

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 (自治会長、民生委員・児童委員向け)

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

自治会長、民生委員・児童委員 229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

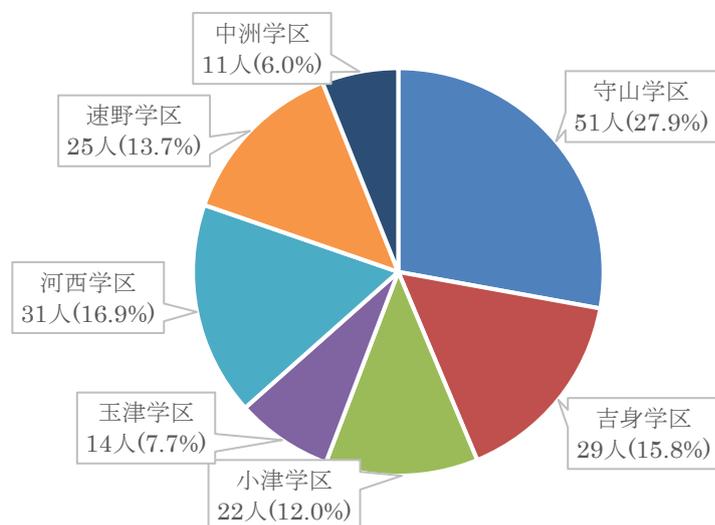
自治会長は自治会長便にて配布。民生委員・児童委員は郵送にて配布。返信用封筒または地区会館・地域包括支援センターへの提出にて回収。

6 回答者数

183人（回収率：79.9%）

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○)



回答者は183人で、守山学区51人(27.9%)、河西学区31人(16.9%)、吉身学区29人(15.8%)でした。

圏域センター別の回答者数の割合は、南部：39.9%、中部：23.5%、北部：36.6%でした。

問2 あなたの自治会長、民生委員・児童委員の経験をお聞かせください。

(あてはまるものに○、年数を記載)

- ア 自治会長： 58人/71人 (重複あり)
 イ 民生委員・児童委員：130人/158人 (重複あり)
 ウ 無回答：1人

【自治会長】

任期	人数 (人)	割合 (%)
1年	24	41.4
2年	12	20.7
3年	5	8.6
4年	3	5.2
5年～10年	10	17.2
11年以上	3	5.2
不明	1	1.7
合計	58	100

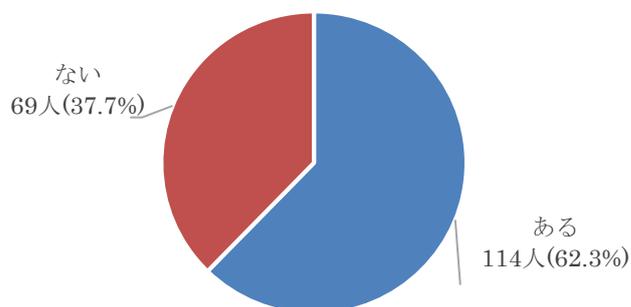
【民生委員・児童委員】(1期3年)

任期	人数 (人)	割合 (%)
1期	59	45.4
2期	41	31.5
3期	14	10.8
4期	7	5.4
5期以上	8	6.2
不明	1	0.8
合計	130	100

自治会長の経験年数は、1年24人(41.4%)、2年12人(20.7%)でした。

民生委員・児童委員の経験年数は、1期59人(45.4%)、2期41人(31.5%)、3期14人(10.8%)でした。

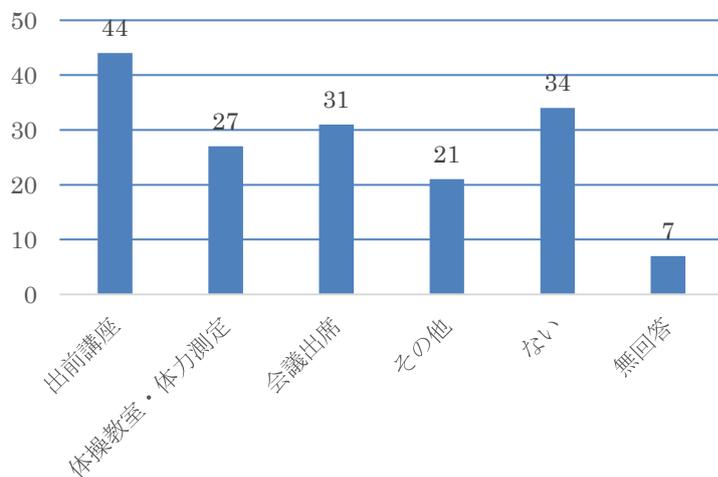
問3 今までに、地区担当の地域包括支援センターを利用（相談等）されたことがありますか。



地域包括支援センターを「利用したことがある」と回答した人は、114人(62.3%)でした。「ない」と回答した人は、69人(37.7%)でした。

問4 問3で「ア ある」とお答えの方にお聞きします。

(1) イベント・教室の開催等について、地域包括支援センターに依頼をされたことがありますか。依頼された内容に○をお願いします。(複数回答可)



地域包括支援センターを利用した114人で、延べ164件について回答がありました。

イベント・教室の開催等の依頼については、出前講座44件(26.8%)、会議出席31件(18.9%)、体操教室・体力測定27件(16.5%)でした。「ない」と回答した人が34件(20.7%)でした。

(2) 依頼されたことについて満足されましたか。(複数回答可)

地域包括支援センターを利用したことがあると回答した114人から、延べ87件について回答がありました。

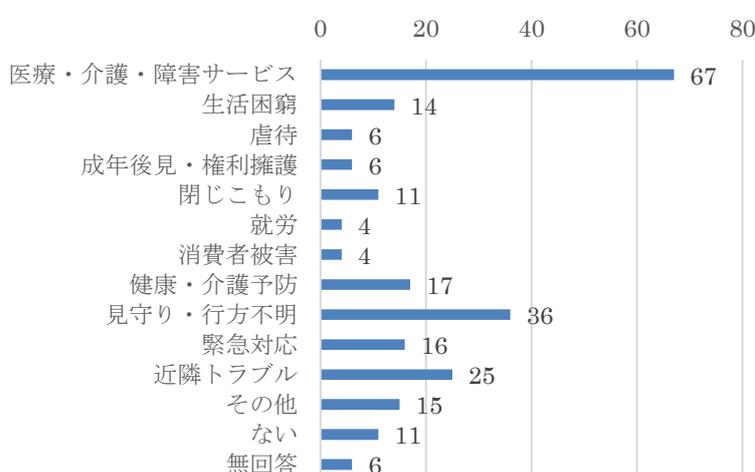
「満足」「やや満足」と回答した人が65件(74.7%)で、理由としては「満足」で「丁寧、親切。わかりやすい説明。対応が早い。」、「やや満足」で「初めて聞く話もあったのでよかった。」などの意見がありました。

また、「やや不満」と回答した人が1件(1.1%)でした。

項目	人数	主な理由
満足	47	<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧。親切。わかりやすい説明。対応が早い。 ・的確。希望や配慮に対応してくれている。お願いした内容で時間内に実施。 ・参加者がいきいきとしている。「よかったわ」という声を聞いた。 ・全てにおいて満足している。(北部)
やや満足	18	<ul style="list-style-type: none"> ・初めて聞く話もあったのでよかった。
ふつう	12	<ul style="list-style-type: none"> ・すぐに対応ありがたい。絶対的人材不足だと思うが、対応案件が多いため継続的な見守りが少ないように思う。 ・コロナ禍で中止。
やや不満	1	—
不満	0	—
無回答	9	—

問5 問3で「ア ある」とお答えの方にお聞きします。

(1) 市民の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)



地域包括支援センターを利用したことがあると回答した114人から、延べ238件について回答がありました。

「医療・介護・障害サービスの利用」67件(28.2%)、「見守り・行方不明」36件(15.1%)、「近隣トラブル」25件(10.5%)でした。

(2) 相談されたことで、問題は改善しましたか。(複数回答可)

地域包括支援センターを利用したことがあると回答した114人から、延べ127件について回答がありました。

「改善した」61人(48.0%)、「多少改善した」36人(28.3%)でした。理由としては、「改善した」では、「連絡直後に訪問したことで一命をとりとめた。命を救えたことに感謝している。」、「多少改善」では、「介護保険を利用されるようになったがもっと早い時期から利用してほしかった。」などの意見がありました。

「改善しなかった」と4人(3.1%)が回答されました。理由としては、「家人に会えないと、老人の問題は解決しないと感じている。地域包括の活動だけの問題ではない。」などの意見がありました。

項目	人数	主な理由
改善した	61	<ul style="list-style-type: none">・要支援・要介護認定、ケアマネジャー、サービス、入院等につながった。・家族への説得、身内とつながることができた。・連絡直後に訪問したことで一命をとりとめた。命を救えたことに感謝している。・一人ぐらい高齢者、認知症、生活支援が必要な人への対応。ゴミ問題。子の引きこもり等について関係課へのつなぎ、話し合いの場を持ってもらえ共有できた。
多少改善	36	<ul style="list-style-type: none">・介護保険を利用されるようになったが、もっと早い時期から利用してほしかった。・被支援者が関わりを拒否する場合、放置した状態になる。定期的な確認は必要だが、その間の関係機関や民生委員の対応は？・相談し様々な方法や注意点などを教えてもらっても素直に受け入れられない住民がいる。特に古い地区では利用する側に問題がある。
改善しなかった	4	<ul style="list-style-type: none">・家人に会えないと、老人の問題は解決しないと感じている。地域包括の活動だけの問題ではない。・サービス利用前に本人が亡くなった。
対応中	16	<ul style="list-style-type: none">・改善は難しい案件ではあるが、相談できる場所があることで安心して対応できている。
その他	4	<ul style="list-style-type: none">・コロナ禍で入院し、亡くなられた。
無回答	6	<ul style="list-style-type: none">・相談、出前講座依頼等全てにおいて対応してもらった。・相談した内容が、現在どうなっているのか連絡がない。

