

令和元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2年3月2日から3月27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30か所（全73か所中回答数53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	26	28	36	34	34
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	15	9	16	15	12
		2. まあ良い	11	14	19	15	21
		3. あまり良くない	0	4	1	2	0
		4. 良くない	0	1	0	2	0
		無回答	0	0	0	0	1
		理由	・しっかり挨拶されている。 ・いつもお世話になっています。 ・すぐに対応してくれる。(2) ・丁寧な対応です。(2) ・話しやすい雰囲気。 ・馴れ馴れしい言葉使いの職員がいる。 ・いつも親切に対応していただいています。 ・毎回同じ態度で接してくれる。 ・相談しやすい。 ・いつも気持ちの良い対応。 ・事務所の雰囲気も良く入りやすい。	・しっかり挨拶されている。 ・職員の対応が良い。 ・あまりお話をする機会がありません。 ・高圧的な人があるので相談しにくい。 ・対応は丁寧だと思います。 ・無愛想。 ・堅苦しすぎず、相談しやすいと思う。 ・あまり良い印象を受けていない。 ・いつも親切な対応。 ・すぐに対応して下さいます。 ・以前きつい物言いの方がいてケアマネジャーもご利用者様も不快な思いをした事があった。	・しっかり挨拶されている。 ・不快感がなく良い対応。 ・人により高圧的な態度をとられる。 ・親切、丁寧に対応して下さいます。 (4) ・管轄の地域包括であり、関わる事が多く相談しやすい雰囲気がある。 ・月に1回請求書を持参するだけの関わりなので、まあ良いと思う。 ・毎回同じ態度で接してくれる。 ・特に問題はない。(2) ・いつも気持ちの良い対応。 ・すぐに対応して下さいます。 ・ほぼいつも丁寧な印象ですが特定の方のみ電話や窓口の対応が不親切だった。 ・良好です。	・対応がよくなかった。(2) ・仕事への熱心さが伝わってくる。頼りになる存在。もう少し笑顔が欲しい。 ・対応は丁寧だと思います。(4) ・電話での対応は親切に答えていただいている。 ・担当の方がいなくても他の方が良く対応して下さいます。 ・窓口では挨拶をしてくれます。 ・特に問題はない。 ・人の入れ替わりが多い印象だが対応は悪くない。 ・窓口に向うといつも丁寧な対応をいただいています。対応される方によってはこちらの依頼内容をなかなか理解してもらえず、説明に時間を要することもありました。 ・いつも感じの良い印象です。(3)	・やさしい感じ。(2) ・職員の対応はとても良い。職員のスキルが均等になればさらに良い。 ・勉強会や電話での対応は親切にいただいている。 ・時間外に訪問した際も親切な対応をしていただきました。 ・丁寧だが堅苦しすぎず相談しやすいと思う。 ・皆様忙しそうにしていますが顔があれば挨拶をしてくれます。 ・特に問題はない。 ・電話での対応等はほとんどの方が親切・丁寧であるが、お忙しいからか感情的な態度をとられる方がいらっします。 ・対応が早く、明るい。(2) ・いつも親切に対応していただいています。(3) ・あまり接する機会が多くないが対応としては良い。 ・いつも静かで少し入りにくい。 ・訪問時皆さんでこちらを向いて挨拶して下さいます。

	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	13	4	14	12	12
		2. まあ思う	9	8	11	10	12
		3. もう少しサポートしてほしかった	0	1	4	1	3
		4. もっとサポートしてほしかった	0	1	0	2	1
		5. 相談したことがない	3	12	6	8	5
		理由	<ul style="list-style-type: none"> ・区分変更をするかしないか迷った時に、アドバイスいただきました。 ・対応していただいている。 ・不明点についてアドバイスしていただき気が付いた点を教えてくれる。 ・生活保護等サポートして下さり助かりました。 ・個別に、相談の時間を取ってもらった。 ・同行支援等対応していただいている。 ・問題解決に向けて盾になってもらえた。 ・質問に丁寧に答えてくれた。 ・いつも親身に対応してくれています。 ・相談する職員により対応に違いがあるが概ねサポートしてもらえる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーの対応に慣れてない様子。 ・対応していただいている。 ・対応してもらい一緒に考えられた。解決はしていないが。 ・接点が少ないため訪問の機会が限られている。 ・わからない事などいつも常に教えてもらっている。 ・困難事例の際に一緒に同行して相談にのってもらい助かりました。 ・独居の方の定期訪問をしてもらっている。 ・相談、質問に丁寧に答えてくれた。 ・職員の出入りが多く退職されてしまうので継続的な相談がしにくい。施設内奥にあるので入りにくい。 ・サポート、アドバイスをいただきとても助かりました。 ・虐待と判断しない予防的な支援がケアマネジャーまかせになっていると思われる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応していただいている。 ・ベッドレンタルの指示を受けたが、拒否のため、直接介入して欲しい。 ・大変親切に相談にのっていただいています。 ・担当の利用者様のことを把握して下さり、その方のことを気にして聞いて下さったりします。 ・いつも一緒に考えて下さりアドバイスや同行訪問して下さいます。 ・気軽に相談にのってもらえる。 ・同行してもらったり、面談をしてくれたりした。 ・同行支援等対応して頂いている。 ・地域の広報誌を提供。相談するとサポートしてもらえる。 ・支援困難事例の引継ぎは包括の経過も伝えて頂けると助かります。 ・もう少し詳しい情報採取のもとケース依頼して欲しい。 ・都度相談させていただいております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一緒に考えていただいています。 ・相談時には的確に対応され、頼りになります。 ・プランについてわからない所を丁寧に教えて下さいました。 ・言いにくい。 ・困難事例の際、対応していただいている。 ・必要な時に一緒に関わってもらえた。 ・話しやすいです。「困ったら言ってね」と言って下さいます。 ・困難事例は終了しましたが経過の中でもっと相談しながら支援をしたかったと思います。 ・困難な案件がなかったためそれほど相談をしなかった。 ・困った時には電話で相談しています。 ・ケースにより多少印象は異なるが具体的なアドバイスをもらった。 ・虐待や支援困難ケースの対応時、包括の役割を明確にし対応して頂きたい。 ・困難なケースに対し同行訪問一緒に対応や説明をしてくれた。 ・悩みがあった際には相談したいと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的に支援が必要な利用者に介護保険でできるサービスは限られているが、こちらから相談しないと提案などはもらえない。 ・（こちらが対応に）困った家族に、できない事はできないと言ってくれた。 ・困難ケースなど適切に対応して下さいます。（3） ・対応と一緒に考えてもらえた。 ・一番かかわりの多い包括なので何かと相談にのってもらっている。助かってます。 ・親身になってくれる。（2） ・相談した際、対応が遅かった時があった。 ・住所変更前の方だったため対応してもらえなかった。 ・愚痴のような悩みにも丁寧な対応をしていただきました。 ・話を聞いてもらえた。 ・要介護になっても報告をしながら包括とも共有している。 ・同行してもらったり、面談してもらったりした。 ・相談事に対し快く対応していただき安心感を持つことができたが、人によって説明が不十分であるように感じた。 ・ケアマネジャー変更時、認定者に対して市からの事業所一覧から探すように指示され利用者さんが困っていました。 ・都度相談させていただいております。

	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
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	19	20	22	21	26
		2. ない	5	6	12	10	5
		無回答	2	2	2	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"> ・ケアマネ交流会、現状で良い。 ・交流会。(2)。 ・ケアマネ交流会に参加。内容が充実している。 ・先日は新型コロナウイルスの影響で中止となりました。今後が心配です。 ・市内の有料老人ホームやサービス付き高齢者住宅など一緒に情報提供していただいた。 ・社会資源。(2) ・ショートスティの細かい情報。 ・ボランティア情報。 ・研修・地域情報。 ・地域の情報。 ・脱水についての研修が良かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネ交流会。(6) ・認知症の方の住宅改修は勉強になりました。 ・情報の一本化と他研修との情報共有。せつかくの研修に参加できないことがないように。 ・研修参加への声かけをしていただいています。(2) ・集まりの参加を断られた。(地域が違うため) ・民生委員等の地域情報。(2) ・社会資源。 ・生活困窮者の自立支援について。 ・アルコール依存の専門外来医療について。 	<ul style="list-style-type: none"> ・交流会の案内をいただき参加しました。 ・口腔ケア。 ・医療ケア。 ・事前に詳しい情報をもらう事ができた。(身体面、生活面) ・専門機関(医療)等の情報が参考になった。 ・ケアマネジャーの研修会等。(5) ・地域での活動などの情報が役立ちました。(2) ・社会資源等。 ・利用者情報。 	<ul style="list-style-type: none"> ・遠方のサービス事業所等対応可能な事業所情報をいただきました。 ・情報を整理して一本化し、研修がかぶらないようにして欲しい。 ・流山市内の通所介護や訪問介護で空きのある事業者。 ・地域ケア会議や個別ケア会議などの研修が役立った。地域資源の情報を望む。 ・近隣のマップが社会資源に役立ちました。 ・家族のつどい等。(2) ・家族会のパンフレットはもらったが参加していない。 ・ケアマネジャー同士の研修会等。(2) ・町会の方を交えた防災への取り組み。 ・地域の集りなどの日程表。 ・ケース事例の中で他ケアマネジャーさん達から知る事がありました。 ・民生委員さんの情報。 ・研修開催のお知らせをいただきましたが、出席できませんでした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症家族の会など開催情報。 ・情報の整理と他と重ならない研修など、情報の共有。 ・外部の講師の研修は良かった。 ・民生委員の方との集いは勉強になりました。 ・松戸市なのでないのかもしれませんが。 ・配食サービス、ボランティア。 ・流山市内の通所介護や訪問介護で空きのある事業者。 ・研修への参加ができてません。地域資源の情報を望む。 ・ケアマネジャーの研修会等。(4) ・定期的に研修や集まりがあり(社会資源等の)情報収集に役立ちます。(4) ・民生委員さんの紹介、地域の資源マップの配布。 ・民生委員との集りなどなかなか連絡の取りづらい関係性であるが、研修などで連絡先や名刺交換ができたので有意義でした。 ・情報提供いただいてもあまり参加できずすみません。

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"> ・ケアマネ連絡会の資料等、いつも気にかけて頂きましてありがとうございます。 ・地域でのケア会議の充実に期待します。 ・いつもいろいろ相談にのって下さってありがとうございます。これからもよろしくお願いします。(3) ・男性職員も在籍しており異なる視点から相談もでき、勉強になっております。 ・一緒に考えてくれたり訪問してくれるのでありがたいです。 ・忙しそうなので大変だと思います。 <p>・立场上、虐待や困難ケースへの情報共有や会議を開催しなければいけないのはわかるので、であれば、解決に結びつく、もしくはみのりのある内容の会議にしてみたい。「どうしよう」「大変ですね」で終わるような会議内容は時間的にも精神的にもつらいです。</p> <p>・二人体制で動いておられますが、一人の方がいい時もあります。</p> <p>・職員の人数が少ない。専門職のスキルの経験不足。</p> <p>・居宅ケアマネジャーの後方支援サポートもお願いします。</p> <p>・委託のケアマネジャーと連携して欲しい。</p> <p>・関わりが少なくまだわからない事があります。</p> <p>・エリアが違うがもう少し色々発信してもらえると良い。</p> <p>・今回のコロナのような事が起きた時に、市の情報などすみやかに教えてもらえるようになれば良いと思いました。</p> <p>・ケアマネジャー紹介にあたる対応の統一をお願いしたいです。</p> <p>・市役所は一覧を示し相談は包括へと案内し、包括も一覧から探すよう利用者へ案内し相談は各事業所へ。包括の役割を再度確認して頂き利用者様やご家族が安心して事業所を選べるようになるとよいかと思います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・困った時に助けて頂ける体制を作っていると聞いたので今後ともよろしくお願いします。(3) <p>・立场上、虐待や困難ケースへの情報共有や会議を開催しなければいけないのはわかるので、であれば、解決に結びつく、もしくはみのりのある内容の会議にしてみたい。「どうしよう」「大変ですね」で終わるような会議内容は時間的にも精神的にもつらいです。</p> <p>・二人体制で動いておられますが、一人の方がいい時もあります。</p> <p>・職員の人数が少ない。専門職のスキルの経験不足。</p> <p>・居宅ケアマネジャーの後方支援サポートもお願いします。</p> <p>・委託のケアマネジャーと連携して欲しい。</p> <p>・関わりが少なくまだわからない事があります。</p> <p>・エリアが違うがもう少し色々発信してもらえると良い。</p> <p>・今回のコロナのような事が起きた時に、市の情報などすみやかに教えてもらえるようになれば良いと思いました。</p> <p>・ケアマネジャー紹介にあたる対応の統一をお願いしたいです。</p> <p>・市役所は一覧を示し相談は包括へと案内し、包括も一覧から探すよう利用者へ案内し相談は各事業所へ。