

柏東口第2地域包括支援センターアンケート調査結果

| 1 地域包括支援センターについて | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|-------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 知っており、利用したことがある | 7 | 31 | 21 | 13 | 72 件 | 77.4% | 90.3% |
| ② 知っているが利用したことはない | 0 | 0 | 1 | 11 | 12 件 | 12.9% | |
| ③ 知らない | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 件 | 4.3% | 9.7% |
| ※空白 | 1 | 2 | 0 | 2 | 5 件 | 5.4% | |
| 計 | 8 | 33 | 22 | 30 | 93 件 | | |

| 2 問合せ・相談のしやすさ | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|---------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分しやすい | 2 | 20 | 22 | 18 | 62 件 | 66.7% | 90.3% |
| ② ある程度しやすい | 5 | 10 | 0 | 7 | 22 件 | 23.7% | |
| ③ ややしにくい | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 件 | 1.1% | 1.1% |
| ④ しにくい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | 1 | 2 | 0 | 5 | 8 件 | 8.6% | 8.6% |
| 計 | 8 | 33 | 22 | 30 | 93 件 | | |

| 3 センター職員の対応 | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|-------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分満足 | 1 | 14 | 15 | | 30 件 | 47.6% | 87.3% |
| ② ある程度満足 | 5 | 15 | 5 | | 25 件 | 39.7% | |
| ③ やや不満 | 1 | 3 | 1 | | 5 件 | 7.9% | 7.9% |
| ④ 不満 | 0 | 0 | 0 | | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | 1 | 1 | 1 | | 3 件 | 4.8% | 4.8% |
| 計 | 8 | 33 | 22 | 0 | 63 件 | | |

| 4 職員の言葉づかいや接遇について | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|-------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分好感が持てる | | | | 20 | 20 件 | 66.7% | 83.3% |
| ② ある好感が持てる | | | | 5 | 5 件 | 16.7% | |
| ③ あまり好感が持てない | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | 0.0% |
| ④ 好感は持てない | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | | | | 5 | 5 件 | 16.7% | 16.7% |
| 計 | | | | 30 | 30 件 | | |

| 5 問い合わせ・相談に対する対応 | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分満足 | 1 | 15 | 15 | | 31 件 | 49.2% | 85.7% |
| ② ある程度満足 | 5 | 13 | 5 | | 23 件 | 36.5% | |
| ③ やや不満 | 0 | 2 | 0 | | 2 件 | 3.2% | 3.2% |
| ④ 不満 | 0 | 0 | 0 | | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | 2 | 3 | 2 | | 7 件 | 11.1% | 11.1% |
| 計 | 8 | 33 | 22 | | 63 件 | | |

| 6 センターとの連携が取れている | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分取れている | 1 | 12 | 11 | | 24 件 | 38.1% | 82.5% |
| ② ある程度取れている | 4 | 16 | 8 | | 28 件 | 44.4% | |
| ③ あまり取れていない | 2 | 3 | 1 | | 6 件 | 9.5% | 11.1% |
| ④ 取れていない | 0 | 1 | 0 | | 1 件 | 1.6% | |
| ※空白 | 1 | 1 | 2 | | 4 件 | 6.3% | 6.3% |
| 計 | 8 | 33 | 22 | | 63 件 | | |

| 7 職員の説明はわかりやすかったですか | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|---------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① わかりやすかった | | | | 18 | 18 件 | 60.0% | 86.7% |
| ② ある程度わかりやすかった | | | | 8 | 8 件 | 26.7% | |
| ③ ややわかりにくかった | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | 0.0% |
| ④ わかりにくかった | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | | | | 4 | 4 件 | 13.3% | 13.3% |
| 計 | | | | 30 | 30 件 | | |

| 8 職員はあなたやご家族の状況や意向を聞き取り対応していましたか | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|----------------------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分対応していた | | | | 17 | 17 件 | 56.7% | 80.0% |
| ② ある程度対応していた | | | | 7 | 7 件 | 23.3% | |
| ③ あまり対応していなかった | | | | 1 | 1 件 | 3.3% | 3.3% |
| ④ 対応していない | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | | | | 5 | 5 件 | 16.7% | 16.7% |
| 計 | | | | 30 | 30 件 | | |

