

静岡市障害者等相談支援事業評価の実施結果について

1 事業の目的

静岡市障害者等相談支援事業評価事業は、静岡市における相談支援事業の充実及び強化を図ることを主な目的に実施するものであり、具体的には以下の事項を推進するものである。

これらを推進することにより、相談支援事業の実施基準の確立や、均質かつ良質な相談支援提供体制の整備を図る。

【具体的な推進事項】

- (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

2 評価主体

本市が障害者等相談支援事業を委託する相談支援事業所の評価は、静岡市障害者自立支援協議会の所掌事務の一つであるが、「平成24年度第1回 自立支援協議会」にて報告を行ったとおり、本年度実施方法の検討、評価の実施、評価結果の集約は、本協議会の部会として設置されている「相談支援事業評価部会」にて実施した。

本年度相談支援事業評価部会委員は、次のとおり。

【相談支援事業評価部会委員】

| No. | 区分 | 機関名 |
|-----|--------|------------------------------|
| 1 | 行政 | 保健福祉子ども局福祉部障害者福祉課 |
| 2 | | 保健福祉子ども局保健衛生部保健所精神保健福祉課 |
| 3 | | 保健福祉子ども局福祉部地域リハビリテーション推進センター |
| 4 | | 葵区葵福祉事務所生活支援課 |
| 5 | | 駿河区駿河福祉事務所生活支援課 |
| 6 | | 清水区清水福祉事務所生活支援課 |
| 7 | | 保健福祉子ども局保健衛生部保健所保健所清水支所 |
| 8 | 専門相談機関 | 静岡市障害者相談支援推進センター |
| 9 | 障害者団体 | NPO 法人静岡市身体障害者団体連合会 |
| 10 | | 静岡市静岡手をつなぐ育成会 |
| 11 | | NPO 法人静岡市静心会 |

3 昨年度評価からの主な見直し内容

本年度評価事業実施にあたっては、「平成24年度第1回 自立支援協議会」にて報告した実施方針を踏まえ、主には次のとおり評価手法等の見直しを行った。

(1) 全体評価に関する事項

| 項目 | 内容 |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価項目の見直し | 平成23年度では8分野51項目92間について評価を行ったが、各事業所が既に十分に取り組めている内容については評価項目から除外し、6分野39項目72間について評価した。 |

(2) 利用者評価の実施に関する事項

| 項目 | 内容 |
|---------------|----------------------------------------------------------|
| 利用者視点による評価の実施 | 事業所を利用した方にアンケート形式で評価を行ってもらい、利用者視点による評価を取り入れた。 |
| 全体評価項目との関連付け | 利用者評価における設問は全体評価の評価項目と関連付けを行い、事業所による自己評価と比較・分析しできるものとした。 |

4 平成24年度における評価実施方法

評価手法の見直し結果を踏まえ、本年度評価事業は「全体評価」「個別評価」及び「利用者評価」の3つの評価方法により実施した。

各評価実施方法の概要については、以下のとおり。

なお、評価実施方法の詳細については、「資料1-7 評価事業実施要領」のとおり。

(1) 全体評価

| 項目 | 内容 |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価事項 | 全体評価では、相談支援事業所の業務実施基準である実施要領別表1「全体評価評価基準」に基づき、 事業所全体の相談支援事業実施体制について評価 を行う。 評価は、「業務実施基準の達成状況」と「業務実施基準を上回る優れた取組み」の2点について、各相談支援事業所の自己評価と、評価者が確認する実地評価の2つの視点により行う。 |
| 評価方法 | 業務実施基準に定める6分野39項目の評価項目ごと自己評価及び実地評価を行う。 「業務実施基準の達成状況」は、2点を満点とする三段階で評点を行い、「業務実施基準を上回る優れた取組み」に該当する場合には評点に1点の加点を行う。 各評価項目の評点を分野ごと平均したものを、各分野の評点とす |

| | |
|------|---------------------------------|
| | る。 |
| 実施期間 | 平成24年11月15日(木)から平成25年1月11日(金)まで |
| 評価者 | ① 行政職員 ② 相談支援事業所(相互評価) |
| 被評価者 | 委託相談支援事業所 10事業所 |

