

守山市地域包括支援センターの運営に関するアンケート結果 (利用者向け)

1 アンケート名

「あなたの地域の『地域包括支援センター』アンケート」

2 目的

本市では、地域に根差した身近なところで相談支援が行えるよう、日常生活圏域を担当する地域包括支援センター（圏域センター）を市内に3か所設置しており、より良い支援体制を検討するために、地域包括支援センターの運営について、アンケートを実施しました。

3 対象者

地域包括支援センターの利用者 247人

(※自分や家族のことで相談された民生委員・児童委員等の回答を含みます。)

4 実施期間

令和4年6月10日（金）から6月30日（木）まで

5 実施方法

基幹および南部・中部・北部の圏域センターにおける事業利用時や訪問時に配布。

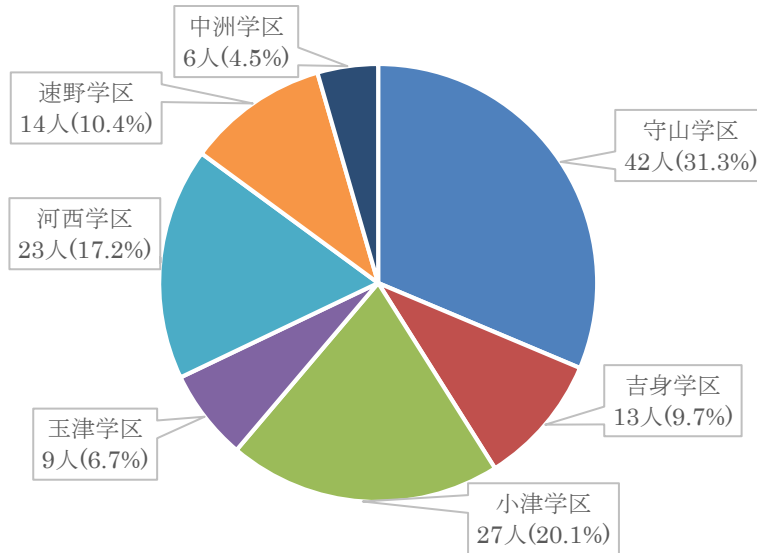
返信用封筒または地区会館・地域包括支援センターへの提出にて回収。

6 回答者数・回答率

134人（回収率：54.3%）

7 アンケート回答結果：

問1 あなたのお住まいの学区を選んでください。(一つに〇)

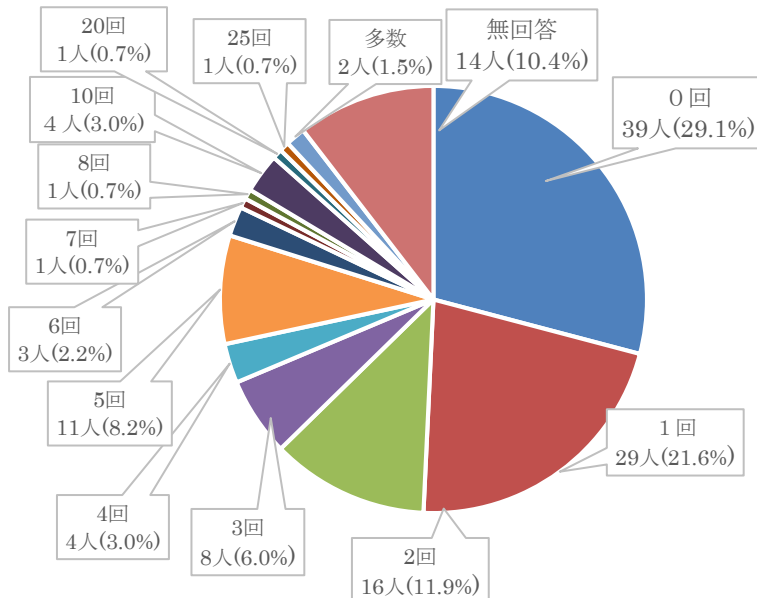


回答者は、134人で守山学区 42人(31.3%)、小津学区 27人(20.1%)、河西学区 23人(17.2%)でした。

圏域センター別の回答者数の割合は、南部：51.5%、中部：16.4%、北部：32.1%でした。

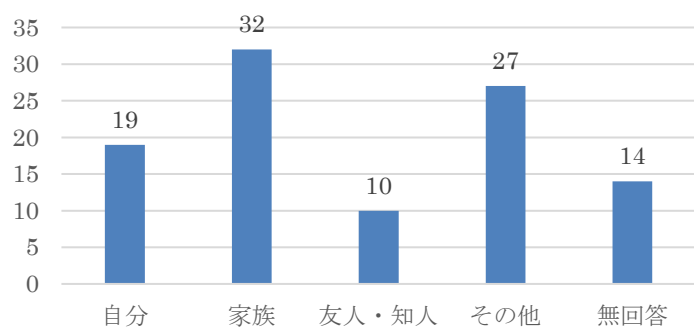
問2 あなたのお住まいの担当地区の地域包括支援センターの利用についてお答えください。

