

令和3年度流山市地域包括支援センターの評価に係る居宅介護支援事業所アンケート

＜実施期間＞ 令和4年2月1日から2月28日まで
＜対象＞ 市内居宅介護支援事業所35か所、市外居宅介護支援事業所15か所（全63か所中回答数50か所）

	質問内容	回答内容	北部地域包括支援センター	北部西地域包括支援センター	中部地域包括支援センター	東部地域包括支援センター	南部地域包括支援センター
	関わりの有無	有	24	23	30	28	26
1	職員のあいさつや言葉づかい、態度等はいかがですか	1. 大変良い	16(複数回答含む)	10(複数回答含む)	18(複数回答含む)	12	13
		2. まあ良い	9(複数回答含む)	11(複数回答含む)	10(複数回答含む)	13	12
		3. あまり良くない	0	1	1	1	0
		4. 良くない	0	1	0	1	0
		無回答	0	1	2	1	1
		理由	・問題ありません。 ・特に気にならない。 ・挨拶も言葉遣いも態度も普通に良いと思います。 ・いつもきちんと対応してくれます。 ・いつも丁寧な対応です。(3) ・丁寧な言葉づかいで対応されている。 ・気持ちの良い挨拶・態度で対応してくれる。 ・にこやかに対応頂いている。 ・いつも皆さん優しくご挨拶して下さる。奥から出てきた方も声をかけて下さる。 ・電話での言葉遣いは丁寧であった。 ・事務所内も見渡せるので入りやすく対応も良い。	・問題ありません。 ・挨拶も言葉遣いも態度も普通にいいと思います。 ・いつもきちんと対応してくれます。 ・いつも丁寧な対応です。(2) ・丁寧な言葉遣いで対応されている。 ・気持ちの良い挨拶・態度で対応してくれる。 ・訪問時、笑顔で接して下さいます。 ・施設内にあり、あまりお会いする機会がない。窓口の対応があまり良くない。(2) ・対応が気持ち良い。 ・特養の奥に事務所があり、声をかけにくい。 ・特に気になる様子なし。	・特に気にならない。 ・あまり多くの接触はありませんが、大変感じが良いです。 ・いつも爽やかに挨拶してくれ、気持ちが明るくなりました。 ・笑顔で接してくれるため好感がもてる。 ・とても親しみやすく話しやすい環境です。 ・対応が良い。 ・問い合わせや訪問した際、言葉遣いが良く、親切に対応してくれる。 ・いつも挨拶が気持ちよい。 ・いつも丁寧な対応です。(2) ・気持ちの良い挨拶・態度で対応してくれる。 ・笑顔で対応して下さいる方もいるが、人によっては高圧的。 ・担当者という自覚が低く、他人事のような話しぶり。 ・笑顔で挨拶して頂ける。 ・普通に良いと思います。 ・普通に挨拶を交わします。 ・誰が対応してくれても気持ちよく対応してくれる。	・訪問すると、すぐに対応して頂ける。皆さん、親しみやすい対応だと思います。 ・とても感じが良く、対応してくれました。 ・最近、とても感じがよいです。 ・穏やかな話し方をされるため、話しやすい。 ・とても丁寧な言葉遣いである。(2) ・忙しそうだと申し訳ないです。 ・皆様、同じように挨拶いただけます。 ・対応が良い。 ・いつも丁寧な対応です。 ・少し忙しく感じる時もある。 ・関わりがないが、電話の対応はあまり良くない印象。 ・一部の職員の方、もう少し明るく応対いただくと良いかと思います。 ・挨拶はしてくれますが、気づいてくれるのが遅いです。もう少し早い対応を。 ・普通に感じる。 ・特に気になる様子なし。	・窓口や電話、どなたが対応して下さっても気持ちよく対応頂いています。 ・訪問すると皆さん挨拶していただけます。 ・皆様、とても明るく対応して下さいます。 ・顔が見えるフロアが良い。訪問するとすぐに対応してもらえる。 ・一番身近な包括です。いつも親切で丁寧です。 ・人によっては焦っているのか話が分かりづらい人がいる。でも全体的には、優しく対応して下さいます。 ・窓口に行きますと必ず誰かが対応して下さいます。対応が早いです。 ・普通に挨拶を交わします。 ・普通に感じる。 ・特に気になる様子なし。 ・いつも笑顔であいさつ迎えてくれます。

	質問内容	回答内容	北部地域包括支援センター	北部西地域包括支援センター	中部地域包括支援センター	東部地域包括支援センター	南部地域包括支援センター
2	悩みについてサポートしてもらえましたか	1. そう思う	15(複数回答含む)	9(複数回答含む)	14(複数回答含む)	12	12
		2. まあ思う	6(複数回答含む)	8(複数回答含む)	9(複数回答含む)	10	10
