

## 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、事業の質の向上を図る。

### (2) アンケート実施期間

令和3年9月上旬～同年10月上旬

### (3) 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 P1～	100人	92件	92%	各センター20人
② 民生委員・児童委員 P4～	30人	25件	83%	各センター6人
③ 居宅介護支援事業所 P8～	30ヶ所	26件	87%	各センター6事業所
④ 地区社会福祉協議会 P11～	14地区	14件	100%	-

### (4) 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	18	6	4	1	29
志津南部	16	4	5	3	28
臼井・千代田	20	5	5	4	34
佐倉	19	5	6	3	33
南部	19	5	6	3	33
計	92	25	26	14	157

※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 センターを利用したのは何回目ですか	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 はじめて	9	6	7	13	11	46	50%
2 以前にも利用したことがある	8	10	13	6	8	45	49%
未回答	1	0	0	0	0	1	1%
計	18	16	20	19	19	92	

問2 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)	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
◆2-1 (どなたのこと)							
1 ご本人	7	5	4	3	5	24	26%
2 ご家族・ご親族	11	11	16	16	13	67	73%
3 ご友人	0	0	0	0	0	0	0%
4 近所の方	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	0	0	0	0	1	1	1%
計	18	16	20	19	19	92	
◆2-2 (どのようなこと)							
1 相談	4	9	11	11	10	45	49%
2 申請	13	7	7	8	8	43	47%
3 その他	1	0	1	0	0	2	2%
未回答	0	0	1	0	1	2	2%
計	18	16	20	19	19	92	

問3 センターをどのようにして知りましたか（複数可）	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	10	5	6	8	9	38	40%
2 チラシやパンフレット	1	0	1	0	0	2	2%
3 病院や民生委員から案内された	2	3	4	4	4	17	17%
4 市からの案内	2	3	3	4	4	16	16%
5 家族・知人からの紹介	5	5	4	4	4	22	22%
6 その他	1	0	0	0	0	1	1%
未回答	0	0	2	0	0	2	2%
計	21	16	20	20	21	98	

問4 建物内外の案内表示のわかりやすさはいかがですか	志津北部	志津南部	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	11	13	13	12	6	55	60%
2 やや満足	1	1	2	2	3	9	10%
3 普通	5	2	5	3	6	21	23%
4 やや不満	1	0	0	2	3	6	6%
5 不満	0	0	0	0	1	1	1%
計	18	16	20	19	19	92	

問5 窓口やカウンターは整理整頓されておりましたか	志津北部	志津南部	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	13	14	15	14	14	70	76%
2 やや満足	1	1	2	3	2	9	10%
3 普通	4	1	3	2	3	13	14%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
計	18	16	20	19	19	92	

問6 建物内の新型コロナウイルス感染症対策はいかがでしたか	志津北部	志津南部	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	14	13	15	15	14	71	77%
2 やや満足	2	3	2	1	2	10	11%
3 普通	2	0	3	3	3	11	12%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
計	18	16	20	19	19	92	

問7 プライバシーの配慮についてはいかがでしたか	志津北部	志津南部	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	13	11	13	15	12	64	70%
2 やや満足	1	1	3	0	2	7	8%
3 普通	4	3	2	3	5	17	18%
4 やや不満	0	0	1	0	0	1	1%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	0	1	1	1	0	3	3%
計	18	16	20	19	19	92	

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	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	15	15	16	17	78	85%
2 やや満足	1	0	2	2	1	6	7%
3 普通	2	0	2	1	1	6	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	1	1	0	0	2	1%
計	18	16	20	19	19	92	

問9 職員の説明はわかりやすかったですか	志津北部	志津南部	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	16	15	16	16	16	79	86%
2 やや満足	1	0	1	2	2	6	7%
3 普通	1	0	2	1	1	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	1	1	0	0	2	2%
計	18	16	20	19	19	92	

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	志津北部	志津南部	白井・千代田	佐倉	南部	計	
5点	11	10	10	14	8	53	
4点	5	4	6	3	10	28	
3点	1	0	2	1	1	5	
2点	0	1	0	1	0	2	
1点	1	0	1	0	0	2	
未回答	0	1	1	0	0	2	
平均点	4.4	4.3	4.1	4.6	4.4	4.3	

