

## 委託相談支援事業者の自己評価の結果について

今年度も昨年度に引き続き、平成 21 年 7 月 24 日付けで大阪市から障害者相談支援事業を委託している 37 の相談支援事業者に対して自己評価を依頼した。

以降各事業者は、これまでの事業運営を振り返り、中立性・公平性の確保はもちろん、地域の中核的な相談支援機関としてその機能を十分に発揮できているか等について自己評価シートに基づいて自己評価したうえで、その結果を自らが参画する区の協議会の場で報告した後、12 月末日までに全ての事業者から大阪市あてに自己評価シートが提出された。

### 0 相談支援事業所の概要

#### 0 - 2 事務室等について

事業専用の事務室・相談室が確保されている事業所は 23 箇所、全体の 62%となっている。

旧身体が事務室で 79%、相談室で 64%と専用率が高い一方、旧知的は障害者支援施設に付置しているところが多く、事務室で 29%、相談室で 50%と専用率は低い。

旧精神では、事務室で 89%、相談室で 67%となっている。

#### 0 - 3 職員の状況

常勤職員数は、昨年同様、他事業との兼務を含めて全体の平均で 3.4 人、うち当事者は 0.9 人となっている。

旧身体が職員数・当事者数ともに多く、職員数 3.9 人、うち当事者は 2.2 人、旧知的では職員数 2.2 人、うち当事者は 0 人となっている。

旧精神では、地域活動支援センターの職員配置が反映された結果として、職員数 4.4 人、うち当事者は 0.1 人となっている。

#### 0 - 4 職員の勤務体制

個々の記述を参照していただきたい。

#### 0 - 5 ピアカウンセリングの実施状況

昨年同様、対応している障害の種類に多寡はあるものの、全体で 2 箇所増の 23 箇所（62%）で実施されている。旧身体では 100%の実施率となっている一方、旧知的では 5 箇所（36%）、旧精神では 5 箇所（56%）にとどまっており、実施に向けた体制整備が依然必要な状況となっている。

### 1 - 1 - 相談受付体制

「(b) プライバシーの保たれた相談環境の確保」以外の項目で、評価ポイントが昨年に比して高くなっているが、夜間や休日等の問い合わせへの対応については、法人内の他事業（施設）との連携によって体制が確保されている事業所がある一方、留守番電話対応や、必要な方に絞って緊急連絡先を知らせているなど対応が様々であるため、体制整備が必要な状況となっている。

### 1 - 1 - 独立性の確保

ハード面の独立性について、旧身体で1箇所、旧知的で2箇所、旧精神で1箇所「あまり対応できていない」または「全く対応できていない」の自己評価となっているが、いずれの事業者も引き続き改善を検討することとなっている。

また、経理面では、ほとんどの事業者が他事業と明確に区分されており、自己評価が「5」もしくは「4」となっている。

### 1 - 1 - 中立性・公平性の確保

昨年、「3」と自己評価していた事業者が消え、全ての事業者が「5」もしくは「4」と自己評価し、総じて評価ポイントが高くなっている。

### 1 - 1 - 専門性の確保

知識技術の向上のため、研修等には積極的に参加させているなど、全ての事業者が相談支援技術の向上に努めており、全体的に評価ポイントがアップしている。

### 1 - 1 - 個人情報保護

昨年は、旧身体・旧精神で記録の保管や保存等に関する規定を文章化していない事業者が多数みられたが、旧身体の5箇所の事業者が、規定を整備するなど改善が図られた。

### 1 - 1 - 苦情解決処理体制

処理体制に関しては、旧身体の4箇所、旧精神の2箇所で第三者委員が設置できていなかったが、旧身体の2箇所で新たに第三者委員が設置され、旧精神2箇所の内、1箇所で新たに第三者委員が設置され、残る1箇所は現在設置に向け準備中である。

苦情解決に社会性や客観性を確保するため第三者委員の設置が求められており、体制整備が必要な状況となっている。

また、苦情解決の仕組みについての利用者への説明や事業所への掲示については、10箇所の事業者で改善が図られたものの、依然7箇所の事業者が不十分な状況のため、早急な是正が必要となっている。

また、「実際にこれまで苦情が寄せられていないのは、仕組みの説明が十分でない可能性がある」と考察している事業者も複数ある。

苦情処理の利用者へのフィードバックと公表については、規定の整備がなされても実際に苦情

が寄せられていないため「3」としている事業者が多く、評価ができないとして空欄で提出した事業者も1箇所あった。

#### 1 - 1 - 事業運営の評価

障害者を取り巻く環境の変化や制度の改正など、流動的な部分が多いこと等を主な理由として中、長期の計画が策定できていない事業者が多い。

また、中・長期の計画が定められている場合でも、それを踏まえた単年度の事業の評価、次年度計画への反映を実施できていない事業者が2箇所あり、早急にPDCAサイクルの実行が求められる。