(3) 相談に対する職員の対応は適切でしたか。(一つに○)

地域包括支援センターを利用したことがあると回答した 114 人から、107 件について回答がありました。

「適切」76 件(71.0%)、「まあまあ適切」18 件(16.8%)でした。理由としては、「適切」では、「一方通行ではなく、時々その後の状態も聞いている。」、「まあまあ適切」では、「相談員がよく変わる、事前に教えてほしい。」などの意見がありました。

「やや不適切」2 件(1.9%)で、「こちらの問い合わせ時には一定情報開示してもらえるが、それ以外に情報提供はない。」などの意見がありました。

項目	人数	主な理由
適切	76	・一方通行ではなく、時々その後の状態も聞いている。
まあまあ適切	18	・相談員がよく変わる、事前に教えてほしい。
ふつう	6	・前任者からの相談事だったが、過去の資料の確認ができておらず説明に時間がかかった。
やや不適切	2	・こちらからの問い合わせ時には一定情報開示してもらえるが、それ以外に情報提供はない。
不適切	0	—
無回答	5	—

問 6 市民の相談等で地区担当の地域包括支援センターを利用された際の、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せんか。

地域包括支援センターを利用したことがあると回答した 114 人から、118 件について回答がありました。

「速やか」76 件(64.4%)、「まあまあ速やか」28 件(23.7%)でした。理由としては、「速やか」では、「訪問・返事が早かった。」、「まあまあ速やか」では、「次に出会ったときには経過や方針など聞くことができた。」などの意見がありました。

「やや遅い」は、1 人(0.8%)でした。

項目	人数	主な理由
速やか	76	・訪問・返事が早かった。
まあまあ速やか	28	・次に出会ったときには経過や方針など聞くことができた。
ふつう	7	・相談内容について、連絡等で答えてくれる。
やや遅い	1	—
遅い	0	—
無回答	6	—

(2) 職員の対応は丁寧だと思えましたか。

地域包括支援センターを利用したことがあると回答した 114 人から、延べ 117 件について回答がありました。

「丁寧」79 件(67.5%)、「まあまあ丁寧」26 件(22.2%)でした。理由としては、「丁寧」では、「真剣に聞いてもらえた。」、「まあまあ丁寧」では、「相手の身になって対応している。」との意見がありました。

「あまり丁寧ではない」は 1 件(0.9%)で、「利用者の民生委員への情報開示の同意がないことから、あまり丁寧に答えていただけない。」などの意見がありました。

項目	人数	主な理由
丁寧	79	・真剣に聞いてもらえた。安心感がある。よかった。
まあまあ丁寧	26	・相手の身になって対応している。
ふつう	6	—
あまり丁寧ではない	1	・利用者の民生委員への情報開示の同意がないことから、あまり丁寧に答えていただけない。
丁寧ではない	0	—
無回答	5	—

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) 講座等の依頼をしやすくなりましたか。

アンケート回答者 183 人で、122 件について回答がありました。

「依頼しやすくなった」57 件(46.7%)、「まあまあ」18 件(14.8%)でした。理由としては、「依頼しやすくなった」では、「顔見知りになったことで依頼しやすい。範囲が限定されるので話が通じやすい。」、「まあまあ」では、「学区ごとに分散され対応がスムーズ。近くに開設され依頼しやすくなったが、休日でも依頼できれば。」などの意見がありました。

「もう少し」1 件(0.8%)で、「もっと」1 件(0.8%)でした。

項目	人数	主な理由
依頼しやすくなった	57	・顔見知りになったことで依頼しやすい。 ・範囲が限定されるので話が通じやすい。
まあまあ	18	・学区ごとに分散され対応がスムーズ。 ・近くに開設され依頼しやすくなったが、休日でも依頼できれば。
ふつう	31	・就任した際すでに圏域があった。
もう少し	1	—
もっと	1	※「依頼しやすくなった」と重複回答
無回答	14	・依頼したことがない。生活の困りごとだけの対応と思っていた。

(2) 市民の困りごと等について相談をしやすくなりましたか。

アンケート回答者 183 人で、123 件について回答がありました。

「相談しやすくなった」65 件(52.8%)、「まあまあ」21 件(17.1%)でした。理由としては、「相談しやすくなった」では、「地域を限定しているので相談しやすい。対応が早い。」、「まあまあ」では、「行きやすくなった。動きが速くなった。」などの意見がありました。

「もう少し」2 件(1.6%)、「もっと」4 件(3.3%)で、理由は「少し遠いので足が向きにくい。高齢者は交通手段がないので気軽に行けない。」など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	65	・ 地域を限定してるので相談しやすい。対応が早い。 ・ 定例会に毎回参加で、顔見知りとなり相談しやすい。
まあまあ	21	・ 行きやすくなった。動きが速くなった。
ふつう	26	・ 相談できることを知らなかった。就任時もともとあった。
もう少し	2	—
もっと	4	・ 少し遠いので足が向きにくい。 ・ 高齢者は交通手段がないので気軽に行けない。
無回答	5	—

(3) 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。

アンケート回答者 183 人で、124 件について回答がありました。

「交流に努めている」66 件(53.2%)、「まあまあ」26 件(21.0%)でした。理由としては、「交流に努めている」では、「人的パワー(職員数)が増えないと難しいところがある。」、「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」6 件(4.8%)、「もっと」3 件(2.4%)で、理由は「地域との交流には人員の余裕が必要では。」などの意見がありました。

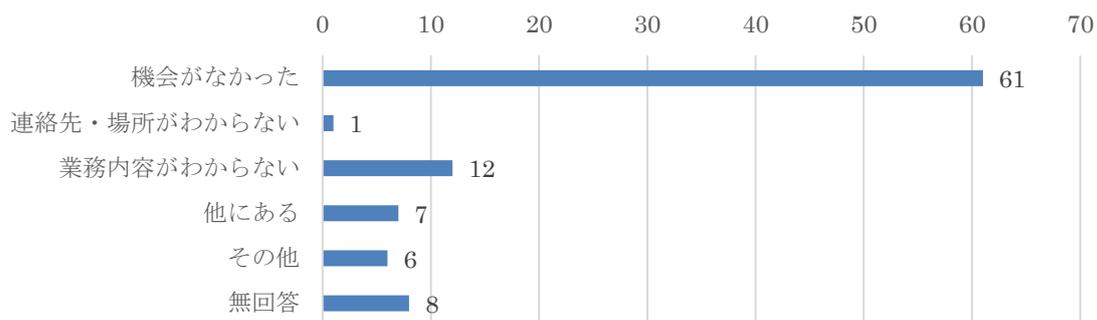
項目	人数	主な理由
交流に努めている	66	・ 民児協定例会議等への参加。親身、速さという点では素晴らしい。 ・ 人的パワー(職員数)が増えないと難しいところがある。
まあまあ	26	・ 利用者を除くと、まだまだ地域の住民には知られていない。
ふつう	19	・ “のびしろ”があると思い、今後に期待したい。
もう少し	6	・ 地域との交流には人員に余裕が必要では。
もっと	3	※ 3人中2人は「努めている」と重複回答
無回答	4	・ 自治会の意識が、まだ支援センターに向いていない。民生委員として働きかけていきたい。

問8 問3で「イ ない」とお答えの方にお聞きします。

(1) 地域包括支援センターを利用されない理由をお答えください。(複数回答可)

地域包括支援センターを利用したことがないと回答した69人から、延べ95件の回答がありました。

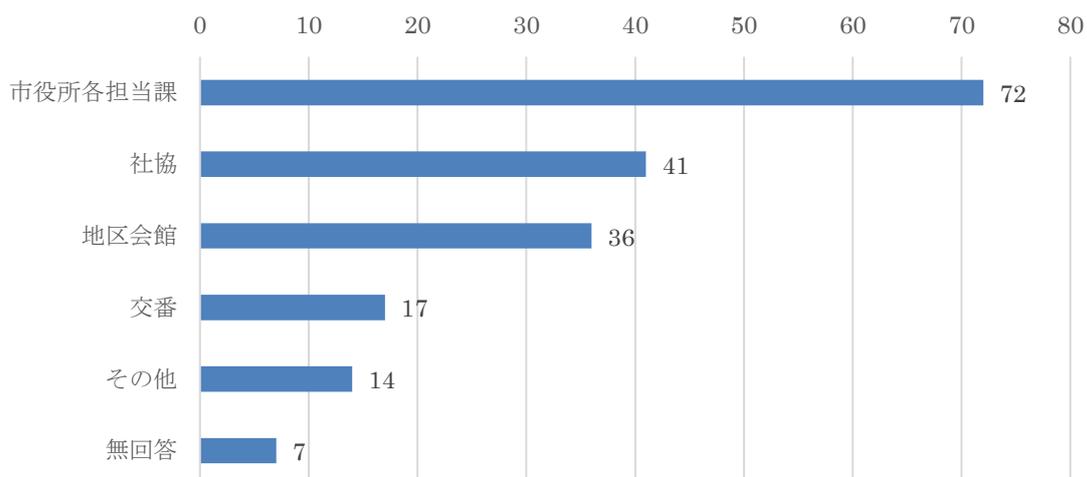
利用されない理由は、「機会がなかった」61件(72.6%)、「業務内容がわからない」12件(12.6%)でした。



(2) 市民の困りごと等を把握した場合、どこに相談されますか。(複数回答可)

