

委託相談支援事業所評価会 集計結果

<自由記述>

1. 運営体制

窓口開設時間【全て】

○窓口の開設時間について。

【評価ポイント】

- 開設時間内の電話・窓口における対応は迅速かつ的確であったか。
- 利用者（障害者本人・施設従事者）が利用しやすい時間であるか。

□点
(5点満点)

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：

評価する点	(基) 勤務時間、時間外でも連絡を取り合う体制ができている (ふ) 開設時間は業務内容から適当と思う (身) 必ず1人は事務所にいるのが安心 (知) 365日24時間体制は安心 (精) 開設時間内だけでなく時間外も対応できている	改善を 求める点	(ふ) 夜間の相談ニーズはあるか (精) 時間等の範囲は難しい判断となりますが1人で対応しすぎが気になる
-------	--	-------------	---

職員体制【全て】

○職員体制について。

【評価ポイント】

- 事業所を利用する障害者の困り事を適切に把握し、関係機関と連携しながら問題解決に動ける専門性及び経験があるか。
- 施設従事者からの相談等に対して迅速に対応し、適切なアドバイスができていたか。

□点
(5点満点)

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：

評価する点	(基) 各職員の専門性を活かしている、専門外も担当し視野を広げる体制づくりをしている (ふ) 経験豊かな職員を多く配置している (身) 関係機関との連携について十分に行えている (精) 十分専門性をもった対応ができている	改善を 求める点	(基) 件数が多いのでスタッフの仕事量の負担が心配 (基) 経験年数を補う、組織としての支援体制をさらに強められると良い (身) 取扱い件数も多い上、外出も多く、待機者がいる状況をふまえると人員を増やす必要があるのでは (知) 専門性を強くアピールできる要素が感じられなかった (精) 人員体制においては少ない
-------	---	-------------	---

個人情報等管理【全て】

○個人情報の保管・情報収集・提供は適切であるか。また、その他帳票等の保管・廃棄方法は適切であるか。

【評価ポイント】

- 個人情報記載されている相談受付票及びケース記録等の帳票類の保管方法は適切であるか。
- 個人情報の収集及び提供に関して、本人の承諾を得た上で関係機関と連携しているか。
- その他委託料に関する帳票、業務日報、月報等の保管方法は適切であるか。
- 記録等の廃棄方法について内部規定があるか。

□点
(5点満点)

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：

評価する点	(基) 紙ベース、データベースの良さを意識した管理を心がけている (ふ) 電子データ、紙媒体の管理が適切である (身) 情報の収集、提供について十分に配慮されている (知) 記録の処理について統一した対応で行えている (精) 相談種別に合わせ適切に保管している	改善を 求める点	(基) PCのシステム等の管理を充実した方が良い (身) バックアップは定期的に行っているようですがウイルス対策等の徹底も必要
-------	--	-------------	--

2. 業務内容

総合的・専門的な相談支援 【全て】

○事例や相談件数等から総合的・専門的支援の実施について。

【評価ポイント】

- 困難な生活課題を抱えている障害者や福祉による支援に繋がっていない支援困難者等に対して訪問や支援者会議等を実施しているか。

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：

】

評価する点	(基) 各職員に得意分野があり、得意分野以外の相談もフォローしあえているのが安心 (身) 家族、難病、発達障害の方にも対応し、まずは全ての相談を受理している (身) 医ケア児が増えており大変だと思うが、いろいろ学んでいて安心 (知) 他機関と連携しながら専門的な支援を行っている (精) 時間外の対応やアウトリーチ等積極的に行っている	改善を 求める点	(身) 地域の実情を十分把握し、相談者のニーズに適したサービスの提供をしてほしい (身) 医ケア児者の施設見学を通じてスキルアップをお願いしたい (知) 他機関に振り分けしているだけと思えることがあった
-------	---	-------------	---

点
(5点満点)

相談支援事業所へのサポート 【身・知・精】

○計画相談支援事業所から身体障害者等に関するサービス等利用計画作成等について助言依頼があった場合は、技術的助言を行い、必要に応じて身体障害者等に関する障害特性等について研修を実施する。

