

令和6年度 地域包括支援センターアンケート調査結果

資料 1-3	令和6年度 第3回 佐倉市高齢者福祉・ 介護計画推進懇話会 (令和6年12月19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6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6年9月6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	26件	87%	各センター6人
③ 居宅介護支援事業所	30ヶ所	25件	83%	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	5	1	32
志津南部	20	4	4	3	31
臼井・千代田	20	5	6	4	35
佐倉	20	6	4	2	32
南部	20	5	6	3	34
計	100	26	25	13	164

※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	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 80代以上	4	8	6	4	2	24	24%
2 70代	5	5	5	3	8	26	26%
3 60代	2	3	3	4	3	15	15%
4 50代	5	2	5	6	4	22	22%
5 40代	3	2	1	2	3	11	11%
6 30代	0	0	0	1	0	1	1%
7 20代以下	1	0	0	0	0	1	1%
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	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
1 はじめて	8	11	10	8	11	48	48%		
2 以前にも利用したことがある	12	9	9	12	9	51	51%		
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 はじめて	9	12	7	11	7	1	1	48	48%
2 以前にも利用したことがある	14	14	8	11	4	0	0	51	51%
未回答	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
計	24	26	15	22	11	1	1	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	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
◆3-1 （どなたのこと）									
1 ご本人	6	7	3	4	4	24	24%		
2 ご家族・ご親族	12	12	17	15	16	72	72%		
3 ご友人	0	1	0	0	0	1	1%		
4 近所の方	1	0	0	1	0	2	2%		
5 その他	0	0	0	0	0	0	0%		
未回答	1	0	0	0	0	1	1%		
計	20	20	20	20	20	100			
◆3-2 （どのようなこと）									
1 相談	10	8	13	12	11	54	54%		
2 申請（介護保険認定、サービス利用時）	8	10	7	8	9	42	42%		
3 その他	2	1	0	0	0	3	3%		
未回答	0	1	0	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
◆3-1 （どなたのこと）									
1 ご本人	13	10	1	0	0	0	0	24	24%
2 ご家族・ご親族	9	15	14	22	11	1	0	72	72%
3 ご友人	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
4 近所の方	1	0	0	0	0	0	1	2	2%
5 その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
計	23	26	15	22	11	1	1	100	
◆3-2 （どのようなこと）									
1 相談	12	14	8	14	5	0	1	54	54%
2 申請（介護保険認定、サービス利用時）	10	11	7	7	6	1	0	42	42%
3 その他	1	1	0	1	0	0	0	3	3%
未回答	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
計	24	26	15	22	11	1	1	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	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比		
1 市の広報やホームページ	8	8	7	11	9	43	39%		
2 チラシやパンフレット	1	1	0	1	0	3	3%		
3 病院や民生委員から案内された	6	2	3	4	5	20	18%		
4 市からの案内	2	5	3	4	3	17	15%		
5 家族・知人からの紹介	4	8	6	5	3	26	24%		
6 その他	0	0	1	0	0	1	1%		
計	21	24	20	25	20	110			
【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	7	10	6	12	6	1	1	43	39%
2 チラシやパンフレット	2	1	0	0	0	0	0	3	3%
3 病院や民生委員から案内された	6	6	3	1	4	0	0	20	18%
4 市からの案内	5	4	2	5	1	0	0	17	15%
5 家族・知人からの紹介	8	8	5	5	0	0	0	26	24%
6 その他	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
計	29	29	16	23	11	1	1	110	

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	12	13	16	11	12	64	64%		
2 やや満足	4	4	0	4	1	13	13%		
3 普通	4	3	4	5	7	23	23%		
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	18	13	11	12	8	1	1	64	64%
2 やや満足	3	3	2	4	1	0	0	13	13%
3 普通	3	10	2	6	2	0	0	23	23%
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	24	26	15	22	11	1	1	100	

