

## 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 (ケアマネジャー向け)

### 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

居宅介護支援事業所のケアマネジャー（41か所）132人

### 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

各居宅介護支援事業所に郵送。返信用封筒で回収。

### 6 回答者数

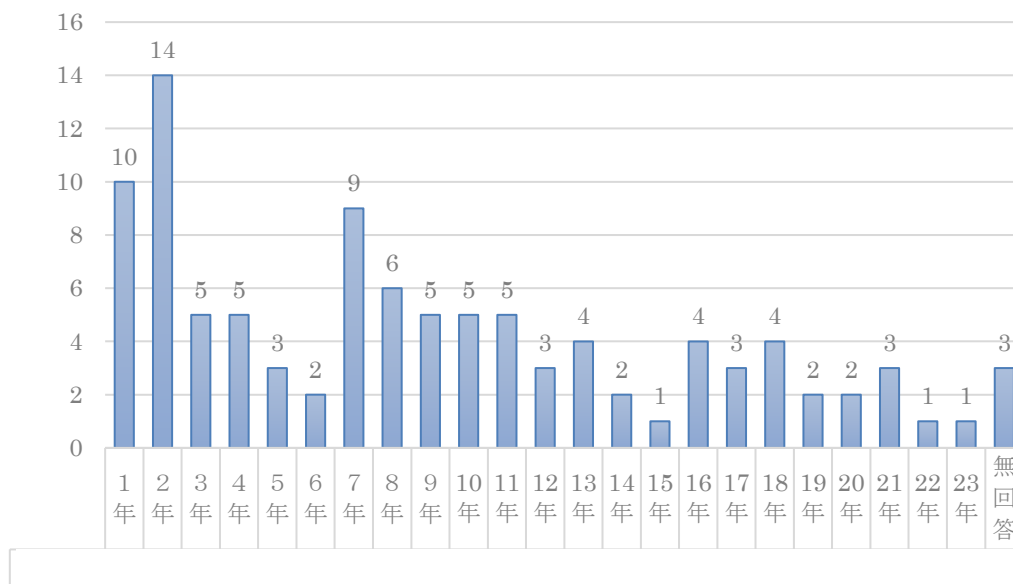
102人（回収率：77.3%）

## 7 アンケート回答結果：

### 問1 あなたのケアマネジャーの経験年数は何年目ですか。

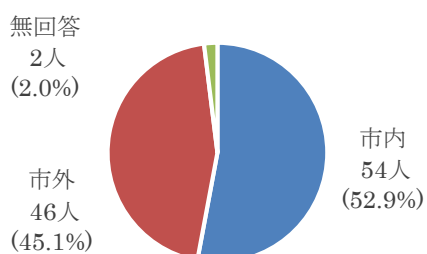
2000年(平成12年)に介護保険制度が創設され、23年目となりました。

5年未満の経験者34人(33.3%)、10年以上40人(39.2%)でした。



### 問2 あなたの所属する事業所についてお答えください。

#### (1) 所属する事業所の所在地を選んでください。(一つに○)



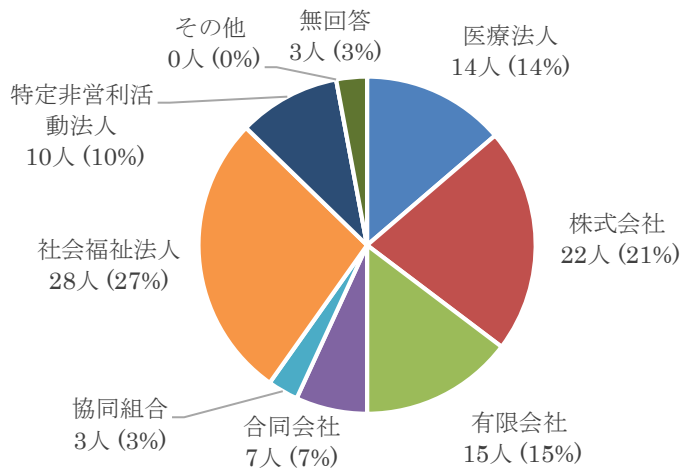
事業所の所在地は、市内54人(52.9%)、市外46人(45.1%)、無回答2人(2.0%)でした。

#### (2) 所属する事業所のケアマネジャーの人数(あなたを含めて)をお答えください。

事業所人数	回答数	回答率	事業所人数	回答数	回答率
1人	5	4.9%	8人	11	10.8%
2人	14	13.7%	9人	1	1.0%
3人	14	13.7%	10人	3	2.9%
4人	18	17.6%	11人	2	2.0%
5人	20	19.6%	12人	2	2.0%
6人	9	8.8%	無回答	2	2.0%
7人	1	1.0%	計	102	100.0%

事業所に所属するケアマネジャーの人数は、「1人」5人(4.9%)、「2人」14人(13.7%)、「3人」14人(13.7%)でした。また、「10人」が3人(2.9%)、「11人」2人(2.0%)、「12人」2人(2.0%)でした。

(3) 所属する事業所の運営法人の種別をお答えください。

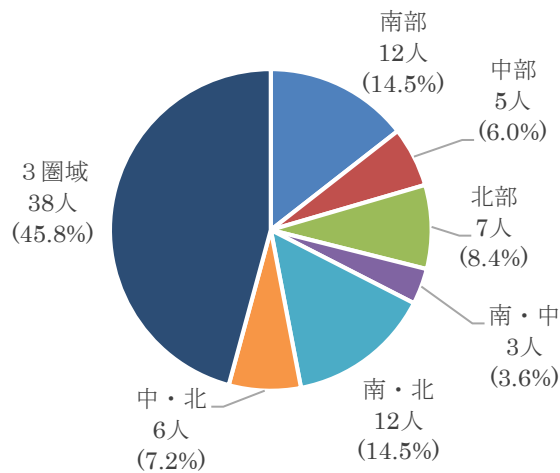


事業所の運営法人は、社会福祉法人 28 人(27.5%)、株式会社 22 人(21.6%)、有限会社 15 人(14.7%)でした。

問3 今までに利用（相談等）されたことがある地区担当の地域包括支援センターに○を、よく利用する地域包括支援センターには◎を、それぞれご記入ください。

(複数回答可)

利用したことがある圏域 (○)

