

## 第2地域包括支援センターやまびこに関するアンケート実施結果（サービス提供事業所）

このアンケートは、サービス提供事業所とのスムーズな連携を図るために必要な情報の把握を目的とし、当センターが担当する新予防給付対象者が利用している居宅介護支援事業所に依頼し、郵送回収による回答をまとめたものです。

このアンケート結果は、今後の地域包括支援センターの運営に活かしていきたいと考えています。

### ●調査の概要

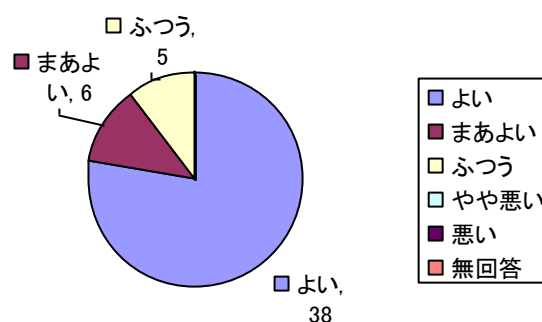
1. 実施時期 平成30年2月～3月
2. 対象 当センターが担当する新予防給付対象者が利用しているサービス事業所
3. 実施方法 提供票発送時に同封し、郵送による回収
4. 集計 配布数87事業所 回答数49事業所 回答率56%
5. 事業所種別
 

通所介護事業所	14/26	訪問介護事業所	8/13
通所リハビリ事業所	5/8	居宅介護支援事業所	12/28
福祉用具事業所	5/8	短期生活事業所	2/2
訪看・訪問リハ	2/2	無記名	1

 （回答数/発送数）

### 設問1. 第2地域包括支援センターのケアマネジャーの相談対応はいかがですか。

よい	38
まあよい	6
ふつう	5
やや悪い	0
悪い	0
回答なし	0



### ご意見

- ・いつもていねいに対応していただいております。
- ・明るく挨拶され対応が良い。
- ・ドアを開けたら素早く対応していただけるので訪問しやすいです。
- ・連携を取り、支援、お客様への福祉用具の提供が行なえています。
- ・気軽に相談ができる。
- ・時にスタッフの方が変わると同じ内容のことでも違う返答があり、どうしたらいいか困ってしまう事がありました。
- ・時間をゆっくりとって頂き、相談に乗ってもらえ、事例も含め詳しく説明して頂き助かっています。複数のケアマネの方々からの色々な視点で意見を聞くことができ参考になります。
- ・利用者第一のケアプランを作成している。

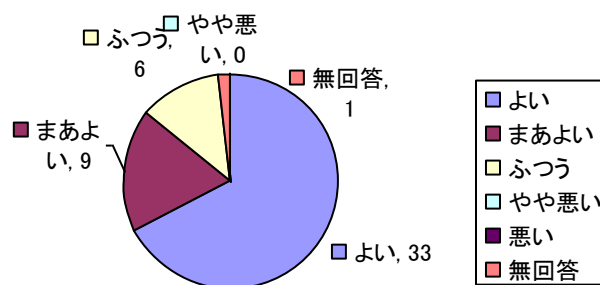
- ・変化があつてケアマネに報告したら、すぐ訪問して対応してもらえるので助かっています。

## 包括より

ありがとうございます。今後も、丁寧な対応ができるようにします。  
職員間の資質向上を図り、相談しやすいセンターをめざします。

### 設問2. 介護予防計画書や評価表の確認・指導の対応はいかがですか。

よい	33
まあよい	9
ふつう	6
やや悪い	0
悪い	0
回答なし	1



## ご意見

- ・細かいところまでご指導いただき、他の包括との連携にも役立っています。
- ・知識があられ、時々指導されるが適切に行われている。
- ・担当の方次第。
- ・わかりやすく書き方等をご説明いただいております。
- ・サービス提供票・別表送付の際、評価表提出の方の明記がされており、大変助かります。
- ・具体的な例をあげて説明されるのでわかりやすい。
- ・簡易版の記入方法の助言をいただきました。ケースが少ないためありがたかったです。
- ・計画書の見方やとらえ方など、わかりやすく説明して頂けるので勉強になります。