※ 各分野の内容及び評点の考え方の詳細については、「資料1-2」のとおり。

(2) 個別評価

| 項目 | 内容 |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価事項 | 個別評価では、各相談支援事業所より、平成24年4月から評価実施時点までに支援が終了又はある程度の区切りが付き、支援結果が明らかになっている事例の提出を受け、 個別事例から各相談支援事業所の相談支援手法や取組内容などについての質的な評価 を行う。 評価は、各相談支援事業所の自己評価と、評価者による評価の2つの視点により行う。 |
| 評価方法 | 提出事例への支援内容について、実施要領別表3「個別評価項目」等を基に自己評価及び評価者による評価を行う。 評価は、評価項目の達成状況及び具体的な文章により行い、評価内容の数値化は行わない。 |
| 実施期間 | 平成24年11月15日(木)から平成25年1月15日(火)まで |
| 評価者 | ① 行政職員 ② 静岡市障害者相談支援推進センター ③ 各障害種別に応じた障害者団体 |
| 被評価者 | 委託相談支援事業所 10事業所 |

(3) 利用者評価

| 項目 | 内容 |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価事項 | 各相談支援事業所を利用された方へアンケート調査を行い、 利用者の視点から相談支援の体制や内容について評価 を行う。 調査については、調査票(様式第3号)を各相談支援事業所に設置し、利用者の協力を得て、回答していただき施錠付箱に提出していただく。調査票を回収し、評価に反映する。 |
| 評価方法 | 調査期間終了後、箱ごと回収し、評価項目ごとに数値化する。 また、調査項目は全体評価の評価項目と関連付けし、事業所視点における自己評価と利用者視点における評価の違いについて検証を行う。 |
| 実施期間 | 平成24年11月19日(月)から平成24年12月28日(金)まで |
| 評価者 | 各相談支援事業所を利用された方 |
| 被評価者 | 委託相談支援事業所 10事業所 |

5 評価結果

評価結果の概要は次のとおり。

また、全体評価結果の詳細については、「資料1-2」及び「資料1-3」、個別評価結果の詳細については、「資料1-4」、利用者評価の詳細については「資料1-5」のとおり。

(1) 全体評価

① 業務実施基準に対する実施状況と前年度からの改善状況

実地評価の結果、業務実施基準に対する各事業所の取組状況は昨年に比べ概ね改善が図られている。評価項目によっては、達成状況が不十分なものも見られるが、実施基準に著しく適合しない事業所は見られなかった。

② 実施基準を上回る優れた取組み

実施基準を上回る優れた取組みを評価対象としたが、優れた取組内容を積極的に報告する事業所、全く報告しない事業所など、自事業所での取組内容に対する自己評価について、事業者ごとの認識に大きな違いが見られた。

③ 自己評価と実地評価の差

各事業所の自己評価と実地評価結果を比較すると、事業所ごとに違いは見られるものの、全事業所平均の中では自己評価と実地評価が同等な評価結果となった。

④ 相互評価による効果

平成23年度に引き続き、相互評価を実施し、同じ相談支援事業者による評価を評価結果に反映させることとしたが、行政職員とは異なった視点での評価結果が見受けられ、相互評価による効果が得られたと考えられる。

また、事業評価の中で他の事業所の実施体制を確認していく中で、他の事業所の様式(記載項目)や社会資源一覧の提供体制等について自事業所の相談支援に参考にしたい内容もある、との声も聞かれている。

⑤ 分野による取組状況の違い

10事業所の評点平均の中では、第1分野(文書管理・個人情報保護等)、第6分野(障害者等相談支援事業評価等による業務改善)では実施基準に満たない取組みが複数見られた。

特に第6分野においては、通常業務に忙殺される、または相談員の異動等による人員体制変更時の引継が不十分だったこともあり、事業所内における業務改善が進んでいない傾向が見受けられる。昨年度に各事業所から提出された業務改善計画の履行がされていないため、今年度も同様の指摘をされる事業所が見受けられた。

(2) 個別評価

① 全事業所を通じての傾向

各事業所とも対応が困難な事例に対して、現状にて可能な限りの支援を進めていこうという姿勢が見受けられており、工夫された対応など、評価されるべき点が多く確認された。

また、評価者の中からは、現状の対応を評価する一方で、今後のより良い支援につなげていくために必要な対応(例：本人のみならず、その家族への支援の検討)等について、多くの意見が得られた。

② 障害者団体による評価

平成23年度に引き続き、各障害種別に応じた障害者団体に個別評価への協力が得られたことで、行政や専門相談機関とは異なる、より当事者や関係者に近い目線で評価を評価結果に反映させることができた。