#### 1 - 2 - 自己決定の尊重

全体的に利用者が主体的に自己決定するための条件整備に努めている事業者が多いものの、障害に応じたコミュニケーション手段の保障に関しては、旧身体では概ね対応できるとしながらも、手話によるコミュニケーションについては常駐スタッフで対応できないために通訳者の確保を必要としている事業者が多い。

旧知的・旧精神では、手話や点字を必要とする相談者が少ないことから、視覚障害者・聴覚障害者に対する対応が講じられていない事業者が多く今後の課題となっている。

#### 1 - 2 - エンパワメントの重視

全体的にエンパワメントが図られるよう留意されているものの、昨年同様、旧知的で高い自己評価をする事業者が少なく、エンパワメントの視点で支援していくことの解釈の違いが、事業者間で浮き彫りとなった形となった。

#### 1 - 2 - コミュニケーションに関する配慮

全体的に(b)(c)(d)に関しては対応できているものの、(a)のその人に合った個別のコミュニケーション手段の検討とその対応については、「1 - 2 - の自己決定の尊重」と同様、旧知的・旧精神では、手話や点字を必要とする相談者が少ないことから、視覚障害者・聴覚障害者に対する対応が講じられていない事業者が多く、低い評価にとどまっている。

#### 1 - 2 - 権利擁護

全体的に対応できていると評価しており、エンパワメントの視点から利用者の立場を擁護し、問題解決力や支援力を高めようとしている事業者が多い。

虐待ケースについては、実際の相談が少ないことから、低い評価にとどまっている。

#### 1 - 3 - 他の関係機関との連携

昨年同様、(a)の地域自立支援協議会への積極的な参画に関しては、旧身体、旧精神の評価が高く、旧知的が若干低い評価となっている。区協議会運営の活性化のためには当該地域に所在する委託相談支援事業者の積極的な参画が欠かせないため、十分でない自己評価した事業者には

引き続き積極的な関与を求めていく必要がある。

### 1 - 3 - 地域の障害者の状況把握

地域の障害者を取り巻く状況や課題を把握し、地域に存在する隠れたニーズを発見して必要な支援につなげていくためには、地域との強い結びつきが求められる。昨年同様、積極的に取り組んでいると自己評価している事業者は少ないものの、アウトリーチ活動の必要性は浸透してきており、今後一層の取り組みが求められる。

### 1 - 3 - 地域の社会資源の把握

サービス提供事業所や専門機関等については概ね把握できているが、教育・就労等その他の関係機関や、民生委員・ネットワーク委員等については、必要に応じた連携にとどまっている事業者が多いものの、必要な場合にいつでも連携が図れるよう、情報収集やネットワークづくりの必要性が徐々に浸透してきている。

特に地域ネットワーク委員、民生委員、ボランティア団体等については、本市の地域支援システムにおいて、地域での課題発見と専門機関へのつなぎ役を担っており、引き続き一層の連携が求められる。

### 1 - 3 - 社会資源の改善・開発に向けた取り組み

既存の社会資源の活用にとどまらず、サービスとニーズの隙間やズレを認識しながらも、実際に「開発」や「改善」にまで至っていない事業者から、把握した地域課題について区協議会などで問題提起するなど関係機関と連携・協力して積極的に取り組んでいる事業者まで、幅広い評価内容となっているが、昨年同様、全体的に低い評価にとどまっている。

### 1 - 3 - 支援困難事例への積極的な対応

昨年同様、どの事業所も概ね対応できていると評価している。

支援困難事例への対応は、より迅速で丁寧な相談対応が必要であるとともに、核となって様々なネットワークや制度を駆使し、コーディネートする力量が求められるため、委託相談支援事業者のより積極的な関与が望まれる。

### 1 - 3 - 地域住民への周知・啓発的活動の実施

昨年に比して「2.あまり対応できていない」と評価した事業者が、7箇所から4箇所に減少したものの、委託相談支援事業者は、障害者の総合的な相談や権利擁護を担うことから、地域のイベントに積極的に参画するなど地域住民に対してより積極的に周知することが望まれる。

### 1 - 4 - 地域移行、退院促進等への取り組み

昨年同様、旧身体・旧精神に比して旧知的の評価ポイントは低いですが、今後、積極的に取り組んでいきたいと意欲をみせている事業者が増加した。

## 2 - 1 - 継続支援対象者数

1事業所あたり、平均で94.2人でほぼ昨年並みの人数となっている。

旧身体では平均68.0人、旧知的で1事業者あたり105.0人、旧精神で118.2人となっている。

なお、この数字には指定相談支援の対象者は含まれていない。

## 2 - 1 - 指定相談支援を行った実人数

旧身体で1事業者あたり平均5.7人、旧知的で2.4人、旧精神で13.3人となっている。

委託相談支援事業者全体で指定相談支援を提供している人数は、234人となっており、利用者の内訳としては、身体障害者が増加し、知的障害者が減少し、精神障害者が昨年同様の人数となっている。

