

被評価者	アグネス静岡	
合計	自己評価：80／100	利用者評価：88／100

評価項目：相談対応	自己評価：20／25	利用者評価：24.2／25
【改善計画】 アセスメントについて勉強会を開き、アセスメントについてのチェックリストを作成する。 【振り返り】 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中心に読み合わせをした後に、相談員同士で意見交換を行い、日頃の自分のアセスメントについて振り返りの時間を持った。また、アセスメントについてのチェックリストも作成した。	【事務局確認結果】 相談支援のガイドラインやアセスメント項目を活用した相談員同士の意見交換により、日頃のアセスメントについて考える時間を持ったことを確認しました。このような定期的な振り返りと共有は、職員間の意識の統一やスキルの向上につながります。 また、チェックリストの作成も、相談支援事業所内のアセスメントの一貫性や漏れの防止に役立ちます。定期的な点検や改善点のフィードバックを通じ、引き続きのサービスの質の向上をお願いいたします。	

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：21.2／25
【改善計画】 重症心身障害児者の相談を受けていることを周知・啓発するために、チラシを作成する。 【振り返り】 重症心身障害児者の相談を受けていることを周知・啓発するためにチラシを作成した。		【事務局確認結果】 チラシを作成し、周知・啓発のために活用したことを確認しました。今後は、チラシの効果や反応をモニタリングし、必要に応じて改善や修正をお願いします。

評価項目：事務所の体制整備等	自己評価： 40／50	事務局評価：43 ／50
【改善計画】 静岡市共生のまちづくり計画の内容を確認しながら、地域共生社会の理解を深める。 【振り返り】 静岡市共生のまちづくり計画の内容について読み合わせを行う。計画の位置づけや基本理念などを確認しつつ、地域生活拠点の整備についてなど各相談員が気になることを話し合い、地域共生社会の理解を深めた。		【事務局確認結果】 計画の位置づけや基本理念を確認しつつ、地域生活拠点の整備などについて各相談員が気になる点を話し合い、地域共生社会の理解を深めていただいたことを確認しました。このような取り組みにより、支援の提供が地域のニーズや方針に即して行われることが期待されます。 また、今後は次期計画内容に関する同内容の取組みをお願いいたします。

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	アグネス静岡
------	--------

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	4.8	【評価方法】 利用者アンケート 【実施期間】 5年3月17日～ 5年4月17日 【配布件数】 26件 【回収件数】 26件 【回収率】 100％	個室を望まない利用者もいるので、利用者の希望を聞きながら、エントランスホールの打合せコーナーも活用している。 利用者に信頼してもらえるように、身だしなみや言葉遣いには気を付けている。 福祉制度を利用者にわかりやすく伝えるのは難しいため、相談員同士でどう伝えたらわかりやすいのか相談している。 外国籍の利用者もいるので、やさしい日本語の利用や、翻訳ツールの活用をすすめていきたい。	・相談者がオープンスペースか個室の相談室を選択できるような体制になっている。相談者の多くは利用者の家族である。 ・制度に関する説明は、相談者が理解できるまで何回も説明の機会を設ける。必要に応じて別日で改めて説明する。図を用いた説明をすることもある。 ・親が事業所に子供を通所・入所させることに不安を抱く場合が少なくないため、事業所とのマッチングがうまく成立するように、丁寧な事業所紹介を心がけている。	（1）入口近くにあるオープンスペースか、個室を選択できるようにしている。利用者の家族からの相談が多い。 （4）相談者が理解できるよう、図を用いた説明をすることもある。また、必要に応じて別日で改めて時間を設け説明することもある。相談者が理解できていなければ、理解していただけるまで何度でも丁寧に説明を行うことを心掛けている。 （5）連携会議を定期的に行っている。親が事業所に不安を抱く場合が少なくないため、相談者の特性に合う事業所を慎重に、かつ丁寧に紹介している。 【第1回自立支援協議会 意見】 小中高それぞれの段階で関わってくださっており、児童・ご家族に寄り添いながら、不安感を取り除くというサポートをしていただいている。高等部については、進路に関する内容も関わってくださっている。計画相談での検討事項も共有していただいている。	【改善計画】 アセスメントについて勉強会を開き、アセスメントについてのチェックリストを作成する。 【振り返り】 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中心に読み合わせをした後に、相談員同士で意見交換を行い、日頃の自分のアセスメントについて振り返りの時間を持った。また、アセスメントについてのチェックリストも作成した。
	（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	5					
	（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	4.8					
	（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	4.7					
	小計			20/25	24.2/25					
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	4.4	【評価方法】 関係機関アンケート 【実施期間】 5年5月18日～ 5年6月9日 【依頼機関数】 43件 【回答件数】 35件 【回答率】 81.3％	事業別のファイルを用意して、必要に応じて紹介ができるようにしている。 相談員同士で、新規事業所の情報等を共有している。 相談者にとって、適切な社会資源にどのようなものがあるか、相談員間で相談し合っている。わからない時は、別の関係機関に問い合わせて情報収集をしている。	・重症心身障害に対応した事業所の数が少ない中、これまでに提供事業所に声掛けを行い対応する事業所が増えるよう働きかけてきている。 ・医療的ケアなどの高度な支援が必要になることがあるため利用者・家族と事業所とのミスマッチが起きないよう心がけている。（サービス提供事業者職員に利用者の一日の流れを知ってもらうためにリハビリの様子を見もらう機会を設ける。サービス提供事業所と実際に顔を合わせ、ケースシートを用いて利用者に必要な支援の共有をする。等） ・当事者家族同士のつながりが強く、口コミにより相談につながるケースも少なくない。 ・福祉関係機関や学校等とケース会議を実施することがある。関係機関と家族の間で方針が食い違うことがあるため、委託相談支援事業所として間に入り状況を整理する役割を担う場合がある。	（3）ケースを引き継いだ後も、必要に応じた支援やフォローアップを欠かさず行っている。 （4）重心について、身体、知的、精神と比べ、周囲の理解度が低いと感じている。以前と比べると理解度が向上しているが、まだギャップがあると感じている。既に取り組まれている普及・啓発について、引き続き実施していただきたい。 （5）福祉の関係機関、学校とのケース会議が行われる時があり、関係機関と家族の中での利用者に対する支援方針が異なることがある。その際は間に入り、状況の整理を行う時がある。	【改善計画】 重症心身障害児者の相談を受けていることを周知・啓発するために、チラシを作成する。 【振り返り】 重症心身障害児者の相談を受けていることを周知・啓発するためにチラシを作成した。
	（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	4.2					
	（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。 など	4	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	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	4.3					
	小計			20/25	21.2/25					

