

## 平成24年度静岡県障害者等相談支援事業評価事業 事業者評価と利用者評価の比較・分析

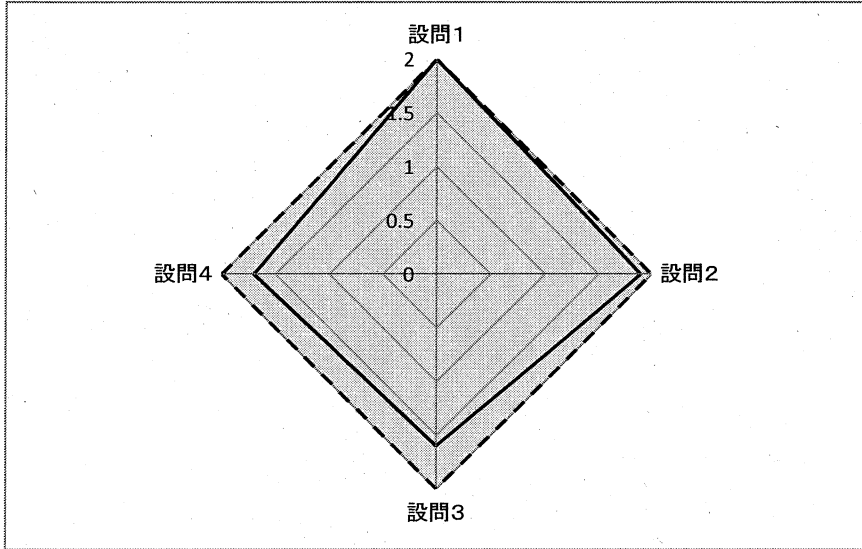
番号	カテゴリ	全体評価での評価項目		利用者評価での評価項目	
1	相談受付	開所時間中の対応	通話中または相談者の了承を得た場合を除き、開所時間中に10分以上、相談者を待たせていないか。	設問1 相談に来所された際、10分以上待たされることはありませんでしたか。	・待たされることはなかった……2点 ・待たされた……0点 上記に回答数を乗じた平均値を利用者評点とする。
2		傾聴及び自助支援	相談員の主張や考えを述べるのではなく、まずは傾聴に努めているか	設問2 相談員は、あなたの話をていねいに聞いてくれましたか。	
3		主訴（意思）の明確化	相談者の主訴を明らかにし、復唱等して確認しているか	設問3 相談員は、あなたの言いたいことや希望を繰り返して確認してくれましたか。	
4		対立意見の尊重	対立や争いのある意見についても、中立および公平な立場から扱い、尊重しているか	設問4 相談員は丁寧な言葉づかいや態度で、あなたと同じ目線に立った対応を心がけていると感じましたか。	
5	相談支援	地域の社会資源の把握	地域の関係機関及び社会資源を把握し、相談者へ情報提供できる体制を整えているか	設問5 相談員は、施設のパフレットや各種制度の案内などを使ってわかりやすく説明してくれましたか。	・はい……2点 ・どちらともいえない……1点 ・いいえ……0点 上記に回答数を乗じた平均値を利用者評点とする。
6		支援方法の調整（アセスメント）	相談者の主訴（意思）を反映しつつ、客観的に必要性及び実現可能性等を評価し、その結果を踏まえてアセスメントし、相談者に提示しているか	設問6 情報提供を受けたうえで、あなたの希望に沿った支援を提示してくれましたか	
7		支援方法の中立及び公平性	支援方法について、複数の選択肢を提示し、特定の施設や手法に偏ったものになっていないか	設問7 相談員はあなたの相談に対して、サービスの利用や関係機関の紹介など、いくつかの支援方法を示してくれましたか	
8		支援計画の作成	相談者とコミュニケーションをとり、同意を得た上で、最終的な支援方針を決定しているか	設問8 相談員と十分なコミュニケーションをとった上で、これからの支援について決めることができましたか。	
9		個人情報の収集・提供並びに目的外利用の同意	個人情報を第三者から収集し、第三者へ提供し又は目的外で使用する時は、相談対象者等から書面により同意を得ているか	設問9 あなたの情報を第三者に提供することになったとき、書面による同意をしましたか	
10			同意書の書面は2部以上作成し、1部以上は対象者へ交付しているか	設問10 相談支援事業所は、同意書を2部作成し、1部をあなたに公布しましたか	・はい……2点 ・いいえ……0点 上記に回答数を乗じた平均値を利用者評点とする。
11	支援の引き継ぎ	支援の引継ぎを行う時は、相談者や関係機関等から同意（承諾）を得ているか	設問11 あなたへの支援を医療機関やほかの相談機関などに引き継ぐ際に、事前に説明はありましたか		
12	支援の進行管理（モニタリング）	支援進行管理表を作成するとともに、進行管理及び事後点検等を実施し、必要に応じて計画の見直し等を行っているか	設問12 相談事業所と現在の状況や今後の支援の見直しについて十分に話し合うことができているか	・はい……2点 ・どちらともいえない……1点 ・いいえ……0点 上記に回答数を乗じた平均値を利用者評点とする。	



事業所A

----- 事業者評価    ——— 利用者評価(N=7)

【総平均評点（相談受付に関する評価）】

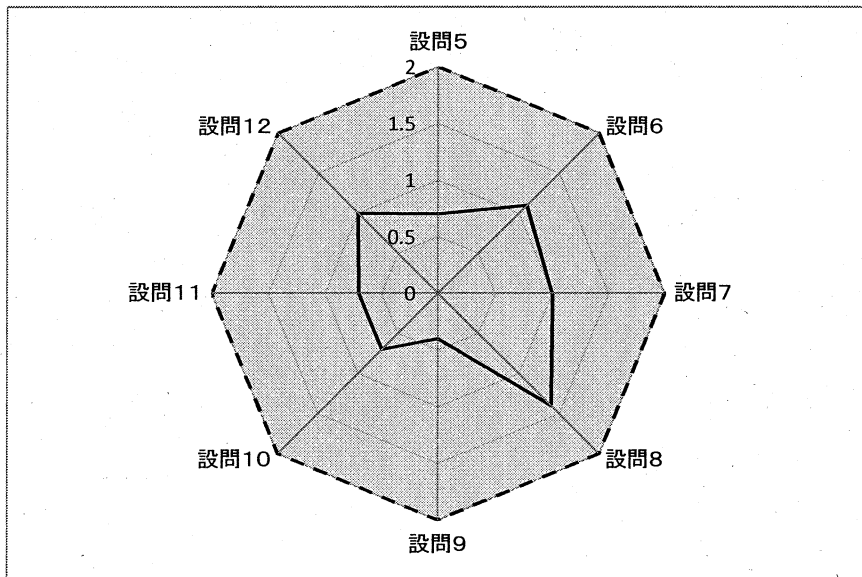


相談受付に関する評価

主訴の明確化及び対立意見の尊重に関する内容について事業者評価と利用者評価で大きな乖離があった。相談者の主張を繰り返し確認したり、相談者と同じ目線に立った聞き取りをしていくことが必要である。

