

令和5年度
柏市地域包括支援センター
事業評価について

令和6年7月11日
柏市地域包括支援課

目 次

令和5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5年度事業評価の講評と令和6年度機能 向上に向けた支援）	・・・ 3
令和5年度柏市地域包括支援センター 評価結果一覧	・・・ 4～7
令和5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 5 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

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 5 年度柏市地域包括支援センター事業評価結果一覧」(P 4 ～ 6)
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 5 年度柏市地域包括支援センター事業評価結果一覧」(P 7)
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 5 年 4 月 1 日から令和 6 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 5 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

- ・ 認知症サポーター養成講座の受講者数が前年度の約1.5倍となった。
個人が受講できるオープン講座や、依頼のあった団体への講師派遣、地域団体への働きかけなど、認知症の普及啓発を実施した。
- ・ 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。
- ・ 支え合い推進員や地区社協などと意見交換の場を設けることで、協力して地域のニーズ把握に努めた。地域課題を認識することで地域住民の自主的な活動へと繋げることができた。

イ 推進が必要な取組み

- ・ 複合的な課題を持つ世帯の早期発見へ繋げるため、関係機関との連携強化や多世代に向けた地域包括支援センターの役割の周知に努める。

(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%以上得ることができ、第8期柏市高齢者いきいきプラン21の指標（対応満足度：80%）を上回った。

