

大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月4日 13:00～14:30

センター名：北区障がい者相談支援センター

調査項目	適・否	備考
【運営体制】		
1 職員の適正配置		
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■ □	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■ □	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■ □	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■ □	
⑤障がい者法定雇用率（2.0％）は達成しているか。	■ □	法人として満たしている
2 必要書類の作成と確実な提出		
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができてしているか。	■ □	
3 専門性の確保		
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■ □	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■ □	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■ □	
4 平常時及び緊急時の体制整備		
①規定の開所時間を遵守しているか。	■ □	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■ □	
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■ □	
5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	■ □	
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	■ □	
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	■ □	

調査項目	適・否	備考
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	■ □	
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	■ □	
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	■ □	
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	■ □	
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	■ □	
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるように、外部との連携を図るなどの準備をしているか。	■ □	

調査項目	適・否		備考
【業務別取組】			
1 業務マニュアル・業務記録の整備			
①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。	■	□	
②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。	■	□	
2 地域での支援ネットワークの構築			
①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。	■	□	
②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。	□	■	区役所主導で、区センターとして積極的に動けていなかった。
③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行っているか。	■	□	平成28年1月～相談事業所連絡会を開催
3 相談業務			
①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。	■	□	
②相談受付、内容等について適切に記録しているか。	■	□	
③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。	■	□	
④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。	■	□	
4 権利擁護、虐待防止			
①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。	■	□	
②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。	■	□	
5 センターの周知活動			
①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。	■	□	
②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。	■	□	
6 住宅入居等支援事業			
①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。	■	□	
②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。	■	□	
③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。	■	□	

大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月14日 10:00~11:30

センター名：都島区障がい者相談支援センター

調査項目	適・否		備考
【運営体制】			
1 職員の適正配置			
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②必要な有資格者数を満たしているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 必要書類の作成と確実な提出			
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 専門性の確保			
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	研修参加をしているが、今の体制ではなかなか研修にあてる時間がとれないことが課題
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4 平常時及び緊急時の体制整備			
①規定の開所時間を遵守しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	常に誰かはいている状況
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	携帯への転送

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	■ <input type="checkbox"/>	事務所内に掲示している
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	■ <input type="checkbox"/>	
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	■ <input type="checkbox"/>	
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	■ <input type="checkbox"/>	
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか。	■ <input type="checkbox"/>	
【業務別取組】		
1 業務マニュアル・業務記録の整備		
①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。	■ <input type="checkbox"/>	
②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
2 地域での支援ネットワークの構築		
①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。	■ <input type="checkbox"/>	部会ごとに特色があり、ネットワークを構築している
②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。	■ <input type="checkbox"/>	
③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。	■ <input type="checkbox"/>	

3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②相談受付、内容等について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	区民まつり等でパンフレット配布

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月4日 15：30～17：30

センター名：福島区障がい者相談支援センター

調査項目	適・否		備考
【運営体制】			
1 職員の適正配置			
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■	□	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■	□	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■	□	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■	□	
⑤障がい者法定雇用率（2.0％）は達成しているか。	■	□	法人全体で満たしている
2 必要書類の作成と確実な提出			
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができていますか。	■	□	
3 専門性の確保			
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■	□	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■	□	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■	□	
4 平常時及び緊急時の体制整備			
①規定の開所時間を遵守しているか。	■	□	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■	□	
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■	□	留守電で緊急時の連絡先をアナウンス

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	■	□
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	■	□
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	■	□
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	■	□
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	■	□
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	■	□
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	■	□
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	■	□
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか	■	□

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。



②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。



2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。



②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。



③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。



3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。



②相談受付、内容等について適切に記録しているか。



③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。



包括、区社協、見守りネットワーク、生活困窮等と連携

④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。



4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。



②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。



5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。



②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。



6 住宅入居等支援事業			
①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。	■	□	
②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。	■	□	
③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。	■	□	

大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月22日 9：30～

センター名：此花区障がい者相談支援センター

調査項目	適・否	備考
【運営体制】		
1 職員の適正配置		
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■ <input type="checkbox"/>	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■ <input type="checkbox"/>	
⑤障がい者法定雇用率（2.0％）は達成しているか。	■ <input type="checkbox"/>	法人全体として満たしている
2 必要書類の作成と確実な提出		
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができているか。	■ <input type="checkbox"/>	
3 専門性の確保		
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■ <input type="checkbox"/>	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■ <input type="checkbox"/>	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
4 平常時及び緊急時の体制整備		
①規定の開所時間を遵守しているか。	■ <input type="checkbox"/>	月～土 9時～17時45分
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■ <input type="checkbox"/>	
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■ <input type="checkbox"/>	留守電からの転送

