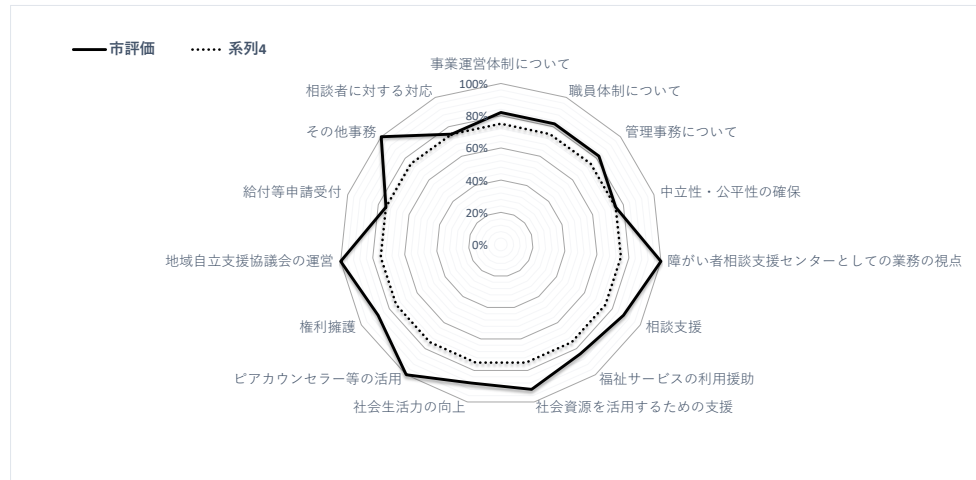


令和7年度 吹田市 障がい者相談者支援センターの業務実施状況の評価結果

センター名: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	17
○評価	21
△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2,051件で、令和5年度(2023年度)の1,935件と比較すると、106%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)

センター内で相談記録システムや毎朝・毎夕のミーティングを通して日頃から情報共有や対応について検討し、チームで支援を行っている。支援困難ケースや緊急対応が必要なケースについては、優先課題を整理して、迅速に対応している点を評価する。

職員体制について、職員の急な退職、法人内の異動が重なったことより3月の1か月間について職員2人体制となった。迅速に職員募集を行い、法人内での人員配置調整の検討等の対応を適切に行っているが、今後については安定した職員体制の維持に努めること。

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)

地域会議やイベントを通して、顔の見える関係づくりを日頃から進め、地域の課題の把握に努めている。加えて、毎夕のミーティングを利用して職員間で情報共有や対応検討を行うことによって、相談者等の状態に応じた支援や対応に活かすことができている。筆談用のホワイトボードやサインガード、タイポスコープ、老眼鏡等、障がい者に配慮したコミュニケーションツールを窓口を設置している。知的障がいの方へはノートに図や絵を書く、ひらがなで書いているチラシを用いるなど、わかりやすい説明を心掛けている点を評価する。

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)

福祉サービスファイル(種類ごとに分類)、訪問看護ファイル、居住系ファイル等でカテゴリ化しており、一緒に見てもらうことにより、特定の事業所に偏ることなく複数の選択肢を提示することができる。社会資源一覧をセンター内のラックに配架するほか、ファイリングして保管しており、相談者が情報収集しやすいよう配慮している。必要に応じて、ピアカウンセリングや当事者団体の情報提供を行い、令和6年度には実際にギャンブラーズアノニマス(ギャンブル依存症を抱える方たちの自助グループ)につなげたケースがあるなど、利用者の多種多様な状況に応じて支援を実施し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)

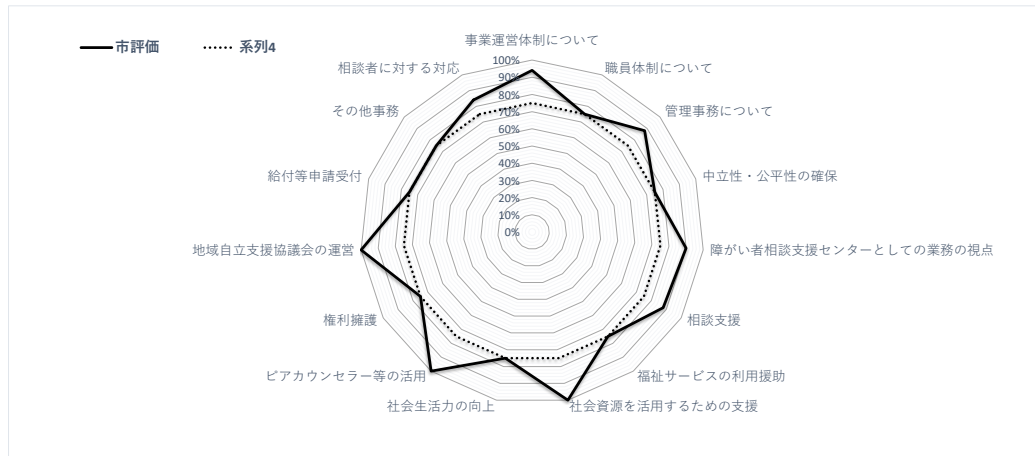
言葉遣いや態度、服装等、相手に不快感を与えないよう配慮しており、適切である状態を維持している。利用者アンケート等から職員の対応や知識への満足度が高い点を評価する。