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5年度 柏市地域包括支援センター事業評価の講評	令和6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	・「ほくほくマップ」や「ほくほくサークル」を作成し、地域住民や関係者が地域特性に応じた情報を得ることができている。 ・今まで講座を行っていない事業所に対し認知症サポーター養成講座を行い、認知症への理解を得ることでオレンジ散歩の拠点として整備を進めた。 ・「キーパーソン不在がもたらす支援困難」という地域課題を地域住民や関係者と地域ケア推進圏域会議にて検討し、「困りごとサポート手引き」の着手へと繋げた。	・前期高齢者の運動機能低下が著しいため、前期高齢者を対象としたフレイル予防の意識付け、強化への取組を支援する。 ・キーパーソン不在を含めた多問題ケースに対する課題解決能力の向上のため、多機関連携への取組を支援する。 ・認知症当事者も地域で活躍できるように、チームオレンジの活動強化への取組を支援する。
柏北部第2	・「手段的サポート提供者割合は高い」ことが強みであるが、「手段的サポート受領者割合が低い」ことからそのアンマッチを解消するため、西原できる倶楽部の立ち上げに携わり、地域イベントを開催し住民同士のマッチングにつなげることができた。 ・地域分析を行い、柏の葉地域のサロンとフレイル予防サポーターと協働でウォーキング講習会を開催し、ウォーキングの会立ち上げの支援を行った。 ・小圏域（西原・柏の葉）ごとにフレイルチェック講座を開催し、ハイリスク者に対し状態の改善につなげることができた。	・閉じこもりの割合が増え、認知症リスクや要介護リスクが高いため、フレイル予防の普及啓発によりフレイル予防に取り組む高齢者を増やす取組を支援する。 ・認知症になっても住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができる支援体制の構築を支援する。 ・多世代の社会参加推進を図り、地域の強みや実情に応じた支えあいを推進する取組を支援する。
北柏	・ケアマネジャーや相談員の意見を取り入れ移動販売の情報を追加し、地域住民や関係者が地域特性に応じた情報を得ることができている。 ・地域ケア推進圏域会議にて、民生委員や地域住民、介護事業所に協力を依頼し、見守りチームを構築することができた。 ・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。	・地域の高齢者が支援が必要になった際に地域包括支援センターに早期に相談できるよう、広報誌等を活用し周知する取組を支援する。 ・認知症の方やその家族が認知症の相談窓口を知り、支援が必要な方が医療や介護サービスに的確につながる取組を支援する。 ・高齢者が自身の健康状態の振り返りができ、健康行動につなげられるための取組を支援する。
北柏第2	・認知症サポーター養成講座について地域に積極的に働きかけることで、サロンや小学校での新規開催につながり、地域での見守り体制を構築することができた。 ・高齢者虐待事例(疑われる事例含む)についてセンター内で共有後、初期段階で市と連携を取ることで早期解決につなげることができた。 ・支えあい推進員と密に連携を行い、地域住民による自主的なラジオ体操団体の立ち上げにつなげることができた。	・地域から孤立した高齢者を増やさないためのネットワークづくりや生活改善を行う取組を支援する。 ・高齢期の栄養摂取についての啓発を通じてフレイル予防への取組を支援する。 ・複合課題をもつ世帯への対応を円滑に行えるよう、介護支援専門員と関係機関との連携強化への取組を支援する。
柏西口	・今まで講座を行っていなかった自治会に認知症サポーター養成講座を行い、地域住民の認知症への理解を広めた。 ・支えあい推進員と連携して豊四季台地域で御用聞きモデル事業を開始し、地域での生活支援体制の整備をすすめた。 ・相談事例解決のため適切な対応を行い、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。	・地域における認知症の理解を深め、認知症のかたに対する見守りの目を増やす取組を支援する。 ・地域住民に地域包括支援センターの役割や相談窓口を知ってもらい、円滑に相談できる体制整備を支援する。 ・フレイルあり割合が高いため、地域住民がフレイル予防を意識した生活ができる取組を支援する。
柏西口第2	・地域資源マップを更新し、関係機関等から良い評価を得られている。 ・抽出した地域課題を地域で共有し、次年度の事業計画に反映し課題解決へ向け取り組んでいる。 ・地区社協と連携して小学校2校で認知症サポーター養成講座を開催し、子ども世代の認知症への理解を深めることができた。	・地域における認知症の方や家族に対する理解を深め、共生社会を構築する取組を支援する。 ・地域住民のフレイル予防に関する意識を高め、フレイル予防を行う地域住民を増やす取組を支援する。 ・地域住民や地域の高齢者に関わる関係者の高齢者虐待に対する理解を深め、虐待の早期発見や対応につなげるための取組を支援する。
