

I. チームアプローチを支える仕組み

- 第3章 I-3「相談支援にあたっての基本姿勢・留意事項」で示したように、相談支援センターの中においても、また他機関・団体との連携においても、主担当となる相談支援員1人で支援の方針について検討するのではなく、多様な専門性や観点を有する他のスタッフと連携して、チームとしてアプローチすることが重要である。
- これは、ケースに対するアセスメントや支援の質を高めるだけでなく、相互の切磋琢磨によって相談支援員をはじめとして支援に関わる関係者の力量向上にもつながる。
- チームアプローチのためには、個々の相談支援員やその他の関係者が留意するだけでなく、チームアプローチを実現するためのいくつかの仕組みを用意しておくことが重要である。具体的には次のような仕組みが考えられる。
 - (1) ケース担当体制
 - (2) 相談支援センター内の会議・ケースカンファレンス
 - (3) 支援調整会議
- また、この項目に挙げる事柄以外にも、相談支援センター及び支援の関係者間で情報を共有するための帳票類の統一、情報共有ルールを整備、データベースの整備等も、チームアプローチのために不可欠な取り組みであるが、これについては、次の「II. 情報の管理と共有」で整理する。

1. ケース担当体制

(1) 複数の職員がケースに関わる体制

- ケースの担当を定める際には、1人の相談支援員が1人の視点でケースを見立てて判断したり、情報や対応について抱え込まないように、複数の職員がケースに関わる体制とすることが重要である。具体的なケース担当の持ち方については、それぞれの相談支援センターにおける職員体制や保有ケース数等を踏まえて柔軟に検討されるべきであるが、複数担当制としたり、相談支援センター内でのスーパーバイズの体制を持つ、ケース情報の共有化を図るなどの取り組みが求められる。
- なお、できる限り、ケースに対する相談対応の場面において、男性と女性の両方の性の職員が必要に応じて関わる体制を用意しておくことが望ましい。相談者によっては、同性の相談者に対してしか話しづらい課題を抱えている場合や、通院支援などでは同性の支援者による同行支援が望ましい場合がある。また、暴力等の危険が危惧される場合等において、男性の職員の存在が重要になる場面もある。

(2) 職員の担当ケース数、業量の調整

- いずれの形でケース担当体制を組む場合であっても、相談支援員 1 人あたりの担当ケース数や業務量が過剰にならないように配慮する必要がある。統括委員会の報告書の中では、「1 人あたり 30 件から 50 件の幅で検討することが妥当」とされているが、ケースによっても動きが激しい時期と見守り時期とでは相談支援員の業量が大きく異なるため、ケースの状況も踏まえた担当の割り振り、業量調整が必要とされる。

2. 相談支援センター内の会議・ケースカンファレンス

(1) 相談支援センター内の会議等開催の必要性

- 相談支援センターの職員が密に情報やノウハウを共有し、相互の建設的な意見交換を通じて相談支援の質を高めることができるように、相談支援センター内において打ち合わせ、会議、ケースカンファレンス等を定期的、あるいは随時に持つことが求められる。
- ここでいうケースカンファレンスは、相談支援センターの外の関係者も参加する支援調整会議とは異なるものであり、相談支援センター内でのより密な情報共有、相互チェック、支援の方針統一とブラッシュアップ、職員の資質向上のために行うものである。

(2) 相談支援センター内で行うことが望ましい会議等

- 相談支援センターの運営を円滑化するために、相談支援センター内で行うことが望ましい会議等としては、ケースカンファレンス、開所前または閉所後の打ち合わせ、相談支援センターの運営に関する会議などが挙げられる。
- 実際には、各相談支援センターの職員の体制や状況を踏まえ、外部機関も含めた支援調整会議の持ち方とも調整の上、各相談支援センターにおいて柔軟に設定されることが望ましい。

3. 支援調整会議

- 相談支援センターの中だけでなく、ケースへの支援に関わる行政も含めた関係機関・関係者が、プランに基づきケースの状況と支援方針を検討し、支援の進捗を確認・調整する場として「支援調整会議」が位置づけられている。同会議についてはこれまでも度々触れてきたところであるが、まさに相談支援センターを超えた関係者によるチームアプローチのプラットフォームとなるものである。
- 統括委員会の報告書の中では、支援調整会議の機能について、「個別支援調整機能」と「地域づくり機能」の大きく 2 つに整理されている。チームアプローチの観点においても、個別のケースへの支援について支援調整会議の場で方針等について調整することに加え、地域の課題について様々な関係者がそれぞれの立場から資源開発も含めて解決策を模索する場として、同会議に期待される役割は大きい。

