

# 委託相談支援事業者自己評価シート

(平成21年度)

事業者名： \_\_\_\_\_

記入者役職： \_\_\_\_\_

記入者氏名： \_\_\_\_\_

## 目次

- 0 相談支援事業所の概要
  - 0-1 実施状況について
  - 0-2 事務室等について
  - 0-3 職員の状況
  - 0-4 職員の勤務体制
  - 0-5 ピアカウンセリングの実施状況
- 1 事業運営全般
  - 1-0 委託相談支援事業者としての理念・基本方針
  - 1-1 運営体制
    - 1-1-① 相談受付体制
    - 1-1-② 独立性の確保
    - 1-1-③ 中立性・公平性の確保
    - 1-1-④ 専門性の確保
    - 1-1-⑤ 個人情報保護
    - 1-1-⑥ 苦情解決処理体制
    - 1-1-⑦ 事業運営の評価
  - 1-2 適切な相談支援の実施
    - 1-2-① 自己決定の尊重
    - 1-2-② エンパワメントの重視
    - 1-2-③ コミュニケーションに関する配慮
    - 1-2-④ 権利擁護
  - 1-3 地域・他機関との交流・連携
    - 1-3-① 他の関係機関との連携
    - 1-3-② 地域の障害者の状況把握
    - 1-3-③ 地域の社会資源の把握
    - 1-3-④ 社会資源の改善・開発に向けた取組み
    - 1-3-⑤ 支援困難事例への積極的な対応
    - 1-3-⑥ 地域住民への周知・啓発的活動の実施
  - 1-4 その他の取組み
    - 1-4-① 地域移行、退院促進等の取組み
    - 1-4-② その他独自の取組み
- 2 日々の相談支援業務
  - 2-1 継続支援対象者数
  - 2-2 相談支援内容
  - 2-3 日々の相談件数の分析
  - 2-4 住宅入居等支援事業の実施状況
  - 2-5 業務委託料の収支精算について
- 3 自己評価を終えて
  - 3-1 区協議会での報告
  - 3-2 一連の自己評価のプロセスを終えて

採点のあった事項を  
昨年度に「今後の取組  
方針」に記入した項目の  
改善内容について記  
入してください。

平成20年度の実績に基  
づき記入してください。

今年度の自己評価に基  
づき記入してください。

## 0 相談支援事業所の概要

### 0-1 実施状況について

#### 記入にあたって

実施曜日や時間については、来所の場合で予約制にしている場合についてはその旨もわかるように記入してください。

精神障害の委託相談支援事業所については、地域活動支援事業（基礎的事業）を併せて委託しているため、同じ場所で実施しているその他の事業の欄に記入をしてください。

事業所の特長欄には、事業所として得意とすることを自由に記載してください。

### 0-3 職員の状況

#### 職員配置について

事業の実施にあたり、相談支援専門員等またはこれに準ずる障害者の相談業務に関して豊富な知識・経験を持つ者を1名常勤で配置しなければなりません。ただし、事業の実施に支障のない範囲で指定相談支援事業者関係業務に従事することができることとしています。

また、相談支援強化事業の実施にあっては、社会福祉士や精神保健福祉士等の専門的な知識を有する者を1名以上配置しなければならないこととしています。

### 0-4 職員の勤務体制

#### 勤務体制について

実施時間中は来所相談や電話相談などが幅狭した場合においても対応できるよう、常時複数の職員配置が必要となります。

### 0-5 ビアカウンセリング実施状況

#### ピアカウンセリングについて

ピアカウンセリングは、障害特性にあった支援が行えるよう体制を組むことが必要となります。定期的な配置が困難な場合であっても、支援が必要な場合に体制が組めるよう、ピアカンの確保に努めることが必要となります。

## 1 事業運営全般

### 1-1 運営体制

#### 1-1-① 相談受付体制

##### 評価のポイント

- a) 相談支援事業の実施場所は、交通の利便性を考慮し、利用しやすい場所にあつて、相談支援事業を実施していることが建物の外部からもよくわかるように、また、初めての相談者でも気軽に入っていけるように工夫しておく必要があります。
- b) また、プライバシーの保たれた専用の面接室が設けられているなど利用者が相談しやすい面接環境が整えられていることが求められます。
- c) 夜間や休日など事業所の開設時間以外の利用者からの問い合わせにも対応できるよう携帯電話への転送システム等、実効性のある対策が講じられていることが必要です。  
また、仕事などで平日や日中に相談ができない方へ十分な配慮、工夫も求められます。
- d) 自宅など利用者が落ち着いて相談できる場所での相談を希望する場合には希望に沿った対応が求められます。
- e) 最初の受付場面には特別な意味があり、ケアマネジメントに結びつけるためにも重要な場面です。例えば、最初からフェースシートの全てを聞いていこうとするのではなく、話しやすい雰囲気をつくって相談者の言うことを時間をかけてありのままに受け入れ、信頼関係を築いていくことが大切です。

