

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概要

- 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：市内3か所に設置した日常生活圏域を担当する地域包括支援センターについて、より良い支援体制を検討するため。
- 3 対象者：①地域包括支援センターを利用したことがある住民 247 人
②自治会長、民生委員・児童委員 229 人
③居宅介護支援事業所 41 か所のケアマネジャー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：住民には手渡し。自治会長は自治会長便、民生委員・児童委員およびケアマネジャーには郵送にて配布。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より回収。
- 6 回答者数（回答率）：①134 人（54.3%）、②183 人（79.9%）、③102 人（77.3%）
- 7 アンケート回答結果・考察：詳細は別紙1～3のとおり

(1) 相談に対する職員の対応

利用（相談）したことがある人の評価としては、全ての学区において「速やか」「丁寧」という声があり、親身になって対応してくれた等、おおむね高評価であった。

問題の改善については、「改善しなかった」という声が一定数あり、「聞いてくれたが、助言がなかった。」など、専門職であるケアマネジャーからは、困難事例などの相談に対して助言がほしかった等の声が多数あった。少しでも改善に向けた働きかけができるよう、専門職として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る。

(2) 出前講座、教室の実施

依頼したことがある自治会長、民生委員・児童委員や、教室に参加したことがある人からは、わかりやすい説明や、事前の打ち合わせにより希望した内容を実施している等により満足していると、おおむね高評価であった。

一方で、詳しい内容や運動の効果を求める利用者などから「やや不満」との回答も得ており、教室開始前に内容の調整を丁寧に行うことや、守山プラス体操など素材の周知啓発、必要に応じて製作を検討する必要がある。

(3) 地区担当の地域包括支援センターを設置したことで相談しやすくなったか

任期の長い民生委員・児童委員や、経験年数の長いケアマネジャーからは、担当地区に分かれたことで相談しやすくなった、対応が早くなった、身近に感じる用になった等の意見が多数あった。

逆に、経験の浅い地域支援者からは「業務内容がわからない。」「地域包括支援センターを初めて知った。」、ケアマネジャーからは「担当の包括がわからない。」といった声も聞かれ、業務内容や担当地域を含め、住民・関係者に更に周知する必要がある。

(4) 地域との交流

出前講座の実施や、各学区の民生委員・児童委員協議会への定例出席等で、地域との交流に努めているとの回答が多かったが、「地域住民にまだまだ知られていない。」という声、もっと地域のサロンなどに出向く必要があるという意見も多かった。同時に、「今の人員では、これ以上の活動は難しいのではないか。」といった声も複数あった。

「職員の顔がわかっているので相談できると思う。」といった意見から、相談しやすい環境をつくるためには、地域に職員の顔が見える活動を行う必要がある。

(5) その他改善に関する意見

- ・地域住民にまだまだ知られていない。広報活動が必要。
- ・各自治会のサロンなど、積極的に地域に出向いてほしい。
- ・地域包括支援センターまでが遠い。高齢者はセンターまで行けない。
- ・人員が足りない。事務所に人がいないときがある。
- ・地域包括支援センターから紹介される事例は困難ケースが多く、要支援者は小規模事業所には負担が大きい。地域包括支援センターで持てないのか。

8 今後の方向性

(1) 地域へ積極的に出向く活動の推進

ア 健康状態未把握者への訪問活動や地域の通いの場、協議の場へ出向くことで、高齢者の生活状況の情報収集や困りごとの把握、地域支援者との連携強化を行う。

イ 出前講座や地域のサロンなどへ出向き、地域包括支援センターについて周知する。

(2) ケアマネジャー、地域支援者、関係機関との連携強化

ア 時間がかかる案件についても見通しを伝える、事例検討を行う、地域ケア会議を開催し課題の共有を行うなど、関係者・関係機関と情報共有・連携、ネットワークの構築に努める。

イ 自治会長、民生委員・児童委員等の地域支援者や、ケアマネジャー、医療機関等関係機関へ、業務内容や担当地域がわかりやすい啓発資材の配布を行うとともに、多職種の集まる研修等に積極的に出向くなど、顔の見える関係づくりに努める。

(3) 相談支援体制の見直し

ア 高齢者人口、支援対応状況に応じた人員体制について再評価を行う。

イ 計画的な研修機会の確保、事例検討等により、職員のスキルアップを図る。