

第3章

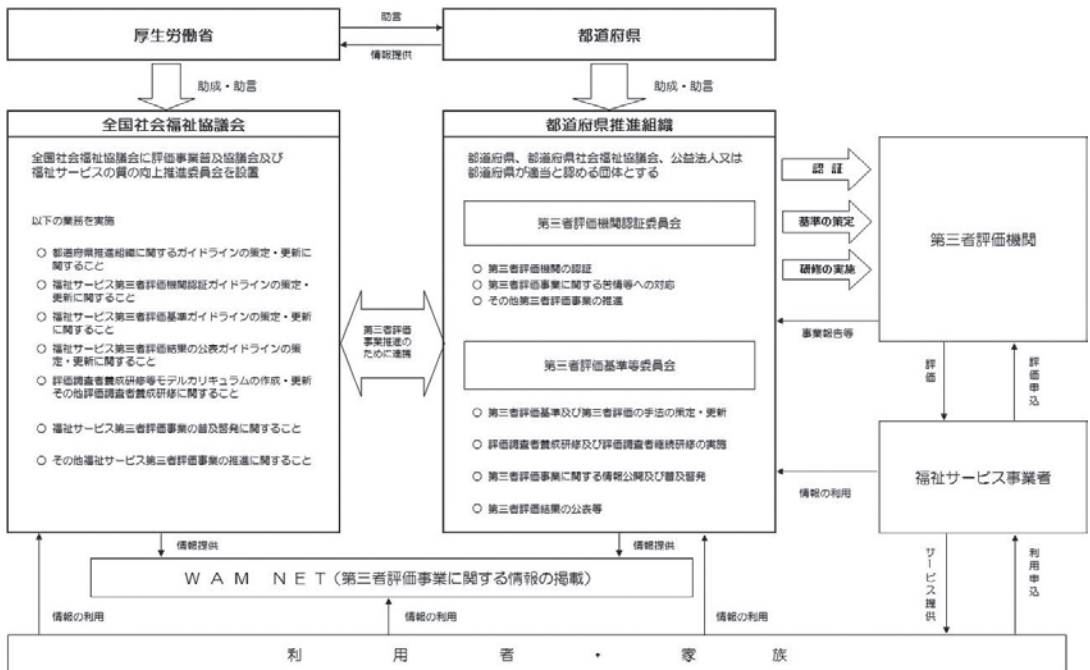
ロジック・モデルの活用

本章では、ロジック・モデルを活用することによる福祉サービスの質の向上について、その可能性を考察します。

第1節 福祉サービスの質を考えるロジック・モデル

国は、福祉サービスの質の向上をはかるために福祉サービス第三者評価事業に関する指針について定めています。¹⁾

【図23：福祉サービス第三者評価事業の推進体制】



出典：厚生労働省資料

福祉サービス第三者評価事業とは、質の高い福祉サービスを事業者が提供するために、保育所、指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）、障害者支援施設、社会的養護施設などにおいて実施される事業について、公正・中立な第三者機関が専門的・客観的な立場から評価を行なう仕組みです。

福祉サービス第三者評価においては、評価機関および評価調査者が実施すべき事項とそのプロセスを示すことにより、評価業務の質を担保し、福祉施設・事業所の福祉サービスの質の向上に資することを目的としていますⁱⁱ⁾。第三者機関が評価した事業の評価結果を基にして、具体的な改善点を把握し、振り返ることで福祉サービスの質の向上に繋げることがならいです。評価は、福祉サービス第三者評価事業の評価基準ガイドライン（以下、基準ガイドライン）に沿って行われます。福祉サービスの質を第三者が評価する時の判断材料について基準ガイドラインには、各評価項目の判断基準が設定されています。その中において留意する点について、次のように記載があります。

- 内容評価基準においては、個別支援計画にもとづく具体的な支援の実施状況を中心に評価します。個別支援計画の内容とともに、支援の記録や管理者（施設長等）、サービス管理責任者（サービス提供責任者、児童発達支援管理責任者等）、職員等からの聴取し確認します。」
 - 支援内容については、実際の支援の実施状況を観察することができないことが多い（訪問支援については、原則として自宅等の支援現場の観察を標準的な評価手法としていない）ことから、次の文書等をもとに確認します。下記の名称である必要はなく、その他の方法で文書化、記録され実施していることが確認できる場合には、それにもとづいて評価します。
 - ・個別支援計画（施設障害福祉サービス計画、居宅介護計画、療養介護計画、生活介護計画、就労継続支援計画、児童発達支援計画、入所支援計画等）
 - ・標準的な支援方法を文書化したもの（マニュアル・手順書等）
 - ・支援記録
 - 必要に応じ、訪問調査においては、自己評価結果や上記の文書等の内容を踏まえ、具体的な実施状況を管理者（施設長等）、サービス管理責任者（サービス提供責任者、児童発達支援管理責任者等）、担当職員等から聴取し、確認します。
 - 関係機関及び、相談支援事業所や関連する障害福祉サービス、その他支援の活用と連携等の状況を含め評価する事項については、具体的な手順書及び、個別支援計画と支援の記録や管理者（施設長等）、サービス管理責任者（サービス提供責任者、児童発達支援管理責任者等）、担当職員等から聴取し、確認します。
- 厚生労働省「第三者評価内容評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン（障害者・児福祉サービス版） p.3」

