

令和3年度
柏市地域包括支援センター
事業評価について

令和4年7月14日
柏市地域包括支援課

目 次

令和3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3年度事業評価の講評と令和4年度機能 向上に向けた支援)	・・・ 3
令和3年度柏市地域包括支援センター評価結果 一覧	・・・ 4～7
令和3年度地域包括支援センターアンケート結 果の概要	・・・ 8～9
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3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3年度第3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3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3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3年4月1日から令和4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3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、柏市がセンターの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協議して評価

※ 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

11か所のセンターで標準以上の評価としたが、1か所においては標準未満となったため、適切なセンター運営ができるよう支援していく。

(2) 事業評価

ア 積極的取組み

- ・ これまで認知症サポーター養成講座を行っていない団体に開催の働きかけを行い、対象者にあわせた内容にて開催する等の工夫を行うことで、見守り体制を構築することができた。
- ・ 地域分析に基づき、地域の特性に沿った地域活動組織の立ち上げやコロナ禍に応じた代替手段によりフレイル予防を推進することができた。
- ・ 利用者のセルフマネジメントを推進するための具体策を講じ、要支援者等を状態改善につなげることができた。

イ 改善が必要な取組み

- ・ 全てのセンターで職員配置の基準を満たしていく。
- ・ 認知症の状態に合わせて対応方法を設定し、適切なサービスの提供など、関係者と連携した支援を行っていく。

