

令和 2 年度
柏市地域包括支援センターの
事業評価について

目次

令和2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事業評価のまとめ （令和2年度事業評価の講評と令和3年度機能向上に向けた支援）	・・・3
令和2年度柏市地域包括支援センター評価結果一覧	・・・4～8
柏市地域包括支援センターアンケート調査結果の概要	・・・9～10
柏市地域包括支援センターアンケート調査結果	・・・11
各地域包括支援センターアンケート調査結果	・・・12～23

令和2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2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) 国から示された全国統一の指標

「令和2年度柏市地域包括支援センター評価指標表」において、★と記載

(2) 国の統一指標を補完するため市独自に定めた指標

「令和2年度柏市地域包括支援センター評価指標表」において、☆と記載

3 評価対象

柏市地域包括支援センター12箇所

4 評価対象期間

令和2年4月1日から令和3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2年度柏市地域包括支援センター評価指標表」を基に協議して評価

(2) 行政評価

自己評価に係る提出書類を基に、柏市がセンターの委託法人及び職員に聞き取りを行い、成果や課題を確認

※自己評価、行政評価ともに評価の指標を基に各項目について、次の3段階で評価

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった
(1 組織運営体制等以外の項目で選択可)

2：はい、または、仕様どおり実施した (標準)

1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

(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 関係者

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 ※詳細は添付資料参照

(1) 総合評価

10箇所のセンターで標準以上の評価を得ることができたが，2箇所のセンターにおいて標準未滿となったため，適切なセンター運営ができるよう，令和3年度は支援していく。

(2) 事業評価

ア 積極的取組み

- ・ 支えあい推進員（生活支援コーディネーター）と連携し，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行なった。
- ・ 認知症の人や家族のニーズ及び地域特性を活かして認知症介護者交流会や認知症カフェを開催し，認知症の人とその家族を地域で支える環境づくりに努めることができた。
- ・ 地域分析に基づき，地域の特性に沿ったフレイル予防を推進することができた。

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。
- ・ 介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう，様々な機会を捉え，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っていく。
- ・ 「カシワニオレンジステッカー」事業所と「かしわオレンジ SOS ネットワーク」協力事業所の登録を一体的に勧めるよう努めていく。

(3) アンケート調査

全てのセンターを合わせ，全質問項目について，「とても良い～普通」以上の評価を90%以上得ることができた。

7 その他

国から示された全国統一の指標による令和2年度事業評価については，市の評価及び柏市地域包括支援センター評価結果が示されたのち，結果及び改善に向けた方策等について，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

