

3 平成28年度地域包括支援センター事業評価について

(1) 内容

地域包括支援センターが実施する事業の質の向上のために、地域包括支援センターの設置者である柏市が、事業の実施状況及び質について点検を行ったもの。

(2) 評価対象

柏市地域包括支援センター（9箇所）

(3) 評価対象期間

平成28年4月1日から平成29年3月31日まで

(4) 評価方法

ア 自己評価

地域包括支援センター職員が、「地域包括支援センター運営事業評価基準」の指標を基に、業務を協議して評価

イ 行政評価

自己評価に係る提出書類を基に、柏市が地域包括支援センター職員及び地域包括支援センター業務委託先法人職員に聞き取りを行い、成果や課題を確認

ウ アンケート調査

地域包括支援センターの利用者と関係者を対象に実施
〈アンケート協力依頼先〉

- ・利用者
- ・柏市民生委員児童委員協議会
- ・居宅介護支援事業所
- ・柏市医師会
- ・歯科医師会
- ・薬剤師会
- ・病院医療相談員

地域包括支援センター運営事業評価基準

評価項目	評価の指標
1. 運営体制	
①事業計画	①運営方針に沿った事業計画が立てられている。 ②センター職員が計画作成に参画し、共通理解を図っている。 ③現実的な目標を立てている。 ④進捗確認を計画的に行っている。
②職員配置	①職員の配置基準を満たしている。 ②年度途中に職員の変更がなく、利用者等に配慮されている。
③3職種の連携・チームアプローチ	①ミーティング等を計画的に開催し、情報共有している。 ②支援が困難なケースは複数の職員で対応している。 ③主担当者が不在の場合も対応できるように相談記録等の情報を適切に保管・管理している。
④職員の資質向上	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。
⑤個人情報保護	①関係法令を全職員が理解している。 ②個人情報を含む書類等を適切に管理している。 ③相談・面談室のプライバシーが確保されている。 ④個人情報管理マニュアルが整備されている。
⑥苦情対応	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対応結果の記録を残している。 ④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。 ⑤市および法人に報告している。
⑦24時間体制の確保	①休日・夜間の連絡体制が整備されている。 ②対応マニュアルが整備されている。
⑧公正・中立性の確保	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職員がセンターは公正・中立でなければならないことを理解している。 ③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。
⑨報告・届出書等	①事業報告書等を期日までに提出している。 ②職員の変更等があった際には、速やかに変更届を提出している。
⑩建物設備等	①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。 ②高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている。 ③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。 ④利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている。 ⑤事務機器、通信機器が整備されている。
2. 総合相談支援業務	
①センターの周知	①センターの周知を市のパンフレット等を活用して行っている。 ②センター独自のパンフレットやホームページ等で周知している。 ③関係機関へ出向いてセンターの機能について説明している。
②ネットワークの構築	①ネットワーク構築のために協議する場を設ける等、体制を整えている。 ②関係機関の会議等に積極的に参加している。 ③ネットワーク会議を開催するために周知を行い、年2回以上開催している。 ④独自のネットワーク作りを行っている。 ⑤既存のネットワークが効果的に機能できるよう維持・改善に努めている。

③地域の実態把握	<ul style="list-style-type: none"> 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積極的に戸別訪問等を実施している。 ③地域の社会資源情報をセンター内で共有している。 ④社会資源の情報を定期的に更新し、最新の状態に保つよう努めている。 ⑤地域に必要な社会資源の開発に取り組んでいる。
④相談対応	<ul style="list-style-type: none"> 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、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。 ④定期的にもモニタリングを行っている。 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。
3. 権利擁護業務	
①成年後見制度の活用と普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> 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判断している。 ③相談に適切に対応し、申立ての支援を行っている。 ④制度について普及啓発している。
②高齢者虐待への対応	<ul style="list-style-type: none"> 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高齢者虐待対応に関する書類を速やかに提出している。 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。 ④チームで役割分担をし、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。 ⑤虐待対応終了後に支援の評価や振り返りの機会を設けている。 ⑥虐待防止と早期発見に繋げるために啓発を実施している。
③多問題事例への対応	<ul style="list-style-type: none"> ①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。 ②問題解決に向けて他職種と連携している。 ③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。 ④多問題事例の解決で構築した関係機関等との関係性を継続するための取組を行っている。
④消費者被害の早期発見と防止	<ul style="list-style-type: none"> ①職員が消費者被害の動向に関して理解している。 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。 ③地域の高齢者や関係機関に消費者被害に関する啓発を実施している。
⑤権利擁護を目的とするサービスや仕組みの活用	<ul style="list-style-type: none"> ①日常生活自立支援事業や法テラス等の専門機関を活用している。
4. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	
①関係機関との連携体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> ①地域の関係機関と連携して、意見交換会や研修会、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。 ③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。
②介護支援専門員に対する支援	<ul style="list-style-type: none"> ①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、意見交換の場を設けている。 ②主任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(年2回以上)や事例検討会等を(年1回以上)実施している。 ③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。 ④支援困難事例について他の職種や関係機関と連携し、指導助言等を行っている。
③地域の課題解決への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ①地域の課題解決に向けて、地域ケア個別会議(年4回以上)を実施している。 ②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。 ③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。

