

令和元年度  
柏市地域包括支援センターの  
運営事業評価について

## 目 次

### 令和元年度柏市地域包括支援センターの運営事業評価について

(1) 令和元年度柏市地域包括支援センターの運営事業評価の概要	1
(2) 【新旧対照表】令和元年度柏市地域包括支援センターの評価指標表	3
(3) 令和元年度柏市地域包括支援センターの評価指標表	14
(4) アンケート調査票	
ア 利用者	25
イ 民生委員児童委員協議会・関係機関	26

# 令和元年度柏市地域包括支援センターの運営事業評価の概要

## 1 目的

地域包括支援センターの業務の状況等を定期的に把握・評価し、あわせて市の関わりについて点検し、運営法人及び市は事業の質の向上のための必要な改善を図る。これにより、地域包括支援センターの機能強化を推進する。

## 2 評価対象

柏市の地域包括支援センター 11 か所

## 3 評価対象期間

平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

## 4 令和元年度の柏市地域包括支援センターの事業評価

(1) 国が実施する全国統一の評価指標による評価

(2) 柏市独自の評価

ア 全国統一の指標に基づいた柏市独自の指標による評価

(ア) 自己評価

センター職員による評価

(イ) 行政評価

自己評価を基に、センターの委託法人及びセンター職員に聞き取りを行い、実績と成果や課題を確認し、市が総合的に評価

イ アンケート調査

センターの利用者及び関係者等へアンケート調査を実施

### 【対象】

・各地域包括支援センターの利用者

・関係機関

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

(3) ア及びイについてのフィードバック

よりよい事業運営のために必要な改善を図れるよう、各センター及び受託法人と市で、評価結果の情報共有を実施する。

5 平成30年度の事業評価からの変更点

(1) 自己評価及び行政評価

ア 各評価指標 ※詳細は評価表参照

(ア) 全国統一の指標と柏市独自の指標の重複項目の統合や削除

(イ) 全国統一の評価指標の表記上の改正点を反映

イ 評価方法

(ア) 「◎,○,△」の評価から「3,2,1」へ変更

(イ) 組織・運営体制等の項目については、2段階評価(2,1)、  
個別業務の項目については、3段階評価(3,2,1)

(2) アンケート調査

変更点なし



**【新旧対照表】令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表** センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※ 1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた 1：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	地域包括支援センターの評価指標 (★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標)		変更理由等
	新	旧	
1	★ 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。	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。	
	☆ 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。	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	★ 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。	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。	
3	★ 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。	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。	施設や設備に関することのため、担当課職員が目視にて確認する。
	削除	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。	
	削除	②地域住民に分かりやすいよう看板や案内表示が掲示されている。	
	☆ 削除	③高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている。	
	削除	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。	
	削除	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	★ 市町村が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。	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。	
5	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。	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。	
	①担当圏域の高齢者人口	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	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	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	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	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	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	⑦その他ニーズ把握に必要な情報	
6	★ 把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの取組における重点項目を設定しているか。	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。	全国統一指標の改正に基づき修正
	☆ 重点事業を明らかにするにあたり、地域特性を把握するためのデータ分析を行わない、地域ケア会議等で検討した地域課題の解決策を地域住民と共有し、計画に位置付けているか。	平成30年度指標なし	重点事業の設定におけるデータ分析と地域ケア会議等の連動についての評価指標を追加



**【新旧対照表】令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター**

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可  
 3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

No	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）		変更理由	
	新	旧		
7	★	3職種（それぞれの職種の準ずる者は含まない）について、必要数を配置しているか。	市町村から配置を義務付けられている3職種を配置しているか。	全国統一指標の改正に基づき修正
	☆	①職員の配置基準を満たしている。（準ずる者を含む。）やむをえず、変更があった場合には、利用者や関係者等に配慮し適正に引き継いでいる。	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。	市として準ずる者でよいため。また、②と合わせ、変更があった場合の対応について評価
		②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。	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。	番号修正
		削除	④支援が困難なケースは複数の職員で対応している。	総合相談や権利擁護の指標で評価
8	★	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。	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。	
9	★	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。	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。	
	☆	①研修（外部）への参加機会を確保している。	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。	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。	
	☆	③職場内での研修機会を確保している。	③職場内での研修機会を確保している。	
10	★	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。	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。	
11	★	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。	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。	
12	★	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。	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。	

