

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

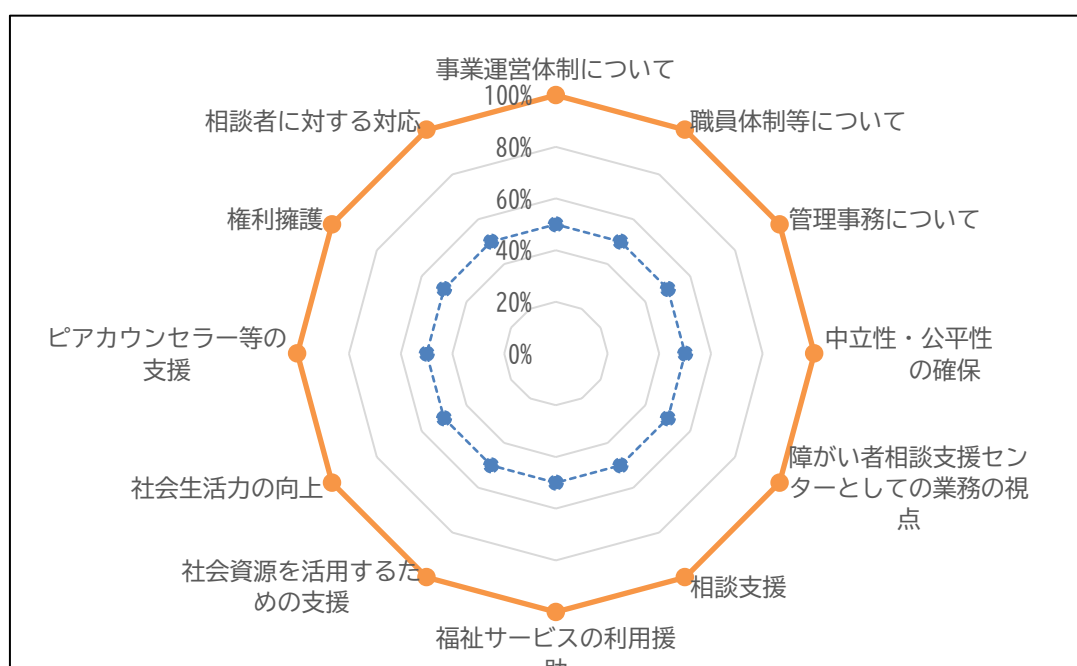
センター名 内本町障がい者相談支援センター

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
72	28/28 (点)	10/10 (点)	28/28 (点)	6/6 (点)



① 組織・運営体制

センター職員の資質の向上やコミュニケーションスキルの研磨および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、適切に相談支援業務を実施したことにより苦情ゼロの実績を達成するなど相談支援に対する意識を高く持ち、柔軟な対応を行うことができています。

② センターの役割

障がい福祉以外の分野の知識・情報取得に努め、様々な機関が実施する研修を積極的に受講するなどして、センターにおける相談支援の役割を十分に果たすための取り組みを継続して実施できている。筆談用のホワイトボードやサインカード、タイポスコープ、老眼鏡など利用者に応じて活用できる円滑なコミュニケーションを図るための多様なツールを配置できている。

③ 相談支援事業

他機関に支援を引き継ぐ際は口頭の情報のみでなく、状況に応じて引継ぎ用シートを活用するなどして基本情報から留意事項まで細やかな情報を迅速に移管できている。地域との繋がりを強化するため、障がい福祉サービス事業所をはじめ、当事者会や社会福祉協議会との連携を図ったことで、センター主催である地域会議を活性化することができている。

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。利用者の要望やニーズ把握に努め、サービスの向上に取り組み、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。

⑤ 総合的な評価

障がい種別に偏ることなく、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。相談支援における意識を常に高く持ち、職員の接遇マナーやコミュニケーションスキルの向上を継続的に行ったことで、苦情ゼロという実績を達成することができた点を高く評価する。

※ 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。