問6 窓口やカウンターは整理整頓されていませんか

【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	14	18	17	13	80	80%		
2 やや満足	0	3	0	3	2	8	8%		
3 普通	2	3	2	0	5	12	12%		
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	18	14	17	9	1	1	80	80%
2 やや満足	0	3	1	2	2	0	0	8	8%
3 普通	4	5	0	3	0	0	0	12	12%
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	24	26	15	22	11	1	1	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	12	16	17	12	75	75%		
2 やや満足	1	2	1	1	2	7	7%		
3 普通	0	6	2	2	6	16	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	1	0	1	0	0	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
1 満足	19	16	15	15	8	1	1	75	75%
2 やや満足	1	2	0	3	1	0	0	7	7%
3 普通	4	7	0	4	1	0	0	16	16%
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	0	1	0	0	1	0	0	2	2%
計	24	26	15	22	11	1	1	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	19	18	18	20	17	92	92%		
2 やや満足	0	0	1	0	2	3	3%		
3 普通	0	2	1	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%		
未回答	1	0	0	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	22	24	15	20	9	1	1	92	92%
2 やや満足	0	0	0	2	1	0	0	3	3%
3 普通	2	2	0	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%
未回答	0	0	0	0	1	0	0	1	1%
計	24	26	15	22	11	1	1	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	19	17	18	20	19	93	93%		
2 やや満足	0	1	2	0	1	4	4%		
3 普通	0	2	0	0	0	2	2%		
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	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	22	25	15	19	10	1	1	93	93%
2 やや満足	1	0	0	3	0	0	0	4	4%
3 普通	1	1	0	0	0	0	0	2	2%
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	0	0	0	0	1	0	0	1	1%
計	24	26	15	22	11	1	1	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）	18	14	18	19	15	84	84%		
4点（やや満足）	1	3	2	1	3	10	10%		
3点（ふつう）	0	3	0	0	2	5	5%		
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	0	0	0	0	1	1%		
平均点	4.9	4.6	4.9	5.0	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）	19	21	15	17	10	1	1	84	84%
4点（やや満足）	3	3	0	4	0	0	0	10	10%
3点（ふつう）	2	2	0	1	0	0	0	5	5%
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	0	1	0	0	1	1%
平均点	4.7	4.7	5.0	4.7	5.0	5.0	5.0	4.8	

問 1 1 センターに対する意見・要望

志津北部	
	母の支援で大変お世話になりました。ありがとうございました。
	大変わかりやすいご説明いただきました。相談しやすかったです。ありがとうございました。
	駐車場が少しせまい。大変お世話になりました。ありがとうございました。
志津南部	
	年寄りがこれからも多くなる時代、職員の方々も大変ですが心にゆとりをもって対処、対応、支援をして支えていただけるものと信じています。今日はありがとうございました。
	初めての利用で勉強不足が重なり、無知でしたが、対応してくださった方がとても親切でわかりやすくとても助かりました。
	色々と教えてもらえ、助かりました。福祉関係は奥が深いので、頼りになりありがたいと思います。
臼井・千代田	
	本当に困っていたところ、親身になって聞いてくださり、本当に心強かったです。ありがとうございます。
	敏速、的確、誠意、優しさ、親切、全てが備わっている。守秘義務が徹底しており、安心して相談ができる。私の大好きな包括で毎日でも利用したい。
	介護申請の仕方わかりませんでしたが、良く教えてくださいました。強い味方です。
佐倉	
	話を聞いて受けとめて下さり、ありがたく思っています。これからもご相談すると思いますが、よろしくお願いし
	いつも、笑顔でお話を聞いていただいた上、寄り添ってアドバイスや情報をご提供していただき、感謝しています
	アポイントなしでの訪問にもかかわらず、ていねいに対応いただきとても助かりました。
南部	
	日曜日でも対応してもらえるので良かったです。
	とても親切にわかりやすく説明していただきました。
	心強い気持ちになりました。
	初めてセンターに来たので、最初は不安があったのですが、相談してみて、親切に対応して頂いて、来て良かったと思っています。本当にありがとうございました。何かあったらまた相談に来たいと思います。

