

評価領域		II 総合相談支援業務					
評価の内容		地域の高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるよう、どのような支援が必要かを相談等に基づき幅広く把握し、保健・医療・福祉・介護の適切な制度・サービス利用につなげていく等の支援を行っているか。					
評価分類	評価のねらい	評価項目 (評価分類に対する視点)	自己点検判断基準			判断材料又は 評価の方法	総合評価の 集約基準
			a できている(3点)	b ほぼできている(2点)	c まだ不十分(1点)		
1 初期段階での相談対応	(1)初期段階の相談対応を行っている。	①相談者との関係性の構築に努力し、状況の把握を行っている。	相談者のニーズだけでなく、状況把握のため、家族や親族、民生委員など、相談者をよく知る地域関係者についての情報を相談者から聞き出している。	相談者のニーズは聞きだしているが、相談者をよく知る地域関係者の情報を聞き出せていないことがある。	相談者のニーズや相談者をよく知る地域関係者の情報を聞き出せていない。	相談記録票に相談者のニーズや地域関係者の情報の記載がある。	できている :9~8点 ほぼできている :7~6点 まだ不十分 :5~3点
		②緊急性を判断し、適切な対応を行っている。	センター内で共通の判断基準があり、必ず複数の職員で協議して対応する。	センター内で共通の判断基準を持ってはいないが、主観的に判断せず、必ず他の職員と協議して対応することとしている。	センター内で共通の判断基準を持っていないため、主観的な判断で対応している。	相談記録票に他の職員と協議した記載がある。	
		③相談者にわかりやすく情報を提供している。	相談者のニーズに対応するため、関係機関等の情報を書面で提供するとともに、口頭でも説明している。	相談者のニーズに対応するため、関係機関等の情報を口頭で説明は行っているが、書面を提供していないことがある。	相談者のニーズに対応できる関係機関の情報を口頭でのみ提供している。	相談記録票に書面等で情報提供をした記録がある。	
2 専門的・継続的相談支援	(1)訪問(アウトリーチ)による相談や情報収集を行っている。	①当事者宅や入院先などを訪問し、利用者(本人)・家族と面接を行っている。	当事者宅や入院先などを訪問する必要がある場合は、必ず訪問して面接を行っている。	当事者宅や入院先などを訪問する必要がある場合、概ね訪問して面接しているが、電話等で対応していることもある。	当事者宅や入院先などを訪問する必要がある場合、極力訪問して面接しているが、電話等で対応することの方が多い。	相談記録票に当事者宅等の訪問の記録がある。	できている :9~8点 ほぼできている :7~6点 まだ不十分 :5~3点
		②利用者の状況を把握するために、地域(近隣住民、民生委員など)から情報を収集している。	利用者の状況を把握するため、初期相談で情報を提供してもらった地域関係者全員(近隣住民、民生委員など)から情報を収集している。	利用者の状況を把握するため、初期相談で情報を提供してもらった地域関係者から情報を収集しようとしているが、一部収集できていない。	利用者の状況を把握するため、初期相談で情報を提供してもらった地域関係者から情報を収集しようとしているが、あまり収集できていない。	相談記録票に地域関係者からの情報収集の記録がある。	
		③利用者の状況を把握するために、その人が持っている社会資源等、関係機関・関係者からの情報を収集している。	利用者の状況を把握するため、初期相談で提供してもらった社会資源等について、関係機関・関係者全員から情報を収集している。	利用者の状況を把握するため、初期相談で情報を提供してもらった社会資源等、関係機関・関係者から情報を収集しようとしているが、一部収集できていない。	利用者の状況を把握するため、初期相談で情報を提供してもらった社会資源等、関係機関・関係者から情報を収集しようとしているが、あまり収集できていない。	相談記録票に社会資源等からの情報収集の記録がある。	
(2)支援計画(処遇方針)の策定ができています。	支援計画の策定にあたっては、初期相談で得た情報や訪問による面接等で得た情報に基づいた適切なアセスメントが必要です。また、支援計画に基づき、その内容を解決するにふさわしいサービス、制度、機関へつなぐことが重要となります。ここでは、適切なアセスメントに基づき支援計画を策定しているか、また他のサービス機関へのつなぎ等が適切に行われているかを点検します。	①初期相談や訪問面接等で得た情報に基づき、課題や主訴を明確にしている。	初期相談や訪問面接で得た情報をもとに課題や主訴等を明確にしている。	初期相談で得た情報や訪問面接で得た情報をもとにしているが、課題や主訴等が明確になっていないことがある。	課題や主訴等が明確になっているが、収集した情報に基づいたものではない。	相談記録票に主訴や課題の記録がある。	できている :9~8点 ほぼできている :7~6点 まだ不十分 :5~3点
		②アセスメントに基づき支援計画を立てている。	課題や主訴を解決するため、個別・具体的な支援計画を立てている。	課題や主訴を解決するため、支援計画を立てているが、課題を反映していないところがある。	課題や主訴を解決するため、支援計画を立てているが、個別・具体的に欠けている。	相談記録票に個別・具体的に記載されている。	
		③相談内容を解決するためサービス提供機関や専門相談機関に対して、必要とされる情報を詳細に提供している。	相談内容を解決するにふさわしいサービス提供機関や専門相談機関へ書面で情報を提供するとともに口頭でも説明している。	相談内容を解決するにふさわしいサービス提供機関や専門相談機関に書面で情報を提供している	相談内容を解決するにふさわしいサービス提供機関や専門相談機関に口頭で情報を提供している	相談記録票に書面等で情報提供をした記録がある。	

