

令和2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3年2月1日から2月26日まで
＜対象＞ 市内居宅介護支援事業所43か所、市外居宅介護支援事業所22か所（全65か所中回答数52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 | 25 | 26 | 30 | 30 | 27 |
| 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 | 19 | 10 | 18 | 17 | 16 |
| | | 2. まあ良い | 7 | 14 | 13 | 14 | 12 |
| | | 3. あまり良くない | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| | | 4. 良くない | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 無回答 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| | | 理由 | ・親切で対応が的確である。 ・きちんとされている。 ・職員さん皆よいです。 ・どの職員さんも感じよく対応してくれます。 ・ケアマネージャー全員に聞いた為感じ方の違いがあります。 ・事業所の担当地域のため、いつも親身になって対応してくださっています。 ・いつも明るいです。 ・普通の応対だと思います。 ・訪問毎に対応が良いです。 ・いつも親切に気持ち良く対応して下さいます。 ・相談しやすい。 ・いつも笑顔で対応してくれる。 ・関わりがないのでわかりません。 ・いつも丁寧な対応です。 ・大変お世話になっています。皆さんとても親切です。 ・関係が長い事から相談を行いやすいです。 ・コロナ対応でも窓口で対面してくれる。 | ・電話の対応はとても良い。 ・一部の方しかお会いできていないが、まあ良かった。 ・コロナの事もあり、訪問しても(実績)出てこない、会った事がない。 ・職員さん皆よいです。 ・窓口に出てこられる方のみとの対応のため全体の雰囲気がわかりません。 ・ケアマネージャー全員に聞いた為感じ方の違いがあります。 ・実績を持って行くも出てこない。あいさつも無い。感じが悪い。 ・職員の方がよくわかるため挨拶などを交わしても笑顔が少ないように感じます。 ・適切な対応を頂いています。 ・同じ館内ですのでもいつも笑顔で対応して下さいます。 ・窓口は事務職なので相談しづらい。 ・関わりがないのでわかりません。 ・いつも丁寧な対応です。 ・コロナのため老人ホームの玄関で書類を渡すのみなので。 ・コロナ対応で、玄関で書類を渡す事が殆どで評価はできない。 | ・職員の皆さんが落ち着いておられるので安心感がある。 ・いつもきちんと接してくれている。 ・挨拶や口調はやわらかく感じは良い。 ・ケアマネージャー全員に聞いた為感じ方の違いがあります。 ・急なときも対応してくれた。 ・いつ訪問しても対応が良いです。 ・いつも笑顔で丁寧に対応して下さいています。 ・毎回そう実感するため(大変良い)。 ・声をかけやすい。 ・いつも丁寧な言葉遣いで接してくれます。 ・いつも丁寧な対応です。(2) ・時々お電話で話すことがあります。皆様親切です。 ・コロナ対応で、玄関で書類を渡す事が殆どで評価はできない。 | ・ベルを鳴らして呼ばなければならないことが苦痛。 ・きちんとされている。 ・礼儀正しくスピーディな対応。 ・伝言等確実に伝えられている。 ・いつも丁寧に対応して下さいます(3)。 ・相談しやすく受容してもらえる。 ・ケアマネージャー全員に聞いた為感じ方の違いがあます。 ・いつも丁寧にあいさつして下さいます。(2) ・とても丁寧な言葉使いで対応していただいております。 ・電話でもいつも丁寧に対応していただきとても良い印象です。 ・いつでも相談事を聞いて対応してくれている。 ・適切な対応を頂いています。 ・お付き合いがありません。 ・事業所が遠い事もあり殆ど関わりがありません。 ・待たせることなく笑顔でご対応頂いている。 ・いつもフレンドリーに対応いただいています。 | ・センター内に入った時、職員複数から挨拶された。 ・皆さん笑顔で接してくれます。安心感をもって相談できる。 ・職員の顔が見えるフロアがいい。 ・窓口に行く迅速に対応してくれる。(2) ・相談しやすい。(2) ・関わりは少ないがきちんとされている。 ・いつも笑顔で対応して下さいます。 ・相談しやすく受容してもらえる。 ・ケアマネージャー全員に聞いた為感じ方の違いがあります。 ・いつも丁寧にあいさつして下さいます。 ・窓口にかかると必ずどなたかが対応してくれるので時短になります。 ・普通の応対だと思います。 ・問題があれば相談にのってくれアドバイスしてくれる。 ・いつも親しみやすく話して下さいます。 ・いつも丁寧に対応して下さいます。 ・お付き合いがありません。 |

