

平成30年度
柏市地域包括支援センター
運営事業評価

目次

	ページ
平成30年度 地域包括支援センター運営事業評価	1
平成30年度柏市地域包括支援センター評価指標	2～14
アンケート（利用者）	15
アンケート（関係機関）	16

平成30年度 地域包括支援センター運営事業評価

(1) 内容

地域包括支援センターセンターが地域において求められる機能を十分に発揮するために、人員体制及び業務の状況を定期的に把握・評価し、その結果を踏まえて、センターの設置者及び市が事業の質の向上のための必要な改善を図ることにより、地域包括ケアシステムの深化に向けた取組を推進する。

(2) 評価対象

柏市及び柏市地域包括支援センター11か所

(3) 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

(4) 評価方法

ア 柏市の評価

国による統一指標による評価

イ 柏市地域包括支援センターの評価

国の統一指標に柏市独自の評価指標を追加した項目により、各地域包括支援センター職員が協議して自己評価を行う。

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〉

①センター利用者

②関係者（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）

(5) 柏市及び柏市地域包括支援センターの機能強化に向けて

柏市と各センターにおける連携項目の評価結果を確認し、柏市とセンター間で評価結果に相違がある項目を確認し、その要因や背景を分析し、解消に向けた方策を検討・実施することで、センターの機能強化を図る。

平成30年度柏市地域包括支援センター評価指標

★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・効果があったものを◎）
△：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

	国の評価指標（市町村）	国の評価指標（センター）	設問	センターの自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	備考
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）	★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。	◎○△からプルダウンで選択		◎○△からプルダウンで選択	2月運営協議会后、運営方針を各包括と法人に提示
			☆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。	"		"	連携会議で実施
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。）	★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	"		"	包括が作成した事業報告や事業計画を地域担当職員により内容の確認や意見交換を行う。
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。	★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。	"		"	センターの環境整備や事業運営
			☆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	"		"	
			☆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、定期的に行っているか	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。）	★市が設置する定期的な連絡会合等に毎回出席している	"		"	センター長会議、医療職会議、認知症地域支援推進員会議、社会福祉士会議、主任介護支援専門員会議等
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。	★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	"			<ul style="list-style-type: none"> ・日常生活圏域データ ・JAGES、健康と暮らしの調査等（3年毎） ・保健福祉の概要からの抜粋資料等 ・社会福祉協議会の地区活動マップ等 ・居場所や支えあい活動団体等 ・フレイル予防に資する活動をしている団体（地域のサロンやサークル、老人クラブ等）の情報一覧やマップ
			★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	"			

平成30年度柏市地域包括支援センター評価指標

★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・効果があったものを◎）
△：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった。

	国の評価指標（市町村）	国の評価指標（センター）	設問	センターの自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	備考
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）	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	◎○△からプルダウンで選択	◎○△からプルダウンで選択	事業計画に重点項目を設定
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。	7	★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年度途中に職員の変更がなく、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。	"	"		
			☆④支援が困難なケースは複数の職員で対応している。	"	"		
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。）	8	★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	"		今後、会議及び研修一覧を提供する
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。）	9	★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。	"	"		
			☆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。（窓口の他、緊急連絡先の設定等でもよい、例えば携帯電話への転送等）	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。	"	"	連絡先をリーフレットやホームページで各包括に電話番号を周知し、夜間・早朝の連絡は電話案内により連絡相談が可能
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。（窓口の他、緊急連絡先の設定等でもよい、例えば携帯電話への転送等）	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。	"	"	土曜日の総合相談についてリーフレットやホームページで周知
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）	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。	"	"	包括独自のパンフレットや包括たより

平成30年度柏市地域包括支援センター評価指標

★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、より積極的に取り組みを実施し、成果・効果があったものを◎）
△：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

	国の評価指標（市町村）	国の評価指標（センター）		設問	センターの自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	備考
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。	◎○△からプルダウンで選択		◎○△からプルダウンで選択	柏市個人情報保護条例、市のホームページの個人情報保護に関する記載等情報提供。
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。（データや紙面で整備されている）	14	★個人情報が漏えいした場合、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。	"		"	個人情報の持ち出し管理簿の整備と管理

(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）		設問	センターの自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	備考（根拠など）
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。 ☆④市及び法人に報告している。	◎○△からプルダウンで選択		◎○△からプルダウンで選択	
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。	"		"	随時、包括的継続的ケアマネジメント事業担当等担当職員が対応している
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。	"		"	仕様書に記載

