

## 平成25年度 静岡市障害者等相談支援事業評価の実施について

### 1 事業の目的

静岡市における相談支援事業の充実・強化を図ることを目的とし、事業者における自己改善意識の醸成、相談支援手法の共有や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するため、相談支援事業者の評価事業を実施し、もって相談支援事業の実施基準の確立を図り、各相談支援事業者において均質かつ良質な相談支援を提供する。

### 2 実施主体

評価事業は、保健福祉局福祉部障害者福祉課及び保健福祉局保健衛生部保健所精神保健福祉課が主体となって実施した。

なお、個別評価の実施に際しては、静岡市障害者自立支援協議会相談支援事業評価部会の協力を得て行った。

本年度相談支援事業評価部会員は、次のとおりである。

#### 【平成25年度 相談支援事業評価部会員】

No.	区分	機関名
1	行政	保健福祉局福祉部障害者福祉課
2		保健福祉局保健衛生部保健所精神保健福祉課
3		保健福祉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

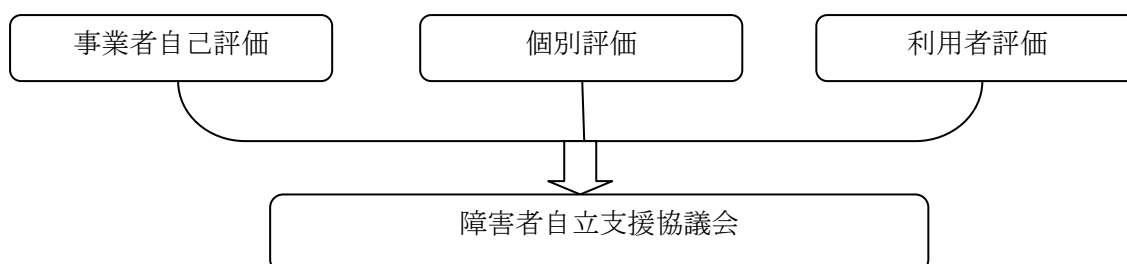
### 3 評価対象事業所

主な対象種別	事業所名	受託法人
身体	障害者生活支援センター城東	社会福祉法人恩賜財団済生会支部静岡県済生会
	静岡ピアサポートセンター	NPO 法人静岡ピアサポートセンター
	清水障害者サポートセンターそら	NPO 法人清水障害者サポートセンターそら
知的	サポートセンターコンパス北斗	社会福祉法人明光会
	静岡医療福祉センター児童部 地域支援・相談室「やさしい街に」	社会福祉法人恩賜財団済生会支部静岡県済生会
	障害者相談支援センターわだつみ	社会福祉法人静岡市しみず社会福祉事業団
知的 (重心)	アグネス静岡	社会福祉法人小羊学園
精神	静岡市支援センターなごやか	医療法人社団リラ
	地域生活支援センターおさだ	社団法人静岡県精神保健福祉連合会
	は一とぼる	医療社団法人宗美会

### 4 実施方法及び結果

本年度の事業評価は、「事業者自己評価」「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。さらにそれらの結果を踏まえ、自立支援協議会において相談支援事業所の自己評価・自己PRを行い、自立支援協議会による評価を経て、最終評価とする。

なお、事前に行った「事業者自己評価」「個別評価」及び「利用者評価」の実施方法及び結果については、次項以下に記載のとおりである。



## 5 事業者自己評価

### (1) 評価方法等

項目	内容
評価事項	相談支援事業所の標準的な業務実施基準を定めた実施要領「別表1 事業者自己評価 評価基準」に基づき、5分野32の大項目ごとに各事業者が自己評価を実施する。
評価方法	評価シート（様式第1号）の評価項目ごと、各事業者が自身で実施する。 評点は、基準を満たす標準的な実施状況を2点、基準を一部のみ満たしている実施状況を1点、基準を満たしていない実施状況を0点とした三段階で行い、各項目の評点后、それぞれの評価分野ごとの総平均評点（小数第2位切り上げ）を算出し、標準的な業務実施基準に対する評価を行う。
実施期間	平成25年10月1日（火）から平成25年11月8日（金）まで
評価者及び被評価者	委託相談支援事業所 10事業所

