

# 平成 30 年度 相談支援事業評価

平成 30 年度  
相談支援事業評価部会



## 目次

- ・実施要領・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
  
- ・平成 30 年度評価対象事業所・・・・・・ 9
  - 総評・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
  - 評価シート等・・・・・・・・・・・・ 15
  - 【参考】アンケート結果（3者比較）・・・・ 35
  
- ・平成 30 年度自己評価実施事業所・・・・ 39



# 実 施 要 領



**平成30年度**  
**静岡市障害者等相談支援事業評価実施要領**

**1 目的**

障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第77条により市町村が実施する地域生活支援事業実施要綱に基づき、相談支援事業者の多角的な評価を実施することにより、事業に対する自己改善意識の醸成と質の高い相談体制を整備し、相談支援事業の充実及び強化を図ることを目的とする。

**2 実施主体**

相談支援事業評価は、相談支援事業評価部会で実施する。

部会等構成は下記のとおりである。

<平成30年度 静岡市相談支援事業評価部会員>

No.	所属機関名
1	静岡市障害者自立支援協議会(G-STEP 池田委員)
2	静岡市障害者自立支援協議会(静岡県介護福祉士会 斉藤委員)
3	静岡市障害者自立支援協議会(静岡市静岡手をつなぐ育成会 中村委員)
4	障害者等相談支援事業所 アグネス静岡 北尾氏
5	障害者等相談支援事業所 ピアサポート 劉氏
6	障害者等相談支援事業所 清水障害者サポートセンターそら 深澤氏
7	NPO 法人静岡市身体障害者団体連合会
8	NPO 法人静岡市静心会

<事務局>

No.	所属機関名
1	静岡市保健所精神保健福祉課
2	静岡市障害者福祉課

### 3 実施内容

#### (1) 相談支援事業実施体制の評価

相談支援事業概要シート（様式第1号）に基づき、被評価者の基本情報と事業計画及び実績、相談支援事業への取り組みについて評価を行う。評価資料は、被評価者が作成する。

#### (2) 利用者評価

被評価者が行う相談支援事業等を利用された方に対して、相談支援事業利用者アンケート(様式第2号)を行い、利用者視点からの評価を行う。一定期間経過後に調査票を回収し、相談支援事業評価部会において評価を行う。

#### (3) 自己評価

相談支援事業の実施に当たり、必要事項等の振り返りを行うもので、自己評価シート（様式第3号）に基づき、7つの評価項目ごとに被評価者が自己評価を実施する。

#### (4) ヒアリング

上記（1）から（3）の評価資料をもとに、被評価者に対する相談支援事業評価部会によるヒアリングを行う。

### 4 被評価者

#### (1) 相談支援事業計画及び取り組み姿勢に関する評価、利用者評価、自己評価及びヒアリング

相談支援事業所（知的） 3事業所（サポートセンターコンパス北斗、静岡医療福祉センター児童部地域支援・相談室「やさしい街に」、障害者相談支援センターわだつみ）

#### (2) 自己評価のみ

相談支援事業所（基幹） 1事業所（相談支援推進センター）

相談支援事業所（精神） 3事業所（静岡市支援センターなごやか、静岡市支援センターみらい、はーとぼる）

相談支援事業所（身体） 3事業所（障害者生活支援センター城東、ピアサポート、清水障害者サポートセンターそら）

相談支援事業所（重心） 1事業所（アグネス静岡）

### 5 評価方法

#### (1) 相談支援事業実施体制の評価

基本情報に関しては、主として相談対応可能な職員配置をしているかなど体制について、また、実施業務に関しては、支援内容や支援方法、事業内容の傾向、事業に対する積極的な関わり方をしている等に着目し、評価を行う。



## (2) 利用者評価

被評価者の実施する各種相談支援事業を利用した方に対し、相談支援事業利用者アンケート（様式第2号）を配布し、回答してもらう。期間は平成30年9月1日から10月31日までの2月間とする。調査期間終了後、アンケート調査票を回収し、集計する。アンケート結果に対する被評価者の自己分析も含め、評価を行う。（自己分析については、ヒアリング時に発表の機会を求める。）

## (3) 自己評価

自己評価は、業務仕様書に定める基本的内容について、自己評価シート（様式第3号）の評価項目ごと、被評価者自身で実施する。

評点は、S・A・B・Cの4段階で評価し、実施状況の確認を行う。

評価区分表

評価区分	評価基準
S	充実した対応ができています 評価指標に対して、事業所として力を入れ、標準以上の対応を行っている
A	対応ができています（標準） 評価指標に対して、事業の実施に見合った十分な対応を行っている
B	概ね対応ができています 評価指標に対して、ある程度の対応はできているが、さらなる改善の余地がある
C	対応が不十分である 評価指標に対しての対応が不十分な（もしくはできていない）状態であり、早期改善を必要とする

## 6 実施スケジュール

日 程 (予定)	内 容
8月21日	第1回評価部会 平成30年度相談支援事業評価の実施方法について協議
8月末	(様式第1号) 相談支援事業概要シート作成依頼 (被評価者) (様式第2号) 利用者アンケート配布 (様式第3号) 自己評価シート依頼 (被評価者)
9月1日~10月31日	(様式第2号) 利用者アンケート実施
10月上旬	(様式第3号) 自己評価シート提出 (被評価者) →オブザーバーに評価依頼
11月上旬	(様式第1号) 相談支援事業概要シート提出 (被評価者) (様式第2号) 利用者アンケート集計結果まとめ 部会員あてヒアリングを除く評価結果の送付
11月中旬~12月上旬	事業者ヒアリング (事業所での実施を予定)
12月下旬	総評シートとりまとめ 部会員あて総評シートを含めた評価結果の送付
1月上旬	第2回評価部会 評価結果について協議…最終評価資料作成 ⇒部会員への確認作業 (電子メール等)
H31.1月下旬 ~2月上旬	自立支援協議会へ報告 ⇒(様式第4号) 自己改善計画書の提出依頼
H31.3月	(様式第4号) 自己改善計画書の提出

## 7 評価結果の通知

### (1) 評価結果の通知及び公表

相談支援事業計画及び取り組み姿勢に関する評価資料、利用者評価の結果及び平成30年度相談支援事業評価結果は、被評価者に通知をするとともに、平成30年度第2回静岡市障害者自立支援協議会において公表する。

## 8 自己改善計画

送付された平成30年度相談支援事業評価結果及び障害者自立支援協議会において確認された課題等がある場合は、改善計画を策定し、評価実施主体へ自己改善計画書(様式第4号)を提出する。

評価実施主体は、提出された自己改善計画の実施状況を継続把握し、次年度以降の評価、事業の内容に反映させることとする。

# 平成 30 年度

## 評価

### 対象事業所

- ・葵区 (知的) サポートセンターコンパス北斗
- ・駿河区 (知的) 静岡医療福祉センター児童部  
地域支援・相談室「やさしい街に」
- ・清水区 (知的) 障害者相談支援センターわだつみ



# 総 評

相談支援事業評価【総評シート】

事業所名：サポートセンターコンパス北斗

	評価できるポイント、参考にてできる取組み	今後の課題
<p>1 基本情報</p> <p>チェックポイント ・開所時間 ・職員配置（資格、経験年数） など</p>	<p>事業所開所日を土・日・祝日と設けているが、要望や必要に応じて開所している。</p> <p>配置職員の従事年数は短いものの福祉職、専門職者を配置し、多様なニーズにも対応ができる体制を整えている。</p> <p>特に従事年数の短い職員については、他職員と一緒に相談を受けるようにし、育成に努めている。</p>	<p>関係機関との連携や所内情報集積のためには、配置職員が長期で従事していることが望ましいと考える。法人全体としても職員の定着は課題と捉えており今後の改善が見込まれる。</p>
<p>2 相談支援事業</p> <p>チェックポイント ・相談者の障がい種別 ・相談の手段 ・支援内容の多様性、バランス ・相談の対応における配慮 ・相談室の環境づくり など</p>	<p>高次脳機能障害支援普及事業も携わっており、他の事業所と比べ幅広い特性かつ偏りのない対応が可能である。実際相談のみで留まらず、福祉サービスへの案内や生活保護受給、申請など直接同行しての支援が行われている。知的障がいのある人の相談が多いため同行が多いが、法人内の連携で補っている。</p> <p>相談室が2つあり、複数人での来所相談があっても十分対応できる広さがある。室内には、市内の他福祉事業所の場所が一目でわかるよう作成した地図が置かれており、利用者に配慮した工夫が見られた。</p> <p>公共交通機関では利用しづらい立地だが、訪問や送迎での相談対応も積極的に行っている。また、来年度同法人で大岩に新設予定の事業所内のスペースを活用し、出張相談を受ける予定。</p>	<p>依頼される内容、必要と判断される支援内容が多様化及び増加している点から、今後、単独事業所のみでのフル対応は困難になることが予測される。相談されてくる利用者の関係機関などにも協力を依頼していく必要がある。医療機関との連携は必要かつ有効でもあるため、福祉事業所に対する受診同行の啓発や医療機関への理解推進の活動を全体的に行う必要がある。</p>
<p>3 障害児等療育支援事業</p> <p>チェックポイント ・支援内容及び支援の実績 など</p>	<p>障害児等療育支援のための各種セミナーの開催や研修を継続的におこなっている。参加者にはアンケートを実施しており、その内容を生かして、次回、来年度の企画を改変するなど長期的な視野で取り組んでいる。</p>	<p>法人の特性から、子ども園や特別支援学校には繋がりがあがるが、小・中学校への繋がりが薄く、当事業の周知が足りない。すでに、長期的視野で活動を始めているので、今後も継続的な取り組みをお願いしたい。</p>
<p>4 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用</p> <p>チェックポイント 連携先、連携内容、頻度 など</p>	<p>地域包括支援センター主催セミナーへの参加や民生委員会議での広報活動、自立支援協議会子ども部会への参加など独自の連携ネットワークを拡大していく取り組みをおこなっている。</p>	<p>障害分野では自立支援協議会の部会にも取り組んでおり、課題の発信や関係機関との連携に努めているため、他分野からの相談についても、個々の相談に留まらず、自ら問題を発信し連携しあえる関係づくりをすることが、円滑なネットワーク構築に繋がると考えられる。</p>
<p>5 職場環境</p> <p>チェックポイント 事務処理、事業所の体制整備 個人情報の扱い など</p>	<p>事業所内が事業ごとに、明確に配置分けされている。個人情報の扱いにおいても同様であった。</p> <p>職員同士でコミュニケーションがとれており、ケースの共有や抱え込みの防止についての配慮が伺えた。</p>	<p>職員の従事年数や他部門からのバックアップ体制等を考慮し、法人としても職員に対するサポートを継続的に行っていくようお願いしたい。</p>
<p>6 その他事業所における工夫やアピールポイント、事業所における課題</p>	<p>相談室は2部屋とも個別空調やカーテンが備えられており、利用者の環境ニーズに応えられる設備を整えている。所在地について利用者側の視点に立ち、交通の便が悪いという課題を自ら認識した上で、新設事業所所在地である大岩をサテライトとして活用する案をもっている。</p>	<p>職員の定着：法人自体が社会資源であり、地域に不可欠である。職員の定着は、安定したサービス提供に繋がるものとする。</p>

相談支援事業評価【総評シート】

事業所名：静岡医療福祉センター児童部  
地域支援・相談室「やさしい街に」

1. 基本情報	評価できるポイント、参考にできる取組み	今後の課題
チェックポイント 開所時間 職員配置（資格、経験年数） など	数年経つと相談員の配置換えをする委託相談支援事業所が多くある中で、経験豊富な相談支援専門員が配置されている点は評価できる。次世代の育成にも有効であると感じる。	受託事業者の運営上の難しさがあると思うが、相談者にとって安心できる相談対応を行うためにも、事業者には十分な職員の人材確保に努めてもらいたい。休職中の職員の補充は喫緊の課題である。
2. 相談支援事業	評価できるポイント、参考にできる取組み	今後の課題
チェックポイント 相談者の障がい種別 相談の手段 支援の内容の多様性・バランス 相談の対応における配慮 相談室の環境づくり など	社会福祉士としての専門性を活かし、相談員同士の情報共有に努め、長期にわたる困難ケースにも対応している。 知的障がい者が中心であるが、身体・精神障がいのある人等の相談も多く対応しており、障がい種別にこだわらず支援している点が評価できる。	建物の内外に委託相談事業所としてのわかりやすい看板が少ないと思われた。静岡市の委託相談機関であることを確認しやすい形で示すことで、誰でも気軽に利用できる相談場所となるようにお願いしたい。 相談室が事務室と兼務であり、電話相談と来所相談が同時にあるというのは利用者のプライバシーや相談への安心感を考えるとあまりよくない。 法人内において、相談室確保のための検討をお願いしたい。
3. 障害児等療育支援事業	評価できるポイント、参考にできる取組み	今後の課題
チェックポイント 支援の内容及び支援の実情 など	公立こども園に医師と共に巡回し、園の職員や保護者の相談場所を継続的に確保している。 ペアレントトレーニングなどのプログラムが多忙な中でも定期的に開催できている。 総合病院を運営しているという法人の専門性を生かした事業になっている。	ペアレントトレーニング等有用なプログラムを実施しているため、保健福祉センターや障害者支援課にチラシを置くなど、より広く周知してもらいたい。 訪問による療育相談では、特定の事業所への定期訪問となっているが、できればその他の事業所へも事業の周知を図り、多くの関係者が専門的な支援に触れる機会を作ると良い。 医師の巡回相談についても、公立こども園に限らず、私立保育園についても対象となるよう子育て支援課と連携していくことも検討してもらいたい。
4. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	評価できるポイント、参考にできる取組み	今後の課題
チェックポイント 連携先、連携内容、頻度 など	学校や相談支援事業所等との関わりを持ち、障害福祉サービス事業所とのケース検討会も実施できている。 全国相談員研修会にも参加し、可能な限りスキルアップに務めている。 相談方法の半数以上が「関係機関」という点からも、関係機関と連携を密に取っていることがうかがえる。	多問題を持つケースへの対応については特に他機関との連携が重要だが、静岡市の委託相談としては、3区に別れ対応している相談機関であることから、各区、各事業所の対応方法を互いに把握することで、対応ケースの緊さを柔軟に行うことができると考える。 限られた人数の中では研修への参加も困難な面があると思うが、他の事業所等との連携（定期的会合による事例研究など）も積極的に参加し、職員の育成に努められるとよい。
5. 職場環境	評価できるポイント、参考にできる取組み	今後の課題
チェックポイント 事務処理、事業所の体制整備 個人情報の扱い など	限られた事業所の範囲の中で整理整頓に努めており、個別ファイルなどの管理が適切にされている。 各種の書類の内容が充実している点は評価できる。	前述のとおり、事業所は相談者が来所される相談室と同室であるので、文書や電話相談の内容の流失には細心の注意を払ってもらいたい。 各種データの定期的なバックアップをお願いしたい。
6. その他事業所における工夫やアピールポイント、事業所における課題	評価できるポイント、参考にできる取組み	今後の課題
	医療機関を受診される方の必要性に応じた相談場所として、療育に留まらず身体障害に関する相談にも随時対応し、医療機関との連携ができています。 時間を惜しまず、相談業務に向き合っている様子が見られた。	相談対応のマニュアル化については、配置された相談員同士が統一した方法で対応するためにも必要と考える。支援の内容は様々なため状況によるが、対応困難な部分を地域課題として捉え、連携を強化する必要がある。 委託相談事業所としての開設場所について、1階部分ではあるものの、奥まった場所にあり、公に開けた相談場所としての認識がにくい。本来、もっと気軽に立ち寄れる場所に開設する必要があると思われる。 法人の特性から、地域療育が目立ちがちだが、主目的である相談支援事業所としての活動が目立たせられるように法人内での工夫をお願いしたい。

