

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

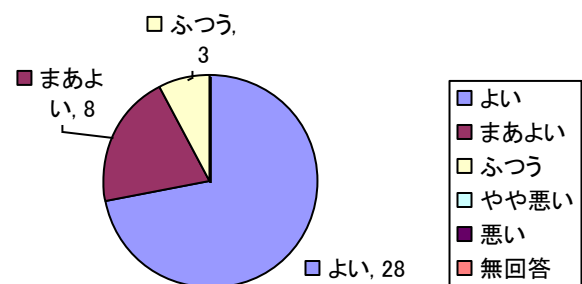
1. 実施時期 令和元年1月～2月
2. 対象 当センターが担当する新予防給付対象者が利用しているサービス事業所
3. 実施方法 提供票発送時に同封し、郵送による回収
4. 集計 配布数69事業所 回答数39事業所 回答率57%
5. 事業所種別

通所介護事業所	13/31	訪問介護事業所	7/11
通所リハビリ事業所	5/8	福祉用具事業所	3/7
短期生活事業所	3/3	訪問リハ	1/1
グループホーム	3/4	小規模多機能型	1/2
訪問看護事業所	1/1	地域密着型事業所	1/1
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	28
まあよい	8
ふつう	3
やや悪い	0
悪い	0
回答なし	0



ご意見

- ・担当者次第。
- ・利用者の事を相談したらすぐに対応して下さったので助かりました。
- ・利用者の目線で必要なサービスを選別し、利用者やその家族その方に関わる事業所に適切な説明をしておられます。
- ・電話での対応も丁寧で気持ちの良いお取引ができています。
- ・コミュニケーションがとりやすい。
- ・ご利用前には、利用者様の状態や必要な支援について詳しくお伝えいただき、いつも助かっています。

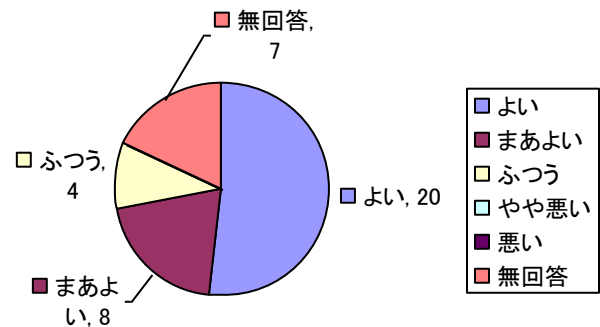
- いつも丁寧に対応してもらっています。
- 利用者の為に、対応が難しい主治医へうまく対応され、ご利用につなげることができました。
- 運営推進会議にて、適切なアドバイスをいただき、大変助けられています。
- 利用される方の状況をわかりやすく教えて頂きましたので福祉用具の選定がスムーズにできました。状態の変化などで、用具の見直しを提案した時、同行によるご利用者宅への訪問依頼も迅速に対応して頂きました。
- 時々、センターへ伺う事があります。元気のいい挨拶で迎えてくださいます。包括から小規模へ利用者様を紹介して頂いていますが、スムーズな対応でありがたいです。
- 地域推進運営会議にて、いつも貴重な意見をいただいております。

包括より

センター職員全員が丁寧で気持ちよく対応できるよう心掛けます。

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	20
まあよい	8
ふつう	4
やや悪い	0
悪い	0
回答なし	7



ご意見

- 提供表送付時に提出対象の方の記載があるので、非常に管理しやすく助かっています。(時々、漏れや間違いありますが) 全くないセンターもあるので、継続して頂ければありがたいです。
- 指導してください(わかりやすく)
- 具体例がない。
- 担当の利用者様がいらっしゃらない為、判断しかねますが、今後機会があれば勉強させていただきます。
- 不明な箇所があると原因や理由を聞き、一緒に考えて対処法や改善を指導される所。
- 電話にて助言や指導いただいております。
- 計画書について目標など、ご利用者様に沿った文言のアドバイスをしていただきました。評価する視点、達成後、次の目標へのアドバイスを丁寧にもらいました。評価月の利用者を前もって知らせて頂くので、余裕をもって作成することができます。