地域包括支援センター名	令和2年度 柏市地域包括支援センター事業評価の講評	令和3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"> ケアプランチェックリストを活用し、自立支援に向けたプラン作成及びサービス利用の提案等を実施し、自立に向けたサービスの卒業につなげることができた。 地域課題にある「新旧住民の交流の場がない」からサロン「ほっこりかなた」の立ち上げ、新設予定の小学校のラジオ体操の開催準備へとつながった。 「オレンジSOSネットワーク協力事業所」と「カシワニオレンジステッカー」の同時登録の推進やオレンジフレズによる「カフェ花福」や「オレンジ散歩」を支援する等、地域の認知症の支援体制の構築に努めた。 フレイル予防に関する動画を制作し、SNSでの配信を通じ、コロナ禍におけるフレイル予防の普及啓発を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害時に要援護者が避難できるよう、地域住民や関係機関がどのような連携が図れるか検討できるよう支援する。 昨年度まとめた「たなか発見2020」に掲載された地域課題に基づき、ケース抽出を円滑に行うことで地域ケア会議が計画的に実施されるように支援する。
柏北部第2	<ul style="list-style-type: none"> 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、フレイル予防応援プログラムに積極的につないだ。 意思決定支援をテーマとした研修を開催することにより、担当地域内のケアマネジャーに在宅医療・介護連携への意識づけが図られた。 	<ul style="list-style-type: none"> センター独自の社会資源マップの作成を支援し、相談者や地域関係者へ情報提供や活用がなされるよう支援する。 総合相談の分析を詳細に行い、各事業の計画に反映できるよう支援する。 地域課題の整理を行い、ケース抽出を円滑に行うことで地域ケア会議が計画的に実施されるように支援する。 虐待防止について、地域のサロンや関係者等へ普及啓発ができるよう支援する。
北柏	<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍での情報発信としては先駆的にSNSを活用し、成年後見制度や消費者被害予防、フレイル予防の普及啓発に努めた。 認知症の相談者に対して、電話掛けやフレイル予防パンフレット・認知症事業の案内資料送付による、定期的・継続的アプローチを重ね、約9割の相談者を何らかのサービスにつなげることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> 自立支援型のケアプランの作成ができるよう、インフォーマルサービス位置づけの現状の把握やケアプランチェックリストの活用できるよう支援していく。 認知症のかたが適切な支援につながるよう、電話や資料送付による定期的な関わりを継続するとともに、支援につながっていないかたをリスト化し把握できるよう支援していく。
北柏第2	<ul style="list-style-type: none"> 担当地域のほぼ全自治会町会の定例会へ積極的に訪問し、関係構築を図り、前年度よりセンターの認知度を上げることができた。 「オレンジSOSネットワーク協力事業所」と「カシワニオレンジステッカー」を一体的に推進し、地域の認知症の見守り体制の構築に努めた。 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、フレイル予防応援プログラムに積極的につないだ。 	<ul style="list-style-type: none"> 担当地域の介護支援専門員が予防プランに社会資源を位置付けるための資源情報の収集や、活用方法の啓発がされるよう支援する。 地域の高齢者の問題が深刻化する前に関わるために、地域関係者と連携しセンターに相談することができるよう支援する。
柏西口	<ul style="list-style-type: none"> 要援護者の重度化防止のためコロナ禍でも可能な限り定期巡回を行い、個別支援につなげることができた。また、定期的に要援護者の台帳管理を行った。 世代を問わず支えあえる地域づくりを推進するために小学生と高齢者が参加する物作り教室を行い、世代間交流の機会を提供することができた。 地域特性に沿ったフレイル予防を推進するため、JAGESで地域住民の交流が少ないという地域特性を把握し、ニコニコ教室で講和のテーマに取り入れれたり、閉じこもりがちな人に教室への参加を呼び掛けることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> 幅広い世代のかたの高齢者や認知症に対する理解を高めるため、地域住民への認知症サポーター養成講座の開催がされるよう支援する。 新型コロナウイルス感染症により活動ができていないサロン等へ、活動再開・継続に向け、小規模でもできる活動等の提案ができるよう支援する。
柏西口第2	<ul style="list-style-type: none"> 認知症の本人やその介護者家族の交流・相談の場として、認知症カフェをフリースクールで開催し、地域における居場所の創出に努めた。 地域住民がケアマネジャーや通所サービスを選択しやすいよう、事業所の特徴等をまとめた「居宅介護支援事業所ガイド」と「通所介護事業所ガイド」を作成した。 	<ul style="list-style-type: none"> 認知症のかたやその介護者家族のための居場所として、認知症カフェが継続して実施できるよう支援する。 地域課題の分析結果を可視化し、地域住民と課題を共有し、課題解決に向けた意見交換ができるよう支援する。
柏東口	<ul style="list-style-type: none"> 地域における認知症理解の普及啓発のため、地域関係者と意見交換を実施し、オレンジベンチの設置やオレンジフレズの活用の推進に努めた。 ケアマネジャーからの支援困難事例について、多機関との連携を図り、問題解決を図ることができた。 コロナ禍でもフレイル予防に取り組めるよう老人会での清掃活動の機会を捉え、ラジオ体操を実施し、自主的な活動へつなげた。 	<ul style="list-style-type: none"> オレンジベンチの取り組みを拡大し、令和3年度より毎月開催する認知症カフェをオレンジフレズの協力のもと実施できるよう支援する。 総合相談やJAGES、地域ケア会議等から地域課題を分析し、地域住民と共有し、事業へ反映できるよう支援する。
柏東口第2	<ul style="list-style-type: none"> ケアマネジャーの高齢者虐待についての理解促進を図るため、虐待の実情やセンターとの連携の必要性をまとめた資料を送付し、虐待の早期発見につながるよう努めた。 新規サービス利用時に、生活援助サービスが該当するかたへ訪問型サービスAの利用が適当かを必ず検討することで、訪問型サービスAの利用を促進できた。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域住民に介護予防・自立支援に関する意識の共有を図っていくとともに、地域におけるフレイル予防の自主活動の立ち上げができるよう支援する。 地域における認知症理解の普及啓発を図るため、小学生やその親世代に対してアルツハイマーデーを通して啓発を行い、また、郵便局や配食事業者等へ積極的に働きかけ、認知症サポーター養成講座を実施できるよう支援する。
光ヶ丘	<ul style="list-style-type: none"> 自立支援に向け、地域のインフォーマルサービスのケアプランへの位置付けを促進できた。 高齢者の権利擁護業務に社会福祉士以外の主任ケアマネジャーや保健師等の医療職が積極的に関わり、問題解決に向けた支援ができた。 認知症本人の活躍の場や、家族の交流の場として認知症カフェを開催した。また、住民主体の介護者交流会の立ち上げに向けた働きかけを行えた。 	<ul style="list-style-type: none"> 総合相談の分析を詳細に行い、各事業の計画に反映できるよう支援する。 町会での認知症サポーター養成講座の開催やSOSネットワーク協力事業所の登録を勧め、地域で認知症の方を見守る目を増やせるよう支援する。 担当地域内の医療機関、商店等に対しセンターの周知に努め、早い段階で相談に繋がるようなネットワークを構築できるよう支援する。 地域の町会等と介護予防・自立支援に関する意識を共有し、また、センターの周知が図れるよう支援していく。
柏南部	<ul style="list-style-type: none"> 地域の医療介護の関係者と協働し、南部地域における多職種交流会を企画し、医療と介護の円滑な連携が図れるよう努めた。 「認知症パトワーク」の実現に向けて地域住民と意見交換を実施し、南部地域の小学校防犯パトロールと連動した認知症の見守り体制の構築につなげた。 ほけん便りをツールに積極的に地域に出向き、サロン参加者に対しミニ講座を実施し、積極的なフレイル予防の普及啓発ができた。 	<ul style="list-style-type: none"> 総合相談の分析を詳細に行い、各事業の計画に反映できるよう支援する。 認知症のかたの見守り体制を地域の方々とともにを行い、認知症の早期発見や医療との連携をはかれるよう支援する。 「カシワニオレンジステッカー」事業所と「かしわオレンジSOSネットワーク」協力事業所の登録を一体的に勧めるよう支援する。 消費者被害予防の啓発について、消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供できるよう支援する。
柏南部第2	<ul style="list-style-type: none"> 地域の医療介護の関係者と協働し、南部地域における多職種交流会を企画し、医療と介護の円滑な連携が図れるよう努めた。 助けあい団体とケアマネジャーが円滑に連携できるよう、助けあい団体・ケアマネジャー・地区社協・支えあい推進員・ふる協と交流会を定期開催し、受付票とフローチャートを作成できた。 生活支援コーディネーター・地域・地区社協・センター合同で連絡調整会議「G5」を立ち上げ、定期的な会議を開催し、地域の情報・ニーズ・課題について共有することができた。 	<ul style="list-style-type: none"> 総合相談の分析を詳細に行い、各事業の計画に反映できるよう支援する。 地域課題の整理を行い、ケース抽出を円滑に行うことで地域ケア会議が計画的に実施されるように支援する。 「カシワニオレンジステッカー」事業所と「かしわオレンジSOSネットワーク」協力事業所の登録を一体的に勧めるよう支援する。
沼南	<ul style="list-style-type: none"> オーラルフレイルの重要性について理解を促進するために、介護予防講座の開催やオーラルフレイルの傾向があるかたに啓発資料を送付することでオーラルフレイルの行動変容につなげることができた。 高齢者虐待事例及び虐待が疑われる事例への対応を明確にするために、対応のフローチャートを作成することで迅速に書類提出をする体制づくりができた。 地域における高齢者のニーズや社会資源について支えあい会議にて協議し、子ども食堂の立ち上げにつなげることができた。また、支えあい推進員と協働し新しい通いの場の候補を挙げることもできた。 	<ul style="list-style-type: none"> 総合相談の分析を詳細に行い、各事業の計画に反映できるよう支援する。 地域課題の整理を行い、ケース抽出を円滑に行うことで地域ケア会議が計画的に実施されるように支援する。

