

平成30年度  
柏市地域包括支援センターの  
事業評価について

## 目次

平成30年度柏市地域包括支援センター運営事業評価	1～2
柏市地域包括支援センター運営事業評価のまとめ (30年度評価の講評と機能向上に向けた支援)	3～4
平成30年度柏市地域包括支援センター評価表 (各地域包括支援センター自己評価・行政評価一覧表)	5～16
柏市地域包括支援センターアンケート調査結果の概要	17～18
柏市地域包括支援センターアンケート調査結果(平成30年度) (総合集計)	19
各地域包括支援センターアンケート集計結果(平成30年度) (各センター)	20～30

# 平成30年度 柏市地域包括支援センター運営事業評価

## 1 概要

平成30年度第3回柏市地域包括支援センター運営協議会で承認を得た指標に基づき、地域包括支援センターの機能強化の一環として、事業評価を実施した。

## 2 評価指標

- (1) 平成30年度から新たに国から示された全国統一の指標  
「平成30年度柏市地域包括支援センター評価表」において、  
★と記載
- (2) 国の統一指標を補完するため市独自に定めた指標  
「平成30年度柏市地域包括支援センター評価表」において、  
☆と記載

## 3 評価対象

柏市地域包括支援センター11箇所

## 4 評価対象期間

平成30年4月1日から平成31年3月31日まで

## 5 評価方法

### (1) 自己評価

地域包括支援センター職員が、「平成30年度柏市地域包括支援センター評価表」を基に協議して評価

### (2) 行政評価

自己評価に係る提出書類を基に、柏市がセンターの委託法人及び職員に聞き取りを行い、成果や課題を確認

※自己評価、行政評価ともに評価の指標を基に各項目について、次の3段階で評価

○：はい、または、仕様どおり実施している。

◎：○と回答したもののうち、より積極的に取組みを実施し、成果・効果があったもの

△：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった。

(3) 利用者及び関係機関へのアンケート調査

ア 各地域包括支援センターの利用者

イ 関係者

柏市医師会，柏歯科医師会，柏市薬剤師会，柏市民生委員  
児童委員協議会，市内居宅介護支援事業所，病院医療相談員

6 評価結果

「柏市地域包括支援センター運営事業評価のまとめ」「平成30  
年度柏市地域包括支援センター評価指標表」「アンケート結果」  
のとおり

7 その他

(1) 国の指標による評価について

国から示された全国統一の指標による平成30年度評価につ  
いては，市の評価及び柏市地域包括支援センター評価結果が示  
されたのち，結果及び改善に向けた方策等について，次回以降  
の運営協議会で報告する。

(2) 令和元年度の事業評価に向けて

国による地域包括支援センター評価指標との整合性をはかり  
つつ，柏市独自の評価項目の見直しを行い，項目数の削減をは  
かり，次回以降の運営協議会に諮ることとする。



柏市地域包括支援センター運営事業評価のまとめ

地域包括支援センター名	平成30年度柏市地域包括支援センター運営事業評価の講評	令和元年度柏市地域包括支援センター機能向上に向けた支援
柏北部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止について、オリジナルのキャラクターや歌を作成し、住民が興味を持ちやすいような工夫を行い、啓発をすすめた。</li> <li>・事例検討会において、ケアマネジャーのほか、医療・福祉関係者以外の多様な立場から参加する場を提供し、ケース検討に留まらず、地域の連携を深める機会とした。</li> <li>・定期的に発行する広報紙に地域の居宅介護支援事業所を職員の写真付きで紹介する等、ケアマネジャーとの連携体制や市民が利用しやすい環境づくりを推進した。</li> <li>・センター内でプランチェックを毎週行うなかで、職員自身が作成するプランの質を高めるとともに、地域のケアマネジャーに対して的確に助言できるよう取り組んだ。</li> <li>・オレンジ散歩など、オレンジフレンズを活用し、認知症本人が定期的に参加できる機会を設けるなど、センター独自の取組みを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有効な地域データの分析による効果的な取り組みがなされるよう支援する。</li> <li>・担当圏域内の分割増設を控えていることから、スムーズな引継ぎに向け準備できるよう支援する。</li> </ul>
北柏	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月のサロンへの訪問や講座を実施し活動支援を行うとともに関係構築を図った。また、サロンの状況や特徴を把握し、フレイル予防の必要な市民をつなげるなど積極的な取組みが見られた。</li> <li>・消費生活センターや警察と連携した講座の開催や同行訪問等を通じて、消費者被害防止に向けた啓発を積極的に行った。</li> <li>・ロコトレについて、医療機関のデジタルサイネージ機能を活用したセンター独自の取組みを通じて、市域全体に広く啓発を行った。また、習得を目的とした独自講座を開催し、フレイル予防を推進した。</li> <li>・地域資源の情報を把握し、市民や関係者にわかりやすく整理し積極的に活用した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は定着しており、関係者とのネットワークの構築は図られていることから、各事業への協力が得られる取組みになるよう支援していく。</li> <li>・今後は、地域分析等を通して地域課題を洗い出し関係者の協力のもと、効果的な取り組みがなされるよう支援する。</li> </ul>
北柏第2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅支援事業所への訪問活動を実施し、ケアマネジャーとの関係構築を図るとともに、情報共有やニーズを把握して地区別研修等の取組みに反映した。</li> <li>・成年後見制度について積極的に講座を開催し、普及啓発に努めた。</li> <li>・商業施設に設置されている利点を活かし、支えあい推進員や民間事業所と連携しフレイル予防を取り入れたセンター独自の取組みを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの職員は定着が図れている。個々の職員のスキルが均一化するよう支援する。</li> <li>・総合相談の状況分析に基づく効果的な取り組みがなされるよう支援する。</li> <li>・商業施設の利点を活かしながら、地域の関係者・機関との連携強化できるよう支援していく。</li> </ul>
柏西口	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員等の地域からの情報や総合相談からハイリスク者を抽出・リスト化し、定期訪問を行い、要支援者の早期発見、早期対応につなげた。</li> <li>・地域特性を踏まえ、高齢者の安否確認フローを作成し、適切な対応に向けた体制を整えている。また、当該包括の対応から消防局との連携による救急搬送履歴確認の仕組み整備につなげた。</li> <li>・定期巡回訪問時の案内やチラシのポスティング等により包括や各事業の周知を強化し、通いの場やフレイル予防教室の新規参加につなげた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域分析等により地域課題を抽出し地域への働きかけができるよう支援する。</li> <li>・地域の特性として安否確認が生じる事案が多く発生するため、適切な対応ができるよう支援する。</li> </ul>
柏西口第2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターへの相談全件に対して、システムを活用し機能的に進捗管理を行った。</li> <li>・障害福祉サービスから介護保険サービスへの移行について課題提起を行い、市関係部署との会議で現状や課題を報告する等、円滑な移行に向けた仕組みづくりに参画した。</li> <li>・事例検討会では、仕様以上の回数の実施ができており、地域のケアマネジャーとの協働が行えているほか、訪問看護ステーションや薬剤師、ホームヘルパー等他職種との情報共有の場を提供した。また、県主催のケアマネジャー研修プログラムに沿った構成としていることから、実際の研修に備えることができている。また、ケアマネジャーのスキルアップに寄与している。</li> <li>・ウォーキングやロコモフィット等、受講者の自主化を視野に入れた講座を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域分析に基づく地域課題を抽出し、効果的な取り組みがなされるよう支援する。</li> <li>・商業施設に設置している強みを活かした、多世代へのアプローチにつながる活動を支援する。</li> <li>・インフォーマルサービス等の利用促進に向けた、地域向け、ケアマネジャー向けの活動をサポートし、商業施設以外での地域展開を支援する。</li> </ul>

