

総合相談窓口（ランチ）事業評価指標チェックシート

令和3年度事業

総合相談窓口

項目および事業評価指標	結果
<p>項目 職員の適正配置</p> <p>1 ●実施要領に示す有資格者を専従で一人以上配置している</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/> ブランチ職員として採用したことが確認できる書類や職員名簿・変更届・履歴書・免許の写し・勤務状況がわかる書類で確認する（月初から月末まで、勤務日が1日もない月が2か月を超えていないかを確認）</p> <p>※有資格者を専従で一人以上配置を原則としているが、欠員が生じた場合のみ以下のチェックを行い、2項目とも確認できれば適とする。 欠員期間（ ~ ） <input type="checkbox"/> 速やかに職員確保の取組みを行った <input type="checkbox"/> 専従職員欠員期間であっても相談できる体制を取っていた（法人内の職員による対応等）</p> <p>項目内容についての意見等</p>	<p><input type="checkbox"/> 適</p> <p><input type="checkbox"/> 不適</p>
<p>項目 専門性の確保</p> <p>2 ●職員の研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/> 職員の研修参加記録書類がある（研修参加記録・名簿） <input type="checkbox"/> 研修参加記録に基づき、各研修内容の報告、共有をした（復命書・研修報告会記録等）</p> <p>特記事項 * 研修内容に個人情報保護・苦情対応・接遇等の対人サービスとしての基本的研修が計画されている等、年度当初に提出された計画書の内容確認</p> <p>項目内容についての意見等</p>	<p><input type="checkbox"/> 適</p> <p><input type="checkbox"/> 不適</p>
<p>3 ●市主催の職員研修に、参加している</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/> 大阪市主催の職員研修に、原則すべて参加している（復命書・研修報告会記録等）</p> <p>特記事項 * 市主催の研修計画表に基づき、確認</p> <p>項目内容についての意見等</p>	<p><input type="checkbox"/> 適</p> <p><input type="checkbox"/> 不適</p>
<p>項目 緊急時の体制整備</p> <p>4 ●夜間・休日も含めて緊急時に対応ができるよう、連絡網を整備している</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/> 時間外用連絡網を作成し、職員に周知している（実物の確認） ・地域包括支援センターと連絡ができる連絡網になっているか ・連絡網の存在をランチの職員全員が知っているか</p> <p>特記事項 * 地域包括支援センターとの連絡体制について、連絡網と緊急時の対応策の共有する</p> <p>項目内容についての意見等</p>	<p><input type="checkbox"/> 適</p> <p><input type="checkbox"/> 不適</p>

	項目 苦情解決体制の整備
5	<p>●苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/> 苦情対応マニュアルを全職員が理解している（マニュアルの確認・全職員が理解していることがわかる書類の確認） <input type="checkbox"/> 苦情対応の責任者・担当者・第三者委員について、来所した利用者にはわかりやすく表示している（表示物の確認） <input type="checkbox"/> 苦情内容や苦情への対応策（問題点、再発防止策等）の記録している（記録の確認）</p> <p>項目内容についての意見等</p>
6	<p>●個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）を全職員が理解し、適切に運用している</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/> 個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）を全職員が理解している ・個人情報の適切な取り扱いや開示のルールが明記されているか <input type="checkbox"/> 個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）に沿い、適切に運用している ・個人情報漏洩案件がなかったか ・持ち出しや郵送時等のルールが徹底されているか <input type="checkbox"/> 個人情報を含む記録物を適切に保管しているか ・施錠できる保管場所であるか ・利用者情報が来訪者の目に触れないよう保管に配慮をしているか</p> <p>項目内容についての意見等</p>
7	<p>●地域ケア個別会議を開催している</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/> 地域ケア個別会議の回数 <input type="checkbox"/> 開催決裁、議事録などの確認</p> <p>特記事項 ・地域ケア個別会議が評価の対象となる ・活動報告の「主催・共催」以外「参加」は評価対象外</p> <p>項目内容についての意見等</p>
8	<p>●ランチ連絡会に、参加している</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/> ランチ連絡会の回数 <input type="checkbox"/> 開催決裁、議事録、報告書などの確認 <input type="checkbox"/> ランチ連絡会に毎回参加している</p> <p>項目内容についての意見等</p>
9	<p>●地域ケア個別会議を開催するにあたり事前に開催目的を検討し、目的に沿って地域関係者の参加を呼びかけている</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/> 開催決裁、議事録などの確認 <input type="checkbox"/> 地域ケア個別会議開催の必要性やねらい、参加者メンバーなどを事前に検討し、住民組織関係者を戦略的に巻き込んでいる</p> <p>項目内容についての意見等</p>
10	<p>●地域包括支援センターと協働して、地域ケア個別会議から見てきた課題をまとめている</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/> 地域ケア個別会議から見てきた課題のまとめの会議録等の確認 <input type="checkbox"/> 地域ケア個別会議から見てきた課題のまとめのために地域包括支援センターが実施している会議などに参加している</p> <p>項目内容についての意見等</p>

