

令和4年度 自己評価表

計画相談支援事業における自己評価結果票

自己評価日: 令和5年6月6日

※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=概ね対応ができています C=対応が不十分である

事業所名: 相談支援事業所 風

	チェック項目	評価	工夫している点	課題や改善すべき点を踏まえた改善内容又は改善目標
相談室の環境作り	1 プライバシーへの配慮	B	・相談室にて戸を開けて会議実施。 ・初回時は、居室の説明から入る。 ・窓が大きくて、明るい雰囲気である。	・オープンスペースなので、情報は聞こえないか。 ・移転もしくはサテライトなども検討する。 ・電話対応はなるべく別室で対応する。
	2 スペースの広さ	B	・十分なスペースの確保、対面式で実施。 ・机を介して、メモ書きできるスペースも確保。	・机などの配置を工夫したり、圧迫感がでないようにする。
	3 その他事務室や通信機器の設置	A	・事務室は奥に設置。 ・コピーや個人情報はキャビネットへ保管。 ・通信危機は職員一人一機材を準備。	・外出している場合が多く、固定電話での対応が難しい。転送機能などを検討する。
相談対応における配慮	4 身なり・姿勢	A	・身分証明を携帯し、首からかけている。 ・服装も整え、清潔感を意識している。	・堅苦しさではなく、ラフにならない程度の服装を心がける。
	5 共感・傾聴の姿勢	A	・相手の話を遮らないようにする。 ・相談者の気持ちや想いを聞く姿勢で共感する。	・面談の時間帯や次の面談方法など別の環境などの設定が必要かなどを確認する。
	6 言葉遣い(敬語、わかりやすい言葉の使用など)	B	・初めて会う方が安心して話せるように、分かり易く説明。 ・呼名はさん付けで統一している。	・説明不足の時はいつでも質問してほしいとの思いを伝え、連絡先など質問できる方法を提案していく。(メールやラインなど)
	7 障がい特性に応じた配慮	B	・障害特性に合わせた場所や時間帯を設定。 ・柔軟に対応するように務める。	・体調面の確認や配慮する事項などを確認する。
関係機関との活用	8 相談者へ情報提供できる環境の整備	B	・地域資源を提供し、共有する。 ・メールやホームページで情報を提供。	・関係機関とつなぐ際は1度は同席し、関係性を結ばせる。その後は個人的なやり取りを実施してもらう。
	9 ケース内容に応じた、関係機関への案内	B	・社会資源等のパンフレットを持参。 ・混乱するのが予想される場合は、こちらから連絡する。 ・関係機関とつなぐ際に初回は同席し、関係性を作る。	・事業所内にもチラシを使用した紹介をしていきたい。
	10 積極的な会議の開催・出席	A	・必要に応じてケース会議や関係者会議を実施。 ・他機関が開催する研修会や会議へ率先して出席。	・会議の目的を明確にし、結果や支援の見通しが見える会議実施にしたい。
事務処理・事業所の体制整備	11 個人情報の管理	B	・個人情報には鍵のかかるキャビネットで管理。 ・パソコンにはパスワードが必要。	・必要、不要な情報を見分け保存する。 ・ペーパーレス化に努めていきたい。
	12 相談記録や提出書類	A	・提出書類に関しては、必ず控えを取っている。 ・受診記録・服薬手帳コピーなども個人ファイルで管理。	・電子化、簡素化できる体制を模索したい。
	13 市町村へ提出する書類	A	・期日を守る。 ・提出日を記録する。	・期日前に余裕をもって提出できるようになる。
	14 苦情窓口の設置、対応	A	・苦情を言いやすいように入りに意見箱を置いている。 ・組織で情報を共有し、改善策を提示する。	・外部の意見なども取り入れる体制を整えたい。
	15 マニュアルや事務フローの作成	C	・現状にあったフォローを作成。	・マニュアルを職員同士で定期的に読み合わせを行い、事務フローのスムーズ化を図りたい。
	16 虐待防止の取り組み	B	・研修会へ参加し、対応方法などを常に意識して発信している。	・通報方法などをマニュアルで確認・共有 ・市町村と情報共有を行う。
	17 防災等非常時の体制	C	・法人が開催する避難訓練へ参加。 ・防災センターなどの機関の情報を提供する。	・今後の作成資料の中に災害時の視点を取り入れ、発信も重要視する。
職場環境の整備	18 研修等の積極的な実施・参加	A	・業務に必要な情報収集。 ・困難事例などは、他相談員などに相談できる環境を作る。	・充実した研修内容を提案していきたい。
	19 相談員に対するサポート	B	・個人で抱えることがないように法人全体で共有。 ・管理者や代表と共有する。	・他機関と連携して、スーパーバイズなどを行いたい。
	20 衛生管理、感染予防管理	A	・訪問時にはマスク・アルコール手指消毒をして入室。 ・体調面が気になる際は訪問自粛。	・日程調整をかなり前から調整しているので、当日体調不良時には早めに連絡を入れ、電話やWeb会議を実施。