

令和5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6年2月1日から2月29日まで

<対象> 市内居宅介護支援事業所44か所、市外居宅介護支援事業所29か所（全73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	25	24	32	25	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	12	20	9	13
	2. まあ良い	8	10	10	15	12
	3. あまり良くない	2	1	2	0	2
	4. 良くない	0	1	0	1	0
	無回答	0	0	0	0	0
	理由	<ul style="list-style-type: none"> いつでも気さくに、しっかりした対応をされていた。 いつも親切に対応してくれます。 訪問すると、すぐあいさつしてくれています。 普通に挨拶してくれます。 大変感じよく対応して下さいます。 挨拶や態度などしっかりされているためです。 電話対応も丁寧に対応して下さいます。 あまり感じが良い所ではない 研修参加時等でお会いした際に丁寧に対応していただいているため 丁寧に対応していただいた。(2) 笑顔、やさしさ 忙しい中、明るい返事が返ってきます。 一部の方ですが、高圧的な対応をされる方がいる。 気さくに声をかけて下さいます。いつも挨拶して下さいます。支援センターに入ると、適切な声のトーンで話をされる。 いつも感じよく対応していただいている。 	<ul style="list-style-type: none"> いつも親切に対応してくれます。 窓口対応もよく担当者にすぐにつなげて下さった。 挨拶や態度などしっかりされているためです。 電話対応も丁寧に対応して下さいます。 丁寧な対応です。(2) 研修参加時等でお会いした際に丁寧に対応していただいているため 話しやすさ 感じや対応が良かった 支援になった方がおり、「サービスは利用していないが、相談等あると思うのでお願いします」と言ったら「サービスが必要になったらね」と言われた。 忙しい中、明るい返事が返ってきます。 予防の締め切りをとんでもなく早くしろ！！とせかされる。 ご利用者対応について適切にご回答いただきました。 対応がとても良く頼りになる。 いつも丁寧な対応をして下さいます。 支援センターに入ると、適切な声のトーンで話をされる。 包括の人ではないが施設の窓口の人の対応があまりよくない時がある。 特養窓口で一旦受付に声をかけるのが面倒なときあります。 受付の方の対応が少々気になります。 	<ul style="list-style-type: none"> 日頃のスタッフさんともうまく連携を図れている。 普通に挨拶してくれます。 いつも親切丁寧に対応くださっている。 毎回そう(大変良い)感じるため。 丁寧な対応です。(2) 電話の対応がハキハキとしていて気持ち良かった。 訪問時、電話対応時に丁寧に对应していただいているため。 いつもお世話になっており、丁寧に对应して下さいます。 すぐに応じていただいた。 いつもお世話になっています。 忙しい中、明るい返事が返ってきます。 窓口がカーテンで仕切られているため、職員の顔が見えず、気軽に相談に乗ってもらえる雰囲気ではない。 対応がとても良く頼りになる。 支援センターに入ると、適切な声のトーンで話をされる。 いつも感じよく対応して頂いている。 訪問時の呼び出しでもすぐに対応して下さり、親しみやすく丁寧に説明をして下さっている。 	<ul style="list-style-type: none"> 普通 あいさつ、言葉遣い、態度は皆さん良い。 普通に挨拶してくれます。 とても丁寧に对应してもらっています。 丁寧な対応です。(2) 訪問時、電話対応時に丁寧に对应していただいているため 忙しい中、明るい返事が返ってきます。 ケアマネジャーに対してもいつも丁寧な対応をして下さっています。 声をかけにくい 特に不快に思うことはない。 	<ul style="list-style-type: none"> 事務所の雰囲気がとても良い 利用者の担当者が請求時毎回対応して下さる。 丁寧 あいさつ、言葉遣い、態度は皆さん良い。 普通に挨拶してくれます。 大変感じよく対応して下さいます。 対応がスピーディー、親切 一部の職員からきつい言葉をあびせられたと家族より話を聞いた。 訪問時、電話対応時に丁寧に对应していただいているため いつも丁寧に对应して下さっています。 相談しづらい 忙しい中、明るい返事が返ってきます。 訪問すると皆さんが明るくあいさつして下さいます。 声をかけにくい。支援センターに入ると、適切な声のトーンで話をされる。

	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