【評価ポイント】

- 市内の相談支援専門員のスキルアップに貢献しているか。

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：

】

評価する点	(精) 引継ぎ後のフォロー含め支援ができている (精) 地域の信頼を得ているので問い合わせ（相談）が入っていると 思う点を評価	改善を 求める点	(身) スキルアップ研修をもっともっと積極的に進めてほしい (身) 広報の問題もある。行政との相談含め検討が必要 (知) サポート依頼自体を受け入れる体制づくりはこれからと思う (知) 市内の専門員のスキルアップについてこんさぼを含めブラッシュアップしてほしい
-------	---	-------------	---

点
(5点満点)

地域の相談支援体制の強化 【基・身】

○研修会や事例検討会の実施回数及び内容、連絡会議の取組みについて。

【評価ポイント】

- 研修会や事例検討会を通して、市内の相談支援専門員をはじめとする施設従事者のスキルアップに貢献しているか。
- 地域で開催される関係機関・団体ネットワーク（連絡会等）に参画しているか。

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：

】

評価する点	(基) 相談支援専門員の育成の他にも多様な機関と連携体制を築いている (身) 専門性向上に繋がる研修会の企画及び地域ケア会議への参画等新たな取組みを行っている	改善を 求める点	(基) 業務多忙により時間の確保が大変だろうが、スキルアップには取り組んでほしい (基) 障害を「主」としていない分野に是非働きかけてほしい
-------	--	-------------	---

点
(5点満点)

地域移行・地域定着支援 【基・心・精】

○具体的な取組から、障害者支援施設や精神科病院等から地域移行に向けた普及啓発の実施について。

【評価ポイント】

- 地域移行・地域定着に関する関係機関との連携ができているか。
- 地域移行・地域定着の対応実績は十分であるか。

5点満点
点

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：

】

評価する点	(基) 十分できていると思うが、実績として見づらい (心) 地域移行支援の事業化について十分な準備期間を取りつつ行っている (精) 精神障害分野ということで他の関係機関からの依頼、相談が多々ある中頑張っている (精) 関係機関との連携を密にし、支援や周知を行っている	改善を 求める点	(基) 難しいケースが多々あると思うが、引き続き頑張ってもらいたい
-------	--	-------------	-----------------------------------

権利擁護 【全て】

○具体的な取組から、成年後見制度利用支援事業（相談等）の実施等障害者の権利擁護の実施について。

【評価ポイント】

- 成年後見が必要な方への紹介が適切に行われているか。
- 障害者の権利擁護を推進する取組み（啓発等）が行われているか。

5点満点
点

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：

】

評価する点	(基) ひまわりネットワークの活動は意義深い (心) 成年後見を専門とする人がいて安心 (身) 成年後見の支援件数は少ないが、適切に対応している	改善を 求める点	(基) 成年後見の紹介等具体的数値を教えてください (心) 専門分野の職員を中心にさらに積極的に (知・精) プレゼンであまり具体的な取組みが紹介されなかった
-------	--	-------------	---

自立支援協議会支援事業 【基】

○具体的な取組から、各専門委員会の会議資料や議事録の作成、会場設営等の運営について。

【評価ポイント】

- 自立支援協議会及び専門部会の役割を客観的に把握し、基幹相談支援センターの立場から課題の解決のために尽力しているか。
- 地域の相談支援体制において中核的な役割を担う基幹相談支援センターとしての立場を認識し、積極的に自立支援協議会等の運営に携わっているか。

5点満点
点

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：

】

評価する点	(基) 各部会に積極的に携わっている	改善を 求める点	(基) 議事録の作成等については実施が不明なので、行っているのであればもっと周知しても良いのでは
-------	--------------------	-------------	--

困難事例対応 【基】

○計画作成件数や事例から、困難事例の計画作成について。

【評価ポイント】

- 指定特定（障害児）相談支援事業所では、対応に苦慮する困難ケースの計画作成を積極的に実施しているか。
- 困難事例の計画相談の対応件数は十分であるか。
- 困難事例の計画相談のスキルを困難事例検討会等で市内の相談支援専門員に還元できているか。

--

 点
(5点満点)

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：

】

評価する点		改善を 求める点	
-------	--	-------------	--

困難事例への支援 【基】

○地域の指定特定相談支援事業所及び指定障害児相談支援事業所における困難事例に対する支援について。

【評価ポイント】

- 地域の指定特定相談支援事業所及び指定障害児相談支援事業所からの困難事例の相談に積極的に対応しているか。
- 地域の指定特定相談支援事業所及び指定障害児相談支援事業所と困難事例についての共有ができているか。

