

令和7年度 地域包括支援センターアンケート調査結果

1 調査の概要

資料 1-4	令和7年度 第3回 佐倉市高齢者福祉・ 介護計画推進懇話会 (令和7年12月18日)
--------	---

(1) 目的

センターを利用する関係者にアンケート調査を実施することで、ニーズや課題等を把握し、地域包括支援センターの機能強化を図る。

(2) アンケート実施期間

令和7年9月上旬～同月末

(3) アンケート調査の対象及び実施方法

① 利用者

センターにアンケート用紙を配布。各センターを訪れた利用者アンケート用紙を渡し、封筒に入れてセンターを通じ、高齢者福祉課に提出する。

② 民生委員・児童委員

令和7年9月5日（金）に開催される会長会においてアンケート調査の依頼をし、各会長にアンケート用紙を配布。同封の返信用封筒にて高齢者福祉課に提出する。

③ 居宅介護支援事業所

高齢者福祉課から市内居宅介護事業所にアンケート用紙を発送。期日までに郵送にて高齢者福祉課に提出する。

④ 地区社会福祉協議会

地区社協の代表者宛に通知文とアンケート用紙を配布。同封の返信用封筒にて高齢者福祉課に提出する。

(4) アンケート調査回収状況

対象	送付数	回答数	回収率	備考
① 利用者	100人	100件	100%	各センター20人
② 民生委員・児童委員	30人	27件	90%	各センター6人
③ 居宅介護支援事業所	30ヶ所	21件	70%	各センター6事業所
④ 地区社会福祉協議会	14地区	13件	93%	全14地区

(5) 地域包括支援センター別アンケート回答件数（単位：件）

センター	利用者	民生委員	介護事業所	地区社協	計
志津北部	20	6	3	1	30
志津南部	20	6	6	3	35
臼井・千代田	20	5	5	4	34
佐倉	20	6	3	2	31
南部	20	4	4	3	31
計	100	27	21	13	161

※アンケート対象を、最も関わりのあるセンターとした。

2 調査の結果

(1) 利用者

問1 (利用者の方の) 年代を教えてください

	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 80代以上	4	11	5	7	4	31	31%
2 70代	10	4	7	5	5	31	31%
3 60代	1	4	2	1	4	12	12%
4 50代	5	1	5	4	5	20	20%
5 40代	0	0	1	3	2	6	6%
6 30代	0	0	0	0	0	0	0%
7 20代以下	0	0	0	0	0	0	0%
計	20	20	20	20	20	100	

問2 センターを利用したのは何回目ですか

【包括支援センター別】	志津北部	志津南部	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
1 はじめて	12	14	8	10	16	60	60%		
2 以前にも利用したことがある	8	6	12	10	4	40	40%		
計	20	20	20	20	20	100			
【年代別】	80代以上	70代	60代	50代	40代	30代	20代以下	計	構成比
1 はじめて	16	20	7	15	2	0	0	60	60%
2 以前にも利用したことがある	15	11	5	5	4	0	0	40	40%
計	31	31	12	20	6	0	0	100	

問3 どのような目的でセンターを利用しましたか（主なものを各1つ）

【包括支援センター別】	志津北部	志津南部	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
◆3-1（どなたのこと）									
1 ご本人	5	11	3	4	6	29	29%		
2 ご家族・ご親族	15	8	17	16	14	70	70%		
3 ご友人	0	1	0	0	0	1	1%		
4 近所の方	0	0	0	0	0	0	0%		
5 その他	0	0	0	0	0	0	0%		
計	20	20	20	20	20	100			
◆3-2（どのようなこと）									
1 相談	15	12	10	15	11	63	63%		
2 申請（介護保険認定、サービス利用時）	4	8	10	5	7	34	34%		
3 その他	0	0	0	0	0	0	0%		
未回答	1	0	0	0	2	3	3%		
計	20	20	20	20	20	100			
【年代別】	80代以上	70代	60代	50代	40代	30代	20代以下	計	構成比
◆3-1（どなたのこと）									
1 ご本人	19	6	3	1	0	0	0	29	29%
2 ご家族・ご親族	12	24	9	19	6	0	0	70	70%
3 ご友人	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
4 近所の方	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
5 その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
計	31	31	12	20	6	0	0	100	
◆3-2（どのようなこと）									
1 相談	21	19	8	11	4	0	0	63	63%
2 申請（介護保険認定、サービス利用時）	10	10	4	8	2	0	0	34	34%
3 その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	0	2	0	1	0	0	0	3	3%
計	31	31	12	20	6	0	0	100	

