

新設された地域包括支援センターに関するアンケート（利用者）

		加美地域	長吉地域	玉出地域
アンケート配付数	177人	50人	82人	45人
回収数	81人	35人	29人	17人
回収率	45.8%	68.0%	35.4%	37.8%

1 アンケートにお答えいただいている方はどなたですか。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 本人	75	93.8%	32	94.1%	27	93.1%	16	94.1%
2 家族	5	6.3%	2	5.9%	2	6.9%	1	5.9%
3 友人・知人	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	80	100.0%	34	100.0%	29	100.0%	17	100.0%

1-2 お住まいの地域はどちらの小学校区内ですか。

加美地域			長吉地域			玉出地域		
校区名	人数	構成比	校区名	人数	構成比	校区名	人数	構成比
加美北小学校	7	20.6%	長吉出戸小学校	4	14.3%	千本小学校	8	47.1%
加美小学校	9	26.5%	長吉小学校	6	21.4%	玉出小学校	2	11.8%
加美南部小学校	8	23.5%	川辺小学校	1	3.6%	南津守小学校	7	41.2%
加美東小学校	10	29.4%	長原小学校	3	10.7%			0.0%
		0.0%	長吉南小学校	5	17.9%			0.0%
		0.0%	長吉六反小学校	5	17.9%			0.0%
		0.0%	長吉東小学校	4	14.3%			0.0%
合計	34	100.0%	合計	28	100.0%	合計	17	100.0%

2 地域包括支援センターに相談された目的はなんですか。

全体の8割以上が「予防支援プラン作成」目的となっている。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 予防支援プラン作成（新規）	34	42.0%	21	60.0%	6	20.7%	7	41.2%
2 予防支援プラン作成（更新）	36	44.4%	9	25.7%	22	75.9%	5	29.4%
3 特定高齢者の介護予防事業利用（新規）	4	4.9%	2	5.7%	1	3.4%	1	5.9%
4 特定高齢者の介護予防事業利用（更新）	1	1.2%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%
5 サービス・制度の相談（初回）	3	3.7%	2	5.7%	0	0.0%	1	5.9%
6 サービス・制度の相談（2回目以降）	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%
7 その他	2	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.8%
合計	81	100.0%	35	100.0%	29	100.0%	17	100.0%

3 あなたはこれまで〇〇区地域包括支援センター（〇〇区在宅サービスセンター内）を知っていましたか。

新包括が関わったケースのうち、「区社協包括を知らなかった」方が4割近くを占めている。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 知っていた。	50	63.3%	26	78.8%	11	37.9%	13	76.5%
2 知らなかった。	29	36.7%	7	21.2%	18	62.1%	4	23.5%
合計	79	100.0%	33	100.0%	29	100.0%	17	100.0%

4 4月から〇〇地域で新しい地域包括支援センターが活動を始めていますが、今回あなたは〇〇地域包括支援センターをどのようにして知りましたか。

全体の約7割がケアマネジャーから新包括の存在を聞いており、施設、区役所が続いている。「病院、薬局」から紹介された方もいる。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 ケアマネジャーから聞いた。	54	68.4%	24	68.6%	20	74.1%	10	58.8%
2 施設（在宅介護支援センター・デイサービス事業所など）で聞いた。	7	8.9%	3	8.6%	2	7.4%	2	11.8%
3 ヘルパーから聞いた。	3	3.8%	0	0.0%	2	7.4%	1	5.9%
4 区役所で聞いた。	7	8.9%	4	11.4%	2	7.4%	1	5.9%
5 民生委員・ネットワーク推進員から聞いた。	1	1.3%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%
6 家族から聞いた。	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%
7 友人・知人から聞いた。	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
8 その他	6	7.6%	3	8.6%	1	3.7%	2	11.8%
合計	79	100.0%	35	100.0%	27	100.0%	17	100.0%

8 その他の内訳	件数
病院・薬局で聞いた。	2
区社協包括から聞いた。	2
通知が来て知った。	1

5 4月から〇〇地域で新しい地域包括支援センターが活動を始めていますが、このことについてどのように感じておられますか。(複数選択可)

