

資料1-3	令和5年度 第4回 佐倉市高齢者福祉・ 介護計画推進懇話会 (令和5年12月21日)
-------	---

## 1 調査の概要

### (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5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に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5年9月1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まで提出する。

### (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	14件	100%	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	5	2	33
志津南部	20	6	3	2	31
白井・千代田	20	6	4	4	34
佐倉	20	4	4	3	31
南部	20	5	5	3	33
計	100	27	21	14	162

※アンケート対象を、最も関わりの多いセンターとした。

## 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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 80代以上	5	6	5	5	7	28	28%
2 70代	6	6	7	5	4	28	28%
3 60代	3	2	6	6	2	19	19%
4 50代	3	4	2	2	7	18	18%
5 40代	3	2	0	2	0	7	7%
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	11	9	6	15	10	51	51%		
2 以前にも利用したことがある	9	11	14	5	9	48	48%		
未回答	0	0	0	0	1	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 はじめて	12	15	13	7	4	0	0	51	51%
2 以前にも利用したことがある	15	13	6	11	3	0	0	48	48%
未回答	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
計	28	28	19	18	7	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	1	9	4	10	4	28	28%		
2 ご家族・ご親族	19	11	16	10	15	71	71%		
3 ご友人	0	0	0	0	0	0	0%		
4 近所の方	0	0	0	0	1	1	1%		
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	8	11	6	11	12	48	48%		
2 申請（介護保険認定、サービス利用時）	10	9	12	9	7	47	47%		
3 その他	1	0	2	0	0	3	3%		
未回答	1	0	0	0	1	2	2%		
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	15	9	2	2	0	0	0	28	28%
2 ご家族・ご親族	13	18	17	16	7	0	0	71	71%
3 ご友人	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
4 近所の方	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
5 その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
計	28	28	19	18	7	0	0	100	
◆3-2（どのようなこと）									
1 相談	16	13	5	10	4	0	0	48	48%
2 申請（介護保険認定、サービス利用時）	9	13	14	8	3	0	0	47	47%
3 その他	3	0	0	0	0	0	0	3	3%
未回答	0	2	0	0	0	0	0	2	2%
計	28	28	19	18	7	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	6	6	7	8	10	37	36%		
2 チラシやパンフレット	2	1	0	1	0	4	4%		
3 病院や民生委員から案内された	6	4	6	2	2	20	19%		
4 市からの案内	5	5	3	7	3	23	22%		
5 家族・知人からの紹介	4	3	2	6	5	20	19%		
6 その他	0	0	0	0	0	0	0%		
計	23	19	18	24	20	104			
【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	9	8	9	8	3	0	0	37	36%
2 チラシやパンフレット	3	0	1	0	0	0	0	4	4%
3 病院や民生委員から案内された	4	8	2	2	4	0	0	20	19%
4 市からの案内	8	7	5	3	0	0	0	23	22%
5 家族・知人からの紹介	7	6	3	4	0	0	0	20	19%
6 その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
計	31	29	20	17	7	0	0	104	