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	アグネス静岡
------	--------

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	【ヒアリング日】 令和5年6月16日 【対応職員】 障害福祉企画課 田中（良） 精神保健福祉課 齊藤 葵福祉事務所 障害者支援課 石上	事業所内で、ケース検討会議や、相談員のスキルアップのための勉強会を定期的に開催している。法人内の相談部門での合同ミーティングも、年4回開催し、事例検討や研修会を行っている。 苦情や事務、防災については、本体事業所と同様。 困難事例へは、事業所内の複数の相談員でケース検討を行ったり、葵区事務局・連絡調整会議にあげたり、必要に応じて基幹相談支援センターに相談している。	・相談支援事業の各担当が委託仕様書に目を通し、相談支援事業を行う上で必要事項を意識して業務を行っている。 ・文書発送時は職員によるダブルチェックを行っている。 ・事務局会議等の開催にあたっては、職員間で準備の進捗状況を確認しあっている。 ・アグネス静岡に対する苦情はないものの、第三者委員会を設置し苦情対応を行う体制をとっている。 ・災害時は施設の災害対応方針に沿って対応にあたることとなっている。 ・職員の技術向上のために、職員による内部研修を企画し実施している。	（2）ケースファイルについて、鍵のかかる書庫で保管するのに加え、執務室に入るドアにもセキュリティがあり、二重のセキュリティで対応している。 （5）（7）本体事業所内に苦情対応、防災対応の整備がされており、適切な対応ができるようになっている。なお、アグネス静岡への苦情は今のところ無し。 （8）複数の職員で共有し対応を行っている。事業所内で検討して結論が出ない場合、基幹相談支援センターに相談して対応している。 （10）週1回、研修会やケース検討会議を実施している。また、成年後見制度について知識を深めていきたいとの話もあったため、ぜひ研修会等を通して知識を深めていただきたい。	【改善計画】 静岡市共生のまちづくり計画の内容を確認しながら、地域共生社会の理解を深める。 【振り返り】 静岡市共生のまちづくり計画の内容について読み合わせを行う。計画の位置づけや基本理念などを確認したり、地域生活拠点の整備についてなど各相談員が気になることを話し合い、地域共生社会の理解を深めた。
	（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	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	4	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）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	5					
小計				40/50	43/50					
合計				80/100	88/100					

被評価者	静岡済生会療育センター令和 相談室「やさしい街に」	
合計	自己評価：68／100	利用者評価：90／100

評価項目：相談対応	自己評価：17／25	利用者評価：23.1／25
【改善計画】 相談室内の充実を図るため、グループホームの事業所等のチラシを設置する。 また、日々の業務で課題と感じる幼少期の保護者への支援として、就学前の子の保護者に対し、今後の進路や愛着形成の大切さを説明する。 【振り返り】 各サービス事業所のチラシを相談室内に設置。相談者にサービス内容をイメージしていただきやすくなった。 幼少期の保護者への支援として、就学前の子の保護者に対し、今後の進路や愛着形成の大切さについて、資料を作成し、説明した。		【事務局確認結果】 地域のサービス事業所のチラシを設置することで、相談の充実に取り組んだことを確認しました。相談者への適切な情報提供とともに、相談者と事業所のミスマッチを防ぐ役割も果たしています。 幼少期の保護者への支援として、資料を作成し、丁寧な説明を実施したことを確認しました。作成した資料は、日々の相談業務においても活用しています。

評価項目：関係機関との連携等	自己評価：15／25	関係機関評価：21.9／25
【改善計画】 やさしい街にの活動内容等を分かりやすく周知できるように説明資料を準備。多職種連携の好事例も含め、実際に他事業所に対して説明を開始する。 【振り返り】 やさしい街にの活動内容及び多職種連携の好事例について、資料を用いて他事業所に説明した。良好な関係性の機関が増えている。		【事務局確認結果】 やさしい街にの活動内容や多職種連携の好事例を関係機関に周知することで、地域における協力関係を積極的に構築していることを確認しました。 また、説明用に作成した資料は日頃の相談対応にも活用しているとのことで、相談者にとっても明快的な内容となっています。

