

資料 4 - 1

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	なごやか
------	------

評価項目	評価指標	指標の観点	指標の具体例	自己評価	外部評価	（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	3	4.7	<p>個人情報が目につかないようパーテーションを設置。事務所がオープンな造りのため電話対応は可能な限り別室で対応している。コロナ対策のため換気のしやすい和室での対応も可能。どのような方に対しても誠実に対応している。相手の話を聞かせていただくという姿勢で対応しジャッジをすることなく相談者の気持ちを受け止めなぜそのように思うのかと話を聞き出し寄り添い傾聴している。制度の内容等は精神保健福祉のおしりを使い始めての人でもわかるように説明している。当事業所だけでは解決できない内容は必要に応じて関係機関につなぎ併設している地域活動支援センター事業とも協力して対応している。</p> <p>【評価方法】 利用者アンケート</p> <p>【実施期間】 R3年3月18日～ R3年4月17日</p> <p>【配布件数】 24件</p> <p>【回収件数】 24件</p> <p>【回収率】 100%</p>	<p>・相談室以外はオープン構造のため、電話対応やカンファレンス等は慎重に対応している。</p> <p>・相談内容の傾向としては8050問題が比較的多く、対象者本人だけでなく世帯単位で関わる必要性を感じ、日々対応している。また、中山間地に居住をおく相談者が増加傾向にある。</p> <p>・相談を受けてから福祉サービスにつなぐ時間と受診を要する人を医療機関につなぐ時間がかかることから、丁寧な説明を心掛けている。</p> <p>・コロナ禍において、面接等が難しい状況であるが、電話による連絡や感染対策をすることで対応できない状況を回避できている。</p> <p>・受容、傾聴については自己点検を行い、支援方法や対象者へのかかわりについて、各職員が気軽に相談できるような雰囲気を作っている。</p>	<p>・利用者から非常に高い評価を得ている。特に接遇の面で、「とても話をよく聞いてくれる。」「わかりやすく丁寧に話をしてくれる。」「親身になってくれる」といった声があり、利用者の満足度が高い。</p> <p>・アンケートでは、個室で安心して相談できた等、プライバシーの配慮についても高い評価が得られている。</p> <p>・なごやか全体が全て解決してくれると思って相談に来る方が多いが、自身の出来ること、出来ないことをきちんと整理した上で、可能な限りの支援を行いながら医療機関等必要な機関等とも連携を図れている。</p>	<p>【改善計画】 総評の意見を元に、被評価者が作成する改善計画</p> <p>【振り返り】 改善計画に沿って行った結果について、第2回協議会（2月）で振り返り報告</p>
	(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	3	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	3	4.9				
	(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	3	4.6				
	小計				16/25				
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	4.2	<p>事務局会議や連絡調整会議に参加することで地域資源を知ることができ活用し当施設の周知・啓発の場にもなっている。そのため地域の関係機関と顔の見える協力関係が出来て連携しやすくなっている。ケースによっては本人の了解を頂き関係機関と対応している。紹介されたケースは本人の思いに寄り添い丁寧な対応を心掛けている。必要に応じてケース会議を開催し他機関からのケース会議にも積極的に参加している。地域包括支援センターからの依頼により当施設の説明を行うこともある。</p> <p>【評価方法】 関係機関アンケート</p> <p>【実施期間】 R3年5月26日～ R3年6月4日</p> <p>【依頼機関数】 31件</p> <p>【回答件数】 25件</p> <p>【回答率】 80.4%</p>	<p>・日々の対応や地道な連絡調整を行うことで、各関係機関との連携が図れている。</p> <p>・（5）積極的な会議の開催、参加について、「もう少し積極的な意見を」と事業所アンケートで見受けられたが、事業所としてケースワークに一生懸命取り組んでいるため、是非とも精神の障がい特性を踏まえた視点から引き続き発言をしていただきたい。</p> <p>・（3）関係機関がなごやかにケース対応の相談をしても対応してもらえなかったとの意見があった。対応できない場合、どのようなケースが対応できるのか等の説明を併せて行う等、対応方法についてもご検討いただきたい。</p> <p>・（4）事業の周知について、関係機関自身は、なごよかの業務内容をよく理解しているという声が多かったが、対外的な周知についてはあまり積極的ではない印象である様子。今後、より積極的に周知をしていただきたい。</p> <p>・（5）障害者協会が主催する多職種連携アセスメント研修に毎回欠かさず参加し、他機関と積極的に連携していく姿勢が見られる。</p>	<p>・（1）（2）では、関係機関はなごよかの役割等を理解し、必要に応じて情報共有等できている様子。</p> <p>・（3）丁寧に対応してもらっているという意見がある中で、一部には支援に消極的、対応が停滞しているといった意見も見られるため、関係機関との連携調整を念入りに行う等、双方の理解が深まるような対応をしていただきたい。</p> <p>・（3）関係機関がなごやかにケース対応の相談をしても対応してもらえなかったとの意見があった。対応できない場合、どのようなケースが対応できるのか等の説明を併せて行う等、対応方法についてもご検討いただきたい。</p> <p>・（4）事業の周知について、関係機関自身は、なごよかの業務内容をよく理解しているという声が多かったが、対外的な周知についてはあまり積極的ではない印象である様子。今後、より積極的に周知をしていただきたい。</p> <p>・（5）障害者協会が主催する多職種連携アセスメント研修に毎回欠かさず参加し、他機関と積極的に連携していく姿勢が見られる。</p>	
	(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	3.7				
	(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やっている。 ・自施設が適切な引継ぎ先・相談先でない場合は、その理由と対応策を相手にわかるよう説明している。 など	3	3.8				
	(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	3	3.5				
	(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	3.5				
	小計				15/25				18.7/25