柏東口	・地域資源マップに地域のサークルやワニバスの情報を追加し、地域住民や関係者が地域特性に応じた情報を得ることができている。 ・オレンジフレンズと協力し、オレンジベンチの普及活動を継続して行い、地域の垣根を超えて認知症の普及啓発を行った。 ・支えあい推進員やふるさと協議会、民生委員とも協力し、フレイル予防講座をシリーズで開催し、地域を巻き込んだ継続的なフレイル予防の取り組みを行った。	・フレイル予防のための意識付けを行い、フレイル予防の具体的な行動へつなげる取組を支援する。 ・認知症への理解者を増やすことで認知症の方を支える地域づくりへの取組を支援する。 ・地域のかたに見守りについて意識してもらい、要支援者を早期発見し、困難な状態になる前に支援につなげる取組への支援を行う。
柏東口第2	・コロナの影響により状態が悪化したが、その後も継続した支援を行い、状態改善に繋がったケースがあった。 ・包括informationの更新を行い、薬局やコンビニ、スーパーなどに配付した。実際に資料を見てセンターに来所したケースがあった。評価も良かった。 ・地域のイベントにブースを出展し認知症に関する普及啓発を行い、来場者からの評判も良く地域住民の意識醸成につながった。	・フレイルあり割合が高いため、地域のイベントやサロン等へのアプローチを通し、地域住民の意識が高まりフレイル予防を行える取組を支援する。 ・地域住民や企業の認知症に対する理解を深め、認知症の方への対応ができるよう啓発する取組を支援する。 ・民生委員やケアマネジャーが、キーパーソン不在や経済的困窮の場合の支援機関の役割を知り、連携していく取組を支援する。
光ケ丘	・センター独自の体操動画を作成しSNSにもアップすることで、サロンや介護事業者にとどまらず、広い範囲にわたってフレイル予防の普及啓発を行った。 ・認知症家族会の立ち上げを支援し、自主的な活動につなげることができた。 ・地域ケア推進圏域会議と同時開催で地域内のインフォーマルサポート団体とケアマネジャーとの意見交換ならびに交流機会を持ったことで、新たなネットワークを構築することができた。	・フォーマルサービスにとどまらない多角的なケアマネジメントを地域で展開するためのツールの開発を支援する。 ・センターの役割を広く理解してもらえるよう、多世代に向けた周知活動を支援する。 ・インフォーマルサポートと市民のニーズのマッチングが円滑かつ充分に進められるよう支援する。
柏南部	・地域資源マップに避難情報やフレイル予防に関する情報を追加して更新することにより、地域に根ざした内容とすることができた。 ・介護職と医療職との連携会議を行いグループワークを行うことで、双方の業務内容の理解及びネットワークの構築につながった。 ・新たな事業所に対して認知症サポーター講座を行い、地域ぐるみで認知症にやさしい環境の醸成に寄与した。	・閉じこもりやプレフレイル者が増えているため、フレイル、オーラルフレイル予防に関する興味や関心を高める取組を支援する。 ・増加傾向にある複合的な課題を有する世帯への支援と関係機関との連携強化への取組を支援する。 ・インフォーマルサービスの周知と理解を促し、ケアプランへの位置づけを推進する取組を支援する。
柏南部第2	・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。 ・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市との連携を図り、早期支援につなげた。 ・支えあい推進員や地区社協と合同で意見交換の場を設けることで、地域のニーズ把握に努め、地域課題を意識することができた。	・社会的役割の低下により、うつ傾向とフレイル割合が増加しているため、外出頻度を増やし、フレイルを予防する取組を支援する。 ・認知症について、家族で抱え込んでしまう傾向があり、症状の悪化や家族の介護負担増につながっているため、地域全体で認知症に対する理解を深める取組を支援する。 ・地域での高齢者虐待についての知識と理解不足により、重度化する傾向があるため、地域住民が権利擁護に関し、理解を深めるための取組を支援する。
沼南	・虐待案件について、センター内職員及び市と速やかに情報共有を行い、支援方針を迅速に定め、その都度支援方針との整合性が取れているかを確認し早期解決につなげることができた。 ・複合課題を持つ世帯の課題解決に向けて、障害者支援に着眼し、地域生活支援拠点と連携を図り、地域課題の検討や共有を行うことができた。 ・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。	・介護保険等の高齢者に関する制度や支える仕組みの理解者が増える取組を支援する。 ・地域住民に働きかけ、フレイルや認知症への気づきを促す取組を支援する。 ・専門職による対応力強化や地域住民が社会資源を知ることで、複合的な課題を持つ世帯の早期発見へつなげる取組を支援する。

