

地域包括支援センター複数化の効果と課題等の検証について

平成22年7月

大阪市 健康福祉局 高齢福祉担当

新設された地域包括支援センターに関する効果や課題等の検証について

1 平成 21 年 4 月に新設された地域包括支援センターに関するアンケート調査の実施

(1) 平成 21 年 8 月に実施したアンケート調査について

地域包括支援センターの増設にあたっては、増設による効果や課題等に関する検証が不可欠であるため、平成 21 年 4 月から先行的に増設を行った平野区及び西成区の 3 箇所の包括（以下「新包括」という。）に関して、平野区及び西成区内の居宅介護支援事業所、新包括の担当圏域内の地域ネットワーク推進員、新包括の利用者を対象として平成 21 年 8 月にアンケート調査を実施した。

(2) 今回、再度アンケート調査を実施する理由

前回のアンケート調査結果では、総合的には「包括の複数体制については概ね受け入れられている」と判断できる内容であったものの、業務開始後間もない中での調査ということもあり、判断材料が乏しく「分からない」という回答が多かったほか、区社協包括から引き継がれた要支援者への対応に追われる中での調査でもあり、「非常に忙しそうにしている相談しにくい」、「業務開始後間もないためか（地域のネットワーク構築に）十分に取り組んでいると感じられない」といった回答も散見された。

このため、新包括開設から 1 年が経過し、地域づくりに向けた取り組みも始められてきている現段階において、再度前回と同様のアンケート調査を実施することにより、改めて区内の関係機関や利用者が包括の複数体制や新包括の取り組みについて、どのように受け止めているかを明らかにし、今後の包括の増設と地域支援体制の充実を推進していくうえでの参考とするために、再度アンケートを実施することとした。

(3) 今回のアンケート調査の概要について

調査対象

居宅介護支援事業所

（平野区・西成区に所在する居宅介護支援事業所）

地域ネットワーク推進員

（新包括（加美地域・長吉地域・玉出地域）の担当圏域内の推進員）

利用者

（平成 22 年 6 月 10 日(木)から 6 月 30 日(水)までに新包括を利用した高齢者やその家族等）

調査方法

居宅介護支援事業所

地域ネットワーク推進員

健康福祉局から郵送によりアンケート調査への協力を依頼し、返信用封筒により返送を依頼。（平成 22 年 6 月上旬から中旬にかけて実施）

利用者

新包括の協力のもと、平成 22 年 6 月 10 日(木)から 6 月 30 日(水)までに新包括を利用した高齢者やその家族等のうち、調査協力の承諾を得られた方に対して、新包括からアンケートを手交し、返信用封筒により健康福祉局へ返送を依頼。

調査内容

前回のアンケート調査結果との比較が行えるよう、基本的に前回の調査内容と同様としつつ、新包括開設から 1 年が経過していることを踏まえて選択肢の表現を一部変更したほか、今後の業務遂行の参考とするため、否定的な回答にはその理由の記載を求めるよう改めた。

また、新包括の「中立性・公平性の確保」の状況に関して、前回のアンケート調査では、居宅介護支援事業所アンケートの「2 地域を担当する包括が設置されたことについて」の選択肢に「中立性・公平性が確保されるか不安がある」との選択肢を設けていたが、開設から 1 年が経過していることを踏まえて、今回は「中立性・公平性が確保されていると感じる」「中立性・公平性が確保されているか不安を感じる」と 2 つの選択肢を設けた。

アンケートの集計結果について

居宅介護支援事業所に対するアンケート集計結果（別紙 1）	1 ～ 10 ページ
ネットワーク推進員に対するアンケート集計結果（別紙 2）	11 ～ 16 ページ
利用者に対するアンケート集計結果（別紙 3）	17 ～ 22 ページ

平成21年4月に新設された地域包括支援センターに関するアンケート (居宅介護支援事業所)

アンケート配付事業所数	172事業所
回収数(回答事業所数)	158件(115事業所)
回収率(回答事業所数/配付事業所数)	67%

アンケートの回収数は158件であるが、平野区内の事業所は1事業所につき、加美地域、長吉地域それぞれのアンケート用紙を封入しているため、回答事業所数と回収数は一致しない。

1 貴事業所は新包括から介護予防支援業務の一部委託を受けていますか。

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 受けている	91	57.6%	22	51.2%	29	63.0%	40	58.0%
2 受けていない	67	42.4%	21	48.8%	17	37.0%	29	42.0%
合計	158	100.0%	43	100.0%	46	100.0%	69	100.0%

2 地域を担当する包括が設置されたことについてどのように感じていますか。(複数選択可)

全体の3分の1以上が「あまり関わりがないので分からない」と回答しているが、予防支援業務の一部委託を受けている事業所に限れば、「身近に包括が設置されて相談しやすくなった」との回答が最も多く、4割を超えている(前回は3割)。また、中立性・公平性の確保については、今回「確保されていると感じる」との項目を追加したところ、「確保されていると感じる」との回答が、「確保されているか不安」との回答の4倍を超えている。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域		一部委託有		一部委託なし	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 身近に包括が設置されて相談しやすくなった	61	31.1%	12	21.8%	20	33.9%	29	35.4%	47	40.2%	14	17.7%
2 相談しにくくなった	10	5.1%	5	9.1%	2	3.4%	3	3.7%	8	6.8%	2	2.5%
3 中立性・公平性が確保されていると感じる	33	16.8%	11	20.0%	8	13.6%	14	17.1%	26	22.2%	7	8.9%
4 中立性・公平性が確保されているか不安を感じる	8	4.1%	3	5.5%	4	6.8%	1	1.2%	6	5.1%	2	2.5%
5 日頃あまり関わりがないので分からない	71	36.2%	21	38.2%	20	33.9%	30	36.6%	22	18.8%	49	62.0%
6 その他(自由記述)	13	6.6%	3	5.5%	5	8.5%	5	6.1%	8	6.8%	5	6.3%
合計	196	100.0%	55	100.0%	59	100.0%	82	100.0%	117	100.0%	79	100.0%

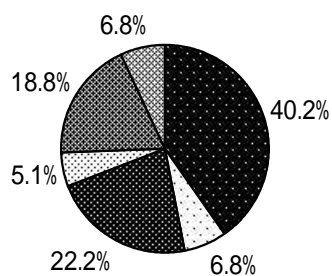
2 相談しにくい理由	件数
場所が遠くなった。	5
相談先が分散され、手間を感じる。	1
厳しい口調で対応されることがよくある。	1

4 中立性・公平性が確保されているか不安を感じる理由	件数
民間法人運営だから	2

6 その他の内容	件数
請求窓口が分散されて業務が増えた。	5
場所が遠くなった。	4
対応が早い。	1
地域別になったことで相談しやすくなった。	1
(区役所と同じ場所がないため)利用者が相談しにくくなったのではないか。	1
職員に問題がある。	1
遠方の利用者宅でプランに押印をもらい、そのまま包括に届けるとコピーして提出すると言われる。時間と労力のロスを抑えるため配慮してほしい。	1

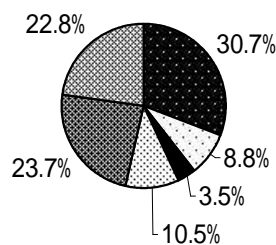
今回アンケート(一部委託有)

- 1 相談しやすくなった
- 2 相談しにくくなった
- 3 中立性公平性が確保されている
- 4 中立性・公平性の確保が不安
- 5 分からない
- 6 その他



前回(H21.8)アンケート(一部委託有)

- 1 相談しやすくなった
- 2 力量が未知数、相談しにくくなった
- 3 忙しそうで相談しにくい
- 4 中立性・公平性の確保が不安
- 5 分からない
- 6 その他