問4 センターをどのようにして知りましたか（複数可）

【包括支援センター別】	志津北部	志津南部	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
1 市の広報やホームページ	11	5	7	7	6	36	30%		
2 チラシやパンフレット	1	2	3	1	1	8	7%		
3 病院や民生委員から案内された	7	3	3	5	8	26	22%		
4 市からの案内	3	3	3	2	7	18	15%		
5 家族・知人からの紹介	2	8	9	7	5	31	26%		
6 その他	0	0	0	0	0	0	0%		
計	24	21	25	22	27	119			
【年代別】	80代以上	70代	60代	50代	40代	30代	20代以下	計	構成比
1 市の広報やホームページ	11	8	5	11	1	0	0	36	30%
2 チラシやパンフレット	2	5	0	1	0	0	0	8	7%
3 病院や民生委員から案内された	6	11	1	5	3	0	0	26	22%
4 市からの案内	5	5	4	2	2	0	0	18	15%
5 家族・知人からの紹介	14	10	2	4	1	0	0	31	26%
6 その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
計	38	39	12	23	7	0	0	119	

問5 建物内外の案内表示のわかりやすさはいかがですか

【包括支援センター別】	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
1 満足	9	12	14	14	10	59	59%		
2 やや満足	6	3	2	1	4	16	16%		
3 普通	4	5	4	5	6	24	24%		
4 やや不満	1	0	0	0	0	1	1%		
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%		
計	20	20	20	20	20	100			
【年代別】	80代以上	70代	60代	50代	40代	30代	20代以下	計	構成比
1 満足	19	17	8	11	4	0	0	59	59%
2 やや満足	3	7	2	4	0	0	0	16	16%
3 普通	9	6	2	5	2	0	0	24	24%
4 やや不満	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
計	31	31	12	20	6	0	0	100	

問6 窓口やカウンターは整理整頓されておりましたか

【包括支援センター別】	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
1 満足	19	18	19	18	16	90	90%		
2 やや満足	1	1	1	1	2	6	6%		
3 普通	0	1	0	1	2	4	4%		
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%		
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%		
計	20	20	20	20	20	100			
【年代別】	80代以上	70代	60代	50代	40代	30代	20代以下	計	構成比
1 満足	28	29	9	18	6	0	0	90	90%
2 やや満足	0	2	2	2	0	0	0	6	6%
3 普通	3	0	1	0	0	0	0	4	4%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
計	31	31	12	20	6	0	0	100	

問7 プライバシーの配慮についてはいかがでしたか

【包括支援センター別】	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
1 満足	18	17	17	18	17	87	87%		
2 やや満足	2	0	2	2	1	7	7%		
3 普通	0	3	0	0	2	5	5%		
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%		
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%		
未回答	0	0	1	0	0	1	1%		
計	20	20	20	20	20	100			
【年代別】	80代以上	70代	60代	50代	40代	30代	20代以下	計	構成比
1 満足	27	28	10	16	6	0	0	87	87%
2 やや満足	0	3	1	3	0	0	0	7	7%
3 普通	3	0	1	1	0	0	0	5	5%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
計	31	31	12	20	6	0	0	100	

問8 職員のあいさつや言葉づかい、態度などはいかがでしたか

【包括支援センター別】	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
1 満足	17	17	20	19	18	91	91%		
2 やや満足	3	0	0	1	1	5	5%		
3 普通	0	3	0	0	1	4	4%		
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%		
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%		
計	20	20	20	20	20	100			
【年代別】	80代以上	70代	60代	50代	40代	30代	20代以下	計	構成比
1 満足	28	30	10	17	6	0	0	91	91%
2 やや満足	0	1	1	3	0	0	0	5	5%
3 普通	3	0	1	0	0	0	0	4	4%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
計	31	31	12	20	6	0	0	100	

