

事業者評価と利用者評価の構成案

評価分野	評価項目(大)	評価項目(小)	事業者	利用者
1 開所日、開所時間、職員配置及び設備	1 開所日	(1) 土、日、祝日及び年末年始を除き、開所しているか	—	
	2 開所時間	(1) 午前8時から午後6時までの間で、休憩時間を除き7時間45分以上開所しているか	—	
		(2) 開所時間のうち、6時間以上来所相談に対応できる状態にあるか	—	
	3 管理責任者	(1) 管理責任者を選任しているか	—	
	4 職員配置	(1) 職員を2名以上配置しているか	—	
		(2) 専任かつ常勤の相談支援専門員を1名以上配置しているか	—	
	5 職員勤務記録	(1) 勤務計画表及び出勤簿を作成しているか	—	
	6 事業所名及び受託事業であることの表示	(1) 事務所入口及び相談室内に事業所名と市受託事業であることが表示されているか	○	
		(2) バンフレット及びホームページに事業所名と市受託事業であることが表示されているか	○	
	7 設備	(1) 相談室が確保されているか	—	
(2) 事務室等その他必要な設備が確保されているか（支障が無い場合のみ、附置施設等との共有可）		—		
8 相談室	(1) 相談室は個室又は部屋の一部を3方向以上間仕切り等で分けたものであり、プライバシーが確保されているか	○		
9 帳簿等	(1) 職員勤務記録、相談受付台帳、ケース記録、計画書及び報告書の写しが作成されているか	○		
	(2) 職員勤務記録等について、規定の保存期間により、適切な管理が行われているか	○		
2 文書管理	1 相談受付台帳	(1) 評価基準に定める必要事項が記載された相談受付台帳の様式が整備されているか	○	
		(2) 相談受付台帳には、1回の相談につき1件の内容を記録しているか	○	
	2 ケース記録	(1) 1回限りの相談等を除き、1人の一連のケースにつき1冊のケース記録を作成しているか	○	
		(2) ケース記録には、相談内容及び対応の詳細を時系列順に記録し、資料等を綴じ込んでいるか	○	
		(3) 一連のケース記録（情報）が事業所内部で共有されているか。また、必要に応じて事業所内でカンファレンスを行い、検討しているか。	○	
	3 事業計画書	(1) 市が指定する様式にて事業計画書を作成し、期日までに提出しているか	○	
	4 月次報告書	(1) 市が指定する様式にて月次報告書を作成し、毎月期日までに提出しているか	○	
	5 事業完了報告書	(1) 市が指定する様式にて事業完了報告書を作成し、期日までに提出しているか	○	
	6 電子計算機の使用	(1) 電子計算機を使用する場合、記録媒体又はネットワーク等を介した記録の滅失及び漏えい防止対策を実施しているか	○	
	7 文書の破棄	(1) 不要となった文書を破棄する時は、管理責任者の管理の下で焼却、裁断又は溶解の方法にて破棄しているか	○	
8 依頼文書等の作成	(1) 外部の関係機関に依頼等を行う場合は、簡易なものを除き、管理責任者等により文書を作成しているか	○		
	(2) 市へ提出する計画書及び報告書並びに個人情報に係る文書については、すべて管理責任者等により文書を作成し、その者が文書へ押印しているか	○		
9 文書発送収受記録簿	(1) 外部の関係機関に文書を送付する時又は外部の関係機関から文書を収受した時は、文書発送収受記録簿を作成しているか	○		
10 決裁	(1) 勤務記録、相談受付台帳、ケース記録、計画書並びに依頼文書等について、規則等に従い、決裁を受けているか。	—		