| | 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 | 7 | 14 | 31 | 14 |
| | | 2. まあ思う | 10 | 10 | 8 | 18 | 11 |
| | | 3. もう少しサポートしてほしかった | 0 | 2 | 7 | 3 | 2 |
| | | 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 | 10 | 5 | 10 | 4 |
| | | 理由 | <ul style="list-style-type: none"> ・質問に対する答えはとても参考になります。 ・現在ケースは少ないが、以前きちんと関わっていただいた。 ・サポートしてもらっています。 ・気軽に相談できます。困った時にサポートしていただけるので助かります。 ・他機関との連携も取ってくれたりサポートしてもらって助かっています。 ・事業所の担当地域のためいつも親身になって対応してくださっています。 ・一緒に訪問してもらって救急車搬送につながりました。 ・私自身は同じケアマネジャーに相談したり、パイザーに相談することも多く、あまり相談した事はありません。ただ、他のケアマネジャーは相談する方もいます。 ・相談することが減ってきました。 ・不明点を丁寧に説明して頂き、相談しやすい雰囲気だと思います。 ・地域住民とのトラブル等相談に乗ってもらった。 ・判らない事を色々調べて後日にも連絡をくれる。 ・関わりがないのでわかりません。 ・いつも相談にのってもらっています。 (2) ・まれに相談しても答えが出ない場合もあります。 | <ul style="list-style-type: none"> ・職員がまだ育っていないように感じる。 ・様々な研修会のお誘いが有難いです。 ・行く度に職員が違うため相談しにくい。 ・現在相談中だがきちんと関わってくれている。 ・サポートしてもらっています。 ・相談しづらい。 ・独居の方の安否確認等親身に対応していただいた。 ・利用者が少ないため。 ・出てこないで相談できない。 ・まだ事案がありません。 ・サービスが必要な方で、利用拒否があった方に利用を促していただきました。 ・サポートしてもらえた。別日に利用者宅に訪問してくれた。 ・関わりがないのでわかりません。 ・いつも相談にのってもらっています。 ・あまり相談したことがありません。 ・困難事例、サービス担当者会議に同席して頂きました。 | <ul style="list-style-type: none"> ・相談する機会がないのが残念です。 ・早期に対応していただき助かっている。 ・困難事例で相談をし解決できた。 ・要介護者の家族でサービスが進まず困っている家に1回訪問して欲しかった。 ・土日祝日、夜間は動けないのでその時は宜しくと言われた。 ・事務的な対応に感じる時があった。 ・サポートして下さっています。 ・たまに必要以上の時があり対応に困る。 ・相談に対して適切に対応頂けます。 ・担当ご利用者様の近況など心配して聞いて下さいました。 ・サービスにつながらない利用者のフォローをしてもらった。 ・コロナの感染予防のため対面で話す機会が減り、悩みをサポートしてもらえる機会も減ってしまった。 ・いつも相談にのってもらっています。 ・このところお付き合いがありません。 ・今年度は相談の必要なケースはありませんでした。 | <ul style="list-style-type: none"> ・笑顔があればもっと親しみを感じられる。 ・不在がちの家の相談をした際「記録しておきます」とだけ言われた。 ・ケースなし。 ・困難事例では担当者会議に同席し情報共有の上、問題解決に向け相談できた。 ・相談したケースに必要な情報の提供や必要に応じて同行してもらえた。 ・助言していただき視点を変えて考えることができた。 ・後見人について何度も相談や話し合いに参加してくれた。 ・一緒に訪問などしてサポートしてくれました。 ・親身になってサポートしていただいています。 ・問題があった時など相談しやすい。 ・本年度は相談はありません。 ・DV案件など相談にのって頂けています。 ・以前ご利用者様のことでご相談した際、色々調べて親身に対応して下さいました。 ・いつも相談にのってもらっています。 ・都度連絡を入れてます。 ・家族から包括職員の対応について相談があり、うまく連携がとれなかった。 ・研修の時や伺った時など相談することが多くありますが、丁寧に対応いただいています。 | <ul style="list-style-type: none"> ・トラブルケースの対応に協力いただいた。 ・実際の答えにならないことが時々ある。 ・一緒に動いてもらった。(2) ・ケースなし。 ・いつも相談すると親身になって一緒に考えてくれます。 ・包括からの目線でアドバイスを参考になった。 ・話をよく聞いて下さり助言いただけた。 ・相談した事に対してすぐに返答してくれました。 ・相談の対応が早い。 ・何でも悩みがあれば対応してくれる。 ・本年度は相談はありません。(2) ・いつも難しい相談に親身になってもらっています。 ・利用者宅に一緒に行ってもらえ心強かった。 ・困難事例等一緒に考えて下さり情報をくださったりしています。 ・業務以外でもその都度優しい言葉かけを下さり、助けていただいている。 |

| | 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 | 17 | 14 | 16 | 18 | 18 |
| | | 2. ない | 9 | 11 | 12 | 12 | 8 |
| | | 無回答 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| | | 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"> ・地域情報が有難かった。 ・コロナの状況もあり、あまり集まりがなかったが、研修などやって欲しい。 ・交流会など。 ・コロナの影響で研修は中止となる事が多かったです。研修に出席できない時は紙面にて情報提供してくれます。 ・基本情報。 ・悪質商法の勉強会は利用者にも伝えられてよかったです。 ・後見人制度など他施策について。 ・地域の活動などの情報。 ・交流会に参加させて頂いています。身近な話題で勉強になります。 ・コロナのため集まりなし。 ・サポート事業等教えていただいた。 ・関わりがないのでわかりません。 ・定期的な研修があります。 ・デイサービスやデイケアの法定外料金の表が大変参考になりました。生活援助に関する流山市のローカルQ&Aが助かりました。 | <ul style="list-style-type: none"> ・研修情報をいただくがコロナ禍のため実施できていない。 ・防災など役に立ちました。 ・コロナの状況もあり、あまり集まりがなかったが、研修などやって欲しい。 ・交流会など。 ・コロナで研修はほぼ中止となりました。 ・基本情報。 ・コロナで参加ができなかった。 ・福祉有償タクシーの利用など。 ・関わりがないのでわかりません。 ・定期的な研修があります。 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が少ないのでお誘いがなかった。 ・コロナの状況もあり、あまり集まりがなかったが、研修などやって欲しい。 ・現在コロナ禍により機会は少ないが、ある。 ・認知症の家族を支える所に定期的に集いのパンフレットを郵送してくれると言われ助かります。 ・基本情報。 ・老人会、自治会、サークル活動などの情報。 ・カナミックを通じて情報提供がありました。 ・市の高齢者サービスの情報が得られる研修や、その運用例の情報。 ・研修等。 ・災害についての地域ケア会議はとても身近で役に立った。 | <ul style="list-style-type: none"> ・地域のインフォーマルサービスの情報をいただいた。 ・後見人制度の説明会など。 ・コロナの状況もあり、あまり集まりがなかったが、研修などやって欲しい。 ・地域ケア会議。 ・エリアの社会資源一覧を紹介いただき活用している。 ・ZOOM研修開催時、丁寧にデジタル環境整備に協力頂けた。 ・社会資源（東部地区）についての情報。 ・家族のつどい、家族向けの認知症パンフレット。 ・地域資源の情報がありがたいです。 ・民生委員からの相談を担当CMIに報告し、確認できた。 ・窓口の資料。 ・ケアマネージャーの集い。 ・流山市の有償ボランティアなどの情報をいただいて役に立ちました。 ・コロナ禍での他事業所の動きなど。 ・地域の活動などの情報。 ・地域のご案内マップを頂きました。 ・研修等。 ・社会資源を探す時に役立つ。 ・特にインフォーマルな情報がありがたいです。 | <ul style="list-style-type: none"> ・自治会、民生員の情報、顔の見える関係は助かってます。 ・ケアマネージャー交流会。 ・コロナ対応について。 ・社会資源について。 ・窓口の資料。 ・地域情報や民生委員との橋渡し。 ・精神疾患対応の訪問診療を教えて下さいました。 ・主任ケアマネージャーの受講すべき研修等の開催や数多くの研修を対応して下さいました。 ・研修等。 ・まだ参加していない。 |

| 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"> ・業務で関わることはなかったです。(2) ・ますます必要度が増す包括だと思っています。皆様お身体に気を付けてがんばって下さい。 ・新規相談者の訪問などしないまま、居宅に依頼をしてることがあり、依頼内容と異なることがある。もう少しアセスメントしてから、依頼して下さるとよりよい支援がスムーズに行えると感じる。 ・困った時にいつも相談させてもらっています。対応の感じも良くありがたいです。 ・困難事例に対し一緒に対応して頂いております。 ・これからも困難事例のサポートをお願いします。 ・いつもありがとうございます。日程調整して同行訪問してくださったり助かります。 ・コロナの収束までリモートで研修をしてもらいたい。 ・いつも優しく対応して下さり、ありがとうございます。困難事例への対応も相談に乗って頂き心強いです。 ・悩みの相談に対する適切な相談先を提示して欲しいです。 ・困難事例等、会議の必要性は分かりますが先に進まないの、もう少しスピーディな対応をお願いします。 ・困り事に対して外部サポートや後見人につなげた時、継続して最後までサポートを続けてほしい。 ・困った時力になって欲しい。 ・今後とも難しい事例の時には、アドバイスをお願いします。 ・いつも大変お世話になっています。 | <ul style="list-style-type: none"> ・次年度はオンライン研修を実施していただきたい。 ・様々な人間模様を見せられることは重たいと思いますが、皆様のご健闘に期待しております。よろしくお願い致します。 ・新規相談者の訪問などしないまま、居宅に依頼をしてることがあり、依頼内容と異なることがある。もう少しアセスメントしてから、依頼して下さるとよりよい支援がスムーズに行えると感じる。 ・北部西包括とは関わりが少ないです。職員の入れ替わりも多く相談もしにくいです。 ・施設内にあるのでコロナ感染予防の為致し方ない思うが実績を持っていても顔を合わせる機会もないのが少し残念です。 ・関わりは少ないですが今後も何かあれば相談に行き、対応できると助かります。 ・特養の中にあるためコロナで入る事ができず相談しにくい。包括だけ別棟にする等して欲しいです。 ・予防で関わるくらいしか接していないのでコロナが終息したら各包括が主催する研修にどんどん参加したいです。 ・コロナで施設内に入れないので、せめて窓口に出て来てくれるとありがたいです。受付の人「必要なら呼びますが」といった対応でやりづらいです。 ・悩みの相談に対する適切な相談先を提示して欲しいです。 ・困難事例等、会議の必要性は分かりますが先に進まないの、もう少しスピーディな対応をお願いします。 ・利用者に対してしっかりアセスメントしていない。サービスを入れる前に金額の説明をしてほしい。利用者の意向を聞きとれていない。 ・困った時力になって欲しい。 ・関わりがないのでわかりません。 ・今後とも難しい事例の時にはアドバイスをお願いします。 ・コロナになってから直接職員の方にお会いできません。 ・コロナ禍で包括のある特養玄関での書類の受け渡しのみ。直接やりとりはほとんどありません。 | <ul style="list-style-type: none"> ・業務で関わることはなかった。 ・医療に強い包括というイメージがあります。これからはどうぞ宜しくお願い致します。 ・新規相談者の訪問などしないまま、居宅に依頼をしてることがあり、依頼内容と異なることがある。もう少しアセスメントしてから、依頼して下さるとよりよい支援がスムーズに行えると感じる。 ・事業所を併設しており今後も地域課題把握や利用者さんが安心して在宅で過ごせるよう連携を図っていきたい。 ・集まり等最近はないですが、また研修の機会があれば情報をお願いします。 ・予防で関わるくらいしか接していないのでコロナが終息したら各包括が主催する研修にどんどん参加したいです。 ・コロナ禍で大変だと思いますが、閉じこもりがちな高齢者の支援を宜しくお願い致します。 ・困り事に対して熱心に対応して頂きありがとうございます。 ・悩みの相談に対する適切な相談先を提示して欲しいです。 ・困難事例等、会議の必要性は分かりますが先に進まないの、もう少しスピーディな対応をお願いします。 ・いつも心よい対応、ありがとうございます。 ・職員が担当している利用者について相談しているのに、他人事のような態度を取る人がいる。コロナの事もあるので親身になってほしい。 ・困った時力になって欲しい。 ・コロナ以前の親しみがあり相談しやすい環境の中部包括であっていただければ嬉しい。 ・お客様から依頼があるとすぐに居宅に話ができます。サービスにつながらない時があるためもう少し精査してからにしてほしいです。 ・今後とも難しい事例の時にはアドバイスをお願いします。 ・居宅以外の施設等のケアマネからも研修等の参加を希望されてます。(情報を希望) | <ul style="list-style-type: none"> ・研修会にもエリア外ですが声をかけていただきたい。 ・研修を多く開催しケアマネを応援して下さる包括と認識しています。よろしくお願い致します。 ・新規相談者の訪問などしないまま、居宅に依頼をしてることがあり、依頼内容と異なることがある。もう少しアセスメントしてから、依頼して下さるとよりよい支援がスムーズに行えると感じる。 ・ケアマネージャーに対する成長のための意見、苦言は遠慮なく伝えて欲しい。 ・話しやすい雰囲気であれば相談したいと思います。 ・今まで同様、様々な事例を検討できる機会を設けてほしい。 ・予防で関わるくらいしか接していないのでコロナが終息したら各包括が主催する研修にどんどん参加したいです。 ・とても助かってます。これからはよろしくお願い致します。 ・これからよろしくお願い致します。 ・レスパイト入院等情報提供していただけた。地域のサービス等あれば教えてほしい。 ・困難事例等、会議の必要性は分かりますが先に進まないの、もう少しスピーディな対応をお願いします。 ・担当ご利用様はいらっしゃいますが、かなり事業所から離れていますので、今後も地域の情報を頂けると助かります。 ・困った時力になって欲しい。 ・お客様から依頼があるとすぐに居宅に話ができます。サービスにつながらない時があるためもう少し精査してからにしてほしいです。 ・今後とも難しい事例の時にはアドバイスをお願いします。 ・支援がなかなかうけられないので申し訳ないと思っています。 ・コロナ禍における研修など大変なことも多いと思いますが、他のケアマネージャーの意見を聞くことのできる貴重な時間なのでぜひお願いしたいと思います。 | <ul style="list-style-type: none"> ・地域のケアマネージャーを育てることも目的として関わっていただきたい。 ・顔の見える関係作りをととても大切にして下さること、感謝です。仕事がやりやすくなりました。ありがとうございます。 ・包括がどのようにサポートしようとしているのかよく見えないのでもっと知らせて欲しい。 ・困難事例の時は一緒に動いてほしい。 ・新しい社会資源情報。 ・困難事例に対しケアマネージャーの話をよく聞いて頂き一緒にサポートして頂いております。 ・南部に属しており一番関わりが深いので、相談しやすい環境で大変助かっています。 ・予防で関わるくらいしか接していないのでコロナが終息したら各包括が主催する研修にどんどん参加したいです。 ・皆さん優しくにこやかに接して下さり、気持ちが良いです。これからはどうぞよろしくお願い致します。 ・地域の役に立つ情報をいただいた。 ・困難事例等、会議の必要性は分かりますが先に進まないの、もう少しスピーディな対応をお願いします。 ・身寄りのない方のサポートと一緒にやってほしい。相談しても返信がない時がある。 ・頼りにしています。今後も宜しくお願い致します。 ・今後共、相談等でお世話になります。ご対応をよろしくお願い致します。 ・困った時力になって欲しい。 ・押印がなくなれば事務が簡素化出来ると思います。(例)請求書の郵送など。 ・積極的にコミュニケーションを取って下さり、相談しやすい。 |