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 事務所内に個室がないため、パーティション対応。他事業併設ではないため相談者以外の他の区民がいる状況はほとんどない。
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ルビ・文字拡大
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 必要に応じて関係先と連携・調整

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	マニュアルなし。サービス等利用計画のサポートブックを利用
②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	平成27年度から委託事業者が変更したこともあり体制を立て直した
②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②相談受付、内容等について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	区内に事業所がないため民生委員や地活協等への働きかけを実施し周知に努めている

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月14日 13:00-14:30

センター名：中央区障がい者相談支援センター

調査項目	適	否	備考
【運営体制】			
1 職員の適正配置			
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■	□	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■	□	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■	□	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■	□	
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	■	□	
2 必要書類の作成と確実な提出			
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができていないか。	□	■	実績報告書を期限内に提出するように指導
3 専門性の確保			
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■	□	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■	□	研修後、職員間で内容報告している
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■	□	
4 平常時及び緊急時の体制整備			
①規定の開所時間を遵守しているか。	■	□	9時～17時30分
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■	□	基本的には常駐しているが、緊急の訪問が重なったときには不在になることがある。その時には法人内でヘルプを求めている。
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■	□	職員の携帯に転送

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 第三者委員について掲示なし
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 法人として個人情報規定あり
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 建物5階や4階の法人スペースを使用
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ルビうち
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 手話ができる職員がいる

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	府のガイドラインを利用。独自のマニュアルはなし。電話対応の手引きはある。
②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	児童部会と相談部会を創設 今後日中活動部会を検討中
②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②相談受付、内容等について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	相談記録はパソコン上で管理している
③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	地活精神とも連携している
④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	中央区センター独自のパンフレットの作成を検討中

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月20日

センター名：西区障がい者相談支援センター

調査項目	適	否	備考
【運営体制】			
1 職員の適正配置			
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■	□	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■	□	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■	□	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■	□	
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	■	□	
2 必要書類の作成と確実な提出			
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができていないか。	□	■	提出が遅れることが多いため、期限内に提出するよう指導
3 専門性の確保			
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■	□	研修資料を綴じている
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■	□	口頭で報告している
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■	□	
4 平常時及び緊急時の体制整備			
①規定の開所時間を遵守しているか。	■	□	9時～17時30分
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■	□	
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■	□	

5 苦情解決、事故報告体制の整備			
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	■	<input type="checkbox"/>	センター内掲示
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	■	<input type="checkbox"/>	
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	■	<input type="checkbox"/>	
6 個人情報の保護			
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	■	<input type="checkbox"/>	
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	■	<input type="checkbox"/>	
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	■	<input type="checkbox"/>	
7 プライバシー確保			
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	■	<input type="checkbox"/>	
8 情報伝達における障がい特性への配慮			
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	■	<input type="checkbox"/>	
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか。	■	<input type="checkbox"/>	

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。

委託相談支援のマニュアルを作成していない

②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。

2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。

②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。

協議会として積極的にはできていない

③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。

3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。

②相談受付、内容等について適切に記録しているか。

③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。

④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。

4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。

②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。

5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。

②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか

夏祭り等の行事に参加し啓発している

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月6日 13:30~15:30

センター名：港区障がい者相談支援センター

調査項目	適・否	備考
【運営体制】		
1 職員の適正配置		
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
②必要な有資格者数を満たしているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	法人全体で満たしている
2 必要書類の作成と確実な提出		
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3 専門性の確保		
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	法人全体で月1回研修を実施（防災、ケアマネジメント、振り返り等）
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
4 平常時及び緊急時の体制整備		
①規定の開所時間を遵守しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	不在時は業務携帯に転送（※）
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 第三者委員の掲示なし→掲示するように依頼
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ルビなし。イラストを入れたり、ipadで文字を拡大したりして対応している。
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。