問11 センターに対する意見・要望
志津北部
センターを利用している方の照会ではじめて私もお世話になることになりました。手早く親切なご説明に有り難く感謝しております。個人的には、新しい一歩心強く感じます。
自分の中で知りたい事がよく整理されておらず漠然としていたが、担当の方がききと気持ちの中を整理していただき、知りたいことが分かったように思えます。その上でいただいた資料をよく読んでみる意欲がわきました。ありがとうございました。
正面入口の階段が、体の不自由な者にとっては大変だと思います。（不可能な人もいます。）
裏の駐車スペースより平面で入れる方法もある様なのもっと初めての人もわかりやすくアピールできているとよいと思います。
志津南部
親切にわかりやすく対応していただき、すごく安心できましたありがとうございます。
とても親切に相談にのってくださり、気持ちが軽くなりました。ありがとうございました。
とてもわかりやすくていねいに説明して頂きました。これからも親の介護の事でいろいろとお願いしたいです。相談させてください。
白井・千代田
コロナの中でも色々な教室に参加させてもらい、とてもよかったです。感染症予防についてはとても為になった。としとらん塾にも参加したいです。
父の件で相談に訪問。父の担当者で父のことをよく把握してくれていて大変スムーズに話ことができました。
身近に介護全般の相談場所があることを心強く思います。今後、ますます高齢化が進み、ニーズの高まりが予想されます他に、各種行事の企画運営等、仕事が多岐に渡っているのでは？一番は個人情報、プライバシー漏洩問題に十分注意していただきたいと思っています。
初めてのことでしたが、親切に対応していただきました。また何度も利用したいです。
佐倉
職員の方々は笑顔で優しく接してくれる。細かい事も丁寧に説明してくれる。
建物の中に入れば上記の様だが、外から建物を見ると入って良いかどうか迷う。特に初めての時は入れなかった。ドアの前に立つと中にある職員がすぐ気づいて招き入れてくれたので、気が楽になった。
いきなりお伺いしても親切な対応をしていただきありがとうございました。今後ともよろしく願いいたします。
看板が見つらなかった。
いつも親切、ていねいでとても感じよく相談してよかったと思って帰宅することができています。ありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。
突然の事で、誰に何を話したら良いかわからず模索していたところ、ネットで包括支援センターというサービスがあるのを初めて知りました。介護認定を受けるところまでわかって、そこからの相談をしにドキドキしながらこちらを伺ったのですが、とても優しく親切に話を聞いて頂き、不安が消えました。今後もお世話になるとは思いますが、よろしく申し上げます。T様をはじめ、皆様にご相談できて良かったです。
南部
非常に親切に対応いただき、ありがとうございました。
職員の対応は大変親切で分かり易く良い印象に感じました。
いろいろ教えていただき前向きに申請する気持ちになれました。
早くの訪問調査の日程を組んでもらえたので、助かります。

## (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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	4	3	5	4	3	19	76%
2 やや満足	1	1	0	1	0	3	12%
3 普通	1	1	0	0	1	3	12%
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	0	0	0	0%
計	6	5	5	5	4	25	

### 問1に関する自由意見

#### 志津北部

相談、質問、情報共有など多くの点で早い対応、望む提案など全般的に良い。

お忙しい様子で、外出の職員も多い様ですが、必ず在籍の職員が対応して下さいます。

担当が休みの場合も、連携が取れるような対応してくれる。(内容によると思いますが) また、訪問、電話ともすぐに対応してくれている。

#### 志津南部

素早い対応でかつ、次のステップにつき相談できる。

接遇、言葉使い等とても良いです。

#### 白井・千代田

大変親切に対応していただいた。

センターに訪問すると在籍している皆が笑顔で挨拶してくれる。単独訪問は必ず報告をもらっている。お願い、問い合わせも必ず返答あり。

丁寧に説明して下さった。

#### 佐倉

丁寧な対応でした。

対応が早く安心する。

常に対応は変わらないので現在のままでよいと思う。

#### 南部

相談内容を職員さん全員が共有していて、担当者が居なくても困ることが無く適切なアドバイスや一緒に行動して下さりとても助かっています。

民生・児童委員の担当地区において、心配な高齢者の見守りにいろいろ助言していただいております。

最初に対応した職員から私が対応してほしい職員へのリレーが遅いときがある。

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	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	3	3	3	5	2	16	64%
2 やや満足	2	0	1	0	1	4	16%
3 普通	1	2	0	0	1	4	16%
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	4%
計	6	5	5	5	4	25	