平成28年度光ヶ丘地域包括支援センター事業評価結果の概要

◎:大変よくできている ○:よくできている △:あまりできていない ▲:できていない

| 大項目 | 運営体制 | 総合相談支援業務 | 権利擁護業務 | 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 | 認知症総合支援事業 | 介護予防ケアマネジメント業務及び指定介護予防支援業務 | 一般介護予防事業 |
|----------------------|-------------------|----------|--------|---------------------|-----------|----------------------------|----------|
| 小項目 | ① 事業計画 | ◎ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | ② 職員配置 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | ③ 3職種の連携・チームアプローチ | ◎ | ◎ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | ④ 職員の資質向上 | ◎ | ◎ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | ⑤ 個人情報保護 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | ⑥ 苦情対応 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | ⑦ 24時間体制の確保 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | ⑧ 公正・中立性の確保 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | ⑨ 報告・届出書等 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | ⑩ 建物設備等 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | ① センターの周知 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ② ネットワークの構築 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ③ 地域の実態把握 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ④ 相談対応 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ① 成年後見制度の活用と普及啓発 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ② 高齢者虐待への対応 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ③ 多問題事例への対応 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ④ 消費者被害の早期発見と防止 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ⑤ サービスや仕組みの活用 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ① 関係機関との連携体制の構築 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ② 介護支援専門員に対する支援 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ③ 地域の課題解決への取り組み | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ④ 多職種協働によるネットワークの構築 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ① 普及啓発の促進 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ② 認知症サポート・キャラバン事業の推進 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ③ 認知症の人の家族への支援 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ④ 早期診断・早期治療への支援 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ⑤ 見守り体制の構築 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ① 適切な介護予防ケアマネジメントの実施 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ② 公正・中立性の確保 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ③ 適切な業務の実施 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ① 介護予防事業対象者の把握・支援 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ② 介護予防・フレイル予防の普及啓発 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ③ 介護予防教室の実施 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| ④ 地域の介護予防活動の育成支援 | △ | △ | △ | △ | △ | △ | |

講評

<運営体制>
 月例会議にて、各職員が参加した研修内容を共有し、業務への反映について意見交換する等、資質向上に努めている。
 <総合相談支援業務>
 平成28年6月にセンターが開設した。周辺地図を載せた独自のパンフレットを作成して、積極的に住民や関係機関に働きかけた。
 <権利擁護業務>
 成年後見制度を普及させるために、地域住民向けの講座を開催した。
 <一般介護予防事業>
 月に1回以上の介護予防活動の育成支援を行ななかったコミュニティエリアがあった。

光ヶ丘地域包括支援センターアンケート調査結果

| 1 地域包括支援センターについて | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|-------------------|------|------|------|-----|-------|-------|-------|
| ① 知っており、利用したことがある | 5 | 42 | 37 | 17 | 101 件 | 84.2% | 98.3% |
| ② 知っているが利用したことはない | 0 | 0 | 0 | 17 | 17 件 | 14.2% | |
| ③ 知らない | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 件 | 0.8% | 1.7% |
| ※空白 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 件 | 0.8% | |
| 計 | 5 | 43 | 37 | 35 | 120 件 | | |

| 2 問合せ・相談のしやすさ | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|---------------|------|------|------|-----|-------|-------|-------|
| ① 十分しやすい | 4 | 22 | 37 | 21 | 84 件 | 70.0% | 91.7% |
| ② ある程度しやすい | 1 | 19 | 0 | 6 | 26 件 | 21.7% | |
| ③ ややしにくい | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 件 | 2.5% | 2.5% |
| ④ しにくい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | 0 | 1 | 0 | 6 | 7 件 | 5.8% | 5.8% |
| 計 | 5 | 43 | 37 | 35 | 120 件 | | |

| 3 センター職員の対応 | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|-------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分満足 | 3 | 22 | 30 | | 55 件 | 64.7% | 91.8% |
| ② ある程度満足 | 1 | 15 | 7 | | 23 件 | 27.1% | |
| ③ やや不満 | 1 | 5 | 0 | | 6 件 | 7.1% | 7.1% |
| ④ 不満 | 0 | 0 | 0 | | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | 0 | 1 | 0 | | 1 件 | 1.2% | 1.2% |
| 計 | 5 | 43 | 37 | 0 | 85 件 | | |