(1) 地域包括支援センターを利用(相談等)された回数をご記入ください。



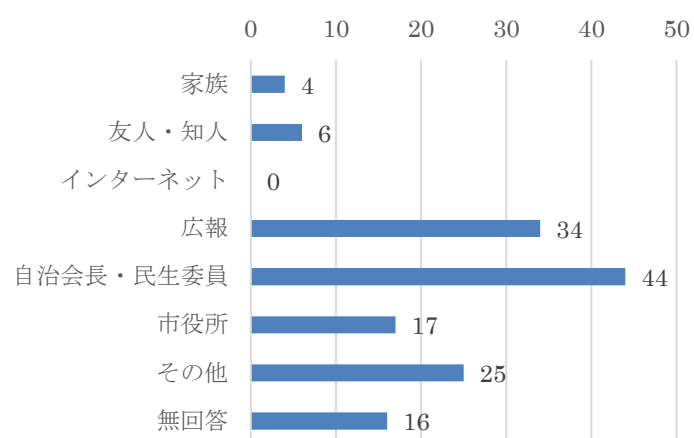
利用(相談等)回数は、延 274回で、0回 39人(29.1%)、1回 29人(21.6%)、2回 16人(11.9%)でした。20回以上利用者が4人(3.0%)でした。

(2) 誰のことについて利用（相談等）されましたか。（複数回答可）



利用（相談等）は、延べ 102 件で、「家族」32 件（31.4%）、「自分」19 件（18.6%）、「友人・知人」10 件（9.8%）でした。

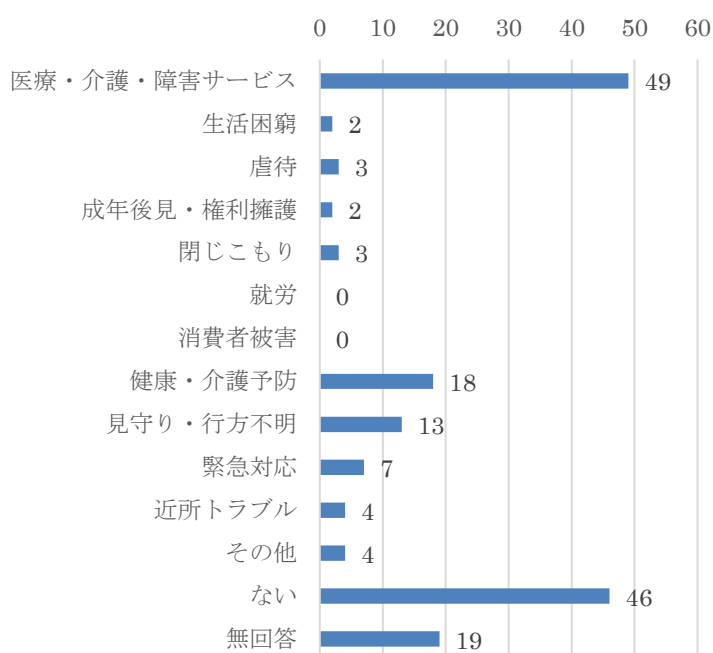
(3) 地域包括支援センターのことをどのようにしてお知りになりましたか。（複数回答可）



聞知した先は、延べ 146 件で、「自治会長・民生委員」44 件（30.1%）、「広報」34 件（23.3%）、「市役所」17 件（11.6%）でした。

問3 困りごと等について相談されたことはありますか。相談された内容に○をお願いします。（複数回答可）

(1) 相談内容



相談された内容は、延べ 170 件で、「医療・介護・障害サービス」49 件（28.8%）、「ない」46 件（27.1%）、「健康・介護予防」18 件（10.6%）、「見守り・行方不明」13 件（7.6%）でした。

(2) 相談されたことで、問題は改善しましたか。

改善の状況については、延べ 84 件の回答がありました。

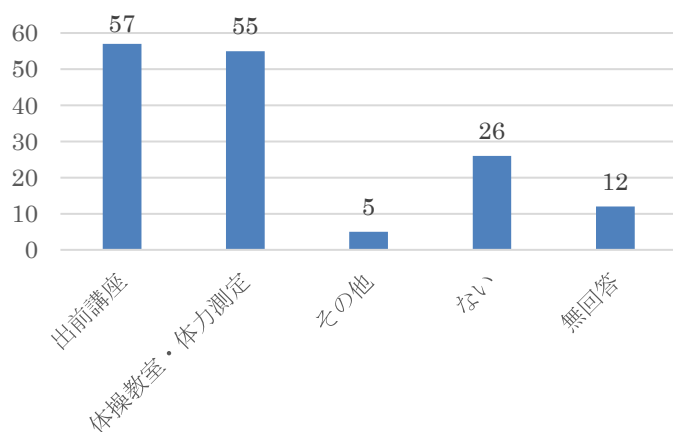
「改善した」35 人(41.7%)、「多少改善した」20 人(23.8%)でした。理由としては、「改善した」では、「介護認定申請につながった。」との意見がありました。「多少改善」では、「医療・介護の相談に乗ってくれ、その後も電話で経過を聞いてくれた。」などの意見がありました。

「改善しなかった」と 3 人(3.6%)が回答されました。理由としては、「解決はしなかったが、精神的に楽になった。」との意見がありました。

項目	人数	主な理由
改善した	35	<ul style="list-style-type: none"> ・介護認定申請につながった。 ・介護をされる家族に少し笑顔が見えた。 ・いつでも頼れるところがあるという家族自身の安心。 ・役割分担による複数の見守り。孤立死の防止が図られた。
多少改善	20	<ul style="list-style-type: none"> ・医療・介護の相談に親切に乗ってくれ、その後も電話で経過を聞いてくれた。 ・専門外のことだったが、話を聞いてくれただけで気持ちが落ち着いていた。
改善しなかった	3	<ul style="list-style-type: none"> ・解決はしなかったが、精神的に楽になった。
対応中	7	<ul style="list-style-type: none"> ・デイサービスに行くようになり、少しは楽になったところはあるが、次々と別の問題が明らかになってきている。
その他	3	—
無回答	16	—

