

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 (全体総括)

1 アンケート概要

(1) 目的

各圏域の地域包括支援センターの運営について市民および地域支援者（自治会長、民生委員・児童委員）等から意見を伺い、市民に身近な相談窓口としてより効果的な運営を検討する。

(2) 実施期間

令和 7 年 8 月 20 日から令和 7 年 10 月 30 日まで

(3) 対象者および回収率

- ① 地域役員（自治会長、民生委員・児童委員） 75.0%（174人/232人）※R4 79.9%
- ② 各圏域センターが実施している事業の利用者等 52.9%（98人/185人）※R4 54.3%
- ③ 市内外の居宅介護支援事業所の介護支援専門員 57.9%（73人/126人）※R4 77.3%

2 アンケート結果について

(1) 相談対応およびスキルについて

相談された内容について、速やかかつ丁寧に支援でき、状況の改善にもつながっている。地域役員や利用者からの相談に対しては前回調査と比較し、満足度が上がったと言える。自由記載からは様々な問題に関する対応力や、また地域とのつながりに対し評価をいただいている。

	設問内容		R 7 年度	R 4 年度
地域役員	困りごとに関する相談	改善、多少改善した	84%	80%
	対応の速やかさ	期待以上、ふつう	100%	99%
	対応の丁寧さ	期待以上、ふつう	99%	99%
利用者	困りごとに関する相談	改善、多少改善した	84%	81%
	対応の速やかさ	期待以上、ふつう	99%	100%
	対応の丁寧さ	期待以上、ふつう	98%	100%
ケアマネジャー	困りごとに対する相談	改善、多少改善した	73%	76%
	対応は的確か	期待以上、ふつう	91%	96%
	対応の速やかさ	期待以上、ふつう	93%	99%
	対応の丁寧さ	期待以上、ふつう	92%	100%

(2) 職員体制の充実における効果について

下記の結果のとおりで、これまでからも高い評価を得ており、その水準を維持できていると言える。自由記載によると「複数人体制により相談の厚みが増した。電話をして担当者が不在でも丁寧に対応してくれる。」などの意見があり、体制の充実による効果がうかがえる。

認知症地域推進員の配置に関しては、設置より2年間で約6割のケアマネジャーが相談しやすくなったと評価している。

	設問内容		R 7 年度	R 4 年度
地域 役員	困りごとに関する相談	とても相談しやすくなった 相談しやすくなった 変わらない	99%	94%
	講座の依頼	とても依頼しやすくなった 依頼しやすくなった ふつう	98%	98%
利用 者	気軽に利用できるか	よくできる まあまあできる ふつう	87%	92%
ケア マネ ジャー	困りごとに関する相談	とても相談しやすくなった 相談しやすくなった 変わらない	75%	98%
	認知症に関する相談	とても相談しやすくなった 相談しやすくなった 変わらない	59%	-

(3) 地域との交流について

前回調査時と比較し横ばいである。地域との交流は、地域の会議やサロンの場でのかわり、また訪問活動などのアウトリーチ活動が、圏域センターを身近に感じられることにつながっており、今後も積極的にアウトリーチによる活動を継続していく必要がある。

	設問内容		R 7 年度	R 4 年度
地域 役員	地域との交流に努めているか	努めている まあまあ努めている ふつう	98%	93%
	以前と比較し地域に出	とてもできている	93%	-

	向いた活動ができているか	まあまあできている ふつう		
利用者	地域との交流に努めているか	努めている まあまあ努めている ふつう	87%	92%
ケアマネ	地域との交流に努めているか	努めている まあまあ努めている ふつう	87%	98%

3 まとめ

今回の調査結果から、圏域センターは地域役員、利用者、ケアマネジャーにとって、地域の身近な相談窓口としての機能を果たしていると考えます。相談に関しては、圏域センター職員による助言により、多くの問題を解決へ導くことができしており、前回調査より高く評価されています。これらは圏域センター職員の高い専門性や相談対応に関するスキルによるものと考えますが、今後もこの資質を維持することと、世帯の抱える問題が多様化する中、さらなる資質向上に努める必要があると考えます。

一方で、地域役員の中にも圏域センターが“何をしているのか知らない。もっと周知啓発を図った方がいい。”というご意見や、運転免許を返納した後など圏域センターへのアクセス方法に関して心配されるお声もあり、積極的な周知活動および地域へ出向いたアウトリーチ活動が必要と考えます。

またケアマネジャーからは、支援に対する一定の評価はいただいたものの、より寄り添った伴走支援や丁寧な引継ぎを希望する声もあり、今後の検討課題と言えます。

これらの状況を踏まえ、圏域センターの活動内容や令和10年度からの委託内容について検討してまいります。