相談支援事業評価【総評シート】

事業所名：障害者相談支援センターわだつみ

	評価できるポイント、参考にできる取組み	今後の課題
<p>1. 基本情報</p> <p>チェックポイント ・開所時間 ・職員配置（資格、経験年数） など</p>	<p>開所時間及び職員配置は適正である。 職員の相談支援事業に係る従事年数は少ないが、障害福祉支援に携わっている年数、経験はあり、相談にも十分対応できている様子が伺えた。</p>	<p>一概に経験年数が長ければ良いとは言えないが、職員の育成や体制整備のためにも長期に従事する相談員がいることが望ましい。また、経験豊かな相談員がいることで、利用者に安心感と信頼を与えられる。相談員の異動がある場合に、ノウハウの継承やスーパーバイスを受けられる環境の整備を更に進める必要がある。</p>
<p>2. 相談支援事業</p> <p>チェックポイント ・相談者の障がい種別 ・相談の手段 ・支援の内容の多様性、バランス ・相談の対応における配慮 ・相談室の環境づくり など</p>	<p>相談室は2部屋あり、広く明るい部屋になっており、相談相手が安心して相談できる環境になっている。プライバシー保護の観点からも評価できる。 区内3事業所で連携をとり、各障害種別ごとに担当委託事業所で対応が来ている。 自己評価表の「共感・傾聴」の欄にSが付いているが、それほどの自負を持って相談に対応している事は大いに評価できると考える。</p>	<p>今後の課題</p> <p>様々な障害種別に対応できるように、門戸は広げてもらいたい。</p>
<p>3. 障害児等療育支援事業</p> <p>チェックポイント ・支援の内容及び支援の実績 など</p>	<p>保護者向けの合同説明会の開催など、努力をしている。</p>	<p>今後の課題</p> <p>こども園等、学校就学前の子供を持つ保護者や保育支援に携わる保育士等が様々な悩み等を抱えている状況がある。相談に積極的に対応してもらいたい。計画に比べて実績が非常に少ない点は気になる。委託相談の多忙さも鑑み、業務の整理や効率化についても検討してもらいたい。</p>
<p>4. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用</p> <p>チェックポイント 連携先、連携内容、頻度 など</p>	<p>評価できるポイント、参考にできる取組み</p> <p>近くの事業所との連携や経験交流に加えて、他県の優れた運営や活動などの視察研修を行っていることは評価できる。 法人内部での連携が取れている様子がうかがえる。地域包括支援センター等関係機関との連携に注力する姿勢が見え、評価できる。</p>	<p>今後の課題</p> <p>ボランティアの育成、活用は、地域包括ケアシステム構築のためには必要な課題である。社会福祉法人の責務として、ボランティアをはじめとした更なる社会資源の開発に、今後も務めてもらいたい。 今後、地域の民生委員や地域包括支援センターとの連携・交流の強化がより求められるので、連携を進めてもらいたい。</p>
<p>5. 職場環境</p> <p>チェックポイント 事務処理、事業所の体制整備 個人情報の扱い など</p>	<p>評価できるポイント、参考にできる取組み</p> <p>個人情報の取り扱いは適切に行われているよう評価できる。 ケースの共有や抱え込みの防止についての配慮がうかがえる。</p>	<p>今後の課題</p> <p>どの相談事業所も、相談員に過重な負担がかかっているようだが、一人ひとりのスキルアップを図るとともに、事業所自身が、バックアップする体制を整え、職員が生き生きと活動できる環境の整備をしてもらいたい。</p>
<p>6. その他事業所における工夫やアピールポイント、事業所における課題</p>	<p>評価できるポイント、参考にできる取組み</p> <p>法人内の人材を活用した、独自の支援手段を確立しており、評価できる。法人内のスポーツ指導員に経験豊かで力のある人材がいるようなので、大いに力を発揮して頂き、障がいを持つ人たちの中にも、スポーツ文化の発展と普及を図る先頭に立っていただき、これまで以上に頑張ってもらいたい。</p>	<p>今後の課題</p> <p>それぞれの障害特性や、個性、障害理解を深めるための啓発活動への取り組みを継続的に進めてもらいたい。 今後も、委託相談支援事業所には、関係機関との連携の質の向上と範囲の拡大が要求されると思われるため、そういった取り組みを継続してもらいたい。</p>



# 評価シート等

- ・事業概要シート
- ・利用者アンケート結果
- ・自己評価シート



葵区・知的  
サポートセンターコンパス北斗

1. 基本情報

運営主体	社会福祉法人 明光会								
開所日・開所時間帯	月曜日～金曜日(土・日・祝日は除く) AM8:30～PM5:30								
配置職員		専任	兼任	計	組織図(決裁の体制)				
	常勤	2	1	3					
	非常勤	0	0	0					
	計	2	1	3					
	詳細								
	相談員	保有資格						従事年数 (平成30年10月1日現在)	
	A	相談支援専門員・サービス管理責任者						1年6カ月	
	B	相談支援専門員・中学・高等学校社会科教員免許						1年6カ月	
	C	なし						6カ月	
	D								
E									

2. 実施業務(9月までの実績)

(1) 相談支援事業

利用人数	身体	重心	知的	精神	発達	高次脳	その他	実人数	
	0	0	84	28	3	37	0	152	
支援方法	訪問	来所	同行	電話	メール	支援会議	関係機関	その他	計
	50	9	65	51	0	38	41	0	254
支援内容	福祉サービス	障がい症状	健康医療	不安解消	保育教育	家族人間	家計経済	生活技術	就労支援
	124	26	28	2	5	6	22	1	33
	社会余暇	権利擁護	障害者虐待	その他	計				
	1	3	0	3	254				

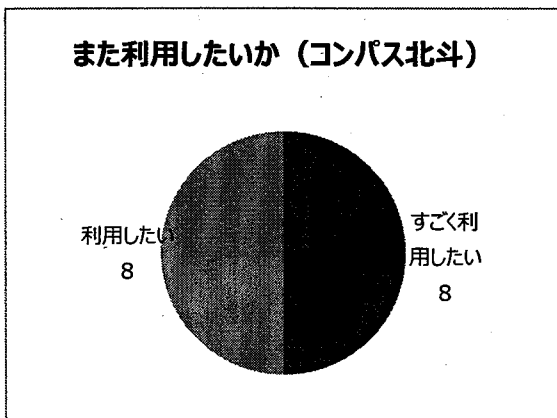
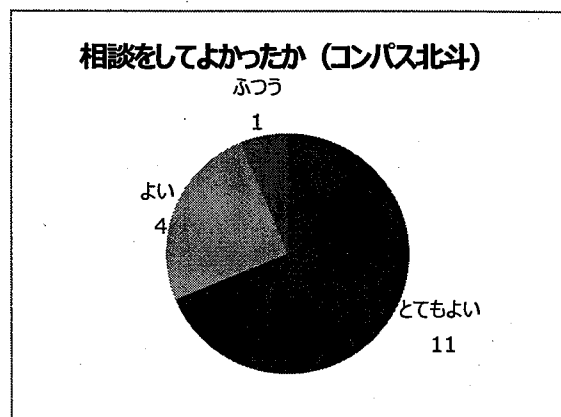
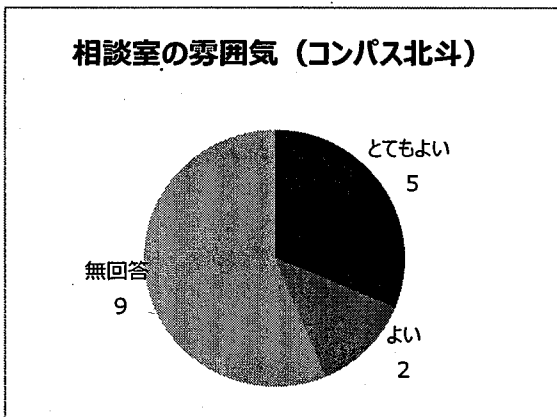
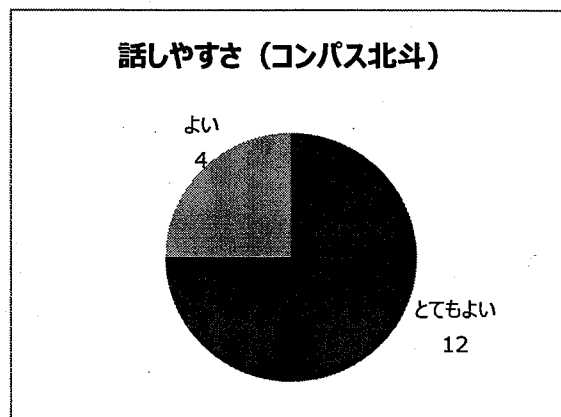
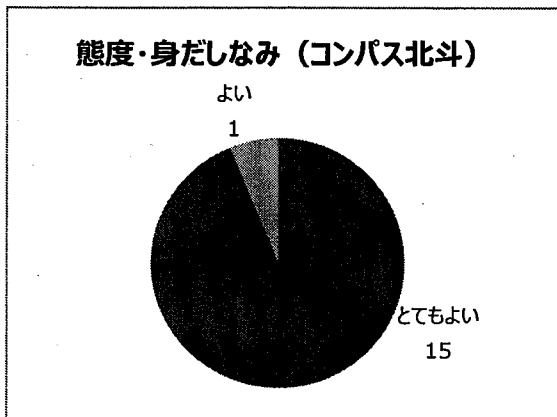
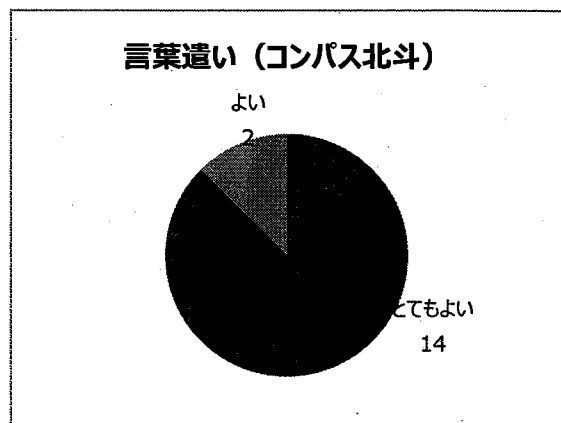
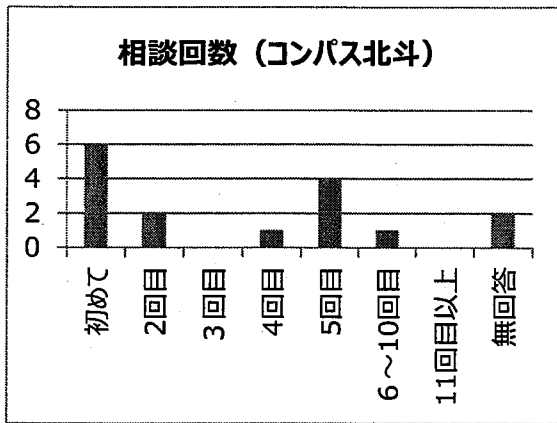
(2) 障害児等療育支援事業

訪問による療育指導	計画	実績(4~9月)	外来による専門的な療育相談・指導	計画	実績(4~9月)
	24人	24人		50人	3人
	【具体的な内容】 グループホーム等での生活相談			【具体的な内容】 社会福祉士による、聞き取りと指導	
保育所等の職員の療育技術の指導	計画	実績(4~9月)	療育機関に対する支援	計画	実績(4~9月)
	7件	4件		3件	0件
	【具体的な内容】 内外講師による種々の講演・研修			【具体的な内容】 講師による感染症対策及び処置方法の出前研修 (嘔吐物処理研修)	