評価項目：事務所の体制整備等	自己評価： 36／50	事務局評価： 45／50
【改善計画】 相談対応に時間を要し、十分な事務処理時間が確保できていない。効率的な事務処理を行うためにハード面の改善を検討する。 【振り返り】 タブレット機器の運用や通信機器の改善等を検討したが、ネット回線やPC等のセキュリティが母体の総合病院と同等で厳しく、ハード面の改善には至らなかった。人員の入れ替わり等もあるため、今後は業務分担などソフト面での改善を事業所内で図りたい。	【事務局確認結果】 個人情報等のセキュリティの都合で、タブレット機器の導入といったハード面の事務効率化は困難であったことを確認しました。 ヒアリング時点より事務マニュアルや対応フローの見直しに着手されていましたが、事業所内の人員配置の兼ね合いをみながら、引き続き十分な事務処理時間確保のための検討をお願いいたします。	

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）

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	1	4.5	【評価方法】 利用者アンケート 【実施期間】 5年3月17日～ 5年4月17日 【配布件数】 28件 【回収件数】 23件 【回収率】 82％	・ 外来と、ドア一枚隔てただけの狭小の相談室兼事務室だったので、プライバシー配慮には程遠い環境だった。R5.5に部屋を移動し、独立した相談室を用意することができた。 ・ 内容に応じて同性の相談員が対応している。	・ 評価時に事務室と相談室が完全に分けられていることを確認した。 ・ 相談室には相談者が手に取りやすい位置に、障害福祉サービスに関するパンフレットが整理され置かれていた。 ・ 電話相談では、障害特性ゆえに言葉だけでは伝わりにくい内容について、訪問又は来所にて相談者に合わせて絵や図を作成し、説明が伝わるよう心がけている。なるべく早く対応できるよう、タイミングが合えば電話後すぐに訪問を実施している。	（１）独立した相談室ができ、プライバシーが担保された中で安心して話ができる環境が整備されている。 （４）電話相談で、障害特性ゆえに言葉だけでは伝わりにくい場合には、訪問又は来所にて、相談者に合わせた説明（絵や図を用いて、伝わりやすく工夫している）を行っている。日時についても、早く説明できるよう柔軟に対応している。	【改善計画】 相談室内の充実を図るため、グループホームの事業所等のチラシを設置する。 また、日々の業務で課題と感じる幼少期の保護者への支援として、就学前の子の保護者に対し、今後の進路や愛着形成の大切さを説明する。 【振り返り】 各サービス事業所のチラシを相談室内に設置。相談者にサービス内容をイメージしていただきやすくなった。 幼少期の保護者への支援として、就学前の子の保護者に対し、今後の進路や愛着形成の大切さについて、資料を作成し、説明した。
	（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	4.5		・ 障害特性やその方の精神状態に合わせて、相談方法や相談日時、場所に関して柔軟に対応している。	・ 相談者の主訴を受け止めるとともに、相談内容を整理しており、主訴に対する解答だけでなく、状況の改善を図るためのアドバイスや提案を行っている。	【第1回自立支援協議会 意見】 日常生活自立支援事業や成年後見制度の利用促進において、多くのケースの紹介や利用者の方との同行支援をしていただいている。制度利用に向けての調査にも同行いただいたり、問題発生時は一緒になって考えてくださる。	
	（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	4.7		・ 相談者が困ったと言うことだけでなく状況を把握するようにしている。そこから課題を洗い出し、ひとつずつ問題解決・改善を図る。			
	（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	4.7		・ 相手にわかるように伝えることは心がけていて、伝えたいことを図や絵にして伝えることも多い。			
	（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	4.7					
	小計			17/25	23.1/25					
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	3	4.5	【評価方法】 関係機関アンケート 【実施期間】 5年5月18日～ 5年6月9日 【依頼機関数】 57件 【回答件数】 48件 【回答率】 84％	・ ケース対応する中で共働した関係機関とは協力関係を構築できている。 ・ 貼り出すのには多すぎる量のパンフレットがあるので、事業所内に事業所ごとにファイルに入れて備えている。 ・ ケースワークの主体をやさしい街にが担い、計画相談事業所に計画相談を依頼、ケースとして落ち着いたから引き継いでいる。	・ 相談を受けた際は、日ごろのアクションを生かして、相談者がサービス提供事業所に直接相談する前に連絡を入れるなど、相談者が制度につながり易くなるよう配慮している。 ・ 引継ぎが必要なケースは引き継ぐタイミングを事前に関係機関と共有し、一体的な支援が行われるよう状況に応じてケース主導・整理する。 ・ 複数機関と連携する際は、対象者の障害特性の説明など、基礎となる情報の共有を意識し積極的に情報発信している。事前に説明資料を作成することもある。 ・ 行政機関と他事業所の連携時に、間に入って説明したり、円滑な連携方法をアドバイスするなどして、事業所の支援も行っている。	（１）相談室には相談者が手に取りやすい位置に、障害福祉サービスに関するパンフレットが整理され置かれている。また、関係機関との協力関係を構築できており、相談者が円滑に制度を利用できるよう関係機関との調整を適宜行っている。 （２）ケースワークの主体がない場合、自らが率先して主体となっている。その後引継ぎが必要な場合には、引継ぎ先や関係機関と情報共有し、一体的な支援が行えるよう努めている。	【改善計画】 やさしい街にの活動内容等を分かりやすく周知できるよう説明資料を準備。多職種連携の好事例も含め、実際に他事業所に対して説明を開始する。 【振り返り】 やさしい街にの活動内容及び多職種連携の好事例について、資料を用いて他事業所に説明した。良好な関係性の機関が増えている。
	（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	3	4.4		・ ケースワークの主体をやさしい街にが担い、計画相談事業所に計画相談を依頼、ケースとして落ち着いたから引き継いでいる。		【第1回自立支援協議会 意見】 日常生活自立支援事業や成年後見制度の利用促進において、多くのケースの紹介や利用者の方との同行支援をしていただいている。制度利用に向けての調査にも同行いただいたり、問題発生時は一緒になって考えてくださる。	
	（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		・ たらい回しにならないよう、更新や受給だけが目的の計画相談依頼以外は、一旦話を聞くようにしている。 ・ できることを行っている。			
	（４）事業についての周知・啓発、地域の相談機関への助言	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	2	4		・ R4に要望があり、R5年度からやさしい街にの活動内容等を分かりやすく周知できるよう準備。多職種連携の好事例も含め説明を開始。4月自施設新任職員1件、5月自施設1件、就B事業所1回(2事業所職員)			
	（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	3	4.5					
	小計			15/25	21.9/25					