**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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
1 満足	15	13	14	12	15	69	69%		
2 やや満足	2	1	3	1	1	8	8%		
3 普通	2	6	2	7	3	20	20%		
4 やや不満	1	0	1	0	1	3	3%		
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	21	20	11	14	3	0	0	69	69%
2 やや満足	1	2	2	2	1	0	0	8	8%
3 普通	6	6	5	1	2	0	0	20	20%
4 やや不満	0	0	1	1	1	0	0	3	3%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
計	28	28	19	18	7	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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
1 満足	18	18	14	14	18	82	82%		
2 やや満足	2	1	4	1	1	9	9%		
3 普通	0	1	2	5	1	9	9%		
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	24	21	15	16	6	0	0	82	82%
2 やや満足	2	3	2	1	1	0	0	9	9%
3 普通	2	4	2	1	0	0	0	9	9%
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	28	28	19	18	7	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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
1 満足	17	15	14	16	15	77	77%		
2 やや満足	1	1	3	2	3	10	10%		
3 普通	2	4	3	2	2	13	13%		
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	20	23	16	13	5	0	0	77	77%
2 やや満足	4	1	2	3	0	0	0	10	10%
3 普通	4	4	1	2	2	0	0	13	13%
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	28	28	19	18	7	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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
1 満足	18	18	16	17	19	88	88%		
2 やや満足	1	1	2	1	1	6	6%		
3 普通	1	1	2	2	0	6	6%		
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	26	24	17	16	5	0	0	88	88%
2 やや満足	1	1	1	2	1	0	0	6	6%
3 普通	1	3	1	0	1	0	0	6	6%
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	28	28	19	18	7	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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
1 満足	18	17	16	17	19	87	87%		
2 やや満足	1	2	3	2	1	9	9%		
3 普通	1	1	1	1	0	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	25	25	17	15	5	0	0	87	87%
2 やや満足	2	1	2	3	1	0	0	9	9%
3 普通	1	2	0	0	1	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	28	28	19	18	7	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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
5点（満足）	17	15	15	16	20	83	83%		
4点（やや満足）	2	3	4	1	0	10	10%		
3点（ふつう）	1	1	1	3	0	6	6%		
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	0	1	0	0	0	1	1%		
平均点	4.8	4.7	4.7	4.7	5.0	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	24	16	15	3	0	0	83	83%
4点（やや満足）	2	2	1	2	3	0	0	10	10%
3点（ふつう）	1	2	2	0	1	0	0	6	6%
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	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
平均点	4.9	4.8	4.7	4.9	4.3	-	-	4.8	

## 問 1 1 センターに対する意見・要望

志津北部	
皆様とても良くこちらの話をお聞き下さいまして大変有難く思っています。ありがとうございます。	
気づいた部分は教えてもらいたいです。(気づけない部分もある為、自分が) よろしく願いいたします。	
説明がわかりやすく、どうしようと思う気持ちがなくなり安心しました。今後も宜しくお願いします。	
志津南部	
包括支援センターの案内を定期的に自治会の回覧板等でまわすと良いと思う。	
ゆっくりと分かりやすいよう、こちらのペースに合わせてくださったので安心できました。	
日曜日に相談窓口が開いていて、非常に助かりました。	
臼井・千代田	
見通しに行き詰まりを感じ、相談に来ました。様々な知識や情報、関係機関との連携の仕方を教えていただきとても参考になりました。	
家の事は、友人にも相談出来ない事が気軽に出来ました。これからも自分自身のことで聞きに来たいと思います。	
出来る事は自分でとっていましたが、軽いケガでも出来ない事が多々ある事に気が付きお願いしに来ました。	
佐倉	
何かにつけて、相談にのって頂いています。本当に心強いです。皆さんの笑顔にはげまされ、とても力をもらっています。これからのぞくのでよろしくお願いします。	
親切に対応していただきました。	
家族の問題でこんなに長時間耳を傾けてくださり有難うございました。こちらの問題が一度に色々重なり一つずつ解決しなければと思っており、直ぐ解決できる事、解決しなければいけないことを整理し、私自身判断が出来る今、なんでも結構です、協力なご意見ご協力をお願い致します。	
南部	
とてもわかりやすく、良く対応していただきありがたかったです。	
〇〇さん(職員)、大変わかりやすく安心感がありました。この方のようなマネージャーさんがついて下さったらうれしいです。	
要望をしっかりと聞き入れてくれ、かつ新設な対応に感謝致します。意見等はありません。今後ともよろしくお願い致します。担当の〇〇さん(職員)有難うございます。	

## (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	2	4	20	74%
2 やや満足	0	0	0	1	0	1	4%
3 普通	0	3	1	0	1	5	18%
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	6	4	5	27	

### 問 1 に関する自由意見

志津北部	
センター内でしっかり情報が共有されていると感じます	
対応してくれた方皆様が親切な対応をしてくださいました。担当の方でなくても、きちんと担当者につないでいただき助かりました。	
相談者や訪問者が多く対応に忙しい様子ですが、すぐ対応下さる。担当者が席を空けている時も、後から必ず電話で連絡を下さる。	
志津南部	
高齢者の問題に対し、(問い合わせが) 必要かどうか迷っている時ストレスなく話を聞いてもらえるので良い。	
直接センターを利用していませんが、職場で職員の方と対面する機会が有り満足な対応をされています。(体操会)	
笑顔で挨拶あり。相談にも親切に対応していただいた。	
臼井・千代田	
毎回、適切なご指導をいただき、スムーズに解決しています。相談者の内容により、スタッフの構成が充実。	
その日によって、また職員によって対応はまちまちだった。	
センター職員さんの対応がとても良いです。忙しいと思うのですが相談を真摯に受け止めて頂き対応と一緒に考えて下さってます。	