上図の判断基準で留意する点を見ると、個別支援計画やマニュアル・手順書、支援記録などの文書化された記録物と支援者への聞き取りにより評価がされていることがわかります。福祉サービスの質の評価において、個別支援記録と支援の実施状況がとても重要であると言えます。支援プログラムのロジック・モデルは、福祉サービスの質の評価において重要と考えられている個別支援記録と支援の実施状況についてもわかりやすく整理することができるものとなっています。ロジック・モデルを作成し活用することで福祉サービスの質の向上についても繋がると言えます。次のページで、支援プログラムのロジック・モデルと個別支援計画の関係について詳しく考察します。

第2節 ロジック・モデルと個別支援計画

「そのプログラムにどうして参加する必要があるのか。参加する意義は何なのか。受益者にとって有益なのか。」事業やサービスを提供するにあたっては、これらのことについて説明する責任があります。利用者がプログラムに参加するエネルギーを費やすことへの不信感や疑問を少しでも持ってしまうと、プログラムに参加しないということになる可能性はないでしょうか。

公益社団法人日本フィランソロピー協会の「就労移行支援ガイドブック」（厚生労働省平成23年度障害者総合福祉推進事業）において、個別支援計画について様々な視点が示されています。ここでは、「個別支援計画は、障害のある人の将来の目標や課題、課題を解決し目標を達成するために障害のある人と事業所が取り組む事柄やプロセスなどを記載し、それを文書にまとめたもの」と定義されています。福祉サービスにおいて、プログラムへの参加の必要性や意義の共通認識を利用者と支援者とが持つことができるツールとしても個別支援計画があるということです。

【図24：個別支援計画表とモニタリング報告書（滋賀県2018年度サービス管理責任者研修資料）】

The figure displays two forms used in the support process. The left form, titled '個別支援計画表' (Individual Support Plan Table), includes fields for '利用者名' (Client Name), 'グループ' (Group), and '作成年月日' (Creation Date). It features a table for '具体的な計画目標及び支援計画等' (Specific Plan Goals and Support Plans) with columns for '長期的計画目標' (Long-term Plan Goal), '支援内容' (Support Content), '実施期間' (Implementation Period), 'サービス提供機関' (Service Provider), and '備考' (Remarks). The right form, titled 'モニタリング報告書' (Monitoring Report Form), includes fields for '利用者名' (Client Name), '支援担当者' (Support Staff), and 'モニタリング実施日' (Monitoring Date). It contains a table for 'モニタリング実施の状況' (Monitoring Status) with columns for '実施回数' (Number of Times), '達成目標' (Target Achievement), 'サービス提供状況' (Service Provision Status), '本人の感想' (Client's Comments), '支援目標の達成度' (Degree of Achievement), '今後の課題' (Future Issues), '支援要否の判断' (Judgment on Need for Support), and 'その他' (Others).

各事業所のサービス管理責任者やサービス提供責任者によって作成される個別支援計画は、サービス等利用計画書に基づき作成する必要があります。サービス等利用計画書は、本人のニーズを中心に生活や支援の全体像を示した計画書となっています。その人の生活全体がアセスメントされた計画書ということです。個別支援計画では、そこからさらに事業所として本人のニーズを達成するために具体的に支援することを計画に落とし込んでいきます。具体的に計画された個別支援計画は一定の期間で振り返る必要があります（モニタリング）。図24は、個別支援計画表とモニタリング報告書です。個別支援計画表やモニタリング報告書に決まった書式がある訳ではないため、各事業所でアレンジして作成されていることがほとんどです。「就労移行支援ガイドライン」では、個別支援計画に盛り込む一般的な項目を、①アセスメントの結果、②具体的な目標、③プログラム、④実現の可能性と必要な配慮の4つを挙げています。また、個別支援計画書の具体的な例について（1）基本的なコースの想定、（2）本人が評価できる具体的な目標の設定、（3）本人が腑に落ちる具体的で分かりやすい計画、（4）利用者独自の計画を作り上げる更新の積み重ねが必要であると報告しています。支援プログラムのロジック・モデルは、この4点について分かりやすく整理することができます。言い換えれば、支援プログラムのロジック・モデルと個別支援計画は共通し、連動していると言えます。