「近くになり便利、いつでも相談できる、これからも利用する」など好意的な意見が7割を超えている。
「今までと変わらない」という意見や、「それほど近くなったとは感じていない」、「区社協包括の方が相談しやすかった」という意見も寄せられている。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 近くなったので便利になった。	23	12.0%	10	9.9%	8	14.0%	5	14.7%
2 それほど近くなったとは感じていない。	18	9.4%	11	10.9%	5	8.8%	2	5.9%
3 いつでもどんなことでも相談に乗ってもらえる。	45	23.4%	22	21.8%	14	24.6%	9	26.5%
4 これからも相談があるときは利用する。	56	29.2%	26	25.7%	16	28.1%	14	41.2%
5 今までと変わらない。	31	16.1%	18	17.8%	10	17.5%	3	8.8%
6 相談してもすぐに対応してもらえない。	2	1.0%	1	1.0%	1	1.8%	0	0.0%
7 相談を十分に聞いてもらえない。	3	1.6%	2	2.0%	1	1.8%	0	0.0%
8 前の地域包括支援センター（区社協包括）の方が便利だった。	1	0.5%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%
9 前の地域包括支援センター（区社協包括）の方が相談しやすかった。	4	2.1%	3	3.0%	1	1.8%	0	0.0%
10 その他	9	4.7%	7	6.9%	1	1.8%	1	2.9%
合計	192	100.0%	101	100.0%	57	100.0%	34	100.0%

9 区社協包括の方が相談しやすい理由	件数
丁寧に相談に乗ってもらっていたから。	2
長い間世話になっていたから。	1

10 その他の理由	件数
良い。ケアマネジャーと違う関わりを期待できる。	1
とても親切な方に出会えた。	1
相談に乗ってもらえて助かっている。	1
前の包括を知らないのでは比べられない。	1
まだ分からない。	1
施設内にあると聞いていたが館内のどこにあるのか分からなかった。分かりやすい案内がほしい。	1
近くに家族がいないので、連絡をしたらすぐにきてほしい。	1

6 その他、地域包括支援センターを利用された感想などを自由にお聞かせください。

「満足している、助かっている、何でも相談できる」など好意的な意見が大多数を占めている。
「皆包括のことを知らないのもっと知ってもらえるようにすべき」といった意見も寄せられている。

自由記述（要旨）	件数
満足している。助かっている。	9
親切で話しやすく、何でも相談できてよかった。	2
家族以外の交流が少ないため、予防事業に誘ってもらってありがたい。皆親切で優しく、話も分かりやすい。	1
介護保険は初めての利用だったが、仕組みをしっかり教わって利用している。助かっている。	1
利用者に合ったプログラムを考えてくれて、事業所と連携をとってくれているので安心感がある。	1
地域にセンターが増えてよかった。他の人にも教えた。	1
名前を言わなくても相談できる安心感がある。ケアマネと利用者という関係があるとそれができない。	1
皆センターのことを知らないのもっと知ってもらえるようにすれば良いのではないかな。	1
家に来てもらうことが多いので新しいセンターがどこにあるのか知らない。	1
仕事も大変だと思うが積極的に行動してもらいたい。	1

地域包括支援センターの複数化に関するアンケート（区社協包括・新包括・圏域内プランチ）

項 目	区社協包括	新 包 括	新包括圏域内プランチ
受託法人の選定	【選定期期】 ○ 受託法人の決定が2月になったことで、関係機関への周知や引継ぎ等で大きな負担となった。早期の選定が必須である。	【選定期期】 ○ 早ければ早いほど良い。 ○ 少なくとも1～2ヶ月は早いほうが良い。 ○ 2月中旬の決定では遅い。人員の確保、ハード面の整備等を1ヶ月あまりで整えるのは不可能に近い。 【選定期期】 ○ 決定は早いほうが良い。	【選定期期】 ○ 地域活動の実績や人員確保、研修体制を考慮する必要がある。 ○ 包括スタッフの質が極めて重要であるため、新人スタッフの教育体制が整えられている必要がある。 ○ 人材確保は苦労したため検討が必要。 ○ 募集要項の公表がホームページのみとなっていたことについて、プランチを受託していない法人への周知方法として適切であったか。 【選定期期】 ○ 多くの予防プラン、支援困難ケースを扱うため、圏域内の居支との連携をどのように図っていくかとしているかが重要。 ○ 居支から頼りになると感じてもらえる中心的な存在になるための取り組みや計画があると良い。 ○ 準備期間が非常に大切、準備開始時期、職員の配置をいつから行うか等も選定期基準に追加してはどうか。