平成30年度柏市地域包括支援センター評価指標

★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・効果があったものを◎）
△：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

	国の評価指標（市町村）	国の評価指標（センター）	設問	センターの自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	備考
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。	★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。	◎○△からプルダウンで選択		◎○△からプルダウンで選択	
			☆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。	"		"	
			☆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。	"		"	
			☆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。	"		"	
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）	21	★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	"	"	総合相談は、仕様書で示した参考資料包括運営マニュアル（長寿社会開発センター発行）P112～132, 217, 218等参照 虐待は柏市地域包括支援センターにおける権利擁護業務にて提示
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）	22	★相談事例の分類方法を、市と共有している	"	"	総合相談集計表のとおり
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。	23	★1年間の相談事例の件数を市町村に報告している	"	"	総合相談集計表のとおり
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。	24	★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	"	"	虐待案件は権利擁護、その他の支援困難は包括担当

平成30年度柏市地域包括支援センター評価指標

★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。
（○と回答したものうち、より積極的に取り組みを実施し、
成果・効果があったものを◎）
△：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった。

	国の評価指標（市町村）	国の評価指標（センター）	設問	センターの自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	備考
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。	★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	◎○△からプルダウンで選択		◎○△からプルダウンで選択	総合相談集計表のとおり
			☆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。	"		"	
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。（データまたは紙面で共有）	★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。	"		"	包括からの相談に基づき、担当課の市長申し立てマニュアルに則り手続きを行っている。
			☆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。	"		"	
			☆③成年後見の相談に適切に対応し、申し立ての支援を行っている。	"		"	
			☆④成年後見制度についての普及啓発を行っている。	"		"	

平成30年度柏市地域包括支援センター評価指標

★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、より積極的に取り組みを実施し、成果・効果があったものを◎）
△：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった。

	国の評価指標（市町村）	国の評価指標（センター）	設問	センターの自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	備考
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	◎○△からプルダウンで選択		◎○△からプルダウンで選択	地域包括支援センターにおける権利擁護業務（H27.11月改訂版）を包括に提示
			☆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。	"		"	柏市高齢者虐待対応マニュアル（H28.2月）を包括に提示
			☆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。	"		"	
			☆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の啓発を実施している。	"		"	
			☆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。	"		"	
			☆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。	"		"	
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主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。	"		"	権利擁護ネットワークや社会福祉士会議
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。	"		"	消費生活センターや防災安全課（警察出向者在籍有）との連携、情報提供、講座の共催
			☆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。	"		"	
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。	"		"	

平成30年度柏市地域包括支援センター評価指標

★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、より積極的に取り組みを実施し、成果・効果があったものを◎）
△：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

	国の評価指標（市町村）	国の評価指標（センター）	設問	センターの自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	備考
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。	◎○△からプルダウンで選択		◎○△からプルダウンで選択	
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。	"		"	・主任ケアマネ研修、介護予防ケアマネジメント研修等のアンケート ・第7期高齢者いきいきプラン策定のための基礎調査の共有
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。	"		"	担当地域の地区別研修の企画立案をケアマネと行うなど意見交換を行っている。また、在宅医療・介護連携研修部会における顔の見える関係会議においても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。	"		"	包括の役割や総合事業、インフォーマル等の情報提供を地域関係団体やサロンに行っている。
			☆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。（整理分類と経年的件数把握（概ね3年程度）の両方を行っている）	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。（整理分類と経年的件数把握（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。	"		"	総合相談集計表のとおり
			☆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。	"		"	他機関連携報告書にケアマネ支援報告記載欄あり。実施時に記載あり
			☆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。	"		"	

平成30年度柏市地域包括支援センター評価指標

★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・効果があったものを◎）
△：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

	国の評価指標（市町村）	国の評価指標（センター）	設問	センターの自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	備考
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。（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）	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	◎○△からプルダウンで選択		◎○△からプルダウンで選択	会議開催計画や研修予定等の一覧表 仕様書や主任介護支援専門員会議において必要な情報（担当エリアの3師会代表者等）を提供。
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。（センター職員、会議参加者、地域関係者のいずれにもデータまたは紙面で周知している）	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	"		"	
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。	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	"		"	
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。	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	"		"	
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。	41 ★市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	"		"	これまでの主任ケアマネ会議等において、説明や同意書等の様式を提示
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。（議事録等をデータまたは紙面でまとめ、共有している）	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 ☆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。（モニタリングが必要な事例全件についてモニタリングを実施している）	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	"		"	