問 4 イベント・教室関係を利用されたことがありますか。利用された内容に○をお願いします。(複数回答可)

(1) イベント・教室の種類



イベント・教室の利用については、延べ 155 件の回答がありました。

「出前講座」が 57 件(36.8%)、「体操教室・体力測定」55 件(35.5%)、「ない」26 件(16.8%)でした。

(2) 利用されたことについて満足しましたか。

利用の満足度については、延べ 105 件の回答がありました。

「満足」50 件(47.6%)、「やや満足」22 人(21.0%)で、理由としては、「満足」では、「優しく説明。親切丁寧。相談しやすそうな感じ。」、「やや満足」では、「百歳体操は家ではなかなかできず、続けることで足腰の痛みもなく満足。」などの意見がありました。

「やや不満」2 件(1.9%)の理由としては、「講座時間が短く、詳しい内容が得られない。」などの意見がありました。

項目	人数	主な理由
満足	50	・優しく説明。親切丁寧。相談しやすそうな感じ。 ・体力測定は定期的に実施されるので、前回との比較ができてよい。
やや満足	22	・百歳体操は家ではなかなかできず、続けることで足腰の痛みもなく満足。 ・おしゃべりすることで自分の気持ちが明るくなりリフレッシュできる。
ふつう	14	・地域ぐるみで予防に向けての目配りや考慮が広がることを願う。 ・教室は参加者が少人数なので、来られる方に声をかけていくといい。
やや不満	2	・講座時間が短く、詳しい内容が得られない。 ・「65歳からの過ごし方教室」を一回で終わらせず継続開催してほしい。
不満	0	—
無回答	17	—

問 5 担当地区の地域包括支援センターを利用（相談等）された際の、職員の対応についてお答えください。（各一つに○）

(1) 相談に対する職員の対応は速やかだと思いませんか。

対応の「速やかさ」については、118 件の回答がありました。

「速やか」57 件(48.3%)、「まあまあ速やか」23 件(19.5%)でした。理由としては、「速やか」では、「早ければ数分、時間がかかる要件でも数日中には、相談したことの返事がもらえる。」などの意見がありました。

項目	人数	主な理由
速やか	57	・早ければ数分、時間がかかる要件でも数日中には、相談したことの返事がもらえる。 ・認知症で行方不明の時、複数ですぐ駆けつけてくれた。
まあまあ速やか	23	—
ふつう	11	—
やや遅い	0	—
遅い	0	—
無回答	27	—

(2) 相談に対する職員の対応は丁寧だと思いませんか。

対応の「丁寧さ」については、116件の回答がありました。

「丁寧」61件(52.6%)、「まあまあ丁寧」20件(17.2%)でした。理由としては、「丁寧」では、「相手の身になってくれ、安心できた。話を聞いてもらうだけで安心。」などの意見がありました。

項目	人数	主な理由
丁寧	61	・丁寧。親身になってくれる。ニコニコ顔。やさしい対応。 ・相手の身になってくれ、安心できた。話を聞いてもらうだけで安心。
まあまあ丁寧	20	—
ふつう	7	—
あまり丁寧ではない	0	—
丁寧ではない	0	—
無回答	28	—

問6 あなたの地区担当の地域包括支援センターについてお答えください。(各一つに○)

(1) あなたは地区担当の地域包括支援センターを気軽に利用(相談等)できますか。

利用(相談等)の気軽な相談の可否では、127件の回答がありました。

「できる」61件(48.0%)、「まあまあ」26件(20.5%)でした。理由としては、「できる」では、「窓口に行くときすぐに対応してくれる。気軽に相談に乗ってくれる。」、「まあまあ」では、「近くのセンター、近寄りやすい。」などの意見がありました。

「あまり」7件(5.5%)、「できない」1件(0.8%)で、理由としては、「あまり」で、「もっとオープンにしてほしい。」などの意見がありました。

項目	人数	主な理由
できる	61	・職員の人柄。職員の感じが良く好感がもてた。常に笑顔。明るい。 ・窓口に行くときすぐに対応してくれる。気軽に相談に乗ってくれる。
まあまあ	26	・近くのセンター。近寄りやすい。 ・職員の顔や名前を知っているので、すぐに相談できると思う。 ・一度相談したらできるが、相談するまでに時間がかかった。
ふつう	17	・相談することがないのでよくわからない。場所は知っている。
あまり	7	・相談のタイミングがわからない。少し勇気が必要。 ・もっとオープンにしてほしい。
できない	1	—
無回答	15	・これから活用したい。今は相談はない。

(2) 地区担当の地域包括支援センターは地域との交流に努めていると思いますか。

地域との交流では、126件の回答がありました。

「交流に努めている」50件(40.0%)、「まあまあ」24件(19.0%)でした。理由としては、「交流に努めている」では、「啓発、サロン等の開催。地域の講座に来てくれる。」、「まあまあ」では、「利用者を除くと、まだまだ地域の住民には知られていない。」などの意見がありました。

「もう少し」5件(4.0%)、「もっと」3件(2.4%)で、理由としては、「もう少し」では、「地域との交流は難しい。」、「もっと」では、「どんなことを相談できる窓口なのか、わかりにくい。」などの意見がありました。

