

令和3年度 地域包括支援センターアンケート調査結果について

I アンケート調査の実施について

(1) 調査の目的

- ・ 地域包括支援センターと地域の関係機関との関わりの現状等を把握する。
- ・ アンケート結果から課題の把握や抽出を行い、業務改善に向けた目標の設定や取組を行う。

(2) 実施した調査

居宅介護支援事業所調査、民生委員アンケート調査の2種類を実施した

(3) 調査の設問について

調査の目的に沿って各視点から「関わった内容」「相談への適切な対応」「専門的な助言」「地域資源の情報提供」「連携体制構築」に分類し、各設問の類似性については以下にまとめた。また質問項目ごとに自由記述の欄を設け、情報収集を行った。

質問項目	居宅調査	民生委員調査
関わった内容	(各包括) 問1 関わった内容について	問1 関わった内容について
相談の適切な対応	(各包括) 問2 迅速な対応 問3 状況報告	問2 迅速な対応 問3 状況報告
専門的な助言	(各包括) 問4 ケアプラン作成 問5 困難ケース支援	/
地域資源情報提供	(包括全体) 問1 情報提供	問4 情報提供
連携体制構築	(包括全体) 問2 研修会等開催 問3 連絡会等働きかけ	問5 地区連絡会等働きかけ 問6 研修会等開催

(4) 調査・集計の実施方法

調査・集計は下記の方法に基づき実施した

○居宅介護支援事業所アンケート調査

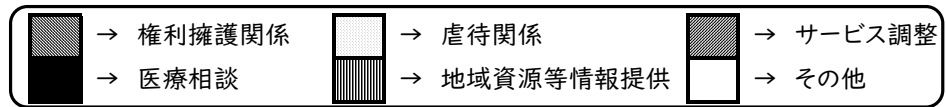
項目	内容
配布数	25票
対象事業所	令和3年10月末時点での市内居宅介護支援事業所（25事業所）
配布方法	介護支援専門員連絡会にて説明、郵送で配布
回収方法	FAXにて提出
調査期間	令和3年10月末配布～令和3年12月10日締め切り
回収数	25票（100%）
集計方法	項目ごとに全体、各包括で集計し比較検討

○民生委員アンケート調査

項目	内容
配布数	108票（地区がまたがる場合は対象包括全ての調査票を配布）
対象者	令和3年10月末時点での市内民生委員・児童民生委員
配布方法	民生委員協議会にてアンケートについて説明し、配布
回収方法	各民生委員協議会でとりまとめ、市役所に提出
調査期間	令和3年10月末配布～令和3年12月24日締め切り
回収数	89票（82%）
集計方法	担当地区の包括について回答いただいたものを集計し比較検討

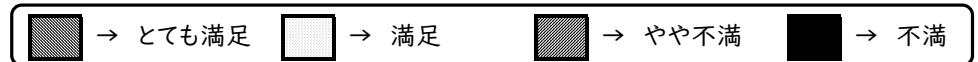
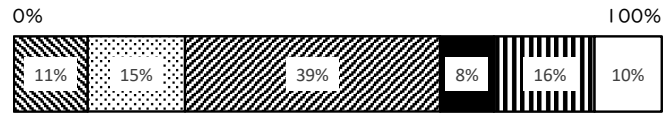
2 居宅介護支援事業所アンケート調査

(1) 集計



問1-1 どのような形で関わりがあったか
(複数回答可)

その他内容抜粋)・新規利用者対応・クレーム対応・困難ケース対応・個別相談交流会



問1-2 相談や問い合わせ等に対する迅速な対応について



問1-3 相談したケースの経過や結果などの状況報告について



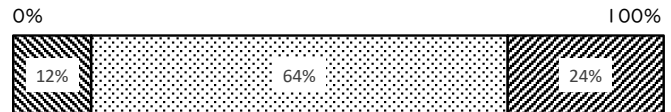
問1-4 ケアプラン作成業務における問合せや相談に対する、専門的な見地からの助言・支援について



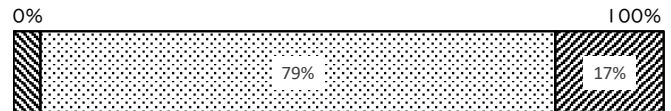
問1-5 支援困難ケース(高齢者虐待、権利擁護など)に関する専門的な助言等について