### 問2に関する自由意見

#### 志津北部

必要な情報は提供されている。

開示可能な範囲で適切に情報の共有は得られた。また、個人情報の観点で、倫理的な面などルールに応じた配慮も適切になされた。

対応について問題ないが解決方法が見いだせなかった。(内容が仕方なかったこともありました)

こちらからの相談や情報の問い合わせについてはよく対応して下さいますが、あまり包括からの情報が流れてきません。もう少し声かけをして下さってもよいか・・・と感じています。

#### 志津南部

個人情報保護のため情報交換できないことがあるもののそれ以外は十分にできている。

要請に適切に情報提供をしてもらえました。

相談事は丁寧に対応してくれています。

#### 白井・千代田

大変親切に教えていただいた。

必要な書類がきちんとファイルされており、希望した内容の、物をすぐに提示して頂きました。

佐倉	110番通報を繰り返す独居高齢女性。警察→包括センター→民生委員と素早い情報提供がありました。今現在は高齢者台帳を作成していただき定期的に訪問しています。落ち着いて生活されています。 多少時間を有する時もあるが、正確な情報を得られるので良いと思う。 担当する高齢者の情報が私より多くあるので助かります。
南部	相談内容に応じて素早く対処して下さいます。 65歳以上の在宅で生活されている「ひとり暮らし」「寝たきり」「認知症」の状態にある方の高齢者台帳の登録にあたり、情報提供をお願いしております。大変助かります。

問3 建物内の新型コロナウイルス感染症防止対策はいかがでしたか	志津北部	志津南部	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	2	3	2	3	2	12	48%
2 やや満足	1	0	1	0	0	2	8%
3 普通	1	0	1	2	1	5	20%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	1	0	0	0	0	1	4%
未回答	1	2	1	0	1	5	20%
計	6	5	5	5	4	25	

#### 問3に関する自由意見

志津北部	換気、消毒は心がけていらっしゃると思いますが、スペースが狭いのは仕方ないと思います。 室内が大変せまいことで不便に思われる。重要な職場ですのでより広いスペースを考えていただきたい。 コロナ禍で直接伺うのは、遠慮しています。(未回答)
志津南部	気になる点はありません。
臼井・千代田	マスク、来訪者との間のアクリル板、換気どれもきちんとされていました。 たぶん普通の対策だと思います。
佐倉	現在の状況では完璧と言えるものはないのではと思われるので普通でよいのではないかと思います
南部	入口に体温計と消毒液が用意されていて、会議等使用できる人数も徹底されて、使用後の掃除用の消毒液等が用意されています。

問4 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	4	3	3	3	1	14	56%
2 いいえ	1	2	2	2	1	8	32%
3 知らなかった	1	0	0	0	2	3	12%
計	6	5	5	5	4	25	

問5 ※問4で「1 はい」と回答した方のみ 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	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	0	2	2	1	6	43%
2 やや満足	2	3	1	0	0	6	43%
3 普通	1	0	0	1	0	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	4	3	3	3	1	14	

#### 問5に関する自由意見

志津北部	難しい司会と考える。まずは市からも適任者が来て模範を示していただくことも良いかと。目指す方向性について参加者からも、理解得られるビジョンの提示が必要。 出席者名簿をお願いしたところ、次回からは提供。
------	--