(3) その他の取組み

地域包括支援センター等介護支援を主とする事業所との連携。

【サポートセンターコンパス北斗】 回答者数：16人



**【意見・感想】**

- ・経験豊かな職員の方がいらっやって、とても安心しました。
- ・自分で大変だと思うことが多いので、皆様のお力をおかりできて助かっています。感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・とてもたすかります。

**【アンケート結果に対する意見等】**

- ・言葉遣い、態度・身だしなみ等相談員への評価について、「とてもよい」の割合が高く、相談員自身が気を配っていることが伺える。
- ・全体として高評価であり、利用者が満足できる支援を行えていることが伺える。



★各項目について、評価指標の内容を評価し、特記すべき内容を記入してください。

※評価について

S = 充実した対応ができています A = 対応できている B = 概ね対応できている C = 対応が不十分である

評価項目	評価指標	評価			(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
		平成28年度	平成29年度	平成30年度		
1. 相談室の環境づくり	プライバシーへの配慮	A	A	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>出入口の段差にはスロープを設置している。</li> <li>相談室を2部屋用意し、窓にはカーテンを取り付け、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配慮している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>来所者の移動しやすさ、プライバシーの保護に配慮している点が評価できる。</li> <li>利用しやすい環境設定がなされている。</li> </ul>
	スペースの広さ	A	A	A		
	その他事務室や通信機器の設置	A	A	A		
2. 相談の対応における配慮	身なり・姿勢	S	S	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談に当たる際は、相談者との会話を大切に、相談者の思いを共有するように努め、そこからニーズを把握し、思いに合った支援へとつなぐよう心掛けている。</li> <li>相談者にわかりやすい言葉で丁寧な話方をするようにし、重要と考える所は必ず確認をするようにしている。</li> <li>身なりについては、相談者の信頼が得られるよう、落ち着いた配色の物を着用するよう心掛け、相談者に接するにおいては、話しやすい雰囲気を作り出すよう心掛けている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談者の思いに寄り添い、ニーズを的確にみ取るようとする姿勢が見られる。</li> <li>接遇・マナーに配慮されており、利用者やご家族にとっては尊重されていると感じて好印象を持たれると思われる。信頼関係の構築につながるのととてもよい。</li> </ul>
	共感・傾聴の姿勢	A	S	S		
	言葉遣い（敬語、わかりやすい言葉の使用など）	A	A	A		
	障がい特性に応じた配慮	A	A	A		
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	相談者へ情報提供できる環境の整備	A	A	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内地図による事業所案内図を掲示し、自宅に近い場所などが分かりやすい。</li> <li>事業所ファイルを作成し、新しい事業所などの情報を出来る限り早く収集するようにしている。</li> <li>就労であれば、障害者就業・生活支援センター、介護関係であれば、地域包括支援センターというように相談内容に応じて案内をしている。</li> <li>時に応じて、ケース会議に出席したり、主催したりして、関係機関との情報共有や支援内容の検討を実施している。</li> <li>地域包括等と連携する際は、連携可能な点について積極的にアピールしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他機関と連携しながら積極的にケースワークをしているように思われる。歴史と実績のある事業所ということで、他機関連携の際には頼られることが多く、職員のご負担も大きいと思われる。</li> </ul>
	ケース内容に応じた、関係機関への案内	A	A	A		
	ボランティアの活用、養成	A	A	A		
	事業についての周知・啓発	A	A	A		
	積極的な会議の開催・出席	A	A	A		
4. 事務処理・事業所の体制整備	個人情報の管理	S	S	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報は鍵付きの棚で管理をしている。</li> <li>提出資料については所長等の承認を得て提出している。</li> <li>引き継ぎの際は、事務処理や書類作成マニュアルを用いて行っている。</li> <li>苦情受付担当者、責任者を設置し、掲示することで、相談者に分かりやすいようにしている。</li> <li>法人内で行われているBCP策定にも参画し、災害時の対応についても防災訓練に参加するなどして備えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マニュアルを用いて引継ぎを行っていることは業務の標準化・効率化につながるものとして評価することができる。</li> <li>苦情受付担当者、責任者を設置していることは、相談者の安心につながると考えられる。</li> <li>個人情報の管理に配慮されていると思われる。</li> <li>パソコン内には個人情報は入っているか。もし入っている場合は、個人情報の管理はどのようにしているか。</li> </ul>
	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	S	S	S		
	市に提出する書類の期限の遵守	S	S	S		
	苦情窓口の設置、対応	S	S	S		
	マニュアルや事務フローの作成	A	A	A		
	防災等非常時の体制	S	S	S		
5. 職場環境の整備	相談員に対するサポート（人事評価、メンタルヘルス等）	S	S	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人内で、人事評価を行っている。ストレスチェックやメンタルヘルスについての研修も取り入れている。</li> <li>随時、相談支援報告を行い、ケースを共有・検証をしている。</li> <li>法人内・外の研修に参加をし、知識を深めるようにしている。また、複数の研修会を年間を通して開催している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談業務に携わる方は、ストレスを抱えやすいと言われているので、職場内でメンタルヘルスの研修等が実施されているのは良い。</li> <li>職員それぞれが専門性の向上に努め、職員の育成（OJT）にも意欲的に取り組んでいると感じる。</li> <li>相談員に対するサポートを今後も維持していただきたい。</li> </ul>
	事業所内でのケースの共有・検証の実施	A	S	S		
	研修の積極的な実施・参加	A	S	S		

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人の持っている機能や多くの資源を活用することで、連携しながら、相談者のニーズに応じた支援につなげることができる。</li> <li>障害児等療育支援事業においても、法人の持っている機能を活用して研修会を開催することができる。また、関係機関の協力も得て、地域の療育技術向上や安心して通える環境づくりの為に研修を実施している。</li> <li>相談内容によっては男性あるいは女性でないと対応が難しい場合がある。そのような要望に寄り添えるよう、男女の相談員を配置して対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も研修を継続して行っていただきたい。</li> <li>男女の相談員を配置していることは、相談者の状況に応じた対応につながると思われる。</li> </ul>
7. 事業所における課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用できるバスの運行本数が少ないので来訪することに不便を感じさせてしまう。（自宅に訪問したり、送迎を行ったりすることで、出来る限り多くの方の相談に対応できるようにしている。）平成31年1月、大岩のグループホームに相談スペースを確保することで対応する。</li> <li>地域の小、中学校の特別支援学級との繋がりが弱い。こども園・幼稚園等とは、療育支援事業等を通して、少しずつ広がりを見せているが、より多くの施設と繋がることが出来るよう努力していく必要が有る。</li> <li>これからは介護関係の事業所とのネットワークを強化していかないといけない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>委区全域に利用者があることを鑑みると、大岩という便の良い地に相談スペースができることは喜ばしい。</li> <li>介護保険と併給になる方について、どのような関り・支援を行っているか。</li> </ul>



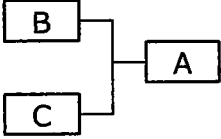


駿河区・知的

静岡医療福祉センター児童部

地域支援・相談室「やさしい街に」

1. 基本情報

運営主体	静岡県済生会 静岡医療福祉センター 児童部				
開所日・開所時間帯	平日8:30~17:15				
配置職員		専任	兼任	計	組織図 (決裁の体制) 
	常勤	2	1	3	
	非常勤	0	0	0	
	計	2	1	3	
	詳細				
	相談員	保有資格			従事年数 (平成30年10月1日現在)
	A	社会福祉士、相談支援専門員			14年6か月
	B	社会福祉士、相談支援専門員			(産休中)
	C	社会福祉士、相談支援専門員			1年6か月
	D				
E					

2. 実施業務 (9月までの実績)

(1) 相談支援事業

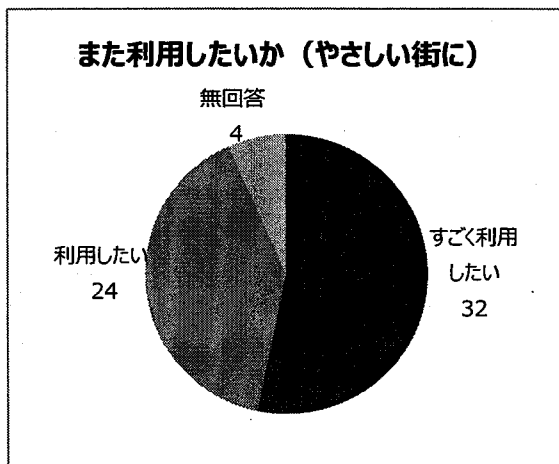
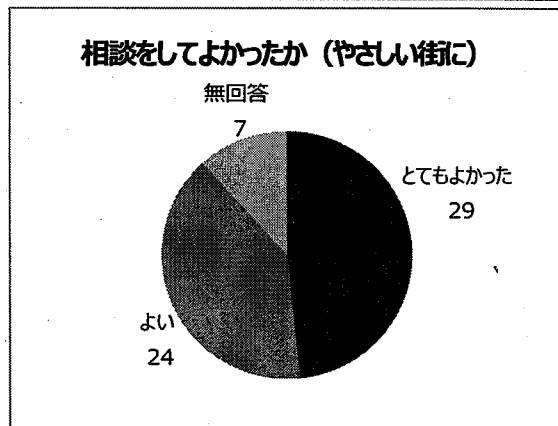
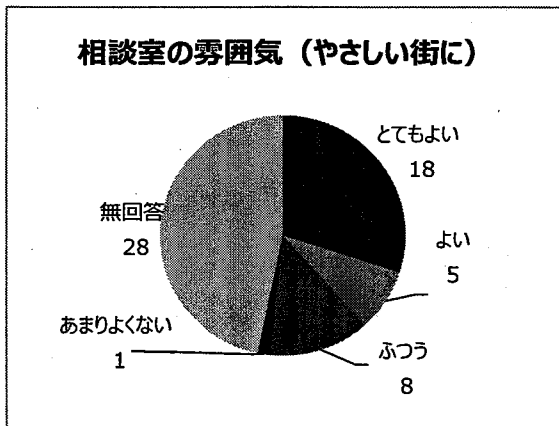
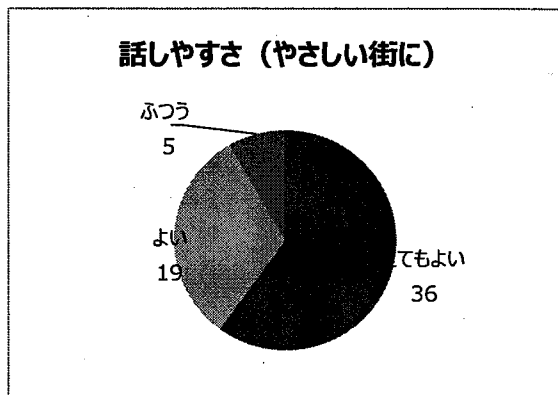
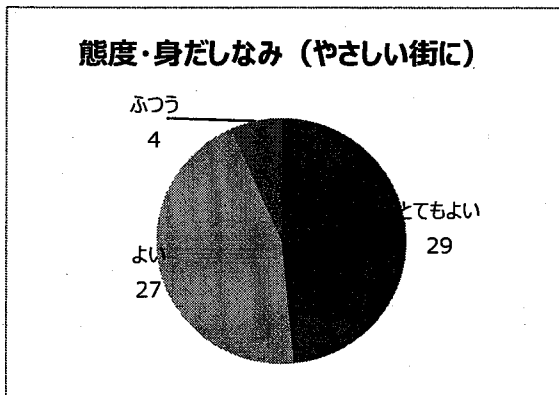
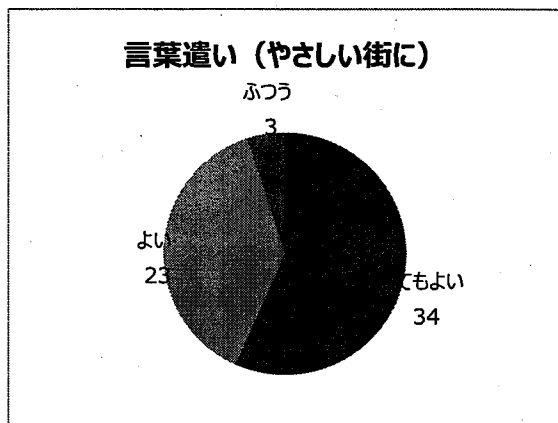
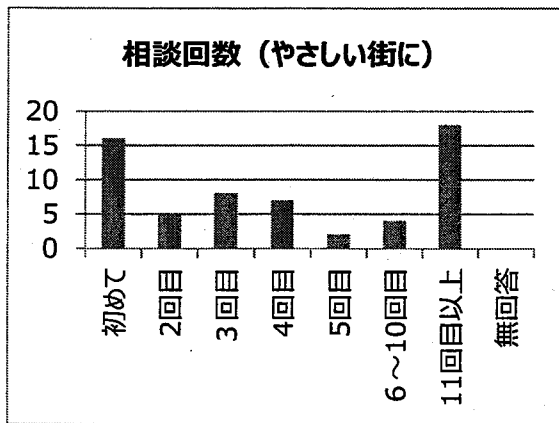
利用人数	身体	重心	知的	精神	発達	高次脳	その他	実人数	
	88	9	367	84	64	16	3	490	
支援方法	訪問	来所	同行	電話	メール	支援会議	関係機関	その他	計
	277	184	53	434	57	81	1524	19	2629
支援内容	福祉サービス	障がい症状	健康医療	不安解消	保育教育	家族人間	家計経済	生活技術	就労支援
	1000	101	158	375	44	50	15	102	141
	社会余暇	権利擁護	障害者虐待	その他	計				
	4	51	301	287	2629				

