

全障害合計		平成19年度				平成20年度									
0 相談支援事業所の概要															
0-2 事務室等について		専用	22 箇所	共用	15 箇所	専用	23 箇所	共用	14 箇所						
	事務室	専用	22 箇所	共用	15 箇所	専用	22 箇所	共用	15 箇所						
	相談室	専用	8 箇所	共用	5 箇所	専用	8 箇所	共用	6 箇所						
	その他														
0-3 職員の状況															
		常勤職員（内当事者）			非常勤職員（内当事者）			常勤職員（内当事者）		非常勤職員（内当事者）					
		平均	3.4 (0.9)	平均	1.7 (0.7)	平均	3.4 (0.9)	平均	1.5 (0.8)						
		最大	8.0 (5.0)	最大	6.0 (5.0)	最大	8.0 (5.0)	最大	7.0 (5.0)						
		最小	1.0 (0.0)	最小	0.0 (0.0)	最小	1.0 (0.0)	最小	0.0 (0.0)						
0-5 ビアカウンセリングの実施状況															
		実施	22 箇所	未実施	15 箇所	実施	24 箇所	未実施	13 箇所						
		視覚障害	9 箇所	知的障害	9 箇所	視覚障害	9 箇所	知的障害	10 箇所						
		聴覚障害	4 箇所	精神障害	11 箇所	聴覚障害	4 箇所	精神障害	11 箇所						
		肢体不自由	15 箇所			肢体不自由	16 箇所								
		内部障害	1 箇所	その他	4 箇所	内部障害	2 箇所	その他	4 箇所						
1 事業運営全般															
1-0 理念・基本方針															
1-1 運営体制															
1-1- 相談受付体制		平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計	平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計
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。	3.6	4	17	12	4	0	37	3.7	5	18	12	2	0	37
b	プライバシーの保たれた相談環境が確保されている。	4.1	13	16	5	3	0	37	4.1	13	17	6	1	0	37
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。	3.4	5	10	18	4	0	37	3.6	6	10	20	1	0	37
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。	4.4	18	17	2	0	0	37	4.5	20	16	1	0	0	37
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。	3.9	8	17	12	0	0	37	4.0	8	20	9	0	0	37
1-1- 独立性の確保		平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計	平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計
a	実施場所は、受託法人の施設等から独立した場所に設置されているか、又は受託法人の施設等内に設置されている場合であっても事務所、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。	3.9	14	11	7	3	2	37	3.9	12	14	7	3	1	37
b	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。	4.5	24	9	4	0	0	37	4.7	28	7	2	0	0	37
1-1- 中立性・公平性の確保		平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計	平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計
a	相談支援を進めるにあたっては、利用者のニーズに基づき常に中立・公平な立場で社会資源を活用しており、特定の事業者に偏ることがないよう配慮している。	4.3	12	23	2	0	0	37	4.4	14	23	0	0	0	37
1-1- 専門性の確保		平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計	平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計
a	専門性を確保するための研修などに担当職員を積極的に参加させ、相談支援技術の向上に努めている。	3.9	9	16	12	0	0	37	4.1	10	21	6	0	0	37