(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、前年度より良い評価となった。

7 その他

国が実施する令和3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	令和3年度 柏市地域包括支援センター事業評価の講評	令和4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"> ・デスクカンファレンスや交流会等、介護支援専門員との意見交換の場を積極的に設け、ニーズの把握及び具体化につなげることができた。 ・住民参加が消極的な地区の課題を把握し、出張相談会を行うなど支援体制の構築ができた。 ・コロナ禍においてもオンラインを活用した独自の企画を実施し、交流の機会を創出することができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民の声を反映させた個別避難計画の作成を支援する。 ・日頃より認知症の方の支援内容をセンターや介護支援専門員等で共有し、緊急時にも迅速に対応できる体制が整うよう支援する。 ・コロナ禍でも高齢者の居場所が再開できるようフレイル予防を交えた運営支援体制が整うよう支援する。
柏北部第2	<ul style="list-style-type: none"> ・センターより働きかけを行い、介護保険サービス利用者の状態を改善させたほか、介護保険サービス卒業後も地域活動への参加につなげる等のフォローを行った。 ・前例がない複数の事業者に働きかけを行い、認知症サポーター講養成座を実施し、地域での認知症への理解をさらに深めることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・フレイル予防に取組む団体が立ち上がり、住民主体の活動ができる体制が構築されるよう支援する。 ・地域資源が反映された資源マップの作成を支援し、増加する独居高齢者等への支援に活用がなされるよう支援する。 ・オレンジフレンドが活動する場が増え認知症を支える地域づくりをさらに推進できるよう支援する。
北柏	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアプランチェックリストを独自に変更することで、ケアプランにインフォーマルサービスを高い割合で位置付けることができた。 ・虐待対応において、センター内で連携し、早期の終結につなげることができた。 ・地域の町会とオレンジフレンドとのマッチングを行い、地域の支え合いにつなげることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・SNSを活用したフレイル予防等の周知啓発を効果的に行えるよう支援するとともに、SNS活用の効果検証を行えるよう支援する。 ・高齢者自身のフレイル状態が改善するようなインフォーマルサービスをケアプランに取り入れられる体制が構築されるよう支援する。 ・認知症の介護家族に対し交流会の開催や認知症の知識向上の機会を設ける等の、孤立を予防する取組みを支援する。
北柏第2	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの働きかけにより、介護保険サービス利用者の状態改善につなげ、その後も地域活動への参加につなげた。 ・アルツハイマーデーに限らず、たすけあいサービスの団体や町会、老人会等で認知症啓発講座を行い、地域住民の理解を深めることができた。 ・認知症の方とのトラブルが多い金融機関に認知症サポーター養成講座開催の働きかけを行い、連携体制を築くことができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・立ち上げ支援を行ったサロンが住民主導で継続できる体制となるような取組みを支援する。 ・地域の広報誌等を活用したセンターの周知及び当該取組の効果検証を運営に活かせるよう支援する。 ・見守りの目が届かない高齢者の早期発見のため民生委員や地域住民と情報を積極的に共有する体制が構築されるよう支援する。
柏西口	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議にて積極的に地域住民と課題を検討した結果、自主活動グループが立ち上がり、社会資源の創設につなげることができた。 ・地域ニーズを把握した上で、ニーズに応じたフレイル予防講座を実施して地域住民のフレイル予防に継続的に取り組んだ。 ・オレンジフレンドとの協力の下、新たな事業所を認知症サポーター講座の参加へつなげることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもを対象とした認知症サポーター養成講座の開催等、認知症を幅広い世代への啓発を支援する。 ・休止中のサロンへ、ウォーキングやラジオ体操等気軽に参加ができる活動の提案ができるよう支援する。また新たなグループの立ち上げにつながるよう支援する。
柏西口第2	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民と積極的に現状の地域課題を共有して、現状に適した自主活動グループの創設につなげることができた。 ・セルフマネジメントの推進のために利用者へ積極的に多職種訪問事業の利用を働きかけた結果、利用者の状態改善・自立を達成することができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症の理解が広がるように、認知症の方が参加できる場とそれを支える協力者を増やすための活動を支援する。 ・コロナ禍により休止しているサロン等への再開支援や交流機会の創出等、高齢者等がつながりをもつための取組みを支援する。
柏東口	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度から検討してきた地域課題に対する取組みを具体化し、地域での認知症に関する啓発を進めるとともに、オレンジフレンドの活動の機会を創出している。 ・地区の懇談会にて地域資源マップの掲載情報や相談内容等から見える地域特性について説明を行い、地域資源マップの活用や地域課題の抽出につなげている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・オレンジベンチを中心とした認知症の普及啓発活動やオレンジフレンドによる支援活動をさらに拡大していけるよう取組みを支援する。 ・フレイル予防に特化したチラシの発行やサークル・サロンでの情報収集等、地域住民のフレイル予防の意識向上にうまくつながるよう支援する。 ・地域高齢者の社会参加の意識の向上のため、民生委員やサロン代表者と連携を取り高齢者の見守り強化ができるよう支援する。
柏東口第2	<ul style="list-style-type: none"> ・地域分析を行った上で必要な対象へのアプローチを行い、自主グループの立ち上げやグループへの参加率の増加につなげることができた。 ・子ども世代へ向けた認知症の啓発を対象に合わせた独自の方法で行い、理解を促すとともに、事業を通じて包括そのものの啓発にもつなげた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・企業や事業への認知症サポーター養成講座等、昨年度に実施できなかった地域での認知症への理解につなげる活動が実現できるよう支援する。 ・地域と問題点の洗い出しを行い、休止中のサロン等の再開支援や新たな活動の場が立ち上げられるよう支援する。 ・包括の認知度向上に向けた周知活動やケアマネジャーへの情報交換が効果的に進められるよう支援する。
光ヶ丘	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の欠員が続きながらも市内全域と比較しても多くの相談に丁寧に対応してきた。 ・対応するなかで、利用者の状態に合わせた提案を行う等、自立支援に向けた改善につながる取組みができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員体制の充足に合わせ、センターの各事業が目標に対して滞りなく運営できるよう支援する。 ・担当地域に合わせた認知症施策が展開できるよう支援する。
柏南部	<ul style="list-style-type: none"> ・寄せられた相談を分析することで見えた課題に対して、住民組織に働きかけを行い、社会資源の創設につなげることができた。 ・前年度の地域ケア推進圏域会議で議論した認知症者の見守り策を具体化させ、地域での見守り力向上に寄与できている。 ・利用者や関係機関からの相談に対して迅速かつ丁寧に対応し、高い満足度を得ている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域分析に基づきターゲットを絞る等、効果的な居場所づくりが行えるよう支援する。 ・多世代を意識した認知症の啓発が進められるよう支援する。
柏南部第2	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症カフェについて、オレンジフレンドへ積極的に働きかけ、初めての自主的なカフェ開催へつなげることができた。 また、認知症本人の希望に寄り添い、カフェのなかで役割をもってもらう等、満足度の高い活動を行うことができた。 ・地域の課題を捉え、関係機関の協力を仰ぎながら地域に講座参加を呼びかけ、自主グループの立ち上げにつなげることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの移転が円滑に行えるよう情報共有を図りながら事務を進めるとともに、移転後の周知活動を支援する。 ・センターが行う事業に係る情報発信が効果的に利用者へ届くよう取組みを支援する。
沼南	<ul style="list-style-type: none"> ・多職種連携事業での事例検討を当事者だけでなく地域の介護支援専門員がともに学べる機会を提供することで地域全体の質向上を図ることができた。 ・担当エリアの多寡に関わらず地域支えあい推進員と積極的に協議を重ね、複数の社会資源の創設を実現した。 ・令和3年度最多の認知症サポーター養成講座を開催し地域に対して啓発しただけでなく、新たな学校での講座開催につなげる等、支援の幅を広げている。また、相談があった家族に対しても講座受講を積極的に働きかけ、個別支援としても成果をあげることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域分析に基づき、担当地域それぞれに合わせたフレイル予防の取組みが行えるよう支援する。 ・地域における認知症の理解が進み、見守りの目が増えるよう取組みを支援する。