[図表 52] 支援調整会議の機能

	支援調整会議	
	個別支援調整機能	地域づくり機能
機 能	・本人と相談支援員が協働で作成した「自立促進(社会参加)プラン案」に基づき支援の方針、内容等を検討し、決定する。 ・支援内容と支援提供者についての調整を行う。	・個別の相談・利用者に対して、社会資源の活性化・開発のための企画や実行的に動く体制を敷く。 ・個別の課題から見えてきた地域の課題を共有し、具体的な解決方策・仕組みづくり等を提案し、行政への働きかけ、住民への啓発等を企画・実行する。
構成員	・センターが主催。 ・個別の相談・利用者に応じて、参加する支援者が異なる。	・センターが主催。(※既存の協議会等に付与する場合、その事務局も可能) ・個別支援で、中心的な役割を果たすことが多い人、テーマに応じて必要な地域関係者により構成。
期待される効果	・関係者の多様な視点からケースを見立て、支援方針を立てることができる。 ・本人の状況や支援の方針及び留意事項について関係者間で共有できる。 ・立場が異なる者の間での見立て、支援の考え方の違いを理解し、支援にあたっての協力関係を高度化できる。 ・センターが保有するケース全体としての進行管理の機能も期待。	・それぞれの立場からの地域課題についての意見を共有し、協働して取り組むべき解決策を見出し、取り組みにつなげることができる。 ・地域の関係者がそれぞれの立場において取り組めること、取り組むべきことが明らかになり、認識できる。

資料:生活困窮自立促進(社会参加)プロセス構築モデル事業統括委員会報告書「自立促進(社会参加)プロセスの検討と『相談支援センター』の設置基準の考え方」(事務局:一般社団法人北海道総合研究調査会)、「期待される効果」についてはみずほ情報総研加筆

Ⅱ. 情報の管理と共有

- 相談支援センターにおける支援の方針を統一し、組織的な対応を図る上で、ケースの記録や情報管理のための帳票類を統一的に整備して運用し、また効率的に情報を管理できるデータベース等の基盤を構築することが望ましい。

1. 帳票類の統一と運用

(1) 帳票類の統一的な整備と使用

- 特に帳票類の統一的な整備と使用は必須の課題である。支援の現場では、相談支援員が個別に相談者に対応することが多くなるが、そこで視点の抜け漏れを防ぎ、一定の支援の質を保つために統一的に使用する帳票類を定め、運用することが求められる。
- 中でも、初期対応における情報入手の精度に大きく影響を及ぼしうる「相談申込・受付票」については、必ず統一的な様式を定め、すべての職員が同じ様式で初期の相談受付時に対応することを徹底する必要がある。
- 「支援経過記録シート」についても、支援の経過を職員間で随時確認できるようにするために、帳票様式を統一し、必ず共有できるようにしておく。
- また、行政による支援決定との関連において作成が必要とされる以下の書類については、行政が定める様式を使用する。
 - ・ 暫定支援申請書
 - ・ プロセス利用申請書
 - ・ プランシート
 - ・ 評価シート
- インテーク・アセスメントシートについては、本報告書においても標準例を示しているところであるが、それも参考にしつつ各相談支援センターの実情に応じて使用しやすいものを定めることが望ましい。
 - ・ アセスメントシートの使用は、その使用に当たっての負担感から敬遠されることも多いが、経験の多寡に関わらずアセスメントの視点の抜け漏れを防ぐ上で役に立つ。
 - ・ また、ケースの情報について相談支援センター内で共有して管理するためにも、最低限共通的に把握しておくべき項目を中心に、統一的なシートを作成・活用することがよいと考えられる。
 - ・ ただし、アセスメントシートの活用にあたっては、すべての項目を埋める必要はないことなどの留意事項について職員間で確認しておく必要がある。

(2) 帳票類の管理

- 相談支援センター内で作成した帳票類及びその他記録、入手した資料等については、必ず共有管理をすることを徹底する。各職員のみが所有し、保管場所がわからないといったことがないように、台帳・ファイリング等で管理することが必要である。