(2) 障害児等療育支援事業

訪問による療育指導	計画	実績 (4~9月)	外来による専門的な療育相談・指導	計画	実績 (4~9月)
	73人	32人		24回	110人
	【具体的な内容】 ・公立こども園 巡回訪問 ・重度身体生活介護施設 巡回訪問			【具体的な内容】 ・ペアレントトレーニング ・音楽 親子通園グループ	
保育所等の職員の療育技術の指導	計画	実績 (4~9月)	療育機関に対する支援	計画	実績 (4~9月)
	12回	48件		12回	16件
	【具体的な内容】 ・療育支援員によるペアレントトレーニング ワークショップ			【具体的な内容】 ・お父さんのペアレントトレーニング	

(3) その他の取組み

--



【意見・感想】（要約・抜粋）

- ・上の子がお世話になっていて、下の子が話し言葉が出ないので引き続き利用している。もう少しOT-STの時間が長ければよいが、内容も濃くやっていただいで非常に助かっている。
- ・前面にもっと内容（相談できる事）を出してほしい。どんな事を相談する所か、ぱっと見で分からない。
- ・このように相談でき、アドバイスをいただける機会はとても貴重なので、ありがたく、継続して参加していきたい。
- ・こども園での相談で利用した。子どもに関わる園と親とが一緒になり、話し合い評価できる場は貴重なので、とてもありがたかった。
- ・どんな支援をしていっただらいいか、とても参考になった。
- ・経験豊富な先生方から具体的なお話が聞けて参考になった。もっと回数を増やして頂けたらうれしい。
- ・支援の方法に行き詰まっていたので、とても参考になった。すぐ実践できることも多かったので、保護者と連携をとりながら、行ってきたい。
- ・音楽療育は、来年も是非続けてほしい。通園も復活希望。
- ・療育支援の通園グループに参加した。普段、人と関わる機会が少ないので、良い機会だと思っている。
- ・療育支援に参加している。子どもも毎回楽しんでいる。なかなか得にくい障害児支援についての情報等も真々、大変ありがたい。

【アンケート結果に対する意見等】

- ・多くの相談件数をこなしている中で高評価であり、利用者に安定した支援を行えている。
- ・相談室の雰囲気について、「ふつう」「あまりよくない」という意見があるため、相談室の空間づくりや雰囲気について改善できる点を検討してもらいたい。
- ・アンケート記述欄の意見・感想について、療育支援事業について好印象の意見が多く、利用者に寄り添った支援を行えている様子が伺える。



★各項目について、評価指標の内容を評価し、特記すべき内容を記入してください。

※評価について

S = 充実した対応ができています A = 対応ができています B = 概ね対応ができています C = 対応が不十分である

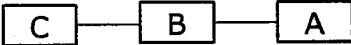
評価項目	評価指標	評価			(被評価者回答欄) 特記しておくべき取り組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
		平成28年度	平成29年度	平成30年度		
1. 相談室の環境づくり	プライバシーへの配慮	B	B	C	・狭いスペースの相談室だが、パーティション等を置くことでプライバシーの確保や相談のしやすさへと努めている。	・限られた事務スペースの有効活用に努めている様子が見える。
	スペースの広さ	B	C	C		
	その他事務室や通信機器の設置	B	A	B		
2. 相談の対応における配慮	身なり・姿勢	B	S	B	・相談内容を相手と分かりやすく共有するために文書やイラストでの説明や相談を受けている。	・当事者に寄り添い、困難ケースへの継続的な支援を実施している。 ・小回りがきくため、地域に埋もれている問題ケースを発見できる。 ・根気が必要な継続支援がきちんとできている点は評価できる。
	共感・傾聴の姿勢	B	A	B		
	言葉遣い(敬語、わかりやすい言葉の使用など)	B	S	B		
	障がい特性に応じた配慮	B	S	B		
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	相談者へ情報提供できる環境の整備	B	A	B	・廊下へ福祉サービス事業所・学校等のパンフレットや研修案内、療育支援事業の案内を掲示している。相談者や医療受診に来た方へ情報提供、事業の周知が出来るよう努めている。	・積極的な情報提供に努めている様子が見える。 ・行政と連携すべきケースについて、積極的な連携の呼びかけがある一方、行政の権限について過大評価している点が見受けられる。
	ケース内容に応じた、関係機関への案内	B	A	B		
	ボランティアの活用、養成	B	B	C		
	事業についての周知・啓発	B	B	A		
	積極的な会議の開催・出席	B	S	B		
4. 事務処理・事業所の体制整備	個人情報の管理	B	A	B	・個人情報の取り扱いについては鍵付きの書庫で各ケースを保管している。また関係機関との個人情報のやりとりについては書面で利用者の同意を得たうえでやっている。	・作成する書類について、内容が充実している点が高く評価できる。
	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	B	A	B		
	市に提出する書類の期限の遵守	C	B	B		
	苦情窓口の設置、対応	B	A	B		
	マニュアルや事務フローの作成	C	B	B		
	防災等非常時の体制	B	B	B		
5. 職場環境の整備	相談員に対するサポート(人事評価、メンタルヘルス等)	C	B	B	・ミーティング内で各相談員のケースにおける進捗状況の確認や共有、ケースの検証等を行っている。	・相談員のメンタルヘルスについて配慮願いたい。
	事業所内でのケースの共有・検証の実施	B	S	B		
	研修の積極的な実施・参加	B	B	B		

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	・療育支援事業として市内の公立こども園や生活介護施設へ当センターの専門医・リハビリスタッフを派遣し専門的な助言や相談を受けている。また、療育相談員による療育を必要とする子どもの親を対象にしたペアレントトレーニングも開催している。ペアレントトレーニングには市内の支援学校の先生や児童発達支援事業所、放課後等デイサービスの職員なども参加し療育技術の向上へと繋がっていると考える。そして月に一度、就学前の子供を対象にした療育音楽グループも開催している。肢体不自由児を中心としたグループで音楽活動を通して親子での関わりや相談員による相談も受け付けている。	・多角的な支援事業を展開している。 ・医療機関やグループ施設と連携できる点が大きな強みであるので、そのあたりをより機能させるともっとよくなると思われる。
7. 事業所における課題	・現在女性相談員が育児休暇中の為(H31.3復帰予定)、男性相談員2名での対応になっている。現在の職員配置では女性利用者へのニーズに十分応えられているか疑問であり、男性職員での対応が難しい問題も出てきている。職員の補充等は当センターへ要望しているが難しい状況である。 ・現在の相談室について十分とは言えないスペースであり、相談室も個室になっておらず事務作業をしている横での相談になってしまっていることが問題であると認識している。事業所として、当センターへ問題提起しているが実現しない現状である。	・利用者のニーズに沿えるようスタッフ配置等検討を続けてもらいたい。



清水区・知的  
障害者相談支援センターわだつみ

1. 基本情報

運営主体	社会福祉法人 静岡市しみず社会福祉事業団				
開所日・開所時間帯	月～金 8:30～17:15				
配置職員		専任	兼任	計	組織図 (決裁の体制)  
	常勤	2	1	3	
	非常勤	0	0	0	
	計	2	1	3	
	詳細				
	相談員	保有資格			従事年数 (平成30年10月1日現在)
	A	相談支援専門員、保健師、看護師、介護支援専門員			6か月
	B	相談支援専門員、保育士、介護福祉士			6か月
	C	相談支援専門員、社会福祉士、介護福祉士			6か月
	D				
E					

2. 実施業務 (9月までの実績)

(1) 相談支援事業

利用人数	身体	重心	知的	精神	発達	高次脳	その他	実人数	
	11	0	321	9	0	0	0	341	
支援方法	訪問	来所	同行	電話	メール	支援会議	関係機関	その他	計
	200	64	77	747	67	18	206	0	1379
支援内容	福祉サービス	障がい症状	健康医療	不安解消	保育教育	家族人間	家計経済	生活技術	就労支援
	520	56	191	218	18	48	120	36	96
	社会余暇	権利擁護	障害者虐待	その他	計				
	16	45	9	6	1379				

(2) 障害児等療育支援事業

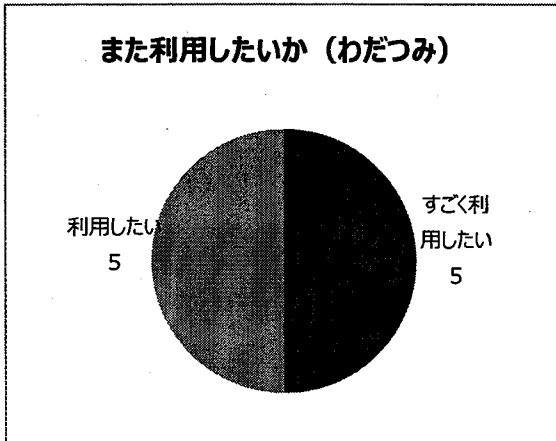
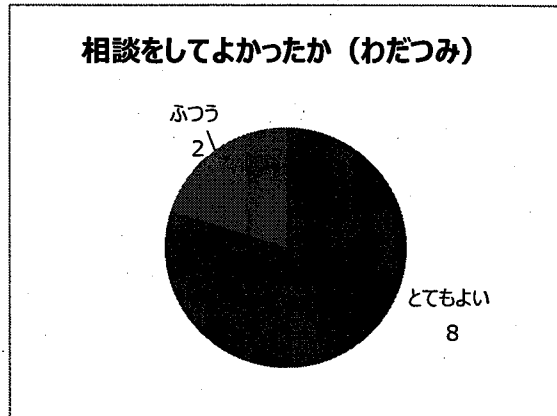
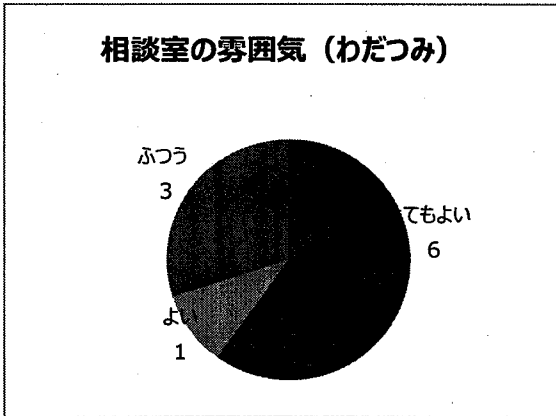
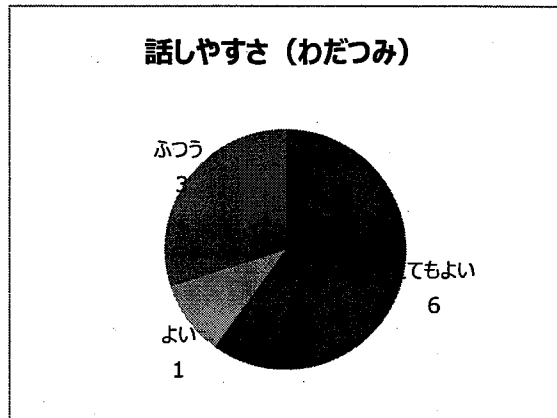
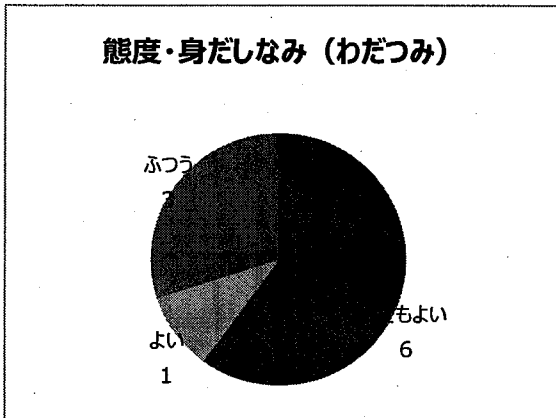
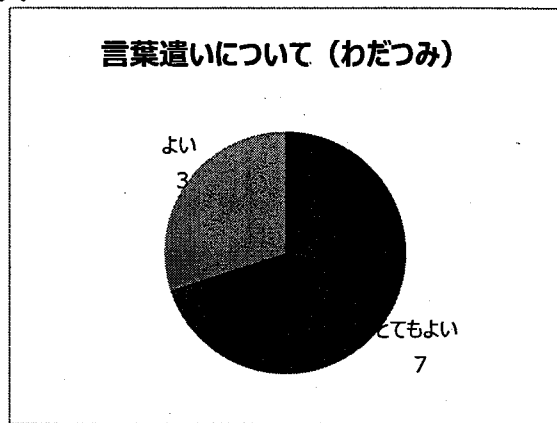
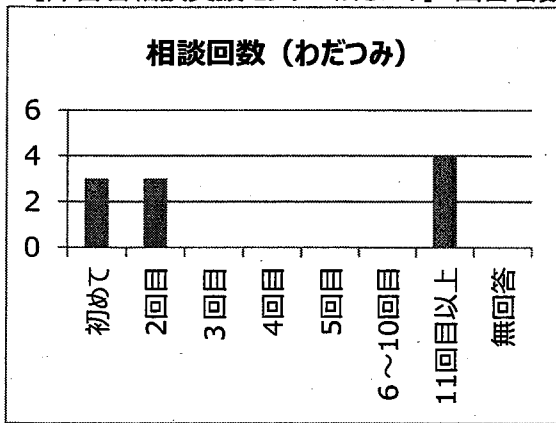
訪問による療育指導	計画	実績 (4～9月)	外来による専門的な療育相談・指導	計画	実績 (4～9月)
	60人	0人		50人	20人
	【具体的な内容】 ・就学時前の保護者向け障害福祉サービス等の利用方法説明 ・就学期の保護者向け相談支援事業所の利用方法説明			【具体的な内容】 ・障害者相談支援事業の説明会 ・自立生活に向けた支援プログラム(料理教室、スポーツ教室)	
保育所等の職員の療育技術の指導	計画	実績 (4～9月)	療育機関に対する支援	計画	実績 (4～9月)
	6件	3件		3件	0件
	【具体的な内容】 ・幼稚園、こども園の巡回相談 (3か園×2回)			【具体的な内容】 ・発達障害に関する講演会 ・権利擁護に関する講演会 ・障害者差別解消法に関する講演会	