**(2) 個人情報の管理**

No	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）		変更理由等	
	新	旧		
13	★	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。	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。	
	☆	削除	関係法令等は全職員が理解している。	No13★に含まれるため削除
14	★	個人情報が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。	個人情報が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。	
15	★	個人情報の保護に関する責任者（常勤）を配置しているか。	個人情報の保護に関する責任者（常勤）を配置しているか。	
16	★	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。	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。	

**【新旧対照表】令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター**

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた 1：いいえ、または、仕様と及ばない実施状況であった

(3) 利用者満足度の向上

No	地域包括支援センターの評価指標 (★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標)		変更理由等
	新	旧	
17	★ 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。	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。	
	①苦情受付の担当者・責任者を配置している。	①苦情受付の担当者・責任者を設置している。	文言修正
	☆ ②苦情対応マニュアルを整備し、センター内で共有を図り、苦情の対処と再発防止に努めている。	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。	②と③を合わせる
	削除	④市及び法人に報告している。	苦情対応の流れに含まれているため削除。
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。	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。	
19	★ 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。	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。	



【新旧対照表】令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

2. 個別業務

(1) 総合相談支援業務

No	地域包括支援センターの評価指標 (★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標)		変更理由等	
	新	旧		
20	★	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。	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。	
		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。	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。	
		削除	②積極的に戸別訪問等を実施している。	No25☆③で評価
	☆	②社会資源マップを作成して、センター内で共有し、市民や地域関係者へ情報提供し活用されている。	③地域の社会資源の情報をセンター内で共有している。 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。	③と④を合わせ文言追記
	削除	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。	No39★, 44★で評価	
	③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。	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。	番号修正	
21	★	相談事例の終結条件を、市町村と共有しているか。	相談事例の終結条件を、市町村と共有しているか。	
22	★	相談事例の分類方法を、市町村と共有しているか。	相談事例の分類方法を、市町村と共有しているか。	
23	★	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か。	
24	★	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。	
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等に残して取りまとめているか。	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か。	
		①ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている。	①ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている。	
	☆	②相談には速やかに対応し、的確に状況を把握し、センター内で共有の上、緊急の有無やモニタリングの要否を判断している。	②相談には速やかに対応し、信頼関係の構築に努めている。 ③的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している。	②と③と④を合わせる
		③積極的にアウトリーチを実施し、相談の場を広げている。	④定期的にモニタリングを行っている。	
	④相談内容を分析し、各業務に活用している。	⑤積極的にアウトリーチを実施し、相談の場を広げている。 ⑥相談内容を分析し、各業務に活用している。		



【新旧対照表】令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

(2) 権利擁護業務

No	地域包括支援センターの評価指標 (★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標)		変更理由等
	新	旧	
26	★ 成年後見制度の市町村長申し立てに関する判断基準について、市町村から共有されているか。	成年後見制度の市町村長申し立てに関する判断基準について、市町村から共有されているか。	
	①成年後見制度についてセンター職員が理解し、説明できる。	①成年後見制度についてセンター職員が理解し、説明できる。	
	☆ ②高齢者の判断能力や生活状況を把握し、制度を利用する必要があるかどうかを想定して対応している。	②高齢者の判断能力や生活状況を把握し、制度を利用する必要があるかどうかを想定して対応している。	
	③成年後見の相談に適切に対応し、申立ての支援を行っている。	③成年後見の相談に適切に対応し、申立ての支援を行っている。	
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について、市町村と共有しているか。	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。	
	①高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している。	①高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している。	
	②高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を市へ速やかに提出し、市と協力して対応している。	②高齢者虐待対応に関する書類を速やかに提出している。	②と③を合わせる
	③チームで役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な方策をとっている。	③高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を整備し、市と協力して対応に当たっている。	文言修正
	④虐待対応最終後に支援の評価や振り返りの機会を設けている。	④チームで役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置をとっている。	番号修正
	⑤虐待防止と早期発見に繋げるための啓発を実施している。	⑤虐待対応最終後に支援の評価や振り返りの機会を設けている。	番号修正
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。	⑥虐待防止と早期発見に繋げるための啓発を実施している。	
	★ 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。	⑦多問題事例を把握した場合にセンター内で情報共有している。	⑦と⑧を合わせ、3職種によるチームアプローチを強調
29	★ 職員が消費者被害の動向に関して理解している。	⑧多問題事例の問題解決に向けて、他職種や必要に応じて関係機関等と連携しながら対応にあたっている。	
	★ 削除	①職員が消費者被害の動向に関して理解している。	番号削除
30	★ 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。	②消費生活センターや警察等と連携できる体制を整えている。	No29★と重複のため削除
	★ 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。	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。	