b	担当職員では判断や対応ができない高度な専門性が必要とされる相談内容の場合は、その分野の専門機関と連携して対応している。	4.1	9	21	7	0	0	37	4.1	10	21	6	0	0	37
1-1- 個人情報保護		平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計	平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計
a	利用者の記録が適切な場所に、適切な方法で保管されている。	4.4	19	14	4	0	0	37	4.4	18	15	4	0	0	37
b	記録管理の責任者が設置されている。	4.1	16	12	5	3	1	37	4.3	16	15	6	0	0	37
c	利用者の記録の保管、保存、廃棄に関する規程等を定めている。	3.6	9	14	8	3	3	37	3.9	13	14	6	3	1	37
d	記録の管理について個人情報保護の観点から、職員に対し教育・研修を行っている。	3.4	3	14	13	7	0	37	3.5	4	15	15	3	0	37
e	利用者に、誰が担当で自分の情報を持っているかを知らせている。	4.0	6	24	7	0	0	37	4.0	6	26	5	0	0	37
1-1- 苦情解決処理体制		平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計	平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計
a	苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置）を整備している。	4.0	11	17	6	3	0	37	4.2	13	20	2	2	0	37
b	苦情解決の仕組みを説明した資料を利用者等に配布、説明しているとともに、わかりやすく説明した掲示物を掲示している。	3.1	2	13	12	7	3	37	3.6	4	18	10	5	0	37
c	苦情の検討内容や対応策を、利用者や家族等に必ずフィードバックしている。	3.5	5	12	17	2	1	37	3.6	4	16	15	2	0	37
d	苦情を申し出た利用者や家族等に配慮したうえで、苦情内容及び解決方法、結果等を公表している。	3.0	3	5	19	6	3	36	3.1	2	7	21	5	1	36
1-1- 事業運営の評価		平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計	平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計
a	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・長期的な計画が定められている。	3.0	2	8	16	10	1	37	3.2	2	10	18	7	0	37
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ている。	3.2	4	10	14	8	1	37	3.3	2	13	17	4	1	37
c	中・長期計画、年度ごとの事業計画に基づき事業を実施し、その結果を評価している。	3.3	3	13	14	5	2	37	3.4	3	15	14	3	2	37
d	事業の評価にあたっては、利用者のニーズに基づいた支援が提供できているかを把握するよう努めている。	3.5	3	16	16	0	2	37	3.6	4	16	16	1	0	37
e	事業の評価の結果は、次期計画に反映している。	3.6	4	19	11	1	2	37	3.8	6	18	12	1	0	37

全障害合計		平成19年度							平成20年度						
1-2 適切な相談支援の実施		平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計	平均	評価5	評価4	評価3	評価2	評価1	計
1-2-1 自己決定の尊重															
a	必要な情報を理解できるように提供するとともに、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するための条件整備に努めている。	4.1	7	26	4	0	0	37	4.1	8	26	3	0	0	37
b	障害に応じたコミュニケーション手段を保障している。	3.1	2	10	17	7	1	37	3.4	4	12	18	2	1	37
c	安心して落ち着ける環境を確保している。	3.9	6	20	11	0	0	37	3.9	7	22	7	1	0	37
1-2-2 エンパワメントの重視															
a	相談支援を進めるにあたっては、常に利用者のエンパワメントが図られるよう努めている。	3.8	7	16	13	1	0	37	3.9	8	18	11	0	0	37
1-2-3 コミュニケーションに関する配慮															