#### 1-1-② 独立性の確保

##### 評価のポイント

委託相談支援事業者が、受託法人事業から中立性・公平性の面で独立していることを確認するために求められるハード面の条件です。

- a) 相談支援事業の実施場所は、特定の社会福祉施設等に属さず独立した場所に設置されていることが望まれますが、これによらない場合は、事務所、面接室、電話、FAXなどが社会福祉施設等とは別に専用のものとして用意されていることが求められます。
- b) また、相談支援事業の経理は、同一法人内の他事業と明確に区分されていることについても委託相談支援事業者が受託法人から会計の面で独立していることを確認するための最低限の基準です。

### 1-1-③ 中立性・公平性の確保

#### 評価のポイント

委託相談支援事業者は、利用者の利益のために、中立・公平な立場で相談支援を提供しなければなりません。

これは、特定の事業者との間に利害関係のない状態の確保を確認するものであり、利用者の利益を担保するうえで重要な条件です。

したがって委託相談支援事業者は、利用者のニーズに基づき中立・公平な立場で社会資源を活用し、相談支援を行わなければなりません。これは、特定の事業者に偏ることなく、インフォーマルな資源を含め広く地域の社会資源を有効に活用することが利用者の利益につながることを確認するもので、同一法人内のサービスを提供することだけで課題を解決しようとするなどの「抱え込み」をしないためにも必要な条件です。

### 1-1-④ 専門性の確保

#### 評価のポイント

a) 相談支援事業従事者は、障害や諸制度、援助技術を熟知し、社会情勢の変化や新たな理論の確立などに対応するため、相談支援従事者研修のみならず、各種研修会への参加や、他の職種との交流等あらゆる機会をとらえ、相談支援技術の向上を図るための自己研鑽に努め、専門性を高めていく必要があります。

このため、委託相談支援事業者は、担当職員をこれらの研修に積極的に参加させていくことが必要です。各種の研修会に参加することは、技術の向上だけでなくネットワーク構築のきっかけにもなります。

b) また、相談支援の過程において、医療や法律などその分野の専門家でなければ判断できないような問題が明らかとなり、それに対する判断や対応が必要となった場合は、その分野の専門機関と連携して適切な対応をとることが必要です。

### 1-1-⑤ 個人情報保護

#### 評価のポイント

a) 相談支援を進めるにあたっては、常に記録をつける姿勢が大切です。

記録は、相談支援過程における検討資料や関係機関等との担当者会議など、様々な場面における資料の情報として活用できるほか、苦情や事故などにより第三者機関から資料提出を求められた際の重要な証拠にもなります。

b/c/d) 一方で、利用者の記録は取り扱いに細心の注意が必要なセンシティブ情報であり、これらの個人情報の保護は、利用者との信頼関係の要となるもので、この信頼関係が損なわれると、ケアマネジメントの展開にも影響が生じます。

このため情報が外部に流出しない管理体制が必要になります。記録の保管場所、保管方法及び扱いに関する規程、責任者の設置に関する規程、保存と廃棄に関する規程等が定められ、さらにはこれらの規程が遵守されるよう、職員に対する教育・研修が行われていることが必要です。

e) また、委託相談支援事業者は、利用者がよりよいサービスを受けるために、専門職やサービス提供事業者同士の情報交換が必要であることについて利用者の理解を得られるよう努め、理解を得られた場合は、絶えず、どこで、どういう人に、どういう情報を提供してよいかなどについて、利用者の納得と了解を得て、利用者が自分の情報を誰が持っているかを知っておくようにしておく配慮も重要です。

### 1-1-⑥ 苦情解決処理体制

#### 評価のポイント

社会福祉法の規定により、社会福祉事業の経営者は、利用者等からの苦情の適切な解決に努めることが求められています。また、指定相談支援の運営基準においても、利用者等からの苦情への対応が規定されています。

a) 苦情解決の体制や手順等については国が指針を定めており、その指針では、①苦情解決責任者の設置（施設長、理事長等）、②苦情受付担当者の設置、③第三者委員の設置を求めています。