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		静岡済生会療育センター令和 相談室「やさしい街に」	
（オブザーバー）特記事項		（静岡市・自立支援協議会）総評	
・相談対応に時間を要し事務処理時間が確保できていないことについて、効率的な事務処理を行うためにハード面における改善を法人内で検討している。 ・個人情報記録された書面は鍵のかかるキャビネットに保管されている。事務室は鍵がかかるようになっている。 ・システムによる情報共有をするのと同時に、計画相談支援担当者と密に情報交換し、全ケース共有することを心がけている。担当者不在時の問合せ内容もシステムで共有できるようにしている。 ・災害時は法人内で参集対象になってはならないが、災害時の相談支援体制については常に意識している。 ・虐待ケースは、虐待マニュアルに沿った対応に加え、家族関係などを鑑み、相談対応の中で必要な調整を行うことを心がけている。また、他委託相談支援事業所と連携し対応することもある。虐待が終結した後も、各世帯員に対して必要な支援を行うことを心がけている。 ・相談機能向上のため、専門職研修や地域の研修に積極的に参加するよう心がけている。		（１）相談対応に膨大な時間を要し、事務作業を行う時間が確保できていない。この問題への対応については法人内で検討中とのことで、改善の上、時間の確保に務めていただきたい。 （４）システム内にケース記録が収納され、職員全員が共有できる状態にある。また、個人で抱えることなく、職員間で密に情報共有を行い、担当者が不在でも対応できる体制になっている。 （９）「静岡市障がい者虐待防止マニュアル」に沿った対応を行うとともに、他の関係機関と必要に応じた連携を行い対応している。虐待終結後も、新たに問題が発生することを想定し、必要に応じた支援を行うことを心掛け、実際に行っている。	

（被評価者）改善計画・振り返り	
【改善計画】 相談対応に時間を要し、十分な事務処理時間が確保できていない。効率的な事務処理を行うためにハード面の改善を検討する。 【振り返り】 タブレット機器の運用や通信機器の改善等を検討したが、ネット回線やPC等のセキュリティが母体の総合病院と同等で厳しく、ハード面の改善には至らなかった。人員の入れ替わり等もあるため、今後は業務分担などソフト面での改善を事業所内で図りたい。	

被評価者	障害者相談支援センターわだつみ	
合計	自己評価：91／100	利用者評価：86／100

評価項目：相談対応	自己評価：24／25	利用者評価：24.3／25
【改善計画】 ・より個々に合わせた説明を行えるように、現在面談時に利用しているフローチャートや表を刷新する。 ・詳細なアセスメントシート（基本情報シート）を利用時の聞き取りを行った後に相談員2名で多面的に本人の課題を把握し、その後の支援方針の計画を立て支援を進める。 ・関係機関への情報提供の際にも、福祉サービスの流れやタイムスケジュール、申請先が理解しやすいようにしおりを用いて説明を行う。 【振り返り】 ・就労、福祉サービス利用までや、障害基礎年金受給についてのフローチャートを刷新し面談で利用している。 ・月初に行う委託会議の他、その都度支援の方向性についてケース会議を行いながら支援を進めている。 ・9月以降、しおり等を用いて説明する機会はないが口頭でわかりやすい説明に努めている。		【事務局確認結果】 より相談者に適した情報提供が可能となるよう現在の面談時に利用しているフローチャートや表を更新したことを確認しました。

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：19.7／25
【改善計画】 ・引継ぎ時には互いで今後の支援の役割分担を話し合い、利用者にも説明する。また、情報提供する基本情報シート等にも今後行ってほしい支援内容を明記し、認識のすれ違いを防ぐよう丁寧な引継ぎを行う。 ・自施設が適切な相談先でない場合でも、相談の主訴を整理した上で、相談機関や委託相談のパンフレット等を用いて、利用者にとって利益のある支援機関に繋げる。 ・委託相談用のパンフレットを作成し、計画相談との違いや委託相談の役割をフローや絵を用いてわかりやすく説明し、周知を図る。		【事務局確認結果】 引継ぎ時に基本情報シートを活用し、情報提供や必要な支援内容を明記の上、丁寧な説明を行っています。今後は、中期や長期的な支援の見通しを含めた書式の検討についての検討が見込まれています。 委託相談用のパンフレットを刷新し、役割や違いをわかりやすく説明できるよう工夫しています。 利用者の利益に繋がる支援機関への繋ぎ方、委託相談の周知に関する取り組み確認できました。