3 新包括の「地域におけるネットワーク構築」に向けた取り組みについてどのように感じていますか。

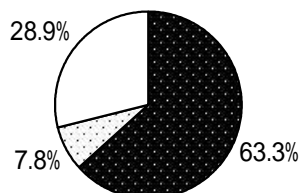
「連携強化に向け積極的に取り組んでいる」との回答と「あまり関わりがないので分からない」との回答が全体を二分しているが、予防支援業務の一部委託を受けている事業所に限れば、「連携強化に向け積極的に取り組んでいる」との回答は6割を超えている(前回は5割弱)。
一方、「積極的とは感じられない」との否定的な回答は1割未満となっており、前回(3割弱)から減少している。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域		一部委託有		一部委託なし	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 地域の支援関係者の関係づくり(連携強化)に向けて積極的に取り組んでいると感じる	72	46.8%	18	41.9%	19	43.2%	35	52.2%	57	63.3%	15	23.4%
2 地域の支援関係者の関係づくり(連携強化)に向けて積極的に取り組んでいるとは感じられない	8	5.2%	1	2.3%	4	9.1%	3	4.5%	7	7.8%	1	1.6%
3 日頃あまり関わりがないので分からない	73	47.4%	24	55.8%	21	47.7%	28	41.8%	26	28.9%	47	73.4%
4 その他(自由記述)	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	1	1.6%
合計	154	100.0%	43	100.0%	44	100.0%	67	100.0%	90	100.0%	64	100.0%

4 その他の内容	件数
担当者の人柄による。	1

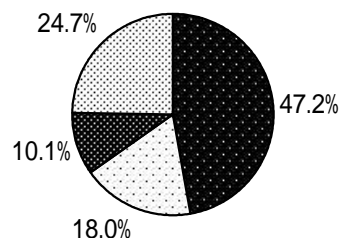
今回アンケート(一部委託有)

- 1積極的に取り組んでいる
- 2積極的に取り組んでいると感じられない
- 3分からない



前回(H21.8月)アンケート(一部委託有)

- 1積極的に取り組んでいる
- 2十分に取り組んでいると感じられない
- 3ネットワーク構築に取り組んでいるとは感じられない
- 4分からない



4 新包括の圏域内の介護支援専門員のネットワークづくりに関して、どのように感じていますか。

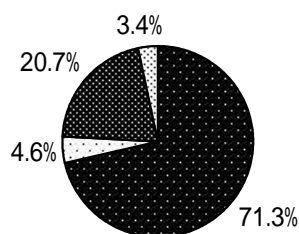
「介護支援専門員同士の相互支援の関係づくりに積極的に取り組んでいる」との回答が最も多く、半数を超えており、次いで「日頃あまり関わりがないので分からない」との回答が4割弱となっている。予防支援業務の一部委託を受けている事業所に限れば、「介護支援専門員同士の相互支援の関係づくりに積極的に取り組んでいる」との回答は7割を超えている（前回は6割強）。「積極的とは感じられない」との否定的な回答は1割未満となっており、前回から減少している。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域		一部委託有		一部委託なし	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 居宅介護支援事業者連絡会などを活用し、介護支援専門員同士の相互支援の関係づくりに積極的に取り組んでいる	83	56.8%	20	50.0%	23	54.8%	40	62.5%	62	71.3%	21	35.6%
2 居宅介護支援事業者連絡会の活性化に積極的に取り組んでいるようには感じられない	4	2.7%	0	0.0%	3	7.1%	1	1.6%	4	4.6%	0	0.0%
3 圏域内（西成区はブロック内）の居宅介護支援事業者連絡会は開催していない	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	1	1.7%
4 日頃あまり関わりがないので分からない	54	37.0%	18	45.0%	16	38.1%	20	31.3%	18	20.7%	36	61.0%
5 その他（自由記述）	4	2.7%	2	5.0%	0	0.0%	2	3.1%	3	3.4%	1	1.7%
合計	146	100.0%	40	100.0%	42	100.0%	64	100.0%	87	100.0%	59	100.0%

5 その他の内容	件数
研修会には出席し勉強させてもらっている。	1
日常業務が繁忙で参加できない。	1
会費の請求だけが有り、開催しているのか分からない。	1
(3月まで)新規事業所が加入できなかった。	1

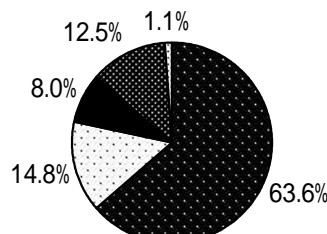
今回アンケート(一部委託有)

- 1 積極的に取り組んでいる
- 2 積極的に取り組んでいるように感じられない
- 4 分からない
- 5 その他



前回(H21.8月)アンケート(一部委託有)

- 1 積極的に取り組んでいる
- 2 積極的に取り組んでいるように感じられない
- 3 居宅介護支援事業者連絡会は開催していない
- 4 分からない
- 5 その他



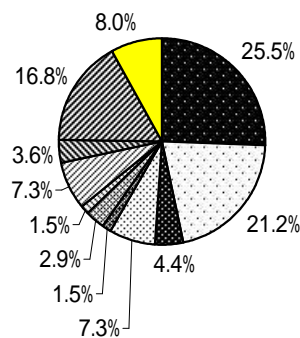
5 新包括の圏域内の介護支援専門員への支援に関して、どのように感じていますか。
(複数選択可)

全体の3分の1が「日頃あまり関わりがないので分からない」と回答しているが、予防支援業務の一部委託を受けている事業所に限れば、「頼りになる、気軽に相談できる」など好意的な意見が半数を超えている。一方で、区社協の立地や人材の豊富さ等から「区社協包括の方が相談しやすい、頼りになる」という回答も1割程度ある(前回は2割弱)。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域		一部委託有		一部委託なし	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 支援困難事例への対応や事業者とのトラブルの相談等にも応じてくれ頼りになる	43	20.8%	10	17.5%	10	15.4%	23	27.1%	35	25.5%	8	11.4%
2 近くにあるということでこれまでよりも気軽に相談できる	37	17.9%	9	15.8%	10	15.4%	18	21.2%	29	21.2%	8	11.4%
3 支援困難事例への対応について相談したところ、地域ケア会議をすぐに開催してくれた	9	4.3%	1	1.8%	4	6.2%	4	4.7%	6	4.4%	3	4.3%
4 虐待が疑われる事例に関する相談にも主体的に関わってもらった	10	4.8%	5	8.8%	3	4.6%	2	2.4%	10	7.3%	0	0.0%
5 多忙なためか連絡がつきにくい	4	1.9%	1	1.8%	1	1.5%	2	2.4%	2	1.5%	2	2.9%
6 相談しても迅速に対応してもらえない	5	2.4%	1	1.8%	3	4.6%	1	1.2%	4	2.9%	1	1.4%
7 相談を十分に聞いてもらえない	3	1.4%	1	1.8%	2	3.1%	0	0.0%	2	1.5%	1	1.4%
8 区社協包括の方が相談しやすかった	11	5.3%	4	7.0%	3	4.6%	4	4.7%	10	7.3%	1	1.4%
9 区社協包括の方が頼りになる	6	2.9%	3	5.3%	3	4.6%	0	0.0%	5	3.6%	1	1.4%
10 日頃あまり関わりがないので分からない	67	32.4%	19	33.3%	20	30.8%	28	32.9%	23	16.8%	44	62.9%
11 その他(自由記述)	12	5.8%	3	5.3%	6	9.2%	3	3.5%	11	8.0%	1	1.4%
合計	207	100.0%	57	100.0%	65	100.0%	85	100.0%	137	100.0%	70	100.0%