地域包括支援センターの複数化に関するアンケート（区社協包括・新包括・圏域内プランチ）

項 目	区社協包括	新 包 括	新包括圏域内プランチ
業務引継ぎ	○ 本人の都合や事例の内容に応じた引継ぎの時期や方法については慎重にとの指示であったが、基準があいまいになりいつまでも引き継げない。 ○ 新包括に対して事務処理のマニュアルを作成する必要がある。 ○ 新包括への移管を拒否する方の引継ぎを当面見送ったが、このようなケースについてのルール作りが必要。	○ 一部委託ケースの引継ぎマニュアルが必要。 ○ 予防支援の引継ぎについて、移管資料が定められていたが、支援経過がもたらなかったことで利用者の状況が把握できず苦労した。支援の継続性を確保するためにも移管資料を検討願いたい。 ○ 引継ぎ当初には会議が多く、開催時期や研修時期を調整する必要がある。	○ 連携を密にとっていたプランチとの引継ぎであったので自然な移行として受け止めたが、全く関わりのない事業者が包括を受託した場合どうなるのか不安。 ○ 地域性やこれまでの関わり、継続性の確保・担保が必要。
広報・周知	○ 市政日より4月号に新包括の記事が掲載されなかった。	○ サービス事業所への包括移管に関する周知がされていないかった。 ○ 4月当初はサービス事業所・市の関係機関でも知らない人がいた。開設以前から広報に力を入れてもらいたい。 ○ 行政からの周知をより利用者に分かりやすいものにする必要がある。	○ 新包括設置の広報周知を問う前にこれまでの包括がどれほど市民に認知されているのか疑問。 ○ 関係機関などへの周知はできていると思うが、住民に対しては今ひとつできていないと思われる。 ○ 地域社会全体を対象とした広報周知であるなら現行体制の総括や変更理由、新体制のメリット等について周知すべき。

地域包括支援センターの複数化に関するアンケート（区社協包括・新包括・圏域内ブランチ）

項 目	区社協包括	新 包 括	新包括圏域内ブランチ
地域・利用者等からの反応		【関係機関】 ○ 新包括が設置されたことは知られていたが、役割についての理解はほとんどされていなかった。 ○ 新たに担当圏域となった地域からは、区社協包括の方が近いという声を聞く。	
中立性・公平性の確保	【懸念されること】 ○ 区包括運営協議会の場で、居支から中立性・公平性の確保について懸念される趣旨の質問や意見があった。	【留意していること】 ○ 法人サービスの利用に関しては細心の注意を払っている。 ○ 自法人のサービス紹介については特に慎重に扱っており、根拠や利用者の要望による選択であることを明示している。 ○ 毎月の全体会議で事業所別の件数割合を示して常に中立性・公平性の確保を意識付けようとしている。 【確保方策として望むこと】 ○ できる限り具体的な評価の指標を数字で示したうえで、基準に違反する行為に対しては罰則規定や委託の取消も含めて考える必要がある。	【懸念されること】 ○ 中立性・公平性は形式に流れやすくニーズに応えにくくなる面もある。多様性に対応できる中立性・公平性でなければ地域社会との乖離が生じるのではと危惧する。 ○ 中立・公平性の確保は大切だが、緊急時には柔軟性も必要。 【確保方策として望むこと】 ○ 地域福祉の理念をベースに利用者の多様性に対応できる実感、質を基本にした評価方法を開発すべき。