問9 職員の説明はわかりやすかったですか

【包括支援センター別】	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
1 満足	18	17	20	19	18	92	92%		
2 やや満足	2	3	0	1	1	7	7%		
3 普通	0	0	0	0	1	1	1%		
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%		
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%		
計	20	20	20	20	20	100			
【年代別】	80代以上	70代	60代	50代	40代	30代	20代以下	計	構成比
1 満足	28	30	10	18	6	0	0	92	92%
2 やや満足	2	1	2	2	0	0	0	7	7%
3 普通	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
計	31	31	12	20	6	0	0	100	

問10 センターを利用した全体の印象・評価はいかがでしたか

【包括支援センター別】	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
5点（満足）	17	15	18	17	15	82	82%		
4点（やや満足）	2	2	0	3	4	11	11%		
3点（ふつう）	0	2	0	0	1	3	3%		
2点（やや不満）	0	0	0	0	0	0	0%		
1点（未記入）	0	0	0	0	0	0	0%		
未回答	1	1	2	0	0	4	4%		
平均点	4.9	4.7	5.0	4.9	4.7	4.8			
【年代別】	80代以上	70代	60代	50代	40代	30代	20代以下	計	構成比
5点（満足）	25	28	8	16	5	0	0	82	82%
4点（やや満足）	3	2	2	3	1	0	0	11	11%
3点（ふつう）	2	1	0	0	0	0	0	3	3%
2点（やや不満）	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
1点（未記入）	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	1	0	2	1	0	0	0	4	4%
平均点	4.8	4.9	4.8	4.8	4.8	0	0	4.7	

問1 1 センターに対する意見・要望

志津北部	
	お忙しい中、終了時間がすぎても親切にアドバイス、ご相談にのってくださりました。ありがとうございます。
	ていねいに話を聴いて下さり、とても安心することができました。
	とても相談し易く有難く感じました。
志津南部	
	内容が大変良くわかりました。説明も満足致しました。よろしくお願ひいたします。
	大変親身になって対応してくださいました。ありがとうございました。
	対応される方の人柄が温かく、穏やか、安心して相談することができました。ありがとうございました。
臼井・千代田	
	いつもとても良くして頂き、安心して相談にのって頂いてます。親切でていねいに、ありがたく思っております。
	利用が必要な時、便利に利用出来ると思います。ありがたいです。
	とても親切、丁寧に対応していただきました。困った時は、相談しやすい感じでした。ありがとうございました。
佐倉	
	初めて相談をして、心配事が少しやわらぎました。
	話をきちんと聞いていただきわかりやすくアドバイスをいただきました。
	とてもわかりやすく説明して頂きました。
南部	
	親身に話を聴いて下さりありがとうございました。相談して気持ちがとても軽くなりました。
	相談に時間がかかることを予想していましたが、速に対応いただき助かりました。
	本人が理解しづらい状況になっていることを踏まえたやり取りをしていただきありがとうございます。
	場所表示をもっとわかり易くして欲しい。
	急な要望にも速やかに対応していただけて助かりました。落ち着いて話を聞いてもらえて、話しやすかったです。

(2) 民生委員・児童委員

問1 センターを利用した際のセンター職員の対応はいかがでしたか

	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	6	3	5	4	3	21	78%
2 やや満足	0	1	0	1	1	3	11%
3 普通	0	2	0	0	0	2	7%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	0	0	0	1	0	1	4%
計	6	6	5	6	4	27	

問1に関する自由意見

志津北部	
	4月から新しい場所に移転がありましたが、一切の遅延もなく、問合せに対応頂けた。
	迅速な対応をしてくれる。ただ、その結果を連絡して頂けない事が多々ある。
	いつでもすぐに対応下さり、担当の方が外出中の時等は後から必ず電話を下さり、相談に乗っていただいています。
志津南部	
	電話中や不在が時々あり、数回やり取りがある。
	介護認定のお願いに迅速な対応をとってくれました。
	非常にプロ意識の高い対応だと感じました。
臼井・千代田	
	室内も明るいせいか、職員の笑顔の対応がとても良い。一人一人の対応が実によく教育されている。
	対応がとても丁寧である。
	事前予約をしなくて、直接窓口に行き、相談したところ、対応された職員の受け答えが親切丁寧であった。
佐倉	
	電話対応も丁寧で、急に訪ねても、しっかり話を聞いてくれ、対応してくれる。
	資料を用意していただいたり、アドバイスをもらっています。
	職員数の関係で忙しそうである。
南部	
	いつも、ていねいな対応をしてくださっています。
	認知症の方のご家族からの相談で、施設に通院するための手続きをしていたが、(包括の)職員に相談したらすぐ連絡をして頂き、喜んでいただきました。
	職員同士の風通しが良い感じ。話が通じている。