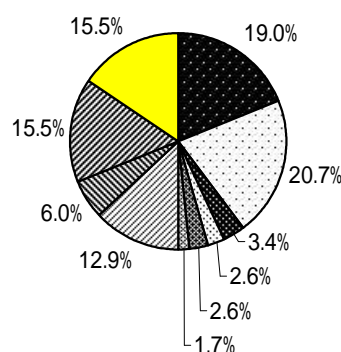
今回アンケート(一部委託有)

- 1 頼りになる
- 2 気軽に相談できる
- 3 地域ケア会議をすぐに開催してくれた
- 4 虐待事例にも主体的に関わってもらった
- 5 連絡がつきにくい
- 6 迅速に対応してもらえない
- 7 相談を十分に聞いてもらえない
- 8 区社協包括の方が相談しやすかった
- 9 区社協包括の方が頼りになる
- 10 分からない
- 11 その他



前回(H21.8月)アンケート(一部委託有)

- 1 頼りになる
- 2 気軽に相談できる
- 3 地域ケア会議をすぐに開催してくれた
- 4 虐待事例にも主体的に関わってもらった
- 5 連絡がつきにくい
- 6 迅速に対応してもらえない
- 8 区社協包括の方が相談しやすかった
- 9 区社協包括の方が頼りになる
- 10 分からない
- 11 その他



8 区社協包括の方が相談しやすかった理由	件数
近くにあり便利である。	6
人材が豊富である。	2
中立性が確保されている。	1
立場を理解し、共感を持って対応してもらえる。	1
明るい雰囲気ですんなりとも気軽に聞いてもらえる。	1

9 区社協包括の方が頼りになる理由	件数
人材が豊富である。	2
中立性が確保されている。	1
立場を理解し、共感を持って対応してもらえる。	1
身近に感じる。	1

11 その他の内容	件数
相談する事例がない。	3
今のところ事例がないが、気軽に相談できる状況にある。	2
区社協包括は、支援困難事例や相談ごとをたらいまわしにされ困っていたが、新包括ができてよかった。	1
対応が分かりやすく感じがよい。	1
相談には乗ってくれるが積極的・具体的には動いてくれない。	1
認知症の事例について相談したが、一般論に終始し、具体的なアドバイスはなかった。	1
相談しにくい。	1
区社協包括も新包括も支援困難事例はたらいまわしで事業所が対応することになる。	1

6 新包括から一部委託を受けている事業所にお尋ねします。新包括から一部委託を受けているケースへの支援について、どのように感じていますか。(複数選択可)

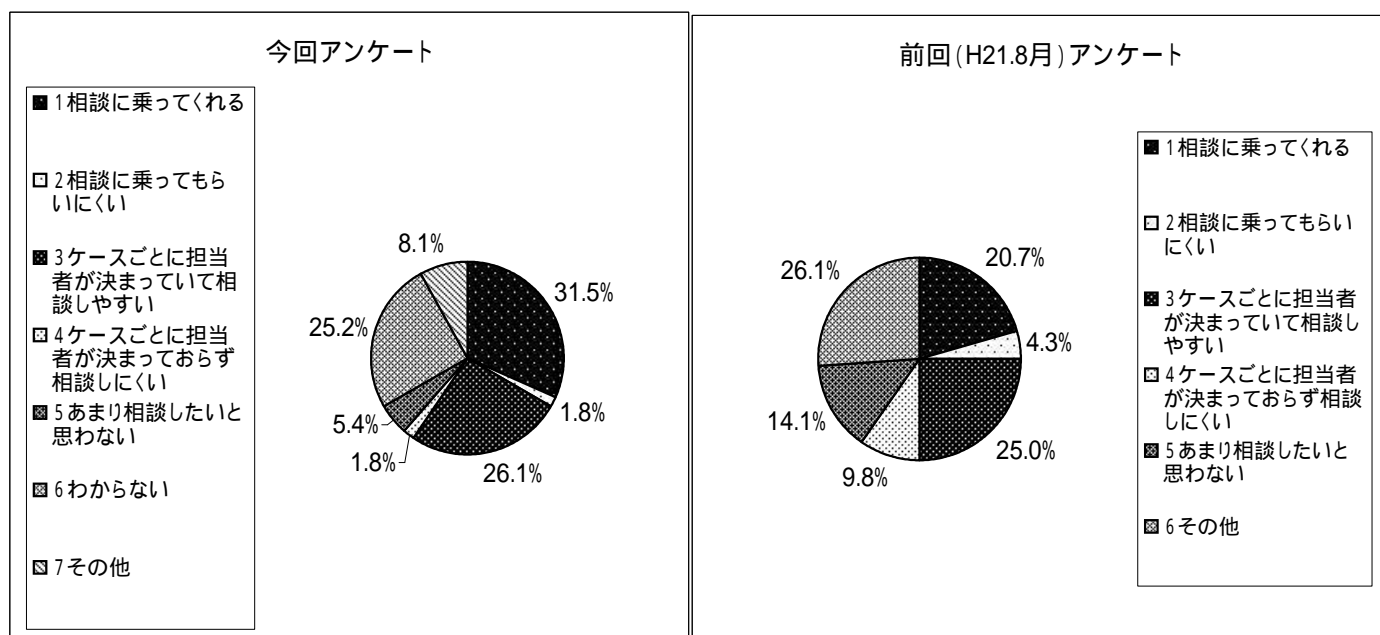
「相談に乗ってくれる、担当者が決まっていて相談しやすい」という意見が半数を超えており、「日頃あまり関わりがないので分からない」との回答が約4分の1を占めている。
「相談に乗ってもらいにくい、相談しにくい、あまり相談したいと思わない」という意見は1割弱となっており、前回から減少している。

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 介護予防の視点に立ったケアプラン作成に向けて、相談に乗ってくれる。	35	31.5%	9	33.3%	7	20.0%	19	38.8%
2 ケアプラン作成について相談に乗ってもらいにくい。	2	1.8%	0	0.0%	1	2.9%	1	2.0%
3 ケースごとに包括の担当者が決まっているので相談しやすい。	29	26.1%	5	18.5%	9	25.7%	15	30.6%
4 ケースごとに包括の担当者が決まっていないので、個別事例の相談はしにくい。	2	1.8%	0	0.0%	2	5.7%	0	0.0%
5 あまり相談したいと思わない。	6	5.4%	3	11.1%	2	5.7%	1	2.0%
6 日頃あまり関わりがないので分からない	28	25.2%	7	25.9%	8	22.9%	13	26.5%
7 その他	9	8.1%	3	11.1%	6	17.1%	0	0.0%
合計	111	100.0%	27	100.0%	35	100.0%	49	100.0%

2 相談に乗ってもらいにくい理由	件数
入りにくく、話しやすい雰囲気ではない。	1

5 あまり相談したいと思わない理由	件数
担当者が分かりにくい。代わっていることが多い。	1
相談には乗ってくれるが話しにくい。	1
相談して何をしてくれるのか分からない。	1

6 その他の内容	件数
特に問題はない。	3
現在は特に相談する事例がない。	2
気安く対応してくれている。	1
前向きに相談に乗ってくれ、責任をもって対応してくれている。	1
トラブル時にも対応してもらえる安心感がある。	1
計画書をきちんと読んでくれている。	1
ケースの担当者を把握できておらず困るときがある。	1
関わりにくい。	1