②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。

2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。

課題の抽出をし、意見交換し合えるような関係をつくってきた

②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。

緊急時のショートについて、数は不足しているが、言っていく先ができたことでニーズとして把握できるようになった

③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。

3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。

②相談受付、内容等について適切に記録しているか。

③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。

④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。

4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。

②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。

5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。

②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

※時間外の相談について、計画相談の利用者のうち、一定の人には携帯番号を伝えている。

区センターの利用者には伝えていない（留守電対応）

支援者からは業務携帯にかかってくる。

呼び出されたから対応するのではなく、必要性をお互いに分かる必要があると考えている。

ふれあの里にはGHもあり、24時間対応しているので、どこも対応できない場合は、地活として対応している。

大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月13日 15：30～17：00

センター名：大正区障がい者相談支援センター

調査項目	適	否	備考
【運営体制】			
1 職員の適正配置			
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②必要な有資格者数を満たしているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 必要書類の作成と確実な提出			
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができていないか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	請求書の提出が期日に遅れた
3 専門性の確保			
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4 平常時及び緊急時の体制整備			
①規定の開所時間を遵守しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	時間外は管理者の携帯に転送

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ルビあり
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	相談支援マニュアルなし
②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	平成27年 相談支援部会立ち上げ
②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	就労、日中の場の不足等の課題について、認識の共有はしているが、改善等はできていない
③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	実質動いているのは2か所で、他区に依頼する場合も多い

3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②相談受付、内容等について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	パンフレットを新たに作成
②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月29日 13:00~14:30

センター名：天王寺区障がい者相談支援センター

調査項目	適	否	備考
【運営体制】			
1 職員の適正配置			
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■	□	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■	□	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■	□	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■	□	
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	■	□	
2 必要書類の作成と確実な提出			
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができていないか。	□	■	期日遅れあり
3 専門性の確保			
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■	□	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■	□	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■	□	
4 平常時及び緊急時の体制整備			
①規定の開所時間を遵守しているか。	■	□	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■	□	不在時には携帯電話へ転送
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■	□	時間外は携帯電話へ転送（職員が交代でもつ）

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 第三者委員は掲示していない
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 法人としての個人情報保護規定を遵守
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ルビ入り
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ライトハウスや法人に依頼する

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	府のハンドブック等を参考にしている
②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	個人情報に対して敏感な人も多く、なかなか登録に至らない人も多い
②相談受付、内容等について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	バリアフリーコンサート

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月22日 15：30-17：00

センター名：浪速区障がい者相談支援センター

調査項目	適	否	備考
【運営体制】			
1 職員の適正配置			
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②必要な有資格者数を満たしているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 必要書類の作成と確実な提出			
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができていますか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 専門性の確保			
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4 平常時及び緊急時の体制整備			
①規定の開所時間を遵守しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	開所時間中は常駐している
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 第三者委員の設置なし。掲示なし。
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。



②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。



2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。



②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。



③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。



新規事業者の初回訪問には同行している

3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。



継続支援対象者かどうかの見極めが難しい。利用登録を書きたくないという人もいる

②相談受付、内容等について適切に記録しているか。



③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。



④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。



4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。



②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。



5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。



②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。



6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月22日

センター名：西淀川区障がい者相談支援センター

調査項目	適・否	備考
【運営体制】		
1 職員の適正配置		
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
②必要な有資格者数を満たしているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
⑤障がい者法定雇用率（2.0％）は達成しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	法人全体として満たしている
2 必要書類の作成と確実な提出		
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3 専門性の確保		
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	毎週、火・金の午前中の会議で共有
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
4 平常時及び緊急時の体制整備		
①規定の開所時間を遵守しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	月～土 9時～17時45分
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	留守電からの転送

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	■	□
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	■	□
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	■	□
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	■	□
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	■	□
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	■	□
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	■	□
		事務所内に個室がないため、ハードション対応。他事業併設ではないため相談者以外の他の区民がいる状況はほとんどない。
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	■	□
		ルビ・文字拡大
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか	■	□
		必要に応じて関係先と連携・調整

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	マニュアルなし。サービス等利用計画のサポートブックを利用
②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②相談受付、内容等について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	昨年度は件数なし
②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月25日 10:00-11:30

センター名：淀川区障がい者相談支援センター

調査項目	適・否	備考
【運営体制】		
1 職員の適正配置		
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■ □	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■ □	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■ □	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■ □	
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	■ □	
2 必要書類の作成と確実な提出		
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができていますか。	■ □	
3 専門性の確保		
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■ □	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■ □	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■ □	
4 平常時及び緊急時の体制整備		
①規定の開所時間を遵守しているか。	■ □	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■ □	
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■ □	時間外は留守電対応。緊急対応というより、話を聞いてほしいという電話が2日に1回程ある。土曜日はフリースペースとして開所している。