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価結果一覧

【評価方法】 ※ 1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

		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	地域包括支援センターの評価指標 (★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標)	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	
	☆センター職員全員が事業計画作成に参画し、センター内で共通理解を図っているか。	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
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	
	★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	2
6	☆重点事業を明らかにするにあたり、地域特性を把握するためのデータ分析を行い、地域ケア会議等で検討した地域課題の解決策を地域住民と共有し、計画に位置付けているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	★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	2	2	2	1	2	2	2	2
7	①職員の配置基準を満たしている。（準ずる者を含む。）やむをえず、変更があった場合には、利用者や関係者等に配慮し適正に引き継いでいるか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
	②所内ミーティング等を計画的に開催し三職種で情報共有しているか。	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
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	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	2
	☆①研修成果をセンター内で報告し共有する機会を設けているか。 ②職場内での研修を実施しているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	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	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	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

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価結果一覧

【評価方法】 ※ 1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

		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	地域包括支援センターの評価指標 (★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標)	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
(2) 個人情報の管理																									
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	★ 個人情報保護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																									
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
17	☆ ①苦情受付の担当者・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
	☆ ②苦情対応マニュアルを整備し、センター内で共有を図り、苦情の対処と再発防止に努めているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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
2. 個別業務																									
(1) 総合相談支援業務																									
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	☆ ①高齢者が集まる地域活動や地域の関係機関が開催する会議等へ積極的に参加し、関係構築や情報収集を行っているか。	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	☆ ②介護給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を把握して、センター内で共有し、市民や地域関係者へ情報提供し活用されているか。	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	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年間の相談事例の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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	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に残して取りまとめているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	☆ ①ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えているか。	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相談には速やかに対応し、的確に状況を把握し、センター内で共有の上、緊急性の有無やモニタリングの要否を判断しているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
	☆ ③積極的にアウトリーチを実施し、相談の場を広げているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
☆ ④相談内容を分析し、各業務に活用しているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価結果一覧

【評価方法】 ※ 1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

		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	地域包括支援センターの評価指標 (★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標)	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	自己評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	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
	☆ ①成年後見制度についてセンター職員が理解し、説明できる。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	②高齢者の判断能力や生活状況を把握し、制度を利用する必要があるかどうかを想定して対応し、申し立ての支援を行っているか。	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	③成年後見制度についての普及啓発を行っているか。	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
	☆ ①高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解しているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	②高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を市へ速やかに提出し、市と協力して対応しているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	③チームで役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な方策をとっているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	④虐待対応最終後に支援の評価や振り返りの機会を設けているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	⑤支援困難事例等について、センター内の3職種によるチームアプローチを行ない、関係機関等と連携しながら対応しているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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	
	☆ 虐待防止と早期発見に繋げるための啓発を実施しているか。	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	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	
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	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	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	地域包括支援センターの評価指標 (★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標)	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	自己評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	自己評価	行政評価	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	3	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	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	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	1	1	1	1	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		
	☆ 介護支援専門員からの支援困難事例等の相談に対して、他の職種や関係機関と連携し、指導や助言等を行っているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2		

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価結果一覧

【評価方法】 ※ 1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

		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		自己評	行政評	自己評	行政評	自己評	行政評	自己評	行政評	自己評	行政評	自己評	行政評	自己評	行政評	自己評	行政評	自己評	行政評	自己評	行政評	自己評	行政評	自己評	行政評
		価	価	価	価	価	価	価	価	価	価	価	価	価	価	価	価	価	価	価	価	価	価	価	価
(4) 地域ケア会議																									
地域包括支援センターの評価指標 (★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標)																									
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
	☆ 柏市地域ケア会議の手引きをセンター内で共有し、会議の体系や役割を理解しているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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	
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	
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	
41	★ 市町村から示された地域ケア会議における個人情報取扱方針に基づき、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	
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	
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	
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	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	
(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援																									
地域包括支援センターの評価指標 (★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標)																									
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。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	☆ ①要支援者及び事業対象者の個人情報が共有されることについて、十分な説明を行い、同意を得ているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	②職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
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	3	3	2	2	2	2	2	2	
	☆ 介護予防・生活支援サービス事業を理解し、その実施状況を把握しているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	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。	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	☆ 自立支援に向けたプラン作成及びサービス利用の提案を行っているか。	3	3	2	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	
	☆ 職員は介護予防ケアマネジメント・介護予防支援委託の公正性・中立性を理解しているか。	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	
	☆ 委託先で適切に計画が作成されているか、内容の確認をしているか。	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2年度柏市地域包括支援センター事業評価結果一覧

【評価方法】 ※ 1. 組織・運営体制等については2または1のみ選択可

3：積極的な取り組みを実施し、具体的な成果・効果があった 2：はい、または、仕様どおり実施できた（標準） 1：いいえ、または、仕様に及ばない実施状況であった

3. 事業間連携（社会保障充実分事業）

No	地域包括支援センターの評価指標 (★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標)	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	
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	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	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	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	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	3	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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3