柏市地域包括支援センター運営事業評価のまとめ

地域包括支援センター名	平成30年度柏市地域包括支援センター運営事業評価の講評	令和元年度柏市地域包括支援センター機能向上に向けた支援
柏東口	<ul style="list-style-type: none"> <li>常勤職員の欠員が半期以上あった。</li> <li>地域資源マップに地域高齢者の特性データを掲載し地域特性を活かして取り組んだ。</li> <li>権利擁護(消費者被害や成年後見等)に特化した啓発チラシ(東口ニュース)を作成し、定期的に発行する等、市民への注意を促す工夫を行った。</li> <li>地域ケア会議と支えあい会議を合同で開催することで会議を効率的に進め、社会資源の創出を推進した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在、職員の定数は満たされている。総合相談状況の分析等により、効果的な取組みがなされるよう支援する。</li> <li>各事業の進捗管理をセンター長とともに随時行い、委託業務の計画的な遂行を支援する。</li> </ul>
柏東口第2	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当地域の地域特性データを活かした資料を作成し、地域ネットワーク会議や地域ケア推進圏域会議に活用して取り組んだ。</li> <li>居宅支援事業所を訪問し、ケアマネジャーとの関係構築や情報共有を行うとともに、ケアプランチェックや同行訪問等に注力して取り組んだ。</li> <li>多職種との連携により、地域ケア会議において、自立支援・重度化防止に向けた観点から、個別事例の検討がなされた。</li> <li>消費生活コーディネーターと協働で消費者被害防止の啓発に積極的に取り組んだ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域特性から把握した地域課題である栄養に関する情報を取り入れた地域資源を整理し、関係者や市民と共有し必要な社会資源の提案ができるよう支援する。</li> <li>ケアマネジャー等との連携に向け、積極的な取組みが継続できるよう支援する。</li> </ul>
光ヶ丘	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の異動が生じたり、半期以上職員の定数が満たされなかった。</li> <li>医療や介護分野に加え、障害分野の関係機関とのネットワークを構築し、理解促進に向けたイベントの企画立案にも参画するなど積極的な取組みがみられた。</li> <li>地域いきいきセンターや柏市社会福祉協議会との連携により、相談者への効果的な支援がなされた。</li> <li>認知症カフェを仕様書の回数以上実施するとともに、認知症初期集中支援チームとの連携に努め、効果的な支援がなされた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合相談状況の分析等を通じて、効果的な取組みがなされるよう支援する。</li> <li>職員の補充について、引き続き受託法人に対し、働きかけを行う。</li> </ul>
柏南部	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の異動が生じたり、半期以上職員の定数が満たされなかった。</li> <li>地域特性である高齢者の移動支援に関する課題意識を持ち、地域ケア会議を開催した。開催に当たっては、地域関係者や福祉及び交通に関する関係者と課題を共有し継続的に協議できた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在、職員の定数は満たされている。経験年数の少ない職員多いため、地域の特性や課題を理解し、地域関係団体や関係者との連携を図り、委託事業の安定的な事業運営が図れるよう支援する。</li> <li>総合相談の分析等を通じて、効果的な取組みがなされるよう支援する。</li> </ul>
柏南部第2	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケアマネジャーに対し、自立支援・重度化防止に向けた勉強会を提案し、実施に向けた調整を図ることができた。</li> <li>ケアマネジャーのニーズに対応し、積極的に地域支えあい推進員との交流会を実施した。</li> <li>認知症地域支援推進員が中心となり、認知症初期集中支援チームやオレンジフレンズとの連携を図り、認知症事業を推進した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も、地域関係者との連携が図れるよう支援する。</li> <li>ケアマネジャーや地域支えあい推進員との連携が図れていることから、今後は、地域の特性を活かした取組みがなされるよう支援する。</li> </ul>
沼南	<ul style="list-style-type: none"> <li>新たに開設した司法書士事務所と早期に連携を図り、権利擁護講座を中心に協力体制を構築した。</li> <li>地域の実状を踏まえたテーマで地区別研修を開催し、地域のケアマネジャーに向けて総合事業の理解と訪問型サービスAの普及を推進した。</li> <li>地域支えあい推進員や社会福祉協議会との連携により、支えあい活動における地域の機運を高め、手賀地域でのたすけあいサービス創出につなげた。</li> <li>認知症サポーター養成講座を受講した高校生らが作成したパネルを使って小中学生に向けて説明を行う場を作る等、福祉教育を推進するとともに、認知症の啓発を積極的に行ったほか、地域の認知症カフェに対して自立運営を視野に入れた支援を行い、31年度からの自主運営につなげた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合相談状況の分析等を通して、効果的な取組みがなされるよう支援する。</li> <li>ケアマネジメントの実践力向上に向けた活動の支援を行う。</li> <li>圏域内のランチ増設に向けて、必要な事務等協働していく。</li> </ul>

平成30年度柏市地域包括支援センター評価表

★は国の統一指標  
☆は市の指標（平成29年度までの項目から追加したもの）

○：はい、または、仕様どおり実施している。  
◎：○と回答したもののうち、より積極的に取組みを実施し、成果・効果があったもの  
△：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった。

1. 組織・運営体制等

(1) 組織・運営体制

No	国の評価指標（市町村）	国の評価指標（センター）	No	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ヶ丘		柏南部		柏南部2		沼南					
					センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価		
1	運営協議会での議論を経て、センターの運営方針を策定し、センターへ伝達しているか。	市町村が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定しているか。（運営方針の内容に沿った事業計画を紙面等で策定されているか）	1	★ 市の運営方針の内容に沿ったセンターの事業計画を策定している。	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			
				☆ ①センター職員が事業計画作成に参画し、センター内で共通理解を図っている。	○	○	◎	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
				②事業計画の進捗確認を計画的に行っている。	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	
2	年度ごとのセンターの事業計画の策定に当たり、センターと協議を行っているか。	事業計画の策定に当たって、市町村と協議し、市町村から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。（協議の方法は問わない。協議して指摘がない場合は記録があればよい。）	2	★ 事業計画の策定にあたって、市と協議して計画に反映させている	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○				
3	前年度における運営協議会での議論を踏まえ、センターの運営方針、センターへの支援・指導の内容を改善したか。	市町村の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか。	3	★ 市の支援や指導の内容により、センターの業務改善を図っている。	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			
				☆ ①法人内で地域包括支援センターが独立して運営されている。	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	
				②地域住民に分かりやすい看板や案内表示が掲示されている。	○	○	◎	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○	○	○	○	
				③高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている。	○	○	◎	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				④機械警備や施錠できる保管庫を設置し、セキュリティが確保されている。	○	○	◎	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				⑤利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている。	○	○	◎	○	◎	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
⑥事務機器、通信機器が整備されている。	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○				
4	市町村とセンターの間の連絡会合を、定期的に開催しているか	市町村が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。（原則的に毎回出席していれば、虐待緊急対応で欠席した場合があってもよい。）	4	★ 市が設置する定期的な連絡会合等に毎回出席している	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○			
5	センターに対して、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報を提供しているか。	市町村から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。	5	★ 市から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けている	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
				①担当圏域の高齢者人口	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
				②担当圏域の高齢者のみの世帯数	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				③介護予防・日常生活圏域ニーズ調査等の各種住民アンケート結果	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				④要介護等認定者数やサービス利用状況等の介護保険に係る情報	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				⑤民生委員や地域のサロン運営者等地域の関係団体情報	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				⑥地域の社会資源に関する情報	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
⑦その他ニーズ把握に必要な情報	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○				



