

## 令和2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

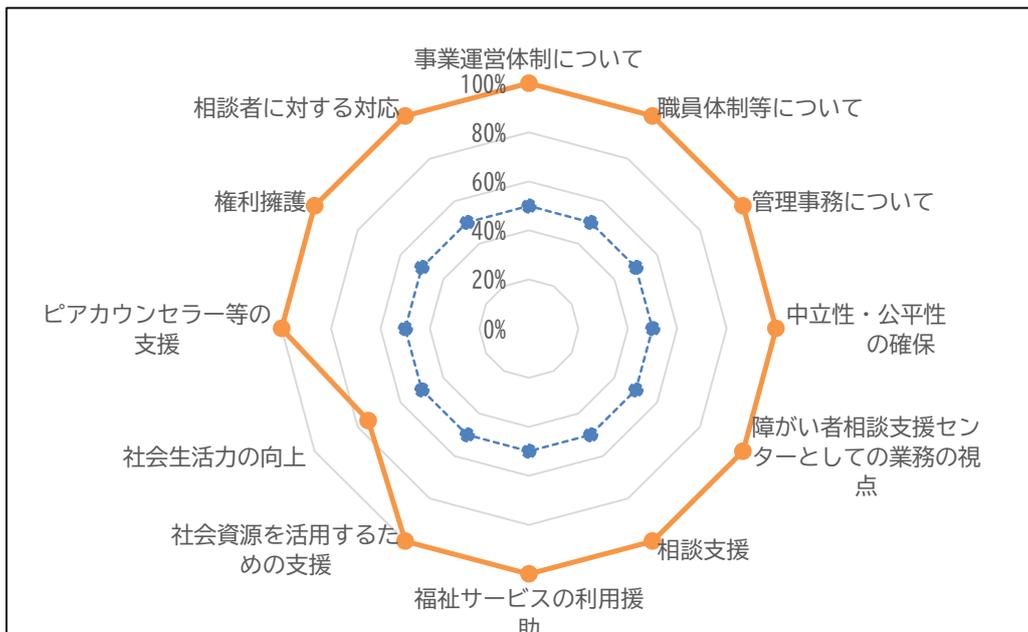
センター名 内本町障がい者相談支援センター

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

業務仕様書に沿った適切な職員配置を行っており、内外部の研修を積極的に取り入れ、会議等での職員間共有を行うことにより、知識と資質の向上に努めている。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

ホームページの開設やセンターのリーフレットを作成を行い、障がい者の相談窓口として周知に努めている。民生委員や福祉委員、地域の支援者と連携を図り、地域における障がい者を取り巻く状況の把握に努めている。

## ③ 相談支援事業

発達障がい者には、丁寧な聞き取り、来所困難者には訪問対応、聴覚障がい者には手話通訳者の同席等、障がい特性に応じて場面ごとの対応を実施している。また、関係機関への引き継ぎ後もニーズの変化の確認や相談者自身が相談内容がわからなくなっている状況であっても、同じ目線で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、約8割以上の方から職員の間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んでいる。また、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

相談者自身が何に困っているか判らない場合であっても時間をかけて相談者と共に課題整理を行っている。障がい特性に応じ、丁寧な対応を行っている点を高く評価する。

#### ※ 評価結果の基準

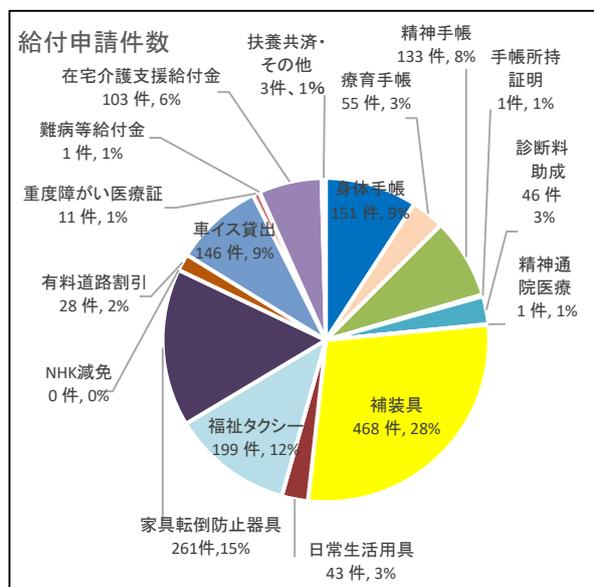
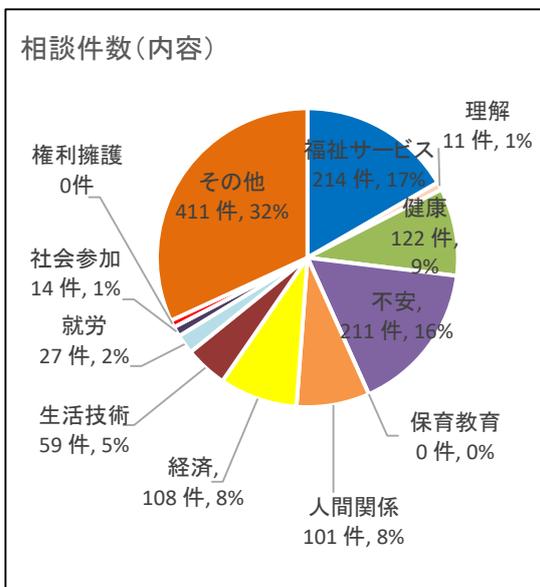
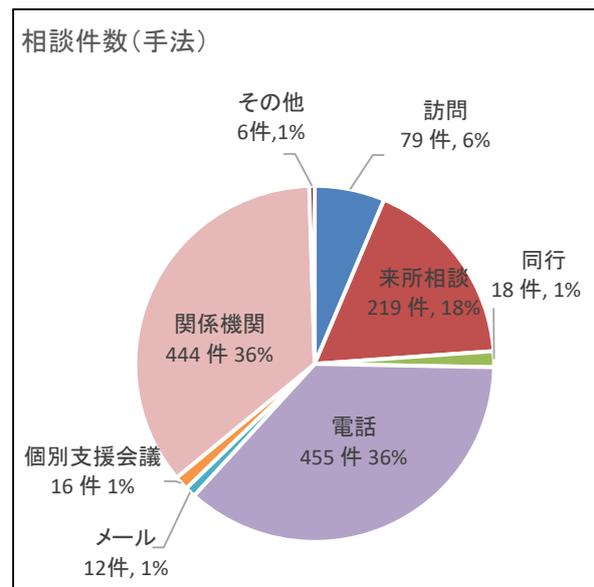
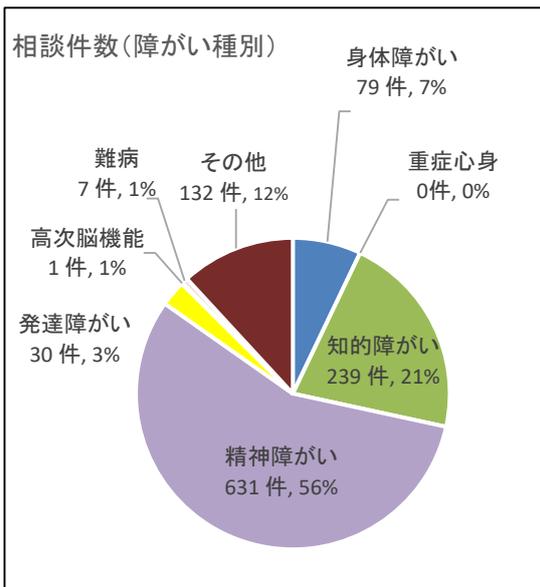
センターの実施計画及び委託相談支援事業仕様書に基づき、書面又は聞き取りによる確認を行い、履行状況の適否を判断する。