(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	3	5	1	18	69%
2 やや満足	0	1	1	0	1	3	12%
3 普通	0	0	1	1	3	5	19%
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	4	5	6	5	26	

問 1 に関する自由意見

志津北部	
	いつも迅速に笑顔で、暖かく、迎えてくれ、満足しています。
	問題が生じたときの相談に対して、対応が早い。
	相談訪問者も多く、忙しい様子の包括支援センターですが、突然相談に訪ねてもすぐに対応して下さいます。担当者が外出中や休みの場合も後で、電話等で返事を下さり、情報提供や相談に対応くださいます。
志津南部	
	対応は親切、丁寧であると思います。
	対応には好感が持てました
	どうしたら良いか一緒に考えていただきました。
臼井・千代田	
	すぐに対応してくださっています。
	いつも丁寧で確実なご対応をいただいております。
	職員の方は親切で丁寧な対応で感謝している。

佐倉	いつも変わりにく冷静に対応してくれるのでそういった意味の普通です。 親切に相談に応じていただき、説明も丁寧で分かりやすい。 高齢者の問題の対応を高齢者の立場に立って対応していただいている。
南部	職員の方は、素早く丁寧に対応してくださり助かっています。広く相談にのって活動的に取り組んでいます。 地域包括支援センターは必要な組織だと思います。民生委員の対応では困難な案件を引継ぎ対応してくれます。 高齢者福祉に関する相談をした際、丁寧にわかりやすく資料を使って説明してもらえた。

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	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 満足	6	0	4	6	1	17	66%
2 やや満足	0	2	1	0	1	4	15%
3 普通	0	2	0	0	2	4	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	0	0	0	0	1	1	4%
計	6	4	5	6	5	26	

問 2 に関する自由意見

志津北部	介護保険申請手続きの教え、高齢者台帳登録の助言、障がい者手帳の教え等々大変多くの情報をいただき、満足しています。 気になる様子の高齢者への相談には、様子を見に訪問して関わりを持ってから、様子の連絡をくださいます。ケアマネージャーと連絡を取りたい時はつないで下さり、介護保険サービスの変更等の情報提供等もくださいます。 問い合わせするほどではない見守っている方の情報も町の中でセンターの方にお会いした時に聞くと情報提供してくださいました。
志津南部	提供はあるが、その後の話がフィードバックされないのをごちから問い合わせることも多い。 必要な情報について概ね教示を受け理解できましたが、詳細、具体的な情報がほしかった感がありました。 不足に思う部分もあるが、個人情報の提供には限界がある。
臼井・千代田	情報提供あります。 市役所を含め、関係機関への問い合わせを素早く行っていただいております。 数回の利用にとどまりますが、必要な情報提供を受け、役に立った。
佐倉	必ず、その場ではなくても、迅速に調べて結果を知らせてくれる。 行政の窓口等必要な情報を提供していただいている。 情報の交換や共有をスムーズに行っていただいている。
南部	情報については継続的に知らせていただき、福祉活動に役立ちました。 私の担当区域で安否確認ができなかった高齢者について、包括支援センターへ問い合わせをしたところ、すぐに調べていただき、結果の報告もいただき安心できた。

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	4	1	1	4	2	12	46%
2 いいえ	1	2	3	0	1	7	27%
3 知らなかった	1	0	1	2	2	6	23%
未回答	0	1	0	0	0	1	4%
計	6	4	5	6	5	26	

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	2	0	0	3	0	5	42%
2 やや満足	1	0	0	0	1	2	17%
3 普通	1	0	1	1	1	4	33%
4 やや不満	0	1	0	0	0	1	8%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	0	0	0	0	0	0	0%
計	4	1	1	4	2	12	
問4に関する自由意見							
志津北部							
参加されたケアマネとの対話が良い。							
貴重な意見がたくさん出て時間が足りなかったと思いました。							
ケアマネジャーと民生委員の情報交換が目的とのことだが雑談に近い話になることもあり、もう少し話し合うテーマを絞って議論した方が良いと思う。							
志津南部							
内容が良くわからないことがある。結果どうするか具体性に欠ける。							
臼井・千代田							
—							
佐倉							
参加者が、自分の意見を述べる時間が長すぎて、今後の展望がはっきりしないことが多い。							
事前に議題の連絡があり、会議もポストイットなどを使ってわかりやすい。事前の準備がされている。							
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	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 はい	1	1	0	3	1	6	51%
2 いいえ	2	0	0	1	1	4	33%
3 わからない	1	0	0	0	0	1	8%
未回答	0	0	1	0	0	1	8%
計	4	1	1	4	2	12	