問2 センターを利用した際（気になる住民の相談や電話問合せ等）、あなたが必要とする情報の提供はありましたか

	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	5	0	4	4	3	16	59%
2 やや満足	1	3	0	0	0	4	15%
3 普通	0	3	1	1	1	6	22%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	0	0	0	1	0	1	4%
計	6	6	5	6	4	27	

問2に関する自由意見

志津北部

必要な情報は調べて連絡をくれる。
 高齢者宅へ訪問して何か気になる事とか変わった事があった場合、情報を教えてほしいが、ないことが多い。
 介護保険やデイサービス等々の情報や住民の方の様子等の問い合わせに、書類を確認したりケアマネジャーと連絡をとって、情報を提供下さる。また、すぐに分からない場合も後日、電話や手紙で解答を下さる。

志津南部

以前よりは情報が出されているが、対応にこまる時もあり、方向性があいまい。
 担当の方がいらっしやらないので、後日連絡をお願いしたところ、時間がかかった。
 個人情報の厳守が徹底されていたと思います。

臼井・千代田

認知症が心配される高齢者への訪問に際し、保健師を伴って細かな健康状況を知ることができた。また、認知の程度も把握できた。
 十分な情報をいただきました。
 確認したい高齢者の方の情報を詳細に提供していただいた。地域包括と民生委員が情報の共有しているんだという実感が沸いた。

佐倉

ヘルパー利用やデイサービスなどの利用をしているなどの事を教えてくれる。包括が関わっていない相手に対しては、訪問してみるなど今後のことを知らせてくれる。
 担当区の高齢者の情報がほしい時、ケアマネジャーにつないでもらったことが数回ありました。助かりました。
 担当の職員が不在の場合、伝言をお願いし、対応してもらっている。職員数が増えることが望ましい。

南部

(担当者不在等によりお答えがないこともありますが) 必ず、改めて状況をお話していただきます。
 何ヶ所かの施設に行ってもらったみたいで、現在通っています。家族の方に喜んでいただきました。

問3 センターでは地域包括ケアシステムの推進を目的として地域ケア会議を開催しておりますが、地域ケア会議に参加したことはありますか

	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 はい	6	2	1	3	1	13	48%
2 いいえ	0	3	2	1	3	9	33%
3 知らなかった	0	1	2	2	0	5	19%
計	6	6	5	6	4	27	

問4 地域ケア会議における司会進行、議事内容等はいかがでしたか
 ※問3で「1 はい」と回答した方のみ

	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	3	0	0	2	1	6	46%
2 やや満足	2	1	0	0	0	3	23%
3 普通	1	1	1	1	0	4	31%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
計	6	2	1	3	1	13	

問4に関する自由意見

志津北部

資料等揃えていただき、今問題になっている事や危惧されている事業についてのテーマ等を取り上げて下さり、とても参考になりました。
 担当している地域のケアマネジャーとの情報交換ができるようアレンジしてほしい
 ほぼ満足していますが、細かい情報がわからない所がありました。

志津南部	進行がスムーズとはいえない時があった。決定事項が実行されない。 簡単に結論が出せるテーマではなかった。
臼井・千代田	参考になりました。
佐倉	事前に議事のテーマについて良く整理されているので、すぐに議事進行ができた。 超多忙のスタッフの皆様が参集するのは大変である。ケースについて細かい対応、情報があり参考になった。
南部	進め方は良いと思います。状況確認その他の関わり方がわかりました。

問5 地域ケア会議の議事録の提供はありましたか
※問3で「1 はい」と回答した方のみ

	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 はい	2	2	0	1	1	6	46%
2 いいえ	3	0	0	0	0	3	23%
3 わからない	1	0	0	2	0	3	23%
未回答	0	0	1	0	0	1	8%
計	6	2	1	3	1	13	

問6 日頃からセンターとの連携があると感じられますか

	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	5	1	2	4	2	14	51%
2 やや満足	0	2	1	2	0	5	19%
3 普通	1	2	1	0	2	6	22%
4 やや不満	0	1	0	0	0	1	4%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	0	0	1	0	0	1	4%
計	6	6	5	6	4	27	