○ 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。



## 令和2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

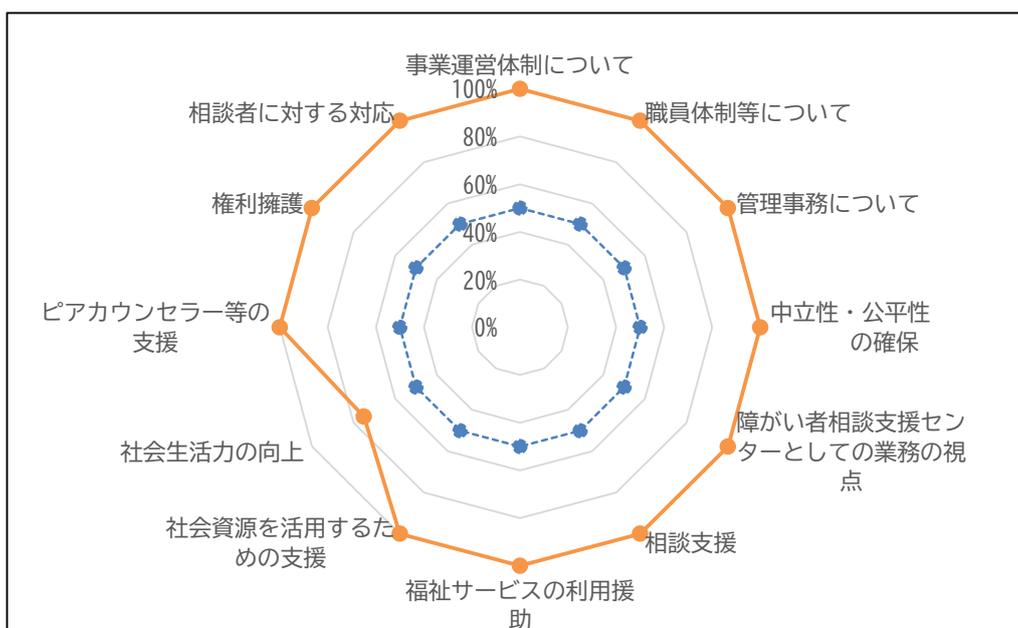
センター名 片山・岸部障がい者相談支援センター

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

社会福祉士、相談支援専門員、事務員と規定より多く職員を配置し、チームアプローチにより支援にあたっている。また、研修計画に基づき、内外部の研修を取り入れて職員間で積極的に情報共有し、知識と資質の向上に努めている。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組を行うことができる。

#### ② センターの役割

民生委員や福祉委員といった地域住民とのつながりを重視し、積極的に障がい者への相談窓口としての機能の周知に努めている。また、地域の保健・福祉・医療・就労・教育等の関係機関と相互連携を図る中で、地域の社会資源についての情報共有やセンターの役割の発信を行い、地域の連携強化に積極的に取り組むことができる。

#### ③ 相談支援事業

初回面談する場合には職員二人で対応するなどの工夫を行い、本人及び家族の適切なニーズ把握のための体制づくりに努めている。支援に携わる関係機関の声を丁寧に拾い上げ、本人の強みや課題を多角的な視点から分析・アセスメントを行うことができる。また、個別支援を通じて地域の支援ネットワーク体制の構築に積極的に取り組むことができる。

#### ④ 相談者の満足度

利用者アンケートでは、8割の方が「すごく満足」と評価している。特に接遇面で高い評価を得ており、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。