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	1	13	51%
2 やや満足	1	1	3	1	1	7	26%
3 普通	0	1	0	1	3	5	19%
4 やや不満	0	1	0	0	0	1	4%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
計	6	4	5	6	5	26	
問6に関する自由意見							
志津北部							
必要に応じていろいろ連絡させていただいている。							
たくさんケースを抱えていらっしゃるの、大変かなと思いますが、やはり「包括さんに相談してみよう」と思って良く電話させていただいております。							
センターからの依頼で訪問するときや1人ではちょっと・・・と思うときに同行して下さったり、相談に乗ってくださるので連携はあると思います。							
志津南部							
過去には連携不足に不満を感じていたが、最近は具体的な事例の発生が無く、不足を強くは感じない。							
民生委員になり、相談しやすくなりました。							

臼井・千代田	
	民生委員として尋ねたら、住民のことは知らせてくれるのでありがたい地域の窓口になっている。
	とにかく対応が早いです。とても頼りにしております。
	民児協の定例会にもセンターの管理者が出席され、必要な情報を発信する等このような場でこれからも連携を深めていきたい。
佐倉	
	事例によってはすべて良く行くという事はない事もあるが、概ね連携はとれていると思う。
	心配な高齢者の情報も共有しており「高齢者台帳」の必要性をよく説明されています。
	情報共有できている。
南部	
	「互いに支え合う地域づくり」として、連携がとられています。
	地域住民の活性化活動について支援をいただいている。

問7 センターに対する意見・照会

志津北部	
	忙しい中、いつも適切に対応いただいている。
	一度ケアマネージャーさんとの会議があったのですが良かったです。ケアマネージャーさんと直接関わることはほとんどありませんでしたので。
	高齢化率50%を超え、後期高齢化率35%を超える地域です。後期高齢のおひとり暮らしの方も多く、身近に包括支援センターがあることは住民の皆様にとっても、民生委員にとりましても、大変心強く、ありがたく思っています。
志津南部	
	会議や催しでも皆さま熱心に活動されていて大変頼もしく思います。一般の方達にももっと活動を広め、参加してほしいと思います。
	—
臼井・千代田	
	町内会イベントへの参加なども積極的にしてくださり、地域にとってはとても必要な組織であると思います。我々の活動も、包括さん無しでは効果的に進められないと感じます。いつもありがとうございます。
	—
佐倉	
	今後も引き続き民生児童委員と協力体制を構築できたらと考えます。
	職員交代時には定例会で案内をいただくが、包括に相談に行ったときに前任者から、このように引き継いでいるとってもらえると話がしやすい。
	センター長が中心によくメンバー間の連携もとれて、なんでも相談にのっていただいています。原則24時間対応（夜間、休日はケータイに連絡可）なのでいつでも相談できるので非常に心強いです。
南部	
	色々活動されていることはお聞きしているので、センターに近いうちに行ってみます。
	地域包括支援センターの役割を広く、住民に伝えることが必要だと思います。センターだよりは、大変役立っていると思います。

(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	5	3	6	4	6	24	96%
2 ない（2と回答した方は①～⑤を選択）	0	0	0	0	0	0	0%
①知らなかった	0	1	0	0	0	1	4%
②日程が合わなかった	0	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	0%
④その他	0	0	0	0	0	0	0%
計	5	4	6	4	6	25	

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	2	5	13	54%
2 やや満足	3	0	3	0	1	7	29%
3 普通	1	0	1	1	0	3	13%
4 やや不満	0	0	0	1	0	1	4%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
計	5	3	6	4	6	24	

