

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	指標の具体例	自己評価	特記事項
1.相談対応	(1)プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・オープンスペースで個人情報の話をしていない。 ・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作りに配慮している。 ・相談者との間の約束事を守っている。 など 	4	
	(2)言葉遣い、身なり・姿勢、障害特性に応じた配慮	<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。 ・相談内容や相談場所について、相談者の障害特性や状態に合わせて柔軟に対応している。 など 	4	
	(3)共感・傾聴の姿勢	<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。 ・他の障害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)丁寧な説明	<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に、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。 など 	4	
	(5)適切なアセスメントと情報提供の実施	<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を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 	4	
小計			20 / 25	

評価項目	評価指標	指標の具体例	自己評価	特記事項
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	<ul style="list-style-type: none"> ・地域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などのパンフレットや施設案内を備えている。 など 	4	
	(2)ケース内容に応じた関係機関への引継ぎ、伴走支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ケースを引き継ぐ際は、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	
	(3)関係機関からのケースの引継ぎ、相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・障害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に説明している。 など 	4	
	(4)事業についての周知・啓発、地域の相談機関への助言	<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 	4	
	(5)積極的な会議の開催・参加	<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 	4	
小計			20 / 25	

評価項目	評価指標	指標の具体例	自己評価	特記事項
3.事務処理、事務所の体制整備	(1)適切な業務履行	・使用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	・複数人でのチェックを実施していく。
	(2)個人情報の管理	・個人情報は鍵のかかる保管庫など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。 ・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)障害者政策・制度に関する理解	・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。 ・福祉サービスや独自事業の実施内容を把握している。	4	・状況に合わせて、適宜多職種職員と一緒にケースの共有、検討会議を行っていく。
	(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	・すべてのケース記録について、担当者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	
	(5)苦情窓口の設置等、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	4	

評価項目	評価指標	指標の具体例	自己評価	特記事項
3.事務処理、事務所の体制整備	(6)事務マニュアルやフローの作成、組織的な対応	・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	
	(7)防災など非常時の体制	・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。 ・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	
	(8)困難事例への対応	・各市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	4	
	(9)虐待防止の取り組み	・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、各市障害者支援課へ確実な通報を行っている。 ・担当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。	4	
	(10)研修の積極的な実施・参加	・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	
	小計			37 /25
合計			77 /100	

公表:令和 5年 3月 20日

事業所名 指定障害児相談支援事業所とらこや

保護者等数(児童数) 47 回収数 21 割合 44.7 %

	チェック項目	とても良い	良い	どちらとも言えない	あまり良くない	良くない	理由
①	相談内容が周りに聞かれる心配がなく、安心して相談出来ましたか？	86%	10%	5%			
②	相談員は、丁寧な言葉遣い・態度で相談に応じていましたか？	90%	10%				
③	相談員は親身になってあなたの話を聞いてくれましたか？	90%	5%	5%			
④	相談員の説明はわかりましたか？	81%	14%	5%			
⑤	相談をして少しでも悩み事が解消されたり、気持ちが楽になったりしましたか？	76%	14%	10%			

◎ この「保護者等からの事業所評価の集計結果(公表)」は、保護者等の皆様に「保護者等向け指定障害児相談支援評価表(利用者アンケート)」により事業所の評価を行っていただき、その結果を集計したものです。