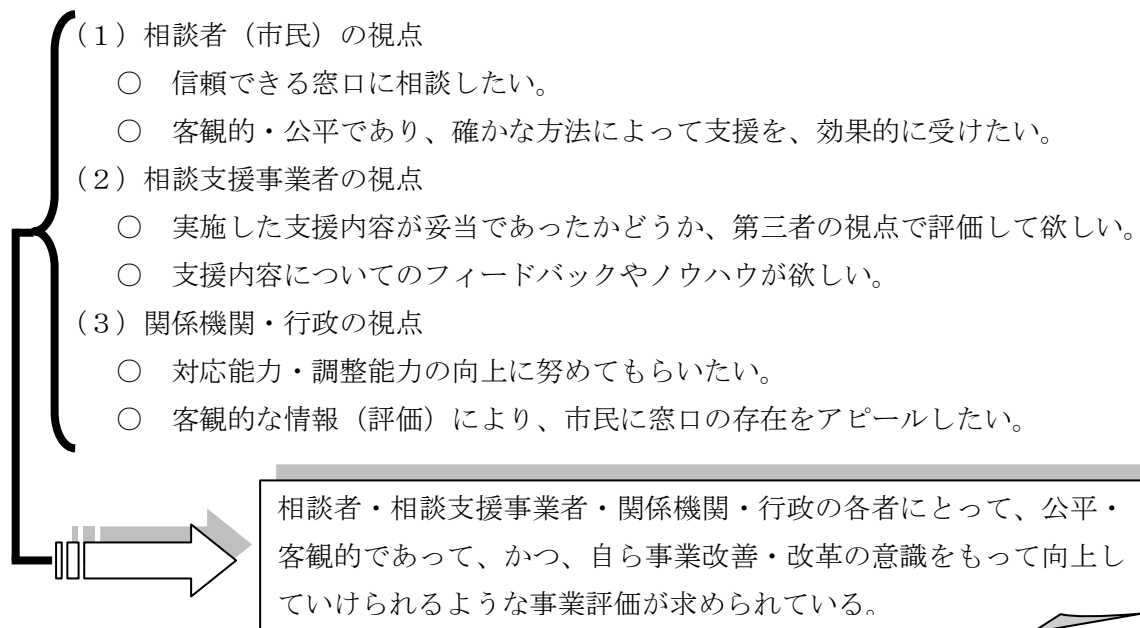


静岡市障害者相談支援事業者の事業評価方法について

1 事業評価の背景



2 事業評価の目的

① 客観的・公平な事業実施基準の確立
② 相談支援事業者自らの改善・改革意識の醸成
③ 支援ノウハウの共有・フィードバック体制の整備
④ 相談者（市民）への説明責任
⑤ 障害者相談支援事業の課題把握と見直し

3 事業評価実施方法

(1) 評価の内容

- ① 客観的内容に基づく評価（量的評価）
- 評価項目（シート）に基づき、客観的に評価する。
 - 評価項目をもって、事業実施基準としていく。

② 支援内容に基づく評価（質的評価）

- 自立支援協議会における事例検討を通じて、その支援方法の評価を行う。
- 模擬事例を用意し、全相談支援事業者に一斉に調整内容・支援計画を提出させ、内容を比較する。