評価領域		II 総合相談支援業務						
評価の内容		地域の高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるよう、どのような支援が必要かを相談等に基づき幅広く把握し、保健・医療・福祉・介護の適切な制度・サービス利用につなげていく等の支援を行っているか。						
評価分類	評価のねらい	評価項目 (評価分類に対する視点)	自己点検判断基準			判断材料又は 評価の方法	総合評価の 集約基準	
			a できている(3点) 評価基準に対する視点がすべて 実施できていた場合に、チェック する。	b ほぼできている(2点) 評価基準に対する視点の 内、80%程度できている場 合にチェックする。	c まだ不十分(1点) 評価基準に対する視点が十分 にできていない、または実施でき ていない場合にチェックする。			
2 専門的・継続的 相談支援	(3)相談支援の終結を含め継続支援のためのモニタリングを実施している。	サービス提供機関等へつないだ後も、継続的なモニタリングが必要となります。ここでは、つないだ後に、つないだ先で効果があったかの評価を行っているか、また、効果がないと判断した場合に、当事者とサービス提供機関等との間に介入し、支援計画の見直し等の適切な対応を行っているかを評価します。	①支援引継ぎ機関に対して、あらかじめ設定した時期に状況を確認している。	課題解決のためにつないだ機関へ、地域包括支援センターからあらかじめ設定した時期に連絡し、「紹介してどうなったか」等の情報収集をし、状況確認を行っている。	つないだ後、地域包括支援センターから、つないだ先の機関に「紹介してどうなったか」等の情報収集をしているが、予め設定した時期を過ぎてしまっていることがある。	つないだ後、つないだ先の機関に予め設定した時期に連絡しておらず、「紹介してどうなったか」等の情報は、つないだ先の機関から入ることが多い。	相談記録票につないだ先への状況確認の記録がある。	できている :12~10点 ほぼできている :9~7点 まだ不十分 :6~4点
			②支援計画通りに実施されているか、当事者もしくは相談者に対して、定期的に確認している。	地域包括支援センターから当事者もしくは相談者に定期的に連絡し、引継ぎ後の状況等を確認している。	つないだ後、地域包括支援センターから、当事者もしくは相談者に「紹介してどうなったか」等の確認をしていないことがある。	つないだ後、当事者もしくは相談者に定期的に連絡しておらず、「紹介してどうなったか」等の情報は、当事者もしくは相談者から入ることが多い。	相談記録票に相談者への状況確認の記録がある。	
			③確認した情報に基づき評価を行い、必要に応じて支援計画の見直しを行っている。	確認した情報に基づき支援計画の評価・見直しを行っており、見直した場合は理由や内容を「つないだ先の機関」や「当事者もしくは相談者」に説明している。	支援計画の評価・見直しを行っているが、不十分である。	支援計画の評価・見直しを行っているが、説明はしていない。	相談記録票に評価・見直しの記録がある。	
			④終結条件を統括支援センターと共有している。	終結条件を統括支援センターと協議し、相談記録票等に記録している。	統括支援センターと終結条件の協議は行っているが、相談記録票等に記録まではしていない。	統括支援センターと終結条件の協議までは行っていない。	相談記録票等に終結条件の記録がある。	
(4)複合的な課題を持つ世帯等への支援を推進している。	単身高齢者や認知症、ダブルケア、8050問題等、複雑困難化事例に対して、対象者や家族および関係機関と連携し、適切な対応を行っているかを評価します。	①介護、子育て、障害等複合的な課題を持つ世帯への相談対応を行っている。	介護、子育て、障害等複合的な課題を持つ世帯への相談対応を関係機関と連携して行っており、主訴や経過、課題の記録がある。	—	介護に係る部分の対応は行いが、他分野の課題については担当部署に繋ぐのみで連携できていない。	介護、子育て、障害等複合的な課題を持つ世帯への相談対応を関係機関と連携して行っており、主訴や経過、課題の記録がある。	できている :9~8点 ほぼできている :7~6点 まだ不十分 :5~3点	
		②統括支援センターや他分野の相談機関(市の機関も含め)協議しつつ対応している。	統括支援センターや他分野の相談機関(市の機関も含め)と協議を行い、連携して対応し、結果を記録、共有している。	統括支援センターや他分野の相談機関(市の機関も含め)と協議を行っている。	統括支援センターや他分野の相談機関(市の機関も含め)と協議をすることはあまりない。	相談記録票に統括や他分野の相談機関と協議した記録がある。		
		③相談内容を整理して、複合的な課題を持つ件数・内容を把握している。	相談内容を整理して、複合的な課題を持つ件数・人数・内容を把握している。	—	相談対応は行いが、複合的な課題を持つ件数・人数・内容を分類、整理はしていない。	相談内容を整理して、複合的な課題を持つ件数・人数・内容を把握している。		
(5)認知症高齢者を支援するための取り組みを行っている。	認知症高齢者に対して、必要時、認知症初期集中支援チームや認知症患者医療センター等と連携し、対象者に関する情報共有を図り、相談支援を行っている。	①認知症初期集中支援チームや認知症患者医療センター等と連携し、対象者に関する情報共有を図り、相談支援を行っている。	認知症初期集中支援チームや認知症患者医療センター等と連携し、対象者に関する情報共有を図り、相談支援を行っている。	—	認知症高齢者の支援は行いが、認知症初期集中支援チームや認知症患者医療センター等との連携ができていない。	認知症初期集中支援チームや認知症患者医療センター等と連携し、協議や対応した記録がある。	できている :3点 ほぼできている :2点 まだ不十分 :1点	