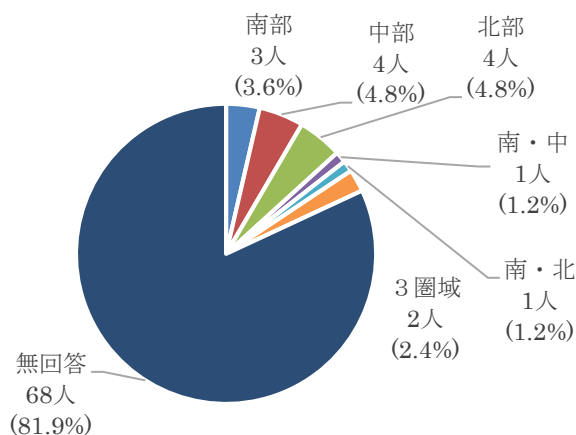


【選択項目累計】

南部地区地域包括支援センター：65 件  
 中部地区地域包括支援センター：52 件  
 北部地区地域包括支援センター：63 件  
 ない：15 件  
 無回答：4 件

利用（相談等）したことがある地域包括支援センター（○）は 83 人の回答があり、3 圏域 38 人(45.8%)、南部 12 人(14.5%)でした。

よく利用する圏域 (◎)

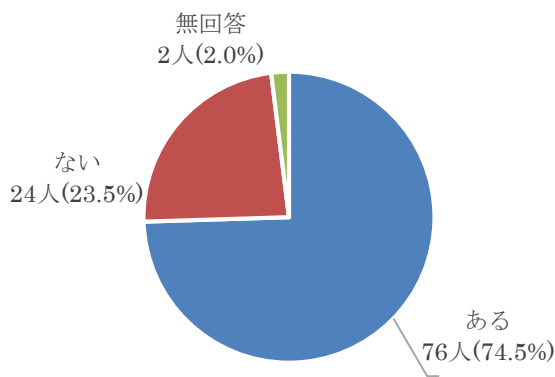


また、よく利用する地域包括支援センター（◎）を選択したのは、利用したことがあると回答した 83 人から、「無回答」68 人(81.9%)、「南部」3 人(3.6%)、「中部」「北部」がそれぞれ 4 人(4.8%)でした。

問4 地域包括支援センターは、介護保険法においてケアマネジャーに対して以下4つの項目を支援、助言する業務があります。

- ① ケアマネジャーへの日常的、個別的支援、相談
- ② 支援困難事例への指導、助言
- ③ 地域ケア会議を通じた自立型ケアプランの作成支援
- ④ ケアプラン作成への助言

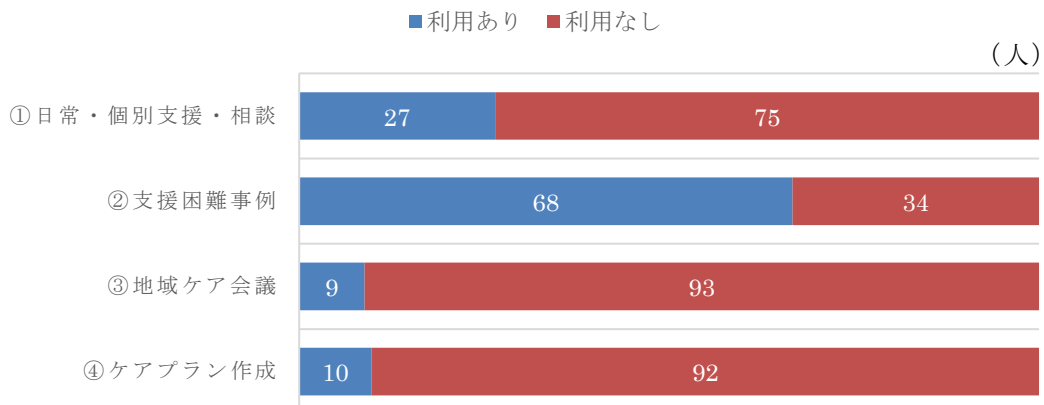
(1) あなたは、上記①～④の項目について、今までに地区担当の地域包括支援センターに相談されたことがありますか。(一つに○)



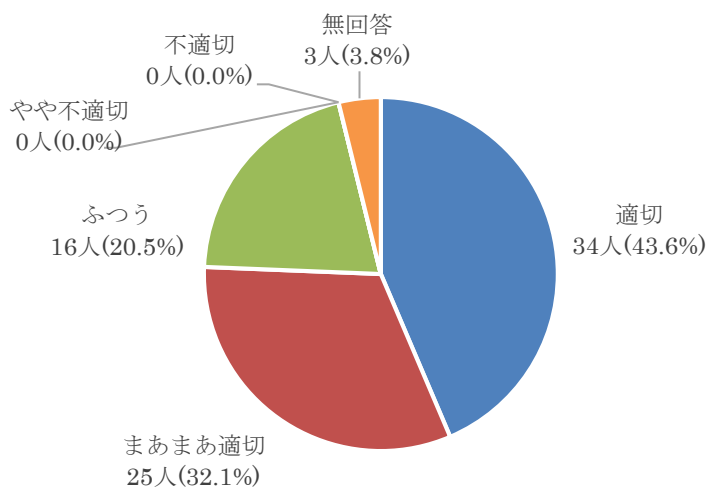
地域包括支援センターに相談したことが「ある」と回答した人は、76人(74.5%)でした。「ない」と回答した人は、24人(23.5%)でした。

(2) 問4(1)で「ある」とお答えになった方にお尋ねします。各項目の利用回数をお答えください。(複数回答)

相談内容については、「ケアマネジャーへの日常的、個別的支援、相談」が「ある」27人(26.5%)、「ない」75人(73.5%)でした。「支援困難事例」が「ある」68人(66.7%)、「ない」34人(33.3%)でした。地域ケア会議が「ある」9人(8.8%)、「ない」93人(91.2%)でした。ケアプラン作成が「ある」10人(9.8%)、「ない」92人(90.2%)でした。

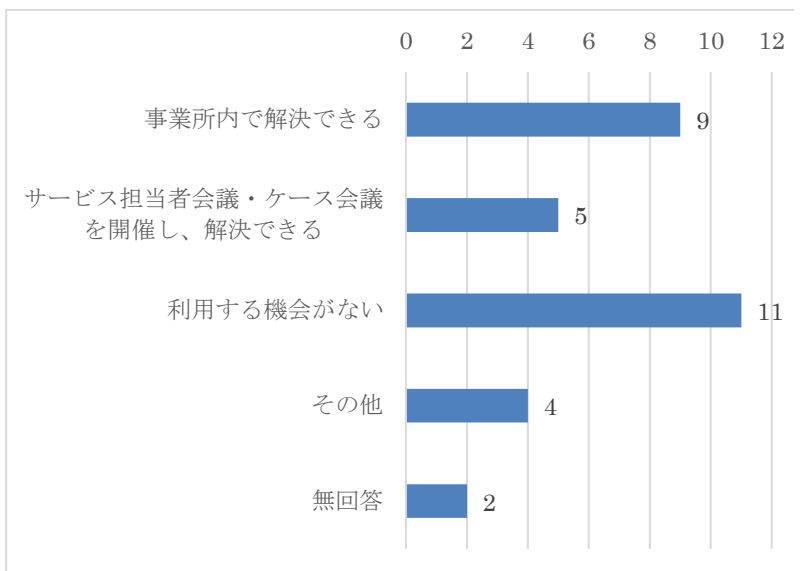


(3) 問4(2)で、いずれかの項目の相談回数が1回以上あるとお答えになった方にお尋ねします。地域包括支援センターの対応はどうでしたか。(一つに〇)