分野	設問1	設問2	設問3	設問4
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	2.0	1.9	1.6	1.7
利用者-自己	0.0	-0.1	-0.4	-0.3

【総平均評点（相談支援に関する評価）】



相談支援に関する評価

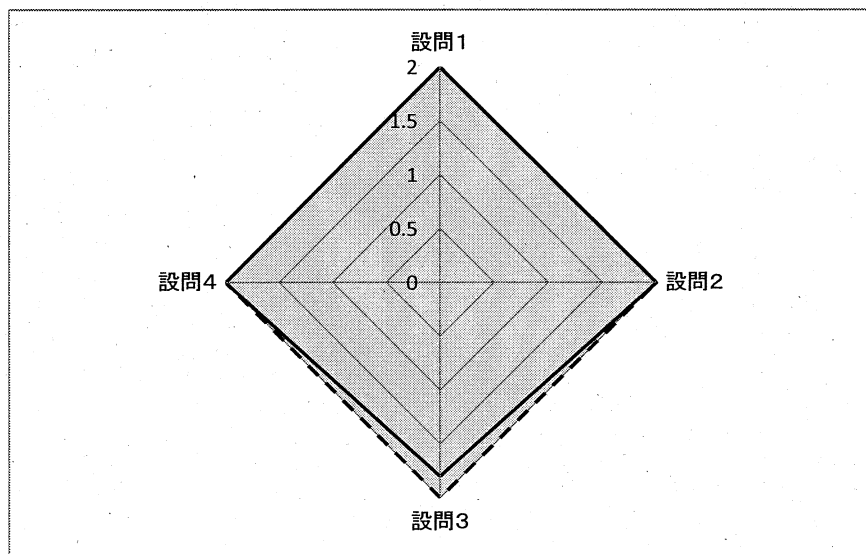
全体を通じて事業者評価と利用者評価に大きな乖離があった。相談支援体制全般を再度、見直しを行う必要がある。

分野	設問5	設問6	設問7	設問8	設問9	設問10	設問11	設問12
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	0.7	1.1	1.0	1.4	0.4	0.7	0.7	1.0
利用者-自己	-1.3	-0.9	-1.0	-0.6	-1.6	-1.3	-1.3	-1.0

事業所B

----- 事業者評価 ——— 利用者評価(N=10)

【総平均評点（相談受付に関する評価）】

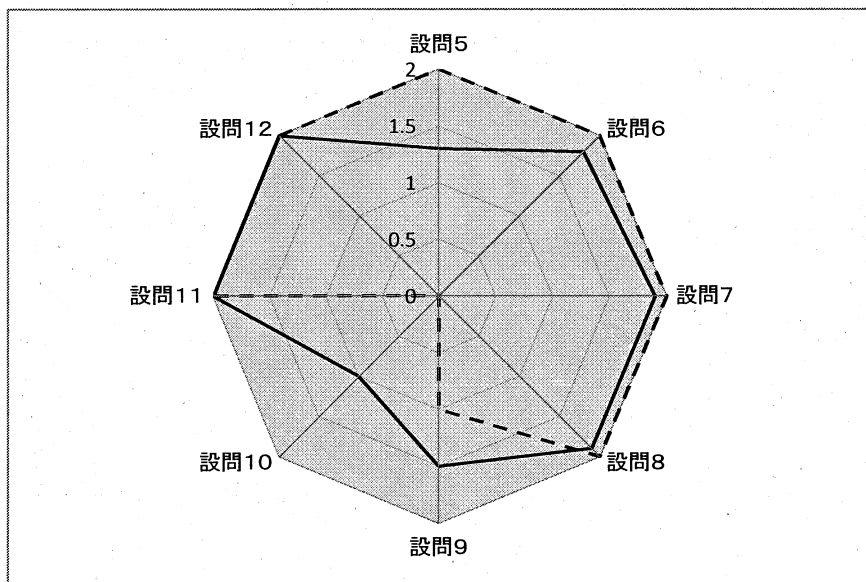


相談受付に関する評価

事業者評価が高い項目はあったものの、事業者評価と利用者評価に乖離は見られなかった。

分野	設問1	設問2	設問3	設問4
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	2.0	2.0	1.8	2.0
利用者-自己	0.0	0.0	-0.2	0.0

【総平均評点（相談支援に関する評価）】



相談支援に関する評価

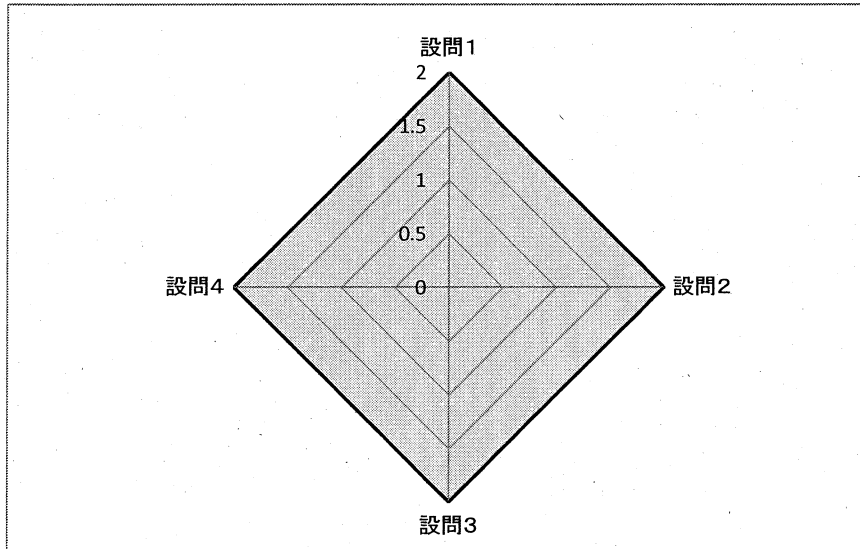
各種制度等の案内・説明について事業者評価と利用者評価に大きな乖離がみられた。利用者が情報提供に対して一部不満と感じている可能性もあることから、情報提供体制について取組を徹底する必要がある。一方、書面による同意書の交付について、事業者としても改善の余地があるという認識があるが、利用者評価のほうが事業者評価よりも高い結果となった。今後、同意書の取り扱いについては、説明や作成を徹底していく必要がある。