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	■	□
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	■	□
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	■	□
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	■	□
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	■	□
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	■	□
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	■	□
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	■	□
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか。	■	□

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。



②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。



2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。



②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。



③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。



3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。



②相談受付、内容等について適切に記録しているか。



③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。



④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。



4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。



②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。



5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。



②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。



6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月25日 13:00-14:30

センター名：東淀川区障がい者相談支援センター

調査項目	適・否	備考
【運営体制】		
1 職員の適正配置		
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■ □	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■ □	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■ □	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■ □	
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	■ □	
2 必要書類の作成と確実な提出		
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができているか。	■ □	
3 専門性の確保		
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■ □	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■ □	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■ □	
4 平常時及び緊急時の体制整備		
①規定の開所時間を遵守しているか。	■ □	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■ □	
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■ □	登録者で必要のある人には携帯番号を伝え、携帯は職員が交代制でもつ

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 前回指摘を受けて改善
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。



②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。



2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。



②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。



③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。



3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。



②相談受付、内容等について適切に記録しているか。



③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。



④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。



4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。



②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。



5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。



②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。



6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月6日 10：00～11：30

センター名：東成区障がい者相談支援センター

調査項目	適	否	備考
【運営体制】			
1 職員の適正配置			
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■	□	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■	□	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■	□	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■	□	
⑤障がい者法定雇用率（2.0％）は達成しているか。	■	□	
2 必要書類の作成と確実な提出			
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができているか。	■	□	
3 専門性の確保			
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■	□	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■	□	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■	□	
4 平常時及び緊急時の体制整備			
①規定の開所時間を遵守しているか。	■	□	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■	□	
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■	□	夜間や休日に対応の必要がありそうな人には携帯番号を伝えている

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	■	□
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	■	□
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	■	□
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	■	□
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	■	□
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	■	□
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	■	□
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	■	□ ルビ、点字、平易な文章
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか	■	□

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。

②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。

2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。

包括や医師会等にも参加してもらっている

②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。

③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。

3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。

②相談受付、内容等について適切に記録しているか。

③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。

④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。

4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。

平成27年度 1件

②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。

5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。

②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月29日

センター名：生野区障がい者相談支援センター

調査項目	適	否	備考
【運営体制】			
1 職員の適正配置			
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■	□	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■	□	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■	□	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■	□	
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	■	□	
2 必要書類の作成と確実な提出			
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができているか。	■	□	
3 専門性の確保			
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■	□	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■	□	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■	□	
4 平常時及び緊急時の体制整備			
①規定の開所時間を遵守しているか。	■	□	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■	□	
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■	□	

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。

②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。

2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。

相談支援部会を活発に実施しており、部会から全体の活性化につなげている。

②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。

③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。

3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。

対応が頻繁に必要な人は、計画相談支援へ移行している

②相談受付、内容等について適切に記録しているか。

③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。

④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。

4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。

②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。

5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。

②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



・緊急対応は、夜間（深夜）より、休日が多い。深夜に眠れないなどと訴えるケースもあり、訪看やヘルパー事業所に行ってもらうこともある。内容としては、「ベッドから落ちた」や無銭飲食で警察から連絡が入ること等もある。

大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月25日

センター名：旭区障がい者相談支援センター

調査項目	適・否	備考
【運営体制】		
1 職員の適正配置		
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■ □	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■ □	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■ □	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■ □	
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	■ □	
2 必要書類の作成と確実な提出		
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができているか。	■ □	
3 専門性の確保		
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■ □	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■ □	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■ □	
4 平常時及び緊急時の体制整備		
①規定の開所時間を遵守しているか。	■ □	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■ □	
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■ □	夜間対応はしていない

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。

②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。

2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。

②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。

高齢・障がい部会（ケアマネ、見守り、包括、区役所（介護、障がい））を立ち上げ、老障世帯の支援モデルを作成予定である。

③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。

質の向上が課題

3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。

②相談受付、内容等について適切に記録しているか。

28年～業務日誌を変更（委託と指定の業務を分けて記入するようにした）

③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。

④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。

4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。

②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。

5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。

②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月4日 9:30～11:00

センター名：城東区障がい者相談支援センター

調査項目	適・否	備考
【運営体制】		
1 職員の適正配置		
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■ □	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■ □	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■ □	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■ □	
⑤障がい者法定雇用率（2.0％）は達成しているか。	■ □	
2 必要書類の作成と確実な提出		
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができていますか。	■ □	
3 専門性の確保		
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■ □	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■ □	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■ □	
4 平常時及び緊急時の体制整備		
①規定の開所時間を遵守しているか。	■ □	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■ □	
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■ □	緊急対応はめったになく、呼び出しは年数回程度。区センターが動く前にサービス事業者が動いている。