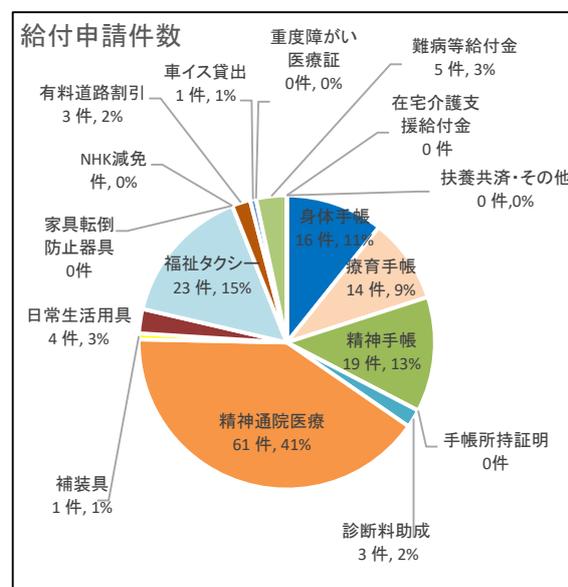
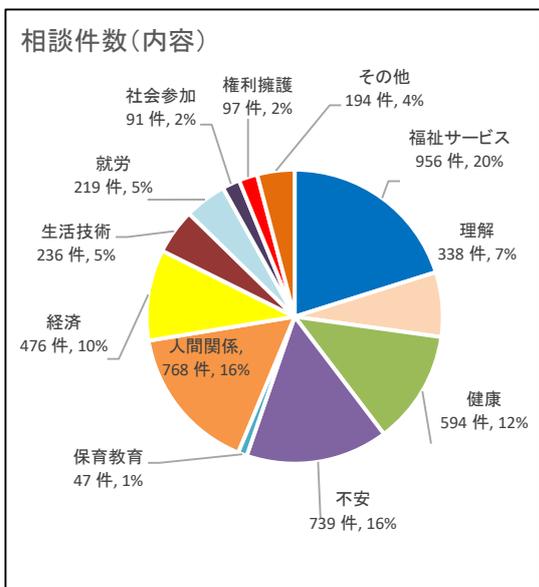
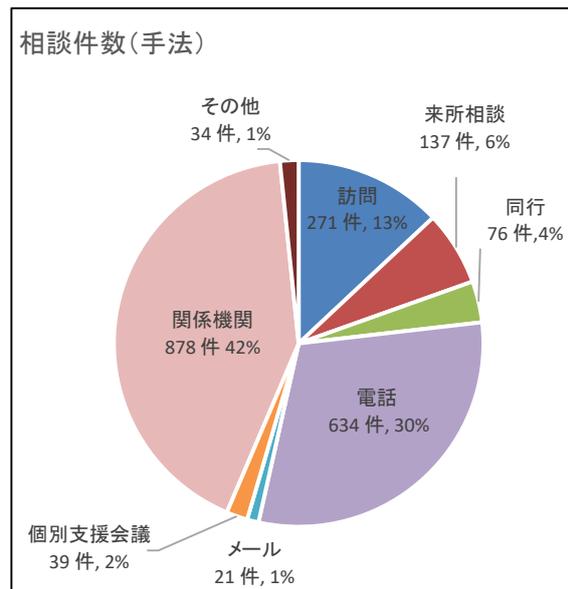
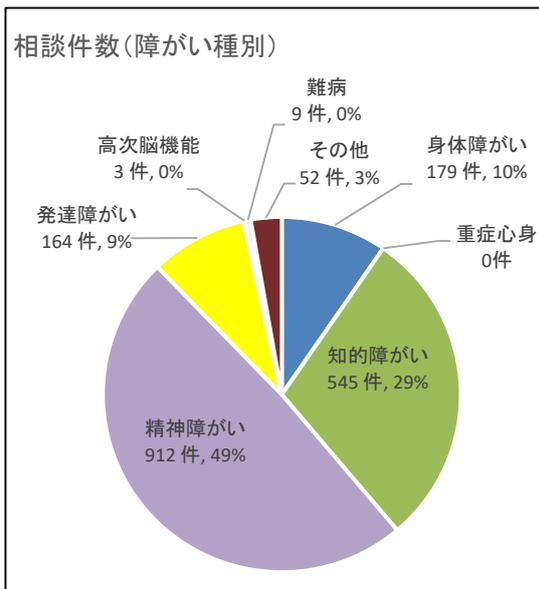
#### ④ 総合的な評価

精神障がいの方の相談が多い中で、障がい種別に偏ることなく、丁寧なアセスメントから相談者のニーズを踏まえた相談対応、個別支援を通じて地域の支援ネットワーク体制の構築等、地域の相談窓口の機能としての役割を果たしている。障がい特性に応じて場面ごとの対応や本人の強みや課題を多角的な視点から分析し、継続的に支援を行うなど、適切に業務を実施している。

