

令和6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

参考資料②

＜実施期間＞ 令和7年2月3日から2月28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29か所（全72か所中回答数46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	27	20	32	26	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	15	8	19	11	13
		2. まあ良い	11	9	12	14	14
		3. あまり良くない	0	2	1	1	0
		4. 良くない	0	0	0	0	0
		無回答	1	1	0	0	0
		理由	・対面などで訪問すると素早く挨拶が返ってくる。 ・ご相談すると、とても丁寧に対応して下さいます。 ・挨拶や言葉遣い等とても丁寧で気持ちが良いです。 ・物腰柔らかい人たちで私も見習うところがあった。 ・丁寧な対応です。 ・普通に対応して下さいます。可もなく不可もなく。 ・会話をしていて不快に思ったことはありません。 ・誰に相談しても快く対応してくれる。 ・皆さん優しく接してくれます。 ・入るとすぐに声をかけて下さいます。電話や訪問時に適切な声のトーンで話をされる。 ・電話対応の感じが良い	・特養併設なので、受付で呼び出しを待つ時間がある。 ・大変よく対応して下さいます。 ・挨拶や言葉遣い等とても丁寧で気持ちが良いです。 ・以前相談した際、けんもほろろでした。 ・特に問題なく対応して下さいます。 ・丁寧な対応です。 ・言動や態度が気になることはありませんが、職員の入れ替わりが多い印象があります。 ・少し待つことがあります。声掛けが丁寧です。電話や訪問時に適切な声のトーンで話をされる。Tellで不在が多い。 ・職員が変わり、利用者について相談しても知らないと言われてしまった。 ・施設の共用の入口であるので、個人情報や玄関先では話づらい。	・いつも気持ち良い。 ・大変よく対応して下さいます。 ・挨拶や言葉遣い等とても丁寧で気持ちが良いです。 ・親切で明るい対応、丁寧に情報を伝えてくれる。 ・親切に接して頂いている。 ・電話や訪問の際、明るく丁寧でハキハキとした対応をして頂いている為。 ・一番お世話になってます。 ・他の用事で訪問した時にも気にかけて、声をかけて下さった。 ・特に問題なく対応して下さいます。 ・丁寧な対応です。 ・電話の対応は丁寧である。 ・対応は良いが、窓口から誰も見えないのでベルを鳴らして誰も出てこない不安になる。 ・皆さん優しく接してくれます。 ・気持ちよく挨拶して下さいます。電話や訪問時に適切な声のトーンで話をされる。 ・電話対応は良い	・丁寧に対応して下さいます。 ・いつも明るく声をかけて下さる。 ・連絡が取りやすく親切に対応下さっている。 ・電話や訪問の際、明るく丁寧でハキハキとした対応をして頂いている為。 ・毎回親切に対応して下さいます。 ・丁寧な対応です。 ・電話対応で困ったことはないため。 ・新規の相談依頼があり丁寧な説明があった。 ・皆さん優しく接してくれます。 ・伺っても素っ気ない。聞かれたのは「新規受けられますか」のみ。	・思いやりがある。 ・最近是一緒に行くことがなくなったが、以前より話しかけやすい印象です。 ・話しやすく、優しい態度で対応して下さいます。 ・親切で丁寧な対応。 ・電話や訪問の際、明るく丁寧でハキハキとした対応をして頂いている為。 ・特に問題なく対応して下さいます。 ・毎回親切に対応して下さいます。 ・いつも全員笑顔で挨拶をしてくれる。 ・困難事例に対応して頂いた際、たくさん相談できた。

	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	<p>悩みにについてサポートしてもらえましたか</p> <p>理由</p>	1. そう思う	17	10	16	13	15
		2. まあ思う	6	4	8	7	7
		3. もう少しサポートしてほしかった	0	1	4	0	0
		4. もっとサポートしてほしかった	0	1	0	1	1
		5. 相談したことがない	3	3	3	5	4
		無回答	1	1	1	0	0