No	国の評価指標 (市町村)	国の評価指標 (センター)	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ヶ丘		柏南部		柏南部2		沼南				
				センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	
6	市町村指標なし	把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしているか。(重点業務を定めた検討の記録があればよい)	把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を設定し、事業計画に記載している	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○		
7	センターに対して、介護保険法施行規則に定める原則基準に基づく三職種の配置を義務付けているか。	市町村から配置を義務付けられている三職種を配置しているか。	市町村から義務付けられている三職種を配置している	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
			①職員の配置基準を満たしている。	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	△	○	△	○	○	△	△	○	○	○	○	○	△	○	○	
			②年度途中で職員の変更がなく、利用者等に配慮している。	△	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	△	△	△	△	○	△	○	
			③所内ミーティング等を計画的に開催し三職種で情報共有している。	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○
8	センター職員の資質向上の観点から、センター職員を対象とした研修計画を策定し、年度当初までにセンターに示しているか。	市町村から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されているか。(主催者、研修内容、時間数は問わない。)	市から年度当初までにセンター職員を対象とした研修計画が示されている	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
			センターに在籍する全ての職員に対して、センターや受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施しているか。	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	
			①研修(外部)への参加機会を確保している。	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	
			②研修成果をセンター内で報告し共有する機会を設けている。	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	
9	市町村指標なし	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施しているか。(主催者、研修内容、時間数は問わない。)	③職場内での研修機会を確保している。	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	△	○		
			夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。(緊急連絡先の設定等でも指標の内容を満たしているものとして取り扱う。例えば、携帯電話等へ電話転送を行っている場合についても、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。)	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○
			平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。(窓口の設置のほか、緊急連絡先の設定等でも指標の内容を満たしているものとして取り扱う。例えば、携帯電話等へ電話転送を行っている場合についても、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。)	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
11	センターに対して、平日以外の窓口(連絡先)の設置を義務付けているか。	平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。(窓口の設置のほか、緊急連絡先の設定等でも指標の内容を満たしているものとして取り扱う。例えば、携帯電話等へ電話転送を行っている場合についても、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。)	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			
12	市町村の広報紙やホームページなどでセンターの周知を行っているか。	パンフレットの配布など、センターの周知を行っているか。(センターが独自で行っている取組み。市や法人のPRは含まない)	パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎		

(2) 個人情報の管理

国の評価指標 (市町村)	国の評価指標 (センター)	No	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ヶ丘		柏南部		柏南部2		沼南	
				センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価
13 個人情報保護に関する市町村の取扱方針をセンターに示しているか	個人情報保護に関する市町村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)を整備しているか。(データや紙面で整備されている)	13	★ センターにおいて、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。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
			☆ 関係法令等は全職員が理解している。	○	○	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△
14 個人情報漏えいした場合の対応など、センターが行うべき個人情報保護の対応について、センターへ指示しているか。	個人情報漏えいした場合の対応など、市町村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か。(データや紙面で整備されている)	14	★ 個人情報漏えいした場合、個人情報保護のための対応を、各職員へ周知している。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
15 市町村指標なし	個人情報の保護に関する責任者(常勤)を配置しているか。	15	★ 個人情報の保護に関する責任者(常勤)を配置している。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
16 市町村指標なし	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か。	16	★ 個人情報を含む書類等を適切に管理し、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。	○	○	○	○	△	△	○	○	○	○	○	○	△	△	○	○	○	○	△	△	○	○

(3) 利用者満足度の向上

国の評価指標 (市町村)	国の評価指標 (センター)	No	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ヶ丘		柏南部		柏南部2		沼南			
				センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価
17 苦情内容の記録等、苦情対応に関する市町村の方針をセンターに示しているか。	市町村の方針に沿って、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か。	17	★ 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。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
			①苦情受付の担当者・責任者を設置している。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
			②マニュアルが整備されている。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
			③苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止に努めている。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
18 センターが受けた介護サービスに関する相談について、センターから市町村に対して報告や協議を受ける仕組みを設けているか。	センターが受けた介護サービスに関する相談について、市町村に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか。(苦情から介護の相談まで幅広い相談を含む。)	18	★ センターが受けた介護サービスに関する相談について、市に報告や協議を行う仕組みを設けている。	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
			④市及び法人に報告している。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
19 相談者のプライバシーが確保される環境整備に関する市町村の方針をセンターに示しているか。	相談者のプライバシー確保に関する市町村の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。	19	★ 相談者の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

No	国の評価指標 (市町村)	国の評価指標 (センター)	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ヶ丘		柏南部		柏南部2		沼南		
				センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価
20	市町村指標なし	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か。	<p>★ 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> <p>①高齢者の集まる地域活動等へ参加し、情報収集を行っている。</p> <p>②積極的に戸別訪問等を実施している。</p> <p>③地域の社会資源の情報をセンター内で共有している。</p> <p>☆ ④社会資源マップを作成して、その情報を定期的に更新している。</p> <p>⑤地域の関係機関や関係者とのネットワーク構築と連携のための会議等を開催している。</p> <p>⑥地域の関係機関（民生委員協議会やふるさと協議会等）が開催する会議等に積極的に参加している。</p>	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
21	センターと協議しつつ、センターにおいて受けた相談事例の終結条件を定めているか。	相談事例の終結条件を、市町村と共有しているか。（終結条件は、「相談者の主訴が解決し、主訴以外の困難な問題がない場合」「虐待の解消及び再燃リスクが消失した場合」など相談事例の進捗管理を行うため、市とセンターが協議して共通条件をデータや紙面で整備されていること）	★ 相談事例の終結条件を設けて市や関係者等と共有している	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
22	センターにおける相談事例の分類方法を定めているか。	相談事例の分類方法を、市町村と共有しているか。（手法は問わない。データや紙面で整備）	★ 相談事例の分類方法を、市と共有している	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
23	1年間におけるセンターの相談件数を把握しているか。	1年間の相談事例の件数を市町村に報告しているか。	★ 1年間の相談事例の件数を市町村に報告している	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
24	センターからの相談事例に関する支援要請に対応したか。 ※対応例) センターだけでは対応が難しい相談事例等への支援方針の助言・指導、同行訪問、地域ケア会議への参加など	相談事例の解決のために、市町村への支援を要請し、その要請に対し市町村から支援があったか。	★ 相談事例の解決のために、市へ支援を要請し、市から支援を受けている	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	