(3) その他の取組み

<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修、セミナー等の参加</li> <li>・特定相談事業、障害児相談支援事業を行っている</li> </ul>
---



【障害者相談支援センターわだつみ】 回答者数：10人



【意見・感想】  
 ・自分の事のように接していただき、アドバイスをいただきました。相談して良かったと思います。

【アンケート結果に対する意見等】  
 ・「相談をしてよかったか」「また利用したいか」の項目について高評価であり、利用者の求めるサービスを提供できている。  
 ・回答者数が少ないため一概に言えないが、「態度・身だしなみ」「話しやすさ」「相談室の雰囲気」について、「ふつう」と回答している方もいるため、「よい」と回答してもらえるよう改善できる点がないか検討してほしい。



★各項目について、評価指標の内容を評価し、特記すべき内容を記入してください。

※評価について

S = 充実した対応ができています A = 対応ができています B = 概ね対応ができています C = 対応が不十分である

評価項目	評価指標	評価			(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
		平成28年度	平成29年度	平成30年度		
1. 相談室の環境づくり	プライバシーへの配慮	S	S	S	・平成30年4月より相談室を1部屋増設し、プライバシーに配慮しながらより多くの相談を受け付けられる体制を整えている。 ・最大6名程度が入室できる環境でありスペースの広さを確保できている。 ・事業所用携帯電話を用意し、メールでの連絡調整にも対応している。また、事業所固定電話をナンバーディスプレイ対応、留守番電話機能付きに変更したことで、開所時間外に受けた電話についても翌開所日に対応できるようにしている。	・より多くの相談者が安心して相談できるように配慮がなされている。 ・電話をナンバーディスプレイ対応、留守番機能付きに変更したことは、相談しようとした方にもれなく必要な支援を行うための取組として評価することができる。
	スペースの広さ	A	A	S		
	その他事務室や通信機器の設置	A	A	A		
2. 相談の対応における配慮	身なり・姿勢	S	A	A	・相談者の気持ちの傾聴を最優先している。主訴を把握し、できる限りご本人の望む生活を送ることができるよう、必要なサービス調整等を行っている。 ・相談者の障害特性を考慮し、ご本人に分かる言葉や絵・図を用いて伝えるなどの配慮を行っている。 ・相談しやすい雰囲気作りを心掛け、相談の内容に応じて時間を掛けたり、回数を重ねるなどの配慮をしている。	・相談者の特性に応じて、共感、傾聴の姿勢で向かい合い、分かりやすく本人に伝えるように努め、本人の希望に沿った対応に努めていることが分かる。今後も、相談者の気持ちに寄り添った相談支援をお願いしたい。
	共感・傾聴の姿勢	S	S	S		
	言葉遣い(敬語、わかりやすい言葉の使用など)	S	A	A		
	障がい特性に応じた配慮	A	A	A		
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	相談者へ情報提供できる環境の整備	A	A	A	・相談室に事業所のパンフレットを用意し、希望のある方へ配布できるようにしている。訪問時にも事業所一覧を持参し、情報提供できるように努めている。 ・積極的に会議に出席し、各関係機関との連絡調整や情報共有、相談員のスキルアップにも努めている。 ・ボランティアに関しては、当法人では各事業所が通年してボランティア募集をしているため、同様に当事業所も募集し、療育等支援事業において活動補助等を依頼することを検討している。	・各関係機関との連絡調整を積極的に行っており、評価できる。
	ケース内容に応じた、関係機関への案内	S	A	A		
	ボランティアの活用、養成	B	B	B		
	事業についての周知・啓発	A	A	A		
	積極的な会議の開催・出席	S	A	A		
4. 事務処理・事業所の体制整備	個人情報の管理	S	S	S	・相談員一人ひとりにパソコンを配置している。パソコン未使用時は事務所内の書庫へ入れて保管している。 ・相談記録や提出書類に関しては事業所内での決裁処理を行い、提出の管理を行っている。 ・苦情受付対応、災害時の対応については法人内で統一したマニュアルを作成し、迅速かつ正確な対応ができるように心掛けている。 ・法人内で定期的に防災訓練を実施することで有事の際に対応できるようにしている。 ・相談来所者用の災害時用ヘルメットを相談室に常時設置した。	・パソコンをしま書庫に施錠をしているのであれば、個人情報保護の取組として評価することができる。 ・マニュアルを作成していることは、事務の標準化、効率化のための取組として評価することができる。
	相談記録や提出書類の所内での決裁処理	A	A	S		
	市に提出する書類の期限の遵守	A	A	A		
	苦情窓口の設置、対応	S	A	A		
	マニュアルや事務フローの作成	A	A	A		
	防災等非常時の体制	A	A	A		
5. 職場環境の整備	相談員に対するサポート(人事評価、メンタルヘルス等)	A	A	A	・毎月事業所内での会議を実施し、ケースの共有等を図っている。また、困難事例については個人で抱え込まないように情報共有を図っている。 ・相談支援に必要なスキルを身に付けるため、障害特性や福祉制度に関する研修だけでなく、権利擁護等に関する研修に積極的に参加している。 ・県外事業所の視察研修を実施し、他の相談支援事業所の運営方法、業務内容を知る機会を作っている。	・困難事例の情報共有など、相談員個人に負担がかかりすぎないようにするための取組を継続していただきたい。 ・相談支援においては、福祉関係機関だけでなく、司法機関との連携を要するケースも考えられるため今後も、様々な分野の研修に参加し、相談員のスキルアップに努めていただきたい。
	事業所内でのケースの共有・検証の実施	S	A	A		
	研修の積極的な実施・参加	S	A	A		

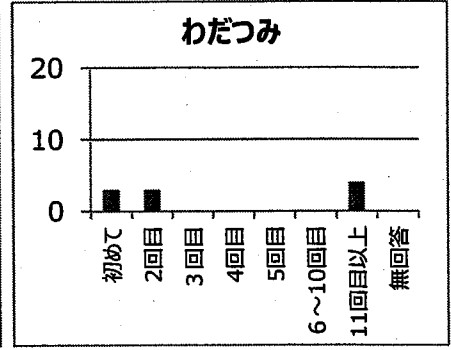
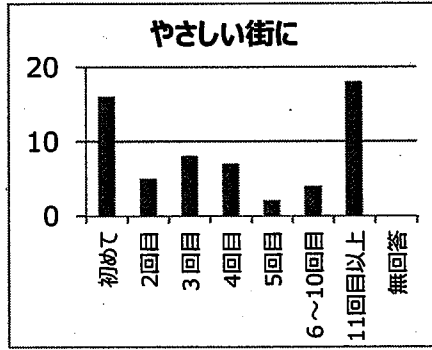
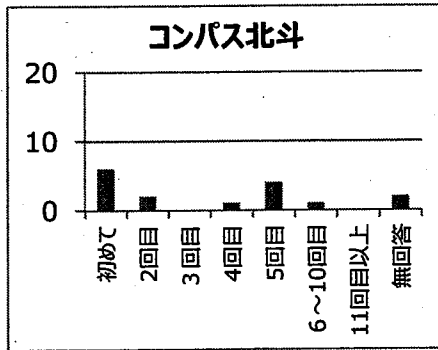
評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	・専任の相談支援専門員が委託相談、特定相談事業に対応している。 ・相談記録システムを活用し、対応したケースについて迅速に記録することで日々の情報共有を図っている。 ・障害児等療育支援事業で実施される料理教室やスポーツ教室は参加者から好評で、今後実施回数の増加や他の内容での実施を検討している。 ・スポーツ教室等の講師として、法人内のスポーツ指導員の人材活用を行っている。 ・関係機関の実施する会議、研修に参加し、連携を深め、顔の見える関係作りに努めている。	・相談記録システムの活用は、情報共有の点から評価できる。 ・関係機関との連携協力関係も構築されており、今後も継続されたい。
7. 事業所における課題	・相談内容が複雑困難化、長期化しており、福祉関係機関だけでなく、より多くの関係機関とネットワークを築く必要があると感じている。 ・事業所まで来所するための公共交通機関が少なく、また、自宅訪問も難しい方との面談をする場所で苦慮する場面がある。	・8050問題など、社会的課題が次々に生じる中で、連携しなければならない機関も増加している。より広い相談支援のネットワークの構築に努めていただきたい。



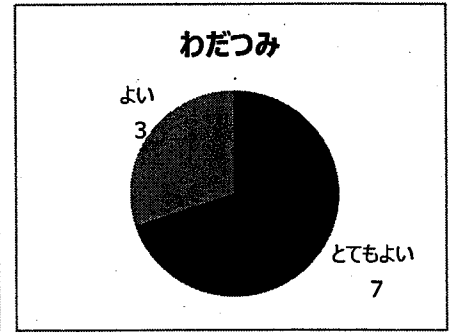
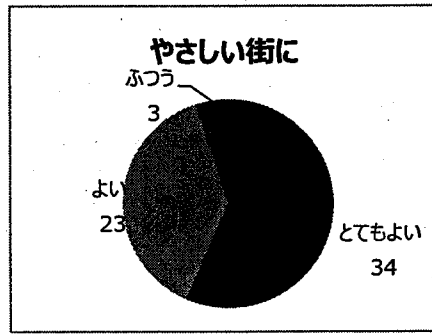
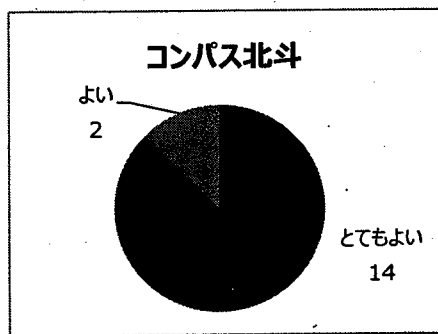
# 【参考】利用者アンケート結果 (3者比較)

【参考】利用者アンケート結果（3者比較）

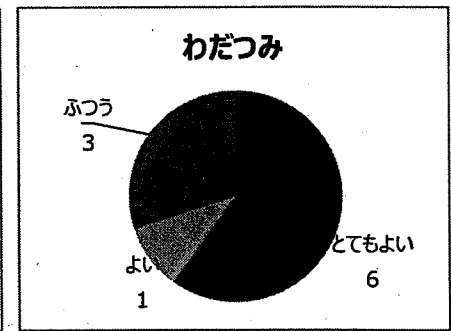
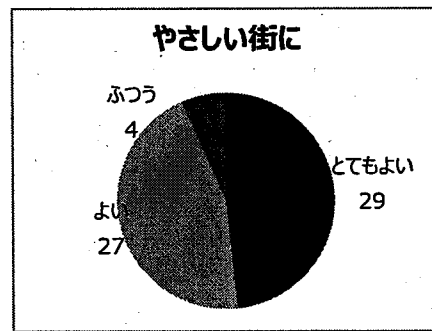
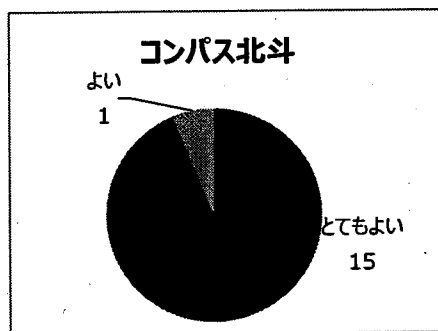
1 相談回数



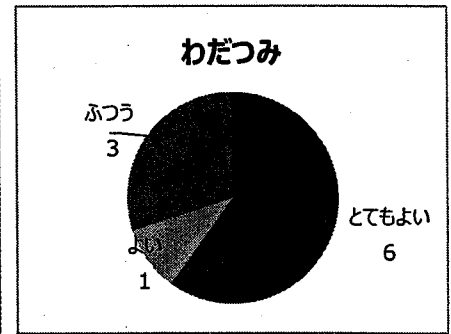
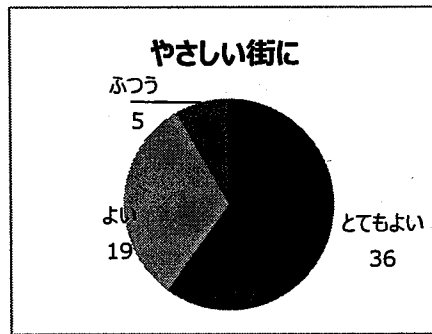
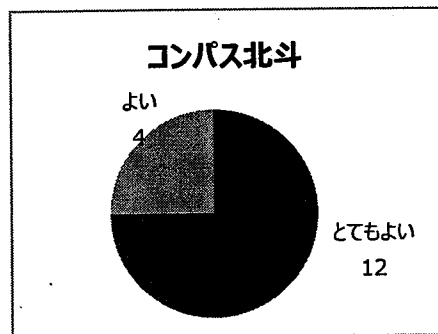
2 言葉遣い



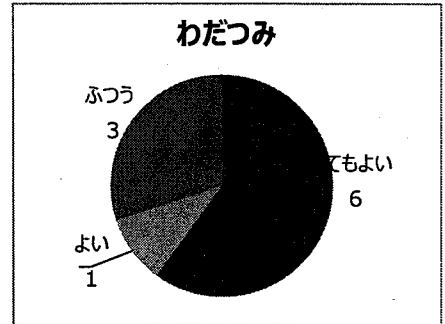
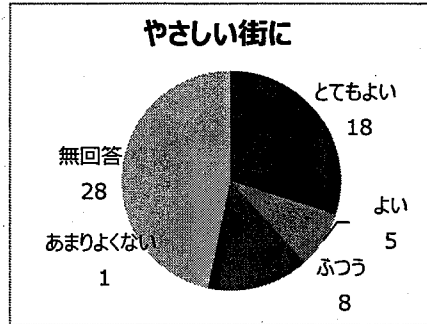
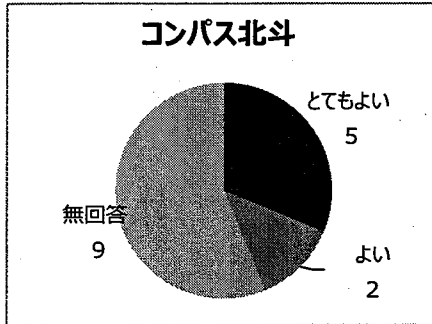
3 態度・身だしなみ