志津南部	<p>進行、議事等についてもタイムリーな設定と思われます。</p> <p>会議にかける前に、問題点やテーマを少し絞ったほうが良いように思う。</p> <p>司会進行は充分であり、議事内容も細かく記入され満足であるが時間内にまとめることが出来ない事もある。</p>
白井・千代田	<p>議事内容について話し合いがしやすいよう考えられていました。</p> <p>グループ別でテーマの会議がそれぞれ違った職のメンバーで討議し、得るもの大であった。また定期的に開催を願う。</p>
佐倉	<p>班単位で司会進行も良かったと思います。見守りに関しての意見交換は他の委員の意見が聞けて勉強になりました。また、平常時からの見守り体制についてマップに記入することで再確認できて良かったと思います。</p> <p>出席者が意見（ご自分の主張を言う）を述べる時間が長い方が時に見受けられ進行が妨げられることがある。</p>
南部	<p>令和3年8月26日、地域ケア圏域推進会議に参加し、個別事例を通して地域でできることや「あったらいいな」を考えました。</p> <p>ヤックスの移動スーパー（毎週月曜日と木曜日）をきっかけに高齢者と話をする。</p>

問6	※問4で「1 はい」と回答した方のみ 地域ケア会議の議事録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 はい	2	3	1	3	1	10	65%
	2 いいえ	1	0	0	0	0	1	7%
	3 わからない	1	0	1	0	0	2	14%
	未回答	0	0	1	0	0	1	7%
	計	4	3	3	3	1	14	

問7	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	2	3	2	5	2	14	56%
	2 やや満足	0	0	1	0	0	1	4%
	3 普通	2	2	2	0	2	8	32%
	4 やや不満	1	0	0	0	0	1	4%
	5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
	未記入	1	0	0	0	0	1	4%
	計	6	5	5	5	4	25	

問7に関する自由意見	
志津北部	<p>地域の方の隣人への心配事を相談に行った折、担当ケアマネと相談してすぐ対応、隣人の方も安心されました。</p> <p>こちらからお願いすることが多いですが、センターから見守り依頼を受けることもあり、情報は共有できていると思います。</p> <p>こちらからの情報提供の割に、事後フォロー連絡についてはやや不足</p>
志津南部	<p>ケア会議にも出席しており、センターから依頼により帯同訪問も行っているので連携はあると思われる。</p> <p>地域の要介護者等の情報をいち早くもらえることはとてもありがたいと思います。</p> <p>担当者を決めて、民生委員との意思の疎通を図るともっと良くなるのでは</p>
白井・千代田	<p>町内の代表の方等も住民のことで、センターに伺っていると聞いておりますので、地域の中で根付いていると感じています。</p> <p>何かあった場合、すぐに地域包括支援センターに相談しようと思っています。</p>
佐倉	<p>定例会に出席されており、また月々の会議内容について情報共有が出来てよいと思います。</p> <p>対象者に対する対応が早い。事後報告もしていただけるので満足している。</p> <p>民生委員、児童委員の定例会議に出席されているので、顔馴染みになるので相談がしやすいです。</p>
南部	<p>民児協と包括支援センターと勉強会を行っています。今年度は「高齢者の見守り」について勉強会を実施したいと考えています。</p>

