

令和4年度  
大田区地域包括支援センターに関する  
アンケート報告書

<実施対象：利用者・民生委員児童委員・介護支援専門員>

令和5年1月  
大田区福祉部高齢福祉課

## 目次

第1章 背景	1
1. 地域包括支援センターとは	1
2. アンケート実施目的	1
第2章 アンケート実施	2
1. 対象者及び実施日程	2
2. アンケート内容（項目）	2
3. 評価対象地域包括支援センター一覧	2
第3章 アンケート結果	3
1. 利用者アンケート調査	3
(1) 回収結果	3
(2) 集計分析	4
(3) 自由意見（一部抜粋）	5
2. 民生委員児童委員アンケート調査	9
(1) 回収結果	9
(2) 集計分析	10
(3) 自由意見（一部抜粋）	11
3. 介護支援専門員アンケート調査	18
(1) 回収結果	18
(2) 集計分析	19
(3) 自由意見（一部抜粋）	20
第4章 まとめ	27

## 参考資料編

## 第1章 背景

### 1. 地域包括支援センターとは

地域包括支援センターは、高齢者やそのご家族等の総合的な相談支援の窓口であり、地域包括ケアシステムの深化・推進の中核となる機関である。多様化・複雑化する高齢者等の複合課題の解決に向け、地域ケア会議の開催等を通じて高齢者を支える地域づくりの役割も担っている。

大田区では、平成7年に初めて在宅介護支援センター馬込を開設した。平成18年には介護保険法が改正され、在宅介護支援センターは地域包括支援センターへ移行された。その後も、設置数は増加し、令和5年1月時点で大田区内の地域包括支援センターは23か所となっている。

区が令和3年3月に策定した「おおた高齢者施策推進プラン」(大田区高齢者福祉計画・第8期大田区介護保険事業計画)では、「高齢者が住み慣れた地域で、安心して暮らせるまちをつくります」を基本理念とし、

◇基本目標1：一人ひとりが生きがいや役割を持っていきいきと暮らせるまち

◇基本目標2：地域のつながりにより互いにたすけあいながら暮らせるまち

◇基本目標3：多様なサービスにより安心して自分らしい暮らし方を実現できるまち

以上3つの基本目標を掲げている。

この目標を実現していくためには、地域の身近な相談窓口としての地域包括支援センターの果たす役割は大きく、さらなる機能強化が求められる。

### 2. アンケート実施目的

本調査は、大田区地域包括支援センターを利用する利用者、日頃から関わりのある民生委員児童委員及び介護支援専門員の声を把握し、高齢者の総合相談窓口としての地域包括支援センターのさらなるサービスの質の向上を目指す目的で調査を実施した。

## 第2章 アンケート概要

### 1. 対象者及び実施日程

調査は以下の方法に基づき、実施した。

#### ■利用者アンケート調査

配付数	1,918 票
対象者	地域包括支援センターの利用者
配付方法	地域包括支援センター職員から利用者へ直接配付
回収方法	・アンケート用紙同封の高齢福祉課宛返信用封筒による郵便回収 ・地域包括支援センターを通じての回収
調査期間	令和4年5月18日配付 令和4年7月8日回収締切

#### ■民生委員児童委員アンケート調査

配付数	490 票
対象者	令和4年6月時点での区内の民生委員児童委員
配付方法	区を通じて各地区の民生委員児童委員協議会にてアンケートを配付
回収方法	各地区民生委員児童委員協議会において直接回収
調査期間	令和4年7月配付 令和4年9月30日回収締切

#### ■介護支援専門員アンケート調査

配付数	172 事業所 (※複数の包括と関わっている場合は、1人複数票(包括ごとに)提出可能)
対象者	区内の居宅介護支援事業所に所属している介護支援専門員
配付方法	区内の居宅介護支援事業所(172か所)にアンケートを郵送し、所属の介護支援専門員に配付
回収方法	返信用封筒による郵送回収
調査期間	令和4年6月10日配付、令和4年8月9日回収締切

### 2. アンケート内容(項目)

巻末参考資料参照

### 3. 評価対象地域包括支援センター一覧

巻末参考資料参照

### 第3章 アンケート結果

#### 1. 利用者アンケート調査

##### (1) 回収結果

配付数	1,918 票
対象者	地域包括支援センターの利用者
配付方法	地域包括支援センター(23 か所)にアンケートを送付し、職員から利用者へ直接配付
回収方法	・アンケート用紙同封の高齢福祉課宛返信用封筒による郵便回収 ・地域包括支援センターを通じての回収
調査期間	令和4年5月18日配付 令和4年7月8日回収締切

配付数	1,918 枚
回収数	1,098 枚
回収率	57%

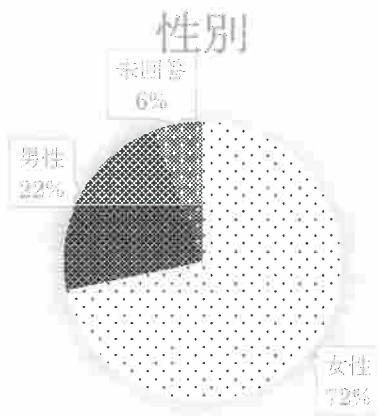
No.	センター名	高齢者人口	調査票 配付予定数	配付残数	調査票 配付数	回収総数	回収率
1	大森	8,254	100	0	100	64	64%
2	平和島	6,054	100	0	100	58	58%
3	入新井	8,648	100	0	100	63	63%
4	馬込	5,577	100	5	95	53	56%
5	南馬込	5,804	100	34	66	37	56%
6	徳持	10,556	130	0	130	93	72%
7	新井宿 (大森医師会)	5,238	100	32	68	32	47%
8	嶺町	5,714	100	28	72	52	72%
9	田園調布	5,506	100	28	72	45	63%
10	たまがわ	5,803	100	4	96	62	65%
11	久が原	6,636	100	54	46	12	26%
12	上池台	12,568	150	22	128	68	53%
13	千束 (田園調布医師会)	5,558	100	29	71	40	56%
14	六郷	12,096	150	15	135	78	58%
15	西六郷	5,039	100	29	71	44	62%
16	やぐち	9,771	130	56	74	37	50%
17	西蒲田	7,646	100	0	100	42	42%
18	新蒲田	6,255	100	20	80	33	41%
19	蒲田	5,143	100	58	42	25	60%
20	蒲田東 (蒲田医師会)	5,119	100	42	58	21	36%
21	大森東	4,618	100	0	100	43	43%
22	糞谷	8,819	100	78	22	9	41%
23	羽田	9,420	130	38	92	68	74%
	不明					19	
		165,842	2,490	572	1,918	1,098	57%