評価分野	評価項目(大)		評価項目(小)		事業者	利用者
3 個人情報保護及び同意等、守秘義務並びに苦情解決	1	個人情報保護規則	(1)	個人情報保護規則を制定しているか	○	
			(2)	相談員等に遵守させているか	—	
	2	個人情報の収集提供並びに目的外利用の同意	(1)	個人情報を第三者から収集し、第三者へ提供し又は目的外で使用する時は、相談対象者等から書面により同意を得ているか	○	○
			(2)	同意書の書面は2部以上作成し、1部以上は対象者へ交付しているか	○	○
	3	個人情報の外部への持ち出し	(1)	個人情報持出記録簿の作成、管理責任者への許可等、評価基準に定める事項が個人情報保護規則等に定められているか	○	
	4	個人情報の受け渡し	(1)	個人情報の受渡しは、手渡し、送受信確認を行ったファクシミリ等評価基準に定める方法で行われているか	○	
			(2)	個人情報の受渡しを行った時は、到達日時等を確認し、担当者職氏名等を記録しているか	○	
	5	守秘義務	(1)	相談員等に守秘義務を課しているか	○	
			(2)	守秘義務は、退職後にも適用されるものであるか	—	
	6	相談事実の存否応答拒否	(1)	個人情報対象者の同意がある場合又は個人情報保護に関する各種法令等にて認められている場合を除き、相談の存否を明らかにしていないか	○	
7	苦情相談窓口の設置	(1)	苦情解決窓口を設置しているか	○		
		(2)	苦情解決窓口に関する告知を事業所内等に掲示しているか	○		
		(3)	苦情解決窓口に寄せられた意見等について事業所内で情報の共有ができていないか	○		
4 相談受付	1	受付拒否及び差別の禁止	(1)	いかなる理由でも相談を受けること自体を拒否することはないか	○	○
			(2)	寄せられる相談について、差別なく、公平に受けているか	○	○
	2	開所時間中の電話対応	(1)	通話中である場合を除き、開所時間中に5分以上電話が繋がらない状態を生じさせていないか	○	○
			(2)	相談員等が電話対応できない場合は、附置施設等の職員が電話の一時対応を行っているか	○	
	3	開所時間中の来所対応	(1)	相談者の了承を得た場合を除き、開所時間中に10分以上、来所相談者を待たせていないか	○	○
			(2)	相談員等が来所対応できない場合は、附置施設等の職員が来所の一時対応を行っているか	○	
	4	聞き取り(インタビュー)	(1)	聞き取り表を作成しているか	○	
			(2)	必要な情報を過不足なく、かつ系統的及び効率的に聞き取っているか	○	
	5	主訴(意思)の明確化	(1)	相談者の主訴を明らかにし、復唱して確認しているか	○	○
			(2)	相談者の主訴を客観的に把握しているか	○	
			(3)	相談者の主訴を客観的に記録し、相談員の個人的な主張や考えを主訴に含めていないか	○	
	6	傾聴及び自助支援	(1)	相談員の主張や考えを述べるのではなく、まずは傾聴に努めているか	○	○
			(2)	相談者に対して一方的に主張や考えを提示するのではなく、解決のための手がかりを提供するなど、相談者自ら解決できるための支援を行っているか	○	
	7	対立意見の尊重	(1)	対立や争いのある意見についても、中立及び公平な立場から扱い、尊重しているか	○	○
(2)			相談員が特定の個人又は団体に対して一方的に責任を押し付けたり、非難していないか	○		