#### ※ 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。



令和2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

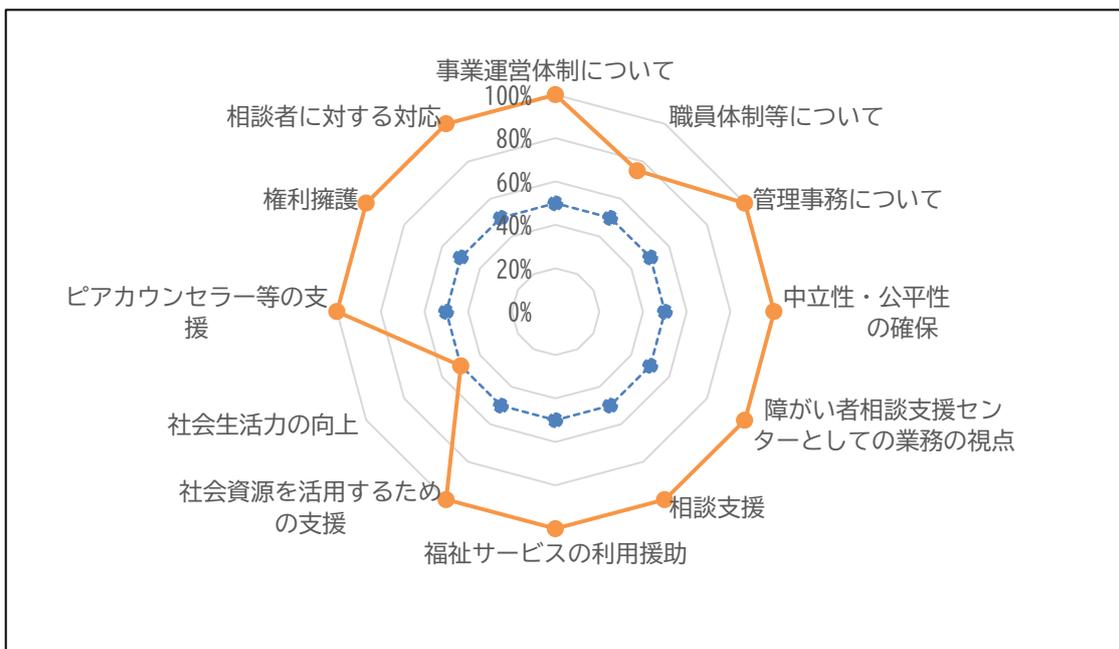
センター名 豊津・江坂・南吹田障がい者相談支援センター

法人名 社会福祉法人 寿楽福祉会

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
68	26/28 (点)	10/10 (点)	26/28 (点)	6/6 (点)



① 組織・運営体制

地域包括支援センターを経験した相談支援専門員や社会福祉士、事務職員を規定に沿った配置を行うとともに、センター運営に係る収支に対して経理専門の職員を配置し適切な運営を実施している。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、相談員としての技術の向上に努めている。個人情報保護漏洩防止を徹底、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

ネットワーク構築を目的としたイベントはコロナ禍において実施出来なかったが、既に繋がりのある機関との関係性を維持するため定期的な意見交流を行うことにより、他分野の機関と積極的に連携強化を図り、迅速で円滑な支援体制を構築することが出来ている。

③ 相談支援事業

本人及び家族のニーズ把握に努め、障がい福祉サービスや社会資源の利用、住居確保に向けて同行訪問するなど、相談者に寄り添いながら自立に向けた支援を実施している。また、地域性により就労系の事業所が多くあり、就労を希望する方への支援を事業所とのネットワークを活用することで、迅速に対応できている。

④ 相談者の満足度

利用者アンケートでは、約9割の方が「すごく満足」と評価している。利用者からは迅速な対応について特に高い評価を得ている。利用者ニーズの把握を行い、サービスの向上に向けて取り組んでいる。

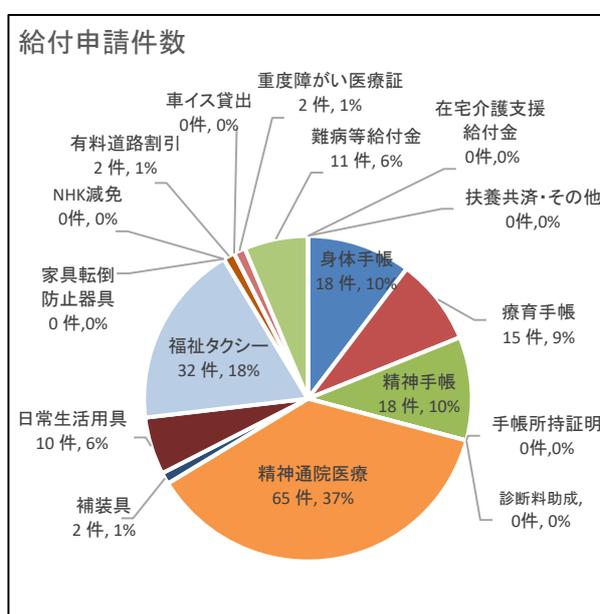
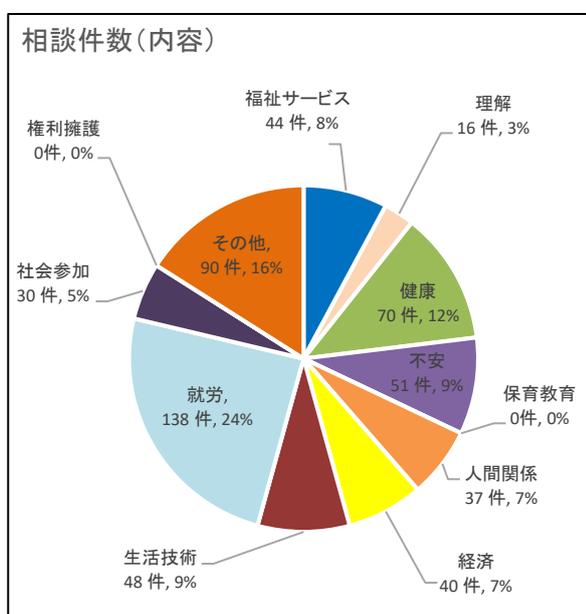
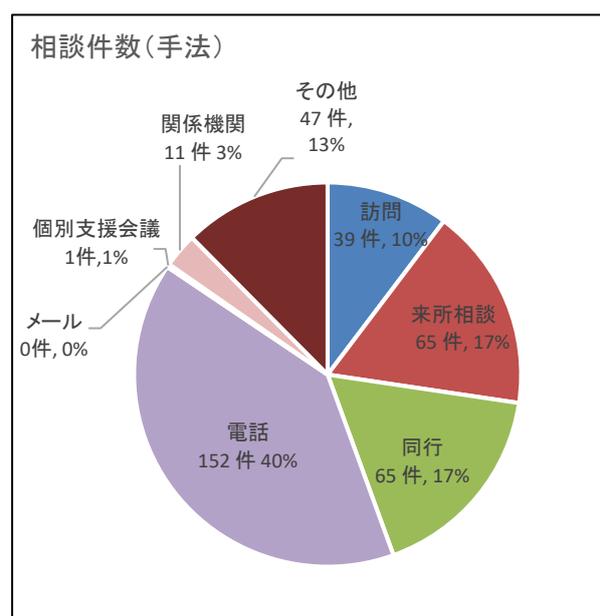
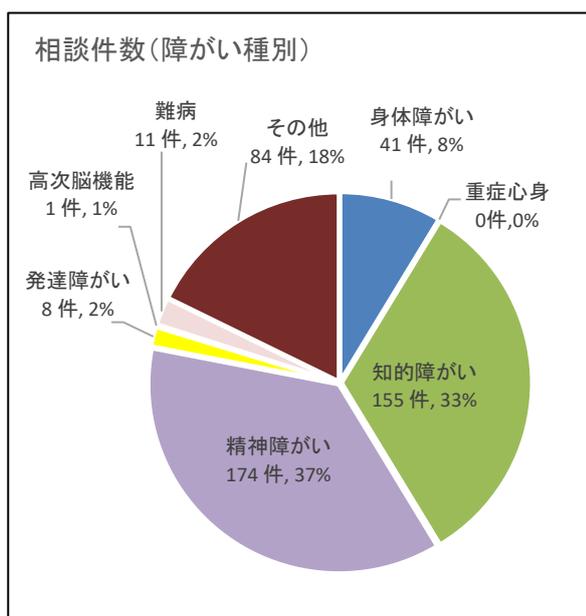
#### ④ 総合的な評価