令和3年度柏市地域包括支援センター事業評価結果

【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	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	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	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3年度柏市地域包括支援センター事業評価結果

【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		柏南第2		柏南第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
2. 個別業務																									
(1) 総合相談支援業務																									
No	評価指標	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	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	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
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	2	2
(2) 権利擁護業務																									
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	2
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。	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	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。	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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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	1	1	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	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	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3年度柏市地域包括支援センター事業評価結果

【評価定義】		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	
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		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) 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	1	1	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	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
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	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3

令和3年度柏市地域包括支援センター事業評価結果

【評価定義】		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	
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																									
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。	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	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	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	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	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	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。	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	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。	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	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	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3

令和3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4年3月2日から4月28日まで）

対象者		送付数	回答数	回収率	前年度 回答数	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)	柏北部	48	21	44%	482	73%	郵送	郵送	
	柏北部第2	50	25	50%					
	北柏	63	22	35%					
	北柏第2	60	28	47%					
	柏西口	78	37	47%					
	柏西口第2	58	29	50%					
	柏東口	61	30	49%					
	柏東口第2	57	26	46%					
	光ヶ丘	76	35	46%					
	柏南部	80	38	48%					
	柏南部第2	57	27	47%					
	沼南	85	32	38%					
民生委員	単位民児協 (22地区)	533	467	88%	442	106%	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	120 (事業所)	336	280% (※2)	143	235%	郵送	FAX	
関係 機 関	医師	柏市医師会会員 (医療機関)	230	51	22%	50	102%	事務所を通 じて郵送	FAX
	歯科医師	柏歯科医師会会員 (歯科医療機関)	200	28	14%	20	140%	事務所を通 じて郵送	FAX
	薬剤師	柏市薬剤師会 (会員所属機関)	120	27	23%	24	113%	事務所を通 じて郵送	FAX
	病院医療相談員	市内総合病院 (病院)	11	14	127% (※2)	20	70%	郵送	FAX

原則として1枚のアンケートで1か所のセンターに対して回答するが、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3年4月1日～令和4年3月15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。

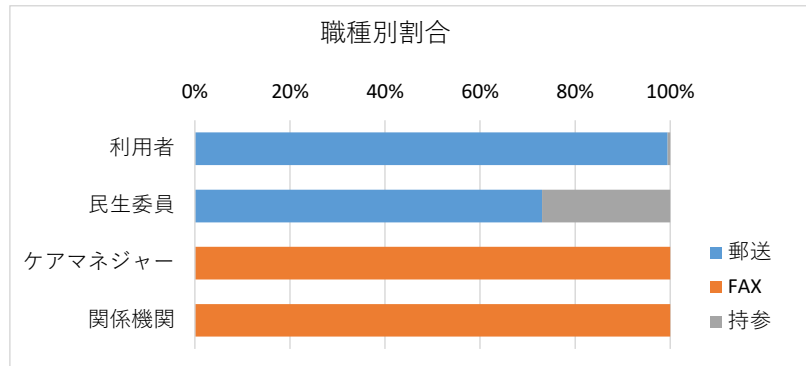
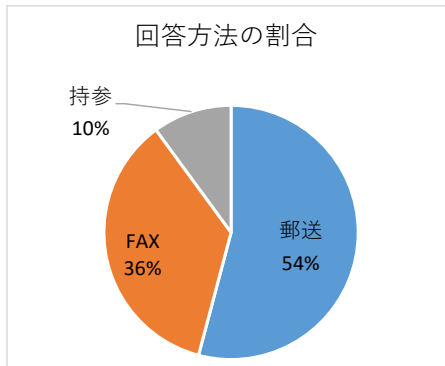
※2 事業所や医療機関に所属する複数の職員が複数のセンターに回答しているため、送付数と回答数は一致しない。

