

# 令和4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5年2月1日から3月24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	20	20	31	28	22
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	12	7	20	13	12
	2. まあ良い	8	10	11	11	8
	3. あまり良くない	0	1	0	1	1
	4. 良くない	0	0	0	0	0
	無回答	0	2	0	3	1
	理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>常に親切に対応して頂いています。</li> <li>入り口を入ると、カウンター越しにスタッフの顔が見え、コミュニケーションが取りやすい。</li> <li>いつも丁寧に対応して下さいます。(2)</li> <li>気持ちよく対応頂いています。</li> <li>対応も丁寧で、とても接しやすい。</li> <li>事務所に伺うと皆様、声をかけて下さいます。</li> <li>明るく声をかけてくれる。</li> <li>笑顔で対応して頂いている。</li> <li>常に丁寧。訪問すると声をかけて下さって、嬉しいです。</li> <li>普通である。(2)</li> <li>相手に寄り添った接し方をされていて共感を得た。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入口が特養の事務所、包括をお願いすると電話をかけてくれ、スムーズに出てくれる。</li> <li>問題ありません。</li> <li>気持ちよく対応頂いています。</li> <li>特に悪いと感じたことはない。</li> <li>明るく声をかけてくれる。</li> <li>親身になって頂ける。</li> <li>ZOOM等で研修の時しかお会いしないのですが、丁寧だと思います。</li> <li>利用者宅への同行面談して頂いた際、言葉遣いや説明の態度が優しく分かりやすかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>常に親切に対応して頂いています。</li> <li>皆さん明るく気持ちよく対応して下さいます。</li> <li>いつも丁寧に丁寧に対応してもらっています。(2)</li> <li>ウェルカムという程でもない。</li> <li>カウンターはあるが人はいなく、ベルを鳴らすとスムーズに出てきてくれる。</li> <li>問題ありません。</li> <li>ほとんど関わりはないのですが、電話等の対応は良かったです。</li> <li>対応も丁寧でとても接しやすい。</li> <li>定期的に連絡を頂ける。</li> <li>話しやすい雰囲気、親身になってくれる。</li> <li>明るく声をかけてくれる。</li> <li>応対がやわらかく感じる。</li> <li>ベルで呼ばないといけないのが申し訳なく思う事があります。仕方ないのですが。</li> <li>誰と話しても元気に挨拶してくれます。</li> <li>対応してくれる方が常に親身です。</li> <li>電話対応、訪問時に丁寧に丁寧に対応して下さいます。</li> <li>皆さんがとても親切な対応です。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>常に親切に対応して頂いています。(2)</li> <li>皆さん感じ良いです。</li> <li>電話での対応がとても冷たかったです。</li> <li>いつも丁寧に、また気さくに話して頂いています。</li> <li>多忙な中でも笑顔で穏やかに接して頂いており、電話の際の物腰も穏やかである。</li> <li>問題ありません。(3)</li> <li>特に悪いと感じたことはない。</li> <li>親切で丁寧な対応。</li> <li>気遣いがある。</li> <li>電話対応は落ち着いていて丁寧だと思います。</li> <li>丁寧な対応です。(2)</li> <li>いつも言葉遣いが丁寧で態度も素晴らしい。</li> <li>みなさん元気です。</li> <li>いつも迅速に対応して頂いています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>常に親切に対応して頂いています。(2)</li> <li>いつも訪問すると全員で明るく元気に挨拶や声掛けをしてくれます。</li> <li>連携しやすく、事業所にも来てくれます。</li> <li>いつも丁寧に窓口、電話でも対応してもらっています。</li> <li>皆様、元気にご挨拶されます。</li> <li>窓口においても誰も気づいてくれない。</li> <li>多忙な中でも笑顔で穏やかに接して頂いており、電話の際の物腰も穏やかである。</li> <li>ほとんど関わりはないのですが、電話等の対応は良かったです。</li> <li>特に悪いと感じたことはない。(2)</li> <li>思いやりがある。</li> <li>あまり関わりがないため。</li> <li>常に丁寧。</li> <li>いつも明るく対応して下さいます。</li> </ul>