7 その他、新しい地域包括支援センターができて感じることや要望などを自由にお聞かせください。

【新包括の評価】

前回最も多かった「今のところまだ分からない」という記述はなくなり、「頑張っている、頼りになる、積極的に取り組んでいる」といった好意的な記述が大多数を占めている。

自由記述（要旨）	件数
一生懸命取り組んでいる。頑張っている。	5
相談しやすい。頼りになる。	4
積極的に取り組んでいる。フットワークが軽い。	4
支援困難事例の相談に乗ってくれ、一緒に訪問してくれて頼りになる。	2
もう少し迅速に対応してほしい。	2
新包括のようなセンターを増やしてほしい。	1
中立性・公平性にも優れている。今後も頑張してほしい。	1
事業者連絡会を主体的に取り組んでいる。権利擁護についても期待できる。	1
勉強会等を通じて、交流を深め、スキルアップや連携を図る上で重要な役割を果たしている。	1
職員異動が少ないので安心。	1
支援困難事例があれば相談したい。	1
区全体で連携しながらより開かれたネットワーク構築を期待する。	1
全体的に暗い印象を受ける。相談しやすい環境づくりをしてほしい。	1
書類の受け渡し等の機会を捉えて気になることを話せる工夫、雰囲気づくりをしてほしい。	1
話が分かる人が対応してほしい。	1

【複数化の評価】

居宅介護支援事業所として一部委託業務の請求先が分散されたことについて、「負担が増した、事業所から遠くなった」との意見が多く寄せられている。利用者側の視点に立った意見では「きめ細かく相談できる、素早く対応できる、その地域にあったものを追求できる」といった肯定的な意見が寄せられている。

自由記述（要旨）	件数
請求窓口が分散されて業務が増えた。	8
地域が分けられることで相談しやすい。	2
事業所から遠くなり不便になった。	2
身近に、素早く対応できるようになり良い。	1
よりきめ細かくサービス・相談ができています。	1
地域の住民を巻き込んで、その地域にあったものを追求できる。	1
利用者にとっては良いこと。	1
同じ民間の立場で親しみやすい。	1
ケースが分散されてよかったのではないかと。	1
自事業所を管轄する包括との連携が深まってよいが、他の包括との連携は希薄になる。	1
利用者に理解してもらいにくい。	1
包括ごとに提出書類にばらつきがあり混乱する。	1
包括ごとに違いがあり戸惑う。	1

【その他】

自由記述（要旨）	件数
居宅介護支援事業所のケアマネジャーに丸投げするケアマネジャーもいる。	2
一部委託の介護予防支援報酬は居宅介護支援事業所から直接請求し、全額支払われるべき。	1
包括は虐待対応等本来業務に注力し、ケアマネジメントは居宅介護支援事業所に任せるべき。	1
包括のケアマネジャーは知識の乏しい人が多い。	1
一部委託の利用者は、包括について理解されていない方が多い。	1
包括をどのように活用したらよいのか分からない。気軽に相談に乗ってくれるところではないイメージがある。	1
包括の設立意義が分からない。本当に必要なのか。	1

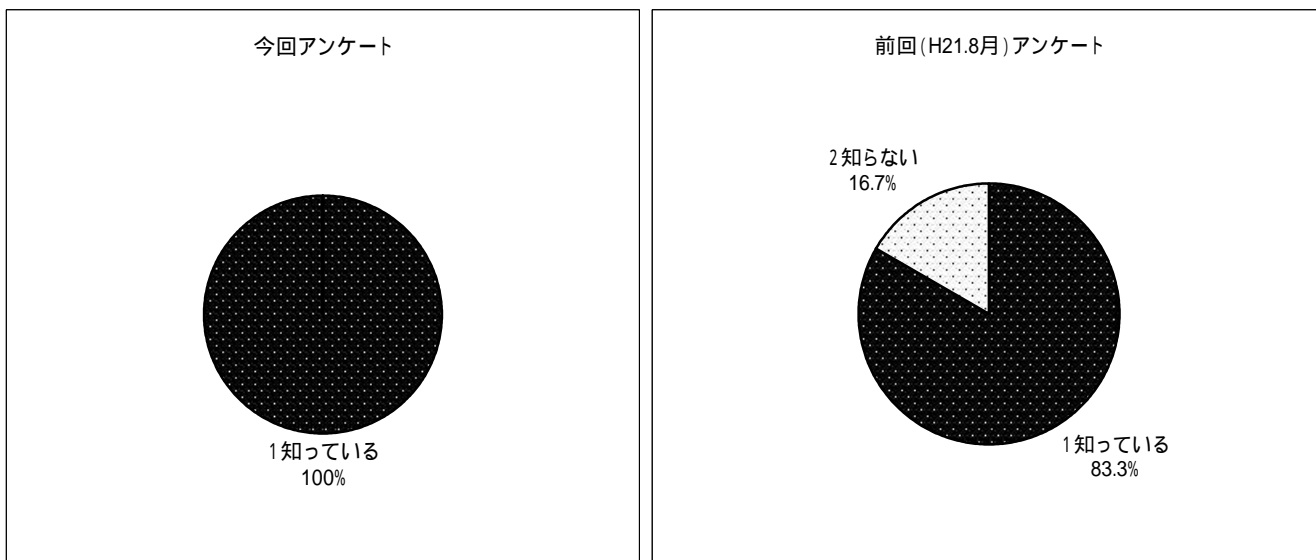
平成21年4月に新設された地域包括支援センターに関するアンケート (地域ネットワーク推進員)

	総計	加美地域	長吉地域	玉出地域
アンケート配付数	13人	4人	6人	3人
回収数	11人	3人	6人	2人
回収率	85%	75%	100%	67%

地域ネットワーク推進員に対するアンケートについては、調査対象者が少数で、地域別の回答内容を公表することにより、個人の回答内容が特定されるおそれがあるため、地域別の回答内容は非表示とします。

1 新しい地域包括支援センターの担当者を知っていますか。

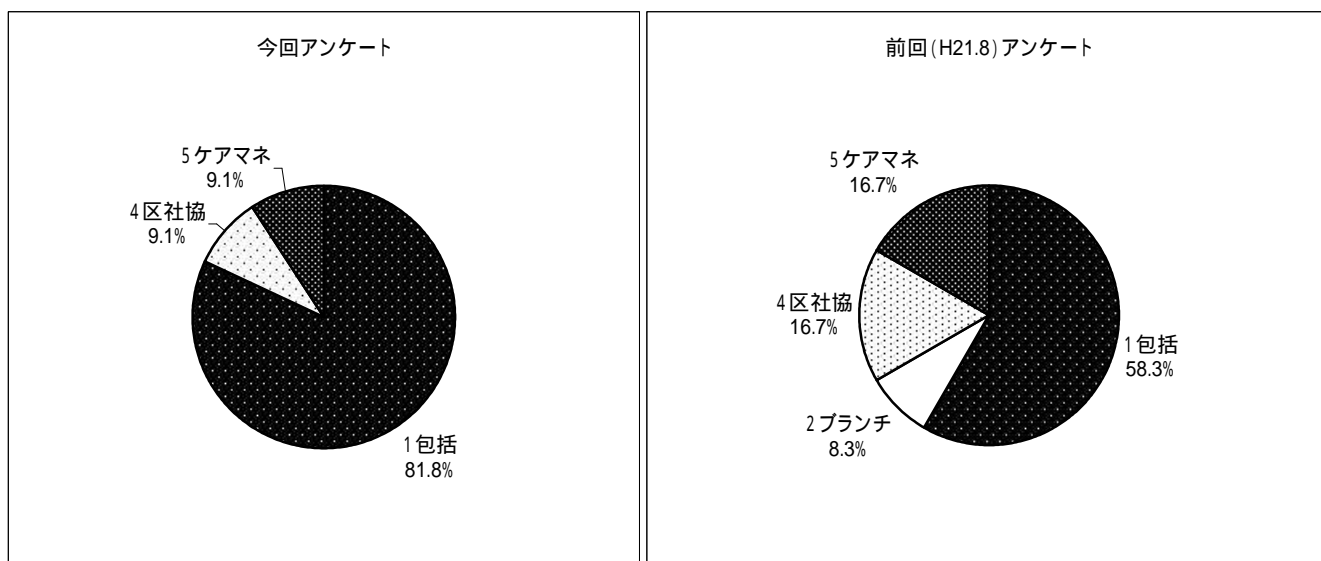
選択項目	人数	構成比
1 知っている	11	100.0%
2 知らない	0	0.0%
合計	11	100.0%