回答者は78人でした。対応が「適切」34人(43.6%)、「まあまあ適切」25人(32.1%)でした。

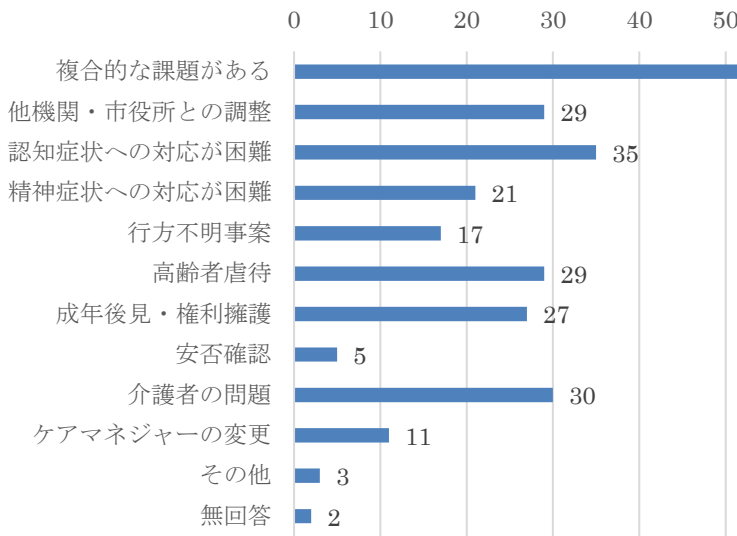
(4) 問3・問4(1)で「ない」とお答えになった方にお尋ねします。地区担当の地域包括支援センターに相談したことがない理由をお答えください。(複数回答可)



回答は31件でした。理由は、「利用する機会がないから」11件(35.5%)、「事業所内で解決できるから」9件(29.0%)、「サービス担当者会議・ケース会議を開催し、解決できるから」が5件(16.1%)でした。

問5 問3・4で、今までに利用（相談等）されたことがあると答えた方にお聞きします。

(1) どのような内容について地区担当の地域包括支援センターに利用（相談等）されましたか。相談された内容に○をお願いします。（複数回答可）



78人から、延べ261件の相談がありました。

相談された内容は、「複合的な課題がある事例」52件(19.9%)、「認知症状への対応が困難」35件(13.4%)、「介護者の問題」30件(11.5%)、「他機関・市役所との調整」「高齢者虐待」それぞれ29件(11.1%)でした。

(2) 利用（相談等）されたことで、問題は改善しましたか。（複数回答可）

利用（相談等）したことによる問題の改善について延べ88件の回答がありました。

「改善した」26人(29.5%)、「多少改善」38人(43.2%)でした。理由としては、「改善した」では、「複合的な課題がある家庭で、会議の開催や関係機関と連携できた。」「多少改善」では、「家族を動かすことができた。」などの意見がありました。

「改善しなかった」と9人(10.2%)が回答されました。理由としては、「聞いてくれたが、助言やフォローがなかった。」などの意見がありました。

項目	人数	主な理由
改善した	26	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すぐに動いてもらえた。地域や他機関とつながれた。</li> <li>・複合的な課題のある家庭で、会議の開催や関係機関と連携できた。</li> <li>・知らなかった情報を教えてもらえた。</li> <li>・ケアマネジャーの精神的な負担が軽減できた。</li> </ul>
多少改善	38	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族を動かすことができた。</li> <li>・権利擁護・成年後見などの利用につながった。</li> <li>・地域と情報共有ができた。</li> </ul>
改善しなかった	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聞いてくれたが、助言やフォローがなかった。</li> <li>・本人が受け入れを拒否している。</li> </ul>
対応中	6	—
その他	5	・現状維持。報告のみ。
無回答	4	—

(3) 利用（相談等）に対する職員の対応は適切でしたか。（一つに○）

利用（相談等）による職員の対応について、81人の回答がありました。「適切」35件（43.2%）で、「まあまあ適切」27件（33.3%）でした。理由としては、「適切」では、「親身になって対応してもらえた。」、「まあまあ適切」では、「個人個人で温度差がある。」などの意見がありました。

「やや不適切」3件（3.7%）で、「助言はしてもらったが、「あなたから言うべきだ」と言われた。助けてほしかった。」などの意見がありました。

項目	人数	主な理由
適切	35	・親身になって対応してもらえた。親切、丁寧。
まあまあ適切	27	・よく考えてくれた。しっかり話を聞いてくれた。 ・個人個人で温度差がある。
ふつう	13	・情報共有はしてもらえた。 ・マニュアル通りで融通が利かない。
やや不適切	3	・助言はしてもらったが、「あなたから言うべきだ」と言われた、助けてほしかった。
不適切	0	—
無回答	3	—

問6 地区担当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) 職員の対応は速やかだと思いましたか。

対応の「速やかさ」について、91件の回答がありました。

「速やか」が44件（48.4%）、「まあまあ速やか」26件（28.6%）でした。理由としては、「速やか」では、「すぐに訪問、対応してもらえた。」、「まあまあ速やか」では、「ケースによっていろいろ。」などの意見がありました。

「遅い」は1人（1.1%）でした。

項目	人数	主な理由
速やか	44	・すぐに訪問、対応してもらえた。 ・連絡が早い。
まあまあ速やか	26	・ケースによっていろいろ。 ・2, 3日中には動いてくれた。
ふつう	15	・速やかな対応は求めておらず、満足している。
やや遅い	0	—
遅い	1	—
無回答	5	—

(2) 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、91件の回答がありました。

「丁寧」45件(49.5%)、「まあまあ丁寧」26件(28.6%)でした。理由としては、「丁寧」では、「忙しい時間の中で、同行訪問や定期連絡をくれる。」、「まあまあ丁寧」では、「ケースによる。」との意見がありました。