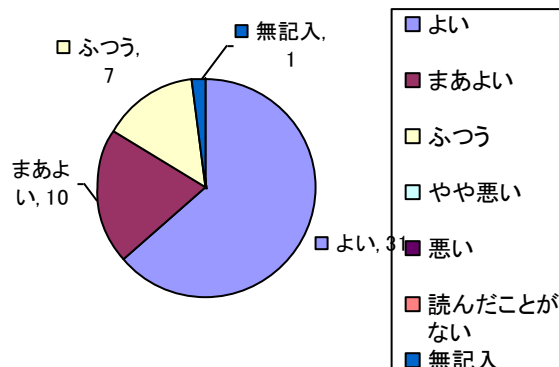
## 包括より

ご指摘ありがとうございます。職員間で、指導内容を共有できるようにしていきます。  
計画書や評価表の記入方法がわかりやすく説明できるようにします。  
利用者の自立支援・重度化防止が図られることを念頭に助言していきたいと思ひます。

### 設問3. 包括だよりを年4回発行していますが、読まれたことがありますか。

ケアマネジャーの方は、ケアマネ通信・予定表についてもご記入ください。

よい	31
まあよい	10
ふつう	7
やや悪い	0
悪い	0
読んだことがない	0
無記入	1



## ご意見

- ・各サービス種別の利用割合など知りたい。
- ・掲示させてもらっています。
- ・最新情報が収集でき助かっています。
- ・勉強になっています。
- ・包括支援センターのスタッフの方の話や、裏話などがあれば楽しいと思います。
- ・予定表など記入があり、その月のことがよくわかります。
- ・総合事業の説明時に包括だよりを活用しています。「わかりやすい」と好評でした。私達も説明しやすかったです。
- ・ご利用者様にも毎月見て頂くようにしています。写真付きでみやすいと思います。

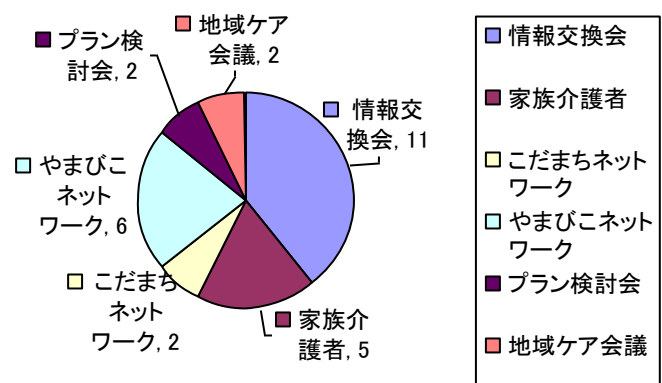
## 包括より

やまびこだよりは、一般高齢者向けに作成しています。ご要望に対応して必要な情報をタイムリーに載せて行きたいと思えます。読みやすい紙面づくりを心がけます。

やまびこ通信は、ケアマネジャー向けに作っています。最新情報を提供できるようにします。

## 設問4. 第2地域包括支援センターが行う研修会等の参加しましたか。(複数回答)

ケアマネ情報交換会	11
家族介護者の会	5
こだまちネットワーク会議	2
やまびこネットワーク会議	6
介護予防プラン検討会・サロン	2
地域ケア会議	2



## ご意見

- ・多職種の方々との意見交換等で大変勉強になりました。日々業務を通じてスキルアップできるように頑張っていきたいと思えました。
- ・話しやすい雰囲気です。ベテランケアマネの意見や経験等が聞けてとても参考になりました。
- ・参加したいので案内をよろしくお願いします(デイサービス)
- ・地域ケア会議は1つの事例に基づいて、同じ業種の方々と色んな意見を出し合い、色んな提案を聞けるのはとても勉強になります。
- ・他事業所のケアマネと交流でき、情報交換ができるので安心感があります。
- ・さまざまな考えや思いを聞くことができ参考になりました。
- ・有意義な研修会が多くあると思えます。交流会では他の事業所の方と話す機会がないので交流ができるのでいいと思えます。
- ・経験や知識不足の者が参加して意味があるのか考えてしまい、参加を迷っていると締切になっていることがよくあります。