※令和4年4月1日時点の高齢者人口

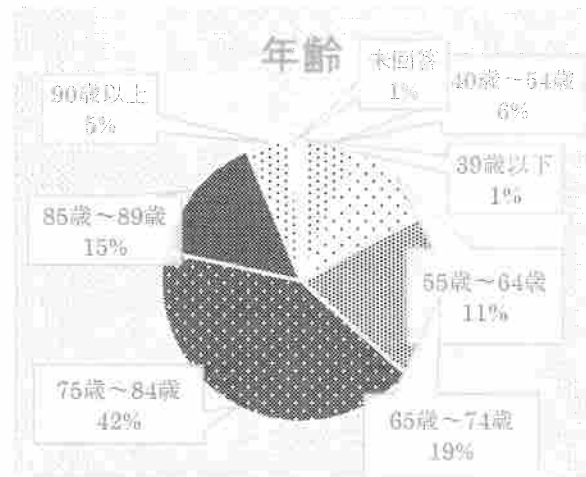
(2) 集計分析

■回答者の属性

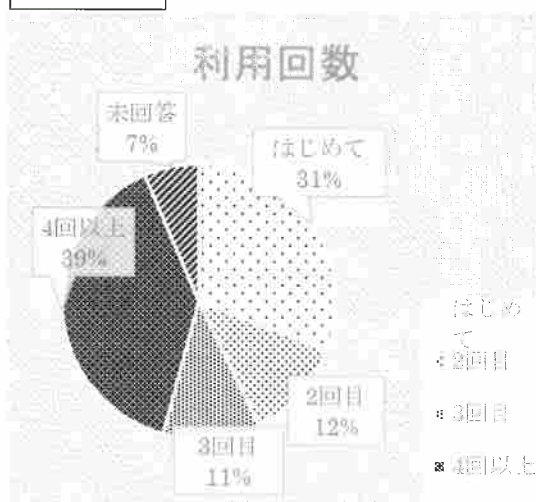
性別



年齢

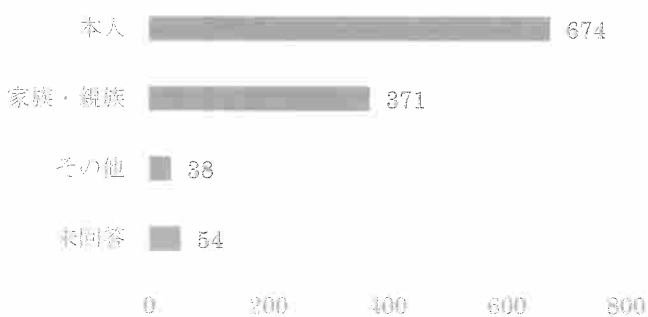


利用回数



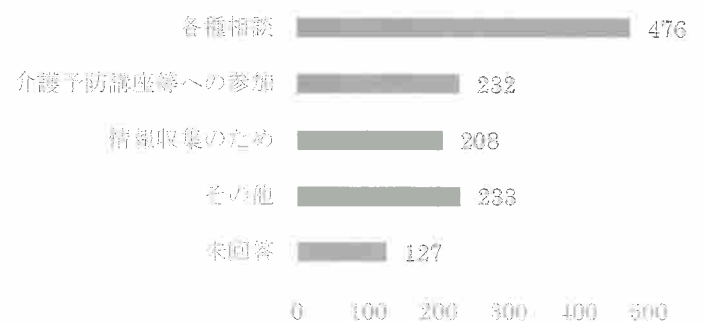
利用用件の対象者

利用用件の対象者（複数回答）

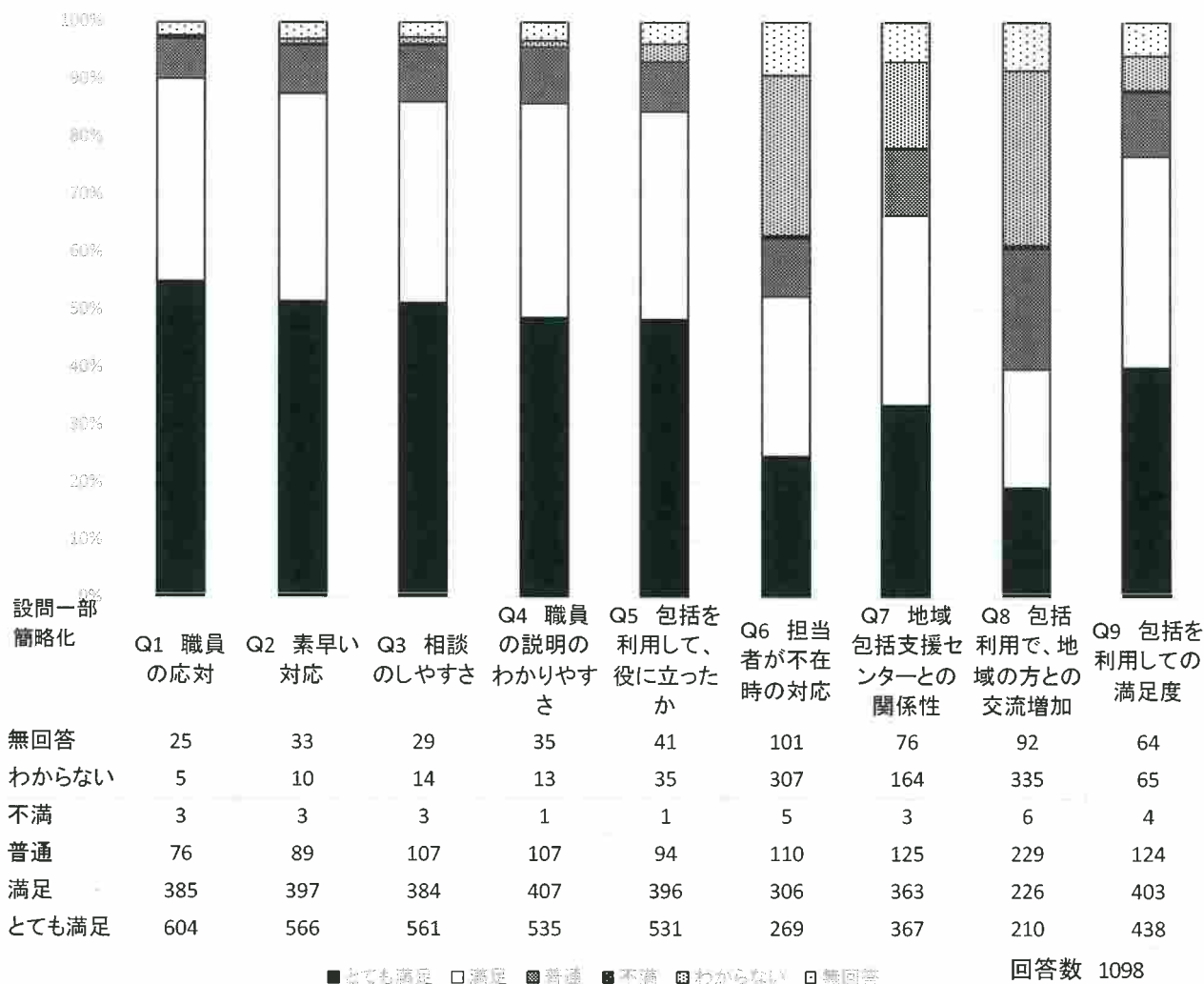


利用目的（複数回答）

利用目的（複数回答）



## ■設問



利用者アンケート結果については、全体的な満足度は高い傾向にあり、日々の包括職員の努力が利用者満足度につながっていると考えられる。一方で、わからないとの回答が一定数いる中ではあるが、Q6 担当者不在時の対応やQ7 地域包括支援センターとの良好的な関係、Q8 包括利用に伴う地域との交流増加の3つの項目については、他項目の満足度と比較すると今後さらなる取組が望まれる結果となった。

Q6 担当者不在時の対応については、「わからない」「無回答」が全体の4割近くを占める結果となっている。その内訳として、はじめて及び2回目の利用者の方が6割を占めている。地域包括支援センターの利用頻度があまりない方にとっては、回答しづらかった可能性がある。一方、全体の満足度は半数を超えているため、担当者が不在でも地域包括支援センター職員間で情報共有を適切に行い、各職員が出来る範囲で丁寧に対応していることがこの結果につながっていると考えられる。

Q7 地域包括支援センターとの良好な関係やQ8 地域との交流が低い傾向にある背景には、令和2年頃からの新型コロナウイルスの影響も大きかったと考えられる。コロナ禍によ

り、地域包括支援センター主催のイベント開催や地域の集いの場の利用が制限され、地域包括支援センターも思うように活動が出来なかったと言える。その中でも、各地域包括支援センター独自の取組を実施してきたことで一定の評価を得ることができたのではないかと。