佐倉	○ていねいな対応。 ○担当でなくても用件をききとり本担当者につないでくれる。 ○不在の場合もあとで連絡が来るなど職場内で連携ができています。 とても丁寧で協力的だと感じている。いつもありがとうございます。
南部	依頼する事項についてわかりやすく対応してくれる。 当地区ではセンターを利用する案件は少ないと思う。ただ評価の期間とは別に依頼した件については良くやって頂いたと思う。 よく話をきいてくれた。

**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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	5	2	4	2	2	15	56%
2 やや満足	0	1	1	1	1	4	15%
3 普通	1	3	1	0	2	7	26%
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	3%
計	6	6	6	4	5	27	

**問2に関する自由意見**

志津北部	立场上提供する情報の制限はあるかと思いますが、おおむね必要な情報はいただいております。 情報を提供下さる。手元に情報がない時は、ケアマネジャーと連絡を取ったり、手すりや器機、イベント等の声かけで訪問して関わりを持つ等して、様子や情報の連絡を下さる。 こちらの依頼の対応は迅速ですが、センターから情報をいただいた経験はほとんどありません。
志津南部	緊急での対応に対しすぐに訪問（同行）していただき助かりました。電話での対応も親切でわかりやすく説明していただきました。 巡回訪問で歳を取って買物もままならないという悩みを聞き、別件で包括と会った折、その話をし、クライアント宅に同行した。対応を包括に一任したが、その後の状況の連絡は無い。 たとえば、その場で情報がもらえなくても、調査して後日フィードバックしてもらえるのでよい。
白井・千代田	相談者も多く、日数がかかりますが対応は満足しています。 進捗状況（中間）や結果等も報告があり感謝しています。 スピーディーで迅速に対応して下さい、助けていただいたことが多々あります。
佐倉	担当者不在でも折り返しの電話で（当日、後日に）当方の質問や意見について回答・返答が得られる。 民生委員の立場から、包括センターの対応について不満をもったことは今のところありません。 必ず返答してもらっている。
南部	担当者不在でもかわりにその場にいた方が、対応してくれた。 依頼した件数は数件でしたがほぼ問題なく処置ができています。

**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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 はい	4	2	3	1	0	10	37%
2 いいえ	1	3	2	1	3	10	37%
3 知らなかった	0	1	1	2	2	6	22%
未回答	1	0	0	0	0	1	4%
計	6	6	6	4	5	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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	3	1	2	1	0	7	70%
2 やや満足	0	0	1	0	0	1	10%
3 普通	1	0	0	0	0	1	10%
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	0	1	10%
計	4	2	3	1	0	10	

**問4に関する自由意見**

**志津北部**

地域の方とのケア会議は民生委員にとっても参考になることが多くよい企画だと思います  
一回しか出席したことはありませんが、短時間なのでグループ自己紹介中心であり印象はありません。  
班に分かれての細かい情報交換が有用だった。

**志津南部**

事前に情報の提供があり、内容がある程度わかっているのがわかりやすく良い。  
司会進行・書記等について、毎回「誰れか出来る方はいませんか?」と選出していたが、本来、会議の主旨を理解する包括センターがやるべき。テーマは各自治会等の問題、話題等、関係者が共通するテーマが望ましい。

**白井・千代田**

関連したいろいろな方と顔を合わせることができ、身近に感じることができました。司会進行もおだやかに緊張をやわらげる言動で発言もしやすかったです。  
新人の方が自分で目で見て地域を知ろうとしているのがよかった。

