

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23年8月

大阪市 健康福祉局 高齢福祉課

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 月及び平成 22 年 7 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、①平野区及び西成区内の居宅介護支援事業所、②新包括の担当圏域内の地域ネットワーク推進員、③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。

また、平成 22 年 7 月にも、新包括開設から 1 年後の状況を把握するために、再度同内容の調査を実施した。

(2) 今回、再度アンケート調査を実施する理由

新包括開設から 2 年が経過し、地域づくりに向けた取組を始めて 3 年目に至った現段階において、再度前々回、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

I 調査対象

- ① 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)
- ② 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)
- ③ 利用者
(平成 23 年 6 月 27 日(月)から 7 月 16 日(土)までに新包括を利用した高齢者やその家族等)

II 調査方法

- ① 居宅介護支援事業所 ② 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 23 年 6 月下旬から 7 月上旬にかけて実施)
- ③ 利用者
新包括の協力のもと、平成 23 年 6 月 27 日(月)から 7 月 16 日(土)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。

Ⅲ 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、前回の調査内容と同内容で実施する。

Ⅳ アンケートの集計結果について

- | | |
|-------------------------------|-----------|
| ① 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） | 1～8 ページ |
| ② 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） | 9～11 ページ |
| ③ 利用者に対するアンケート集計結果（別紙3） | 12～17 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	191事業所
回収数(回答事業所数)	197件(142事業所)
回収率(回答事業所数/配付事業所数)	74%

※アンケートの回収数は197件であるが、配布事業所数191を上回っている。これは、平野区内の事業所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2通を封

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	97	49.2%	26	47.3%	29	51.8%	42	48.8%
2 受けていない	96	48.7%	27	49.1%	26	46.4%	43	50.0%
3 無回答	4	2.0%	2	3.6%	1	1.8%	1	1.2%
合計	197	100.0%	55	100.0%	56	100.0%	86	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)

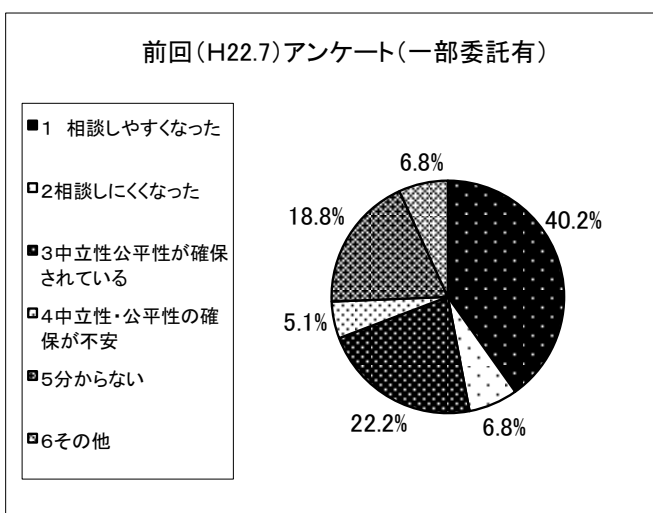
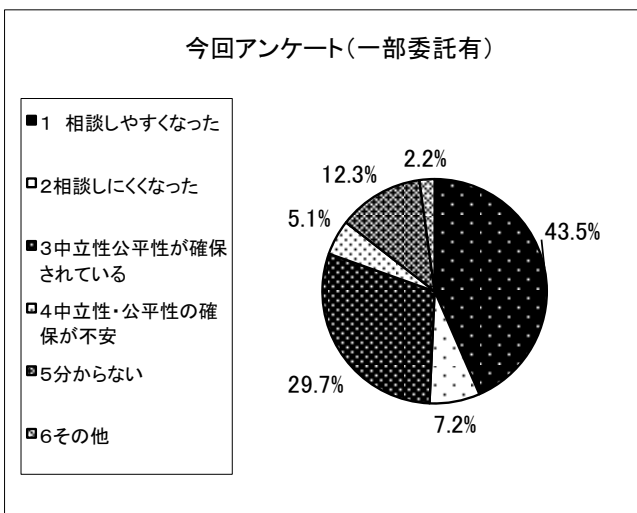
全体の3分の1以上が「あまり関わりがないので分からない」と回答しているが、予防支援業務の一部委託を受けている事業所に限れば、「身近に包括が設置されて相談しやすくなった」との回答が最も多く、4割を超えている(前回より微増)。また、中立性・公平性の確保については、「確保されていると感じる」との回答が、「確

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		無回答
	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	人数
1 身近に包括が設置されて相談しやすくなった	80	33.5%	21	32.8%	24	33.3%	35	34.0%	60	43.5%	19	19.6%	1
2 相談しにくくなった	11	4.6%	4	6.3%	3	4.2%	4	3.9%	10	7.2%	1	1.0%	0
3 中立性・公平性が確保されていると感じる	47	19.7%	11	17.2%	15	20.8%	21	20.4%	41	29.7%	6	6.2%	0
4 中立性・公平性が確保されているか不安を感じる	11	4.6%	3	4.7%	4	5.6%	4	3.9%	7	5.1%	4	4.1%	0
5 日頃あまり関わりがないので分からない	82	34.3%	23	35.9%	22	30.6%	37	35.9%	17	12.3%	62	63.9%	3
6 その他(自由記述)	8	3.3%	2	3.1%	4	5.6%	2	1.9%	3	2.2%	5	5.2%	0
合計	239	100.0%	64	100.0%	72	100.0%	103	100.0%	138	100.0%	97	100.0%	4