令和5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	
1. 組織・運営体制等																									
(1) 組織・運営体制																									
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
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
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	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	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	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 ⑦その他ニーズ把握に必要な情報	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	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	2
7	三職種（それぞれの職種の準ずる者は含まない）を配置しているか。	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	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	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	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	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	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
(2) 個人情報の管理																									
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
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	2
14	個人情報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	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	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	2
(3) 利用者満足度の向上																									
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
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	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	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	2

令和5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	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	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。	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	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記して取りまとめているか。	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	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	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	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5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	
(4) 地域ケア会議																									
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	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	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	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
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。	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3

令和5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	
4. 柏市独自指標																									
(1) 認知症施策の推進																									
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
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。	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
59	かしわオレンジSOSネットワーク事業推進のため、「カシワニ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。	3	3	2	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	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
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	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	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	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2

令和6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6年3月初旬から4月30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	1,016	513	50%	96%	郵送	郵送
		柏北部	65	26	40%			
		柏北部第2	67	32	48%			
		北柏	83	43	52%			
		北柏第2	79	43	54%			
		柏西口	101	47	47%			
		柏西口第2	78	39	50%			
		柏東口	81	45	56%			
		柏東口第2	74	41	55%			
		光ヶ丘	99	60	61%			
		柏南部	103	54	52%			
		柏南部第2	76	43	57%			
沼南	110	40	36%					
民生委員		単位民児協 (22地区)	539	453	84%	96%	協議会を通じて配布	協議会経由で持参 郵送 LoGoフォーム
ケアマネジャー		居宅支援事業所 (事業所)	121	199	164% (※2)	45%	郵送	FAX LoGoフォーム
関係機関	医師	柏市医師会会員 (医療機関)	230	32	14%	70%	事務所を通じて郵送	FAX LoGoフォーム
	薬剤師	柏市薬剤師会 (会員所属機関)	200	21	11%	70%	事務所を通じて郵送	FAX LoGoフォーム
	歯科医師	柏歯科医師会会員 (歯科医療機関)	113	86	76%	344%	会員宛に郵送	FAX LoGoフォーム
	病院医療相談員	市内総合病院 (病院)	11	15	136% (※2)	167%	郵送	FAX 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5年4月1日～令和6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。

