

令和4年度
柏市地域包括支援センター
事業評価について

令和5年7月13日
柏市地域包括支援課

目 次

令和4年度 柏市地域包括支援センター事業評価 について	・・・ 1～2
柏市地域包括支援センターの事業評価のまとめ (令和4年度事業評価の講評と令和5年度機能 向上に向けた支援)	・・・ 3
令和4年度柏市地域包括支援センター評価結果 一覧	・・・ 4～7
令和4年度地域包括支援センターアンケート結 果の概要	・・・ 8～9
令和5年度 柏市地域包括支援センターアンケート調査結果	・・・ 10
各地域包括支援センターアンケート調査結果	・・・ 11～22

令和4年度 柏市地域包括支援センター事業評価について

1 概要

令和4年度第2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) 国が実施する評価に用いる全国統一の指標

「令和4年度柏市地域包括支援センター事業評価結果一覧」(参考資料2)における項目1～3

(2) 国の指標を補完するため市独自に定めた指標

「令和4年度柏市地域包括支援センター事業評価結果一覧」(参考資料2)における項目4

3 評価対象

柏市の地域包括支援センター12か所

4 評価対象期間

令和4年4月1日から令和5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、「令和4年度柏市地域包括支援センター評価指標表」を基にセンター内で協議して評価

(2) 行政評価

自己評価に係る提出書類を基に、柏市がセンター職員に聞き取りを行い、成果や課題を確認するとともに、事業実績等を踏まえつつ評価

※ 自己評価、行政評価ともに各項目について、次の3段階で評価

3：成果基準を含め実施できた

(成果基準を設けた15指標のみ選択可)

2：評価基準どおり実施できた(標準)

1：実施できなかった

(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

6 評価結果 ※各項目における評価は次ページ以降を参照

(1) 総合評価

12か所全てのセンターで標準以上の評価とした。

今後も各センターにおいて地域に応じた適切な運営ができるよう支援していく。

(2) 事業評価

ア 積極的な取組み

- ・ 認知症カフェの開催回数が前年度の1.5倍となった。出張型でのカフェ開催やかしわオレンジフレンズが主体となって企画する回を設ける等の工夫を行い、当事者や家族を地域で支える環境整備を行った。
- ・ 地域のケアマネジャーに対して、機会を捉えてインフォーマルサービスの予防プランへの位置付けを積極的に促し、自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントの推進を図った。
- ・ コロナ禍に応じた支援をすることで再開するサロンが増え、地域の実情に合わせた介護予防支援を行った。

イ 推進が必要な取組み

- ・ 認知症に関して、認知症ガイドブックやもの忘れチェックシート等を活用し、アルツハイマーデーイベント以外に行う認知症理解のための普及啓発を支援する。

(3) アンケート調査

全センターを合わせた集計において、全ての質問項目で「普通」より良い評価を80%近く得ることができたが、第8期柏市高齢者いきいきプラン21の指標（対応満足度：79%）を下回る結果となった。