		1. そう思う	12	10	17	9	11
		2. まあ思う	8	4	6	5	6
		3. もう少しサポートしてほしかった	1	1	1	4	4
		4. もっとサポートしてほしかった	0	1	3	3	1
		5. 相談したことがない	4	7	4	4	5
		無回答	0	1	1	0	0
2	悩みについてサポートしてもらえましたか	理由	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅型有料老人ホームのご利用者様だったので、法人、施設側で解決していた。 ・新規の初回訪問には必ず同行してくれるので心強いです。 ・しっかりとサポートいただき助かりました。緊急時にサービス調整するなどサポートをいただきました。 ・担当利用者宅まで一緒に同行くださり助けになりました。 ・冷たく笑われたり、もう少し対応してほしいと思った。 ・北部包括エリアの担当がほぼなく、依頼を受けているケースもないため ・悩みについてサポートしていただいたから。(研修会の日程調整について) ・レスポンスが早い。受診や面談の立ち合いも積極的に行ってくれる。 ・ちょっとしたことでも相談してくださいと言ってくれる。 ・支援困難時、相談にのってもらっています。 ・相談後包括全体でも話し合いをしていたので一緒に考えてもらっている安心感がある。 ・今期、相談、対応お願いした事例あり、心配していただき、後々まで連絡をくださいました。 ・ケアマネと一緒に動いてほしいケースもあるのでケースバイケースで対応してほしい。 ・利用者の家族との中に入って調整してもらえた。 ・一部の方がプラン内容に対して、アドバイスではなく、否定的で相談できない。嫌味的な返答をされる。 ・悩みを聞いてくれ、アドバイス頂けません。 ・報告やアドバイスをしてくださいました。 ・一緒に訪問していただけて心強いです。 ・親身に話を聞いてもらえるので、相談しやすく助かっている。一緒に同行訪問もすると声をかけてくれるので心強い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生保で万引きを繰り返す方の施設入所について受け入れ施設を教えてくださいました。 ・しっかりとサポートいただき助かりました。困難ケースで最終的に施設につなぐなどとても多くのサポートをいただきました。 ・わからないところがあれば親切に対応して頂ける。 ・北部西包括エリアの担当がほぼなく、依頼を受けているケースもないため ・対応が早い。市につなげてくれる。 ・利用者様に寄り添い傾聴してくれたこと ・サポート依頼はしていないが、今後相談するときの参考にさせていただくと思う。 ・人工肛門について、悩んでいる方に同行していただき丁寧に説明していただきました。 ・支援困難時、相談にのってもらっています。 ・対応が難しくなった後、別の対応策を講じていただいた。 ・親身になって相談に乗って下さる。 ・虐待疑いの報告をしたときに対応が迅速だった。 ・困難ケースの相談で親身になって支援していただき、大変心強く、助かっています。 ・高齢者の移動手段について相談しました。支援センターに入ると、適切な声のトーンで話をされる。 ・職員の入替わりも多い気がします。相談していた人が退職されたりしてしまうためあまり相談しやすい印象がないので、相談することが自然と減りました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの決定に困っていた時助言いただいた。 ・アドバイス等頂けております。 ・利用者さんに対しての相談事や愚痴も親身に対応してくれている。 ・困ったことがない ・都度、困難な事例に迅速に相談にのってくださり、利用者、家族含め話し合いの場所も提供して下さった ・家族と一緒に包括に伺い色々相談にのっていただけました。 ・地域外のため流山市のサービス事業所をしらなかつたので、参考となった。 ・わからないところがあれば親切に対応して頂ける。 ・担当ケースで問題を抱えているものがないため ・相談するような事例は現在ありません。 ・利用者が安定しており、相談することはなかった。 ・相談しても他人事。問題を解決に導いてほしい。 ・毎回お世話になっています。 ・保身としか思えない対応の時がある。困難事例など継続して経過を追いケアマネの後方支援をしてほしい。 ・成年後見の申請に関し、受診同行や書類作成等のサポートをしていただきました。 ・支援について相談しています。 ・担当の方がご利用者様に直接連絡して話をきいていただいた。 ・虐待事例等の相談、報告をすると、いつもすぐに動いてくださいます。 ・介護の利用者様に勝手に介入してその際どんな支援をしたのか、全く報告がなかった。かえってケアマネの悩みを増やされた。