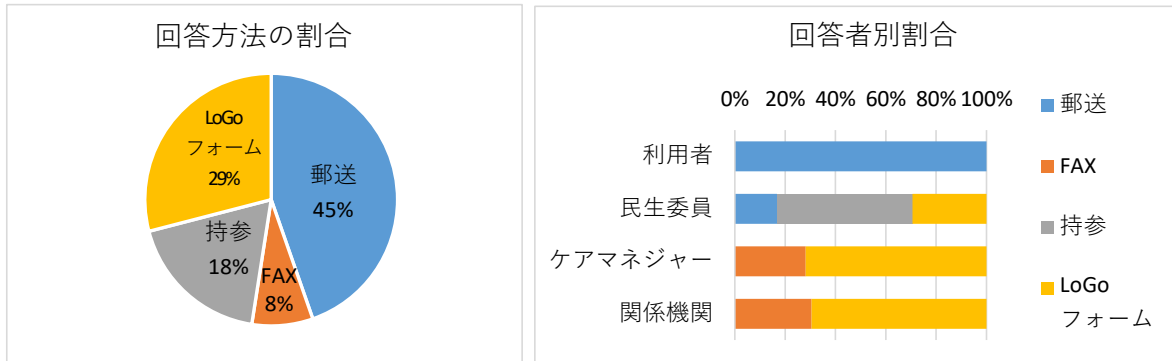
※2 事業所や医療機関に所属する複数の職員が複数のセンターに回答しているため、送付数と回答数は一致しない。

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	26	23	15	11	75
柏北部第2	32	31	12	2	77
北柏	43	24	10	6	83
北柏第2	43	24	21	4	92
柏西口	47	37	15	6	105
柏西口第2	39	24	9	4	76
柏東口	45	36	12	6	99
柏東口第2	41	38	24	3	106
光ヶ丘	60	50	34	2	146
柏南部	54	49	19	9	131
柏南部第2	43	22	14	0	79
沼南	40	49	14	6	109
センターとの関わりなし	-	46	0	95	141
計	513	453	199	154	1,319

3 回答者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	513	—	—	—	513
民生委員	76	—	244	133	453
ケアマネジャー	—	56	—	143	199
関係機関	—	47	—	107	154
計	589	103	244	383	1,319



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、1,178件（89.3%）。回答率は前年度と同程度（前年度は89.9%）

(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977件、82.9%で前年度より微増（前年度は80.3%）。

(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941件で79.9%で前年度と同程度（前年度79.2%）
- ・「普通」を含めても、96.4%で前年度と同程度（95.9%）。

(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956件で81.1%。第8期柏市高齢者いきいきプラン21の指標である80%以上を達成。
- ・「普通」を含めた場合、94.9%で前年度の結果（92.5%）を上回った。

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、昨年度からケアマネジャー及び関係機関の回答方法として追加している「LoGo フォーム（オンライン）」を民生委員にも対象を拡大。
- ・LoGoフォームにおける回答の簡便さの周知のため、LoGoフォームでの回答方法を示した案内文を追加した。

<結果>

- ・「LoGoフォーム」での回答は全体の3割程度（29.0%）で、前年度から大きく増加（前年度は8%）
- ・ケアマネジャーからの回答について、LoGoフォームでの回答割合は71.9%で、前年度から大きく増加（昨年度18.5%）したものの、回答率は前年度から減少。（前年度比45%）
- ・関係機関からの回答について、LoGoフォームでの回答割合は69.5%で、前年度から増加し（前年度30.9%）、回答率も関係機関全体で前年度から増加した。（前年度比140%）
- ・民生委員からの回答について、LoGoフォームでの回答割合は29.4%であったが、回答率は昨年度と同程度であった。（前年度比96%）
- ・ケアマネジャー及び関係機関におけるLoGoフォームでの回答割合は前年度から増加しており、LoGoフォームでの回答方法を示した案内文を添付したことによる効果が見受けられた。
- ・今回、従来の紙媒体での依頼に加え、電子メールで回答依頼をした柏歯科医師会において、回答率が増加していることから、今後は他関係機関においても電子メールでの回答依頼を検討する。