地域包括支援センターの複数化に関するアンケート（区社協包括・新包括・圏域内プランチ）

項 目	区社協包括	新 包 括	新包括圏域内プランチ
運営体制について	【圏域の大きさ】 ○ 適当である。 （圏域内の最も遠い場所への訪問に要する時間は、平野区包括が電動車で35分、西成区包括が自転車で15分程度要しており、複数化前と比較して時間を要する地域は減少しているものの移動時間そのものに変化はない。） 【センターの名称】 ○ 今後の区社協包括の機能や役割によっては名称変更も必要。	【圏域の大きさ】 ○ 適当である。 （圏域内の最も遠い場所への訪問に要する時間は3包括とも自転車で15分程度） 【職員の確保】 ○ 開設時は苦勞したが現在は安定している。 ○ 少なくとも開設1ヶ月前には定められた職員を確保し、1ヶ月間は開設準備に専従することを義務付けるべきである。 【開館時間】 ○ サービス事業所にとっては連絡がつく時間が長いほど良いと思うが、利用者や地域住民が現在の開館時間を利用しやすく感じているか疑問。 ○ 夜間の相談は少なく、事務作業の時間として当てている。 ○ 就労している家族との連絡などを考慮すると適切である。 【センターの名称】 ○ 一つの地域の名前を冠しているため、他の地域の方にはなじみが薄いのではないかと感じる。 ○ 地域の方は「地域包括支援センター」が何をするとところかイメージしにくい。	【圏域の大きさ】 ○ 新たに事業を始めるには適当な大きさである。 ○ プランチがある前提とすれば問題ないが、包括のみでは生活者や地域社会から離れていく危惧を感じる広さ。 【開館時間】 ○ 妥当 【センターの名称】 ○ 一地域の名称だけが入っているのか。

地域包括支援センターの複数化に関するアンケート（区社協包括・新包括・圏域内プランチ）

項 目	区社協包括	新 包 括	新包括圏域内プランチ
		【研修】 ○ 開設直後の研修が多く、調整が難しいときがあった。今後は開設前の研修を充実してほしい。特に開設前に包括の役割・業務内容など基礎的な研修を行ってほしい。 【運営経費】 ○ 予防プランの報酬が安すぎる。予防プランの人員を雇うことができない。 【運営上の工夫】 ○ センターの質はスタッフの質であるため、スタッフ研修やスタッフ間のコミュニケーション、事例検討が充実できるよう対応している。そのためにも、スタッフ数は10人程度の規模が良いと考えられる。 【運営上の課題】 ○ 高齢者の増加に伴って職員も増員していく必要があるが事務所が手狭になる。また、独立性の確保や利便性の確保のためにも、新たに事務所を開設するとなると確実に赤字経営となるため、事務所費用の支弁について検討願いたい。 ○ 職員のスキルアップとスーパービジョンの構築について不安がある。配置人員の少ない包括では、包括同士の横のつながりや連携を大切に、スキルアップのための勉強会の開催等も必要ではないか。そのリーダー的な役割を区社協が果たしていただけないか。	

地域包括支援センターの複数化に関するアンケート（区社協包括・新包括・圏域内ブランチ）

項 目	区社協包括	新 包 括	新包括圏域内ブランチ
区・包括間の連携	【保健福祉センターとの連携にあたっての課題】 ○ 区側から各包括への情報発信や連携に際して、区社協包括の役割・機能が明確化されていないため、難しいのではないかと、区社協包括の統括調整機能の具現化が必要である。 【新包括との連携にあたっての課題】 ○ 地域支援システムにおける包括の役割・機能を明確化する必要がある。	【保健福祉センターとの連携にあたっての課題】 ○ 生活保護受給者のやり取りについて、ケースワーカーが包括の業務を十分に理解されておらず、対応が遅れたこともある。 【区社協包括との連携にあたっての課題】 ○ 区域で検討する必要がある事案と圏域で対応する必要がある事案とを整理する必要がある。全ての包括が内容を同じくしては薄い内容の取り組みとなる。 ○ 区単位で行うものは区社協包括が中心となって対応していただけないか。今後区単位で包括を取りまとめるためにも区社協包括に調整役を担っていただきたい。 ○ 区全体が一緒に動くことについては現在のところ十分連携が取れていない。	新包括との連携にあたっての課題】 ○ 利用者の生活課題を広く身近に検討でき、関連資源との協働がとりやすい。一方、アブローチが困難なケース等には地域では責任を取りにくい構成であり、権限と責任を負う自治体に強く要請できる体制が確立できなければ有効に機能しない。 ○ 相談しやすくなったが、他の包括との関わりが少なくなることで情報が入りにくくなるのではないかと。