そのケースも、最後まで責任を持ってくれず、家族に丸投げしている。中途半端な介入はしてほしくない。 ・親身になって相談に乗って下さる。 ・ケア会議や同行訪問して下さり、心強いです。 ・何かあればすぐ連絡いただけて連携できます。 ・包括に行った時に、ちょっとしたことなど話しやすい雰囲気の方が多く相談しやすい。 ・深刻な案件での相談はまだないですが、ちょっとした相談にもしっかり対応してくださっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも困りごとがないか尋ねてくださっている。 ・虐待の案件対応時、サポートしていただけた。 ・対応がサバサバしており、親身にはセンター長以外相談しづらい。 ・物事や利用者、家族を多角的に観ているアドバイスしてくれている。 ・社会資源等の情報を相談したが、そういったことは知らないとの返答。相談にもう少しのってほしいと思いました。 ・問題にもサポートしてもらっています。 ・あまりかかわっていただけなかった。 ・必要に応じ、同行訪問していただけた。情報共有をしていただけているため ・支援対象より介助者の家族の方が病状が重いため、本人や家族の支援の相談に親身になって、サポートしていただきました。 ・支援について相談しています。 ・事例内容により何度も同行訪問していただける。 ・いつも悩みに耳を傾けていただき、日々の業務やお客さまの支援に向けて励みになっています。 ・包括として動いて頂いたが、ケアマネの悩みについては寄り添ってもらえなかった。相談しても大きな問題になっていないので、丸投げ感があります。 ・正直、上からの対応だったので今後も委託は受けない方向と決めました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・困難事例等同行いただいた。 ・日頃から困難ケースでサポートしていただけています。 ・一緒に訪問したり、会議に参加していただき心強い。 ・近所トラブルの時に一緒に動いてくれ大変助かった。 ・話は聞いていただけますが、ケアマネ・本人・家族の事情ではなく、固執した意見が多い。 ・相談に丁寧に相談して下さった。 ・相談の事後、情報の共有がされていないイメージでした。 ・困難事例について丁寧に相談して下さったから。 ・必要に応じ、同行訪問していただけた。情報共有をしていただけているため ・必要に応じ、同行訪問していただけた。情報共有をしていただけているため ・相談するよう事例は現在ありません。 ・虐待案件の対応が親身ではない。 ・新規の聞き取り状況ができていないことがある。 ・生活保護に至らないボーダーラインの利用者のサポート及び同行等をしていただけています。また、虐待防止の研修を職員を対象にさせていただきました。 ・民生委員さんと連携をとって下さったり、相談内容により同行訪問していただけた。 ・いつも大変協力、助けてもらっています。困難な事例の時にはいつも共に動いてくれます。とても心強く、ありがたいです。 ・引継ぎの際の情報が少ない(住所と電話番号だけ)住所の番地が違っていた。

	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
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	20	20	26	12	16
		2. ない	4	4	5	12	10
		無回答	1	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"> ・3年ごとの改訂についての情報 ・主任ケアマネ更新研修のための研修を開催してくれている。 ・交流会兼研修の案内をいただきます。 ・月末に開催される研修等は参加が難しいことが多いです。 ・様々な研修案内(2) ・北部地域ケアマネ通信を昨年3月に頂いて、交流会の予定の書き込みが役に立った。 ・他の包括と内容が重なっていることがある。 ・研修の案内を頂いて参加させてもらっています。 ・地域の情報、イベント、パンフレット ・「ケアマネジメントに生かす認知症の方のネットワーク作り」「高齢者の口腔オーラルフレイル予防」 ・AEDの使用体験 ・掃除業者(便利屋) ・高齢者虐待防止対策 ・消防の方からAED指導をしていただけ良かった。 ・介護保険改訂に関する情報や、BCPについての研修会など。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者がそれほど多くなく関わりは薄いですが、情報等は頂けています。 ・3年ごとの改訂についての情報 ・研修アンケートの集計を配布してくれたので、他事業所の傾向がわかってよかった。 ・月末に開催される研修等は参加が難しいことが多いです。 ・NPO等の活用の仕方等適切なアドバイスありがたいです。 ・様々な研修案内(3) ・日程が他の包括と重なる。