④多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築	①地域医療連携室による「顔の見える関係会議」を他の地域包括支援センターと協力して実施し、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。 ②医療・介護連携の為に地域包括支援センター独自の事業に積極的に取り組んでいる。
5. 認知症総合支援事業	
①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に認知症オレンジパスやミニパス等を活用した相談支援や啓発等を行っている。 ②世界アルツハイマーデーや市民講座、地域の様々な機会を通じ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。
②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について地域に周知し、市民から講座の依頼を受けて実施している。 ②認知症サポーターオープン講座を1回以上実施している。(ほのほのプラザますおの講師を含む) ③認知症サポーター養成講座の受講が望ましい団体等に積極的に働きかけて開催している。 ④認知症の人やその家族に必要な地域のサービス等の一覧を独自に作成して案内している。 ⑤認知症サポーター講座の受講者のうち、認知症に関する地域活動意欲のあるサポーターをかしわオレンジフレンズとして登録するとともに活動への支援を行っている。 ⑥認知症サポーターの地域ネットワーク構築や認知症サポーター交流会に参画している。 ⑦市主催の認知症キャラバンメイト研修会に参画や協力するとともに、地域包括支援センターに登録したキャラバンメイトへの協力や支援を行っている。
③認知症の人の家族への支援	①認知症介護者交流会や認知症カフェの周知を行っている。 ②認知症介護者交流会または認知症カフェ、もしくは両方を(年2回以上)実施している。 ③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、地域の特徴に応じた見守り体制の構築に努めている。 ④認知症の人や介護者同士の情報交換や交流を通じて介護負担の軽減をはかり、認知症の人とその家族を支える繋がりを支援している。
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認知症初期集中支援推進事業の周知を行うとともに、チームによる活動に協力している。
⑤見守り体制の構築	①独居高齢者の安全確認や行方不明者の早期発見・保護のためのかしわオレンジネットワークの体制構築に参画し、協力している。
介護予防ケアマネジメント業務(第1号介護予防支援事業)及び指定介護予防支援業務	
①適切な介護予防ケアマネジメントの実施	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介護予防・生活支援サービスの実施状況を把握している。 ④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。 ⑤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公正・中立性の確保	①委託先一覧表を作っている。 ②委託に関する内規等を準備している。 ③委託基準に照らし合わせ特定の事業所に偏りが無いようにしている。 ④事業者の選定が公正中立に行われるよう意識している。
③適切な業務の実施	①職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている。 ②進捗管理表を作って管理している。 ③適切に計画が作成されているか内容の確認をしている。 ④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。

7. 一般介護予防事業

<p>①介護予防事業対象者の把握・支援</p>	<p>①個別相談等を通じて、介護予防が必要とされる高齢者の情報を収集し、介護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等と連携し、介護予防が必要とされる高齢者の情報を収集し、介護予防の取り組みへつなげている。</p>
<p>②介護予防・フレイル予防の普及啓発</p>	<p>①介護予防の重要性や一般的な知識、介護予防事業に関する情報について積極的に普及啓発を行っている。 ②東京大学監修のフレイル概念について、積極的な普及啓発を行っている。 ③介護予防に資する情報をセンター内で情報共有している。 ④介護予防に関する活動について、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。 ⑤地域の特性にあわせた介護予防プログラムを企画し、周知している。 ⑥地域の関係機関やボランティア団体と協力し、周知や啓発を行っている。</p>
<p>③介護予防教室の実施</p>	<p>①介護予防教室を規定回数以上実施している。 ②1コミュニティエリアに対し1回は「フレイル深堀チェック測定」を、その他の回では「イレブンチェック・指わかテスト」を実施している。 ③地域の特性及び市民ニーズに合わせたプログラムの企画及び実施をしている。 ④開催地域は偏りなく、また、参加者を固定することなく各担当圏域で実施している。 ⑤介護予防に資する活動を行っているボランティアや地域活動組織と連携して実施している。 ⑥教室終了後、関連する講座の紹介やその後のフォローアップを行っている。</p>
<p>④地域の介護予防活動の育成支援</p>	<p>①地域の関係機関やボランティア団体等の定例会等に参加し、介護予防に関する地域情報を把握している。 ②地域の関係機関やボランティア団体等からの介護予防に関する相談支援に対応し、講師等として協力している。（出前講座の実施） ③講師派遣ができることを関係機関等に周知している。 ④介護予防に関する人材育成や地域活動組織の育成支援をしている。</p>

