

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない	外部評価・コメント ※ ■できている □できていない		
		⑳ パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	■	業務の説明を行った。	■	
		㉑ 新規に開設された介護事業所、医療機関等に出向いてセンターの説明を行っている。	■		■	
		㉒ 玄関、事務所入り口にセンターの看板等が分かりやすく表示されている。	■		■	
1.組織・運営体制	(2)個人情報の管理	① 個人情報保護に関する市の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備している。	■	<p><個人情報保護></p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度、個人情報の管理について、外部評価で指摘を受けたことで、個人情報の管理について、再検討を図った。 ・マニュアルを見直し、個人情報の受け入れ、受け渡し、紛失、漏洩した場合の処理も含む保護として整備した。 ・個人情報管理簿は、定期的に管理者が確認している。 ・事業部会で、マニュアルを全員で確認、周知した。 	■	<p>・個人情報保護方針に沿った取扱いと、管理簿への記載が行われています。書類等は、施錠保管されています。</p>
		② 個人情報が漏えいした場合の対応など、市から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知している。	■		■	
		③ 個人情報の保護に関する責任者を配置している。	■		■	
		④ 個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っている。	■		■	
		⑤ 個人情報を含む記録物を適切に保管している。	■		■	
	(3)利用者満足度の向上	① 市の方針に沿って、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><苦情対応体制></p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応のフロー図を再度全員で確認した。 ・受け付けた職員が記録し、管理者へ報告する。 ・苦情の内容により、全員に伝達し、今後の対応に活かしている。 	■	<p>・苦情の取扱いは市の規定、並びに運営法人内の規定に沿って行われ、運営法人内でも報告共有されています。</p> <p>・相談スペースは、プライバシー並びに感染症対策に配慮されています。</p>
		② 苦情受付の責任者を置き、苦情についてきちんと対応できるマニュアル等を整備し、職員に周知している。	■		■	
		③ 苦情内容については法人に報告している。	■		■	
		④ センターが受けた介護サービスに関する相談について、市に対して報告や協議を行う仕組みが設けられている。	■		■	
		⑤ 相談者のプライバシー確保に関する市の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備している。	■		■	
2.個別業務	(1)総合相談支援業務	① 地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理している。	■	<p><地域の関係機関情報></p> <ul style="list-style-type: none"> ・民生委員、診療所の情報は、冊子で提供されている。事務所外への持ち出しは禁止している。民生委員の連絡先については、慎重に行っている。 	■	<p>・ケース会議は、全員の会議で担当者を決定する仕組みになっているので、担当以外の職員でもケースの概要が把握される仕組みになっています。</p>
		② 相談事例の終結条件を、市と共有している。	■		■	
		③ 相談事例の分類方法を、市町村と共有している。	■		■	
		④ 1年間の相談事例の件数を市に報告しているか。	■	■		
		⑤ 相談事例の解決のために、市への支援を要請し、その要請に対し市町村から支援がある。	■	■		
		⑥ 家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめている。	■	<p><困難事例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・終結方法が立てられ、緊急を要する 複数 	■	

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない	外部評価・コメント ※ ■できている □できていない					
		⑦ 困難ケース等においては速やかに3専門職の専門性をふまえ、かつ共通の判断基準をもって協議した結果を記録に残している。	■	<p>・終結方法が立てていて、案意を要する、複数の機関との連携が必要など、困難と思われる事例について、管理者を含む三職種で速やかに協議し、方向性を決定している。</p> <p>・管理者不在であっても、その場にいる複数の職種により協議をする。必要な時には、速やかに市へ連絡をする。</p> <p>・受けた相談については、緊急でない限り、相談受付簿に記入し、翌日全員で内容を理解したうえで、担当を決め対応する。</p> <p>・毎週金曜日には、長期化しているケースについて全員で進捗状況を確認し、方向性、終結方法などを再協議する。</p> <p>・個々が担当しているケースで、方向性などを月一回の定例会議で全員に相談し、新たな気づきを得ている。</p> <p><実態把握></p> <p>・コロナ禍でも、できることを考え、民生委員、校区福祉委員へ電話にて近隣の様子の聞き取りを行った。</p> <p>・診療所、薬局などを回り、情報収集を行った。</p>	<p>■</p> <p>・相談を受付した場合は、速やかに受付票に要点を記録し、担当者以外が確認できる体制になっています。</p> <p>■</p> <p>・民生委員との連携を密にし、地域情報や潜在ニーズの把握に努めています。</p> <p>■</p> <p>・医療機関からの情報提供をもとに、潜在的な要支援者の把握に努めています。</p>				