(1) 基本的なコースの想定

就労移行支援や自立訓練などの有期限の事業の場合、およそ24ヶ月という期間でどのようなプロセスで進んでいくかということ、予め見通せる必要があります。本人も支援者も、どのような環境下で今後過ごしていくのかを見通せることこそ計画を立てる意義でしょう。ロジック・モデルは、「目標を達成するためには何が必要であるか」というアウトカムを予め設定します。アクティビティからアウトカムまでのつながりが見えていることで、計画の進捗具合を把握しやすくなります。

(2) 本人が評価できる具体的な目標の設定

「就労移行支援ガイドライン」では、本人が評価できる具体的な目標の設定として、『課題や目標を明確化することによって「頑張ればできるかもしれない」「就職という目標に近づくことができる」という目標に近づく意欲を持つことや、「達成できた」「次のステップへ」とスモールステップを設定することへの工夫が必要であること』を挙げています。ロジック・モデルは、事業の目標と受益者の明確化やその目標を達成するためのアウトカムやアクティビティ、アウトプットを示す必要があります。また、支援プログラムのロジック・モデルにおいては、アウトプットをスモールステップで設定しています。本人が評価できる具体的な目標の設定として必要とされていることが、見えるかたちで計画されており、現況把握や評価に活用できるようになっています（p.24～32参照）。

(3) 本人が腑に落ちる具体的で分かりやすい計画

利用者本人が納得した上でないと計画はただの絵に描いた餅でしかありません。作成された計画を利用者と支援者と一緒に進めるには、お互いが共通認識や共通言語のもと合意がとれている必要があります。立てた計画に利用者と支援者とで認識のズレがあると、その時点で合意の取れた計画ではなくなります。ロジック・モデルはお互いの認識のズレが分かるものです（第4章で具体的に考察しています）。認識のズレを修正しながら計画を確認することができるため、本人にとってもわかりやすい計画として機能すると言えます。