分野	設問5	設問6	設問7	設問8	設問9	設問10	設問11	設問12
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	0.0	2.0	2.0
利用者評価	1.3	1.8	1.9	1.9	1.5	1.0	2.0	2.0
利用者-自己	-0.7	-0.2	-0.1	-0.1	0.5	1.0	0.0	0.0

事業所C

----- 事業者評価 ——— 利用者評価(N=5)

【総平均評点（相談受付に関する評価）】

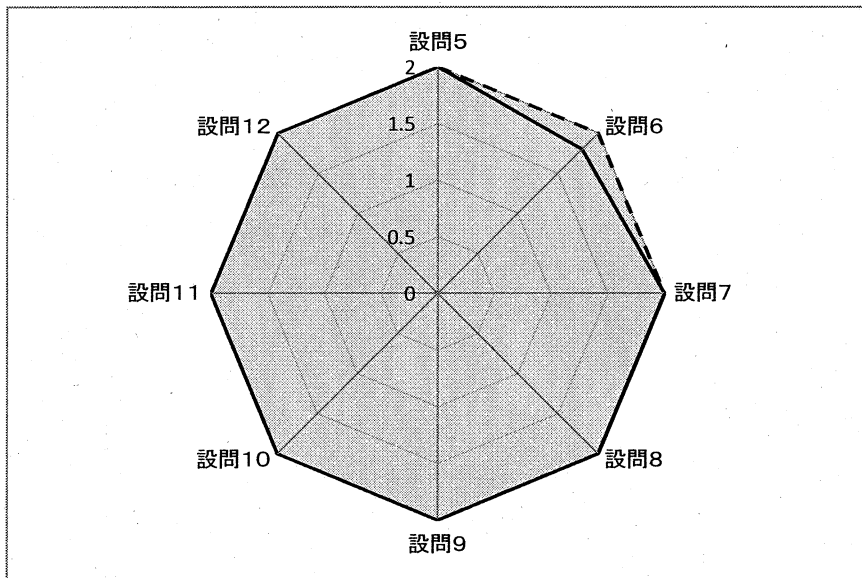


相談受付に関する評価

事業者評価と利用者評価に差は見られなかった。

分野	設問 1	設問 2	設問 3	設問 4
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者一自己	0.0	0.0	0.0	0.0

【総平均評点（相談支援に関する評価）】



相談支援に関する評価

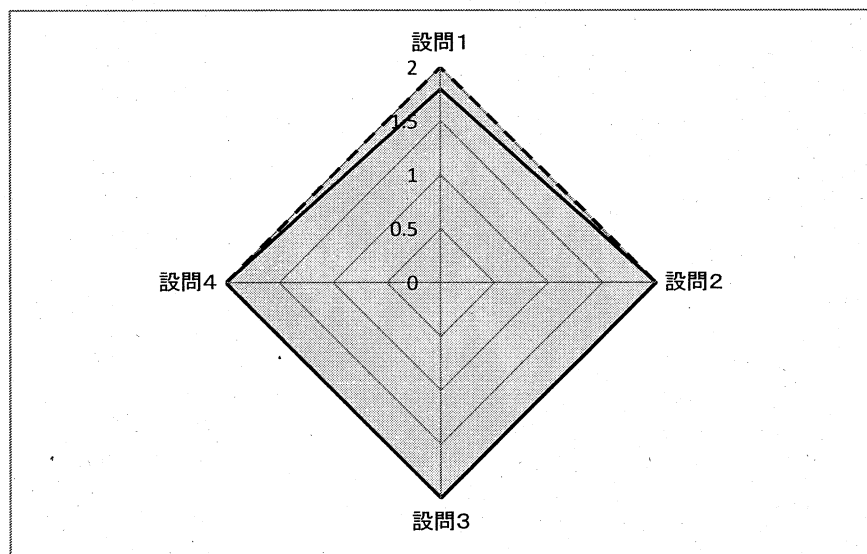
支援の提示について事業者評価と利用者評価に乖離がみられた。  
利用者の希望に沿える支援が提示できるよう努力していく必要がある。

分野	設問 5	設問 6	設問 7	設問 8	設問 9	設問 10	設問 11	設問 12
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	2.0	1.8	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者一自己	0.0	-0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

事業所D

----- 事業者評価    ——— 利用者評価(N=11)

【総平均評点（相談受付に関する評価）】

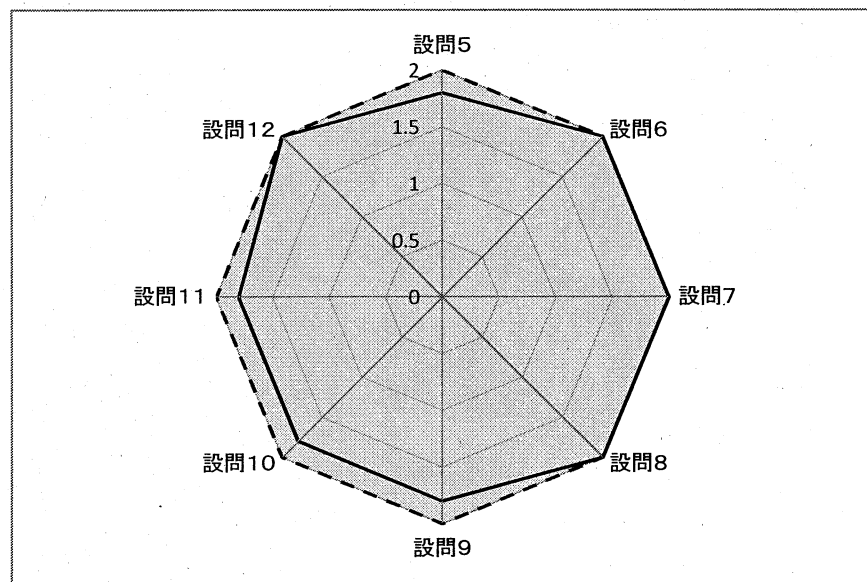


相談受付に関する評価

事業者評価が高い項目はあったものの、事業者評価と利用者評価に大きな乖離は見られなかった。

分野	設問1	設問2	設問3	設問4
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	1.8	2.0	2.0	2.0
利用者-自己	-0.2	0.0	0.0	0.0