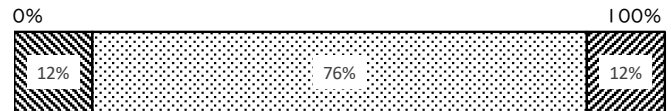
問2-1 地域の資源、市の制度や施策等に関する情報提供について



問2-2 介護支援専門員向けの研修会の開催等、指導・助言の取り組みについて



問2-3 地域における会合や行事に参加し、関係機関との連携体制構築の働きかけをしているかについて



③その他自由記述

- ・予防プランから介護プランに代わるときの関わりでは、スムーズに移行できている。
- ・ケアマネでは抱えきれない困難ケースについて、親身に対応して頂いて助かっている。
- ・勉強会を開催してくれるので、とても勉強になる。
- ・とても熱心に取り組んで関わりを持ってくれる。
- ・事業所から近いと新規の依頼をいただくことがあるので、交流も多く相談もしやすい。
- ・色々な案件をかかえている中でも相談時間を作っていただき、助かっている。

【課題関係】

- ・緊急時に電話が繋がらず、留守電になる包括があった。
 - ・研修会の対象やテーマを明確にしていきたい。また実施案内に関して改善の余地があると思う。
 - ・各包括や各担当者によって相談対応などが異なる。
 - ・各包括によって、考え方の違いがあるのは理解するが、暫定ケースの対応等、法的根拠のあるものについては(暫定ケアプランを立てる、立てないなど)統一した方法にして頂けると良い。
 - ・コロナ禍の中で活動の停止中止があり、取組が無かったため不満が残る状況だった。
- ※下線部分→運営方針目標設定の参考課題

(2) 結果・分析

(問1-1)

関わった内容については各包括で割合の差はほとんど生じなかった。最も多い項目がサービス調整(39%)であり、個別ケースを通じた関わりが多いことがわかる。

(問1-2~5)

いずれの包括もとても満足、満足の回答が8割以上となっており、概ね個別ケースを通じた対応については高評価であった。一部やや不満、不満と回答した事業所があった。

(問2-1)

情報提供についてやや不満と回答した事業所が24%あり、自由記述欄でもコロナ禍における情報提供について指摘を受けているので、今後の課題であるといえる。

(問2-2,3)

とても満足、満足の回答が8割以上となっており、自由記述欄でも研修会の開催や連携体制の構築について概ね満足であることがわかる。

(3) 今後の取り組みについて

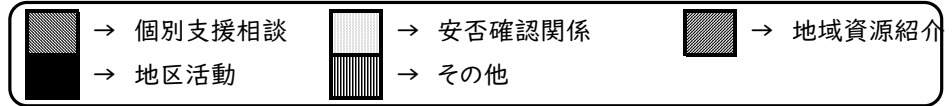
全体を通じて個別ケースの対応から連携体制の構築、研修会の開催等概ね満足であることがいえるが、自由記述欄でも指摘されている通り、各包括ごとの対応に差があることやコロナ禍における情報提供については課題の一つであるといえる。また問合せ時に電話が繋がらないケースがあることについても指摘を受けている。

今後については各包括の対応についてばらつきが出ないように、包括と基幹型で協働して情報の共有や各職員のスキルアップ等行っていく必要があるといえる。

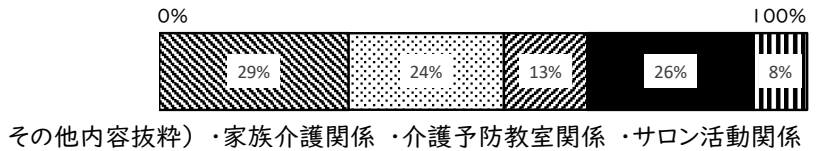
3 民生委員アンケート調査

(1) 集計

①担当地区地域包括支援センター調査集計



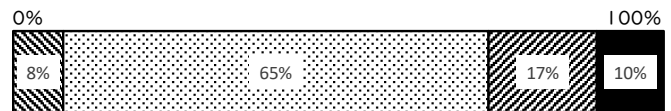
問1 どのような形で関わりがあったか
(複数回答可)