問6に関する自由意見

志津北部	<p>民児協定例会などで良く意見交換ができています。 高齢者クラブ等に出席する際の情報について教えてくださったり相談から関係する部につないでくださったり助かっています。 訪問や電話でよく情報をいただいたり、相談をさせてもらっています。 また、地域の気になる方の問い合わせもあり、情報交換をしながら一緒に見守っている方もおります。</p>
志津南部	<p>この半年はケアマネさんとの連絡が多く、包括を訪ねる機会があまりなかった。 こちらからもっと接する機会を増やすべきと感じている。 民生委員や福祉委員や会議で頻りに顔合わせの機会が有る。</p>
臼井・千代田	<p>定例会で、様々な行事や講習の機会を知ることができた。直接センターに出向いての相談に対応してもらえた。 大変満足しています。 日頃からの連絡はないが、地域の方に何かあった場合のみ連絡がある。</p>
佐倉	<p>気になることがあればセンターからも電話連絡をしてくれる。必要に応じて一緒に訪問するなど、身近な存在でありとても頼りになります。 センターとの交流はまだないが、相談があれば、すぐにセンターに連絡できる敷居の低さがある。 こちらの心配事が相談やわからない事がいつもスッキリといたします。ありがとうございます。</p>
南部	<p>いつも、ささいな事に関しても、現況を教えてください。 困った時は、すぐに相談し、解決方法を教えていただくので助かっています。</p>

問7 センターに対する意見・照会

志津北部	
人員数がもっと強化されると良い。	
高齢者台帳の情報があまり共有できていないと思います。	
特に死亡した場合の情報が行政からセンターにも届いてないのが共有できないところかとも思っています。	
最近センターに相談する回数が少なくなりましたが、以前はすぐに電話して色々なことを相談していました。	
しっかり話を聞いていただき、気になる方はすぐに訪問してくださっていました。支援につないでくださった方たちからも感謝の声を聞いております。	
志津南部	
支えあい事業に対する問い合わせが多いが、できる限り対応していきたい。現実にはサポーターが不足しているので未来が見えない部分があり不安でもある。	
こちらの希望に応じてもらえる事も多く、実行力がありとても助かっている。	
臼井・千代田	
みなさんの受け持ち地域の担当での定期訪問には、頭が下がります。私がたまに訪問して、職員のみなさんの名前があがると、一体感を感じます。	
とてもよくていねいに活動していただいています。親しみやすく、とても良い方です。	
特に要望などはありませんが、今のスタイルが良いと思います。何かあった場合、連絡がとれる状態になっていれば、頻繁に会うこともなく、入れこまないスタイルが良いと思います。	
佐倉	
地域ケア会議で提供される資料、もう少し整理してほしい。日頃より連携があり、いろんな所で感じている。	
いつも丁寧な説明や対応をありがとうございます。地域の方にも「何かあれば相談してみるといいよ」と勧めています。今のように明るく、やさしく話を聞いてくれそうという雰囲気をお大切にしていきたいです。	
職員数が限られ、今後増々増加する高齢者への対応が不足すると思われる。スタッフの充実が望ましい。	
定例会資料に社協や包括支援センター主催のセミナーがとじられています。チラシとして挟んであるほうが、担当区内をまわった時に配布しやすい。民生委員が対象なのか、一般の方の参加もOKなのか少しわかりにくい。	
南部	
ていねいな対応に感謝しております。センター職員の感じ方と民生委員（自身）の感じ方、相談者のご意向を知ることが出来ます。	
皆さん親切に対応してくださり、感じが良いです。	
職員の方が優しく、喜ばれています。	

(3) 居宅介護支援事業所

問1 センターが主催するCMを対象にした研修会や事例検討会に参加したことはありますか

	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 ある	3	6	5	2	4	20	95%
2 ない	0	0	0	1	0	1	5%
計	3	6	5	3	4	21	
(2と回答した方は①～⑤を選択)							
①知らなかった				0		0	0%
②日程が合わなかった				1		1	100%
③参加しようと思わなかった				0		0	0%
④その他				0		0	0%