地域包括支援センターを利用したことがないと回答した69人から、延べ187件の回答がありました。

相談先としては、「市役所各担当課」72件(38.5%)、社協41件(21.9%)、地区会館36件(19.3%)、「交番」17件(9.1%)でした。



問9 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】

- **名称変更、愛称募集**：名前が固い。名称から業務内容が見えてこない。親しみやすい名前、簡単で分かりやすい呼び名が必要。『高齢者総合相談窓口センター』『シニアサポートセンター』『守山市高齢者くらし応援隊』など。
- **職員の増加・担当職員をなるべく異動させない**：ますます利用しやすくなり、課題が多くなるため。事業等で事務所にいる人が少ない時があるため、所員を増やして急な対応ができるように。地区担当制であるならば、地区割を徹底されないのか。
- **設置場所**：担当エリアをもっと狭くして足が運びやすくなると良い。地区担当といっても3学区（河西だけで16自治会）に1か所で、どれほどのことができるのか。
 - ・高齢者が買い物などにも難渋する中、支援センターを訪れることが容易ではない。
 - ・電話で担当者が対応してくれ助かっている。特に改善すべき点は見当たらない。
 - ・入口が狭く入りにくい。（南部）
 - ・場所の案内板を分かりやすくした方が良い。場所が分かりにくいと言われている。（中部）
 - ・施設が古く立地もよくない（開放的なイメージ大事）。駐車場を広くしてほしい。（北部）
- **土日祝日の対応・対応困難**：休日は本庁を通じてではなく、担当地区の包括支援センターの当番職員等に直接つながるような体制づくりをお願いしたい。
- **その他運営について**：
 - ・包括支援センターで対応困難な場合、さらに協議を深める場が必要。（地域ケア会議等）
 - ・いつでもそこにある、何かあったらまず相談してみたら良いという存在であり続けるだけで有難い。まず最初の窓口として、困った人の受付をしたら良いのではないか。
 - ・相談手段の多様化：対面、電話に加え、ライン、スマホやインターネットでの相談対応。

【もっとPRが必要】

- ・対応事例の報告・紹介をしてほしい。事例集を読みたい。仕事内容や活動がわからない。
- ・地域をまわっていると、「“地域包括支援センター”って何してくれるところなの。行って、どのようになるの？」といった話を耳にする。
- ・なかなか当事者にならないと本気度が上がらない。いずれ世話になる予備軍の為、広報活動に力を入れる。市民（特に情報弱者）への宣伝が今以上に必要。
- ・自治会の回覧を利用するなど、身近にセンターがあることを知っていただくことが重要。
- ・社会的欲求（帰属意識）にも応えられる様に対処範囲を広げると良い。
- ・①介護等の申請等に必須であることを知らしめる。②相談者がケアマネジャー等の利用を知らないケースがある為、具体的な事例で説明すべき。
- ・地域包括支援センターの役割と市担当課、地区会館との関係が理解できていない。
- ・ブースの設置（地域の様々なイベントにはブースを設ける。）
- ・パンフレットの配布（公民館、自治会館、図書館、金融機関、薬局、病院等）

【地域へ出向いて交流・PR】

- ・積極的にサロンなど行事への顔出し。働きかけ。「学区民のつどい」や「すこやかサロン」等で映像を交えわかりやすくアピール。主催者に直接会って希望を聞く。
- ・各会館・各自治会への出張（相談）、地域包括支援センターの開設、年に1・2回程度。（例えば「健康福祉部会」、サロンや百歳体操に参加し、地域包括支援センターの取り扱い説明も交えて交流してほしい。）
- ・各自治会の役員会、自治会会合等への定期的な参加（PRやその時の話題等）。
- ・事業にばかり力を入れず、もっと各担当地域の様子を知るべく足を運ぶ必要がある。
- ・人権学習会での講演の場を通して、市民に広く知ってもらうのはよい。
- ・自治会の総会、老人会の集まり時に説明会を開く。

【連携】

- ・民生委員・児童委員の友愛訪問事業への同行による、周知と顔の見える関係づくり。見守り家庭はすべて訪問した方がよいのではないかな。
- ・タイムリーな情報提供、独り暮らしの住民の入院、退院、その他の経過を連絡してほしい。
- ・自治会長に知っておいてほしい自治会住民の状況、仮名でもよいので、どのようなことが起こっているのか、情報を知らせてほしい。
- ・どの程度で地域包括支援センターに相談してよいのか判断が難しい。
- ・年齢的に対象でない人の対応相談でも、うまく対応してもらえた。紋切型の対応になることなく、関係機関につなぐなどの対応をお願いしたい。
- ・毎月の学区民児協定例会に参加し、常に何らかの情報の提供を継続してほしい。

【事業について】

- ・「カフェ」の案内を高齢者にした際、コーヒー等＋お話を楽しめる場所と受けとめられた。「カフェ」という名称は、誤解されないか。電話での申し込みもハードルが高い。
- ・自治会長に参加要請する企画。

【対応】

- ・いつもフットワーク軽く対応してくれ、ありがたい。
- ・即時、即決、即解決してもらえるので、本当に喜んでいる。
- ・専門用語を使われる場合がある。できるだけ平易な言葉で説明願いたい。

【その他 感想】

- ・今のままで十分。現状で良い。
- ・最近、民生委員をして一人暮らしの方が多くことにビックリしている。今後利用される方が多くなると思う。
- ・福祉を増進する為の対策を行い、次の世代の福祉の支えを構築願いたい。
- ・学区によっては地域包括が遠く大変。カフェの時に地域から遠ざかっておられる方や家族に声掛けし、悩みを聞き、対応のやり方等アドバイスをしてほしい。（小津）

8 考察

(1) 回答者について

地域支援者として、71自治会において、58自治会(81.7%)の自治会長から回答をいただきました。また、民生委員・児童委員では、130人(82.3%)の回答をいただき、多くの地域支援者からご意見をいただけたと考えられます。

自治会長の経験年数(2年任期)は、2年未満が36人(62.1%)、民生委員・児童委員の経験年数は、3年未満が114人(87.7%)で、地域包括センターの利用があると回答された人が114人(62.3%)でありました。

任期終了に伴い、新しく就任された自治会長等、地域活動を通じて地域や高齢者の生活を把握される機会の多い地域支援者へ、地域包括支援センターの周知啓発を重点的に実施する必要があります。

(2) イベント・教室の利用と満足度

地域包括支援センターの利用の状況については、利用された人のうち、イベント(出前講座・体操等)で利用された人が71件(43.3%)、会議出席31件(18.9%)で、合計102件(62.2%)と、自治会や高齢者サロン等への講師などの出席依頼をいただいたと考えられます。イベントの利用がないと回答した人は34件(20.7%)で、個別相談などの対応依頼などが考えられます。

利用された人の満足度は、「満足」「まあまあ満足」で65件(74.7%)であり、半数以上の利用者にご満足いただける内容であったと考えられます。しかし、「やや不満」が1件(1.1%)あり、イベント・教室開始前に、内容等の調整を丁寧に行う必要があります。

(3) 相談内容と問題の改善状況

利用された内容は、「医療・介護・障害サービス」利用67件(28.2%)に関する内容が多く、「見守り・行方不明」36件(15.1%)の緊急対応、「近所トラブル」25件(10.5%)がありました。地域における困りごとや、認知症高齢者の見守りや対応等に関する支援対応については、認知症高齢者への対応スキルの向上および地域における認知症高齢者等へのやさしいまちづくりの推進が必要です。

利用後の改善状態では、「改善した」61人(48.0%)、「多少改善した」36人(28.3%)で全体の76.3%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、地域支援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」4人(3.1%)と回答しており、必要に応じて、地域ケア個別会議、ケース会議、重層的支援会議等を活用し、地域支援者と課題の共有・解決に向けた役割分担等により取り組む必要があります。

(4) 相談に対する職員の対応は適切か

地域包括支援センターの対応は、「適切」76件(71.0%)、「まあまあ適切」18件(16.8%)で87.8%がおおむね適切であると回答いただきました。しかし、「やや不適切」2件(1.9%)であり、理由から、「地域支援者との情報の共有、きめ細やかな連携」が求め

られます。

(5) 職員の対応（速やかさ、丁寧さ）

支援の速やかさでは、「速やか」76件(64.4%)、「まあまあ速やか」28件(23.7%)であり、88.1%がおおむね速やかと回答いただきました。しかし、「やや遅い」1件(0.8%)であり、支援の進捗の共有、スケジュール感の共有などの配慮が求められます。

「丁寧さ」では、「丁寧」79件(67.5%)、「まあまあ丁寧」26件(22.2%)で、おおむね89.7%がおおむね丁寧と回答いただきました。しかし、「あまり丁寧ではない」1件(0.9%)であり、接遇に加え、きめ細やかな連携が求められます。

(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

「依頼のしやすさ」では、「依頼しやすくなった」57件(46.7%)、「まあまあ」が18件(14.8%)であり、61.5%がおおむね「依頼しやすい」と回答いただきました。また、「相談のしやすさ」では、「相談しやすくなった」65件(52.8%)、「まあまあ」が21件(17.1%)であり、69.9%がおおむね「相談しやすい」と回答いただきました。さらに、「地域との交流」については、「交流に努めている」66件(53.2%)、「まあまあ」26件(21.0%)で74.2%がおおむね「交流に努めている」と回答いただきました。

しかし、依頼・相談のしやすさ、交流について、「もう少し」「もっと」との意見があり、理由から、積極的に地域に出向き地域の状況を把握し、地域支援者と顔の見える関係づくりの構築に努めることが必要です。

(7) 地域包括支援センターを利用したことがない人の理由と困ったときの相談先

地域包括支援センターを利用したことがない人は「機会がなかった」61人(72.6%)、「業務内容がわからない」12件(12.6%)でした。地域支援者の経験については、自治会長は1期36人/58人(62.1%)、民生委員・児童委員は3期以内114人/130人の回答者が多いことから、地域包括支援センターの役割の周知や顔の見える関係づくりのために、地域の通いの場や協議の場へ積極的に出向きあらゆる機会を捉えて関係構築に努めることが必要です。