項目	人数	主な理由
交流に努めている	50	<ul style="list-style-type: none">・いつまでも健康で元気な高齢者、滋賀県一の守山をめざして地域交流をお願いしたい。・体操を各自治会が開催しているか否かを把握しているから。・啓発、サロン等の開催。地域の講座に来てくれる。
まあまあ	24	<ul style="list-style-type: none">・センターができることをもっとアピール。・今まで通り、まめに広報でお知らせ。・利用者を除くと、まだまだ地域住民に知られていない。・若い人はネット検索、民生委員は知っているが、高齢夫婦はどうか。
ふつう	21	<ul style="list-style-type: none">・自治会を通して広めるのではなく、敬老会等一般市民が集まる会合に参加してはどうか。・イベントの周知を広報などでより広めてほしい。・センターの業務内容がわかるようにしてほしい。どのようなことまで相談できるのか少しわかりにくい。
もう少し	5	<ul style="list-style-type: none">・地域との交流は難しい。
もっと	3	<ul style="list-style-type: none">・民生委員には説明するが、自治会等地元の交流が見えない。・どんなことを相談できる窓口なのか、わかりにくい。
無回答	23	<ul style="list-style-type: none">・広報活動を充実すべき。案内が目に残れば参加する。年間計画等がセンター等にあれば利用率が上がるのではないか。・プライベートな相談は二の足を踏む。・地区担当のセンターが遠いので、高齢者が出向くことが困難。・相談することがなければ、ほとんどの人はセンターのことを知らない。

問7 地域包括支援センターを気軽に利用していただけるために改善したほうがよいと思うこと等を、ご自由にお書きください。

【地域包括支援センターの運営について】

- ・気軽に相談できるよう窓口の拡大を図る。
- ・自宅から近い所であれば気軽に足が運べるが、遠いと考えてしまう。
- ・地理的にすこやかセンターの方が近く、両方の包括と交流を深めさせていただければ。
- ・職員の数を増やす。

【もっと PR が必要】

- ・活動、支援内容、場所（位置）についての地元への PR。市や自治会の広報誌の活用。
- ・「身近に利用できます」「こんなことが出来ます」という、誰にでも分かりやすいアピールがあれば魅力を知ってもらえると思う。
- ・まだ介護が身近にない世代にも「もしもの時のために」と、周知していったほうが良い。
- ・もっと PR しないとだめ。介護＝地域包括支援センターの位置づけをわかっていない。
- ・別の窓口で相談した際、紙面で伝える以外に口頭で伝えてもらえると有難い。

【地域へ出向いて交流・PR】

- ・地域包括支援センターの機能を知り、今後必要な時には利用を考えている。サロン以外でも多くの場で機能をアピールすると良い。
- ・自治会が積極的に職員を講師に招いて交流を持つと良い。そうすると、いざという時にスムーズにいくと思う。地域包括支援センターの方から自治会に働きかけてほしい。
- ・各自治会ごとに面談の場を設けてはどうか。
- ・ボランティア活動に登録し、あちこちの自治会、老人クラブの集会に行っていたが、内容が大変勉強になる。30～40分程度なら時間はもらえると思う。頑張ってください。

【対応】

- ・相談事により担当者の名前を明記するとか、不安を取り除いてほしい。
- ・北部地区地域包括支援センターで百歳体操をしていることを知らなかった。広報にでも開催一覧表を載せてもらえると助かる。
- ・教室には体力維持、向上、認知症防止のため参加している。体力測定があったが、半年後、1年後と希望者に再測定のシステムがあれば、日々の励みになると思う。

【その他 感想】

- ・現状で良いと思う。
- ・小さな相談ごとにも快く対応してくれて嬉しい。
- ・今後も高齢者社会が進んでいくが、男性高齢者は落ちこぼれて仲間に入れぬ方々が多いように思う。地域デビューが難しい。
- ・知人の認知症の不安について気付いてもらえて感謝している。
- ・日々無理しない程度に見守り訪問し、住民の情報を提供できるようにしていきたい。

8 考察

(1) 回答者について

地域包括支援センターの利用者 134 人にアンケートの回答をいただきました。今回のアンケートは利用者に対するアンケートであり、利用していない市民の声が反映できていない点に留意する必要があります。

(2) 地域包括支援センターの利用状況

地域包括支援センターの利用の状況については、「0 回」が 39 人(29.1%)、「1 回」が 29 人(21.6%)、「2 回」が 16 人(11.9%)でした。一方で、20 回以上利用している利用者は 4 人おり、全体で延べ 274 回でした。介護予防教室への参加者が、多くの回数に回答している状況が見受けられます。

(3) 相談内容と問題の改善状況

利用(相談等)に係る件数は、延べ 102 件で、「家族」32 件(31.4%)、「自分」19 件(18.6%)、「友人・知人」10 件(9.8%)で、自分や身近な人の相談で利用しておられます。地域包括支援センターへの相談に至った経緯は、「自治会長・民生委員」からの紹介が 44 件(30.1%)、広報 34 件(23.3%)で、地域支援者へ相談され、地域包括支援センターを紹介されるケースが多いことが伺えます。地域支援者とさらに連携を図り、情報共有に努める必要があります。

相談内容は、「医療・介護・障害サービス」の利用 49 件(28.8%)、「見守り・行方不明」13 件(7.6%)であり、個別支援活動に関するものが多くありました。また、「健康・介護予防」に関する知識や情報の収集に関する支援などがありました。「ない」46 件(27.1%)は、介護予防教室への参加者の回答であると考えられます。

利用後の問題の改善状態では、「改善した」35 人(41.7%)、「多少改善した」20 人(23.8%)で全体の 65.5%が改善したと感じています。これは、サービスの利用支援や適切な対応により、高齢者の生活状況が改善したことにより、相談者の心配事が改善されたことによると考えられます。