月末の研修は忙しい。 ・他市のため不要 ・研修の案内を頂いて参加させてもらっています。 ・ご利用者の住みよい場所の提供をしてくださった。 ・「ケアマネジメントにおける居宅療養管理指導の実践」 ・地域マップ ・研修の内容がよく、参加したいと思う。 ・後見人制度 他 ・特殊清掃業者さんの研修が良かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修も時々参加させて頂き、勉強になっています。 ・月末に開催される研修等は参加が難しいことが多いです。 ・様々な研修案内(2) ・研修の情報をくださっています。主任ケアマネの更新に必要な研修。 ・テーマの選定がタイムリーで良い。 ・障がい者支援、及び精神障がい者の支援の研修は大変参考になりました。 ・研修案内を頂いています。 ・地域のイベントパンフレット ・「ケアマネジメントに生かす認知症の方のネットワーク作り」 ・引越屋(便利屋) ・事例検討会 ・訪問美容師さんを教えていただいた。 ・勉強会等を開催していただき、自社だけでは調べるのも大変な興味深い内容のものを実施してくださっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の社会資源の冊子をいただき参考になりました。 ・障害の話は役立ちました。 ・地域の社会資源(2) ・自立支援型地域ケア会議 ・様々な研修案内、地域の社会資源情報など ・生活お役立ち情報など社会資源の冊子 ・移動販売車について。 ・医療職との連携や事例検討、地域ケア会議など。 ・社会資源のマップ 	<ul style="list-style-type: none"> ・事例検討会等 ・主任ケアマネ研修対応の研修をやっていただけると助かります。 ・栄養相談、施設など ・とてもためになる研修をやってくださっている。 ・地域の社会資源である老人会や集まり、障害福祉サービス、民生委員とのつながりもサポートいただけた。 ・後見人制度について学びたい。 ・様々な研修案内、市民向け講座の案内など ・ケアマネ交流会に参加。民生委員さんとの交流は活動内容もわかり役に立ちました。 ・立地地域が同じなので、民生委員様等の地域資源の情報などが役に立っています。 ・地域の情報マップ ・民生委員さんとの研修 ・地元の社会資源について

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
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・これからも修了証書を出す研修をやってほしい ・いつも新規をご紹介くださってありがたいのですが、人数の上限がいっぱいになって断ってしまい申し訳ないです。 ・ポストを設置してほしい。 ・ケアマネの役割について説明して欲しい。何でも屋でないことなど。 ・些細な相談にも快く対応をしてください感謝です。 ・いつもありがとうございます。 ・ケアマネ交流会の開催時期と予定は知らせてほしい。 ・包括同士で情報交換してほしい ・活動地域としては、離れているので、支援者がいませんが、今後も連携をお願いいたします。 ・今後も相談させてもらいますので、よろしく願いいたします。 ・今後ともよろしく願いいたします。 ・ケアマネ交代のケース、困難なケースが増えている。居宅のケアマネの負担を軽くできるように、包括としてできることをフォローしてほしい。また、フォローできる体制を作ってほしい。 ・居宅への依頼時点でサービス事業所が決まっているケースが多い。もう少し早い段階での依頼を希望します。見学(デイ)なども居宅にまかせてほしい ・一部職員に強引さがみられることがある。委託した利用者なら、もっとケアマネを信頼してほしい。新規依頼の際、業者が選定されていることがあり、その後やりにくい時もある。 ・寄り添った相談をしていただきたいです。 ・いつもありがとうございます。毎月の請求実績、予防プランや評価表など直接持参することで顔のわかる関係が作れるメリットもありますが、業務負担等を考えると、直接行かなくてもやり取りができる仕組みができるとありがたいと考えています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・これからも修了証書を出す研修をやってほしい ・職員の入れ替わりが多いですね ・研修に参加したが、テーマは良いのに内容(時間のとり具合等)が最悪だった。 ・些細な相談にも快く対応をしてください感謝です。 ・いつもありがとうございます。 ・月末に研修せず中旬を希望。 ・支援者が少ないですが、病的に大変になる方がいます。これからもより連携をとっていただきたいと思えます。 ・今後も相談させてもらいますので、よろしく願いいたします。 ・ご利用者の権利擁護や地域で活用できる資源など情報交換できるとプランも考えやすくなります。特に家族がいない方の通院対応は困るケースが増えています。 ・今後ともよろしく願いいたします。 ・ケアマネ交代のケース、困難なケースが増えている。居宅のケアマネの負担を軽くできるように、包括としてできることをフォローしてほしい。また、フォローできる体制を作ってほしい。 ・居宅への依頼時点でサービス事業所が決まっているケースが多い。もう少し早い段階での依頼を希望します。見学(デイ)なども居宅にまかせてほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも丁寧に対応して頂き、感謝申し上げます。 ・居宅に依頼をする前にサービスが発生するかしないかよく精査してほしい。 ・ケアマネの役割について説明して欲しい。何でも屋でないことなど。 ・紹介して下さるのはありがたいが、丸投げ。 ・些細な相談にも快く対応をしてください感謝です。 ・いつもありがとうございます。 ・いつもありがとうございます。 ・先日初めてお話をさせていただいたので、今後も相談できたらと思っています。 ・ZOOMでの研修が参加しやすいです。 ・集団指導の勉強会をしてほしい ・ターミナルの可能性等アセスメントをしっかりと行っていただきたい。 ・市の申請はまとめて行うのではなく、必要に応じて行ってほしい。 ・いつも頼もしく思っています。今後ともどうぞよろしく願いいたします。 ・今後も相談させてもらいますので、よろしく願いいたします。 ・今後ともよろしく願いいたします。 ・ケアマネ交代のケース、困難なケースが増えている。居宅のケアマネの負担を軽くできるように、包括としてできることをフォローしてほしい。また、フォローできる体制を作ってほしい。 ・居宅への依頼時点でサービス事業所が決まっているケースが多い。もう少し早い段階での依頼を希望します。見学(デイ)なども居宅にまかせてほしい ・包括支援センターの立場や組織を守ることばかり気にとられずに、もっと広い目でケアマネを支えてほしい。気軽に相談できる包括になってほしい。包括はケアマネより上の立場ではなく、同等の立場でいてほしい。 ・今までどおりに他事業所のケアマネと交流を図れるような勉強会や研修会を開催し、相談にもものってもらいたいです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今のままで大丈夫です。 ・問い合わせや質問にも迅速に対応して頂き感謝しております。 ・今後ともよろしく願いいたします。 ・とにかくケアマネの意見や心情も考えていただき、親身になってほしい。 ・今後も役立つ情報、研修をお願いいたします。 ・ケアマネの役割について説明して欲しい。何でも屋でないことなど。 ・いつもありがとうございます。 ・対応が悪く相談する気になれない。 ・いつもありがとうございます。 ・認知症で徘徊する方がいて、連携等をお願いしていくことになると思っています。 ・今後も相談させてもらいますので、よろしく願いいたします。 ・ターミナルの可能性等アセスメントをしっかりと行っていただきたい。 ・市の申請はまとめて行うのではなく、必要に応じて行ってほしい。 ・ケアマネ交代のケース、困難なケースが増えている。居宅のケアマネの負担を軽くできるように、包括としてできることをフォローしてほしい。また、フォローできる体制を作ってほしい。 ・居宅への依頼時点でサービス事業所が決まっているケースが多い。もう少し早い段階での依頼を希望します。見学(デイ)なども居宅にまかせてほしい ・ケアマネ同士の雑談会など企画していただけるといいなと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもありがとうございます。 ・研修のお知らせや案内のパンフレットなどいつも参考にさせて頂いております。 ・今後ともよろしく願いいたします。 ・公正中立な立場はわかりますが、ケアマネにも寄り添っていただき事情、背景を酌んでほしい。 ・役立つ情報、研修をお願いいたします。 ・ケアマネの役割について説明して欲しい。何でも屋でないことなど。 ・新規依頼を受ける際、正しい情報を詳しく教えていただきたい。 ・ZOOMでの研修が参加しやすいです。 ・主な活動地域が同一のため、一層の連携を望みます。 ・今後ともよろしく願いいたします。 ・南部地区の居宅で良かったと思っています。これからも協力して地域のためにできること共に宜しく願い致します。 ・ケアマネ交代のケース、困難なケースが増えている。居宅のケアマネの負担を軽くできるように、包括としてできることをフォローしてほしい。また、フォローできる体制を作ってほしい。 ・居宅への依頼時点でサービス事業所が決まっているケースが多い。もう少し早い段階での依頼を希望します。見学(デイ)なども居宅にまかせてほしい