7 その他

国が実施する令和4年度市及びセンターの事業評価の結果については、次回以降の運営協議会で報告する。

柏市地域包括支援センター事業評価のまとめ

センター名	令和4年度 柏市地域包括支援センター事業評価の講評	令和5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"> 過去に開催した会議での意見を踏まえ、地域団体と連携して多角的なテーマで講座を開催し、地域とセンターの関係構築につなげた。 自立支援に資するケアマネジメントとして、センター独自に作成した興味関心シートを活用し、本人の自立に向けたモチベーションアップを図り、状態改善につなげた。 センター内にフレイルチェックコーナーを設置し、地域のかたが気軽に計測できる環境を整備し、フレイル予防の意識付けを図った。 	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者が身近な場所でフレイル予防に取り組むための居場所づくりや外出の機会づくりを支援する。 担当地域における新旧住民や多世代間の交流の機会創設を支援する。 個別支援においてキーパーソン不在により支援が困難となり得る事例の解決策検討の取り組みを支援する。
柏北部第2	<ul style="list-style-type: none"> 自立支援に資するケアマネジメントとして、介護サービスの代替となる地域活動や個人での運動等を積極的に提案し、本人の自立につなげた。 高齢化率の高い地域のサロンで開催した認知症サポーター養成講座では、実際の介護者の経験を共有する場面を演出し、認知症理解の促進を図った。 地域で個々に取り組んでいたラジオ体操の開催情報を集約・整理することで、地域のかたがより参加しやすい環境整備を行い、フレイル予防の促進につなげた。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域交流や居場所づくりを進めることで認知症のかたとともに進める地域づくりへの取り組みを支援する。 地域のかたが継続的にフレイル予防に取り組むための啓発活動を支援する。 地域のかたが支えあい活動や地域で主体的に取り組む活動が行えるよう環境づくりに向けた取り組みを支援する。
北柏	<ul style="list-style-type: none"> 外出先や買い物ができる場所等の情報を地域資源マップに整理し、関係機関でも好評を得ている。 総合相談から対象者の年齢の推移に着目し、センターとしてのアプローチ対象の変化を地域と共有を図る等、地域と一体となった支援に向け動いている。 認知症理解を促進するため、SNSを活用し情報発信を行った。結果として、直接関わりを持っていないかたにもつながっており、地域に広くアプローチできている。 	<ul style="list-style-type: none"> 認知症のかたが安心して生活できる地域づくりに向けた取り組みを支援する。 高齢者自身のフレイル予防の意識醸成につながる取り組みを支援する。 地域により地域包括支援センターを知ってもらうような取り組みを支援する。
北柏第2	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者虐待事例に対して速やかに対応できているほか、対応に係るフローチャートを独自に作成し、市とセンターとの円滑な連携に役立てている。 たすけあい活動の団体や支えあい推進員とケアマネジャーが情報交換を行う機会を設けることでインフォーマルサービスの意識付けを行い、また、ケアプランチェック時に積極的に声かけを行うことで、多くのケアプランへの位置付けにつなげた。 センターが活動を後方支援していた地域のサロンを自主化につなげ、地域でのフレイル予防の推進を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域での見守り支援につながる居場所づくりに向けた取り組みを支援する。 地域の居場所への参加がより活発になるような取り組みを支援する。 認知症のかたや介護者の孤立防止に向けた取り組みを支援する。
柏西口	<ul style="list-style-type: none"> 職員の欠員が続く状況で、年間を通じて仕様に基づいた高齢者支援を行った。 認知症サポーター養成において、新たな地域団体に対してサポーター養成講座を行い、地域での認知症理解に向けた啓発を行った。 昨年度に活動を開始した地域住民主体のウォーキング活動を支援し、活動の定着につなげ、地域でのフレイル予防推進を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 認知症のかたの見守り体制の構築に向けた取り組みを支援する。 地域のケアマネジャーにインフォーマルサービスの活用を促す取り組みを支援する。 地域のかたに早期に社会参加をはじめとしたフレイル予防を意識してもらえよう取り組みを支援する。
柏西口第2	<ul style="list-style-type: none"> 年間を通じて寄せられる相談に丁寧に対応し、利用者や関係者へのアンケートで高い満足度を得ている。 権利擁護事業において、虐待が疑われる案件に対して速やかに対応し、早期支援につなげた。 地域課題を検討する会議を経て新たな活動場所を発掘し、センター事業や地域活動の場として活用する展開につなげた。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域のかたにフレイル予防活動を継続してもらえよう働きかける取り組みを支援する。 消費者被害防止の普及啓発に向けた取り組みを支援する。 地域で認知症への理解が深まるための取り組みを支援する。
柏東口	<ul style="list-style-type: none"> 地域資源マップにフレイル予防に資する地域活動の情報やパスルートを新規に掲載することで、利用者の利便性の向上につながっている。 認知症カフェを定期的に開催するなかで、オレンジブレンズ主体の回を設ける等、ボランティアの積極的な取組を支援した。 フレイル予防を特集した広報誌の発行を継続し、地域の読者に対し興味を引くことで、フレイル予防の意識醸成につなげているほか、認知症の啓発を兼ねたウォーキングを開催する等、事業間連携を踏まえた独自の取組を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域のかたにフレイル予防への関心を持ってもらうような取り組みを支援する。 認知症のかたを地域で支えるためのネットワークづくりを支援する。 支援が必要な人が早期に地域包括支援センターにつながるよう周知する取り組みを支援する。
柏東口第2	<ul style="list-style-type: none"> 年間を通じて寄せられる相談に丁寧に対応し、利用者や関係者へのアンケートで高い満足度を得ている。 地域の主任ケアマネとの会議を開催し、センターとケアマネジャー双方のニーズを踏まえた取組を実施し、センター主催事業においてケアマネジャーに役割をもってもらう等、質向上を図った。 地域団体への訪問を数多く実施し、センター独自で作成した体操等により地域でのフレイル予防推進を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域のかたに地域包括支援センターの役割を知ってもらうための取り組みを支援する。 支援が必要なかたをいつでも支援につなげられるようにするネットワークづくりを支援する。 地域包括支援センターとケアマネジャーの連携強化に向けた取り組みを支援する。
光ケ丘	<ul style="list-style-type: none"> 地域課題を検討する会議で認知症のかたへの対応についてのロールプレイを行い、地域のかたの見守り活動開始の意識醸成を図った。 ハイリスク者支援のモデル地域として、フレイルチェックからリスクの高いかたへの支援につなげた。 センター独自の体操を作成し、サロン等で普及したほか、動画配信を行い、広く地域のかたがフレイル予防に取り組める環境整備を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域のかたがフレイル予防の継続的に取り組めるよう意識醸成に向けた取り組みを支援する。 地域における消費者被害防止の普及啓発を支援する。 地域のかたが認知所への理解を深め、認知症のかたや家族が地域とつながることができるような取り組みを支援する。
柏南部	<ul style="list-style-type: none"> 前年度に開催した地域課題を検討する会議を受け、地域団体に活動の促しと支援を行い、自主活動の創設につなげた。 出張型でも認知症カフェを展開し、地域のかたが広く参加できる環境を整え、参加者増加につなげた。 地域のサロン等へ高頻度で訪問し、地域住民の継続的なフレイル予防の活動支援を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域で支えあい活動が活発になるよう働きかける取り組みを支援する。 地域が認知症のかたや家族への理解を深められるよう行う取り組みを支援する。 重層的な支援ができるよう関係機関とのネットワーク形成を支援する。
柏南部第2	<ul style="list-style-type: none"> 権利擁護事業において、虐待が疑われる案件に対して速やかに対応し、早期支援につなげた。 地域のケアマネジャーに対してインフォーマルサービスの予防プランへの位置付けを積極的に促し、自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントの推進を図った。 抽出した地域課題に着目し、他職種と連携した講座や啓発を行い、地域の課題解決に向け取り組んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域のかたが認知症への理解を深め、認知症のかたが安心して生活できる地域づくりを支援する。 通いの場等でフレイル予防が継続的に行えるような働きかけを支援する。 消費者被害防止の啓発をはじめとする、高齢者の権利を守る取り組みを支援する。
沼南	<ul style="list-style-type: none"> ケアマネジャーのニーズを踏まえ、主任ケアマネ資格更新に必要な法定外研修をセンター主催で実施し、ケアマネジャーの資格維持に寄与した。 所内でケアプランを細やかにチェックする体制を整え、インフォーマルサービスの予防プランへの位置付け割合を大きく向上させた。 認知症サポーター養成講座を数多く実施し、地域での認知症理解の促進に取り組んだ。特に他のセンターに先行して中学生向けに実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 複合的な課題を抱える世帯への支援を進めるための取り組みを支援する。 地域のかたに高齢者虐待や成年後見制度等の権利擁護の意識を高めてもらうような取り組みを支援する。 地域で認知症のかたを見守る支援者が増えるような働きかけを支援する。