項目	人数	主な理由
丁寧	45	・丁寧に対応、接している。 ・忙しい時間の中で、同行訪問や定期連絡をくれる。
まあまあ丁寧	26	・話をよく聞いてくれた。 ・ケースによる。
ふつう	16	・特に丁寧さを感じなかった。
あまり丁寧ではない	0	—
丁寧ではない	0	—
無回答	4	—

問7 市内に3つの圏域地域包括支援センターを開設したことについて感じることをお答えください。(各一つに○)

(1) 相談をしやすくなりましたか。

3つの圏域センター設置の「相談のしやすさ」について、102件のうち、「相談しやすくなった」36件(35.3%)、「まあまあ」18件(17.6%)でした。理由としては、「相談しやすくなった」では、「各圏域になってから一緒に動いてもらえる。」「まあまあ」では、「利用者の把握をしている。」などの意見がありました。

「もう少し」2件(2.0%)で、理由は「相談場所・担当の包括がわかりづらい。」との意見がありました。

項目	人数	主な理由
相談しやすくなった	36	・各圏域になってから一緒に動いてもらえる。 ・担当地域に密着されよく知っている。
まあまあ	18	・利用者の把握をしている。
ふつう	32	・以前のことを知らない。 ・人によって差がある。
もう少し	2	・相談場所、担当の包括がわかりづらい。
もっと	0	—
無回答	14	・以前がわからない。



(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。

3つの圏域センターにおける「地域との交流」について、102件のうち、「交流に努めている」39件(38.2%)、「まあまあ」20件(19.6%)でした。理由としては、「交流に努めている」では、「民生委員等との交流の機会を作ってくれている。」、「まあまあ」では、「具体的なところがあまり見えてこない。」などの意見がありました。

「もう少し」1件(1.0%)、「もっと」1件(1.0%)で、理由は、「もう少し」で、「知らない人、役割をわかっていない人が多い。」、「もっと」では、「ケアマネの情報に頼りすぎ。自ら足を運んで話を聞き、様子を見てほしい。」と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	39	・ 民生委員等との交流の機会を作ってくれている。 ・ 民生委員との情報が早い、架け橋になっている。
まあまあ	20	・ 具体的なところがあまり見えてこない。
ふつう	21	・ 担当地域の方々について情報共有してもらいたい。
もう少し	1	・ 知らない人、役割をわかっていない人が多い。
もっと	1	・ ケアマネの情報に頼りすぎ。自ら足を運んで話を聞き、様子を見てほしい。
無回答	20	・ どのように交流しているのか教えてほしい。

問8 地区担当の地域包括支援センターがケアマネジャーの皆さまをしっかりとサポートできるよう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】**

- ・圏域センターが地区担当はとてもありがたい。災害対策について、一緒に地区ごと関われば良かったら。
- ・ケアマネと包括に温度差があるように感じる。相談に温かく対応してもらいたい。
- ・地域包括支援センターにより力量に差がある。
- ・基幹包括の職員は入れ替わりが多く、現場の実績がどれだけわかっているのか疑問。サービス担当者会議だけ出ても意味がない。
- ・住み慣れた自宅で生活をするためには、地域の理解と協力が必要。地域サポート力の強化の支援をお願いしたい。

**【ケアマネジャーへの依頼時の対応】**

- ・書面で情報がほしい。(特にケースの紹介で、聞き取りを行ったが住所が違っていた。)
- ・全く介護サービスにつながる目途がない人を依頼されることがある、見極めて。
- ・地域包括支援センターからの依頼は困難ケースが多いが、要支援の困難ケースは小規模事業所では負担が大きい。地域包括支援センターで担当する、各地区内の居宅介護支援事業所と意見交換会・交流会で相互に支援し合える関係づくり・体制づくりが必要。
- ・紹介後もアフターフォローをしてほしい。

**【ケアマネジャーの後方支援】**

- ・一緒に検討し、動いてほしい。同行訪問してほしい。
- ・話を聞くだけでなく、助言・援助がほしい。本当に困った時こそ寄り添ってほしい。
- ・後方支援だからと、何も協力してくれず、それ以後相談を躊躇するようになった。
- ・家族への対応が困難な時、何度か電話で訪問を依頼したが動いてもらえなかった。
- ・「それは私たちがします」と言ったことを後で「ケアマネがしてください」と言われ疑問を感じた。包括でできることできないことはケアマネの力量を見て判断してほしい。

**【顔の見える関係づくり】**

- ・北部・南部・中部の交流事業を行い、ケアマネも参加したい。
- ・担当者が変更することがないように。変更する時は事前に連絡がほしい。

## 8 考察

### (1) 回答者について

介護保険制度の根幹を支えるケアマネジャーは市域で 132 人が活動しており、そのうち 102 人(77.3%)の人に回答をいただきました。

回収率の高さから地域包括支援センターへの関心の高さ、連携の実態が把握できたと考えられます。

### (2) 回答者の経験年数・事業所の所在地および事業所人数について

ケアマネジャーの経験年数は、5 年未満の人が 34 人(33.3%)で、複合的課題や高齢者虐待事案などの困難事例への支援が必要な状態があることがわかりました。また、10 年以上のケアマネジャーが 40 人(39.2%)であり、経験年数の浅いケアマネジャーの育成支援が望めるベテランが多い状況が把握できました。

ケアマネジャーが所属する事業所の所在地は、市内 54 件(52.9%)、市外 46 件(45.1%)で、半数近くが市外の事業所に所属していました。また、事業所に所属するケアマネジャーの人数は、5 人未満が 71 人(69.6%)であり、特に 1 人が 5 人(4.9%)、2 人が 14 人(13.7%)であり、事業所内におけるサポート体制、研修体制など、支援が必要な状況の可能性が把握できました。

### (3) 圏域地域包括支援センターの利用の有無について

利用(相談等)したことがある地域包括支援センター(○)では、約半数が 3 圏域 38 件(45.8%)の地域包括支援センターを利用していました。高齢者の居住する地域の地域包括支援センターを利用(相談等)される状況が伺えたことから、3 つの地域包括支援センターにおける均質で、適切な対応が求められます。

地域包括支援センターに相談したことが「ある」と回答した人は、76 人(74.5%)で、「ない」と回答した人は、24 人(23.5%)であり、所属する事業所において相談・支援する体制が構築されている状況が想定されました。

### (4) 介護保険法に規定されているケアマネジャーへの支援、助言状況と対応の適切さ

相談内容については、「支援困難事例」68 人(66.7%)、「ケアマネジャーへの日常的、個別的支援、相談」27 人(26.5%)においての利用が多く、複合的な課題を有する高齢者への支援や、緊急的な対応支援などにおいて支援を求められる状況が把握できました。

