

流山市地域包括支援センター 介護支援専門員アンケート結果

アンケート実施期間:平成31年2月8日～平成31年2月21日

アンケート対象事業所:市内居宅介護支援事業所49か所、市外でかかわりのある居宅介護支援事業所17か所にFAX・メールで回答依頼。(回答数104)

	質問内容	回答内容	北部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	50	50	48	48
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	32	25	28	26
		2. まあ良い	17	23	18	21
		3. あまり良くない	0	0	0	0
		4. 良くない	1	0	1	0
		無回答	0	2	1	1
		理由	・いつも丁寧にあいさつしてくれる。(3) ・どの職員さんも感じよく話しやすい。(2) ・フットワークが軽く相談しやすい。 ・ご挨拶に伺ったとき全員の方がとても丁寧でいらっしゃいました。 ・笑顔で挨拶してくれる。 ・普通だと思います。 ・入っていきやすい。 ・お客様への対応は良いと思う。 ・明るい雰囲気です。 ・優しい笑顔に癒されます。 ・よく話を聞いてくれる。 ・電話をかけた時の対応が良い。 ・面倒そうな返答で感じが悪い。 ・とてもしっかりしている。	・感じよく丁寧に対応していただいています。(3) ・いつも態度や言葉使いが丁寧。(3) ・いつも問題なく対応してくれます。 ・笑顔で挨拶してくれる。 ・普通だと思います。 ・みなさん親切で優秀だと感じています。 ・対応が安定していて安心します。 ・実績を持って行った時の対応が良い。 ・明るく感じが良い。良く対応していただいている。 ・いつも忙しそうですが笑顔があり、対応は良いと思います。 ・とてもしっかりしている。 ・人によって違いがある。	・いつどなたが対応して下さっても気持ちよいです。(2) ・丁寧で挨拶もいつもしてくれる。(2) ・いつも問題なく対応してくれます。 ・日ごろ接点はあまりないのですが、感じよく対応して下さいます。 ・頼りになる存在です。 ・実績、プランを持って行った時の対応が良い。 ・みなさん、親切で優秀だと感じています。 ・良く対応していただいている。 ・フットワークが重い。 ・プランチェックに時間がかかる。	・親切・丁寧に対応してくれた。(2) ・ごく普通に対応してくれています。 ・いつも問題なく対応してくれます。 ・丁寧だと思いますが、いつも静かな雰囲気です。 ・行くだけで癒されてます。 ・明るく活気があるとなお良いです。 ・いつも態度や言葉使いが丁寧である。 ・時々電話の折り返しがない時があるが、対応は丁寧。 ・やさしい対応です。特に不快に感じたことはない。 ・担当変更の際、わざわざ足を運んで下さり、その後も丁寧な対応。 ・要介護の方でも同行してつないでくれる。 ・皆さん親切で優秀だと感じています。 ・明るい感じでよいと思います。 ・明るく気さくに対応してくれたので悩みも相談できた。 ・プランにサインだけ。

