

吹田市生活困窮者自立相談支援事業委託事業者 令和6年度評価(令和7年度実施)【評価の視点、評価基準及び判断材料】

大項目		中項目		小項目		評価の視点	評価基準	判断材料
1	基本項目 (くらしサポートセンターすいたの運営全体に関すること)	(1)	組織運営体制	①	法令、手引き、実施要領、事業計画等	法令、手引き、実施要領、業務仕様書や事業計画等をくらしサポートセンターすいた(以下、センターと言う。)職員に周知し、理解させたうえで、業務を行っているか。	・法令、手引き、実施要領、業務仕様書や事業計画等を理解したうえで業務を行っている。	・法令、手引き、実施要領、業務仕様書や事業計画の配備状況
						事業計画に基づいた業務を行っているか。	・市の事業目的や事業計画を踏まえて、事業計画を立てるなど、計画的に業務を行っている。	・実施計画書
				②	職員配置	適正な職員の配置がなされているか。	・職員の人員体制を満たしている。 ・各支援員等の資格を満たしている。 ・欠員となった場合、速やかに再配置を行っている。(概ね1か月以内)	・職員の経歴書
				③	職員の資質向上	人材の育成に取り組んでいるか。	・事業計画においてセンター職員を対象とした研修計画を示している。 ・センター職員は、スキルアップや自己研鑽を目的として、可能な限り国、府、市等が開催する研修等に積極的に参加するよう取り組んでいる。 ・知り得た情報や知識については、職員全員にフィードバックし、共有している。	・研修受講報告書 ・センター内での共有方法
				④	チームアプローチと苦情受付や非常災害時の体制の整備	職員間で常に情報を共有し、共通の認識を持ち、チームアプローチによって問題解決にあたっているか。	・支援困難ケースや緊急性の判断が必要な場合には、多様な観点から判断・支援できるよう、職員間で情報を共有できるような配慮をしている。 ・相談を抱え込まないように、センター内で職場会議を開催している。	・ケース診断会議記録 ・職場会議録
						苦情受付や非常災害時の体制整備が整っているか。	・苦情に対し、対応手順をルール化し、対応・処理を行っている。 ・非常災害時の対応手順をルール化している。	・苦情対応マニュアル ・苦情対応記録 ・非常災害時対応マニュアル
				⑤	センターの環境と広報	センターは、相談者が利用しやすい環境となっているか。	・相談者が利用しやすい環境となっている。 ・相談者のプライバシーに配慮した対応を行っている。【 実地調査 】	・実地調査結果
						地域住民や関係機関に対して事業の周知活動を継続的に実施し、生活困窮者の早期発見・把握に努めているか。	市の広報誌、社協だよりやホームページへの掲載、庁舎内及び関係機関へのチラシ配布、民生・児童委員や地区福祉委員への事業説明、吹田市社会福祉協議会施設連絡会における事業周知等を行っている。	・パンフレット、チラシ類の設置状況 ・実施状況報告書
2	業務内容	(2)	事務管理体制	⑥	個人情報の適切な管理	個人情報管理について、適切に取り組んでいるか。	・個人情報保護管理者を配置し、「個人情報取扱いに係る特記事項」に従い情報保護の徹底が図られている。 ・個人情報の第三者への提供にあたっては、書面等にて利用者の同意を得ている。【 実地調査 】 ・個人情報保護のセキュリティについて、センター内で情報共有し、対応マニュアルの整備や職員への研修等を実施し、漏えい事故が起きたときの対応を決めている。	・実地調査結果 ・相談受付・申込票 ・個人情報対応マニュアル
				⑦	報告・書類の作成	書類等の作成や提出、整理、保管が適切になされているか。	・センター職員が全ての書類をチェックでき、保管場所を把握できる体制を整えている。【 実地調査 】 ・市の決定が必要な事業については、速やかに書類を整え市に報告している。	・実地調査結果 ・相談記録 ・プラン兼事業等利用申込書 ・アセスメントシート ・評価シート
				⑧	提出書類の期日内提出	書類等の期日内提出が守られているか。	・毎月の実施状況の報告について、提出期日が守られている。 ・年ごとに提出する事業計画等の提出期日が守られている。	・書類の報告日