以上のことから、地域包括支援センターにおける課題解決能力、家族調整能力、関係機関との連携スキルを向上させる必要があります。

また、相談をした時の地域包括支援センターの対応については、「適切」34 人(43.6%)、「まあまあ適切」25 人(32.1%)であり、おおむね適切(75.7%)と評価をいただき、ケアマネジャーの相談に対応できたものと考えられます。

### (5) 地域包括支援センターへ相談したことがない人の理由

地域包括支援センターへ相談しない理由については、「利用する機会がないから」11 件(35.5%)、「事業所内で解決できるから」9 件(29.0%)、「サービス担当者会議・ケース会議を開催し、解決できるから」が 5 件(16.1%)であり、事業所内外において事例検討

の機会を活用し適切に課題解決に努めていました。

#### (6) 相談内容と問題の改善状況

地域包括支援センターへの相談内容は、「複合的な課題がある事例」が 52 件(19.9%)、「認知症状への対応が困難」35 件(13.4%)、「介護者の問題」が 30 件(11.5%)、「他機関・市役所との調整」「高齢者虐待」それぞれ 29 件(11.1%)であり、個別事案に対する高い対応能力(課題解決能力)を求めておられます。地域包括支援センターは医療・介護・障害サービスの他、インフォーマルサービスや各種制度に精通し、適切な提案・支援が実施できるよう資質向上に努める必要があります。

また、引き続き、保健師・社会福祉士・主任ケアマネジャー等の専門職の専門性を発揮したチームアプローチによる課題解決に努める必要があります。

利用(相談等)したことによる問題の改善については、「改善した」が 26 人(29.5%)、「多少改善」が 38 人(43.2%)で、おおむね改善した(72.7%)と評価していただいています。

しかし、「改善しなかった」と 9 人(10.2%)が回答され、理由としては、「聞いてくれたが、助言やフォローがなかった。」などの意見がありました。

地域包括支援センターは、「ケアマネジャーへの支援として直接的に支援する場合」と、「ケアマネジャーの力量向上へ伴走型支援を実施する場合」、「サービスや制度の情報提供等により自立した課題解決支援を実施する場合」等があり、支援方法について、ケアマネジャーと合意のもと支援を開始する必要があります。

#### (7) 相談に対する職員の対応は適切か

利用(相談等)による職員の対応については、「適切」が 35 件(43.2%)で、「まあまあ適切」が 27 件(33.3%)で、おおむね適切(76.5%)と評価していただいています。しかし、「やや不適切」が 3 件(3.7%)で、「助言はしてもらったが、「あなたから言うべきだ」と言われた。助けてほしかった」などの意見があり、ケアマネジャーの悩んでいる内容をしっかり把握し、ケアマネジャーの力量を押し量るなか、適切な支援を検討する必要があります。

#### (8) 職員の対応(速やかさ、丁寧さ)

対応の「速やかさ」について、「速やか」が 44 件(48.4%)、「まあまあ速やか」が 26 件(28.6%)であり、おおむね「速やか」(77.0%)と評価していただいています。しかし、「遅い」が 1 人(1.1%)であり、支援がスムーズに進まない事案もあることから、スケジュール感の共有や進捗状況の共有、ケアマネジャーと地域包括支援センターの役割分担が必要です。

対応の「丁寧さ」については、「丁寧」が 45 件(49.5%)、「まあまあ丁寧」が 26 件(28.6%)であり、おおむね丁寧(78.1%)と評価していただきました。同行訪問や定期連絡等により、目標の達成まで、課題の共有や支援情報の共有に努める必要があります。

#### (9) 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

3つの圏域センター設置の「相談のしやすさ」については、「相談しやすくなった」

が 36 件 (35.3%)、「まあまあ」が 18 件 (17.6%) で、約半数の人に「相談しやすい」(52.9%) と評価をいただきました。しかし、「もう少し」が 2 件 (2.0%) であり、理由「設置場所・担当包括が不明」から、特に経験の浅いケアマネジャーとの顔の見える関係づくりに努める必要があります。

「地域との交流」については、「交流に努めている」が 39 件 (38.2%)、「まあまあ」が 20 件 (19.6%) で、約 6 割の人に交流に努めていると評価をいただきました。しかし、「もう少し」が 1 件 (1.0%)、「もっと」が 1 件 (1.0%) で、理由は、「知らない人、役割をわかっていない人が多い」、「ケアマネの情報に頼りすぎ。自ら足を運んで話を聞き、様子を見てほしい」から、地域包括支援センターへの要望やケアマネジャーとの役割分担により、地域包括支援センターの支援経過の見える化に努める必要があります。

## 9 まとめ

### (1) ケアマネジャーと顔の見える関係づくりの推進

経験の浅いケアマネジャーや、事業所のケアマネジャー数が少ないなどの孤立が心配されるケアマネジャーに対し、積極的な情報提供・支援に努める必要があります。また、複数のケアマネジャーが所属する事業所においても、サービス担当者会議への出席や、事業所における事例検討会への出席により、課題解決に向けた制度・インフォーマルサービス等の情報提供等、ケアマネジャーとの顔の見える関係づくりに努めます。

### (2) 地域包括支援センター職員のスキルアップ

複合的な課題を有する事案の解決に向けた相談が多いことから、地域包括支援センター内外の研修により、制度・サービス等の習得、課題解決能力・家族関係調整能力等の向上に努めます。また、地域包括支援センターで開催する職種別会議や認知症初期集中支援チーム員会議等を活用し、計画的な研修機会を確保することにより、3つの地域包括支援センターの均質で適切な支援の提供を目指します。

さらに、地域支援者、サービス事業者（かかりつけ医師・歯科医師、デイサービス等）や庁内関係課とのネットワークの構築により、丁寧で速やかな課題解決に努めます。

### (3) 地域包括支援センターの支援経過の見える化

相談をいただいた事案に対する課題整理や支援計画等について、ケアマネジャーと情報の共有を図ります。支援開始時には、ケアマネジャーの期待する支援を明確にし、ケアマネジャーの経験年数や、事業所における支援体制を確認するなか、必要な支援に対し、地域包括支援センターと役割分担・スケジュールの共有により、協働して事案へ対応します。

## 10 アンケート設問 自由記載欄の詳細

問4(4) 地区担当の地域包括支援センターに相談したことがない理由をお答えください。

(複数回答可)