利用者アンケートの自由記述には、「地域包括支援センターの周知が足りない」という声や「具体的に何をやる場所なのか分からない」という声が多数あったため、高齢者の総合相談窓口として重要な役割を担う地域包括支援センターのさらなる周知に向けて取り組んで行くことが必要である。また、「地域の活動を増やしてほしい」等の声もあったため、コロナ禍で活動が制限されることもある中で、これまでの経験で得た知識や発想力で地域包括支援センター主催のイベント開催及び地域の通いの場の提供を含めた取組を改めて進めていくことが重要であると考えます。

### (3) 自由意見（一部抜粋）

介護保険の申請方法や利用できる地域のイベントサークル活動など、今知りたかったことを的確に教えていただきました。今後も相談させていただけたらと思います。
センターの方は常に寄り添い、様々な情報を提供してくださり、ありがとうございます。こちらは何の知識もなく、不安ばかりでしたが、心強い一言や後押しを感じる事ができ、また何かあったら相談に行こうという気持ちになりました。日々大変なお仕事ですが、これからも力になってください。
いつも変わらない職員の皆様の温かい対応に感謝しております。毎回楽しみながら介護予防講座を受けさせていただいています。有難うございます。
職員の方が親切に接して下さり、参加者一人一人の話を丁寧に聞いて話を一緒に考えてやさしく答えて下さるので安心して楽しく時間があっという間に過ぎてしまいます。月1回ではなくせめて2回になるとうれしく楽しいです。
初めての相談で親切に分かりやすく説明していただき少し安心しました。今後どうなるか分かりませんが、相談して助けていただきたいと思います。
とてもスピードをもって対処してもらえて満足しています。
土曜日もやっていて良かったです。とてもいねいな対応でした。
どうしようと思っていた時、すぐ来ていただき感謝しております。出会えて一生の喜びです。今は体の動きが軽く体調が良いです。ありがとうございました。なんでも話を聞いていただき、助かっております。これからもよろしく願いいたします。
初めての利用でしたが、丁寧に対処していただき、ありがとうございました。
ケアマネジャーとはあまり話が出来ないが、包括センターに行った時の方が自分の気持ちを話せるし、聞いてくれます。色々のアドバイスもしてくれます。頼りになる存在です。老々介護は大変です。介護する者が病気持ち、腰も痛く食事の支度洗濯掃除と体の休まることがない。
とても元気になりました。