問8 センターに対する意見・要望	
志津北部	<p>困りごとがあったら包括へ相談という図式が高齢者に伝わっていると思います。地域ケア会議については、11月に開催予定で、10/6午後には打合せを致します。かつては100円喫茶にもちょくちょく顔を見せて下さり、センターが身近に感じられるようになったと思います。</p> <p>昨年度の事です、難病にかかり生活状況に行き詰った一人暮らしの高齢女性に包括センターとケアマネージャーは、社会福祉課、高齢者福祉課、佐倉市社会福祉協議会と連携をとって、とても良く対応をしてくださいました。家の始末もでき、無事に福祉施設へ入所できました。ありがとうございました。</p> <p>住民に、より活用していただくためにも、より広い駐車スペース、内部でのプライバシーが確保可能な相談スペースなどより施設の拡大を願う。民児協の定例会でもっと発言していただき地域をリードする存在感を出してください。</p>
志津南部	<p>これからも地域での情報を提供していただけるようよろしくお願いいたします。</p> <p>電話をかけた時に、話し中がしばしばある。もう少し回線数を増やせないか。</p>
臼井・千代田	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止の為、民児委員の活動が少なくなっており、地域の方のご様子の変化に気づかない事が多々あります。個人情報を守る意味で難しいこともあろうかと思いますが、ご本人の了解を得た上で教えていただければと思います。介護保険の申請等、素早く対応していただき、対象者の方からは喜ばれています。</p>
佐倉	<p>いつも定例会へ出席いただき適切なアドバイスをいただいています。</p> <p>少ない人員で日々いろいろな事に対応して下さい感謝です。</p> <p>独居老人見守りで訪問すると今は元気で生活出来ているけど今後自分がどうなるか不安であるという声を聞くことが多くなりました。その時の回答には「包括センターに相談しましょう」私も一緒にお供しますからと話しています。（仕事増やしているかしら・・・）とにかく民生委員にとってとても心強い味方です。</p> <p>現在ではセンターの存在もほとんどの方が知っている状況で本来の業務ではない相談も寄せられるのではないかとと思われるが、他の関係機関との連携は円滑に行われているのでしょうか。今後ともセンターの御尽力に期待しております。</p> <p>高齢者が介護サービスを受けた時に担当民生委員、児童委員に知らせる方法はないでしょうか。訪問の時に突っ込んで話をできない時や会えない時の方が多く情報が入りにくいからです。</p>
南部	<p>各自治会に高齢者相談役を設け、民生・児童委員と見守り活動を行う。（全世帯対象）</p> <p>労力と時間がかかるため、当分の間は民児協と包括支援センターで定期的に高齢者見守りに対策会議を開催し、情報交換をおこなってはいかがですか。</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	1	4	4	6	6	21	81%
2	ない(2と回答した方は①～⑤を選択)	3	1	1	0	0	5	19%
	①知らなかった	1	0	0	0	0	1	
	②日程が合わなかった	2	1	1	0	0	4	
	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	4	5	5	6	6	26	

問2	※問1で「1 あり」と回答した方のみ 研修会や事例検討会等の内容はいかがでしたか	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	1	2	4	4	11	52%
2	やや満足	0	1	0	2	1	4	19%
3	普通	1	2	1	0	0	4	19%
4	やや不満	0	0	1	0	1	2	10%
5	不満	0	0	0	0	0	0	0%
	未回答	0	0	0	0	0	0	0%
	計	1	4	4	6	6	21	

#### 問2に関する自由意見

##### 志津北部

コロナ感染予防のためしばらく中止していた状況でしたが適度実施していただくと情報収集にも役立つのでありがたいと思います。また、研修会で他の事業所の方々との顔つなぎもできて良いと思います。

##### 志津南部

大変良かった。事例検討の内容が勉強になった。  
医療・介護の連絡票についての研修会等企画して下さり、今後の業務でも活用できる内容だった。  
法改正の説明をして頂き参考になりました。

##### 臼井・千代田

薬剤師の方等他の職種の方々の話が聞けて良かった。もっとたくさんの人たちと集まれた方が良いと思う。  
早く新型コロナウイルスの感染が終息すればと願う。  
様々な専門職の意見を聞けて勉強になった。  
事例検討を行うが地域の中での困りごとのみ焦点を置かれている印象がある。事例の対象者が限定されている。

##### 佐倉

ケアマネの悩み相談としても助かります。  
現状に合った研修となっている。コーディネーターさんの参加で地域資源の紹介や密接した情報をいただいている。  
研修会はタイムリーな議題であるし、包括さんがよく調べている。事例検討会も、検討しがいのある事例。ただ参加するメンバーがいつも同じ。

##### 南部

司会の流れが良く、全員の意見を聞くことができた点です。  
内容が充実していたため。  
いろいろな方の意見が聞けてとても参考になった。

問3	建物内の新型コロナウイルス感染症防止対策はいかがでしたか	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	2	2	6	5	15	58%
2	やや満足	1	0	1	0	1	3	12%
3	普通	0	2	1	0	0	3	12%
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	3	1	1	0	0	5	18%
	計	4	5	5	6	6	26	