地域包括支援センターの複数化に関するアンケート（区社協包括・新包括・圏域内ブランチ）

項 目	区社協包括	新 包 括	新包括圏域内ブランチ
その他	○ 複数化に関して特に否定的な意見がないのは包括の役割が知られていないからではないか。	○ 一部委託の取り扱い、給付管理、更新手続きなど細かな部分で区ごと、包括ごとに取り扱いが異なる場合が出てくる可能性があり、居支の負担になる。一定のマニュアルがあればと感じる。	

4 アンケート調査のまとめ

(1) 居宅介護支援事業所アンケート

- 開設から4ヶ月余りでの調査であり、十分な判断材料がないことから全般を通じて「分からない」という回答が多かったものの、包括の複数化や新包括の取り組み（ネットワーク構築や介護支援専門員に対する支援等）に対して肯定的な意見が多く寄せられた。
- ケアマネジャーが包括に寄せる期待や不安は、包括スタッフの力量(資質)に依存するところが大きく、包括の複数化によって力量が低下することのないよう、むしろ力量がアップするよう、評価のしくみを取り入れながら運営協議会でもチェックし、資質向上に向けて取り組んでいく必要がある。
- また、包括の複数化に伴う事務的な煩雑さ等が指摘されており、今後請求手続きの平準化、マニュアル化などに取り組んでいく必要がある。

(2) ネットワーク推進員アンケート

- 地域を担当する新しい包括が設置されたことについては、新包括に対して親近感を抱いた肯定的な意見が多く、また、新包括の地域のネットワーク構築に向けた取り組みに対しては、「積極的に取り組んでいる」という意見が多かった。
- 今後も引き続き包括から積極的に、丁寧に関わっていく機会を増やすことで関係を深めていくことが重要である。

(3) 利用者アンケート

- 予防支援プラン作成を通じた利用者からの回答が多かったが、基本的に包括スタッフが自宅に訪問するため、新包括の身近さを実感するという場面は少ないと考えられるものの、地域を担当する新しい包括が設置されたことについては、肯定的な意見が多かった。
- しかしながら、アンケート回答者のうち4割近くが区社協包括を知らないなど、包括が複数化されたことの評価を求める以前に、これまでも指摘されている「包括の役割を地域の住民レベルにまで周知していく」ことの必要性が浮き彫りになる結果となった。

(4) 平野区・西成区社協包括、新包括受託法人、圏域内ブランチアンケート

- 受託法人の選定や広報周知、中立性・公平性の確保、包括の運営体制や区・包括間の連携等に関して、包括の複数体制をより良いものにしていく視点で、それぞれの立場から様々な意見が寄せられた。
- 圏域の大きさについては、担い手の立場として、区社協包括・新包括ともに「概ね適当である」と判断している。
一方、ブランチからは「現在のブランチがなくなり包括のみという状況となるのであれば

地域社会から離れていく危惧を感じる広さである」との意見も寄せられており、今後のランチのあり方について、新包括の取り組み状況を検証しながら引き続き検討していく必要がある。

- 新包括から、「区域で検討する必要がある事項と、圏域で対応する必要がある事項とを整理し、区域全体で取り組むべき事項等については区社協包括がリーダー的な役割を果たすべき」という意見が寄せられている。
また、区社協包括からも区社協包括の機能の明確化の必要性が指摘されている。
- 1区1包括体制から複数包括体制に変わっていくことで、個々の包括の役割について、将来的にどの包括もすべて横並びで同じ業務を行うのか、区内の包括を取りまとめるリーダー的な役割を果たす包括が必要であるのかについて検討していく必要がある。
- あわせて、中立性・公平性の確保や包括間の質の均衡を保つために区運営協議会の役割がますます重要となっていくことから、区運営協議会の事務局機能を担う区保健福祉センターの果たすべき役割も含めて検討していく必要がある。