国の評価指標（市町村）	国の評価指標（センター）	No	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ヶ丘		柏南部		柏南部2		沼南			
				センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価
25	センターが対応した家族介護者からの相談について、相談件数・相談内容を把握しているか。	25	★ 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し、取りまとめている。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				○	△	△	△	△	△	○	△	○	△	△	△	△	△	○	△	○	△	○	△	○	○	○	○

(2) 権利擁護業務

国の評価指標（市町村）	国の評価指標（センター）	No	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ヶ丘		柏南部		柏南部2		沼南			
				センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価
26	成年後見制度の市町村長申し立てに関する判断基準をセンターと共有しているか。	26	★ 成年後見制度の市町村長申し立てに関する判断基準を市と共有している。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○



No	国の評価指標 (市町村)	国の評価指標 (センター)	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ヶ丘		柏南部		柏南部2		沼南					
				センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価		
27	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を整理し、センターと共有しているか。	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、市町村と共有しているか。(フローチャート等データまたは紙面で整備)	★ 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	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			
				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
				○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				○	○	○	○	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	△	○	○	△	△	△	△	○	○
				○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
28	センターまたは市町村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か。	センターまたは市町村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か。	★ 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。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			
				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
29	消費生活に関する相談窓口及び警察に対して、センターとの連携についての協力依頼を行っているか。	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、対応しているか。(記録をデータまたは紙面で整備)	★ 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。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			
				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
30	市町村指標なし	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を行っているか。(少なくとも民生委員に情報提供し取組内容の記録をデータまたは紙面で整備)	★ 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を行っている。	◎	◎	○	○	○	○	○	○	△	△	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			
				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	



(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

No	国の評価指標 (市町村)	国の評価指標 (センター)	No	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ヶ丘		柏南部		柏南部2		沼南				
					センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	
31	日常生活圏域ごとの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、センターに情報提供しているか。	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)を把握しているか。(把握した情報をデータまたは紙面で整備)	31	★	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	○	○	○	○	◎	◎	○	○	◎	◎	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○		
32	センターと協議の上、センターが開催する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作成しているか。	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か。(データまたは紙面で提供)	32	★	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か。	○	○	○	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
33	介護支援専門員を対象に、包括的・継続的ケアマネジメントを行うための課題や支援などに関するアンケートや意見収集等を行い、センターに情報提供を行っているか。	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、市町村による研修会の内容等を踏まえ、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か。(ケアマネのニーズや課題に基づき開催し開催経過をデータまたは紙面で整備)	33	★	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からの情報提供や、市の研修会の内容等を踏まえ、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か。	○	○	◎	◎	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
34	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か。	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か。(主催は問わない。在宅医療・介護連携推進事業でもよい。ただし地域ケア会議は含まない。)	34	★	★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。	◎	◎	○	○	◎	◎	○	○	◎	◎	○	○	◎	◎	○	○	○	○	◎	◎	○	○		
				☆	①介護支援専門員と協働し、介護支援専門員の実践力向上のために地区別研修会や事例検討会等を実施している。	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
				☆	②医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている。	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
35	市町村指標なし	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か。	35	★	★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。	◎	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
				☆	地域の保健・医療・福祉サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
36	センターが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か。	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か。(整理分類と経年的に件数を把握(概ね3年程度)の両方を行っている)	36	★	★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	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
				☆	①介護支援専門員に対して個別相談による支援を行っている。	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
☆	②支援困難事例について他の職種や関係機関と連携し、介護支援専門員に指導や助言等を行っている。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		

(4) 地域ケア会議

No	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ヶ丘		柏南部		柏南部2		沼南	
		センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価
37	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュールを盛り込んだ開催計画が市町村から示されているか。 (開催計画がデータまたは紙面で整備。計画には地域ケア会議の5つの機能について何らかの内容が盛り込まれていること)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
38	センター主催の地域ケア会議の運営方法や、市町村主催の地域ケア会議との連携に関する方針を策定し、センターに対して、周知しているか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
39	センター主催の個別事例について検討する地域ケア会議に参加しているか。	○	◎	◎	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
40	地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	◎	○
41	センターと協力し、地域ケア会議における個人情報の取扱方針を定め、センターに示すとともに、市町村が主催する地域ケア会議で対応しているか。	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
42	地域ケア会議の議事録や検討事項を構成員全員が共有するための仕組みを講じているか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
		○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
43	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングするルールや仕組みを構築し、かつ実行しているか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○



No	国の評価指標 (市町村)	国の評価指標 (センター)	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ヶ丘		柏南部		柏南部2		沼南	
				センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価
44	センター主催の地域課題に関して検討する地域ケア会議に参加しているか。	センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討しているか。	★ センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討している	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
			☆ 地域ネットワーク会議において、地域ケア個別会議からの地域課題の共有やネットワークの構築、社会資源の開発に向けた意見の聴取を行っている。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎	◎	○	○	○	◎	○	○	○	○	○
45	センター主催の地域ケア会議で検討された内容を把握しているか。	センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市町村に報告しているか。(データまたは紙面で共有)	★ センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市に報告している	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	

(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

No	国の評価指標 (市町村)	国の評価指標 (センター)	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ヶ丘		柏南部		柏南部2		沼南		
				センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価
46	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関する市町村の基本方針を定め、センターに周知しているか。	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、市町村から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知しているか。(基本方針には自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関して、基本的な考え方、ケアマネジメントの種類、実施の手順、具体的なツール、多職種視点の活用について全て含まれている事。データまたは紙面で示され、センター職員及び居宅支援事業所と共有している)	★ 自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関する基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知している	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○		
			☆ ①要支援者及び事業対象者の個人情報共有されることについて、十分な説明を行い、同意を得ている。	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
			②介護予防ケアマネジメントに関する様式が統一されている。	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
			③職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている。	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
47	センター、介護支援専門員、生活支援コーディネーター、協議体に対して、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源に関する情報を提供しているか。	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけたことがあるか。(例えば、地域の健康づくりや交流促進のためのサークル活動、老人クラブ活動、ボランティア活動等の介護保険サービス以外の地域における様々な社会資源)	★ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけている	○	◎	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
			☆ ①介護予防・生活支援サービスを理解し、その実施状況を把握している。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
			②保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源(居場所やささえあい活動等)を把握し、プランへの位置付けを行っている。★質問と重複しているため削除	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	△	△	◎	◎		
48	利用者のセルフマネジメントを推進するため、介護予防手帳などの支援の手法を定め、センターに示しているか。	利用者のセルフマネジメントを推進するため、市町村から示された支援の手法を活用しているか。(例えば介護予防手帳の活用、サービス担当者会議に本人・家族が出席し、専門職の助言が受けられる体制もセルフマネジメントの推進となりうる。その活用実績があるか)	★ 利用者のセルフマネジメントを推進するため、市町村から示された支援の手法を活用している	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
			☆ ①窓口相談にきた高齢者に対し、総合事業の目的、内容、サービスメニュー及び手続き方法について十分な説明を行っている。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
			②自立支援に向けたプラン作成及びサービス利用の提案を行っている。	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		



