

地域包括支援センター・総合相談窓口の
自己評価

平成25年7月

大阪市 福祉局 高齢福祉課

平成24年度 自己評価集計について

1. 地域包括支援センター

- ・平成24年度の新設11包括を除いた54の包括中、32か所の包括支援センターで平成23年度より自己評価点が上がっており、事業活動が着実に進められつつあると捉えている地域包括支援センターが多い。一方で、新設11包括については、3.5～4.7ポイントと自己評価点にばらつきがある。
- ・次の表にあるように、大項目での評価は23年度と同様の傾向がみられ、運営基本項目に関する評価が最も高く、介護予防ケアマネジメント事業、包括的・継続的マネジメントの評価が低い。
- ・個別の項目では、全てにおいて平成23年度平均値以上となっている。

大項目	23年度	24年度	24年度	
			うち新規	うち既存
基本項目(運営全体)	4.3	4.4	4.0	4.4
介護予防ケアマネジメント	3.8	3.9	3.5	4.0
総合相談支援	4.1	4.2	3.8	4.2
権利擁護	4.0	4.1	3.6	4.1
包括的・継続的マネジメント	3.9	4.0	3.5	4.0
全体(平均)	4.1	4.2	3.8	4.2

2. ブランチ

- ・全体の約6割のブランチにおいて、自己評価点が23年度より同等若しくは高くなっており、ブランチとして積極的に活動を進めていると捉えている傾向が伺える。
- ・各項目の評価傾向は23年度とほぼ同様で、地域包括支援センターとの連携に関する項目が最も高く、高齢者虐待対応・権利擁護の評価が最も低い。
- ・全体(平均)の評価については、昨年度より0.1ポイント低くなっている。

大項目	23年度	24年度
基本的事項	4.1	3.9
地域包括支援センターとの連携	4.3	4.2
総合相談支援	3.6	3.5
高齢者虐待対応・権利擁護	3.5	3.4
全体(平均)	3.8	3.7

平成24年度 ブランチ自己評価票集計 (各区別 平均値)