令和4年度柏市地域包括支援センター事業評価結果一覧

【評価定義】 3：成果基準を含め実施できた 2：評価基準どおり実施できた（標準） 1：実施できなかった		柏北部		柏北部第2		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	
		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	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価
1. 組織・運営体制等																									
(1) 組織・運営体制																									
No	評価指標	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。 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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
7	三職種（それぞれの職種を準ずる者は含まない）を配置しているか。	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
(2) 個人情報の管理																									
No	評価指標	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
15	個人情報の保護に関する責任者を配置しているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
(3) 利用者満足度の向上																									
No	評価指標	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

令和4年度柏市地域包括支援センター事業評価結果一覧

【評価定義】																									
3：成果基準を含め実施できた																									
2：評価基準どおり実施できた（標準）																									
1：実施できなかった																									
		柏北部		柏北部第2		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	
2. 個別業務																									
(1) 総合相談支援業務																									
No	評価指標	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	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価
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。	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
21	相談事例の終結条件を、市町村と共有しているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	相談事例の分類方法を、市町村と共有しているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	1年間の相談件数を市町村に報告しているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
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留して取りまとめているか。	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
(2) 権利擁護業務																									
No	評価指標	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	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	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が、市町村から共有されているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務																									
No	評価指標	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	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

令和4年度柏市地域包括支援センター事業評価結果一覧

【評価定義】																									
3：成果基準を含め実施できた																									
2：評価基準どおり実施できた（標準）																									
1：実施できなかった																									
		柏北部		柏北部第2		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	
No	評価指標	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	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	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、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市町村から示されているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援																									
No	評価指標	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	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価
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。	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3. 事業間連携（社会保障充実事業）																									
No	評価指標	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	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価
51	医療関係者と合同の事例検討会に参加しているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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。	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	

令和4年度柏市地域包括支援センター事業評価結果一覧

【評価定義】 3：成果基準を含め実施できた 2：評価基準どおり実施できた（標準） 1：実施できなかった		柏北部		柏北部第2		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	
		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	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価
4. 柏市独自指標																									
(1) 認知症施策の推進																									
No	評価指標																								
56	認知症対応ガイドブック等を活用した相談対応や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。	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
57	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講座内容を工夫して開催しているか。	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
58	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等を開催し、オレンジフレンズ等と連携して認知症の人とその家族を地域で支える環境づくりに努めているか。	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
59	かしわオレンジSOSネットワーク事業推進のため、「かしわオレンジステッカー」事業所や「かしわオレンジSOSネットワーク」協力事業所、メール配信サービスの登録をすすめ、地域関係者と連携した地域の見守り体制の構築に努めているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
60	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か。	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
(2) 一般介護予防事業																									
No	評価指標																								
61	フレイルチェック講座や総合相談等を通じ、フレイル予防が必要とされる高齢者を把握しているか。また、専門職による支援や、地域での活動に繋げる等、フレイル予防に取り組んでいるか。	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
62	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か。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	地域分析を行い、地域の特性に沿ったフレイル予防を推進しているか。	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3

令和4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（令和5年3月初旬から4月28日まで）

対象者		送付数	回答数	回収率	前年比	配布方法	回答方法	
地域包括支援センター利用者 （※1）	計	1,030	533	52%	115%	郵送	郵送	
	柏北部	67	33	49%				
	柏北部第2	64	41	64%				
	北柏	77	52	68%				
	北柏第2	86	31	36%				
	柏西口	103	50	49%				
	柏西口第2	82	38	46%				
	柏東口	76	43	57%				
	柏東口第2	74	40	54%				
	光ヶ丘	104	57	55%				
	柏南部	103	56	54%				
	柏南部第2	85	49	58%				
	沼南	109	43	39%				
民生委員	単位民児協 (22地区)	540	473	88%	100%	協議会を通じて配布	協議会経由 または郵送	
ケアマネジャー	居宅支援事業所 (事業所)	117	444	379% (※2)	136%	郵送	FAX または Logoフォーム	
関係機関	医師	柏市医師会会員 (医療機関)	230	46	20%	91%	事務所を通じて郵送	FAX または Logoフォーム
	歯科医師	柏歯科医師会会員 (歯科医療機関)	210	25	12%	85%	事務所を通じて郵送	FAX または Logoフォーム
	薬剤師	柏市薬剤師会 (会員所属機関)	116	30	26%	112%	事務所を通じて郵送	FAX または Logoフォーム
	病院医療相談員	市内総合病院 (病院)	11	9	82% (※2)	64%	郵送	FAX または Logoフォーム

