【資料9】

令和3年度総合相談窓口（ブランチ）事業評価指標に基づく評価結果一覧

【評価期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日】

評価指標 ＼ ブランチ		指標該当ブランチ数	指標該当率（%）	北区			都島区		福島区		此花区	西区	港区			大正区		天王寺区		浪速区			西淀川区		淀川区		
				1 大淀	2 梅田東	3 豊崎	4 高倉	5 中野	6 下福島	7 野田	8 春日出	9 花乃井	10 港南	11 市岡東	12 築港	13 大正東	14 大正西	15 夕陽丘	16 高津	17 浪速	18 日本橋	19 難波	20 淀	21 佃	22 十三	23 新高	24 東三国
運営体制	1 職員の適正配置	65	100	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	専門性の確保 2 計画的な研修実施	65	100	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	専門性の確保 3 市主催研修への参加	63	97	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	未	○	○	○
運営体制	専門性の確保 項目総合	63	97	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	○	○
運営体制	4 緊急時の体制整備	65	100	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	5 苦情解決体制の整備	65	100	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	6 個人情報の保護	65	100	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	ネットワークの構築 7 地域ケア会議の開催	63	98	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	未	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	ネットワークの構築 8 ブランチ連絡会への参加	65	100	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	ネットワークの構築 9 地域関係者との連携	64	100	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	ネットワークの構築 10 包括との協働・課題のまとめ	63	100	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	ネットワークの構築 項目総合	64	98	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	総合相談 11 相談実件数の基準要件	61	94	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	未	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	総合相談 12 相談延件数の基準要件	64	98	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	総合相談 13 介護予防対応	65	100	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	総合相談 14 事例フォロー	65	100	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	総合相談 項目総合	61	94	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	認知症高齢者等支援 15 情報共有	64	100	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	認知症高齢者等支援 16 会議への参画	65	100	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	認知症高齢者等支援 項目総合	65	100	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	権利擁護・虐待防止 17 初動期対応・連携	60	100	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	－	○	○
業務別取組み	権利擁護・虐待防止 18 成年後見制度の相談対応	57	97	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	－	○	○	○	○	未	○	－	○	○	○	○	○
業務別取組み	権利擁護・虐待防止 項目総合	60	97	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	19 ブランチの周知活動	65	100	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
総合結果		59	91	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	未	◎	◎	◎	未	◎	◎	◎

評価指標 ＼ ブランチ		東淀川区					東成区		生野区					旭区		城東区		鶴見区		阿倍野区	住之江区		
		25 淡路	26 柴島	27 南方	28 大桐	29 深江南	30 東陽	31 大池	32 生野東	33 田島	34 新生野	35 新巽	36 旭陽	37 今市	38 鯰江	39 蒲生	40 茨田	41 茨田大宮	42 昭和	43 加賀屋	44 新北島	45 南港北
運営体制	1 職員の適正配置	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	専門性の確保 2 計画的な研修実施	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	専門性の確保 3 市主催研修への参加	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	専門性の確保 項目総合	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	4 緊急時の体制整備	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	5 苦情解決体制の整備	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	6 個人情報の保護	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	ネットワークの構築 7 地域ケア会議の開催	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	ネットワークの構築 8 ブランチ連絡会への参加	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	ネットワークの構築 9 地域関係者との連携	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	ネットワークの構築 10 包括との協働・課題のまとめ	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	ネットワークの構築 項目総合	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	総合相談 11 相談実件数の基準要件	○	○	○	未	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	未	○	○
業務別取組み	総合相談 12 相談延件数の基準要件	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	総合相談 13 介護予防対応	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	総合相談 14 事例フォロー	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	総合相談 項目総合	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	○
業務別取組み	認知症高齢者等支援 15 情報共有	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	認知症高齢者等支援 16 会議への参画	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	認知症高齢者等支援 項目総合	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	権利擁護・虐待防止 17 初動期対応・連携	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	権利擁護・虐待防止 18 成年後見制度の相談対応	○	○	○	○	○	○	○	○	○	－	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	権利擁護・虐待防止 項目総合	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	19 ブランチの周知活動	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
総合結果		◎	◎	◎	未	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	未	◎	◎

評価指標 ＼ ブランチ		住吉区					東住吉区			平野区						西成区					
		46 三稜	47 我孫子	48 大和川	49 長居西	50 住吉	51 矢田東	52 白鷺	53 矢田西	54 喜連	55 平野	56 長吉西	57 喜連東	58 長吉六反	59 瓜破西	60 天下茶屋	61 山王	62 成南	63 梅南・橘	64 南津守	65 あいりん
運営体制	1 職員の適正配置	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	専門性の確保 2 計画的な研修実施	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	専門性の確保 3 市主催研修への参加	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	未	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	専門性の確保 項目総合	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	4 緊急時の体制整備	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	5 苦情解決体制の整備	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
運営体制	6 個人情報の保護	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	ネットワークの構築 7 地域ケア会議の開催	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	－	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	ネットワークの構築 8 ブランチ連絡会への参加	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	ネットワークの構築 9 地域関係者との連携	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	－	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	ネットワークの構築 10 包括との協働・課題のまとめ	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	－	○	－	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	ネットワークの構築 項目総合	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	総合相談 11 相談実件数の基準要件	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	未	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	総合相談 12 相談延件数の基準要件	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	未	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	総合相談 13 介護予防対応	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	総合相談 14 事例フォロー	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	総合相談 項目総合	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	認知症高齢者等支援 15 情報共有	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	－	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	認知症高齢者等支援 16 会議への参画	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	認知症高齢者等支援 項目総合	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	権利擁護・虐待防止 17 初動期対応・連携	○	○	○	○	○	○	○	○	－	○	－	○	－	－	○	○	○	○	○	○
業務別取組み	権利擁護・虐待防止 18 成年後見制度の相談対応	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	－	○	－	－	未	○	○	○	○	○
業務別取組み	権利擁護・虐待防止 項目総合	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	－	○	－	－	△	○	○	○	○	○
業務別取組み	19 ブランチの周知活動	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
総合結果		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	未	◎	未	◎	◎	◎	◎	◎

各項目における判定指標については、「評価のてびき」掲載の「総合相談窓口（ブランチ）事業評価指標」のとおり
各項目において、評価指標を満たしていれば「○」、満たしていなければ「未」。　”項目総合 ” については当該項目内の全てが「○」ならば「○」、それ以外の場合は「△」。
”総合結果 ”については、全ての項目が「○」ならば「◎」それ以外の場合は「未」。
※特例適用とした場合は、背面に色づけし、「○」もしくは「ー」。 詳細は、「令和３年度実施事業における特例適用について」参照。