(3) 利用者評価

① 全事業所を通じての傾向

利用者評価の全体の傾向としては、各設問とも各事業所の評価は良好であった。

また、今後も相談事業所を利用したいかの問いに対し、「利用したい」「機会があれば利用したい」の意見が10事業所の合計で約77%あった。

一方で、少数ではあるが、相談員とコミュニケーションが取れていないと感じた回答等も見受けられ、改善の余地も残した結果となった。

全体評価における事業所の自己評価と利用者評価の結果を比較すると、相談受付に関する分野では大きな乖離は見られなかったものの、相談支援に関する分野では同意書の取り交わしについて、事業所と利用者の間に差があった。

② 回答者について

利用者評価実施期間中に回答を得た相談者(相談対象者)の傾向は次のとおりであった。

ア、年齢 各年代から大きな偏りなく相談があったが40代がやや多かった

イ、障害種別 3障害大きな偏りなく回答を得る。(やや知的が多い)

ウ、続柄 半数以上が本人、家族関係が全体の約3割を占める

エ、相談内容 サービス・人間関係・就労の3分野で約7割を占める

③ 設問の内容及び設問数に関して

文字を大きく、ルビもふったため、全3ページになったこともあり、裏面の設問にまで回答がなかったものもあった。

また、設問の趣旨がわかりにくかったのか、一部の設問(例：他機関への情報の引き継ぎに係る事前説明の有無について)では無回答の割合が多かった。

④ 回答数について

実施期間が約1か月ということもあり、回答数が少なかった。

また、来所相談よりも訪問相談が多い事業所も多々あり、実施方法に大きな課題を残すものとなった。

6 今後の評価事業実施に向けての課題

本年度評価結果より、今後の評価事業実施に向け改善が必要な事項として、次の事項が確認された。

(1) 前年度から引き続き改善が見られていない事項への対応

昨年度評価事業によって課題が確認され、自己改善計画の提示等を受けていたにも関わらず、十分な改善が図られていない事項が複数の事業所で確認された。

当事業の目的からも、自己改善計画に定める内容の計画的な実施が必要であることから、計画に沿った自己改善を求めると合わせ、年度途中での取組状況についても継続確認していく必要がある。

一方で本市としても「なぜ、改善が進まないのか」ということを分析し、必要な指導をしていく必要がある。

(2) 評価基準の見直し

当事業にて活用した各評価基準は、今年度は一部変更を加えたものであるが、実際の相談支援事業の監査的な側面を含む点が確認された。

本年度評価結果及び各相談支援事業所の現状等を踏まえた上で、必要な事項については、より相談支援の質の向上に向けた評価基準の見直しを検討していく必要がある。

(3) 利用者評価の実施方法の見直し

利用者評価については、回答数が十分得られなかったことや無回答が多い設問が見受けられたことを踏まえ、実施期間・設問設定・回収方法等について、各事業所にアンケート調査を実施し、これらの意見を参考に、再度、相談支援事業評価部会にて検討を行い、次年度に改善していく必要がある。

7 相談支援事業の充実強化に向けた取組み

前述の評価事業の改善と合わせ、当事業が目的とする本市相談支援事業の充実強化に向けては、次の取組みを実施していく。

(1) 優れた取組みに関する事例の紹介について

全体評価の各事業所での自己評価において、「優れた取組み」として多くの取組みを報告する事業所と、「優れた取組み」を全く報告しない事業所とがそれぞれ複数見られるなど、各事業所の認識に大きな違いがあったことを踏まえ、実際に「優れた取組み」として評価した事例一覧を情報提供し、相談支援事業の均質かつ良質な相談支援提供体制の整備を図る。

(2) 自己改善計画に基づく業務改善

本年度評価結果を受け、各事業所が作成する自己改善計画に定めた取組みを進めることにより、相談支援事業の充実・強化を推進していく。

また、評価事業での課題と同様に、年度途中での取組状況についても継続確認していく。

(3) 各事業所実施内容の情報共有

本年度事業評価の中で、相談支援事業所同士の相互評価を実施したところ、他事業所の取組内容が自事業所の参考になった、との意見が見られた。

当事業にて推進することとしている相談支援手法の共有だけに限らず、各事業所が実施する優れた取組内容や実施体制についても情報共有を図り、自事業所の自己分析や、事業の改善・効率化を推進していくことで、相談支援事業の充実強化を図る。

(4) 相互評価の拡大について

相互評価は、他事業所の取組みを知る良い機会ともなっている。

現在の相互評価については、「他区に所在し、被評価事業所と同障害種別」の事業所が行っているが、障害種別の枠を超え、様々な事業所を相互評価することで、より広い視野から自事業所の改善や効率化を進める機会になると考え、今後の実施に向けて検討していく。