【振り返り】 ・引継ぎ時には必要に応じてわだつみで作成した基本情報シートにて情報提供、今後必要な支援内容も記載し、説明も丁寧に行っている。今後、中期、長期的な支援の見通しがわかるような書式の利用も検討中である。 ・委託相談用のパンフレットを刷新し、役割等をわかりやすく説明できるようにした。	
--	--

評価項目：事務所の体制整備等	自己評価： 45／50	事務局評価： 42／50
【改善計画】 ・その都度情報共有を行う他、月1回ケース会議を行い、支援方針と業務の進捗確認を行う。 ・定期の事例検討会や外部のコンサルテーション（こころの健康センターアウトリーチ事業等）を利用し、相談援助のスキルアップに努める。 ・虐待防止受付相談はよりスキルの必要な相談業務だと考えるため、係内でも、市のマニュアルをもとに受付から対応までの流れの研修を毎年行う。 【振り返り】 ・月初にケース会議を実施し、その他に適宜業務の進捗確認を行ってより多くの相談を受入れできるように努力している。 ・触法の恐れのあるケースについて、職員が法務少年支援センター静岡に訪問し相談援助の助言を受けた。 ・虐待防止センターの研修については、今年度の静岡県虐待防止研修の内容をもとに新年度引継ぎ時に内部研修を予定する。	【事務局確認結果】 より多くの相談者を受け入れるべく、月初のケース会議のタイミングで、職員が抱える業務の進捗管理の時間を設けていることを確認しました。 法務少年支援センター静岡に訪問し相談援助の助言を受けることで、スキル向上を図っています。 内部研修として、新年度引継ぎ時に静岡県虐待防止研修をもとにした内容を企画中であることも確認しました。引き続き準備をお願いいたします。	

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）

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	5	5	【評価方法】 利用者アンケート 【実施期間】 5年3月17日～ 5年4月18日 【配布件数】 25件 【回収件数】 21件 【回収率】 84％	（１） ・相談室を利用し、安心して相談できる環境で対応をしている。 （２） ・利用者に合わせた連絡方法で対応している。電話だけではなく、メールや郵送、訪問でのやりとり等、利用者に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。 ・不安が強く電話相談が頻回になっても丁寧な聞き取りを心がけている。 （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に心がけている。 ・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。	・相談者に対する制度説明は。表や図など視覚でわかるものを使用しながら説明し、理解してもらえるよう心がけている。 ・２箇所ある相談室はそれぞれ独立し、プライバシーに配慮した環境が整えられている。 ・頻回に相談してくる人は気持ちを受け止めつつ、すでに決まっている相談日程を改めて提示することで、相手の了承を得ながら相談時間を調整している。	（１）相談室は２箇所あり、利用者が見えない独立した部屋になっており、プライバシーへの配慮が担保されている。 （２）（４）表やフローチャートを用いて、視覚でわかるように説明する等、利用者が理解しやすい最適な方法での説明を心掛けている。 （５）定期的な相談者についても丁寧に話を聞いている。相談室で話を聞くこともあれば、場合によっては自宅を訪問する等、柔軟に対応している。	【改善計画】 (2)(4) ・より個々に合わせた説明を行えるように、現在面談時に利用しているフローチャートや表を刷新する。 ・詳細なアセスメントシート（基本情報シート）を利用したの聞き取りを行った後に相談員２名で多面的に本人の課題を把握し、その後の支援方針の計画を立て支援を進める。 (5) 関係機関への情報提供の際にも、福祉サービスの流れやタイムスケジュール、申請先が理解しやすいようにしおりを用いて説明を行う。	
	（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					【第１回自立支援協議会 意見】 日々、多くの件数を対応しながら、このような他者評価を得ることは素晴らしい。その中で、もう少し早く対応していただきたいとき、対応するのが難しいときがあった。現行の体制で、相談の質を維持することが大変だと思われる。	【振り返り】 ・就労、福祉サービス利用までや、害基礎年金受給についてのフローチャートを刷新し面談で利用している。 ・月初に行う委託会議の他、その都度支援の方向性についてケース会議を行いながら支援を進めている。 ・９月以降、しおり等を用いて説明する機会はないが口頭でわかりやすい説明に努めている。
	（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	5	4.8						
	（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	4.6						
	小計				24/25		24.3/25				
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	4.2	【評価方法】 関係機関アンケート 【実施期間】 5年5月18日～ 5年6月9日 【依頼機関数】 50件 【回答件数】 40件 【回答率】 80％	（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、支援員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。	・関係機関からの対応依頼で当事者へ訪問する際は、障がい受容ができ本人の意向で制度を利用できるようになることを見据え、最初の関係づくりを大切にしている。そのため、介入に際して当事者への必要な説明を関係機関にあえて依頼することもある。 ・相談者や当事者の年齢層は幅広いため、連携先は学校、地域包括支援センターなどと多岐にわたる。関係機関と顔を合わせ支援を進めることを意識している。	（１）（２）相談者との関係づくりを大切にしており、特に一歩目が大事だと考えているため、関係機関とも連携を取りつつ、相談者のことを第一に考え慎重に行動している。 （５）区内の地域包括支援センターに対し、介護と障害の福祉サービスの違いについて、説明会を実施したことがある。	【改善計画】 (2)引継ぎ時には互いで今後の役割分担を話し合い、利用者にも説明する。また、情報提供する基本情報シート等にも明記し、認識のすれ違いを防ぐよう丁寧な引継ぎを行う。 (3)自施設が適切な相談先でない場合でも、相談の主訴を整理した上で、相談機関や委託相談のパンフレット等を用いて、利用者にとって利益のある支援機関に繋げる。 (4)委託相談用のパンフレットを作成し、計画相談との違いや委託相談の役割をフローや絵を用いてわかりやすく説明し、周知を図る。 【振り返り】 ・引継ぎ時には必要に応じてわだつみで作成した基本情報シートにて情報提供、今後必要な支援内容も記載し、説明も丁寧に行っている。今後、中期、長期的な支援の見通しがわかるような書式の利用も検討中である。 ・委託相談用のパンフレットを刷新し、役割等をわかりやすく説明できるようにした。	
	（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	3.8						
	（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	3.9						
	（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	5	3.8			・当事者の生活支援のために。一時的に関係機関では実施が難しい通院同行等を行う。他方で相談件数が多い中、「はざま」に対する対応について、明確な基準は定めづらい状況にある。			
	（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			・区内の地域包括支援センターに対して相談支援事業の説明会を実施した実績がある。			
	小計				22/25		19.7/25				