a	意思伝達に制限のある人の場合、手話や点字、筆談、映像を利用するなど、その人に合った個別のコミュニケーション手段を検討し、それに基づく対応を行っている。	3.4	1	20	11	4	1	37	3.6	2	21	13	0	1	37
b	一度の面接では意思確認等が困難であるような、著しく意思伝達に制限のある人の場合、日常的な関わりを通じて、その人固有のコミュニケーション手段やサインの発見と確認を心がけている。	3.8	5	19	12	1	0	37	3.8	4	23	10	0	0	37
c	意思伝達に制限のある人の場合、他機関職員との連携や、本人が信頼できる知人、代弁者、手話通訳者等を受け入れるなど、コミュニケーションを行う環境に配慮して、その人の意思や希望をできるだけ正しく理解しようと努力している。	3.8	7	18	11	1	0	37	3.9	8	19	10	0	0	37
d	利用者が十分理解するために時間をかけてコミュニケーションを図っている。	4.1	8	24	5	0	0	37	4.2	9	25	3	0	0	37
1-2-4 権利擁護															
a	相談支援を進めるにあたっては、常に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な支援に努めている。	3.9	6	21	10	0	0	37	4.0	7	24	6	0	0	37
b	人権侵害が発生した場合にはその解決のために積極的に対応している。	3.9	6	20	11	0	0	37	3.9	7	20	10	0	0	37
c	虐待が危惧される場合は、関係行政機関と連携し適切な対応を行っている。	3.7	5	16	15	1	0	37	3.8	4	20	13	0	0	37
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															
a	担当区域の地域自立支援協議会に積極的に参加し、様々な取組みを提案するなど、協議会の活性化に努めている。	4.0	14	10	12	1	0	37	4.1	13	14	9	1	0	37
b	協働する関係機関や関係団体等が増え、連携が深まっている。	3.7	3	21	13	0	0	37	3.9	5	24	8	0	0	37
c	必要な方には成年後見制度の申し立て支援や日常生活自立支援事業（旧地域福祉権利擁護事業）の利用支援を行っている。	3.6	7	11	18	1	0	37	3.9	9	15	13	0	0	37
1-3-2 地域の障害者の状況把握															
a	相談者に限らず、地域の障害者を取り巻く状況や課題はおおむね把握できている。	3.2	1	14	15	7	0	37	3.4	1	16	17	3	0	37
b	障害者支援機関のみならず地域の福祉・労働・教育・保健医療機関と定期的な会議を開催する等によって、ニーズの把握に努めている。	3.0	1	9	17	9	1	37	3.3	2	13	17	5	0	37
c	アウトリーチ活動に取り組むことにより、ニーズの把握に努めている。	3.2	1	13	17	4	2	37	3.4	2	16	15	3	1	37
1-3-3 地域の社会資源の把握															
a	サービス提供事業所や専門相談機関を把握している。	3.9	7	21	9	0	0	37	3.9	6	22	9	0	0	37
b	学校園・ハローワークなど関連機関の情報を収集している。	3.1	1	8	22	6	0	37	3.2	1	9	23	4	0	37
c	民生委員、地域ネットワーク委員、ボランティア団体などを把握している。	3.0	2	7	16	12	0	37	3.1	2	8	20	7	0	37
d	駅や図書館、スポーツセンターなどの公共施設や、金融機関や飲食店、商店などの民間施設、障害者用トイレやエレベーター等の設備の情報を収集している。	3.5	3	15	15	4	0	37	3.6	3	17	15	2	0	37
1-3-4 社会資源の改善・開発に向けた取組み															
a	既存のサービスの活用だけではなく、既存の社会資源の「改善」や新たな社会資源の「開発」に向けて取り組んだ。	3.0	1	8	21	5	2	37	3.3	2	12	19	3	1	37
1-3-5 支援困難事例への積極的な対応															
a	多問題を抱えた事例や、問題が長期にわたって継続し、解決の糸口を見つけないことが困難な事例など支援困難事例への対応を積極的に行っている。	3.7	4	20	12	1	0	37	3.8	3	23	11	0	0	37
1-3-6 地域住民への周知・啓発活動の実施															
a	委託相談支援事業者は、自らの役割について地域住民に対して積極的な周知を図っている。	3.2	1	11	18	7	0	37	3.3	1	13	19	4	0	37
b	地域住民との交流や講演会の開催等を通じて、障害者が地域で共に生きていく意義をはじめ、啓発活動に積極的に取り組んでいる。	3.3	2	14	14	7	0	37	3.5	3	15	15	4	0	37
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															