また、第三者委員は、苦情解決についての密室性の排除と社会性・客観性の確保、利用者の立場に立った苦情解決のために設置されるもので、人数は複数が望ましいとされています。

b) 苦情解決の手順については、苦情解決の仕組みを利用者等に十分周知していること、

c) 苦情を受け付けたときの正確な記録と苦情解決責任者への報告が行われていること、解決へ向けた話し合いの内容や解決策等について、経過と結果を記録していること、苦情を申し出た利用者等に経過や結果をフィードバックしていること、

d) 苦情を申し出た利用者等に不利にならない配慮をした上で公表していること

等がポイントになります。

また、苦情解決への取組みは、利用者保護の視点と同時に、福祉サービスの質の向上に向けた取組みの一環として捉えて、積極的な取組みが求められます。

## 1-1-⑦ 事業運営の評価

### 評価のポイント

- a) 相談支援業務は多岐に亘り、日々新たな相談に対応しているため、個々の事例への対応や会議の開催に終始することがないよう、事業の理念・基本方針を実現するための具体的な取組みを示す中・長期的な計画を定めようとして、
- b) 中・長期的な計画を踏まえた年度ごとの事業計画を策定し、この計画に基づいて事業を実施する必要があります。
- c) この計画の実行と評価を適切に行い、事業の評価を次の計画に確実に反映し、事業がより効果的なものとなるよう常に見直していくことが求められます。
- d) また、事業の評価にあたっては、利用者の満足度利用者のニーズに基づいた支援が提供できているかどうかやその効果を客観的に捉えられるようしくみづくりをしておくことも必要です。

※ 中・長期とは3～5年を想定しています。

## 1-2 適切な相談支援の実施

### 1-2-① 自己決定の尊重

#### 評価のポイント

委託相談支援事業者は、常に利用者が自己決定を主体的に行えるよう相談支援を進める必要があります。

そのためには、利用者が落ち着いて決定できる環境を確保するとともに、必要な情報を理解できるように提供し、体験、経験する機会を設けるなど利用者が主体的に自己決定できるよう条件を整える必要があります。また、決定した結果についても認識してもらえよう対応することが求められます。

利用者が下した決定が利用者自身の利益にならない可能性があるかと判断できる場合は、その理由を示しながらよく話し合うことが必要です。

また、親や家族が決定に参画する場合であっても、委託相談支援事業者は常に利用者の意思を尊重する姿勢をもって相談支援を進める必要があります。ただし、親や家族の心情・立場も十分理解し、尊重することも必要です。

## 1-2-② エンパワメントの重視

### 評価のポイント

相談支援を進めるにあたっては、利用者が自分の置かれた状況に気づき、問題を自覚し、自らの生活の調整と改善を図れるような支援に留意していくことが重要です。

そのために、委託相談支援事業者は、常に利用者のエンパワメントが図られるよう相談支援を進める必要があります。

利用者のエンパワメントを図るために取り組んでいることについて「自己評価の詳細」に記載してください。

(例)

- ・自立生活プログラム
- ・ピアカウンセリング
- ・ピアサポート
- ・ジョブライフサポーター
- ・体験交流会
- ・ふれあい電話相談

### 1-2-③ コミュニケーションに関する配慮

#### 評価のポイント

a) 日常的なコミュニケーションについて支援が必要な利用者について、その利用者の状況に応じたコミュニケーション手段を確保するための支援が的確に行われているか、

b/c/d) また、利用者とのコミュニケーション確保のための配慮や工夫が行われているかについて確認します。

### 1-2-④ 権利擁護

#### 評価のポイント

a) 相談支援事業者は、障害者が市民として当然守られるべき権利が侵害されやすいという点を理解して利用者の立場を擁護し、ニーズ表明を支援・代弁することにより、問題解決力や様々な支援を活用する力を高めていけるよう支援していく必要があります。

b) 学校、職場、近隣でのいじめや差別発言、交通機関での乗車拒否や、入店拒否など人権侵害があったことを相談された時、相談支援事業者は、利用者の代弁者として権利を擁護する必要があります。

c) さらに、利用者が虐待を受けている可能性が確認された場合には、関係行政機関と連携し、被害を食い止めることが求められます。

## 1-3 地域・他機関との交流・連携

### 1-3-① 他の関係機関との連携

#### 評価のポイント

a) 委託相談支援事業者は、担当区域の地域自立支援協議会に積極的に参加し、区保健福祉センターの事務局と協働して、地域の障害者支援に関わる機関相互の連携体制の強化に努めることが求められます。