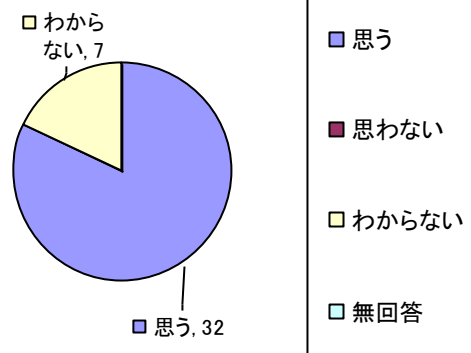
包括より

提供表発送時には、評価表等の提出が必要な方を記載するようにしています。評価表は、評価月の月末(更新時等は15日まで)までに、計画書は開始後2週間以内に提出していただくと助かります。

ご利用者が住み慣れた地域で安心して暮らせるように一緒に考えていきたいと思っております。

設問3. 第2地域包括支援センターは、公正で中立性の高い事業を行っていると思いますか。

思う	32
思わない	0
わからない	7
回答なし	0



ご意見

- それぞれのご利用者に応じたプラン内容で進めておられ、どのご利用者も無理なく取り組まれているように思いました。
- 地域で開催される高齢者のイベント等で有意義な活動、指導をいただいている非常にありがたいと思います。
- 会議等で地域の方との話の中で事業所としての立場と、地域の方の思いをうまく考えて伝えてもらっています。助け舟をだしてもらって助かっています。
- 有料老人ホーム、高齢者賃貸住宅との違いに対しても根本からの考えを教えてもらったこともありました（会話の中等で）

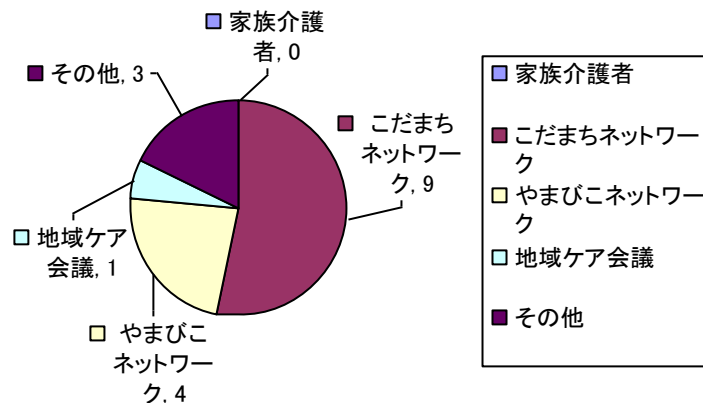
包括より

これからも公正で中立性の高い事業運営に努めたいと思います。

事業所選定には、市の一覧表等を提示して偏りがないようにしています。今後も信頼できるセンターを目指します。

設問4. 第2地域包括支援センターが行う研修会等に参加しましたか。

家族介護者の会（オリーブの会）	0
こだまちネットワーク会議	9
やまびこネットワーク会議	4
地域ケア会議	1
その他	3



- いつも楽しみにしている。同じ地域密着型のサービスを行う者同士横のつながりができる。気になることや相談したいことをもっと出せるようにしたい。

- 参加者の方からの質問も多く、勉強になります。
- 今後、参加させて頂きたいと思います。
- 同地域にある事業所間の橋渡しに協力を頂いて、とても頼れる存在と思います。
- 自分自身や、自施設を見直すきっかけになった。他事業所との交流の場になり様々な情報交換ができる。
- いつも勉強になっています。管理者の出席だけでなく、主任や班長、又新人スタッフにも参加してもらい、外部研修の研修をしてもらっています。

包括より

今後も、こだまちネットワーク会議ややまびこネットワーク会議等を継続する予定です。情報交換したいことや要望があればご連絡ください。

第2 圏域の事業所が、お互いに連携し資質向上が図れることを目指したいと思います。

設問5. 第2地域包括支援センターに取り組んでほしい事業や研修への要望がありましたら、ご記入ください。

- ケアマネの研修会は、いかにサービスを使わせないかの研修会であって、逆にサービスを導入した事により、利用者が良くなった事例発表とかを…。
- ケアマネジャーの考え方（個々によって違う）事業所との相違を少なくするために、ケアマネジャーと事業所と一緒に研修（意見会）をしたらいいと思います。
- 八代市のえぶろんサービス、訪問型サービスについて勉強会があれば参加したいです。
- 虐待、メンタルケア、地域からの介護事業所への要望の集約。
- 地元地域の方々（一般・公共機関）との繋がりが希薄なので、いろいろとご紹介していただけると助かります。
- 困難・好事例の紹介等。
- 気軽に参加できる交流会。高齢者の通いの場が増えたらいいな～。
- 自立支援の事例報告会や目標の立て方等。
- 評価、計画がこの書き方が良いのか？と悩んでいる。事例などがあればお願いします。