【総平均評点（相談支援に関する評価）】



相談支援に関する評価

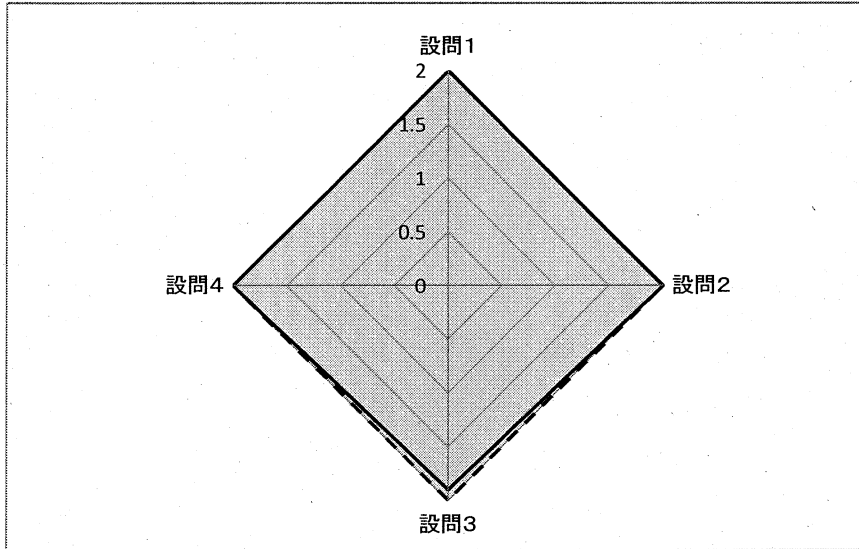
事業者評価が高い項目はあったものの、事業者評価と利用者評価に大きな乖離は見られなかった。  
ただし、相談支援全体を通じて、より利用者が満足できるような創意工夫が必要である。

分野	設問5	設問6	設問7	設問8	設問9	設問10	設問11	設問12
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	1.8	2.0	2.0	2.0	1.8	1.8	1.8	2.0
利用者-自己	-0.2	0.0	0.0	0.0	-0.2	-0.2	-0.2	0.0

事業所E

----- 事業者評価 ——— 利用者評価(N=11)

【総平均評点（相談受付に関する評価）】

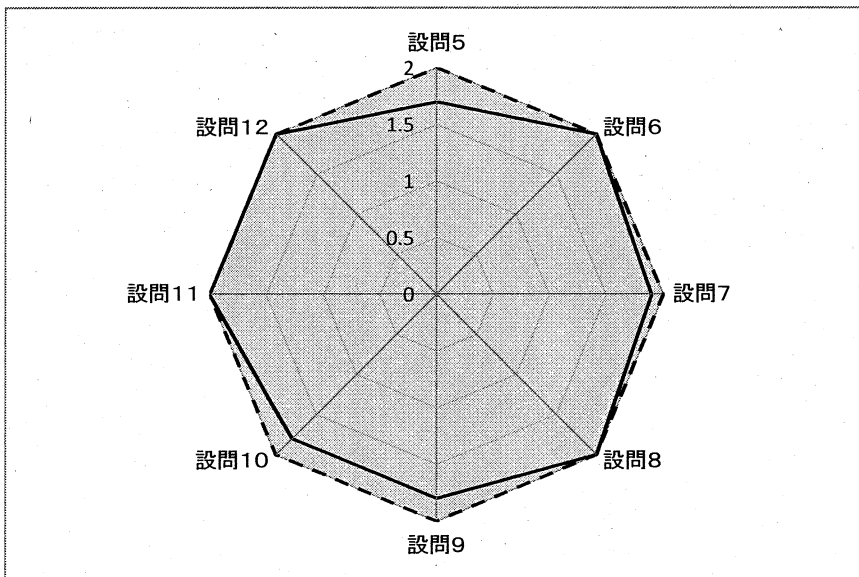


相談受付に関する評価

事業者評価が高い項目はあったものの、事業者評価と利用者評価に大きな乖離は見られなかった。

分野	設問1	設問2	設問3	設問4
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	2.0	2.0	1.9	2.0
利用者一自己	0.0	0.0	-0.1	0.0

【総平均評点（相談支援に関する評価）】



相談支援に関する評価

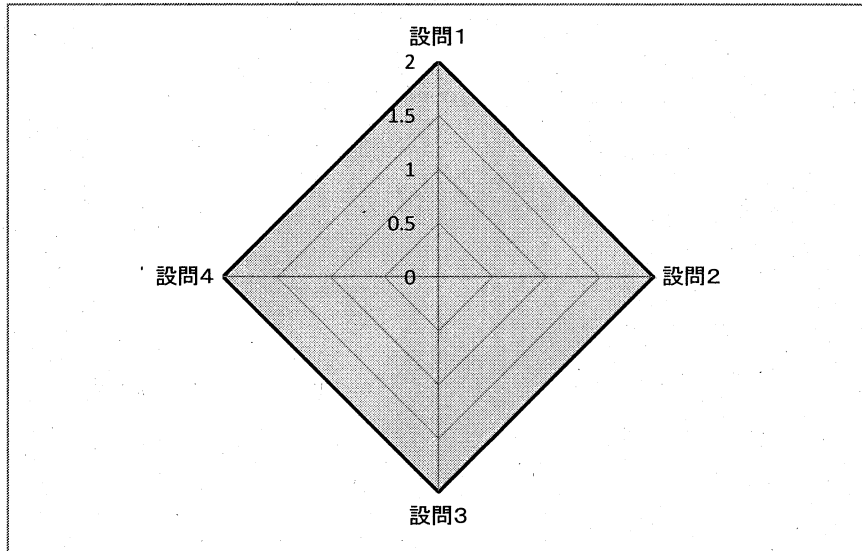
各種制度等の案内・説明について事業者評価と利用者評価に大きな乖離がみられた。利用者が情報提供に対して一部不満と感じている可能性もあることから、情報提供体制について取組を徹底する必要がある。