常に何かあったら地域包括支援センターを頭に置いてあります。
困ったときに相談でき、お世話になりやすいので今後の生活上、安心できました。
センターの皆様とても親切でよく話をきいてくれアドバイスを頂き感謝しております。
初めて行ったのですが、感じのよい人ばかりですので、また何かあったら相談に行きたいと思いました。ありがとうございました。
皆様に優しくしていただき感謝しております。
身近にこのようなセンターがあるということの安心感は最高です！
両親の介護か入所の相談をしています。丁寧な対応ありがとうございます。
わからないことをくわしく教えていただいて助かりました。
コロナ禍でイベント講座が無くなり残念です。一日も早く施設での各講座等再開できますように祈念いたします。皆様にお会いしたいです。
いつも介護予防講座や健康体操でお世話になっております。コロナ感染が収束して外出が自由になれば時間的にも長く参加できるかと思っておりますので、楽しみにして待っております。よろしく願いいたします。
お電話で問い合わせをした際も、当日ご説明下さった方もとても親切に丁寧にご対応くださいました。その後、利用者である母と見学に行った際もとても親切で母を預けても安心と感じました。母もとても気に入ったようで近日中に利用を開始させていただきます。ありがとうございました。
利用したあと、ひと休みするコーナー、又は知り合った人達との談話できるコーナーを設けて欲しい。
自分の受けるサービスが分かったが、手順をもう少し具体的な動画のようなものにして頂きたい。
包括支援センターを知らない人もいます。私は隣人に教えていただき友人も出来ました。包括支援センターの方は親切です。
情報は広くしてほしい。いこいの家に行っている人は分かるけど、コロナといえどももっと活動的であっても良いのではないか。老人は意外と気を付けていますから。
どの質問にも的確に答えていただきました。スペース的に手狭まで、となりの人の内容が聞こえてしまうのが、気になりました。
電話で問い合わせた際に、担当者でない方が対応して下さり、その対応への満足度は今一つだった。(やむを得ないと思うので不満ではない。)しかし、すぐに担当の方が折り返し連絡をくださったので助かりました。いつもありがとうございます。引き続きよろしくお願いいたします。
どのような事をやっているのか情報が知りたいです。
初めは相談しにくい様でしたが、お話しているうちに良く聞いて頂き満足でした。担当者不在でしたが、後日ご連絡頂き満足でした。ありがとうございます。

<p>地域によっては、管轄でない包括の支援センターの方が近い場合がある。また、その他の支援センターと併設されたところに行くことがある。どの包括支援センターも感じよく親切であります。申請等は管轄のところに行かなくてはならない案件が多い。デジタル化の時代、何処でも申請、利用を出せるようになると嬉しいです。</p>
<p>多摩川2丁目に住んでおりますが、この地域にもシニアステーションを開設してほしいです。健康講座を周囲の方に紹介しましたが、もっと近くになれば、行きやすいと言われました。手軽に行けて手軽に介護予防の健康体操などに参加できるようになると良いです。</p>
<p>訪問するたびにいつもやさしく対応してくれる。何でも相談でき、回答も的確です。安心して友人たちにも紹介できとても感謝しています。</p>
<p>個室があったらよいと思った。</p>
<p>気軽に高齢者や住民の集まる居場所がないので、高齢者カフェとか集まって雑談・相談・学び等の住民の要望を聞く等の住民とのつながりを作りたいと考えてほしい。非常に寂しい思いをしています。</p>
<p>センターの周知が足りない。何か広報活動をする、区民の認知度が増すと思います。</p>
<p>事務所がせまいと思います。</p>
<p>地域包括支援センターの仕事内容等をもっと詳細にアピールするの必要を感じています。どんなことが相談出来るのか・・分かりにくいと思います。</p>
<p>係員との話等をする時間が全くなし。活動が月1回では地域の方との交流は難しいと思う。時間的に。内容についても1時間の中でいろいろな話や外部の方の話もあり、短いものです。もう少し活動が分かる1時間であってほしいと思う。30分前後なので。挨拶、その他を抜きにして1時間を希望する。</p>
<p>もっともっと街中へ出て活動すべきだと思う。例えば、「ラジオ体操の会」等の各種活動とか池上警察防犯係も巻き込んで一緒に「詐欺防止」の説明してほしい。</p>
<p>担当する方によりますが、事務的なことは全部しっかりやっていただきますが、もう1つ個人的な問題とか悩みを聞いて頂けると自分の気持ちが変わる事があると思います。(答えは出なくても聞いてくれるだけで変わると思います。勝手ですが。)</p>
<p>この建物には何があるのかははっきりわからないので、表示、案内してください。</p>
<p>地域の活動を増やして欲しい。</p>