(2) 評価の方法

① 自己評価

- 各相談支援事業者の管理者（責任者）の視点で自己点検を行い、自ら改善すべき点を見出す。

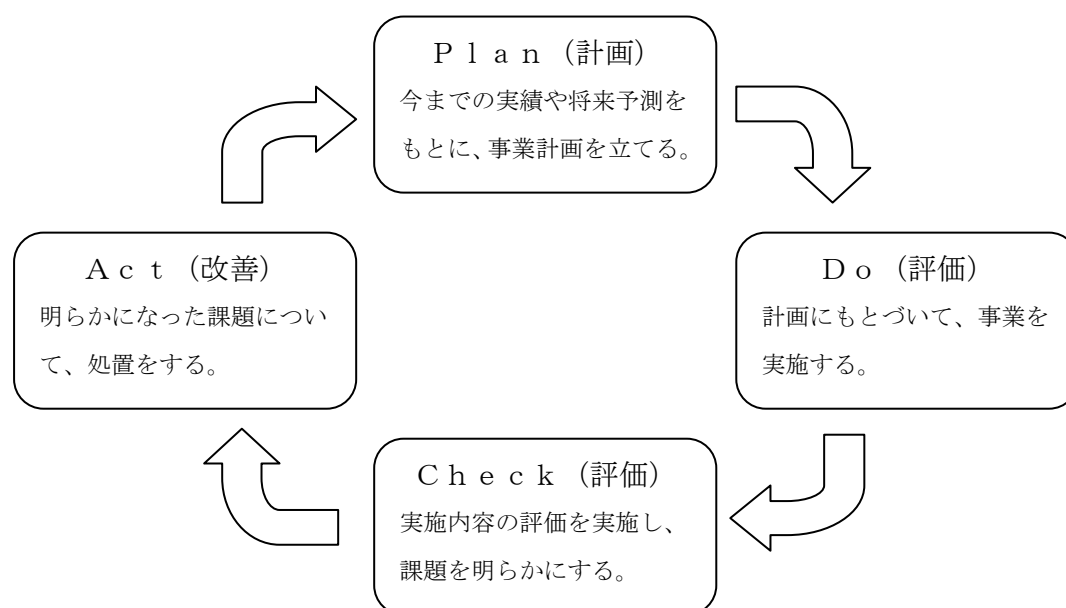
② 第三者による評価

- 相談支援事業に関わる機関にて、評価を実施する。
(障害福祉サービス事業所・福祉事務所（区役所）・保健所・当事者（相談者）など)

※ 事業評価は、上記（1）の内容別に、それぞれ上記（2）の方法で実施し、最終的に4種類の評価をもとに総合的に判断していく。

4 PDCAサイクル

事業評価は、評価の優劣を決めることが目的ではなく、評価において明らかになった課題を改善していくことが目的であるため、以下のPDCAサイクルの流れに沿って継続的に実施していく。



5 事業評価に向けて今後のスケジュール

今年度は、基準・体制づくりを念頭に作業を進める。また、評価方法を検証するため、試行実施する。

平成21年	8月	事業評価実施方針確立 評価シート項目案作成、事業者・関係者との調整
	9月	評価シート試案完成、客観的評価の試行実施
	10月	各相談支援事業者を対象とした事例調整のための研修開催 模擬事例による支援・調整実施（質的評価の試行）
	12月	客観的評価・質的評価の結果取りまとめ
平成22年	1月	第6回自立支援協議会にて試行内容の報告を行う。
平成22年度以降		本格実施（予定）

※ 試行実施中は、行政・調整会議が中心となって評価を行うこととし、第三者による評価については今後の検討課題とする。

6 評価シート・事業実施基準（案）

ここで取り上げる項目は素案であり、今後、詳細や評価付け方法を検討していくことを予定しています。

<職員配置・設備>

- 開所日及び開所時間は、1日7時間45分以上かつ週5日以上となっているか。
- 開所時間外であっても、必要に応じて相談を受けられる体制が整備されているか。
- 常勤（週38時間45分以上勤務）の相談員を専任で置いているか。
- 専任の相談員は開所時間内において、他業務に従事していないか。
- 事業に係る責任者（附置施設の他業務と兼任可能）を選任しているか。
- 相談員その他職員の勤務体制計画表・出勤簿等の作成が適切に行えているか。
- 相談員は相談支援従事者初任者研修を受講しているか。
- 静岡市委託事業であることを適切に掲示・表示しているか。
- 相談受付用の電話を用意しているか。
- 業務用のファクシミリ・電子メール・ホームページ（附置施設のものと同様可能）を用意しているか。

- プライバシーに配慮された専用の相談室が用意されているか。
- 相談室の他に、相談員その他職員が執務するための執務室（附置施設の事務室と兼用可能）を用意しているか。

<文書管理>

- 1つの相談事例ごとに相談記録台帳を作成し、事例に係る情報をまとめて綴じ込んでいるか。（ただし、相談が1回限りでかつ情報提供等の簡易な内容である場合は、相談記録簿に代えることができる。）
- 1回の相談ごとに相談記録簿を作成しているか。
- 相談記録台帳・相談記録簿は、鍵のかかる書庫等に保管するなどし、盗難・紛失・漏えいを防いでいるか。
- 相談記録台帳・相談記録簿を電磁的記録にて作成している場合は、定期的に内容を複写又は紙に印刷し、滅失を防いでいるか。
- 相談記録台帳・相談記録簿を電磁的記録にて作成している場合は、使用する電子計算機の設定等を適切に行い、ネットワーク等を介した記録の漏えい・滅失を防いでいるか。
- 事業の実施状況について、月次報告・年次報告を適切に作成し、期限までに市に提出しているか。
- 不要になった相談記録台帳・相談記録簿（電磁的記録を含む。）は、自ら焼却、裁断又は溶解等の復元できない方法により破棄しているか。