	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	10	9	14	13	11
		2. まあ思う	5	4	10	4	6
		3. もう少しサポートしてほしかった	0	0	0	2	1
		4. もっとサポートしてほしかった	0	1	1	0	0
		5. 相談したことがない	5	6	5	9	4
		無回答	0	0	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"> <li>・地域的に関わりが少ないが、担当ケースがいた頃はとてもお世話になりました。</li> <li>・細かいところにも配慮して頂いた。</li> <li>・北部地域の利用者がほとんどないため。</li> <li>・担当地域包括なので、委託件数も一番多く、プランチェックや実績提出の際、立ち話でも相談にのって下さる。</li> <li>・コロナ禍でサービスの選定に行き詰っていたところ、直接電話してくれて、打開できた。</li> <li>・相談事例が多くはないのですが、親身に対応頂いております。</li> <li>・困難ケース等、事前段階から共に行動して頂き、サポート体制が整っていると感じた。</li> <li>・問題が落ち着いてからも「その後どうですか」とフォローがあります。</li> <li>・個別案件に丁寧に対応してくれる。</li> <li>・職員の方によって対応に差があるような感じがします。</li> <li>・普通である。</li> <li>・支援困難時、相談にのってもらっています。</li> <li>・一番ご相談させて頂いています。いつも丁寧に対応して下さいます。</li> <li>・住所地特例の方の認定情報のとり方をすすめられ、ケアプランの重要性、アセスメントの必要性を感じた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・よく相談にのってもらった。</li> <li>・北部西地域の利用者がほとんどおらず、要支援や総合事業の担当もないため。</li> <li>・受託件数も少ないため、相談する場面が今のところない。</li> <li>・複雑な家庭の事情のある方の契約に立ち会ってくれて心強かった。</li> <li>・相談事例が多く、迅速・親身に対応頂いております。</li> <li>・困難ケース等、事前段階から共に行動して頂き、サポート体制が整っていると感じた。</li> <li>・相談した後、「何をして欲しいの？」と聞かれた。その後のサポートなし。</li> <li>・地域外でも親身になって対応してくれる。</li> <li>・判断が早いと思います。</li> <li>・利用者がいないので相談したことがない。</li> <li>・支援困難時、相談して一緒に訪問したりもして頂いています。</li> <li>・要介護になった方についても細かく対応して頂きました。</li> <li>・支援の方の相談時、理解して頂けて心強かった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・困ったケースの相談に応じてもらった。</li> <li>・電話で相談が多いが必要に応じサポートして頂いている。</li> <li>・困難ケースの対応(同行訪問、受診同行、ZOOM会議の開催)で支援して頂いた。</li> <li>・相談するとアドバイスしてくれました。</li> <li>・一緒に訪問し家族(夫)に対して支援してもらった。</li> <li>・中部地域の利用者が少なく、困ったケースもほとんどないため。</li> <li>・家族対応困難事例について、ケアマネ事業所交代まで対応して頂いた。</li> <li>・利用者がいない。</li> <li>・困難ケース等、事前段階から共に行動して頂き、サポート体制が整っていると感じた。</li> <li>・一緒に同行し、必要なサービスを提案してくれました。</li> <li>・親身になって相談にのって頂ける。</li> <li>・話を聞くだけでなく訪問する時も同席してほしい。</li> <li>・計画書について相談したところ親身に相談してくれた。</li> <li>・一緒に悩んでくれ、安心感があると思います。</li> <li>・新規依頼で丸投げが多い。契約前に動くように言われたことがあり、正直困った。</li> <li>・支援について、相談しています。</li> <li>・利用者宅に同行訪問して下さい、対応して下さいました。</li> <li>・困りごとを親身に聞いてくれ、一緒に解決までしてくれるので助かっています。</li> <li>・あまりお付き合いがありません。</li> <li>・今年度はありませんが、関わる時が多いので、助かっています。</li> <li>・区分変更の相談、時期等、適切に助言して下さいました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・精神疾患のケースについてサポートしてもらった。</li> <li>・困難ケースで受診必要な時のサポートをして頂いた。</li> <li>・何でも困ったことを話し、相談にのってもらっています。