障がい者等を取り巻く環境において、地域のネットワーク構築に注力し、関係機関との信頼関係が築けていることにより、障がい種別に偏ることなく、適切に支援が実施できているため、地域の相談窓口の機能としての役割を果たしている。地域には事業所や医療機関も多く、特性を活かした相談対応により、適切に業務実施している。

#### ※ 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。



令和2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

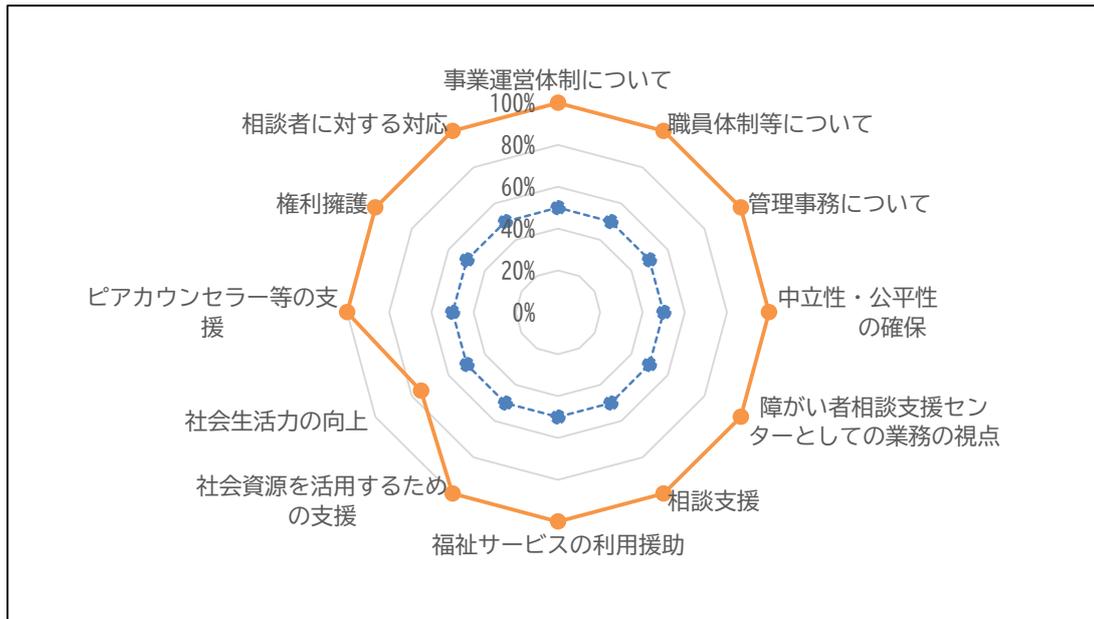
センター名 千里山・佐井寺障がい者相談支援センター

法人名 社会福祉法人 さつき福社会

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 (点)	センターの役割 評価点数 (点)	相談支援事業 評価点数 (点)	相談者の満足度 評価点数 (点)
71	28/28 (点)	10/10 (点)	27/28 (点)	6/6 (点)



① 組織・運営体制

経験豊富な相談員2名、事業従事職員2名と規定より多く配置し、担当相談員による安定した聞き取り対応を行った後、センター内で共有してチームアプローチにより支援にあたっている。専門的見地には、保健所や医療機関、地域包括支援センター、大阪府の高次脳、発達障害の機関の意見を聴取しながら問題解決に当たっている。また、研修計画に基づき、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、相談員としての技術の向上に努めている。

センターの役割

地域包括支援センターとの地域連携会議や、大学教授や地域の関係機関と交流（オンラインを活用）し、情報共有を図ることで、コロナ禍における障がい者の生活状況の変化等や社会生活上の支援が必要な方のニーズ把握、支援の手法について協議している。また、相談支援センターの役割等を理解してもらうために、チラシ配布など、自治会お知らせにセンターの紹介文を掲載するなど、地域住民に対して、障がい者への相談窓口としての機能の周知に努めている。

③ 相談支援事業

相談員間で協議をはじめ、基幹相談や計画相談、保健所等との多職種連携を図りながら相談者へのアセスメントや課題整理、意思決定支援に努め、本人へのエンパワメントアプローチを実施している。障がい特性に応じて場面ごとの対応や本人の強みや課題を多角的な視点から分析し、継続的に支援を実施している。

④ 相談者の満足度

相談までの待ち時間がスムーズであり、「職員の対応」や「相談に対する支援内容」等について、約8割の方から「すごく満足」としているとの評価を得ている。接遇や支援内容への評価については、地域の相談窓口としての機能を果たしている。

