

圏域地域包括支援センターの運営に係るアンケート結果について

高齢者への相談対応など圏域地域包括支援センター（以下、「圏域センター」という。）の運営状況を把握し、次期委託に向けた対応策を検討するため、圏域センターの利用者等にアンケートを実施しましたので、その結果について説明します。

1 圏域センターの設置状況

地区	南部地区	中部地区	北部地区
所在地	勝部三丁目9-1 (エルセンター敷地内)	下之郷三丁目2-5 (すこやかセンター内)	洲本町1353-2 (北公民館内)
担当学区	守山、小津	吉身、玉津	河西、速野、中洲
開所日	平成31年4月1日	令和3年4月1日	平成28年10月1日
職員数	5人	5人	5人
高齢者数	6,420人(R4.4.1現在)	5,007人(同左)	7,441人(同左)

2 「あなたの地域の『地域包括支援センター』アンケート」について

- (1) 目的 高齢者への相談対応、介護予防の推進等高齢者への直接支援に関する業務の運営を中心に、対応状況を把握し、改善に向けた検討を行った。
- (2) 実施期間 令和4年6月10日（金）から同月30日（木）まで
- (3) 対象者および回答状況
 - ① 利用者（圏域センターを利用したことがある住民） 134人/247人（54.3%）
 - ② 地域支援者（自治会長、民生委員・児童委員） 183人/229人（79.9%）
 - ③ ケアマネジャー（市内41事業所） 102人/132人（77.3%）

3 アンケート回答結果（詳細は別紙1～3のとおり）

(1) 相談対応について

調査対象者の多く（8割）から「問題が改善した」「速やか」「丁寧」との回答を得た。

- ① 利用者からの相談内容は、5割が「医療・介護・障害サービス」についての相談であった。改善が見られなかった方からは、「改善はないが、相談したことで精神的に楽になった」との意見があった。圏域センターに相談するきっかけは、地域支援者からの紹介が3割であった。
- ② 地域支援者の6割の方が、圏域センターを利用したことがあり、利用内容は地域住民の「医療・介護・障害サービス」の相談（3割）、「見守り・行方不明」（2割）であった。改善が見られなかった方からは、「改善はないが、相談できる場所があることで安心して高齢者への対応ができる」との意見があった。

- ③ ケアマネジャーの7割の方が、圏域センターを利用したことがあり、利用内容は「支援困難事例」の相談（6割）であった。圏域センターの支援に対し、「助言やフォローがなかった」、「圏域センターから伝えてほしかったことを『あなたから言うべきだ』と言われた」など、不満の声も聞かれた。

(2) 地域との交流について

① 出前講座、教室等の実施

利用者、地域支援者の7割から「地域との交流に努めている」と回答をいただき、出前講座等については8割の利用者から「親切丁寧」、地域支援者から「参加者がいきいきしている」との回答をいただいた。

② 地域での多職種との交流

ケアマネジャーの7割から「地域との交流に努めている」と回答いただき、「研修等の開催により地域との交流の機会を作っている」「民生委員・児童委員との情報共有が早い」など意見をいただいた。

(3) 圏域化の効果等について

- ① 利用者の8割が「圏域センターに気軽に相談できる」と回答されたが、「相談のタイミングがわからない」などの意見があった。

- ② 地域支援者の7割が「圏域化したことで、講座等の依頼や相談がしやすくなった」と回答された。「顔見知りとなることで依頼（相談）しやすい」、「高齢者は交通手段がないので気軽に行けない」との意見があった。

- ③ ケアマネジャーの6割が、「圏域化したことで相談しやすくなった」と回答された。「相談場所がわかりにくい」という意見があった。

(4) 運営状況の改善に向けた方策検討

- ① 利用者が、圏域センターの存在や業務内容等を知っていただけるよう、周知啓発の機会確保に努める必要がある。また、多くの利用者が広報により情報収集されるため、わかりやすい情報の配信に努める必要がある。

- ② 地域支援者から、「相談できる場所があること」、「顔見知りであることが安心につながる」とご意見をいただいた。また、利用者が圏域センターにつながるきっかけの多くは、地域支援者であったことから、特に経験の浅い（改選後）の地域支援者との関係強化が必要である。

③ ケアマネジャーからの相談は、支援困難事例に関することが6割であり、必要な助言や直接的な介入支援等課題解決に向けた支援を求めている。

また、事業所における事例検討等機会の少ない方への支援として、地域ケア会議等の活用による課題整理や、研修機会や事例検討会等によるスキルアップ支援が必要である。

4 まとめ

アンケート結果から、圏域センターは、地域にとって身近な存在になっており、圏域センターを利用されたことのある利用者、支援者、ケアマネジャーともに、一定のご満足をいただいていることがわかりました。

しかしながら、今後、困難事例を含む相談が増加していく中、さらなる高度な問題に対応するためのスキルアップや、じっくりと相談を聞ける体制が必要と考えられます。また、自治会長および民生委員・児童委員の改選時においては、丁寧に情報提供し、地域包括支援センターの業務について知っていただくことで、支援者にとってはより安心で、困りごとを持っている住民にとってはより相談につながるよう地域に出向いた顔の見える活動に努める必要があります。

最後に、アンケートの結果および今後の地域包括支援センター運営協議会のご意見を踏まえる中、令和6年度からの委託内容について検討してまいります。