| 4 職員の言葉づかいや接遇について | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|-------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分好感が持てる | | | | 23 | 23 件 | 65.7% | 82.9% |
| ② ある好感が持てる | | | | 6 | 6 件 | 17.1% | |
| ③ あまり好感が持てない | | | | 2 | 2 件 | 5.7% | 8.6% |
| ④ 好感は持てない | | | | 1 | 1 件 | 2.9% | |
| ※空白 | | | | 3 | 3 件 | 8.6% | 8.6% |
| 計 | | | | 35 | 35 件 | | |

| 5 問い合わせ・相談に対する対応 | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分満足 | 3 | 20 | 25 | | 48 件 | 56.5% | 90.6% |
| ② ある程度満足 | 2 | 16 | 11 | | 29 件 | 34.1% | |
| ③ やや不満 | 0 | 5 | 0 | | 5 件 | 5.9% | 5.9% |
| ④ 不満 | 0 | 0 | 0 | | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | 0 | 2 | 1 | | 3 件 | 3.5% | 3.5% |
| 計 | 5 | 43 | 37 | | 85 件 | | |

| 6 センターとの連携が取れている | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分取れている | 1 | 14 | 24 | | 39 件 | 45.9% | 94.1% |
| ② ある程度取れている | 4 | 24 | 13 | | 41 件 | 48.2% | |
| ③ あまり取れていない | 0 | 3 | 0 | | 3 件 | 3.5% | 3.5% |
| ④ 取れていない | 0 | 0 | 0 | | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | 0 | 2 | 0 | | 2 件 | 2.4% | 2.4% |
| 計 | 5 | 43 | 37 | | 85 件 | | |

| 7 職員の説明はわかりやすかったですか | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|---------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① わかりやすかった | | | | 23 | 23 件 | 65.7% | 85.7% |
| ② ある程度わかりやすかった | | | | 7 | 7 件 | 20.0% | |
| ③ ややわかりにくかった | | | | 3 | 3 件 | 8.6% | 8.6% |
| ④ わかりにくかった | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | | | | 2 | 2 件 | 5.7% | 5.7% |
| 計 | | | | 35 | 35 件 | | |

| 8 職員はあなたやご家族の状況や意向を聞き取り対応していましたか | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|----------------------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分対応していた | | | | 20 | 20 件 | 57.1% | 82.9% |
| ② ある程度対応していた | | | | 9 | 9 件 | 25.7% | |
| ③ あまり対応していなかった | | | | 3 | 3 件 | 8.6% | 8.6% |
| ④ 対応していない | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | | | | 3 | 3 件 | 8.6% | 8.6% |
| 計 | | | | 35 | 35 件 | | |

| 大項目 | 運営体制 | 総合相談支援業務 | 権利擁護業務 | 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 | 認知症総合支援事業 | 介護予防ケアマネジメント業務及び指定介護予防支援業務 | 一般介護予防事業 |
|------|------------------|-------------|------------------|---------------------|----------------------|----------------------------|--------------------|
| 小項目 | ① 事業計画 | ① センターの周知 | ① 成年後見制度の活用と普及啓発 | ① 関係機関との連携体制の構築 | ① 普及啓発の促進 | ① 適切な介護予防ケアマネジメントの実施 | ① 介護予防事業対象者の把握・支援 |
| | ② 職員配置 | ② ネットワークの構築 | ② 高齢者虐待への対応 | ② 介護支援専門員に対する支援 | ② 認知症サポーターキャラバン事業の推進 | ② 公正・中立性の確保 | ② 介護予防・フレイル予防の普及啓発 |
| | ③ 3職種連携・チームアプローチ | ③ 地域の実態把握 | ③ 多問題事例への対応 | ③ 地域の課題解決への取り組み | ③ 認知症の人の家族への支援 | ③ 適切な業務の実施 | ③ 介護予防教室の実施 |
| | ④ 職員の資質向上 | ④ 相談対応 | ④ 消費者被害の早期発見と防止 | ④ 多職種協働によるネットワークの構築 | ④ 早期診断・早期治療への支援 | | ④ 地域の介護予防活動の育成支援 |
| | ⑤ 個人情報保護 | ⑤ 報告・届出書等 | ⑤ サービスや仕組みの活用 | ⑤ 見守り体制の構築 | | | |
| | ⑥ 苦情対応 | ⑥ ネットワークの構築 | | | | | |
| | ⑦ 24時間体制の確保 | ⑦ センターの周知 | | | | | |
| | ⑧ 公正・中立性の確保 | ⑧ ネットワークの構築 | | | | | |
| | ⑨ 報告・届出書等 | ⑨ 地域の実態把握 | | | | | |
| | ⑩ 建物設備等 | ⑩ センターの周知 | | | | | |
| 自己評価 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 行政評価 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