**佐倉**

一部の人に発言が片寄らないように配慮している。小テーマ毎に内容をまとめ、明確化されている。採取的なまとめを必ずしている。

**南部**

-

#### 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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 はい	1	2	2	1	0	6	60%
2 いいえ	2	0	0	0	0	2	20%
3 わからない	1	0	1	0	0	2	20%
計	4	2	3	1	0	10	

#### 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	5	2	4	2	1	14	52%
2 やや満足	1	0	1	1	2	5	18%
3 普通	0	2	1	1	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	1	0	0	0	1	4%
計	6	6	6	4	5	27	

**問6に関する自由意見**

**志津北部**

高齢者を訪問してちょっと気になると感じた時はセンターに相談、すぐに訪問していただき、その後センターの考え等民生委員に電話が来ます  
日頃からセンターと連携をとらせていただいて助かっています。担当地域内にセンターがあり、又高齢化率がとても高い地域なので、心配や不安で相談に行く住民も多いかと思います。包括センターがあるから安心との声を聞きます。  
高齢者台帳登録者の状況変化（介護保険のステータス変化、入院、転居等）の情報があれば民生委員にも連絡が欲しい。

**志津南部**

支えあい事業の会議への参加や意見がもらえる。お互いに協力して問題に対応している。  
更なる情報共有が図られるべき

白井・千代田	<p>どんな相談にも快く応じて下さり、一緒に行動して下さる心強い存在です。不在で相談できなかった時、わざわざこちらへ電話を入れて下さったこともありました。</p> <p>「その方はこちらでやりますから」と言われたことが何回かありました。民生委員がどこまで関わっていいのかわかりにくいです。</p> <p>何か不明な点があればいつでも相談できる。</p>
佐倉	<p>民生委員としては包括の皆様を頼りに活動している気がしています。実践的な部分では私も包括のメンバーの感じがしています。</p> <p>とても（満足に）感じています。私の担当区域に新聞がたまった家がある、とすぐに電話をもらいました。今月も高齢者台帳登録の情報をもらい、同行してもらうことになりました。</p>
南部	<p>毎月地区の定例会で担当者が来てあいさつとともに説明があります。</p> <p>会議等でセンターから情報があるので大丈夫だと思います。</p>

## 問7 センターに対する意見・照会

志津北部	<p>元気にその人らしく暮らしていただきたいと思っています。包括センターと連携させていただきながら、少しでも安心できるケアができればと思います。どうぞよろしくお願い致します。</p> <p>民生委員だけでは増々増える高齢者の見守り、ケアには限りがあり、経験豊富なセンター職員の増員が必要かと考える。</p> <p>高齢者台帳登録者の情報はセンターと当該の民生委員が共有しているので、登録者の見守りについて、もう少し効率的で有効な方法はないか考える必要あると思っています。</p>
志津南部	<p>自分が迷った時、知りたい時、いつも情報提供や訪問に同行してもらえるので心強く思う。</p> <p>コロナ前は100円喫茶の時は近況の情報等を説明していただいたのですが、第5類になってからは一度も訪問していただけていないので、やはり地域包括支援センターの役割等を説明していただいた方が良いと思います。民生児童委員として地域包括支援センターのおかげで色々と問題解決することが出来て助かっております。</p>
白井・千代田	<p>白井・千代田包括支援センターは、場所を移転して、より身近に感じる人は多いと思います。これからもよろしくお願ひいたします。</p> <p>包括通信を発行して介護教室や介護者のつどい、今後の予定など情報をいただくことでさらに身近に感じています。毎回民生児童委員定例会にも出席して下さるので、顔を合わせて知り合うことができ、気軽にお話できることもありがたいです。</p>
佐倉	<p>包括支援センターは主に高齢者の対応となっており、地域の高齢者問題の要となっていると思います。実動部隊、前線部隊です。そこでみたこと、聞いたこと、そして考えたことは、その時の真実、実体です。よりよい社会となるよう、それらを基に歩いてほしいです。</p> <p>センターという枠内でなく、それらが地域や行政の動きへとつながるようスタッフの皆さんは「自分達の働きが社会を変えていく基になる」という誇りをもって日常業務に対応して欲しいです。大いに期待しています。</p> <p>現場対応の職種はもちろんですが、それらを行政や地域社会につなげる役割の方もいると両輪でより強いものですね。</p>
南部	<p>民生委員として活動する場合、公助を受ける際は必ず相談しなければならない施設であり、また頼れる行政機関である。身近に相談できる人と成って頂きたい。</p> <p>地域包括支援センターがどこにあるかわからない委員も居るかと思っています。私自身民生委員に任命された当初は知りませんでした。ですから年に2度くらいは定例会をセンターで実施してもよいのかなと思っています。</p> <p>そうすることによって、地区民生委員と地域包括支援センターの職員との距離がより近くなるとともに、利用もしやすくなるのではと思います。</p>