<個人情報保護及び同意・守秘義務・苦情解決>

- 個人情報については、法令（静岡市の条例等を含む。）・法人又は附置施設が定める取扱基準のほか、善良な管理者の注意をもって取り扱っているか。
- 個人情報を第三者から収集する場合又は第三者へ提供する場合は、予め相談者（保護者等の親族を含む。）から書面により同意を得ているか。
- 取得した個人情報を目的外で使用する場合は、予め相談者から書面により同意を得ているか。
- 相談員その他職員に対し、雇用契約・就業規則その他明確な方法により守秘義務を課しているか。（守秘義務は、その職を退いた後についても含む。）
- 事業に係る苦情解決窓口を設置しているか。（法人又は附置施設が設置する窓口と兼ねることができる。）

<相談受付>

- 寄せられるすべての相談について、公平に受付しているか。
- 相談受付の拒否を行っていないか。

- 相談員が受付対応できないときは、その他の職員が1次対応に当たる又は後で折り返し電話するなどし、相談者に不便をかけないようにしているか。
- 専門分野に限らず、三障害すべての相談について、聞き取り部分（インテーク）までの対応を行っているか。
- 発達障害・高次脳機能障害・難病などの相談についても、受付しているか。

<相談支援>

- 受付した相談について、相談者の意向を尊重した支援方法を提示しているか。
- 提示する支援方法については、複数の選択肢を提示するなどし、特定の事業者・手法に偏ったものにならないようにしているか。
- 支援方法は客観的なものであって、第三者による評価が可能なものであるか。
- 法人又は附置施設内のサービス利用の有無などで、支援の差別をしていないか。
- 来所の困難な相談者に対しては、必要に応じて家庭訪問などの対応を行っているか。
- 支援の実施に当たっては、進行管理・事後点検などを実施し、必要に応じて計画の見直し・フィードバック・アフターフォローなどを行っているか。
- 支援が完全に終了するまで管理が行われているか。（支援が中断したまま放置されている事例がないか。）
- 事例を他の機関へ引継ぐ際は、相談者の同意を得ているか。
- 事例を他の機関へ引継ぐ際は、引継ぎ先に事前に確認を取り、了承を得た上で引継いでいるか。
- 引継ぎ先が再度の引継ぎ行うこと（たらい回し）がないよう、引継ぎ先の対応状況・適性等を十分に判断しているか。
- 引継ぎ後も定期的に経過報告を求めるなどし、最後まで責任を持って支援状況を確認しているか。

<関係機関連携>

- 日ごろより関係機関との連絡を密接にし、情報の共有を図っているか。
- 自分のところだけでは解決できない事例については、関係機関の助言・指導を得て支援を実施しているか。
- 関係機関から支援の協力を求められたときは、適切に助言・指導しているか。
- 地域の関係機関・社会資源（インフォーマルなものを含む。）を把握し、相談者へ情報提供できる体制を整えているか。
- 地域の民間団体・ボランティアへの指導啓発を行い、地域における支援体制整備に努めているか。
- 市（各区を含む。）の各種事業・業務に協力しているか。

<個別支援会議>

- 困難な事例については、関係者による個別支援会議を開き、支援方法を調整しているか。
- 個別支援会議には、当事者（相談者又は保護者等の親族）の意向を反映させることができているか。
- 必要なときに直ぐに個別支援会議が開催できるよう、日ごろから連絡体制・情報共有体制が整備されているか。
- 個別支援会議の記録（会議録）を遅滞なく作成し、関係機関へ送付しているか。
- 他の相談支援事業者・関係機関が主催する個別支援会議に出席しているか。

<連絡調整会議・自立支援協議会>

- 行政区障害者相談支援連絡調整会議事務局会議に出席しているか。
- 行政区障害者相談支援連絡調整会議に出席し、困難事例の発表を行っているか。
- 行政区障害者相談支援連絡調整会議においては司会進行を担当し、また内容に対しての助言・指導を積極的に行い、会議を主導しているか。
- 市障害者自立支援協議会の運営に協力しているか。

<その他>

- 広く市民に対して事業についての積極的な周知を行い、普及啓発に努めているか。
- 相談者の人権・権利に配慮した対応がとれているか。また、相談者の尊厳を守り、あくまでも相談者本人が決定の主体者となれるような支援を行っているか。
- 支援方法・価値観の押し付けや強要をしていないか。