(8) 相談等運営体制

「職員が足りない」との意見や、地域包括支援センターの設置場所に関する意見については、しっかり相談支援ができるよう運営体制の改善に向けて検討する必要があります。

9 まとめ

(1) 相談を地域包括支援センターに集約するための関係機関との連携

地域支援者が地域の高齢者の困りごとを把握し、地域包括支援センターの他、市役所関係課、社協、地区会館へご相談されている状況がわかりました。

地域包括支援センターでは、地域支援者が相談される窓口と連携を密にし適切に情報収集し、即時対応できる体制を構築してまいります。

(2) 地域支援者とのきめ細やかな情報共有・連携

相談したが、その後どうなっているか連絡がないといった意見もあったことから、時間がかかる案件についても見通しを伝えるなど、地域支援者と課題の共有を図り、支援上の課程やスケジュールについても情報共有・連携してまいります。

(3) 顔の見える関係づくりのための地域活動・業務周知

任期がある地域支援者へ、地域包括支援センターの役割や職員との顔の見える関係を構築するため、積極的に地域へ出向いて活動を行います。

(4) 相談等運営体制の充実

職員の充足に関する意見や、地域包括支援センターが遠いとの意見もいただいております。体制の改善に取り組めます。

10 アンケート設問 自由記載欄の詳細

問 4(2) 依頼されたことについて満足されましたか。(複数回答可)

◆満足

- ・体操等教室の開催により、参加者がいきいきとしている。
(北部包括) 全てにおいて満足しています。頼れる存在です。
- ・早く対応してくれる。
- ・講師の説明が丁寧です。
- ・内容が良くわかった。
- ・高齢者一人暮らしの方が多いので、サロン等などで市の地域包括などの協力で皆さんに周知できる機会につながる。
- ・体力測定の時、皆さんいつもより頑張っています。例えば、普段は小幅で小さいのに、頑張って大きく幅をとられている。
- ・早々に対応してもらったので良かった。
- ・パワーポイントやプリントの資料により、わかりやすく説明いただけた。
- ・具体的に話してくださったこと。すぐに動いて困っておられる方に対応してくださったこと。
- ・個人の安否確認、見守り支え合い活動について適切で対応も速かった。
- ・丁寧、親切でした。
- ・サロンの出前講師として休日(日曜)にも関わらず受けていただいた。体操運動教室での参加者に対する評価をしてもらえた。
- ・高齢者でも理解しやすい工夫がなされていた。
- ・皆さん教室を終えた後は、「よかったわ」と声を聞かせてもらいました。
- ・家庭の状況を考えた入居施設の説明をお願いした。連絡をとって同居されていない家族へも説明いただいて喜んでおられた。
- ・事前に当方から希望や配慮してほしいことを確認して対応して頂いている。
- ・すぐに対応して頂きとても安心しました。
- ・北部包括より、実際の情報を得た。(耳も遠いので息子さんは大声を出すのが、虐待ではない。)
- ・事例等を的確に示し講演していただいた。
- ・上記「エやや不満」について、担当者が親切に対応して下さいました。
- ・普段から地域の実情を知ってもらっているので、参加者に沿った内容にして頂けること。
- ・ゆっくり丁寧に話してくださったので、高齢者も理解しやすかった。楽しい雰囲気でも体操をしていただきよかった。
- ・丁寧でわかりやすく、ゆっくり話して下さいました。
- ・お願いした内容で、時間に合わせて実践してもらえた。
- ・サロンへの講師をお願いしました。参加者達も満足されていました。

◆やや満足

- ・初めて聞く話もあったので良かった。
- ・電話や出会った時のやりとりになり、報告や経過説明になりがち。

◆ふつう

- ・すぐに対応していただき感謝しています。絶対的人员不足だと思いますが、対応しなければならぬ案件が多いためか、継続的な見守りが少ないように思う。
- ・コロナの発生にて中止、現時点で再考中。
- ・ご家族に確認不足の状態に依頼してしまったので、もう少し様子を見ようと思った。

◆やや不満 以下、コメントなし

問5(2) 相談されたことで、問題は改善しましたか。(複数回答可)

◆改善した

- ・近隣トラブル雑草の件…一応解決。緊急対応、安否確認…解決。見守り、行方不明…解決。生活支援（閉じこもり）…現在対応中。夫婦トラブル…解決。救急搬送後…身内の方に連絡→解決。医療、障害サービス…現在対応中。その他
- ・①介護認定手続きがスムーズに進み、見守り先の生活環境が整ったこと、②支援センターと民生委員の役割分担が明確になり、複数による見守り体制が整えられたこと、③地域との繋がりを拒絶していた一人暮らし自殺企図者等の孤立死防止が図られたこと。
- ・介護関係の課につないでもらった。なかなか対象者とコミュニケーションが取れなかったが、根気強く行ってもらって対応してもらっている。
- ・在宅で父母を長男が介護されていた。状況が大変になり、包括に連絡。急いで入院できることになった。
- ・在宅で養生していた妻を包括が説得してくださり、入院できた。
- ・病名はつかないが、歩行困難になった方に、介護保険を勧めてもらい家族とも話し合ってもらえた。
- ・引きこもりの方に対応してもらって、すこやか生活課とも連絡を取り合ってもらっている。
- ・行方不明高齢者等SOSネットワーク事前登録情報に登録された。すみやかに介護認定され入院につながった。
- ・介護認定を受け、福祉サービスを利用することで在宅での介護が安定した。
- ・「医療・介護・障害サービスの利用」の相談については、一人暮らし高齢者が気になっていたが、センターよりケアマネさんがついたことで安心した。
- ・「生活困窮」の相談については、要介護・支援者について、認定に差があり、納得感がない。しかし、介護保険の利用で本人の希望なのか？と思っている。
- ・両隣とのトラブル？（被害妄想？）食料物資を提供したり相談をしてもらっていた。その後、隣の町（マンション）に引越された。（一人暮らし）
- ・相談すれば直に対応してくれています。

- ・ゴミ状態の一人暮らし、包括？市の方で清掃に入ってもらい、その後、しばらくして死亡された。
- ・一人暮らしの方、ふらつきでトイレに行く時に転倒し、介護サービスを勧めるが応じられない。又、娘家族（京都）もたまにしか来られない。介護認定までいくが、サービスの利用は全くなし。今年認定が切れる。
- ・「医療・介護・障害サービスの利用」の相談について、介護ケアへつながったケースなど多数あります。
- ・「成年後見制度・権利擁護事業」閉じこもり、引きこもりなど、継続して対応していただいています。
- ・「閉じこもり」民生・児童委員のケースに対する悩み、不安がやわらぐ私自身の精神的な安心感を得られます。
- ・高齢者の健康づくり介護予防への意識が高まっている。閉じこもり事案に継続して対応いただいていると想像している。
- ・「医療・介護・障害サービスの利用」の相談について、Aさんは、本人が介護支援を希望されていることから、相談した。（直ぐに介護度の認定、福祉サービスの提供が進められ改善した。）Bさんは、本人の生活状況から支援が必要と思い、相談した。（本人の福祉サービスへの偏見で、改善が進まず対応中が継続している。）
- ・近隣トラブルの件で、ケアマネジャーさんと地域包括の担当の方と3人で連絡のあったお宅へ伺い対処した。（現在、経過観察中）
- ・虐待が無くなる。
- ・入所手続き相談・・・見守り、入院手続き
ゴミ屋敷対策、連携
介護に対する相談つなげる役目
- ・山積みしていた廃棄物の撤去がほぼできた。
- ・一人暮らしの方で兄弟の方が遠方の為、多少認知が出てきたため、身内の方から成年後見人制度を利用される。
- ・今までは全然連絡を取り合うことがなく、困った事（見守りをしている方々に）は南部包括へ個人で連絡して下さいと伝えていた事業。私が見守りしている方で病気（うつ病）を再発され、私の所へ助けてほしいという連絡が入り、こちらも初めて地域包括へ助けてもらいました。今年の3月～6月にかけては、フル活用でした。介護認定入所手続き、早急な対応、一緒に動いて下さり、沢山の方が落ち着いて介護認定を受けることができました。
- ・地域内の高齢者よりデイサービスを受けたいとの申し出があり、包括支援センター職員につないだ。ケアマネジャーも決まり喜んでおられた。（コロナ禍で一度もデイサービスを利用されることなく亡くなられた。）
- ・認知症があり一人で出歩く高齢者について、後日、SOSネットワークに登録されたと報告頂きました。

