

令和4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・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
周知数	25票
対象事業所	令和4年10月末時点での市内居宅介護支援事業所
周知方法	介護支援専門員連絡会にて説明。 多摩市ケア倶楽部(情報共有サイト)にて周知。
回答方法	Logoフォーム(Web回答フォーム)
調査期間	令和4年10月末 ~ 令和4年11月30日
回収数	18票 (72%)

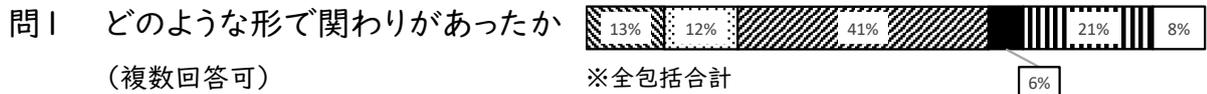
○民生委員アンケート調査

項目	内容
配布数	93票
対象者	令和4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4年10月末 ~ 令和4年11月30日
回収数	74票 (80%)

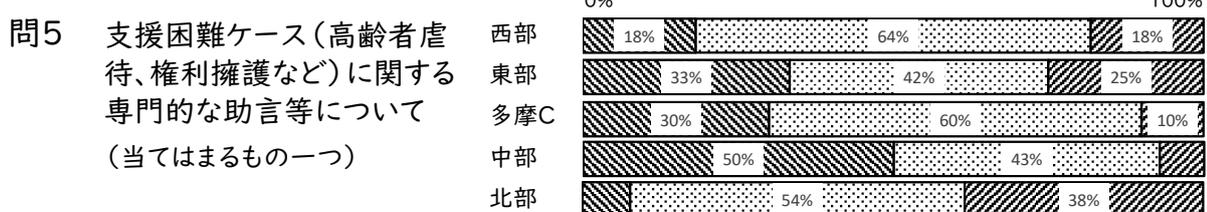
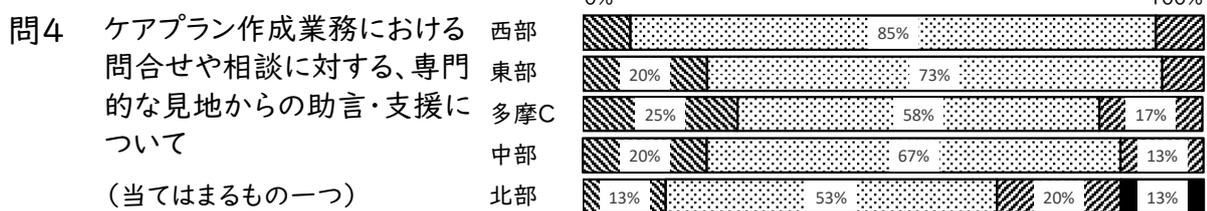
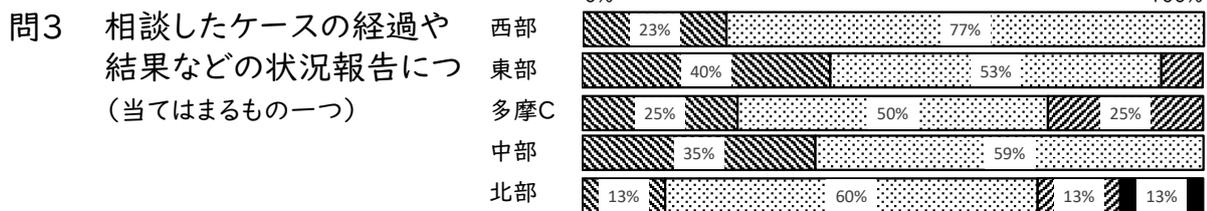
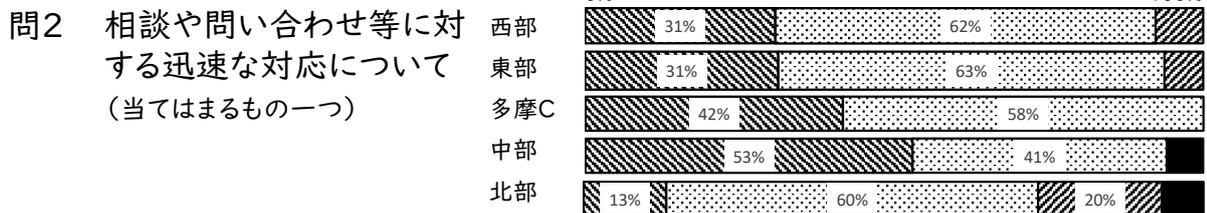
2 居宅介護支援事業所アンケート調査