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 前回指摘を受けて掲示
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。



②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。



2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。



②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。



③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。



新設の事業所には、区センター側から働きかけている

3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。



②相談受付、内容等について適切に記録しているか。



③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。



④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。



4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。



②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。



5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。



②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。



6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月19日 16：00－17：30

センター名：鶴見区障がい者相談支援センター

調査項目	適・否	備考
【運営体制】		
1 職員の適正配置		
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■ □	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■ □	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■ □	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■ □	
⑤障がい者法定雇用率（2.0％）は達成しているか。	■ □	
2 必要書類の作成と確実な提出		
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができているか。	■ □	
3 専門性の確保		
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■ □	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■ □	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■ □	
4 平常時及び緊急時の体制整備		
①規定の開所時間を遵守しているか。	■ □	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■ □	不在時の電話は、本部につながる
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■ □	17時30分以降は宿直者が対応し、動く必要があれば担当者へ連絡がくる。計画相談ではたまにあるが、区センターとして時間外に動いたことはない。

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 書面で同意を得ていないこともある→ きちんと書面で得るように指導
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

- | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------|
| ①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 相談支援マニュアルなし |
| ②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

2 地域での支援ネットワークの構築

- | | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| ①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 毎月相談支援部会は開催しているが、他の部会は活発には動いていない |
| ②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 社会資源の改善までには至っていない |
| ③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

3 相談業務

- | | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| ①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 利用登録届をとっていないケースがある→適切に管理するように指導 |
| ②相談受付、内容等について適切に記録しているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| ③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| ④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 社協、包括との連携は積極的にしている |

4 権利擁護、虐待防止

- | | | | |
|--|-------------------------------------|--------------------------|--|
| ①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| ②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

5 センターの周知活動

- | | | | |
|--|-------------------------------------|--------------------------|--|
| ①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| ②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月19日9:30～11:30

センター名：阿倍野区障がい者相談支援センター

調査項目	適・否	備考
【運営体制】		
1 職員の適正配置		
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■ □	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■ □	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■ □	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■ □	
⑤障がい者法定雇用率（2.0％）は達成しているか。	■ □	法人全体で満たしている
2 必要書類の作成と確実な提出		
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができていますか。	■ □	
3 専門性の確保		
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■ □	虐待、発達障がい、精神関連の研修
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■ □	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■ □	
4 平常時及び緊急時の体制整備		
①規定の開所時間を遵守しているか。	■ □	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■ □	不在の場合は、携帯へ転送
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■ □	アテナ平和の夜勤者で対応

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 前回指摘を受けて掲示
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【業務別取組】		
1 業務マニュアル・業務記録の整備		
①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 地域での支援ネットワークの構築		
①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 立ち上げ時には、事業所へ出向いて説明も行っている
3 相談業務		
①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②相談受付、内容等について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 居宅連絡会に参加する等して、ケアマネとの連携も積極的に行っている
4 権利擁護、虐待防止		
①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 センターの周知活動		
①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年8月10日

センター名：住之江区障がい者相談支援センター

調査項目	適	否	備考
【運営体制】			
1 職員の適正配置			
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■	□	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■	□	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■	□	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■	□	
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	■	□	
2 必要書類の作成と確実な提出			
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができていないか。	□	■	実績報告書等を期日内に提出するように指導
3 専門性の確保			
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■	□	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■	□	全体会議等の場で報告
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■	□	
4 平常時及び緊急時の体制整備			
①規定の開所時間を遵守しているか。	■	□	9:00～18:00
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■	□	基本的には誰か常駐。相談員が不在の場合も別担当が聴き取りを行う。
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■	□	夜間・休日は事務所電話は留守電 支援先や一部利用者には携帯番号を知らせ、何かあれば対応

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 第三者委員設置なし。現在検討中。掲示なし。
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 事故対応マニュアルは整備されているが、本市への報告がフローに記載されておらず
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。