- ・「障害者の福祉制度について」などタイムリーなテーマもあって、勉強になりました。
- ・主任ケアマネを取得するためには、包括の研修受講が必要になりますか？
- ・情報交換する事で、日常業務に活用できています。
- ・参加した事がないので、月間予定表等があると予定が組みやすく、参加できると思います。

## 包括より

研修会は、なるべく多くの方に参加してもらえよう配慮します。

研修会開催の要望がありましたら、お知らせください。

今年度も、事例検討会、情報交換会等を行いますので、気楽にご参加ください。

主任ケアマネ取得のための要項は、県協会のホームページ（くまさんねっと）をご覧ください。

## 設問5. 地域包括支援センターに取り組んでほしい事業や研修会への要望がありましたら、ご記入ください。

- ・権利擁護について詳しく勉強したいと思っています。
- ・評価・計画などの書き方、事例があればお願いしたい。
- ・介護度が上がらないように事業を行っていきませんが、利用開始にあたって導入説明をどのようにされているか知りたいです。
- ・総合事業の勉強会
- ・多職種連携（特に主治医との連携）について
- ・総合事業となり委託のケアマネのプラン（特に簡易版プラン）作成で、包括として気になる事、こうした方がいいのでは…など思われるところもあるのではないのでしょうか。（事業所ではなく書き方や考え方）その辺を指導・助言など研修でして頂けたらと思います。
- ・地域包括ケアシステムなどの研修会。
- ・認知症の研修会が多いので、障害についての研修を希望します。
- ・経験不足の人に書類に書き方や手続きの仕方、活用できる制度等を教えていただける研修等がありましたら勉強になると思います。
- ・困難事例の検討会（独居・身寄りがない・家族はいるが関わりがない・生活困窮者・介護拒否）・発表会等。
- ・予防支援の症例に関する研修会等

## 包括より

ケアプラン作成、評価表作成に関しては、出来るだけ個別に指導していきたいと考えています。

特に、公正で中立であること、自立支援に資することを重点に指導助言していきたいと思っています。

第2包括では、介護予防事例検討を第3木曜の13時30分から行っています。市である元気支援会議では、専門職からの助言を受けることができます。ぜひ、ご参加ください。

今年度の研修に関しては、圏域の主任ケアマネジャーと一緒に検討したいと考えています。

## 設問6. 業務を行う上で、不都合なことや困る事がありましたらご記入ください。（自由記載）

- ・買い物のある利用者様にボランティアでさせて頂いております。とてもこだわりが多く、ある品物に対してはお店を5軒ほどまわりそれでもこだわりを言われ、ヘルパーさんが困っていると最

近耳にして、こちら側ももう少し様子を見て解決しないようでしたら担当ケアマネ様へ報告するつもりでおります。

- ・日常生活で困っている事で、介護保険の範囲外の希望があるので、説明が難しい点。ヘルパーは何でもしてくれると今でも思われている。
- ・第2包括からあさひ園に委託されている場合のみ、あさひ園から実績を早く提出してほしいと依頼がある。他の事業所からは一切ないのにどうしてなのかな？と不思議です。期限は守っているのにも関わらず…。
- ・こちらからの提出書類が予定通りにいかずご迷惑をおかけする事が多く申し訳ありません。業務の効率化、計画性等努力してスムーズにしていくことを考えています。
- ・医療機関の介護保険制度への理解の低さが、本人家族の意向と合わない事があります。「元気に歩けるようになるためにも通所リハを利用したい」本人に対し「年寄りにリハビリ受けさせて殺す気か！！」と怒る医師。
- ・担当の利用者の方のサービス選定をする際にその利用者の方の知り合いの方等から知り合いの方からサービス利用の依頼があることがあり、利用者の方をアセスメントした結果必要がないと思われるが、断って良いものかどうか悩むことがあります。知り合いの方の顔を立てるべきなのかもしれませんが、必要のないサービス利用を言われても困るし、と思う事がありました。
- ・認知症ではないが、精神不安の酷い担当者を受け持っている。ストレスの為、日常生活に支障をきたしているので、専門医への相談を提案しているが、本人拒否、家族に相談しても協力得られず、かかりつけ医に相談した所「認知は問題ない」と言われたため今後の対応について悩んでいるところです。
- ・担当の方次第ですが、通所リハのリハ目標が達成し終了→総合事業への移行が可能と判断しても終了できない。(本人や担当の方の意向で継続となる)通所リハ事業所が単なる維持を目的としたリハビリを漫然と続けるのはどうかと思う。

