

令和5年度実施事業「総合相談窓口（ブランチ）事業評価指標」

項 目			事 業 評 価 指 標
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
	2	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
	3		・市主催の職員研修に、参加している
	4	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
	5	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
	6	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 み	7	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
	8		・ブランチ連絡会に、参加している
	9		・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
	10		・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
	11	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
	12		・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る
	13		・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
	14	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
	15	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
	16	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
	17		・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している