◎:大変よくできている ○:よくできている △:あまりできていない ▲:できていない

大項目	小項目	柏北部		北柏		柏西口		柏東口		柏東口第2		光ヶ丘		柏南部		柏南部第2		沼南		
		自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	
運営体制	①事業計画	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	②職員配置	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	③3職種連携・チームアプローチ	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	④職員の資質向上	◎	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑤個人情報保護	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑥苦情対応	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑦24時間体制の確保	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑧公正・中立性の確保	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑨報告・届出書等	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑩建物設備等	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
総合相談支援業務	①センターの周知	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	②ネットワークの構築	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	③地域の実態把握	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	④相談対応	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
権利擁護業務	①成年後見制度の活用と普及啓発	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	②高齢者虐待への対応	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	③多問題事例への対応	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	④消費者被害の早期発見と防止	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑤権利擁護を目的とするサービスや仕組みの活用	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	①関係機関との連携体制の構築	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	②介護支援専門員に対する支援	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	③地域の課題解決への取り組み	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	④多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
認知症総合支援事業	①認知症への理解を深めるための普及啓発の促進	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	②認知症サポーター・キーパーソン事業の推進	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	③認知症の人の家族への支援	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	④早期診断・早期治療への支援	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	⑤見守り体制の構築	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
介護予防ケアマネジメント業務及び指定介護予防支援業務	①適切な介護予防ケアマネジメントの実施	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	②公正・中立性の確保	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	③適切な業務の実施	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
一般介護予防事業	①介護予防事業対象者の把握・支援	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	②介護予防・フレイル予防の普及啓発	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	③介護予防教室の実施	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	④地域の介護予防活動の育成支援	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

大項目	運営体制	総合相談支援業務	権利擁護業務	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	認知症総合支援事業	介護予防ケアマネジメント業務及び指定介護予防支援業務	一般介護予防事業
小項目	①事業計画	①センターの周知	①成年後見制度の活用と普及啓発	①関係機関との連携体制の構築	①普及啓発の促進	①適切な介護予防ケアマネジメントの実施	①介護予防事業対象者の把握・支援
	②職員配置	②ネットワークの構築	②高齢者虐待への対応	②介護支援専門員に対する支援	②認知症サポーターキャラバン事業の推進	②公正・中立性の確保	②介護予防・フレイル予防の普及啓発
	③3職種連携・チームアプローチ	③地域の実態把握	③多問題事例への対応	③介護支援専門員に対する支援	③認知症の人の家族への支援	③適切な業務の実施	③介護予防教室の実施
	④職員の資質向上	④相談対応	④消費者被害の早期発見と防止	④多職種協働によるネットワークの構築	④早期診断・早期治療への支援	④適切な業務の実施	④地域の介護予防活動の育成支援
	⑤個人情報保護	⑤サービスの活用	⑤サービスや仕組みの活用	⑤多職種協働によるネットワークの構築	⑤見守り体制の構築		
	⑥苦情対応	⑥ネットワークの構築	⑥消費被害の早期発見と防止	⑥地域の課題解決への取り組み			
	⑦24時間体制の確保	⑦センターの周知	⑦成年後見制度の活用と普及啓発	⑦介護支援専門員に対する支援			
	⑧公正・中立性の確保	⑧地域の実態把握	⑧消費者被害の早期発見と防止	⑧多職種協働によるネットワークの構築			
	⑨報告・届出書等	⑨相談対応	⑨消費被害の早期発見と防止	⑨地域の課題解決への取り組み			
	⑩建物設備等	⑩センターの周知	⑩サービスの活用	⑩多職種協働によるネットワークの構築			
自己評価	○	◎	○	○	○	○	◎
行政評価	○	◎	○	○	○	○	○

講評
 <運営体制>
 電話対応、言葉づかい等の接遇指導を日頃から行い、資質向上に努めた。また、事業者のパンフレットを取り出しやすくファイリングし、公正中立な立場で説明するよう工夫した。
 <総合相談支援業務>
 医療機関への出張相談を実施して、相談の場を広げたり、民生委員全員と面談を実施する等、情報共有・交換に努めた。また、3カ月に1回全ケースを抽出・点検を行い、支援の把握に努めた。
 <認知症総合支援事業>
 介護者交流会と認知症カフェの参加者に対して、他のイベントへの参加を促す等、積極的に支援した。
 <その他>
 「男性おひとり様会」を開催して、男性ひとり暮らしの支援をした。柏の葉公園で健康チェック(足指力や血圧測定等)を実施して、センターの周知のきっかけとなった。配偶者を亡くした方の孤立防止を目的とした「ほぐり会」を開催した。

柏北部地域包括支援センターアンケート調査結果

1 地域包括支援センターについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 知っており、利用したことがある	15	38	66	16	135 件	82.3%	97.0%
② 知っているが利用したことはない	3	0	7	14	24 件	14.6%	
③ 知らない	0	0	0	1	1 件	0.6%	
※空白	0	2	0	2	4 件	2.4%	3.0%
計	18	40	73	33	164 件		