問2に関する自由意見

志津北部

研修会においては、新しい情報や質問が多い項目等についてその場で質疑応答ができ、理解を深めることができている。事例検討会では他事業所の問題へのかかわり方を聞かせていただける貴重な場として勉強になっている。地域・参加者の実情や問題点がよくわかり、今後も地域の利用者家族と対策や今後について話し合っていこうと思える内容だった。

多方面の角度から、研修内容を決めて行っている様に思える。

志津南部

最新の情報等も聞け、他のケアマネさんとの交流もできる。

今年は法改正もあり、支援のお客様だけでなく要介護についてのケースについても注意することなども情報提供となっています。事例検討については、進行や計画もスムーズにできていますと思います。

臼井・千代田

全体的にはよくまとまっており、全員（参加者から）の発言を求めるなどバランスがとれていた。検討内容についても参考になるものだった。ただいつも強い発言をする方に引っ張られがちになるのが残念。

ケアマネも新人～ベテランがいるので、そのケアマネが必要と感じる研修もさまざま。アンケートをとってくださっているので、自分が必要と思う研修には参加している。

自分の知らなかった分野の研修や地域の民生委員の方と顔が見える関係作りができて良かった。また、地域のケアマネージャーの方とも交流も持てて良かったと思う。

佐倉

他事業所の方の意見を聞くことができた。

発言しやすい雰囲気でも和やかに行える

様子を見学したり、見学者と参加者が意見交換したりする場がもう少しあるといいと思う。細かなスケジュールや検討テーマの事前周知（直前でも）があると参加しやすくなると思います。

南部

内容が具体的に仕事に直結している。

日常業務での困っていることを相談出来たり、地域の中でのインフォーマルサービスを知ることができる。

6/25のさきいかの事例検討会はいつもの事例検討会のように先に事例を与えられるのではなく少しずつ情報を提示されるスタイルで、グループワークも盛り上がり大変勉強になりました。

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	4	3	3	2	6	18	72%
2 やや満足	1	1	2	0	0	4	16%
3 普通	0	0	0	1	0	1	4%
4 やや不満	0	0	1	0	0	1	4%
5 不満	0	0	0	1	0	1	4%
計	5	4	6	4	6	25	

問3に関する自由意見	
志津北部	相談には真摯に対応いただけていると思います。書類の提出時などは情報のやり取りをするなど雰囲気が明るく良いと思います。 入室後すぐに職員さんが一人出てきて対応してくださり、時間がかからず助かっています。 いつもみなさん感じが良い。
志津南部	聞きやすいので助かっています。（問い合わせ時に）
臼井・千代田	皆様に気を使ってくださり、場の雰囲気が良くなるよう明るく声かけいただいた。 比較的、みなさま丁寧にかかわってくださり、相談もしやすい。 いつも親身に話を聞いてくれ、困難ケースでも一緒に動いてくれるため、ありがたい。
佐倉	対応よくしていただきました。 昔からのやり方を改善してほしい。なんでも紙に残すやり方ではなく、ペーパーレスを考えてほしい。 いつも丁寧に接していただける。
南部	丁寧にに対応してくれる。 勉強会がスムーズに進むように上手に進行してくださっている。 親身になって相談に乗ってくれます。

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	3	2	2	5	13	52%
2 やや満足	3	0	0	0	0	3	12%
3 普通	1	1	4	1	0	7	28%
4 やや不満	0	0	0	1	0	1	4%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	0	0	0	0	1	1	4%
計	5	4	6	4	6	25	