問2 研修会や事例検討会等の内容はいかがでしたか

※問1で「1 ある」と回答した方のみ

	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	1	3	2	0	3	9	45%
2 やや満足	1	1	2	1	1	6	30%
3 普通	1	2	1	1	0	5	25%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
計	3	6	5	2	4	20	

問2に関する自由意見	
志津北部	<p>時間ない中、研修の時間を設けてもらってありがたい。</p> <p>ケアマネジャーが求める課題や悩み等についての研修だった。</p> <p>研修までの過程、当日ともに対応がていねいにされていた。</p>
志津南部	<p>年度末に次年度の年間研修予定計画表をいただける為、計画がたてやすく参加しやすい。事業所として実施の必要のある虐待防止やプライバシー保護などに関する研修を実施して下さる為、社内研修にも活用できている。</p> <p>いつも参考になる内容で大変良いです。</p> <p>同時にケアマネ交流会を開催しており、他事業所のケアマネとの意見交換の場になっている。</p>
臼井・千代田	<p>事前にケアマネ達と連絡をとり、困っている内容を把握して企画してくれています。</p> <p>時々、主旨の方向性が話し合い途中に変わってしまうことがありますが、事前準備等も細かくされている印象です。</p> <p>事例検討会の事例に関して、包括の方は見守り、様子を見ていたが、一緒に意見交換に参加していただけると、また違った視点から様々な考え方にふれることができ、良いのになと思っています。</p>
佐倉	<p>佐倉地域包括支援センターでは、毎月研修の場を設けてくださり、参加しやすい環境です（CMの交流が持っています）。</p> <p>困難ケースの事例検討では、担当したことのないケースで今後どのように対応していけばいいのか参考になった。</p> <p>講師に行政や司法書士法人など専門職を招いてはどうかと思います。運営指導についてのテーマでは市役所の方に来ていただくとか。</p>
南部	<p>希望する内容で開催して頂き、勉強になった。</p> <p>普段困ることが多いケースの事例や、問い合わせや相談のよくある内容を議題とした研修を行ってくださるのでとても参考になります。</p> <p>具体的な内容で日頃の困りごとにも耳を傾けてくれて、とても良かった。</p>

問3 センターを利用した際のセンター職員の対応はいかがでしたか

	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	1	6	4	1	4	16	76%
2 やや満足	0	0	1	0	0	1	5%
3 普通	2	0	0	1	0	3	14%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	0	0	0	1	0	1	5%
計	3	6	5	3	4	21	

問3に関する自由意見	
志津北部	<p>利用者様情報や内容が違っている事あり。利用者様や家族から聞き取りして判明する事がある。</p> <p>利用される方からケアマネジャー紹介まで時間がかかり、かなり待たされて困っているとの話をよく伺います。</p> <p>対応が丁寧。</p>
志津南部	<p>顔の見える関係づくりが出来ている。</p> <p>いつもとても感じが良いです。</p> <p>明るく優しく緊張している気持ちがほぐれていく。</p>
臼井・千代田	<p>皆さん礼儀正しいです。明るさもあります。</p> <p>参加者の意見にきちんと耳を傾けて対応されている印象です。</p> <p>いつも丁寧に対応していただいています。</p>
佐倉	<p>皆さんは一生懸命に取り組まれていると思います。</p> <p>きちんと対応いただいています。</p>
南部	<p>研修会等については、開催日時について、参加しやすい週や時間帯を考えてくださっているのではないかと思います。</p> <p>いつも忙しそうにされているのに、窓口にすぐ来てくださり、待つことなく対応してくれるのでありがたく思っています。</p> <p>ケアマネの日頃の困りごとにも親身になり、耳を傾け、一緒に考えてくれてとても良かった。</p>

問4 困難事例に対応する介護支援専門員に対する指導・助言はいかがでしたか

	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	1	4	3	1	4	13	62%
2 やや満足	1	0	0	0	0	1	5%
3 普通	1	0	2	1	0	4	19%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	1	0	0	0	1	5%
未回答	0	1	0	1	0	2	9%
計	3	6	5	3	4	21	