2 問合せ・相談のしやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分しやすい	9	26	50	27	112 件	68.3%	85.4%
② ある程度しやすい	4	12	10	2	28 件	17.1%	
③ ややしにくい	1	1	1	0	3 件	1.8%	1.8%
④ しにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	
※空白	4	1	12	4	21 件	12.8%	12.8%
計	18	40	73	33	164 件		

3 センター職員の対応	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分満足	8	18	45		71 件	54.2%	80.2%
② ある程度満足	3	16	15		34 件	26.0%	
③ やや不満	3	6	2		11 件	8.4%	11.5%
④ 不満	4	0	0		4 件	3.1%	
※空白	0	0	11		11 件	8.4%	8.4%
計	18	40	73		131 件		

4 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		
① 十分好感が持てる				27	27 件	81.8%	87.9%
② ある好感が持てる				2	2 件	6.1%	
③ あまり好感が持てない				0	0 件	0.0%	0.0%
④ 好感は持てない				0	0 件	0.0%	
※空白				4	4 件	12.1%	12.1%
計				33	33 件		

5 問い合わせ・相談に対する対応	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分満足	8	18	43		69 件	52.7%	82.4%
② ある程度満足	5	19	15		39 件	29.8%	
③ やや不満	1	3	1		5 件	3.8%	3.8%
④ 不満	0	0	0		0 件	0.0%	
※空白	4	0	14		18 件	13.7%	13.7%
計	18	40	73		131 件		

6 センターとの連携が取れている	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分取れている	6	17	40		63 件	48.1%	82.4%
② ある程度取れている	6	20	19		45 件	34.4%	
③ あまり取れていない	2	2	1		5 件	3.8%	5.3%
④ 取れていない	1	1	0		2 件	1.5%	
※空白	3	0	13		16 件	12.2%	12.2%
計	18	40	73		131 件		

7 職員の説明はわかりやすかったですか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① わかりやすかった				27	27 件	81.8%	87.9%
② ある程度わかりやすかった				2	2 件	6.1%	
③ ややわかりにくかった				0	0 件	0.0%	0.0%
④ わかりにくかった				0	0 件	0.0%	
※空白				4	4 件	12.1%	12.1%
計				33	33 件		

8 職員はあなたやご家族の状況や意向を聞き取り対応していましたか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分対応していた				22	22 件	66.7%	84.8%
② ある程度対応していた				6	6 件	18.2%	
③ あまり対応していなかった				0	0 件	0.0%	3.0%
④ 対応していない				1	1 件	3.0%	
※空白				4	4 件	12.1%	12.1%
計				33	33 件		

平成28年度北柏地域包括支援センター事業評価結果の概要

◎：大変よくできている ○：よくできている △：あまりできていない ▲：できていない

大項目	運営体制	総合相談 支援業務	権利擁護業務	包括的・継続的ケア マネジメント支援業務	認知症総合支援事業	介護予防ケア マネジメント業務及び 指定介護予防 支援業務	一般介護予防事業
小項目	① 事業計画	① センターの周知	① 成年後見制度の活用と普及啓発	① 関係機関との連携体制の構築	① 普及啓発の促進	① 適切な介護予防ケアマネジメントの実施	① 介護予防事業対象者の把握・支援
	② 職員配置	② ネットワークの構築	② 高齢者虐待への対応	② 介護支援専門員に対する支援	② 認知症サポート・ターキヤラン事業の推進	② 公正・中立性の確保	② 介護予防・フレイル予防の普及啓発
	③ 3職種連携・チームアプローチ	③ 地域の実態把握	③ 多問題事例への対応	③ 地域の課題解決への取り組み	③ 認知症の人の家族への支援	③ 適切な業務の実施	③ 介護予防教室の実施
	④ 職員の資質向上	④ 相談対応	④ 消費者被害の早期発見と防止	④ 多職種協働によるネットワークの構築	④ 早期診断・早期治療への支援		④ 地域の介護予防活動の育成支援
	⑤ 個人情報保護	⑤ 公正・中立性の確保	⑤ サービスや仕組みの活用	⑤ 見守り体制の構築	⑤ 見守り体制の構築		
	⑥ 苦情対応	⑥ ネットワークの構築	⑥ 消費者被害の早期発見と防止				
	⑦ 24時間体制の確保	⑦ センターの周知	⑦ 多問題事例への対応				
	⑧ 公正・中立性の確保	⑧ ネットワークの構築	⑧ 消費者被害の早期発見と防止				
	⑨ 報告・届出書等	⑨ 相談対応	⑨ 消費者被害の早期発見と防止				
	⑩ 建物設備等	⑩ 地域の実態把握	⑩ 多問題事例への対応				
自己 評価							
行政 評価							