柏市地域包括支援センターアンケート調査結果（令和5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	R4
①ある	513	407	199	59	1,178 件	89.3%	89.9%
②ない		46	0	95	141 件	10.7%	10.1%
計	513	453	199	154	1,319 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		R4
①とてもわかりやすい	285	270	85	27	667 件	56.6%	82.9%	80.3%
②ある程度わかりやすい	128	103	64	15	310 件	26.3%		
③普通	77	33	42	13	165 件	14.0%	14.0%	16.1%
④ややわかりにくい	6	0	7	0	13 件	1.1%	1.5%	2.2%
⑤わかりにくい	3	0	0	2	5 件	0.4%		
未回答	14	1	1	2	18 件	1.6%	1.6%	1.4%
計	513	407	199	59	1,178 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		R4
①十分に迅速	279	251	80	33	643 件	54.6%	79.9%	79.2%
②ある程度迅速	117	114	57	10	298 件	25.3%		
③普通	91	37	55	11	194 件	16.5%	16.5%	16.7%
④やや遅かった	9	1	6	1	17 件	1.4%	1.7%	1.6%
⑤遅かった	2	0	0	2	4 件	0.3%		
未回答	15	4	1	2	22 件	1.9%	1.9%	2.6%
計	513	407	199	59	1,178 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		R4
①十分満足	274	255	85	32	646 件	54.8%	81.1%	78.4%
②ある程度満足	128	105	63	14	310 件	26.3%		
③普通	80	37	37	9	163 件	13.8%	13.8%	14.1%
④やや不満	12	2	10	1	25 件	2.1%	2.9%	4.8%
⑤不満	3	0	4	2	9 件	0.8%		
未回答	16	8	0	1	25 件	2.2%	2.2%	2.6%
計	513	407	199	59	1,178 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5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	26	23	15	11	75 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		R4
①とてもわかりやすい	18	20	11	8	57 件	76.0%	93.3%	90.0%
②ある程度わかりやすい	5	3	2	3	13 件	17.3%		
③普通	3	0	2	0	5 件	6.7%	6.7%	9.1%
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	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	0.9%
計	26	23	15	11	75 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		R4
①十分に迅速	20	20	10	8	58 件	77.3%	90.6%	88.2%
②ある程度迅速	2	3	3	2	10 件	13.3%		
③普通	4	0	2	1	7 件	9.4%	9.4%	8.2%
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	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	1.8%
計	26	23	15	11	75 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		R4
①十分に満足	19	22	9	8	58 件	77.3%	92.0%	86.4%
②ある程度満足	4	1	4	2	11 件	14.7%		
③普通	2	0	1	1	4 件	5.3%	5.3%	8.2%
④やや不満	1	0	1	0	2 件	2.7%	2.7%	2.7%
⑤不満	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	2.7%
計	26	23	15	11	75 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5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	32	31	12	2	77 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		R4
①とてもわかりやすい	17	17	5	0	39 件	50.6%	77.9%	74.7%
②ある程度わかりやすい	6	10	3	2	21 件	27.3%		
③普通	8	3	2	0	13 件	16.9%	16.9%	20.9%
④ややわかりにくい	0	0	2	0	2 件	2.6%	2.6%	3.3%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	1	0	0	2 件	2.6%	2.6%	1.1%
計	32	31	12	2	77 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		R4
①十分に迅速	17	17	3	2	39 件	50.6%	71.4%	76.9%
②ある程度迅速	3	10	3	0	16 件	20.8%		
③普通	11	3	5	0	19 件	24.7%	24.7%	17.6%
④やや遅かった	0	0	1	0	1 件	1.3%	1.3%	3.3%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	1	0	0	2 件	2.6%	2.6%	2.2%
計	32	31	12	2	77 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		R4
①十分に満足	15	20	3	1	39 件	50.6%	74.0%	73.6%
②ある程度満足	6	7	4	1	18 件	23.4%		
③普通	10	3	1	0	14 件	18.2%	18.2%	17.6%
④やや不満	0	0	4	0	4 件	5.2%	5.2%	7.7%
⑤不満	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	1	0	0	2 件	2.6%	2.6%	1.1%
計	32	31	12	2	77 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5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	24	10	6	83 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		R4
①とてもわかりやすい	26	17	4	0	47 件	56.6%	81.9%	77.7%
②ある程度わかりやすい	9	5	4	3	21 件	25.3%		
③普通	7	2	1	3	13 件	15.7%	15.7%	18.0%
④ややわかりにくい	1	0	1	0	2 件	2.4%	2.4%	2.0%
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%	3.0%
計	43	24	10	6	83 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		R4
①十分に迅速	27	17	3	1	48 件	57.8%	80.7%	75.0%
②ある程度迅速	10	4	2	3	19 件	22.9%		
③普通	5	3	4	2	14 件	16.9%	16.9%	21.0%
④やや遅かった	1	0	1	0	2 件	2.4%	2.4%	2.0%
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%	2.0%
計	43	24	10	6	83 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		R4
①十分に満足	24	18	3	1	46 件	55.4%	81.9%	71.0%
②ある程度満足	10	4	5	3	22 件	26.5%		
③普通	7	2	1	1	11 件	13.3%	13.3%	18.0%
④やや不満	1	0	0	1	2 件	2.4%	3.6%	8.0%
⑤不満	0	0	1	0	1 件	1.2%		
未回答	1	0	0	0	1 件	1.2%	1.2%	3.0%
計	43	24	10	6	83 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5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	24	21	4	92 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		R4
①とてもわかりやすい	21	13	11	2	47 件	51.1%	78.3%	87.9%
②ある程度わかりやすい	9	9	6	1	25 件	27.2%		
③普通	9	2	2	1	14 件	15.2%	15.2%	11.1%
④ややわかりにくい	2	0	1	0	3 件	3.3%	4.3%	1.0%