### ◆相談しない理由(その他)

- ・精神疾患、認知症・徘徊等、成年後見対応等は連携・相談している。速やかな対応が得られない場合がある。
- ・草津市内事業所であり。現状あまり利用する機会がない。
- ・担当利用者がいないため。
- ・職についてまだ日数がたっていないから。(他市で働いていたため。)
- ・まだ入社して3ヶ月だから。
- ・自身のケースで守山の利用者がおられないため。
- ・守山市のケースがない。栗東市の利用者が予防優先。事業所内でもケースいっぱい対応出来る件数が少なく、どうしても市内の方々を取る方向性に現状至っている。

問5(2) 利用(相談等)されたことで、問題は改善しましたか。(複数回答可)

### ◆改善した

- ・すぐに動いてもらったので今のところ落ち着いている。ケアマネの耳には届かない情報も知ることができて大変助かった。
- ・複合的課題のある事例で、定期的な会議を行い、自立支援課も協同で問題点が改善した。
- ・自治会長、民生委員への確認や連絡をしていただき、地域とつながることができました。
- ・他機関との調整をして頂けた。
- ・他専門機関へのつながりがもてた。
- ・本人の居住先を探していた時に、施設紹介をしてくれる所を教えてもらい、居住先を決めることができた。
- ・複合的課題を抱える家族支援で、介護サービス以外の関係サービス・機関との連携を図ることができた。また、運転免許自主返納への働きかけを公安等につないでいただくことですすめることができた。自殺企図ある利用者相談では保健所、病院等との連携に迅速に対応いただいた。
- ・特養への入所が短期間でできました。
- ・広い視野でアドバイス頂けたことで、ケアマネジャーの精神的な負担感が軽減でき助かった思い出があります。勉強になりました。

### ◆多少改善した

- ・動きのなかった家族が多少動き始められた。
- ・相談の有無での結果かわからないが、小規模の利用につながった。
- ・地域(自治会、民生委員など)との情報共有ができた。
- ・虐待事例から相談させていただくことで、本人・家族とのつながりに入ることができた。関りが深くなったように感じた。

- ・救急搬送することができ、医療につなげることができた。改善していくように努めます。
- ・当事者同志の話し合いの機会を設けていただいたことは良かった。
- ・息子さんの支援の方とつながり、生活状況も見えやすくなった。
- ・相談内容を調べて教えてくれたので、支援方法を検討する手立てになった。
- ・訪問看護につなげた。
- ・権利擁護契約を行い、本人の気持ちの安定につながった。
- ・民生委員とのつながりにより、ご本人の見守りが増えた。
- ・隣家からの騒音苦情に守山市環境政策課につながり家族と共に対応できた。
- ・一時的にサービスの導入により改善したが病気の悪化により再燃した。
- ・家族が障害をお持ちで、金銭管理などが難しかったが、社協・関りなど得られた。
- ・介護者の負担感の軽減（相談できる場所が増えたという安心感）ができた。
- ・成年後見制度利用につながった。

#### ◆改善しなかった

- ・一つは、あまりに問題が大きすぎた。一つは、報告したことで（したが）助言はもらえなかった。
- ・本人が受け入れを拒否しているため。
- ・その時に窓口で話を聞いて下さったが、その後のフォローがなかった。

#### ◆現在対応中 コメントなし

#### ◆その他

- ・あまり変わらなかった。
- ・現状維持。
- ・報告のみ。
- ・2件とも入院された。

問5(3) 利用（相談等）に対する職員の対応は適切でしたか。（一つに○）

#### ◆適切

- ・こちらの話を十分に聞きとり、できない部分をできる限りフォローしてもらうことができた。
- ・丁寧に対応して頂いた。
- ・公的支援のアドバイスを頂いた。
- ・親身に相談にのってもらえた。
- ・良い方法はないか何度も調べて下さり、とても親切で丁寧に教えていただきました。ありがとうございます。
- ・回答が明確である。
- ・親身になって対応してくれた。
- ・カンファレンス等に参加して一緒に考えてもらえた。相談ができた。
- ・親身になって探して頂いた。

- ・必要に応じ利用者宅への訪問も随時していただき報告していただいた。

◆まあまあ適切

- ・状況報告がメインであり、しっかり話をきいていただいた。
- ・事情をよく考えて下さった。
- ・個人個人で温度差はある。

◆ふつう

- ・ケアマネ（こちらが）がまさにしてもらいたい事に対し基幹型包括と対応してもらえなかった時がある。
- ・普段通りに対応して下さいました。
- ・情報共有はしていただいたので。
- ・マニュアル通りで融通が利かない。

◆やや不適切

- ・助言はもらったが「あなたから言うべきだ」といわれた。私から言えるのなら相談してなくて、助けてほしかった。

◆不適切 コメントなし

問 6(1) 職員の対応は速やかだと思いませんか。

◆速やか

- ・すぐに対象者宅への訪問などしてもらえた。
- ・迅速に対応していただき非常に助かりました。
- ・案件についての対応は速いと思う。適切かどうかは別として。
- ・相談に対してすぐに連携をとってもらえた。
- ・情報共有を密にしてくださってます。
- ・迅速な対応をとって頂きました。
- ・地域によって相談場所が違うので、関係性を作りにくい。
- ・直ぐに対応していただき心強く思います。
- ・連絡が早い。
- ・地域包括もほぼ同時期に別ルートから情報がいたので連携が取りやすかった。
- ・対応が早い。
- ・虐待の疑いについてすぐに訪問してもらえた。
- ・介護者からの相談当日にケアマネと同行訪問してくださった。
- ・南部地区地域包括支援センターに営業に伺った際に速やかに丁寧に対応していただいた。
- ・速やかに行動されています。
- ・早すぎてびっくりします。助かります。

◆まあまあ速やか

- ・2.3日中には動いてくれた。
- ・普段通り対応して下さいました。



- ・ケースによっていろいろ。

◆ふつう

- ・すぐに動いていただくケースではなかったのですが、こちらでも速やかな対応を求めておらず、満足しています。
- ・速やかとは感じずふつう。

◆やや遅い コメントなし

◆遅い コメントなし

問 6(2) 職員の対応は丁寧だと思いましたか。

◆丁寧

- ・丁寧に対応していただきました。
- ・こちらがお願いする事項についていつも誠意をもって対応して下さっていると感じている。
- ・ご家族への対応も柔らかく、家族の緊張感もほぐれた様でした。
- ・どの質問に対しても丁寧に答えていただき、次も相談しやすいと思いました。
- ・わかりやすく（わかるまで）丁寧に対応して下さっています。
- ・忙しい時間の中で、同行・相談等を取り組んでくれる。
- ・一緒に訪問して下さったり、その後も定期的に確認の電話をいただいたりした。
- ・親身であった。
- ・定期的に連絡を入れて下さる。
- ・困難事例でも優しく利用者・家族に接しておられます。
- ・非常に丁寧です。