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）

事業所名	なごやか
------	------

評価項目	評価指標	指標の観点	指標の具体例	自己評価	外部評価	（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	・仕様で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	3	限られた人員体制の中で業務を行っているが多忙で併設されている地域活動支援事業のスタッフが臨機応変に対応してくれていて助かるが地域活動支援事業のスタッフに負担がかかっていると思われる。個人情報も鍵を掛け保管し、個人情報の持ち出し持ち帰り時は複数名で確認をしている。情報の適正管理に努めている。各種会議に出席することで全体の体系がわかり部会に参加して理解してきた。すべてのケース記録はシステム導入により情報共有が出来て効率が悪くなった。苦情対応の窓口ポスターを張り（福祉サービスの苦情解決）苦情に対し組織内で検討し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が出来ている。組織で見直すべき内容にあっては職員会議で共有し適宜見直しを行っている。防災等非常時の体制については併設している地域活動支援事業とともに訓練を行い対応をしている。困難事例は複数のスタッフで対応する体制となっている。また関係機関に声をかけケース会議を開き情報共有し一人で抱え込まないようにしている。虐待防止の事例があまりないが会議があれば出席し今後に役立っている。コロナ禍で研修に参加することは難しいが感染に気を付け対面やZOOMの活用で参加している。	・人材育成については、障害者協会主催の研修をはじめ各種職能団体主催の研修に参加することでスキルアップを図っている。 ・虐待案件に関わる機会が少ないため、事業所として虐待に対応できるような職員間の理解を深める機会を作っている。 ・1人に業務が偏らないよう業務見直しを随時行うことで、相談業務の適正化及び職員のメンタルヘルスを推進している。 ・困難事例を抱えたときは、障害者協会、保健所等に相談しながら、支援の方向性やつなぎ先について検討している。 ・自己研鑽については、障害者協会主催の研修や職能団体等の研修に積極的に参加（コロナ禍においてオンライン・オンデマンドが主）し、スキルアップを図っている。	・（2）個人情報の管理は、鉄庫で施錠して保管されており、持ち出し時も持出簿で管理している。パソコンの画面がカウンターから見えないよう配慮されている。 ・（4）職員1人につき1台パソコンが配備され、委託相談の相談員が外に出ているときは地域活動支援センターの職員がケース記録を入力する体制となっており、システムでの情報管理が徹底されている点が評価できる。 ・（6）（7）各種マニュアル等は事務所内のすぐに取り出して確認できるところに保管されている。 ・（9）虐待事例が少ないため、自己評価が「2」であったが、静岡市障がい者虐待防止マニュアルを把握し、各区のコア会議への参加もしていることから外部評価は「3」とした。今後、会議で積極的に発言等をお願いしたい。 ・新型コロナ対策として、来所時の検温や手指消毒等が徹底されている。	
	(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	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	3	3				
	(4) 事業所内でのケース共有・検証の実施、相談員に対するサポート等	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	3	3				
	(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	3	3				
	(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	3	3				
	(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。	3	3				
	(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	3	3				
	(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。	2	3				
	(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	3	3				
小計				30/50	31/50				
合計				61/100	74/100				