(1) 集計

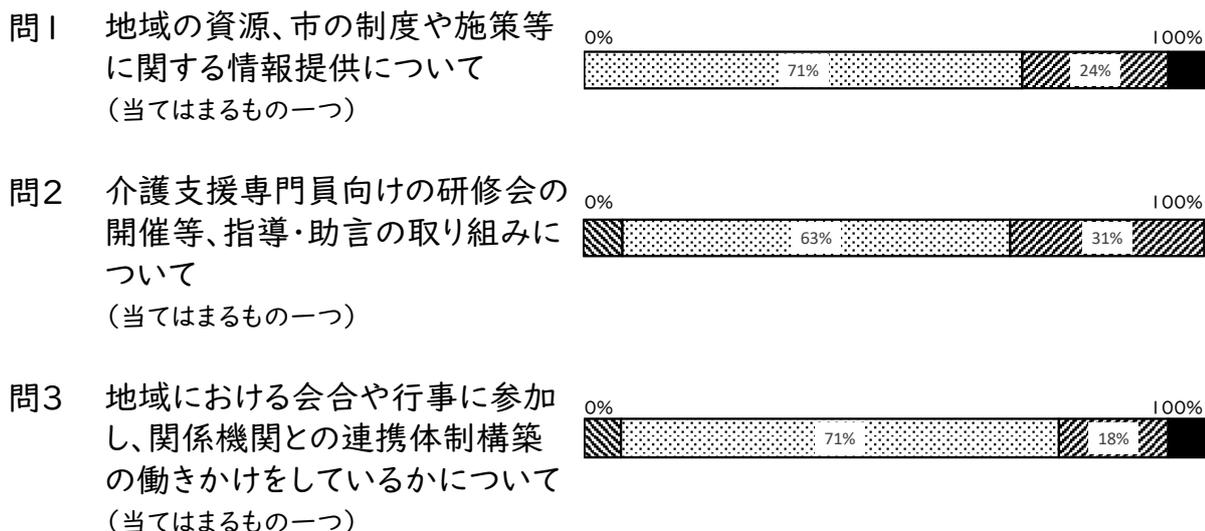
①各地域包括支援センターごとに回答集計



その他内容抜粋) ・要介護から要支援になった方の対応 ・介入困難ケース
 ・苦情対応ケース ・精神疾患対応ケース



②地域包括支援センター全体に対して回答集計



③その他自由記述

○いつも親身に相談に乗って頂き助かってます。概ね、ほとんどの包括の方と顔の見える関係を築くことでできており、私達ケアマネが困った時、灯台のような心強い存在となっています。これからも、頼りにさせて頂きます。

○こちらから指導をお願いしていくことを迷惑がらず(多分ご多忙中と存じますが)に、丁寧に対応して下さい、感謝の一言です。

○包括の方々には、気持ちよく相談に乗っていただいているので、包括からの依頼や相談についてはできるだけ対応したいと思っておりますが、件数の関係で受けられないこともあり、申し訳ないと思っております。

【課題関係】

○介護支援専門員向けの研修会の開催があまりないのが残念です。ケアマネはちょっとしたイベントや社会資源の情報まで把握できていないことが多く、その地区ごとの情報が、発信されると助かります(ケアプロ経由であれば、どのケアマネも知ることができてよいのではないのでしょうか)

○各包括でサービス調整の取り組み方法が違うことが気になります。

○各地域包括支援センターによって、対応の違いやスキルの差を感じます。同市内であるにも関わらず、地域によって市民の不利益が生じる懸念があります。

○担当人数の兼ね合いで同一世帯の要支援者の支援を受け入れられないため予防支援を依頼した際に同一世帯に二人のCMが介入するのは乱雑だと言われた。包括支援センターのCMとしての役割と要介護認定者のケアマネジメントに関わるCMとしての役割を理解しているとは思えない発言ではないかと思った。