また、地域自立支援協議会では、地域の中核的な相談支援機関として、支援困難事例への対応や社会資源の改善の検討等、その専門性を発揮して中心的な役割を担うことが求められています。

b) また、委託相談支援事業者は、相談支援事業者間の連絡会や地域のサービス提供事業所の連絡会などに参加したり、社会資源の活用支援の際に、事業所へ同行するなどにより事業所の実態の把握とともに連携の強化に努めることが必要です。

c) また、利用者の判断能力が不十分である場合や困難な場合には、成年後見制度や日常生活自立支援事業（旧地域福祉権利擁護事業）などの制度の活用を図ることも必要です。

### 1-3-② 地域の障害者の状況把握

#### 評価のポイント

a) 委託相談支援事業者は、地域の障害者を取り巻く状況や課題を把握し、地域に存在する隠れたニーズを発見して必要な支援につなげていくことが求められています。

そのため、委託相談支援事業者は様々な手段により地域の障害者を取り巻く状況等について把握することが必要です。

b) 障害者支援機関だけでなく地域の福祉・労働・教育・保健医療機関と定期的な会議を開催したり、

c) アウトリーチ活動に取り組むこと等により、ニーズの把握に努めることが求められます。

### 1-3-③ 地域の社会資源の把握

#### 評価のポイント

相談支援を進めるにあたっては、利用者のニーズに合う社会資源の存在が大きな位置を占め、その存在が、ケアマネジメントの過程でサービスの種類や量を調整する場合に大きな影響を与えることになります。そのため、委託相談支援事業者は、常にインフォーマルなサービスを含めた社会資源の実態を把握し、柔軟に組み合わせることや、適切に情報を提供できる体制を整えておく必要があります。

### 1-3-④ 社会資源の改善・開発に向けた取り組み

#### 評価のポイント

委託相談支援事業者は、社会資源について情報を集め、分析した中で現状において活用できる資源がないと判断した場合は、既存の社会資源を地域ニーズに合わせて「改善」することや、新たに「開発」することに向けた取り組みを進めることが必要です。

### 1-3-⑤ 支援困難事例への積極的な対応

#### 評価のポイント

支援困難事例は、多くの場合自ら相談に至ることがないことが多く、制度や社会資源の状況と相談者の望む状況が合致しないことも多いと考えられます。

そのため、ニーズの掘り起こしや他機関との連携、社会資源の開発など視点に立ちコーディネートすることが大切です。

また、支援困難事例への対応は、より迅速で丁寧な相談対応が必要であるとともに、核となって様々なネットワークや制度を駆使し、コーディネートする力が求められるため、委託相談支援事業者の積極的な関与が望まれます。

### 1-3-⑥ 地域住民への周知・啓発的活動の実施

#### 評価のポイント

a) 委託相談支援事業者は、障害者の総合的な相談や権利擁護を担うことから、支援につながっていない障害者であっても活用できるようリーフレットの設置や、広報誌の発行など複数の方法を組み合わせて周知したり、区民まつりなど地域のイベントに積極的に参画するなど地域住民に対して積極的に周知を図る必要があります。

b) また、これらの地域住民への周知とともに、障害者に必要な介護・保健・福祉情報の提供などについて、地域住民に対して講演会を開催したり、権利擁護など最近の障害者を取り巻く問題に着目し、地域住民の意識を高めるような積極的な働きかけが求められます。

これらの情報提供をおこなうことで、委託相談支援事業者の機能を広く地域に知らせる役割もあります。

## 1-4 その他の取組み

### 1-4-① 地域移行、退院促進等の取組み

#### 評価のポイント

入所施設利用者や入院中の精神障害者の地域移行を促進し、障害のある方の地域での自立生活を推進することは、本市障害者支援計画の重点施策として位置づけており、障害福祉計画においても、数値目標を掲げてその推進を図っています。

入所施設利用者や入院中の精神障害者の多くは、長い間、施設や病院にいたことによる「地域で暮らす」ということに対するあきらめや不安が大きいうえ、自立した生活を送るための知識や経験が身につけていないことがその不安をより増幅させます。

このような状況のなかで、施設や病院からの地域移行や在宅での自立を進めていくには、相談支援事業者が施設や病院に出向いて行き、地域での生活をわかりやすく伝えたり、実際に自立した生活を行っている当事者に生活の様子を伝えてもらうこと、また、自立生活を体験してもらう取り組みが有効です。