原則として1枚のアンケートで1センターを回答するが、複数のセンターにチェックがある場合は、回答数は複数で計上。

※1 各センターの令和4年4月1日～令和5年2月28日までの総合相談の利用者（本人）を各センターの相談件数に応じ、95%信頼度で抽出し送付。

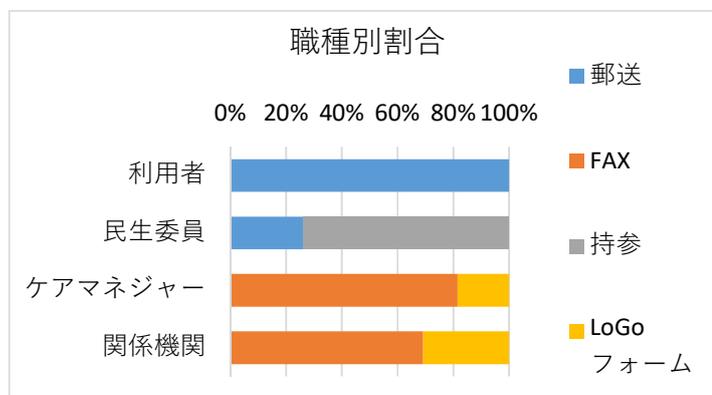
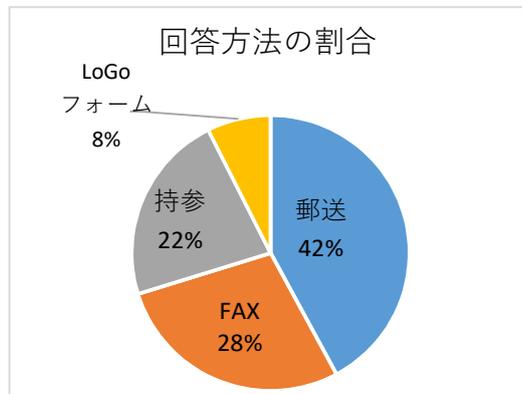
※2 事業所や医療機関に所属する複数の職員が複数のセンターに回答しているため、送付数と回答数は一致しない。

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	33	34	35	8	110
柏北部第2	41	24	23	3	91
北柏	52	22	22	4	100
北柏第2	31	27	38	3	99
柏西口	50	27	47	6	130
柏西口第2	38	26	39	3	106
柏東口	43	25	31	8	107
柏東口第2	40	36	30	5	111
光ヶ丘	57	42	54	7	160
柏南部	56	42	46	5	149
柏南部第2	49	19	32	0	100
沼南	43	47	38	7	135
記載なし	-	5	0	0	5
センターとの関わりなし	-	97	9	51	157
計	533	473	444	110	1,560

3 職種別のアンケート回答方法

	郵送	FAX	持参	LoGo フォーム	計
利用者	533	—	—	—	533
民生委員	124	—	349	—	473
ケアマネジャー	—	362	—	82	444
関係機関	—	76	—	34	110
計	657	438	349	116	1,560



4 結果の概要 (全体)

(1) 地域包括支援センターとの関わりについて

・関わりがあると回答したのは、1,403件 (89.9%)。回答率は前年度と同程度 (前年度は90.0%)。

(2) 職員の説明のわかりやすさについて

・「とてもわかりやすい」、「ある程度わかりやすい」と回答した数は1,127件で80.3%。(前年度は84.0%)
 ・「普通」を含めても、96.4%で前年度の結果 (97.6%) から微減。

(3) 対応の迅速さについて

・「十分に迅速」、「ある程度迅速」と回答した数は1,111件で79.2%。(前年度は81.8%)
 ・「普通」を含めると、95.9%で前年度と同程度 (95.8%)。

(4) 対応の満足度について

・「十分満足」、「ある程度満足」と回答した数は1,100件で78.4%。第8期柏市高齢者いきいきプラン21の指標である79%をわずかに下回った。
 ・「普通」を含めても92.5%で前年度の結果 (94.3%) を下回った。

5 今回の調査方法変更の効果

アンケートの回収率向上のため、ケアマネジャー及び関係機関の回答方法に「LoGoフォーム (オンライン)」を追加。

<結果>

- ・ケアマネジャー及び関係機関のうち、「LoGoフォーム」での回答は全体の2割程度 (20.9%)。
- ・ケアマネジャーからの回答について、LoGoフォームでの回答は芳しくないが、前年度に比べ回答率は増加 (前年度比136%)。
- ・関係機関からの回答について、回答率は前年度と同程度であるが、関係機関全体で19.4%と少なく、新たな回答手段の効果を実感することはできなかった。
- ・要因として、LoGoフォームは「回答手段の追加」ではなく「回答手段の変更 (以前の手段では回答できなくなった)」と捉えられてしまった可能性があり、また、回答の簡便さについての周知が不足していたことが考えられる。