#### ④ 総合的な評価

相談件数は、前年度に比べると増加しており、少しずつではあるが、センターの認知度が上がってきていると言える。精神障がいと発達障がいの方からの相談が増えているが、丁寧なアセスメントからエンパワーメントアプローチによる支援等、適切に対応できている。また、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。

#### ※ 評価結果の基準

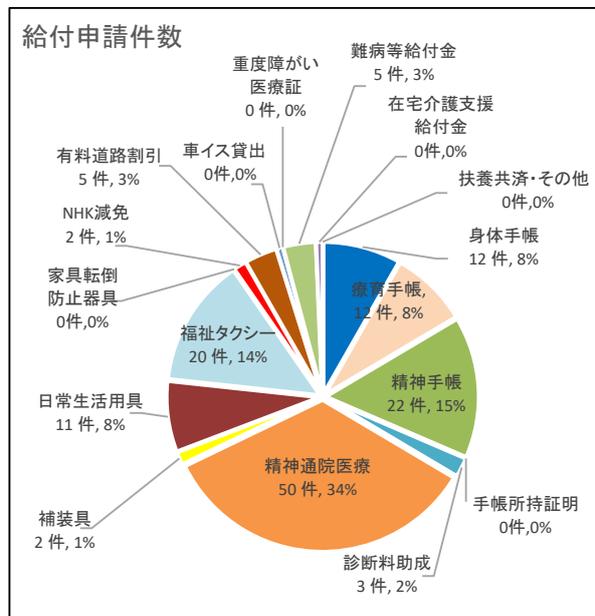
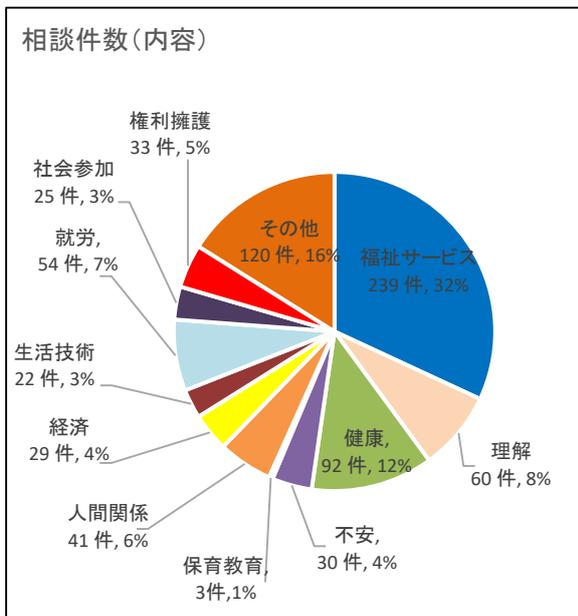
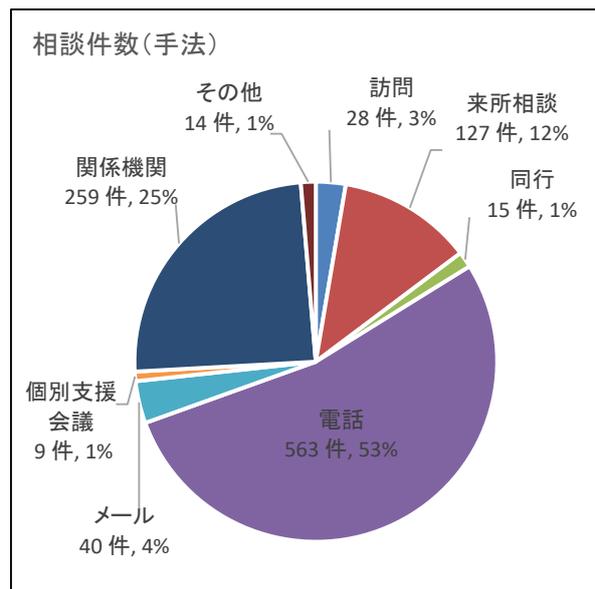
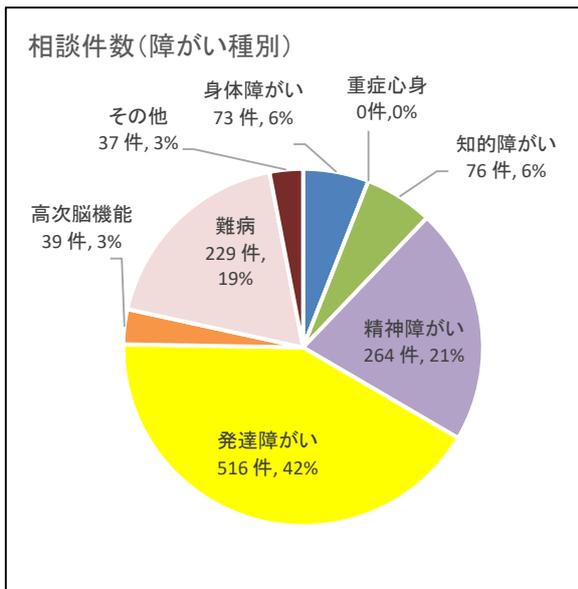
センターの実施計画及び委託相談支援事業仕様書に基づき、書面又は聞き取りによる確認を行い、履行状況の適否を判断する。