4. 柏市独自項目

(1) 認知症施策の推進

No	地域包括支援センターの評価指標 (★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標)	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
56	☆ ①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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	☆ ②世界アルツハイマーデー等、地域団体と連携して、機会を捉えて認知症の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
	☆ ③認知症サポーター養成講座の周知を行い、望ましい対象者や団体（小・中学校、店舗・事業所等）に積極的に働きかけ、登録したキャラバンメイトと協力して対象者に合わせた講座内容を工夫して実施しているか。	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3
57	☆ ①認知症の人や家族のニーズ、及び地域特性を活かして認知症介護者交流会や認知症カフェを開催し、認知症の人とその家族を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	3	3	3	2	2	2	2	3	3
	☆ ②総合相談等において、認知症に関する相談があった場合、関係者等と協力しながら認知症の本人や家族の支援を早期に対応し、早期支援に努めているか。	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	☆ ①「カシワオレンジステッカー」事業所と「かしわオレンジSOSネットワーク」協力事業所の登録を一体的に勧めるよう努めているか。	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
	☆ ②「かしわオレンジSOSネットワーク事業」メール配信サービスの登録の推進や町会等の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
	☆ ③かしわオレンジフレンドの登録や交流会を実施し、フォローアップや活動支援を行っているか。	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
59	☆ 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	2	2	2	2	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	地域包括支援センターの評価指標 (★は全国統一の指標 ☆は市の独自指標)	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
60	☆ 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（フレイル予防応援プログラム）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	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
61	☆ ①フレイル予防の重要性や一般的な知識、フレイル予防事業に関する情報をセンター内で共有し、全ての職員が機を見て積極的に普及啓発を行っているか。	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
	☆ ②小圏域ごとに、参加者を固定することなく各担当圏域内でフレイルチェック講座を実施しているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	☆ ①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	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3
	☆ ②地域の通いの場やサロン、フレイル予防自主サークル等の活動状況を把握し、必要に応じた支援を行っているか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

令和2年度
柏市地域包括支援センター
アンケート結果

令和2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

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	72人	39	54%	48%	321	150% (※3)	郵送	郵送または 電子申請
	柏北部第2	56人	29	52%					
	北柏	59人	29	49%					
	北柏第2	69人	33	48%					
	柏西口	101人	47	47%					
	柏西口第2	84人	45	54%					
	柏東口	98人	43	44%					
	柏東口第2	71人	32	45%					
	光ヶ丘	136人	60	44%					
	柏南部	79人	37	47%					
	柏南部第2	64人	36	56%					
	沼南	114人	52	46%					
民生委員	単位民児協 (22)	577人	442	77%	357	124%	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	125 (事業所)	143	114% (※2)	400	36%	メールにて 通知	FAXまたは 電子申請	
関係 機関	医師	柏市医師会会員 230 (医療機関)	50	22%	71	70%	事務所を通 じて郵送	FAXまたは 電子申請	
	歯科医師	柏歯科医師会会員 200 (歯科医療機関)	20	10%	33	61%	事務所を通 じて郵送	FAXまたは 電子申請	
	薬剤師	柏市薬剤師会 120 (会員所属機関)	24	20%	34	71%	事務所を通 じて郵送	FAXまたは 電子申請	
	病院医療相談員	市内総合病院 11 (病院)	20	182% (※2)	16	125%	郵送	FAXまたは 電子申請	

原則として1枚のアンケートで1か所の包括を回答するが、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2年4月1日～令和3年3月13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、複数の包括に回答しているため回収率が高くでている。

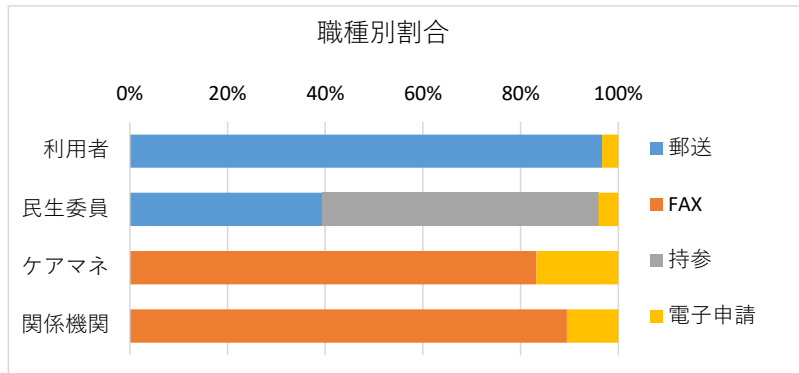
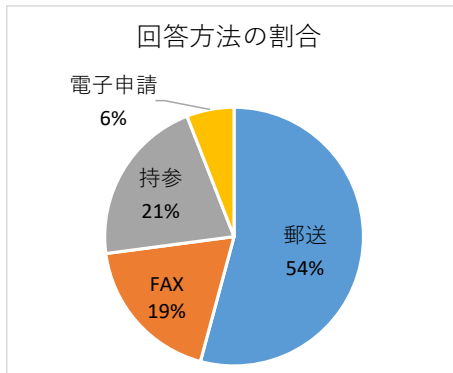
※3 ※1のとおり抽出し、送付数が約1.5倍に増えたため、前年度比が高くでている。

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	39	40	16	11	106
柏北部第2	29	27	5	3	64
北柏	29	28	9	3	69
北柏第2	33	21	15	6	75
柏西口	47	35	12	1	95
柏西口第2	45	34	11	2	92
柏東口	43	37	11	6	97
柏東口第2	32	36	9	4	81
光ヶ丘	60	31	18	6	115
柏南部	37	54	12	7	110
柏南部第2	36	21	10	2	69
沼南	52	42	13	9	116
センターとの関わりなし	0	36	2	54	92
計	482	442	143	114	1181

3 職種別のアンケート回答方法

	郵送	FAX	持参	電子申請	メール	計
利用者	466	0	0	16	0	482
民生委員	174	0	250	18	0	442
ケアマネ	0	119	0	24	0	143
関係機関	0	102	0	12	0	114
計	640	221	250	70	0	1181