		⑧ 主担当や地域ごとの担当以外においてもケースの概要を把握している。	■						
		⑨ 個別の支援方針に関する悩みや困っていることについて月2回以上話し合う機会を設けている。	■						
		⑩ 地域の高齢者実態把握調査を行うなど、潜在する支援を必要とする高齢者の把握にあたっている。	■						
		⑪ 福祉なんでも相談窓口など高齢者の相談が集まる場に積極的に足を運び、潜在的なニーズや問題を発見するために情報収集を行っている。	■						
		⑫ 緊急性が高い相談については、包括システムの検索画面に印をつけるなど、全職員が把握できるようにしている。	■						
		⑬ 複数職員がいない場合であっても緊急性の判断が行えるよう、また、今後の方向性についてルール化されている。	■						
		⑭ 緊急性が認められた場合、すみやかに訪問するなど適切な対応ができています。	■						
		2.個別業務	(2)権利擁護業務			① 成年後見制度の市町村長申し立てに関する判断基準が、市から共有されている。	■	<p><虐待、消費者被害防止の啓発></p> <p>・地域教室、通いの場啓発事業など市民が集まる機会があれば、権利擁護の啓発を行った。</p> <p>・くらしかんニュースの中で、詐欺被害など高齢者に早急に知らせる必要があるときには、相談やモニタリング訪問時に、複写したものを手渡し、説明し、消費者被害、振込詐欺を未然に防げるように啓発した。</p> <p>・ケアマネジャーの勉強会では、小さな気づきから、虐待を未然に防ぐことができるため、通報の必要性を啓発した。</p> <p><虐待対応></p> <p>・サービス事業者、ケアマネジャーから虐待の疑いで連絡があった時には、三職種で緊急性の有無を判断し、市と連絡を取りながら対応した。</p> <p>・聞き取り、痣などの視覚での情報を求め、より、実態がわかるよう、協力の依頼をした。</p>	<p>■</p> <p>・成年後見制度に関する啓発活動を行っています。</p> <p>■</p> <p>・虐待関連事案には、適切な介入で虐待を未然に防止できるよう努めています。</p> <p>■</p> <p>・介護支援専門員勉強会で虐待防止の取組みを行っています。</p>
						② 地域住民や関係者向けの研修等を開催し、成年後見制度の普及啓発を行っている。	■		
						③ 成年後見制度の相談に適切に対応し、利用を支援できている。	■		
						④ 高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、市と共有している。	■		
						⑤ センターまたは市が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討している。	■		
						⑥ 高齢者虐待対応の必要なケースの判断が包括内でつかない場合であっても、速やかに市と通報内容の共有を行い、対応を協議している。	■		
⑦ コアメンバー会議等で決定した役割に従い支援の実施中、関係機関等への対応依頼と進捗状況の確認を適宜、市に報告を行っている。	■								
⑧ モニタリング会議、評価会議が適切に開催できるよう、基本情報台帳に最新の情報を記入し、市に報告を行っている。	■								
⑨ 初動期での事実確認において、客観的な情報を意識的に収集できている。	■								
⑩ 地域住民に対して、高齢者虐待防止に向けた普及啓発の取組みを行っている。	■								
⑪ 関係機関に対して、高齢者虐待を防止する研修等を開催し、普及啓発の取組みを行っている。	■								
⑫ 消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応している。	■								

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない	外部評価・コメント ※ ■できている □できていない	
		⑬ 消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組みを行っている。	■		
		⑭ キャラバン・メイトの組織化に協力するなど、積極的に認知症ケアに関するネットワークの構築を図っている。	■		
		⑮ 認知症サポーター養成講座を積極的に開催するなど、認知症の理解、対応方法の普及啓発に努めている。	■		
