

平成 21 年度静岡市障害者相談支援事業評価（試行実施）客観的評価結果 総括表

番号	評価分野	事業者①		事業者②		事業者③		事業者④		事業者⑤		事業者⑥		事業者⑦	
		平均評点	評価段階	平均評点	評価段階	平均評点	評価段階	平均評点	評価段階	平均評点	評価段階	平均評点	評価段階	平均評点	評価段階
1	職員配置及び設備	4.0	A	4.1	A	4.0	A	4.9	S	4.1	A	3.9	A	4.2	A
2	文書管理	4.9	S	4.1	A	4.0	A	4.4	A	3.8	A	3.5	A	4.0	A
3	個人情報保護及び同意・守秘義務・苦情解決	4.8	S	4.0	A	4.7	S	4.5	S	4.1	A	4.2	A	4.1	A
4	相談受付	4.7	S	4.9	S	5.0	S	5.0	S	5.0	S	5.0	S	5.0	S
5	相談支援	3.9	A	3.9	A	4.1	A	3.8	A	3.1	B	3.2	B	3.6	A
6	関係機関連携	4.5	S	4.2	A	4.5	S	4.0	A	3.4	B	3.5	A	3.9	A
7	個別支援会議・連絡調整会議・自立支援協議会	4.0	A	4.3	A	4.7	S	4.7	S	4.0	A	3.6	A	4.5	S
総合		4.4	A	4.2	A	4.4	A	4.5	S	4.0	A	3.9	A	4.2	A

番号	評価分野	事業者⑧		事業者⑨		事業者⑩		総合平均	
		平均評点	評価段階	平均評点	評価段階	平均評点	評価段階	平均評点	評価段階
1	職員配置及び設備	3.8	A	4.1	A	4.2	A	4.1	A
2	文書管理	3.9	A	3.9	A	4.3	A	4.1	A
3	個人情報保護及び同意・守秘義務・苦情解決	4.0	A	4.6	S	4.9	S	4.4	A
4	相談受付	5.0	S	5.0	S	4.5	S	4.9	S
5	相談支援	3.2	B	4.3	A	4.5	S	3.8	A
6	関係機関連携	4.2	A	3.4	B	4.4	A	4.0	A
7	個別支援会議・連絡調整会議・自立支援協議会	4.1	A	3.5	A	4.2	A	4.2	A
総合		4.0	A	4.2	A	4.4	A	4.2	A