2地域の高齢者やその家族等からの相談ごとは、主にどちらの機関につないでられますか。(頻度の最も多いものを選択)

全体の8割以上が「包括につないでいる」と回答している(前回は6割弱)。

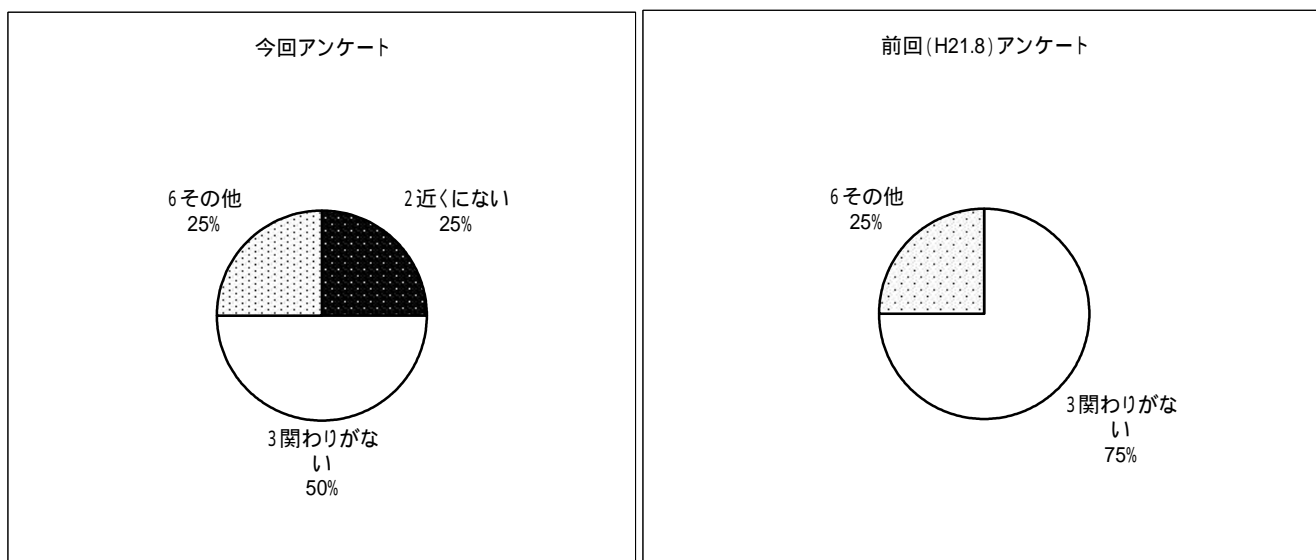
選択項目	人数	構成比
1 地域包括支援センター	9	81.8%
2 ブランチ(在宅介護支援センター)	0	0.0%
3 区役所(保健福祉センター)	0	0.0%
4 区社協(あんしんさぼーと相談員、地域生活支援ワーカー、ボランティアコーディネーター等)	1	9.1%
5 ケアマネジャー	1	9.1%
6 民生委員	0	0.0%
7 その他	0	0.0%
合計	11	100.0%



3 2で「1包括」「2ランチ」以外に をつけた方
 地域の高齢者やその家族等からの相談ごとについて、あまり地域包括支援センターやブランチにつないでおられない理由はなぜですか。(複数選択可)

選択項目	人数	構成比
1 地域包括支援センターやブランチを知らなかったから	0	0.0%
2 近くにないから	1	25.0%
3 日ごろあまり関わりがないから	2	50.0%
4 相談しても迅速に対応してもらえないから	0	0.0%
5 相談を十分に聞いてもらえないから	0	0.0%
6 その他	1	25.0%
合計	4	100.0%

その他の内容	件数
遠い	1



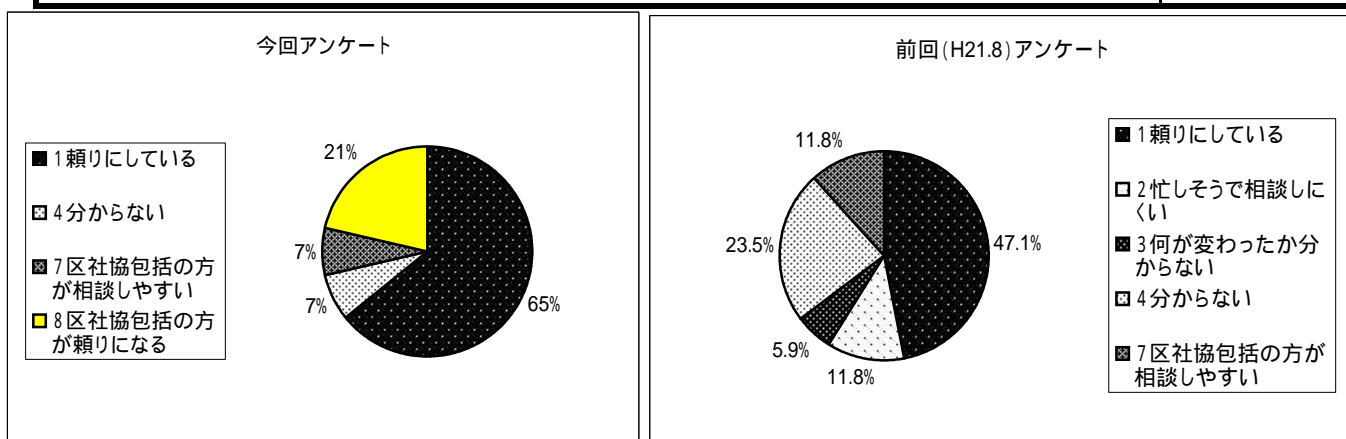
4 地域を担当する包括が設置されたことについてどのように感じていますか。 (複数選択可)

「頼りにしている」との回答が最も多く、6割を超えている(前回は5割弱)。次いで「区社協包括のほう相談しやすい、頼りになる」との回答が3割弱となっている。前回はあった「忙しそうで相談しにくい」との回答は今回なくなっている。

選択項目	人数	構成比
1 これまでも身近な存在であったが、包括に変わったことで、今まで以上に何でも相談できるセンターとして頼りにしている	9	64.3%
2 非常に忙しそうで相談しにくい	0	0.0%
3 これまでの総合相談窓口としての役割から何が変わったのかわからない	0	0.0%
4 日ごろあまり関わりがないのでわからない	1	7.1%
5 相談しても迅速に対応してもらえない	0	0.0%
6 相談を十分に聞いてもらえない	0	0.0%
7 区社協包括の方が相談しやすい	1	7.1%
8 区社協包括の方が頼りになる	3	21.4%
9 その他	0	0.0%
合計	14	100.0%