- 開設から4ヶ月余りの段階での調査ではあったが、包括の複数体制については概ね受け入れられているものと判断できる。
- 今回の調査で明らかとなった課題等については、今後複数化を進めていく中で整理を図っていく。

5 アンケート調査によって明らかとなった課題等への対応について

(1) 22年度に向けて考慮すべき事項

業務引継ぎについて

○ 引継ぎ時期

昨年度、受託予定法人の決定が2月になったことで、新包括の開設準備作業（人員確保・事務所整備・新包括からの引継ぎ等）が切迫した。

このことにより、区社協包括からの実質的な業務引継ぎが新年度にずれ込み、新旧包括双方に多大な負担をかけたため、22年度の選定に向けては、できる限り早い時期に受託予定法人が決定できるよう選定スケジュールの前倒しを検討する。

○ 引継ぎのマニュアル化・実務研修の実施

区社協包括・新包括双方からケース引継ぎに関するマニュアルの必要性が指摘されているほか、新包括からは開設前の実務面の基礎研修の必要性が指摘されているため、改善を検討する。

広報・周知について

- サービス事業所への周知がなされていなかったことで、新包括ができたことについてのサービス事業所への説明に労力を要したことが指摘されているため、サービス事業所への周知についても実施を検討する。

区社協包括の当面の役割について

- 新包括から、「包括職員のスキルアップや、区域全体で取り組むべき事項等について区社協包括がリーダー的な役割を果たすべき」という意見が寄せられている。

区社協包括については、複数化計画が完了するまでの間については区内の包括を統括・調整する機能を付置することとしており、当面の統括調整機能について、その具体化を図る。

(2) 今後引き続き検討すべき事項

中立性・公平性の確保について

- 中立性・公平性の確保について、新包括から「細心の注意を払っているが、できる限り具体的な評価の指標を数字で示し、罰則規定を設ける等を検討すべき」という意見がある反面、ブランチからは「それにとらわれすぎることによってニーズに応えにくくなる、利用者の多様性に対応できる評価方法を開発すべき」との意見もあり、引き続き区運営協議会・市運営協議会でのチェックを行いながら、評価手法についても改良を加えていく必要がある。

包括の名称について

- 包括の名称について、新包括・ブランチから、複数の地域が含まれる場合に一方の地域名だけを冠することについて疑問を呈する意見や、『『地域包括支援センター』という名称もわかりにくい』といった意見が寄せられており、ネーミングについて市運営協議会でのご意見もいただきながら検討していく必要がある。

新たな事務所開設について

- 居宅介護支援事業所から「包括までの距離が遠くなった」との意見や、ネットワーク推進員から「利用者の交通の利便性を考慮して設置すべき」との意見が寄せられている。新包括からも、対象者の増に伴う職員増員や独立性の確保、利用者の利便性の確保のために、新たな事務所開設の必要性を認識しながらも現在の事業収入ではその費用を賄うことができないことが指摘されている。指定介護予防支援業務にかかる介護報酬も含めた包括全体の収入と、必要な支出を見極めながら、業務委託料の積算変更や使途制限の緩和等について必要性を検討していく。

包括の認知度の向上について

- 新包括ができたことの周知については、ブランチから「地域の関係機関への周知はできているが、住民にまでは今一步ではないか」との意見や、新包括から「行政からの周知をもっと利用者に分かりやすいものにする必要がある」との意見が寄せられている。また、「新包括設置の広報周知を問う前にこれまでの包括がどれほど市民に認知されていたのか疑問である」との指摘も寄せられている。加えて、新包括の利用者に対して実施したアンケートでも、回答者の4割近くが「区社協包括を知らなかった。」と回答しているほか、「皆包括のことを知らないのもっと知ってもらえるようにすべき」との意見も寄せられており、包括の認知度の向上方策について、市運営協議会でのご意見もいただきながら効果的な周知等に取り組んでいく必要がある。