

平成 21 年度静岡市障害者相談支援事業評価の結果について

1 事業評価の目的

相談支援事業につきましては、現状では事業実施基準が十分に確立されておらず、事業者間で内容にばらつきがあるという課題があります。また、静岡市における相談支援の充実及び強化を図っていくためには、事業の実施状況についての点検を事業者が自ら行い、自主的に改善を図っていく必要がありますが、そのための仕組みづくりが十分ではないという問題点があります。さらに、相談支援手法の共有及びフィードバック体制の確立、事業についての市民への説明責任並びに事業全般の課題把握及び見直しを推進していく必要があります。

このため、第 5 回静岡市障害者自立支援協議会における協議に基づき、各事業者における事業の実施状況について、客観的及び質的の両面から試行的に評価を行いました。

2 事業評価の実施内容と期待する効果

実施内容	期待する効果
客観的評価（量的評価） （客観的評価基準の策定とその基準による評価）	<ul style="list-style-type: none"> ○ 事業実施基準の確立 ○ 統一尺度による各事業者の実態把握 ○ 事業者自らの自己点検意識の向上
支援内容に基づく評価（質的評価） （支援計画策定を通じた質的評価）	<ul style="list-style-type: none"> ○ 客観的評価だけでは把握できない、相談支援実務の実態把握 ○ 計画策定を通じた情報収集・情報交換能力の向上 ○ 他の事業者の計画との比較による、相談支援手法の共有・フィードバック体制の確立
その他 （事業評価全般を通じて）	<ul style="list-style-type: none"> ○ 相談支援事業全般の課題把握 ○ 市民への説明責任の推進

3 具体的な実施内容

(1) 客観的評価（量的評価）

相談支援事業者として求められる能力について、「事業評価シート」に記載の68の評価項目により客観的に評価しました。この評価においては、事前に事業者において自己評価を実施し、この結果に基づいて、静岡市が実地にて評価を実施しました。

なお、評価基準については資料1－3の別表2をご参照ください。

(2) 支援内容に基づく評価（質的評価）

相談に係る模擬事例（3障害共通）を用いて模擬支援計画を策定していただき、その内容を検討することで、実際の相談支援手法（ノウハウ）を評価しました。この評価では、最初に基本情報だけを提供し、不足していると思われる情報については、各事業者から個別に問合せをしていただき、静岡市は問合せがあったところのみへ補足情報を提供する形を取りました。これにより、事業者の情報収集能力も併せて評価しました。

なお、事例情報と評価項目については、資料1－3の別表3及び別表4をご参照ください。

4 評価方法

(1) 客観的評価（量的評価）

事業評価シートの評価項目ごとに、評価基準に従い5段階（5、4、3、2及び1）の評点を付け、複数の評価項目にて構成する評価分野（7分野）ごとの平均評点（小数第2位以下は切り上げ）及び全ての評価項目による総合平均評点（小数第2位以下は切り上げ）を算出しました。次に、それぞれの平均評点を資料1－3の別表5の対応表に当てはめて評価段階（S、A、B、C及びD）を決定しました。

(2) 支援内容に基づく評価（質的評価）

作成いただいた支援計画について、平成21年12月に実施した障害者相談支援連絡調整全体会議研修会において内容を取りまとめた上で、静岡市において資料1－3の別表4に記載の評価項目ごとに、具体的な文章により評価を行いました。

5 評価結果

(1) 客観的評価（量的評価）

評価結果の詳細につきましては、資料1-1をご参照ください。

○ 全ての評価項目による総合平均評点

	最高	最低	10事業者平均
総合	4.5(S)	3.9(A)	4.2(A)

すべての事業者がA（相談支援事業者として優れている）以上の評価となりました。今回の評価基準は、3.0（B）を最低基準として策定しましたところですが、すべての事業者がこの基準を上回る結果になりました。

○ 評価分野ごとの平均評点

	最高	最低	10事業者平均
1 職員配置及び設備	4.9(S)	3.8(A)	4.1(A)
2 文書管理	4.9(S)	3.5(A)	4.1(A)
3 個人情報保護及び同意・守秘義務・苦情解決	4.9(S)	4.0(A)	4.4(A)
4 相談受付	5.0(S)	4.5(S)	4.9(S)
5 相談支援	4.5(S)	3.1(B)	3.8(A)
6 関係機関連携	4.5(S)	3.4(B)	4.0(A)
7 個別支援会議・連絡調整会議・自立支援協議会	4.7(S)	3.5(A)	4.2(A)

どの評価項目も、10事業者平均で概ね4.0前後となっております。ただし、「4 相談受付」につきましては10事業者平均が4.9（S）で、すべての事業者S評価となりました一方、「5 相談支援」につきまして10事業者平均が3.8（A）で、最低が3.1（B）となるなど、分野ごとのばらつきも見受けられました。

分野ごとの平均評点がC以下（基準以下）となる事業者はなく、全般的に大きな問題を抱えていると判断されることはありませんでした。一方、個々の評価項目を見ますと、5段階で「2」や「1」となっている項目のある事業者もあり、全体では問題がなくても、個別の評価項目での改善対応が必要とされているところもあります。

