

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

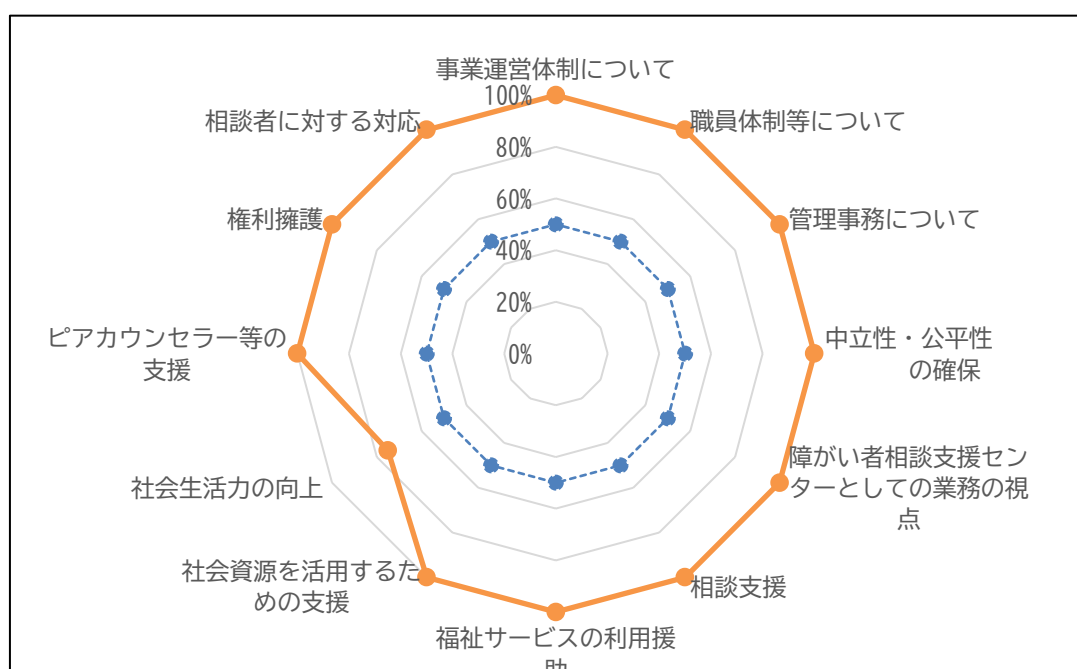
センター名 内本町障がい者相談支援センター

法人名 社会福祉法人 コミュニティキャンパス

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

事業計画の中に研修計画を盛り込み、内外部の研修に積極的に参加することにより、知識を深め、職員の資質向上に努めている。吹田市の個人情報保護条例を遵守し、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

地域の事業所連絡会や事業所見学会に定期的に参加し、センターの紹介やリーフレットの配布を積極的に行うことで、支援者および市民に対しセンターの業務を周知し、また支援機関と顔の見える関係づくりを推進することで支援ネットワークの構築に努めている。また、困難事例に対して地域包括支援センターや社会福祉協議会等の他機関・他職種と連携して取り組んでいる。

③ 相談支援事業

障がい特性に応じて場面ごとの対応を実施する上で、電話や訪問、病院や施設への同行などの多様なアプローチから適性な手段を選定し信頼関係の構築に努めている。管理者が主任相談支援専門員を取得したことで、各相談員のスーパーバイズがより効果的なものとなり、センター全体の相談支援の技術向上に繋がっている。収集した社会資源の情報をファイルに整備することで、利用者のニーズにあった情報を迅速に提供している。

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

障がい者等を取り巻く環境において、事業所の連絡会や見学会に参加することで地域のネットワーク構築を進め、実際に地域の機関と連携して対応していることは、相談窓口の機能としての役割を果たしている。地域の相談窓口として障がい特性に応じ丁寧な対応を行っている点、研修および主任相談支援専門員等の資格取得による相談支援の技術向上に努めている点を高く評価する。

※ 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。