柏市地域包括支援センターアンケート調査結果（令和4年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①ある	533	376	435	59	1,403 件	89.9%		90.0%
②ない		97	9	51	157 件	10.1%		10.0%
計	533	473	444	110	1,560 件	100.0%		100.0%

2 職員の説明のわかりやすさについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①とてもわかりやすい	262	235	225	39	761 件	54.2%	80.3%	84.0%
②ある程度わかりやすい	137	106	112	11	366 件	26.1%		
③普通	103	29	90	4	226 件	16.1%	16.1%	13.6%
④ややわかりにくい	15	0	5	5	25 件	1.8%	2.2%	1.4%
⑤わかりにくい	4	0	2	0	6 件	0.4%		
未回答	12	6	1	0	19 件	1.4%	1.4%	1.0%
計	533	376	435	59	1,403 件	100.0%	100.0%	100.0%

3 対応の迅速さについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に迅速	276	234	241	34	785 件	56.0%	79.2%	81.8%
②ある程度迅速	124	97	87	18	326 件	23.2%		
③普通	101	28	98	7	234 件	16.7%	16.7%	14.0%
④やや遅かった	12	2	4	0	18 件	1.3%	1.6%	2.2%
⑤遅かった	3	0	1	0	4 件	0.3%		
未回答	17	15	4	0	36 件	2.6%	2.6%	1.9%
計	533	376	435	59	1,403 件	100.0%	100.0%	100.0%

4 対応の満足度について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分満足	267	217	252	29	765 件	54.5%	78.4%	82.3%
②ある程度満足	129	109	79	18	335 件	23.9%		
③普通	88	28	77	5	198 件	14.1%	14.1%	12.0%
④やや不満	23	4	13	6	46 件	3.3%	4.8%	3.8%
⑤不満	10	0	12	0	22 件	1.6%		
未回答	16	18	2	1	37 件	2.6%	2.6%	1.8%
計	533	376	435	59	1,403 件	100.0%	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（令和4年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計
回答数	33	34	35	8	110 件

2 職員の説明のわかりやすさについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①とてもわかりやすい	13	28	26	7	74 件	67.3%	90.0%	87.6%
②ある程度わかりやすい	15	4	5	1	25 件	22.7%		
③普通	4	2	4	0	10 件	9.1%	9.1%	6.7%
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	2.2%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	0	0	0	1 件	0.9%	0.9%	3.4%
計	33	34	35	8	110 件	100.0%	100.0%	100.0%

3 対応の迅速さについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に迅速	18	28	30	5	81 件	73.6%	88.2%	88.8%
②ある程度迅速	10	3	0	3	16 件	14.5%		
③普通	2	3	4	0	9 件	8.2%	8.2%	9.0%
④やや遅かった	2	0	0	0	2 件	1.8%	1.8%	1.1%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	0	1	0	2 件	1.8%	1.8%	1.1%
計	33	34	35	8	110 件	100.0%	100.0%	100.0%

4 対応の満足度について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に満足	16	26	29	4	75 件	68.2%	86.4%	87.6%
②ある程度満足	9	5	3	3	20 件	18.2%		
③普通	3	3	3	0	9 件	8.2%	8.2%	5.6%
④やや不満	2	0	0	0	2 件	1.8%	2.7%	3.4%
⑤不満	1	0	0	0	1 件	0.9%		
未回答	2	0	0	1	3 件	2.7%	2.7%	3.4%
計	33	34	35	8	110 件	100.0%	100.0%	100.0%

柏北部第2地域包括支援センターアンケート調査結果（令和4年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計
回答数	41	24	23	3	91 件

2 職員の説明のわかりやすさについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①とてもわかりやすい	19	12	8	2	41 件	45.1%	74.7%	77.5%
②ある程度わかりやすい	11	10	5	1	27 件	29.7%		
③普通	9	2	8	0	19 件	20.9%	20.9%	20.0%
④ややわかりにくい	1	0	2	0	3 件	3.3%	3.3%	2.5%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	0	0	0	1 件	1.1%	1.1%	0.0%
計	41	24	23	3	91 件	100.0%	100.0%	100.0%

3 対応の迅速さについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に迅速	20	9	10	1	40 件	44.0%	76.9%	73.8%
②ある程度迅速	12	14	3	1	30 件	33.0%		
③普通	6	1	8	1	16 件	17.6%	17.6%	17.5%
④やや遅かった	1	0	1	0	2 件	2.2%	3.3%	6.3%
⑤遅かった	0	0	1	0	1 件	1.1%		
未回答	2	0	0	0	2 件	2.2%	2.2%	2.5%
計	41	24	23	3	91 件	100.0%	100.0%	100.0%

4 対応の満足度について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に満足	23	9	9	1	42 件	46.2%	73.6%	73.8%
②ある程度満足	7	13	3	2	25 件	27.5%		
③普通	9	2	5	0	16 件	17.6%	17.6%	16.3%
④やや不満	1	0	4	0	5 件	5.5%	7.7%	10.0%
⑤不満	0	0	2	0	2 件	2.2%		
未回答	1	0	0	0	1 件	1.1%	1.1%	0.0%
計	41	24	23	3	91 件	100.0%	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（令和4年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計
回答数	52	22	22	4	100 件