ありがとうございます。</li> <li>・親身にアドバイスや相談にのってもらえなかった。</li> <li>・虐待ケース等、細やか丁寧に対応頂いた。</li> <li>・要支援の方の報告・相談だけでなく、例えば紹介頂いた方の報告・相談を聞いて頂いています。具体的な回答のない相談、例えばこの支援が適切かといったことにサポートしてもらおうことが多いですが、安心します。</li> <li>・必要時には同行訪問して頂いたり、複数の事業所の紹介をして頂いているため。</li> <li>・利用者が1名いるが、安定している。</li> <li>・相談した結果、「事務所で結論を出すように」とのことだった。</li> <li>・一緒に同行訪問等、対応して頂いた。</li> <li>・困難事例も親身になって対応して下さいました。</li> <li>・支援について相談しています。</li> <li>・居宅で一人ケアマネなので、日頃から色々サポートや悩みを聞いて頂いています。</li> <li>・困りごとを親身に聞いてくれ、一緒に解決までしてくれるので助かっています。</li> <li>・書類提出について伺い、適切な指示を頂いた。</li> <li>・紹介してもらった方の対応で協力してくれたり、相談・報告をしている。</li> <li>・どんな相談にも対応してくれる。</li> <li>・常に気にかけて、状況を聞いて下さいます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待のケースについてサポートしてもらった。</li> <li>・困った時にはいつも相談にのってくれて共に考え、動いてくれます。</li> <li>・定期的に支援必要な人のサポートや助言を頂いた。</li> <li>・同じ建物内なので連携しやすい。助言をもらいました。</li> <li>・困難ケース等の相談にのってもらえるのでありがたいです。</li> <li>・的確な情報の取得について相談したことがある。</li> <li>・担当ではない家族に対しての支援をお願いしたが、担当に訪問した時に一緒に様子を見てほしいと言われてしまった。</li> <li>・虐待ケース等、細やか丁寧に対応頂いた。</li> <li>・必要時には同行訪問して頂いたり、複数の事業所の紹介をして頂いているため。</li> <li>・訪問調整がつきにくいご利用者の件で相談、ケアマネ事業所交代まで対応して頂いた。</li> <li>・人によって、新規の情報提供が全くない。フェイスシートが真っ白なのはどうかと思う。こちらで情報収集して、結局サービスにつながらない事の方が多々あります。</li> <li>・一人ケアマネのため、相談させて頂きましたが、親身になって対応して頂きました。</li> <li>・しばらく困難ケースありませんでしたが、同行訪問時サポートして頂いたケースあり。</li> </ul>	

	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. ある	15	16	22	14	16
		2. ない	4	4	8	12	6
		無回答	1	0	1	2	0
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	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"> <li>・主任ケアマネの研修</li> <li>・研修を色々考えてくれていて、勉強になります。</li> <li>・地域のより多くのインフォーマルサービスの情報・研修会の案内等</li> <li>・2ヶ月に1度研修があり、参加している。</li> <li>・交流会での研修や日頃から教えて頂いた社会資源等が役立ちました。</li> <li>・インフォーマル支援等の最新の情報</li> <li>・研修時に頂くサロンや体操の情報等利用者にはお話ししています。</li> <li>・口腔ケアと訪問歯科について勉強させてもらいました。</li> <li>・講習会参加のお知らせ</li> <li>・研修についての情報</li> <li>・毎月、研究案内も頂いて、研修にも参加しています。</li> <li>・いつも役立つ研修のご案内があります。</li> <li>・ZOOMでの開催が多いと参加できる機会も増えると思います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日程が合わずなかなか参加できない。</li> <li>・研修を色々考えてくれていて、勉強になります。</li> <li>・研修のお知らせが定期的にある。</li> <li>・地域のより多くのインフォーマルサービスの情報・研修会の案内等</li> <li>・2ヶ月に1度研修があり、参加している。</li> <li>・交流会での研修や日頃から教えて頂いた社会資源等が役立ちました。</li> <li>・インフォーマル支援等の最新の情報</li> <li>・居宅療養管理指導やリハビリ、食事管理指導等勉強になった。</li> <li>・講習会参加のお知らせ</li> <li>・毎月、研究案内も頂いて、研修にも参加しています。</li> <li>・介護改訂等あった時はお知らせをお願いしたいです。