

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価に係るアンケート結果

柏市

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%
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%
⑤良くない	2	8	12	1	23 件	2.1%
未回答	1	0	1	0	2 件	0.2%
計	482	406	141	60	1089 件	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%
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%
計	482	406	141	60	1089 件	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%
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遅かった	3	8	23	2	36 件	3.3%
未回答	12	5	0	1	18 件	1.7%
計	482	406	141	60	1089 件	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%
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%
⑤不満	12	9	16	1	38 件	3.5%
未回答	26	10	0	0	36 件	3.3%
計	482	406	141	60	1089 件	100.0%

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価に係るアンケート結果

柏北部地域包括支援センター

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%

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価に係るアンケート結果

柏北部第2地域包括支援センター

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%

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価に係るアンケート結果

北柏地域包括支援センター

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%

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価に係るアンケート結果

北柏第2地域包括支援センター

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%

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価に係るアンケート結果

柏西口地域包括支援センター

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%	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%	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%	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%	4.2%
計	47	35	12	1	95 件	100.0%	100.0%

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価に係るアンケート結果

柏西口第2地域包括支援センター

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%

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価に係るアンケート結果

柏東口地域包括支援センター

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%

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価に係るアンケート結果

柏東口第2地域包括支援センター

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%

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価に係るアンケート結果

光ケ丘地域包括支援センター

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%

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価に係るアンケート結果

柏南部地域包括支援センター

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%

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価に係るアンケート結果

柏南部第2地域包括支援センター

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%

令和2年度柏市地域包括支援センター事業評価に係るアンケート結果

沼南地域包括支援センター

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%