区	24年度 平均	23年度 平均	北区	都島区	福島区	此花区	西区	港区	大正区	天王寺区	浪速区	西淀川区	淀川区	東淀川区	東成区	生野区	旭区	城東区	鶴見区	阿倍野区	住之江区	住吉区	東住吉区	平野区	西成区		
			3	3	2	1	1	3	2	2	3	2	3	5	2	5	2	2	2	2	3	6	3	6	6		
1 基本的事項			3.9	4.1																							
(1)	ブランチの設置目的が担当職員及び管理者に理解されているか。	4.0	4.2	4.3	4.0	4.0	4.0	5.0	4.3	5.0	4.0	4.0	4.0	3.7	4.6	4.5	4.2	4.0	3.5	4.5	5.0	4.3	3.8	4.0	3.8	4.3	
(2)	公正・中立的な運営がなされているか。	4.0	4.2	4.7	4.0	4.0	4.0	5.0	4.3	5.0	4.0	4.3	3.5	3.3	4.6	4.0	4.2	3.0	3.5	4.0	5.0	4.0	4.3	4.3	4.5	4.5	
(3)	地域住民への周知が図られているか。	3.6	3.7	3.3	3.7	3.5	4.0	3.0	4.0	4.0	3.5	3.7	4.0	4.0	4.0	4.5	3.4	3.5	3.0	4.0	4.0	3.7	3.8	4.0	3.7	3.8	
(4)	各区及び市運営協議会の指導に従っているか。	4.2	4.2	4.3	4.0	4.5	5.0	4.0	4.3	5.0	3.5	5.0	4.0	3.7	4.8	5.0	3.8	3.5	3.5	5.0	5.0	4.0	3.8	4.7	4.8	5.0	
(5)	事業の評価を適切に行っているか。	3.5	3.6	3.7	4.0	3.5	3.0	4.0	4.3	4.0	3.0	4.0	3.5	2.3	4.2	3.5	3.6	3.0	3.0	4.0	4.0	3.7	3.0	3.3	4.3	4.2	
(6)	専門性の確保をしているか。	3.9	4.1	3.3	4.0	3.0	4.0	4.0	4.3	5.0	3.0	4.7	4.0	3.3	4.6	4.5	3.8	4.5	3.5	4.0	4.5	4.0	4.0	4.7	4.3	4.2	
(7)	必要な報告や届出を期日内に行っているか。	4.2	4.3	4.3	4.0	4.5	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.3	4.8	5.0	3.8	4.0	3.5	4.5	4.0	4.0	4.7	4.7	4.8	4.5	
2 地域包括支援センターとの連携			4.2	4.3																							
	地域包括支援センターとの連携や事例のつながりが行っているか。	4.2	4.3	4.7	4.3	5.0	3.0	4.0	4.7	5.0	4.0	4.7	4.0	3.7	4.8	4.5	4.2	4.0	4.0	4.5	5.0	4.0	4.5	4.3	4.2	5.0	
3 総合相談支援業務			3.5	3.6																							
(1)	地域の高齢者の実態が把握できているか。	3.3	3.3	3.7	3.7	3.5	3.0	2.0	3.7	3.5	3.0	4.0	4.0	3.3	3.2	3.5	3.2	3.5	3.0	3.5	4.0	3.3	3.0	3.3	3.5	3.7	
(2)	地域の保健福祉サービス等の社会資源を把握しているか。	3.6	3.6	4.0	4.0	3.5	4.0	4.0	3.3	4.5	3.0	4.0	4.0	3.0	3.6	4.5	3.4	3.0	3.0	4.0	3.5	3.7	3.3	3.7	4.3	4.0	
(3)	必要に応じてインフォーマルサービスなど新たなサービスの開発をしたか。	2.8	2.9	3.7	3.3	2.5	3.0	3.0	2.7	3.5	3.0	3.0	4.0	2.7	2.6	4.0	2.4	2.5	2.0	3.0	3.0	3.3	2.3	2.3	3.3	2.7	
(4)	相談内容の重要性・緊急性に応じた適切な対応ができているか。	3.8	3.8	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.7	5.0	3.0	4.3	4.0	3.7	4.4	4.5	3.8	4.0	3.5	4.0	5.0	3.7	4.0	3.7	3.7	4.3	
(5)	継続的・専門的な相談対応を行ったか。	3.6	3.6	4.0	4.0	3.5	3.0	3.0	4.0	5.0	3.5	4.0	3.0	3.0	4.2	4.0	4.0	3.5	3.5	4.0	4.5	4.0	3.3	4.0	4.0	4.3	
(6)	認知症高齢者の見守り支援など支援困難事例への対応を積極的に行ったか。	3.6	3.7	4.0	4.0	4.0	3.0	2.0	4.3	5.0	3.5	4.3	3.0	3.3	4.0	4.0	3.8	3.5	3.5	4.0	4.5	3.7	3.7	3.7	3.7	3.8	
(7)	地域におけるネットワークを活用しながら課題の解決にあたったか。	3.6	3.8	4.0	3.7	4.0	3.0	4.0	4.0	4.5	3.5	4.0	4.0	3.3	4.6	3.5	3.4	3.5	3.0	3.5	3.5	3.7	3.5	3.7	4.0	3.8	
(8)	地域住民に対する啓発的な活動を行ったか。	3.8	3.8	4.0	3.7	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.2	4.5	3.6	4.5	3.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.3	
4 高齢者虐待対応・権利擁護業務			3.4	3.5																							
(1)	虐待や権利擁護の相談に対応しているか。	3.4	3.5	3.3	3.3	2.5	3.0	3.0	4.0	3.5	3.0	4.0	3.5	3.0	4.4	4.0	3.8	3.0	3.0	4.0	5.0	4.0	3.7	3.0	3.8	3.3	
(2)	成年後見制度の利用を促進しているか。	3.3	3.4	3.7	3.7	3.0	3.0	3.0	4.0	3.5	3.0	3.7	3.5	3.0	3.6	3.0	3.6	3.0	3.0	3.0	5.0	3.7	3.7	2.7	3.7	3.2	
(3)	消費者被害防止の取り組みをしているか。	3.3	3.3	4.0	3.3	3.5	2.0	2.0	4.3	4.0	3.0	3.7	3.5	3.0	3.4	4.0	3.8	3.0	3.0	4.0	3.5	3.3	3.8	3.7	2.8	3.7	
(4)	関係機関と連携し課題の解決を図っているか。	3.6	3.7	4.0	3.7	3.0	3.0	3.0	3.3	4.5	4.0	4.0	4.0	3.7	4.4	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	5.0	3.7	3.7	3.7	3.7	3.8	
5 その他			0.5	0.6																							
		0.5	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	1.0	1.8	2.0	0.8	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	1.2	1.5	
総平均(「5 その他」を除く)			3.7	3.8	4.0	3.8	3.6	3.5	3.5	4.0	4.4	3.4	4.1	3.8	3.4	4.2	4.2	3.7	3.5	3.2	4.0	4.4	3.8	3.7	3.8	3.9	4.0