## 包括より

ご利用者のサービスのことで不都合がありましたら、早めにご相談ください。サービスを行う場合は、自立支援の視点で考えていただければと思います。私たちも、自立支援に向けたプラン作成を心がけたいと思います。

八代市の6センターは、再委託先の全居宅支援事業所に給付管理票は3日までに提出していただくように伝えてあります。間に合わない場合は、ご連絡いただければありがたいです。

毎月第3木曜日の14時から、「ケアマネサロンARUARU」を行っています。日頃の支援に困ったときは、ご活用ください。(サービス事業所の方もご相談がある場合はご連絡ください)

## 設問7. 日常生活総合事業を行う上で不都合がありましたら、ご記入ください。(自由記載)

- ・えぷろん事業が開始になってから、利用者との関係が難しいと思います。4月～改正で、今後サービスを利用できなくなる方も出てくると思うので、そのような時の納得されるような説明をしてくださると助かります。(訪問型→えぷろんへ又はえぷろんに入れないなど変更時)
- ・自立支援のサービスになり難い「お手伝いさん」化しそうになってしまう。生活援助の「私らしさ」とは？極端にきれい好き、こだわりが強い等、介護保険の域を超えるのではと思う時がある。ひとりひとりの「ものさし」が違うところが難しいです。
- ・お達者クラブ、元気アップチャレンジ教室、介護予防通所、介護相当サービスの利用振分けの基

準がよくわかりません。包括支援センターによってこの基準がバラバラなので、八代全体で同じにしてほしいです。利用者も私達も混乱しています。

- ・医学的な情報、既往歴、現病歴、内服状態など情報共有したいです。
- ・総合事業で入浴対応が必要な場合は、詳細な理由が知りたいです。必要があれば介護認定（1以上）を取得される方が有益な場合があるのではないかと思います。
- ・利用者様、家族様の為、総合事業も頑張っていますが、送迎等また人材配置等苦慮しています。中身の方も今後も色々工夫していい方向にいかれたらと考えていますがなかなか難しいようです。
- ・予防の視点からも総合事業の重要性を感じていますが、利用までに手間がかかっているように思います。
- ・総合事業の支援者が少なく、まだまだわからない事が多いです。
- ・更新時の必要書類や書き方が把握できてなかったり、更新手続きをセンターの方にさせていただくので更新のタイミングや書類作成のタイミング等がいまだによくわからないことがあります。

## 包括より

総合事業のサービスに移行し、自立支援に向けた取り組みが行われているところですが、ご利用者の理解が不十分だったり、活用できるボランティアが不足していたりします。地域包括ケアシステムの構築のために、第2地域包括支援センターとしてできることを考えていきたいと思ひます。

たくさんのご意見ご要望をいただき、本当にありがとうございました。今後も皆様のご期待に応えるべく事業を進めていきたいと思ひます。

第2包括支援センターに対するご意見ご要望がありましたら遠慮なくお寄せください。



お忙しい中、アンケートにご協力頂きありがとうございました。  
いただいたご意見にお答えできていない箇所は、研修会やたより等を通してお答えしたいと思ひます。  
日頃から第2地域包括支援センターの事業にご理解、ご協力をいただいていることに感謝申し上げます。

八代市第2地域包括支援センター職員一同