評価シート（委託・被評価年度用）

事業所名	静岡市支援センターみらい
------	--------------

□評価基準（5：とてもよく出来ている、4：よく出来ている、3：出来ている、2：あまり出来ていない、1：出来ていない）

評価項目	評価指標	指標の観点	指標の具体例	自己評価	外部評価	（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	4	4.6	（自己評価とともにアピールポイントや事業所の取り組みを記載。他者評価の結果を踏まえて、修正可） おさだの時と違い、地活と事務所が同じフロアになっているが、個人情報の管理には十分注意している。 相談は来所者の場合、相談室を利用し、プライバシー保護に配慮を行っている。 【評価方法】 利用者アンケート 【実施期間】 R3年3月1日～ R3年4月30日 【配布件数】 22件 【回収件数】 22件 【回収率】 100%	（被評価者・特記事項までの内容を元に、区役所等が記載する項目） ・設備面を生かした個別の相談対応が行われており、プライバシーの配慮もなされていることが確認できた。 ・障がい特性に配慮し、医療につなぐ前の相談、対象者だけでなく家族の相談の耳を傾ける姿勢があると確認ができた。 ・（3）傾聴については、時間をかけて丁寧に対応することで、ケースにより満足感が得られるが、相談される方が「何に困っていて、どうすれば解決できるか」ということについても、引き続き意識して実践していただきたい。	（オブザーバー・特記事項までの内容を元に、静岡市が行う総評※協議会にかける前に、被評価者の意見を聞きます。） 【自立支援協議会 意見】 第1回協議会（7月）で意見ができれば記載 ・（1）相談室は複数あり、遮音され、中の様子が確認できるよう設計されていた。また、職員が大きな声で会話するような様子はなく、利用者が安心できる環境づくりがされている。 ・初回利用者に対しても、管内の案内を時間をかけて行う等、継続利用につながるよう支援している。 ・半数以上が家族からの相談で、みらいに対する期待が大きい。まずは傾聴や共感を心掛け、相談者が落ち着いたところで具体的な解決策を検討する等、丁寧な対応をしている。	【改善計画】 総評の意見を元に、被評価者が作成する改善計画 【振り返り】 改善計画に沿って行った結果について、第2回協議会（2月）で振り返り報告
	(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	4.7				
	(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				
	(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	3	4.1				
	小計				19/25				
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	3.2	困難なケースの際は関係者と会議を行い対応について相談を行い、情報の共有と対応方法を検討し解決を図るように進めている。 【評価方法】 関係機関アンケート 【実施期間】 R3年5月26日～ R3年6月4日 【依頼機関数】 36件 【回答件数】 30件 【回答率】 83.3%	・事業者アンケートでは当該事業所との連携について複数の理由による課題が挙げられていた。よって、今一度、「相談者への情報提供」、「関係機関への引継ぎ」、「関係機関からの相談対応」、「事業の周知」、「ケースワークの基本姿勢」について、組織として自己点検をお願いします。 ・関係機関との連携に関しては、IT化及び操作スキルを身に着けることで、コロナの感染状況に左右されず実現できる可能性についてご検討ください。	・最近8050問題における相談が増えている。未受診で医療機関に繋げることが困難で解決が難しいため、時間をかけて関係づくりから対応する等、ケースに応じた工夫がみられる。 ・（2）（3）引継ぎ後の対応では、支援方法や対応予定が不確立で、不安が残る。支援方法を検討するためのアセスメントが少ないといった指摘もあり、相談員のスキルアップに取り組んでいただきたい。 ・包括支援センター等と連携では、ケース対応に時間がかかる場合もあり、包括支援センターの期待に対応できない場合もある様子。8050問題のほか、65歳以上の精神障がい者の対応等、包括との連携は今後も増える傾向にある様子であるため、支援センターと包括、それぞれの役割や対応等、双方ともに理解できるように働きかけていただきたい。 ・（5）積極的な会議の開催・参加について、関係機関から「あまり出来ていない」という評価が比較的多かった。今後、会議等に対しより積極的な姿勢を期待する。	
	(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	2.8				
	(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・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	3.5				
	(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	3	3.3				
	(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	3.3				
	小計				16/25				