分野	設問5	設問6	設問7	設問8	設問9	設問10	設問11	設問12
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	1.7	2.0	1.9	2.0	1.8	1.8	2.0	2.0
利用者一自己	-0.3	0.0	-0.1	0.0	-0.2	-0.2	0.0	0.0

事業所F

----- 事業者評価    ——— 利用者評価(N=5)

【総平均評点（相談受付に関する評価）】

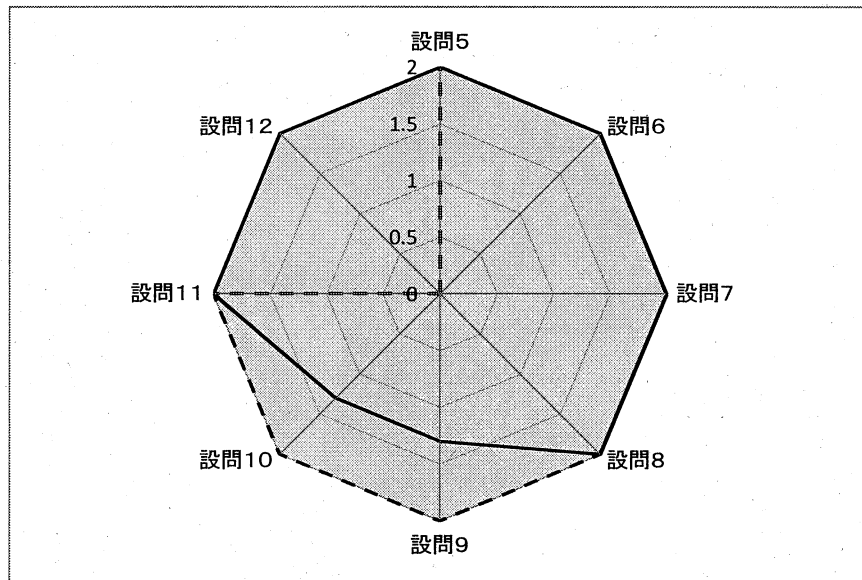


相談受付に関する評価

事業者評価と利用者評価に差は見られなかった。

分野	設問1	設問2	設問3	設問4
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者-自己	0.0	0.0	0.0	0.0

【総平均評点（相談支援に関する評価）】



相談支援に関する評価

書面による同意書の交付について事業者と利用者の方に大きな乖離がみられた。  
 今後、同意書の取り扱いについては、説明や作成を徹底していく必要がある。  
 一方、モニタリングについては利用者から不満の声はなかったことから事業所の強みとして認識し、今後の支援に対応していただきたい。

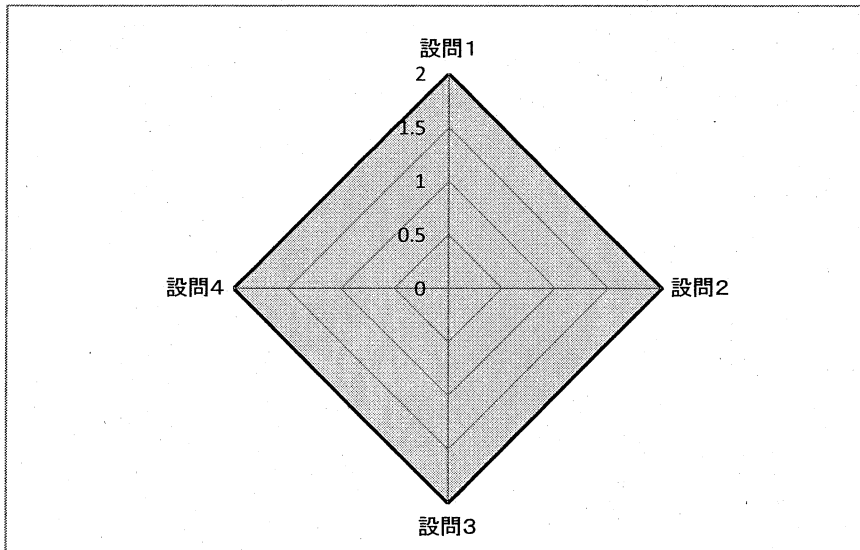
分野	設問5	設問6	設問7	設問8	設問9	設問10	設問11	設問12
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	0.0
利用者評価	2.0	2.0	2.0	2.0	1.3	1.3	2.0	2.0
利用者-自己	0.0	0.0	0.0	0.0	-0.7	-0.7	0.0	2.0



事業所G

----- 事業者評価 ----- 利用者評価(N=9)

【総平均評点（相談受付に関する評価）】

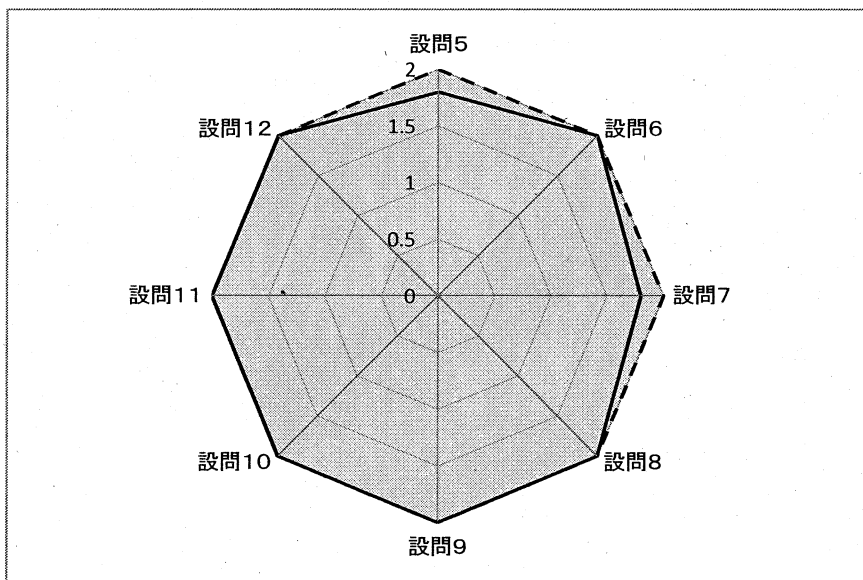


相談受付に関する評価

事業者評価と利用者評価に差は見られなかった。

分野	設問 1	設問 2	設問 3	設問 4
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者-自己	0.0	0.0	0.0	0.0