⑤わかりにくい	1	0	0	0	1 件	1.0%		
未回答	1	0	1	0	2 件	2.2%	2.2%	0.0%
計	43	24	21	4	92 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		R4
①十分に迅速	21	10	11	3	45 件	48.9%	76.1%	81.8%
②ある程度迅速	9	11	5	0	25 件	27.2%		
③普通	9	3	3	1	16 件	17.4%	17.4%	15.2%
④やや遅かった	2	0	1	0	3 件	3.3%	4.3%	0.0%
⑤遅かった	1	0	0	0	1 件	1.0%		
未回答	1	0	1	0	2 件	2.2%	2.2%	3.0%
計	43	24	21	4	92 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		R4
①十分に満足	21	12	12	3	48 件	52.2%	78.3%	82.8%
②ある程度満足	9	10	5	0	24 件	26.1%		
③普通	9	2	2	1	14 件	15.2%	15.2%	13.1%
④やや不満	2	0	1	0	3 件	3.3%	5.5%	2.0%
⑤不満	1	0	1	0	2 件	2.2%		
未回答	1	0	0	0	1 件	1.0%	1.0%	2.0%
計	43	24	21	4	92 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5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	47	37	15	6	105 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		R4
①とてもわかりやすい	24	24	4	4	56 件	53.3%	85.7%	79.2%
②ある程度わかりやすい	21	9	4	0	34 件	32.4%		
③普通	2	4	6	2	14 件	13.3%	13.3%	16.2%
④ややわかりにくい	0	0	1	0	1 件	1.0%	1.0%	2.3%
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%	2.3%
計	47	37	15	6	105 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		R4
①十分に迅速	24	20	5	4	53 件	50.5%	85.7%	76.9%
②ある程度迅速	21	13	3	0	37 件	35.2%		
③普通	2	4	6	1	13 件	12.3%	12.3%	17.7%
④やや遅かった	0	0	1	0	1 件	1.0%	2.0%	0.0%
⑤遅かった	0	0	0	1	1 件	1.0%		
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	5.4%
計	47	37	15	6	105 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		R4
①十分に満足	24	21	5	4	54 件	51.4%	83.8%	77.7%
②ある程度満足	21	9	3	1	34 件	32.4%		
③普通	2	5	5	1	13 件	12.4%	12.4%	13.8%
④やや不満	0	0	2	0	2 件	1.9%	1.9%	3.8%
⑤不満	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	0	2	0	0	2 件	1.9%	1.9%	4.6%
計	47	37	15	6	105 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5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	39	24	9	4	76 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		R4
①とてもわかりやすい	23	13	4	2	42 件	55.3%	86.9%	83.0%
②ある程度わかりやすい	8	11	4	1	24 件	31.6%		
③普通	5	0	1	0	6 件	7.9%	7.9%	14.2%
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	2.6%	0.0%
⑤わかりにくい	1	0	0	1	2 件	2.6%		
未回答	2	0	0	0	2 件	2.6%	2.6%	2.8%
計	39	24	9	4	76 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		R4
①十分に迅速	24	14	5	3	46 件	60.5%	84.2%	80.2%
②ある程度迅速	9	8	1	0	18 件	23.7%		
③普通	4	2	3	0	9 件	11.9%	11.9%	14.2%
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	1.3%	0.9%
⑤遅かった	0	0	0	1	1 件	1.3%		
未回答	2	0	0	0	2 件	2.6%	2.6%	4.7%
計	39	24	9	4	76 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		R4
①十分に満足	24	11	5	2	42 件	55.3%	84.2%	81.1%
②ある程度満足	7	12	2	1	22 件	28.9%		
③普通	4	1	2	0	7 件	9.3%	9.3%	12.3%
④やや不満	2	0	0	0	2 件	2.6%	3.9%	1.9%
⑤不満	0	0	0	1	1 件	1.3%		
未回答	2	0	0	0	2 件	2.6%	2.6%	4.7%
計	39	24	9	4	76 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5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	45	36	12	6	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		R4
①とてもわかりやすい	22	27	4	4	57 件	57.6%	80.8%	79.4%
②ある程度わかりやすい	12	6	5	0	23 件	23.2%		
③普通	7	3	3	2	15 件	15.2%	15.2%	19.6%
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	0.9%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	4	0	0	0	4 件	4.0%	4.0%	0.0%
計	45	36	12	6	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		R4
①十分に迅速	22	26	5	4	57 件	57.6%	81.8%	81.3%
②ある程度迅速	12	8	4	0	24 件	24.2%		
③普通	7	1	3	2	13 件	13.1%	13.1%	17.8%
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	0.9%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	4	1	0	0	5 件	5.1%	5.1%	0.0%
計	45	36	12	6	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		R4
①十分に満足	22	25	6	4	57 件	57.6%	82.9%	80.4%
②ある程度満足	12	9	4	0	25 件	25.3%		
③普通	7	1	2	2	12 件	12.1%	12.1%	15.9%
④やや不満	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	2.8%
⑤不満	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	4	1	0	0	5 件	5.0%	5.0%	0.9%
計	45	36	12	6	99 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5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	38	24	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		R4
①とてもわかりやすい	24	25	13	1	63 件	59.4%	84.9%	85.6%
②ある程度わかりやすい	7	10	9	1	27 件	25.5%		
③普通	9	3	2	0	14 件	13.3%	13.3%	10.8%
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.9%	1.8%
⑤わかりにくい	1	0	0	0	1 件	0.9%		
未回答	0	0	0	1	1 件	0.9%	0.9%	1.8%
計	41	38	24	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		R4
①十分に迅速	20	23	10	1	54 件	50.9%	79.3%	86.5%
②ある程度迅速	9	11	9	1	30 件	28.4%		
③普通	8	4	5	0	17 件	16.0%	16.0%	9.9%
④やや遅かった	2	0	0	0	2 件	1.9%	2.8%	2.7%
⑤遅かった	1	0	0	0	1 件	0.9%		