		3. もう少しサポートしてほしかった	0	0	2	3	0
		4. もっとサポートしてほしかった	0	0	0	0	0
		5. 相談したことがない	3	6(複数回答含む)	5(複数回答含む)	3	3
		無回答	1	2	2	0	1
		理由	<ul style="list-style-type: none"> ・今、困難事例はありませんが、少し前に一緒に訪問していただき、心強かったです。 ・職員の方に一緒に立ち会って頂き対応して頂いた。 ・相談には親身に対応頂いています。先日急遽、配食業者を探していた時も、先に業者に連絡して下さるなど、話がスムーズにいきました。 ・わからないことを相談するとすぐに調べてくれました。 ・困ったときにいつも相談にのってもらっています。 ・虐待疑いの連絡があった時に同席し一緒に家族と話をし、その後も気にかけて連絡を頂いている。ケアマネー人に対応困難な時に受診に同行及び相談支援あり。高圧的な家族からケアマネを守ってくれた。また、家族対応以外に選択肢がないのは分かっていたが、もう少し一緒に考えてほしかった。 ・常に親身になって、丁寧にサポートして下さる。 ・寄り添ってくれている。困ったときは利用者宅に一緒に訪問してくれる。 ・リモート研修の時、何度も電話をしてくれたりとサポートしていただきました。 ・相談しやすく、親切に対応して下さいます。とても助かります。 ・同行訪問して頂いた。 ・親身になって相談に乗ってもらえた。 ・対応に悩んだ際に相談すると一緒に解決策を検討してもらったりしている。 ・専門職種それぞれ関わり、サポートして頂いた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今のところ困難事例などはありません。今後助けたいと思うのでよろしくお願いします。 ・施設入所の時等、色々な施設の情報を教えて頂きました。 ・困ったときにいつも相談にのってもらっています。 ・困難事例を相談した際、病院でインフォームドコンセントに同席し意見を頂いた。 ・救急搬送後、連絡の取れそうな親族を捜してくれ、病院まで連れてきてくれた。 ・判断や指示が早い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の方に立ち会って頂き、一緒に対応して頂いた。 ・困難事例についていつも相談をさせていただき、助言をいただけ心強かったです。 ・一緒に行動してくれる。親身に聞いてくれる。 ・こちらの都合で利用者さんを減らさなければならなかった時も連携していただき、スムーズに行うことが出来た。 ・気遣いの声掛けや相談しやすい雰囲気がある。 ・利用者様紹介後、フォローしてもらえています。 ・困ったときにいつも相談にのってもらっています。 ・カナミックで連携が取れている。精神疾患のある利用者の対応にアドバイス頂き訪問にも同行いただいた。 ・困難事例に対し、提案はしてくれるが、その間のプロセスはケアマネ任せで一緒に相談にのって欲しかった。 ・サポートによりケアマネとして動きづらくなることがあった。 ・引き受けたはいいが介護保険を使わないケースが続いた。 ・ターミナルの方を在宅で看取った後も、話を聞いていただき、精神的に救われた。 ・主介護者の意見が強く、本人が自由に発言しづらい様子を共有してもらえた。 ・施設入居者のみ担当しているため、相談機会がほとんどない。 ・若年性認知症の利用者様に関する有益な情報を教えて頂きました。 ・新規の依頼を頂いてもほとんどアセスメントしておらず、丸投げ状態。もう少し聞いてからにしてほしい。 ・困難なケースに関して継続的に関わってくれるのは安心できる。 ・同行訪問して頂いたり、早急に動いてくれている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅の方について相談することが多いのですが、適切な処理・対応について速やかに教えていただけます。 ・利用者さんの両親についての相談でしたが、親身に聞いてくれ、安心できた。 ・親身に聞いてくれる。 ・対応に困難なときに相談している。 ・些細な内容でもじっくりと話を聞いてくれ、アドバイスや時には一緒に来て対応してくれたこともあったので、心強く感じています。 ・アドバイスは常時頂けた。 ・難しい事例では、一緒に訪問して下さり、対応、相談のサポートをしてくれました。 ・虐待ケースについてサポートして頂きました。 ・困難事例の時は助言をしてもらった。 ・困ったときにいつも相談にのってもらっています。 ・東部地域の利用者さんは穏やかで相談する例がありませんでした。 ・その後どうでしたか等の確認をしていたが、連携の継続をしてほしかった。 ・困ったときはすぐに相談し、助言をいただいています。 ・地域住民からの訴えがあり訪問同行してくれた。 ・新規の依頼を頂いてもほとんどアセスメントしておらず、丸投げ状態。もう少し聞いてからにしてほしい。 ・相談すると、しっかり話を聞いてくれ、アドバイスを頂けたから。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一緒に同じ目線で考えてくださいました。(認知症やサービス拒否の方) ・丁寧に一つ一つ相談にのって下さいます。 ・何かと相談させていただいています。 ・在宅生活も施設入所も難しいとき、具体的に助言してもらえ、対応できた。 ・利用者様紹介後、フォローしてもらえています。 ・相談にのっていただき、家族との面談も同席して話を聞いてくれました。新たなサービス利用につながりました。 ・困難事例のサポート、相談に乗ってもらった。 ・利用者、介護者のコロナ感染のときは、本当にアドバイスを頂き助かりました。 ・常に親身になって丁寧にサポートして下さる。 ・利用者ご家族への対応を積極的にしてくださった。 ・要支援の精神不安の利用者の対応を何度もしていただいた。 ・相談したケースについて包括内で事例検討、適切な回答を頂きました。 ・話をすれば、一緒に考えて下さいます。ヒントを頂けます。 ・新規の依頼を頂いてもほとんどアセスメントしておらず、丸投げ状態。もう少し聞いてからにしてほしい。 ・質問に対して、答えを頂けた。 ・困ったときに相談しやすくすぐに共に動いてくれる。いつも心強い。

	質問内容	回答内容	北部地域包括支援センター	北部西地域包括支援センター	中部地域包括支援センター	東部地域包括支援センター	南部地域包括支援センター
3	地域包括支援センターから情報提供（社会資源や研修、集まり等）がありますか	1. ある	21	17	19	20	20
		2. ない	2	4	9	6	6
		無回答	1	2	2	2	0
		どのような情報が役立ちましたか？ どのような情報を望みますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・参集の研修も感染状況をみながら開いてくださっています。 ・最近では主任ケアマネ向けの研修を開催しました。 ・主任ケアマネの更新研修のための研修を実施してくれました。 ・事業者情報 ・主任ケアマネ、更新に必要な研修についての情報が役立ちました。 ・定期的な研修に参加しています。 ・ケアマネ交流会（リハビリ職の研修は参考になった） ・高齢者虐待防止研修等 ・主任ケアマネ対象の研修があり参加できなかった。 ・通所リハについて ・通所リハ、訪問リハの役割 ・今後も研修等の案内を頂きたい。 ・リハビリや薬のこと等専門職の研修で知識や理解を深めることが出来た。 ・市外の事務所なので特にありません。 ・地域ボランティアや町内の活動など ・研修の情報など参考になった。 ・広報誌配布 	<ul style="list-style-type: none"> ・こまめに研修を開いてくださっています。ZOOM研修なので参加しやすいです。 ・広報誌や研修の案内などFAX以外にもメールでも頂きます。 ・ケアマネのことをよく考えて研修内容を決めてくれると感じます。 ・定期的な研修に参加しています。 ・ケアマネ交流会（成年後見制度、その他諸制度の活用方法は具体的でわかりやすかった） ・引きこもりの方の就労支援に関する情報 ・インフォーマルの情報は1事業所だけでなく、幅広く知りたかった。 ・防災訓練や危機管理がとても参考になりました。 ・ZOOM研修に参加したが、包括さんとゲストの方の会話をずっと聞いているだけで、あまり役に立たなかった。研修をしてくださるのであれば、情報や意見をもっと交換できるようにしたほうがいいと思う。 ・まだ、交流が少ないため。 ・地域ボランティアや町内の活動等 ・研修会の情報を頂いております。 ・広報誌配布 ・今まで受け持った利用者がいなかった為。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の取り組みや近隣等の情報、成年後見についての情報等 ・交流会の案内等 ・研修会 ・コロナ禍で参加できないこともあった中、口腔内のトラブルが高齢者に及ぼす影響の研修はとても参考になりました。 ・コロナで研修の参加の機会が減っていますが、コロナ前のように地域の情報が得られる研修を望みます。 ・成年後見制度に関する情報が役立った。 ・口腔について ・事例検討会は役に立つと思うが、ゲストとして呼ぶ人を広く設定してしまっており、話が広がりすぎていると感じた。ケアマネのみの交流でも十分に検討できるのではと思った。 ・カナミックでの情報公開で共有しやすい。 ・市外の事務所なので特にありません。 ・地域ボランティアや町内の活動など ・要介護（要支援）認定情報 ・アセスメント、ケアプラン等の作成時の注意点などの研修をして頂きたい。都道府県によって、若干違うようなので。 ・センターに立ち寄った際、研修情報を確認しています。 ・フレイルについて ・毎月、または2か月に1回研修あり。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市の成年後見推進センターの方の研修を受けた後に、利用者家族からの質問について、問い合わせたりすることができた。 ・虐待や協議離婚などの知識や情報を教えて頂き、相談に乗っていただけました。 ・地域資源、事業者情報 ・地域情報 ・担当する要介護者のご家族に、施設の紹介をしていただいた。 ・近隣の社会資源など ・医療連携でソーシャルワーカーが、一緒に参加された時があり良かった。 ・認知症家族の集いについて参加のご提案を頂きました。 ・地域ご案内マップでどこにどんな資源があるかを知り、参考になりました。 ・案内をいただくことに感謝しています。 ・予定が合わず残念なことが多々ありました。 ・利用者様が介護保険を利用されていても、家族が仕組みをわからず困ったとき相談しました。 ・地域の社会資源をとりまとめた冊子は参考になりました。 ・ここ最近は研修のお知らせがなかったと思います。 ・障害、精神疾患の方の対応、支援機関などの情報、研修 ・社会資源情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・後見人について ・市外の事業所なので特にありません。 ・（2） ・こちらから訪問サービスについて相談した際、情報を下さいました。 ・交流会、勉強会、地域情報、民生情報 ・病院、入所施設の特徴が知りたい。 ・事例検討会等 ・地域ケア会議への参加と見守り活動など、地域の情報が役に立っています。 ・虐待の相談をしたときに対応の仕方のアドバイスがとても参考になりました。 ・以前に家族会に参加したことがあったが、リアルな声が聞けて良かった。 ・利用者家族に集まりの情報を提供して頂いた。 ・民生委員や後見の手続き関係が役立った。 ・地域ケア会議にて、全職域が一丸となって、事例に対して提案や解決への道を聞いてくださったことについては、ケアマネ一人の力では、どうすることもできないと強く感じました。連携の必要性を感じました。 ・人権週間の映画の情報を頂き、スタッフ各々で視聴。南部包括からのみでした。ケアマネとして、勉強になりました。 ・地域ケア会議やケアマネ交流会などあります。 ・後見制度、自立支援会議等

質問内容		北部地域包括支援センター	北部西地域包括支援センター	中部地域包括支援センター	東部地域包括支援センター	南部地域包括支援センター
4	地域包括支援センターに望む事やメッセージをご記入ください	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも丁寧な対応ありがとうございます。 ・今後も主任ケアマネの更新研修の要件にあう研修を実施してほしい。 ・今後もアドバイスをお願いいたします。 ・これからも困ったときに相談します。 ・ハラスメント相談 ・PCR検査について、地域の訓練等今後どのように行っていくか、8050問題等、主任ケアマネ3時間研修等ご検討頂けると助かります。 ・いつもありがとうございます。今後とも、よろしくお願いします。 ・虐待の案件は市に報告しているのか。 ・コロナ禍で行く機会がなくなってしまうが、今後も連携していきたい。 ・今後もよろしくお願いします。 ・コロナ感染症が拡大しているため、出来るだけオンラインで研修会等の参加をお願いします。 ・事業所の担当地域なので小さなことでも相談しやすく助かっています。 ・実績やプラン提出が直接ではなく、メール等で出来るような環境が整えばいいと思います。 ・今のところは満足している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も主任ケアマネの更新研修の要件にあう研修を実施してほしい。 ・今後もアドバイスをお願いいたします。 ・これからも困ったときに相談します。 ・他包括より実績の締めが早いのですが合わせることは難しいでしょうか。 ・研修の情報をいただいています、なかなか参加できずに申し訳ございません。 ・PCR検査について、地域の訓練等今後どのように行っていくか、8050問題等、主任ケアマネ3時間研修等ご検討頂けると助かります。 ・激務なのがよくわかります。お体に気を付けて、同じ職員で頑張ってください。 ・実績の日時指定は難しいこともあるのでやめて頂きたい。 ・交流会の日程を月初にしてほしい。月末は忙しいので。 ・虐待の案件は市に報告しているのか。 ・コロナ感染症が拡大しているため、できるだけオンラインで研修会等の参加をお願いします。 ・実績やプラン提出が直接ではなく、メール等で出来るような環境が整えばいいと思います。 ・今のところは満足している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも丁寧な対応ありがとうございます。 ・今後も、一緒に困難事例に立ち向かい、解決するまで相談にのっていただき、助言やご指導を頂きたいです。 ・今後も気軽に話のできる包括でいてください。 ・これからもケアマネが相談しやすい開かれた包括支援センターでいて下さい。 ・地域に関しての情報を今後、何かあれば相談させてください。 ・今後もアドバイスをお願いいたします。 ・これからも困ったときに相談します。 ・他包括より実績の締めが早いのですが合わせることは難しいでしょうか。 ・PCR検査について、地域の訓練等今後どのように行っていくか、8050問題等、主任ケアマネ3時間研修等ご検討頂けると助かります。 ・いつもありがとうございます。今後とも、よろしくお願いします。 ・虐待の案件は市に報告しているのか。 ・コロナ感染症が拡大しているため、できるだけオンラインで研修会等の参加をお願いします。 ・もう少し精査してから依頼して頂きたい。ケアマネはサービスが発生しなければボランティアになってしまう。 ・実績やプラン提出が直接ではなく、メール等で出来るような環境が整えばいいと思います。 ・今のところは満足している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも大変お世話になってます。今更かもしれませんが、予防の計画書の作成ポイント等を勉強できる機会があると嬉しいです。 ・地域や自治会の特徴や特色等 ・相談に対して、丁寧に説明していただき感謝しております。 ・今のままで大丈夫です。 ・今後もアドバイスをお願いいたします。 ・相談が必要な時をお願いします。 ・PCR検査について、地域の訓練等今後どのように行っていくか、8050問題等、主任ケアマネ3時間研修等ご検討頂けると助かります。 ・東部にはあの方がいると思えて安心です。変わらずに同じ職員さんでいて下さり、感謝です。 ・今後とも、よろしくお願いします。 ・虐待の案件は市に報告しているのか。 ・もう少し精査してから依頼して頂きたい。ケアマネはサービスが発生しなければボランティアになってしまう。 ・身近で相談しやすいです。今後ともお願い致します。 ・今のところは満足している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、後見が必要な方や家族支援について相談することがあったら、よろしくお願いします。 ・今後とも色々と助言をお願いします。 ・これからも困ったときに相談します。 ・PCR検査について、地域の訓練等今後どのように行っていくか、8050問題等、主任ケアマネ3時間研修等ご検討頂けると助かります。 ・いつも安心しています。体に気を付けて、メンタル面でつぶされないよう頑張ってください。応援しています。 ・いつもありがとうございます。今後とも、よろしくお願いします。 ・虐待の案件は市に報告しているのか。 ・電話相談を受けて、サービスの必要性などアセスメントもせず、居宅に依頼されてしまう。事前にきちんとアセスメントや訪問して必要性の見極めをしてほしい。 ・お客様の依頼であればしょうがないのですが、なるべく職員の判断で担当ケアマネの性別を決めないでほしい。 ・一件のみの委託ですが、今後ともよろしくお願い致します。 ・今のところは満足している。