

令和6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

項目			実施基準		蒲生ブランチ		鰐江ブランチ	
運営体制	職員の適正配置	基準結果	項目結果	基準結果	項目結果			
		○	○	○	○			
		○	○	○	○			
		○	○	○	○			
		○	○	○	○			
		○	○	○	○			
	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						
		・市主催の職員研修に、参加している						
	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						
	苦情解決体制の整備	・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						
	個人情報の保護	・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						
業務別取組	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		○	○			
		・ブランチ連絡会に、参加している		○	○			
		・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		○	○			
		・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		○	○			
	総合相談	・総合相談に対して相談記録を残し、適切に対応している		○	○			
		・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、適切な対応ができる		○	○			
		・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		○	○			
	認知症高齢者等支援	・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		○	○			
				○	○			
	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組んでいる		○	○			
				○	○			
	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		○	○			
		・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している		○	○			
総合結果					◎	◎		