

## 「総合相談窓口(ランチ)事業実施基準」及び「準備資料」

項目		実施基準	準備資料
運 営 体 制	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)」「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)」
	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
	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	「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 「研修報告書類」「伝達研修記録」など
	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
	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 ・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	「表示している書類」の写し 「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
	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 ・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	「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
業 務 別 取 組 み	高齢者支援のための ネットワークの構築	・地域ケア会議を 2か月に1回以上、開催している ・ランチ連絡会に、参加している ・地域ケア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、地域ケア会議から見えてきた課題をまとめている	「地域ケア会議」「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
	総合相談	・総合相談実件数が、120人以上 ・総合相談実件数のうち訪問実件数が、40%以上 ・総合相談延件数が、600人以上 ・総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上 ・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	「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」
	介護予防ケアマネジメント (二次予防事業対象者 把握)	・実施した基本チェックリストを基に、その方の状況に応じた支援をし必要な書類と記録を残している ・把握した二次予防事業対象者に対して、関係機関と連携し支援している	基本チェックリストおよび支援経過がわかる記録 事業参加健診勧奨時に使用している書類一式(事業参加健診受診票・健診依頼書・最新の大阪市の医療機関一覧等)
	(介護予防普及啓発)	・二次予防事業対象者把握のための講演会等を1圏域につき年1回以上実施している(他の事業との併設も可)	講演会等を開催した内容が確認できるもの(開催決裁・報告書・記録等)
		・介護予防を図るため、民生委員や地域の関係団体等に対して、普及啓発を行っている(他の事業との併設も可)	普及啓発を実施した内容が確認できるもの(取組み決裁や記録等)
	認知症高齢者等支援	・地域関係者から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある ・専門機関から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある ・認知症高齢者相談に対し、状況を把握しアセスメントのうえ適切な支援を行っている	「認知症高齢者」の相談内容が確認できる記録(地域関係者・専門機関各3ケースずつ)
	権利擁護・虐待防止	・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	「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。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) 「権利擁護等に関する相談記録」(虐待を除く①成年後見制度・あんしんさぼーと事業につなげたケース②財産等の不当取引による被害(消費者被害等)の相談ケース③セルフネグレクト・孤立した独居高齢者・認知症高齢者の相談で必要な社会資源へつなげたケース、いずれかの相談記録)
	ランチの周知活動	・地域の支援関係者に対し、ランチ活動の理解と利用促進に取組んでいる	取組みが確認できる書類
総合結果			