講評

＜運営体制＞
 職員数が配置基準に満たず、欠員状態が続いた。
 ＜総合相談支援業務・権利擁護業務＞
 通いの場に職員が向いて、積極的に相談の場を広げるとともに、成年後見制度の普及啓発も行う等、効果的なアウトリーチを実施した。
 ＜認知症総合支援事業＞
 小学校のイベントに認知症の啓発に関するブースを設け、学童や保護者に対して、クイズ、紙芝居、展示等で楽しく学べる啓発活動を行った。
 ＜包括的・継続的ケアマネジメント支援業務＞
 介護支援専門員、サービス事業所、民生委員等に対して、介護予防・日常生活支援総合事業の基礎的な知識について独自の勉強会を開催し、知識向上に努めた。計画を
 変更した結果、開催時期が年度の後半の後半に偏った事業があった。
 ＜一般介護予防事業＞
 体操を中心とした介護予防の自主グループ立ち上げ支援に取り組み、2箇所が立ち上がった。場所、メニューの内容、人の集まり具合等、様々な相談に対して支援した。

柏南部地域包括支援センターアンケート調査結果

| 1 地域包括支援センターについて | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|-------------------|------|------|------|-----|-------|-------|-------|
| ① 知っており、利用したことがある | 5 | 41 | 35 | 10 | 91 件 | 84.3% | 98.1% |
| ② 知っているが利用したことはない | 0 | 0 | 0 | 15 | 15 件 | 13.9% | |
| ③ 知らない | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 件 | 0.9% | 1.9% |
| ※空白 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 件 | 0.9% | |
| 計 | 5 | 42 | 35 | 26 | 108 件 | | |

| 2 問合せ・相談のしやすさ | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|---------------|------|------|------|-----|-------|-------|-------|
| ① 十分しやすい | 5 | 19 | 35 | 17 | 76 件 | 70.4% | 91.7% |
| ② ある程度しやすい | 0 | 18 | 0 | 5 | 23 件 | 21.3% | |
| ③ ややしにくい | 0 | 3 | 0 | 1 | 4 件 | 3.7% | 3.7% |
| ④ しにくい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | 0 | 2 | 0 | 3 | 5 件 | 4.6% | 4.6% |
| 計 | 5 | 42 | 35 | 26 | 108 件 | | |

| 3 センター職員の対応 | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|-------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分満足 | 2 | 12 | 28 | | 42 件 | 51.2% | 82.9% |
| ② ある程度満足 | 2 | 17 | 7 | | 26 件 | 31.7% | |
| ③ やや不満 | 1 | 11 | 0 | | 12 件 | 14.6% | 14.6% |
| ④ 不満 | 0 | 0 | 0 | | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | 0 | 2 | 0 | | 2 件 | 2.4% | 2.4% |
| 計 | 5 | 42 | 35 | 0 | 82 件 | | |

| 4 職員の言葉づかいや接遇について | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|-------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分好感が持てる | | | | 20 | 20 件 | 76.9% | 88.5% |
| ② ある好感が持てる | | | | 3 | 3 件 | 11.5% | |
| ③ あまり好感が持てない | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | 0.0% |
| ④ 好感は持てない | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | | | | 3 | 3 件 | 11.5% | 11.5% |
| 計 | | | | 26 | 26 件 | | |

| 5 問い合わせ・相談に対する対応 | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分満足 | 2 | 16 | 26 | | 44 件 | 53.7% | 85.4% |
| ② ある程度満足 | 3 | 14 | 9 | | 26 件 | 31.7% | |
| ③ やや不満 | 0 | 9 | 0 | | 9 件 | 11.0% | 11.0% |
| ④ 不満 | 0 | 0 | 0 | | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | 0 | 3 | 0 | | 3 件 | 3.7% | 3.7% |
| 計 | 5 | 42 | 35 | | 82 件 | | |