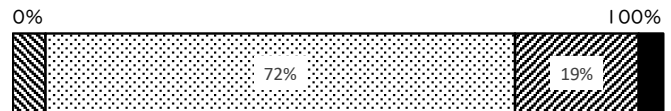
問2 相談や問い合わせ等に対する迅速な対応について



問3 相談したケースの経過や結果などの状況報告について



問4 業務に関わりがある範囲での地域資源等適切な情報提供について



問5 地区連絡会の開催や民生委員の自主事業への支援等連携体制構築の働きかけについて



問6 地域の行事への参加や研修会の開催など、地域包括支援センターが地域住民の理解を得られるための周知活動について



②その他自由記述

- ・民生委員活動にとって、とても頼りになる存在。
- ・フレイルになってしまった方が心配で包括に連絡したところ、すぐに対応して下さり大変助かった。
- ・個別支援における質問や地域活動への参加など積極的に協力していただいている。
- ・コロナ禍で地区連絡会が開催できなかったが、必要な情報や個別対応をしていただいで大変助かった。
- ・経過報告について近年は早めに連絡をくださるので助かっている。
- ・安否確認を即座に対応していただき大変助かった。

【課題関係】

- ・個別相談の業務が多忙のため地域連携の構築まで手が回っていないイメージ。
- ・包括と民生委員で行う地区連絡会は最低半年に1回開催を希望したい。
- ・コロナ禍で難しいとは思いますが、工夫して地区連絡会を開催してほしい。
- ・コロナ禍で活動の制限があったため、情報交換があまりできなかった。
- ・経過や状況報告の仕方について決めていただけると、より連携を進められるかと考える。
- ・経過の報告についてはケースや職員にとってまちまちになっている。
- ・包括職員の入れ替わりが多いように感じる。
- ・ケースの引継ぎがうまくできていない例があったので、引継ぎは確実にしていただきたい。
- ・包括に連絡したいとき電話がつながらず困ることがある。
- ・包括を知らない方がまだまだいると感じる。
- ・無記名の方がアンケートに答えやすい(アンケートについて)

※下線部分→運営方針目標設定の参考課題

(2) 結果・分析

(問1)

関わりの種類については最も多かった項目が個別支援相談(29%)であり、ついで地区活動(26%)安否確認関係(24%)となった。自由記述からも友愛訪問や日頃の見守りの中で気になった方について、直接連絡してつなげるというケースが多くみられ、即座に対応していただいているとの意見をいただいた。

(問2)

全ての包括で8割以上とても満足、満足という結果を得られた。

(問3)

全体を通して2割~4割程度やや不満、不満という結果であった。自由記述欄においてはケースの状況報告について意見をいただいた回答が複数見られた。

(問4~6)

各包括によってばらつきはあるが2割~4割程度やや不満、一部不満という結果であった。自由記述欄については適切に情報共有や連携体制構築をしていただいているという意見もある一方、地区連絡会等の開催がなかったため情報共有が少なく不安だったという意見もあった。

(3) 今後の取り組みについて

全体的に7割程度とても満足、満足という結果を得られた。相談したケースについては迅速に対応をしていただき、個別支援する際に信頼をおいて相談ができるとの声を多くいただいた。

一方地区連絡会を開催できなかったことによる情報共有についての課題や、ケースの進捗状況についての意見を多数いただいた。今後の地区連絡会のあり方については、コロナ禍に配慮した開催方法やテーマを絞った開催など検討する必要がある。

ケースの状況報告については、個人情報保護の観点もあることから、必要な範囲で情報共有を行いやすい体制づくりなど連携を進めていく必要があると考える。

4 まとめ

居宅介護支援事業所と民生委員アンケートに共通していた点は、個別支援についての対応満足度は高いが、各包括や担当によって対応にばらつきが出てしまうことや、コロナ禍における情報共有のあり方について課題があることが分かった。

アンケート結果については各地域包括支援センター等と共有し、来年度の事業計画や評価指標に反映させ、よりよい事業の運営に努める予定である。

また本アンケートについては今年度から試行的に行ったものであるが、項目や対象を検討し来年度以降も継続を検討している。

以上