No	国の評価指標 (市町村)	国の評価指標 (センター)	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ヶ丘		柏南部		柏南部2		沼南		
				センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価
49	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定について、公平性・中立性確保のための指針を作成し、センターに明示しているか。	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市町村から示されているか。(市の作成した指針がデータまたは紙面でセンターに示されているか。介護予防支援だけでなく介護予防ケアマネジメントの指針も示されていること)	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
			☆	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
50	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際のセンターの関与について、市町村の指針をセンターに対して明示しているか。	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っているか。(データまたは紙面で整備)	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	
			☆	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○
				○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	◎	◎	○	◎	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	○	○		

3. 事業間連携 (社会保障充実分事業)

No	国の評価指標 (市町村)	国の評価指標 (センター)	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ヶ丘		柏南部		柏南部2		沼南	
				センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価
51	医療関係者とセンターの合同の事例検討会の開催または開催支援を行っているか。	医療関係者と合同の事例検討会に参加しているか。(在宅医療・介護連携推進事業による実施でもよい)	★	○	○	○	○	○	○	◎	◎	○	◎	○	◎	○	◎	○	◎	○	○	○	○	○	○
52	医療関係者とセンターの合同の講演会・勉強会等の開催または開催支援を行っているか。	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加しているか。(在宅医療・介護連携推進事業による実施でもよい)	★	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○
			☆	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○
53	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口とセンターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っているか。(在宅医療・介護連携の相談窓口とセンターが連携を図っている)	★	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
54	認知症初期集中支援チームとセンターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	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か。(認知症初期集中支援事業の訪問対象者の情報(事例の経過や支援結果など)について、センターから認知症初期集中支援チーム員に情報提供した事例のほか、チーム員が直接得た情報についてもセンターに情報提供され共有している)	★	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎	○	○	○	◎	○	◎	○
55	生活支援コーディネーターや協議体とセンターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	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をしているか。(生活支援コーディネーター及び協議体のいづれとも協議している)	★	○	○	◎	○	◎	◎	◎	◎	○	○	○	◎	◎	◎	◎	○	◎	○	◎	◎	◎	◎

4. その他の認知症施策の推進（柏市独自項目）

	国の評価指標（市町村）	柏市独自項目	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ケ丘		柏南部		柏南部2		沼南		
				センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価	行政評価	センター自己評価
4-(1)	なし	認知症への理解を深めるための普及啓発の促進	☆ ①市民や関係機関の相談対応に認知症対応ガイドブックやオレンジバス等を活用し、認知症の正しい理解のための普及啓発等を行っている。 ②世界アルツハイマーデーや地域行事やサロン等において、認知症に関する啓発活動を市や関係機関と協力して実施している。	○	○	○	○	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
4-(2)	なし	認知症サポーターキャラバン事業の推進	☆ ①認知症サポーター養成講座の周知を行い、望ましい対象者や団体（小・中学校、店舗・事業所等）に積極的に働きかけ、登録したキャラバンメイトと協力して対象者にあわせた講座内容を工夫して実施している。 ②「カシワニオレンジステッカー」事業所と「かしわオレンジSOSネットワーク」協力事業所の登録を一体的に勤めるよう努めている。 ③かしわオレンジフレンズの登録や交流会を実施し、フォローアップや活動支援を行っている。	○	◎	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎	
4-(3)	なし	認知症の人と家族への支援	☆ ①認知症の人や家族のニーズ、及び地域特性を活かして認知症介護者交流会や認知症カフェを開催し、認知症の人とその家族を支える繋がりへの支援に努めている。 ②総合相談等において、認知症に関する相談があった場合、関係者等と協力しながら認知症の本人や家族の支援を早期に対応し、早期支援に努めている。	○	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎	
4-(4)		早期診断・早期治療への支援	☆ ①認知症の状態に応じて適切なサービスが提供されるよう医療機関、サービス事業者、介護支援専門員等の関係者と連携して支援している。 ②初期集中支援チームの対応事例の候補選定を行い、チーム員との協議の場を設け、協働して事例の支援を行っている。	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	◎	
4-(5)	なし	見守り体制の構築	☆ ①認知症サポーター養成講座等の啓発の機会に、「かしわオレンジネットワーク事業」メール配信サービスの登録を勧め、地域のゆるやかな見守り体制の構築に努めている。 ②認知症の人やその家族が安心して暮らせるために地域ケア個別会議や地域ネットワーク会議等を活用し、地域の特性に応じた見守り体制の構築に努めている。 ③町会等の地域関係者と連携した徘徊模擬訓練を実施することで、地域の見守り体制の構築に努めている。	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○



5. 一般介護予防事業（柏市独自項目）

	柏市独自項目	設問	柏北部		北柏		北柏2		柏西口		柏西口2		柏東口		柏東口2		光ヶ丘		柏南部		柏南部2		沼南			
			センター 自己評価	行政 評価	センター 自己評価	行政 評価	センター 自己評価	行政 評価	センター 自己評価	行政 評価	センター 自己評価	行政 評価	センター 自己評価	行政 評価	センター 自己評価	行政 評価	センター 自己評価	行政 評価	センター 自己評価	行政 評価	センター 自己評価	行政 評価	センター 自己評価	行政 評価	センター 自己評価	行政 評価
5- (1)	なし	フレイル予防事業対象者の把握・支援	☆	①個別相談等を通じて、フレイル予防が必要とされる高齢者の情報を収集し、フレイル予防の取り組みへつなげている。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
				②関係機関や地域活動組織（民生委員など）等と連携し、閉じこもり高齢者の情報を収集し、社会参加を促進するなどフレイル予防の取り組みへつなげるよう努めている。	○	◎	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
5- (2)	なし	フレイル予防の普及啓発	☆	①フレイル予防の重要性や一般的な知識、フレイル予防事業に関する情報をセンター内で共有し、全ての職員が機を見て積極的に普及啓発を行っている。	○	○	○	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
				②フレイル予防に関する事業や地域の活動について、地域の関係機関やボランティア団体等と協力し、複数の啓発方法や独自のチラシ等で幅広く周知している。	○	○	○	◎	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
				③地域分析を行い、地域の特性に沿ったフレイル予防の取り組みについて実施または周知をしている。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	◎	◎	◎	○	○	○	○	△	△	◎	◎	
5- (3)	なし	フレイル予防教室の実施	☆	①介護予防教室は「フレイルチェック」（1コミュニティエリアに対し1回ずつ）「ウォーキング」「ロコモ」「栄養・口腔」「認知症（コグニサイズ）」の各テーマで実施している。	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
				②偏りのない開催地域で、参加者を固定することなく各担当圏域内で実施している。	○	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
				③フレイルチェック講座終了後、特に深掘りチェック赤シール4つ以上の参加者については、関連する講座や地域のサークルへ繋ぐなど、その後のフォローアップを具体に行うよう努めている。	○	△	○	△	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	△	△	△	△	△	
5- (4)	なし	地域のフレイル予防活動の育成支援	☆	①地域の関係機関やボランティア団体等の会合等に参加し、フレイル予防に関する啓発や講座等を実施している。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	◎	○	◎	○	○	○	○	○	○	
				②地域の通いの場やサロン、フレイル予防自主サークル等に講師として出向くなど信頼関係を構築し、新規参加者の受け入れ依頼が円滑に行われるよう努めている。	○	○	○	◎	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○
				③フレイル予防に関する地域活動組織の立ち上げ支援も念頭に置いている。（フレイル予防自主サークル、居場所づくり等）	○	○	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	△	△	○	○	△	○	○	○	◎	◎	◎	