2 職員の説明のわかりやすさについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①とてもわかりやすい	31	12	9	2	54 件	54.0%	77.0%	85.1%
②ある程度わかりやすい	9	6	7	1	23 件	23.0%		
③普通	10	2	6	0	18 件	18.0%	18.0%	14.9%
④ややわかりにくい	1	0	0	1	2 件	2.0%	2.0%	0.0%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	2	0	0	3 件	3.0%	3.0%	0.0%
計	52	22	22	4	100 件	100.0%	100.0%	100.0%

3 対応の迅速さについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に迅速	31	14	11	3	59 件	59.0%	75.0%	85.1%
②ある程度迅速	9	4	3	0	16 件	16.0%		
③普通	9	3	8	1	21 件	21.0%	21.0%	14.9%
④やや遅かった	2	0	0	0	2 件	2.0%	2.0%	0.0%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	1	0	0	2 件	2.0%	2.0%	0.0%
計	52	22	22	4	100 件	100.0%	100.0%	100.0%

4 対応の満足度について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に満足	30	11	11	2	54 件	54.0%	71.0%	87.8%
②ある程度満足	8	4	5	0	17 件	17.0%		
③普通	9	4	4	1	18 件	18.0%	18.0%	9.5%
④やや不満	3	1	1	1	6 件	6.0%	8.0%	2.7%
⑤不満	1	0	1	0	2 件	2.0%		
未回答	1	2	0	0	3 件	3.0%	3.0%	0.0%
計	52	22	22	4	100 件	100.0%	100.0%	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（令和4年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計
回答数	31	27	38	3	99 件

2 職員の説明のわかりやすさについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①とてもわかりやすい	13	19	21	2	55 件	55.6%	87.9%	80.8%
②ある程度わかりやすい	15	6	10	1	32 件	32.3%		
③普通	3	2	6	0	11 件	11.1%	11.1%	15.4%
④ややわかりにくい	0	0	1	0	1 件	1.0%	1.0%	2.6%
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%	1.3%
計	31	27	38	3	99 件	100.0%	100.0%	100.0%

3 対応の迅速さについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に迅速	16	15	21	2	54 件	54.5%	81.8%	83.3%
②ある程度迅速	9	8	9	1	27 件	27.3%		
③普通	5	2	8	0	15 件	15.2%	15.2%	11.5%
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	2.6%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	2	0	0	3 件	3.0%	3.0%	2.6%
計	31	27	38	3	99 件	100.0%	100.0%	100.0%

4 対応の満足度について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に満足	13	17	24	2	56 件	56.6%	82.8%	85.9%
②ある程度満足	10	7	8	1	26 件	26.3%		
③普通	5	2	6	0	13 件	13.1%	13.1%	9.0%
④やや不満	2	0	0	0	2 件	2.0%	2.0%	3.8%
⑤不満	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	1	0	0	2 件	2.0%	2.0%	1.3%
計	31	27	38	3	99 件	100.0%	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（令和4年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計
回答数	50	27	47	6	130 件

2 職員の説明のわかりやすさについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①とてもわかりやすい	28	17	23	4	72 件	55.4%	79.2%	82.7%
②ある程度わかりやすい	11	7	13	0	31 件	23.8%		
③普通	9	2	9	1	21 件	16.2%	16.2%	12.7%
④ややわかりにくい	1	0	0	1	2 件	1.5%	2.3%	1.8%
⑤わかりにくい	0	0	1	0	1 件	0.8%		
未回答	1	1	1	0	3 件	2.3%	2.3%	2.7%
計	50	27	47	6	130 件	100.0%	100.0%	100.0%

3 対応の迅速さについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に迅速	29	16	22	3	70 件	53.8%	76.9%	76.4%
②ある程度迅速	9	8	10	3	30 件	23.1%		
③普通	10	0	13	0	23 件	17.7%	17.7%	17.3%
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	1.8%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	2	3	2	0	7 件	5.4%	5.4%	4.5%
計	50	27	47	6	130 件	100.0%	100.0%	100.0%

4 対応の満足度について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に満足	29	16	24	3	72 件	55.4%	77.7%	80.0%
②ある程度満足	13	7	8	1	29 件	22.3%		
③普通	7	1	9	1	18 件	13.8%	13.8%	10.9%
④やや不満	0	0	1	1	2 件	1.5%	3.8%	4.5%
⑤不満	0	0	3	0	3 件	2.3%		
未回答	1	3	2	0	6 件	4.6%	4.6%	4.5%
計	50	27	47	6	130 件	100.0%	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（令和4年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計
回答数	38	26	39	3	106 件

2 職員の説明のわかりやすさについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①とてもわかりやすい	21	12	22	3	58 件	54.7%	83.0%	86.2%
②ある程度わかりやすい	9	10	11	0	30 件	28.3%		
③普通	6	3	6	0	15 件	14.2%	14.2%	12.8%
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	0.0%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	2	1	0	0	3 件	2.8%	2.8%	1.1%
計	38	26	39	3	106 件	100.0%	100.0%	100.0%