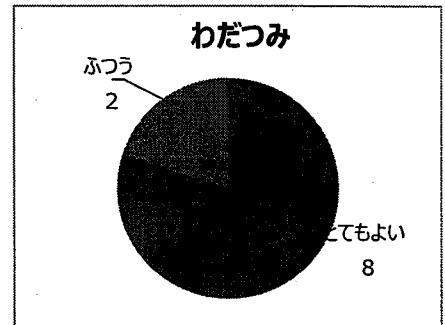
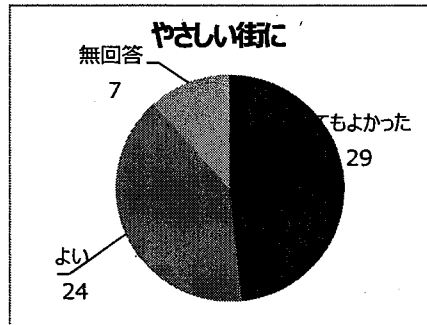
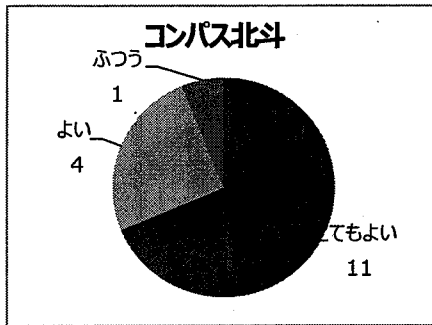
4 話しやすさ



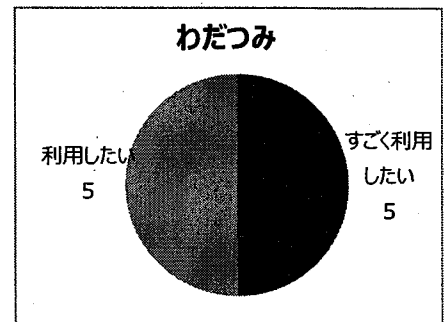
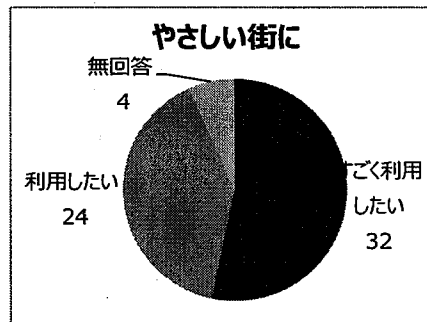
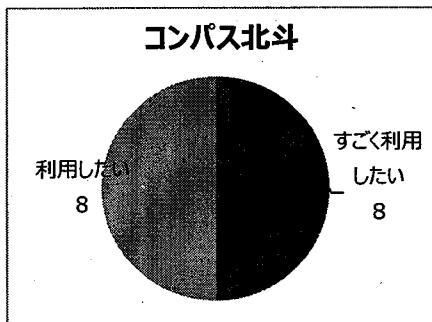
5 相談室の雰囲気



6 相談をしてよかったか



7 また利用したいか







# 平成 30 年度

## 自己評価

### 実施事業所

- ・基幹相談支援センター 障害者相談支援推進センター
- ・葵区 (身体) 障害者生活支援センター城東
- ・葵区 (精神) 静岡市支援センターなごやか
- ・葵区 (重心) アグネス静岡
- ・駿河区 (身体) ひまわり事業団ピアサポート
- ・駿河区 (精神) 支援センターみらい
- ・清水区 (身体) 清水障害者サポートセンターそら
- ・清水区 (精神) はーとぱる

評価項目	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1. 相談室の環境づくり	個別の相談は、事務所のある中央福祉センター内の会議室を活用している。事務所内には相談コーナーが設置されている。電話回線は常時3回線利用でき、電話相談による話中の状態を極力低減している。一人1台のPC環境があり、かつ1台ごとにパスワードを施し、部外者が操作できないようにしている。本年7月より事務所の狭小化に備え番町市民活動センターで専用事務室を借用し物品の移動等を行い少しでも広い事務スペースを確保するよう努力している。	・電話回線が3線あるため、多くの問い合わせ相談を受けている中でもスムーズにつながる。困った時に即応していただける安心感は大きく、利用者、家族、関係機関も非常に助けられている。 ・限られたスペースを効率的に使っ努力をされている。
2. 相談の対応における配慮	障害当事者の「『Nothing About Us Without Us』(私たちのことを、私たち抜きに決めないで)」のスローガンの下、相談者の主体性に重きを置き、傾聴に努めている。相談者の特性に応じて、視覚的支援、筆談、箇条書き等分かり易く説明するよう心がけている。相談時の服装は堅苦しさや避け、ラフにならない程度の服装としている。音に過敏な方や体温調節が難しい方、展示物等が多過ぎると集中できない方もいるので、会議室での相談が多い。また障害者110番相談員が週3日来所しピアカウンセリングを受けることができる。	・障害を抱える方それぞれの特性に合わせ、できる限りの合理的な配慮がなされている。 ・専用の面接室が確保できない中で、会議室の利用はやはり得ないが、受付から会議室までの距離がある。適度な広さの明るく落ち着いた雰囲気のある部屋を確保できないという点も考えられ、相談の場として会議室を利用することでのハード面での限界は否めない。しかし、それらハード面の課題をスタッフの姿勢や配慮で補い、相談者が安心して話せる相談の場の設定に工夫している点は評価できる。
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	計画相談事業所やヘルパー事業所の不足により、相談者に情報提供できないことが増加している。ひきこもり支援センター、地方検察庁社会復帰支援室、地域定着支援センター、精神科病院ワーカー、地域包括支援センター、特別支援教育センター、支援学校等と顔の見える関係を構築している。会報、機関紙の発行の他HPでの活動状況の報告を行っている。個別支援会議などのケース会議が月10件を超すことが多く、虐待コア会議、困難事例の会議、高齢者の地域ケア会議等に積極的に参加している。	・様々な案件を抱える非常に多忙の中にあっても、ケース会議・相談等には予定を調整して真摯に支援いただいている。 ・各種会議に積極的に参加し、関係機関との連携強化に努めている。 ・番町市民活動センターに事務室を構えたことにより、新たな機関や団体との連携の拡がりに期待したい。
4. 事務処理・事業所の体制整備	個人情報、セキュリティ対策を施したサーバーに管理している(プロバイダーだけではなくUTMによるサーバー入口でのファイアウォールの強化)。紙ベースの情報はPDF化し保存するよう努め、処理が終わった紙情報はシュレッダーで裁断している。会長まで決裁し、支援方針や文言について、スーパーバイズを受けている。また決裁文書は全員で供覧し情報の共有に努めている。相談内容が多岐にわたっているため、現状に合った相談業務のフローを作成する必要がある。災害時に備え「全職員・会員」が安否確認コールに登録している。災害時の相談者の安否確認等については、全体的な取り組みの中で整備する必要性を感じている。フードバンク宛の依頼文書が操作ミスにより相談支援事業所宛の同報FAXにより通信され個人情報の取り扱いに不適切な点があった。市には事務事故として報告し、誤送信先からは文書を回収した。フードバンク宛にはFAX通信しないで、数量の確保をお願いし、引き取り時に文書を送る等の改善を行った。	・個人情報の保護について、紙ベースだけでなく、データベースの管理も徹底されており申し分ない。 ・FAX送信のミスに関しては、改善策の遂行とともに、認定NPO法人の取得に伴う第三者評価の受審により、コンプライアンスや文書の整備が推進されることを期待する。
5. 職場環境の整備	人事評価は制度としては行っていない。メンタルヘルス面では、特に相談利用者に依存させないよう助言している。ケースの棚卸し会議を定期的に行うことで、進捗状況の確認と情報共有を行っている。日々相談受付表に入力することで、相談員相互の業務について確認し合っている。相談支援専門員研修、同現任研修の他、強度行動障害従事者研修、触法障がい者の支援研修、障害者虐待防止研修、医療的ケア児コーディネーター研修等に参加する他、職員から業務に関する研修参加の希望があった場合は積極的に対応している。	・職場内外で研修に努められており、専門性の維持・向上に意欲的である。 ・対象者や家族のアセスメントの精度を高め、中長期的視点を踏まえた支援を継続的に実施していくためには、職員のメンタルヘルスへの配慮やスーパーバイズの活用が欠かせないと思われる。

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	基幹相談支援センターの役割として、当センターは委託の相談支援事業所の底支えとして、困難ケースや触法ケースの受け入れを行っています。また、事務局会議で協議されたことやケース会議での事例から抽出された地域課題についても、行政機関には意見具申をさせていただいております。委託相談事業所ではありませんが、当事者団体として、行政とは互いに緊張感と信頼感を持って活動できるように努めております。静岡市より、昨年12月に、当法人の運営管理の適切さが評価され、認定NPO法人に認定されました。平成30年度には、非営利組織評価の受審を10月～11月に行うこととしております。基幹相談支援センターの運営基盤である当NPO法人の運営の経営強化に努め、障害のある人の権利擁護の推進に一層努めて参ります。	・職員全員が福祉の専門性があることは強い。役割分担は会議開催時にも明確にしていたと助かっている。 ・困難ケースの支援や地域課題への提案など、難しい問題に積極的に取り組んでいる。認定NPO法人の取得により、経営基盤が強化され、現在の活動がより充実されていくことを望む。
7. 事業所における課題	基幹相談支援センター事業の業務に加え、「地域生活支援拠点の面的整備＝地域生活支援ネットワークまいわ・まいわ」において、新たに相談調整コーディネーター配置業務の委託があった。専門性の高い相談支援専門員の研修やスーパーバイズ機能の一層の充実が求められている。しかしながら、当協会が独自又は関係機関団体の要請により着手した困難事例が増加する中で、同行型の支援も当然のように増加し、当センター手持のケースがなかなか他の機関に振り分けられない現実がある。今後はこのようなケースを丸投げでなく、他の委託相談支援事業所に移管する必要がある。各区事務局会議、連絡調整会議等の場で協議を進める必要がある。	・ケース支援の実践経験に裏打ちされた現場感覚をベースに、障がい者児の支援計画やネットワークの充実について提案できるのが、貴所の強みだと認識している。今後は、各々の支援機関の役割や連携のありかた、業務手続き等についてガイドラインを作成し、以上の標準化されたレベルを元にケースを振り分ける中で、貴所の直接支援の枠組みが整えられていくことを期待する。

評価項目	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1. 相談室の環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設入口を入り相談室が奥にあり、人と顔を合わせにくい作りとなっており、プライバシーに配慮されている。相談室の壁は白く、南側に面しているため、明るい雰囲気となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が他者の目を気にすることなく相談できるような配慮がなされており、相談室も居心地がよく話しやすい。利用者安心感を与える環境づくりをしている。</li> </ul>
2. 相談の対応における配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・服装や言葉遣いには日頃から心掛けている。専門用語だけでなく丁寧でわかりやすく説明するようにしている。</li> <li>・身体だけでなく、知的や精神の方との関わりも多く、相談相手の話に共感し、傾聴する姿勢を大切にしている。また、ピアカウンセラーが配置されているので、共感の気持ちを持ち対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体障がいの方に限らず広く相談を受けている。利用者それぞれの特性に合わせて、わかりやすく丁寧な説明を心がけており、評価できる。</li> </ul>
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容によっては必要な関係機関へと繋げている。</li> <li>・パソコン教室のボランティアは、社協と協力して行っている。</li> <li>・会議には積極的に参加し、必要なケースに関しては主催している。</li> <li>・SNSのfacebookを活用し、積極的な情報発信や事業周知を行ったり、併設するケアセンターの月刊通信へミニ情報を掲載している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多機関連携、啓発活動等、積極的に行っている。</li> <li>・SNSを活用する等、利用者に対して積極的に情報発信を行っている点が評価できる。</li> </ul>
4. 事務処理・事業所の体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所ではケアセンター職員と机を隣にしていたが、今年4月に机をずらしパーテーションを設置、個人情報が増えないよう配置している。1回線だけであった電話は、城東専用の電話回線を増やしたことで、城東宛てに直接受けられるようになった。</li> <li>・ケースファイルなど入れる棚には鍵が掛かり、パソコンも盗難防止用のロックがかけられている。相談記録は定期的に印刷し、所長の決裁も得ている。行政が発行しているマニュアル等、相談支援で利用するフォルダーに整理して保存され、必要時閲覧可能となっている。</li> <li>・エリア全体の訓練あり。防災に関する意識は年々高くなっているが相談支援としての役割や体制は不十分なので、今後は検討が必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専用の電話回線を整備したことで、利用者や関係者にとって利便性が向上した。</li> <li>・個人情報の保護に配慮されている。年月がたつにつれてケース件数・相談記録が増えているため、過去の情報の保管方法について検討してもらいたい。</li> <li>・防災について、役割・体制の整備をお願いしたい。</li> </ul>
5. 職場環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知識を得る為、または興味があり今後必要となりそうな研修には各々積極的に参加し、知識を深めている。</li> <li>・週1回を目標に、相談支援で担当ケースの情報共有や困難ケースの対応方法、進め方等検討している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修に努めていること、チームで利用者の支援を検討される姿勢は続けられてほしい。</li> <li>・職員ひとりには負担がかかりすぎないよう、情報共有を進める他、メンタルヘルスにも気を遣ってほしい。</li> </ul>