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	21	31	28	9	89
柏北部第2	25	35	17	3	80
北柏	22	25	22	5	74
北柏第2	28	17	31	2	78
柏西口	37	32	36	5	110
柏西口第2	29	35	27	3	94
柏東口	30	37	32	3	102
柏東口第2	26	40	26	2	94
光ヶ丘	35	47	35	6	123
柏南部	38	47	30	2	117
柏南部第2	27	23	22	2	74
沼南	32	46	23	9	110
記載なし	-	1	-	-	1
センターとの関わりなし	-	51	7	69	127
計	350	467	336	120	1,273

3 対象者別のアンケート回答方法

	郵送	FAX	持参	計
利用者	348	0	2	350
民生委員	341	0	126	467
ケアマネジャー	0	336	0	336
関係機関	0	120	0	120
計	689	456	128	1,273



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、1,146件 (90.0%)。関わりがあると回答した数は前年度より増加したものの、回答率は前年度から減少 (前年度は92.2%)。

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963件で84.0%。「普通」を含めると、97.6%で前年度の結果 (94.3%) を上回った。

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938件で81.8%。「普通」を含めると、95.8%で前年度の結果 (93.2%) を上回った。

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1,243件で82.3%。「普通」を含めると、94.3%で前年度の結果 (90.3%) を上回った。【参考】第8期高齢者いきいきプラン2 1 記載の指標：79%

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、次の点を変更した。

- (1) アンケート回答方法から「オンライン」を削除 (郵送, FAX, 持参のいずれか)
- (2) 質問項目を統合 (6項目から4項目へ)
- (3) 居宅介護支援事業所へのアンケート配布方法を変更 (メールから郵送へ)

<結果>

- ・利用者からの回答については、質問項目を減らしたものの回答率は減少。
- ・民生委員からの回答は「郵送」が大きく増加し、総回答数も増加。
- ・介護支援専門員 (ケアマネ) からの回答が大きく増加 (前年度比235%)。
- ・関係機関からの回答は「FAX」が増加し、総回答数も増加。