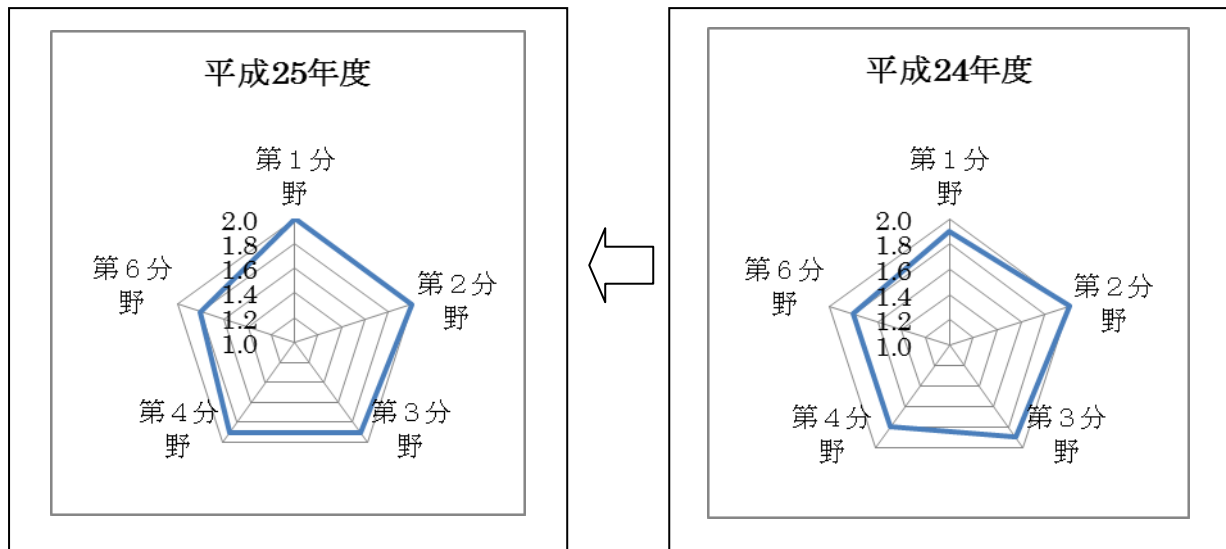
### (2) 事業者自己評価の結果

各相談支援事業所の分野ごとの平均による事業所全体としての自己評価結果は、下記のとおり、総平均評点が1.8点から2.0点となっている。

さらに、前年度との比較では、同点又は上回った点数となっており、各分野の改善が図られつつあることがわかる。

#### < 事業所全体の自己評価結果 >

分 野	平成25年度 総平均評点	平成24年度 総平均評点
第1分野 文書管理・個人情報保護等	2.0	1.9
第2分野 相談受付	2.0	2.0
第3分野 相談支援	1.9	1.9
第4分野 関係機関との連携	1.9	1.8
第5分野 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		2.0
第6分野 障害者相談支援事業評価等による業務改善	1.8	1.8



### (3)各分野ごとの評価概要

#### <最高点と最低点>

分野	最高点	最低点	全事業所の平均点
第1分野 文書管理・個人情報保護等	2.0	1.9	2.0
第2分野 相談受付	2.0	2.0	2.0
第3分野 相談支援	2.0	1.5	1.9
第4分野 関係機関との連携	2.0	1.6	1.9
第5分野 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			
第6分野 障害者相談支援事業評価等による業務改善	2.0	1.2	1.8

## ①「第1分野 文書管理・個人情報保護等」

事業所全体としての総平均評点は2.0点と、概ね事業者自己評価基準に沿った対応がされていた。個人情報の受渡記録簿を作成していない事業所もあるため、相互の到達確認とトラブル防止のためにも早急に整備されたい。また、苦情を寄せられた3事業所に関しては、苦情内容を真摯に受け止めるとともに再発防止に努められたい。

## ②「第2分野 相談受付」

すべての事業所において、総平均評点は2.0点であった。相談支援の入口として、相談段階に応じた各種様式が各事業所とも整備されており、利用者の置かれている状況の聞き取りや主訴の確認等に努めていた。

## ③「第3分野 相談支援」

事業所全体としての総平均評点は1.9点であるが、1.5点と評点の低い事業所もあり、評価に差が生じている。支援計画に対し、あらかじめ検証基準を設定していない、第三者による検証が実施されていない事業所において評点が低くなっている。満足感や不安感など、相談員の思いが伺える分野だけに、客観性に欠けた独りよがりの支援計画になっていないかどうか、第三者による検証は必要である。未実施の事業所については、検証基準に沿った検証を「相談支援の流れ」の中に組み込み実施されたい。