【総平均評点（相談支援に関する評価）】



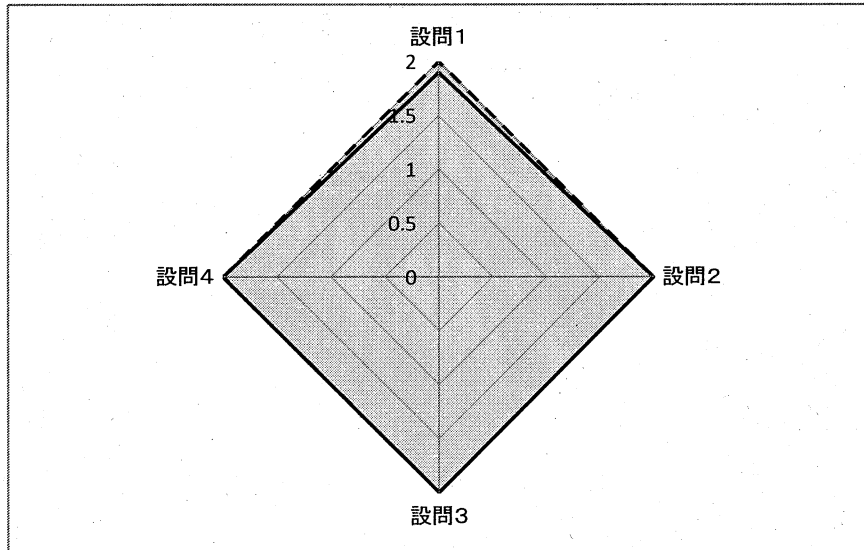
相談受付に関する評価

事業者評価が高い項目はあったものの、事業者評価と利用者評価に大きな乖離は見られなかった。

分野	設問 5	設問 6	設問 7	設問 8	設問 9	設問 10	設問 11	設問 12
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	1.8	2.0	1.8	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者-自己	-0.2	0.0	-0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

事業所H

【総平均評点（相談受付に関する評価）】

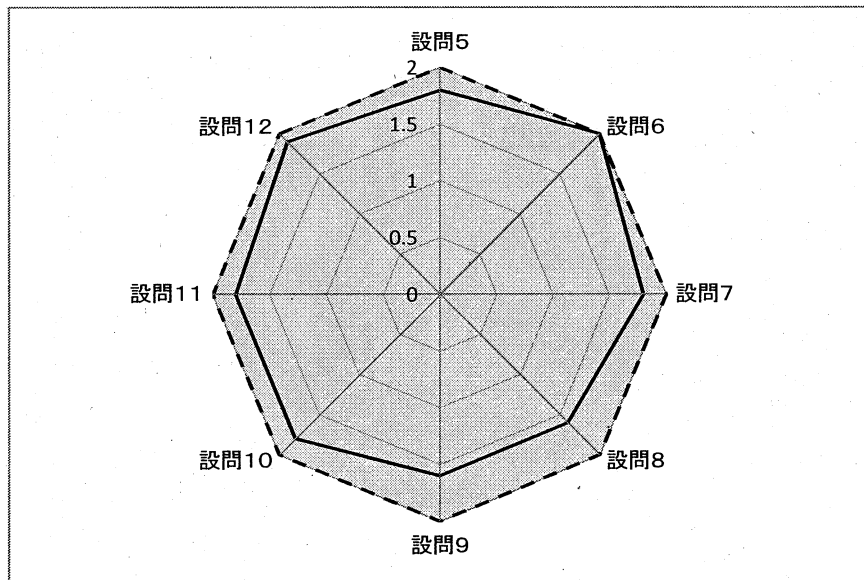


相談受付に関する評価

事業者評価が高い項目はあったものの、事業者評価と利用者評価に大きな乖離は見られなかった。

分野	設問1	設問2	設問3	設問4
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	1.9	2.0	2.0	2.0
利用者-自己	-0.1	0.0	0.0	0.0

【総平均評点（相談支援に関する評価）】



相談支援に関する評価

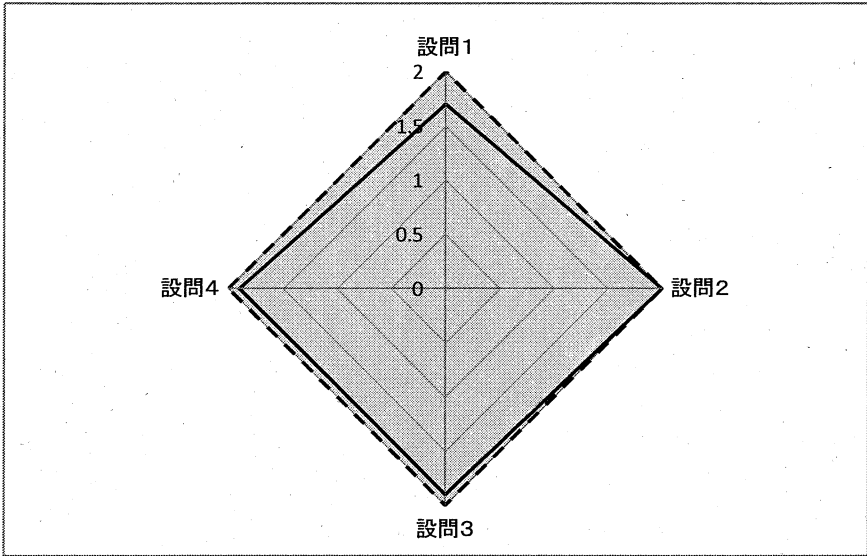
書面による同意書の交付について、事業者と利用者の方に大きな乖離がみられた。今後、同意書の取り扱いについては、説明や作成を徹底していく必要がある。また、支援方針を決定する際に相談員と利用者の方で十分なコミュニケーションがとれているかについても乖離がみられた。相談受付時同様、傾聴に努め、利用者が話しやすい環境をつくる等の工夫が必要である。