講評

<権利擁護業務>

柏警察署、消費生活センター、柏市消費生活かたくりの会と連携し、消費者被害の講座を積極的に開催して、被害防止に努めた。

<認知症総合支援事業>

認知症カフェを毎月開催して、介護家族の交流の場を設けた。認知症カフェのボランティアとして、オレンジフレンドにも活躍の場を提供した。また、包括が対応した認知症に関するケース(過去5年分)の分析結果をネットワーク会議にて共有し、見守り体制の構築に努めた。さらに、柏市で初めての徘徊訓練の実施のために、町会、民協、ふる協との連携した活動への協力に尽力し、地域づくりにつなげた。

<一般介護予防事業>

自主的な介護予防活動が始められるよう団体に対して支援を行い、実際に活動が始まる等、地域活動組織の育成をした。

北柏地域包括支援センターアンケート調査結果

1 地域包括支援センターについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 知っており、利用したことがある	14	44	45	16	119 件	85.6%	96.4%
② 知っているが利用したことはない	0	0	5	10	15 件	10.8%	
③ 知らない	0	0	0	3	3 件	2.2%	3.6%
※空白	0	0	1	1	2 件	1.4%	
計	14	44	51	30	139 件		

2 問合せ・相談のしやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分しやすい	7	21	32	17	77 件	55.4%	86.3%
② ある程度しやすい	5	20	10	8	43 件	30.9%	
③ ややにくい	1	2	3	0	6 件	4.3%	6.5%
④ しにくい	1	0	0	2	3 件	2.2%	
※空白	0	1	6	3	10 件	7.2%	7.2%
計	14	44	51	30	139 件		

3 センター職員の対応	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分満足	6	12	21		39 件	35.8%	80.7%
② ある程度満足	5	25	19		49 件	45.0%	
③ やや不満	2	6	3		11 件	10.1%	10.1%
④ 不満	0	0	0		0 件	0.0%	
※空白	1	1	8		10 件	9.2%	9.2%
計	14	44	51		109 件		

4 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		
① 十分好感が持てる				21	21 件	70.0%	83.3%
② ある好感が持てる				4	4 件	13.3%	
③ あまり好感が持てない				1	1 件	3.3%	3.3%
④ 好感は持てない				0	0 件	0.0%	
※空白				4	4 件	13.3%	13.3%
計				30	30 件		

5 問い合わせ・相談に対する対応	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分満足	6	9	25		40 件	36.7%	84.4%
② ある程度満足	5	31	16		52 件	47.7%	
③ やや不満	2	3	3		8 件	7.3%	7.3%
④ 不満	0	0	0		0 件	0.0%	
※空白	1	1	7		9 件	8.3%	8.3%
計	14	44	51		109 件		

6 センターとの連携が取れている	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分取れている	4	6	23		33 件	30.3%	84.4%
② ある程度取れている	7	32	20		59 件	54.1%	
③ あまり取れていない	1	5	1		7 件	6.4%	7.3%
④ 取れていない	1	0	0		1 件	0.9%	
※空白	1	1	7		9 件	8.3%	8.3%
計	14	44	51		109 件		

7 職員の説明はわかりやすかったですか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① わかりやすかった				20	20 件	66.7%	83.3%
② ある程度わかりやすかった				5	5 件	16.7%	
③ ややわかりにくかった				1	1 件	3.3%	3.3%
④ わかりにくかった				0	0 件	0.0%	
※空白				4	4 件	13.3%	13.3%
計				30	30 件		

8 職員はあなたやご家族の状況や意向を聞き取り対応していましたか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分対応していた				20	20 件	66.7%	83.3%
② ある程度対応していた				5	5 件	16.7%	
③ あまり対応していなかった				1	1 件	3.3%	3.3%
④ 対応していない				0	0 件	0.0%	
※空白				4	4 件	13.3%	13.3%
計				30	30 件		