4 結果の概要（全体）

地域包括支援センターとの関わりがある、と回答したもののうち、

- ・ 職員の言葉づかいや接遇がとても良い、良い、普通をあわせて95.6%であり、接遇は良好である。
- ・ 職員の説明のわかりやすさでは、とてもわかりやすい、わかりやすい、普通をあわせて94.3%であり、わかりにくいとややわかりにくいをあわせても5.2%であった。
- ・ 対応の迅速さについては十分に迅速、ある程度迅速、普通をあわせて93.2%であり、遅かったとやや遅かったをあわせて5.1%となり、迅速に対応できている。
- ・ 対応の満足度は十分満足、ある程度満足、普通を併せて90.3%であり、第7期柏市高齢者いきいきプラン21の2020年度の目標値92.0%は未達成であった。しかし、やや不満や不満を感じた割合は6.4%であり、対応の満足度は高い。
- ・ なお、第8期柏市高齢者いきいきプラン21において、地域包括支援センターの機能強化に向けた成果指標を「地域包括支援センターへの相談や問い合わせへの対応満足度」とし、2021年度の目標値を78%と設定した。アンケート結果では、2ポイント下回った。

5 R元年度調査時からの調査方法変更の効果

- ・ 利用者アンケートについて、各センターの相談件数によって配布数を変えたが、回答率は前年度（49%）と大きな変化はなかった。
- ・ 回答方法については、全ての対象者において電子申請を追加したが6%にとどまった。電子申請での回答が一番多かったのはケアマネで17%だった。
- ・ ケアマネへの依頼については、カナミック及びメールでの通知に変更したが、前年度比36%と減少した。

柏市地域包括支援センターアンケート調査結果（令和2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	
①ある	482	406	141	60	1089 件	92.2%	
②ない		36	2	54	92 件	7.8%	
計	482	442	143	114	1181 件	100.0%	

2 職員の言葉づかいや接遇について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とても良い	244	182	42	40	508 件	46.6%	95.6%
②良い	173	170	51	13	407 件	37.4%	
③普通	59	41	24	2	126 件	11.6%	
④あまり良くない	3	5	11	4	23 件	2.1%	4.2%
⑤良くない	2	8	12	1	23 件	2.1%	
未回答	1	0	1	0	2 件	0.2%	0.2%
計	482	406	141	60	1089 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とてもわかりやすい	243	219	50	38	550 件	50.5%	94.3%
②ある程度わかりやすい	151	118	37	13	319 件	29.3%	
③普通	75	52	25	6	158 件	14.5%	
④ややわかりにくい	3	7	16	3	29 件	2.7%	5.2%
⑤わかりにくい	6	9	13	0	28 件	2.6%	
未回答	4	1	0	0	5 件	0.5%	0.5%
計	482	406	141	60	1089 件	100.0%	100.0%

4 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	
①十分に迅速	262	215	46	40	563 件	51.7%	93.2%
②ある程度迅速	107	126	39	7	279 件	25.6%	
③普通	93	45	28	7	173 件	15.9%	
④やや遅かった	5	7	5	3	20 件	1.8%	5.1%
⑤遅かった	3	8	23	2	36 件	3.3%	
未回答	12	5	0	1	18 件	1.7%	1.7%
計	482	406	141	60	1089 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①十分満足	232	210	49	36	527 件	48.4%	90.3%
②ある程度満足	130	126	40	14	310 件	28.5%	
③普通	69	41	30	6	146 件	13.4%	
④やや不満	13	10	6	3	32 件	2.9%	6.4%
⑤不満	12	9	16	1	38 件	3.5%	
未回答	26	10	0	0	36 件	3.3%	3.3%
計	482	406	141	60	1089 件	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2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	40	16	11	106 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とても良い	20	22	9	10	61 件	57.5%	97.2%
②良い	17	14	3	1	35 件	33.0%	
③普通	2	4	1	0	7 件	6.6%	
④あまり良くない	0	0	2	0	2 件	1.9%	2.8%
⑤良くない	0	0	1	0	1 件	0.9%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	39	40	16	11	106 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とてもわかりやすい	17	21	9	7	54 件	50.9%	95.3%
②ある程度わかりやすい	15	14	2	4	35 件	33.0%	
③普通	7	4	1	0	12 件	11.3%	
④ややわかりにくい	0	1	3	0	4 件	3.8%	4.7%
⑤わかりにくい	0	0	1	0	1 件	0.9%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	39	40	16	11	106 件	100.0%	100.0%

4 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	
①十分に迅速	19	27	7	9	62 件	58.5%	91.5%
②ある程度迅速	8	7	2	1	18 件	17.0%	
③普通	8	6	2	1	17 件	16.0%	
④やや遅かった	1	0	3	0	4 件	3.8%	5.7%
⑤遅かった	0	0	2	0	2 件	1.9%	
未回答	3	0	0	0	3 件	2.8%	2.8%
計	39	40	16	11	106 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①十分満足	19	26	8	9	62 件	58.5%	92.5%
②ある程度満足	11	8	1	1	21 件	19.8%	
③普通	5	5	4	1	15 件	14.2%	
④やや不満	2	0	2	0	4 件	3.8%	4.7%
⑤不満	0	0	1	0	1 件	0.9%	
未回答	2	1	0	0	3 件	2.8%	2.8%
計	39	40	16	11	106 件	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2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	27	5	3	64 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とても良い	14	10	0	1	25 件	39.1%	96.9%
②良い	11	12	2	2	27 件	42.2%	
③普通	4	5	1	0	10 件	15.6%	
④あまり良くない	0	0	2	0	2 件	3.1%	3.1%
⑤良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	29	27	5	3	64 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とてもわかりやすい	11	13	0	1	25 件	39.1%	95.3%
②ある程度わかりやすい	12	8	0	2	22 件	34.4%	
③普通	5	6	3	0	14 件	21.9%	
④ややわかりにくい	0	0	2	0	2 件	3.1%	3.1%
⑤わかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	1	0	0	0	1 件	1.6%	1.6%
計	29	27	5	3	64 件	100.0%	100.0%