### (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	5	3	4	4	4	20	95%
2 ない（2と回答した方は①～⑤を選択）	0	0	0	0	1	1	5%
①知らなかった	0	0	0	0	1	1	
②日程が合わなかった	0	0	0	0	0	0	
③参加しようと思わなかった	0	0	0	0	0	0	
④新型コロナウイルス感染症のため	0	0	0	0	0	0	
⑤その他	0	0	0	0	0	0	
計	5	3	4	4	5	21	

#### 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	2	3	4	2	3	14	70%
2 やや満足	2	0	0	1	1	4	20%
3 普通	1	0	0	1	0	2	10%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
計	5	3	4	4	4	20	

#### 問2に関する自由意見

##### 志津北部

多職種の意見が聞けて良かった。  
興味がある内容については参加したいと思うが、日程（月末月初等）にあたると参加の厳しい事もあるので、少し考慮していただけると参加しやすいと思います。  
わかりやすい内容と説明、時間も長くない。

##### 志津南部

毎回勉強になっています  
交流会も開催している。他の居宅との意見交換の場になっている。  
担当の包括スタッフの進行がスムーズで地域の課題や事例の違った見方の気づきの場となっている。

##### 臼井・千代田

ケアマネ同士の交流もでき、事例も専門的な介入の重要性を感じることができるものとした。  
他事業所のケアマネと交流を持つ機会となり色々な方の味方、考え方、仕事の行い方等とても勉強になった。事例別の相談窓口やボランティア等の地域資源についても知ることができ、とても良かった。  
（事例検討会について）発言を良くする人、しない人に分かれる所がありました。事例検討内容を事前に教えて頂ければ質問や疑問等を考えておけるのではないかと感じました。※事例検討内容は良かったです

##### 佐倉

身近な地域の情報が得られ、参加したケアマネからの報告を受け事業所として共有、学ばせていただいております。  
包括によって格差がある

##### 南部

活発な意見が出て勉強になりました。他事業所の支援体制を学べて良かったです。  
事例内容が自分で抱えている利用者さんにも活用できそうなものであり、とても勉強になった。  
もっと発言が多く出ると良いと思った。

#### 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	3	3	4	3	5	18	86%
2 やや満足	2	0	0	0	0	2	10%
3 普通	0	0	0	1	0	1	4%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
計	5	3	4	4	5	21	

問3に関する自由意見	
志津北部	
相談しやすい雰囲気を作ってくれている	
困った時に相談した際、親身になって頂いた。ただ、新規を受けた際、包括職員さんも久々に会ったケースだと結局サービスにつながらず終わってしまったこともあり残念だった。	
ドアを開くと直ぐに誰かが対応の為に立ち上がります。立ち上がる方以外も顔を上げます。	
志津南部	
わかりやすく適切な助言もされていた。検討会の雰囲気も良かった。	
窓口でも電話でも丁寧に対応してくれる。	
白井・千代田	
いつもお忙しいにもかかわらず、親切に対応して下さいます。	
とても明るい事業所で清潔感もあり良い。広く相談スペースもあり訪問しやすい。職員も明るくあいさつして下さいととても良い。	
佐倉	
いつも気持ちよく対応、気楽にやりとりさせていただき相談しやすいと思います。	
南部	
対応が早くて安心できます。	
最高です。言葉づかいや立ち振舞いだけでなく聞きやすさやわかりやすいアドバイスでした。	

#### 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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	2	2	4	1	4	13	62%
2 やや満足	2	0	0	2	1	5	24%
3 普通	1	0	0	1	0	2	10%
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	0	1	4%
計	5	3	4	4	5	21	