問3に関する自由意見	
志津北部	窓も開けて換気しており、席も密集してなくて良かった。
志津南部	感染対策がしっかりできていて安心だった。 センターは常に換気をされている。 飛沫防止のシートやアルコールも設置されていた。
臼井・千代田	しっかりと感染症対策されていました 他者が触ったマイクをその都度拭く等かなり気を付けていたと思う。 出来ることをやっていた
佐倉	検温、手指消毒に加え換気や間隔をあけての座席の配慮をいただいています。 相談窓口スペースに限られた職員しかいないので安心感がある。
南部	きちんと対応されていると感じました。 換気、消毒等しっかりされていたと思います。 窓を開けてきちんと換気をしていた。ソーシャルディスタンスを保ち、使用後のいすやテーブルの消毒を行っていたため。

問4 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	1	3	6	4	15	58%
2 やや満足	1	3	0	0	2	6	23%
3 普通	0	1	0	0	0	1	4%
4 やや不満	0	0	1	0	0	1	4%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	2	0	1	0	0	3	11%
計	4	5	5	6	6	26	

問4に関する自由意見	
志津北部	地区の情報（介護保険外）のことで教えていただいた。 相談しやすい雰囲気を皆さんが持っている。
志津南部	対応が早く丁寧。 窓口に行くと、行っていた事務作業をやめ、すぐに出てきてくれた。
臼井・千代田	センター内の情報共有が少し足りない感じがする。 相談者の話や他の参加者の話もよく聞いてくれ、質問に対してもしっかりと回答してくれました。 相談等の話も良く聞いてくれとても丁寧だった。
佐倉	いつも丁寧に対応してくれる。 ご自身も忙しいのに電話でも必ず折り返しいただき、ていねいに説明して下さいます。 窓口で個々に対応していただけるのでとても話しやすいと思います。
南部	いつも親切にして下さっています。 職員の方より声をかけて下さり、話しやすい雰囲気作りをされていました。 とても丁寧に挨拶や対応をしてくれていました。

問5 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	2	3	5	3	14	54%
2 やや満足	0	1	0	0	1	2	7%
3 普通	1	2	0	1	1	5	19%
4 やや不満	0	0	1	0	0	1	4%
5 不満	0	0	0	0	1	1	4%
未回答	2	0	1	0	0	3	12%
計	4	5	5	6	6	26	

問5に関する自由意見	
志津北部	指導はありませんが、一緒に考えてくれるのでありがたく次も頼ろうと思います。 各担当者さんによって対応や意見は違うと思われる。
志津南部	成年後見導入について包括の職員の方が丁寧に対応し、導入することができた。 親身になり、相談に乗ってくれ、アドバイスしてくれた。
臼井・千代田	明確に回答してくれました 引継ぎ時、助言はあるが、その後の対応がない 困った時には、一緒に同行訪問等もしてくれとても丁寧に指導してくれている。事例対象者の事も実際に会った事がある等把握してくれているので指導も受け入れやすい。
佐倉	一緒に考えて下さっている。 見捨てず、見守りつつ助言してくれる。 医療的な面や病院情報助かりました。(いちケアマネ) 事前にケアマネが困るであろう所に介入し、役割分担をして本人家族の支援にあたって一緒に関わってくれるという安心感があった。(いちケアマネ)
南部	具体的なかつ分かりやすい指導、助言を行っており、とても参考になりました。 一緒にケースを考えて下さり、心強く思っています。

問6	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	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
		1 はい	2	3	1	3	5	14
2 いいえ	0	1	2	1	0	4	15%	
3 わからない	0	1	1	2	1	5	19%	
未回答	2	0	1	0	0	3	12%	
計	4	5	5	6	6	26		