柏市地域包括支援センターアンケート調査結果（令和3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		R2
①ある	350	416	329	51	1,146 件	90.0%		92.2%
②ない		51	7	69	127 件	10.0%		7.8%
計	350	467	336	120	1,273 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		R2
①とてもわかりやすい	202	277	149	37	665 件	58.0%	84.0%	79.8%
②ある程度わかりやすい	76	100	116	6	298 件	26.0%		
③普通	54	34	60	8	156 件	13.6%	13.6%	14.5%
④ややわかりにくい	4	2	2	0	8 件	0.7%	1.4%	5.2%
⑤わかりにくい	7	0	1	0	8 件	0.7%		
未回答	7	3	1	0	11 件	1.0%	1.0%	0.5%
計	350	416	329	51	1,146 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		R2
①十分に迅速	190	263	164	36	653 件	57.0%	81.8%	77.3%
②ある程度迅速	80	110	88	7	285 件	24.9%		
③普通	58	29	71	3	161 件	14.0%	14.0%	15.9%
④やや遅かった	8	5	4	4	21 件	1.8%	2.2%	5.1%
⑤遅かった	4	0	0	0	4 件	0.3%		
未回答	10	9	2	1	22 件	1.9%	1.9%	1.7%
計	350	416	329	51	1,146 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		R2
①十分満足	184	233	148	34	599 件	52.3%	82.3%	76.9%
②ある程度満足	88	134	112	10	344 件	30.0%		
③普通	48	37	50	3	138 件	12.0%	12.0%	13.4%
④やや不満	10	5	9	4	28 件	2.4%	3.8%	6.4%
⑤不満	8	0	8	0	16 件	1.4%		
未回答	12	7	2	0	21 件	1.8%	1.8%	3.3%
計	350	416	329	51	1,146 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3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	21	31	28	9	89 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		R2
①とてもわかりやすい	13	23	17	7	60 件	67.4%	87.6%	84.0%
②ある程度わかりやすい	2	5	9	2	18 件	20.2%		
③普通	2	2	2	0	6 件	6.7%	6.7%	11.3%
④ややわかりにくい	2	0	0	0	2 件	2.2%	2.2%	4.7%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	2	1	0	0	3 件	3.4%	3.4%	0.0%
計	21	31	28	9	89 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		R2
①十分に迅速	14	25	22	9	70 件	78.7%	88.8%	75.5%
②ある程度迅速	1	5	3	0	9 件	10.1%		
③普通	4	1	3	0	8 件	9.0%	9.0%	16.0%
④やや遅かった	1	0	0	0	1 件	1.1%	1.1%	5.7%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	0	0	0	1 件	1.1%	1.1%	2.8%
計	21	31	28	9	89 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		R2
①十分に満足	13	24	20	7	64 件	71.9%	87.6%	78.3%
②ある程度満足	2	4	6	2	14 件	15.7%		
③普通	2	1	2	0	5 件	5.6%	5.6%	14.2%
④やや不満	1	1	0	0	2 件	2.2%	3.4%	4.7%
⑤不満	1	0	0	0	1 件	1.1%		
未回答	2	1	0	0	3 件	3.4%	3.4%	2.8%
計	21	31	28	9	89 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3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	25	35	17	3	80 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		R2
①とてもわかりやすい	18	18	5	2	43 件	53.8%	77.5%	73.4%
②ある程度わかりやすい	3	11	5	0	19 件	23.8%		
③普通	3	5	7	1	16 件	20.0%	20.0%	21.9%
④ややわかりにくい	0	1	0	0	1 件	1.3%	2.5%	3.1%
⑤わかりにくい	1	0	0	0	1 件	1.3%		
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	1.6%
計	25	35	17	3	80 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		R2
①十分に迅速	14	14	6	1	35 件	43.8%	73.8%	67.1%
②ある程度迅速	6	14	4	0	24 件	30.0%		
③普通	4	3	7	0	14 件	17.5%	17.5%	29.7%
④やや遅かった	1	3	0	1	5 件	6.3%	6.3%	1.6%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	0	1	0	1	2 件	2.5%	2.5%	1.6%
計	25	35	17	3	80 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		R2
①十分に満足	14	13	5	1	33 件	41.3%	73.8%	67.2%
②ある程度満足	7	13	5	1	26 件	32.5%		
③普通	2	8	3	0	13 件	16.3%	16.3%	23.4%
④やや不満	1	1	3	1	6 件	7.5%	10.0%	6.3%
⑤不満	1	0	1	0	2 件	2.5%		
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	3.1%
計	25	35	17	3	80 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3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	22	25	22	5	74 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		R2
①とてもわかりやすい	12	16	9	4	41 件	55.4%	85.1%	76.8%
