

「総合相談窓口(ブランチ)事業実施基準」及び「準備資料」

平成30年度事業

項目		実施基準	準備資料	
運営体制	1	職員の適正配置	・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	「変更届(履歴書・免許の写し含む)」「出勤簿(直近3カ月の状況がわかるもの)」「ブランチ職員として採用したことが確認できる書類(辞令の写し等)」
	2	必要書類の作成と確実な提出	・包括的支援事業実施要領に基づく提出物の期日内提出	「変更届」「事業計画書」「事業実績報告」「自己評価票」等の送付についての決裁等提出した事実が確認できるもの
	3	専門性の確保	・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	「研修関係書類」何の研修に誰が参加したのか確認できるもの
	4		・市主催の職員研修に、参加している	「研修報告書類」「伝達研修記録」など
	5	緊急時の体制整備	・夜間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	「緊急連絡網」と職員に周知したことが確認できる書類
	6	苦情解決体制の整備	・苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者にわかるよう表示している	「表示している書類」の写し
	7		・苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している	「苦情対応関係書類」「苦情対応マニュアル」と職員に周知したことが確認できる書類
	8	個人情報の保護	・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	「個人情報の開示請求があった場合の対応マニュアル」と職員に周知したことが確認できる書類
	9		・相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している	
業務別取り組み	10	高齢者支援のためのネットワークの構築	・地域ケア個別会議を開催している	・「地域ケア個別会議」「課題のまとめの会議」「ブランチ連絡会」についての開催についての決裁や実施報告書、議事録
	11		・ブランチ連絡会に、参加している	
	12		・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	
	13	・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えてきた課題をまとめている		
	14	総合相談	・総合相談実件数が、120人以上	「事業実績報告」「〇月の相談記録すべて:実績報告数と件数があうこと」 ・相談に対し、介護保険サービス、総合事業サービス、その他の福祉サービス、さらにはインフォーマルサービスも視野に入れ、担当窓口へつないでいるか確認する。
	15		・総合相談実件数のうち訪問実件数が、40%以上	
	16		・総合相談延件数が、600人以上	
	17		・総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上	
	18		・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	
	19	・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		
20	認知症高齢者等支援	・認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している	・「認知症高齢者」の相談内容(相談を受けたケースまたは関係者へつないだケース)が確認できる記録(地域関係者・専門機関各3ケースずつ) 地域関係者の例:民生委員、地域ボランティアのほか、銀行窓口、住宅の管理人、コンビニやスーパー従業員など、通常高齢者相談を業務としない関係者も含む。 専門機関の例:医療機関、区役所、障がい者相談支援センター、認知症初期集中支援チーム、在宅医療・介護連携支援コーディネーター、見守り相談室など、相談窓口を持つ機関で、圏域外の地域包括支援センターやブランチ、居宅介護支援事業者や介護保険サービス事業者も対象とする。 圏域の地域包括支援センターを通じ相談を受けた場合も対象とする。 評価対象年度に初めて相談を受けたケースの提示を基本とする。 ・会議への協力内容がわかる書類(報告書、記録等)	
21		・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		
22	虐待防止・権利擁護	・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と連携した対応記録がある	・「高齢者虐待受理簿」「高齢者虐待対応のケース記録等(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高齢者虐待担当者と連携を行った記録)」(通報を受理している場合は、受理簿と高齢者虐待対応のケース記録を確認。ブランチで通報を受理していない場合は、①②③のいずれかの記録を確認)	
23		・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している		・「成年後見制度受理簿」及び権利擁護支援の地域連携ネットワーク検討票」 全ケース
24	ブランチの周知活動	・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	取組みが確認できる書類	