また、モニタリングや進行管理を行っていない事業所もあり、同様に評価が低くなっている。評価基準では、支援の進行管理は「支援終了まで行うこと」と定められている。支援を他者に引き継いだ場合も、定期的な連絡をとり責任をもって支援状況を確認されたい。

## ④「第4分野 関係機関との連携」

事業所全体としての総平均評点は1.9点である。1.8点、1.6点と評点の低い事業所もあり、評価にばらつきが生じている。地域の民間団体、ボランティアへのアプローチとして、体制として整備されていないとの理由から評点が低くなっているが、個別相談対応やボランティア、関係機関の研修や定例会議に出席するなど、事業所ごと積極的に関わっている姿勢が伺えた。相談ケースは複雑・多様化し、関係機関との連携は必要不可欠なものとなっている現在、さらなる連携の強化を期待する。

なお、社会資源一覧は各事業所ともにフォーマルな資源が大半を占めているが、今後は地域のインフォーマルな社会資源の把握にも努められたい。

## ⑤「第5分野 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」

評価基準に定められた各種会議に対する運営・協力は、すべての事業所において日頃から相談支援事業の一環として十分なされているため今回の評価項目からは除いた。

#### ⑥「第6分野 障害者相談支援事業評価等による業務改善」

事業所全体としての総平均評点は1.8点である。1.2点、1.5点、1.6点と事業所の平均評点が一番低い分野である。随時の見直しや計画的な改善、内部啓発・自主研修に取り組みなかったことが、評点の低い理由として挙げられている。日々相談業務に追われ、随時の業務改善は困難であるものの、苦情の再発防止や相談様式、相談室の改善への取り組み、研修会参加によるスキルアップ、職員同士の情報共有を図るなど、各事業所の相談体制を充実に向けた姿勢を伺うことができた。

※ 事業所ごとの結果は別冊「平成25年度 静岡市障害者等相談支援事業評価資料」資料1-1のとおり

## 6 個別評価

### (1) 評価方法等

項目	内容
評価事項	<p>各事業者が相談支援を行った事例のうち、平成25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について、報告シート（様式第2号）に基づき、各事業者が支援経過等の記載及び自己評価を実施する。</p> <p>評価実施主体は、別表2に基づき提出を受けた資料により、相談支援手法や取組内容等相談支援の評価を実施する。</p> <p>提出事例の選択は各事業者の判断によるものとし、1事例のみの提出とする。（資料は自事業所名を除き、事業者名、その他事業所名が分かる情報及び個人情報等を抹消する）</p>
評価方法	<p>自己評価は、評価項目を定めた別表3等に従い、支援経過等を記載した報告シート（様式第2号）及び追加添付資料に基づき、各事業者が自身で実施する。</p> <p>評価者（相談支援事業評価部会員）は、各事業者より別表2に定める資料の提出を受けた後、自己評価と同様の基準により個別評価を実施する。評価内容は、評価項目の達成状況及び具体的な文章により評価し、評価票（様式第4号）に記録する。</p> <p>また、評価に当たっては、相談支援の成果（成功の度合い）ではなく、支援過程の中で見られた相談支援手法や取組内容等を評価し、評価内容の数値化は行わない。</p>
実施期間	平成25年11月15日（金）から平成25年12月9日（月）まで
評価者	相談支援事業評価部会 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

### (2) 個別評価の結果

各事業所から提出された10事例について、①相談受付、②主訴・課題の明確化、③課題分析、④個別支援会議、⑤支援計画、⑥支援の進行管理、⑦作成資料等の項目ごと自己評価とともに相談支援事業評価部会員による評価を実施した。