平成28年度柏西口地域包括支援センター事業評価結果の概要

◎:大変よくできている ○:よくできている △:あまりできていない ▲:できていない

大項目	運営体制	総合相談支援業務	権利擁護業務	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	認知症総合支援事業	介護予防ケアマネジメント業務及び指定介護予防支援業務	一般介護予防事業
小項目	① 事業計画	① センターの周知	① 成年後見制度の活用と普及啓発	① 関係機関との連携体制の構築	① 普及啓発の促進	① 適切な介護予防ケアマネジメントの実施	① 介護予防事業対象者の把握・支援
	② 職員配置	② ネットワークの構築	② 高齢者虐待への対応	② 介護支援専門員に対する支援	② 認知症サポーターキャラバン事業の推進	② 公正・中立性の確保	② 介護予防・フレイル予防の普及啓発
	③ 3職種連携・チームアプローチ	③ 地域の実態把握	③ 多問題事例への対応	③ 地域の課題解決への取り組み	③ 認知症の人の家族への支援	③ 適切な業務の実施	③ 介護予防教室の実施
	④ 職員の資質向上	④ 相談対応	④ 消費者被害の早期発見と防止	④ 多職種協働によるネットワークの構築	④ 早期診断・早期治療への支援	④ 適切な介護予防ケアマネジメントの実施	④ 地域の介護予防活動の育成支援
	⑤ 個人情報保護	⑤ サービスや仕組みの活用	⑤ サービスや仕組みの活用	⑤ 見守り体制の構築	⑤ 見守り体制の構築		
	⑥ 苦情対応	⑥ ネットワークの構築	⑥ 高齢者虐待への対応	⑥ 介護支援専門員に対する支援	⑥ 早期診断・早期治療への支援		
	⑦ 24時間体制の確保	⑦ センターの周知	⑦ 多問題事例への対応	⑦ 介護支援専門員に対する支援	⑦ 認知症の人の家族への支援		
	⑧ 公正・中立性の確保	⑧ 地域の実態把握	⑧ 消費者被害の早期発見と防止	⑧ 地域の課題解決への取り組み	⑧ 認知症の人の家族への支援		
	⑨ 報告・届出書等	⑨ ネットワークの構築	⑨ 消費者被害の早期発見と防止	⑨ 多職種協働によるネットワークの構築	⑨ 認知症の人の家族への支援		
	⑩ 建物設備等	⑩ センターの周知	⑩ 成年後見制度の活用と普及啓発	⑩ 多職種協働によるネットワークの構築	⑩ 認知症の人の家族への支援		
自己評価							
行政評価							

講評

＜総合相談支援業務＞
 民生委員全員と面談を実施する等、情報共有・交換に努めた。
 ＜包括的・継続的ケアマネジメント支援業務＞
 研修又は事例検討会を毎月開催して、介護支援専門員の資質向上に努めた。ネットワーク構築につなげた。
 ＜認知症総合支援事業＞
 介護者家族会と介護者交流カフェの立ち上げ支援を行い、3箇所の立ち上げにつなげた。その後も継続的に支援し、認知症の人の家族を積極的に支えた。
 ＜一般介護予防事業＞
 介護予防教室を19回開催して、高齢者の元気な生活を継続的に支援した。また、15箇所のサロン等で、フレイル予防に関する講座を開催する等、積極的な普及啓発に努めた。

柏西口地域包括支援センターアンケート調査結果

1 地域包括支援センターについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 知っており、利用したことがある	16	59	72	20	167 件	89.3%	97.3%
② 知っているが利用したことはない	3	0	1	11	15 件	8.0%	
③ 知らない	0	0	0	1	1 件	0.5%	2.7%
※空白	0	2	0	2	4 件	2.1%	
計	19	61	73	34	187 件		

2 問合せ・相談のしやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分しやすい	9	41	69	22	141 件	75.4%	93.0%
② ある程度しやすい	7	17	2	7	33 件	17.6%	
③ ややしにくい	0	1	0	1	2 件	1.1%	1.1%
④ しにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	
※空白	3	2	2	4	11 件	5.9%	5.9%
計	19	61	73	34	187 件		

3 センター職員の対応	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分満足	4	30	53		87 件	56.9%	91.5%
② ある程度満足	11	27	15		53 件	34.6%	
③ やや不満	1	3	3		7 件	4.6%	4.6%
④ 不満	0	0	0		0 件	0.0%	
※空白	3	1	2		6 件	3.9%	3.9%
計	19	61	73		153 件		

4 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		
① 十分好感が持てる				25	25 件	73.5%	88.2%
② ある好感が持てる				5	5 件	14.7%	
③ あまり好感が持てない				1	1 件	2.9%	2.9%
④ 好感は持てない				0	0 件	0.0%	
※空白				3	3 件	8.8%	8.8%
計				34	34 件		

5 問い合わせ・相談に対しての対応	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分満足	6	29	49		84 件	54.9%	90.2%
② ある程度満足	9	29	16		54 件	35.3%	
③ やや不満	0	2	1		3 件	2.0%	2.0%
④ 不満	0	0	0		0 件	0.0%	
※空白	4	1	7		12 件	7.8%	7.8%
計	19	61	73		153 件		

6 センターとの連携が取れている	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分取れている	3	22	42		67 件	43.8%	92.8%
② ある程度取れている	12	36	27		75 件	49.0%	
③ あまり取れていない	1	2	0		3 件	2.0%	3.3%
④ 取れていない	2	0	0		2 件	1.3%	
※空白	1	1	4		6 件	3.9%	3.9%
計	19	61	73		153 件		

7 職員の説明はわかりやすかったですか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① わかりやすかった				26	26 件	76.5%	88.2%
② ある程度わかりやすかった				4	4 件	11.8%	
③ ややわかりにくかった				1	1 件	2.9%	5.9%
④ わかりにくかった				1	1 件	2.9%	
※空白				2	2 件	5.9%	5.9%
計				34	34 件		