分野	設問5	設問6	設問7	設問8	設問9	設問10	設問11	設問12
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	1.8	2.0	1.8	1.6	1.6	1.8	1.8	1.9
利用者-自己	-0.2	0.0	-0.2	-0.4	-0.4	-0.2	-0.2	-0.1

事業所 I

----- 事業者評価    ——— 利用者評価(N=7)

【総平均評点（相談受付に関する評価）】

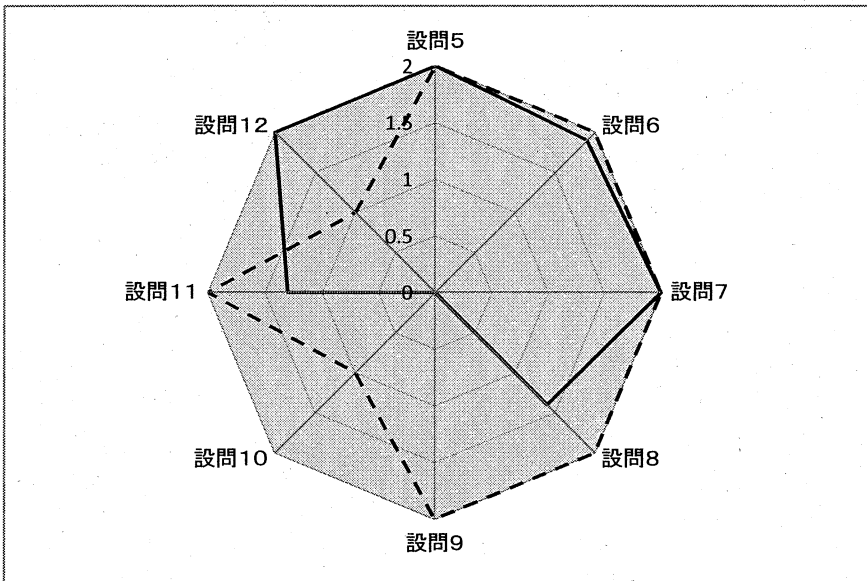


相談受付に関する評価

相談者を長時間待たせていないかについて事業者評価と利用者評価で大きな乖離があった。  
 利用者が速やかに相談に入ることが出来るように体制を整える必要がある。

分野	設問1	設問2	設問3	設問4
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	1.7	2.0	1.9	1.9
利用者-自己	-0.3	0.0	-0.1	-0.1

【総平均評点（相談支援に関する評価）】



相談支援に関する評価

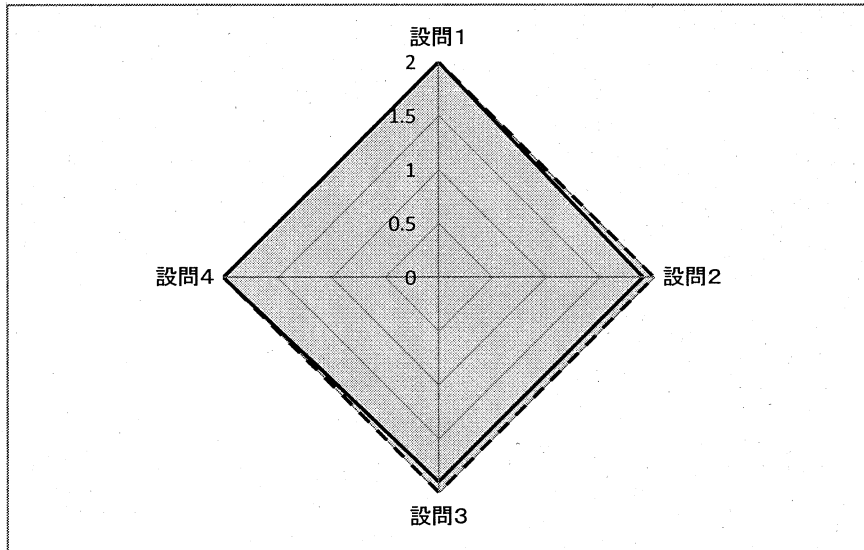
書面による同意書の交付について、及び、他機関への引継ぎに関する説明について、事業者と利用者の方に大きな乖離がみられた。  
 今後、同意書の取り扱いや他機関への情報引継ぎについては、説明等を徹底していく必要がある。  
 一方、モニタリングについては利用者から不満の声はなかったことから事業所の強みとして認識し、今後の支援に対応していただきたい。

分野	設問5	設問6	設問7	設問8	設問9	設問10	設問11	設問12
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0
利用者評価	2.0	1.9	2.0	1.4	0.0	0.0	1.3	2.0
利用者-自己	0.0	-0.1	0.0	-0.6	-2.0	-1.0	-0.7	1.0

事業所 J

----- 事業者評価    ———— 利用者評価(N=8)

