・令和５年度は業務のマニュアル作成に取組み、個人情報の管理についても業務を明確化させ、職員間で共通の理解ができるよう取り組んだ。
	（３）静岡市の障がい者施策、制度に関する理解	・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	
	（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	・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	
	（５）苦情窓口の設置等、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	
	（６）事務マニュアルやフローの作成、組織的な対応	・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	・令和５年度は業務マニュアル作成に取組み、完成後も見直しを行い、効果的で効率的な業務ができるよう職員間での共有を図った。また、外部会議等に参加後は、施設内での伝達研修や決裁により、他職員にも共有できる機会を設けた。
	（７）防災等非常時の体制	・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	・年２回の防災訓練を併設しているグループホームと共に実施した。
	（８）困難事例への対応 【委託のみ】	・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	・「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	・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			71/100	