包括より

事業所の皆さんには、介護予防や自立支援の視点で取り組んでいただき、ありがとうございます。事業所とケアマネジャーの意見交換や事例検討などを行い、統一した考え方で事業に取り組むことができるよう考えたいと思います。

訪問型サービス、通所型サービスの研修会ができるように検討したいと思います。

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。

- 最近では少しずつ一緒に動かれる利用者もおられますが、できないのが当然でやってもらうのが当たり前と思われる方もおられます。本当に必要なのか？！これから少し厳しく調査等お願いしたいです。
- 認知症の方への訪問（注射施行の為）は、本人が納得されずとても苦労しました。
- 訪問時、お茶やお菓子を必ず出してくださるご利用者様がいらっしゃいます。事業所ではお断り致しますが、その際気分を害される事があり…困っております。よろしければ面会時等ご本人様

にケアマネさんからもお伝え頂くことができれば、お願い致します。

- 担当者会議の調整、書類関係。
- 新しいことに対し、抵抗のある職員に対し導入のタイミングや良い方法があれば、ご指導お願いします。
- 家族の意見を重視されるのはいいのですが、判断が遅く早く行動してほしい。(他のケアマネ含む)(様子観察が長い)

包括より

不都合なことや困ることがあれば、遠慮なく個別にご相談ください。

困難な事例がありましたら、地域ケア会議や事例検討を行うことができますのでご相談ください。

設問7. 貴事業所が、独自に取り組んでいることがありましたらご記入ください。

(自立支援・認知症予防・地域交流等)

- 現在独自で取り組んでいる事は特にありませんが、今後他施設の取り組み等を学び、特に地域交流を行って地域に根差した施設にしていけたらと考えております。
- 自費事業(訪問介護の範囲外の支援、大掃除など)
- 地域交流として、駅伝やマラソンの応援に行ったり、清掃活動に積極的に参加しています。
- 桜の咲くころに「桜まつり」イベントを開催し、近隣の方を招待しています。
- 独自の取り組みはありません。個別対応を重視し、実施しています。
- 活動と参加、役割を担っていただくようなかわり、生活リハ、意欲の向上につなげるリハビリを行います。
- 龍峯地区まちづくり協議会懇親会参加、龍峯地区防災訓練参加、龍峯地区夏祭り参加。
- 自立、認知症予防として、職員と一緒におやつ作りや料理を実施しています。
- 季節行事を開き地域の方々に参加をして頂いています。
- 令和1年は第2包括が主催した、家族介護者交流会の講師として参加しました。
- 自立支援、ボランティアの受け入れを始めました。

それぞれの事業所で、独自に取り組んでいただきありがとうございます。

今後も「地域包括ケアシステム」の構築に向けて一緒に考えていきたいと思っておりますので、ご協力をお願いします。



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います。
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



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（居宅介護支援事業所）

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。

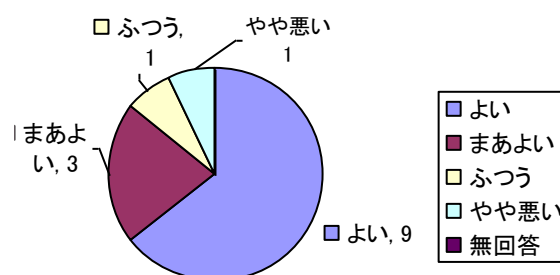
このアンケート結果は、今後の地域包括支援センターの運営に活かしていきたいと考えています。

●調査の概要

1. 実施時期 令和2年1月～2月
2. 対象 当センターの圏域居宅介護事業所と再委託先居宅介護支援事業所
3. 実施方法 郵送による発送・回収
4. 集計 配布数21事業所 回答数14事業所 回答率67%

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	9
まあよい	3
ふつう	1
やや悪い	1
悪い	0
回答なし	0