問7 自由意見	
志津北部	管轄内の地域のことを相談した際はある程度把握しておいて教えてほしい。(有償ボランティアの地区分けどこまでが区切りで各ボランティアさんがやっているのか聞いた際、わからないと言われた事がある。) 参加をしたいが日程が月末の訪問時期と重なり、今まで、参加を見送ることが多かったため、中旬まで辺りでスケジュールを組んでいただけると参加できそうです。
志津南部	コロナ禍で研修会の企画・運営など大変だと思うが行ってくれ、ありがたいと感じている。 コロナウイルス感染拡大の観点から、zoomでの研修を希望します。そうでないと、研修に参加できません。(施設の方針) 相談件数が多く大変だと思っています。
臼井・千代田	南部、佐倉、臼井、志津北部、全ての包括相談しやすく、一緒に動いてくれるので助かります。 包括により居宅からの対応のレベルが違います。安心して連携を取れる包括とそうでない包括があるのでその差が埋まるといいなと感じます。 職員の移動が多く誰に相談していいのかわからない。 土曜日、祝日の窓口はお休みの為、緊急時に困ることがある。 包括エリアにより対応の差を感じます。特に2号被保険者への情報提供等では委託先に全て委ねられている事もあり対応には苦慮する事も少なくありません。 介護保険以外でも一緒に動いて頂けるととても助かります。老々介護やニート、独居などでは課題も多く一緒に動いてほしいです。
佐倉	市内5ヶ所市外2ヶ所大変お世話になっております。要支援の新規につきましてはお受けすることができず申し訳なく思っております。要支援、要介護の利用者様件数には、バランスを取りながら余裕ができましたらお受けして参りたいと思っております。立場、役割は違いますが高齢者支援という所では同じ方向と思っております。これからも協力し合い本人家族の自立を支援させて頂きたいと思っております。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。 行政と利用者との板挟みに悩むケアマネの相談先としても引き続きよろしくお願い致します。

南部	<p>分からないことがあると、すぐ問い合わせ、相談しています。その都度ていねいな指導・助言を頂いています。とても助かっており、この関係性を保つことが大切だと感じています。</p> <p>一事業所のケアマネジャーやサービス事業所だけで対応できないケースが増えてきている印象を受けます。包括により、支援方針を導き出せる包括とそうでない包括がある気がしています。対応できないケースになると行政の方とも検討したりする場面がありますが、人ごとのように理想論ばかりを述べる会議になっている時もあります。これから複雑なケースが増えてくると思いますので対応力の向上と仕組みを考えていくべきではないでしょうか。</p> <p>予防のプランをカナミックで共有しているのですが、オンライン上で確認できるやり取りでも紙で提出する事になっています。紙で提出が少なくなるとありがたいです。</p>
----	--

#### (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	3	2	2	0	8	58%
2 やや満足	0	0	1	1	1	3	21%
3 普通	0	0	0	0	1	1	7%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	1	1	7%
未回答	0	0	1	0	0	1	7%
計	1	3	4	3	3	14	

<b>問1に関する自由意見</b>							
志津北部							
-							
志津南部							
直接センターに依頼する事は無いのですが3ヶ月に1度連絡会議で情報交換をしております。							
高齢者の身体処遇について何度も相談しており、意思疎通は出来ているため、対応には満足している。							
白井・千代田							
一人暮らしの住人が「電灯がONのまま2日ほど連絡取れず」で近所の方が心配。自治会役員（福祉委員）から休日夕方だったが、包括に連絡、包括がすぐに動いてスタッフ2名が急ぎ来てくれた。関係先に連絡してくれて、結局検査入院中と分かった。迅速親身な対応に感謝している。							
丁寧に対応して下さい。							
佐倉							
親切な対応していただきました。							
とても地域とのコミュニケーションが良くフットワークも良い。							
南部							
担当地区の方のことを教えていただける。							

問2 建物内の新型コロナウイルス感染症防止対策はいかがでしたか	志津北部	志津南部	白井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	0	0	0	1	0	1	7%
2 やや満足	0	0	3	2	2	7	50%
3 普通	1	2	0	0	0	3	22%
4 やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5 不満	0	0	0	0	1	1	7%
未回答	0	1	1	0	0	2	14%
計	1	3	4	3	3	14	

<b>問2に関する自由意見</b>							
志津北部							
-							
志津南部							
あまり伺うことが無いので評価できません。（未回答）							
白井・千代田							
換気をもう一段進めてもらえれば100%だと思う。							
建物の構造上今以上の感染対策は望めない。							
常時入口の扉が開いている。							
佐倉							
建物の構造上換気が良くできない。できる範囲では充分努力されていると思う。							
良いと思います。							
南部							
体温を測る機械（手を触れずに）もあり、消毒も手をふれないでできる。							