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市街地や市役所からも近く、隣には保健所もあり、立地条件が大変良い位置にある。また、複合棟内には精神の委託事業所や社会福祉協議会など、すぐに相談できる距離にあり、関係性を緊密にしている。</li> <li>・所内にはピアカウンセラーがおり、当事者の視点で物事を考え、相談することが出来る。計画相談事業所も併設している。</li> <li>・自立訓練事業所が併設しており、ご利用中の利用者から相談を受ける事もある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・立地について、利用しやすいと利用者や家族から話を聞く事もある。</li> <li>・事業所が近くに複数あることで、どこが何なのかよく分からず、混同している利用者（家族）もいるので、案内等がもう少しわかりやすくなるよう工夫できる点がないか検討してもらいたい。</li> </ul>
7. 事業所における課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・静岡県済生会が運営している為、必然的に人事異動があり、勤務年数の長い職員やスーパーバイザーとなる職員が少ない状態。</li> <li>・相談室が1つのみで、併設しているケアセンターと共同で利用している為、重なった時には他のスペースで話をする事となる。またピアカウンセラー自身が準いすユーザーであり、車いすの利用者や相談者が来た場合、部屋に入るのに苦慮する。</li> <li>・人員不足で業務多忙により、社会参加を促すための外出イベントが出来ない状況にある。また、併設している計画相談支援事業所では、新規の受け入れが出来ない状態。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務年数の短い職員ばかりになることで、業務の引継ぎや体制整備に支障がでる可能性も考えられる。引継ぎや職員の育成をスムーズに行えるよう工夫をお願いしたい。</li> <li>・今ある業務を効率的に行えるよう、改善できる点がないか見直しや整理をお願いしたい。</li> </ul>

評価項目	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1. 相談室の環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報が目につかないようパーテーションを設置。電話対応等も、可能な限り別室で対応するようにしている。</li> <li>・相談室は1つだが、施設内の音楽室や和室等を利用して、その時々合った対応をしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談室は十分な広さがあり、利用者にあった部屋を選ぶ等、利用者に対して細やかな配慮をしている点が評価できる。</li> <li>・電話対応についても利用者のプライバシーを守るための配慮がなされており、安心して相談ができる。</li> </ul>
2. 相談の対応における配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第一印象が良くなるよう、かつ、また相談に来たいと思われるよう努めている。</li> <li>・何度も同じことを相談してくる方に対して、根気よく、相手の思いを受けとめるよう努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい特性上、繰り返し同じ内容の相談される方、相談が長時間になる方等もいるかと思うが、利用者の気持ちに寄り添った支援をしており評価できる。</li> </ul>
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・葵区事務局会議に出席することで、地域資源を知ることができ活用し、なごやかの周知・啓発の場となっている。</li> <li>・関係機関からの紹介が多く、精神に特化していない方への対応も増えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域と連携したイベントを企画・開催している点が評価できる。</li> <li>・医療機関をはじめ、他機関連携が盛んで、多角的な支援を行っている。</li> <li>・精神障害を併せ持つ知的障害ケースへの対応や持ち込まれる相談も多様化している。各種会議等で積極的に地域資源等の情報収集を行っており、他機関との更なる連携が望まれる。</li> </ul>
4. 事務処理・事業所の体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムを導入したことにより、情報共有ができ、より良い対応に繋がっている。</li> <li>・市に提出する書類は期限内提出を努めているが、やむを得ず遅れる際はその旨相談し対応している。</li> <li>・苦情窓口を設け、館内と相談室にポスターを掲示している。意見箱を定期的に確認している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員間で適宜必要な情報が共有できるようになったことはよいことだが、一方で個人情報等の重要なデータも容易に共有できるという点で、リスクも生じる可能性もある。適正な管理となるようルール整備をお願いしたい。</li> <li>・関係機関との会議へ出席する際等、個人情報を持ち出す機会もあると思われるので、取り扱いには引き続き十分注意してほしい。</li> </ul>
5. 職場環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフ間で風通し良い関係が出来ている。</li> <li>・時間がない中でもケースの話し合いをしている。</li> <li>・法人内でのストレスチェックやメンタルヘルスについての取り組みが行われている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員間のコミュニケーションが良好だと、ストレスマネジメントの点でも、業務の面でもメリットが大きい。</li> <li>・ケースに対して熱心なスタッフが多く、スタッフ間で気軽に相談ができるような雰囲気作りがなされているように見受けられる。</li> <li>・個別支援のケースでは担当個人の負担が大きいため、担当一人で抱え込まないような体制づくりとメンタルヘルスについての取り組みを充実させたい。</li> </ul>

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動支援センターとの併設のため、日中活動や規則正しい生活が難しい場合に利用できる。</li> <li>・市内にある、みらい、はーとぼるとの3支援センター会議でケースの対応や施設の在り方を研鑽している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多機能な事業所であることで、住民や利用者の幅広いニーズに対応可能となり、地域の福祉の向上に役立っている。</li> <li>・事業所内でのスムーズな情報共有ができており、今後も継続されたい。</li> </ul>
7. 事業所における課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・構造上仕方がないが、事務室に困がないので筒抜けのこともある。</li> <li>・症状的なものもあるが、内省が難しく、権利の主張が目立つ方への対応に苦慮する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務室については、レイアウトの変更や、パーテーションの利用、周囲の耳目に配慮した声の大きさ等の工夫をお願いしたい。</li> <li>・利用者の障がい特性から支援者側を巻き込むような言動があると予想されるため、スタッフのメンタルヘルスに留意してほしい。</li> </ul>

評価項目	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1. 相談室の環境づくり	個室を望まない利用者もいるので、エントランス（オープンスペース）の活用をしている。ストレッチャー型車椅子の利用者にも対応が出来る。本体事業と共有しているスペースが不足することがあり、対応策として『アグネス利用予約札』の使用を始めた。	・利用者の状況、要望に応じて、合理的な配慮及び柔軟な対応をされている。 ・安心して相談できる雰囲気づくり、プライバシーへの配慮等に努め、利用者にとって対応が出来る。
2. 相談の対応における配慮	身なりは清潔を心がけている。相談者は家族（母親）であることが多い。今、どのような心情であるかを汲み取り、共感・傾聴と共に答えを求められたことに関しては、決め付けず事例や「自分はこう考える」という返答をしている。	・障害のある方だけでなく、家族等身近な支援者へのサポートができていない。 ・強い不安や悩みを抱えた家族もいると推察される。相談員が共感と傾聴の態度で対応することで、家族の安心、信頼関係の構築につながると思われる。 ・応答の細かい部分も、よく配慮されている。
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	事業別のファイルを用意し、必要に応じて紹介が出来る様にしてある。ボランティアに関しては、限られたケースにのみとなっている。介護度の高さや医療的ケアの必要性等から、困難であることが多い。	・事業別のファイルは、必要時に探す手間を減らし、スムーズに案内できることから、よい工夫だと思われる。 ・ボランティアの活用にも慎重な検討と配慮が必要であるので、留意してもらいたい。 ・会議への出席の中で意見や問題提起をする等積極的に参加している姿勢がうかがえる。 ・重度心身障害者は可能な通所先や医療機関に限られているが、様々な分野に対して多様な情報が必要になる。事業別に紹介ができる仕組みや体制作りは他機関との連携や情報収集の上で有効である。
4. 事務処理、事業所の体制整備	書類の提出が滞ることがあり、反省している。業務の優先順位を的確に判断することを心がけている。苦情に関しては、本体事業所のシステムと同様。マニュアルの作成－業務マニュアルの作成に取り組んでいる。防災－本体事業所のマニュアルで動くこととなる。相談支援事業所としての体制構築はしていない。	・期限のあるものや優先順位の高い業務に関しては、可能な限りの進捗管理をお願いしたい。 ・マニュアルが職員全体の行動指針となるため、十分内容を吟味・検討を行い、職員全員にとって使いやすいものを作成してもらいたい。
5. 職場環境の整備	相談員のメンタルに関しては、個別ケース進捗状況等の共有をすることで孤独な業務とならないことを心がけている。本体事業所管理者への報告を毎月行うことを続けている。	・メンタルヘルスチェックや、ストレスケアの研修などを検討してもらいたい。 ・事業所内での情報共有は、業務の偏りやケースの抱え込み、困難事例への解決において有効であると思われる。

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	委託相談、計画相談に対応していることから相談者ケース制としている。相談の内容によって相談員が変わることなく対応している点では、相談者にとって安心感を与える支援が提供出来ていると評価している。重症心身障害児者の支援に関しては「わからない」ということのない対応を心がけている。相談があった時は、三障害に対応している。専門性が必要と判断した場合は、専門性のある機関を紹介したり相談員自身が基幹相談支援センターにアドバイスを求めたりしている。	・ケース担当制については、利用者や家族との関係構築を促進し、細やかな支援が可能となるとともに、緊急時にも状況にあった柔軟に対応できると推察される。 ・高い専門性を求められる中、職員の資質の向上に努められている。 ・重症心身障害者に対する課題は多様であり、個々に応じた対応や支援者に対して、懸命に対応していることが見受けられる。今後も幅広い活躍を期待したい。
7. 事業所における課題	重症児者、医療的ケアのある児者へのサービス等、施策への提案等がままならず、委託相談支援事業所として十分な動きが出来ていないと感じている。重症児者であっても計画相談に、対応出来ない現状がある。委託相談で対応させていたっているが、業務量が各相談員のキャパシティを超えている。相談員の増員は急務と感じているが、財政的な困難さが改善されていない。相談員のスーパーバイズについて、他の相談支援事業所の取り組みを是非教えていただきたい。	・多くの相談が寄せられる中、限られたマンパワーで尽力していただいている。 ・医療的ケアや介護を多く必要とする重症児者を対象とすることから、ケースに費やす時間も長く、業務量の負担が課題である。困難ケースについては、他機関と連携を密にして今後も支援をお願いしたい。

評価項目	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1. 相談室の環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談室2か所、会議室2か所をもうけ、完全個室対応を徹底している。また、複数の相談を同時に受ける事も可能となっており、時間と空間の確保が十分に実現されている。</li> <li>所内事務室の一面に事務スペースを置き、相談専用電話回線、相談員一人ひとりにPCを設置しており、ハード面での設備は不足なく整っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談室は完全に個室になっており、利用者のプライバシーが守られ、安心して相談ができる環境が整っている。</li> <li>相談室は明るく清潔感がある。</li> </ul>
2. 相談の対応における配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談者の信頼を得られる服装や身なり、応答を心がけている。</li> <li>相談者のどのような相談に対しても、真摯かつ誠実な対応を心がけ、傾聴と受容を心がけている。また相談者の特性や状況に沿った言葉遣いや説明を心がけ、相談者の理解しやすさを意識して支援を行っている。</li> <li>電話対応も含め、相談者のニーズに合わせて、訪問や来所相談などを調整し、「可能な限り24時間、365日対応」を心掛け、安心できる場所や環境での受け止めを行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の悩みや相談に対して、親身に寄り添って対応している様子が窺える。</li> <li>インタークの時点を問題の整理をし、支援者側にも何が出来るかということと支援の限界について、利用者が理解できるようにわかりやすく説明している点は高く評価できる。利用者も安心して相談ができると思われる。</li> <li>相談を先延ばしにすることなく迅速に対応している。</li> </ul>
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害福祉のみならず、どのような相談内容にも応じられるように情報収集、関係機関のサーチに力を入れ、新たな社会資源の開拓にも積極的に取り組んでいる。その上で、相談者が必要とする資源への繋ぎを、積極的に行っている。</li> <li>ケース会議や各種支援会議の開催と参加を意識して積極的に行っており、高い水準での緊密な関係機関連携を実施している。</li> <li>静岡県立大学 短大部 社会福祉学科の学生はじめ、市内・県内福祉系大学の学生ボランティア・アルバイトの活用を行い、指導的側面も発揮している。</li> <li>市内を中心とした県内小中学校、大学でのゲストスピーカーや、難病連等関係機関からの依頼によって福祉講師として講演も行っており、障害福祉に関する周知にも注力している。</li> <li>ホームページやフェイスブック等を通じた事業広報を実施している。</li> <li>今年度も福祉関係者を対象としたコンサートを法人事業として開催予定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>従来の枠組みや組織にとらわれず、相談者にとって必要と思われる資源を提供しようという姿勢は高く評価できる。</li> <li>日頃から積極的に各種会議に参加し、関係機関との緊密な連携を図っているため迅速に資源提供、他機関へのつながりができている。</li> </ul>
4. 事務処理・事業所の体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の管理対策として相談員専用の個人用パソコンを設置、パスワード管理を徹底している。</li> <li>紙ベースの情報を管理する書庫設置と、鍵の管理も厳密に行っている。</li> <li>相談記録や会議書類の事前・事後確認の徹底を行っている。</li> <li>防災含む非常時体制は法人全体の体制に沿って整えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報が入っているパソコンがパスワード管理されており、紙ベースの情報についても施錠可能な書庫で管理されており、個人情報の管理は徹底されている。</li> <li>関係機関と連携した対応が密になされており、他機関の情報も集まりやすいため、引き続き情報の取り扱いには配慮してもらいたい。</li> </ul>
5. 職場環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人内に産業医を配置、健康診断や年1回のメンタルチェックに基づいた個人サポートを行っている。</li> <li>ケース毎に、担当者が日々朝礼や申し送り時に報告、必要に応じて複数人での対応や、フォローアップ体制を整えている。</li> <li>日本相談支援専門員協会主催研修、障害児・者相談支援事業全国連絡協議会コーディネーター研修をはじめ、各種研修へ積極的に参加すると同時に、研修報告と内容の共有を図り、スキルアップに活用している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>産業医の活用や定期的なチェックにより職員自身の身の健康に配慮している。</li> <li>事業所内でケースについて周知がなされており、担当者だけに負担がかからないような組織づくりがなされている。</li> </ul>