--

 点
(5点満点)

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：

】

評価する点		改善を 求める点	(基) さらに連携を深めてほしい
-------	--	-------------	------------------

セルフプラン対応 【全て】

○具体的取り組みから、セルフプラン作成支援について。

【評価ポイント】

- セルフプランの主旨に鑑み、利用者本人のエンパワーメントの視点に立ってサポートできているか。

--

 点
(5点満点)

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：

】

評価する点	(ふ) プレゼン資料より、支援方針などが明確に示されている (ふ) 相談後の介入を適切に行っている	改善を 求める点	(基・ふ・身) 作成支援時、計画をつけるよう助言をお願いしたい。 周りに心配な人もいる。
-------	--	-------------	---

その他の事業 【基・ふ】

○独自で実施するその他事業についての工夫があるか。

【評価ポイント】

- 事業所の役割を認識した独自事業であるか。

--

 点
(5点満点)

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：

】

評価する点	(基) 資源の創設やその発展など、非常に評価できるものとなっている (ふ) 利用者ニーズに応えようとしている	改善を 求める点	(基) 行政等との連携をさらに深められると良いように思う (ふ) 独自性について、プレゼンからは十分に理解できなかった
-------	---	-------------	--

周知の工夫 【全て】

○事業所の周知が行われているか。

【評価ポイント】

➢ 事業所の周知の工夫が行われているか。

点
(5点満点)

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：

】

評価する点	(基) 広報誌は素晴らしい (精) 地域住民(地区社協や民生委員)への周知も積極的に行っている (精) 地域イベント等を活用している	改善を 求める点	(基) 積極的に周知を深めてほしい (心) ふれあい22内にあるのでたくさんの人に知ってもらい活用してほしい (心) 周知徹底が大切。その為に、地域にどんどん出てほしい (心) 役割等、一般の市民にはまだ知られていないように感じる (身) これから実績を上げてより周知してほしい (身) 相談支援事業所同士で周知方法の検討を進め、実施してほしい (知) 名刺に記載で周知とあったが、実績を上げて周知していけることを期待しています。まだ始まって浅いので (知) 職員自身が意義を理解して取り組んでほしい (知) 事業所として業務内容について独自性を持ち、それらを外部発信してはいかかか (知) 行政と連動して周知の工夫が必要。また、役割と特色についても検討が必要 (精) 地域移行の協議会や民生委員などにおいて周知のための努力をさらにお願ひしたい
-------	--	-------------	--

障害支援区分認定調査の実施 【心・身・知・精】

○障害支援区分認定調査実施について。

【評価ポイント】

➢ 障害支援区分認定調査の実施を市から依頼された際に、調査を実施しているか。
 ➢ 障害支援区分認定調査を実施後、速やかに調査票を市へ提出しているか。

＜設問全体に対して＞
資料ではわからない。
実施／依頼という形ならわかる

点
(5点満点)

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：

】

評価する点	(身) 件数の上でも、十分できている	改善を 求める点	
-------	--------------------	-------------	--

3. 障害者虐待防止センター業務内容

虐待対応 【基】

○虐待の通報（養護者・施設従事者・使用者）の受付、養護者虐待の場合に事実確認のための情報収集を行い、市や関係機関と対応協議をし、終結までの対応について。

虐待を受けた障害者保護のため、障害者及び養護者に対して、相談、指導及び助言実施について。

【評価ポイント】

- 通報受付、事実確認、対応協議、終結までの一連の役割を認識し、関係機関と連携が取れているか。
- 虐待を受けた障害者保護のために障害者及び養護者への相談、指導及び助言に対する満足度。

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：】

点
(5点満点)

評価する点	(基) 学校からの問い合わせ、相談にも応えていただいている	改善を 求める点	
-------	-------------------------------	-------------	--

虐待防止啓発活動 【基】

○具体的取り組みから、障害者虐待防止啓発活動について。

【評価ポイント】

- 虐待の実情を把握し、虐待防止に向けた啓発活動を積極的に実施しているか。

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：】

点
(5点満点)

評価する点		改善を 求める点	(基) 関係者以外への啓発活動を期待します
-------	--	-------------	-----------------------