評価シート（委託・被評価年度用）

事業所名	静岡市支援センターみらい
------	--------------

□評価基準（5：とてもよく出来ている、4：よく出来ている、3：出来ている、2：あまり出来ていない、1：出来ていない）

評価項目	評価指標	指標の観点	指標の具体例	自己評価	外部評価	（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	・仕様で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	3	業務改善に関しては、今後事務所で相談員同士の協力体制や相談員の基本的な報告・連絡・相談の徹底を心掛ける。 コロナ対策のため、静養室や多目的室などで、利用時間やカラオケの制限を行ったが、今後は消毒と換気を心掛け、施設利用の弾力的運用にも配慮している。	<ul style="list-style-type: none"> ・（3）施策理解については、全体を読み込んでいただき、特に精神障がいに係る「にも包括構築事業」における「成果目標」、「対策」について確認をお願いいたします。 また、地域移行支援部会及びワーキング等への積極的な参画を引き続きお願いします。 ・（5）業務改善については、事業所内の職員同士の連携を密にすることを掲げており、具体的には報告、連絡、相談を徹底していく方針を確認できた。 ・（6）事務マニュアル等は整理されているが、定期的な見直しを引き続きお願いします。 ・（7）危機管理については、想定した訓練を定期的実施している。 また、コロナ禍における感染予防対策もとることができている。 ・（10）人材育成、自己研鑽についてはコロナ禍の影響で、研修参加機会が減少している。改善策の一つとしてIT化を進めることで参加機会が増えるのではないかとと思われる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・（2）個人情報の管理について、保管庫以外にも、事務机のカギのある引き出しを活用し、業務上に持ち出した際でも、安全に保管する意識が見られた。 ・（2）今後、文書の発送等に際しては、ダブルチェック等を行い、誤送のリスクに対処してください。 ・（3）オブザーバーの意見のとおり、まちづくり計画の再確認をお願いしたい。 ・（5）苦情は2件あり、職員間の情報共有が不十分であったことも要因の一つとなっていたため、現在、職員間の連携、情報共有等に取り組んでおり、「3」と評価した。 ・相談職員のメンタルヘルスのフォロー体制構築についても引き続き、とりこんでいただきたい。 		
	(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	3					
	(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	3	3					
	(4) 事業所内でのケース共有・検証の実施、相談員に対するサポート等	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	3	3					
	(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	2	3					【ヒアリング日】 R3年6月21日
	(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	3	3					【対応職員】 精神保健福祉課 豊野 障害福祉企画課 都田、大内
	(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。	3	3					
	(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	3	3					
	(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。	3	3					
	(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	3	3					
小計				30/50	30/50					
合計				65/100	69/100					