◆まあまあ丁寧

- ・話をよく聞いて下さった。
- ・普段通りの対応をして下さいました。
- ・ケースによっていろいろ。

◆ふつう

- ・特に丁寧さは感じなかった。

◆あまり丁寧ではない 以下なし

問 7(1) 相談をしやすくなりましたか。

◆相談しやすくなった

- ・基幹型のみの時は相談してもそれだけで終わっていたことも多かったが、各圏域になってからは一緒に動いてもらえるので、相談しやすい。
- ・基幹しかない時は職員の数も少なく、一ヶ所だったので困った時にすぐ行くのがおっくうだったが、それらは改善されたと思う。
- ・担当地域に密着されよくご存じで話しやすい。

- ・地域ごとで担当の方も明確で助かっています。
- ・話しやすく何でも相談できありがたい。
- ・地域の事をよく知っておられるので、理解も早く相談しやすい。
- ・相談しやすい、より深く相談できる。

◆まあまあ相談しやすくなった

- ・変わりなく相談させていただいています。
- ・相談を要する事例が（守山市の担当ケース数）多くないので、まだよく分かりません。
- ・利用者の把握をしてくださっている。
- ・地域の事をよく理解されているので、相談しやすい。

◆ふつう

- ・以前を知らないのだからわからない（守山は4ヶ月目）。
- ・関わらせていただくことが少なく、変化は分かりませんが、問い合わせ等には丁寧に対応していただきます。
- ・入職した時は既にあったので、前との違いがわかりません。
- ・主に他市の相談先が多い。
- ・学区で担当がわかれているので地域の相談はしやすいと思う。まだ、相談をしたことがありません。
- ・人によって差がある。

◆もう少し相談しやすくなってほしい

- ・他市のケアマネなので、相談場所がどこなのかわかりづらい。
- ・学区に分かれているので担当の包括がわかりづらい（守山在住でないので学区に疎い）。

◆もっと相談しやすくなってほしい なし

◆空白

- ・以前の状況を知らないので比較ができません。
- ・以前がわかりません。

問7(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

- ・研修等開催していただき、交流の機会をつくっていただいている。
- ・民生委員さんとの情報共有がはやい。
- ・サロン等を定期的で開催されているので。
- ・教室など頻回に開いている。
- ・サロン等開催されている。
- ・交流に努めておられると思います。
- ・地域の事を相談した時すぐに教えてもらえたり、地域に確認してくださるのが、交流が盛んだと感じました。

- ・定期的なやり取りをされていると思います。
- ・集まる場作り、参加しやすいイベント企画等。
- ・サービス担当者会議等には、いつも参加していただき、対象利用者様に対しては様々な助言をいただいています。
- ・地域包括支援センターで介入されているケースの事例検討会や研修などにも参加させてもらっている。地域の民生委員の方々との交流の場を提供して頂けて良かった。
- ・研修会を開催されている。カフェなど開催されている。
- ・場所が良いと思います。
- ・民生委員との懸け橋になっている。
- ・適宜対応して下さっている。
- ・毎月交流会を開催する。
- ・民生委員さんとも交流されているので、心強い。

◆まあまあ地域との交流に努めている

- ・具体的なところがあまり見えてこない。
- ・認知症カフェへの誘いを積極的に行っている。

◆もう少し

- ・知らない人、役割をわかっていない方が多いです。

◆もっと

- ・ケアマネの情報に頼り過ぎ。自ら足を運んで話を聞き、様子を見てほしい。

◆空白

- ・どのように交流しているのか教えてほしい。
- ・守山のケースを持ったことがないので、よくわからない。
- ・情報不足で詳しく交流の内容を把握していない。申し訳ありません。

問8 地区担当の地域包括支援センターがケアマネジャーの皆さまをしっかりとサポートできるよう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。

◆利用あり

- ・圏域センターの職員とは比較的連携がとりやすい。ただし、人により力量に差があり、自分の主観を伝えているのではと感じることもある。基幹型の包括の職員は入れ替わりが多く、現場の実績がどれだけ解っているのか疑問に感じる。サ担にだけ出てもらっても意味がないと思う。
- ・こちらとの温度差が若干あるように思われる。こちらも根気よく関りを持ち続ける必要があると思う。
- ・ケアマネ任せにせずに一緒に検討し動いてもらっている。ケアマネジャーの後ろ盾、力になってほしい。
- ・「確認」というより「指摘」され、相談しにくい雰囲気になったことがある。ケアマネも「人」なので感情で左右されます。失礼な相談の仕方をすることもあるかもしれませ

んが、温かく相談に対応して頂きたいです。(まあ、一例ですが)

- ・高齢夫婦、単身世帯が増えているように感じています。若い頃は安易にできていた事、車の運転、買物、ゴミの分別、ゴミ出し等、日常生活に直結する困り事も多く出てくる現実を感じている。住み慣れた自宅で生活を続けるためには、地域の理解と協力が必要だと思う。地域サポート力の強化をお願いしたいです。
- ・入社間もなく、今後も関りをもって相談などのっていただけたらと思います。独居の方やサービス介入が難しいです。情報共有しながら色々支援させて頂き、いつもありがたく思っております。今後ともよろしくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。困難ケースをいつも相談させていただいております。今後も宜しくお願いします。
- ・「包括に相談した方がよい。」と病院や事業所から言われ相談しても、話を聞いてくれるだけで、アドバイスとか支援がなかった。もう少し具体的な支援が必要だと思った。
- ・以前、本当に利用者家族のことで困っている時に、基幹型や圏域センター包括に相談したが「結局は、包括は責任をもたない。自分たちが悪いのだから、自分たちで解決しなさい。」という態度をとられたので、不信感を持ったことがある。「相談して下さい。」と言いながら、いざ相談すると逃げ腰になる。そうなるとケアマネはどこに相談したらよいのかわからなくなり、結局自分たちで何とかしなければならないのかという不安感に襲われる。本当に困った時こそ寄り添い力になってもらいたい。相談相手になってもらいたいです。
- ・サポートをお願いしたい場合は、こちらの方から遠慮なくお願いしているので大丈夫です。
- ・圏域センター地区担当はとてもありがたいです。災害対策について一緒に地区ごと関わられたらと思っています。
- ・利用者様の担当を受けさせていただく際、書面での資料がなくすべて口頭で言われる。基本情報・アセスメント等共有が必要な内容については、書面でいただきたい。
- ・担当後のフォローがない。聞き取りもないため、ケアマネとつなげば終了と捉えられている様に感じる。
- ・圏域センター包括によって、力量差があるので統一された方が良いように感じます。
- ・居宅の依頼をしていただく時、紙面で情報をいただけるとありがたいです。(聞きとり時、住所が違っていたこともあったので)
- ・後方支援よろしく申し上げます。相談のしやすさ、一緒に支援に関わって頂けるということが、ケアマネは安心してお仕事させてもらえるのでありがたいです。
- ・地域によって事情や環境が違うので地域包括支援センターさんが相談にのってくださり、アドバイスなど受けられると、ケアプランや支援の仕方などの参考になるので、本当にありがたいと思っています。
- ・介護のサービスにつながる目途が全くない人を依頼される事がある。サービス導入が必要か見極めてから依頼をしていただく方が助かります。