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）

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	【ヒアリング日】 令和５年6月15日 【対応職員】 障害福祉企画課 田中（良） 精神保健福祉課 齊藤 葵福祉事務所 障害者支援課 石上	・事業所で独自に委託相談支援事業に携わる職員向けのマニュアルを整えている。相談支援から定例的な事務局会議の運営等まで含めたものとなっている。 ・直近の災害時の相談支援では、独居の方などを優先して安否確認。台風到来時は事前に備えをするよう電話で声掛けを行った。 ・月１回計画相談支援担当者も交えて会議を行う。複雑な事例は複数の職員で対応・検討する体制をとっている。 ・相談支援の質向上のため、職員の研修機会が確保されるようスケジュールについて配慮している。	（４）月１回、計画相談支援担当者も含め会議を行っている。困難事例に対し、複数職員で一緒に対応するケースもあり、ケース内容を職員間で共有している。 （６）事業所内で委託相談支援事業に関するマニュアルを整備し、職員が入れ替わっても業務の流れ、手順が分かるようにしている。 （７）災害時の支援として、独居、障がい世帯を優先して電話で安否確認し、つながらない場合は自宅に訪問して確認している。また、法人のルールに沿って職員間の安否確認も実施。職場で一週間分の非常食等も備蓄している。 （10）直前の案内の研修だと、既に予定が埋まっていて参加できない時もあるが、事前に予定が組まれている研修には参加している。	【改善計画】 （４）その都度情報共有を行う他、月1回ケース会議を行い、支援方針と業務の進捗確認を行う。 （８）定期の事例検討会や外部のコンサルテーション（こころの健康センターアウトリーチ事業等）を利用し、相談援助のスキルアップに努める。 （９）虐待防止受付相談はよりスキルの必要な相談業務だと考えるため、係内でも、市のマニュアルをもとに受付から対応までの流れの研修を毎年行う。 【振り返り】 ・月初にケース会議を実施し、その他に適宜業務の進捗確認を行ってより多くの相談を受入れできるように努力している。 ・触法の恐れのあるケースについて、職員が法務少年支援センター静岡に訪問し相談援助の助言を受けた。 ・虐待防止センターの研修については、今年度の静岡県虐待防止研修の内容をもとに新年度引継ぎ時に内部研修を予定する。
	（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	5	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	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	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	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。	5	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	・「静岡県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	5	4				
小計				45/50	42/50				
合計				91/100	86/100				

被評価者	サポートセンターコンパス北斗	
合計	自己評価：94／100	利用者評価：87／100

評価項目：相談対応	自己評価：23／25	利用者評価：23.9／25
【改善計画】 ・相談対応について、相談員の説明へのわかりやすさへの改善が必要との結果であったので、わかりやすい言葉、よくある説明を書面化するなどより向上できるように11月中旬に準備する。 ・今後も、障害特性の理解や相談援助のスキルの向上を目指し、毎月行われる北斗の部会内で学習会を実施していく。 【振り返り】 ・11月の所内会議にて、困難事例に定義などについて協議する際に、そもそも福祉の仕事は事情を抱えている人への支援をすることであり、それは難しいことが多々あることが前提であることなど、対人援助について再度確認をした。 ・11月の所内会議について、フォーカスドアプローチなどの援助技術の学習会を実施。その中で、質問時に有効な声のかけ方や文言なども共有した。		【事務局確認結果】 【改善計画の確認結果】 援助技術の学習会を実施していることを確認しました。 11月の所内会議にて、フォーカスドアプローチを学びながら、質問時の声のかけ方や文言などについて相談員間で共有しています。 また、福祉の仕事は事情を抱えている人への支援をすることであり、その難しさが前提にあることを再認識したうえで相談対応に臨むようにしたことを確認しました。

評価項目：関係機関との連携等	自己評価：24／25	関係機関評価：20.1／25
【改善計画】 ・ケースの引継ぎが不十分と評価であったため、ケースの引継ぎを受ける相談者に不利益がないように、また引き継ぐ事業所がスムーズに支援が行えるよう、引き継ぎ書を11月中旬までに作成し、その後利用し振り返りにつなげる。 ・事業の周知不足についても不十分であるとの評価であったので、より相談につながりやすい・相談がしやすい周知や相談員の働きかけの方法について向上ができるように周知方法の工夫について、11月中旬に向上を図る。 【振り返り】		【事務局確認結果】 計画いただいた引き継ぎ書の進捗として、10月に引き継ぎ書（案）を作成し、11月に各職員からの意見を確認しています。実際に活用していただき、使用感や反応をもとに適宜修正をお願いいたします。 また、周知のために、事業所向けの研修などでパンフレットを配布し、案内を行ったことを確認しました。