4 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	
①十分に迅速	17	11	0	1	29 件	45.3%	96.9%
②ある程度迅速	7	7	0	0	14 件	21.9%	
③普通	4	9	4	2	19 件	29.7%	
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	1.6%
⑤遅かった	0	0	1	0	1 件	1.6%	
未回答	1	0	0	0	1 件	1.6%	1.6%
計	29	27	5	3	64 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①十分満足	14	10	0	1	25 件	39.1%	90.6%
②ある程度満足	6	9	1	2	18 件	28.1%	
③普通	5	8	2	0	15 件	23.4%	
④やや不満	0	0	1	0	1 件	1.6%	6.3%
⑤不満	2	0	1	0	3 件	4.7%	
未回答	2	0	0	0	2 件	3.1%	3.1%
計	29	27	5	3	64 件	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2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	28	9	3	69 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とても良い	13	12	5	1	31 件	44.9%	97.1%
②良い	9	13	0	1	23 件	33.3%	
③普通	7	3	3	0	13 件	18.8%	
④あまり良くない	0	0	1	1	2 件	2.9%	2.9%
⑤良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	29	28	9	3	69 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とてもわかりやすい	13	14	4	1	32 件	46.4%	94.2%
②ある程度わかりやすい	8	10	2	1	21 件	30.4%	
③普通	7	4	1	0	12 件	17.4%	
④ややわかりにくい	0	0	1	1	2 件	2.9%	5.8%
⑤わかりにくい	1	0	1	0	2 件	2.9%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	29	28	9	3	69 件	100.0%	100.0%

4 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	
①十分に迅速	15	14	3	1	33 件	47.8%	94.2%
②ある程度迅速	4	11	2	1	18 件	26.1%	
③普通	10	2	2	0	14 件	20.3%	
④やや遅かった	0	0	1	1	2 件	2.9%	4.3%
⑤遅かった	0	0	1	0	1 件	1.4%	
未回答	0	1	0	0	1 件	1.4%	1.4%
計	29	28	9	3	69 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①十分満足	12	13	4	1	30 件	43.5%	91.3%
②ある程度満足	6	12	1	1	20 件	29.0%	
③普通	9	1	3	0	13 件	18.8%	
④やや不満	0	0	0	1	1 件	1.4%	5.8%
⑤不満	2	0	1	0	3 件	4.3%	
未回答	0	2	0	0	2 件	2.9%	2.9%
計	29	28	9	3	69 件	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2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	21	15	6	75 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とても良い	17	9	6	4	36 件	48.0%	92.0%
②良い	13	9	4	0	26 件	34.7%	
③普通	3	2	1	1	7 件	9.3%	
④あまり良くない	0	1	2	0	3 件	4.0%	8.0%
⑤良くない	0	0	2	1	3 件	4.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	33	21	15	6	75 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とてもわかりやすい	20	11	7	4	42 件	56.0%	92.0%
②ある程度わかりやすい	7	7	2	0	16 件	21.3%	
③普通	6	2	2	1	11 件	14.7%	
④ややわかりにくい	0	0	1	1	2 件	2.7%	8.0%
⑤わかりにくい	0	1	3	0	4 件	5.3%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	33	21	15	6	75 件	100.0%	100.0%

4 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	
①十分に迅速	22	14	7	4	47 件	62.7%	92.0%
②ある程度迅速	6	4	4	0	14 件	18.7%	
③普通	4	3	0	1	8 件	10.7%	
④やや遅かった	1	0	0	0	1 件	1.3%	8.0%
⑤遅かった	0	0	4	1	5 件	6.7%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	33	21	15	6	75 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①十分満足	19	13	8	4	44 件	58.7%	89.3%
②ある程度満足	8	5	2	0	15 件	20.0%	
③普通	4	2	1	1	8 件	10.7%	
④やや不満	0	0	1	0	1 件	1.3%	8.0%
⑤不満	0	1	3	1	5 件	6.7%	
未回答	2	0	0	0	2 件	2.7%	2.7%
計	33	21	15	6	75 件	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2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	35	12	1	95 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とても良い	23	17	4	1	45 件	47.4%	100.0%
②良い	18	16	6	0	40 件	42.1%	
③普通	6	2	2	0	10 件	10.5%	
④あまり良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
⑤良くない	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	
計	47	35	12	1	95 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とてもわかりやすい	24	25	5	1	55 件	57.9%	97.9%
②ある程度わかりやすい	16	7	5	0	28 件	29.5%	
③普通	5	3	2	0	10 件	10.5%	
④ややわかりにくい	0	0	0	0	0 件	0.0%	1.1%
⑤わかりにくい	1	0	0	0	1 件	1.1%	
未回答	1	0	0	0	1 件	1.1%	
計	47	35	12	1	95 件	100.0%	100.0%

4 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	
①十分に迅速	26	24	6	1	57 件	60.0%	95.8%
②ある程度迅速	13	9	3	0	25 件	26.3%	
③普通	6	0	3	0	9 件	9.5%	
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
⑤遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	
未回答	2	2	0	0	4 件	4.2%	
計	47	35	12	1	95 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①十分満足	21	22	6	1	50 件	52.6%	91.6%
②ある程度満足	14	9	5	0	28 件	29.5%	
③普通	5	3	1	0	9 件	9.5%	
④やや不満	3	0	0	0	3 件	3.2%	4.2%
⑤不満	1	0	0	0	1 件	1.1%	
未回答	3	1	0	0	4 件	4.2%	
計	47	35	12	1	95 件	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2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	34	11	2	92 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とても良い	24	8	2	1	35 件	38.0%	97.8%
②良い	17	21	5	1	44 件	47.8%	
③普通	4	5	2	0	11 件	12.0%	
④あまり良くない	0	0	1	0	1 件	1.1%	2.2%
⑤良くない	0	0	1	0	1 件	1.1%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	45	34	11	2	92 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とてもわかりやすい	26	15	5	2	48 件	52.2%	97.8%
②ある程度わかりやすい	14	13	3	0	30 件	32.6%	
③普通	5	6	1	0	12 件	13.0%	
④ややわかりにくい	0	0	1	0	1 件	1.1%	2.2%
⑤わかりにくい	0	0	1	0	1 件	1.1%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	45	34	11	2	92 件	100.0%	100.0%