- 帳票類の管理は、基本的にはケースの「個人単位」での管理が基本になると考えられるが、多問題家族等のケースで、相談者が同一家族内に複数いる場合などについては、相互に記録を参照できるように、「個人単位」の記録をベースにしつつも、さらに「世帯単位」で保管管理するなどの工夫も考えられる。

2. データベースの構築と活用

(1) データベース構築の必要性和目的

- 個別のケースに関する基礎情報、アセスメント情報及び支援の経過等についての情報を蓄積・共有して、効果的に活用できるようにデータベースを構築し、運用することが望ましい。
- 特に、職員の人数やケース数が多い大規模の相談支援センターにおいては、紙だけの情報管理には限界があるため、早期にデータベースを構築しておくことが望まれる。
- データベース構築の目的について、統括委員会の報告書の中では、次の4つに整理している。

- ①本人の履歴として保存し、プラン更新時や、支援調整会議において提出される資料作成の基になるものとして活用する。＜本人のためのデータベース＞
- ②相談支援センターの業務遂行に際して、利用者の全体像の把握（各種集計、時系列での整理など）し、年度ごとに総括し、今後の方針作成のために整備する。＜センターのためのデータベース＞
- ③自立促進（社会参加）プランにおける具体的な支援内容（支援プラン）の内容を蓄積し、支援方策の標準化及び有効な支援方策の検証のために活用する。＜支援の質のためのデータベース＞
- ④生活困窮者支援制度全体の現状と課題を把握するとともに、生活困窮研究等に活用する。＜政策研究のためのデータベース＞

資料：生活困窮自立促進（社会参加）プロセス構築モデル事業統括委員会報告書「自立促進（社会参加）プロセスの検討と『相談支援センター』の設置基準の考え方」（事務局：一般社団法人北海道総合研究調査会）

- 上記の整理のうち、④の活用を前提とした場合には、全国で統一的なデータベースの構築が必要になり、またその情報の吸い上げや活用についてのルール整備が必要になる。この点については、統括委員会における議論に委ねることとして、本報告書では取り扱わない。
- ここでは、相談支援センター内及び同一事業者内において、すなわち少なくとも内部的に活用するデータベースとしてどのようなデータベースが必要とされるかについて以下に整理する。

(2) データベースの構成と項目

- データベースは、通常のケース対応場面においては紙の帳票類を使用することが多く、それをもとに後で入力することが想定されることから、紙の帳票類と整合をとる形でデータベースの構成及び項目を設計することが望ましいと考えられる。
- 後で統計的な処理や分析が行いやすいように、かつ入力負担が軽減されるように、主要な項目については選択肢等のチェック方式で入力できる形式が望ましい。加えて、ケースに関わる情報や記録が抜け落ちないように、定型化できない情報についても自由記載方式で入力できるようにしておくことも重要である。
- また、支援の必要頻度やステイタス等を示すフラグとして「支援度ランク」などを付記して、相談支援センターが保有するケース全体の管理に活かすことも考えられる。
- 以下に、想定される入力のシートや項目の主な例を挙げる。

[図表 53] データベースにおける主な入力シート・項目(例)

入力シート(例)	主な入力項目(例)	備考
基本情報シート	・本人の基本情報(氏名、性別、生年月日、住所、連絡先等) ・家族構成(同居者有無・人数、婚姻状況、子ども有無・人数等) ・主訴(項目、内容) ・当初相談経路	相談申込・受付票の項目のうち、本人の状況を示す項目についてはアセスメントシートに直接入力
暫定支援・スクリーニングシート	・暫定支援申請状況 ・緊急対応状況 ・簡易アセスメント・スクリーニング結果	
アセスメントシート	・領域別のアセスメント結果 ・担当者所感 ・課題の全体状況(まとめ) ・支援の基本的方向性 ・優先的に対応すべき課題と具体的対応策	アセスメント項目は、本人の状況から優先的に把握すべき項目を中心に聞き取り入力。支援経過の中で、随時オーバーライトしていく。
プランシート	・プラン作成回 ・解決したい課題 ・目標(目指す姿) ・プランの期間と次回モニタリング(予定)時期 ・プラン(内容、利用機関、期間、頻度) ・支援調整会議開催日 ・支援決定状況	プランが2回目、3回目となる場合には、プランシートを加えていく。
支援経過記録シート	・初期対応経過 ・プラン作成後の支援経過 ・支援度ランク	初期対応時から、本人への対応状況、他機関へのつなぎや戻し、関係機関との連携状況を含めて、時系列で経過を記録する。