7 区社協包括の方が相談しやすい理由	件数
相談内容によっては、区社協包括の方が良いことがある	1

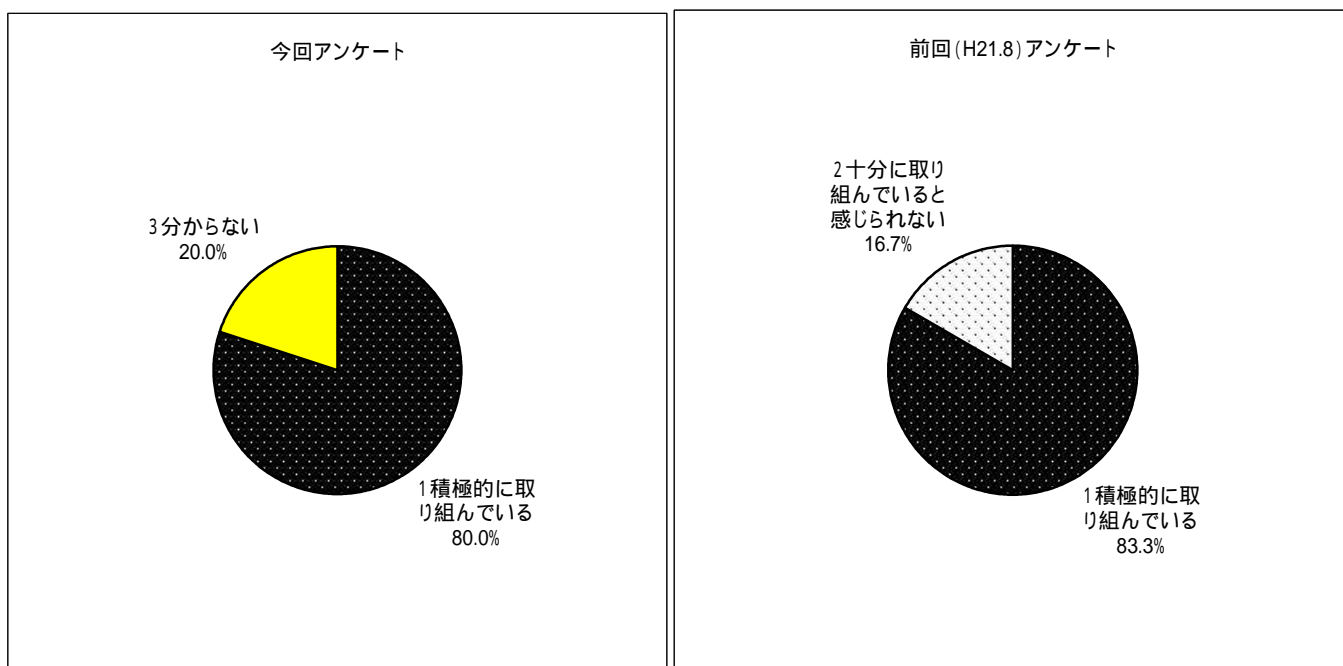
8 区社協包括の方が頼りになる理由	件数
相談者宅を訪問してくれる	1
地域のことをよく知っており、電話でもすぐに動いてくれる	1
顔なじみで話しやすい	1



5 新包括の「地域におけるネットワーク構築」に向けた取り組みについてどのように感じていますか。

「地域の支援関係者同士の関係づくりに積極的に取り組んでいる」との回答が最も多く、8割を占めている(今回は8割強)。

選択項目	人数	構成比
1 地域の支援者同士の関係づくりに向けて積極的に取り組んでいると感じる	8	80.0%
2 地域の支援者同士の関係づくりに向けて積極的に取り組んでいるとは感じられない	0	0.0%
3 日頃あまり関わりがないので分からない	2	20.0%
4 その他	0	0.0%
合計	10	100.0%



6 その他、新しい地域包括支援センターができて感じることや要望などを自由にお聞かせください。

地域に積極的に出向いている姿勢や対応の素早さを評価する意見が多く寄せられている。

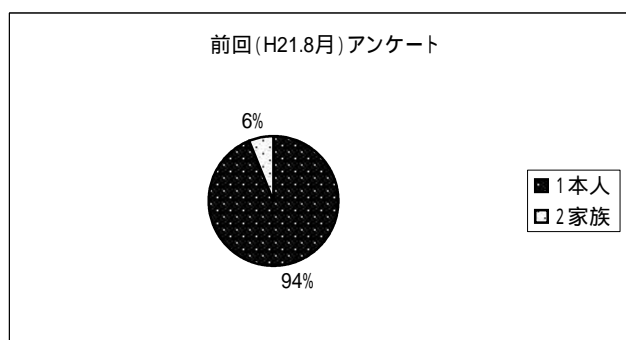
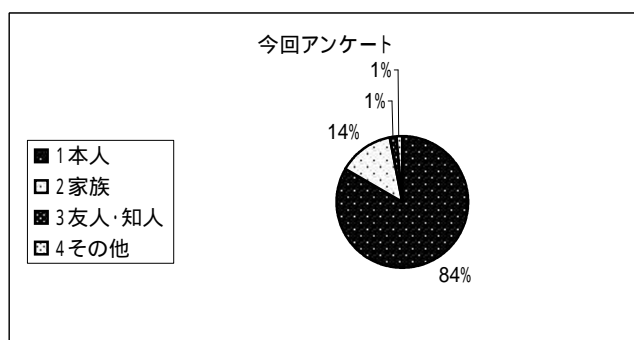
自由記述（要旨）	件数
地域の行事(喫茶・食事会等)に積極的に参加してくれるので、身近な存在になって相談しやすくなった。	1
包括の存在を一人でも多くの方に知ってもらうよう講習会・研修会の開催に取り組まれている。	1
包括の職員は非常に忙しそうだが、どんな小さなことでも相談に乗ってくれ本当に助かっている。対応も非常に早い。地域の行事にも積極的に参加してくれ、親しみやすい。勉強会や研修会の声かけもしてくれ、何かと協力してくれている。	1
地域の中に包括ができて、電話でもすぐに通じてきてくれる。素早く対応してくれる。	1
相談したことについて、結果を報告してくれるので助かる。地域の皆さんにも分かりやすい研修会や学習会を実施してほしい。	1
高齢者が新包括をどれだけ知っているのか分からないので、もっと地域に出向いて声を聞いたり、包括の説明をしてほしい。	1

平成21年4月に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	191	43	88	60
回収数	138	36	64	38
回収率	72.3%	83.7%	72.7%	63.3%

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	114	83.2%	33	94.3%	48	75.0%	33	86.8%
2 家族	19	13.9%	2	5.7%	12	18.8%	5	13.2%
3 友人・知人	2	1.5%	0	0.0%	2	3.1%	0	0.0%
4 その他	2	1.5%	0	0.0%	2	3.1%	0	0.0%
合計	137	100.0%	35	100.0%	64	100.0%	38	100.0%