8 職員はあなたやご家族の状況や意向を聞き取り対応していましたか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分対応していた				19	19 件	55.9%	82.4%
② ある程度対応していた				9	9 件	26.5%	
③ あまり対応していなかった				1	1 件	2.9%	2.9%
④ 対応していない				0	0 件	0.0%	
※空白				5	5 件	14.7%	14.7%
計				34	34 件		

平成28年度柏東口地域包括支援センター事業評価結果の概要

◎:大変よくできている ○:よくできている △:あまりできていない ▲:できていない

大項目	運営体制	総合相談支援業務	権利擁護業務	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	認知症総合支援事業	介護予防ケアマネジメント業務及び指定介護予防支援業務	一般介護予防事業
小項目	① 事業計画	① センターの周知	① 成年後見制度の活用と普及啓発	① 関係機関との連携体制の構築	① 普及啓発の促進	① 適切な介護予防ケアマネジメントの実施	① 介護予防事業対象者の把握・支援
	② 職員配置	② ネットワークの構築	② 高齢者虐待への対応	② 介護支援専門員に対する支援	② 認知症サポートキャラクター事業の推進	② 公正・中立性の確保	② 介護予防・フレイル予防の普及啓発
	③ 3職種の連携・チームアプローチ	③ 地域の実態把握	③ 多問題事例への対応	③ 介護支援専門員に対する支援	③ 認知症の人の家族への支援	③ 適切な業務の実施	③ 介護予防教室の実施
	④ 職員の資質向上	④ 相談対応	④ 消費者被害の早期発見と防止	④ 多職種協働によるネットワークの構築	④ 早期診断・早期治療への支援	④ 適切な業務の実施	④ 地域の介護予防活動の育成支援
	⑤ 個人情報保護	⑤ センターの周知	⑤ サービスや仕組みの活用	⑤ 多職種協働によるネットワークの構築	⑤ 見守り体制の構築	⑤ 適切な業務の実施	
	⑥ 苦情対応	⑥ ネットワークの構築	⑥ 消費者被害の早期発見と防止	⑥ 地域の実態把握	⑥ 早期診断・早期治療への支援	⑥ 適切な業務の実施	
	⑦ 24時間体制の確保	⑦ センターの周知	⑦ 多問題事例への対応	⑦ 介護支援専門員に対する支援	⑦ 認知症の人の家族への支援	⑦ 適切な業務の実施	
	⑧ 公正・中立性の確保	⑧ ネットワークの構築	⑧ 高齢者虐待への対応	⑧ 介護支援専門員に対する支援	⑧ 認知症サポーターキャラバン事業の推進	⑧ 適切な業務の実施	
	⑨ 報告・届出書等	⑨ ネットワークの構築	⑨ 成年後見制度の活用と普及啓発	⑨ 関係機関との連携体制の構築	⑨ 普及啓発の促進	⑨ 適切な業務の実施	
	⑩ 建物設備等	⑩ ネットワークの構築	⑩ サービスや仕組みの活用	⑩ 多職種協働によるネットワークの構築	⑩ 見守り体制の構築	⑩ 適切な業務の実施	
	自己評価	◎	△	○	○	○	○
行政評価	○	○	○	○	○	○	○

講評

<権利擁護業務>

集合住宅の高齢化と独居世帯が増加していることから、遺言・相続等についての講座を開催して、終活支援と権利侵害の防止に努めた。

<介護予防ケアマネジメント業務及び指定介護予防支援業務>

居宅介護支援事業所の委託先が偏らないように、ボードとマグネットを利用し、「見える化」の工夫をしている。

<包括的・継続的ケアマネジメント支援業務>

計画を変更した結果、開催時期が年度の後半に偏った事業があった。

<一般介護予防事業>

介護予防教室の参加者に対して、介護支援サポーターの活動につきしを行い、教室終了後のフォローアップをした。

柏東口地域包括支援センターアンケート調査結果

1 地域包括支援センターについて	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 知っており、利用したことがある	7	33	16	27	83 件	89.2%	94.6%
② 知っているが利用したことはない	0	0	0	5	5 件	5.4%	
③ 知らない	0	0	0	2	2 件	2.2%	5.4%
※空白	1	2	0	0	3 件	3.2%	
計	8	35	16	34	93 件		

2 問合せ・相談のしやすさ	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分しやすい	4	20	16	26	66 件	71.0%	92.5%
② ある程度しやすい	3	12	0	5	20 件	21.5%	
③ ややしにくい	0	1	0	0	1 件	1.1%	2.2%
④ しにくい	0	1	0	0	1 件	1.1%	
※空白	1	1	0	3	5 件	5.4%	5.4%
計	8	35	16	34	93 件		

3 センター職員の対応	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分満足	3	16	9	9	28 件	47.5%	86.4%
② ある程度満足	3	13	7	7	23 件	39.0%	
③ やや不満	1	5	0	0	6 件	10.2%	11.9%
④ 不満	0	1	0	0	1 件	1.7%	
※空白	1	0	0	0	1 件	1.7%	1.7%
計	8	35	16	34	59 件		