各項目中4.5以上及び1.5以下の数値には網掛けをしています(5その他を除く)。

平成24年度ランチ自己評価票集計 (各ランチ別)

区	北区			都島区			福島区		此花区	西区		港区			大正区	
	No.	101	102	104	201	202	204	301	302	401	601	702	703	704	801	802
	地域	大淀	梅田東	新豊崎	高倉	中野	友淵	下福島	野田	春日出	花乃井	港南	市岡東	築港	大正東	大正西
1 基本的事項																
(1)	ランチの設置目的が担当職員及び管理者に理解されているか。	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5
(2)	公正・中立的な運営がなされているか。	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
(3)	地域住民への周知が図られているか。	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
(4)	各区及び市運営協議会の指導に従っているか。	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
(5)	事業の評価を適切に行っているか。	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4
(6)	専門性の確保をしているか。	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5
(7)	必要な報告や届出を期日内に行っているか。	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5
2 地域包括支援センターとの連携																
	地域包括支援センターとの連携や事例のつなぎが行えているか。	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5
3 総合相談支援業務																
(1)	地域の高齢者の実態が把握できているか。	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4
(2)	地域の保健福祉サービス等の社会資源を把握しているか。	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5
(3)	必要に応じてインフォーマルサービスなど新たなサービスの開発をしたか。	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4
(4)	相談内容の重要性・緊急性にじた適切な対応ができているか。	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	5
(5)	継続的・専門的な相談対応を行ったか。	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	5	5
(6)	認知症高齢者の見守り支援など支援困難事例への対応を積極的に行ったか。	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	5	5
(7)	地域におけるネットワークを活用しながら課題の解決にあたったか。	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
(8)	地域住民に対する啓発的な活動を行ったか。	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4 高齢者虐待対応・権利擁護業務																
(1)	虐待や権利擁護の相談に対応しているか。	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	4	3	4
(2)	成年後見制度の利用を促進しているか。	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
(3)	消費者被害防止の取り組みをしているか。	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	5	4	4	4	4
(4)	関係機関と連携し課題の解決を図っているか。	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4
5 その他																
平成24年度総合集計(5その他除く)																
平成24年度総平均(5その他除く)																
平成23年度総合集計(5その他除く)																
平成23年度総平均(5その他除く)																
平成24年度総合相談窓口(ランチ)評価状況 (平成23年10月1日～平成24年9月30日)																
基本項目評価結果(の数)																
9 8 9 9 9 9 9 8 8 9 8 8 8 9 9 9																
9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9																

各項目中1及び5の数値、24年度総合集計70点未満には網掛けをしています。

平成24年度ランチ自己評価票集計 (各ランチ別)