なお、1事例につき、それぞれ3人の部会員の評価を得ている。

### (3)各項目ごとの評価概要

#### <提出事例一覧>

提出者	事例タイトル
事業所 ①	知的障害のAさんと高齢の両親への将来を見据えた支援について
事業所 ②	家族からの自立という大きなニーズ、支援目標、解決後に起こる日常生活上の課題の解決に至る長期支援について。また、その中で人間関係トラブルの解決方法の困難さについて
事業所 ③	病院受診をしていない方の車いす作製の支援について
事業所 ④	高等部卒業後、20年以上働いていた会社が閉鎖となり、その後の就労先などについて相談を受け、就労移行支援事業所の利用へと繋げた事例
事業所 ⑤	介護能力に欠ける両親による無自覚の虐待・対応困難な事例
事業所 ⑥	周囲の情報に流されやすく、1つの事業所に定着しにくい方の支援について
事業所 ⑦	高齢な母親の急病によって、在宅生活の継続が困難となった重症心身障害者への支援について
事業所 ⑧	自立に向けて
事業所 ⑨	協力要請により支援を開始したが、本人と会う機会の少ない事例
事業所 ⑩	虐待問題を抱える家族への支援について

#### ①相談受付(インテーク)

##### 【総 評】

「相談受付票等」を用いた聞き取り(インテーク)を行うことができている。このほか「ケア必要度チェック表」「私が望む暮らし図」などを使って、さらに詳細なインテークを行っている事業所もあり評価できる。

また、事業所⑨の事例について、「本人に会えない理由は何か。電話・手紙等により訪問に結びつけるなど、本人と会える対策を講ずることが必要である。」との意見があった。

##### 【改善事項(意見)】

- ・相談受付票に本人の意思疎通、理解度、サービス量の変化、個人情報同意などの項目追加を追加することにより、スムーズな対応を心がけてほしい。
- ・本人が発する言葉だけでなく、視覚・臭覚・触覚など五感を駆使して聞き取り、情報収集に努められたい。



## ②主訴(意思)・課題の明確化

### 【総 評】

「フェイスシート」「アセスメントシート」「ニーズ整理表」等の様式に基づいて、本人の状況、世帯の状況、主訴、課題の把握がされている。また、在宅生活を行う上で重要な歯科診療につなげるなど、本人の隠れた課題までも的確に把握をしている事業所や本人の不適切な行動を「生活上の困り感」を表現できないためととらえ、支援の方向性・必要性を導き出している事業所もあり評価できる。

### 【改善事項(意見)】

- ・本人主訴の把握においては、客観性を担保する意味からも本人とのやりとり、肉声に近い言葉など、判断根拠がわかるような内容を記載しておくことよい。
- ・障害当事者は、意思を十分伝え切れないため、目線、表情、髪型、態度など非言語的情報を記録し、今後の支援に生かすことが必要。
- ・家族に理解されていない『本人の痛み』までも言及されたい。
- ・支援による生活の変化、達成見通しを具体的に記載されたい。

## ③課題分析(アセスメント)

### 【総 評】

アセスメントシート、ニーズ整理表を作成し、本人の課題分析、ニーズを満たす支援方法の調整が行われている。また、両親の高齢化に配慮し、福祉的就労の場の確保だけでなく、本人の家事能力向上のための居宅介護支援の必要性を挙げている事業所や複数の事業所見学及び体験利用を繰り返し、本人のニーズに合った施設選びを行った事業所、家族の期待と本人スキルのミスマッチを課題としている事業所もあり、評価できる。

一方、本人の主訴(意思)を反映した支援方法の整理ができていないと自己評価している事業所があったが、本人の意思確認の困難さを理由とするならば、意思決定支援の必要性とその方策の記入がアセスメントシート等には必要であるとの意見があった。

### 【改善事項(意見)】

- ・仕事が長続きしないこと、情報把握能力の偏り、情報発信能力の不足について、障害特性以外の原因を掘り下げる必要がある。
- ・緊急性があるとはいえ、施設入所と在宅支援など選択肢のある支援方法の提示ができるとよかった。
- ・家事等は就B事業所における作業と比べ、判断が必要な場合があり、本人がつまづきやすい、面談機会を増やし『本人の強み』等分析する必要がある。

#### ④個別支援会議

##### 【総 評】

地域包括支援センター、医療機関、障害福祉サービス事業所等関係機関との連携、役割分担が的確になされていると評価する。

##### 【改善事項（意見）】

- ・情報共有、本人理解のための振り返り会議を開催するとよい。
- ・金銭管理面については、後見人、弁護士、権利擁護センター等専門家の個別支援会議参加を求めることも検討されたい。