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。

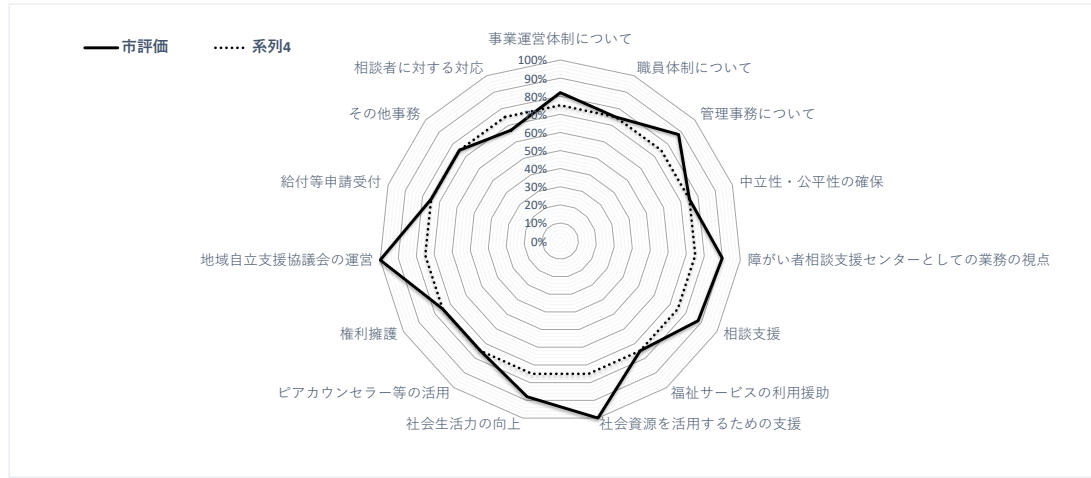
④相談者の満足度(相談者への対応3項目)

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。

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: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	13
○評価	23
△評価	2
×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1,043件で、令和5年度(2023年度)の522件と比較すると、200%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・公営性の確保2項目)

支援困難ケースに限らず全ケースを職員間で共有し、共通の認識を持ちながら専門的知見を活かした支援にあたっている。また、毎朝の職員会議において複数の職員が意見を出し合う場を設けており、多様な観点からの判断や支援ができるよう配慮している点を評価する。

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)

本センター独自の取り組みである「ウェルカムカフェ」を令和6年度においても継続して開催している。障がい者支援機関のみならず、地域住民や地域包括支援センター、民生委員等、地域の関係機関も参加しており、センターが障がい者等の地域の相談窓口であることを広く周知するとともに、地域との連携を実現している点を評価する。

③相談支援業務(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)

相談者の課題整理の支援や社会資源の一覧の作成及び見直しを行っており、相談者の意向を尊重した上で社会資源に関する複数の情報提供を行っている。また、要望に応じて事業所見学に同行するなどして、相談者が安心して社会資源を利用できるように働きかけ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)

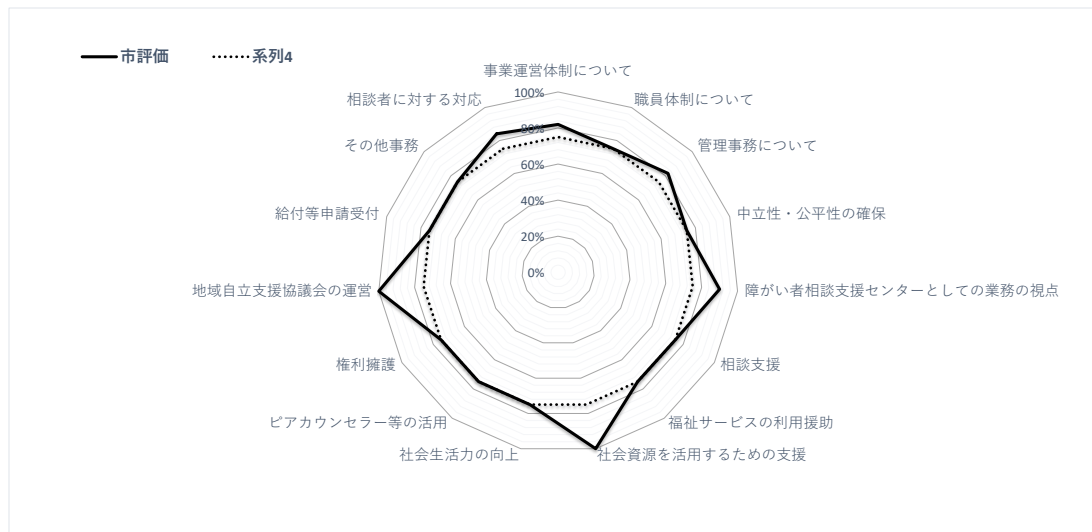
職員会議等において接遇に関する研修を実施するなどしており、言葉遣いや態度、服装等の接遇が適切である。また、相談者からの要望等に対しても迅速かつ適切に対応している点を評価する。一方で、利用者アンケートを定期的に行っていないことが課題であることから、実施すること。