評価分野	番号	評価項目	平均	評点分布					
				評点 5	評点 4	評点 3	評点 2	評点 1	評価対 象外
1 職員配置及び設備	1	開所日は週5日以上となっているか。	3.6	2	2	6			
	2	1日の開所時間は、休憩時間を除き7時間45分以上となっているか。	3.6	1	5	3	1		
	3	常勤（週38時間45分以上勤務）の相談員を専任で1名以上配置しているか。	2.9			9	1		
	4	事業に係る責任者（附置施設の他業務と兼任可能）を選任しているか。	3.9	4	2	3	1		
	5	相談員その他職員の勤務体制計画表・出勤簿を適切に作成しているか。	4.8	8	2				
	6	専任の相談員は、相談支援従事者初任者研修を受講しているか。	4.5	8		1	1		
	7	静岡市委託事業であることを適切に掲示・表示しているか。	3.4	2	1	6	1		
	8	相談受付用の電話を用意しているか。	4.0	5		5			
	9	ファクシミリ・電子メール・ホームページ（いずれも附置施設のもの兼用可能）を用意しているか。	4.6	6	4				
	10	相談室は、プライバシーに配慮されたものが専用で用意されているか。	4.8	9		1			
	11	相談室以外に、相談員その他職員が執務するための事務室が用意されているか。	4.9	9	1				
評価分野1平均評点			4.1						
2 文書管理	1	1回の相談ごとに相談記録簿を作成しているか。	4.7	9			1		
	2	1つの相談対象者（ケース）ごとにケースファイルを作成しているか。	4.0	3	6			1	
	3	相談記録簿・ケースファイルは、鍵の掛かる書庫等に保管し、盗難・紛失・滅失・漏えいを防いでいるか。	4.9	9	1				
	4	各種文書作成で使用する電子計算機の設定を適切に行い、記録媒体・ネットワーク等を介した記録の滅失・漏えいを防いでいるか。	4.3	6	2	1	1		
	5	不要になった相談記録簿・ケースファイル（電磁的記録を含む。）は、自ら焼却、裁断又は溶解等の復元できない方法により破棄しているか。	3.9	2	5	3			
	6	事業の実施状況について、月次報告・年次報告を適切に作成し、期限までに市に提出しているか。	4.3	5	3	2			
	7	他の機関へ文書を郵送する際には、住所及び中身を十分に点検し、誤送付等を防いでいるか。	3.7	2	3	5			
	8	ファクシミリ・電子メールの宛先設定を適切に行い、誤送付等を防いでいるか。	4.1	2	7	1			
	9	他の機関（市を含む。）へ依頼・報告などを行う場合は、文書を作成しているか。	3.5	1	3	6			
	10	作成した記録・文書は法人又は附置施設の規則に従って決裁を受けているか。	3.4	2	3	3	1	1	
評価分野2平均評点			4.1						
3 個人情報保護及び同意・守秘義務・苦情解決	1	個人情報の取扱いについて、基準が定められているか。	3.8	1	7	1	1		
	2	個人情報を第三者から収集する場合又は第三者へ提供する場合は、予め相談者（保護者等の親族を含む。）から書面により同意を得ているか。	3.6	3	3	1	3		
	3	取得した個人情報を目的外で使用する場合は、予め相談者から書面により同意を得ているか。	3.9	3	2		2		3
	4	相談員その他職員に対し、雇用契約・就業規則その他明確な方法により守秘義務を課しているか。（守秘義務は、その職を退いた後についても含む。）	4.4	5	4	1			
	5	個人情報を含む書類を外へ持ち出す際は、法人又は附置施設が定める取扱基準による許可を得ているか。	3.7	1	7	1		1	
	6	個人情報を含む書類を外へ持ち出した際は、車内に放置するなど、目の届かない場所に書類を置いていないか。	5.0	10					
	7	個人情報を含む書類を外へ持ち出した際は、帰所後、直ちに書類に不足がないか点検した上で、書庫等に返却しているか。	5.0	10					

評価分野	番号	評価項目	平均	評点分布					
				評点 5	評点 4	評点 3	評点 2	評点 1	評価対象外
	8	他の機関へ書類を送付する際は、送付・受取りの確認を徹底し、書類の紛失を防いでいるか。	3.8	4	2	3		1	
	9	会議等において文書資料を提供する際は、個人情報を伏字に置き換える又は事後回収を徹底するなどし、個人情報の漏えいを防いでいるか。	4.8	8	2				
	10	事業に係る苦情解決窓口を設置しているか。（法人又は附置施設が設置する窓口と兼ねることができる。）	4.8	8	2				
	11	利用者からの苦情を受付けた際は、速やかに対応を行い、解決を図っているか。	5.0	10					
	評価分野3平均評点			4.4					
4 相談受付	1	寄せられるすべての相談について、公平に受付しているか。	4.9	9	1				
	2	相談受付の拒否を行っていないか。	5.0	10					
	3	開所時間中に相談受付の電話が5分以上繋がらないことがないか。（通話中又は留守番電話等で対応した場合を除く。）	4.9	9	1				
	4	来所された相談者を10分以上待たすことがないか。（担当外の職員が一次対応した場合を除く。）	5.0	10					
	5	相談員が受付対応できないときは、その他の職員が1次対応に当たる又は後で折り返し電話するなどの対応が徹底されているか。	4.8	9		1			
	6	最初の受付時に、必要な事項を漏れなく聞き出しているか。	4.8	9		1			
	7	相談者の意思（主訴）を十分に確認しているか。	4.7	7	3				
	8	最初から相談員の考えを押し付けずに、まずは傾聴に徹しているか。	5.0	10					
	9	専門分野に限らず、三障害すべての相談について、聞き取り部分（インターク）までの対応を行っているか。	5.0	10					
	評価分野4平均評点			4.9					
5 相談支援	1	受付した相談について、相談者の意向を尊重した支援方法を提示しているか。	3.2		2	8			
	2	提示する支援方法については、複数の選択肢を提示するなどし、特定の事業者・手法に偏ったものにならないようにしているか。	4.7	7	3				
	3	支援方法は客観的なものであって、第三者による検証が可能なものであるか。	3.3		6	1	3		
	4	法人又は附置施設内のサービス利用の有無などで、支援の差別をしていないか。	5.0	10					
	5	来所の困難な相談者に対しては、必要に応じて家庭訪問などの対応を行っているか。	3.9	5	2		3		
	6	支援の実施に当たっては、進行管理・事後点検などを実施し、必要に応じて計画の見直し・フィードバック・アフターフォローなどを行っているか。	4.5	5	5				
	7	支援が完全に終了するまで管理が行われているか。（支援が中断したまま放置されている事例がないか。）	4.1	2	7	1			
	8	支援を他の機関へ引継ぐ際は、相談者の同意を得ているか。	3.2	3	1	1	5		
	9	支援を他の機関へ引継ぐ際は、引継ぎ先に事前に確認を取り、了承を得た上で引継いでいるか。	2.5			5	5		
	10	引継ぎ先が再度の引継ぎを行うこと（たらい回し）がないよう、引継ぎ先の対応状況・適性等を十分に判断しているか。	3.3	1	1	8			
	11	引継ぎ後も定期的に経過報告を求めるなどし、最後まで責任を持って支援状況を確認しているか。	3.2	1		9			
評価分野5平均評点			3.8						
6 関係機関連携	1	日ごろより関係機関との連絡を密接にし、情報の共有を図っているか。	4.3	6	2	1	1		
	2	自分のところだけでは解決できない事例については、関係機関の助言・指導を得て支援を実施しているか。	4.0	1	8	1			
	3	関係機関から支援の協力を求められたときは、適切に助言・指導しているか。	4.1	1	9				