(3)データベースの活用方針

- データベースに蓄積した情報については、個別のケースへの支援における活用のほか、センター全体の支援状況の把握と評価に活用できる。
- 加えて、経年的な変化の分析や一般統計との比較等を行うことによって、相談支援センターが支援する対象者層や対象地域の特性や状況変化についても分析することができる。
- データベースの活用の方針と具体的な方法の例については、下の図表のように整理される。

【図表 54】 データベースの活用方針と分析例

活用方針	活用・分析例	備考
個別ケース情報の管理・閲覧	•基本情報、アセスメント情報、プラン情報、支援経過等の一連の個別ケース情報を管理・閲覧する。 •プランの作成時、評価時、更改時において、その判断に必要な情報を取り出して活用する。 •支援調整会議の資料としても活用。	会議資料として活用する際には、情報の取り扱いについて留意が必要。
相談支援センター内のケース進行管理	•相談支援センターが保有するケースの主要情報や支援のステイタスのみを抜き出してケース一覧を作成し、相談支援センター内のケース全体の進行管理に活かす。 •相談支援センター内のケースカンファレンスや支援調整会議において、ケース全体の進行管理をする際の資料としても活用。	支援のステイタス別・担当者別に分類・整理するなどして、会議が効率的に進むように工夫する。
支援実績の分析・評価	•センターで支援したケースの支援実績について統計的に整理し、分析・評価する。 •統計的な出力が想定される主な項目は下のとおり。 －相談件数(月次、年次) －相談経路別相談件数 －年齢別／男女別相談件数 －主訴別相談件数 －簡易アセスメント・スクリーニングの結果別件数 －暫定支援・緊急対応実施件数 －プラン作成件数 －支援メニュー別件数 －プラン期間の分布 －評価結果別件数 －支援度ランク別件数 －担当者別ケース数 等	月次／年次等で定期的に出力し、月次や経年の変化も含めて分析する。

活用方針	活用・分析例	備考
支援ケースの特性分析	・相談支援センターで支援したケースの特性について、基本情報やアセスメント項目等をもとに統計的に整理し、分析・評価する。 ・統計的な出力が想定される主な項目は下のとおり。 －年齢、性別、世帯構成、婚姻状況、子どもの有無 －健康状態 －就労状況 －通学・通所の状況 －生計の状況 －障害・手帳の状況 －社会保険への加入状況 －住居の状況 －生活保護、各種手当等の受給状況 －DV・虐待等の状況 －生活歴 等	年次等で定期的に出 力し、経年変化も含め て分析する。

(4)地域の社会資源の情報について

- ・支援にあたっては地域の様々な社会資源との連携が不可欠であり、かつ相談支援センターの役割として、地域の社会資源の状況を俯瞰して足りない社会資源を開拓・開発促進することが求められている。これらの役割を果たすため、地域の社会資源に関する情報について、相談支援センターとして整理して保有し、職員間で共有しておくことが必要である。
- ・これについては、まずは各地域の社会資源情報について、各機関の概要や連絡先等を含む一覧表等の情報を整備することが求められる。その次の段階として、資源情報のデータベース化をしたり、それら情報に地域の関係機関や地域住民等がアクセスしやすい仕組みをつくっていくことも考えられる。
- ・社会資源の情報を集め、活用する際には、それらの情報を集めて整理していくプロセスが重要である。単純に情報を収集して掲載するのではなく、その過程を通じて、関係機関・関係者と顔の見える関係をつくりながら、相談支援センターの役割と、共に目指そうとしている地域づくりの方針について理解をしてもらうことが望まれる。

Ⅲ. 職員の資質向上に向けた取組

- 職員の資質向上に向けて、相談支援センターは職員に対する研修の計画的な実施や、日常業務における職員間でのケースの相互検討等に取り組むことが必要である。
- 加えて、職員のケースの見立て等についてスーパーバイズできる仕組み、職員のキャリアパスや評価の仕組み、職場倫理の確立も求められる。