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: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	10
○評価	28
△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633件で、令和5年度(2023年度)の535件と比較すると、118%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)

事業計画に示している目標や支援内容に沿って、事業を実施し達成できている。千里山・佐井寺地区全域にチラシを配布したり、多様な障がいを持たれた方に配慮して誰にでもわかりやすいホームページにするなど、地域住民に積極的に周知を図るようにしている。研修計画に基づき、個人情報保護にかかる研修を実施したり、職員の資質向上を図り、専門的な支援を行っていることを評価する。

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)

地域で開催される会議に積極的に参加し、多様な関係機関と連携を図りながら、地域住民の課題の把握を行っていることを評価する。複雑で多様な課題を抱えた事例においても、支援者主体ではなく、常に相談者の立場に立ったニーズ把握に努めている。また、視覚、聴覚障がい者への配慮をしたコミュニケーションツールを用いる等、障がい状況に応じたコミュニケーションに取り組んでいる点が評価できる。

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)

丁寧なアセスメントを実施し、場合によっては適切な支援機関につないでいる。関係機関へ引き継いだ後も、必要に応じて後方支援を行うなど、関係機関との連携を図りながら継続的に支援を行っている。自主防災組織づくりや防災マップの作成を通じて、地域住民や関係機関との連携を構築していることを評価する。重層的支援体制を構築するための社会資源の把握に努めており、必要な情報を相談者へ提供できている。

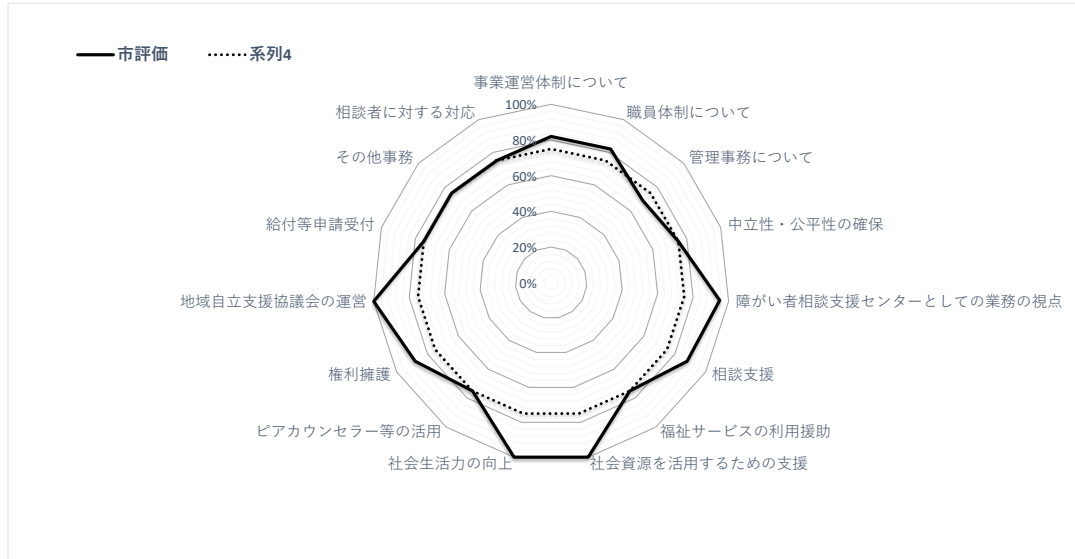
④相談者の満足度(相談者への対応3項目)

毎年、接遇研修を実施しており、言葉遣いや態度、服装等の接遇は適切である。年2回の利用者アンケートを実施しているが、今後も、センターの満足度向上に積極的に取り組むこと。

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: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 こぼと福祉会