ご意見

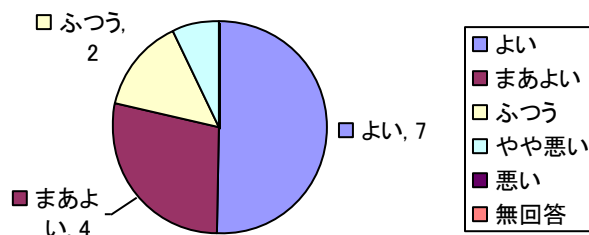
- いつも丁寧に相談内容に対して返答いただいて、ありがたく思っております。
- 嫌な対応をされたことはありません。きちんとした接遇がされていると思います。
- 包括内も連携もとれているようで、しっかりと話を聞いてもらえている。
- 相談件数が少ないのですが、気持ちよく対応して頂いたことがあります。
- 職員によって対応が仕方が大きく異なるため、気軽な相談がしにくいことがあります。

包括より

- ありがとうございます。今後も丁寧な相談対応を心がけます。
- 職員の情報共有を図り、基本的な方針が統一できるようにしていきます。

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	7
まあよい	4
ふつう	2
やや悪い	1
悪い	0
回答なし	0



ご意見

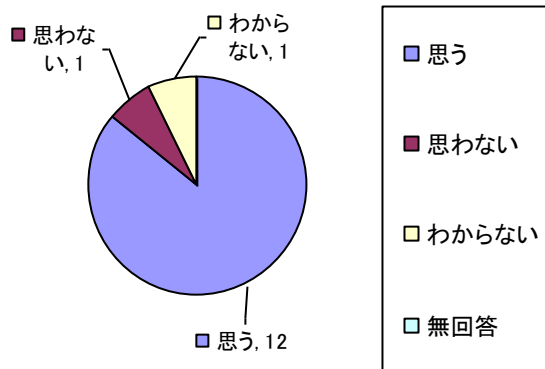
- 相談件数は少ないですが、気持ちよく対応して頂いたことがあります。
- 質問に対してもわかりやすく説明してもらえてる。
- どんな質問にも明確な回答があり、とても信頼できます。
- 自分にない気づきができる様に指導していただいております。
- 各職員や包括によって考え方が異なることがあるため、業務がやりにくいです。

包括より

- 早く委託を受けていただいているケアマネジャーの方、書類確認のために足を運んでいただき、大変感謝しています。
- 職員や各包括の指導助言が統一できるように市とも連携を図りたいと思います。

設問3. 第2地域包括支援センターは、公正で中立性の高い事業を行っていると思いますか。

思う	12
思わない	1
わからない	1
回答なし	0



ご意見

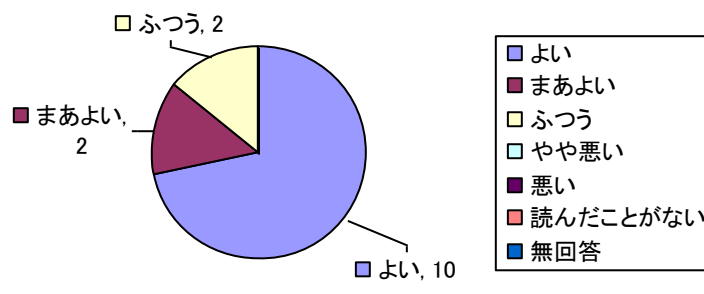
- 他法人にも依頼されている。
- 具体的にはわかりませんが、結果として地域からの信頼の高さに繋がっているのだと感じています。

包括より

- これからも公正で中立性の高い事業運営に努めたいと思います。
- 事業所選定には、市の一覧表等を提示して偏りがないようにしています。今後も信頼できるセンターを目指します。

**設問4. 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	10
まあよい	2
ふつう	2
やや悪い	0
悪い	0
読んだことがない	0
回答なし	0



ご意見

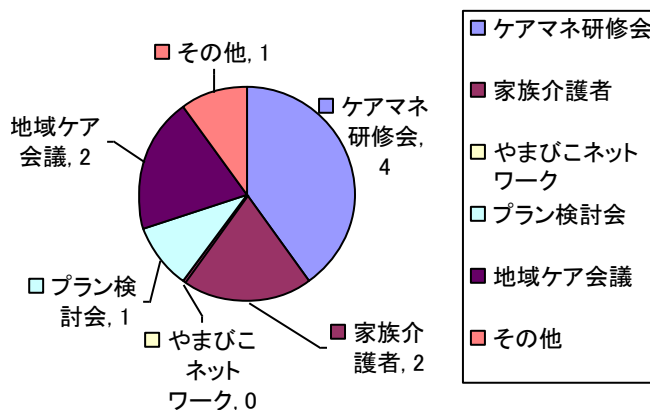
- 新しい知識や、情報を得られています。
- あまり行かない圏域なので、情報を取り入れたりちょっとした勉強になることが載っているの
でためになります。
- 予定表はとても助かります。
- 内容がわかりやすく、様々な場面で活用しています。(カラーコピーして持ち歩いています)