- ・「医療・介護・障害サービスの利用」の相談について、介護(妻)・障害(夫)について妻の方は既にすこやかセンターへ相談済。夫の方は、手術により発声不可以外は問題ない。声が出ない為不自由だが、近所の娘が対応してくれるので今は困らない。
- ・特に隣と仲が悪くはないが言い出せない。駐車スペースが車の直列で狭い時がある。一旦話したら気が楽になった。
- ・ケアマネジャーにつながり介護サービスを受ける事ができた。
- ・親族のいない認知症高齢者が介護施設へ入所した。
- ・一人暮らしの認知症の方が、近隣市及び遠方の家族(息子、娘)と繋がり、定期的に帰宅したり同居・入所することになった。
- ・ケアマネジャーを通してサービスの利用を働きかけることで、介護者の時間が増え、“気持ちが晴れた”と喜んでおられた。
- ・高齢で一人暮らしをされていたが、日増しに日常生活に困り事が出て最終にはベッドから落ち、食事も排泄もままならない状態の時、担当の包括の方に来て頂いた。病院への入院、介護認定やその後の介護施設への入所に対処して下さい、一命をとりとめたようなケースでもあり、すぐ行動に移して下さい良かったです。
- ・母親を施設で保護生活させてほぼ解決した。
- ・自称「冷房病」と言われる方が病院を受診される時、病院内での待ち時間がクーラーの為「つらい」と相談があった時お願いした。通院介助のヘルパーを依頼してもらい、診察時や会計の時までヘルパーに待ってもらい、診察時間が来たら本人様に伝えて診察してもらおうなどの対応で本人様は満足された。
- ・①介護認定手続きがスムーズに進み、見守り先の生活環境が整ったこと、②支援センターと民生委員の役割分担が明確となり、複数による見守り態勢が整えられたこと、③地域との繋がりを拒絶していた一人暮らしの自殺企図者等の孤独死防止が図れたこと。
- ・ケアマネジャーにつながり、看護、介護、買い物等の支援を受ける事が出来て、一人暮らしがずいぶん楽になりました。
- ・認知症が出て来たが、本人が認めたくなくて何回か訪問していただいて、医療機関に行きデイサービスを利用することになった。
- ・高齢者の母と娘との二人暮らしで訪問しても会えず、伝言メモを入れても電話がこなくて、母が悪くなり、娘が警察に連絡して救急車が来ました。そのことで、家はゴミだらけで息子もいることが分かる。家のゴミを出していただいた。息子は今も福祉票は未登録です。
- ・連絡直後訪問し、状況確認し、救急搬送して医療へつなぎ、ご家族にも連絡して下さい介護にもつなげて下さい、お一人の命を救えたことを感謝しております。
- ・介護認定をすぐに対応していただけた。
- ・介護保険の手続きの相談にのってもらい、相談者が介護認定を受けサービスを受けられるようになった。
- ・家族に問題に向き合ってもらえる機会となり介護サービスの利用につながった。

- ・生活困窮と体調不良、生きる希望が持てるようにいろんな支援に関わってもらい、以前より生活改善ができ体調も良くなりました。見守りの方法を聞くことで活動がしやすくなった。
- ・包括の職員さんが、高齢者宅を訪問して家の方の話（悩み）を聞いてくださって少し安定した。
- ・北部包括が息子と母親の関係を把握していて、丁寧な説明を受け納得した。
- ・担当地区高齢者が、緊急通報システムを依頼されました。事前に地域包括支援センターの職員が訪問されて、面談して下さいました。その後、デイサービスの利用についても本人の意向を聞きスケジュールを立てて下さいました。
- ・ケアマネさんにつなげてもらい、介護サービスを受けることができた。緊急通報システムの対応をてきぱきとやってもらうことができ、喜ばれた。
- ・私は窓口で相談のみで、後はご本人が出向いて相談された。特に問題はなかった様です。
- ・学校との話し合いの場を持つと同時に、地域や家族との話し合いの場を持っていたことにより、介護者の思いに寄り添った解決策を共有することができた。いち早い対応で依頼された方が大変喜ばれた。今後の対応について考えていただけた。
- ・①ひきこもりの子ども（50歳代）の対応について、高齢の親が心配されていたが、市の担当課、病院受診につながり、子どもの状況も改善しつつある。②障害のある息子（60歳代）の生活について母親との関係性やゴミの出し方等について改善が見られつつある。

◆多少改善した

- ・ご近所の方より依頼があり、ゴミ問題、また家庭の生活について包括支援センターへ相談しました。すぐに対応して頂き安心しました。その後状況を話して頂きました。
- ・関係諸機関の連携具合がわかり見通しがもてた。被支援者が関わりを拒否する場合、放置した状態になる。定期的な確認は必要。その間の関係機関や民生委員の対応は？
- ・意識することにつながった。
- ・ケアマネジャーの変更依頼を受け、変わってよかったと言ってもらった。（南部包括支援センター通じて）
- ・介護保険制度を利用されるようになったが、年齢が高齢になってから支援されるようになったので、体力面での回復が遅れ、もっと早い時期から利用してほしい。
- ・ケアマネからご家族に話が伝わったようで、その後、対象者からの電話等がなくなった。
- ・お付き合いは続いているそうです。
- ・相談したが様々な方法や注意点などを教えてくださっても、素直に受け入れられない住民がいる。特に古い地区では利用する側に問題がある。
- ・福祉サービスについての説明や今後のサービスの利用などを具体的に話がなされた。ケースの現状について知る事ができた。
- ・介護認定を受けられ、月に1回のDr. 往診などとなり、今現在入院されている。

◆改善しなかった

- ・ 家人に会えないと、老人の問題は解決しないのだろうと納得はしています。改善しなくても仕方ないですね。地域包括だけの問題ではありませんし、そんなに簡単に解決できることでもありません。
- ・ 面談等対応していただいたが、サービスを利用される前に本人様が亡くなられた。(90代)

◆対応中

- ・ 6月に相談したため、今後の経過を見守りたい。
- ・ 近隣の住民の介護申請の状況について、現在の状況を相談した。最小限の情報は教えていただいた。
- ・ すこやかセンターの保健師さんが対応中である。
- ・ 改善は難しい案件であるが、相談できる場所があることで、安心して対応ができています。

◆その他

- ・ その(対象者の方)方の言う内容のみしか判らなかつた為、聞くことしかできなかつた。
- ・ コロナ禍で病院(入院中の為)に施設担当者が本人と面会できない状態であった為と病状悪化により死亡された為。

◆無回答(不明)

- ・ 相談、出前講座依頼等、全てにおいて対応していただきました。
- ・ 相談した内容が、現在どうなっているのか連絡がない。

問5(3) 相談に対する職員の対応は適切でしたか。(一つに○)

◆適切・相談もしますが、相談もしていただきます。

- ・ 連携が出来て実行
- ・ 親切、丁寧に対応していただき感謝。
- ・ 高齢者の相談内容についての的確に答えてくれた。
- ・ すぐに対応してもらえた。
- ・ 私が一緒にたちあわせて頂き、市の閲覧だけでは見えないヘルパーさんとも連絡を取り合うことができました。これって本当に大切な事なんですよ。
- ・ 対応が早かった。
- ・ 改善した。
- ・ 対象の方に不安感を与える事のないように配慮して速やかに訪問して下さった。いつもにこやかに、わかりやすく説明いただいている。
- ・ 何も分からないなり利用者の方の等に丁寧に説明やアドバイスもして下さり、私も安心して相談できると感じました。ありがとうございました。
- ・ 家に残った娘の対応を我慢強く対応してくれた。
- ・ 電話での依頼に的確に受け答えして頂いた。
- ・ 即時に動かれたこと。

- ・早急に色々と動いて頂いて下さり、助かりました。
- ・最善を尽くして対応していただいている。
- ・依頼後、直ちに訪問して下さり、迅速な対応で助かりました。
- ・一つ一つの相談にきちんと策を考えてくださり、相談者が安心して暮らしている。
- ・息子に連絡取って頂き、依頼者（夫）同席で説明くださいました。
- ・一方通行ではなく、時々その後の状態もお話頂きました。
- ・何度も訪問したり、メッセージを送ったりして下さった。
- ・いつも親切に対応して下さる。（きちんと調べて折り返しお返事を下さる。）
- ・高齢者には解りやすくテキパキと相談にのって下さいました。
- ・次の行動がとりやすい。
- ・高齢者の車の運転に対して、一緒に訪問して下さり、注意を促すことができました。
- ・ゆっくりしっかり聞き、対応（案）もキャッチボールできる。（共有）
精神のケース、2日間一緒に見守り、情報もしていただいた。（受診が決まるまで）
- ・常にメモをとり、適切に対応してくださっている。
- ・それぞれの課題にしっかり向き合い対応が何よりも早いのでよかった。
- ・相談者の状況を把握し素早い対応をしていただけた。
- ・関係者が情報を共有できる場をコーディネートしていただけたのはよかった。
- ・「医療・介護・障害サービスの利用」の相談をしたAさんは適切。Bさんは、本人の福祉サービスへの偏見で、改善が進まず対応中が継続しており、わからない。
- ・いち早い対応で依頼された方が大変喜ばれた。
- ・継続して見守りをしていただいている。
- ・年齢的には対象にならない人にも、親の相談に対応する形でうまく関係をつくってもらえた。

◆まあまあ適切・相談員がよく変わる。事前に教えてほしい。

- ・少し専門外の事でしたが、対応していただきました。
- ・すぐに対応していただいたので、よかった。
- ・対応の経過の知らせがあった。

◆ふつう

- ・前任者からの相談事だったので、過去の相談資料を確認していただけたらと思っていたが、確認がされていなかったため、説明に時間がかかった。

◆やや不適切

- ・こちらから問合せた時には、一定情報を開示していただけるが、それ以外に情報の提供はない。

◆不適切 なし

問 6(1)

◆速やか

- 職員・知識・経験も豊富で的確であった。
- ・現状把握されていることなどを、すぐに連絡頂いた。
- ・相談に対して対応が早い
- ・出前講座の依頼時に対応が早かった。
- ・行方不明高齢者等 S O S ネットワーク事前登録情報に登録された。すみやかに介護認定され入院につながった。
- ・必ず、一緒に行動させて下さいました。決定事項も教えて下さいました。
- ・職員同士の連携がうまくいっている。
- ・気付いた事を報告した場合、すみやかに経過や結果について連絡いただけた。
- ・他機関と連絡をとり計画的に行動されていた。
- ・医師を招いて対応会議を開いてくれた。
- ・担当の方がすぐに対応して下さいました。また、担当の方が不在の時も別の方が対応して下さい横の連携がとれていることがわかった。
- ・複数の職員で対応され速やかであった。(センター内での情報共有ができていると感じられる)
- ・いつもどんな時も迅速に対応して下さいます。
- ・相談後、訪問が早かったと思う。
- ・急なことでもチームで対応してくださっている。困ったことが起きた時、すぐどうすればよいか示してくださり安心できた。
- ・すぐに訪問や聞き取りをして下さり、その様子を連絡してくださった。
- ・いつも迅速な対応で大変助かっています。
- ・相談の件に関して、かなり早くお返事を頂く。
- ・私が連絡をしたら、速やかに返答がありました。
- ・すぐに連絡をくれたり、連絡ができない場合は、なぜできないか、きちんと教えてくれる。
- ・ア)相談後の状況把握のための訪問などが速い。
- ・多くのケースを経験していないのでわかりませんが、上記のケースについては速やかだったと思います。
- ・すぐに訪問し対応してもらえた。
- ・電話相談した翌日(祝日であったにもかかわらず)に対象者に会える場を設定してもらえた。
- ・速やかに動いて下さった。