問4に関する自由意見	
志津北部	
精神の病気の発症かも？という利用者の件で看護師の方を中心にフォローして下さいました	
満足いく提案等を得られたから	
担当ケアマネジャーより「今このような困難事例をやっています」と報告させてもらい、解決できない場合は指導助言をいただきたいが、なんとか事業所内で良い方向に導いて支援ができています。	
志津南部	
色々な方向性からアドバイスをして頂けるので、業務の上で役に立ってます	
同行訪問をしてくれたり相談にもよってくれる。	
白井・千代田	
各ケアマネジャーの間や話の進行等スムーズ及び指導、助言をされていました。	
積極的に関わり助言してくれる。	
とても良く相談をきいてくれる。利用者宅と一緒に同行訪問してくれ、心強い。看護師も医療的な観点から良いアドバイスをくれる。	
佐倉	
特に専門職の介入は心強く感じています（認知症・虐待・医療・後見人…）	
佐倉包括に対する期待度が高すぎた	
南部	
包括はケアマネの後方支援をして下さっていると実感している。	
こちらの問い合わせにも都度、細やかに説明、助言して頂きました（包括では〇〇しますので、××なったら△△して下さい等）折り返しの連絡も必ず頂け、情報を共有し一緒に対応しているという動きを感じていました。	

#### 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）、多職種の視点（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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 はい	5	3	3	2	3	16	76%
2 いいえ	0	0	0	1	0	1	5%
3 わからない	0	0	1	1	2	4	19%
計	5	3	4	4	5	21	

## 問6 自由意見

志津北部	地域の社会資源、サービス等知る事が出来て良かった。 要支援を受けるケアマネが少なくご苦労されていると思う
志津南部	日々の業務で色々なことが入ってくる為、研修等の参加への日程調整が難しいことが多いです。また、事前に課題準備も業務の合間に作成は厳しいのが現状です。研修の企画は、年間通して少なくして頂ければと思います。 いつもよくしてもらっているのですかっています。
白井・千代田	他の包括さんとのやりとりは分かりませんが、通院困難者への支援など、白井千代田包括さんは動きがとてまよいように感じます。 いつもケアマネ探してご苦労されていると思われま。ケアマネ不足が地域の課題であると思ひます。
佐倉	業務上の疑問や悩みを相談できる窓口は貴重（困った時には大変助かります） 確認連絡票があるが、返信ない（届いているかもわからず）ので、結局電話をして確認している。 事業所としてなかなか要支援の新規についてお声をいただいても対応できなく申し訳なく思っております。最近では要介護もお受けすることがむずかしくご迷惑をおかけしております。 いつも気にかけて声をかけていただきありがとうございます。今後ともよろしくお願ひいたします。
南部	我々の業務にも配慮して下さり、負担を感じてないよう、そして利用者様とケアマネとの信頼関係を崩さないようあえて伝えにくい事柄や対応内容の説明を包括の立場から話し納得して下さった事がありました。 地域ケア会議に議題をあげて下さり、他職種の方々の意見を伺える場を設けて頂き、ちがう角度からの支援方法を提案やアドバイスがあり、少しずつ前に進めた事例がありました。今、現在もその事について気にかけて下さり相談、助言頂いています。いつもありがとうございます。今後も地域に根づいた活動を行ってきたいので助言ご指導よろしくお願ひします。

## (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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	1	1	4	1	2	9	65%
2 やや満足	1	1	0	0	0	2	14%
3 普通	0	0	0	1	1	2	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	7%
計	2	2	4	3	3	14	

#### 問1に関する自由意見

志津北部	—
志津南部	顔を知らないので仕方無いのですが、訪問用件が伝わり難いときがありました。
白井・千代田	センターを利用した地区社協の会長・福祉委員としては常日頃連携が出来ている。職員も適切な対応をしている。 すべてに協力的
佐倉	皆さんやさしい
南部	ていねいに対応してくれた 親切にわかりやすく対応していただいた。

### 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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 はい	2	2	4	3	3	14	100%
2 いいえ	0	0	0	0	0	0	0%
3 知らなかった	0	0	0	0	0	0	0%
計	2	2	4	3	3	14	