吹田市生活困窮者自立相談支援事業委託事業者 令和6年度評価(令和7年度実施)【評価の視点、評価基準及び判断材料】

大項目		中項目		小項目		評価の視点	評価基準	判断材料
2	業務内容	(3)	相談支援	⑨	生活困窮者の把握	早期発見に向けた効果的な方策を創意工夫しているか。	・創意工夫により、関係機関とのネットワークの強化を図っている。 ・地域における社会資源などの情報を収集し活用している。	・実施状況報告書 ・相談記録
						ネットワークを活用し、訪問等による実態把握を行っているか。	・隠れた問題やニーズを把握するため、生活困窮者の個別訪問を行うなど、アウトリーチを積極的に行っている。	
				⑩	適切な調整やつなぎ	適切な状況把握や、緊急性の判断を行い、相談内容に即した情報提供や専門相談機関へのつなぎを行っているか。	・アセスメント後のスクリーニングを適切に行い、つなぎが適当と判断された場合には同行するなど、必要な調整を行っている。 ・住居確保給付金や居住支援事業の利用については、プラン策定前でも速やかに対応している。	・実施状況報告書 ・相談記録
				⑪	支援調整会議の開催	支援調整会議は適切に開催されているか。	・適切なタイミングで開催している。 ・事前に会議の資料を作成し、関係者に配付している。 ・開催前後の事務処理を迅速に行っている。	・プラン兼事業等利用申込書 ・アセスメントシート ・評価シート ・支援調整会議の記録
						相談者の主体性を尊重し、柔軟かつ迅速に受け止め、支援対象者が望む自立した生活が送れるようなプランとなっているか。	・関係機関が参加し、必要な意見の聴取や、役割調整等を行っている。 ・担当者が案件についての的確に報告できている。 ・プラン作成には、他の公的事业やインフォーマルな支援なども含め、自立の促進に必要な支援が検討されている。	
				⑫	支援の実施	モニタリングにより、支援の効果を確認しながら、利用者の自立までを包括的・継続的に支えているか。	・プランの同意を得たうえで、支援を行っている。【実地調査】 ・支援の効果を確認しながら、利用者の自立までを包括的・継続的に支えている。 ・最終のタイミングが適切であり、評価を行って職員の支援能力の向上につなげている。	・プラン兼事業等利用申込書 ・アセスメントシート ・評価シート ・相談記録
		(4)	就労支援	⑬	就労に向けた支援	相談支援員と就労支援員が連携を図り、相談者の状況をアセスメントしたうえで、適切な支援を行っているか。	・相談者の状況やニーズをアセスメントしたうえで、適切なプラン案を提示し、訪問や同行するなど、寄り添った支援を行っている。 ・就職後の状況把握をし、アフターフォローをしている。	・プラン兼事業等利用申込書 ・アセスメントシート ・相談記録
				⑭	他機関連携	公共職業安定所やJOBナビすいた等、他の就労支援機関機関と連携し、相談者に寄り添った支援を行っているか。	・生活保護受給者等就労自立促進事業の利用が適切に行われている。 ・相談者のニーズに合わせた就労先や就労訓練受入先の企業の開拓に向けた取り組みをしている。	・生活保護受給者等就労自立促進事業B票 ・実施状況報告書
		(5)	その他	⑮	同制度他事業の相談窓口と必要な支援の実施	市が実施する生活困窮者自立支援制度の他事業の相談窓口となり、調整を行ったうえでつなぎ、また、必要な支援を適切に行っているか。	・住居確保給付金の支給に伴う支援(就労支援を含む)を行っている。 ・居住支援事業に伴う支援を契約施設や生活保護担当と連携して行っている。 ・就労準備支援事業に伴う支援を実施事業者や生活保護担当と連携して行っている。 ・子どもの学習支援事業に伴う支援を実施事業者や生活保護担当と連携して行っている。	・実施状況報告書
		(6)	会議の開催	⑯	支援会議等の開催	生活困窮者に対する包括的な支援が得られるように、支援会議や、課題に応じて必要な会議を開催し、関係機関との連携体制の構築を図るとともに、地域に不足している新たな社会資源の開発を行っているか。	・社会情勢や地域での課題を適切に認識したうえで、会議のテーマを設定し、会議を開催している。 ・関係機関に生活困窮者自立支援制度を正しく伝え、それぞれの役割について意見や助言を聴取し、連携体制を構築している。 ・地域に不足している社会資源について把握して、新たな社会資源の開発に向け取り組んでいる。 ・開催前後の事務処理を迅速に行っている。	・支援会議等の資料 ・支援会議等の記録

吹田市生活困窮者自立相談支援事業委託事業者 令和6年度評価(令和7年度実施)【評価の視点、評価基準及び判断材料】

大項目		中項目		小項目		評価の視点	評価基準	判断材料
3	計画の推進	(7)	指標	⑰	新規相談件数	目標数値を達成しているか。 令和6年度～10年度:620件、626件、632件、638件、644件	目標数値を達成している。	・実施状況報告書
				⑱	プラン作成件数	目標数値を達成しているか。 令和6年度～10年度:120件、122件、124件、126件、128件	目標数値を達成している。	・実施状況報告書
				⑲	就労支援対象者就職割合	目標数値を達成しているか。 令和6年度～10年度:60%、60%、60%、60%、60%	目標数値を達成している。	・実施状況報告書
		(8)	活動計画	⑳	活動計画	進捗状況を確認し、必要な場合には、事業の修正を行っているか。	活動計画に定めた目標が実現している。	・事業計画書 ・業務完了報告書(各年度分)
4	法人の経営状況	(9)	法人の経営状況	㉑	法人の経営状況	・継続的に自立相談支援事業の委託を受けることができる経営状況であるか。 ・職員の人件費に対して、委託料を適切に配分し、職員が継続して勤務することの配慮がなされているか。	・各種会計処理が適切に行えていたか。 ・長期的かつ安定的な運営が見込めるか。 ・「流動比率が150%を超えている。」かつ「損益状況が黒字又は前年度より増加している。」 ・「流動比率が150%を超えている。」又は「損益状況が黒字又は前年度より増加している。」、加えて「自己資金比率が15%を超えている。」	・法人税等各納税証明書(直近1年度分) ※納税義務のない法人の場合は、納税義務がない旨の申立書 ・法人の財務状況に関する書類(直近2年度分の決算書、事業報告書、貸借対照表、損益計算書等) ・会計に関する経理規定