しかし、「改善しなかった」と 3 人(3.6%)が回答しています。状況の改善はなかったものの「傾聴」により、心理的負担が軽減した状況が見受けられました。

(4) イベント・教室の利用と満足度

イベント・教室関係の利用については、延べ 155 件の利用があり、多くは「出前講座」57 件(36.8%)、「体操教室・体力測定」55 件(35.5%)で、内容への満足度は、「満足」50 件(47.6%)、「やや満足」22 件(21.0%)で、68.6%の利用者がおおむね満足だと回答しました。

理由から、高齢者の心身の良好な変化があり、今後についても、エビデンスに基づく、効率的・効果的な体操・運動への取組みや、理学療法士・言語聴覚士等の介護予防に効果的な専門職の配置に努める必要があります。

「やや不満」2 人(1.9%)から、詳しい内容や運動の効果を求める利用者へ、守山プラス体操(DVD、Youtube)等、自宅や馴染みの仲間と自主的に介護予防へ取り組むことが

できる素材の周知啓発や、必要に応じて製作等、効果的な手法を検討することも必要です。

(5) 職員の対応（速やかさ、丁寧さ）

対応の「速やかさ」では、「速やか」57件(48.3%)、「まあまあ速やか」23件(19.5%)、「丁寧さ」では、「丁寧」61件(52.6%)、「まあまあ丁寧」20件(17.2%)であり、それぞれ67.8%、69.8%と7割近くの利用者が迅速・丁寧と回答しました。

理由から、相談後の対応状況を伝え、見通しをもって相談解決が図れるよう情報の共有・連携に努めていたことが考えられます。

(6) 3つの地域包括支援センター設置による依頼・相談のしやすさ、地域交流

気軽な相談（利用等）の可否については、「できる」61件(48.0%)、「まあまあ」26件(20.5%)で、地域との交流については、「交流に努めている」50件(40.0%)、「まあまあ」24件(19.0%)でした。

それぞれ「気軽な相談」68.5%、「地域との交流」59%と、約6割の利用者が地域包括支援センターとの心理的な距離感の近さを感じていたと考えられますが、「気軽な相談」で「あまり」7件(5.5%)、「できない」1件(0.8%)、「地域との交流」では、「もう少し」5件(4.0%)、「もっと」3件(2.4%)であり、さらに利用者と信頼関係を築く取り組みが必要です。

9 まとめ

(1) 回答者からの評価

アンケートの結果、回答してくださった地域包括支援センターを利用された方からは、おおむね好評をいただいています。

しかし、利用しておられない人への支援も重要であり、今後、さらに地域に出向き、高齢者の生活状況に関する情報収集や、困りごとの把握に努めます。

(2) 地域支援者と地域包括支援センターの連携強化

地域の情報を把握される機会の多い自治会長や民生委員・児童委員から、地域包括支援センターを紹介され、相談をされる人が多くおられたことから、地域包括支援センターが地域支援者との連携を強化することや、地域の通いの場や協議の場へ積極的に出向く活動を推進します。

(3) 地域包括支援センターの周知啓発

地域包括支援センターの役割や相談窓口を周知するために、日ごろの活動に加え、地域の通いの場や家庭訪問を通じて、顔の見える関係づくりを推進します。また、自治会毎の面談の場の創設や年間事業計画の周知等、地域の高齢者とのふれあい機会の確保や介護予防等地域包括支援センターの業務の見える化を推進します。

10 アンケート設問 自由記載欄の詳細

問3(2) 相談されたことで、問題は改善しましたか。

◆改善した

- ・認知症の事に全く気付いていなかった所を、教室に参加した際に職員の方に気付いて支援をしていただいた。
- ・平成21年に実母の介護申請の時、申し込み受理された。
- ・母親を隔離し、ゆいの里に移した。また、残った娘は地域包括支援センターが生活をフォローした。
- ・二人の兄が同時に認知症の症状ではないかと思う行動が見受けられ、ケアマネジャーと自宅に訪問してくださり助かった。
- ・ケアマネジャーにつながり、ヘルパーさんによる生活支援やディサービスに行けるようになった。
- ・最初のケアマネジャーから3人の方との出会いがあったが、皆様優秀なケアマネジャーに恵まれたお陰で無理なく介護を務めることができた。相談事に対する返事が良し悪し関係なく、必ず返ってくるし、打てば響くって感じであった。実は現在も身内が大変お世話になっている。今も相談事に対して真摯に向き合ってください感謝。
- ・相談の途中で入院したので、その後は利用していない。
- ・私自身が守山での福祉のあり方が分かっていなかったので、相談すれば前向きに解決できるよう、答え、協力してもらった。
- ・ケアマネジャーにつながり改善した。
- ・認知の方が病院へ受診、入院となり、介護をされる家族の方の日常生活に少し笑顔が見えた。本人の日常生活が守られ、グループホームでの生活となった。
- ・地域では人間関係が難しいので、間に入って冷静な立場でお話を進めていただいた。
- ・私が先に窓口で相談して本人に伝え、その後、本人が窓口へ出向き相談されて、特に問題がなかった。
- ・介護の上手なやり方を教えていただき助かった。気持ちが楽になった。
- ・パンフレットなどの説明資料を頂いた。
- ・ケアマネジャーを自分で探さなくてはならないと介護保険課で伝えられ、なかなか時間がとれない中、地域包括支援センターが直ぐに対応して頂き見つけることができた。