②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。

2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。

各部会が活発に活動されている

②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。

③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。

3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。

②相談受付、内容等について適切に記録しているか。

③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。

精神障がいがある人には精神科病院や地活Cと連携

④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。

高齢との複合ケースは包括と連携

4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。

②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。

5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。

毎月実施している何でも相談会の場等でパンフを配布している

②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月20日

センター名：住吉区障がい者相談支援センター

調査項目	適・否	備考
【運営体制】		
1 職員の適正配置		
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
②必要な有資格者数を満たしているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
2 必要書類の作成と確実な提出		
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3 専門性の確保		
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
4 平常時及び緊急時の体制整備		
①規定の開所時間を遵守しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	9:00~18:00
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	※1

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	■	□ 法人で第三者委員を設定
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	■	□
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	■	□
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	■	□
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	■	□
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	■	□
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	■	□
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	■	□
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか。	■	□

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。



一連の流れのマニュアルは作成している

②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。



2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。



②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。



③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。



3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。



昨年度指摘されてから、徐々に登録を行っている。

②相談受付、内容等について適切に記録しているか。



③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。



④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。



4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。



②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。



5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。



昨年度末から地活協へのあいさつ回りを行っている。

②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。



6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



※1

夜間については携帯番号は限定した人にもみ教えている。それ以外はサービス提供に入っている事業所から情報がくることがあるが、連絡程度であり月に1回もない。

日中就労されている方に対して、平日の18:30頃に対応することはある。

土日の対応が必要なケースもあまりないが、どうしても土曜日しか相談できない方には土曜対応もある。

大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月20日

センター名：東住吉区障がい者相談支援センター

調査項目	適・否	備考
【運営体制】		
1 職員の適正配置		
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■ <input type="checkbox"/>	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■ <input type="checkbox"/>	
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
2 必要書類の作成と確実な提出		
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができているか。	■ <input type="checkbox"/>	
3 専門性の確保		
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■ <input type="checkbox"/>	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■ <input type="checkbox"/>	報告書を作成し共有化
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
4 平常時及び緊急時の体制整備		
①規定の開所時間を遵守しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■ <input type="checkbox"/>	電話が2回線あり、常に誰かはいるようにしている
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■ <input type="checkbox"/>	

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 第三者委員も含め掲示している
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。



②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。



2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。



②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。



③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。



3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。



②相談受付、内容等について適切に記録しているか。



③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。



④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。



4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。



②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。



5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。



区センターはまだまだ知らない人も多く、周知されている包括からケースがあがってくることもある

②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか



6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月19日 13:00~15:30

センター名：平野区障がい者相談支援センター

調査項目	適	否	備考
【運営体制】			
1 職員の適正配置			
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■	<input type="checkbox"/>	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■	<input type="checkbox"/>	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■	<input type="checkbox"/>	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■	<input type="checkbox"/>	
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	■	<input type="checkbox"/>	
2 必要書類の作成と確実な提出			
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができていますか。	■	<input type="checkbox"/>	
3 専門性の確保			
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■	<input type="checkbox"/>	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■	<input type="checkbox"/>	
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■	<input type="checkbox"/>	
4 平常時及び緊急時の体制整備			
①規定の開所時間を遵守しているか。	■	<input type="checkbox"/>	
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■	<input type="checkbox"/>	
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■	<input type="checkbox"/>	住宅入居支援登録者は、転送回線を伝えているが、連絡があるのは月1回程度（日常のアクセント）

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	■	□
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	■	□
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	■	□
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	■	□
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	■	□
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	■	□
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	■	□
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	■	□ 拡大、ルビ、点字版
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか	■	□

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

- | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|------------|
| ①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 前回指摘を受けて作成 |
| ②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

2 地域での支援ネットワークの構築

- | | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 相談支援部会に、支援学校、就ポツ、もくれんも参加 |
| ②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| ③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

3 相談業務

- | | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|--|
| ①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| ②相談受付、内容等について適切に記録しているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| ③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| ④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

4 権利擁護、虐待防止

- | | | | |
|--|-------------------------------------|--------------------------|--|
| ①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| ②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

5 センターの周知活動

- | | | | |
|--|-------------------------------------|--------------------------|--|
| ①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| ②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



・虐待ケースで一時保護された場合のHPの付き添いについて、区役所担当者が行うことになっているが、障がい特性を踏まえた対応ができるのか疑問。区役所が対応できなければ区センターに依頼がくることもある。その他、家賃の支払いや親の面会等、どこも担うことができない仕事が区センターにくる。

