

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

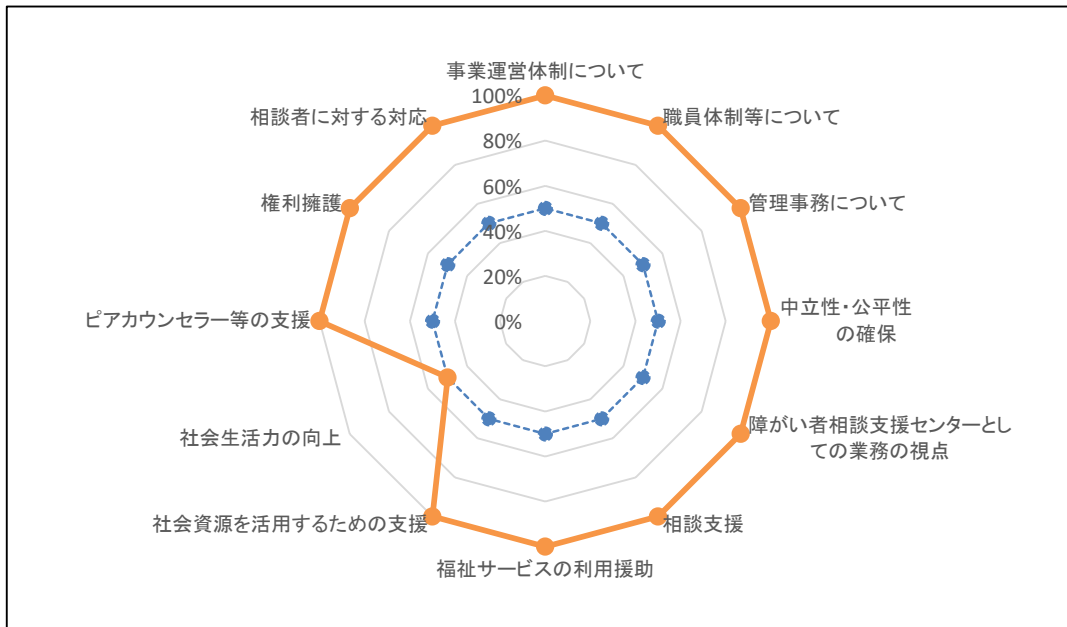
センター名 千里ニュータウン障がい者相談支援センター

法人名 医療法人 協和会

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
70	28/28(点)	10/10(点)	26/28(点)	6/6(点)



① 組織・運営体制

精神保健福祉士、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、各自の強みを発揮する体制で支援にあたっている。また、内外部の研修を積極的に取り入れ、会議等での職員間共有を行うことにより、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セキュリティポリシーを遵守し、守秘義務、漏洩防止を徹底、苦情対応マニュアルを整備し、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、学校等、地域住民に対する挨拶回りや会議等への出席により、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。センターの設置場所が複合公共施設であるため、センター機能を説明し連携強化を図っている。

③ 相談支援事業

障がい特性に応じて場面ごとの対応や関係機関への引き継ぎ後もニーズの変化の確認や相談者自身が相談内容がわからなくなっている状況であっても、同じ目線で課題の整理や解決に向けて適切な支援を実施している。行政機関と連携を重ねることで、センターとしての役割を果たしている。

④ 相談者の満足度

利用者アンケートでは、約7割の方から「すごく満足」という結果であり、利用者からは丁寧な説明や応対について特に高い評価を得ている。また、アンケート結果の分析・評価を行い、センター内での満足度向上に積極的に取り組むことができている。

④ 総合的な評価

知的、精神に比べて身体相談が多いが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。地域保健福祉センター跡に設置しているため、給付申請業務の対応が多く、その業務に忙殺される時期はあったが、相談に対しても相談件数も多く、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。