本市が定める委託相談支援事業の実施要綱では、委託相談支援事業の職員は委託業務の実施に支障のない範囲で指定相談支援業務に従事することができることとなっているため、サービス利用計画作成費による支援の対象となり得る方については、指定相談支援を提供するか、もしくは他の指定相談支援事業所につなぐなどの対応が必要と考えられる。

## 2 - 2 - 平成20年度の延べ相談件数

旧身体で1事業者あたり平均966.9件、旧知的で1238.0件、旧精神で4226.7件となっている。

本項目については、自己評価シートの記載についての事業者の負担を軽減するため、平成21年度当初に提出された平成20年度実績報告書の件数を基本的に用いている。

なお、旧精神では地域活動支援センター事業と一体的に相談支援業務を委託していることから、旧身体と旧知的とは件数カウントの方法に相違点があり、本件数の多寡をもって単純に業務量を推測することができない状況となっている。

平成21年度の実績報告から件数カウントを統一したため、このような弊害は解消される予定である。

## 2 - 2 - 相談の実施方法

年間の相談件数を来所・電話・訪問別に分類した項目である。全体的な傾向として、昨年に比して電話相談と訪問相談が大幅に増加し、反対に来所相談が減少している。

## 2 - 3 日々の相談件数の分析

詳細は各事業者の記述を参照願いたいだが、最近の相談の傾向として次のように分析している事業者が複数ある。

- ・ ヘルパー事業所の閉鎖や人材不足から、利用者のニーズを充足することが難しい。
- ・ ヘルパー事業所などのサービス提供事業所から相談が寄せられるケースが増えてきている。
- ・ 発達障害・失語症・高次脳機能障害・医療的ケアが必要な方の相談が増えている。
- ・ 支給決定のプロセスであるサービス利用計画案作成のための訪問をきっかけに継続的な支援につながったケースが多くなってきている。

- ・ 特別支援学校からの進路相談や行政機関からの紹介が増えている。

## 2 - 4 住宅入居等支援事業

平成 20 年度の実施状況をまとめている。旧身体については本事業を平成 20 年 4 月から委託しているため、平成 19 年度との比較はできない。

入居斡旋件数が全事業者平均で 1.5 件、登録件数は 17.7 件、緊急対応件数が 37.6 件となっている。

## 3 - 1 区協議会への報告

個々の記述を参照していただきたい。

## 3 - 2 一連の自己評価のプロセスを終えて

詳細は各事業者の記述を参照願いたい。寄せられた感想・意見のうち、主なものをまとめると以下のとおりである。

- ・ 自己評価は日々の業務で利用者に対する態度や支援のあり方を意識し、振り返る作業としては役立つものであった。
- ・ 委託相談支援事業者の役割を改めて認識するとともに、自らの活動を振り返って客観的に捉えることができ、不十分な点等を再認識できた。
- ・ 前回同様自己研鑽のツールとして自身の事業所業務を振り返ることが出来た事が本シートの大きな意義であると考えている。また、前年度からの変革について振り返り、ただ単に評価点が「上がった、下がった」のみに留まらず、前年度からの点数に変化はないものの方針等実態が見えづらい事業所の姿を見つめることが出来た。
- ・ 地域自立支援協議会について、多様な参画機関と様々な問題を話し合える重要な場として、積極的に参画・交流していくことの重要性を改めて認識した。
- ・ 行政主導の自立支援協議会ではなく障害者の代弁者となれる私たち相談支援事業所が音頭をとって運営していける協議会にしていこうと動き出したことは大きな進歩といえる。
- ・ 委託相談支援事業者の認知度が低いと感じた。地域に身近な社会資源として認知してもらうための努力がますます重要となっている。
- ・ 評価をするためのガイドラインが必要ではないか。
- ・ 今回の自己評価シートは、前年度と並列して表記する様式だったので、改善できていない点が目瞭然であった。
- ・ 評価項目が前回と同じだったことから、一定の基準が生まれ、業務全体を具体的に振り返ることができた。
- ・ 自己評価はあくまで主観的であるため、第三者評価の導入が必要ではないか。
- ・ 実績数のカウントの仕方については支援に係る時間は評価項目に反映されていないため、同じ 1 件であっても深夜まで支援に要した実績と 10 分で集結した相談では意味合いが違う。
- ・ 数的な実績と同時に、相談支援の質やプロセスを評価できるような質問項目へ修正するよう強く希望する。