問4に関する自由意見

志津北部

同行訪問等の支援はありがたかった。

志津南部

緊急性を要するケースの場合、包括の方による初動対応が的確であり、ご依頼いただいてから動きやすい。

詳細に聞き取り、必要に応じて同行訪問している。また継続的に経過観察をおこなっている。

厳しい中からも優しくわかりやすいアドバイスを頂けている。

臼井・千代田

適格なアドバイスを下さりました。

主旨からの脱線がよくあるように感じますが、真摯に対応されていると思います。

困難事例に関しては、包括の方へはあまり相談していません。説明が難しく伝わりにくい為。

佐倉

困った時は相談して下さいといつも声をかけてもらっており、助言してもらっています。

うまく間に入って道筋を立てていただき、お世話になりました。

南部

同行訪問し一緒に家族にアプローチしてくれたことで心強かった。今後も何かあれば相談しようと思う。

報告や相談に必ず乗ってくださり、一緒に対応してくれています。少しでも我々の負担が軽くなるよう、先に連絡や話を進めておいてくれる時もあり、とても心強く思っています。支援が難しいケースも細かく情報を頂けているので、戸惑うことなく業務が行えています。助言も丁寧で分かりやすく、気づきをくださいます。

適切な助言、指導をしてくださり、とても勉強になった。

問5 センターから自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関する、基本的な考え方、ケアマネジメントの類型、実施の手順、具体的なツール（興味・関心チェックリスト等）、多職種視点（地域ケア会議等）の活用等の周知はありましたか

	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 はい	3	5	2	1	3	14	67%
2 いいえ	0	0	0	1	0	1	5%
3 わからない	0	0	3	0	0	3	14%
未回答	0	1	0	1	1	3	14%
計	3	6	5	3	4	21	

問6 自由意見

志津北部

ケアマネジャーにつないだ後は余裕がないのか丸投げ状態の時がある。

志津南部

地域ケア会議での事例提供をしています。要支援の方のみでなく、要介護の事例検討をして欲しい。要介護の方の適切なケアマネジメント手法など研修に取り入れて欲しい。

大変よく対応して頂いております。

ケアマネのニーズに基づいた関係者との意見交換の場（事業所交流会など）を通じ、顔の見える関係作りが行われている。

臼井・千代田

皆さん、とても頑張っておられます。精神疾患を含む困難事例が多くなっており、手いっぱいになっておられると思います。

佐倉

困った時や悩んだ時に連絡をさせてもらっています。支援、介護に関わらず話を聞いてもらっています。コーディネーターさんも色々調べており、地域での事も相談できています。

地域という所では、生活コーディネーターさんの役割は大きいと思います。ケアマネはケアプランは専門ですが、地域の社会資源を知ること、作っていくことについては知識不足だと思います。地域のケアマネと生活コーディネーターさんが集える場が多くあるといいと思います。

南部	地域ケア推進会議に参加し、地域の方々とのつながりについて今までの積み重ねと包括支援センターとしての働きで、ご理解とご協力が得られているのだと深く感じました。地域の総合相談窓口としてとても幅広く、たくさんの業務をこなされているのを近くで接していると、もっと人員が必要なのではと思うことがよくあります。とても相談しやすい雰囲気作りをしてくださっているので、とても助かっています。困難事例に対応する時やすく相談できる関係性が構築できていると思います。
----	--

(4) 地区社会福祉協議会

問1 センターを利用した際のセンター職員の対応はいかがでしたか

	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	0	3	3	2	2	10	77%
2 やや満足	0	0	0	0	0	0	0%
3 普通	0	0	1	0	1	2	15%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	1	0	0	0	0	1	8%
計	1	3	4	2	3	13	

問1に関する自由意見

志津北部	—
志津南部	生活支援活動を行ううえで相互に連絡をとり合っております。 見守り高齢者の動向及び支え合いサービスを必要としている方の情報等、双方の情報交換を行っている。
臼井・千代田	当地区社協・福祉委員との協同作業もスムーズに処理できており、包括センター職員との協力体制は極めて良好です。 いつも優しい対応で接してくれて、話しやすいです。 忙しく働いている中でも職員の対応は素晴らしいと思う。
佐倉	地域の様子を良く把握しておられ、とても親身になって相談に乗って下さいます。 個々の相談だけでなく、地区社協主催の事業などについても丁寧に説明・協力してくださっている。
南部	支え合いサービスでお世話になっておりますが、いろいろと相談に乗ってくれます。