a	地域移行・退院促進・在宅での自立のための具体的な支援・活動を行っている。	3.5	6	9	20	2	0	37	3.8	7	16	13	1	0	37

全障害合計		平成19年度						平成20年度							
2 日々の相談支援業務															
2-1 継続支援対象者数															
平成20年度に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)															
身体障害	平均	81人~	61~80	41~60	21~40	~20人	身体障害	平均	81人~	61~80	41~60	21~40	~20人		
	17.6	2	2	4	1	10		15.1	1	1	2	3	14		
	知的障害	平均	81人~	61~80	41~60	21~40		~20人	知的障害	平均	81人~	61~80	41~60	21~40	~20人
		35.1	4	4	2	6		19		28.4	5	3	2	4	15
	精神障害	平均	81人~	61~80	41~60	21~40		~20人	精神障害	平均	81人~	61~80	41~60	21~40	~20人
		33.4	4	2	3	1		19		27.2	6	0	4	0	12
重複障害	平均	81人~	61~80	41~60	21~40	~20人	その他	平均	81人~	61~80	41~60	21~40	~20人		
	8.8	0	0	0	3	31		23.5	2	2	3	3	22		
合計	平均	81人~	61~80	41~60	21~40	~20人	合計	平均	81人~	61~80	41~60	21~40	~20人		
	94.8	15	10	3	9	0	94.2	20	3	4	5	5			
平成20年度に指定相談支援による支援を行った実人数		身体	知的	精神	重複	計	身体	知的	精神	重複	計				
平均		1.4	1.5	2.9	0.7	6.5	平均	2.0	0.8	2.9	0.6	6.3			
最大		11	33	53	8	61	最大	36	8	53	8	61			
最小		0	0	0	0	0	最小	0	0	0	0	0			
2-2 相談支援内容															
平成20年度の延べ相談件数		平均	1001件~	801~1000	601~800	401~600	~400件	平均	1001件~	801~1000	601~800	401~600	~400件		
福祉サービスの利用援助		450.7件	5	1	1	2	27	458.5件	7	0	1	5	24		
社会資源を活用するための支援		214.8件	1	1	1	3	29	292.9件	2	1	2	3	29		
社会性活力を高めるための支援		617.9件	6	0	3	0	27	591.5件	6	1	0	4	25		
ピアカウンセリング		71.3件	0	0	1	0	21	67.7件	0	0	0	1	21		
権利擁護のために必要な援助		27.2件	0	0	0	1	28	46.4件	0	0	1	0	31		
専門機関の紹介		66.3件	0	0	1	0	33	59.1件	0	0	0	2	33		
その他		71.1件	0	1	0	0	9	346.1件	3	2	3	3	22		
合計		1534.1件	13	6	8	5	5	1862.4件	21	4	5	4	3		
相談の実施方法		来所相談	電話相談	訪問相談	合計		来所相談	電話相談	訪問相談	合計					
平均		442.5件	918.9件	276.5件	1637.9件		平均	281.8件	997.2件	307.2件	1586.3件				
(割合)		27.0%	56.1%	16.9%	100.0%		(割合)	17.8%	62.9%	19.4%	100.0%				
2-4 住宅入居等支援事業の実施状況															
(旧知的14箇所・旧精神9箇所の平均)															
平成20年度の実施状況		平均	50人~	41~50	31~40	21~30	~20人	平均	50人~	41~50	31~40	21~30	~20人		
入居斡旋	登録者数	3.1	0	0	0	0	14	登録者数	1.5	0	0	0	13		
	緊急対応	25.0	3	0	1	1	11	緊急対応	17.7	2	0	2	14		
	緊急対応	23.6	2	1	0	2	11	緊急対応	37.6	3	0	2	13		
緊急対応の内訳		平均	50件~	41~50	31~40	21~30	~20件	平均	50件~	41~50	31~40	21~30	~20件		
夜間出動	夜間出動	8.7	1	0	0	0	8	夜間出動	9.0	1	0	0	14		
	日中出動	14.8	2	0	1	1	12	日中出動	28.6	3	0	0	14		
	休日出動	7.4	1	0	0	0	7	休日出動	8.3	1	0	0	10		
	平日出動	16.0	2	1	0	2	10	平日出動	29.2	3	0	0	13		
	合計	24.0	2	1	0	3	10	合計	37.6	3	0	2	13		