また、不安に寄り添う継続した支援も必要となります。

※ 本市精神障害者地域生活移行（退院促進）支援事業の対象者への取組みは本評価の対象から除きます。

## 2 日々の相談支援業務

### 2-1 継続支援対象者数

#### 記入にあたって

「継続的な委託相談支援を行った実人数（指定相談支援を除く）」欄は、様式を変更しています。平成20年度の実績を記入してください。

#### 評価のポイント

利用者からの相談に応じ、必要な情報の提供、権利擁護のために必要な援助を行うことにより、障害者が自立した日常生活を営むことができるよう支援するためには、相談ニーズの全体像を把握し、事業所の実態・特色に応じた相談体制の検証、企画を行うことが必要となります。

委託を受け地域の中核的な相談機関として中立性・公平性が求められる中で、広く障害者からの相談を受けることは重要です。相談を受けた人数のほか、継続的な支援が必要なものや、相談からサービス利用計画作成へ繋がったものなど、相談ニーズの全体像を把握します。

### 2-2 相談支援内容

#### 記入にあたって

- ①延べ相談件数は支援内容の内訳を記入してください。
- ②相談の実施方法は、受付総数の内訳を記入してください。
- ①延べ相談件数 ≥ ②相談の実施方法 となりますのでご注意ください。
- なお、精神障害の委託相談支援事業所については、地域活動支援事業（基礎的事業）を併せて委託しているため、主たる利用目的が地域活動支援事業の場合は件数に含まれません。

#### 評価のポイント

相談された内容を障害種別ごとに把握し、事業所の相談事例の全体像を知ることは、相談体制の充実や関係機関との連携を考えるうえで必要です。

### 2-3 日々の相談件数の分析

#### 評価のポイント

数字に表れない特色や効率的な運営の取り組みは事業所を評価するうえで重要な要素です。業務の実績を自身で評価・分析することで事業所の特色を再認識し、問題点を検証することは、相談支援体制の一層の充実を図るのに有効です。

### 2-4 住宅入居等支援事業の実施状況

#### 評価のポイント

障害者が地域で日常生活を送る上で住宅の確保は、生活基盤の安定を図る重要な要件であり、利用者の生活上の課題に応じ関係機関との連携を図ることが必要です。

実績を検証することで体制の一層の充実が求められます。

### 2-5 業務委託料の収支精算について

#### 記入にあたって

業務委託料については、委託相談支援事業に係る経理と他の事業に係る経理とを明確に区分し、会計に関する帳簿やそれに附随する書類を保管することが必要となります。

また、他の事業と兼務する職員の人件費の按分方法（根拠）、同じ場所において、他の事業を実施する場合の物件費について、賃借料、光熱水費、電話代、郵便切手、パソコンやコピー機のリース料等、契約を別にするか、適切な按分方法（根拠）での会計処理と書類の整備、保管が必要となります。

委託相談支援事業者の自己評価シート

事業所名		身	3	〇〇〇〇		変更又は改善内容			
0 相談支援事業所の概要		昨年度				今年度			
0-1 実施状況について									
	法人名称	-							
	法人所在地	-							
	事業所名称	-							
	事業所所在地	-							
	電話番号	-							
	ファックス	-							
	実施曜日	月～金（土、日祝については、事前電話予約）							
	実施時間	10:00～19:00							
	同一場所で実施しているその他の事業	なし							
	実施法人で実施しているその他の事業	重度訪問介護、居宅介護、移動支援、生活介護、福祉ホーム、グループホーム							
	事業所の特長	これまで身体障害者、特に全身性障害者の地域生活を支える取り組み、そして施設入所者の地域移行の取り組みを中心に行い、これまで20名以上の施設障害者の地域移行を支援してきた。これらの取り組みの中で、特にピアカウンセリングを用いた個別支援（ILP）には力を入れており、障害者のエンパワメントに向けた支援を行っている。							
0-2 事務室等について									
	事務室	54 m <sup>2</sup>	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		
	相談室	8 m <sup>2</sup>	<input checked="" type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		
	その他		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		<input type="checkbox"/> 専用	<input type="checkbox"/> 共用		
0-3 職員の状況									
	常勤職員		非常勤職員		常勤職員		非常勤職員		
	専任	兼務	専任	兼務	専任	兼務	専任	兼務	
	2人	2人							
	内当事者1人	内当事者2人							
0-4 職員の勤務体制									
	職員A	月～金	10:00～19:00						
	職員B	月～金	10:00～19:00						
	職員C	月～金	10:00～17:00						
	職員D	月～金	10:00～19:00						
0-5 ピアカウンセリングの実施状況									
	障害名	実施曜日	実施時間						
	身体・知的・精神	月～金	10:00～19:00						

