

令和5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

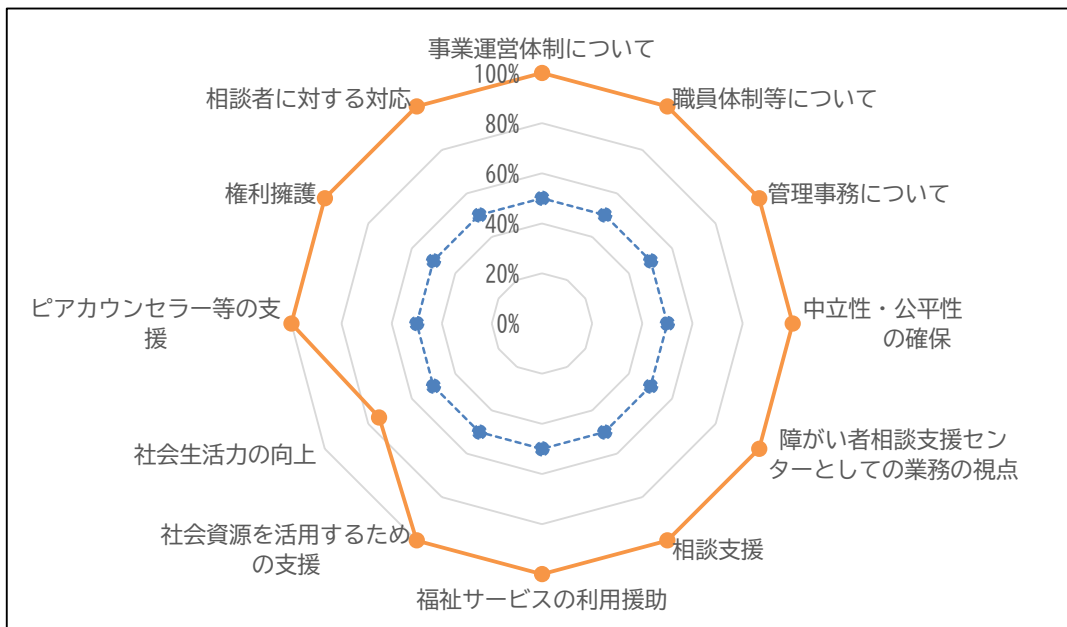
センター名 片山・岸部障がい者相談支援センター

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

支援方法について日常的に職員間で意見を交わしており、一人の職員が抱え込まないようなチーム体制の強化や、また、職員および他機関の意見を積極的に取り入れる姿勢を以て適切かつ柔軟な相談支援体制を運営できている。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

複合・複雑化した課題に対して、高齢者や生活困窮関係機関との連携を行うなど、様々な地域の多様なニーズの把握に努めたり、絵や図解等を活用して誰もがわかりやすいコミュニケーション方法を心がけるなど、相談支援に対する意識を高く持ち、適切に業務を実施している。

③ 相談支援事業

就労・障がい受容・金銭管理など様々な相談に対し対応を行っており、相談者に複数の選択肢の情報提供のうえ、必要に応じて見学や同行を行っている。また、訪問看護やデイケアの案内など本人のニーズに合わせて個別対応を行うなど、適切に相談支援を行っていることがうかがえる。

④ 相談者の満足度

利用者アンケートでは、大多数の方が「すごく満足」と評価している。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。利用者が相談して良かったと思えるような応対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。

⑤ 総合的な評価

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。相談者に寄り添い、また相談者のストレングスを活かすことを意識しながら支援を進め、障がい福祉分野だけでなく、幅広い事柄に関して「なんでも相談できる」窓口を目指してセンターの対応力向上に継続して取り組むことができている点を評価する。

※ 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」「不可」の結果については、障がい福祉室と協議を実施する。