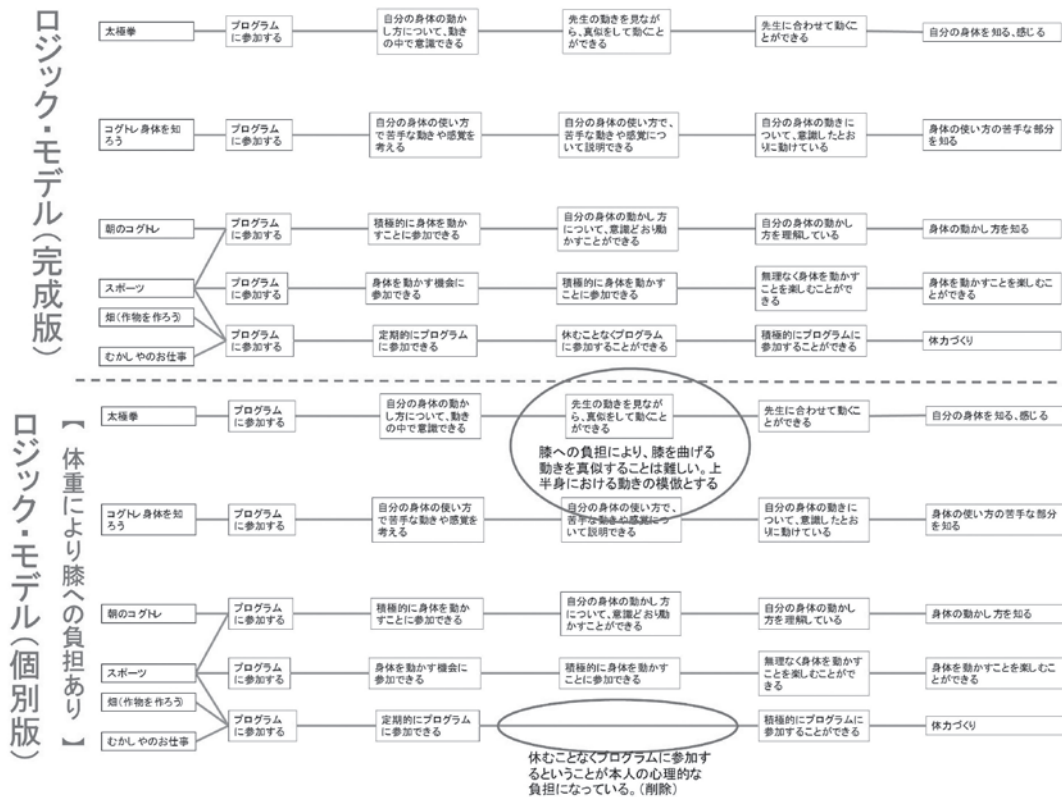
(4) 利用者独自の計画を作り上げる更新の積み重ね

人によって得意・不得意はあります。同じように、事業や支援プログラムも有効に機能するものもあれば機能しないものも存在します。支援プログラムが個人に対してどのようにアプローチできているかを評価することができれば、全体から個人レベルにアレンジした計画やプログラムを作成することができるでしょう。また、個別の目標に対して、どのように機能しているかが分かるとアプローチの方法も工夫ができるでしょう。

ロジック・モデルは、各構成要素を確認することでどこが上手くいっているか、どこで躓いているかを把握することができます。また、アレンジすることで個別性のあるロジック・モデル(個別版)として活用することができます(図25)。ロジック・モデル(個別版)は、ロジック・モデル(完成版)においてアクティビティを実施する必要がないと判断したロジック・モデルのつながり(以下、ロジック)を削除することも可能です。ロジック・モデル(完成版)を基本に、そこからその人の特性等のアセスメント結果を反映させ、個別に必要なロジックを追加していきます。その際には、個別支援計画に盛り込むべき内容である①アセスメントの結果、②具体的な目標、③プログラム、④実現の可能性と必要な配慮を意識して、アレンジしていきます。例えば、④必要な配慮について、障害特性上、日常的に支援が必要な場合があると判断した場合は、必要な配慮として盛り込みます。

作成されたロジック・モデル（個別版）は、事業所が提供できる支援プログラムと本人の特性により作成されたものであり、個別支援計画のロジック・モデルと言えます。

【図25：ロジック・モデル（個別版）例】



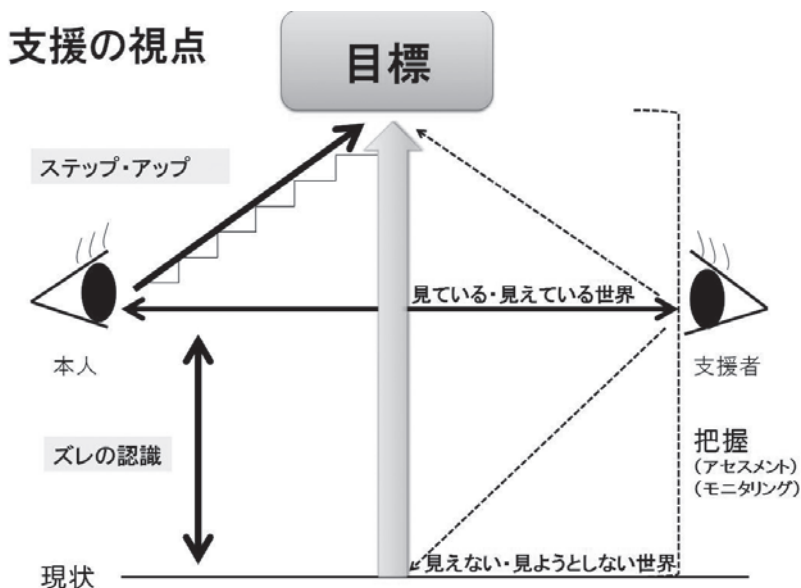
第3節 ロジック・モデル（個別版）による自己評価と他者評価

福祉サービスの質の評価においては、個別支援計画と支援の実施状況が重要であることを第1節で述べました。個別支援計画については、第2節でロジック・モデルと個別支援計画の内容が共通し、連動していることを述べています。ここでは、支援の実施状況について把握する上でロジック・モデルが活用できることについて考察します。

支援の実施状況を把握するためには、支援プログラムが機能しているかを評価する必要があります。支援量やプログラムの評価は、支援者が中心にすることが一般的ですが、有期限の中で何かを得ようとする場合、評価する者とされる者がお互いに現況を確認する必要があります。