評価シート（委託・被評価年度用）

事業所名	はーとぱる
------	-------

□評価基準（5：とてもよく出来ている、4：よく出来ている、3：出来ている、2：あまり出来ていない、1：出来ていない）

評価項目	評価指標	指標の観点	指標の具体例	自己評価	外部評価	（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	3	4.5	<p>・相談者の障害特性や性格、その時の状況により対応の仕方に変化をつけている。</p> <p>・同性の相談員の希望がある場合に、それに対応している。</p>	<p>・相談対応の中で工夫している点は、利用者の状況にあわせた丁寧な説明（具体例）を行なっていること。</p> <p>・精神障がい特性である疾病と障がいにも配慮して対応（アセスメント）している。なお、利用者アンケート等からは、対応における問題や課題は認められなかった。</p> <p>・コロナ禍における相談対応の実情としては、電話対応や対象者の行動履歴に基づき、対応している。</p> <p>・行政区の課題でもある区東部地域の事例に積極的に対応している。</p>	<p>・利用者から非常に高い評価を得ている。相談後の利用者から「元気が出た」、「前へ進んでいきたい。」といった前向きな意見が多く、適切なアセスメントがされていることがわかる。</p> <p>・（1）相談室が確保されており、安心できる環境で相談できるよう配慮されている</p> <p>・（2）既存の資料だけでは伝わりにくい項目については、別途資料を作成し対応を行ったり、具体例を用いた説明を心掛けるなど、相談者の障がい特性に応じた配慮がきちんとなされている点が評価できる。</p>	<p>【改善計画】 総評の意見を元に、被評価者が作成する改善計画</p> <p>【振り返り】 改善計画に沿って行った結果について、第2回協議会（2月）で振り返り報告</p>
	(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	4.8				
	(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	4.8				
	(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				
	(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	3	4.4				
	小計				18/25				
2. 関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用	(1) 相談者へ情報提供できる環境の整備	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	4.2	<p>・「断らない相談支援」を心掛け、原則すべての相談に耳を傾けている。</p> <p>・地域活動支援センターや計画相談と連携をとり、施設の説明や紹介を行っている。</p>	<p>・（4）について自己評価が低いが、基本的な姿勢として「断らない相談対応」を掲げているのであれば、その部分を強調して発信することで改善が図れると思われる。また、具体的な連携方法として、当該事業所が「できること」を明確にするのは勿論だが、「どうすればそれが実現可能か」というスタンスで関係機関と検討していくことが連携につながると思われる。</p> <p>・8050問題に係る事例が増えていることから、事業所として民生委員、地域包括支援センターを主に、事業周知を積極的に実施し、事業認知度の改善に取り組まれている。</p> <p>・対象者の想いや対象者をとりまく状況（環境等）に配慮し、引続き関係機関との連携を図っていただきたい。</p>	<p>・関係機関との連携、情報共有、地域資源の活用について、関係機関から高い評価を受けている。</p> <p>・（4）オブザーバーの意見のとおり。自分たちの役割について再確認していただきたい。その上で関係機関との連携を図ることで、よりよい関係づくりに繋がると思われる。</p> <p>・（5）積極的な会議の開催・参加について、関係機関アンケートから、関係する会議に積極的に参加し、発言していることが分かる。</p> <p>・事業の周知について、地域の民生委員のあつまりに参加したり、関係する地域包括支援センターへ訪問するなど、地域連携に努めている。</p> <p>・他の支援機関で支援を断られた方について、門前払いせず全ての案件を引き受け、その後は極力他の機関に回さずに自分達でできる限りの支援方法を模索し、対応している点が評価できる。</p>	<p>【改善計画】 総評の意見を元に、被評価者が作成する改善計画</p> <p>【振り返り】 改善計画に沿って行った結果について、第2回協議会（2月）で振り返り報告</p>
	(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	4.3				
	(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	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	3	3.9				
	小計				16/25				