#### ⑤支援計画

##### 【総 評】

計画作成に当たって、関係者間の話し合いや支援者の気づきも含め、客観的に行われている。目標達成も12か月後と無理のないスケジュールを立てている事業所もあり評価できる。

しかし、全体としては、支援の流れがわかりにくい、支援仮説が明確でない、検証基準による第三者検証などの点で、事業所の自己評価も含め、評価が低くなっている。

##### 【改善事項（意見）】

- ・支援の方向性は明確であるが、支援の道筋、支援によってもたらされる変化がわかりにくい。
- ・支援計画に『家族支援』『万一の場合の緊急通報』『成年後見制度や権利擁護の活用』などの視点を盛り込まれたい。

#### ⑥支援の進行管理(モニタリング)

##### 【総 評】

ニーズや状況変化に応じサービス量の増量、状況変化のチェックに対応したモニタリング期間の短縮や回数が増など、本人に配慮する姿勢が見受けられ評価するが、支援結果に対する第三者評価の仕組みについては、事業所の自己評価も含め、評価が低くなっている。

##### 【改善事項（意見）】

- ・支援計画及び支援結果の第三者による検証・評価については、個別評価に際して、資料としての添付を求めていなかったため、評価者からは「検証が行われているかどうか資料からは判断できない」との意見が多くあった。反省点として次回以降、改善したい。

また、事業所⑤の事例は、障害者虐待通報により虐待防止センターや行政関係機関等が連携をとり、チームで対応した困難事例であったとの特殊性から、正当な評価は難しいとの意見もあった。

## ⑦作成資料

### 【総 評】

全体として、相談受付票を初め、フェースシート・アセスメントシート、ケース会議録、相談記録など必要な様式は過不足なく作成されている。また、客観的にわかりやすく整理されており、評価できる。

### 【改善事項（意見）】

・事業所⑤の事例については、障害者虐待として対応した困難事例であり、資料作成時の混乱が伝わってくるが、関係機関のエコマップがあるとよかった。

※ 事業所ごとの結果は別冊「平成25年度 静岡市障害者等相談支援事業評価資料」資料1-2のとおり

## 7 利用者評価

### (1)評価方法等

項目	内容
評価事項	各相談支援事業所を利用された方に「利用者アンケート調査」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。
評価方法	相談支援事業所を利用した方に利用者アンケート調査票（様式第3号）を配布し、調査に協力を求め、評価を行っていただく。 調査期間終了後、アンケート調査表を回収し、評価項目ごとに数値化し、回答状況によって文章にて評価を行う。 調査については、調査票（様式第3号）を各事業所に設置し、利用者の協力を得て、回答する方法と利用者宅等への訪問時に調査票に回答し、提出する方法によって行う。一定期間経過後、市が調査票を回収し、評価に反映する。 また、調査項目は事業者自己評価の評価項目と関連付けし、事業所視点における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25年10月1日(火)から平成25年12月25日(水)まで
評価者	各相談支援事業所を利用された方 ⇒ 回答者数:149名
被評価者	委託相談支援事業所 10事業所

### (2)利用者評価の結果

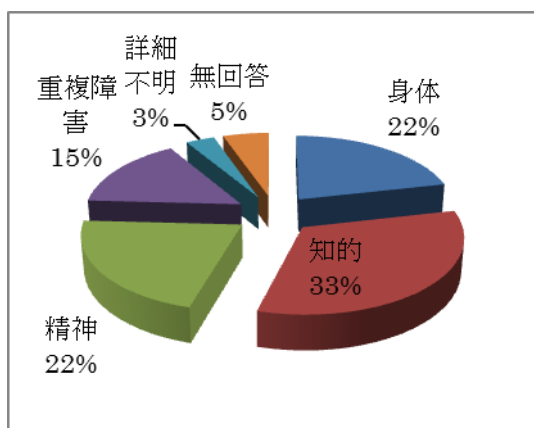
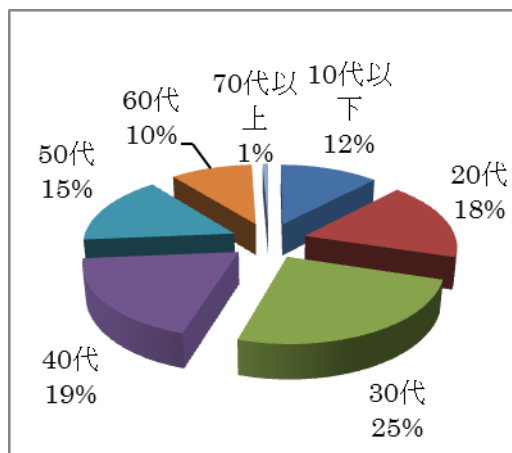
利用者評価に反映するアンケート調査の実施期間を約3か月間として、調査を実施したが、回答者数は全体で149名と当初予想より少なかった。また、事業所ごと回答者数にばらつきが生じ、回答者数が少な過ぎて、適正な評価ができない事業所もあった。