○包括支援センター看護師は、せめて病名をチェックして運動可か不可かというアセスメントをしてほしい。かかりつけ医にあきれられた。病名を知った事業所看護師は怒っていた。良くなりたくて頑張った本人が一番気の毒。

(2) 令和3年度との比較

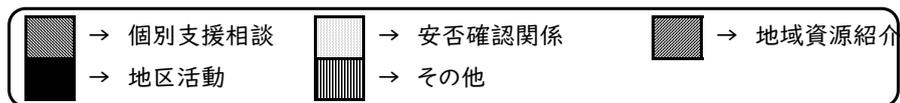
項目	比較(全体との比較)
(問1-1~4)	昨年度とほぼ同様の結果。
(問1-5) 支援困難ケース	「やや不満」が約15%増加。
(問2-1) 地域資源の情報提供	「不満」が約5%増加。
(問2-2) 研修会の開催	「やや不満」が約14%増加。
(問2-3) 連携体制の構築	「やや不満+不満」約12%増加。

(3) まとめ・今後の取組

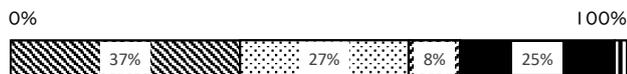
<p>○全体的に「とても満足」「満足」の回答が80%以上を占める項目がほとんどであり、顔の見える関係作りを円滑に進めることができている。</p> <p>○困難ケースの対応や連携体制の構築等の項目においては昨年度と比較すると「不満・やや不満」が増加している傾向にある。</p> <p>○各地域包括支援センターや職員によって対応に差があることは昨年度から引き続き指摘されており、スキルの標準化を図っていく必要がある。</p> <p>→研修会の開催や情報共有の場等を設け、顔の見える関係作りやスキルアップに努める。 (運営方針で目標設定)</p>
--

3 民生委員アンケート調査

(1) 集計



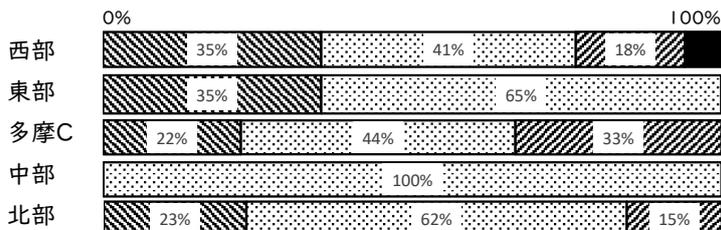
問1 どのような形で関わりがあったか
(複数回答可)



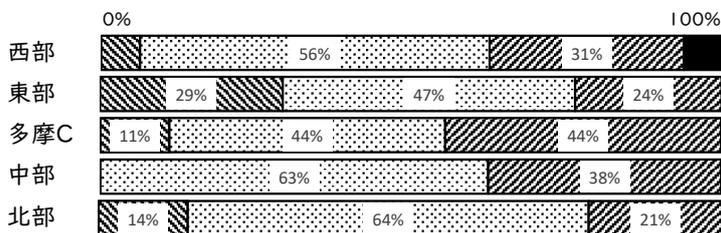
※全包括合計



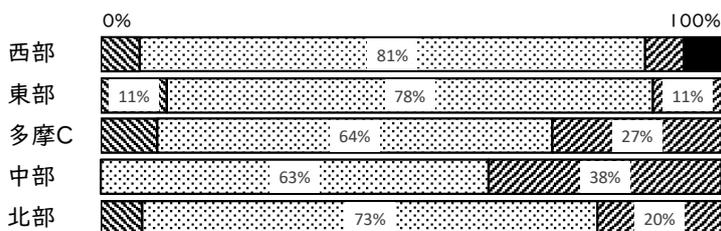
問2 相談や問い合わせ等に対する迅速な対応について
(当てはまるもの一つ)



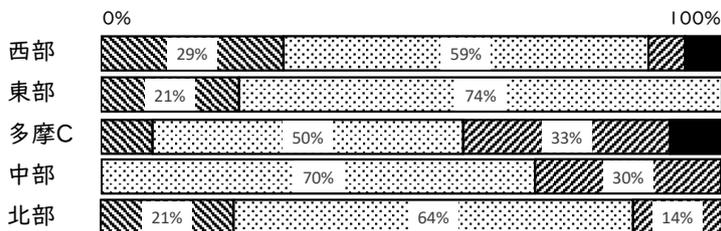
問3 相談したケースの経過や結果などの状況報告につ
(当てはまるもの一つ)