2 相談しにくい理由	件数
場所が遠くなった。	4
元々の事業所の理念が相違している。	1
施設内に設置されており少し入りにくい。	1
相談しても明確な答えが得られない。	1
誰に相談したらよいかよく分からない。	1
つげんどんな対応	1

4 中立性・公平性が確保されているか不安に感じる理由	件数
特定の業者に偏っているのではないか。新規の依頼がない。	3
保身的である。	1
連携がないため分からない。	1

6 その他の内容	件数
請求が分かれ不便	2
介護以外のことで相談するとすぐに調べて教えてくれるので助かる。	1
連絡会や電話相談で情報交換を行う所が増えよかった。	1
増設により忙しさが緩和され相談しやすくなった。	1
各包括の対応が異なるので統一してほしい。	1
対象者がいないが、短期入所等での連携はある。	1
給付管理などで訪問するがあいさつも少なく上から目線の雰囲気を感じる。	1

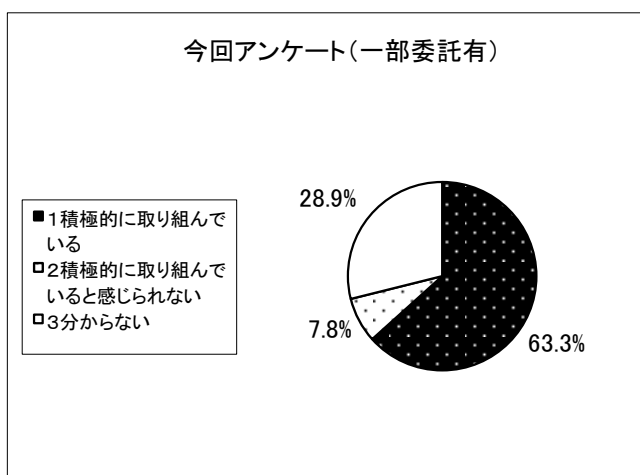
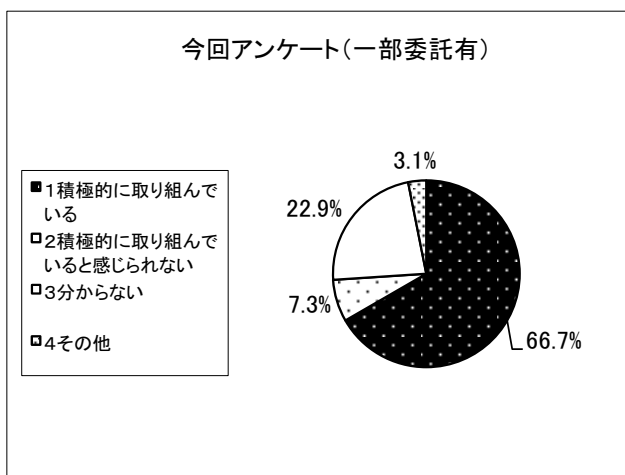


3 新包括の「地域におけるネットワーク構築」に向けた取り組みについてどのように感じていますか。

「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(前回より微増)。

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		無回答
	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	人数	
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	87	45.3%	22	43.1%	26	47.3%	39	45.3%	64	66.7%	22	23.9%	1
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	4.2%	2	3.9%	3	5.5%	3	3.5%	7	7.3%	1	1.1%	0
3 日頃あまり関わりがないので分からない	94	49.0%	27	52.9%	24	43.6%	43	50.0%	22	22.9%	69	75.0%	3
4 その他(自由記述)	3	1.6%	0	0.0%	2	3.6%	1	1.2%	3	3.1%	0	0.0%	0
合計	192	100.0%	51	100.0%	55	100.0%	86	100.0%	96	100.0%	92	100.0%	4