3 対応の迅速さについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に迅速	20	14	23	1	58 件	54.7%	80.2%	78.7%
②ある程度迅速	11	7	8	1	27 件	25.5%		
③普通	4	2	8	1	15 件	14.2%	14.2%	17.0%
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.9%	1.1%
⑤遅かった	1	0	0	0	1 件	0.9%		
未回答	2	3	0	0	5 件	4.7%	4.7%	3.2%
計	38	26	39	3	106 件	100.0%	100.0%	100.0%

4 対応の満足度について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に満足	21	11	23	1	56 件	52.8%	81.1%	86.2%
②ある程度満足	9	11	8	2	30 件	28.3%		
③普通	5	1	7	0	13 件	12.3%	12.3%	11.7%
④やや不満	0	0	1	0	1 件	0.9%	1.9%	1.1%
⑤不満	1	0	0	0	1 件	0.9%		
未回答	2	3	0	0	5 件	4.7%	4.7%	1.1%
計	38	26	39	3	106 件	100.0%	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（令和4年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計
回答数	43	25	31	8	107 件

2 職員の説明のわかりやすさについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①とてもわかりやすい	23	11	15	5	54 件	50.5%	79.4%	81.4%
②ある程度わかりやすい	11	10	8	2	31 件	29.0%		
③普通	8	4	8	1	21 件	19.6%	19.6%	17.6%
④ややわかりにくい	1	0	0	0	1 件	0.9%	0.9%	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%	1.0%
計	43	25	31	8	107 件	100.0%	100.0%	100.0%

3 対応の迅速さについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に迅速	26	12	22	4	64 件	59.8%	81.3%	77.5%
②ある程度迅速	10	10	1	2	23 件	21.5%		
③普通	7	2	8	2	19 件	17.8%	17.8%	18.6%
④やや遅かった	0	1	0	0	1 件	0.9%	0.9%	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%	2.9%
計	43	25	31	8	107 件	100.0%	100.0%	100.0%

4 対応の満足度について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に満足	27	12	20	4	63 件	58.9%	80.4%	76.5%
②ある程度満足	9	9	3	2	23 件	21.5%		
③普通	4	4	7	2	17 件	15.9%	15.9%	18.6%
④やや不満	1	0	0	0	1 件	0.9%	2.8%	2.0%
⑤不満	1	0	1	0	2 件	1.9%		
未回答	1	0	0	0	1 件	0.9%	0.9%	2.9%
計	43	25	31	8	107 件	100.0%	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（令和4年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計
回答数	40	36	30	5	111 件

2 職員の説明のわかりやすさについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①とてもわかりやすい	15	31	23	3	72 件	64.9%	85.6%	91.5%
②ある程度わかりやすい	11	5	6	1	23 件	20.7%		
③普通	10	0	1	1	12 件	10.8%	10.8%	7.4%
④ややわかりにくい	1	0	0	0	1 件	0.9%	1.8%	1.1%
⑤わかりにくい	1	0	0	0	1 件	0.9%		
未回答	2	0	0	0	2 件	1.8%	1.8%	0.0%
計	40	36	30	5	111 件	100.0%	100.0%	100.0%

3 対応の迅速さについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に迅速	18	32	22	2	74 件	66.7%	86.5%	86.2%
②ある程度迅速	11	3	6	2	22 件	19.8%		
③普通	7	1	2	1	11 件	9.9%	9.9%	8.5%
④やや遅かった	2	0	0	0	2 件	1.8%	2.7%	4.3%
⑤遅かった	1	0	0	0	1 件	0.9%		
未回答	1	0	0	0	1 件	0.9%	0.9%	1.1%
計	40	36	30	5	111 件	100.0%	100.0%	100.0%

4 対応の満足度について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に満足	15	28	23	2	68 件	61.3%	86.5%	87.2%
②ある程度満足	15	7	4	2	28 件	25.2%		
③普通	4	0	1	1	6 件	5.4%	5.4%	6.4%
④やや不満	1	0	1	0	2 件	1.8%	4.5%	5.3%
⑤不満	2	0	1	0	3 件	2.7%		
未回答	3	1	0	0	4 件	3.6%	3.6%	1.1%
計	40	36	30	5	111 件	100.0%	100.0%	100.0%

光ヶ丘地域包括支援センターアンケート調査結果（令和4年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計
回答数	57	42	54	7	160 件

2 職員の説明のわかりやすさについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①とてもわかりやすい	28	32	24	2	86 件	53.8%	81.9%	82.9%
②ある程度わかりやすい	15	10	17	3	45 件	28.1%		
③普通	9	0	12	1	22 件	13.8%	13.8%	13.0%
④ややわかりにくい	4	0	0	1	5 件	3.1%	4.4%	3.3%
⑤わかりにくい	1	0	1	0	2 件	1.3%		
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	0.8%
計	57	42	54	7	160 件	100.0%	100.0%	100.0%

3 対応の迅速さについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に迅速	30	27	26	3	86 件	53.8%	81.3%	82.1%
②ある程度迅速	11	13	17	3	44 件	27.5%		
③普通	13	1	11	1	26 件	16.3%	16.3%	13.0%
④やや遅かった	1	0	0	0	1 件	0.6%	1.3%	3.3%
⑤遅かった	1	0	0	0	1 件	0.6%		
未回答	1	1	0	0	2 件	1.3%	1.3%	1.6%
計	57	42	54	7	160 件	100.0%	100.0%	100.0%