委託相談支援事業者の自己評価シート

事業所名	身	3	○○○○	変更又は改善内容
昨年度				今年度
<p>1-0 理念・基本方針</p>	<p>理念</p>	<p>○○○○は、障害者個人の人権を尊重し、どんな重い障害を持っていても地域で生活できるよう、また、社会参加の機会を確保できるよう支援を行っていく。</p>	<p>基本方針</p> <p>地域で生活している障害者、またこれから地域で生活をする障害者が、福祉サービスを円滑に利用できるように支援を行う。特に施設から地域に移行する際、サービスの調整、制度利用の手続き等を、訪問、同行支援を兼ねて行っていく。そして地域で生活する障害者への情報提供を行い、住吉区で障害者の生活が支えられる体制づくり、地域移行に力を入れて行く。</p> <p>以上の方針を実現していくためには、社会経験を取り戻す社会生活力を高める支援を重要視しながら、障害者当事者のエンパワメントを図っていく。具体的な内容としては、施設や在宅から地域に出てきたばかりの障害者、または施設等に入所している障害者を対象に、健康面の管理、金銭面の管理、社会参加、仲間作り等、自立生活プログラム（ILP）を行う。また、若年層の障害者やその家族とつながりを持つために、特別支援学校の学生を対象にした集団ILPなどを企画する。これから進路を決定していく障害児のための社会参加も促していく。そして、これらILPにおいて必要があればピアカウンセリングの手法を取り込んでいく。</p> <p>また、自立支援協議会へ積極的に参加していき、必要な社会資源の提言を行い、難ケース等については、自立支援協議会の事例検討会で関係機関を集めて検討ができる体制を作っていく。事業所が単独で抱え込む状態を回避していく。</p> <p>平成20年度からは、自立支援協議会発足にあたり、協議会事務局員として地域社会福祉の開拓に取り組んでいき、まず事業所ネットワークの構築、その上でネットワーク内で社会資源を調査し、それをマップ(冊子)として作成する。そして、平成21年度からその資源マップを用いて、住吉区内の障害者宅への訪問調査、情報提供を行っていく。</p>	



委託相談支援事業者の自己評価シート

事業所名	身	3	〇〇〇〇	変更又は改善内容
1-1 運営体制		昨年度		今年度
1-1-① 相談受付体制		評価点	評価の詳細(上段:自己評価の詳細、下段:今後の取り組み)	評価点 評価の詳細(上段:自己評価の詳細の変更点、下段:今後の取り組みの改善点及び次年度の取り組み)
a	相談支援事業の実施場所は、地域の障害者が利用しやすい場所にあり、利用者にわかりやすい表示がされている。		JR長居駅、地下鉄長居駅より約10分の立地にあり、建物には大きなガラス張りをし、事業所名が見えやすいように配慮している。また各種情報(他機関の企画情報等)をガラスに張っている。	
			現在の形を継続していき、また個別で要望があれば、可能な限り対応していく。	
b	プライバシーの保たれた相談環境が確保されている。		相談室が狭いことからたくさんの人数が入ることができない(1,2名が限度)が、プライバシーの配慮からも、ドアを閉めて仕切れる相談室を設けている。	
			増改築等に関してはそれだけの費用が必要になるが、それらを含めて、今以上に車椅子でも入りやすいスペース作りを検討していく。	
c	夜間や休日など事業所の開設時間以外の利用者からの問い合わせに対応可能な工夫をしている。		基本的に平日のみ開所しているが、平日の来所が困難な方、もしくは早朝夜間しか来所できない方に対しては、事前に予約を頂いて、相談員が対応する形をとっている。	
			継続して現在の対応方法を行っていく。	
d	利用者が希望する場所で相談を受ける体制が整っている。		基本的に平日のみ開所しているが、平日の来所が困難な方、もしくは早朝夜間しか来所できない方に対しては、事前に予約を頂いて、相談員が対応する形をとっている。	
			継続して現在の対応方法を行っていく。	
e	初めて相談に訪れた人が話しやすいと感じる雰囲気をつくるよう配慮している。		基本的に平日のみ開所しているが、平日の来所が困難な方、もしくは早朝夜間しか来所できない方に対しては、事前に予約を頂いて、相談員が対応する形をとっている。	
			継続して現在の対応方法を行っていく。	