## 2. 民生委員児童委員アンケート調査

### (1) 回収結果

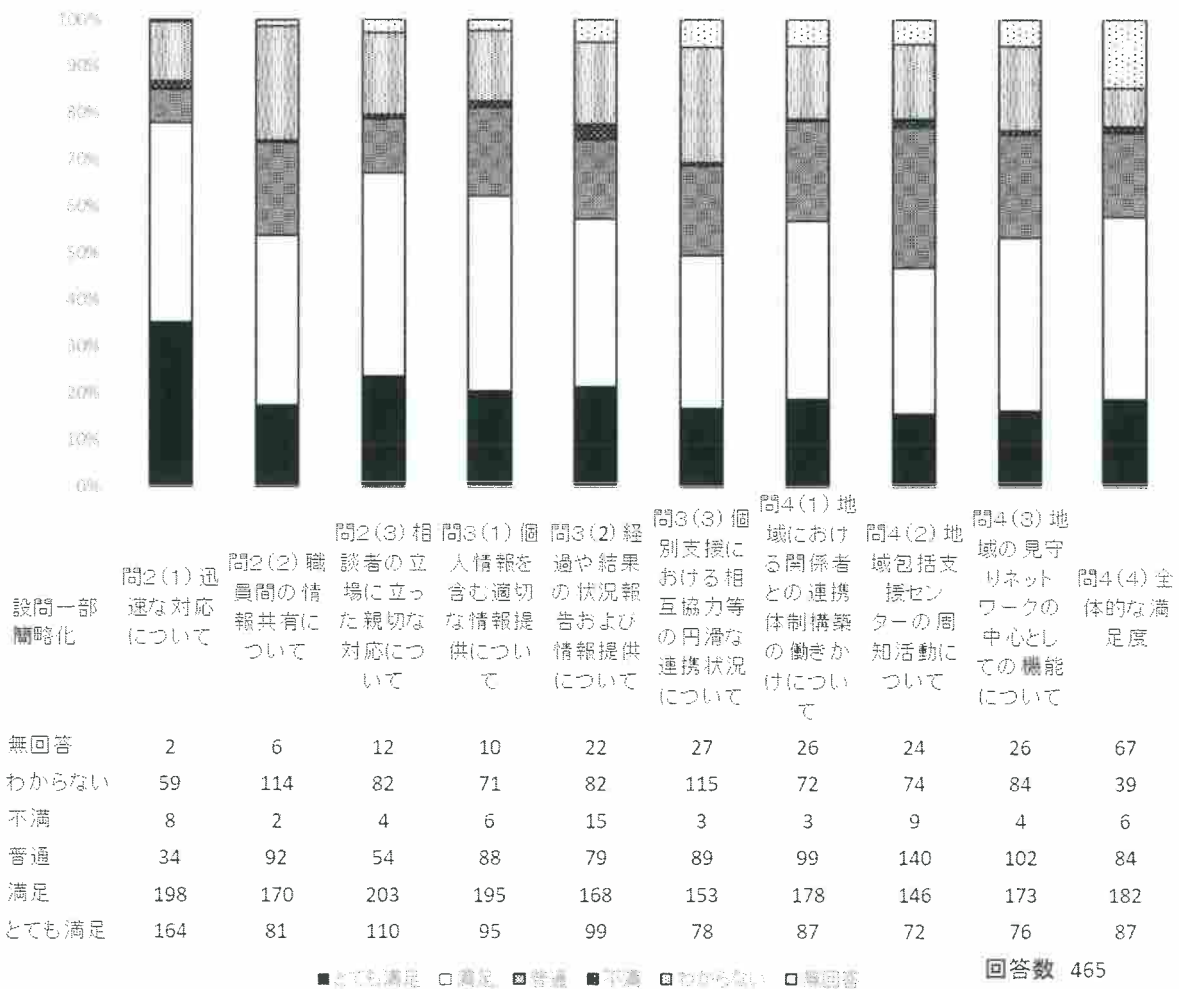
配付数	490 票
対象者	令和4年6月時点での区内の民生委員児童委員
配付方法	区を通じて各地区の民生委員児童委員協議会にてアンケートを配付
回収方法	各地区民生委員児童委員協議会において直接回収
調査期間	令和4年7月配付 令和4年9月30日回収締切

配付数	490 票
回収数	465 票
回収率	95%

No.	センター名	特別出張所	現員数	回収数	回収率
1	大森	大森西	43	29	100%
2	平和島			14	
3	入新井	入新井	26	24	92%
4	馬込	馬込	33	23	91%
5	南馬込			7	
6	徳持	池上	31	28	90%
7	新井宿 (大森医師会)	新井宿	16	14	88%
8	嶺町	嶺町	17	16	94%
9	田園調布	田園調布	15	15	100%
10	たまがわ	鶉の木	17	15	88%
11	久が原	久が原	17	17	100%
12	上池台	雪谷	33	33	100%
13	千束 (田園調布医師会)	千束	17	17	100%
14	六郷	六郷	45	38	98%
15	西六郷			6	
16	やぐち	矢口	30	30	100%
17	西蒲田	蒲田西	41	31	95%
18	新蒲田			8	
19	蒲田	蒲田東	33	11	94%
20	蒲田東 (蒲田医師会)			20	
21	大森東	大森東	16	15	94%
22	糺谷	糺谷	31	28	90%
23	羽田	羽田	29	26	90%
		総計	490	465	95%

※令和4年6月1日時点

## (2) 集計分析



民生委員児童委員アンケート結果については、全体的な満足度は約6割となっており、問2(1)迅速な対応については約8割が満足との結果となった。各地域包括支援センターの職員が高齢者の総合相談窓口として第一線で迅速に対応していることを示していると言える。一方で、問3(2)経過等の情報共有については不満が15票あり、問3(3)円滑な連携状況については、とても満足・満足が約5割にとどまっている。

地域に根付いた支援を行う上で、地域の情報を多く持つ民生委員児童委員と高齢者の総合相談窓口の機能を持つ地域包括支援センターの連携は必須であり、今後も円滑な連携強化に向けての取り組みがさらに求められる。

(3) 自由意見 (一部抜粋)

全体

何でも相談が出来る、安心感があります。
いつも気持良く対応して下さい、大変感謝しております。本当に、ありがとうございます。
担当者は仕事熱心で、民生委員児童委員の依頼に対して迅速な対応をしてくれます。
地域包括支援センターさんは、いつも誠実に迅速に対応して下さいるので感謝しております。
高齢者が多くなる時代、お仕事がふえるのが目にみえます。お体を大切にご活躍ください。
迅速に適切な対応を下さっていると感じます。誠実さ、伝わっています。とてもお忙しいとは思いますが、民生委員と包括の職員の方が地域の方々（高齢者）のことについてお話しできる時間がもう少しもてたらと感じます。
民生委員は支援者を包括に繋ぐ事が役目だといわれます。頼りになる包括を期待しております。
包括支援センターの人がいて私達の活動が出来ると思います。
今後も円滑な連携をしていきたい。
民生委員として問題が起ると、まず包括支援センターへ相談すると、本当に親切に対応して下さいます。少人数で、夜中まで対応し、天候不順でも飛んで来て下さります。民生委員としてなくてはならない包括支援センターの皆様です。心より感謝しております。
センター長の熱意ある実行力が素晴らしいと思う。職員も皆良く対応して下さいっていると思う。
問合せ等に迅速に答えて頂き感謝しています。
業務が多忙な中、いつもていねいに相談に応じていただき感謝しております。今後も連携して地域の為に活動して行きたい。
地域包括支援センターをよく知らない方もいらっしゃるので活動PRもあるといいと思います。ご一緒に活動できるのは嬉しいです。色々な方とつながりができ、自分自身にとっても良い社会勉強になりました。(乱筆で失礼致しました。)
いろいろなセミナーを用いて下さいますが、地域の方の参加もう少しあると良いかと思えます。
民生委員になった翌年にコロナが始まり、チラシ、電話での活動のみで実感がありません。
民生委員、地域包括、ケアマネの三者の定例ミーティングを定期的(もっと数多く)に行ってほしい。
一般の方々に対して、センターの役割や機能を知らせる機会をもっと増やせば、もっと有効な存在になると思う。
地域包括支援センターをまだ知らない人もいますので、ひきつづき広めて行ってほしい。
TVコマーシャルで民生委員を見たことがありますが、地域包括支援センターについてもやった方がよい。TVは高齢者がよく見えていますから。