◆多少改善した

- ・認知症の件で相談に行き、クリニックを紹介して頂きました。そして介護についての相談にも親切にのって下さった。その間、たびたびお電話を下さり、経過を聞いてくださったりと、本当に親身になって活動して下さった。
- ・少し専門外のことでしたが、話を聞いてもらっただけでも、気持ちが落ち着き、状況が改善してよかったと思っている。

◆改善しなかった

- ・解決はしなかったが、精神的に楽になった。

◆対応中

- ・家族の方が施設の方に相談された。
- ・実母が病気で介護状態となり、食事（食べる物の形）について相談しました。速やかに対応していただいた。
- ・デイサービスに行くようになったので、少しは楽になったところはあるのですが、次々と問題が出てきている。

問4(2) イベント・教室参加利用されたことについて満足しましたか。

◆満足

- ・いきいきプラストレーニングでは、今回は自治会において4回の日程で地域包括支援センターから担当者の職員が来ていただき、高齢者の私も参加しています。とても優しく説明してくださり、あと2回も元気で参加させていただきたい。
- ・老人クラブの定例会で毎日多くの事を教えて頂いて感謝している。地域密着型、良いと思う。
- ・家族介護教室に参加して、いまだ2つのテーマが終わったところですが、とても良い勉強になったと思う。
- ・今回2回目の教室でしたが、知らないことなど、いろいろ聞け、学ばせていただいたのが良かった。
- ・今後の学級運営で、認知症の疑いを持つ事に気付けたし、気になる参加者に対する対応について考える事ができた。
- ・親切、丁寧に対応。
- ・脳トレ、筋トレ、口腔体操など、家でもできるので健康に過ごしている。80歳になったが、皆から若いねって言ってもらっている。
- ・他の講座参加者が満足されていた。
- ・認知症のことや、自分の体がどれくらいか、わかりやすかった。
- ・まだ受講中ですが、職員の方がてきぱきとしていて、相談しやすそうな感じがする。
- ・健康のお話は、身近な項目であり、大変参考になった。
- ・健康のお話は、これからの自分の行動の健康管理に参考になった。
- ・体力測定については、定期的実施されるので、前回との比較ができてよいと思う。
(記録ノート(介護予防手帳)有り)
- ・不安になった時に電話したら、すぐ来ていただき安心した事を覚えている。
- ・健康の話では、地域包括支援センターの職員さんが、具体的にどのような支援をされているのか、知ることができた。
- ・親切丁寧。
- ・住民の皆さんの健康への関心が増えたと思う。
- ・楽しく参加させて頂いた。
- ・認知症、フレイル予防等健康づくりの内容が良かった。
- ・参加してよかった。

◆やや満足

- ・会場が広すぎず、話が伝わりやすくて良い。(南部)
- ・百歳体操も簡単な運動だが、家では時間がありながらもなかなか出来ない。皆と続けることで足腰の痛みも無くなり満足している。(火まつり交流館に参加)
- ・進行が楽しく、いろいろなお話を聞けたり、又おしゃべりできて、自分自身の気持ちが明るくなり、リフレッシュできる。
- ・より良い方向に向かって提案して頂いた。
- ・教室には楽しく有意義な時間を過ごさせてもらっている。ただ教室が終わると、地域包括支援センターとのつながりが終わるのが淋しい。
- ・コロナのため参加を中断してしまった。
- ・年2回各自治会で実施している人権学習という名称、この表現はなんとかならないのか。聞いただけで身構えて、参加者が少ないと思います。(※自治会から人権学習として、地域包括支援センターが認知症等をテーマに講座を依頼されることがある。)

◆ふつう

- ・基礎的なことの勉強
- ・今後は、予防教室が大切かも知れませんが、認知症対策における地域ぐるみでの予防の目配りや高齢者への配慮が広がることを願っている。
- ・教室は少人数ですので、来られる方に声をかけていくと良いと思う。

◆やや不満

- ・講座時間が短くて、詳しい内容が得られない。
- ・65歳からの過ごし方教室を一期で終わらないで、もっと続けて開催してほしいです。

◆不満 なし

◆無回答(不明)

- ・体操は激しくもなく長く続けられそう、頭の体操にもいいと思った。

問5(1) 相談に対する職員の対応は速やかだと思いますか。

◆速やか

- ・全ての事項が実現できた。
- ・相談したことを早ければ数分、時間がかかる要件でも数日中にはお返事がいただける。
- ・最初に相談に行ったところ、すぐ物忘れクリニックに相談して電話をして下さり、対応の速さが有難かったです。
- ・即時に動かれたこと。
- ・相談されていた方々が満足げだった。
- ・やさしく対応して頂いた。
- ・暑い中、笑顔が絶え間なくありました。
- ・認知症、行方不明の時、複数ですぐ駆けつけてくださった。
- ・何度も足を運んでいただき、ケアマネージャーにつながる道筋を作っていただいた。

◆まあまあ 以下、コメントなし

問5(2) 相談に対する職員の対応は丁寧だと思いましたか。

◆丁寧

- ・対応が丁寧で、気軽に相談ができる雰囲気がすばらしい。
- ・親身になって聞いてくださった。
- ・分かりやすく、はっきりとした言葉と優しい対応が嬉しい。
- ・気軽に声かけできた。
- ・相手の身になって対応して下さったので、こちらも安心して何でも話ことができました。
- ・複数の職員で継続的に支援を頂いた。(センター内の情報の共有ができていていると感じられる。)
- ・現在は自転車で出ることができず、教室はやめました。今後、浮気の自治会館にて百歳体操、サロン等大変嬉しいです。
- ・ニコニコ顔で対応しておられるから。
- ・相談するのは不安な気持ちの時なので、話を聞いていただくだけで安心します。
- ・親身になって相談にのってくれた。
- ・その場の対応ではなく、常に先の対応について考えて頂きました。
- ・名刺を提示され、丁寧にお話されていた。