○ 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、障がい福祉社と協議を実施する。



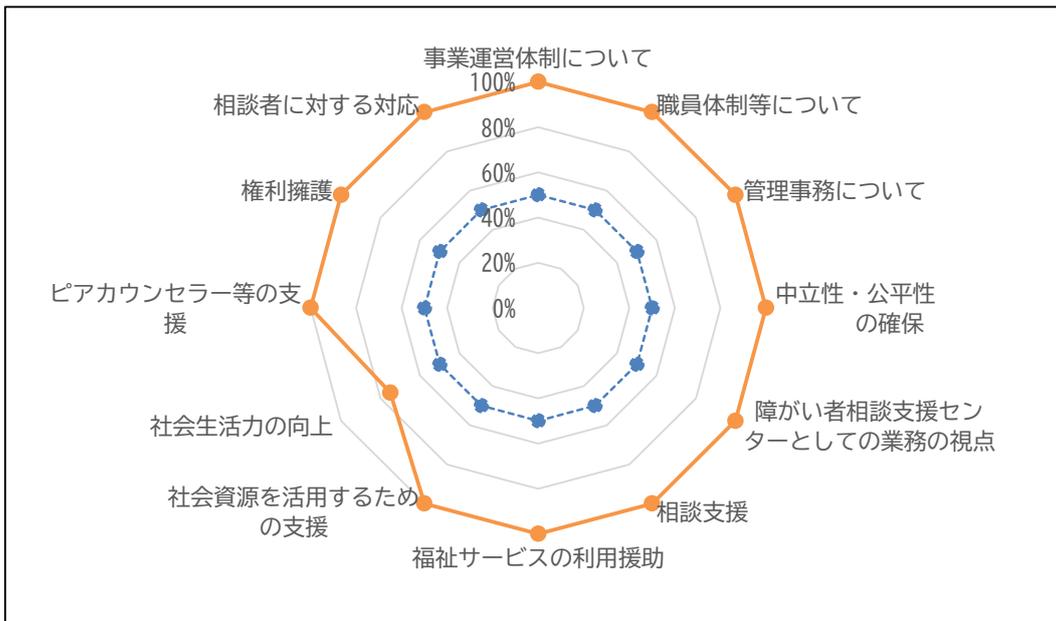
令和2年度吹田市障害者相談支援事業等委託業務一次評価

センター名 亥の子谷障がい者相談支援センター  
 法人名 社会福祉法人 こばと会

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

精神保健福祉士、社会福祉士、相談支援専門員、事務員と規定より多く職員を配置し、専門的な見地からのチームアプローチにより支援にあたっている。また、研修計画に基づき、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、相談員としての技術の向上に努めている。相談機関として、相談者に対する個人情報保護、苦情解決対応等、適切に対応している。

② センターの役割

地域の障がい者を取り巻く状況を把握するために、社会福祉協議会や地域包括支援センター等、地域の保健・福祉・医療とのネットワークを構築し、地域の連携強化を図っている。また、隔月に広報誌を発行し、制度や社会資源についての情報提供等、地域住民に対して、障がい者への相談窓口としての機能の周知に努めている。

③ 相談支援事業

多様な課題を抱える相談者の相談に対して、細やかなアセスメントを実施することにより、制度の狭間にある相談や虐待の早期発見、防止に努めている。地域の相談窓口として、本人及び家族のニーズを踏まえて、福祉サービスの相談や権利擁護、コミュニケーション手段等、取り巻く課題についても積極的な介入や重厚な支援を実施し、ワンストップの姿勢で支援を実施している。

④ 相談者の満足度

相談までの待ち時間がスムーズであり、丁寧で親切など、「職員の対応」や「職員の知識」「相談に対する支援内容」等について、約8割の方から「すごく満足」との評価を得ている。また、利用者アンケートによる意向を分析して、意見を取り入れるなど、サービスの向上に努め、地域の相談窓口としての機能を果たしている。

#### ④ 総合的な評価

相談件数は、前年度に比べると増加しており、中でも精神障がいや発達障がいの方からの相談が増えているが、細やかなアセスメントの実施、相談者のニーズを踏まえた相談対応、関係機関との連携機能の構築等、地域の相談窓口の機能としての役割を果たしている。地域保健福祉センター跡に設置しているため、給付申請業務の対応が多く大変ではあるが、相談支援に対する意識が高く、適切に業務を実施している。