項目 総合相談	
11	<p>●総合相談実件数が、120人以上</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/>相談実件数</p> <p>特記事項 ・総合相談記録は、ひと月分を確認し、実績報告数と件数が合うこと</p> <p>項目内容についての意見等</p>
<input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適	
12	<p>●総合相談延件数が、600人以上</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/>相談延件数</p> <p>項目内容についての意見等</p>
<input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適	
13	<p>●生活上のさまざまな課題を抱える高齢者に対し、介護予防の視点で相談に応じ、適切な対応ができています</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/>相談記録を残し、適切に対応している(相談記録の確認)</p> <p>特記事項 ・相談に対し、高齢者の状態像を把握のうえ、高齢者が自分らしい生活を地域で継続できるための方法を自ら考えることができるよう、情報提供している ・「介護保険」、「介護予防・日常生活支援総合事業」、「在宅福祉サービス」等各サービスやせいの内容を職員が理解し、対象者へ情報提供できているか</p> <p>項目内容についての意見等</p>
<input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適	
14	<p>●他のサービスや社会資源につないだ事例のその後の状況を確認している</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/>相談記録を残し、適切に対応している(相談記録の確認)</p> <p>項目内容についての意見等</p>
<input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適	
項目 認知症高齢者等支援	
15	<p>●認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/>相談記録を残し、適切に対応している (初期集中支援チームにつないだケース3件の相談記録の確認)</p> <p>特記事項 *認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合は、認知症初期集中支援推進事業の対象であれば、速やかに認知症初期集中支援チームと連携し、対応している ・若年性認知症ケースの相談を受けた場合、認知症地域支援推進員と連携し対応している</p> <p>項目内容についての意見等</p>
<input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適	
16	<p>●区認知症施策を推進する会議に参画し、取組みに協力している</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/>会議への参画がわかる書類(報告書、議事録等)により取組みを確認</p> <p>項目内容についての意見等</p>
<input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適	

項目 虐待防止・権利擁護	
17	<p>●高齢者虐待対応について、地域包括支援センター及び区役所担当者連携した対応記録がある</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/> 支援・連携を行った相談記録を残し、適切に対応している <input type="checkbox"/> 「高齢者虐待受理簿」「高齢者虐待対応ケースの記録等」（①事実確認チェックシート②サービス利用調整会議の記録③地域包括支援センター及び区役所担当者連携対応した記録）（ブランチが通報受理した場合は、受理簿と③を確認。ブランチで通報を受理していない場合は①②③のいずれかを確認）</p> <p>特記事項 <input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適</p> <p>・対応した1事例を確認 ・1事例は通報受理し、「虐待なし」と判断した事例でも可能</p> <p>項目内容についての意見等</p>
18	<p>●権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/> 権利擁護相談（直接的な成年後見制度の相談だけでなく、あんしんさぼーと、親族の支援等、何らかの権利擁護支援の検討が必要と考えられる相談も含む）に関する相談はすべて検討票を活用し、受理簿に登載して適切に対応していることを確認</p> <p>特記事項 <input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適</p> <p>・受理簿の件数と検討票の枚数が一致すること</p> <p>項目内容についての意見等</p>
項目 ブランチの周知活動	
19	<p>●地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、ブランチ活動の理解と利用促進に取り組んでいる</p> <p>判断材料 <input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適</p> <p><input type="checkbox"/> 決裁や記録等により、取組みの内容を確認</p> <p>特記事項 *単に法人等の広報啓発ではなく、ブランチの活動、もしくは活動から見てきた地域の課題に対してどのように働きかけるか等がわかる広報啓発が行われているか</p> <p>項目内容についての意見等</p>

評価のしくみにおける実態確認時の意見交換内容

【実態確認日】 年 月 日

名称

【評価者】

- 区保健福祉センター
 地域包括支援センター

評価項目	よくできている点	今後に期待する点 留意してほしい点等
総 評		

<意見交換における留意事項>

* 評価の結果、よくできている点や今後に期待する点など、業務を遂行するにあたって、次につなげられるよう、具体的に記載する。

* 意見交換内容は、地域包括支援センター・総合相談窓口（ランチ）と区保健福祉センター間で共有するだけでなく、地域包括支援センター内職員等および法人内でも振り返りや対話ツールとして活用する。

課題対応取組み報告書

【共通】

名称	
提出日	年 月 日

カテゴリー (※主なものをひとつチェック)	<input type="checkbox"/> 地域や専門職とのつながり等	<input type="checkbox"/> 社会資源の創設 (居場所づくり等)
	<input type="checkbox"/> 認知症高齢者等の支援	<input type="checkbox"/> 自立支援・介護予防・健康づくり等
	<input type="checkbox"/> その他 ()	
活動テーマ		
地域ケア会議から 見えてきた課題		
対象		
地域特性		
活動目標		
活動内容 (具体的取組み)		
成果 (根拠となる資料等が あれば添付すること)		
今後の課題		
※以下は、区運営協議会事務局にて記入		
区地域包括支援センター 運営協議会開催日	令和 年 月 日 ()	
専門性等の該当 (※該当個数は問わない)	<input type="checkbox"/> 地域性 <input type="checkbox"/> 継続性 <input type="checkbox"/> 浸透性 <input type="checkbox"/> 専門性 <input type="checkbox"/> 独自性	
評価できる項目 (特性) についてのコメント * 今後の取組み継続に向けて、区 地域包括支援センター運営協議 会からの意見等を記載。		

評価指標に関する「未」の理由

名称	
提出日	年 月 日

評価指標 事業評価指標 応用評価指標	項目 番号	項目	「未」の理由