			<p>・どの包括も電話で相談を受けてくれ、親身に聞いてくれる。</p> <p>・生活保護の方の施設探しをしてくれた。その後、無事入居できた。</p> <p>・細かい相談にも必ず調べて対応して下さいます。</p> <p>・親身に相談にのって頂き、サポートを頂きました。とても助かりました。</p> <p>・相談しても逆に相談を受けることがあった。自分たちで解決せざるを得なかった。</p> <p>・職員さんが一緒に訪問してくれたり、本人や家族に説明や説得をしてくれる。</p> <p>・担当者変更の時に話を聞いてくださり、サポートして下さった。</p> <p>・支援困難時、相談にのってもらいます。</p> <p>・悩みではないが書類の件で対応してもらえたため。</p> <p>・困難ケースの相談に乗ってくれて、良い方向に進めることができました。連携が取れて良かった。</p> <p>・担当の方の件で、継続的に相談にのって頂いたり、サポート頂いている。</p> <p>・一緒に訪問してくれたり対応について相談しやすい。</p> <p>・訪問先への同行等ありました。また、ケアマネが包括に行くたびに経過を聞いてくれるので安心します。</p> <p>・バックアップの体制が頼りになります。</p> <p>・質問に丁寧に答えてくださいます。報告や相談をするとアドバイスして下さいました。</p> <p>・寄り添ってくれる。話を良く聞いてくれる。</p>	<p>・どの包括も電話で相談を受けてくれ、親身に聞いてくれる。</p> <p>・支援に行き詰っている生活保護の方のサービス担当者会議にお呼びしたが、当日急用がありキャンセルされた。急用があるのは仕方ないが電話一本欲しかった。</p> <p>・全員のスタッフさんが感じよく対応されます。</p> <p>・困難事例が多く、かなり多くサポート頂きました。毎回頼りにさせて頂き、とても助かっています。</p> <p>・要支援でその時はサービスがなかったが、「サービスがあったら言ってください」と。サービスがないと、どうも援助等はしない様です。</p> <p>・事務所閉鎖の為、担当していた要支援の方の相談を行ったところ速やかに引継ぎを行ってくださり助かりました。</p> <p>・支援について相談してます。</p> <p>・職員の入れ替わりが多いので、少し相談しにくい部分がある。</p> <p>・判断が早い。</p> <p>・新規依頼をご利用様様の家族に直接断っていることを把握していても、利用者名を伏せて依頼をしてくる。ハラスメントが同一事業所内にあったと説明しても、その件はスルーして押し進めようとされた。</p> <p>・質問に丁寧に答えてくださいます。</p> <p>・困った時は話を聞いて一緒に同行してくれる。</p>	<p>・どの包括も電話で相談を受けてくれ、親身に聞いてくれる。</p> <p>・病院のカンファレンスにご同席、アドバイスを頂戴する等サポートを頂きました。</p> <p>・本人だけでなく家族の相談にも乗ってくれる。</p> <p>・悩みはなかった。</p> <p>・相談後すぐに利用者宅訪問や市役所への相談をして頂けた。</p> <p>・一緒に考えてアドバイスをして下さいました。</p> <p>・事務所閉鎖の為、担当していた要支援の方の相談を行ったところ速やかに引継ぎを行ってくださり助かりました。</p> <p>・支援について相談してます。</p> <p>・小さな相談でも乗ってくれるし、「こちらでも注意してみます」等の言葉をくれます。</p> <p>・新規のお客様を紹介され、上手いかなかったケースでもその後フォローがなかったことがありました。</p> <p>・メンタルが不安定な方の相談も親身に寄り添ってくださって共有連絡も下さる。</p> <p>・新規受託し、サービスに結びつかないケースで半年以上も保留となっているケースがある。</p> <p>・親身になって頂けます。</p> <p>・虐待の疑いがある方、必要があるのに介護保険申請が進まない方の間に入って下さり、一緒にサポートしてくれるので助かります。</p> <p>・相談時、迅速に対応して頂けた。</p> <p>・情報の共有は細めにしてくれます。</p> <p>・質問に丁寧に答えてくださいます。紹介頂いたケースの報告、相談するも親身になってくれない。</p> <p>・困っているのに他人のよう、一緒に同行してくれない。話を聞く時、包括の人たちに囲まれる。</p>	<p>・どの包括も電話で相談を受けてくれ、親身に聞いてくれる。</p> <p>・相談に的確に対応して頂きました。</p> <p>・困難ケースをいつも報告していた。真摯に受け止めて下さいます。</p> <p>・新規受け入れの際、情報提供が丁寧で介入がし易い。