</li> <li>・いつも役立つ研修のご案内がありました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修を色々考えてくれていて、勉強になります。</li> <li>・研修のお知らせ等</li> <li>・研修等はなかったので参加せず。</li> <li>・研修のお知らせが定期的にある。</li> <li>・地域のより多くのインフォーマルサービスの情報・研修会の案内等</li> <li>・主任ケアマネの研修会に参加させて頂きました。(主任ケアマネ更新のための研修)</li> <li>・インフォーマル支援等の最新の情報</li> <li>・社会資源、ボランティアの情報提供があった。</li> <li>・市の講演会、交流会、セミナー</li> <li>・講習会参加のお知らせ</li> <li>・ZOOMでも事例検討はケアマネ同士交流できてありがたいです。市のサービスについて申請方法等</li> <li>・研修案内を頂いています。</li> <li>・地域資源や後見人の研修、地域ケア会議、顔の見える関係づくり</li> <li>・特養等のサービスについて</li> <li>・研修のお知らせ</li> <li>・身寄りがなく、金銭管理必要だが、もう少し気軽にお金がかからず身上監護も対応できる制度があれば紹介して欲しい。買い物同行の支援(インフォーマルサービス等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の案内、地域の情報、社会制度の内容</li> <li>・研修を色々考えてくれていて、勉強になります。</li> <li>・資源マップ、訪問診療医の情報</li> <li>・社会資源情報交換会、個別地域ケア会議、高齢者虐待の予防について等</li> <li>・成年後見や虐待関連の研修を定期的に行って頂けることで、振り返りや理解を深めることが出来るように思います。</li> <li>・地域のより多くのインフォーマルサービスの情報・研修会の案内等</li> <li>・インフォーマル支援等の最新の情報</li> <li>・事例検討や社会資源の情報提供等</li> <li>・2ヶ月毎のつどいの他、地域の社会資源等教えて頂くことがある。</li> <li>・地域資源や後見人の研修。地域ケア会議、顔の見える関係づくり</li> <li>・流山のデイサービスの情報</li> <li>・ゴミ出しや民生委員のことは教えてもらいました。研修等は市外なのでないと思います。</li> <li>・後見人制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の案内、地域の情報、社会制度の内容</li> <li>・参集しての研修もあり、地域の民生委員、ケアマネに会えて良かった。</li> <li>・研修を色々考えてくれていて、勉強になります。</li> <li>・民生委員情報、社会資源</li> <li>・FAXで送ってもらえているので参加しています。</li> <li>・地域の民生委員の方との集まりに参加させて頂き、担当の名前やお顔がみられて、より身近に感じた。</li> <li>・後見制度についての情報</li> <li>・研修は参加できていません。</li> <li>・地域のより多くのインフォーマルサービスの情報・研修会の案内等</li> <li>・インフォーマル支援等の最新の情報</li> <li>・毎回勉強になる。</li> <li>・民生委員や障害者支援について</li> <li>・研修もよくやって下さり助かってます。社会資源をこれからも教えてほしいです。</li> <li>・訪問診療等の情報を頂いた。</li> </ul>

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>	<p>・いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。(3)  ・困難事例に今後も寄り添って欲しいです。  ・支援内容や契約の日程を先に決めてしまうと動きにくいことがあるので、一度相談して欲しいです。いつもご対応ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。  ・メールが届かないことがあるので、FAX等でお願ひしたい。  ・体調を崩さず、皆様お元気にお過ごしくださいませ。  ・包括によって、対応について大きなばらつきがあると思います。だいたい腰が引けていて、相談しなければよかったと思ってしまう。  ・ケアマネの後方支援とのことでいつも支援ありがとうございます。ケアマネと一緒に動いて頂いたり、家族支援については介入して頂き、率先して動いて頂けると助かります。  ・要介護になった場合は包括支援センターで担当できないことは明らかです。利用者のニーズはあると思いますが、まずは居宅への紹介を早くして欲しい。包括でのサービス調整をしてからの紹介はできるだけ控えてほしい。包括の職員が調整で動いてくれることが、利用者・家族の混乱の原因になることがある。  ・終末期ターミナルケース等は緊急訪問がケアマネが困難な時は包括が一旦動いて頂けると助かります。</p>	<p>・いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。