4 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		
① 十分好感が持てる				29	29 件	85.3%	91.2%
② ある好感が持てる				2	2 件	5.9%	
③ あまり好感が持てない				1	1 件	2.9%	2.9%
④ 好感は持てない				0	0 件	0.0%	
※空白				2	2 件	5.9%	5.9%
計				34	34 件		

5 問い合わせ・相談に対しての対応	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分満足	3	14	10	10	27 件	45.8%	91.5%
② ある程度満足	4	18	5	5	27 件	45.8%	
③ やや不満	0	2	0	0	2 件	3.4%	5.1%
④ 不満	0	1	0	0	1 件	1.7%	
※空白	1	0	1	0	2 件	3.4%	3.4%
計	8	35	16	34	59 件		

6 センターとの連携が取れている	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分取れている	1	9	8	8	18 件	30.5%	91.5%
② ある程度取れている	5	23	8	8	36 件	61.0%	
③ あまり取れていない	0	2	0	0	2 件	3.4%	5.1%
④ 取れていない	0	1	0	0	1 件	1.7%	
※空白	2	0	0	0	2 件	3.4%	3.4%
計	8	35	16	34	59 件		

7 職員の説明はわかりやすかったですか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① わかりやすかった				26	26 件	76.5%	85.3%
② ある程度わかりやすかった				3	3 件	8.8%	
③ ややわかりにくかった				0	0 件	0.0%	0.0%
④ わかりにくかった				0	0 件	0.0%	
※空白				5	5 件	14.7%	14.7%
計				34	34 件		

8 職員はあなたやご家族の状況や意向を聞き取り対応していましたか	関係機関	ケアマネ	民生委員	利用者	計		
① 十分対応していた				24	24 件	70.6%	91.2%
② ある程度対応していた				7	7 件	20.6%	
③ あまり対応していなかった				0	0 件	0.0%	0.0%
④ 対応していない				0	0 件	0.0%	
※空白				3	3 件	8.8%	8.8%
計				34	34 件		

平成28年度柏東口第2地域包括支援センター事業評価結果の概要

◎:大変よくできている ○:よくできている △:あまりできていない ▲:できていない

大項目	運営体制	総合相談支援業務	権利擁護業務	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	認知症総合支援事業	介護予防ケアマネジメント業務及び指定介護予防支援業務	一般介護予防事業
小項目	① 事業計画	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	② 職員配置	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	③ 3職種の連携・チームアプローチ	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	④ 職員の資質向上	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	⑤ 個人情報保護	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	⑥ 苦情対応	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	⑦ 24時間体制の確保	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	⑧ 公正・中立性の確保	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	⑨ 報告・届出書等	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	⑩ 建物設備等	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	① センターの周知	◎	◎	◎	◎	◎	◎
② ネットワークの構築	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
③ 地域の実態把握	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
④ 相談対応	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
① 成年後見制度の活用と普及啓発	△	◎	◎	◎	◎	◎	◎
② 高齢者虐待への対応	△	◎	◎	◎	◎	◎	◎
③ 多問題事例への対応	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
④ 消費者被害の早期発見と防止	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
⑤ サービスや仕組みの活用	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
① 関係機関との連携体制の構築	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
② 介護支援専門員に対する支援	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
③ 地域の課題解決への取り組み	△	◎	◎	◎	◎	◎	◎
④ 多職種協働によるネットワークの構築	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
① 普及啓発の促進	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
② 認知症サポーターキャラバン事業の推進	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
③ 認知症の人の家族への支援	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
④ 早期診断・早期治療への支援	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
⑤ 見守り体制の構築	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
① 適切な介護予防ケアマネジメントの実施	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
② 公正・中立性の確保	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
③ 適切な業務の実施	△	◎	◎	◎	◎	◎	◎
① 介護予防事業対象者の把握・支援	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
② 介護予防・フレイル予防の普及啓発	△	◎	◎	◎	◎	◎	◎
③ 介護予防教室の実施	△	◎	◎	◎	◎	◎	◎
④ 地域の介護予防活動の育成支援	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎

講評

＜総合相談支援業務＞
 センター周知のため、医療機関や高齢者が集まる所にチラシ掲示の協力依頼をし、14ヶ所に協力してもらおう等、積極的に働きかけた。また、通いの場に職員が出向いて、積極的に相談の場を広げた。
 ＜権利擁護業務＞
 ネットワーク会議で成年後見制度を取り上げ、事例を基に関係者への周知を行い、普及啓発と意見交換を行った。
 ＜包括的・継続的ケアマネジメント支援業務＞
 居宅介護支援事業所を訪問し、介護支援専門員との相談や情報交換の場を設けて、社会資源情報の提供やニーズ把握に努めた。計画を変更した結果、開催時期が年度の後半に偏った事業があった。