

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	静岡市支援センターなごやか
------	---------------

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	3	4.7	<p>個人情報に目につれ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をしている。状況により椅子での対応も可能。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う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しお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>・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・なごやかで全て解決してくれると思っ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。 【第1回 自立支援協議会 意見】 ・相談等はよく対応している ・今後、8050問題等の多問題世帯が増加すると思われるため、関係機関との連携を一層深めてもらいたい。</p>	<p>【改善計画】 ・なし 【振り返り】 これまでと同様に、プライバシーに配慮した相談対応に取り組んでいる。相談者に寄り添う姿勢を常に意識し、丁寧な聞き取りを心掛けていく。</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	4.4	<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>・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。 ・（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」と事業者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。 ・（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。 （第1回 自立支援協議会 意見） ・今後、8050問題等の多問題世帯が増加すると思われるため、関係機関との連携を一層深めてもらいたい。</p>	<p>【改善計画】 ・（4）なごやかの周知を図るため①地域活動支援センターのプログラムを関係機関に郵送している。街中の伝言板を利用して情報を発信した。 ・②ケースで連携した教育関係者を招き施設の説明・見学会を行った。コロナ禍のため少人数で回数を多くした。 ・多問題世帯の増加を見据え、高齢福祉分野を含め関係機関との会議を通じ、当施設の機能の周知に努めていきたい。 また、8050問題ははじめ社会問題は複雑化の傾向が見られ、当施設のみの介入による解決が難しくなっているように日々の実践より感じている。関係機関との連携を一層強めていきたいと考えている。 ・（5）引き続き様々な研修会及び勉強会への積極的な参加により研鑽を積んでいき、精神保健福祉分野の専門機関としての視点からの発言をしていきたい。 【振り返り】 ②会議での顔の見える機関とは協力関係が出来て周知されてきたが、初めてのケースで連携を取る機関を対象になごやかの見学会を企画した。多くの方が参加してくださり、その後は規則正しい生活をするため、コミュニケーションを学ぶため、プログラムに参加して自分を知るため等を考え紹介され見学につながった。又見学会だけではわからない来所日数や過ごし方の具体的な問い合わせもあった。高齢福祉分野ではケア会議を行いながらなごやかの役割を考</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	4.1				
	(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	3	4.1				
	(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	3.6				
	(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	3.8				
	小計				15/25				20/25

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	静岡市支援センターなごやか
------	---------------

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。個人情報は鍵をかけ保管し、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てている。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）虐待事例について、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。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。	（9）静岡市障がい者虐待防止マニュアルを把握し研修や勉強会に参加して対応していく。 【振り返り】 事例があまりないが虐待防止の研修に参加する事でどのようなケースも虐待防止を意識して対応している。11月からは自立支援協議会での権利擁護・虐待防止部会マニュアル勉強会が始まり都合のつく限り参加しなごやか内での対応に反映させていきたい。
	(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	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、事業所内で相談体制・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	75/100				

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。） ・（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、丁寧対応をしている。 【第1回 自立支援協議会 意見】 ・厳しい意見もあるが、丁寧に対応してもらったこともある ・委託相談事業所の役割を改めて再確認してもらいたい ・人材が定着していない、個々のスキルアップに課題がみられる	【改善計画】 個々のケースにおいては各担当者は丁寧に取り組んでいたものの、一人で困難ケースを抱え込んでしまう傾向にあった。担当者個人の課題としてのみ捉えるのではなく、特に困難ケースに関しては所内の職員同士で相談し、協力し合う体制を整える。 相談しあうことで、現に負担感も軽減され問題の所在も明確になってきた。 【振り返り】 一人で困難ケースを抱えずに担当者以外とも相談し合う体制はできつつある。更に困難ケースが増える中で、こころの健康センターのアウトリーチ検診会にてケース検討を行うことも増えてきた。
	(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	4.7				
	(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	3.8	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】 43件 【回答件数】 28件 【回答率】 65.1%	・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。 ・包括支援センター等と連携しながら対応では、時間をかけて対応する場合もあり、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。	【改善計画】 ・相談員同士で相談・報告を徹底し協力しあうことで各ケースの目標又課題が明確になってきた。更にそのために必要なサービスや連携すべき関係機関を明確にし積極的に会議に参加するようにする。 ・8050問題に関しては、みらいが中心になり包括支援センターに積極的に働きかけ、アウトリーチを行っている。 ・メールでの連絡やオンラインミーティングを小まめに行い、関係機関と連携を密にする。そのことにより、IT化にも慣れ操作のスキルアップを図る。 【振り返り】 最近ご本人のみの支援に加え、家族全体への支援が必要になってきており包括との連携が増えてきた。それに伴い包括との勉強会に参加もし、精神障害者に関する機会も増えてきた。更に、現在は地域の大学の学生相談・こころの相談との連携を進めている。また、zoomの研修にも積極的に参加しており、数名の会議にも対応できるようにWi-Fiのルーターを整備した。
	(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	3	3.1				
	(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	3.7				
	(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	3.4				
	(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。 ・委託業務の検取に際し、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）静岡市共生のまちづくり計画について、関係する「成果目標」、「にも包括構築事業」、「成果目標」、「対策」を職員間で周知徹底し対象者が地域で自分らしい生活ができるように専任相談員や関係機関と協力していく。 ・（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、とりくんでいただきたい。 	<p>【改善計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報に関してはFAXやメールの送信時にはダブルチェックを徹底する。個人ファイルの持ち出しに際しても返却の際、確実に他職員の承認印をとるようにする。 ・職員のメンタルヘルスに関しては個人のスキルの問題のみと捉えるのではなく、外部の研修に参加したり所内でもケース会議を行い、スキルアップのみならず困難ケースの共有を図る。 ・「にも包括構築事業」、「成果目標」、「対策」を職員間で周知徹底し対象者が地域で自分らしい生活ができるように専任相談員や関係機関と協力していく。 ・基本的な事務処理及び記録のマニュアルを見直すと共に相談や利用者の対応も職員間で検討し、みらい全体で相談のスキルアップを図る。そのうえで、IT化を進め「成果目標」を意識していく。 <p>【振り返り】</p> <p>個人情報に関しては電話相談や個々の相談は相談室にて行うなどし、以前よりも個人情報の扱いに注意をしている。また、指定管理者情報セキュリティ対策研修の資料の読み合わせを全職員で行い、情報セキュリティの意識を高めた。</p> <p>zoomでの研修会への参加や、各職員が資格取得に向けた自己研鑽によりスキルアップを目指している。併せて、職員全体で情報を共有することにより、個々の負担軽減に努めている。</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	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	2					
	(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					【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の確か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	29/50					
合計				65/100	69/100					