◆まあまあ速やか

- ・内容により相手のあることであり、連絡メモを入れて連絡が来なかったら、どうしようもない。先に進めない。
- ・コロナ禍の為、行事が出来ないので依頼するにいたっていない。

・次に出会った時には、経過や方針など聞くことができた。

◆ふつう

・相談内容について、連絡等で答えてくれる。

◆やや遅い 以下、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

- ・話に対して理解が良かった。
- ・言葉使いから全てにおいて、好感がもてた。全職員が明るかった。
- ・真剣に聞いてもらえた。
- ・私も母が介護の対象となっています。当事者としてもわかりやすい説明をしておられます。
- ・自治会の事やお金のことについて、本来、業務外であるのに息子さんや娘さんへのお話する時の良いアドバイスをいただいた。ありがとうございます。
- ・分からない事は面倒がらず、丁寧にお話下さっていた。
- ・最後まで責任ある対応をしてくれた。
- ・丁寧な態度、言葉使いであった。
- ・継続的に対応された。
- ・いつもどんな時も丁寧でお願いさせて頂いてよかったですと思っております。
- ・良かったです。
- ・状況を丁寧に説明して頂く。
- ・高齢者が納得いくように、無理がないように対応してくださいました。
- ・とても丁寧に対応してくれる。話をしている安心感がある。
- ・住民に対する対応が丁寧で有難い
- ・その後についての報告をしてもらえた。
- ・ゴミ出しのトラブル対応で、ゴミ集積場まで一緒にゴミ出しをして具体的に示してもらえた。

◆まあまあ丁寧

・相手の身になって対応して頂いている。

◆ふつう コメントなし

◆あまり丁寧ではない

・利用者の民生委員への情報開示の同意がないことから、あまり丁寧に答えていただけない。情報公開条例で、そのような規定になっているのでしょうか。

問 7(1) 講座等の依頼をしやすくなりましたか。

◆依頼しやすくなった

・身近に感じる。

- ・3つの圏域が開設された事には「依頼しやすくなった」(ア)なのでしょうが、担当の地域(学区)が広い人口も多いのではと思っています。ケースへの継続した対応もあり、その上の講座、介護者のつどい等、とはいえ休日の依頼もしていますが。
 - ・電話による相談が多い。
 - ・相談に対して迅速に対応してくれる。
 - ・今後は、自治会活動の中でも幅広く相談させていただきます。
 - ・「南部」ができたことで、行き易くなった。
 - ・すぐ対応に動いて頂ける
 - ・日程がとれやすくなった。
 - ・日頃から顔見知りになることで依頼しやすいと思う。
 - ・地区担当の支援センターが開設されたことで、より身近なセンターと感じられる様になったと思われまます。
 - ・担当地域が分かれています、顔見知りも増える。
 - ・中部包括が出来た事で、吉身学区の者は、依頼事や相談をしやすくなりました。
 - ・いつも2ヶ月に1回福祉部会に来て頂いている。友愛訪問の報告の報告(民生委員、福祉協力員、健康推進員)。月1回のカフェサロンに来ていただいています。
 - ・依頼したことはありませんが、便利だと思います。
 - ・情報がよく入る。
 - ・相談者の住所・住まい、状況をみてもらいやすくなった。
 - ・範囲が限定されるので、話が通じやすいと思う。
- ◆まあまあ依頼しやすくなった
- ・学区ごとに分散され対応がスムーズ。
 - ・圏域の対応になった事が良かった。
 - ・近くに開設された事で、依頼がしやすくなったのですが、平日のみなので休日でも依頼できればと思います。(時間帯を決める等)
 - ・担当の方と顔見知りになったことで、頼みやすくなった。
 - ・日程調整や分野について。
- ◆ふつう
- ・私が、自治会長になった時は、既に北部地区のセンターはあったので。
 - ・サロン等に利用させてもらいながら、地域の方々へ相談してもらえらる機会につなげる。
 - ・まだ依頼したことがないので。
 - ・担当されている自治会が2つに分かれたことで、より密接に連絡がとりやすくなると思うので。
 - ・駐車場が暗く感じます。
 - ・市のセンターと同一場所にあるため、特に問題は感じなかった。
 - ・北部がもともとからあった為。
- ◆もう少し依頼しやすくなってほしい コメントなし

◆もっと依頼しやすくなってほしい ※「依頼しやすくなった」と重複回答

◆無回答（不明）・依頼していないので答えられない。

- ・依頼した事がない為判りませんが、講座等の依頼も受けます的な事は聞いていたので。
- ・サロン等の担当者は、町内の中におられ直接には依頼していません。
- ・サロンが開けるようになったら依頼したい。こもればカフェのようなものが自治会でできたらと思う。（コロナ終息に向かったら）
- ・生活の困り事だけの対応と思っていました。講座も良いですね。
- ・自治会との兼ね合いで依頼できていない。
- ・私自身が地区担当の包括でなくて、すこやかセンターの包括支援センターへの依頼をしてきたので圏域には依頼しなかった。
- ・判断できない。
- ・利用していないのでわからない。

問7(2) 市民の困りごと等について相談をしやすくなりましたか。

◆相談しやすくなった

- ・電話による相談が多い
- ・地域を限定しているので相談しやすい。
- ・地域で分担されていると、担当される地域が縮小され、手が回りやすく対応も早くして頂けると思いました。
- ・日頃から顔見知りになることで依頼しやすいと思う。
- ・身近に思ってもらえているように思う。
- ・中部包括の方は親切で丁寧で迅速に動いて下さいますので、大変有難く感謝しています。
- ・定期的に来ていただいているので話しやすいです。
- ・以前よりより地域に近い感じがします。
- ・定例会に毎回来ていただくことで話しやすい。
- ・学区民児協の定例会に毎回参加して下さり相談しやすいと感じています。
- ・細かくきちんと個別の事例を把握されているので頼りになります。
- ・担当者が身近に感じられました。
- ・行きやすい雰囲気がある。
- ・自治会のサロンや訪問には、どこに（場所）包括支援センターが存在するかPRして住民自らも相談できる事。又、名前を出しても良いケースの解決例をPRしている。
- ・民児協のあと問題のある地区に時間をとってほしい。
- ・担当地域が小さくなった分、相談しやすくなったのではないかと思う。
- ・担当の方について、共通の話題で話ができる。

◆まあまあ相談しやすくなった

- ・担当地区の委員から相談を受け、すぐに地域包括に出向いて相談された事例がありました。その一時間内に行動を取って頂き、解決に至った事がありました。

- ・近くに開設された事で、依頼がしやすくなったのですが、平日のみなので休日でも依頼できればと思います。(時間帯を決める等)
- ・立地が良くて行きやすくなった。
- ・動きが速くなった様に思われること。

◆ふつう・相談できることを知らなかった。

- ・同上
- ・新規事案として深刻な相談をしていない。
- ・北部がもともとからあった為
- ・以前と変わらないので不便さも感じていない。

◆もう少し相談しやすくなってほしい コメントなし

◆もっと相談しやすくなってほしい

- ・少し遠いので足が向きにくい。(民生委員)
- ・又、高齢者の方は、足がないので気軽に行けない。

◆無回答(不明)

- ・この件に対しての相談事が無かった為わからない。

問7(3) 地域との交流に努めていると思うか。

◆地域との交流に努めている

- ・自治会長対象の勉強会を実施いただければと思いますが。
- ・「地域との交流に努めている」を選んだ理由は、依頼しやすくなった、相談しやすくなったでも回答したように、こちらの要望に応え、休日のサロンにも出向いて頂いている。「もっと地域との交流に努めてほしい」が、人的パワー(職員の数)が増えないと難しいところも見受けられる。
- ・積極的に情報を発信して地域との交流を行っていかうとしている。
- ・学区から自治会の会議に出席してくれるので交流が出来る。相談しやすい。
- ・すこやかサロン等の交流に応じてくれている。
- ・親身、速さという点では素晴らしいと思います。
- ・会議やイベントに参加していただいている。
- ・前向きに対処してくれている。
- ・民児協の定例会議への参加。サロンなど地域事業への参加等感謝しています。
- ・コロナ禍で教室等持てないのが残念。しかし、案内はよくやっておられます。
- ・カフェの開設をされましたので、大変良いと思います。
- ・約1か月に1、2回は、来て頂いて(自治会館)います。
- ・民生委員・児童委員の学区例会に出席され、情報の伝達や収集に努められている。
- ・いろいろ行事を開催して下さっています。
- ・身近にいつも隣にいるようで心丈夫です。
- ・交流の場を設けてくれている。
- ・研修、交流会、その他の催しを多く開催している。

- ・担当が変わると慣れるまでの期間、現地のサロン等へ自主的に訪問下さるとつながりやすい。
- ・気軽に相談にのってもらえる。
- ・見守りが必要だとする人など他にも地域の見守りとして、よく動いて下さり、報告も下さるので助かっている。

◆まあまあ地域との交流に努めている

- ・老人クラブとは交流していただいているが、自治会との交流は少なく感じる。
- ・定例会のたびにお顔が見られて、何かあったらいつでも相談できると安心感があります。
- ・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こと。
- ・それぞれのケースについてよく把握されていると思う。