(2) 支援内容に基づく評価（質的評価）

評価結果の詳細及び各事業者が作成した支援計画につきましては、資料1-2をご参照ください。

1 事業者が情報収集不足で十分な支援計画を作れず、評価不能となったほかは、概ね意図としたとおりの支援計画を作成していただき、まずまずの取組み結果となりました。

6 結果分析

(1) 客観的評価（量的評価）

- 今回の評価基準策定に当たりましては、概ね以下のとおりの想定をしておりました。

	想定		結果		
総合平均評点	最高	4.5(S)	最高	4.5(S)	(0)
	最低	3.0(B)	最低	3.9(A)	(+0.9)
	平均	3.5(B)	平均	4.2(A)	(+0.8)
総合評価段階	S	1 事業者	S	1 事業者	(0)
	A	4 事業者	A	9 事業者	(+5)
	B	5 事業者	B	0 事業者	(-5)
	C	0 事業者	C	0 事業者	(0)
	D	0 事業者	D	0 事業者	(0)
各評価分野の平均	分野 1	3.6	分野 1	4.1	(+0.5)
	分野 2	3.5	分野 2	4.1	(+0.6)
	分野 3	3.5	分野 3	4.4	(+0.9)
	分野 4	3.2	分野 4	4.9	(+1.7)
	分野 5	3.2	分野 5	3.8	(+0.6)
	分野 6	4.0	分野 6	4.0	(0)
	分野 7	3.8	分野 7	4.2	(+0.4)

- 結果はすべて想定を上回るものでありました。今回の評価基準で考えると、静岡市の相談支援事業者における取組みは、まずまずのものであるといえます。
- ただし、今回の評価基準はあくまでも試行基準であり、暫定的に定めたものであります。基準は、標準的な実施内容が「3」となるように定めましたが、これに対する「5」及び「4」の内容設定が難しく、結果的に「5」から「3」までの基準に差がつき難くなりました。このため、少しでも優れている点があれば容易に「5」が取れることとなり、このことが評点が上に振

れる原因となったと推測されます。

- また、今回の評価では、主に各事業者の担当者からのヒアリングを中心にを行いましたため、第三者的な視点が十分ではありませんでした。このことも、上に振れた原因として考えられます。
- 評価項目によっては、標準的な内容が実施の限界であり、それ以上の実施内容が考え難いものもあります。(例：「連絡調整会議に出席しているか。」という項目に対し、「出席している」＝「3」とすると、「4」や「5」の評価基準の設定が困難になります。) 今後は、基準策定方法として、例えば「標準的な実施内容」＝「5」とし、そこから減点していくといった方式などを検討していく必要があります。

(2) 支援内容に基づく評価 (質的評価)

- 今回は、あくまでも基本情報と収集した補足情報のみで支援計画を作るという、現実にはあまりあり得ない条件設定で行いました。(事前に模擬個別支援会議などを設定することは、困難でありましたためです。)
- これに対し、多くの事業者は限られた情報の中で工夫をしながら計画を作成しました。一方、非現実的な設定に戸惑いを感じたのか、タイムスケジュール作成などといった細かな部分まで十分に踏み込めていない事業者もありました。
- 今回の目的は、ケース会議 (あるいは家庭訪問) 前にどれだけ課題を整理し、支援仮説をどれだけ用意するか、その能力を見ることでしたが、その内容を満たした事業者がある一方、あまり支援の選択肢を示せない事業者もありました。中には、福祉サービス利用ありきの計画とするあまり、家族の精神的な支援や地域連携といった視点が不十分となっているものもありました。
- 支援仮説を立てることができた事業者は多いですが、検証基準まで定めている例はほとんどありませんでした。支援が成功したか、見直しが必要かの判断を客観的に行うためには、検証基準が必要となりますので、支援仮説とともに検証基準策定のための取組みを進めていく必要があります。
- 支援計画を作成した事業者側からの感想としては、「こういった困難な事例では、とにかく直ぐに家族のところへ駆けつける」とか「本人の意思確認もなしに課題整理はあり得ない」といった意見がありました一方、「いつも現場主義で動いているが、今回のように一度、踏み止まって課題を整理することも大切だと思う」といった意見もありました。現場主義を大切にしつつ、相談支援事業者としていかに冷静な対応を取るか、ということが求められているといえます。

7 今後の課題

(1) 客観的評価基準の見直し

今回は、評価がやや高く振れるという結果になり、差が見え難くなってしまいました。このため、今回の試行結果を基に、客観的評価基準を全般的に見直す必要があります。特に、標準的な実施内容に対する評点をどこに定めるかといった課題や、評点間の差をいかに明確にしていくかといった課題の検討が必要といえます。また、見直しに併せて、現在は未制定であります相談支援事業自体の実施基準を策定していく必要もあります。

(2) 第三者的視点を取り入れた評価の実施

今回の評価事務は、静岡市担当課職員により実施しました。また、評価は事業者からのヒアリングが中心でありましたため、客観性という点で課題が残りました。今後は、担当課職員以外の評価事務への参画や、ヒアリングだけに頼らない評価方法を考案していく必要があります。また、「実際に相談支援を受けた利用者の満足度」といった観点からの評価も、考慮していく必要があります。

(3) 総合的な相談支援に対する評価

今回の質的評価では、主に支援計画の策定に重きを置いた評価を行いました。一方、相談支援そのものは、最初の聞き取り（インテーク）から始まり、個別支援会議、支援計画の策定、サービス調整、支援の進行管理、アフターフォローまで、非常に多岐に渡る支援を実施することになります。これらの取組みを総合的に評価する仕組みを整備していく必要があります。