4 その他の内容	件数
中立・公平が保たれていない。	1

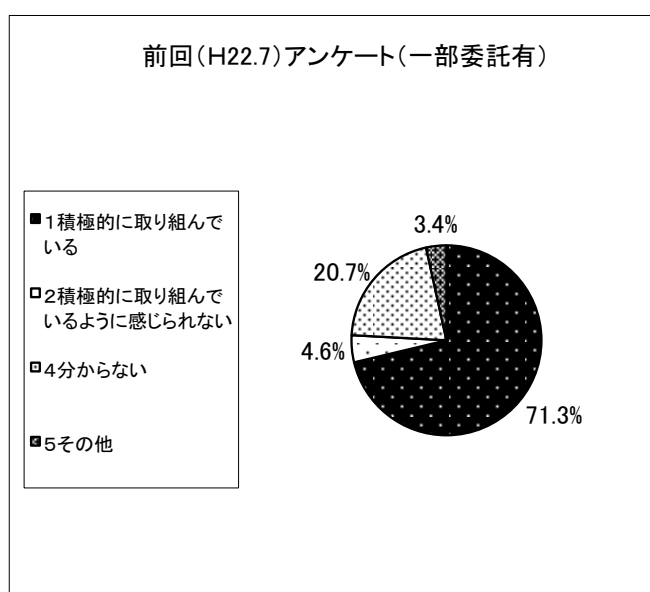
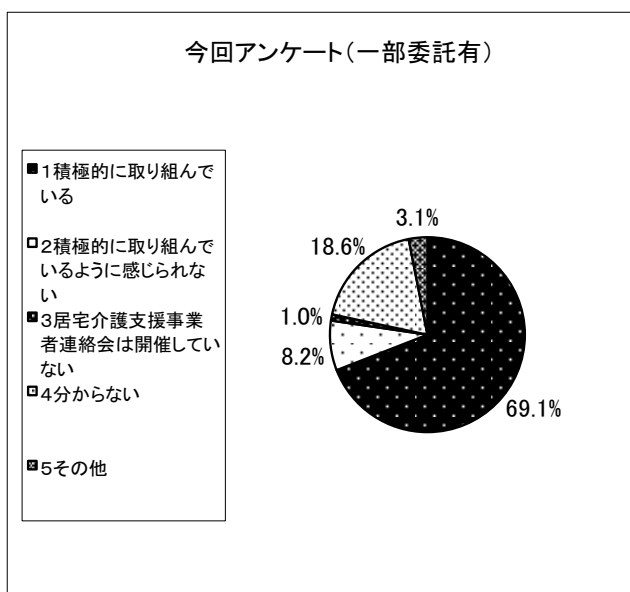


4 新包括の圏域内の介護支援専門員のネットワークづくりに関して、どのように感じていますか。

「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、ほぼ半数であり、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、「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割程度である。また、「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

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		無回答 人数
	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	95	49.0%	26	50.0%	27	48.2%	42	48.8%	67	69.1%	27	29.0%	1
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	10	5.2%	5	9.6%	3	5.4%	2	2.3%	8	8.2%	2	2.2%	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	0.5%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	0
4 日頃あまり関わりがないので分からない	81	41.8%	20	38.5%	22	39.3%	39	45.3%	15	15.5%	63	67.7%	3
5 その他（自由記述）	7	3.6%	0	0.0%	4	7.1%	3	3.5%	6	6.2%	1	1.1%	0
合計	194	100.0%	52	100.0%	56	100.0%	86	100.0%	97	100.0%	93	100.0%	4

5 その他の内容	件数
素早く連携がとれる。	1
少しだけ距離を感じる部分がある。	1
居宅介護事業者連絡会は開催されているが、包括が積極的に取り組んでいるとは考えられない。	1
他区に比べ取組みが遅れていると感じる。	1
事業者連絡会の入会が年2回しかなく現在どうしていいか分からない。	1
情報が不足している。(ケアマネの人数など)	1

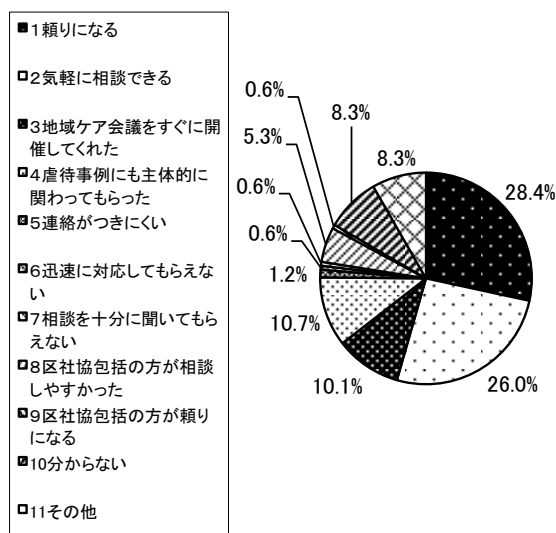


5 新包括の圏域内の介護支援専門員への支援に関して、どのように感じていますか。
(複数選択可)

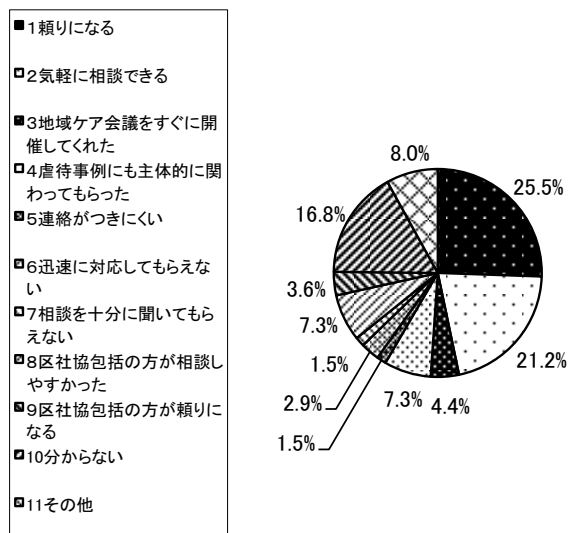
全体の3分の1が「日頃あまり関わりがないので分からない」と回答しているが、予防支援業務の一部委託を受けている事業所に限れば、「頼りになる、気軽に相談できる」など好意的な意見が半数を超えている。また、「区社協包括の方が相談しやすい、頼りになる」という回答は減少している(今回は1割程度)。