2.個別業務	(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	① 担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等)を把握している。	■	<p><介護支援専門員対象の研修></p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者支援を行う中で、医療、障害福祉関係者との連携も重要であるため、圏域で開業された医師を招き、勉強会や意見交換会を開催した。 ・訪問診療をされる医師を囲んで、数人ではあるが、意見交換会を開き、互いの思いを交換した。薬剤師会と意見交換、名刺交換の機会をもち、顔と顔が見える関係づくりを行った。 <p><社会資源情報></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の社会資源を【社会資源マップ】にまとめた ・情報収集のため、診療所、薬局、コンビニなどを訪問し、聞き取りを行った。 ・社会資源マップは事務所入り口に配架するとともに、民生児童委員地区委員長にも地域情報として手渡した。 ・訪問などで、地域に出かけたときに見聞きしたことを つぶやきとして事業部会の中で共有し、つぶやきシートとして記録した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年介護サービス事業所向けのアンケートを実施し、圏域内の介護支援専門員の状況などの把握を行っています。 ・アンケート結果をもとに、介護支援専門員向け研修のテーマなどを検討しています。 ・校区毎の特徴、課題、目標等が設定された一枚物のシートを作成しています。新たな気づきや発見を「つぶやきシート」としてファイリングし、地域情報の共有を図っています。
		② 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示している。	■		
		③ 介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市町村からの情報提供や、市による研修会の内容等をふまえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催している。	■		
		④ 担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例・医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けている。	■		
		⑤ 介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催している。	■		
		⑥ 介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握している。	■		
		⑦ 困難事例に対して同行訪問やサービス担当者会議への出席を通じたサポートを行っている。	■		
		⑧ 支援困難事例を抱える介護支援専門員に対して、介護支援専門員自身が資質向上できるよう支援している。	■		
		⑨ 地域ケア会議「地域福祉ネットワーク会議(高齢部会)」を通して、認知症ケアに関するネットワーク、虹ねっとで構築した医療・介護ネットワークをつなぎ、顔と顔の見える関係づくりを行っている。	■		
		⑩ 圏域内の全ての校区でCSW(コミュニティソーシャルワーカー)と連携し、高齢部会を開催している。	■		
		⑪ 地域住民に参加してもらい個別困難事例の支援方針の検討を行っている。	■		
		⑫ 地域にある社会資源について情報(活動内容、特徴、連絡先など)を把握し、いつでもその情報を提供できるように準備している。	■		
		⑬ 日常生活圏域ごとに、地域アセスメントを実施し、地域の実情に応じた個別の取組計画を作成している。	■		
		⑭ 地域アセスメント結果をファイリングし、全職員が共有できるものとして整理されている。	■		

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない		外部評価・コメント ※ ■できている □できていない	
3.事業間連携(社会保障充実分)		① 医療関係者と合同の事例検討会に参加している。	■	<医療との連携> ・地域の診療所の医師、薬剤師会との意見交換会を開催し、居宅ケアマネジャーと意見交換し、名刺交換を行った。 <生活支援コーディネーターとの関わり> ・地域ささえあい推進協議体会議に参加し、生活支援コーディネーターより、地域資源の情報提供を受けた。 ・地域ケア会議への参加を依頼し、地域資源の情報提供を受けた。	■	・在宅医療推進のワーキンググループに参画し、医療などの連携の推進に努めています。
		② 医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している。	■		■	
		③ 日常生活圏域ごとの地域特性に応じた取組みを行い、医療と介護の連携に関するネットワーク構築を行っている。	■		■	
		④ 在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っている。	■		□	
		⑤ 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。	■		■	
		⑥ 生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議している。	■		■	
4.地域の通いの場づくり支援事業		① 介護予防や住民主体の通いの場づくりの必要性について、住民に普及啓発を行っている。	■	<通いの場事業> ・コロナ禍でも、できる啓発を考えた。 ・介護予防の必要性を伝えるため、【豊中パワーアップ体操】のDVDを渡し、集まることができるまで自宅一人ででも取り組むように伝えた。 ・三密を避けるため、公園、広場で、啓発を行った。 ・ケアマネジャーなどへZoomを使い啓発をした。	■	・コロナ禍をふまえ、屋外を主体とした啓発の場やつどいの場づくりなどに努めています。
		② 介護予防や住民主体の通いの場づくりの普及啓発の方法に関して、地域の特性に合わせた創意工夫ができている。	■		■	
		③ 介護予防や住民主体の通いの場づくりの必要性について、担当職員以外の職員も把握し、必要時に協力がとれる体制となっている。	■		■	