4 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	
①十分に迅速	21	12	3	2	38 件	41.3%	94.6%
②ある程度迅速	15	20	4	0	39 件	42.4%	
③普通	6	2	2	0	10 件	10.9%	
④やや遅かった	1	0	0	0	1 件	1.1%	3.3%
⑤遅かった	0	0	2	0	2 件	2.2%	
未回答	2	0	0	0	2 件	2.2%	2.2%
計	45	34	11	2	92 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①十分満足	21	12	3	2	38 件	41.3%	91.3%
②ある程度満足	13	17	5	0	35 件	38.0%	
③普通	5	5	1	0	11 件	12.0%	
④やや不満	1	0	0	0	1 件	1.1%	4.3%
⑤不満	1	0	2	0	3 件	3.3%	
未回答	4	0	0	0	4 件	4.3%	4.3%
計	45	34	11	2	92 件	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2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	37	11	6	97 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とても良い	22	14	3	4	43 件	44.3%	91.8%
②良い	15	16	3	2	36 件	37.1%	
③普通	5	2	3	0	10 件	10.3%	
④あまり良くない	0	2	1	0	3 件	3.1%	7.2%
⑤良くない	0	3	1	0	4 件	4.1%	
未回答	1	0	0	0	1 件	1.0%	1.0%
計	43	37	11	6	97 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とてもわかりやすい	22	18	3	4	47 件	48.5%	91.8%
②ある程度わかりやすい	11	13	4	1	29 件	29.9%	
③普通	8	1	3	1	13 件	13.4%	
④ややわかりにくい	0	2	0	0	2 件	2.1%	6.2%
⑤わかりにくい	0	3	1	0	4 件	4.1%	
未回答	2	0	0	0	2 件	2.1%	2.1%
計	43	37	11	6	97 件	100.0%	100.0%

4 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	
①十分に迅速	23	19	2	4	48 件	49.5%	92.8%
②ある程度迅速	8	11	4	1	24 件	24.7%	
③普通	11	2	4	1	18 件	18.6%	
④やや遅かった	0	2	0	0	2 件	2.1%	6.2%
⑤遅かった	0	3	1	0	4 件	4.1%	
未回答	1	0	0	0	1 件	1.0%	1.0%
計	43	37	11	6	97 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①十分満足	20	19	2	4	45 件	46.4%	86.6%
②ある程度満足	10	10	5	1	26 件	26.8%	
③普通	7	2	3	1	13 件	13.4%	
④やや不満	2	3	0	0	5 件	5.2%	11.3%
⑤不満	2	3	1	0	6 件	6.2%	
未回答	2	0	0	0	2 件	2.1%	2.1%
計	43	37	11	6	97 件	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2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	36	9	4	81 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とても良い	17	22	1	3	43 件	53.1%	95.1%
②良い	12	11	4	0	27 件	33.3%	
③普通	3	3	1	0	7 件	8.6%	
④あまり良くない	0	0	0	1	1 件	1.2%	4.9%
⑤良くない	0	0	3	0	3 件	3.7%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	32	36	9	4	81 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とてもわかりやすい	17	26	3	3	49 件	60.5%	93.8%
②ある程度わかりやすい	12	8	2	0	22 件	27.2%	
③普通	2	2	0	1	5 件	6.2%	
④ややわかりにくい	1	0	1	0	2 件	2.5%	6.2%
⑤わかりにくい	0	0	3	0	3 件	3.7%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	32	36	9	4	81 件	100.0%	100.0%

4 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	
①十分に迅速	21	26	3	3	53 件	65.4%	93.8%
②ある程度迅速	4	7	2	0	13 件	16.0%	
③普通	7	3	0	0	10 件	12.3%	
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	6.2%
⑤遅かった	0	0	4	1	5 件	6.2%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	32	36	9	4	81 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①十分満足	17	23	3	3	46 件	56.8%	90.1%
②ある程度満足	9	10	2	0	21 件	25.9%	
③普通	4	1	1	0	6 件	7.4%	
④やや不満	1	1	0	1	3 件	3.7%	7.4%
⑤不満	0	0	3	0	3 件	3.7%	
未回答	1	1	0	0	2 件	2.5%	2.5%
計	32	36	9	4	81 件	100.0%	100.0%

光ケ丘地域包括支援センターアンケート調査結果（令和2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	31	18	6	115 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とても良い	37	10	1	4	52 件	45.2%	93.9%
②良い	16	13	10	1	40 件	34.8%	
③普通	5	6	4	1	16 件	13.9%	
④あまり良くない	1	1	1	0	3 件	2.6%	6.1%
⑤良くない	1	1	2	0	4 件	3.5%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	60	31	18	6	115 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とてもわかりやすい	32	13	0	3	48 件	41.7%	91.3%
②ある程度わかりやすい	18	7	10	2	37 件	32.2%	
③普通	7	8	4	1	20 件	17.4%	
④ややわかりにくい	0	2	2	0	4 件	3.5%	8.7%
⑤わかりにくい	3	1	2	0	6 件	5.2%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	60	31	18	6	115 件	100.0%	100.0%