平成30年度  
柏市地域包括支援センター  
アンケート結果

平成30年度 地域包括支援センター アンケート結果の概要

1 アンケートの送付及び回収の状況

対象者		送付数	回答数	回収率	備考
地域包括支援センター利用者 (※1)		550 (各センター50人)	290	52.7%	郵送
民生委員	単位民児協 (22)	560人(定数)	518	92.5%	協議会を通じて配布・回収
ケアマネジャー	居宅支援事業所	124 (事業所)	320	258.1%	※2, 郵送しFAX回答
医師	柏市医師会会員	230 (医療機関)	57	24.8%	事務所を通じて郵送しFAX 回答
歯科医師	柏歯科医師会会員	200 (歯科医療機関)	21	10.5%	事務所を通じて郵送しFAX 回答
薬剤師	柏市薬剤師会	111 (会員所属機関)	34	30.6%	事務所を通じて郵送しFAX 回答
病院医療相談員	市内総合病院	11 (病院)	37	336.4%	※2, 郵送しFAX回答

原則として1枚のアンケートで1か所の包括を回答するが、複数の包括にチェックがある場合は、回答数は2で計上

※1 コミュニティエリア1か所のみ担当する包括では、直営プランの要支援1・2、事業対象者が50人に満たない場合があるため、対象者増は困難。また、対象者送付前に権利擁護担当による虐待対応案件を除いている。

※2 事業所や医療機関に所属する複数の職員が複数の包括に回答しているため回収率が高くてている。

2 地域包括支援センター別のアンケート回答件数

	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計
柏北部	27	65	29	14	135
北柏	18	30	26	11	85
北柏第2	22	26	26	6	80
柏西口	26	42	32	11	111
柏西口第2	33	40	27	5	105
柏東口	25	32	33	9	99
柏東口第2	28	43	28	9	108
光ヶ丘	33	51	41	9	134
柏南部	26	58	27	6	117
柏南部第2	28	23	22	8	81
沼南	24	57	23	12	116
包括名記載なし	0	5	2	0	7
計	290	472	316	100	1178



### 3 結果の概要(全体)

包括支援センターとの関りがある、と回答したもののうち、

- ・ 職員の言葉づかいや接遇がとても良い、良い、普通をあわせて99.2%であり、接遇は良好であった
- ・ 職員の説明のわかりやすさでは、とてもわかりやすい、わかりやすい、普通をあわせて98.8%でありわかりにくいとややわかりにくいをあわせても0.6%であった。
- ・ 対応の迅速さについては十分に迅速、ある程度迅速、普通をあわせて97.5%であり、遅かったとやや遅かったをあわせて1.4%となり、迅速に対応できている。
- ・ 対応の満足度は十分満足、ある程度満足、普通を併せて95.9%であり、やや不満や不満を感じた割合は3.2%であり、対応の満足度は高かった。

## 柏市地域包括支援センターアンケート調査結果（平成30年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①ある	100	316	472	290	1178 件	92.1%	100.0%
②ない	49	4	48		101 件	7.9%	
未回答	0	0	0		0 件	0.0%	0.0%
計	149	320	520	290	1279 件	100.0%	100.0%

2 職員の言葉づかいや接遇について	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とても良い	42	117	197	130	486 件	41.3%	99.2%
②良い	37	119	219	120	495 件	42.0%	
③普通	21	78	53	36	188 件	16.0%	
④あまり良くない	0	2	0	2	4 件	0.3%	0.5%
⑤良くない	0	0	0	2	2 件	0.2%	
未回答	0	0	3	0	3 件	0.3%	0.3%
計	100	316	472	290	1178 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とてもわかりやすい	41	141	232	159	573 件	48.6%	98.8%
②ある程度わかりやすい	43	90	163	80	376 件	31.9%	
③普通	14	82	70	49	215 件	18.3%	
④ややわかりにくい	1	3	1	0	5 件	0.4%	0.6%
⑤わかりにくい	0	0	0	2	2 件	0.2%	
未回答	1	0	6	0	7 件	0.6%	0.6%
計	100	316	472	290	1178 件	100.0%	100.0%

4 対応の迅速さについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分に迅速	48	131	242	151	572 件	48.6%	97.5%
②ある程度迅速	25	110	151	74	360 件	30.6%	
③普通	25	70	64	58	217 件	18.4%	
④やや遅かった	2	4	3	2	11 件	0.9%	1.4%
⑤遅かった	0	1	1	3	5 件	0.4%	
未回答	0	0	11	2	13 件	1.1%	1.1%
計	100	316	472	290	1178 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分満足	46	154	240	152	592 件	50.3%	95.9%
②ある程度満足	25	87	162	87	361 件	30.6%	
③普通	25	64	53	35	177 件	15.0%	
④やや不満	2	9	9	11	31 件	2.6%	3.2%
⑤不満	1	2	1	3	7 件	0.6%	
未回答	1	0	7	2	10 件	0.8%	0.8%
計	100	316	472	290	1178 件	100.0%	100.0%

# 柏北部地域包括支援センターアンケート調査結果（平成30年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	
回答数	14	29	65	27	135 件	

2 職員の言葉づかいや接遇について	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とても良い	7	15	35	17	74 件	54.8%	100.0%
②良い	5	10	25	9	49 件	36.3%	
③普通	2	4	5	1	12 件	8.9%	
④あまり良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
⑤良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	14	29	65	27	135 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とてもわかりやすい	7	16	39	18	80 件	59.3%	99.3%
②ある程度わかりやすい	6	7	22	7	42 件	31.1%	
③普通	1	6	3	2	12 件	8.9%	
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	1	0	1 件	0.7%	0.7%
計	14	29	65	27	135 件	100.0%	100.0%

4 対応の迅速さについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分に迅速	8	17	42	18	85 件	63.0%	99.3%
②ある程度迅速	3	8	18	5	34 件	25.2%	
③普通	3	4	4	4	15 件	11.1%	
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	1	0	1 件	0.7%	0.7%
計	14	29	65	27	135 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分満足	8	17	41	20	86 件	63.7%	97.8%
②ある程度満足	4	7	20	4	35 件	25.9%	
③普通	1	4	3	3	11 件	8.1%	
④やや不満	0	1	0	0	1 件	0.7%	0.7%
⑤不満	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	1	0	1	0	2 件	1.5%	1.5%
計	14	29	65	27	135 件	100.0%	100.0%