| 6 センターとの連携が取れている | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分取れている | 1 | 10 | 20 | | 31 件 | 37.8% | 90.2% |
| ② ある程度取れている | 4 | 25 | 14 | | 43 件 | 52.4% | |
| ③ あまり取れていない | 0 | 4 | 0 | | 4 件 | 4.9% | 6.1% |
| ④ 取れていない | 0 | 1 | 0 | | 1 件 | 1.2% | |
| ※空白 | 0 | 2 | 1 | | 3 件 | 3.7% | 3.7% |
| 計 | 5 | 42 | 35 | | 82 件 | | |

| 7 職員の説明はわかりやすかったですか | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|---------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① わかりやすかった | | | | 19 | 19 件 | 73.1% | 88.5% |
| ② ある程度わかりやすかった | | | | 4 | 4 件 | 15.4% | |
| ③ ややわかりにくかった | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | 0.0% |
| ④ わかりにくかった | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | | | | 3 | 3 件 | 11.5% | 11.5% |
| 計 | | | | 26 | 26 件 | | |

| 8 職員はあなたやご家族の状況や意向を聞き取り対応していましたか | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|----------------------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分対応していた | | | | 20 | 20 件 | 76.9% | 92.3% |
| ② ある程度対応していた | | | | 4 | 4 件 | 15.4% | |
| ③ あまり対応していなかった | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | 0.0% |
| ④ 対応していない | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | | | | 2 | 2 件 | 7.7% | 7.7% |
| 計 | | | | 26 | 26 件 | | |

| 大項目 | 運営体制 | 総合相談支援業務 | 権利擁護業務 | 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 | 認知症総合支援事業 | 介護予防ケアマネジメント業務及び指定介護予防支援業務 | 一般介護予防事業 |
|------|------------------|---------------|------------------|---------------------|----------------------|----------------------------|--------------------|
| 小項目 | ① 事業計画 | ① センターの周知 | ① 成年後見制度の活用と普及啓発 | ① 関係機関との連携体制の構築 | ① 普及啓発の促進 | ① 適切な介護予防ケアマネジメントの実施 | ① 介護予防事業対象者の把握・支援 |
| | ② 職員配置 | ② ネットワークの構築 | ② 高齢者虐待への対応 | ② 介護支援専門員に対する支援 | ② 認知症サポーターキャラバン事業の推進 | ② 公正・中立性の確保 | ② 介護予防・フレイル予防の普及啓発 |
| | ③ 3職種連携・チームアプローチ | ③ 地域の実態把握 | ③ 多問題事例への対応 | ③ 地域の課題解決への取り組み | ③ 認知症の人の家族への支援 | ③ 適切な業務の実施 | ③ 介護予防教室の実施 |
| | ④ 職員の資質向上 | ④ 相談対応 | ④ 消費者被害の早期発見と防止 | ④ 多職種協働によるネットワークの構築 | ④ 早期診断・早期治療への支援 | ④ 見守り体制の構築 | ④ 地域の介護予防活動の育成支援 |
| | ⑤ 個人情報保護 | ⑤ サービスや仕組みの活用 | ⑤ サービスや仕組みの活用 | ⑤ サービスや仕組みの活用 | ⑤ 見守り体制の構築 | ⑤ 見守り体制の構築 | |
| | ⑥ 苦情対応 | ⑥ ネットワークの構築 | ⑥ 高齢者虐待への対応 | ⑥ 消費者被害の早期発見と防止 | ⑥ 早期診断・早期治療への支援 | ⑥ 早期診断・早期治療への支援 | |
| | ⑦ 24時間体制の確保 | ⑦ ネットワークの構築 | ⑦ 多問題事例への対応 | ⑦ 消費者被害の早期発見と防止 | ⑦ 早期診断・早期治療への支援 | ⑦ 早期診断・早期治療への支援 | |
| | ⑧ 公正・中立性の確保 | ⑧ 地域の実態把握 | ⑧ 多問題事例への対応 | ⑧ 消費者被害の早期発見と防止 | ⑧ 早期診断・早期治療への支援 | ⑧ 早期診断・早期治療への支援 | |
| | ⑨ 報告・届出書等 | ⑨ 相談対応 | ⑨ 成年後見制度の活用と普及啓発 | ⑨ 消費者被害の早期発見と防止 | ⑨ 早期診断・早期治療への支援 | ⑨ 早期診断・早期治療への支援 | |
| | ⑩ 建物設備等 | ⑩ 相談対応 | ⑩ 成年後見制度の活用と普及啓発 | ⑩ 消費者被害の早期発見と防止 | ⑩ 早期診断・早期治療への支援 | ⑩ 早期診断・早期治療への支援 | |
| 自己評価 | ○ | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 行政評価 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