・ 10月に引き継ぎ書（案）を作成し、11月に各職員からの意見を確認した。今後利用開始予定。実際使用後、各職員から意見を聞き、都度修正していく。 ・ 事業の周知不足については、研修会、会議、日々の相談業務等の中で案内を徹底することとした。実際、事業所向けの研修等でパンフレットを配布し、案内を行った。	
---	--

評価項目：事務所の体制整備等	自己評価： 47／50	事務局評価： 43／50
【改善計画】 複数の職員での連携などの体制はできているが、困難事例に対し明確な定義の共有や他機関との情報共有など課題があるため、まずは所内で困難事例の定義を明確にし、12月中に書面化し、体制の整備をより強化する。 【振り返り】 10月に、困難事例の定義についての考え方とその運用（案）を作成し、それに沿って各職員で担当しているケースを照らし合わせ、定義や考え方の修正を繰り返した。11月下旬所内会議にて、職員の意見を反映した困難事例の定義についての考え方とその運用（案）を周知し、利用を開始した。正解が決まっているものではないことや、各職員考え方は多様であるため、毎週行われる所内ミーティングにて、困難事例の有無の確認や、運用方法について意見を募り、随時修正しながらより良いものにしていきたいと考えている。	【事務局確認結果】 正解はないものの、実際のケースと照らしながら所内のミーティングにて困難事例の定義を明確にするべく取り組んだことを確認しました。その過程で、各職員が担当するケースにおける困難事例の有無の確認や対応内容について意見を募る機会があり、結果的に事業所の相談体制強化にも寄与していました。	

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）

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	5	4.7	【評価方法】 利用者アンケート 【実施期間】 5年3月17日～ 5年5月1日 【配布件数】 21件 【回収件数】 21件 【回収率】 100%	(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。 (2)相談にあたる際には、相談者との会話を大切にし、相談者の思いを共有するように努め、ニーズの把握を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。 (3)傾聴に心がけ、特性に合わせて対応するよう努力していますが、いくら話しても話したりないという方やネガティブな感情に支配されている方に対しての対応については、より適切な対応をしていきたいと考えています。 (4)分かりやすいイラストを用いたり工夫しておりますが、理解が難しい方もおり、１００％理解していただけることは難しいと感じています。また委託事業そのものが曖昧なところもある為、説明の難しさを感じています。 (5)アセスメントの為の判断材料が不足していたり、相談者自身が課題に気づけるような面談に至らないことも多く、より良い対応にしていきたいと感じています。また相談対応に時間を要し、丁寧に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。	・ 事業所内に周囲から中が見えない相談スペースを設けており、安心して相談ができる環境づくりに配慮している。 ・ 障害福祉サービスの仕組みを知らない方や理解が難しい方に対しては、独自に作成した申請フロー等を使用しサービス利用の流れやこれからの動きがわかるように説明している。 ・ 相談に対しては傾聴に努めるとともに、いくつかの提案を行い、かつそれぞれの提案に対するメリット、デメリットを明確に伝える形で相談者へ情報の提供を行っている。	（３）相談者と家族の意向が違う場合がある。その際は、相談者にとっての優先度、意向を整理した上で提案を行っている。 （４）サービスを使うまでの流れ（本人庸、事業所用に分けている）を紙で作成し、相談者が視覚的に理解できるように心掛けている。 （５）相談者からのアセスメントの中で、関係機関の話が出れば、すぐにその関係機関に連絡し、必要に応じ情報提供を行っている。	【改善計画】 ・ 相談対応について、相談員の説明へのわかりやすさへの改善が必要との結果でしたので、わかりやすい言葉、よくある説明を書面化するなどより向上できるように１１月中に準備する。 ・ 今後も、障害特性の理解や相談援助のスキルの向上を目指し、毎月行われる北斗の部会内で学習会を実施していく。
	（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				【第１回自立支援協議会 意見】 困難ケースや虐待ケースに関して、週１回のミーティングや月１回のケース研修等で、熱心に取り組んでいることが評価できる。関係機関とのやり取りにおいて、ＱＲコードを活用するなど工夫されている。自己評価と他者評価の差が気になったが、評価シートを拝見する限りでは目立った問題は見当たらない。	【振り返り】 ・ １１月の所内会議にて、困難事例に定義などについて協議する際に、そもそも福祉の仕事は事情を抱えている人への支援をすることであり、それは難しいことが多々あることが前提であることなど、対人援助について再度確認をした。 ・ １１月の所内会議について、フォーカスアプローチなどの援助技術の学習会を実施。その中で、質問時に有効な声のかけ方や文言なども共有した。
	（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	4.7					
	（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	4.7					
	小計				23/25		23.9/25			
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	5	4.2	【評価方法】 関係機関アンケート 【実施期間】 5年5月18日～ 5年6月9日 【依頼機関数】 20件 【回答件数】 20件 【回答率】 100%	(1)毎月行われる葵区事務局会議あるいは連絡調整会議でご紹介を受け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の項目に設けており、共有を行っています。 (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。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)引継ぎ（受信）についても、引継ぎ（発信）の際に注意する点を抑えた引き継ぎをお願いすること、相談者ご本人がお困りにならないように注意しています。他の機関同士の引継ぎ不足の場面を知った際には、連携して対応できることを考え、フォローをしています。 (4)独自に役割分担のチラシを作成しており、説明をしています。委託事業の曖昧さもあり、分かりやすい説明の難しさを感じています。 (5)連携については、どの機関とも良い関係性を築けていると思います。ケース会議で協議したい内容や共有が必要な事項は事前に情報を収集し、会議で決めなくてはいけないことの明確化に努めています。	・ サービス種別ごとにパンフレットを整理し、相談者に見せることができるようになっている。 ・ 委託相談支援事業の説明は、サービス申請の流れと一体的に説明することで難しい説明にならないようにしている。 ・ 複数の関係機関が関わるケースは、コンパス北斗が間に入り情報連携や各機関の動きの細かな調整を図る。 相談者や利用者に関わる主の事業所が対応できるようになれば、次第にフォローアップを終了していく。	（１）委託相談とは何か、と質問を受けることが多く、説明できるようなパンフレットを作成し説明できるようになっている。また、社会資源に関する情報が各地に散らばっていると、相談者も情報収集に苦労すること、相談者が不利益にならないように周知方法の工夫について、１１月中に何かあれば連絡をいただき、継続的に支援している。	【改善計画】 ・ ケースの引継ぎへの不十分であるとの評価がありましたので、ケースの引継ぎを受ける相談者に不利益がないように、また引き継ぐ事業所がスムーズに支援が行えるよう、引き継ぎ書を１１月中旬までに作成し、その後利用し振り返りにつなげる。 ・ 事業の周知不足についても不十分であるとの評価がありましたので、より相談につながりやすい・相談がしやすい周知や相談員の働きかけの方法について向上できるように周知方法の工夫について、１１月中に向上を図る。
	（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	3.9				（２）重要な部分を整理し、強調する。相談者が不利益にならないことを最優先した形で引継ぎ先に伝えることを心掛けている。引継ぎ後も、何かあれば連絡をいただき、継続的に支援している。	【振り返り】 ・ １０月に引き継ぎ書（案）を作成し、１１月に各職員からの意見を確認した。今後利用開始予定。実際使用后、各職員から意見を聞き、都度修正していく。 ・ 事業の周知不足については、研修会、会議、日々の相談業務等の中で案内を徹底することとした。実際、事業所向けの研修等でパンフレットを配布し、案内を行った。
	（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。 など	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	3.7					
	（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	4.1					
	小計				24/25		20.1/25			