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		無回答
	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		
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	62	22.5%	17	24.3%	20	24.4%	25	20.3%	48	28.4%	14	13.7%	0
2 近くにあるということだけでこれまでよりも気軽に相談できる	54	19.6%	13	18.6%	19	23.2%	22	17.9%	44	26.0%	9	8.8%	1
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	20	7.3%	3	4.3%	7	8.5%	10	8.1%	17	10.1%	3	2.9%	0
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	21	7.6%	5	7.1%	7	8.5%	9	7.3%	18	10.7%	3	2.9%	0
5 多忙なためか連絡がつきにくい	2	0.7%	1	1.4%	1	1.2%	0	0.0%	2	1.2%	0	0.0%	0
6 相談しても迅速に対応してもらえない	2	0.7%	1	1.4%	1	1.2%	0	0.0%	1	0.6%	1	1.0%	0
7 相談を十分に聞いてもらえない	1	0.4%	0	0.0%	1	1.2%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%	0
8 区社協包括の方が相談しやすかった	10	3.6%	3	4.3%	2	2.4%	5	4.1%	9	5.3%	1	1.0%	0
9 区社協包括の方が頼りになる	2	0.7%	0	0.0%	1	1.2%	1	0.8%	1	0.6%	1	1.0%	0
10 日頃あまり関わりがないので分からない	84	30.5%	22	31.4%	20	24.4%	42	34.1%	14	8.3%	67	65.7%	3
11 その他(自由記述)	17	6.2%	5	7.1%	3	3.7%	9	7.3%	14	8.3%	3	2.9%	0
合計	275	100.0%	70	100.0%	82	100.0%	123	100.0%	169	100.0%	102	100.0%	4

今回アンケート(一部委託有)



前回(H22.7)アンケート(一部委託有)



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。	4
以前からの担当で相談しやすい。	1
事務所の雰囲気が開放的な感じがするため	1

9 区社協包括の方が頼りになる理由	件数
適切なアドバイスがしてもらえる。	1

11 その他の内容	件数
頼りになる。相談しやすい。	9
遠方のため不便	2
緊急時でもすぐに対応してくれる。	1
介護支援専門員研修などの開催は積極的に行われていると思われる。	1
居宅介護支援事業者連絡会等で情報提供や勉強会をいただいている。	1
どこの地域の包括も頼りにならない。	1
相談しても報告という形でしかとらえてもらえない。	1
逆に虐待の相談を受けたことがある。	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)

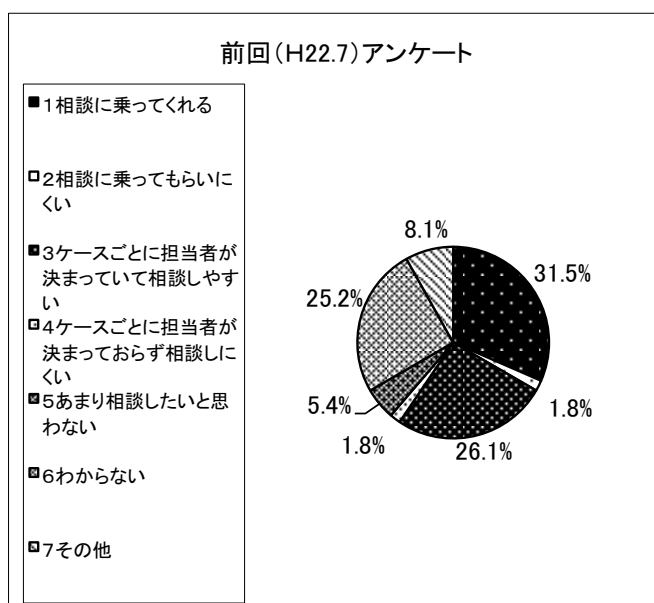
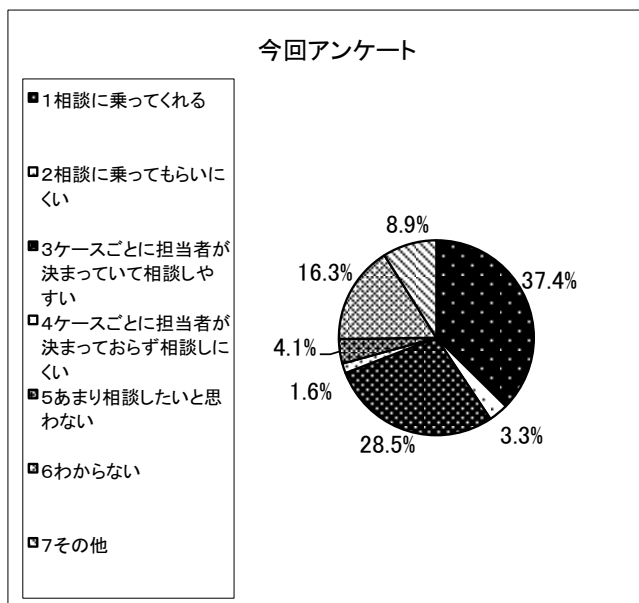
「相談に乗ってくれる、担当者が決まっていって相談しやすい」という意見が6割を超えており、「日頃あまり関わりがないので分からない」との回答が約6分の1を占めている。
「相談に乗ってもらいにくい、相談しにくい、あまり相談したいと思わない」という意見は1割弱となっている(前