1-2 お住まいの地域はどちらの小学校区内ですか。

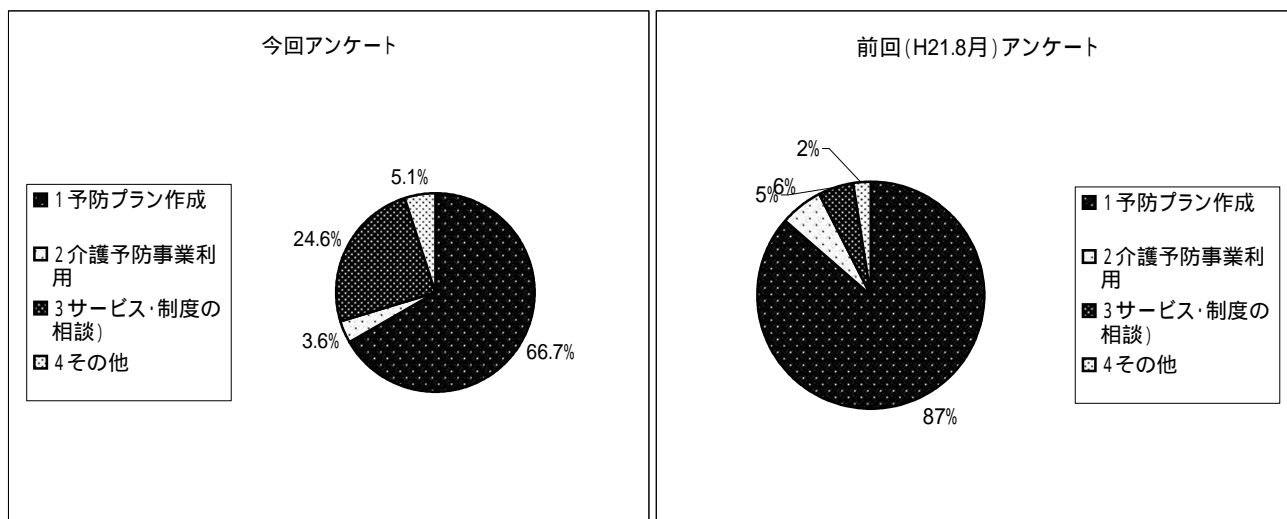
加美地域			長吉地域			玉出地域		
校区名	人数	構成比	校区名	人数	構成比	校区名	人数	構成比
加美北小学校	16	45.7%	長吉出戸小学校	14	22.2%	千本小学校	10	26.3%
加美小学校	6	17.1%	長吉小学校	8	12.7%	玉出小学校	15	39.5%
加美南部小学校	5	14.3%	川辺小学校	3	4.8%	南津守小学校	13	34.2%
加美東小学校	8	22.9%	長原小学校	6	9.5%			0.0%
		0.0%	長吉南小学校	6	9.5%			0.0%
		0.0%	長吉六反小学校	11	17.5%			0.0%
		0.0%	長吉東小学校	15	23.8%			0.0%
合計	35	100.0%	合計	63	100.0%	合計	38	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。

前回調査は、区社協包括から引き継がれた要支援者への対応に追われる中での調査であったため、回答者の8割以上が「予防支援プラン作成」目的となっていたが、今回の調査では「総合相談」や「特定高齢者の介護予防事業利用」目的の相談割合が増加している（総合相談・特定高齢11% 28.2%）。

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	92	66.7%	29	80.6%	34	54.0%	29	74.4%
2 特定高齢者の介護予防事業利用	5	3.6%	0	0.0%	5	7.9%	0	0.0%
3 サービス・制度の相談	34	24.6%	7	19.4%	21	33.3%	6	15.4%
4 その他	7	5.1%	0	0.0%	3	4.8%	4	10.3%
合計	138	100.0%	36	100.0%	63	100.0%	39	100.0%

4 その他の内訳	件数
訪問調査同席	1
区社協からの引継ぎ	1



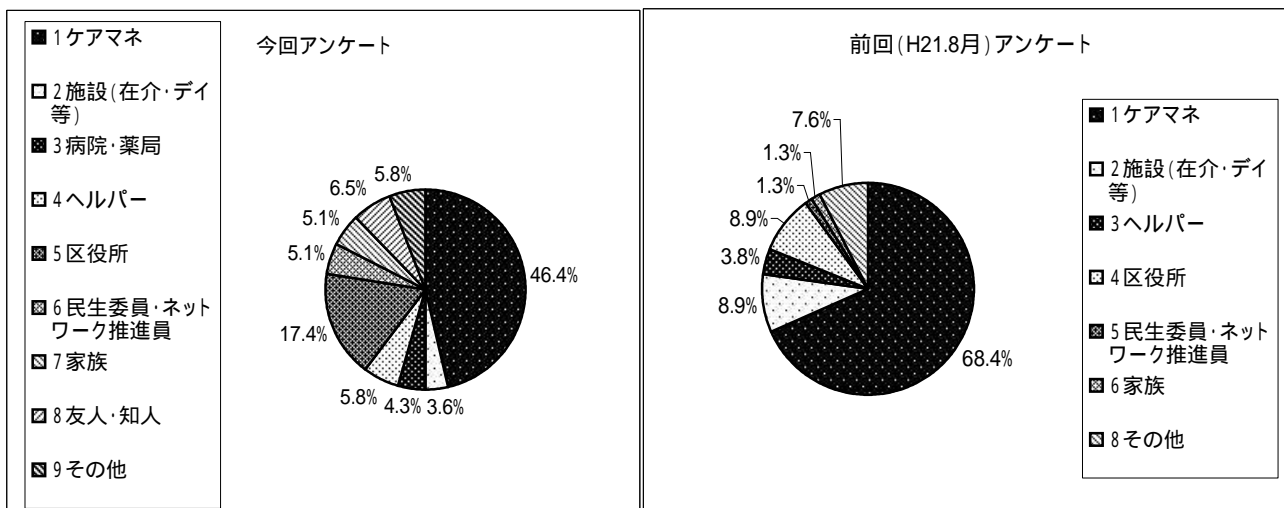
3 4月から 地域で新しい地域包括支援センターが活動を始めていますが、今回あなたは 地域包括支援センターをどのようにして知りましたか。

前回は相談目的の8割以上が「予防支援プラン作成」であったこともあり、約7割が「ケアマネジャーから聞いた」と回答していたが、今回の調査では「ケアマネジャーから」は約5割に減少し、区役所・ヘルパー・施設・家族・友人知人など様々な経路を通じて新包括の存在が知らされている。

また、「地域の食事会で知った」「自宅に来訪された」など新包括の職員が地域に出向くことで存在を知ってもらう機会になっている様子もうかがえる。

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	64	46.4%	22	61.1%	21	32.8%	21	55.3%
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	5	3.6%	0	0.0%	2	3.1%	3	7.9%
3 病院・薬局で聞いた	6	4.3%	0	0.0%	5	7.8%	1	2.6%
4 ヘルパーから聞いた	8	5.8%	3	8.3%	3	4.7%	2	5.3%
5 区役所で聞いた	24	17.4%	5	13.9%	12	18.8%	7	18.4%
6 民生委員・ネットワーク推進員から聞いた	7	5.1%	2	5.6%	5	7.8%	0	0.0%
7 家族から聞いた	7	5.1%	2	5.6%	4	6.3%	1	2.6%
8 友人・知人から聞いた	9	6.5%	1	2.8%	7	10.9%	1	2.6%
9 その他	8	5.8%	1	2.8%	5	7.8%	2	5.3%
合計	138	100.0%	36	100.0%	64	100.0%	38	100.0%