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>「どんなに重い障害があっても、地域で共に生きる社会を目指して」という法人の基本理念に則り、文字どおりどんな障害の当事者・関係者からのどのような内容の相談も受け止めることを徹底しており、その後の専門機関への繋ぎを含め、関係機関との緊密な連携の下での支援を行える体制を確保している。</li> <li>当事者相談員によるピアカウンセリング事業、自立生活プログラム事業をはじめ、他の事業所では提供の難しい自立支援に向けた支援を提供している。</li> <li>相談者との信頼関係の醸成を重視し、積極的なアウトリーチによる訪問・同行支援・関係機関会議開催を含めて、迅速かつ確、なにより相談者にとって意味のある「地に足の着いた具体的な支援」を目指し、日々相談員が奔走している。</li> <li>自立支援協議会への積極的な関与を図っており、地域課題解決への具体的なアクション(本年度は駿河区連絡調整会議での「自立支援協議会の周知及び関係機関連携強化のための取り組み」)を行い、各部会でも委託相談支援事業所として役割を果たしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>単にサービス提供というだけでなく、現状や個々に合わせた支援をするため細やかな関わりがなされている。</li> <li>行政や関係機関との連携がとれており、地域への働きかけも積極的である。委託相談支援事業所としての充実した取り組みをしており、今後も継続、拡充されることを期待したい。</li> </ul>
7. 事業所における課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度課題の解決：定年退職となる相談員からの引き継ぎの意味もあり、昨年度課題として挙げた「相談員+1」を達成している。今後はケース・ノウハウの引継ぎと共に、ケースの共有と内部連携の強化を行っていく。</li> <li>困難事例の比率は変わらず高く、相談員個々のスキルアップと共に、内部連携・関係機関連携を一層強化する必要がある。また、ケースの「抱え込み」を防ぎ、各専門家や各種社会資源への繋ぎ、協働を更に進めていくことも同時に重要である。引き続き、新たな社会資源の開拓を行い、現状膠着状態に陥っているケースに関する支援のネットワーク化及び責任の共有を図っていく動きも不可欠であるとする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談者や関係者からの相談内容、要望は多様・複雑化し、対応困難なケースも増えてきている。事業所内だけで抱え込まず、関係機関とも情報を共有しながら広く連携してもらいたい。</li> <li>内部連携により職員自身のメンタルヘルスにも留意してほしい。</li> </ul>

評価項目	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1. 相談室の環境づくり	・相談室として3部屋を用意し、相談者に同時に対応できるようにしている。	・相談室は、複数の相談者に対応できるようになっており、プライバシーへの配慮もなされている。
2. 相談の対応における配慮	相談員として清潔感のある身だしなみを心掛けている。特に新規の相談者については、丁寧に「聴く」ことを意識している。	・利用者や家族と信頼関係を築くためにも、清潔な身だしなみや傾聴の姿勢は重要である。障がい特性に配慮いただき、引き続き利用者に合わせて支援をお願いしたい。
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	各関係機関、医療機関等にパンフレットを配布している。 同事業所内の地域活動支援センターにおいて、ボランティア育成事業を行っている。	・ボランティアの育成を進めている点が評価できる。人材を真正に活用できるよう対象事業等に配慮しながら、引き続きボランティア活用・育成を進めてもらいたい。
4. 事務処理・事業所の体制整備	提出書類の期限は遵守している。 事務所が来所者から近く、見えやすいため、ファイルや回覧物の個人情報が見えないよう気を付けている。	・今後も提出書類の期限を遵守していただきたい。 事務所が来所者から近いとのことなので、電話相談の際に来所者に内容が聞こえないような配慮や、バーションの活用等の工夫もお願いしたい。引き続き個人情報の管理を徹底してもらいたい。
5. 職場環境の整備	ケースの報告を毎日行っている。 月2回事業所内でのミーティングを設定し、困難事例を共有している。	・ケースの共有を行っており、相談員がひとり抱え込まないという工夫がされている。困難事例等の積極的な情報共有とチームで対応する体制づくりをお願いしたい。 ・相談員の健康状態やメンタル状況に配慮してもらいたい。

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	・利用者の声を形にしていいため、当事者グループを立ち上げた。 ・精神保健福祉士の実習を積極的に受け入れている。	・当事者グループの支援を継続していただきたい。 ・地域の支援を充実させるためにも人材育成は重要であるため、実習の受入は引き続きお願いしたい。
7. 事業所における課題	・スーパーバイズの体制を充実させたい。 ・訪問による相談支援の重要性を実感しているが、ニーズに対応できているとは言い難い。	・現在の業務の中で効率化できる点がないか見直しをしていたら、利用者のニーズに可能な範囲で応えられるような方法を検討いただきたい。

評価項目	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1. 相談室の環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談室は、数人が面談できるような広さで窓越しには植物を目にすることができ、落ち着いて話ができるような環境となっている。</li> <li>・室内は、声や音によって相談の内容が漏れることが無いように配慮されている。</li> <li>・相談室には通信機器が設置されていないため、相談内容による連絡調整は事務室にて行っている。そのため、相談者の心情に配慮しながら対応することができている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設は明るく清潔で、十分な広さがある。利用者のプライバシーに配慮した作りとなっており、利用者が落ち着いて相談できる環境が整えられている。</li> </ul>
2. 相談の対応における配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談対応においては、全ての方に対して失礼が無いような服装や姿勢に心がけている。</li> <li>・言葉使いに関しては、相談者の理解の状況を見極めながら、分かりやすい言葉や例を挙げるなどして会話を進めるようにしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員は、丁寧に柔らかい口調のため話やすく、利用者の雑談にも傾聴を心がけており、安心感を与えている。</li> </ul>
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談室に通信機器の設置はしていないが、相談の内容に応じて別室の情報機器や資料を利用して、随時情報提供できるようにしている。</li> <li>・相談室までの移動の際に目に留まりやすいようポスターやチラシを掲示することで、相談者にも情報収集してもらいやすいようにしている。</li> <li>・法人の会報誌や他機関の広報紙の掲載を利用することで、事業についての周知を図っている。</li> <li>・ボランティア等の社会資源に関しては、随時、関係機関へ問合せをし利用を検討するが、活用に至ることが少ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者や事業者側の視点から、適切な助言や提言が多く、関係機関との連携時においても、非常に有用な情報提供や協力体制が取られている。</li> <li>・ボランティアの活用について今後も検討を進めてもらいたい。</li> </ul>
4. 事務処理・事業所の体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各相談者の情報は、パソコンのデータと紙ファイルに保管しており、職員が随時確認できるよう、年度、番号等に配慮し保管している。</li> <li>・提出書類に関しては、相談事業部の長が確認するなどして決裁処理している。</li> <li>・災害等非常時の対応としては、相談支援における緊急時マニュアルを作成しており、状況に合わせ支援が継続できるような体制づくりをしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の情報が適正に整理されて保管されており、随時確認できるようになっている。情報はデータと紙の両方で保管できていることでバックアップができています。</li> <li>・マニュアルが作成されており、災害等非常時に対応できる体制が整えられている。</li> </ul>
5. 職場環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初任相談員に対しては、障害者相談業務全体が把握できるよう伝達するなどの支援をしている。</li> <li>・事務室は、他の事業所と共有になっており、各事業所からの情報を提供してもらい、総合的な支援の方法を検討できるようにしている。</li> <li>・各相談員が個々に一台ずつのPC機器を使用し、随時、情報共有や支援の検討ができるようにしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員全般に接し易い相談員の方が多く、職場の雰囲気も明るく、気軽に相談できる環境を整えている。</li> </ul>

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・幅広い相談内容に応じて各関係機関との関わりを持つよう心掛け、対応や支援の方法を検討しより良い相談支援ができるように努力している。</li> <li>・年4回発行の機関誌へ、自立生活プログラムの様子やその他の情報を掲載しホームページで発信することで、障害者等相談支援事業の周知を図ることに努めている。</li> <li>・高齢者と子どもが同居する中での8050問題や、若年の介護保険利用者の生活問題等に対して、柔軟に対応できるよう介護保険制度の知識を深めている。</li> <li>・サービス等利用計画作成に携わる計画相談支援事業所と業務内容を明確に区分けたことで、委託相談支援事業所としての役割を伝えやすくしている。</li> <li>・計画相談支援事業所との立場を変えた相談支援において、障害福祉サービスを利用する方々に対しての手厚い支援ができている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・制度上の事業やサービス提供以外にも、高次脳機能障害者支援を含め様々な相談や地域支援活動、支援ネットワーク作りにおいて関係機関と連携し、積極的に取り組んでいる。</li> <li>・常に、静岡市におけるフォーマル・インフォーマルサービスの質の向上に取り組んでいる。</li> </ul>
7. 事業所における課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の相談支援に対するスキルアップを図る研修に参加する機会が少ないため、研修情報等の収集に努めなければならない。</li> <li>・視覚障害者に対する点訳ボランティアとの関わりは出来ているが、その他の生活支援に関わるボランティアとの関わりが薄いため、詳細な情報が得られるように関わりを多く持つ必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員が相談支援に必要なスキルを身につけるため、事業所として研修の情報収集を進める他、研修に参加できるよう業務の調整を行う等、育成支援に努めてもらいたい。</li> </ul>



評価項目	(被評価者回答欄) 特記しておくべき取組み、工夫	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
1. 相談室の環境づくり	最大6名まで同席できる相談室を設置。通常は職員・利用者への安全配慮からガラス戸で中が見える状態になっているが、状況に応じてプライバシーを配慮しロールカーテンを使用できるようにしてある。昨年からの待合室を建物入口すぐに新たに用意、相談・商談スペースとしても活用している。	・職員・利用者の安全の確保とプライバシーの保護に配慮した相談室の環境づくりがされている。十分な広さがあるため、相談者・家族、場合によっては関係者も同席でき、相談の幅が広がると思われる。
2. 相談の対応における配慮	職員の服装に細かなルールは設けていない。通常は常識的で周りに不快感を与えることはないと思われる。利用者に対する姿勢は配慮ができていて、言葉使いは丁寧な言葉を選んでいると思われる。	・身なり、言葉遣いなど、職員同士でのチェックや第三者の意見を聴取するような取り組みもお願いしたい。
3. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	関係機関との連絡・調整、情報の発信・案内は、利用者やご家族の意思・要望を尊重し、個人情報了解も取りながら調整ができていいると思われる。 現在 ボランティアの活用、養成は地活企画で応援をいただくくらいで、本年度も養成や活用には至っていない、事業所内での構築と法人内での認識、ルール作りから取組まなければならぬ状況。	・精神保健福祉社について専門性の高い職員が揃っている。 ・関係機関と積極的に連絡をとり、課題解決に当たる姿勢が見受けられる。 ・ボランティアの活用、育成については、利用者の支援という視点はもちろん、地域に還元されるものも大きいので、取り組みを検討してもらいたい。
4. 事務処理・事業所の体制整備	利用者の記録はPC管理と書類管理とがある。PCはインターネット環境のないPCのみで管理し、本体を事務所内から持ち出すことが無いよう徹底している。書類は事務所内の棚で保管しているが、全て事務所からの持ち出しは禁止としている。夕方閉所から開所までは出入口・事務所の両方を施錠管理しているが、備え付けの書棚に鍵がない。 苦情窓口は相談事業所・グループホームとも設置。事業所職員・第三者委員（自治会長・民生委員）で構成しポスターで告知している。 併設のグループホーム（共同生活援助）では定期的に職員とメンバーで地震、火災の訓練を実施しているが、相談事業所としての訓練は実施されておらず、取組みには課題を残している。	・パソコンや書類の事務所内からの持ち出し禁止、出入口・事務所の施錠は個人情報保護のための取組として評価できる。書棚への鍵の設置も努力されたい。 ・防火については、避難経路の確保、避難場所の想定だけでなく、失われてはならない情報資産を持ち出して避難するために、情報資産の重要度の順位付けも必要となる。それらを想定して訓練に取り組みされたい。
5. 職場環境の整備	相談員も含めた人事評価は実施している、法人からの評価の手当てについては賞与で反映する方法。 事業所内でのケースの共有・検証は職員間で実施している。研修については時間調整のできる範囲で積極的に参加している。	・人事評価は、やりがいのある職場環境づくりにつながる。 ・相談事業においては、人的資源の確保が重要である。ケースの共有・検証、研修への参加等、今後も継続し、相談員の育成に努めていただきたい。

評価項目	被評価者回答欄	(オブザーバー回答欄) 左記に対する意見・要望等
6. その他事業所における工夫やアピールポイント	精神疾患の利用者及びご家族の相談支援事業所として専任の精神保健福祉士を配置、その他地域活動支援センターの併設や退院支援事業、計画相談をおこなっている。2名の精神保健福祉士、2名の相談支援専門員、1名の保健師が在籍し、医療的な側面からもサポートができる体制を整えている。 日曜とGW、年末年始を除く全ての曜日で開所し、毎日交代で精神保健福祉士を配置し相談の対応をしている。グループホームは年中無休で24時間職員を配置している。	・専門性の高い職員の配置がなされ、相談体制も整っていることから、利用者に対する確かな支援を行え、安心感を与えているものと思われる。 ・土曜や祝日に相談対応している点は、幅広い支援をする取組として、高く評価できる。
7. 事業所における課題	ボランティアについては事業所としてどのような活用をするべきか、その為に人材をどう確保して育成すべきかを法人を交えて考えていくことが課題です。 相談支援は職員の変更が多い事業所なので、個人の必要なスキルの向上と、他機関と継続的に連携していく事、情報共有していく事が課題。	・ボランティアの活用については、すでに実践している他事業所に聞き取りするなど、事業所の現状に合わせてどのようにできるか検討してもらいたい。 ・職員の変更があった場合でも、職員の育成や業務の引継ぎ、他機関との安定した連携がスムーズに行えるよう、体制、ルールの整備等を進めてもらいたい。

