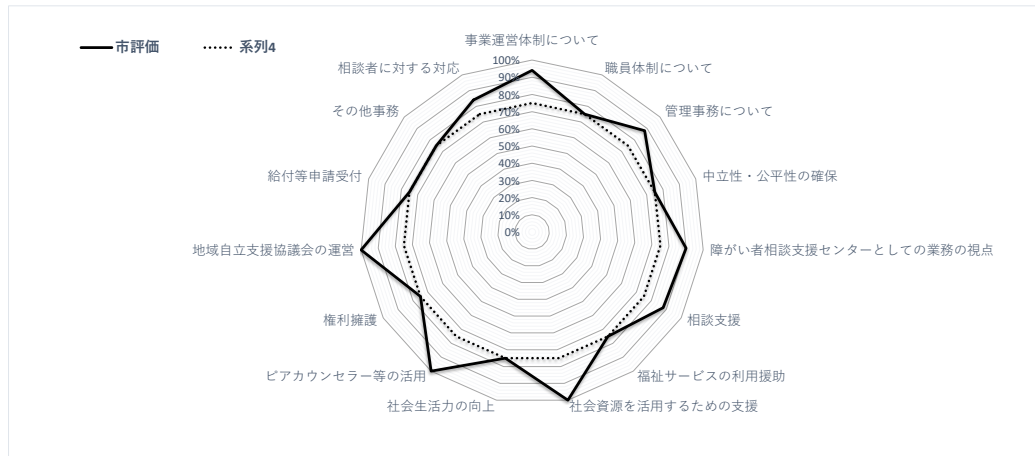


令和7年度 吹田市 障がい者相談者支援センターの業務実施状況の評価結果

センター名:片山・岸部障がい者相談支援センター

法人名:社会福祉法人ぶくぶく福祉会

評価対象年度:令和6年度



※基準値 については、すべての評価項目で○評価の場合(75%)のグラフです。

最終評価結果(評価項目数 計38)	
◎評価	15
○評価	23
△評価	0
×評価	0

評価の基準	
◎	委託相談支援事業仕様書を遵守し、地域の窓口としてセンターに求められる以上の役割を果たし、非常によくできている。
○	委託相談支援事業仕様書を遵守し、地域の窓口としてのセンターの役割を果たし、適切である。
△	委託相談支援事業仕様書を概ね遵守しているが、地域の窓口を担うセンターの役割として、一部に課題がある。
×	委託相談支援事業仕様書を遵守しておらず、地域の窓口を担うセンターの役割として、改善が必要である。

評価(評価項目数 計38)に関する市からの総括

令和6年度(2024年度)の相談支援の実績は2,349件で、令和5年度(2023年度)の1,861件と比較すると、126%となった。

①組織・運営体制(事業運営体制について4項目、職員体制について4項目、管理事務について4項目、中立性・公平性の確保2項目)

事業計画書に則った事業及び支援を実施できている。パンフレット・ホームページにセンターの写真を掲載して視覚的イメージを伝える配慮や、ルビ付け、端的な文章表現を行うなど、情報が伝わりやすい工夫がなされている。センターの場所が大通りから離れているが、センター前にのぼり旗を設置する等を行い地域住民に対し視覚的な広報を行うことができている。

②センターの役割(障害者相談支援センターとしての業務の視点5項目)

地域包括支援センターや社会福祉協議会、人権センター等との連携をはじめ、今年度は地域で開催されていたスマホ教室、介護フェア、防災フェア等のイベントにも積極的に参加するなど、より近い距離で地域住民の課題や実態を把握し、地域の横のつながりを強化することに努めている。

③相談支援事業(相談支援2項目、福祉サービスの利用補助3項目、社会資源を活用するための支援3項目、社会生活力の向上2項目、ピアカウンセラー等の活用1項目、権利擁護2項目、地域自立支援協議会の運営1項目、給付等申請受付1項目、その他業務1項目)

障がい者に限定せず、様々なサービスや社会資源の情報を分類等にして整理しており、相談者の特性に応じて情報提供することができている。相談記録システムを活用してデータ管理を行っており、相談者のニーズが解決した後も経過や困りごとの確認を行うなど、相談機関として認識を持ち続けてもらえるよう意識して支援にあたっている点を評価する。

④相談者の満足度(相談者への対応3項目)

接遇マナー研修を定期的実施し、言葉遣いや態度、服装等が適切である状態を維持している。苦情が無くとも、相談者に不快感を与えることがなかったか等を想定して、適宜ヒヤリハットを行うようにしている点を評価するが、次年度以降ではマニュアル作成やルールの運用について実施の検討を行うこと。