**【新旧対照表】 令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター**

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

**(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務**

No	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）		変更理由等
	新	旧	
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。	
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。	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。	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。	
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。	
	削除	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。	No32★と重複しているため削除
	☆ 削除	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。	No31★, 34★で評価
	削除	③地域の介護支援専門員のニーズを把握する機会を設け、介護支援専門員相互の理解や情報交換等の場を設けている。	No34★と重複しているため削除
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か。	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。	
	☆ 削除	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。	No20②と重複しているため削除
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。	
	☆ 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。	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。	



**【新旧対照表】令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表** センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

(4) 地域ケア会議

No	地域包括支援センターの評価指標 (★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標)		変更理由等
	新	旧	
37	★ 地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市町村から示されているか。	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市町村から示されているか。	柏市地域ケア会議の手引きをセンター内で共有理解できているかを評価
	☆ 柏市地域ケア会議の手引きをセンター内で共有し、会議の体系や役割を理解している。	平成30年度指標なし	
38	★ センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知しているか。	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知しているか。	
39	★ センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。	センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。	
40	★ センター主催の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。	センター主催の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	★ 市町村から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応しているか。	市町村から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応しているか。	
42	★ センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。	センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。	No39, 44で評価
	☆ 削除	地域ケア個別会議で、関係者と個別課題を共有し、個別課題の解決に向けた役割等を具体化して方向性を示し、併せて地域課題の抽出を行うなかで、地域ネットワークの構築を図ることにつなげている。	
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しているか。	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しているか。	
44	★ 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か。	No44★と重複しているため削除
	☆ 削除	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。	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。	



【新旧対照表】令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

No	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）		変更理由等
	新	旧	
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。	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。	
	☆ 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。	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。	
	削除	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。	基本方針に含まれるため削除
47	★ 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。	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。	
	☆ 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。	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。	文言修正
48	★ 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。	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。	
	☆ 削除	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。	総合相談支援に含まれるため削除
	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。	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。	番号削除
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。	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。	
	☆ 職員は介護予防ケアマネジメント・介護予防支援委託の公正性・中立性を理解している。	①職員は介護予防ケアマネジメント・介護予防支援委託の公正性・中立性を理解している。	番号削除
	削除	②個別支援にあたり、サービスが特定事業者に偏らないよう配慮している。	No49☆①に含まれるため削除
50	★ 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。	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。	
	☆ ①介護予防ケアマネジメント・介護予防支援の委託進捗管理表を作って管理している。	①介護予防ケアマネジメント・介護予防支援の委託進捗管理表を作って管理している。	
	②委託先で適切に計画が作成されているか、内容の確認をしている。	②委託先で適切に計画が作成されているか、内容の確認をしている。	
	削除	③自立支援に向けたプラン作成が行えるよう助言している。	No48☆①と重複しているため削除



**【新旧対照表】令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター**

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

**3. 事業間連携（社会保障充実分事業）**

No	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）		変更理由等
	新	旧	
51	★ 医療関係者と合同の事例検討会に参加しているか。	医療関係者と合同の事例検討会に参加しているか。	
52	★ 医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加しているか。 ☆ 削除	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加しているか。 地域医療推進課による「顔の見える関係会議」等に参加し、医療関係者等の多職種による地域包括支援ネットワークの構築に取り組んでいる。	No52★と重複しているため削除
53	★ 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・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っているか。	
54	★ 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。	
55	★ 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・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。	

**【新旧対照表】令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター**

【評価方法】 ※ 1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

4. その他（柏市独自項目）

(1) 認知症施策の推進

No	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）		変更理由等
	新	旧	
56	☆	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パス等を活用し、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。	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パス等を活用し、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。
	☆	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。	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。
58	☆	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。	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。
	☆	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。 <b>削除</b>	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。
60	☆	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。	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。	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。	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。

※ 項目を(1)認知症理解のための普及啓発・(2)認知症の人の家族への支援・(3)地域の見守り・(4)早期発見・早期対応、早期診断と適切な医療・ケアに振り分け再度付番する。