評価分野	番号	評価項目	平均	評点分布					
				評点 5	評点 4	評点 3	評点 2	評点 1	評価対 象外
	4	地域の関係機関・社会資源（インフォーマルなものを含む。）を把握し、相談者へ情報提供できる体制を整えているか。	3.3	1	1	8			
	5	地域の民間団体・ボランティアへの指導啓発を行い、地域における支援体制整備に努めているか。	3.8	2	4	4			
	6	各種会議・連絡会等（個別支援会議・連絡調整会議・自立支援協議会を除く。）へ積極的に参加しているか。	4.3	5	3	2			
	評価分野6平均評点		4.0						
7 個別支援会議・連絡調整会議・自立支援協議会	1	困難な事例については、関係者による個別支援会議（ケース会議）を開き、支援方法を調整しているか。	3.5	2	2	5	1		
	2	個別支援会議には、当事者（相談者又は保護者等の親族）の意向を反映させることができているか。	4.1	1	9				
	3	必要なときに直ぐに個別支援会議が開催できるよう、日ごろから連絡体制・情報共有体制が整備されているか。	4.5	7	2		1		
	4	個別支援会議の記録（会議録）を遅滞なく作成し、関係機関へ送付しているか。	3.3	2	1	6		1	
	5	他の相談支援事業者・関係機関が主催する個別支援会議に出席しているか。	3.8	4	2	3		1	
	6	行政区障害者相談支援チーム会議（事務局会議）に出席しているか。	4.9	9	1				
	7	行政区障害者相談支援連絡調整会議に出席し、困難事例の協議・調整を行っているか。	4.6	8		2			
	8	行政区障害者相談支援連絡調整会議における協議・調整では、単に事例の発表・投げ掛けとせず、解決すべき課題を明確にしているか。	4.7	7	3				
	9	行政区障害者相談支援連絡調整会議においては司会進行を担当し、また内容に対しての助言・指導を積極的に行い、会議を主導しているか。	4.1	3	5	2			
	10	障害者自立支援協議会の運営に協力しているか。	4.1	4	3	3			
	評価分野7平均評点		4.2						
総合平均評点			4.2						

※ 「評価対象外」は、そもそもその項目に当てはまる事例がないなどの理由により、評価そのものがない場合に該当します。（平均評点算出対象外としています。）