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	14
○評価	23
△評価	1
×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5,242件で、令和5年度(2023年度)の5,620件と比較すると、93%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)

給付受付時にセンターの役割を周知し、地域住民や関係機関へ積極的な理解を深めている。苦情解決には社会性や客観性を確保した上で、相談者の立場や特性に配慮した対応を推進し、適正な運営を図っている。事業の実施状況についての月次報告は期日内の提出に努めること。

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)

個別ケースの対応時には地域課題把握の視点を持ってヒアリングを実施し、関係機関や地域との顔の見える関係づくりを行っている。また、関係機関や地域住民等と連携を図ることでニーズの早期発見・予防的対応を果たしている点を評価する。

③相談支援事業等(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)

相談者の生活課題や希望を丁寧にアセスメントし、的確な見通しを立てることで、より早い段階で適切な支援につないでいる。また、地域のニーズ・課題の把握に努め、千里ニュータウン障がい者相談支援センターと合同で18機関・25名の構成員とともに年3回の地域会議を開催。事務局会議は9回(延べ27名)・打合せ会議は4回(延べ8名)実施し、3年間の活動の成果をシートにまとめた点を評価する。

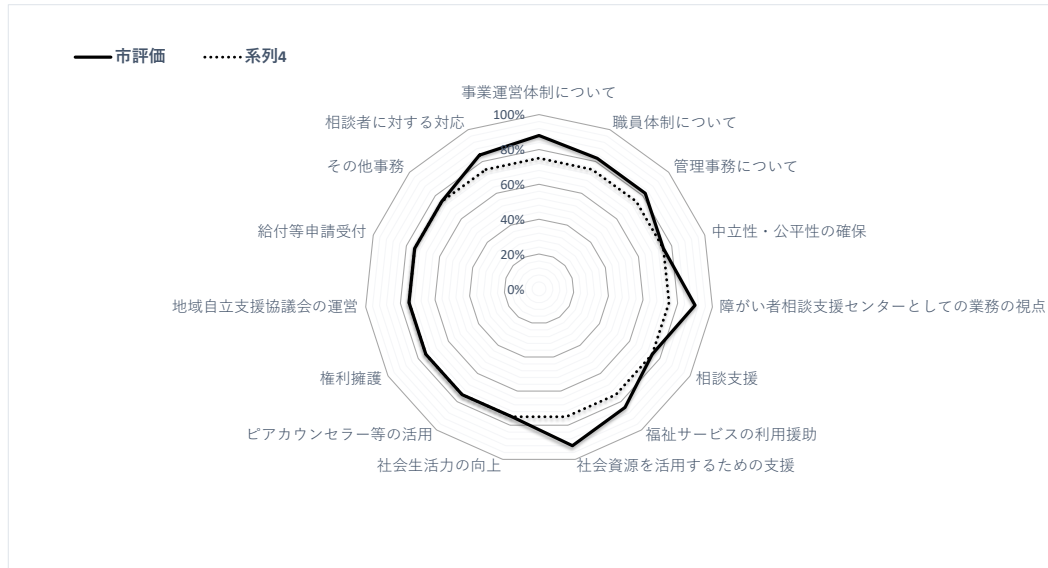
④相談者満足度(相談者への対応3項目)

来訪者目線を大切に相談窓口の美化、衛生に努め、相談者をはじめ、地域からも親しまれ信頼される接遇を行っている点を評価する。

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: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	11
○評価	27
△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3,088件で、令和5年度(2023年度)の2,416件と比較すると、128%となった。

①事業運営体制(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)

作成した事業計画に基づき、運営・評価を行い目標が達成できている。人員体制の変更に応じ、新任職員の育成や職員同士の徹底した情報共有、センター内での勉強会実施等、前年と変わらぬ支援の継続と向上に努めている点が評価できる。

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)

チラシの配架・配布や定期的に広報紙の発行を行い、センターが地域の相談窓口であるという周知に努めており、その結果、相談支援の実績の増加につながっていると言える。福祉委員会での認知度が低いと認識されていることから、積極的な周知に努めること。

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)

地域会議や他センターとの共同業務「TEAM KITAラボ」の実施、交流会等に参加し、関係機関と連携が取れるよう体制強化に努めている。研修等で培った知識を活かし、相談者へ社会資源の提供を行っている。地域の課題と挙げている、周囲とつながらず問題を抱え込んでいる人への支援について、引き続き積極的に取り組むよう努めること。

④相談者の満足度(相談者への対応3項目)

年に2回来場者にアンケートを実施し、結果をグラフ化し、掲示している。また、部署内で接遇の勉強会を実施しており、利用者アンケートでも丁寧な対応であるとの意見が多くみられていることを評価する。