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	はーとぱる
------	-------

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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变化をつけている。 ・同性の相談員の希望がある場合に、それに対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・精神障がいの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。 ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・（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 ・（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>【改善計画】</p> <p>総評の意見を元に、被評価者が作成する改善計画</p> <p>・相談対応については、現行同様に対応を継続し、相談者の特性、性格、同性への希望等を考慮し、その時の状態により、可変的に対応する。</p> <p>【振り返り】</p> <p>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</p> <p>相談対応については、これまで通りの対応を心掛け、実行できている。人工の問題で、同行や面談が数週間先になるケースがある。同性による相談対応を希望された場合については、希望に沿って対応するが、様子を見ながら、異性の相談員も対応にあたる等、多角的な意見を取り入れられるよう常に考慮しながら対応している。</p>
	(2) 言葉遣い、身なり・姿勢、障がい特性に応じた配慮	接遇	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	4.3	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「（4）事業の周知」について自己評価が低いのが、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。 ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・（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。 ・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。 ・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>「断らない相談対応」スタイルを継続実行する。</p> <p>その中で関連機関との連携については、今まで以上に共有時間を増やし情報共有内容の精査と今後の方向性を明確にし、更なる横断的・縦断的対応を図る。</p> <p>【振り返り】</p> <p>「断らない相談対応」スタイルについては、継続して実行している。他相談機関を紹介したケースについては、必ずその機関へ連絡し、引継ぎを行っている。当事業所を紹介されて相談に来るケースについても、紹介機関に連絡をして、情報を引き出すよう努めている。</p> <p>3支援センター連絡会等の会議では、なごやか、みらいやそら、わだつみ等、担当者間で気心の知れた関係性を築けており、遠慮のない情報交換が出来ている。現行の参加者や機関以外にもネットワークを広げるよう努めていきたい。</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）	<ul style="list-style-type: none"> ・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）	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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>・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、自己評価が低いですが、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>・（9）虐待防止に係る取組としては、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>・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>・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ます。</p> <p>・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）（7）防災等非常時の体制について、各マニュアルの整理がされ、職員の周知も適切に行われている。また、（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。</p> <p>・（10）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>	<p>・事務処理、事務所の体制整備については</p> <p>静岡市共生のまちづくり計画、各会議等の理解については</p> <p>関連資料の読み込みと、会議等への参加を計画的に行い 今後の方向性を理解し事業所で共有する</p> <p>また、関連する案件、情報については、関連機関と問題点、課題事項を明確化し、方向性を統一して行く。</p> <p>職員の育成等については</p> <p>研究会、講演会等の参加を計画的に行い 職員に偏りの受講体制を整え全体的なレベルUPに繋げる。</p> <p>【振り返り】</p> <p>招集された会議や勉強会等には、積極的に参加しているが、自発的な研修や講演会については、人工やスケジュールの都合上、参加が難しいことも図られている。</p> <p>今後、成年後見制度に関する研修等に積極的に参加していきたい。虐待対応ケースはなかったが、勉強会や研修には参加している。困難ケースについては、随時振り返りや情報共有を行っている。今後は、被虐待者から話を聞くテクニック等についても学んでいきたいと考えている。</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に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、事業所内で相談体制・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	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				