</p> <p>・利用者家族との間に入り、報連相をこまめにして頂いたり、訪問日程を調整し一緒に訪問し相談対応が出来た。</p> <p>・困難な方の同行等とても助けていただいています。</p> <p>・支援について相談してます。</p> <p>・特に要支援の委託を受けている方について、相談をさせてもらい心強いと思っています。</p> <p>・アルツハイマー型認知症の方の家族支援について助言をもらった。</p> <p>・質問させて頂くこともありますが、回答は頂けており助かっています。</p> <p>・成年後見制度が必要な方など、相談しながら支援を先へつなげて頂けた。</p> <p>・要介護になった利用者さんへも声掛けやサポートして下さった。</p> <p>・相談した際、態度が悪くこの包括には相談できないと思った。</p> <p>・初めて新規の件で電話を受けた。</p> <p>・要介護認定決定前にサービスを使いたい方がいて、一次判定要支援1だけど、要介護1が出そうな方だったので契約などについても相談しましたが親身に対応して下さいました。</p> <p>・困りごとにも迅速に対応してくれます。</p>	<p>・相談にのってもらえる。</p> <p>・どの包括も電話で相談を受けてくれ、親身に聞いてくれる。</p> <p>・退居の方の相談にいろいろ施設を教えて頂いた。</p> <p>・担当している方に問題が生じた際にサポートをいろいろしてくれた。</p> <p>・親しみやすく、小さな事も相談しやすい雰囲気です。</p> <p>・相談するケースはなかったが、問題があれば相談できる雰囲気だと感じる。</p> <p>・相談をしても、話を聞いて「様子をみましょう」と言われることが多いため。</p> <p>・困難な方の同行等とても助けていただいています。</p> <p>・以前困難事例を担当した際、何度か同行して下さいたりもしてくれた。</p> <p>・ゴミ屋敷の一人暮らしの相談に最後まで対応してくれた。</p> <p>・担当引継ぎで連携し合いスムーズに移行できた。</p> <p>・困ったことに対して同行してくれたり真摯に相談にのって対応してくれる。</p> <p>・様々な問題ごとに対しても話し合いの場を作って下さったりサポート頂いている。</p> <p>・予防で受けていた方で中々訪問に伺えなかったり、生活保護の件で相談した際、とてもサポートして下さいととてもこころ強かったです。</p> <p>・明確な回答を頂きました。</p>

	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	24	17	28	16	23
		2. ない	3	3	3	9	3
		無回答	0	0	1	1	1
		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"> ・どの包括も研修をしっかりと行っており、案内も来ているので、興味があるものは参加しています。 ・2か月に1度研修会がある。BCP研修では対策本部のシュミレーション研修等受講者を飽きさせない工夫がある。 ・修了証の出る研修をやって頂いて助かっています。 ・交流会や研修の案内などあります。自身の業務や主任ケアマネの更新要件などに活かしています。 ・役立った：研修案内、希望：社会資源情報 ・新しくできたサービス事業所等の情報提供。 ・毎月研修案内を頂き研修にも参加しています。 ・研修等お誘い頂けている。地域の集まり、体操場、社会資源などの情報があると（介護保険サービス以外の）助かります。 ・自身が受けた研修と合致する研修参加のお知らせ等。 ・医療・介護を行う上で意思決定支援、多機関協働 ・研修案内が役に立ちました。今後も望みます。 ・CM交流会 ・情報が多岐に渡っているのを、助かっています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・どの包括も研修をしっかりと行っており、案内も来ているので、興味があるものは参加しています。 ・2か月に1度研修会がある。事例検討会が特に勉強になる。 ・修了証の出る研修をやって頂いて助かっています。 ・交流会や研修の案内などあります。自身の業務や主任ケアマネの更新要件などに活かしています。 ・役立った：研修案内、希望：社会資源情報 ・日頃のケアマネ業務に必要な研修や交流の機会。 ・毎月研修案内を頂き研修にも参加しています。 ・研修はとても役に立つものを企画して頂けて有難いです。 ・成年後見制度など ・研修の内容が良い、参考になります。 ・CM交流会 ・色々な情報を出して下さっているのをとても助かります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・どの包括も研修をしっかりと行っており、案内も来ているので、興味があるものは参加しています。 ・オレンジカフェ ・修了証の出る研修をやって頂いて助かっています。 ・交流会や研修の案内などあります。自身の業務や主任ケアマネの更新要件などに活かしています。 ・新しい社会資源があったら教えてほしい。介護保険情報なども教えてほしい。 ・都合により参加してない。 ・役立った：研修案内、希望：社会資源情報 ・防災・福祉用具・ケースカンファレンス ・日頃のケアマネ業務に必要な研修や交流の機会。 ・研修案内を頂いています。 ・もう少し研修や交流会のやり方を工夫してほしい。 ・研修等お誘い頂けている。地域の集まり、体操場、社会資源などの情報があると（介護保険サービス以外の）助かります。 ・興味深い研修はあるが日程の都合で中々参加できず残念です。 ・高齢期に起こりやすい口腔トラブルについて ・研修案内が役立ちました。今後も望みます。 ・引っ越し屋（便利屋）、事例検討会、訪問美容師さんを教えて頂いた。 ・CM交流会 	<ul style="list-style-type: none"> ・どの包括も研修をしっかりと行っており、案内も来ているので、興味があるものは参加しています。 ・市で提供しているサービス（ゴミ出し等）を紹介しているパンフレットが欲しいです。 ・定期広報や他案内は有難いです。 ・役立った：研修案内、希望：社会資源情報 ・事例検討会等 ・研修案内を頂いています。 ・社協のすまいるや成年後見制度に関することがとても勉強になりました。 ・社会資源の活用について ・プランの作成や記録の残し方等の研修があると嬉しいです。 ・個別地域ケア会議を通して成年後見制度、社会資源などの関係者の説明、紹介、提案等あり。 ・東部包括の社会資源パンフレットはとても役立っている。 ・地域的に遠いので参加していません。 ・後見の案内が役立ちました。今後も望みます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年4回連絡会があり必ず参加しています。 ・どの包括も研修をしっかりと行っており、案内も来ているので、興味があるものは参加しています。 ・市外なので不参加でした。 ・研修案内等。 ・定期的に研修の案内を頂き参加しております。 ・地域的に離れているので情報が少ない。社会資源など教えてほしい。 ・役立った：研修案内、希望：社会資源情報 ・日頃のケアマネ業務に必要な研修や交流の機会。 ・事例検討会等 ・多職種や他分野の研修、また民生委員さんなどの話が聞ける機会があり、助かります。 ・地域資源（自治会・民生・クリニック）についての提供が役立った。 ・社会資源 ・研修等お誘い頂け、民生委員・地域の方との交流も開かれている。社会資源などがまとまったパンフレットがあると嬉しい。 ・年に数回研修案内があり、出席させて頂き学びの場としている。

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"> ・今まで通りで十分です。 ・施設の情報提供や同行訪問等のサポートがあり心強い。 ・これからも難しい事例について相談にのって頂きたい。 ・今後も支援困難時は相談に乗ってください。よろしくお願いいたします。 ・日頃の情報交換(交流)が少ないため相談する際、状況説明に能力(時間等)を使うことが多いです。居宅(ケアマネ)はどのように日頃から努めたら良いか、一緒に考えてもらえると有難い。 ・地域の関わり の拠点になるところなので、これからもよろしくお願いいたします。 ・状態が変わり、区変・サービス追加の際、追加調整はこちらで行いたいのでその段階で依頼してほしい。 ・今後どうぞ、よろしくお願いいたしますします。 ・研修は月末にやらないでほしい。 ・あきらかに要介護1以上の判定が出そうな時には、確定を待たずに依頼をしてほしい。担当前の日付に遡って暫定プランを作成しないといけなくなってしまうので、区変に伴いサービス変更・追加する時には特に申請の時点で依頼してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習センターの会議室で研修があるが、狭い空間で密集して受けるため(長テーブルに3人座る)、感染が心配。 ・これからも難しい事例について相談にのって頂きたい。 ・今後も支援困難時は相談に乗ってください。よろしくお願いいたします。 ・日頃の情報交換(交流)が少ないため相談する際、状況説明に能力(時間等)を使うことが多いです。居宅(ケアマネ)はどのように日頃から努めたら良いか、一緒に考えてもらえると有難い。 ・引継ぎの顔合わせと一緒に利用者様の自宅にいった際、新しく始めるサービス事業者さんも一緒に、担当前だし、サービスを開始する経緯も伺っていないのに、担当なので司会進行をお願いいたしますと言われて困りました。 ・民生委員さんや自治会との連携がCMも行えると良い。交流会の開催などどうでしょう。 ・研修は月末(20日以降)にやらないでほしい。 ・あきらかに要介護1以上の判定が出そうな時には、確定を待たずに依頼をしてほしい。担当前の日付に遡って暫定プランを作成しないといけなくなってしまうので、区変に伴いサービス変更・追加する時には特に申請の時点で依頼してほしい。 ・状態が変わり、区変・サービス追加の際、追加調整はこちらで行いたいのでその段階で依頼してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・これからも難しい事例について相談にのって頂きたい。 ・地域の現状や実情を発信してほしい。 ・現状の対応に満足しています。 ・毎度毎度小さい相談をしてお手数をおかけしてます。「こちらも気をつけておきますね」等言って下さるので安心してます。相談しやすいです。 ・今後ともよろしくお願いいたします。 ・今後も支援困難時は相談に乗ってください。よろしくお願いいたします。 ・日頃の情報交換(交流)が少ないため相談する際、状況説明に能力(時間等)を使うことが多いです。居宅(ケアマネ)はどのように日頃から努めたら良いか、一緒に考えてもらえると有難い。 ・センターの事業所にカーテンが引かれていて、全く顔が見えず相談しづらい。 ・介護保険について説明しなければならぬケースであり、アセスメントに数時間かかったため事前に利用者へ知らせて頂けると有難いです。 ・今後どうぞよろしくお願いいたします。 ・あきらかに要介護1以上の判定が出そうな時には、確定を待たずに依頼をしてほしい。担当前の日付に遡って暫定プランを作成しないといけなくなってしまうので、区変に伴いサービス変更・追加する時には特に申請の時点で依頼してほしい。 ・状態が変わり、区変・サービス追加の際、追加調整はこちらで行いたいのでその段階で依頼してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・これからもよろしくお願いいたします。 ・新規のご依頼を頂く際の情報量が乏しい。 ・今後も支援困難時は相談に乗ってください。よろしくお願いいたします。 ・日頃の情報交換(交流)が少ないため相談する際、状況説明に能力(時間等)を使うことが多いです。居宅(ケアマネ)はどのように日頃から努めたら良いか、一緒に考えてもらえると有難い。 ・今後も様々な情報提供を望みます。 ・先日は新規依頼が続き、受託できなかったが次回もご紹介があれば対応します。 ・今後どうぞよろしくお願いいたします。 ・相談しづらい。 ・あきらかに要介護1以上の判定が出そうな時には、確定を待たずに依頼をしてほしい。担当前の日付に遡って暫定プランを作成しないといけなくなってしまうので、区変に伴いサービス変更・追加する時には特に申請の時点で依頼してほしい。 ・状態が変わり、区変・サービス追加の際、追加調整はこちらで行いたいのでその段階で依頼してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・これからも宜しくお願いします。 ・新規ご依頼が急だったたり、情報が乏しかったりする。 ・ケアマネが決まる前にサービスを入れる時は暫定プランを作ってほしいです。 ・今後も継続して勉強させて頂きたいと思えます。 ・日頃の情報交換(交流)が少ないため相談する際、状況説明に能力(時間等)を使うことが多いです。居宅(ケアマネ)はどのように日頃から努めたら良いか、一緒に考えてもらえると有難い。 ・各居宅を訪問し、意見を聞く取り組みをしており、とても良いと思います。 ・今後も様々な情報提供を望みます。 ・今後も困難事例等の相談にのって頂けると有難いです。 ・あきらかに要介護1以上の判定が出そうな時には、確定を待たずに依頼をしてほしい。担当前の日付に遡って暫定プランを作成しないといけなくなってしまうので、区変に伴いサービス変更・追加する時には特に申請の時点で依頼してほしい。 ・状態が変わり、区変・サービス追加の際、追加調整はこちらで行いたいのでその段階で依頼してほしい。