◆まあまあ 以下、コメントなし

問6(1) あなたは地区担当の地域包括支援センターを気軽に利用(相談等)できますか。

◆できる

- ・これから先、医療、介護、その他、色々と相談に寄せて頂くと思います。よろしくお願ひします。
- ・現在は年齢相応に元気です。必要になってくれば多いに利用したいです。
- ・今後、わからないこと等を相談させていただきたいと思っています。
- ・暖かで明るい。
- ・窓口に行くと、どなたかがすぐ対応して下さる。
- ・民生委員・児童委員の総会にも出席されている方がおられるので、身近に利用しやすく、総会でも声をかけて頂き、訪ねて下さる事、嬉しく思います。
- ・職員の人柄と専門知識
- ・相談ではなく、何度か行った時に、職員の方が感じがよく好感がもてた。
- ・お忙しい中、色々と説明していただきありがとうございました。
- ・一か月に1回はカフェサロンで会っているので気軽に利用できる。
- ・自治会のサークルでいつも出会っているから相談しやすいと思う。
- ・スタッフの方が気軽に相談にのって下さる。

- ・担当の職員の皆さん、常に笑顔で不安を安心へ導いて頂ける。
- ・毎年気軽にイベントをお願いしています。
- ・分からないことも丁寧に教えてくださる。
- ・「困れば包括」がなれば合言葉になっています。

◆まあまあできる

- ・自治会などの組織からだ利用しやすいが、個人的になると少しハードルが高いかもしれない。
- ・近くのセンターなので、困りごとがでたら、すぐ相談したいです。
- ・職員さんが親切で、優しく、丁寧に声掛けして下さいます。
- ・近寄りやすい。話しやすいと思います。
- ・一度、相談したらできるが、相談するまでに時間がかかった。
- ・情報誌を読んで「イまあまあできる」を選択
- ・まだ相談したことはありませんが、職員さんの顔や名前は知っているの、おそらくできると思います。
- ・相談事があれば利用できると思います。

◆ふつう

- ・自分の身の回りでは相談する事がないためよくわからない。場所は知っています。

◆あまりできない

- ・あまり開放的ではない間取り？（南部）
- ・相談のタイミングが分からない。利用したことがないので、少し勇気が必要。
- ・もっとオープンにしてほしい。
- ・どこまで対応されているのかが分からないので。
- ・今のところ相談することはない。

◆できない、コメントなし

◆無回答（不明）

- ・夫婦元気に過ごしていますので、まだ相談したことはありませんが、その時が来たらお世話になると思います。
- ・このような講座には参加し、満足しています。現在は相談するような件はありません。
- ・介護者が死去したために、担当者にあまり相談も出来ず、また相談しなくてはならないので気軽に相談したいと思う。
- ・これから活用したいと思います。

問6(2) 地区担当の地域包括支援センターは地域との交流に努めていると思いますか。

◆地域との交流に努めている

- ・いつまでも健康で元気な高齢者、滋賀県一守山めざして地域交流をお願いします。
- ・願い事は速やかに対処している。
- ・啓発、サロン等の開催。

- ・一か月に1回会っているので交流に努めます。
- ・100歳体操を各自治会開催しているかを把握している。
- ・地域での講座に来ていただいたので。
- ・いつも地域の方の相談を聞いてくださったり、電話でゆっくり話を聞いてくださる。

◆まあまあ地域との交流に努めている

- ・包括センターができることをもっとアピールしたらよいのではないかと思う。私自身、自治会や民生委員を通じて地域包括支援センターのことを知ったので。
- ・今まで通り、まめに広報でお知らせいただいたらと思います。
- ・サロン等に参加してもらっているから交流はあるかと。
- ・利用者を除くと、まだまだ地域住民の方には知られていない。
- ・若い人たちはネットなどで検索されていると思いますが、私は地区の民生委員をさせてもらっていたので少しは知っていましたが、高齢者2人でお住いの人はどうでしょうか。
- ・地域の情報を逆に教えてもらうことがあるので、地域の状況をよく把握していると思う。

◆ふつう

- ・自治会を通して広めるのではなく、コロナ禍で難しいとは思いますが、敬老会等一般市民が集まる会合に参加してはどうですか。地区の役員の方は、自分の体裁ばかりにしか取れません。
- ・今後、介護等で何かとお世話になると思います広報などでイベント紹介の周知をより広めて頂きたい。
- ・もう少し地域包括支援センターの業務内容が分かるようにと思います。これから年を重ねた時に、どのような事まで相談可能なのか？もう少しわかりにくいです。

◆もう少し地域と交流してほしい

- ・地域との交流は難しいですね。月に1回のカフェで自治会館に集まりますが、参加人数も少なく残念です。

◆もっと地域と交流してほしい

- ・民生委員会に参加して説明はされるが、自治会等地元の交流が見えない。
- ・どんなことを相談できる窓口なのか分かりにくい。
- ・出前講座の利用を地域でこれからももっと利用したいと思います。相談事ばかりの利用になって申し訳ございません。

◆無回答（不明）

- ・相談することが無ければ、ほとんどの人は包括支援センターのことを知らない。
- ・広報活動を充実すべき。
- ・1回、相談に行ったが、交流に関してはわかりません。
- ・地区担当のセンターが遠いので、高齢者の方が出向くことが困難。
- ・利用したことがないのでわかりません。
- ・支援センターとは言え講座、教室等でお世話になり、職員の皆さんとの交流がありま