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。	46	37.4%	15	41.7%	12	35.3%	19	35.8%
2 ケアプラン作成について相談に乗ってもらいにくい。	4	3.3%	2	5.6%	0	0.0%	2	3.8%
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。	35	28.5%	8	22.2%	10	29.4%	17	32.1%
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	1.6%	0	0.0%	1	2.9%	1	1.9%
5 あまり相談したいと思わない。	5	4.1%	3	8.3%	1	2.9%	1	1.9%
6 日頃あまり関わりがないので分からない	20	16.3%	4	11.1%	4	11.8%	12	22.6%
7 その他	11	8.9%	4	11.1%	6	17.6%	1	1.9%
合計	123	100.0%	36	100.0%	34	100.0%	53	100.0%

2 相談に乗ってもらいにくい理由	件数
担当者の経験が少なく介護サービスについてよく分かっていない。	1
多忙な感じがして余計な手をかけたくないと感じる。	1

5 あまり相談したいと思わない理由	件数
元々自分が受け持っていた人が多く付き合いも長いので	1
雰囲気が閉鎖的に感じられるため	1

6 その他の内容	件数
相談しやすい。	3
一部委託外の利用者についても相談にのってもらえる。	1
緊急対応も素早く動いてもらえた。	1
予防ケアプランの勉強会等積極的に取り組んでいる。	1
担当者によって答えが変わり困る。	1
相談しにくい雰囲気がある。こちらの気持ちに立って聞いてくれない。	1
自事業所で相談会議をすることにより対応している。	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】

「相談しやすい、頼りになる、頑張っている、連携したい」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
相談しやすい。頼りになる。頑張っている。	14
担当者が分かりにくい。	3
今後とも連携を深めていきたい。	2
今後相談事例があれば連絡したい。	2
包括増設により忙しくなった。相談するのに気兼ねする。	2
地域に密着した活動を行っていることが感じられる。	1
地域性を把握しており民生委員、地域住民とのコンタクトもとっている。	1
介護予防での利用時病状悪化に伴う対応が遅い。	1
書類の手続業務だけでなく専門的意見がもらいたい。	1
しっかりとした職員がいなくて仕事がやりにくい。	1
新ケースの紹介やケアマネ同士のネットワークづくりなどは全く連絡がなくどうしていいかわからない。もっと身近な存在になりたい。	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「対応が迅速になった、地域の特性をいかした支

自由記述（要旨）	件数
請求窓口が分散されて負担が増えた。	4
対応が迅速になった。	3
事業所から遠くなり不便になった。	2
近くにあることはプラスになる。	1
包括の増設により地域づくりの実現に近づいている。	1
圏域ごとに包括があることで地域の特性をいかした支援が可能になると感じる。	1
相談や情報交換を行う所が増えてよい。	1
新設包括に利用者が移行された場合、利用者への説明等が繁雑	1
区内の包括でも対応の違いが大きすぎる。	1
事業所に近い包括に相談し、それについて包括間で連携をとってほしい	1
包括が増え力量は低下している。	1
地域住民の声を無視した地域割りが決められている。	1
地域に身近に接することは賛成であるが、相談にのってくれなかったり情報提供のみでは意味がない。	1

【その他】

自由記述（要旨）	件数
包括の全体のイメージとして敷居が高く、頼りにしているが躊躇してしまう。	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	4人	5人	2人
回収率	85%	100%	83%	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	H22年度	H23年度
1 知っている	11	11
2 知らない	0	0
合計	11	11

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おられますか。(頻度の最も多いものを選択)

全体の7割程度が「包括につないでいる」と回答している。

選択項目	H22年度	H23年度
1 地域包括支援センター	9	8
2 ブランチ（在宅介護支援センター）	0	1
3 区役所（保健福祉センター）	0	0
4 区社協（あんしんさぽーと相談員、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	2
5 ケアマネジャー	1	0
6 民生委員	0	0
7 その他	0	0
合計	11	11

3 2で「1包括」「2ブランチ」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	H22年度	H23年度
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
2 近くにないから	1	2
3 日ごろあまり関わりがないから	2	2
4 相談しても迅速に対応してもらえないから	0	1
5 相談を十分に聞いてもらえないから	0	0
6 その他	1	0
合計	4	5

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、4割を超えている。前々回はあった「忙しそうで相談しにくい」との回答は前回に引き続き0となくなっている。

選択項目	H22年度	H23年度
1 これまでも身近な存在であったが、包括が変わったことで、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	7
2 非常に忙しそうで相談しにくい	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分からない	0	2
4 日ごろあまり関わりがないので分からない	1	2
5 相談しても迅速に対応してもらえない	0	1
6 相談を十分に聞いてもらえない	0	1
7 区社協包括の方が相談しやすい	1	1
8 区社協包括の方が頼りになる	3	0
9 その他	0	1
合計	14	15