連絡したがそれっきりの場合もありガッカリしました。
担当地区の全員の様子を共有するのは、個人情報等のかねあいもありむずかしいと感じるところもあるが包括からの情報は少なすぎるように感じている。しかし不満ではない。
交通の便が悪く、坂道も多いため、バス通りに面していたらと思う事があります。
地域包括支援センターがどんな活動をしている所なのか、未だに分かってない方が沢山いますので、多くの人に周知出来る様な取り組みを進めて行って欲しいと思います。
個人的な意見を言わせていただくと、職員の方々が異動されてしまうことが残念です。しかたない事なんだろうが、少し長く根付いた支援をお願いしたいです。
色々な情報を知らせるが、民生委員をあてにしすぎていると思う。自分の所で出来る事も多くあるはず。もう少し考えてからお知らせ下さい。

問2-(1)地域包括支援センターに依頼したケースにおける、迅速な対応について

相談に対してはよく聞いてもらっています。
素早い対応で（丁寧な説明で）いつも助けていただいています。
電話での依頼でしたが、アドバイスも的確で、すぐに動いてくれました。
夏の熱中症防止等のチラシを配布した際、（ポストが満杯等）気になったお宅を包括にご連絡したら、後日フォローアップの結果報告のご連絡をいただいた。
生活に不安のある高齢者について相談した所、すぐ訪問し行政につなげて対応してくれた。
依頼したことに対してその場で確認してくれたり、対応が迅速である。
1人暮らしの高齢者の登録に同行し相談対応をしていただいた。
休日の時でも折り返し電話対応してくれました。
必ず迅速に折り返し返事をいただける。
独居で少し健康に不安がある高齢者について、大家さんが心配している事を伝えるとすぐに来て、その方と大家さんに会ってもらえた。
すぐに丁寧なお返事と対応いただけています。難しい事例や困った時には同行いただいて助かりました。
安否が心配な方があり、相談したところ、その日のうちに訪問してくださいました。
ケースによるが、発生した出来事、相談に対してすみやかな対応をしてくださるので頼りにしている。
相談の翌日には相談者の方を訪問し、適切なサービスを組んでくださる。
どんな時でも、いち早く職員の方々が動いて下さる。対応が必要な方の目線で、いつも温かく見守ってくれている。
ていねいな対応になっていなかった。

問2-(2)地域包括支援センターの職員間での情報共有について

訪問した日には連絡を頂き詳細を報告してくれた。
必ずメモで残してくれて、担当につなげてくれる。所長の全体の把握もありがたい。
担当している方とも、そうでなくても、問い合わせをした時は、すぐに、電話をしてくださいます。
どなたに聞いても今までの経過を把握して対応していただけます。
問題があり、電話をすると、すぐに担当の方、所長さんに伝わっていて早い対処ができています。
いわゆるたらい回しになったことはない。
職員間の情報は共有出来ていると思います。
職員間の横の対応がとてもスムーズに出来ています。
担当の方に伝えていただき、必ず連絡があります。
担当者不在時でも、他の方が内容を分かっている話が多かった。
どなたに対応して頂いても、話が通じます。
担当者以外の方でも共有できる内容については回答いただけますし、伝言をお願いすれば、必ず担当者の方から連絡をいただいています。
民生委員はもっと情報が欲しい、包括は個人情報を出すのに慎重である、という構図はあると思います。職員間のことはわかりません。
センター内の活動がわからない。
こちらから聞かなければ報告等はない事が多い。
時々共有されていない事例がある。

問2-(3)相談者の立場に立った、親切な対応について

電話だけでなく直接訪問して、介護サービスについていねいに説明して下さるので、相談者も安心し、心を開いてくれるようです。
定期的に連絡をとっていただく等対象者に安心感があり、信頼につながるように思う。
出来る事は対応してくださっていると思います。
包括センターの方がすぐ対応して下さり、高齢者の方からもお礼を言われた。
いつも親身になって、対応していただき助かります。
親身に対応して下さると共に的確な対応にも感謝しています。
電話で相談した際、的確な指導を頂いたことがある。
相談者の理不尽な言い分にも聞いて寄り添っていることもあって、さすが専門家と思うこともあった。
相手の気持ちを大切に対応していただいた。
センター職員により個人差が有る。