【新旧対照表】令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

(2) 一般介護予防事業

No	地域包括支援センターの評価指標 (★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標)		変更理由等	
	新	旧		
61	☆	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。 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。	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。	No63の③から移動
	☆	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、全ての職員がフレイル予防に協力して取り組んでいる。	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。	文言修正
		②地域の関係機関やボランティア団体等の会合等に出席し、フレイル予防に関するちらしの配布による周知や講座等を実施している。 ③小圏域ごとに、参加者を固定することなく各担当圏域内でフレイルチェック講座を実施している。	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。	No64の①と合わせる No63②から移動 文言修正
63	☆	削除	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。	フレイル予防教室の実施は、仕様がないため削除
	☆	移動	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。	フレイル予防の普及啓発へ移動
	☆	移動	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。	フレイル予防事業対象者の把握・支援へ移動
64	☆	①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支援をしている。	①地域の関係機関やボランティア団体等の会合等に出席し、フレイル予防に関する啓発や講座等を実施している。	No61の③から移動
		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。	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）	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）	



令和元年度柏市地域包括支援センター  
の評価指標表

令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった（網かけ箇所のみ選択可） 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：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	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
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。				
		☆ 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。				
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。				
4	市町村とセンターの間の連絡会合を、定期的開催しているか。	★ 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。				
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。 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				
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、センターの取組における重点項目を設定しているか。				
		☆ 重点事業を明らかにするにあたり、地域特性を把握するためのデータ分析を行ない、地域ケア会議等で検討した地域課題の解決策を地域住民と共有し、計画に位置付けているか。				

令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった（網かけ箇所のみ選択可） 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
7	センターにおいて、3職種（それぞれの職種の準ずる者は含まない）が配置されているか。	★ 3職種（それぞれの職種の準ずる者は含まない）について、必要数を配置しているか。				
		☆ ①職員の配置基準を満たしている。（準ずる者を含む。）やむをえず、変更があった場合には、利用者や関係者等に配慮し適正に引き継いでいる。				
		②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。				
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。				
		☆ 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。				
		③職場内での研修機会を確保している。				
10	センターに対して、夜間・早朝の窓口（連絡先）の設置を義務付けているか。	★ 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。				
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。				
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。				

令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった（網かけ箇所のみ選択可） 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

(2) 個人情報の管理

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
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。				
14	個人情報が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。	★ 個人情報が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。				
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。				
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。				

(3) 利用者満足度の向上

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
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。				
		☆ ①苦情受付の担当者・責任者を配置している。 ②苦情対応マニュアルを整備し、センター内で共有を図り、苦情の対処と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。				
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。				

令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった（網かけ箇所のみ選択可） 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

2. 個別業務

(1) 総合相談支援業務

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
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。				
		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。				
		②社会資源マップを作成して、センター内で共有し、市民や地域関係者へ情報提供し活用されている。				
		③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。				
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。				
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。				
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。				
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。				
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。	★ 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か。				
		①ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている。				
		②相談には速やかに対応し、的確に状況を把握し、センター内で共有の上、緊急性の有無やモニタリングの要否を判断している。				
		③積極的にアウトリーチを実施し、相談の場を広げている。				
		④相談内容を分析し、各業務に活用している。				



令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった（網かけ箇所のみ選択可） 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

(2) 権利擁護業務

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
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。	★ 成年後見制度の市町村長申し立てに関する判断基準について、市町村から共有されているか。				
		☆ ①成年後見制度についてセンター職員が理解し、説明できる。				
		②高齢者の判断能力や生活状況を把握し、制度を利用する必要があるかどうかを想定して対応している。				
		③成年後見の相談に適切に対応し、申立ての支援を行っている。				
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。				
		☆ ①高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している。				
		②高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を市へ速やかに提出し、市と協力して対応している。				
		③チームで役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な方策をとっている。				
		④虐待対応最終後に支援の評価や振り返りの機会を設けている。				
		⑤虐待防止と早期発見に繋げるための啓発を実施している。				
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。				
		☆ 職員が消費者被害の動向に関して理解している。				
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。				
30	市町村指標なし	☆ 職員が消費者被害の動向に関して理解している。				
		★ 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。				

令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった（網かけ箇所のみ選択可） 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
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。				
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。				
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。				
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。				
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。				
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。				
		☆ 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。				

令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった（網かけ箇所のみ選択可） 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

(4) 地域ケア会議

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
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を策定し、センターに示しているか。	★ 地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市町村から示されているか。				
		☆ 柏市地域ケア会議の手引きをセンター内で共有し、会議の体系や役割を理解している。				
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。	★ センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関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。	★ センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。				
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。	★ センター主催の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。	★ 市町村から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センター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。	★ センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。				
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。	★ 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しているか。				
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。				
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。				