このことは、事業評価に対する認識について大きな格差があることを示しており、今後の反省点としたい。

## ①アンケート回答者の状況(全体)

年齢の構成としては、右図のとおり、30代の回答者が25%と一番多い。

次いで40代、20代、50代と続くが、割合として大きな差は生じていない。

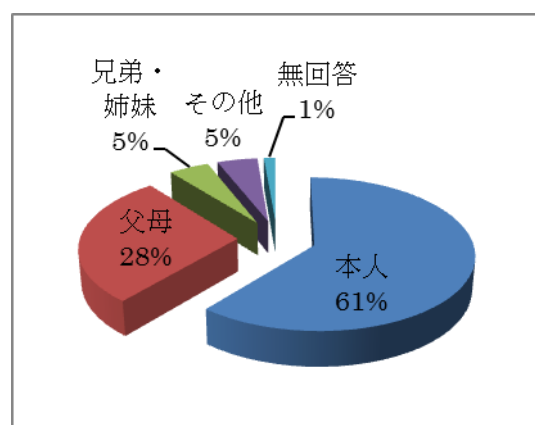


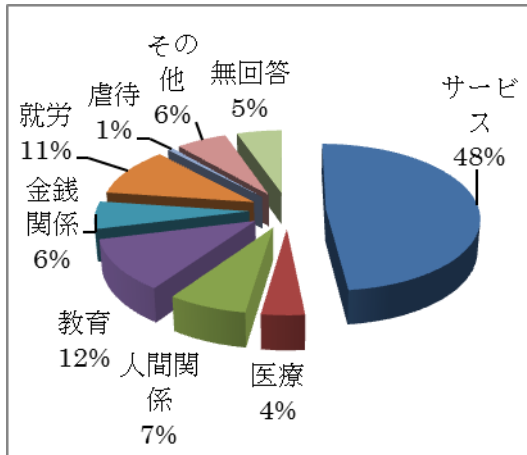
回答者の障害種別としては、左図のとおり知的障害のある方が33%と多く、身体障害のある方、精神障害のある方が22%と同割合で続く。

身体と知的障害のある方や知的障害と精神障害のある方など、複数の障害を持っている方も15%と多い。

実際に相談をするのは、右図のとおり本人が全体の60%以上を占めており、圧倒的に多い。

父母が相談をする28%のケースを合わせると、全体の89%に及び、相談支援を利用しているのは、「本人か父母」という構図が明らかである。





相談内容としては、左図のとおり、福祉サービスに関するものが全体の48%とほぼ半数を占めている。

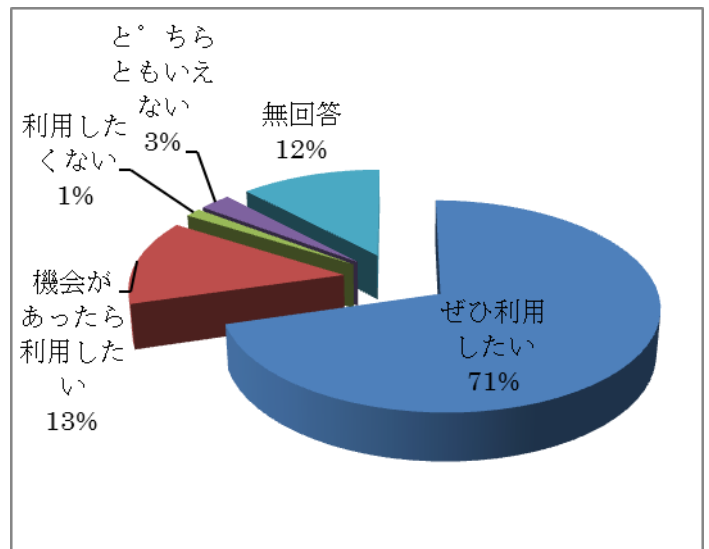
残り半数は、教育、就労、人間関係など多岐にわたっている。

## ②利用者の満足度

事業所全体の評価結果において、「今後も相談支援事業所を利用したいか」の問いに対して、「ぜひ利用したい」又は「機会があれば利用したい」と回答した方は84%と前年度利用者評価より7%増加した。