区 No. 地域	天王寺区		浪速区			西淀川区		淀川区			東淀川区					東成区		
	901	902	1001	1002	1003	1101	1103	1201	1203	1205	1301	1302	1303	1305	1308	1401	1402	
	夕陽丘	高津	浪速	日本橋	難波	淀	佃	十三	新高	東三国	淡路	柴島	瑞光	南方	大桐	深江南	東陽	
1 基本的事項																		
(1)	ランチの設置目的が担当職員及び管理者に理解されているか。	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5
(2)	公正・中立的な運営がなされているか。	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4
(3)	地域住民への周知が図られているか。	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4
(4)	各区及び市運営協議会の指導に従っているか。	4	3	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5
(5)	事業の評価を適切に行っているか。	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	5	4	5	5	3	4
(6)	専門性の確保をしているか。	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5
(7)	必要な報告や届出を期日内に行っているか。	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
2 地域包括支援センターとの連携																		
	地域包括支援センターとの連携や事例のつなぎが行えているか。	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4
3 総合相談支援業務																		
(1)	地域の高齢者の実態が把握できているか。	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
(2)	地域の保健福祉サービス等の社会資源を把握しているか。	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	5	4
(3)	必要に応じてインフォーマルサービスなど新たなサービスの開発をしたか。	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	1	4	4
(4)	相談内容の重要性・緊急性に応じた適切な対応ができているか。	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5
(5)	継続的・専門的な相談対応を行ったか。	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	5	5	4	4
(6)	認知症高齢者の見守り支援など支援困難事例への対応を積極的に行ったか。	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4
(7)	地域におけるネットワークを活用しながら課題の解決にあたったか。	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	3
(8)	地域住民に対する啓発的な活動を行ったか。	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4
4 高齢者虐待対応・権利擁護業務																		
(1)	虐待や権利擁護の相談に対応しているか。	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	5	5	3
(2)	成年後見制度の利用を促進しているか。	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	5	4	4	2
(3)	消費者被害防止の取り組みをしているか。	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	5
(4)	関係機関と連携し課題の解決を図っているか。	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
5 その他																		
								4		3					5		4	
	平成24年度総合計(5その他除く)	67	68	79	84	84	77	74	67	60	75	73	85	76	94	87	85	81
	平成24年度総平均(5その他除く)	3.4	3.4	4.0	4.2	4.2	3.9	3.7	3.4	3.0	3.8	3.7	4.3	3.8	4.7	4.4	4.3	4.1
	平成23年度総合計(5その他除く)	66	67	79	84	86	75	66	78	61	72	73	74	77	96	87	80	85
	平成23年度総平均(5その他除く)	3.3	3.4	4.0	4.2	4.3	3.8	3.3	3.9	3.1	3.6	3.7	3.7	3.9	4.8	4.4	4.0	4.3
平成24年度総合相談窓口(ランチ)評価状況 (平成23年10月1日～平成24年9月30日)																		
	基本項目評価結果(の数)	8	8	8	9	8	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
		9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

各項目中1及び5の数値、24年度総合計70点未満には網掛けをしています。

平成24年度ランチ自己評価票集計 (各ランチ別)

区	生野区					旭区		城東区		鶴見区		阿倍野区		住之江区			
	No.	1501	1502	1504	1506	1507	1601	1605	1701	1702	1801	1803	1901	1902	2002	2004	2005
地域	大池	生野東	田島	新生野	新巽	旭陽	今市	鯉江	蒲生	茨田	茨田大宮	昭和	阿倍野	加賀屋	新北島	南港北	
1 基本的事項																	
(1)	ランチの設置目的が担当職員及び管理者に理解されているか。	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5
(2)	公正・中立的な運営がなされているか。	4	4	5	3	5	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4
(3)	地域住民への周知が図られているか。	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3
(4)	各区及び市運営協議会の指導に従っているか。	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4
(5)	事業の評価を適切に行っているか。	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
(6)	専門性の確保をしているか。	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4
(7)	必要な報告や届出を期日内に行っているか。	3	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	5
2 地域包括支援センターとの連携																	
	地域包括支援センターとの連携や事例のつなぎが行えているか。	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
3 総合相談支援業務																	
(1)	地域の高齢者の実態が把握できているか。	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	5	4	4	4	3	3
(2)	地域の保健福祉サービス等の社会資源を把握しているか。	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
(3)	必要に応じてインフォーマルサービスなど新たなサービスの開発をしたか。	2	2	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3
(4)	相談内容の重要性・緊急性に応じた適切な対応ができているか。	4	4	4	3	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	3	4
(5)	継続的・専門的な相談対応を行ったか。	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4
(6)	認知症高齢者の見守り支援など支援困難事例への対応を積極的に行ったか。	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4
(7)	地域におけるネットワークを活用しながら課題の解決にあたったか。	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
(8)	地域住民に対する啓発的な活動を行ったか。	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4
4 高齢者虐待対応・権利擁護業務																	
(1)	虐待や権利擁護の相談に対応しているか。	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4
(2)	成年後見制度の利用を促進しているか。	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	5	5	4	4	3
(3)	消費者被害防止の取り組みをしているか。	3	3	5	3	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
(4)	関係機関と連携し課題の解決を図っているか。	4	3	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3
5 その他																	
				4			3										
平成24年度総合計(5その他除く)		70	73	87	64	75	63	76	60	68	72	87	89	87	79	72	76
平成24年度総平均(5その他除く)		3.5	3.7	4.4	3.2	3.8	3.2	3.8	3.0	3.4	3.6	4.4	4.5	4.4	4.0	3.6	3.8
平成23年度総合計(5その他除く)		71	99	74	64	74	59	74	63	60	60	87	88	88	79	73	70
平成23年度総平均(5その他除く)		3.6	5.0	3.7	3.2	3.7	3.0	3.7	3.2	3.0	3.0	4.4	4.4	4.4	4.0	3.7	3.5
平成24年度総合相談窓口(ランチ)評価状況 (平成23年10月1日～平成24年9月30日)																	
基本項目評価結果(の数)		9	9	9	9	8	9	8	8	9	9	9	9	7	9	9	9
		9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