虐待防止センターの運営体制 【基】

○具体的取り組みから、虐待防止センター運営体制について。

【評価ポイント】

- 虐待通報に対応するため、24時間365日対応できる体制が整っているか。
- 虐待通報があった場合、市への報告が迅速にできているか。
- 虐待通報があり、関係機関等と連携する場合、迅速に対応できているか。

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：】

点
(5点満点)

評価する点	(基) 24時間体制は大変だと思うが、常時繋がるのは安心 (基) 携帯電話等により体制が整っている	改善を 求める点	(基) まだまだ表に出てこない現状。気軽に相談できる工夫を！
-------	--	-------------	--------------------------------

4. 障害を理由とする差別の解消の推進

差別相談対応 【基】

○障害者差別解消法第14条に規定する、相談及び紛争防止のための体制の整備として、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に応じ、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図るため市を含む関係機関と連携する。

□点
(5点満点)

【評価ポイント】

- 相談受付から終結における一連の役割を認識し、関係機関と連携が取れているか。
- 障害者差別解消支援地域協議会の機能・役割を理解し、相談事例の解決に向けた助言等を行っているか。

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由： 】

評価する点		改善を 求める点	
-------	--	-------------	--

差別解消啓発活動 【基】

○具体的取り組みから、障害者差別解消の推進に関する啓発活動について。

【評価ポイント】

- 障害を理由とする差別の解消に関する広報その他の啓発活動を行っているか。

□点
(5点満点)

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由： 】

評価する点	(基) 基幹としての取組みの中では十分に行えている	改善を 求める点	
-------	---------------------------	-------------	--

5. 運営上の課題及び改善策

運営上の課題 【全て】

○運営するに当たって直面している課題の認識について（内的課題・外的課題）。

【評価ポイント】

➢ 運営上の課題の認識は的確か（松戸市の相談支援体制を踏まえた上での認識か）。

点
(5点満点)

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：】

評価する点		改善を 求める点	(ふ) まだまだ、整理できていない印象を受けた (身) 計画相談との違いなどしっかり整理して取り組んでほしい (知) 役割を再認識し、運営上の課題を解決し取り組んでほしい (知) 外部発信をさらに進める必要がある (知) 得意分野、不得意分野等見直しが必要かもしれない (精) ヘルパー不足は事業所だけの問題でなく、ヘルパー育成について市も対策を（専門的知識を得るような） (精) 地域に出てさらにネットワークづくりを推進してほしい
-------	--	-------------	--

課題に対する改善策 【全て】

○課題の認識から改善へ向けた取り組み（考え方）の方向性。

【評価ポイント】

➢ 的確に課題を認識し、課題の解決に向けた改善策の方向性は適切か（予算上の問題等に固執していないか）。

点
(5点満点)

5点：十分できている 4点：できている 3点：普通 2点：やや不十分 1点：不十分 0点：評価不能【理由：】

評価する点	(知) 課題認識は適切になされている	改善を 求める点	(基) 教育現場へのアプローチを積極的に (ふ) 児童分野の専門性を高めたいとのことなので、現場見学等を通じてスキルアップしてほしい (ふ) 計画相談と委託の相談との棲み分けは課題として残るように思った (ふ) 内部研修等、事業所で抱えている課題をもっと明確にして今年度何をするのかを計画しておくと思う (身) 一般相談含め、何が課題か整理することが先決なのでは？方向性が見出せない (身) 事業所だけの解決は難しいので同じ委託を受けている事業所と行政とが課題意識をもって取り組んでほしい (知) 役割を再認識し、運営上の課題を解決し取り組んでほしい (知) 特化した事業内容の取組みがあっても良いのでは (精) 職員の健康が心配。人員確保は難しいと思うが、確保してほしい。市の委託金も増額してほしい (精) スタッフ増、負担の軽減などきちんと取り組みながらお願いしたい (精) 人員体制の確保、他の職員のスキルアップに向けた取組みをしてもらいたい
-------	--------------------	-------------	--

その他意見

- 優秀な人材を守る取組みが必要。スキルの高い人が相談支援をする訳で、福祉を目指す若者の「あこがれ」の存在でなければならないと思う。みんなで取組みを考えていきたい。
- 実際の数字は委託されている事業についてはとても大切なところですので、カウント方法の明確化、またミスがないようにしてもらいたい。