さらに、「親身に相談にのってくれた」「丁寧にわかりやすく対応してくれた」「気軽に相談できる」「心強く感じている」「本人ともに喜んでいる」「本人が前向きになった」などの意見が多く寄せられており、利用者の満足度を伺うことができた。

	人数
ぜひ利用したい	105
機会があったら利用したい	20
利用したくない	2
どちらともいえない	4
無回答	18
合計	149



※ 事業所ごとの結果は別冊「平成25年度 静岡市障害者等相談支援事業評価資料」資料1-3のとおり

### ③相談受付、相談支援に関わる事業者自己評価と利用者評価の比較(全体)

相談受付と相談支援に関わる設問に分類し、事業者自己評価と利用者評価の比較を行った。

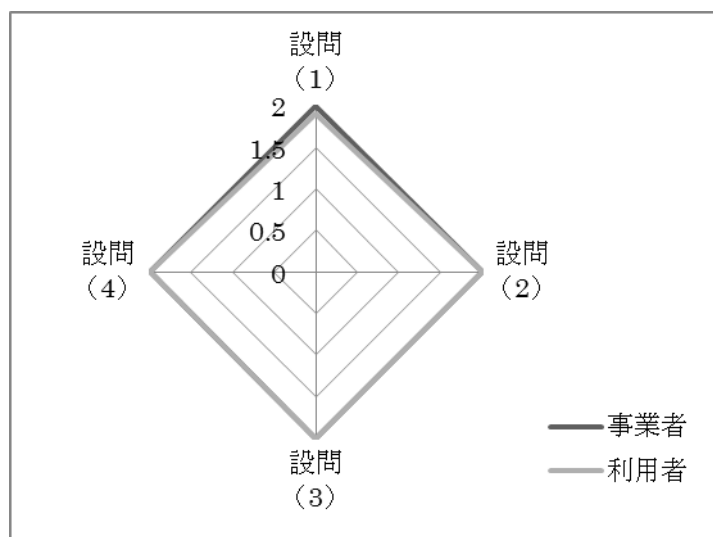
利用者評価結果の点数化に当たっては、事業所自己評価同様「はい・・・2点」「どちらともいえない・・・1点」「いいえ・・・0点」を回答数に乘じ、その平均値を利用者評点として算出し、さらに、各事業所の項目ごとの利用者評点の平均値を事業所全体の評点とした。

#### ■ 相談受付

評価分野等	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。	設問2 相談員は、あなたの話を聞いていかにきてくれましたか。	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。	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。
事業者自己評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	1.9	2.0	2.0	2.0
前年度利用者評価	1.9	2.0	1.9	2.0