## 北柏地域包括支援センターアンケート調査結果（平成30年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計
回答数	11	26	30	18	85 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①とても良い	5	4	13	7	29 件	34.1%
②良い	3	12	13	7	35 件	41.2%
③普通	3	9	4	4	20 件	23.5%
④あまり良くない	0	1	0	0	1 件	1.2%
⑤良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%
計	11	26	30	18	85 件	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①とてもわかりやすい	5	8	16	9	38 件	44.7%
②ある程度わかりやすい	4	9	10	5	28 件	32.9%
③普通	1	6	4	4	15 件	17.6%
④ややわかりにくい	1	3	0	0	4 件	4.7%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%
計	11	26	30	18	85 件	100.0%

4 対応の迅速さについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①十分に迅速	5	3	18	6	32 件	37.6%
②ある程度迅速	3	16	8	6	33 件	38.8%
③普通	2	6	4	6	18 件	21.2%
④やや遅かった	1	1	0	0	2 件	2.4%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%
計	11	26	30	18	85 件	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①十分満足	6	7	18	6	37 件	43.5%
②ある程度満足	2	10	7	7	26 件	30.6%
③普通	1	5	4	2	12 件	14.1%
④やや不満	1	3	1	2	7 件	8.2%
⑤不満	1	1	0	0	2 件	2.4%
未回答	0	0	0	1	1 件	1.2%
計	11	26	30	18	85 件	100.0%

## 北柏第2地域包括支援センターアンケート調査結果（平成30年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	
回答数	6	26	26	22	80 件	

2 職員の言葉づかいや接遇について	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とても良い	1	10	10	8	29 件	36.3%	100.0%
②良い	3	12	12	10	37 件	46.3%	
③普通	2	4	4	4	14 件	17.5%	
④あまり良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
⑤良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	6	26	26	22	80 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とてもわかりやすい	1	13	12	10	36 件	45.0%	98.8%
②ある程度わかりやすい	3	10	8	11	32 件	40.0%	
③普通	2	3	5	1	11 件	13.8%	
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	1	0	1 件	1.3%	1.3%
計	6	26	26	22	80 件	100.0%	100.0%

4 対応の迅速さについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分に迅速	2	9	13	12	36 件	45.0%	98.8%
②ある程度迅速	1	13	10	6	30 件	37.5%	
③普通	2	4	3	4	13 件	16.3%	
④やや遅かった	1	0	0	0	1 件	1.3%	1.3%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	6	26	26	22	80 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分満足	2	10	9	10	31 件	38.8%	98.8%
②ある程度満足	2	13	12	10	37 件	46.3%	
③普通	1	3	5	2	11 件	13.8%	
④やや不満	1	0	0	0	1 件	1.3%	1.3%
⑤不満	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	6	26	26	22	80 件	100.0%	100.0%

## 柏西口地域包括支援センターアンケート調査結果（平成30年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計
回答数	11	32	42	26	111 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とても良い	2	12	19	10	43 件	38.7%	98.20%
②良い	6	12	19	14	51 件	45.9%	
③普通	3	8	2	2	15 件	13.5%	
④あまり良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
⑤良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	2	0	2 件	1.8%	1.8%
計	11	32	42	26	111 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とてもわかりやすい	2	15	26	13	56 件	50.5%	97.30%
②ある程度わかりやすい	5	8	8	8	29 件	26.1%	
③普通	3	9	6	5	23 件	20.7%	
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	1	0	2	0	3 件	2.7%	2.7%
計	11	32	42	26	111 件	100.0%	100.0%

4 対応の迅速さについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分に迅速	4	14	19	12	49 件	44.1%	95.50%
②ある程度迅速	5	8	13	10	36 件	32.4%	
③普通	2	10	5	4	21 件	18.9%	
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	5	0	5 件	4.5%	4.5%
計	11	32	42	26	111 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分満足	2	14	21	10	47 件	42.3%	94.59%
②ある程度満足	5	6	13	11	35 件	31.5%	
③普通	4	12	3	4	23 件	20.7%	
④やや不満	0	0	1	1	2 件	1.8%	1.8%
⑤不満	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	4	0	4 件	3.6%	3.6%
計	11	32	42	26	111 件	100.0%	100.0%



## 柏西口第2地域包括支援センターアンケート調査結果（平成30年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計
回答数	5	27	40	33	105 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とても良い	3	10	15	22	50 件	47.6%	100.0%
②良い	1	12	23	10	46 件	43.8%	
③普通	1	5	2	1	9 件	8.6%	
④あまり良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
⑤良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	5	27	40	33	105 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とてもわかりやすい	3	13	15	27	58 件	55.2%	100.0%
②ある程度わかりやすい	1	9	19	4	33 件	31.4%	
③普通	1	5	6	2	14 件	13.3%	
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	5	27	40	33	105 件	100.0%	100.0%

4 対応の迅速さについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分に迅速	3	11	16	20	50 件	47.6%	97.1%
②ある程度迅速	1	10	13	10	34 件	32.4%	
③普通	1	6	9	2	18 件	17.1%	
④やや遅かった	0	0	2	0	2 件	1.9%	2.9%
⑤遅かった	0	0	0	1	1 件	1.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	5	27	40	33	105 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分満足	3	12	15	23	53 件	50.5%	99.0%
②ある程度満足	0	10	18	9	37 件	35.2%	
③普通	2	5	7	0	14 件	13.3%	
④やや不満	0	0	0	1	1 件	1.0%	1.0%
⑤不満	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	5	27	40	33	105 件	100.0%	100.0%

## 柏東口地域包括支援センターアンケート調査結果（平成30年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計
回答数	9	33	32	25	99 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とても良い	5	15	12	10	42 件	42.4%	99.0%
②良い	1	12	16	11	40 件	40.4%	
③普通	3	5	4	4	16 件	16.2%	
④あまり良くない	0	1	0	0	1 件	1.0%	1.0%
⑤良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	9	33	32	25	99 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とてもわかりやすい	5	15	13	14	47 件	47.5%	100.0%
②ある程度わかりやすい	2	9	13	7	31 件	31.3%	
③普通	2	9	6	4	21 件	21.2%	
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	9	33	32	25	99 件	100.0%	100.0%

4 対応の迅速さについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分に迅速	4	14	14	11	43 件	43.4%	99.0%
②ある程度迅速	2	10	11	10	33 件	33.3%	
③普通	3	8	7	4	22 件	22.2%	
④やや遅かった	0	1	0	0	1 件	1.0%	1.0%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	9	33	32	25	99 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分満足	4	18	16	14	52 件	52.5%	97.0%
②ある程度満足	2	6	11	7	26 件	26.3%	
③普通	3	7	5	3	18 件	18.2%	
④やや不満	0	1	0	1	2 件	2.0%	3.0%
⑤不満	0	1	0	0	1 件	1.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	9	33	32	25	99 件	100.0%	100.0%