問4に関する自由意見	
志津北部	フットワークも良く、傾聴してくださる。 相談に対し、簡潔に説明してくださいます。 特に困難事例で相談したことはないですが、他の様々な質問等々、すぐに対応してくれています。
志津南部	色々な見方で助言をいただけるので視野が広がっての支援につながります。 困難事例ではないが、相談に行くときと社会資源の情報提供など適切なアドバイスをいただけている。
臼井・千代田	助言はいただけるので助かりますが、一緒に動いていただきたいときにもCMに任せるといようなときもあります。不満はないです。皆さん忙しいですし、確かにCMでも大丈夫なことも多いので。ただCMの力量によっては手伝わっていただけると助かる事例もあるかと思えます。 話し合いができて一緒に動いてくれたり、市へ連絡してくれたり助かっている。 困ったことがあった際には一緒に動いてくださったりと心強い。
佐倉	担当職員が考えていることが、どうしても包括としての役割としてどう行動できるかというような視点での指導になりがちと感ずることがあります。介護支援専門員が相談してよかった、包括に入ってもらって良かったと思えるようなかわりをして頂けると介護支援専門員のケースへのやる気もアップすると思います。 言うのは簡単なので一緒に動いてほしい。 困難事例に対し、一緒に考え、行動していただけるため、とても助かっています。
南部	丁寧にに対応してくれる。有益な情報をいただける。 適切な指導、助言をいただいています。また後日お電話を下さり、聞き取りをしてくれました。 困難事例に関わるときはケアマネジャー自身も精神的な負担が大きいと思うが気持ちが楽になるような言葉掛けをしてくださる。

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	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 はい	4	3	3	4	3	17	68%
2 いいえ	0	1	0	0	2	3	12%
3 わからない	1	0	3	0	1	5	20%
計	0	0	0	0	0	25	

問6 自由意見

志津北部	書類のやり取りを直接持参又は郵送ではなくメールで可能になりませんか。包括によっては車の高さ制限で駐車場に入れず持参できません。 ご利用者さんに対してのご報告を丁寧に聞いてくださいます。
志津南部	頻繁に研修があるとなかなか日程調整が厳しいです。 ・どの地域もケアマネ不足し深刻な状況となっています。支援のお客が増える状況で包括スタッフの負担が大きくなっていると思います。 ・毎年民生委員との交流会に参加していますが、参加している民生委員と居宅支援事業所のスタッフが同じになり、民生委員さんから毎年同じ内容といわれたことがあります。
臼井・千代田	仕方ない事です各包括によって指示の内容が異なる（プランの書き方等）こともあり、都度各包括に確認しなければならぬのでもう少し統一していただくと助かると思うときもあります。他は皆さまいつも丁寧に接してくださり、本当に感謝です。予防は佐倉市せきかくナミックで統一されているのでもう少しICTを活用した連携を図れるとさらに楽にプランニングできるのではないかと考えています。 センターにいるベテランの職員さんばかりに負担がかかっているような気がします。センターの大変な実情をもっと市が把握して助けるべきだと思います。 包括は業務内容が広く少人数でよくやっていると思う。いつもケアマネの話をよく聞いてくれ、助かります。相談しやすい環境の方でいてくれる。
佐倉	ケアマネジャーで対応できない困難事例と一緒に考えてくれ、いつもありがたく思っております。今後もケアマネの頼りの場となっていただけたらと思います。 いつも大変お世話になっており、特に困難事例の場合にはケアマネへの支援もしていただけるため信頼してケースを担当することができます。今後ともよろしくお願いいたします。
南部	介護保険以外のことで気軽に相談できる。ありがたい存在です。 困難と思った方の相談、今後の方向性について、一緒に考えていただきました。いつもありがとうございます。 どのような相談でも親身になってお話を聞いてくれます。また相談しやすい雰囲気作りもできており、とても助かっています。

（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	1	2	4	2	2	11	84%
2 やや満足	0	0	0	0	1	1	8%
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	0	0	0%
未回答	0	1	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	2か月に1回定期的に連絡会を行い、情報交換をしている。
臼井・千代田	活動にもとても好意的、協力的に対応して下さいます。 日常的に包括支援センターと地区社協の活動を通じて、連携がうまくとれている。 センター職員との打ち合わせを適宜行っている。 同職員の対応は良く、情報共有を含めて当地区社協業務に役立っている。
佐倉	高齢者イベントのサポートとして期待通り。
南部	施設利用に対する説明や助言がわかりやすい。 丁寧に説明をしてもらっている。