◆ふつう

- ・具体的にどの様にしたら良いか、今、思いつかないが、“伸びしろ”が有ると思ひ、今後に期待したいと思う。

◆もう少し地域との交流に努めてほしい

- ・地域との交流には人員に余裕が必要では。
- ・民生委員になってはじめて支援センターを身近に見聞きしたので、一般の住民の方には、馴染みがない方もおられるのではないかと思う。

◆もっと地域との交流に努めてほしい ※3人中2人は「努めている」と重複回答

◆無回答（不明）

- ・自治会内の活動は福祉部会に自治会長もできるだけ参加し情報交換をしております。相談事については、民生・児童委員に願ひする。
- ・自治会の意識が、まだ支援センターに向いていない。民生委員として働きかけていきたい。

問8 改善点等自由記載

◆利用有り

- ・「こもればカフェ」の案内を高齢者にした際、コーヒー等をいただきながらお話を楽しめる場所と受けとめられた。「カフェ」という名称は、誤解されませんか？電話での申し込みも、ハードルが高いようです。
- ・エリアをもっと狭くして足が運びやすくなると良い。
- ・エリアが広いし忙しくされていると思ひ、こんなことで相談するのは・・・と遠慮してしまう。
- ・病気があるのではと思ひ事例がなかなか現状が変わらない。娘、息子さん、親戚の方に介入して頂けるように市の方で進めて頂きたい。
- ・行政担当職員が説明に来るが、始めに参事級、もしくは課長が挨拶をする。挨拶が終わると、速やかに立ち去り、主任級が残り説明得を行う。その後、行政は「何か質問がありますかと聞いて下さるが、ほとんどが、その場で答えてもらえず本庁に持って検討しますとの一言で終わってしまう。

- 行政は、地域の情報を共有したいと言って、私達に情報提供を教えてくださいと言って来られますが、その件で私達が行政にどうなりましたかとお聞きすると、その答えが個人情報等が含まれているので教えることは出来ませんと返答しか返ってきません。どうか良い改善策を考えてほしい。
- 市民の要望が行政に相談を持っていても、問題解決のマニュアルが今はない。また時間がかかるなど等で、いつの間にか忘れられている。(2~3年かかる) その時には、担当が変わって引き継ぎ等も出来ていない。
- 私も地域福祉の仕事業務について(老人福祉、高齢者福祉、社会福祉等)行政のみなさんと関わっていた時もあります。全ての関係機関がバラバラで統一されていないのが現状とは思いませんか。
- いろいろ私が思うところを書かせていただき、ご無礼を申し訳ありません。どうかお許してください。行政側もいろいろあることは存じております。よろしく申し上げます。
- 3つの地域包括支援センターが出来てますます利用しやすくなると期待しています。ただ、課題が益々多くなり大変だと思います。職員さんの数はこのままで良いのか。心配しています。
- 3包括ができましたが、包括支援センターの場所が遠い地域の高齢者は、出向いて行く方法がないなどで十分に活用できているとは思えない。
出前講座などで、対応してくれるが、自治会や協力者からの依頼だけでなく、積極的に働きかけてもらえたらありがたい。
- 忙しいのかもしれませんが、あまり交流がない。連携が薄い。
- いつも大変お世話になっております。多くの相談事、気付いたことへ丁寧に対応してくださり・感謝しておりますし、対象者の方々も一歩踏み出した感を得ています。
地域をまわっていますと、「地域包括支援センター」って何してくれるとこなの。行って、どのようになるの?」と言ったお話を耳にします。高齢者になったらというか、どのような世代環境においても、必ず必要で生活をよりよく気持ちよく過ごす為に欠くことのできないセンターなのですが、まだまだ内容も含めて知られていないように感じます。「地域包括支援センター」という名前が固いのか、キャラクターがいるのかなど考えますが、大きな一手は思いつきません。申し訳ないです。
- いつもフットワーク軽く対応して下さっています。ありがたい。
- 命と暮らしを守る活動を積極的に展開してください。地域に自らが積極的に出向き情報交換をする中から地域のニーズに応えるようにして下さい。
- 今のところ十分対応していただいているので、とてもありがたく思っています。
- 今のままで十分です。
- 今はまだよくみえていません。今後、利用していくうえでみていきます。
- 休日は直接電話が繋がらないが、特に急を要する場合もあり、本庁を通じてではなく、担当地区の包括支援センターの当番職員等に直接つながるような体制づくりをお願いしたい。

- ・各自治会の役員会等にも定期的に参加するようにしてはどうでしょうか。
実際にその自治会で必要としている事等が見えてくるかもしれません。
- ・河西学区住民は北部包括支援センターで行われているサロン、講座等に参加しやすいだろうか？（設置場所が適切な場所か？）
包括支援センターは、センターの事業にばかり力を入れず、もっと各担当地域の様子を知るべく足を運び、声を聞き、汗を流し、動く必要があるのではないかと。
- ・お願いです。各自治会への出張（相談）、地域包括支援センターの開設、年に1・3回程度例えば「健康福祉部会」やそれに準ずる「自治会長・民生委員・福祉協力員やサロン担当者会議」などからはじめて頂き比較的若い（言っても65歳～70歳）方が多いサロンや百歳体操で出向いていただけると有難いです。（地域包括支援センターの取り扱い説明もまじえて交流してほしいです。）
- ・緊急時とか実際に困った時には、手際よく対応して下さり助かっていますが、地域住民との交流や触れ合える場が、何かしら工夫していかないと、またそうすることが今プラス今後の課題とも思います。いつもお世話様です。
- ・現状で良いと思う。
- ・高齢化がますます進む地域ですが、友愛訪問で地域包括支援センターの利用の伝言と何か困った事があれば、民生委員に気軽に言える関係を訪問することにより、築いていく事が大事だと思います。福祉票の作成により暮らしの安心メモと命のバトンを渡すことにより、利用する時の基になると思います。
- ・個人情報に関することが多いので、守秘義務を守ることは大事だが、このことを越えて対応することが必要な場合も想定されるので、日頃からの職員との信頼関係をいかに構築するかが大切（重要）と思う。
- ・こちらに相談して下さったときは、地域包括支援センターにつなぐのですが、まだまだ地域包括支援センターをご存じない方も多いと思います。
もりやま広報も新聞の折込にしか入らないので、自治会の回覧を利用するなど、身近に地域包括支援センターがあることを知っていただくことが重要だと思います。
- ・これからも宜しくお願い致します。
- ・サロンなど行事へ積極的な顔出しをしていただけると有難い。
- ・自治会長に更に身近な存在、頼れる存在と認識してもらう為にも、自治会長に参加要請する企画をされては？と思いますが。当方、まったく経験不足での外れかもしれませんが。
- ・自治会の会合に参加されたらどうでしょう。毎月0～2ヶ月に1回とか自治会では定例会を行っておられます。PRやその時の話題等々。
- ・住民の認知度が影響される。なかなか当事者にならないと本気度が上がらない感じがする。
- ・少なくとも北部は施設も古く、立地もよくないと思う。明るく開放的なイメージは大切だと思う。

- ・職員さんを増やしてほしい。
- ・即時、即決、即解決していただけるので、本当に喜んでいます。
- ・タイムリーな情報提供してほしい。独り暮らしの住民の入院、退院、その他の経過を連絡してほしい。民生委員では、月単位で少なくとも1回見回りがあり、不在の場合、上記提供で安心できる今後の見回りに役立つ。担当地区の独り住いの情報は包括は知っているはず。社協と連携していればの話。
- ・玉津学区は総じて公共交通機関が劣り乏しい。当地域では、高齢者世帯が増していく中、買い物・通院などでも難渋する有様で支援センターを訪れることが容易でない。そうした背景を踏まえて企画されたい。
- ・担当職員がなるべく異動されないように。
- ・地域住民に対して、もっと気軽に相談してもらえようアピールが必要と思う。自治会には情報が寄せられるが、どの程度で地域包括支援センターに相談していいのかわ判断が難しい。
- ・地域のサロン等にも参加してみてもいいでしょうか。遠慮せずに地域の中にどんどん入って来てほしいと思います。
- ・地域包括支援センターの存在は、地域や高齢者にとって、まだまだ身近なものではないと感じています。
- ・民生委員との連携と共に自治会との関係づくりも強化し、地域及び高齢者にとってなじみのある存在となることを望んでいます。
現在、地域包括よりいろいろな働きかけをいただけることを自治会の事業にも生かしていただけるよう民生委員として動いていきたいと思っています。
- ・地域包括支援センターまで出向くのは少々遠いのでおっくうであるが、電話で担当者が対応してくださるのでかなり
- ・地域包括支援センターをもっと市民の方にもわかりやすく親しみやすい名称をつけてはいいでしょうか。守山市高齢者くらし応援隊など。
- ・地域包括に相談に行った時、(研修や会議等で) 所員の事務所にいて下さる人数が少ない時がある。所員を増やして急な対応してもらえようようにしてほしい。
- ・地区担当制であるならば、地区割を徹底されないのでしょうか？
- ・定期的に会合を持って、情報交換して共有化を図っては。
- ・熱中症予防カードありがとうございました。見守り支え合い活動の時等に携行させて頂きます。
- ・年齢的に対象でない人の対応相談でも、今回、うまく対応していただけた。今後も限られた職員の方の配置ではあるが、紋切型の対応になることなく、関係機関につなぐなどの対応をお願いしたい。
色々と説明をしてもらうことがあるが、専門用語を使われる場合がある。できるだけ平易な言葉で説明願いたい。
- ・場所の案内板を分かりやすくした方がよい。場所が分かりにくいと言われています。