## 柏東口第2地域包括支援センターアンケート調査結果（平成30年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	
回答数	9	28	43	28	108 件	

2 職員の言葉づかいや接遇について	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①とても良い	3	14	24	8	49 件	45.4%
②良い	5	10	9	17	41 件	38.0%
③普通	1	4	9	3	17 件	15.7%
④あまり良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%
⑤良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%
未回答	0	0	1	0	1 件	0.9%
計	9	28	43	28	108 件	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①とてもわかりやすい	4	16	26	13	59 件	54.6%
②ある程度わかりやすい	5	7	12	9	33 件	30.6%
③普通	0	5	5	6	16 件	14.8%
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%
計	9	28	43	28	108 件	100.0%

4 対応の迅速さについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①十分に迅速	5	11	27	13	56 件	51.9%
②ある程度迅速	2	13	9	6	30 件	27.8%
③普通	2	3	6	8	19 件	17.6%
④やや遅かった	0	1	0	1	2 件	1.9%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%
未回答	0	0	1	0	1 件	0.9%
計	9	28	43	28	108 件	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①十分満足	4	15	22	9	50 件	46.3%
②ある程度満足	3	6	14	13	36 件	33.3%
③普通	2	5	6	5	18 件	16.7%
④やや不満	0	2	0	0	2 件	1.9%
⑤不満	0	0	0	1	1 件	0.9%
未回答	0	0	1	0	1 件	0.9%
計	9	28	43	28	108 件	100.0%

## 光ヶ丘地域包括支援センターアンケート調査結果（平成30年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計
回答数	9	41	51	33	134 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とても良い	6	10	19	14	49 件	36.6%	97.8%
②良い	2	19	27	11	59 件	44.0%	
③普通	1	12	5	5	23 件	17.2%	
④あまり良くない	0	0	0	1	1 件	0.7%	2.2%
⑤良くない	0	0	0	2	2 件	1.5%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	9	41	51	33	134 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とてもわかりやすい	5	12	26	14	57 件	42.5%	98.5%
②ある程度わかりやすい	3	16	19	11	49 件	36.6%	
③普通	1	13	6	6	26 件	19.4%	
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	1.5%
⑤わかりにくい	0	0	0	2	2 件	1.5%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	9	41	51	33	134 件	100.0%	100.0%

4 対応の迅速さについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分に迅速	6	15	25	16	62 件	46.3%	97.0%
②ある程度迅速	1	16	19	6	42 件	31.3%	
③普通	2	9	6	9	26 件	19.4%	
④やや遅かった	0	1	0	0	1 件	0.7%	2.2%
⑤遅かった	0	0	0	2	2 件	1.5%	
未回答	0	0	1	0	1 件	0.7%	0.7%
計	9	41	51	33	134 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分満足	7	17	28	18	70 件	52.2%	97.0%
②ある程度満足	0	15	15	9	39 件	29.1%	
③普通	2	8	7	4	21 件	15.7%	
④やや不満	0	1	1	0	2 件	1.5%	3.0%
⑤不満	0	0	0	2	2 件	1.5%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	9	41	51	33	134 件	100.0%	100.0%

## 柏南部地域包括支援センターアンケート調査結果（平成30年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計
回答数	6	27	58	26	117 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①とても良い	2	10	17	12	41 件	35.0%
②良い	3	8	32	7	50 件	42.7%
③普通	1	9	9	6	25 件	21.4%
④あまり良くない	0	0	0	1	1 件	0.9%
⑤良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%
計	6	27	58	26	117 件	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①とてもわかりやすい	2	13	20	13	48 件	41.0%
②ある程度わかりやすい	4	5	24	5	38 件	32.5%
③普通	0	9	11	8	28 件	23.9%
④ややわかりにくい	0	0	1	0	1 件	0.9%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%
未回答	0	0	2	0	2 件	1.7%
計	6	27	58	26	117 件	100.0%

4 対応の迅速さについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①十分に迅速	3	16	27	11	57 件	48.7%
②ある程度迅速	1	5	19	6	31 件	26.5%
③普通	2	6	9	8	25 件	21.4%
④やや遅かった	0	0	1	1	2 件	1.7%
⑤遅かった	0	0	1	0	1 件	0.9%
未回答	0	0	1	0	1 件	0.9%
計	6	27	58	26	117 件	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①十分満足	2	19	23	11	55 件	47.0%
②ある程度満足	2	3	23	8	36 件	30.8%
③普通	2	5	6	4	17 件	14.5%
④やや不満	0	0	5	3	8 件	6.8%
⑤不満	0	0	1	0	1 件	0.9%
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%
計	6	27	58	26	117 件	100.0%

## 柏南部第2地域包括支援センターアンケート調査結果（平成30年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	
回答数	8	22	23	28	81 件	

2 職員の言葉づかいや接遇について	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とても良い	3	8	5	13	29 件	35.8%	100.0%
②良い	3	5	15	11	34 件	42.0%	
③普通	2	9	3	4	18 件	22.2%	
④あまり良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
⑤良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	8	22	23	28	81 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①とてもわかりやすい	2	10	6	15	33 件	40.7%	100.0%
②ある程度わかりやすい	4	4	9	7	24 件	29.6%	
③普通	2	8	8	6	24 件	29.6%	
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	8	22	23	28	81 件	100.0%	100.0%

4 対応の迅速さについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分に迅速	2	10	6	18	36 件	44.4%	97.5%
②ある程度迅速	4	6	14	6	30 件	37.0%	
③普通	2	5	3	3	13 件	16.0%	
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	1.2%
⑤遅かった	0	1	0	0	1 件	1.2%	
未回答	0	0	0	1	1 件	1.2%	1.2%
計	8	22	23	28	81 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率	
①十分満足	2	14	8	17	41 件	50.6%	92.6%
②ある程度満足	3	3	12	3	21 件	25.9%	
③普通	3	4	2	4	13 件	16.0%	
④やや不満	0	1	1	3	5 件	6.2%	6.2%
⑤不満	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	1	1 件	1.2%	1.2%
計	8	22	23	28	81 件	100.0%	100.0%

## 沼南地域包括支援センターアンケート調査結果（平成30年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計
回答数	12	23	57	24	116 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①とても良い	5	9	26	9	49 件	42.2%
②良い	5	5	25	13	48 件	41.4%
③普通	2	9	6	2	19 件	16.4%
④あまり良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%
⑤良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%
計	12	23	57	24	116 件	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①とてもわかりやすい	5	10	29	13	57 件	49.1%
②ある程度わかりやすい	6	4	18	6	34 件	29.3%
③普通	1	9	10	5	25 件	21.6%
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%
計	12	23	57	24	116 件	100.0%

4 対応の迅速さについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①十分に迅速	6	11	31	14	62 件	53.4%
②ある程度迅速	2	4	16	3	25 件	21.6%
③普通	4	8	8	6	26 件	22.4%
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%
未回答	0	0	2	1	3 件	2.6%
計	12	23	57	24	116 件	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計	回答率
①十分満足	6	11	34	14	65 件	56.0%
②ある程度満足	2	7	17	6	32 件	27.6%
③普通	4	5	5	4	18 件	15.5%
④やや不満	0	0	0	0	0 件	0.0%
⑤不満	0	0	0	0	0 件	0.0%
未回答	0	0	1	0	1 件	0.9%
計	12	23	57	24	116 件	100.0%