1. 職員研修

(1) 様々な研修機会の設定

- 相談支援員をはじめとした相談支援センター職員が、業務に関連する知識・技術を積み重ね、自らの実践を振り返りながらスキルアップを図ることができるように、様々な研修機会を設定することが求められる。
- 相談支援センター独自もしくは相談支援センターを運営する事業者として行う内部的な研修のほか、国や都道府県、あるいは関連団体が行う外部研修も積極的に利用する。
- 内部的な研修については、その時々で相談支援センターとして職員が共通に学ぶべき課題について企画して実施する。外部講師を招いて実施するスタイルのほか、相談支援センターの職員自身が研修の企画や教材作成の過程を通じて学ぶことも目的として純粋に内部職員のみで企画・実施する形も考えられる。
- 実践を通じた学びもきわめて有意義であることから、現場における OJT (職場内研修) の充実が重要であり、そのための指導体制の整備や指導できる力量を持つ職員の育成も課題となる。
- 人材育成の理念・方針、研修体系及び研修システム等の詳細については、人材ワーキングチームで検討されており、それに則って各センターでの実践につなげることが期待される。

(2) 研修計画の作成と研修履歴の管理

- 相談支援センターの相談支援員は、毎年必ず上司とともに「研修計画」を作成し、センター長の承認のもとで、各自の力量や課題に対応して必要な知識・技術を身につけられるようにする。
- 各職員の研修履歴は、本人及び相談支援センターにおいて管理する。
- 人材ワーキングチームで提案されている都道府県による研修履歴の管理及び証明についても、その仕組みが導入された場合には活用する。

(3) 研修成果の報告と共有

- 外部の研修を受講した場合については、研修に参加した職員が、そこで学んだ成果をセンターの他の職員にも伝え、相談支援センターの運営に還元することが望まれる。
- 研修の資料を職員間で回覧や共有したり、研修で学んだ内容について相談支援センタ

一内で報告する機会を設けるなどの取り組みが考えられる。

2. スーパーバイズの仕組み

(1) スーパーバイズの仕組みの必要性

- 本相談支援プロセスで行う支援は、その総合性・包括性ゆえに、きわめて多岐にわたる分野の知識・技術を必要とし、様々な制度や組織に精通して連携していくことが求められる。人材ワーキングチームにおいても、人材に求められる 2 つの特性として「専門性」と「総合性」を挙げている。
- 他方、相談支援センターにおける支援の現場においては、相談支援員が単独もしくは少人数で個別のケースに向かい合い、そこで支援方針等についての一次的な判断をする場面も多い。そのため、そこでの判断一つが対応の遅れや誤りにつながることもあり、相談支援員それぞれの力量の向上と、対応を誤った場合の早期の修正は、支援の質に直結する課題である。
- 上記のことから、相談支援員については、それぞれの専門性を深めると共に知識・技術の幅を広げること、また自分自身の専門性の偏りや見方の癖に気づくことなどが必要とされる。この点において、相談支援員のケースに対する見立ての妥当性や、それを深める手法などについて経験と専門性を有する職員や外部人材がスーパーバイズできる人材を確保し、実施することが求められる。

(2) スーパーバイズの体制

- スーパーバイズの体制としては、まずは主任相談支援員及びセンター長が相談支援センター内におけるスーパーバイザーの役割を担うことが考えられる。これら内部職員によるスーパーバイズは、次のような場面を通じて実施されることが想定される。
 - ・ 相談支援センター内のケースカンファレンス
 - ・ プランの内容・進捗状況の確認
 - ・ ケース記録の回覧・確認
 - ・ 相談支援センター内の内部研修
- 複数の相談支援センターを運営する事業者の場合には、本部にスーパーバイズができる職員を置いて、巡回型等で現場の実践状況を確認し、指導する体制をとることも考えられる。
- 加えて、外部の専門家に協力を得て、定期的に招いたり、必要に応じて指導を仰ぐなどして、専門的なスーパーバイズを得られる体制をつくることも考えられる。外部の専門家の場合には、それぞれの専門性の領域が法律系、医学系などの一部に限られることもあることから、相談支援センターとして弱い領域についてそれぞれに外部専門家に指導を仰ぐことができる体制を持つなどの取り組みも考えられる。