②ある程度わかりやすい	4	6	11	1	22 件	29.7%		
③普通	6	3	2	0	11 件	14.9%	14.9%	17.4%
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	5.8%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	0.0%
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	0.0%
計	22	25	22	5	74 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		R2
①十分に迅速	12	13	14	3	42 件	56.8%	85.1%	73.9%
②ある程度迅速	5	10	4	2	21 件	28.4%		
③普通	5	2	4	0	11 件	14.9%	14.9%	20.2%
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	4.4%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	1.5%
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	0.0%
計	22	25	22	5	74 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		R2
①十分に満足	11	16	9	3	39 件	52.7%	87.8%	72.5%
②ある程度満足	7	7	10	2	26 件	35.1%		
③普通	3	2	2	0	7 件	9.5%	9.5%	18.8%
④やや不満	1	0	0	0	1 件	1.4%	2.7%	5.8%
⑤不満	0	0	1	0	1 件	1.4%	0.0%	2.9%
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	0.0%
計	22	25	22	5	74 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3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	28	17	31	2	78 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		R2
①とてもわかりやすい	13	13	16	1	43 件	55.1%	80.8%	77.3%
②ある程度わかりやすい	8	3	9	0	20 件	25.6%		
③普通	5	1	5	1	12 件	15.4%	15.4%	14.7%
④ややわかりにくい	0	0	1	0	1 件	1.3%	2.6%	8.0%
⑤わかりにくい	1	0	0	0	1 件	1.3%		
未回答	1	0	0	0	1 件	1.3%	1.3%	0.0%
計	28	17	31	2	78 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		R2
①十分に迅速	13	11	17	1	42 件	53.8%	83.3%	81.3%
②ある程度迅速	9	5	9	0	23 件	29.5%		
③普通	3	1	5	0	9 件	11.5%	11.5%	10.7%
④やや遅かった	1	0	0	1	2 件	2.6%	2.6%	8.0%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	2	0	0	0	2 件	2.6%	2.6%	0.0%
計	28	17	31	2	78 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		R2
①十分に満足	14	12	16	1	43 件	55.1%	85.9%	78.6%
②ある程度満足	9	4	11	0	24 件	30.8%		
③普通	3	0	4	0	7 件	9.0%	9.0%	10.7%
④やや不満	0	1	0	1	2 件	2.6%	3.8%	8.0%
⑤不満	1	0	0	0	1 件	1.3%		
未回答	1	0	0	0	1 件	1.3%	1.3%	2.7%
計	28	17	31	2	78 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3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	37	32	36	5	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		R2
①とてもわかりやすい	17	24	18	2	61 件	55.5%	82.7%	87.4%
②ある程度わかりやすい	12	6	12	0	30 件	27.3%		
③普通	6	0	5	3	14 件	12.7%	12.7%	10.6%
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	1.8%	1.0%
⑤わかりにくい	2	0	0	0	2 件	1.8%		
未回答	0	2	1	0	3 件	2.7%	2.7%	1.0%
計	37	32	36	5	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		R2
①十分に迅速	16	21	16	2	55 件	50.0%	76.4%	86.3%
②ある程度迅速	11	7	10	1	29 件	26.4%		
③普通	8	1	9	1	19 件	17.3%	17.3%	9.5%
④やや遅かった	1	0	0	1	2 件	1.8%	1.8%	0.0%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	3	1	0	5 件	4.5%	4.5%	4.2%
計	37	32	36	5	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		R2
①十分に満足	18	16	16	2	52 件	47.3%	80.0%	82.1%
②ある程度満足	12	12	11	1	36 件	32.7%		
③普通	4	2	5	1	12 件	10.9%	10.9%	9.5%
④やや不満	1	0	1	1	3 件	2.7%	4.5%	4.2%
⑤不満	1	0	1	0	2 件	1.8%		
未回答	1	2	2	0	5 件	4.5%	4.5%	4.2%
計	37	32	36	5	110 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3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	29	35	27	3	94 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		R2
①とてもわかりやすい	23	18	14	2	57 件	60.6%	86.2%	84.8%
②ある程度わかりやすい	4	12	8	0	24 件	25.5%		
③普通	1	5	5	1	12 件	12.8%	12.8%	13.0%
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	1.1%	1.1%	0.0%
計	29	35	27	3	94 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		R2
