

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

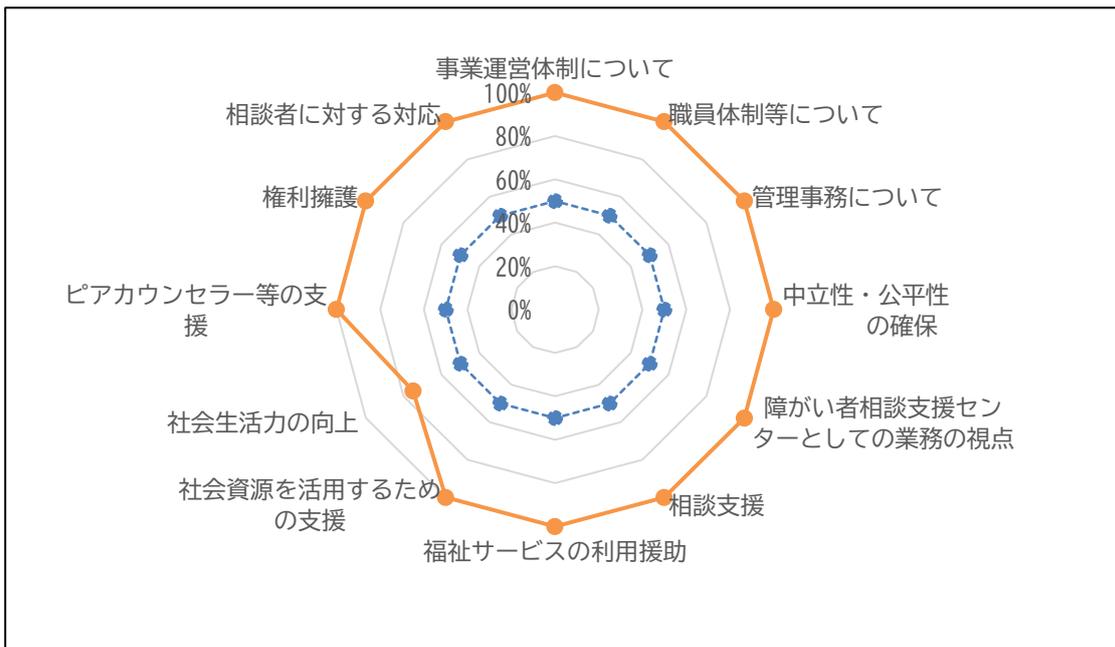
センター名 千里ニュータウン障がい者相談支援センター

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
71	28/28 (点)	10/10 (点)	27/28 (点)	6/6 (点)



① 組織・運営体制

業務仕様書に沿った適切な職員配置を行っている。苦情対応マニュアルの整備、相談記録の整理・分析により、対応手順の一部をルール化することで迅速な対応を行っている。また、内外部の研修を積極的に取り入れ職員のスキルアップにも尽力するなど、センターの相談支援業務の向上に努めている。

② センターの役割

民生委員や福祉委員、学校等、地域との積極的な連携や会議等への出席により、障がい者の相談窓口としての機能の周知に努めている。これまでの相談記録から利用者の年齢層やニーズ、地域の特徴を分析し、ニーズの高い障がい福祉サービス事業所説明会に参加するなどして、さらなる連携体制強化を図っている。

③ 相談支援事業

寄せられるすべての相談に対し公平・丁寧に接し、利用者のニーズの把握に努めることでセンターでは対応困難な場合にも担当所管に適切に連携することができた。支援においては職員間で方針を共有し、状況把握や支援の見直しを適宜行いながら進行管理を怠らず、課題の整理や解決に向けて適切な支援を実施している。

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

センターの周知により相談件数が増える中で、利用者像の分析・把握に努め、ニーズに応じて適切なサービスや社会資源につなぐことに尽力している。相談業務において公平・丁寧な対応を行っており、地域の相談窓口としての役割を果たしている。

#### ※ 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。