大阪市障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

調査日時：平成28年7月22日

センター名：西成区障がい者相談支援センター

調査項目	適・否	備考
【運営体制】		
1 職員の適正配置		
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
②必要な有資格者数を満たしているか。	■ <input type="checkbox"/>	
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	■ <input type="checkbox"/>	
⑤障がい者法定雇用率（2.0％）は達成しているか。	■ <input type="checkbox"/>	法人全体で満たしている
2 必要書類の作成と確実な提出		
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができていますか。	■ <input type="checkbox"/>	
3 専門性の確保		
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	■ <input type="checkbox"/>	
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	■ <input type="checkbox"/>	チームの中の会議で報告し共有化している
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	■ <input type="checkbox"/>	
4 平常時及び緊急時の体制整備		
①規定の開所時間を遵守しているか。	■ <input type="checkbox"/>	9:00～18:00
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	■ <input type="checkbox"/>	
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	■ <input type="checkbox"/>	携帯で連絡が取れるようにしている

5 苦情解決、事故報告体制の整備		
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 入口に掲示している
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 個人情報の保護		
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 プライバシー確保		
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 個室の相談スペースあり
8 情報伝達における障がい特性への配慮		
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 手話ができる職員がいる

【業務別取組】

1 業務マニュアル・業務記録の整備

①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。 相談マニュアルあり

②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。

2 地域での支援ネットワークの構築

①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。 今後は日中活動の部会を作っていきたい

②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。

③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行っているか。

3 相談業務

①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。 データ上で管理

②相談受付、内容等について適切に記録しているか。

③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。

④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。

4 権利擁護、虐待防止

①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。

②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。

5 センターの周知活動

①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。

②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか

6 住宅入居等支援事業

①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。



②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。



③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。



障がい者相談支援センター事業にかかる実態確認

区障がい者相談支援センターの運営評価の一環として、各区障がい者相談支援センターの課題等を把握して共有するため、市職員が区障がい者相談支援センターを訪問し実態確認を行った。

調査期間：平成28年7月4日（月）～平成28年8月10日（水）

調査項目	実態確認状況
【運営体制】	
1 職員の適正配置	
①常勤、非常勤とも必要人員を配置しているか。	全センターが適正に基準を満たしていた。
②必要な有資格者数を満たしているか。	全センターが適正に基準を満たしていた。
③職員の勤務記録を適切に管理しているか。	全センターが適正に基準を満たしていた。
④仕様書上認められていない兼務を行っていないか。	全センターが適正に基準を満たしていた。
⑤障がい者法定雇用率（2.0%）は達成しているか。	法人全体としての雇用率を含めると、全センターが達成していた。
2 必要書類の作成と確実な提出	
①委託仕様書に基づく提出物の期日内提出ができているか。	日々の業務に追われ、期日内の提出が行えていないセンターが数ヶ所見られた。
3 専門性の確保	
①職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てているか。	全センターが適正に対応できていた。
②研修内容の職員内での報告・共有が図れているか。	全センターが適正に対応できていた。
③人権問題について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、適切な人権研修を実施しているか。	全センターが適正に対応できていた。
4 平常時及び緊急時の体制整備	
①規定の開所時間を遵守しているか。	全センターが適正に基準を満たしていた。
②開設時間中、職員が常駐するなどして来所者や電話による相談に迅速に対応できる体制を整えているか。	職員配置人数の少ないセンターや緊急対応が必要な事例が発生した場合等では、やむを得ず職員が不在となる時間帯が生じることがあるものの、法人職員等で電話対応を行ったり、職員の携帯電話に転送する等して利用者の相談に円滑に対応できる体制を整えていた。
③夜間や休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備しているか。	センターの電話を携帯電話に転送する等し、全センターが適正に対応できていた。□