3. 職員のキャリアパスと評価の仕組み

- 職員が相談支援センターへの従事を生涯の仕事として位置づけ、そこで意欲を持ってキャリアアップを図っていくためには、職員が将来のキャリアのビジョンを描くことができるキャリアパスが示される必要がある。
- また、そのようなキャリアパスを実現するためにも、職員の取り組みの成果が適切に評価され、相応に処遇される仕組みを持つことが相談支援センターを運営する事業者には求められる。

4. 職場倫理の確立

- 支援においては、きわめて高度な個人情報を取り扱うことも多く、また相談者本人に向き合う中で本人の人権や尊厳に関わる情報を聞いたり知ったりする場面も少なくない。そのため、相談支援センターの職員には極めて高い倫理が求められる。
- 支援の場面や相談支援センターの運営において、相談支援センターの職員一人ひとりが必ず遵守すべき職場倫理を定め、これを職員間で徹底することが必要である。
- 職場倫理については、各相談支援センターにおいて明文化して職員間で共有しておくことが望まれる。

IV. 要望・苦情への対応

1. 要望・苦情への対応の重要性

- 相談支援センターの利用者には、様々な立場や価値観を持つ人々がいることが想定され、当然に相談支援センターの運営や支援方針について要望や苦情が寄せられることがある。また、支援において連携を図る関係機関や関係者との間においても、意識の違いや様々な行き違いから、相談支援センターの対応について不満が生じて苦情が寄せられることも少なくないと見込まれる。
- 要望や苦情については、それを迷惑なこととして捉えるのではなく、相談支援センターの運営や職員の対応の改善に役立つ情報として捉え、真摯な対応を図ることが重要である。要望や苦情への対応の過程を経て、利用者や関係者との関係を以前に増して強化できることもありえる。

2. 要望・苦情への対応の仕組み

- 社会福祉法第 82 条においては、社会福祉事業の経営者について、利用者からの苦情の適切な解決に努めるべきことが定められている。

<社会福祉法>

(社会福祉事業の経営者による苦情の解決)

第 82 条

社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

- 要望・苦情に対応する際には、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」(厚生省通知(障第 452 号・社援第 1352 号・老発第 514 号・児発第 575 号)、平成 12 年 6 月 7 日)等を参考に、対応の手順や仕組みを整備し、一定のルールに則って行うことが望まれる。同指針においては、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員等を定め、それらの仕組みについて利用者に周知しておくことが望ましいとされている。

苦情解決責任者

- 苦情解決の責任主体として、苦情解決の仕組みの周知や苦情・要望を出した人との話し合いによる解決、改善を約束した事項の報告を行う。

苦情受付担当者

- 苦情受付の担当窓口として、利用者からの苦情を随時受け付け、苦情解決責任者、第三者委員への報告を行うと共に、受付から解決・改善までの経過と結果の報告につ

いて記録する。複数でもよい。

第三者委員

- ・利用者が事業者に対して直接に苦情を申出にくい場合の受付窓口と解決への支援、苦情・要望を出した人と苦情解決責任者との話し合いへの立会い、助言や解決策の調整を行う。

V. 事業の計画と評価

1. 事業の計画と評価～事業の質の向上に向けたPDCAサイクルを廻す必要性

- 相談支援センターにおける事業を効率化・適正化し、その質を向上させるために、相談支援センターとしての事業の目標と計画を定め、その達成状況を評価し、以後の事業の改善・向上に活かしていくPDCAサイクルに基づく取り組みが求められる。
- 特に、相談支援センターの運営及び相談支援センターがマネジメントを担う相談支援プロセスにおいては、公費が投入されることから、市民にとっての納得性を高め、説明責任を果たす意味においても事業の評価は重要な課題である。
- 事業の評価は、相談支援センターの運営を委託する行政が委託者責任のもとで行う場合もあると想定されるが、まずは相談支援センター自身が、事業内容について定期的に自己点検し、自ら事業の質の向上に向けた取り組みに努めることが望ましい。それは、その評価の過程を経て職員の資質を向上させることにもつながり、また外部からの評価にも耐えうる体質と説明材料をつくっていくことにもなる。
- なお、社会福祉法第78条では、社会福祉事業の経営者について、福祉サービスの質の向上のための措置を行うよう努めるべきことが定められている。同法の趣旨にも則り、相談支援センターの運営状況や支援の質についても、定期的に運営主体及び相談支援センターが自主的に点検し、向上に努めることが望ましいといえる。

<社会福祉法>

(福祉サービスの質の向上のための措置等)