平成30年度柏市地域包括支援センター評価指標

★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・効果があったものを◎）
△：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった。

	国の評価指標（市町村）	国の評価指標（センター）		設問	センターの自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	備考
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。	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	◎○△からプルダウンで選択		◎○△からプルダウンで選択	
				☆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）	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、市に報告している	"		"	地域ケア会議の様式（A票からE票まで）を市に提出により報告

(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

	国の評価指標（市町村）	国の評価指標（センター）		設問	センターの自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	備考
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類型、実施の手順、具体的なツール、多職種の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）	46	★自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントにする基本方針を、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	◎○△からプルダウンで選択		◎○△からプルダウンで選択	介護予防支援・介護予防ケアマネジメントマニュアルの地域包括支援センター版及び居宅介護支援事業所版を作成し提供している。
				☆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）	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。	"		"	
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。（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）	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	"		"	介護予防個別会議実施手順を提供し、会議に参画している中で対応。介護予防手帳の活用
				☆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。	"		"	

平成30年度柏市地域包括支援センター評価指標

★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、より積極的に取り組みを実施し、
成果・効果があったものを◎）
△：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった。

	国の評価指標（市町村）	国の評価指標（センター）	設問	センターの 自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	備考
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）	★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を市から示されている。	◎○△からプルダウンで選択		◎○△からプルダウンで選択	柏市の「介護予防支援及び総合事業に係るケアマネジメント業務委託指針」により実施
			☆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。	〃		〃	
			☆②個別支援にあたり、サービスが特定事業者には偏らないよう配慮している。	〃		〃	
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）	★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	〃		〃	
			☆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。	〃		〃	
			☆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。	〃		〃	

平成30年度柏市地域包括支援センター評価指標

★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、より積極的に取り組みを実施し、成果・効果があったものを◎）
△：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）

	国の評価指標（市町村）	国の評価指標（センター）	設問	センターの自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	備考
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）	51 ★医療関係者と合同の事例検討会に参加している。	◎○△からプルダウンで選択		◎○△からプルダウンで選択	顔の見える関係会議
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）	52 ★医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している。 ☆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。	"		"	顔の見える関係会議
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）	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。 ☆必要な事例について在宅医療・他職種連携の担当窓口である地域医療推進課の相談窓口と連携して対応している。	"		"	
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）	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。 ☆認知症初期集中支援推進事業の周知を行い、チームの対象事例の掘り起こしを行い、チームにつなげた。また、チーム員と協力して対象者の支援を行っている。	"		"	
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ずれとも協議している）	55 ★担当地域の地域支えあい推進員や柏市社会福祉協議会担当者や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。	"		"	

平成30年度柏市地域包括支援センター評価指標

○：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・効果があったものを◎)
 △：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった。

★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）

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	センターの自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	備考
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。	◎○△からプルダウンで選択		◎○△からプルダウンで選択	
			☆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合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勧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。	"		"	

平成30年度柏市地域包括支援センター評価指標

★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、より積極的に取り組みを実施し、成果・効果があったものを◎）
△：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）

	柏市独自項目	設問	センターの自己評価	評価理由等（センター）	行政評価	備考
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。	◎○△からプルダウンで選択		◎○△からプルダウンで選択
			☆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。	"		"
			☆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）	"		"

※質問内容に該当するものひとつに☑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。

地域包括支援センターアンケート

関係機関

※質問内容に該当するものひとつに☐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。

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 柏北部包括センター | <input type="checkbox"/> 北柏包括センター | <input type="checkbox"/> 北柏第2包括センター |
| <input type="checkbox"/> 柏西口包括センター | <input type="checkbox"/> 柏西口第2包括センター | <input type="checkbox"/> 柏東口包括センター |
| <input type="checkbox"/> 柏東口第2包括センター | <input type="checkbox"/> 光ヶ丘包括センター | <input type="checkbox"/> 柏南部包括センター |
| <input type="checkbox"/> 柏南部第2包括センター | <input type="checkbox"/> 沼南包括センター | |

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対応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。