7 区社協包括の方が相談しやすい理由	件数
対応が早い	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7割を超えている。

選択項目	H22年度	H23年度
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	8
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	2
3 日頃あまり関わりがないので分からない	2	0
4 その他	0	0
5 無回答	0	1
合計	10	11

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。

相談のしやすさや対応の迅速さを評価する意見が多く寄せられている。

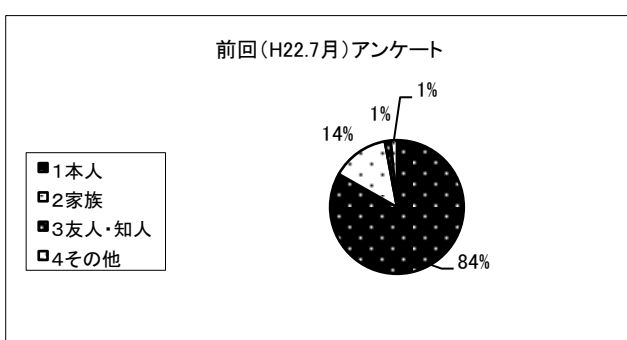
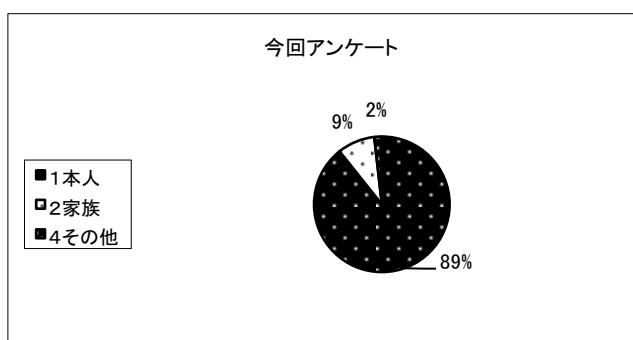
自由記述（要旨）	件数
今年に入ってからセンター職員がセンターの役割について説明にきてくれるので、今後高齢者からの相談があると期待している	1
相談しやすくより身近に感じられる	1
相談事に迅速に対応してもらえ助かる。	1
すぐに相談できるのでありがたい	1
ランチでできないことを包括で受けってくれると思っているのだが、包括では色んな専門部があると思っていた	1

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	114	37	24	53
回収数	114	37	24	53
回収率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

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	100	89.3%	34	94.4%	23	95.8%	43	82.7%
2 家族	10	8.9%	2	5.6%	1	4.2%	7	13.5%
3 友人・知人	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 その他	2	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.8%
合計	112	100.0%	36	100.0%	24	100.0%	52	100.0%



1-2 お住まいの地域はどちらの小学校区内ですか。

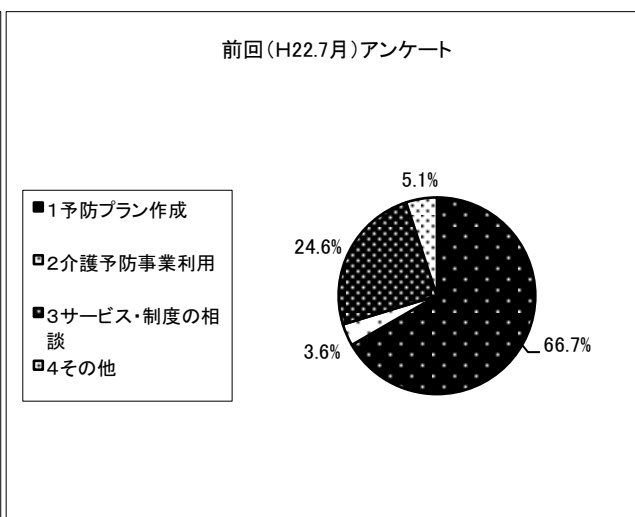
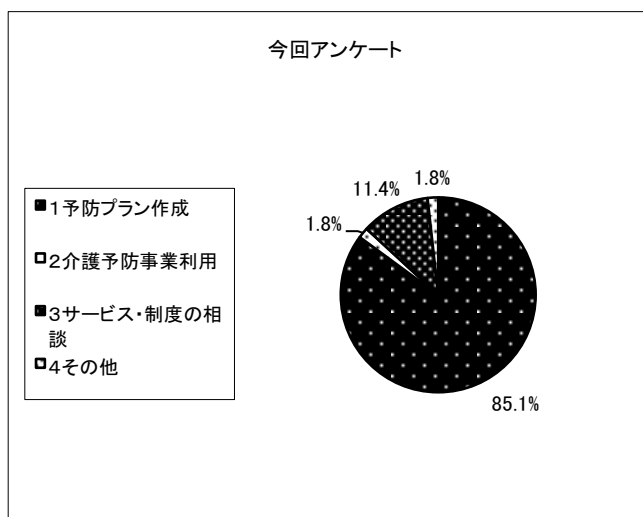
加美地域			長吉地域			玉出地域		
校区名	人数	構成比	校区名	人数	構成比	校区名	人数	構成比
加美北小学校	15	40.5%	長吉出戸小学校	6	25.0%	千本小学校	16	31.4%
加美小学校	5	13.5%	長吉小学校	4	16.7%	玉出小学校	25	49.0%
加美南部小学校	6	16.2%	川辺小学校	2	8.3%	南津守小学校	10	19.6%
加美東小学校	11	29.7%	長原小学校	5	20.8%			0.0%
		0.0%	長吉南小学校	1	4.2%			0.0%
		0.0%	長吉六反小学校	3	12.5%			0.0%
		0.0%	長吉東小学校	3	12.5%			0.0%
合計	37	100.0%	合計	24	100.0%	合計	51	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。