調査項目	実態確認状況
5 苦情解決、事故報告体制の整備	
①苦情受付担当者、責任者、第三者委員を利用者に分かるよう表示しているか。	第三者委員について、設置をしていなかったり、設置をしていても掲示をしていないセンターが複数あった。
②苦情対応マニュアルを整備し、適切に運用しているか。	全センターが適正に対応できていた。
③業務実施に伴い事故が発生した場合の対応マニュアル及び本市等への連絡、報告体制を整えているか。	全センターに事故対応マニュアルが整備されていたものの、本市への報告体制がマニュアル化されていないセンターがあった。
6 個人情報の保護	
①利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めているか。	法人分も含め、全センターが適正に対応できていた。
②個人情報を関係機関と共有する場合、書面により利用者の同意を得ることを職員に周知徹底しているか。	ほとんどのセンターが適正に対応できていたが、書面による同意をとっていないケースが一部あるセンターがあった。
③個人情報の漏えい、滅失、き損等の防止等個人情報保護に必要な体制整備・措置を講じているか。	全センターが適正に対応できていた。
7 プライバシー確保	
①相談者のプライバシーを確保できる面接室を設置しているか。	全センターが適正に基準を満たしていた。
8 情報伝達における障がい特性への配慮	
①利用者への配布物等について、障がい特性に配慮した分かりやすいものを用意しているか。	障がい特性に配慮した対応の必要性を認識し、ほとんどのセンターでルビをふったものや拡大版は用意しているものの、一部ルビをふったものの用意がないセンターがあった。
②手話や点字などが必要となった場合に円滑に提供できるよう、外部との連携を図るなどの準備をしているか。	対応できる職員がいない場合は、適宜関係機関との連携体制をとるなどして、全センターで体制がとれていた。

調査項目	実態確認状況
【業務別取組】	
1 業務マニュアル・業務記録の整備	
①各業務におけるマニュアル等を作成し、業務内容の普遍化を図っているか。	相談業務のマニュアルを整備していないセンターが複数あった。それらのセンターでは、大阪府相談支援ハンドブック等を活用するなどして対応していた。
②各業務について、業務記録を適正に作成・保管しているか。	全センターが適正に対応できていた。
2 地域での支援ネットワークの構築	
①地域自立支援協議会において、障がい福祉サービス事業者などのネットワークづくりが行えているか。	全センターで、部会や連絡会の設置等により、活発なネットワークづくりを進めていたが、一部のセンターでは、関係機関との調整等に課題を感じているセンターもあった。
②地域自立支援協議会で地域の課題を集約し、社会資源を地域ニーズに合わせて改善することなどに向けた取組みを行っているか。	課題を共有し、資源の開発に取り組んでいるセンターも数ヶ所あったが、課題共有はしていても、積極的に社会資源の開発・改善までは取り組めていないセンターが複数あり、今後の課題となっている。
③区域内の指定特定又は指定一般並びに障がい児相談支援事業者に対する後方支援を行えているか。	全センターが適正に対応できており、多くのセンターで相談支援専門員の質の向上が課題であると捉えていた。
3 相談業務	
①継続支援対象者について、適切に利用登録し、利用登録者名簿を適切に管理しているか。	ほとんどのセンターが適正に対応できていたが、継続利用があるにもかかわらず登録ができていない利用者があるセンターが数ヶ所見られた。
②相談受付、内容等について適切に記録しているか。	全センターが適正に対応できていた。
③三障がい及び難病にかかる相談業務を、関係機関と適宜連携しながら実施しているか。	全センターが専門機関との連携を図りながら対応する体制を整えていた。
④専門的な知識を必要とする困難ケース等への対応は行えているか。	基幹相談支援センターや地域活動支援センターと連携して、全センターで困難ケースに対応していた。
4 権利擁護、虐待防止	
①障がい者虐待の通報・届出について、区保健福祉センターと連携して適切に対応できているか。	全センターが適宜区保健福祉センターと連携して適正に対応できていた。
②障がい者及び養護者に対して行った相談、指導及び助言について適切に記録しているか。	全センターが適正に対応できていた。

調査項目	実態確認状況
5 センターの周知活動	
①障がい当事者や支援関係者等に対して、センター活動の周知と利用促進に取り組んでいるか。	全センターでパンフレットの配布や地域包括支援センター等の関係機関を通じて、周知等を図っていた。
②地域住民等に対して、広くセンターの存在を知らせたり、障がい者にかかる課題の啓発に取り組んでいるか。	全センターで区民まつり等の地域イベントへの参加やパンフレットの配布、民生委員や地域の団体への周知等の取り組みを行って、積極的に啓発を行っていた。
6 住宅入居等支援事業	
①利用者の要件（本市に在住する入居困難な障がい者）を確認しているか。	全センターが適正に対応できていた。
②利用者名簿を作成し、適切に管理しているか。	全センターが適正に対応できていた。
③利用者ごとに支援内容等について適切に記録しているか。	全センターが適正に対応できていた。