各項目中1及び5の数値、24年度総合計70点未満には網掛けをしています。

平成24年度ランチ自己評価票集計 (各ランチ別)

区	住吉区						東住吉区			平野区						西成区						
	No.	2101	2102	2104	2106	2107	2108	2203	2204	2205	2301	2302	2303	2307	2308	2310	2401	2402	2403	2406	2407	2409
地域		三稜	我孫子	大和川	長居西	墨江丘	住吉	矢田東	白鷺	矢田西	喜連	平野	長吉	喜連東	長吉六反	瓜破西	天下茶屋	山王	成南	梅南・橋	南津守	あいりん
1 基本的事項																						
(1)	ランチの設置目的が担当職員及び管理者に理解されているか。	4	5	3	3	5	3	5	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5
(2)	公正・中立的な運営がなされているか。	4	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5
(3)	地域住民への周知が図られているか。	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
(4)	各区及び市運営協議会の指導に従っているか。	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
(5)	事業の評価を適切に行っているか。	2	3	2	3	5	3	4	2	4	5	5	4	4	3	5	4	4	2	5	5	5
(6)	専門性の確保をしているか。	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4
(7)	必要な報告や届出を期日内に行っているか。	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5
2 地域包括支援センターとの連携																						
	地域包括支援センターとの連携や事例のつなぎが行えているか。	5	5	4	3	5	5	5	3	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3 総合相談支援業務																						
(1)	地域の高齢者の実態が把握できているか。	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	5	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4
(2)	地域の保健福祉サービス等の社会資源を把握しているか。	2	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4
(3)	必要に応じてインフォーマルサービスなど新たなサービスの開発をしたか。	2	3	1	1	5	2	2	2	3	2	3	5	2	3	5	1	4	4	2	1	4
(4)	相談内容の重要性・緊急性に応じた適切な対応ができているか。	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5
(5)	継続的・専門的な相談対応を行ったか。	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
(6)	認知症高齢者の見守り支援など支援困難事例への対応を積極的に行ったか。	4	4	3	2	5	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	1	4
(7)	地域におけるネットワークを活用しながら課題の解決にあたったか。	2	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5
(8)	地域住民に対する啓発的な活動を行ったか。	4	4	4	3	5	4	5	2	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5
4 高齢者虐待対応・権利擁護業務																						
(1)	虐待や権利擁護の相談に対応しているか。	3	5	2	3	5	4	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	1	5
(2)	成年後見制度の利用を促進しているか。	4	4	4	3	4	3	3	2	3	5	5	4	3	3	2	3	5	3	4	1	3
(3)	消費者被害防止の取り組みをしているか。	4	4	4	3	5	3	5	3	3	4	5	3	2	2	1	4	4	3	3	4	4
(4)	関係機関と連携し課題の解決を図っているか。	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	5	3	5
5 その他																						
						5							4		3							5
平成24年度総合計(5その他除く)		68	84	65	58	93	76	83	61	82	79	92	85	72	67	79	78	83	74	85	72	91
平成24年度総平均(5その他除く)		3.4	4.2	3.3	2.9	4.7	3.8	4.2	3.1	4.1	4.0	4.6	4.3	3.6	3.4	4.0	3.9	4.2	3.7	4.3	3.6	4.6
平成23年度総合計(5その他除く)		67	86	58	60	87	39	83	73	80	91	87	68	68	89	74	77	79	75	78	67	92
平成23年度総平均(5その他除く)		3.4	4.3	2.9	3.0	4.4	3.9	4.2	3.7	4.0	4.6	4.4	3.4	3.4	4.5	3.7	3.9	4.0	3.8	3.9	3.4	4.6
平成24年度総合相談窓口(ランチ)評価状況 (平成23年10月1日～平成24年9月30日)																						
基本項目評価結果(の数)		8	9	7	9	9	8	8	9	8	9	7	9	8	8	9	9	8	9	9	9	9
		9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

各項目中1及び5の数値、24年度総合計70点未満には網掛けをしています。