- ・場所はできるだけ近い方が良いと思う。
- ・一つの案件について、複数のセンターの職員の方から連絡があったことがありました。職員の方どうしの連絡は密にされているのでしょうか。急な案件だったので、連絡を取り合う余裕がなかったのかもしれませんが。解決後、みなさんで共有されているとは思いますが。
梅田町に百歳体操に来ていただけるとのこと。ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
- ・福祉という点から、福祉を仕事として担っているのは、「社会福祉協議会」・「社会福祉法人」である。これらは福祉を増進することが、第一の使命です。すなわち、一般に私達は福祉に対する意識を持たずして日頃生活を営んでいるのであって、福祉については身につくことが薄くなってきています。是非、皆さんには、仕事としての任務のみならず福祉を増進する為の対策（対応ではない）を行っていただき、次の世代の福祉の支えを構築願いたい。
- ・包括支援センターで対応困難な場合、さらに協議を深める場が必要かと思います。
- ・他の自治会がどのようにセンターを利用しているのかを知りたい。センター利用の事例集などがあれば読んで勉強したい。いつもお世話になりありがとうございます。
- ・北部は駐車場を広くしてほしい。
- ・毎月、民児協定例会にも参加されて、いろいろ助言もされている。私にとっては特に問題なしです。
- ・毎月の学区民児協定例会に参加いただき、常に何らかの情報の提供を継続していただきたい。
- ・まずは、知っていただくことからと考える。機会をとらえ、多くの方にお知らせしたいと思う。
いつもありがとうございます。
- ・見守り家庭は、全て訪問した方が、現状確認の為に（時間をかけてでも）行わないよりましだと思いますが。
- ・民生委員・児童委員あり方検討委員会（2021年6月～2022年3月、22回）でいろいろな事を検討しました。そして「これからの活動に期待する提言書」にまとめました。その中の（提言1(3)地域ぐるみの見守り支え合い活動の推進に関する事）の項目内容を参考にしてもらえればと思います。
その資料は、事務局をやってもらった守山市社協の職員さん等持っておられると思います。
- ・民生委員と地域に入っておられるケアマネさんとの交流が密にできるように架け橋になってほしい。
- ・民生委員になって、まだ一期目でコロナが広がり、いろいろな行事、サロンができなくて、これからかわりを持ちたいです。
- ・もっと地域に出て顔を覚えてもらう事だと思います。

- ・民生委員の中で事業の案内の紹介に終わるのではなく、何か事例の紹介をいれていただいで、議論を深められたらよいのではないかと思います。
- ・守山学区内に南部地域包括支援センターが出来て、大変よかったと思います。コロナ禍の中高齢者の方々の行動、出かける事などまだまだ大変だと思うので、ますます地域包括さんの役割が必要とされると思います。今後ともよろしくお願いします。
- ・私自身分からない事があると、すぐに南部包括に聞いたりしているので別にないです。
- ・私は以前に包括にたずねたら、デイサービスを受けておられる方（私が見守りしている方々）のデイサービス所、ケアマネ、又ホームに入られた場合、どこへ入所されたのか全て知っておられるのかもと思いましたが、私の方が知っているという状態でした。包括に市が委託されたのであれば、もう少し情報を伝えても良いのではないかと思います。市ではまかなえない不十分なことをされているのですから。この考えは、民生委員、包括の職員の方が感じておられることだと思います。

◆利用なし

- ・「地域包括支援センター」初めて知りました。市民（特に情報弱者）への宣伝が今以上に必要だと思います。地区の公民館にも相談できる、市の担当部局の窓口で直接相談しても良い、これらとは、違う点（1ストップでまとめて相談できる事がメリット？）がありますでしょうか？市民サークルを立ち上げたい（加入したい）と言った、マズローの5段階の欲求で言うところの社会的欲求（帰属意識）にも応えられる様に対応範囲を広げると良いと思います。
- ・①介護等の申請等に必須であることをしらしめる。②すでに介護をしている妻の方がケアマネジャー等の利用を知らないケースがある為、具体的な事例で説明すべき。自治会長をしていますが、自身の親のケースで包括を知る事となりました。その事を今は伝達している状況です。市の怠慢です。包括は何をすところですか？何をしますか？
- ・いつでもそこにある、何かあったらまず相談してみたら良いという存在であり続けていただけるだけで有難いと思います。まず最初の窓口として、困った人の受付をして頂けたら良いのではないのでしょうか。
- ・いつもご苦労様です。
センターを利用した事はないのですが、センターに求められる意見、問題点が多くあると思います。センターの中の組織は詳しくはわかりませんが、対応出来ない事案も考えられます。人員の確保と、どの様な場面にも対応出来る様に研修も必要でないかと思います。
- ・未だ、理解できていないので今のところ書くことがないです。
- ・今のところ残念ながら、理解していないので勉強して少しでも知識、情報を取得したいと思います。
- ・入り口が狭く入りにくい。（南部）
- ・このような質問内容で何かわかるのですか。

- ・各学区の「学区民のつどい」や各自治会の「すこやかサロン」等でアピールされてはどうか。映像をまじえてわかりやすく。
- ・活動について全く認識していませんでした。知り得る機会が今までありませんでした。広報について改善があるのではと考えます。
- ・高齢者を対象に開催されている「すこやかサロン」へ参加して希望を汲み取ったり、「すこやかサロン」の主催者に直接会って希望を聞いてみてはどうでしょうか？
- ・今後は利用させていただきます。
- ・今年度の人権学習会では「認知症と人権」について講演依頼をしています。そういう場を通して、市民に広く知ってもらうのはよいと思います。
- ・今般、コロナ化で色々中止事が多く人との接触が少なく情報交換の場も少なく寂しい感じ です。

今後高齢化も進み包括支援センターの利用も多くなることと思います。

最近、民生委員をして一人暮らしの方が多くことにビックリしています。今後利用される方が多くなると思います。よろしくお願い致します。

- ・自治会長に知っておいてほしい自治会住民の状況、仮名でもよいので、どのようなことが起こっているのか、情報を知らせてほしい。

自治会担当との接点がない（利用していないから）このアンケートとが情報収集の一つと思うが、現場に余裕があるなら出向いた方がよいと思う。

地区担当というが、河西だけで16自治会ある。しかも3学区に一か所でどれだけのことができるのか、よく分からない。自宅からだすこやかセンターの方が近い。

- ・自治会長に就任してまだ2ヶ月余りであり、今は様々な事を学習したり、指導を受けている段階です。

申し訳ないことですが、現時点においても貴センターの仕事内容や役割も分からず、しかも利用した事もないので、意見を述べたりすることは控えさせていただきます。

- ・民児協でセンターの活動内容、事例等を報告されたら。
- ・誰も知らない。PRすべき。各自治会館に出向き自治会とコミュニケーションをとるべき。
- ・地域包括支援センターに現在世話にならない人は関心が薄いと思う。いずれ世話になる予備軍の為、広報活動に力を入れる。
- ・この種のアンケートは、記名式にしたらどうですか？
- ・地域包括支援センターの皆様のお仕事については、私達民生委員にとってもとてもありがたい存在であると思っています。
- ・当事者にならないと地域包括支援センターの存在をまだまだ知らないように思います。困った時、まず市役所への問い合わせが入る様な感じがします。
- ・どんな相談に対応してもらえるか理解できてない。
- ・どんな相談にどう対応し解決または未解決になったのかの、事例報告があれば参考になると思います。

- ・民生委員とはいえ3年で変わり、他人という関係では「人に知られたくない」内容であればある程、又、田舎であれば尚更相談されないという実態があります。
毎月一定のお宅に訪問し、話し相手になったり、ご苦労されている話はお聞きしますが、帰り際「ご相談事があれば、また連絡下さい」ととどめています。微力さは日々痛感しております。「気軽に利用」を考えておられるのであれば、私達民生委員ではなく、自治会等を通して直接住民の方に知ってもらえるようにしていただければと思います。
- ・一人暮らしの方の問い合わせを頂いたことがあります、利用されている方の情報も聞かせて頂いたら見守りにも役立てるのではと思います。
- ・勉強不足で申し訳ありませんが、地域包括支援センターの役割と市担当課、地区会館との関係が理解できていません。
- ・民生委員1期目だったので、包括支援センターの仕事内容が分からなかったのですが、「何かあれば包括に相談を」と他の委員の方に2年目過ぎ位に教えて頂いたのですが、地区にお住いの方が包括支援センターの内容の事を知っておられるのか？です。
どういう事をしているのか、住民に知らせる（自治会で回覧、講演等）仕事が多岐にわたり人員等で大変だと思いますが・・・
- ・民生委員会で紹介された認知症や介護予防教室等へ参加し、様々な情報を得ることができました。また、ひきこもり等のカフェがあることも知りました。それらが、一般にもっと広報されるとよいのではと感じています。回覧等は見逃しがちなのです。
- ・民生委員をお受けして1期目3年目となりますが、まだまだ勉強不足でお役に立てていない自身反省するばかりです。常に大勢の市民の方々の支援を考えておられる担当者の方には、頭が下がる思いです。今後、依頼、相談等々でお伺いする際には宜しくお願ひします。
- ・利用された方は別として、地域包括支援という名前と業務内容が結びつかない人が多いように思います。お困りのことがあれば市役所に相談されるので、それでよいのかと思います、簡単でわかりやすい呼び名？があればいいのかもしれないと思ったりします。いつもお世話になりありがとうございます。相談できる場として心強く思っております。
- ・私が「地域包括支援センター」の存在を知ったのは、民生委員になってからでした。「身近な地域の相談先」として市民に定着させるには、多少ネーミングが堅苦しい気もします。
だからこそ、それなりに時間をかけて地域と交流し、皆さんに周知して頂くことが必要だと思います。
- ・私自身が北公民館に馴染みがないので…。いつも〇〇さんには、丁寧にサロン等にかかわっていただき感謝しています。