

平成 22 年度静岡市障害者等相談支援事業評価の結果について

1 事業評価の概要

(1) 目的

- ① 事業者における自己改善意識の醸成
- ② 相談支援手法の共有やフィードバック体制の確立
- ③ 事業についての市民への説明責任
- ④ 事業全般の課題把握及び見直しを推進

- ・ 相談支援事業の実施基準の確立
- ・ 均質かつ良質な相談支援を提供していく体制の確立

(2) 今年度の実施内容

① 客観的評価

- ア 相談支援事業者の取組み基準（7分野48項目）について、「評価シート」（資料1-3）に基づき客観的に評価
- イ 評価基準は最低限の取組み内容を設定
- ウ 各項目の評価を、最低基準からの減点方式により数値化（基準通り＝2、基準を満たさない＝1又は0）
- エ 最後に分野別の平均評点と、分野別平均評点に重要度に応じた係数（1～3）を掛けて合計した総合評点（24点満点）を算出

② 支援内容に基づく評価（質的評価）

- ア 各事業者における代表的な支援事例で、支援が終了し又は区切りが付き、支援結果が明らかなものについて、その一連の資料を提出
- イ その内容を検討し、実際の相談支援手法を評価
- ウ この評価では、支援内容の成果（成功の度合い）を評価するのではなく、そこまで至った過程の取組み内容を評価

(3) 実施より期待する効果（ねらい）

実施内容	期待する効果（ねらい）
客観的評価 （必要な取組みを行っているかの評価）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要な取組みを行える体制の整備 ・ 事業者間の取組み内容の均質化 ・ 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） （支援手法の評価）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援手法の反省・改善 ・ 資料作成能力の向上 ・ いわゆる「成功事例」の共有化・事例集化 ・ 他の事業者のノウハウの吸収・活用

2 評価結果

(1) 客観的評価

評価分野	満点	最高	最低	平均
1 開所日、開所時間、職員配置及び設備	2.0	2.0	1.7	1.9
2 文書管理	2.0	2.0	1.4	1.8
3 個人情報保護及び同意等、守秘義務並びに苦情解決	2.0	2.0	1.5	1.8
4 相談受付	4.0	4.0	3.8	3.9
5 相談支援	4.0	4.0	2.8	3.4
6 関係機関連携	4.0	4.0	3.2	3.7
7 個別支援会議、行政区障害者相談支援連絡調整会議及び静岡市障害者自立支援協議会	6.0	6.0	6.0	6.0
総合評点	24.0	24.0	21.3	22.5

<結果の概要> (資料1-1)

- ① 総合評点は、10事業者中で最高は満点、最低は21.3点となる。
- ② 分野別では、前半3分野の基本事項で評価がやや低い事業者が多い。
- ③ 特に次の項目はかなりの事業者が減点となる。(資料1-1の4、5ページ)
 - ア 第1分野の「事業所看板の掲出」
 - イ 第2分野の「決裁」
 - ウ 第3分野の「個人情報保護関係」の4項目
- ④ 第5分野の相談支援でも、次の項目で減点となっている事業者が多い。(同)
 - ア 「支援計画の作成」
 - イ 「進行管理」
- ⑤ 第7分野は、分野別で唯一全事業者が満点となる。
- ⑥ なお、各事業者の分野別評点をレーダーチャート化し、事業者ごとの強み・弱みを把握した。(資料1-1の2、3ページ)

<評価のまとめ>

- ① 大きな問題を抱えている事業者はなく、概ね必要な取組みが行えていると認められる。
- ② 前半3分野については、特に事業の基礎となる部分なので、減点となった事業者においては事務改善を図られたい。

(2) 支援内容に基づく評価（質的評価）

<結果の概要>（資料1-2）

- ① 提出事例そのものは事業者の自由とし、それぞれの得意分野や熱心に取組んだ内容を評価した。
- ② すべての事業者で、支援の取組みそのものの努力は見受けられる。
- ③ ただし、全般的に支援内容が分かり難い事例が多かった。
- ④ いわゆる「成功事例」を求めていたが、どちらかといえば「困難事例」で支援に行き詰ったものを提出してきた事業者が多い。
- ⑤ 基礎的な相談手法はすべての事業者が実践したものの、その内容は通り一遍のものが多く、事例の共有やノウハウの活用を図る点からはいま一步の改善が必要となる。
- ⑥ 聞き取りについては、課題の重要度・優先度の仕分けができていない事業者が少なくない。
- ⑦ 個別支援会議（ケア会議）については、漠然と会議を開いているだけで、会議で何を話し合い、結論を出すのか、といった視点を持っているところが少ない。
- ⑧ 資料を簡潔にまとめられている事業者は非常に少なく、評価作業が困難だった。
- ⑨ 各事業者の事例概要については、資料1-2のとおり。

<評価のまとめ>

- ① 支援への取組みについては、各事業者とも努力が認められる。
- ② ただし、「成功事例」を事例集化するためには、今後、提出資料の様式を統一することや、予め事業者内で支援についての検証・評価を行ってもらう等、資料のまとめ方の検討が必要となる。
- ③ 資料をまとめる能力については、改善が必要となる。（特に、本人・家族などに説明するための資料、あるいは関係機関と情報を共有するための資料である、という視点が必要）

3 今後の評価の課題

(1) 客観的評価

- ① 取組みの実態をより反映できる評価の仕組みづくり
 - ア 評価は、必要とされている取組みへの対応を客観的に調べるのが目的
 - イ しかし、中には取組みの有無だけでしか判断できないような項目もあり、改善が必要
 - ウ 今後は、取組みの度合いやその結果を反映できる指標の導入を検討

② 様々な視点からの評価

ア 現在は、市職員を中心に評価を実施

イ 今後は、第三者的立場からの評価や、連絡調整会議の場における事業者同士での評価など、様々な視点からの評価を検討

(2) 支援内容に基づく評価（質的評価）

① 評価用資料様式の統一

ア 今回は資料の作成方法についても事業者の自由としたため、事業者によって書いてある内容が異なり、全体的に比較が困難

イ 市が意図した内容が盛り込まれていない点などが課題

ウ 今後は、評価の円滑化はもとより、事例の共有化を推進していくため、基本資料については統一様式で作成させることを検討

② 資料作成・整理能力の評価

ア 今回は、分かり難い資料が多く、評価が困難

イ 分かりやすい資料を簡潔にまとめる能力は、事業者に求められる基本的な技術

ウ 今後は、評価の観点に「第三者が見て分かりやすいか」といったものを取り入れることを検討

エ また、質的評価についても、客観的評価同様に、最初に自己評価を行わせることを検討