行政目線での対応を感じた。

問3-(1)業務に関りがある範囲での、個人情報を含む適切な情報提供について

情報を教えてもらえたおかげで適切な対応をすることができた。

できる範囲、わかる範囲で教えて下さるから。

情報共有が適切に出来ていると感じている。

報告したことに対し、きちんとどのように対応したか情報を提供して下さる。

話し合える関係が出来ているから。

お互いの守秘義務、個人情報などの範囲で、情報共有できている。

常に適切な情報提供、情報共有が出来ています。

わかりやすく、説明してくれている。

適切な情報をして頂いていると思います。

包括の職員の方と民生委員はいつも身近で支え合っている。

個々のケースによって、多少の違いがあります。

コロナ禍なので難しいかと思いますが、もっと対面的に情報交換が出来ると問題処理がスムーズに進み、コミュニケーションが人情的に顔色を見ながら話し合えると思う！

限界を感じる（民生委員のやることとして）あとは包括にまかせれば良いと感じた。

ある程度は情報共有したい。（むずかしいのですが…）

問3-(2)民生委員児童委員が地域包括支援センターに依頼したケースの、経過や結果の状況報告および情報提供について

常にケースの情報や経過、結果状況報告をしてくれる。

的確な情報が得られる。

依頼したケースで近況報告や見守り等について、その都度情報提供を頂きました。

最終的な結果の連絡があると安心します。

素早く、ご報告もらえます。

その都度細やかな経過報告あり。

すぐに連絡を下さり、共有できていると思っています。

継続的に情報提供してくれた。

以前は経過、結果報告がない事がありましたが、現在は状況報告等いただいています。

結果の状況報告が不十分と感じる。

経過や結果の報告が無い。

結果に関しては当該機関からの連絡はありましたが包括支援センターからは何の連絡もありませんでした。



担当した職員の方はとても対応が良かったのに残念です。
ある程度、情報が入ってくるが、その後継続的にないことがある。
返事がない時がある。
途中から情報がない。

問3-(3)高齢者の個別支援における相互協力や、民生委員児童委員の自主事業への支援等、円滑な連携状況について

自主民協へ、認知症サポート・見守りキーホルダー等、さまざまな分野に学びの場に協力して下さいます。コロナになってからは、桜の花、イチョウの木に葉にメッセージを書いて貼り、地域の方達の心をつないで下さる支援をして下さいました。
高齢者のお楽しみ会などを開催する時もいつも相談にのってもらえ助かります。
民生委員のサロン活動にも多大な支援をいただいている。
サロン活動の相談にのっていただき、講師を派遣していただいた。参加者に喜んでもらった。
研修等、とても忙しいと思うが、協力してもらえる。
毎月の民生委員の自主活動時に、協力していただいている。
サロンへの顔出しや、アドバイスなど親身に考えて下さいます。
体操や情報交換など協力してくれる。
町会の体操教室などを通し、日頃から連携が取れている。
高齢者宅への包括、民生委員、共同での訪問の機会もあるし、民協の集まりに包括の皆さんが来ていただく事もある。
民生委員自分自身が個別支援を今よりしっかりとすること。動くこと。それが円滑な連携につながる。やや包括支援センターに頼りすぎていた感あり。気を付けたい。
コロナ禍において最今は以前より少なくなっていると推察します。自主において多岐にわたってお話をうかがえるようになると良いのですが。
ケアマネジャーとの情報が、つながらない(民生委員に)。ケアマネの資質もあると思うが。

問4-(1)地域の会合等への参加や、情報提供の取組みなど、地域における関係者との連携体制構築の働きかけについて

定例会への参加で情報は常に行なっている。
民協定例会等に参加され、いろいろお話下さっている。
民協で地域の高齢者の皆様への会等には必ず参加して下さり、なおかつ、体操等、参加者の為に色々準備して来て下さり、又その時に必要な情報提供、資料の配布等もして下さり、とても満足しています。
民児協の定例会に常に参加し、情報提供を行っている。
地域に参加していこうとする気が感じられる。

積極的に連携体制を築こうとしている。
町会に働きかけ会合を開いて下さっている。
コロナで中止になる会議もありますが、情報交換の場として大変勉強になります。

問4-(2)地域の行事への参加や、セミナーの開催など、地域包括支援センターが地域住民の理解を得られるための周知活動について

十分すぎるほど活動している。
ご自身たちの活動の内容や様子が伝わってきて、活発な活動により高齢者の方々の参加数も多い。
いろいろな活動や講座など工夫してくださっていると思います。
民生委員や自治会の会合に参加し、シニアステーションでのセミナーも行ない、何か困ったことがあった時、地域包括支援センターが窓口となってすぐに対応して下さるので、地域の方にも周知されている方が多いと思います。
若い年代の方は地域包括支援センターって？という方が多いのでは・・・このような方々の理解を得られるための周知活動って難しいですね。
費用の関係から難しいとは思いますが、イベント等のチラシが新聞に入っていると良い。掲示板はあまり見ないので。
コロナの影響か、参加人数が少ないのが残念です。
町会、自治体（回覧板、掲示板）と連携してもっと知ってもらったほうがいいのでは。
セミナーなどは自治会、町会掲示板、回覧などに入れないと広報的なものでは伝わらないこともある。
自治体の方達にも知られてない様を感じる。活動内容をもっとわかりやすく、身近に感じてもらえるといいですね。
包括センター通信等、町内会の回覧板や掲示板で見かける機会を増やせるともっと身近に感じてもらえるのでは・・・
地域の人に対してのアピールが弱い様に思われます。
民生委員と比べると、まだ、周知不足です。

問4-(3)地域の見守りネットワークの中心としての機能について

「高齢者の事は地域包括センターへ行くと良い」と言う言葉が地域の方から出ています。今までも、これからも役目を果たして下さって行くと思います。
十分機能していると思います。
民生委員の立場では何かあったらまず包括センターへ連絡する。そこから適切に対処していただいている。
精力的に活動している。

大切な拠点だと思っています。安心して連絡できます。
自治会、町内会、社会福祉協議会、民生委員児童委員などの地域の中で組織的な活動を通して、つながりが豊かになっていく事で見守りネットワークにつながると思う。
相談先として地域の方々へ最初にご案内ができる場所として安心してしています。
やはり周知の問題が・・・
キーホルダーの周知をもっとしたらよいと思う。
機能が見えてこない。

問4-(4) 地域包括支援センターの取組みや連携などについての、全体的な感想について

全体的に、頼れる。支援を受け易い雰囲気伝わって来ますが、存在をもっとアピールすると、説明も（相談者への）しやすいです。
包括支援センターというサービスが大分周知されたと感じている。役割も多岐にわたり、高齢化がすすむ中、期待も大きいと思います。
今後はもっと包括との連携をふかめていきたい。
支援者の相談事に真摯に向き合っていただき、たいへん感謝しています。
取組みや連携など、全体的によくやってらっしゃると思います。
今後も引き続き連携していきたいと思います。
デイサービス、特養なども併設しており、各部署の情報共有がなされ、職員の皆様が親切に対応（プロ意識が高い）。
活動が多岐にわたり大変だと思いますが、とても頑張っって新しい取組みにも挑戦している印象。
民生委員として、包括支援センターがあるので大変ありがたいです。
地域包括支援センターと連携して行けるので民生委員としてとてもありがたいです。
皆さんとても、一生懸命なのが良くわかります。
高齢者の方々は頼りに思っているようです。
これからも、御指導頂きながら地域の方々と共にお手伝いさせて頂きたいと考えております。
コロナ禍で、イベントなど少なくなっていると思うが、地域にもっと広報すべきだと思う。町会の掲示板の活用などで、身近なところで参加できることを知らせるべき。

