

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、「第9回（平成23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障害者更生相談所
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、「第9回（平成23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の見直しを行った。

(1) 客観的評価に関する事項

項目	内容
評価名称の変更	平成22年度までは「客観的評価」として実施してきた当評価の名称を、「全体評価」に変更した。
評価指標・評価方法	取組みの有無だけでなく、取組内容が適切に評価結果に反映されるよう、評価基準を上回る優れた取組みを評価事項に追加した。
第三者評価	行政の関係各課以外の視点による評価を評価結果に反映させるため、相談支援事業所による相互評価を実施した。

(2) 支援内容に基づく評価（質的評価）に関する事項

項目	内容
評価名称の変更	平成22年度までは「支援内容に基づく評価」として実施してきた当評価の名称を、「個別評価」に変更した。
統一様式	各事業所が独自に作成していた報告様式の統一化を図るため、新たに報告様式を定めた。
自己評価	報告事例の特徴や評価すべき点等について、客観的評価と同様に、相談支援事業所による自己評価を取り入れた。
作成・整理方法	報告事例の作成・整理方法を評価事項に追加した。

4 平成23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」及び「個別評価」の2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、次ページのとおり。

なお、評価実施方法の詳細については、「資料1－5 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	<p>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。</p> <p>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。</p>
評価方法	<p>業務実施基準に定める8分野51項目の評価項目ごと自己評価及び実地評価を行う。</p> <p>「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。</p> <p>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。</p>
実施期間	平成23年12月22日(木)から平成24年2月15日(水)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	<p>個別評価では、各相談支援事業所より、平成23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。</p> <p>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。</p>
評価方法	<p>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。</p> <p>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。</p>
実施期間	平成23年12月22日(木)から平成24年2月15日(水)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

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」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

実地調査の結果、実施基準に著しく適合しない事業所は見られなかった。

また、業務実施基準に対する各事業所の取組状況は、昨年と比べ概ね改善が図られていた。

② 実施基準を上回る優れた取組み

本年度評価では、実施基準を上回る優れた取組みを初めて評価対象としたが、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

全事業所平均の中では、自己評価よりも実地評価が上回る結果となったが、各事業所別では、実地評価が自己評価を下回る事業所も一部に見られた。

④ 相互評価による効果

相互評価の実施により、行政職員とは異なった視点での意見が得ることができた。

また、同じ相談支援事業所から見た優れた取組内容などが確認されることにより、自事業所での取組内容を見直していくための気づきが見られた。

⑤ 分野による取組状況の違い

本年度評価結果の中からも、各事業所にて業務実施基準を満たすことができている分野（第1分野、第4分野、第6分野、第7分野）と、実施基準に満たない取組状況になっている分野（第2分野、第3分野、第5分野、第8分野）とが、それぞれ確認されており、分野ごとの取組状況の傾向は昨年度と同様であった。

(2) 個別評価

① 全事業所を通じた傾向

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等について、多くの意見が得られた。

② 様式統一化による効果

本年度評価では個別評価報告様式を統一化し、評価事項の明確化等を図ることとしていたが、様式の活用状況には事業所ごと差が見られており、本年度評価の中では、期待どおりの成果は得られなかった。

原因としては、本年度より利用を開始した様式であったことから、具体的な活用イメージに事業所ごとの差異があったことが考えられる。

③ 自己評価の記載

個別評価にも自己評価を取り入れたことで、事業所自身が考える報告事例の特徴や支援内容の評価を、評価結果に反映させることができた。

④ 障害者団体による評価

本年度評価では、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の評価を評価結果に反映させることができた。

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ことと合わせ、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。

(2) 評価基準の見直し

当事業にて活用している評価基準は、昨年度当部会にて作成されたものだが、本年度評価の中で、現実的な相談支援事業の実施内容と合致しない点を確認された。また、部会員からは各事業所の相談支援内容をより反映できる評価を行うべき、との意見も見られている。

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、評価基準の見直しを検討していく必要がある。

(3) 報告様式への記載方法・記載内容の徹底

本年度作成した報告様式の活用状況には事業所ごと差が見られており、評価にあたって有用であった相談支援事業所としての自己評価等についても、未記入の事業所が見られた。

今後の評価事業実施にあたっては、記載方法や記載内容の周知・指導を徹底するとともに、必要に応じ様式の見直しを検討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) 自己評価と評価結果との差による自己分析

本年度評価結果から、自己評価内容と評価部会による評価内容との差を確認していくことにより、それぞれの相談支援事業所にて自事業所取組内容の自己分析を行い、相談支援事業の充実・強化を図る。

(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、相談支援事業を充実強化する。