

令和元年度吹田市障害者相談支援事業等委託業務1次評価結果

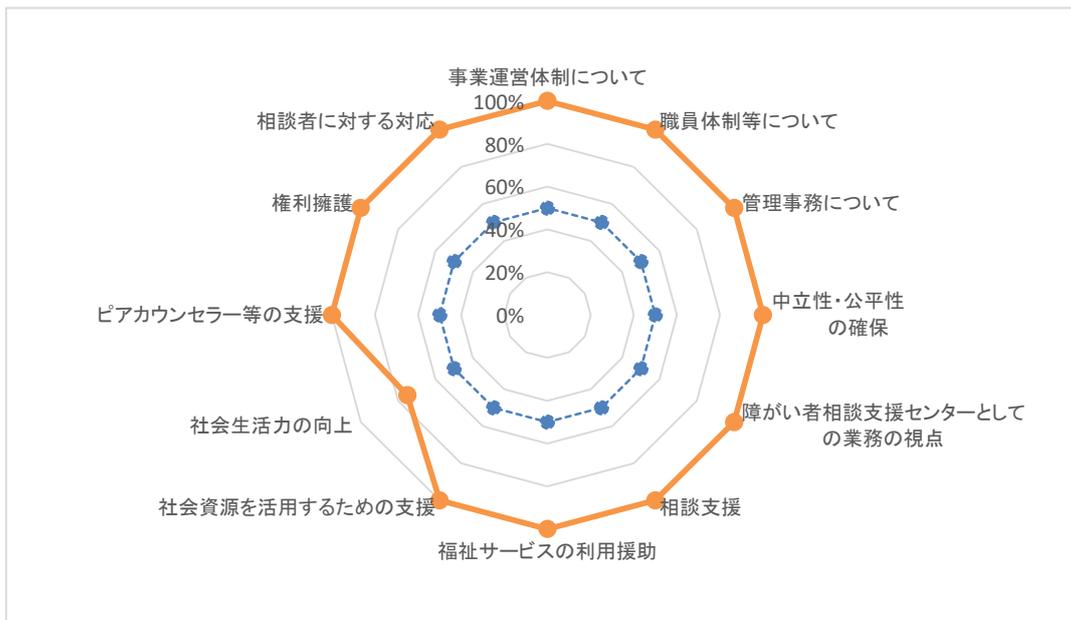
センター名 片山・岸部障がい者相談支援センター

法人名 社会福祉法人 ふくぶく福祉会

評価結果 **優**

理由 同センターは、障がい福祉室の一次評価において、総合点の9割を満たすものであったため、適切に業務を実施し、求められる水準に達していると判断する。

総合点	組織・運営体制 評価点数	センターの役割 評価点数	相談支援事業 評価点数	相談者の満足度 評価点数
71	28/28(点)	10/10(点)	27/28(点)	6/6(点)



① 組織・運営体制

社会福祉士、相談支援専門員、事務員と規定より多く職員を配置し、チームアプローチにより支援にあたっている。また、研修計画に基づき、内外部の研修を積極的に取り入れて職員間で情報共有し、知識と資質の向上に努めている。吹田市の個人情報保護条例や法人の基本方針を遵守し、守秘義務、漏洩防止を徹底、苦情解決対応指針に基づき、適切に対応している。

② センターの役割

センター開所時から、民生委員や福祉委員、挨拶回りや掲示物の依頼、会議、ボランティア活動等へ出席し、地域住民に対して、障がい者への相談窓口としての機能の周知に努めている。また、ネットワーク構築のために、事業所をはじめ地域の保健・福祉・医療の機関に足を運び、制度や社会資源についての情報共有等、地域の連携強化を図っている。

③ 相談支援事業

初めて相談があり、初回面談する場合には職員二人で対応するなどの工夫を行い、本人及び家族のニーズに対応できるように支援の工夫をしている。また、相談内容や支援学校の進路説明会での質問内容を踏まえ、障害年金セミナーを実施するなど、相談を待つだけでなく、センターからも積極的にアプローチしていく体制を取っている。

④ 相談者の満足度

利用者アンケートでは、8割の方が「すごく満足」と評価している。特に接遇面で高い評価を得ており、利用者が相談して良かったと思えるような対応スキルを有しており、職員に対し接遇研修を実施する等の成果がうかがえる。

④ 総合的な評価

相談件数については、知的障がい・精神障がい全体の約7割を占めている状況である。相談対応については、障がい種別に偏ることなく、ケース対応の手法や会議等を通じて関係機関との連携対応による信頼関係の構築等、地域の相談窓口の機能としての役割を果たしている。地域ボランティア活動やセミナー開催など積極的に地域との交流や課題解決の取組を行うなど、適切に業務を実施している。

※ 評価結果の基準

センターの実施計画及び委託相談支援事業仕様書に基づき、書面又は聞き取りによる確認を行い、履行状況の適否を判断する。

○ 実施計画及び委託相談支援事業仕様書を遵守し、適切である。 (2点)

△ 実施計画及び委託相談支援事業仕様書を概ね遵守しているが、一部に課題がある。 (1点)

× 実施計画及び委託相談支援事業仕様書を遵守しておらず、改善が必要である。 (0点)

総合点の90%以上を「優」、70%以上を「良」、50%以上を「可」、50%未満を「不可」とする。

「不可」の結果については、障がい福祉室と協議を実施する。