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	1	2	4	1	3	11	85%
2 いいえ	0	1	0	1	0	2	15%
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	1	3	0	2	6	55%
2 やや満足	0	0	1	1	0	2	18%
3 普通	0	0	0	0	1	1	9%
4 やや不満	0	1	0	0	0	1	9%
5 不満	0	0	0	0	0	0	0%
未回答	1	0	0	0	0	1	9%
計	1	2	4	1	3	11	
問3に関する自由意見							
志津北部							
今年度は日程が合わなかったため、参加しておりません。							
志津南部							
以前参加した時は「テーマ」が明確でなかった。包括センターの経験した事例を参考に「テーマ」を掲げていただきたい。							
時間を守った進行							
臼井・千代田							
各団体との連携がうまくとれているのだと感じる。							
以下の点で満足している。							
①事前配付資料が、目的・要点が明快で文字の大きさ（表題の強調も含めて）大変見易い。							
②当日の進行も、グループ分け（6～7人）など全員参加を促す工夫がされており、大変良かった。							
佐倉							
当日の進行は分かりやすく、見事です。終了後ケースのその後が気になるところです。							
南部							
自由な意見がかわせた。							
議事進行がスムーズで分かりやすい。但し、会議回数が少ない。							

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	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 はい	1	2	3	0	1	7	64%
2 いいえ	0	0	1	1	0	2	18%
3 わからない	0	0	0	0	2	2	18%
計	1	2	4	1	3	11	

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	臼井・千代田	佐倉	南部	計	構成比
1 地域ケア会議	1	1	4	1	2	9	23%
2 介護予防教室	1	2	1	1	1	6	15%
3 高齢者の相談	1	2	2	1	1	7	18%
4 出前講座	1	1	2	1	0	5	13%
5 通いの場	0	2	1	1	0	4	10%
6 その他	0	1	3	1	3	8	21%
計	4	9	13	6	7	39	

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	1	2	4	1	1	9	70%
2 やや満足	0	1	0	0	1	2	15%
3 普通	0	0	0	1	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							
地区社協の行事のお手伝い、支援サービスの相談・連携など							

志津南部	いつでも相談に乗ってくれる。
	お互い広範囲な職務業務を抱えているのですべての点で連携しているとは言い難い。しかし、問題発生時には連携が始まるので連絡方法を改善すれば1「満足」になると思われる。
臼井・千代田	会議や支え合いサービスに積極的に参加・協力していただいている。
	当地区社協・サービス・センターに、包括支援センター職員がついでの折に寄ってくれている。
	高齢者の困りごとなどの情報交換等、ささえ合い事業に役立っている。
佐倉	スタッフの異動があまりなく、地域にしっかりなじんでいる。地域を良く知っている。
南部	地区社協福祉委員会の場で連携している。
	支え合いサービスで情報をいただいております。センター会議に参加していただいている。
	地区の高齢者の相談をしてもらっている。各部の事業にも参加してもらっている。

問7 自由意見

志津北部	ー
志津南部	地域内の高齢者について家族、親族が市外の場合、包括支援センターの存在を知らないケースが多々あり。家族との連絡については包括、社協、民生委員では不可能な場合、行政を巻き込む必要を感じている。
臼井・千代田	自治会・町会単位でも、同センターから大きな支援を受けている。ある自治会では認知症で被害妄想がある一人暮らし高齢女性について、包括の専門的で親身な対応により、施設入所ができた事案があった。同地域包括支援センターは、『高齢者の駆け込み寺』のような大事な役割を果たしてくれている。
	何でも相談できる関係にあるので、この状態関係が続くように願っています。
佐倉	指定管理（委託）なので、スタッフがいつまでこのセンターでかかわってくれるのか、気がかり、長がかかわって地域にしっかり根差して地域を良く知るスタッフが育ってほしい。
南部	高齢者事業部の交流会にも、お手伝いしていただいています。地区の老人会やサロンでも出前講座に来ていただき、ありがとうございます。またよろしく願いいたします。