回答者の85%が「予防支援プラン作成」目的となっている。また、「総合相談」や「二次予防事業対象者の介護予防事業利用」目的の相談割合が減少している（総合相談・二次予防事業対象者28.2%→13.2%）。

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	97	85.1%	36	97.3%	20	83.3%	41	77.4%
2 二次予防事業対象者の介護予防事業利用	2	1.8%	0	0.0%	1	4.2%	1	1.9%
3 サービス・制度の相談	13	11.4%	1	2.7%	3	12.5%	9	17.0%
4 その他	2	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.8%
合計	114	100.0%	37	100.0%	24	100.0%	53	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



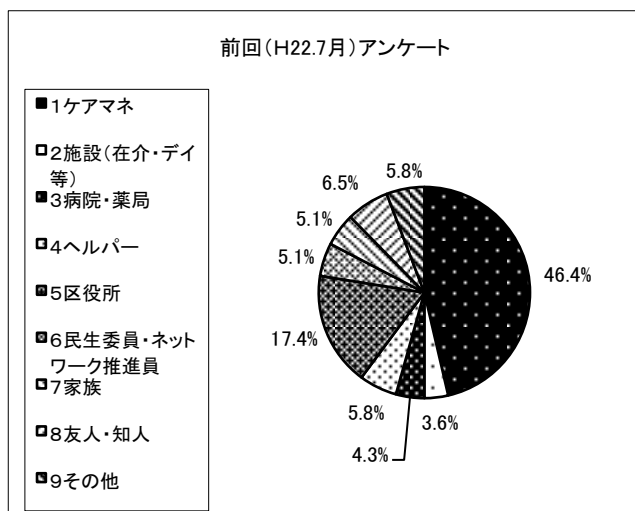
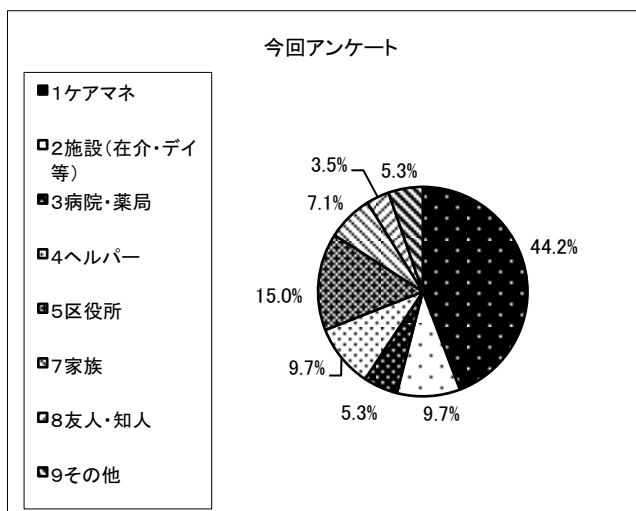
3 平成21年4月から〇〇地域で新しい地域包括支援センターが活動を始めていますが、今回あなたは〇〇地域包括支援センターをどのようにして知りましたか。

今回の調査では「ケアマネジャーから聞いた」は前回とほぼ同じ割合である(46.4%→44.2%)。

一方、ケアマネジャー以外の「区役所・ヘルパー・施設・家族・友人知人などから聞いた」割合

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	50	44.2%	9	25.0%	14	58.3%	27	50.9%
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	11	9.7%	7	19.4%	1	4.2%	3	5.7%
3 病院・薬局で聞いた	6	5.3%	3	8.3%	2	8.3%	1	1.9%
4 ヘルパーから聞いた	11	9.7%	7	19.4%	2	8.3%	2	3.8%
5 区役所で聞いた	17	15.0%	4	11.1%	1	4.2%	12	22.6%
6 民生委員・ネットワーク推進員から聞いた	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
7 家族から聞いた	8	7.1%	2	5.6%	3	12.5%	3	5.7%
8 友人・知人から聞いた	4	3.5%	1	2.8%	1	4.2%	2	3.8%
9 その他	6	5.3%	3	8.3%	0	0.0%	3	5.7%
合計	113	100.0%	36	100.0%	24	100.0%	53	100.0%

9 その他の内訳	件数
気づけば予防支援を担当してもらっていた	3
保健師からの連絡	1
区役所からの通知	1
あんしんサポートからの紹介	1



4 平成21年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)