第78条

社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立つて良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

2. 事業計画の作成と目標設定

- 相談支援センターの事業計画は、年度ごとに作成する。
- 計画は、年度が開始する前年度の終わりに、職員参加のもとで作成する。
- 計画においては、それまでの実績や地域の特性、経年的な変化等を踏まえて、当該年度の相談件数の見込み、人員体制、年間の行事や取り組み課題等の計画を作成する。さらに、相談支援センターとして目指すべき目標についても、定性的あるいは定量的に設定することとする。
- 目標設定にあたっては、自センターだけでなく、他のセンターや全国的な傾向等も参考にして、相対的に比較可能な水準を目指すことが望ましいと考えられる。ただし、このような取り組みを実現するためには、他のセンターと情報交換できる関係づくりや、全国的なデータの蓄積が必要とされる。

3. 評価

(1) 評価の観点

- 評価の観点としては、大きくは①構造評価、②プロセス評価、③成果評価の3つが想定される。各観点における評価の内容と留意事項を下表に示す。

〔図表 55〕 評価の観点と内容

観点	内容	留意事項
構造評価	・相談支援センターの人員体制や施設設備基準などの外形的な状況进行评估する。 ・法律や行政が定める委託の仕様書等で定められた基準に則して評価を行う。	—
プロセス評価	・相談支援センターにおける事業の企画及び実施の段階におけるプロセスの適切性を評価する。 ・プロセス評価の対象となる具体的なフェーズとしては、主に次の3つが考えられる。 ①センター全体の事業の計画と実践、評価のプロセスについて ②個別ケースの支援のプロセスについて ③地域づくりに係る取り組みのプロセスについて	相談支援センター自身として、重視あるいは改善を図るべき点を中心に、評価項目をあらかじめ定めておく。
成果評価	・事業の成果について評価する。 ・成果として評価できるものとしては、事業における投入資源から直接的に生じる結果である「アウトプット」と、その結果から生じた変化・効果である「アウトカム」の2種類が考えられる。 例) アウトプット・・・支援を受けた人のうちの就労開始率 アウトカム・・・経済的困窮者や社会的孤立者の減少	数値のみならず、成果の内容や質にも留意することが必要。

(2) 評価の主体

- 評価の主体には、相談支援センターの自己評価、行政による評価、利用者からの評価、第三者による評価などが考えられる。評価は、相談支援センターを利用する本人をはじめとした当事者の参画と協働のもとで、多面的に行われることが重要である。
- 本報告書においては、相談支援センターの自己評価に焦点化して記載する。ただし、自己評価を実施する際にも、極力当事者が関与した形での評価が望ましいことから、利用者からの評価や要望・苦情等の情報を材料として織り込んだ形での評価とすることが考え

られる。

(3) 評価項目

- 評価項目は、各相談支援センターにおいて事業計画作成時に設定する。評価項目の設定の際には、その定義や解釈、及び評価の基準についても併せて定めておく。
- 主な評価項目の例としては、下表のようなものが考えられる(但し、これらは例に過ぎないため、各相談支援センターの実情や問題意識に合わせて設定する)。
- また、プロセス評価の項目の中には、個別ケースにおける支援の積み重ねを評価するものが多く含まれるため、個別ケースの支援情報からどのように評価に役立つ情報を抽出するかも課題となる。

[図表 56] 主な評価項目の例

観点	主な評価項目の例
個人への支援に関する 評価項目の例	・初期対応の結果、相談支援プロセスの継続か、他機関等へのつなぎかについて、適切な判断ができたか(差し戻されるケース等はなかったか)。 ・アセスメントの過程において、複数の観点から深めるチームアプローチを実践できたか。 ・プランの策定を本人参加のもとで実施し、目標は本人が設定したか。 ・支援調整会議を適切なタイミングで、適切な構成メンバーで開催することができたか。 ・当初目標の達成度はどうか(本人の振り返りシートより)。
地域へのアプローチに 関する評価項目の例	・地域分析等により地域の生活困窮者の状況を把握しているか。 ・把握・アウトリーチにあたって、適切に連携先を確保し、情報が上がってきているか。 ・相談支援センターが連携関係を持つ関係機関・関係者の幅は広がったか。 ・地域の関係機関・関係者の連携強化や意識浸透に向けた具体的な取り組みを相談支援センターとして行ったか。