4 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	
①十分に迅速	32	16	2	3	53 件	46.1%	87.8%
②ある程度迅速	14	7	7	2	30 件	26.1%	
③普通	9	3	5	1	18 件	15.7%	
④やや遅かった	1	4	1	0	6 件	5.2%	9.6%
⑤遅かった	2	0	3	0	5 件	4.3%	
未回答	2	1	0	0	3 件	2.6%	2.6%
計	60	31	18	6	115 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①十分満足	30	14	1	2	47 件	40.9%	86.1%
②ある程度満足	13	9	9	3	34 件	29.6%	
③普通	10	2	5	1	18 件	15.7%	
④やや不満	1	4	1	0	6 件	5.2%	9.6%
⑤不満	2	1	2	0	5 件	4.3%	
未回答	4	1	0	0	5 件	4.3%	4.3%
計	60	31	18	6	115 件	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2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	54	12	7	110 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とても良い	19	27	5	5	56 件	50.9%	94.5%
②良い	14	18	5	2	39 件	35.5%	
③普通	4	4	1	0	9 件	8.2%	
④あまり良くない	0	1	0	0	1 件	0.9%	4.5%
⑤良くない	0	4	0	0	4 件	3.6%	
未回答	0	0	1	0	1 件	0.9%	0.9%
計	37	54	12	7	110 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とてもわかりやすい	22	29	6	4	61 件	55.5%	91.8%
②ある程度わかりやすい	11	12	3	3	29 件	26.4%	
③普通	3	6	2	0	11 件	10.0%	
④ややわかりにくい	1	2	1	0	4 件	3.6%	7.3%
⑤わかりにくい	0	4	0	0	4 件	3.6%	
未回答	0	1	0	0	1 件	0.9%	0.9%
計	37	54	12	7	110 件	100.0%	100.0%

4 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	
①十分に迅速	21	23	5	4	53 件	48.2%	93.6%
②ある程度迅速	11	19	5	2	37 件	33.6%	
③普通	5	6	1	1	13 件	11.8%	
④やや遅かった	0	0	0	0	0 件	0.0%	5.5%
⑤遅かった	0	5	1	0	6 件	5.5%	
未回答	0	1	0	0	1 件	0.9%	0.9%
計	37	54	12	7	110 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①十分満足	21	27	6	3	57 件	51.8%	92.7%
②ある程度満足	11	15	3	4	33 件	30.0%	
③普通	3	6	3	0	12 件	10.9%	
④やや不満	0	1	0	0	1 件	0.9%	4.5%
⑤不満	0	4	0	0	4 件	3.6%	
未回答	2	1	0	0	3 件	2.7%	2.7%
計	37	54	12	7	110 件	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2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	36	21	10	2	69 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とても良い	12	7	2	1	22 件	31.9%	95.7%
②良い	16	13	4	0	33 件	47.8%	
③普通	7	1	3	0	11 件	15.9%	
④あまり良くない	1	0	0	1	2 件	2.9%	4.3%
⑤良くない	0	0	1	0	1 件	1.4%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	36	21	10	2	69 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とてもわかりやすい	13	10	3	1	27 件	39.1%	94.2%
②ある程度わかりやすい	12	10	1	0	23 件	33.3%	
③普通	10	1	4	0	15 件	21.7%	
④ややわかりにくい	1	0	2	1	4 件	5.8%	5.8%
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%
計	36	21	10	2	69 件	100.0%	100.0%

4 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	
①十分に迅速	14	9	3	1	27 件	39.1%	95.7%
②ある程度迅速	8	12	2	0	22 件	31.9%	
③普通	14	0	3	0	17 件	24.6%	
④やや遅かった	0	0	0	1	1 件	1.4%	4.3%
⑤遅かった	0	0	2	0	2 件	2.9%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	36	21	10	2	69 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①十分満足	15	9	3	1	28 件	40.6%	92.8%
②ある程度満足	12	11	3	0	26 件	37.7%	
③普通	7	0	3	0	10 件	14.5%	
④やや不満	1	0	0	1	2 件	2.9%	4.3%
⑤不満	0	0	1	0	1 件	1.4%	
未回答	1	1	0	0	2 件	2.9%	2.9%
計	36	21	10	2	69 件	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2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	42	13	9	116 件

2 職員の言葉づかいや接遇について	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とても良い	26	24	4	5	59 件	50.9%	95.7%
②良い	15	14	5	3	37 件	31.9%	
③普通	9	4	2	0	15 件	12.9%	
④あまり良くない	1	0	1	1	3 件	2.6%	4.3%
⑤良くない	1	0	1	0	2 件	1.7%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	52	42	13	9	116 件	100.0%	100.0%

3 職員の説明のわかりやすさ	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①とてもわかりやすい	26	24	5	7	62 件	53.4%	96.6%
②ある程度わかりやすい	15	9	3	0	27 件	23.3%	
③普通	10	9	2	2	23 件	19.8%	
④ややわかりにくい	0	0	2	0	2 件	1.7%	3.4%
⑤わかりにくい	1	0	1	0	2 件	1.7%	
未回答	0	0	0	0	0 件	0.0%	0.0%
計	52	42	13	9	116 件	100.0%	100.0%

4 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	
①十分に迅速	31	20	5	7	63 件	54.3%	93.1%
②ある程度迅速	9	12	4	0	25 件	21.6%	
③普通	9	9	2	0	20 件	17.2%	
④やや遅かった	1	1	0	1	3 件	2.6%	5.2%
⑤遅かった	1	0	2	0	3 件	2.6%	
未回答	1	0	0	1	2 件	1.7%	1.7%
計	52	42	13	9	116 件	100.0%	100.0%

5 対応は満足できるものであったか	利用者	民生委員	ケアマネ	関係機関	計	回答率	
①十分満足	23	22	5	5	55 件	47.4%	89.7%
②ある程度満足	17	11	3	2	33 件	28.4%	
③普通	5	6	3	2	16 件	13.8%	
④やや不満	2	1	1	0	4 件	3.4%	6.0%
⑤不満	2	0	1	0	3 件	2.6%	
未回答	3	2	0	0	5 件	4.3%	4.3%
計	52	42	13	9	116 件	100.0%	100.0%