- ・高齢者2人生活、親族遠方、緊急時の対応について。ケアマネだけでは困難な場合が多く、緊急時泊まれる等のサポートがあればと思う。
- ・相談しても一方的に聞くだけのように感じる。その後について、検討していく方向になっていない気がする。
- ・ケアマネジャーの後方支援という立場でご助言いただければありがたいと思います。個々のケースにおいて、理想・マニュアル的な助言をいただくと、何となく責められているような気持ちになるのも事実です。個々の状況を共有し、ご支援いただければ助かります。今後ともよろしく願いいたします。
- ・ケアマネをサポートしたいという気持ちは伝わるが、「それは私達がします。」と言われたことを、後から「ケアマネがして下さい。」と言われたことがあり、疑問に感じたことがあった。お世話になっているので、言い返さなかったが、「言い返せないよなあ。」とも思う。包括で出来ること出来ないこと、ケアマネの力量をみて判断してほしい。とてもお世話になっているのに、もしこれが続くと「包括は何もしてくれない。」という印象がついてしまいそうで、あまりよろしくないのでは。基本的には、いつもとてもお世話になっています。ありがとうございます。
- ・困った時に相談させて頂け、対処をして頂ける点は大変ありがたいと思っています。
- ・相談した際に（困難ケース等）一度は一緒に訪問していただけるとありがたいです。
- ・担当職員の方々と顔の見える関係性を作りたい。
- ・要支援者の受け入れができる事業所が少なくなっているとのこと、栗東市や野洲市のように地域包括支援センターでも担当してもらえるシステムができれば、包括センターから依頼いただくケースは、困難なケースが多いですが、要支援で困難ケースは小規模事業所では負担が大きいです。事業所加算取得事業所はどの程度対応されているのでしょうか。各地区内の居宅介護支援事業所との意見交換会・交流会で相互に支援し合える関係作り、体制ができればと思います。
- ・令和4年1月より当事業所にてケアマネ業務の勤務となっており、まだ業務内容も把握できておらず勉強中です。今後ともよろしく願い致します。
- ・以前、ある地域包括に相談した時に、困っている時で助言・援助をお願いしたいと思いましたが、「私達は後方支援ですから。」と言われてしまい、結局、何も協力していただかなかったことがあって、それから、相談を躊躇するようになりました。すべての包括ではありません。情報共有して連絡を密にとってくださり、きちんと対応してくれた包括もあります。
- ・新規依頼を受ける際、その後の様子や困っていないかの確認をしてもらえるので、相談しやすいです。これからもよろしく願い致します。
- ・担当者が変更（移動・退職等）されるときには、ケアマネにも事前に一報いただけると大変有難いです。
- ・本部の包括が命令が強くなっていると思う。あくまで委託ということもあり、全て地区包括に投げるのは負担が大きいと思う。もう少し本部と地区が足並がそろえばいい。

- ・北部・南部・中部の交流事業をすこやかセンターで行って、ケアマネも参加したい。
- ・いつもお世話になってます。ご利用者様をご紹介もいただきありがとうございます。ご紹介いただいたご利用者様のアフターフォローを支援していただけると（ケアマネ一人ではどうにもならない事もありまして…気に掛けていただただけでも違います。）助かります。対応に苦慮した際、親身になっていただきありがとうございます。
- ・難しいと思いますが、現地確認に終わっているように思う。問題解決に向けて、包括としての動きがよく見えません。
- ・担当の利用者様で問題行動が多い方を見かけ、少し変だなと思った時はお知らせの連絡をいただいて感謝してます。
- ・困っているケースで家族への対応が困難な時、何度か電話で、訪問をお願いしたが動いてもらえなかった。（忙しいとの理由）ケアマネジャーとは違う立場からフォローをしてほしかった。

#### ◆利用なし

- ・窓口の対応を笑顔でお願いしたいです。
- ・南部包括によく相談するのですが、職員さんが退職等で変わられることがあるように思います。人が変わると細かい情報が伝わりにくいので、あまり変わらないようお願いします。
- ・まだこれからになりますが、相談窓口として、初回は一緒に同行して下さるとかあればうれしい。（すみません、まだわからないので、されていたらすみません。）
- ・市外の居宅ですが、伺った際に雰囲気は良く感じました。
- ・新人ケアマネですが、伺った際に気軽に相談ができれば大変ありがたいです。
- ・ケアマネだけでは対応が困難なケースの紹介を受けた場合、委託された後でも相談を受けられる様、関係を良好に保ちたいと思います。例えば、紹介をいただいたケースの方の様子を一定期間経ってから（半年とか）現在の状況を伺って下さるとありがたいです。現在の支援でよいかどうかとか、ケアマネとしての悩みを聞いてもらえると気持ちが楽になります。

#### ◆無回答（不明）

- ・相談後の状況も、ケアマネに聞きとるだけでなく、時々ケアマネ訪問時に同行してもらえると、更に状況が判りやすく、支援がスムーズにいくのではないかと思います。
- ・今後、一緒に働くことがありましたら、よろしくお願い致します。
- ・入ったばかりなので、まだケースもあまり持っていないので、これから相談させていただくのであれば、アンケートで質問されていた内容は行ってほしいと思う。
- ・個別的支援やケアプラン作成においては、主任ケアマネに相談、助言を受けながら今まで解決できていました。認知症状への対応や、他の関係機関との調整等、まだまだ自分自身の知識・情報も少なく、支援の仕方で悩む事も多いため、今後地域包括の方に相談しながら対応したいと思います。また、地域ケア会議等で、色々なケースを参考にさせていただきたいと思います。