相談受付に関わる事業所全体としての比較において、設問1から設問4まで、事業者自己評価の評点はすべて2.0点と高いが、利用者評価との大きな乖離は見られなかった。

また、前年度利用者評価との比較においては、すべての設問が同点あるいは上回った点数となっており、改善の努力が伺える。



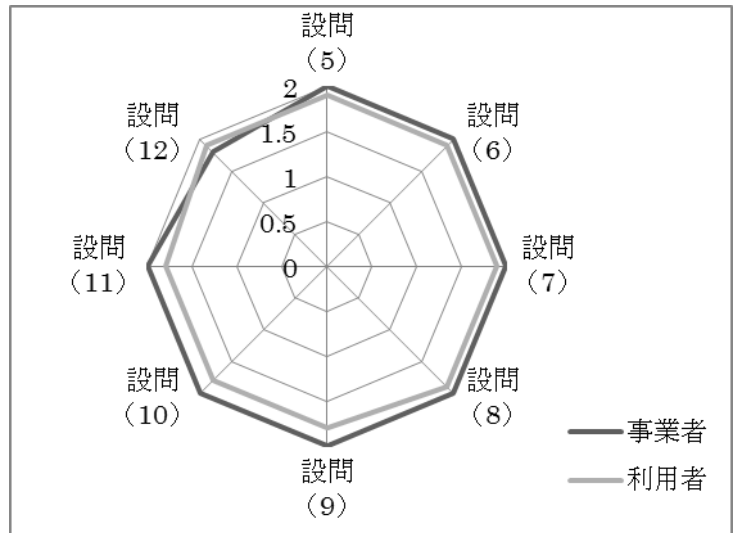
なお、各事業所の評価結果についても同様な傾向となっている。

## ■ 相談支援

評価分野等	設問5 相談員は、施設のパン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。	設問6 情報提供を受けたいうえで、あなたの希望に沿った支援を提示してくれましたか。	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。	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。
事業者自己評価	2.0	2.0	2.0	2.0
利用者評価	1.9	1.9	1.9	1.9
前年度利用者評価	1.7	1.8	1.8	1.8
評価分野等	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。	設問10 相談支援事業所は、同意書を2部作成し、1部をあなたに交付しましたか。	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。	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ますか。(2回以上の利用者)
事業者自己評価	2.0	2.0	2.0	1.8
利用者評価	1.8	1.8	1.8	1.9
前年度利用者評価	1.4	1.4	1.8	1.8

相談支援に関わる事業所全体としての比較において、「設問12 支援の見直し」については、事業所自己評価が低いが、他の設問についてはすべて2.0点と高くなっている。

利用者評価としては、設問9から11が1.8点と低くなっているが、右図のとおり自己評価と利用者評価との乖離は少なかった。



また、前年度利用者評価との比較においても、相談受付同様、すべての設問が同点あるいは上回った点数となっており、改善されていることがわかる。このことは、各事業所の評価結果についても同様な傾向となっている。

※ 事業所ごとの結果は別冊「平成25年度 静岡市障害者等相談支援事業評価資料」資料1-4のとおり



## 8 平成25年度相談支援事業評価を終えて

### (1)事業者自己評価

静岡市障害者等相談支援事業評価については、平成21年度から実施し、本年度で5年目となる。標準的な業務実施基準に基づく評価は、訪問による実地調査、他事業所の相互評価、自己加点方式の採用など、試行錯誤しながら実施してきた。

今年度は、事業者自己評価として実施した。事業所ごと若干のばらつきはあるものの、事業所全体としての平均評点は、ほとんどの分野において満点の2.0点と、5年間の評価を経て、相談支援はもとより、文書管理・個人情報保護の重要性、業務改善の必要性等に対する認識の深まりが感じられた。

### (2)個別評価

今回、各事業所から提出された事例は、障害者虐待、老障介護、緊急時の対応に関するものが多かった。こうした事例からも現在の相談支援事業が抱える課題を見出すことができ、興味深いものとなった。

また、異なる事例のため一律に判断することは難しいが、障害特性への理解力、将来をイメージできるような説明力、他機関との連携力・ネットワーク力など、評価結果から各事業所の「支援力」に多少の差異が伺えた。

今後、基幹相談支援センター等を中心に学識経験者等からアドバイスを受けるなど事例検証を主体とした研修会等を開催し、相談支援事業のレベルアップを図っていきたい。

また、評価資料に目次一覧や添付資料を含めた全ページ表記がなかったこと、支援計画等に対する第三者検証が提出資料から見えにくいなどの指摘があった。これらは実施主体者側の反省点として、次年度以降、改善していきたい。

### (3)利用者評価

今年度は、前年度の反省も踏まえ、アンケート期間を延長したが、回答数において事業者間の差が大きかった。

利用者評価は、日頃の相談業務に対する利用者の満足感や思いを知ることができる貴重な機会である。寄せられる温かい意見は、相談員のモチベーションの高揚につながり、厳しい意見は振り返りのチャンスにつながる。次年度は、目標数を設定するなど、意識を持って取り組めるような方法を検討したい。

また、前年度の評価実施後、「設問内容が難しい」との指摘を受けたため、アンケートを2種類作成し、利用者の状況に合わせたアンケートにより回答してもらったが、「情報提供の同意と同意書の交付」「他機関への引き継ぎ」「今後も利用したいか」などの設問では、無回答者が1.5割を超えた。内容については、さらに噛み砕いた内容となるよう次年度以降、見直していきたい。