例えば学校教育では、学習指導要領³⁾に基づいて一定の時期で習得が求められるレベルがあり評価をされる仕組みになっています。支援現場においてもモニタリングによって現況を確認しますが、学校指導要領のような全国の支援水準を一定に保つ要領がある訳でもありません。支援者による評価だけでは、一方的に評価する者だけが認識することになる危険性があります。支援水準の設定がお互いの話し合いにより計画される（個別支援計画）ように、評価には必ず自己評価と他者評価が必要です。日々の支援現場の振り返りでも、本人がどのように現況をとらえているのかを確認することが重要です（図26）。ロジック・モデル（個別版）は、この自己評価と他者評価が見えるかたちで比較でき、現状把握と今後の見通しを話し合えるツールとして活用することができます。

【図26：ズレの認識】



自己評価と他者評価からロジック・モデル（個別版）を検証するために、支援プログラムに対するアンケートをジョブカレの利用者と支援者にとりました（図27）。アンケートの内容については、支援プログラムとしてあるアクティビティに対してどう捉えているかを質問しています。解答欄はアウトプットを抜き出した項目を設定し、複数回答を可能として答えてもらいました。支援者の回

答の仕方については、特定の利用者に対して支援プログラムがどのように機能していると思うか、現況はどうかという視点で選択してもらいました。これらのアンケート結果を基にしてロジック・モデル（個別版）に自己評価と支援者評価を落とし込み、考察しました。そこから考察して見えてきたものについて、次章で詳しく述べます。

【図27：支援プログラムに対するアンケート（一部抜粋）】

プログラム（活動）についてのアンケートにご協力ください。

この度は、プログラム（活動）についてのアンケートにご協力いただきましてありがとうございます。
このアンケートは、ジョブカレのプログラム（活動）に対しての皆さんの現状をお聞きすることを目的としています。

1. 以下の項目について当てはまるものにチェックを入れてください。

性別	<input type="checkbox"/> 女性	<input type="checkbox"/> 男性	対象	<input type="checkbox"/> 利用者	<input type="checkbox"/> 支援者
年齢	<input type="checkbox"/> 10代	<input type="checkbox"/> 20代	<input type="checkbox"/> 30代	<input type="checkbox"/> 40代	<input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代
利用期間	<input type="checkbox"/> 1ヶ月未満	<input type="checkbox"/> 6ヶ月未満	<input type="checkbox"/> 1年未満	<input type="checkbox"/> 1年6ヶ月未満	<input type="checkbox"/> 2年未満 <input type="checkbox"/> 2年以上

2. 以下の質問について当てはまるものに○をお付けください。（複数回答可）
(受講したことがない場合、プログラムがわからない場合はお答えがなくても大丈夫です)

例1：今日の●●のプログラムについて教えてください。

①プログラムに参加することができ → ②●●することができ → ③▲▲について●●することができ → ④▲▲された■をまとめることができ

質問1：「今日の新聞」のプログラムについて教えてください。

質問1-1：「要約して発表」

①プログラムに参加することができている → ②新聞を読むことができ → ③選んだ新聞記事について要約することができ → ④要約した記事を発表する形にまとめることができ

質問1-2：「自分の興味」

①新聞の中から自分の興味がある記事を選ぶ → ②選んだ記事を、なぜ選んだか説明できる → ③他者が選んだ記事の発表を聞き、他者の興味について考えることができ → ④自分の興味と他者の興味の違いを理解できる

質問2：「あたまの体操」のプログラムについて教えてください。

①プログラムに参加することができている → ②認知能力とは何かを知っている → ③認知能力を伸ばす必要があると感じている → ④積極的にプログラムに参加している

質問3：「問題解決トレーニング」のプログラムについて教えてください。

質問3-1：「問題発生状況の考察」

①プログラムに参加することができている → ②プログラムに積極的に参加している → ③問題発生状況を聞き、なぜ問題が発生したかを考えられる → ④問題発生状況を聞き、解決策を考えることができ

質問3-2：「自分の陥りやすい行動の特徴」

①思考や行動にはどのようなものがあるかを学んだ → ②自分の陥りやすい思考や行動の特徴を知っている → ③自分の陥りやすい思考や行動の特徴を他者と話あうことができる → ④自分の陥りやすい思考や行動の特徴について分析できている

- i) 『「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」の全部改正について』の一部改正が実施されており、平成31年4月1日をもって改正が適用される。
- ii) 社会福祉法人全国社会福祉協議会（2014年）「福祉サービス第三者評価実践マニュアル（Version2）」
- iii) 全国のどの地域で教育を受けても、一定の水準の教育を受けられるようにするため、文部科学省では、学校教育法等に基づき、各学校で教育課程（カリキュラム）を編成する際の基準を定めている。
「学習指導要領」では、小学校、中学校、高等学校等ごとに、それぞれの教科等の目標や大まかな教育内容を定めている。
(文部科学省HP： http://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/new-cs/idea/1304372.htmより)