#### ※ 評価結果の基準

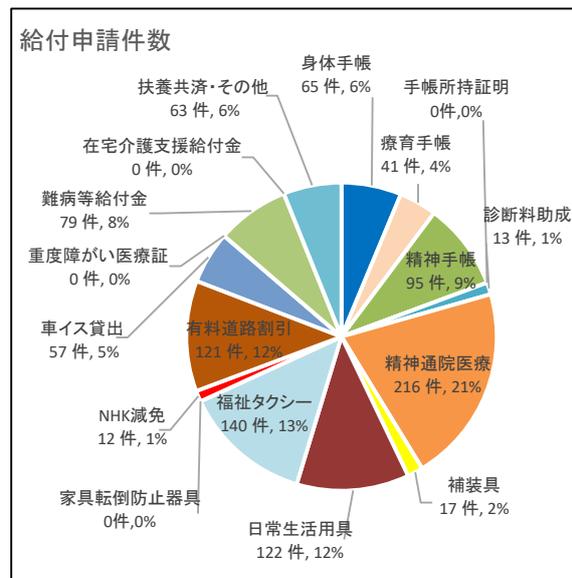
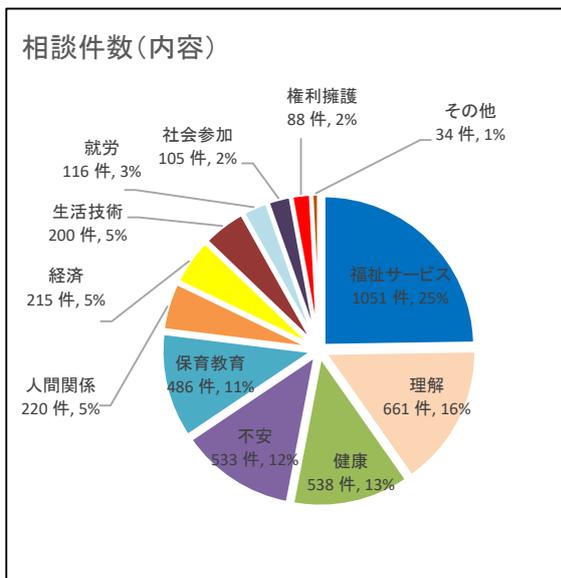
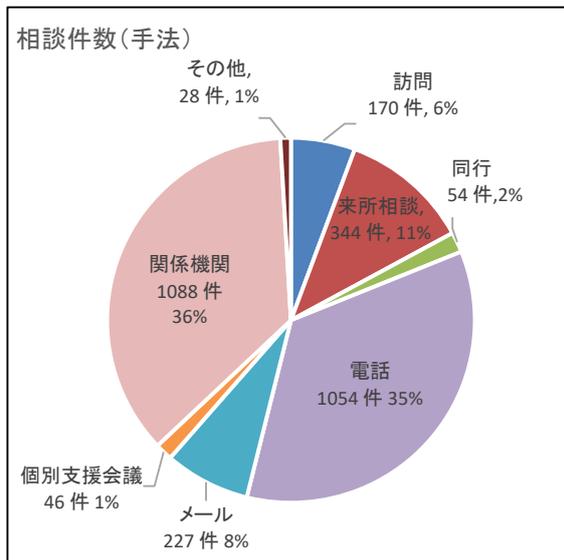
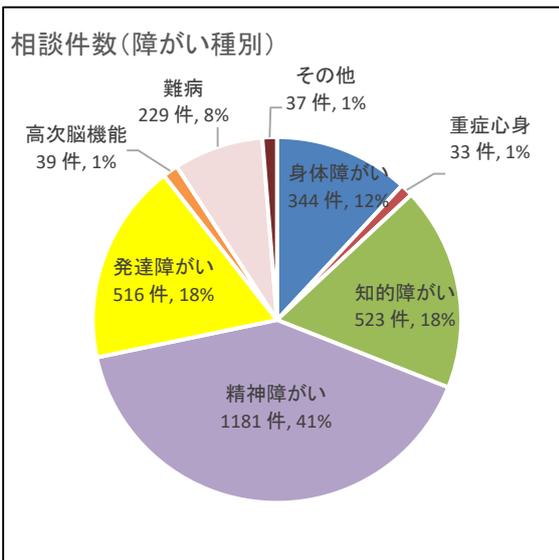
センターの実施計画及び委託相談支援事業仕様書に基づき、書面又は聞き取りによる確認を行い、履行状況の適否を判断する。

○ 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。



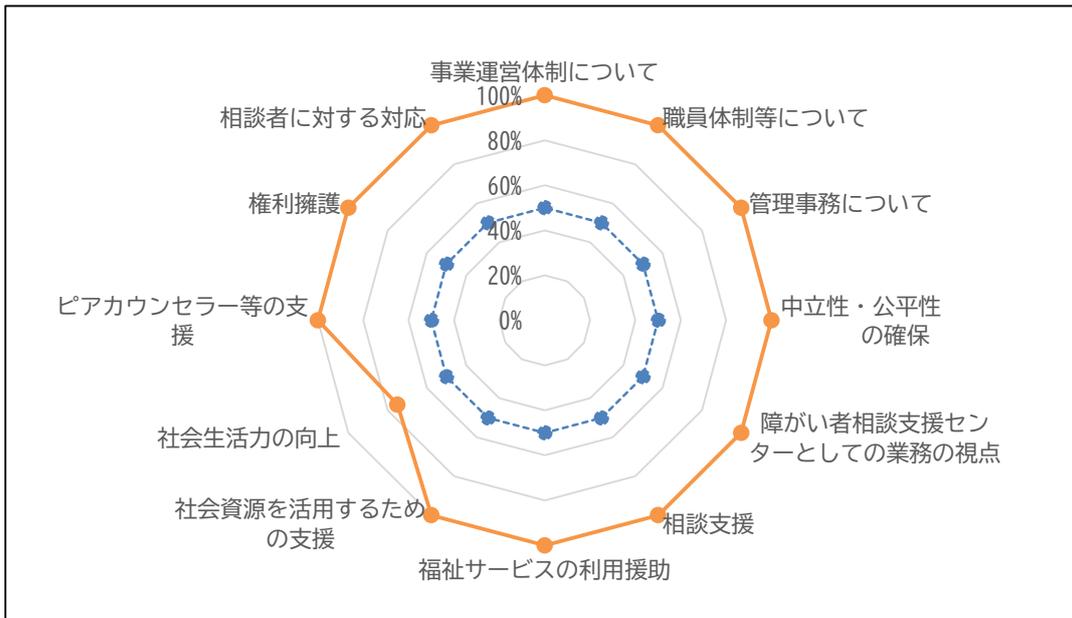
令和2年度吹田市障害者相談支援事業等委託業務1次評価結果

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。内外部の研修を積極的に取り入れ、会議等での職員間共有を行うことにより、知識と資質の向上に努めている。吹田市の個人情報保護条例や法人のセキュリティポリシーを遵守し、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

個別の事例を通して、民生委員や福祉委員等の地域支援者と連携を図り、地域における障がい者を取り巻く状況等の把握に努めている。センターの設置場所が複合公共施設であるため、センター機能を説明し連携強化を図っている。

③ 相談支援事業

障がいを有しているか不明な相談者の訴えに対しても丁寧な聴き取りを行い、相談対応を行っている。障がい特性に応じて場面ごとの対応や関係機関への引き継ぎ後もニーズの変化の確認や相談者自身が相談内容がわからなくなっている状況であっても、同じ目線で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、約8割の方から「すごく満足」という結果であり、利用者からは丁寧な説明や対応について特に高い評価を得ている。利用者ニーズの把握を行い、サービスの向上に向けて取り組んでいる。

#### ④ 総合的な評価

給付申請件数が多い中、精神障がい者の相談にも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。職員の資質向上の為、多くの研修に参加する等、対人援助技術の向上に努め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。