①十分に迅速	16	19	14	1	50 件	53.2%	78.7%	83.7%
②ある程度迅速	7	11	5	1	24 件	25.5%		
③普通	4	4	8	0	16 件	17.0%	17.0%	10.9%
④やや遅かった	0	0	0	1	1 件	1.1%	1.1%	3.2%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	2	1	0	0	3 件	3.2%	3.2%	2.2%
計	29	35	27	3	94 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		R2
①十分に満足	20	18	14	2	54 件	57.4%	86.2%	79.4%
②ある程度満足	6	14	7	0	27 件	28.7%		
③普通	2	3	6	0	11 件	11.7%	11.7%	12.0%
④やや不満	0	0	0	1	1 件	1.1%	1.1%	4.3%
⑤不満	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	0	0	0	1 件	1.1%	1.1%	4.3%
計	29	35	27	3	94 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3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	30	37	32	3	102 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		R2
①とてもわかりやすい	16	19	12	1	48 件	47.1%	81.4%	78.4%
②ある程度わかりやすい	7	13	14	1	35 件	34.3%		
③普通	6	5	6	1	18 件	17.6%	17.6%	13.4%
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	6.2%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	0	0	0	1 件	1.0%	1.0%	2.0%
計	30	37	32	3	102 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		R2
①十分に迅速	15	25	15	2	57 件	55.9%	77.5%	74.2%
②ある程度迅速	7	5	10	0	22 件	21.6%		
③普通	5	6	7	1	19 件	18.6%	18.6%	18.6%
④やや遅かった	1	0	0	0	1 件	1.0%	1.0%	6.2%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	2	1	0	0	3 件	2.9%	2.9%	1.0%
計	30	37	32	3	102 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		R2
①十分に満足	13	20	12	1	46 件	45.1%	76.5%	73.2%
②ある程度満足	7	9	15	1	32 件	31.4%		
③普通	7	7	4	1	19 件	18.6%	18.6%	13.4%
④やや不満	1	0	0	0	1 件	1.0%	2.0%	11.3%
⑤不満	0	0	1	0	1 件	1.0%		
未回答	2	1	0	0	3 件	2.9%	2.9%	2.1%
計	30	37	32	3	102 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3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	40	26	2	94 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		R2
①とてもわかりやすい	14	29	16	2	61 件	64.9%	91.5%	87.6%
②ある程度わかりやすい	5	11	9	0	25 件	26.6%		
③普通	6	0	1	0	7 件	7.4%	7.4%	6.2%
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	1.1%	6.2%
⑤わかりにくい	1	0	0	0	1 件	1.1%		
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	0.0%
計	26	40	26	2	94 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		R2
①十分に迅速	13	26	14	2	55 件	58.5%	86.2%	81.5%
②ある程度迅速	5	12	9	0	26 件	27.7%		
③普通	5	1	2	0	8 件	8.5%	8.5%	12.3%
④やや遅かった	2	0	1	0	3 件	3.2%	4.3%	6.2%
⑤遅かった	1	0	0	0	1 件	1.1%		
未回答	0	1	0	0	1 件	1.1%	1.1%	0.0%
計	26	40	26	2	94 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		R2
①十分に満足	12	23	13	2	50 件	53.2%	87.2%	82.7%
②ある程度満足	7	15	10	0	32 件	34.0%		
③普通	4	1	1	0	6 件	6.4%	6.4%	7.4%
④やや不満	2	0	1	0	3 件	3.2%	5.3%	7.4%
⑤不満	1	0	1	0	2 件	2.1%		
未回答	0	1	0	0	1 件	1.1%	1.1%	2.5%
計	26	40	26	2	94 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3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	35	47	35	6	123 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		R2
①とてもわかりやすい	21	29	9	4	63 件	51.2%	82.9%	73.9%
②ある程度わかりやすい	6	14	18	1	39 件	31.7%		
③普通	5	3	7	1	16 件	13.0%	13.0%	17.4%
④ややわかりにくい	2	1	0	0	3 件	2.4%	3.3%	8.7%
⑤わかりにくい	0	0	1	0	1 件	0.8%		
未回答	1	0	0	0	1 件	0.8%	0.8%	0.0%
計	35	47	35	6	123 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		R2
①十分に迅速	22	29	14	4	69 件	56.1%	82.1%	72.2%
②ある程度迅速	5	12	14	1	32 件	26.0%		
③普通	4	4	7	1	16 件	13.0%	13.0%	15.6%
④やや遅かった	1	1	0	0	2 件	1.6%	3.3%	9.6%
⑤遅かった	2	0	0	0	2 件	1.6%		
未回答	1	1	0	0	2 件	1.6%	1.6%	2.6%
計	35	47	35	6	123 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		R2