	質問内容	回答内容	北部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	28	23	16	21
		2. まあ思う	15	17	16	14
		3. もう少しサポートしてほしかった	0	2	0	0
		4. もっとサポートしてほしかった	1	0	2	3
		5. 相談したことがない	6	8	14	10
		理由	<ul style="list-style-type: none"> ・とても親切。困った時は相談しています。(4) ・対応してくれる職員により差がある。(2) ・どの職員さんも話しやすく一緒に対応してくれます。 ・適宜対応してくれている。 ・いつも誠実にお返事をいただいている。 ・大変助かっている。心強い。 ・虐待ケースや家族に障害者がいる事例で一緒に動いてもらえている。 ・知識不足に対してサポートしてもらえた。 ・距離的な問題で相談したことがない。 ・虐待の対応時に良くしていただいた。心配して声掛けを多くしていただいた。 ・最近ご本人よりご家族が大変なことが多いので、サポートしてもらった。 ・どんな相談でも最後まで話を聞いてくれますが、解決がない場合もあります。 ・委託を受けたお客様のサービスを一緒に検討していただいた。 ・ケアプランの困りごとにも相談にのってもらえた。 ・サポートするより批判された。情報も提供してくれない。サポートをする立場の人と思えない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・紹介を受けた担当ケースの悩みをサポートしてもらった。(3) ・適切なアドバイスをいただけた。(2) ・熱心に相談に応じていただきました。(2) ・困難ケースへの同行をしてくれる。(2) ・とても親切。 ・困難な方を一緒に支援できた。 ・三職種共に良くサポートしていただいている。 ・助言をいただいたり資料を貸してくださったりと助かっています。 ・後見人導入に積極的に関わっていただいた。 ・距離的な問題で相談したことがない。 ・相談しやすい。 ・解決にいたるまでサポートしてくれます。 ・具体的なアドバイスが欲しかった。 ・担当者によって対応に差があるように感じます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談もしやすいですし、一緒に関わって下さいます。 ・時間をかけて話を聞いてくれる。(2) ・親身になって相談にのってくださり情報提供を的確にさせていただきました。 ・困難事例と知っている担当者会議に参加協力がありました。 ・知識や情報が豊かです。 ・困ってわからない事の相談はすぐに返答がある。 ・市内の施設状況を教えていただきました。 ・特に問題がないので相談したことがない。 ・今は相談ごとがないが、あった時は聞いて対応して下さいました。 ・早めのやりとりが行えて困難ケースでもフォローしてもらえ、やりやすさを感じた。 ・線引きされているみたいで一緒にサポートしていきましょうという気合いが感じられません。 ・サービス事業所への苦情の多いケースへの支援が薄かった。 ・対応が素気ないので話す気にならない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・親身に相談にのって下さると思います。(2) ・悩みを報告し対応策と一緒に考えてもらった。(2) ・良く話を聞いて下さり話しやすい。(2) ・素早い対応をしていただき助かっています。 ・相談に対してサポートしていただきました。 ・困難な方を一緒に支援している。 ・電話で相談にのってもらった。 ・困難ケースについて相談にのっていただいた。 ・給付管理等電話で相談させていただいている。 ・生活保護の方へまず対応してもらえた。 ・相談しやすく助言もいただいている。 ・包括から受けたケースについて相談した時対応が良かった。 ・本当にいつもお世話になっています、ありがとうございます。 ・相談に伺い状況を理解していただけた。 ・事業所内で解決できているので相談したことがない。 ・話を聞いてもらいすっきりした。励ましてもらえた。 ・成年後見人の制度を紹介してくれた。 ・相談したことはないが、機会があれば、相談しやすい・安心できるサポートをお願いしたいです。 ・話は聞いてくれたが提案やサポートはなかった、あったかもしれないが気づかなかった。

	質問内容	回答内容	北部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	39	38	29	44
		2. ない	11	8	17	3
		無回答	0	4	2	1
		理由	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネ交流会のお知らせがある（13） ・研修のお知らせ（7） ・社会資源の提供あり。 ・以前はあった（が今はない）。 ・地域が異なるため情報提供はない。 ・ケアマネ交流会が情報を得る場になっている。 ・研修の案内が来ない。（2） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネ交流会のお知らせがある（4） ・その都度知らせてくれる。（2） ・社会資源は提供してくれる。（2） ・相談したことについては情報をもらっている。（2） ・研修会。（2） ・担当区域外のため情報提供はない（2） ・えがおのスケジュール告知。 ・距離的な問題で情報提供はない。 ・事例検討会等。 ・研修や交流会等、活発に行っていて適切な情報提供があります。 ・事業所から包括に依頼すれば情報提供がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に地域ケア会議を行っている（2） ・研修（つどい）に参加。（4） ・関わりが少ない。 ・ケアマネ交流会（3） ・参加・活用している。（2） ・市外事業所のため情報提供はない。（2） ・社会資源の提供があり。 ・件数が少ないので情報提供はない。 ・勉強会の紹介があった。 ・研修案内の通知がある。 ・（情報などは）自分で探している、包括には聞かない。 ・地域の情報をいただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に研修等がある。（10） ・ケアマネ交流会に参加。（8） ・民生委員さんとの会の内容を検討して欲しい。（2） ・毎回参加し仕事に役立てています。 ・困った時はとりあえず包括に相談させていただいている。 ・地域ケア会議。 ・民生委員との交流。 ・近いこともあり良く参加します。 ・ケアマネ交流会は有意義です。 ・研修のお知らせがもう少し早くいただけるとありがたいです。 ・流山市よりメールを受信している。 ・交流会等が多いように感じる。 ・もう少し身近な発信があるといいように思います。 ・集まりや研修の情報がたくさんくる。 ・研修などの案内は弊社が遠いこともありいただけてない。（2）