講評

<運営体制>

法人内で実施されている新入者、職種別、職種別、全国包括研修に参加して、資質向上に努めている。

<総合相談支援業務>

包括日より年4回発行し、町内会の回覧板を活用する等してセンターの周知に努め、相談の場を積極的に広げた。

<認知症総合支援事業>

オレンジフレンド交流会を開催した。オレンジフレンドと認定看護師の意見交換の場を設けたり、認知症についてのフォローアップ講座を実施する等、地域活動意欲のある者へのフォローアップを積極的に行った。

<包括的・継続的ケアマネジメント支援業務>

介護支援専門員へのアンケート実施により、ニーズを把握して、効果的な研修を開催することができた。

柏南部第2地域包括支援センターアンケート調査結果

| 1 地域包括支援センターについて | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|-------------------|------|------|------|-----|------|-------|--------|
| ① 知っており、利用したことがある | 3 | 33 | 15 | 21 | 72 件 | 80.0% | 100.0% |
| ② 知っているが利用したことはない | 0 | 4 | 0 | 14 | 18 件 | 20.0% | |
| ③ 知らない | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 件 | 0.0% | 0.0% |
| ※空白 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| 計 | 3 | 37 | 15 | 35 | 90 件 | | |

| 2 問合せ・相談のしやすさ | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|---------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分しやすい | 2 | 13 | 15 | 26 | 56 件 | 62.2% | 84.4% |
| ② ある程度しやすい | 1 | 14 | 0 | 5 | 20 件 | 22.2% | |
| ③ ややしにくい | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 件 | 2.2% | 2.2% |
| ④ しにくい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | 0 | 8 | 0 | 4 | 12 件 | 13.3% | 13.3% |
| 計 | 3 | 37 | 15 | 35 | 90 件 | | |

| 3 センター職員の対応 | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|-------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分満足 | 1 | 10 | 12 | | 23 件 | 41.8% | 78.2% |
| ② ある程度満足 | 1 | 16 | 3 | | 20 件 | 36.4% | |
| ③ やや不満 | 1 | 5 | 0 | | 6 件 | 10.9% | 16.4% |
| ④ 不満 | 0 | 3 | 0 | | 3 件 | 5.5% | |
| ※空白 | 0 | 3 | 0 | | 3 件 | 5.5% | 5.5% |
| 計 | 3 | 37 | 15 | 0 | 55 件 | | |

| 4 職員の言葉づかいや接遇について | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|-------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分好感が持てる | | | | 25 | 25 件 | 71.4% | 88.6% |
| ② ある好感が持てる | | | | 6 | 6 件 | 17.1% | |
| ③ あまり好感が持てない | | | | 1 | 1 件 | 2.9% | 2.9% |
| ④ 好感は持てない | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | | | | 3 | 3 件 | 8.6% | 8.6% |
| 計 | | | | 35 | 35 件 | | |

| 5 問い合わせ・相談に対する対応 | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分満足 | 1 | 11 | 10 | | 22 件 | 40.0% | 80.0% |
| ② ある程度満足 | 2 | 15 | 5 | | 22 件 | 40.0% | |
| ③ やや不満 | 0 | 5 | 0 | | 5 件 | 9.1% | 10.9% |
| ④ 不満 | 0 | 1 | 0 | | 1 件 | 1.8% | |
| ※空白 | 0 | 5 | 0 | | 5 件 | 9.1% | 9.1% |
| 計 | 3 | 37 | 15 | | 55 件 | | |

| 6 センターとの連携が取れている | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分取れている | 1 | 5 | 9 | | 15 件 | 27.3% | 83.6% |
| ② ある程度取れている | 2 | 23 | 6 | | 31 件 | 56.4% | |
| ③ あまり取れていない | 0 | 4 | 0 | | 4 件 | 7.3% | 9.1% |
| ④ 取れていない | 0 | 1 | 0 | | 1 件 | 1.8% | |
| ※空白 | 0 | 4 | 0 | | 4 件 | 7.3% | 7.3% |
| 計 | 3 | 37 | 15 | | 55 件 | | |