①十分に満足	17	22	9	4	52 件	42.3%	78.0%	70.4%
②ある程度満足	8	19	16	1	44 件	35.8%		
③普通	5	4	8	1	18 件	14.6%	14.6%	15.7%
④やや不満	1	1	1	0	3 件	2.4%	4.9%	9.6%
⑤不満	2	0	1	0	3 件	2.4%		
未回答	2	1	0	0	3 件	2.4%	2.4%	4.3%
計	35	47	35	6	123 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3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	47	30	2	117 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		R2
①とてもわかりやすい	24	38	17	2	81 件	69.2%	92.3%	81.8%
②ある程度わかりやすい	9	8	10	0	27 件	23.1%		
③普通	5	1	3	0	9 件	7.7%	7.7%	10.0%
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	7.3%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	0.9%
計	38	47	30	2	117 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		R2
①十分に迅速	28	37	15	2	82 件	70.1%	90.6%	81.8%
②ある程度迅速	5	9	10	0	24 件	20.5%		
③普通	5	1	4	0	10 件	8.5%	8.5%	11.8%
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	5.5%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	
未回答	0	0	1	0	1 件	0.9%	0.9%	0.9%
計	38	47	30	2	117 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		R2
①十分に満足	25	35	18	1	79 件	67.5%	89.7%	81.8%
②ある程度満足	7	10	8	1	26 件	22.2%		
③普通	5	2	3	0	10 件	8.5%	8.5%	10.9%
④やや不満	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.9%	4.6%
⑤不満	0	0	1	0	1 件	0.9%	0.9%	
未回答	1	0	0	0	1 件	0.9%	0.9%	2.7%
計	38	47	30	2	117 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3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	27	23	22	2	74 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		R2
①とてもわかりやすい	11	13	7	2	33 件	44.6%	73.0%	72.4%
②ある程度わかりやすい	10	8	3	0	21 件	28.4%		
③普通	5	2	11	0	18 件	24.3%	24.3%	21.8%
④ややわかりにくい	0	0	1	0	1 件	1.4%	1.4%	5.8%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	0	0	0	1 件	1.4%	1.4%	0.0%
計	27	23	22	2	74 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		R2
①十分に迅速	8	11	8	2	29 件	39.2%	78.4%	71.0%
②ある程度迅速	15	9	5	0	29 件	39.2%		
③普通	3	3	7	0	13 件	17.6%	17.6%	24.6%
④やや遅かった	0	0	2	0	2 件	2.7%	2.7%	4.4%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	0	0	0	1 件	1.4%	1.4%	0.0%
計	27	23	22	2	74 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		R2
①十分に満足	11	6	6	2	25 件	33.8%	74.3%	78.3%
②ある程度満足	9	14	7	0	30 件	40.5%		
③普通	5	3	7	0	15 件	20.3%	20.3%	14.5%
④やや不満	1	0	2	0	3 件	4.1%	4.1%	4.3%
⑤不満	0	0	0	0	0 件	0.0%		
未回答	1	0	0	0	1 件	1.4%	1.4%	2.9%
計	27	23	22	2	74 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3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	46	23	9	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		R2
①とてもわかりやすい	20	36	9	8	73 件	66.4%	82.7%	76.7%
②ある程度わかりやすい	6	3	8	1	18 件	16.4%		
③普通	4	7	6	0	17 件	15.5%	15.5%	19.8%
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	1.8%	3.5%
⑤わかりにくい	2	0	0	0	2 件	1.8%		
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%	0.0%
計	32	46	23	9	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		R2
①十分に迅速	19	31	9	7	66 件	60.0%	80.0%	75.9%
②ある程度迅速	4	11	5	2	22 件	20.0%		
③普通	8	2	8	0	18 件	16.4%	16.4%	17.2%
④やや遅かった	0	1	1	0	2 件	1.8%	2.7%	5.2%
⑤遅かった	1	0	0	0	1 件	0.9%		
未回答	0	1	0	0	1 件	0.9%	0.9%	1.7%
計	32	46	23	9	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		R2
①十分に満足	16	27	10	8	61 件	55.5%	80.0%	75.8%
②ある程度満足	7	13	6	1	27 件	24.5%		
③普通	6	4	5	0	15 件	13.6%	13.6%	13.8%
④やや不満	1	1	1	0	3 件	2.7%	4.5%	6.1%
⑤不満	1	0	1	0	2 件	1.8%		
未回答	1	1	0	0	2 件	1.8%	1.8%	4.3%
計	32	46	23	9	110 件	100.0%	100.0%	100.0%