(3)  ・以前は中まで入れたので、また窓口まで行けるようになるといい。  ・ためになる研修をいつもありがとうございます。  ・ケアマネ1人では結論が出せないことを相談したが、解決には至らなかった。  ・いつもありがとうございます。研修以外お付き合いがないのですが、今後ともよろしくお願ひいたします。  ・地域の特徴が濃い地域なので、その地域ならではのことがあれば情報等、教えて頂きたい。  ・包括によって、対応について大きなばらつきがあると思います。だいたい腰が引けていて、相談しなければよかったと思ってしまう。  ・ケアマネの後方支援とのことでいつも支援ありがとうございます。ケアマネと一緒に動いて頂いたり、家族支援については介入して頂き、率先して動いて頂けると助かります。  ・要介護になった場合は包括支援センターで担当できないことは明らかです。利用者のニーズはあると思いますが、まずは居宅への紹介を早くして欲しい。包括でのサービス調整をしてからの紹介はできるだけ控えてほしい。包括の職員が調整で動いてくれることが、利用者・家族の混乱の原因になることがある。  ・終末期ターミナルケース等は緊急訪問がケアマネが困難な時は包括が一旦動いて頂けると助かります。</p>	<p>・いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。(3)  ・研修等への参加をさせて頂きたいです。お声かけて下さい。  ・初回のアセスメントをしっかりと詳しく情報収集してほしい。サービスに繋がらない場合が多くあるので。  ・できれば申請結果が出てから依頼して欲しいです。依頼を受けて訪問してもサービスは必要ないと言われることが多いので確認してから依頼して欲しいです。いつも対応ありがとうございます。色々相談させて頂きますが、よろしくお願ひします。  ・包括によって、対応について大きなばらつきがあると思います。だいたい腰が引けていて、相談しなければよかったと思ってしまう。  ・ケアマネの後方支援とのことでいつも支援ありがとうございます。ケアマネと一緒に動いて頂いたり、家族支援については介入して頂き、率先して動いて頂けると助かります。  ・要介護になった場合は包括支援センターで担当できないことは明らかです。利用者のニーズはあると思いますが、まずは居宅への紹介を早くして欲しい。包括でのサービス調整をしてからの紹介はできるだけ控えてほしい。包括の職員が調整で動いてくれることが、利用者・家族の混乱の原因になることがある。  ・終末期ターミナルケース等は緊急訪問がケアマネが困難な時は包括が一旦動いて頂けると助かります。  ・ケアマネが少なく、担当をふる事も大変だと思います。予防プランナーが増えれば良いと感じています。  ・話しやすく、何かあれば相談させて頂きたいと思います。</p>	<p>・いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。(6)  ・担当ケースの更新後の結果を報告してもらえると幸い。  ・今後も様々な社会資源の情報を教えて頂いたり、為になる研修をお願いしたいです。  ・いつも大変お世話になっております。相談とも言えない話を聞いて頂き、心強く思っています。今後ともよろしくお願ひいたします。  ・訪問エリアから離れているので受け入れがほぼありませんが、今後ともよろしくお願ひします。  ・利用者の同行訪問、困難事例の時等。  ・今のままで大丈夫です。  ・要介護になった場合は包括支援センターで担当できないことは明らかです。利用者のニーズはあると思いますが、まずは居宅への紹介を早くして欲しい。包括でのサービス調整をしてからの紹介はできるだけ控えてほしい。包括の職員が調整で動いてくれることが、利用者・家族の混乱の原因になることがある。  ・ケアマネが少なく、担当をふる事も大変だと思います。予防プランナーが増えれば良いと感じています。</p>	<p>・いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。(4)  ・今後も様々な社会資源の情報を教えて頂いたり、為になる研修をお願いしたいです。  ・以前利用者がいた時、問題の多い方だったが、あまり親身になってくれず辛かった。今後ともよろしくお願ひします。  ・ケアマネに対しても労りや一緒に行動して頂ける。包括支援センターの役割として大変ありがたい。  ・包括によって、対応について大きなばらつきがあると思います。だいたい腰が引けていて、相談しなければよかったと思ってしまう。  ・ケアマネの後方支援とのことでいつも支援ありがとうございます。ケアマネと一緒に動いて頂いたり、家族支援については介入して頂き、率先して動いて頂けると助かります。  ・終末期ターミナルケース等は緊急訪問がケアマネが困難な時は包括が一旦動いて頂けると助かります。  ・要介護になった場合は包括支援センターで担当できないことは明らかです。利用者のニーズはあると思いますが、まずは居宅への紹介を早くして欲しい。包括でのサービス調整をしてからの紹介はできるだけ控えてほしい。包括の職員が調整で動いてくれることが、利用者・家族の混乱の原因になることがある。  ・今後も、困難事例等についてご相談させて頂ければと思います。</p>