【総平均評点（相談受付に関する評価）】

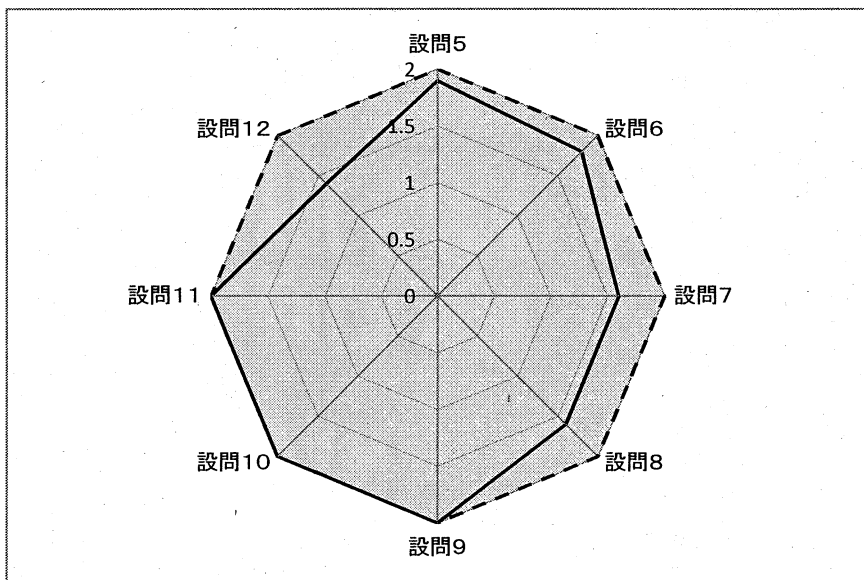


相談受付に関する評価

事業者評価が高い項目はあったものの、事業者評価と利用者評価に大きな乖離は見られなかった。

分野	設問1	設問2	設問3	設問4
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	2.0	1.9	1.9	2.0
利用者-自己	0.0	-0.1	-0.1	0.0

【総平均評点（相談支援に関する評価）】



相談支援に関する評価

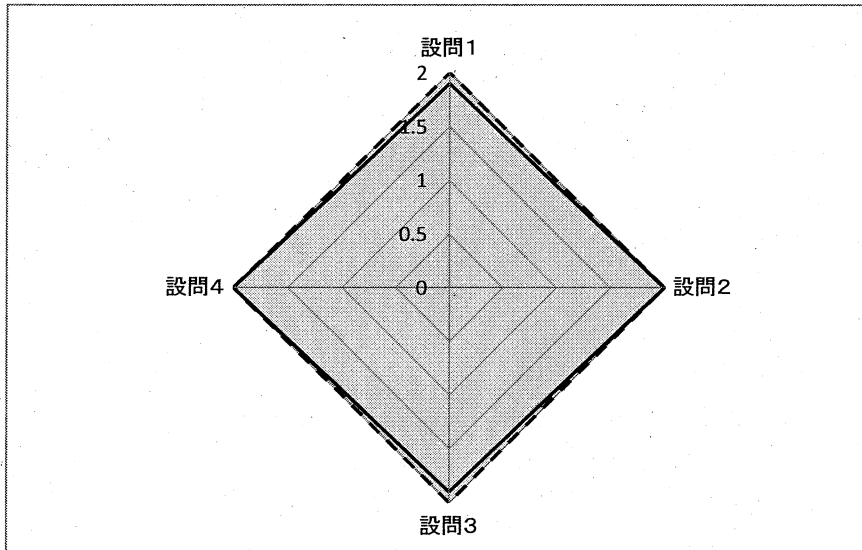
支援方針を決定する際に相談員と利用者の中で十分なコミュニケーションがとれているか、また複数の支援方法の提示について事業者評価と利用者評価で乖離がみられた。相談受付時同様、傾聴に努め、利用者が話しやすい環境をつくる等の工夫が必要である。また、モニタリングについても乖離があった。継続的に支援が必要な方に対して十分な話し合いができるような工夫が必要がある。

分野	設問5	設問6	設問7	設問8	設問9	設問10	設問11	設問12
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	1.9	1.8	1.6	1.6	2.0	2.0	2.0	1.4
利用者-自己	-0.1	-0.2	-0.4	-0.4	0.0	0.0	0.0	-0.6

全事業所平均

----- 事業者評価 ——— 利用者評価(N=92)

【総平均評点（相談受付に関する評価）】

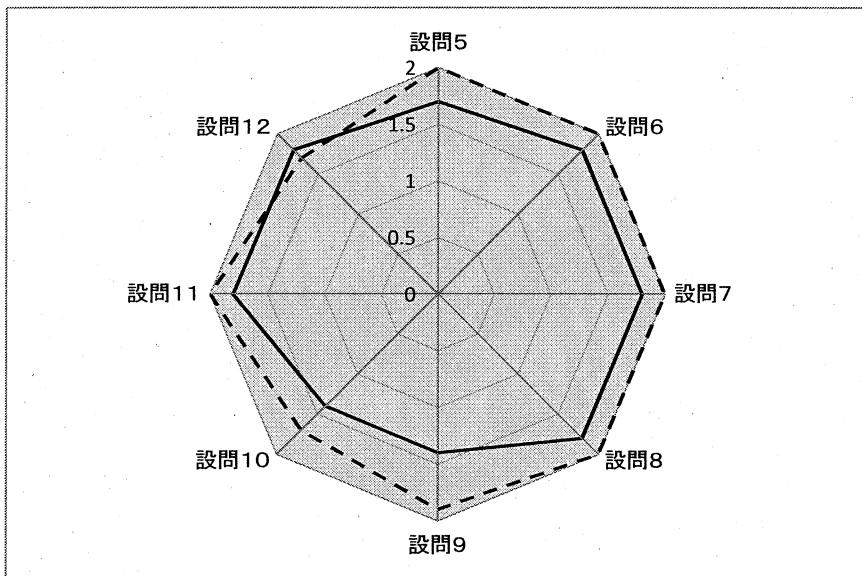


相談受付に関する評価

事業者評価が高い項目はあったものの、事業者評価と利用者評価に大きな乖離は見られなかった。

分野	設問1	設問2	設問3	設問4
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	1.9	2.0	1.9	2.0
利用者-自己	-0.1	0.0	-0.1	0.0

【総平均評点（相談支援に関する評価）】



相談支援に関する評価

市全体の傾向として、書面による同意書の交付について事業者と利用者の方に大きな乖離がみられた。  
 今後、同意書の取り扱いについては、説明や作成を徹底していく必要がある。  
 また、各種制度等の案内・説明についても乖離がみられた。  
 利用者が情報提供に対して一部不満と感じている可能性も考えられるため、情報提供体制についても満足が得られるよう各相談支援事業所は取組を徹底してほしい。

分野	設問5	設問6	設問7	設問8	設問9	設問10	設問11	設問12
事業者評価	2.0	2.0	2.0	2.0	1.9	1.7	2.0	1.7
利用者評価	1.7	1.8	1.8	1.8	1.4	1.4	1.8	1.8
利用者-自己	-0.3	-0.2	-0.2	-0.2	-0.5	-0.3	-0.2	0.1

