

令和元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

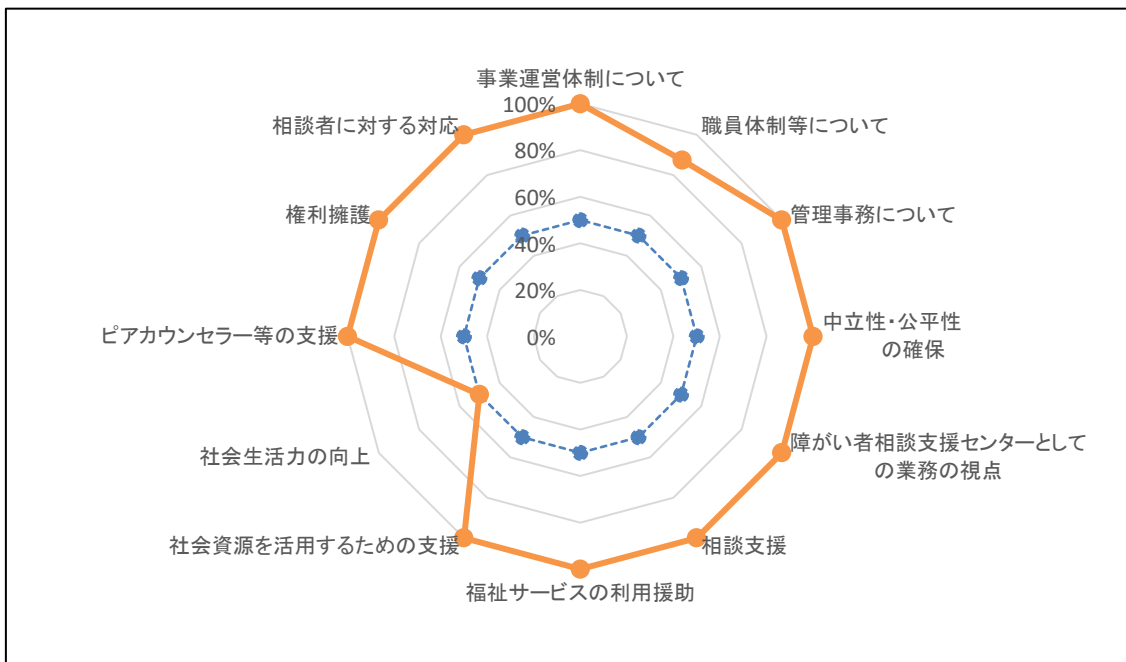
センター名 内本町障がい者相談支援センター

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
69	27/28(点)	10/10(点)	26/28(点)	6/6(点)



① 組織・運営体制

社会福祉士2名を配置、また、9月には事務職員も相談支援専門員の資格取得など、職員全員が相談機能を果たす体制強化を図っている。また、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

市主催の講演会等での発表により、民生委員や福祉委員、学校等の地域住民に対して、障がい者へ理解促進、啓発活動や障がい者の相談窓口として機能の周知に努めている。また、障がい福祉サービス事業所連絡会へ参加し、連携体制強化を図っている。

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。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することができ、相談者の声に真摯に向き合う姿勢と意識の高さがうかがえる。

#### ④ 総合的な評価

相談件数については、知的障がい・精神障がい全体の約7割を占めている状況である。相談対応については、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。地域保健福祉センター跡に設置しているため、同センターと相談支援センターの役割の違いを地域住民に把握していただきながら、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。