### 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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	1	0	3	3	3	10	72%
2 やや満足	0	1	1	0	0	2	14%
3 普通	0	0	0	0	0	0	0%
4 やや不満	1	0	0	0	0	1	7%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	0	1	0	0	0	1	7%
計	2	2	4	3	3	14	

**問3に関する自由意見**

志津北部  
包括支援センターの実例を基にしたテーマを地域ケア会議でとりあげていただきたい。

志津南部  
問題点、課題点は整理されているので各発言者の内容は解り易かったと思います。欲をいえば、もっと突っこんだ話し合いをしたかったのですが、時間的に無理でしょうね。

白井・千代田  
司会進行に馴れているとは思わないが一生懸命頑張っている。内容については対象者も多岐に渡っている時もあるので難しい面もあると思う。  
1回だけ参加しましたがスムーズな進行で良かったと思います。

佐倉  
良く検討されておりました。  
発言者に隔たりがなかったこと。多くの職種の方の働きが理解できました。

南部  
わかりやすく説明していただいた。

### 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	1	2	2	2	1	8	58%
2 いいえ	0	0	2	0	1	3	21%
3 わからない	0	0	0	1	0	1	7%
未回答	1	0	0	0	1	2	14%
計	2	2	4	3	3	14	

### 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	2	2	3	3	3	13	33%
2 介護予防教室	0	2	0	1	0	3	7%
3 高齢者の相談	2	2	4	2	0	10	25%
4 出前講座	1	2	1	1	1	6	15%
5 通いの場	0	2	0	1	0	3	7%
6 その他	0	1	3	0	1	5	13%
計	5	11	11	8	5	40	

### 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	1	2	4	2	0	9	65%
2 やや満足	1	0	0	0	2	3	21%
3 普通	0	0	0	1	1	2	14%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
計	2	2	4	3	3	14	

**問6に関する自由意見**

志津北部  
生活支援サービスにおいて連携をとりながら活動をしています。  
地区社会福祉委員会での近況報告や各事業部の応援、特に支援サービスのチラシを活用していただいております、利用会員がかなり増えました。

志津南部	<p>毎月の理事会ほか、当地区社協の各種行事に参加・協力してもらっており、日常においても互いに相談や情報交換をしている。</p> <p>支え合いサービスで相互の情報連絡ができるようになりました。認知症声掛け訓練で共催します（実施は10月です）</p>
臼井・千代田	<p>有償サービス利用者で、高齢のちょっと気になる人の場合、センターに相談することがあるが、いつも適切な助言を得ている。また、センターから利用者を紹介してもらおうことが、まあまり相互の連携には満足している。</p> <p>職員の方が地区社協への顔出し、支え合い事業の連携等、常に連携が出来ている。</p>
佐倉	<p>定期的に会議をもって調整している。</p> <p>センターのスタッフが長く担当し、異動が少ないため、地域、住民の事をよく理解してくれている。</p>
南部	<p>おおむね満足していますが、日常的に情報交換できる機会があるとさらに良いと思います。</p> <p>連携は十分ではないと思う。</p>

## 問7 自由意見

志津北部	<p>福祉事業全般にもっと知られていいと思いますので、広報活動にも力を注がれてはどうでしょうか。</p>
志津南部	<p>移動支援への取り組みが諸事情により中断しています。国会でも一部議員がライドシェア（相乗り）問題として取り組んでおり、地区社協でも再度勉強しようかと考えています。その際にご相談ご意見拝聴したく、よろしくお願ひします。</p>
臼井・千代田	<p>臼井・千代田地域包括支援センターの事務所が、臼井イオン3階に移転したことで、以前にも増して連携がスムーズになったと感じている。同じ3階に三地区社協が事務所を構えていることもあり、今後、高齢の「一人暮らし」が増えると言われてるので、包括センターと地区社協の連携の重要性が増していると思っています。</p> <p>とても協力的でこの状態を継続させていきたい。</p>
佐倉	<p>日頃より地域包括支援センターと連携し、要望など聞いていただいている。</p>
南部	<p>地区社協と地域包括支援センターとの連携やかかわり方がよくわからない。</p>