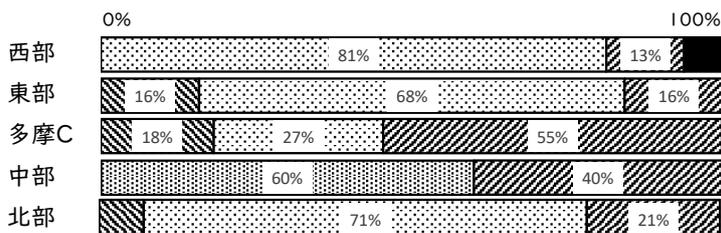
問4 業務に関わりがある範囲での地域資源等適切な情報提供について
(当てはまるもの一つ)



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
(当てはまるもの一つ)



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
(当てはまるもの一つ)



②その他自由記述

○困った時に包括さんにすぐ連絡をしていますが、対応が早いのでありがたいです。
 ○困った時や解らない時等、地域包括支援センターに連絡を入れます。頼もしく、助かっています。サロンにも来ていただいて、地域の方々へ情報をいただいています。頼りになります包括さん、これからもよろしくをお願いします。
 ○大きな問題の場合は、今まで通りの連絡とフォローでOK。今後、小さな課題等でも連絡を取り合いフォローしていけるよう、コミュニケーションをとって活動していきたい。
 ○いつもお世話になってありがとうございます。訪問の対象者の方々からも「よい人が来てくれてたすかっている」という声が聞こえてきます。今後も受益者の立場に立った運営をよろしく願いいたします。
 ○活動を開始されるにあたり、個別に連絡を頂き、地区の特徴や心配事をお尋ねいただきました。その後、ケース訪問した結果を早めにフィードバックしていただき助かりました。
 ○日頃、大変お世話になっております。諏訪地区に拠点を移して頂けたおかげで高齢化率の高い住民にとっては、不安なことがあればすぐに相談にのって貰えるという安心感に包まれていると感じます。(私もその一人です)これからもどうぞよろしくお願い致します。

【課題関係】

○ある個別事案で、緊急に担当者と平日(就業時間内に)連絡を取りたく携帯TELを教えてのお願いに対応してもらえなかった。民生委員であり緊急であるからお願いしているものであり、弾力的対応をすべき。
 ○包括の活動は数えきれないほどあるように思うが、包括で働く人の数が少なすぎるのではと以前から感じている。非常に落ち着いた対応をされていると思いますが、一人の負担が大きくなることを願います。
 ○住民からの相談を受け、つないだ時の迅速な対応(包括からの電話や訪問)は、満足しております。その後の経過など報告がないところがやや不満です。こちらから住民にその後いかがと聞いています。
 ○コロナ1年目に、熱中症予防時期に実施した友愛訪問名簿に基づく電話での情報交換を、年に一回でもおこなっていただくとありがたいです。
 ○職員の顔ぶれが良く変わるので残念。職員の方達ももっと私達との距離をつめて気軽に声をかけて欲しい。

(2) 令和3年度との比較

項目	比較(全体との比較)
(問1) 関わりの種類	昨年度とほぼ同様の結果。
(問2) 相談に関する迅速な対応	「やや不満」が約6%増加。
(問3) 相談したケースの経過報告	「やや不満」が約5%増加。
(問4) 地域資源情報提供	昨年度とほぼ同様の結果。
(問5) 連携体制構築	「満足」が約10%増加。
(問6) 周知活動	昨年度とほぼ同様の結果。

(3) まとめ・今後の取組

○全体的に「とても満足」「満足」の回答が80%以上を占める項目がほとんどであり、個別ケースの対応や顔の見える関係作り、見守り体制の構築等を円滑に進めることができている。
 ○連携体制構築については昨年度と比べ高い満足度となっているが、これは地区連絡会や地域課題会議等を開催できた結果であると考えられる。
 ○相談ケースの経過報告や職員との顔の見える関係作りについては、昨年度も課題として挙げられている。

→地区連絡会や地域課題会議を開催し、情報共有や連携体制の構築を行っていく。(運営方針で目標設定)