評価分野	評価項目(大)	評価項目(小)	事業者	利用者	
5 相談支援	1 支援方法の調整 (アセスメント)	(1) 支援方法整理表を作成し、客観的な事実、相談者の主訴等を明確に区分した上でアセスメントしているか	○		
		(2) 相談者の主訴(意思)を反映しつつ、客観的に必要性及び実現可能性等を評価し、その結果を踏まえてアセスメントし、相談者に提示しているか	○	○	
	2 支援方法の中立及び公平性	(1) 支援方法について、複数の選択肢を提示し、特定の施設や手法に偏ったものになっていないか	○	○	
		(2) 附置施設等のサービス利用の有無等により、支援の差別をしていないか	○		
	3 支援計画の作成	(1) 相談者と話し合いを行い、最終的な支援方針を決定しているか	○	○	
		(2) 作成した支援計画書について、相談者等から内容についての同意を書面にて得ているか	○		
		(3) 支援計画は、系統的かつ客観的なものであるか	○		
		(4) 支援計画には、予め検証基準が設けられているか	○		
	4 支援の進行管理 (モニタリング)	(1) 支援進行管理表を作成するとともに、進行管理及び事後点検等を実施し、必要に応じて計画の見直し等を行っているか	○	○	
		(2) 支援が完全に終了するまで進行管理をおこなっているか	○		
	5 支援の引き継ぎ	(1) 支援の引き継ぎを行う時は、相談者等から同意を得ているか	○	○	
		(2) 支援の引き継ぎを行う時は、相手先の関係機関に承諾を得ているか	○		
		(3) 引継ぎ先の関係機関が再度の引継ぎを行うことが無いよう、引継ぎ先機関の適正等を検討した上で行われているか	○		
		(4) 引継ぎ先機関に個人情報を提供する時は、相談者等からの同意を得た上で、手渡し等評価基準に定める手段で行われているか	○		
		(5) 支援の引き継ぎを行った時等は、経過報告を求めするなど、支援状況を確認しているか	○		
	6 関係機関連携	1 指導及び助言の実施	(1) 地域の関係機関から支援の協力を求められたときは、適切に指導及び助言をおこなっているか	○	
		2 個別支援計画作成支援	(1) 他の施設又は事業所が実施するサービスを利用する者の個別支援計画の作成を支援しているか	○	
			(2) 複数の施設又は事業所を利用する障害者等からの要請を受けて、統一的な個別支援計画を作成しているか	○	
		3 地域の社会資源の把握	(1) 地域の関係機関及び社会資源を把握し、相談者へ情報提供できる体制を整えているか	○	○
			(2) 把握した関係機関及び社会資源を一覧表にまとめ、事業所内に備え付けているか	○	
4 民間団体及びボランティアの育成		(1) 地域の民間団体及びボランティアへの指導及び啓発を行い、地域における支援体制の整備に努めているか	○		
		(2) 地域の民生委員及び障害者相談員に対し事業及び事業所の周知を行い、連絡体制を整備しているか	○		
5 関係機関との連携体制		(1) 関係機関と定期的に連絡を取り合うなど、常に連携体制を整備しているか	○		
7 個別支援会議、行政区障害者相談支援連絡調整会議及び静岡市障害者自立支援協議会		1 個別支援会議	(1) 関係機関による個別支援会議を、必要に応じて開催しているか	○	
			(2) 関係機関から個別支援会議の参加要請を受けた場合には、これらの機関が開催する個別支援会議に参加しているか	○	
	2 行政区障害者相談支援事務局会議(支援チーム会議)	(1) 行政区障害者相談支援連絡調整会議事務局会議を月1回以上開催しているか	—		
		(2) 個別相談事例の検討や地域課題の検討に関する協議に、積極的に関与しているか	—		
		(3) 行政区障害者相談支援連絡調整会議事務局会議にて検討を行う個別相談事例は、事前に個別支援会議での調整を経たものか	○		

評価分野		評価項目(大)		評価項目(小)		事業者	利用者
	個別支援会議、行政区障害者相談支援連絡調整会議及び静岡市障害者自立支援協議会	3	行政区障害者相談支援連絡調整会議	(1)	行政区障害者相談支援連絡調整会議を3か月に1回以上開催しているか	—	
				(2)	地域課題の検討に関する協議に、積極的に関与しているか	—	
				(3)	行政区障害者相談支援連絡調整会議にて協議を行う地域課題は、事前に障害者相談支援連絡調整会議事務局会議での検討を経たものか	○	
		4	静岡市障害者相談支援連絡調整全体会議	(1)	静岡市障害者相談支援全体会議に参加し、地域課題の提起を行っているか	○	
				(2)	静岡市障害者相談支援全体会議へ提起を行う地域課題は、事前に行政区障害者相談支援連絡調整会議における協議経たしたものか	○	
5	静岡市障害者自立支援協議会	(1)	静岡市障害者自立支援協議会に参加し、運営に協力しているか	○			
8	障害者等相談支援事業評価等による業務改善	1	事業評価の実施	(1)	自己評価を実施する際には、関係する全ての相談員等に対応状況を確認し、事業所としての対応を自己評価内容に反映させているか	○	
				(2)	記載事項及び添付資料の内容を確認し、管理責任者の承諾を得た上で、正確かつ過不足の無い資料を期日までに提出しているか	○	
		2	事業評価による自己改善計画	(1)	事業評価結果の通知を受けた際には、評価結果に対する自己改善計画を作成し、取組み期限を定め、課題の改善を図っているか	○	
		3	自主的な業務改善	(1)	書類整備（文書管理）について、随時、自主的に見直しを行っているか	○	
				(2)	事業所の規定・基準関係について、随時、自主的に見直しを行っているか	○	
				(3)	相談支援の手法等について、随時、自主的に見直しを行っているか	○	
				(4)	内部啓発・自主研修を積極的に実施し、随時、相談支援の質の向上を図っているか	○	

○:実施予定 —:今年度より削除予定

※編みかけの項目については、今年度評価より追加することを検討している項目です。