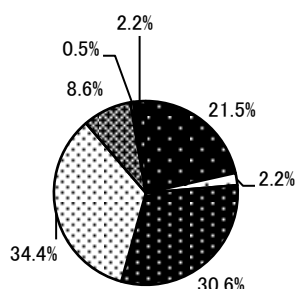
「近くになり便利、いつでも相談できる、これからも利用する」など好意的な意見が増加している(前回80.8%→今回86.5%)。

「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

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。	40	21.5%	12	20.7%	13	27.7%	15	18.5%
2 それほど近くなったとは感じていない。	4	2.2%	0	0.0%	2	4.3%	2	2.5%
3 いつでもどんなことでも相談に乗ってもらえる。	57	30.6%	21	36.2%	11	23.4%	25	30.9%
4 これからも相談があるときは利用する。	64	34.4%	20	34.5%	15	31.9%	29	35.8%
5 今までと変わらない。	16	8.6%	4	6.9%	6	12.8%	6	7.4%
6 相談してもすぐに対応してもらえない。	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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。	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.2%
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。	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
10 その他	4	2.2%	1	1.7%	0	0.0%	3	3.7%
合計	186	100.0%	58	100.0%	47	100.0%	81	100.0%

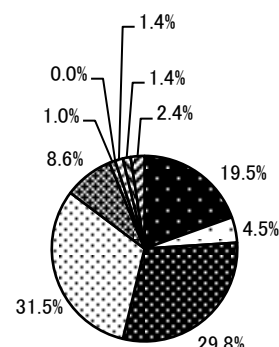
今回アンケート

- 1 便利になった
- 2 近くなったとは感じない
- 3 いつでも相談に乗ってもらえる
- 4 これからも利用する
- 5 今までと変わらない
- 8 区社協包括の方が便利だった
- 10 その他



前回(H22.7月)アンケート

- 1 便利になった
- 2 近くなったとは感じない
- 3 いつでも相談に乗ってもらえる
- 4 これからも利用する
- 5 今までと変わらない
- 6 すぐ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 区社協包括の方が便利だった
- 9 区社協包括の方が相談しやすかった
- 10 その他



10 その他の理由	件数
よく分からない	2
話やすくなった	1
不便になった	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」、「満足している、助かっている」、「近くなので便利になった」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
満足している、助かっている	21
すぐに相談に乗ってくれ、対応してくれるので安心	13
近くなので便利になった	3
こまめに電話をくれたり、きめ細かく対応してくれる	2
成年後見制度の説明を受け、支援してもらっている	2
また何かあれば相談したい	1
交流のため	1
いつでも相談に乗ってくれるので安心	1
限られたことしかしてもらえないのであまり希望はもてない	1
ややこしくて理解できない	1
包括を知っている人はあまりいない。困っている人を助けるため皆さんに周知してください	1

(4) 今回の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

- 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。

② 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、7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、自由記述においても対応の迅速さを評価する意見が多く寄せられている。

③ 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。

平成 23 年 4 月新設置地域包括支援センター（16 か所）の運営状況について

1. 運営状況についての実態確認について

平成 23 年 4 月に増設された 16 か所の地域包括支援センター（以下、包括と略す）について、開設後の運営状況の確認のため訪問し、総合相談及び権利擁護に関する相談状況等を中心に、包括職員に直接ヒアリングを実施した。円滑な事業運営に繋がるように助言指導や課題の整理を行った。

- (1) 実施時期：平成 23 年 5 月 13 日～31 日
- (2) 実施時間：1 時間 30 分～2 時間程度
- (3) ヒアリング対応者：各包括の管理者および職員
- (4) ヒアリング実施者：健康福祉局高齢福祉課および健康づくり課職員
(健康づくり課職員は、一部の日程のみ)

2. 現状について

- ・介護予防支援業務の引継ぎは比較的順調に行えており、総合相談業務については、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。
- ・相談内容は介護予防サービスや介護保険サービスについてが多く、相談ルートは本人や家族からだけでなく、ケアマネジャー・ネットワーク推進員・ランチ・民生委員など多岐にわたっている。また、医療機関の MSW からの在宅生活にむけての相談も寄せられている。
- ・高齢者虐待ケースの支援で、区高齢者支援担当者との連携が日々行われているため、区高齢支援担当者のからのケースの紹介もある。
- ・高齢者虐待ケースへの対応について、包括の役割、区との連携のあり方、虐待そのものとのとらえ方がわからないとの声があった。
- ・介護予防支援業務の引き継ぎを優先せざるをえないため、その他の業務（地域ネットワーク構築など）が、できていないとの声もあった。
- ・包括的支援業務の基本的な質問もあった。
- ・生活保護受給中のケースも多く、生活保護法やケースワーカーの業務についての質問も多かった。

3. 課題

- ・多くの包括から相談があった「高齢者虐待への対応」と「生活保護法・ケースワーカーとの連携」については、早急に対応すべき課題であるため、研修会を開催する予定である。
- ・包括設置前に包括業務全般について研修を実施したが、研修内容が十分に全職員に周知されていない現状等が見られるため、包括管理者会や包括職員研修などのあらゆる機会を通じて包括業務について繰り返し周知、助言等を行う必要がある。
- ・支援困難事例の対応について、スーパーバイズする機能の充実が必要である。