| 7 職員の説明はわかりやすかったですか | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|---------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① わかりやすかった | | | | 22 | 22 件 | 62.9% | 82.9% |
| ② ある程度わかりやすかった | | | | 7 | 7 件 | 20.0% | |
| ③ ややわかりにくかった | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | 2.9% |
| ④ わかりにくかった | | | | 1 | 1 件 | 2.9% | |
| ※空白 | | | | 5 | 5 件 | 14.3% | 14.3% |
| 計 | | | | 35 | 35 件 | | |

| 8 職員はあなたやご家族の状況や意向を聞き取り対応していましたか | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|----------------------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分対応していた | | | | 23 | 23 件 | 65.7% | 88.6% |
| ② ある程度対応していた | | | | 8 | 8 件 | 22.9% | |
| ③ あまり対応していなかった | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | 2.9% |
| ④ 対応していない | | | | 1 | 1 件 | 2.9% | |
| ※空白 | | | | 3 | 3 件 | 8.6% | 8.6% |
| 計 | | | | 35 | 35 件 | | |

平成28年度沼南地域包括支援センター事業評価結果の概要

◎:大変よくできている ○:よくできている △:あまりできていない ▲:できていない

| 大項目 | 運営体制 | 総合相談支援業務 | 権利擁護業務 | 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 | 認知症総合支援事業 | 介護予防ケアマネジメント業務及び指定介護予防支援業務 | 一般介護予防事業 |
|------|---|---|--|--|--|---|--|
| 小項目 | ① 事業計画 ② 職員配置 ③ 3職種連携・チームアプローチ ④ 職員の資質向上 ⑤ 個人情報保護 ⑥ 苦情対応 ⑦ 24時間体制の確保 ⑧ 公正・中立性の確保 ⑨ 報告・届出書等 ⑩ 建物設備等 | ① センターの周知 ② ネットワークの構築 ③ 地域の実態把握 ④ 相談対応 | ① 成年後見制度の活用と普及啓発 ② 高齢者虐待への対応 ③ 多問題事例への対応 ④ 消費者被害の早期発見と防止 ⑤ サービスや仕組みの活用 | ① 関係機関との連携体制の構築 ② 介護支援専門員に対する支援 ③ 地域の課題解決への取り組み ④ 多職種協働によるネットワークの構築 | ① 普及啓発の促進 ② 認知症サポーターキャラバン事業の推進 ③ 認知症の人の家族への支援 ④ 早期診断・早期治療への支援 ⑤ 見守り体制の構築 | ① 適切な介護予防ケアマネジメントの実施 ② 公正・中立性の確保 ③ 適切な業務の実施 | ① 介護予防事業対象者の把握・支援 ② 介護予防・フレイル予防の普及啓発 ③ 介護予防教室の実施 ④ 地域の介護予防活動の育成支援 |
| 自己評価 | ○ | ◎ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 行政評価 | ○ | ◎ | ○ | ◎ | ◎ | ○ | ○ |

講評

＜総合相談支援業務＞
 地域のお祭りに参加して、幅広い世代にセンターを周知したり、自治会長の協力を得て、センターのチラシを全戸に回覧した。さらに、コミュニティーカフェを訪問して、新たなネットワーク構築にも努める等、相談が寄せられる環境を積極的に整えた。

＜権利擁護業務＞
 サロン等を訪問して、成年後見制度と高齢者虐待について説明し、制度の普及と虐待防止・早期発見に繋がられるよう啓発を行った。

＜認知症総合支援事業＞
 サポーター養成講座を様々な機会に周知し、受講が望ましい団体に積極的に開催した。また、講座のお手伝いによりオレンジジュニアズを活用して、ボランティアへの活動支援も行った。介護者家族会の立ち上げと運営を支援したり、介護者交流会を14回開催する等、介護負担の軽減を図ることに積極的な姿勢が見られた。