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	1	3	4	2	0	10	71%
2	いいえ	0	0	0	1	3	4	29%
3	知らなかった	0	0	0	0	0	0	0%
	未回答	0	0	0	0	0	0	0%
	計	1	3	4	3	3	14	

問4	※問3で「1 はい」と回答した方のみ 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	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	1	2	1	0	4	40%
2	やや満足	0	2	1	0	0	3	30%
3	普通	1	0	0	1	0	2	20%
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	10%
	計	1	3	4	2	0	10	

#### 問4に関する自由意見

志津北部

-

志津南部

様々の立場の方が参加して多様な意見をうまくとりまとめていると感じました。  
毎回明確なテーマをもとに会議は進行されている。テーマそのものは実現に時間を要するものが多いが議論により進展はできていると思われる。

白井・千代田

年間数回の集まりの中での各団体を集めての会議では上手く進行されていると思います。

佐倉

-

南部

-

問5	※問3で「1 はい」と回答した方のみ 地域ケア会議の議事録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	はい	1	3	1	1	0	6	60%
2	いいえ	0	0	2	0	0	2	20%
3	わからない	0	0	1	1	0	2	20%
	未回答	0	0	0	0	0	0	0%
	計	1	3	4	2	0	10	

問6	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	1	2	3	2	0	8	19%
2	介護予防教室	1	2	1	2	0	6	15%
3	高齢者の相談	1	2	2	2	1	8	19%
4	出前講座	1	2	3	2	1	9	21%
5	通いの場	0	1	0	1	0	2	5%
6	その他	1	2	3	1	2	9	21%
	計	5	11	12	10	4	42	

問7	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	3	2	1	9	64%
2	やや満足	0	1	1	1	1	4	29%
3	普通	0	0	0	0	0	0	0%
4	やや不満	0	0	0	0	0	0	0%
5	不満	0	0	0	0	1	1	7%
	計	0	3	4	3	3	14	

問7に関する自由意見	
志津北部	ボランティア活動推進の為に、なくてはならない存在です。専門分野の方々に頼っております。ありがとうございます。
志津南部	高齢者数が増えるなか、相談事項、件数も増えている。お互いの情報交換が不可欠であると思う。内容的には充分とはいえない部分もあるが、連携そのものには満足している。
臼井・千代田	<p>日常時に地区社協及び地域内の人々との連携はできていると思う。</p> <p>事務所がイオンうすい店の中にあり、介護の事で質問に来る方がいる。その方々にセンターを紹介している。支え合い事業では連携を取り、情報交換をしている。町内会長連絡会に出席していただき、ご意見をいただく。</p> <p>自治会、町会など地元にとって頼りになる存在。</p>
佐倉	情報交換が良くできている。
南部	<p>福祉委員として協力いただいています。</p> <p>支えあいサービス（地区社協）と協力して、動いていただいています。地区のサロンにも講師で来ていただいています。（頭の体操や高齢者の方の軽い運動。）</p>
問8 自由意見	
志津北部	現状のまま連携させていただきたい。
志津南部	高齢者への介護予防等や支援等について現状の問題点、今後の課題について話し合う機会は作っているが、コロナ禍でやや控えめになっているのが残念である。感染対策を十分にすれば従来通りの会議は可能ではないか。
臼井・千代田	<p>センターの担当者が交代した時には必ずご挨拶に来られる。高齢者の行事に出前講座を依頼したこともあり、何かあれば相談できる関係にある。</p> <p>コロナ終息後地区社会福祉協議会、地元自治会との地域ケア会議を強力に再開してほしい。</p> <p>地区社協としても包括センターとのかかわり方がこのコロナ禍では連携をとっての活動が難しい状況です。</p>
佐倉	いつも包括にはお世話になっており、役員会に出席いただき、適切な助言をいただいております。
南部	民生委員とも連携をしてご高齢の方に支援をしてくださってます。