包括の役割を再度確認して頂き利用者様やご家族が安心して事業所を選べるようになるとよいかと思います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・困難事例が多いので力をかしていただけると助かります。 ・いつも笑顔で対応していただき、何でも相談でき頼りにしています。今後もしっかりお願いします。(6) ・居宅ケアマネジャーの後方支援サポートもお願いします。 ・話しを聞いてくれるだけで助かります。 ・忙しそうなので大変だと思います。 <p>・立场上、虐待や困難ケースへの情報共有や会議を開催しなければいけないのはわかるので、であれば、解決に結びつく、もしくはみのりのある内容の会議にしてみたい。「どうしよう」「大変ですね」で終わるような会議内容は時間的にも精神的にもつらいです。</p> <p>・的を得たサポートが欲しい。解決につながらない。</p> <p>・返戻が続いてありました。その際の原因説明が時間を要していました。</p> <p>・委託のケアマネジャーと連携して欲しい。</p> <p>・今回のコロナのような事が起きた時に、市の情報などすみやかに教えてもらえるようになれば良いと思いました。</p> <p>・ケアマネジャー紹介にあたる対応の統一をお願いしたいです。</p> <p>・市役所は一覧を示し相談は包括へと案内し、包括も一覧から探すよう利用者へ案内し相談は各事業所へ。包括の役割を再度確認して頂き利用者様やご家族が安心して事業所を選べるようになるとよいかと思います。</p> <p>・地域をまたいで利用者を受け入れているので居宅と利用者さんだけでなく地域と結びつけて欲しい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も一緒に考えたりアドバイスをお願いします。(3) ・仕事熱心で的確な対応、素晴らしいと思います。 ・研修案内や地域情報などありがとうございました。 ・今後もケアマネジャーが地域の方と共に利用者を支えていけるよう関係性を築いていけるような研修や集まりを期待したい。 <p>・立场上、虐待や困難ケースへの情報共有や会議を開催しなければいけないのはわかるので、であれば、解決に結びつく、もしくはみのりのある内容の会議にしてみたい。「どうしよう」「大変ですね」で終わるような会議内容は時間的にも精神的にもつらいです。</p> <p>・困難事例の件、忙しい中会議に呼ばれたが話を途中でさえぎられた。</p> <p>・親しみやすさが足りなかった。</p> <p>・窓口で相談受付すると概要把握もないまま、ケアマネジャーに依頼される。サービスにつながらないことがあっても継続支援がなく困る。</p> <p>・新規の依頼では情報が実際とは違うことがあったのでもう少し詳しく聞いてからにして欲しい。</p> <p>・委託のケアマネジャーと連携して欲しい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・常に歓迎されていると感じます。暖かい雰囲気です。「ほっ」とします。頼りにしますのでこれからもよろしくお願いいたします。 ・管理者である私自身が当該地域に居住しており、いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願いいたします。 ・今後もケアマネジャーが地域の方と共に利用者を支えていけるよう関係性を築いていけるような研修や集まりを期待したい。 ・細かい相談にも対応して下さり今現在の職員体制はとても良く、相談しやすい環境です。 ・困った時に色々相談しています。忙しいのに嫌な顔をせず対応して下さいます。 ・相談しやすい。 ・いつもありがとうございます。これからも相談にのって下さい。(3) ・研修の案内をいつも頂いております。あまり出席できずすみません。今後ともよろしくお願いいたします。 ・立场上、虐待や困難ケースへの情報共有や会議を開催しなければいけないのはわかるので、であれば、解決に結びつく、もしくはみのりのある内容の会議にしてみたい。「どうしよう」「大変ですね」で終わるような会議内容は時間的にも精神的にもつらいです。 ・市民が相談すると住所・氏名のみでケアマネジャーに依頼するようなことがある。包括としてももう少し相談にのって欲しい。 ・地域(保険者)により対応方法も異なるため今後も色々相談させていただき指導をお願いしたい。アセスメント情報(特に既往歴)は正確な情報をいただきたい。 ・委託のケアマネジャーと連携して欲しい。 ・利用者様の個人的な問題もいっしょに動いて欲しいです。(ネグレクトなど) ・困難ケースへの同行等はどのような感じでしょうか? ・居宅ケアマネジャーの後方支援サポートもお願いします。 ・今回のコロナのような事が起きた時に、市の情報などすみやかに教えてもらえるようになれば良いと思いました。 ・ケアマネジャー紹介にあたる対応の統一をお願いしたいです。 ・市役所は一覧を示し相談は包括へと案内し、包括も一覧から探すよう利用者へ案内し相談は各事業所へ。包括の役割を再度確認して頂き利用者様やご家族が安心して事業所を選べるようになるとよいかと思います。