9 その他の内訳	件数
区社協	3
地域の食事会	2
マンションの自治会長	1
自宅に来訪	1

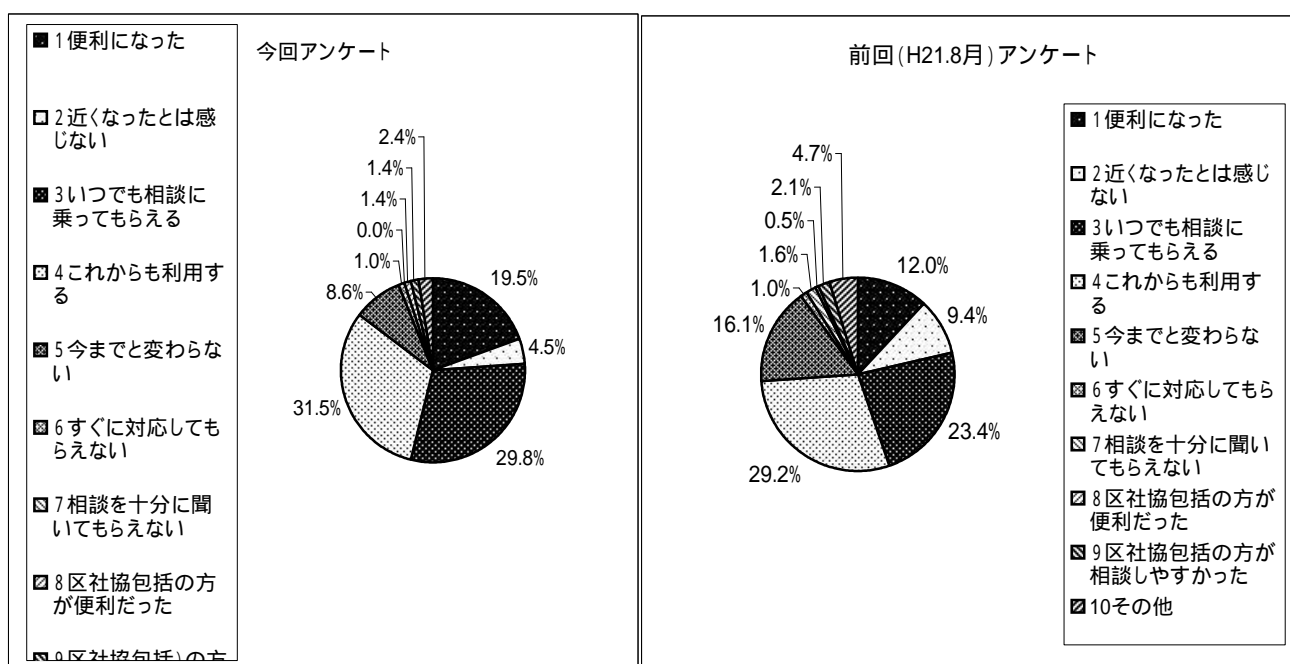


4 4月から 地域で新しい地域包括支援センターが活動を始めていますが、このことについてどのように感じておられますか。(複数選択可)

「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8割を占めている(今回は約6.5割)。

「今までと変わらない、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い」という意見は約1.5割で前回から減少している(今回は3割弱)。

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 近くになったので便利になった。	57	19.5%	19	23.5%	30	21.1%	8	11.6%
2 それほど近くなったとは感じていない。	13	4.5%	2	2.5%	10	7.0%	1	1.4%
3 いつでもどんなことでも相談に乗ってもらえる。	87	29.8%	22	27.2%	41	28.9%	24	34.8%
4 これからも相談があるときは利用する。	92	31.5%	22	27.2%	43	30.3%	27	39.1%
5 今までと変わらない。	25	8.6%	7	8.6%	12	8.5%	6	8.7%
6 相談してもすぐに対応してもらえない。	3	1.0%	1	1.2%	2	1.4%	0	0.0%
7 相談を十分に聞いてもらえない。	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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。	4	1.4%	2	2.5%	1	0.7%	1	1.4%
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	1.4%	2	2.5%	2	1.4%	0	0.0%
10 その他	7	2.4%	4	4.9%	1	0.7%	2	2.9%
合計	292	100.0%	81	100.0%	142	100.0%	69	100.0%



8 区社協包括の方が便利な理由	件数
自宅から近いから	1

10 その他の理由	件数
こまめに訪問してくれるので助かる	1
電話で相談すると訪問してくれるので不便とは思わない	1
区社協包括の職員は堅い印象を受ける	1
前のセンターを知らない	1
引っ越してきたばかりで分からない	1
あまり人に相談することはない	1

5 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。

「すぐに相談に乗ってくれ、対応してくれるので安心」、「きめ細かく対応してくれる」、「近くにできて安心」など新包括に対して好意的な意見が多く寄せられている。

自由記述（要旨）	件数
すぐに相談に乗ってくれ、対応してくれるので安心	8
親切で話を聞いてくれる	8
満足している、助かっている	6
こまめに電話をくれたり、きめ細かく対応してくれる	5
引き続き利用できて助かっている	5
また何かあれば相談したい	5
近くにできたことで安心	4
いつでも相談に乗ってくれるので安心	1
よく顔を合わせている人なので気安く相談できる	1
担当ケアマネがいるので包括が新しくできたことで特に支障を感じていない	1
法人名・呼び名を簡単にしてほしい	1

(4) 今回のアンケート調査のまとめ

居宅介護支援事業所アンケート

前回のアンケート調査結果と比較し、全ての設問で包括の複数化や新包括の取り組みに対して肯定的な意見が増加するとともに、否定的な意見が減少している。

「中立性・公平性の確保」に関して、今回新たに「中立性・公平性が確保されていると感じる」との選択肢を追加(設問2の選択肢3)したところ、「確保されていると感じる」との回答が「不安を感じる」との回答の4倍を超えており、新包括が中立性・公平性の確保に細心の注意を払いながら日々の業務に従事していることがうかがえる結果となった。

ネットワーク推進員アンケート

回答者全員が新包括の担当者を知っており(設問1)、高齢者や家族等からの相談ごとについて、8割以上が主に包括につないでいると回答している(設問2)。

また、前回のアンケートであった「忙しそうで相談しにくい」との回答はなくなり(設問4)、自由記述においても新包括の担当者が地域に積極的に出向いている姿勢や対応の素早さを評価する意見が多く寄せられている。

利用者アンケート

身近に包括ができたことについて好意的な意見が多数を占めている。

利用者が新包括を知ることとなった経路に広がりが出てきており、地域において新包括の認知が着実に深まってきていることがうかがえる。

新包括の積極的な取り組みもあり、包括の複数体制については地域に受け入れられていると判断できる。

今後もサービスの質を担保しながら段階的な増設を進めていく。

2 平成 22 年 4 月に新設された地域包括支援センター(11 箇所)の運営状況について

(1) 新設された地域包括支援センターの運営状況調査の実施について

平成 22 年 4 月に増設した 11 箇所の地域包括支援センターについては、開設後の運営状況、とりわけ総合相談や権利擁護の相談状況等について、各センターを訪問し、センター職員から直接ヒアリングを実施することにより、円滑な移行や適切な事業運営ができるよう、課題の整理及び助言を行った。

調査対象 平成 22 年 4 月に新設した 11 箇所の地域包括支援センター管理者及び職員(2~4 人)

実施時期 平成 22 年 5 月 13 日(木)~5 月 28 日(金)

訪問者 健康福祉局高齢福祉担当職員(3~4 人)

(2) 全体的な状況

- ・ 介護予防支援業務の引継ぎは比較的順調に行えており、むしろ総合相談・虐待事例について、新たに地域包括支援センターとなった責任感、役割を自覚しながら、個々の相談事例や関係機関に対応していることがうかがわれた。
- ・ 引継ぎケースに加え、新規の相談も寄せられ、丁寧に対応・支援している。
- ・ 相談ルートは民生委員、ネットワーク委員・推進員、区保健福祉センター(CW)、ケアマネジャー、警察、病院のMSWからなど多岐に渡っている。
- ・ センター職員から、相談ケースに対し地域包括支援センターとしてどこまで関わったらいいか悩んでいるとの相談が何件か寄せられた。
- ・ 支援関係者との個人情報の共有についてのルールが不明確であるとの声があった。
- ・ 高齢者以外の障害者の相談、多問題を抱えた困難事例への支援も行っている。
- ・ 各センターとも圏域内の関係者に新たなセンターの存在を知ってもらうために、ちらしやパンフレットによる周知や地域の関係団体の会合へ出席するなどの取り組みを積極的に行っている。

(3) 課題

- ・ 区保健福祉センターとの連携が十分に取れていない、または連携の仕方に悩んでいるセンターがあり、双方に対してのアドバイスが必要である。
- ・ 高齢者の問題だけでなく、いろいろな相談が寄せられているが、障害等他の専門相談支援機関との適切な役割分担と連携協働のあり方について、一定の整理が必要である。
- ・ 支援に必要な個人情報を適切に共有する関係づくり、ルール化が必要である。
- ・ 多くの支援困難事例を抱える職員をバックアップしたり、スーパーバイズする機能の充実強化が必要である。