4 対応の満足度について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に満足	26	24	27	2	79 件	49.4%	78.1%	78.0%
②ある程度満足	15	14	14	3	46 件	28.8%		
③普通	12	1	10	0	23 件	14.4%	14.4%	14.6%
④やや不満	2	1	2	2	7 件	4.4%	6.3%	4.9%
⑤不満	2	0	1	0	3 件	1.9%		
未回答	0	2	0	0	2 件	1.3%	1.3%	2.4%
計	57	42	54	7	160 件	100.0%	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（令和4年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計
回答数	56	42	46	5	149 件

2 職員の説明のわかりやすさについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①とてもわかりやすい	30	28	27	3	88 件	59.1%	87.2%	92.3%
②ある程度わかりやすい	14	12	15	1	42 件	28.2%		
③普通	11	2	4	0	17 件	11.4%	11.4%	7.7%
④ややわかりにくい	0	0	0	1	1 件	0.7%	0.7%	0.0%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	0	0	0	1 件	0.7%	0.7%	0.0%
計	56	42	46	5	149 件	100.0%	100.0%	100.0%

3 対応の迅速さについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に迅速	28	30	24	4	86 件	57.7%	84.6%	90.6%
②ある程度迅速	14	8	17	1	40 件	26.8%		
③普通	12	4	4	0	20 件	13.4%	13.4%	8.5%
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	0.0%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	2	0	1	0	3 件	2.0%	2.0%	0.9%
計	56	42	46	5	149 件	100.0%	100.0%	100.0%

4 対応の満足度について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に満足	30	29	31	3	93 件	62.4%	85.9%	89.7%
②ある程度満足	14	10	10	1	35 件	23.5%		
③普通	10	2	4	0	16 件	10.7%	10.7%	8.5%
④やや不満	0	0	0	1	1 件	0.7%	2.0%	0.9%
⑤不満	1	0	1	0	2 件	1.3%		
未回答	1	1	0	0	2 件	1.3%	1.3%	0.9%
計	56	42	46	5	149 件	100.0%	100.0%	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（令和4年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計
回答数	49	19	32	0	100 件

2 職員の説明のわかりやすさについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①とてもわかりやすい	23	6	10	0	39 件	39.0%	57.0%	73.0%
②ある程度わかりやすい	6	8	4	0	18 件	18.0%		
③普通	15	4	16	0	35 件	35.0%	35.0%	24.3%
④ややわかりにくい	2	0	2	0	4 件	4.0%	4.0%	1.4%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	3	1	0	0	4 件	4.0%	4.0%	1.4%
計	49	19	32	0	100 件	100.0%	100.0%	100.0%

3 対応の迅速さについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に迅速	23	10	12	0	45 件	45.0%	60.0%	71.0%
②ある程度迅速	6	5	4	0	15 件	15.0%		
③普通	16	3	14	0	33 件	33.0%	33.0%	24.6%
④やや遅かった	1	0	2	0	3 件	3.0%	3.0%	4.4%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	3	1	0	0	4 件	4.0%	4.0%	0.0%
計	49	19	32	0	100 件	100.0%	100.0%	100.0%

対応の満足度について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に満足	21	7	11	0	39 件	39.0%	58.0%	78.3%
②ある程度満足	8	6	5	0	19 件	19.0%		
③普通	12	4	13	0	29 件	29.0%	29.0%	14.5%
④やや不満	4	1	2	0	7 件	7.0%	9.0%	4.3%
⑤不満	1	0	1	0	2 件	2.0%		
未回答	3	1	0	0	4 件	4.0%	4.0%	2.9%
計	49	19	32	0	100 件	100.0%	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（令和4年度）

1 地域包括支援センターとの関わりについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計
回答数	43	47	38	7	135 件

2 職員の説明のわかりやすさについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①とてもわかりやすい	18	26	17	6	67 件	49.6%	77.0%	82.7%
②ある程度わかりやすい	10	16	11	0	37 件	27.4%		
③普通	9	5	10	0	24 件	17.8%	17.8%	15.5%
④やや遅かった	4	0	0	1	5 件	3.7%	5.2%	1.8%
⑤遅かった	2	0	0	0	2 件	1.5%		
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	0.0%
計	43	47	38	7	135 件	100.0%	100.0%	100.0%

3 対応の迅速さについて	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に迅速	17	27	18	6	68 件	50.4%	76.3%	80.0%
②ある程度迅速	12	13	9	1	35 件	25.9%		
③普通	10	5	10	0	25 件	18.5%	18.5%	16.4%
④やや遅かった	3	1	1	0	5 件	3.7%	3.7%	2.7%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	1	0	0	2 件	1.5%	1.5%	0.9%
計	43	47	38	7	135 件	100.0%	100.0%	100.0%

4 対応の満足度について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率		R3
①十分に満足	16	26	20	5	67 件	49.6%	77.0%	80.0%
②ある程度満足	12	16	8	1	37 件	27.4%		
③普通	8	3	8	0	19 件	14.1%	14.1%	13.6%
④やや不満	7	1	1	1	10 件	7.4%	8.1%	4.5%
⑤不満	0	0	1	0	1 件	0.7%		
未回答	0	1	0	0	1 件	0.7%	0.7%	1.8%
計	43	47	38	7	135 件	100.0%	100.0%	100.0%