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：あまり出ていない、1：出ていない）

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	（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	【ヒアリング日】 令和5年6月16日 【対応職員】 障害福祉企画課 田中（良） 精神保健福祉課 齊藤 葵 福祉事務所 障害者支援課 石上	(1)令和4年度から全市知的・重心の委託相談事業所の集まる機会を隔月で設け、改めて仕様内容、成果指標等の取り組みについて協議する場が持てました。相談件数のカウント方法について統一の意識を持つことが出来ました。 (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。持ち出しルールや使用する物品も、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、情報漏洩になら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)各参加会議へは、計画や体系を意識した上で参加をしています。 (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、類似の事件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がないため、窓口が明確に文書で渡されていない点について改善を図りたいと考えています。 (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。 (7)法人全体の防災訓練への参加をしています。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。相談部署での防災訓練の実施については、今年度実施が出来るように計画を立てたいと考えています。 (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だせない場合は、月に1回の研修会をケース検討に充てて、出来得る対応を相談員で協議する機会を持つようにしています。 (9)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。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の視野の拡大などに活かしています。	・ 個人情報保護の観点から、黒い二つ折りのバインダーを事業所で統一して使用するという配慮をしている。 ・ 新職員に対しては経験のある職員が訪問等に同行し、静岡市の相談支援体制を知ってもらう機会としている。 ・ 苦情等の連絡先は事業所入口の目につきやすい位置に掲示してある。 ・ 防災について、災害時に職員が外出していた場合の対応について検討を行っている。 ・ 困難ケースや虐待ケースは複数職員で情報を共有し対応に当たり、関係機関との連絡調整も分担して対応することで相談の質を保ち、職員の疲弊を防いでいる。	（２）ケース記録をシステムで職員間共有ができる。また、紙で保管しているケースファイルについて、背表紙を番号にして名前がわからないようにしている。 （５）委託契約書内に苦情窓口の案内記載がないため、事務所入口の目につきやすい位置に掲示している。 （８）（９）困難ケースや虐待ケースについて、ケース検討を定期的に行い、１人でなく複数職員で対応を行っている。関係機関との調整に関しても、複数職員で分担して対応し、１人で抱え込まない体制を整えている。	【改善計画】 複数の職員での連携などの体制はできているが、困難事例に対し明確な定義の共有や他機関との情報共有など課題があるため、まずは所内で困難事例の定義を明確にし、１２月中に書面化し、体制の整備をより強化する。 【振り返り】 １０月に、困難事例の定義についての考え方とその運用（案）を作成し、それに沿って各職員で担当しているケースを照らし合わせ、定義や考え方の修正を繰り返した。１１月下旬所内会議にて、職員の意見を反映した困難事例の定義についての考え方とその運用（案）を周知し、利用を開始した。正解が決まっているものではないことや、各職員考え方は多様であるため、毎週行われる所内ミーティングにて、困難事例の有無の確認や、運用方法について意見を募り、随時修正しながらより良いものにしていきたいと考えている。
	（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	5	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・各分会、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	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	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	4	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	5	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。	5	5					
	（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	5	4					
	（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	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				47/50	43/50					
合計				94/100	87/100					