問2 センターでは地域包括ケアシステムの推進を目的として地域ケア会議を開催しておりますが、地域ケア会議に参加したことはありますか

	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 はい	0	3	4	2	3	12	92%
2 いいえ	1	0	0	0	0	1	8%
3 知らなかった	0	0	0	0	0	0	0%
計	1	3	4	2	3	13	

問3 地域ケア会議における司会進行、議事内容等はいかがでしたか

※問2で「1 はい」と回答した方のみ

	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	0	0	2	2	1	5	42%
2 やや満足	0	2	0	0	0	2	17%
3 普通	0	0	2	0	1	3	24%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	0	1	0	0	1	2	17%
計	0	3	4	2	3	12	

問3に関する自由意見

志津北部	—
志津南部	自治会や民生委員等が情報交換や意見交換・提言等の場としてとらえています。 個々の高齢者の課題について示されたので、理解し易かった。

白井・千代田	配布資料等が適切で理解しやすい。運営もスムーズで大方の満足を得ていると思う。 毎回適切なテーマ設定、スムーズな進行だったと思います。 いろいろな施設の方が来られていて非常に勉強になりました。
佐倉	ケアマネさんや病院関係、薬剤師さん等関係各所の方々と同一課題について話し合いがもたれ、有意義な時間が過ごせました。
南部	—

問4 地域ケア会議の議事録の提供はありましたか。

※問2で「1 はい」と回答した方のみ

	志津北部	志津南部	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 はい	0	2	1	2	2	7	58%
2 いいえ	0	1	1	0	0	2	17%
3 わからない	0	0	2	0	1	3	25%
計	0	3	4	2	3	12	

問5 センターと日頃からどのようなことで関わりがありますか（複数回答可）

	志津北部	志津南部	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 地域ケア会議	0	3	2	1	3	9	29%
2 介護予防教室	1	2	0	0	0	3	10%
3 高齢者の相談	1	3	1	2	1	8	26%
4 出前講座	1	2	1	1	1	6	19%
5 通いの場	0	0	0	0	0	0	0%
6 その他	0	0	3	0	2	5	16%
計	3	10	7	4	7	31	

問6 日頃からセンターとの連携があると感じられますか

	志津北部	志津南部	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	0	3	3	2	1	9	70%
2 やや満足	1	0	0	0	1	2	15%
3 普通	0	0	1	0	1	2	15%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
計	1	3	4	2	3	13	

問6に関する自由意見

志津北部	今年度はスマイルサービスとして、地域ケア会議に参加しておりませんので、出来れば月・木曜日以外にいただければ助かります。
志津南部	理事会、介護予防講座、福祉まつりなど、いつも協力してもらっており、助かっている。 2ヶ月に一度定例会を実施しております。
白井・千代田	支え合い活動で高齢依頼者の相談内容などについて助言を得たり、情報交換などをしています。 センターの方が事務所に顔を出して下さることで、相談がしやすいです。 特に支え合い活動での連携は、大変上手くいっていると思う。
佐倉	生活支援コーディネーターの方がよく顔出しをして下さり、包括がより近く感じられます。 地区・地域を同じくする団体・学校との意見交換を行っている。
南部	地域（地区）でのサロンの行事等に参加していただいている。 福祉委員会へ委員として参加いただき、情報提供等をしていただいています。

問7 自由意見

志津北部	地区社会福祉協議会の行事、スマイルサービス、いきいきサロン等、包括さんのご協力で本当に助かっております。いつもありがとうございます。
------	--

志津南部	
	自治会や民生委員等が情報交換や意見交換・提言等の場を増やして欲しいです。
	地域ケア会議が個々の問題に偏り過ぎているのでは。 地域の一般的・包括的な問題にも一緒に取り組んでいきたい。
臼井・千代田	
	以前からだが、当包括支援センターと当地区社協との協力関係は良好。今後も今の良好な関係をさらに進展させていきたい。
	少ない人数でよく頑張っておられると思う。もう少し、時間的余裕があればよいのかな…と思う。
	身近に相談できる所があるのは、心強いです。
佐倉	
	いつも大変お世話になっております。福祉委員研修会やサロンといった地域の皆さんが参加されている場に来てくださることで、よりセンターさんを身近に頼りに感じられます。今後どうぞよろしくお願いいたします。
南部	
	民生委員と台帳を共有している方について、忙しいのはわかっていますが、情報が入ったら知らせてほしい。（知らせていただいている時もあるのですが。）