

令和3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

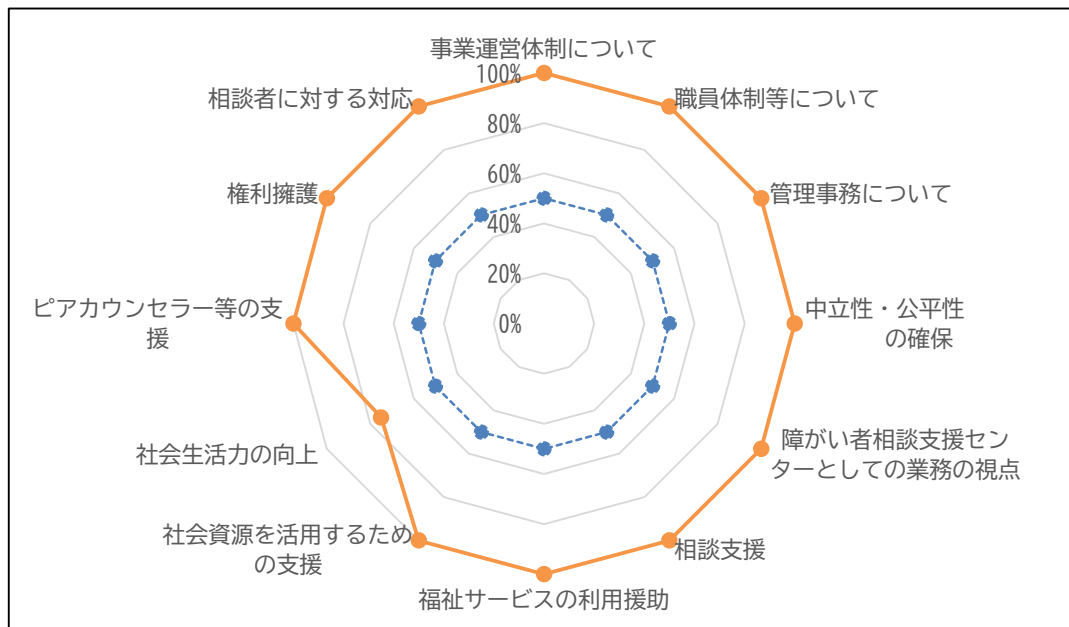
センター名 片山・岸部障がい者相談支援センター

法人名 社会福祉法人 びくびく福祉会

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、窓口対応の事務員を配置し、それぞれの役割を担いながら、連携して支援にあたっている。市民から幅広い相談を受け付けられるよう、センターのリーフレットを作成・配布し、地域への周知に努めた。災害発生時対応や個人情報漏洩防止や防犯対策等、リスク管理を意識した取り組みを行うことができています。

② センターの役割

社会福祉協議会や地域包括支援センターとのつながりを重視しケースや会議等を通じて支援ネットワークの構築に努め、長期間の引きこもりや8050問題に対し、各機関と連携して対応し専門機関に支援をつなげることができた点を評価する。

③ 相談支援事業

積極的な研修参加と定期ミーティングを通じて情報共有・事例検討を行い、職員の能力向上に努めていた。必要に応じて専門機関からの意見や助言を得るなどして総合的支援を意識して対応している。支援後もアフターフォローや対応の見直しを行うなどして、センターとしての相談支援能力向上に継続的に取り組むことができています。

④ 相談者の満足度

利用者アンケートでは、大多数の方から職員の聞く姿勢や話す姿勢が評価され、満足度の高い結果を得ている。ホームページの仕様を音声読み上げ対応に改善したことは利用者から好評を得ることができた。苦情発生時には迅速に報告・相談を行い、再発防止のための原因分析や改善方法を検討している。

④ 総合的な評価

相談対応について、障がい種別に偏ることなく、利用者に応じて対面、訪問、書面でやりとりするなど利用者の状況に応じて対応している。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。社会福祉協議会や地域包括支援センターとのネットワークを構築、専門機関から助言を得るなどして、重層的支援を意識しながら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」「不可」の結果については、障がい福祉室と協議を実施する。