沼南地域包括支援センターアンケート調査結果

| 1 地域包括支援センターについて | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|-------------------|------|------|------|-----|-------|-------|-------|
| ① 知っており、利用したことがある | 6 | 52 | 42 | 11 | 111 件 | 88.1% | 98.4% |
| ② 知っているが利用したことはない | 0 | 0 | 0 | 13 | 13 件 | 10.3% | |
| ③ 知らない | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 件 | 0.0% | 1.6% |
| ※空白 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 件 | 1.6% | |
| 計 | 6 | 52 | 42 | 26 | 126 件 | | |

| 2 問合せ・相談のしやすさ | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|---------------|------|------|------|-----|-------|-------|-------|
| ① 十分しやすい | 1 | 37 | 42 | 19 | 99 件 | 78.6% | 96.8% |
| ② ある程度しやすい | 4 | 13 | 0 | 6 | 23 件 | 18.3% | |
| ③ ややにくい | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 件 | 0.8% | 2.4% |
| ④ しにくい | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 件 | 1.6% | |
| ※空白 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 件 | 0.8% | 0.8% |
| 計 | 6 | 52 | 42 | 26 | 126 件 | | |

| 3 センター職員の対応 | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|-------------|------|------|------|-----|-------|-------|-------|
| ① 十分満足 | 3 | 38 | 32 | | 73 件 | 73.0% | 94.0% |
| ② ある程度満足 | 1 | 11 | 9 | | 21 件 | 21.0% | |
| ③ やや不満 | 1 | 3 | 0 | | 4 件 | 4.0% | 4.0% |
| ④ 不満 | 0 | 0 | 0 | | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | 1 | 0 | 1 | | 2 件 | 2.0% | 2.0% |
| 計 | 6 | 52 | 42 | | 100 件 | | |

| 4 職員の言葉づかいや接遇について | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|-------------------|------|------|------|-----|------|-------|--------|
| ① 十分好感が持てる | | | | 21 | 21 件 | 80.8% | 100.0% |
| ② ある好感が持てる | | | | 5 | 5 件 | 19.2% | |
| ③ あまり好感が持てない | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | 0.0% |
| ④ 好感は持てない | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | 0.0% |
| 計 | | | | 26 | 26 件 | | |

| 5 問い合わせ・相談に対する対応 | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|------------------|------|------|------|-----|-------|-------|-------|
| ① 十分満足 | 1 | 39 | 28 | | 68 件 | 68.0% | 93.0% |
| ② ある程度満足 | 4 | 10 | 11 | | 25 件 | 25.0% | |
| ③ やや不満 | 0 | 1 | 0 | | 1 件 | 1.0% | 2.0% |
| ④ 不満 | 0 | 1 | 0 | | 1 件 | 1.0% | |
| ※空白 | 1 | 1 | 3 | | 5 件 | 5.0% | 5.0% |
| 計 | 6 | 52 | 42 | | 100 件 | | |

| 6 センターとの連携が取れている | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|------------------|------|------|------|-----|-------|-------|-------|
| ① 十分取れている | 1 | 28 | 24 | | 53 件 | 53.0% | 91.0% |
| ② ある程度取れている | 3 | 21 | 14 | | 38 件 | 38.0% | |
| ③ あまり取れていない | 1 | 1 | 0 | | 2 件 | 2.0% | 4.0% |
| ④ 取れていない | 0 | 2 | 0 | | 2 件 | 2.0% | |
| ※空白 | 1 | 0 | 4 | | 5 件 | 5.0% | 5.0% |
| 計 | 6 | 52 | 42 | | 100 件 | | |

| 7 職員の説明はわかりやすかったですか | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|---------------------|------|------|------|-----|------|-------|--------|
| ① わかりやすかった | | | | 21 | 21 件 | 80.8% | 100.0% |
| ② ある程度わかりやすかった | | | | 5 | 5 件 | 19.2% | |
| ③ ややわかりにくかった | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | 0.0% |
| ④ わかりにくかった | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | 0.0% |
| 計 | | | | 26 | 26 件 | | |

| 8 職員はあなたやご家族の状況や意向を聞き取り対応していましたか | 関係機関 | ケアマネ | 民生委員 | 利用者 | 計 | | |
|----------------------------------|------|------|------|-----|------|-------|-------|
| ① 十分対応していた | | | | 19 | 19 件 | 73.1% | 92.3% |
| ② ある程度対応していた | | | | 5 | 5 件 | 19.2% | |
| ③ あまり対応していなかった | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | 0.0% |
| ④ 対応していない | | | | 0 | 0 件 | 0.0% | |
| ※空白 | | | | 2 | 2 件 | 7.7% | 7.7% |
| 計 | | | | 26 | 26 件 | | |