未回答	1	0	0	1	2 件	1.9%	1.9%	0.9%
計	41	38	24	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		R4
①十分に満足	22	22	13	2	59 件	55.7%	84.0%	86.5%
②ある程度満足	10	10	9	1	30 件	28.3%		
③普通	6	5	1	0	12 件	11.3%	11.3%	5.4%
④やや不満	2	0	0	0	2 件	1.9%	3.8%	4.5%
⑤不満	1	0	1	0	2 件	1.9%		
未回答	0	1	0	0	1 件	0.9%	0.9%	3.6%
計	41	38	24	3	106 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5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	60	50	34	2	146 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		R4
①とてもわかりやすい	29	42	13	1	85 件	58.2%	83.5%	81.9%
②ある程度わかりやすい	17	7	12	1	37 件	25.3%		
③普通	12	1	9	0	22 件	15.1%	15.1%	13.8%
④ややわかりにくい	1	0	0	0	1 件	0.7%	0.7%	4.4%
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	60	50	34	2	146 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		R4
①十分に迅速	32	35	12	1	80 件	54.8%	81.5%	81.3%
②ある程度迅速	11	14	13	1	39 件	26.7%		
③普通	15	0	8	0	23 件	15.8%	15.8%	16.3%
④やや遅かった	1	0	1	0	2 件	1.4%	1.4%	1.3%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	1	0	0	2 件	1.3%	1.3%	1.3%
計	60	50	34	2	146 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		R4
①十分に満足	30	39	13	1	83 件	56.8%	80.8%	78.1%
②ある程度満足	12	10	12	1	35 件	24.0%		
③普通	15	0	8	0	23 件	15.7%	15.7%	14.4%
④やや不満	1	0	0	0	1 件	0.7%	2.1%	6.3%
⑤不満	1	0	1	0	2 件	1.4%		
未回答	1	1	0	0	2 件	1.4%	1.4%	1.3%
計	60	50	34	2	146 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5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	54	49	19	9	131 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		R4
①とてもわかりやすい	34	35	8	3	80 件	61.1%	87.1%	87.2%
②ある程度わかりやすい	12	12	8	2	34 件	26.0%		
③普通	6	2	2	2	12 件	9.1%	9.1%	11.4%
④ややわかりにくい	1	0	1	0	2 件	1.5%	2.3%	0.7%
⑤わかりにくい	0	0	0	1	1 件	0.8%		
未回答	1	0	0	1	2 件	1.5%	1.5%	0.7%
計	54	49	19	9	131 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		R4
①十分に迅速	31	35	9	3	78 件	59.5%	82.4%	84.6%
②ある程度迅速	10	10	7	3	30 件	22.9%		
③普通	10	3	3	1	17 件	13.0%	13.0%	13.4%
④やや遅かった	2	0	0	1	3 件	2.3%	2.3%	0.0%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	1	0	1	3 件	2.3%	2.3%	2.0%
計	54	49	19	9	131 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		R4
①十分に満足	30	27	8	3	68 件	51.9%	83.2%	85.9%
②ある程度満足	15	15	8	3	41 件	31.3%		
③普通	5	5	2	1	13 件	9.9%	9.9%	10.7%
④やや不満	2	0	1	0	3 件	2.3%	3.1%	2.0%
⑤不満	0	0	0	1	1 件	0.8%		
未回答	2	2	0	1	5 件	3.8%	3.8%	1.3%
計	54	49	19	9	131 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5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	22	14	0	79 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		R4
①とてもわかりやすい	25	6	3	0	34 件	43.0%	69.6%	57.0%
②ある程度わかりやすい	10	9	2	0	21 件	26.6%		
③普通	6	7	8	0	21 件	26.6%	26.6%	35.0%
④ややわかりにくい	1	0	1	0	2 件	2.5%	2.5%	4.0%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	0	0	0	1 件	1.3%	1.3%	4.0%
計	43	22	14	0	79 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		R4
①十分に迅速	25	6	2	0	33 件	41.8%	69.6%	60.0%
②ある程度迅速	10	8	4	0	22 件	27.8%		
③普通	6	8	7	0	21 件	26.6%	26.6%	33.0%
④やや遅かった	1	0	1	0	2 件	2.5%	2.5%	3.0%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	0	0	0	1 件	1.3%	1.3%	4.0%
計	43	22	14	0	79 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		R4
①十分に満足	25	7	2	0	34 件	43.0%	70.8%	58.0%
②ある程度満足	10	8	4	0	22 件	27.8%		
③普通	6	6	7	0	19 件	24.1%	24.1%	29.0%
④やや不満	1	1	1	0	3 件	3.8%	3.8%	9.0%
⑤不満	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	0	0	0	1 件	1.3%	1.3%	4.0%
計	43	22	14	0	79 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5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	49	14	6	109 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		R4
①とてもわかりやすい	22	31	5	2	60 件	55.0%	82.5%	77.0%
②ある程度わかりやすい	12	12	5	1	30 件	27.5%		
③普通	3	6	4	3	16 件	14.7%	14.7%	17.8%
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	5.2%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	3	0	0	0	3 件	2.8%	2.8%	0.0%
計	40	49	14	6	109 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		R4
①十分に迅速	16	28	5	3	52 件	47.7%	73.4%	76.3%
②ある程度迅速	11	14	3	0	28 件	25.7%		
③普通	10	6	6	3	25 件	22.9%	22.9%	18.5%
④やや遅かった	0	1	0	0	1 件	0.9%	0.9%	3.7%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	3	0	0	0	3 件	2.8%	2.8%	1.5%
計	40	49	14	6	109 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		R4
①十分に満足	18	31	6	3	58 件	53.2%	77.1%	77.0%
②ある程度満足	12	10	3	1	26 件	23.9%		
③普通	7	7	5	2	21 件	19.3%	19.3%	14.1%
④やや不満	0	1	0	0	1 件	0.9%	0.9%	8.1%
⑤不満	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	3	0	0	0	3 件	2.7%	2.7%	0.7%
計	40	49	14	6	109 件	100.0%	100.0%	100.0%