令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった（網かけ箇所のみ選択可） 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
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。				
		☆ 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。				
		☆ 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）を理解し、その実施状況を把握している				
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。				
		☆ 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。				
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	★ 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。				
		☆ 職員は介護予防ケアマネジメント・介護予防支援委託の公正性・中立性を理解している。				
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、市町村の指方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。				
		☆ ①介護予防ケアマネジメント・介護予防支援の委託進捗管理表を作って管理している。				
		②委託先で適切に計画が作成されているか、内容の確認をしている。				

令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった（網かけ箇所のみ選択可） 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

3. 事業間連携（社会保障充実分事業）

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
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。				
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。				
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。				
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。				
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。				

令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった（網かけ箇所のみ選択可） 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

4. 認知症施策の推進（柏市独自項目）

(1) 認知症理解のための普及啓発

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
56	市町村指標なし	☆ 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パス等を活用し、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。 ③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) 認知症の人の家族への支援

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
57	市町村指標なし	☆ 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				

(3) 地域の見守り

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
58	市町村指標なし	☆ ①「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。 ②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勤め、地域のゆるやかな見守り体制の構築に努めている。 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。 ⑤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。				

(4) 早期発見・早期対応、早期診断と適切な医療・ケア

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
59	市町村指標なし	☆ 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。				

令和元年度柏市地域包括支援センター評価指標表 センター名：●●●●●地域包括支援センター

【評価方法】 ※1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった（網かけ箇所のみ選択可） 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

5. 一般介護予防事業（柏市独自項目）

(1) フレイル予防事業対象者の把握・支援

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
60	市町村指標なし	☆ 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。 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。				

(2) フレイル予防の普及啓発

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
61	市町村指標なし	☆ 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ちらしの配布による周知や講座等を実施している。 ③小圏域ごとに、参加者を固定することなく各担当圏域内でフレイルチェック講座を実施している。				

(3) 地域のフレイル予防活動の育成支援

No	市町村の評価指標（全国統一の指標）	地域包括支援センターの評価指標（★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標）	自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	評価理由等（行政）
62	市町村指標なし	☆ ①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支援をしている。 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）				

# 地域包括支援センター利用者アンケート

利用者用

※質問内容に該当するものひとつにレ点を入れてください。

## 1. 職員の言葉づかいや接遇はいかがでしたか？

とても良い     良い     普通     あまり良くない     良くない

※回答された理由についてお聞かせください

[ ]

## 2. 職員の説明はわかりやすかったですか？

とてもわかりやすい     ある程度わかりやすい     普通     ややわかりにくい     わかりにくい

※回答された理由についてお聞かせください

[ ]

## 3. 対応の迅速さはいかがでしたか？

十分に迅速     ある程度迅速     普通     やや遅かった     遅かった

※回答された理由についてお聞かせください

[ ]

## 4. センターのあなた様への支援は満足できるものでしたか？

十分満足     ある程度満足     普通     やや不満     不満

※回答された理由についてお聞かせください

[ ]

## 5. 利用上、何か不便なことはありましたか？

[ ]

## 6. その他、ご意見がありましたらご記入ください。

[ ]

ご協力ありがとうございました。



# 地域包括支援センター利用者アンケート

民児協・  
関係機関用

※質問内容に該当するものひとつにレ点を入れてください。

## 1. 地域包括支援センターと関わったことはありますか？

- ある⇒下記の設問にご協力ください。  ない⇒アンケートは終了です。

## 2. 当アンケートにおいて対象とする地域包括支援センターを1つお選びください。

- 柏北部  北柏  北柏第2  柏西口  
 柏西口第2  柏東口  柏東口第2  光ヶ丘  
 柏南部  柏南部第2  沼南

## 3. 職員の言葉づかいや接遇はいかがでしたか？

- とても良い  良い  普通  あまり良くない  良くない

※回答された理由についてお聞かせください

[ ]

## 4. 職員の説明はわかりやすかったですか？

- とてもわかりやすい  ある程度わかりやすい  普通  ややわかりにくい  わかりにくい

※回答された理由についてお聞かせください

[ ]

## 5. 対応の迅速さはいかがでしたか？

- 十分に迅速  ある程度迅速  普通  やや遅かった  遅かった

※回答された理由についてお聞かせください

[ ]

## 6. センターのあなた様への支援は満足できるものでしたか？

- 十分満足  ある程度満足  普通  やや不満  不満

※回答された理由についてお聞かせください

[ ]

## 7. 利用上、何か不便なことはありましたか？

[ ]

## 8. その他、ご意見がありましたらご記入ください。

[ ]

ご協力ありがとうございました。