包括より

- これからも、タイムリーな情報提供と読みやすい紙面づくりを心がけます。
- センターに置いているチラシやたよりは、活用していただけます。必要な方は、お声かけくださ
い。

設問5. 第2地域包括支援センターが行う研修会等に参加しましたか。

ケアマネ情報交換会・主任ケアマ ネ連絡会議（サポバラ）・研修会	4
家族介護者の会（オリーブの会）	2
やまびこネットワーク会議	0
介護予防プラン検討会・サロン	1
地域ケア会議	2
その他	1



- 今後も定期的に参加してほしいです。
- 様々な意見をきくことができるので、助かります。
- 他包括の研修に参加しており、第2包括の研修になかなか参加できておらず、すみません！
- すいません。ほとんど参加できていません。
- 残念ながら参加したことがありません。

包括より

- ・センターで開催している研修会は、予定表で周知していきます。
- ・参加したいと思っていただける研修会等になるよう見直していきたいと思います。

設問6. ケアマネジメントをする上で困っていることや悩んでいることがありますか。

- ・一人で居宅をしているとわからないことが沢山あり、必要な書類や、こんな時どうしたらいいんだろうと不安になることがあり、どこに相談すべきか悩むことが多々あります。最近は行政のやり方も変わってきていますし…。
- ・どう支援者をプラス思考になってもらうかなど。
- ・市役所が気に入るように書くことに困難している。
- ・生活困窮者の支援。
- ・圏域での事例検討会を活用しています。様々な制度の絡みで悩むことがあります。(障がい、生活困窮など)
- ・ケアマネ側からの提案を示すも、本人、家族の意欲がみられず、サービスにつながらない時など困りますが、コミュニケーションを心がけて対応しています。
- ・包括ごとに言われることが違う時があり、迷うことがある。
- ・書類が多い。
- ・各包括でやり方や考え方が異なる部分があるため、業務のやりにくさがあります。
- ・主任ケアマネに相談しても、具体的な助言を得られないことがあります。

包括より

- ・「こんな時、みんなはどうしているのだろう」と悩んだときは、ケアマネサロン ARUARU を活用していただくと、悩みを共有できると考えています。他事業所のケアマネジャーにも協力していただき一緒に考えていきたいと思います。センターからケアマネジャーとして参加のお声かけしたときには、ぜひご参加をお願いします。
- ・生活困窮者や障がい者の支援についても情報共有・連携をしていきたいと思います。センター内だけで解決できないときは、事例検討会や地域ケア会議を行いますので、ご相談ください。
- ・各包括の考え方については、各専門職種との連絡会議等で統一していきたいと思います。書類等に関しても改善していけるように検討したいと思います。
- ・ご利用者が住み慣れた地域でいつまでも暮らせるように自立支援の視点で一緒に考えていきたいと思います。
- ・相談なのか立ち話なのか悩むときもあります。相談があるときは、「相談」とお声かけください。

設問7. ご利用者の自立支援についてどのような取り組みをされていますか。

- ・要支援の方でも、毎月の訪問を実施、状態の把握と状態変化への早期発見や対応に努めています。
- ・利用者の入退院時、介護の方と同じように医療機関へ出向き、情報提供や共有を行っています。
- ・まずは本人の意欲引出しのための声掛け。
- ・目標設定を利用者目線から外れないよう心がけています。
- ・インフォーマルの取り入れ（プランに）
- ・すぐに介護サービスに結びつけずに、家族等へのかかわりをお願いする事で自立支援にもつなが

っている。

- やりたい事、できそうな事を一緒に考え、その為にリハビリをする等意識づけを行う。
- なるべく地域のかかわりを切らないようにする。
- サービスに頼るのではなく家族など身近な人や機関を自ら利用される様に促すようにしています。

包括より

- いろいろな方法で自立に向けた取り組みをいただきありがとうございます。
- たくさんのご意見、ご要望をいただきありがとうございました。皆様のご期待に応えられるように皆様の意見を真摯に受け止めて事業を計画するとともに、センター職員の資質向上を図りたいと思います。



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います。
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