	質問内容	北部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"> ・今後も引き続き連携させていただきたい。(3) ・困難事例など今後も相談にのって下さい。(5) ・大変心強いです。(2) ・いつも助けていただきありがとうございます。 ・これからも今の体制を維持して相談しやすく話しやすいと助かります。 ・一番相談しやすい支援センターです。 ・いつでもどんな事でもどんな時でもどなたにも一応前向きな形で対応して下さるとうれしいと思います。 ・わかれば、近隣の様子や自治会等の情報を提供して欲しい。 ・基本情報をもらえない事が多い。 ・要介護の時は情報はいりません。 ・包括のある場所が良い。 ・みなさんが気軽に相談できる雰囲気がある。 ・地域の方々のために熱心に動かれていて尊敬を感じています。 ・北部地区に利用者が一人なので訪問の機会も少ないのですが、常に変わらず笑顔でむかえて下さいます。 ・成年後見制度の調整でお世話になりました。 ・困難事例のご家族のサポート等して頂き助かります。 ・研修に行くと他の包括の話を聞きますが、「何かあっても相談しにくい」という声を聞くとこの地域は恵まれていると思います。 ・困った時に期待しています。 ・駐車スペースがあればいい。 ・ケアマネジャーと一緒に困難事例等の同行訪問をフットワークよく今後もお願いしたい。 ・包括の人がケアマネジャーを批判するような言い方をするのはおかしいと思う。無愛想な言い方で全くサポートしてくれない。もっと親身になって欲しい。 ・相談事にスムーズに対応していただいています。 ・研修に参加したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き連携させて頂きたく存じます。(2) ・研修会に参加を希望します。(2) ・お忙しいとは思いますが困った時は相談したいと思います、よろしくお願いします。(6) ・相談事にスムーズに対応していただいています。 ・中部地区に利用者が少なく訪問の機会も少ないが本当によくがんばっていると思います、感謝しています。 ・研修や地域の民生委員とのかかわりもあるので継続希望。 ・大変心強いです。 ・これからも地域の問題解決のため、活動していただけるとありがたいです。 ・ケアマネジャーと一緒に困難事例等の同行訪問をフットワークよく今後もお願いしたい。 ・わかれば近隣の様子や自治会等の情報を提供して欲しい。 ・中部から委託されたのに長期間になると利用者さんの担当者が不明になる。 ・人によって基本情報がもらえない。 ・委託されて何うと介護保険のサービスは必要ないと言われたことが何度かある。 ・指導できる立場にいるのだからもう少しアドバイスして欲しい。 ・現状良く対応いただいている為、特に要望はありません。 ・現在中部包括のみ一緒にお仕事させていただいています。 ・都度アドバイスもいただき皆さんにとっても感謝しています。 ・ケースに対し一緒に同行してくれたりカンファレンスなどに参加してくれたりする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現状良く対応いただいている為特に要望はない。(2) ・どの包括もそうですが、忙しい中よくがんばっていると思います、頼りになる存在です。 ・職員のみなさんいつも親切で何かあれば相談しやすい関係でいて下さっています。 ・1人ケアマネで事業所内で相談できる環境がないので大変心強いです。 ・ケアマネジャーと一緒に困難事例等の同行訪問をフットワークよく今後もお願いしたい。 ・継続してケースの相談等お願いしたい。 ・事例検討会や他職種との交流など大変勉強になる研修をお願いします。 ・とても困ったことがまだないのでなんとも言えない。 ・予防プランのチェックで意見は誰でも記入していただけるようにしてもらえると助かります。 ・必要な時に連携をとっていただければと思います。 ・呼び鈴に少々抵抗有り。 ・対応に柔軟性がなく包括の中で一番相談しにくい感じがします。 ・地域連携推進会議に参加したが事例検討の進め方などがわかりにくかった。民生委員さん達には私達よりもっとわかりにくいのと感じた。 ・新規利用者との契約時、書面だけの形式的な面談や会話だけで、相手への意思疎通ができていないと思います。もう少し余裕をもって対応してもらいたい。 ・予防のやりとりをするために訪問することが多いので「カナミックネットワーク」のようなソフトを導入して欲しい。 ・新規依頼は口頭ではなく「相談票」でお願いしたいと思います。 ・以前より格段に対応が良くなりました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもお世話になっています、今後ともよろしくお願いします。(2) ・常に利用しています。 ・包括はケアマネのオアシスだと思っています。 ・充分癒されています。 ・民生委員との連携がとれていると思う。 ・松戸市の居宅介護支援事業所です、今後とも継続してお世話になりたいと思いますのでよろしくお願いします。 ・ケアマネジャーと一緒に困難事例等の同行訪問をフットワークよく今後もお願いしたい。 ・地域の社会資源の詳しい情報が知りたい。 ・困難事例などは一緒に動いていただけると心強いです。 ・研修会や集まりに参加希望します。 ・地域ケア会議の開催を増やして欲しい。 ・以前よりは人員が増えているので情報発信を活発にして欲しい。 ・これからも様々な研修会にできるだけ参加させていただきたく思っております。 ・もっと身近な存在となり地域包括としての役割を担っていただけると地域連携が強化できるのではないのでしょうか。 ・電話で南部包括から自分でケアマネジャーをさがすように言われたと、利用者さんから直接依頼が3回あった。 ・家族の相談の際、ぞんざいな言い方をされた。 ・わかれば近隣の様子や自治会等の情報を提供して欲しい。 ・事業所としても大いに活用できたらと思います。