評価シート（委託・被評価年度用）

事業所名	はーとぱる
------	-------

□評価基準（5：とてもよく出来ている、4：よく出来ている、3：出来ている、2：あまり出来ていない、1：出来ていない）

評価項目	評価指標	指標の観点	指標の具体例	自己評価	外部評価	（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	<p>・相談担当がシステム担当を兼ねているため、ケース記録等の情報共有については確実にできる体制になっている。</p> <p>・相談担当者間で常時情報共有やケース検討を行っている。また、事業所としても週1回のミーティングを実施している。</p> <p>・事業所としてマニュアル整備や災害時の備えを確実にしている。</p> <p>・個人情報の持ち出し簿については、現在検討中である。</p> <p>・虐待防止関係については、通報があった際の対応について事務所内のフローチャートを作成する予定。</p> <p>【ヒアリング日】 R3年6月25日</p> <p>【対応職員】 精神保健福祉課 萱野 障害福祉企画課 都田、大内</p>	<p>・定期的なカンファレンスにより職員間の共有が図られている。また、委託業務に係る提出書類等の精査・管理が徹底されていることで適切な業務履行ができています。</p> <p>・（3）施策理解について、自己評価が低いが、日々対応している相談業務の分析や地域課題について検討していただき、各区事務局会議、各部署においてご意見をいただきました。</p> <p>・（6）事務室内の対応マニュアル等がわかりやすくレイアウトされており、職員が把握できている。</p> <p>・（7）防災等非常時に備え、年2回の訓練を日中・夜間（グループホーム併設のため）を想定し実施している。</p> <p>・（9）虐待防止に係る取組として、事業所内職員誰もが対応できる独自フロー図を作成している。</p> <p>・（10）障害者協会主催の研修や各種職能団体が実施している研修に積極的に参加（コロナ禍によりオンライン・オンデマンドが主）している。</p>	<p>・（1）清水区は由比・蒲原や中山間地等、非常に広く、そういった地域は事業所も少ない等の地域課題にもなっており、相談先も少ないため、出張相談会を実施している。</p> <p>・（2）個人情報は施錠できない戸棚へ保管されていたが、基本的には職員が在席している。不在になる場合は、職員室全体を施錠する方法が取られていた。</p> <p>・（3）まちづくり計画や福祉サービス等の理解が十分にあるか不安ということで自己評価は「2」であったが、会議やケースワーク等で理解不足を感じる様子はないため、外部評価は「3」とした。</p> <p>・（4）複数の職員が情報を共有できる環境が整っており、状況に応じて2人で対応する等、職員間の連携も図られている。</p> <p>・（6）各マニュアルがきちんと整理され、取り出しやすいところに保管されていた。職員の周知も適切に行われていた。</p> <p>・（9）虐待防止の取り組みに関連するが、虐待通報受付時の独自のフロー図を作成されており、職員が誰でも適切に対応できるよう環境整備がされていた。虐待対応ケースが少なく、虐待終結に向けた対応について不安があるとのことであったため、「養護者虐待終結後の見守り体制構築シート」を用いつつ関係機関と連携して取り組んでいただきたい。</p>	
	(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	3	3				
	(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・各部署、事務局会議等）の全体の体系やそれぞれの趣旨を理解している。 ・福祉サービスや市独自事業の実施内容を把握している。 など	2	3				
	(4) 事業所内でのケース共有・検証の実施、相談員に対するサポート等	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	3	3				
	(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	4	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。	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	3	3				
	(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。	3	3				
	(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	2	3				
小計				32/50	35/50				
合計				66/100	79/100				