す。広報等の案内が目にとまれば参加していますが、年間計画等がセンター等になれば利用率が上がると。

- ・北公民館に支援センターが有るのを初めて知りました。プライベートな事を相談するのは、二の足を踏みますね。地元の知り合いだったら嫌です。

問7 改善点等自由記載

◆利用あり

- ・イベントをきっかけに健康福祉部地域包括支援センターにお世話になることが多くあり、ありがとうございます。地理的にすこやかセンターの方が近く、担当地区の地域包括支援センターと両方の交流を深めさせていただければと願っています。
- ・自治会イベントにも、今後お世話になろうと思っています。
- ・今後も高齢者社会が進んでいくが、男性高齢者は落ちこぼれて仲間に入れぬ方々が多いように思う。地域デビューが難しい。
- ・「身近に利用できます」「こんなことが出来ます」という、誰にでも分かりやすいアピールがあれば魅力を知ってもらえるかなと思います。
- ・利用回数をお聞きになりたいなら、いつからいつまでと期間を表示してほしい。ここ1年以内とか、5年も6年も前のことでいいのか。答えに迷いました。
- ・過日6月23日には大変ご厄介になりありがとうございました。私も高齢89歳で皆様とご一緒に百歳体操またサロンにと出席させていただけること感謝しております。もう少しの人生一日でも自分のことは一つでも一人でできることに頑張っていますので、今後ともよろしく願いいたします。またガイドブック読ませて頂きます。
- ・学区によっては地域包括が遠く大変です。是非カフェの時にお願いします。カフェの日にはディサービスをされ、地域から遠ざかっておられる方や介護に手をやいておられる家族さんにも声掛けをし、悩みを聞き、対応のやり方等アドバイスをして下さいがあればありがたいです。地域包括の職員さん達と楽しい時間を過ごせばいいですね。今年には自宅に閉じこもりがちの高齢者の方の声掛けを頑張ろうと思っています。
- ・活動のアピールが必要。
- ・小さな相談ごとにも快く対応してくれて嬉しい。
- ・PR活動が重要だと思います
- ・今はどうにか皆様に助けをいただいで迷惑もかけずに暮らしておりますが、昨年で80歳になり、いつお世話をおかけするか解りませんがよろしくお願い致します。
- ・現状でよいと思う。
- ・広報誌（市や自治会の）を活用してPRする。
- ・職員の数を増やす。自治会の方でも積極的に職員を講師に招いて交流を持つと良いと思います。そうしたら、いざという時にスムーズに行くと思います。市の方から自治会に働きかけて下さい。
- ・広い入り口、明るい事務所。（南部）

◆利用なし、利用回数不明

- ・各自治会ごとに面談の場を設けられてはどうか。
- ・気軽に相談できるよう窓口の拡大を図る。
- ・教室には体力維持、向上、認知症防止のため参加しています。2016年、2019年、2022年の3回、百歳体操のほかに片足立ち、前屈、3m歩行、30秒立ち座り、歩行、ふくらはぎ、握力、早口の体力測定がありましたが、半年後、1年後と希望者に再測定のシステムがあれば、日々の励みになるかと思えます。介護予防手帳の配布をして頂いて、記入をしましたが、一項目が自分では測定できない。支援センターとの交流も深くなると思えます。チャレンジ教室ありがとうございました。次はいっぱい声が聞こえる教室になることを願っています。”歩くことは歩みだす心を生み出す”忘れずに、無理をせず、ずっと。
- ・ボランティア活動登録し、あちこちの自治会、老人クラブの集会に行っていました。内容が大変勉強になります。担当地域の次々回などには営業にまわっておられるとは思いますが、30~40分程度なら時間はもらえると思えます。頑張ってください。
- ・支援センターの機能を知り、今後必要な時には利用を考えています。(福祉協力員での講習会より) サロン以外でも多くの場で機能をアピールされたいと思えます。
- ・支援内容や場所についてもっと地元でPRが必要と思われたい。
- ・自宅から近い所であれば気軽に足が運べるが、遠いと考えてしまう。
- ・相談事により担当者の名前を明記するとか、不安を取り除いてほしいですね。
- ・北部地区の〇〇さんに学級生さんの認知症の不安について気付いてもらえて感謝しています。ありがとうございました。
- ・北部包括支援センターで百歳体操をしていることを知らなかった。自治会館でも開催されているが曜日が合わなかったりします。広報にでも開催一覧表でも載せてもらえると助かります。
- ・まだ介護が身近にない世代の方にも「もしもの時のために」ということで、周知していったほうが良いと思えます。
- ・もっとアピールしないとだめ。介護=包括支援センターの位置づけがわからない、わかっていないと思えます。
- ・私は、自治会では地域包括のことをあまり知らないようなので、皆に知っていただくように努力して話していきたく思えます。そして自治会全体でいろいろ教えていただき、自治会全体が少しでも暮らしやすくなればと思えます。
- ・住民に情報提供できるように日々無理しない程度に訪問できるようにしていきたい。
- ・これからお世話になると思えます。よろしくお願いします。
- ・支援センターがあることを知らない方にも、お知らせできる方法があれば良いなと感じた。広報などで知らせておられるだろうけれど、すこやかセンターに相談した時は何も伝えてもらえない。紙面で伝える以外に口頭で伝えてもらえるとうれしいのではと思う。