### 3. 介護支援専門員アンケート調査

#### (1) 回収結果

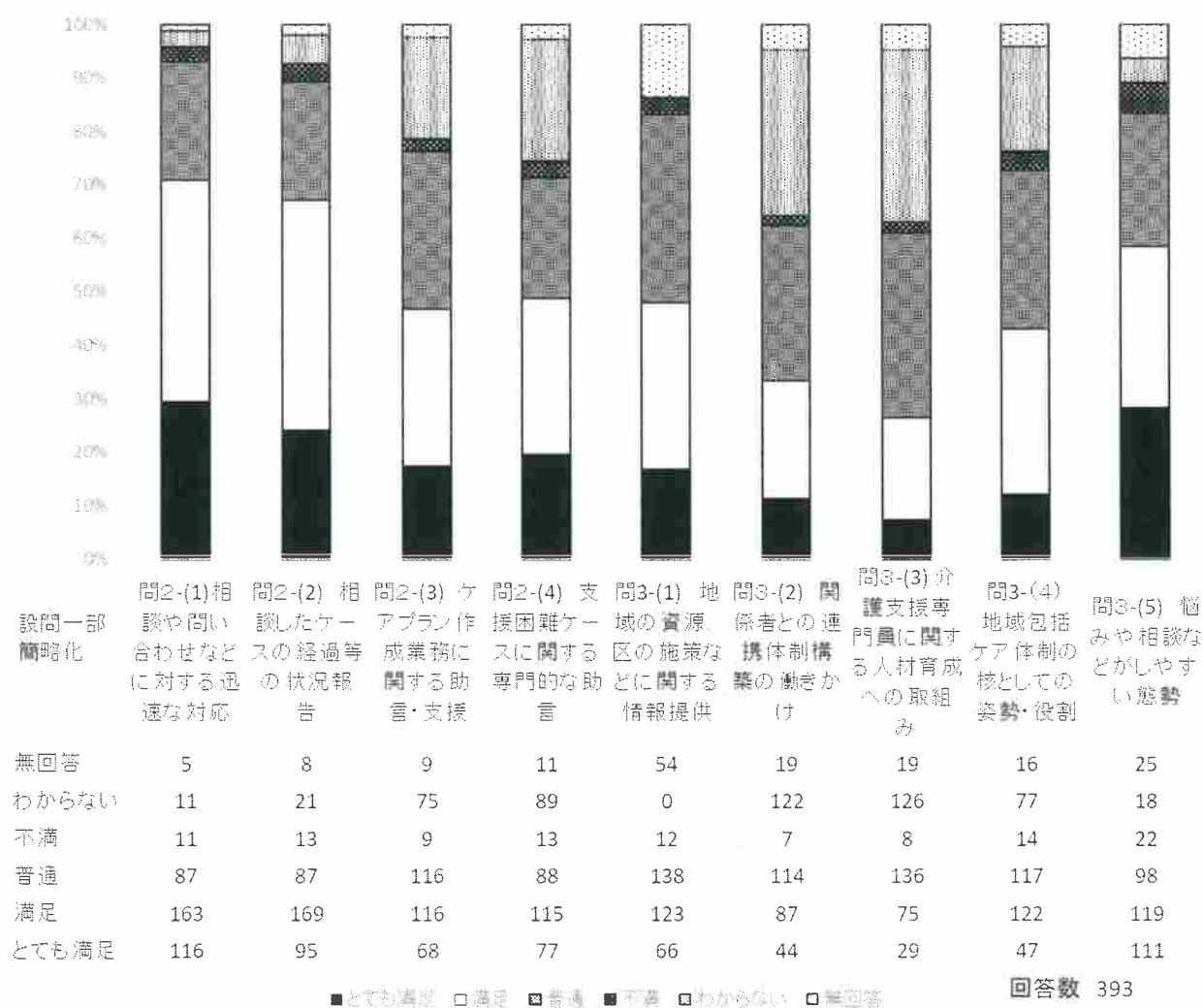
配付数	172 事業所 (※複数の包括と関わっている場合は、1人複数票(包括ごとに)提出可能)
対象者	区内の居宅介護支援事業所に所属している介護支援専門員
配付方法	区内の居宅介護支援事業所(172か所)にアンケートを郵送し、所属の介護支援専門員に配付
回収方法	返信用封筒による郵送回収
調査期間	令和4年6月10日配付、令和4年8月9日回収締切

配付数	区内 172 か所の居宅介護支援事業所
回収数	390 票
回収率	—

No.	センター名	特別出張所	回収数
1	大森	大森西	16
2	平和島		20
3	入新井	入新井	16
4	馬込	馬込	12
5	南馬込		5
6	徳持	池上	30
7	新井宿 (大森医師会)	新井宿	14
8	嶺町	嶺町	8
9	田園調布	田園調布	7
10	たまがわ	鶉の木	7
11	久が原	久が原	17
12	上池台	雪谷	23
13	千束 (田園調布医師会)	千束	12
14	六郷	六郷	23
15	西六郷		15
16	やぐち	矢口	16
17	西蒲田	蒲田西	20
18	新蒲田		6
19	蒲田	蒲田東	13
20	蒲田東 (蒲田医師会)		19
21	大森東	大森東	13
22	糶谷	糶谷	33
23	羽田	羽田	15
	不明		33
		総計	393

※区の居宅介護支援事業所一覧を参考に集計をしている。

## (2) 集計分析



介護支援専門員アンケート結果については、民生委員児童委員アンケート同様に問2-(1)迅速な対応については、約7割が満足と回答しており満足度が高いことが伺える。一方で、問3-(2)関係者との連携体制構築の働きかけや、問3-(3)介護支援専門員に対する人材育成の取組については、全体的に満足度が低い結果となった。自由意見欄からは、リモートを取り入れた研修会の実施等、地域包括支援センターがコロナ禍でも様々な取組を行い介護支援専門員の育成に努めてきたことに対する一定の評価も伺えるが、今までと同様に交流が出来ないもどかしさが今回の結果につながった一面もあると考えられる。また、問3-(5)相談などがしやすい態勢については他項目と比べて不満との回答が多い。

高齢者支援を行っていく上で、介護支援専門員と地域包括支援センターが日頃から風通しのよい関係性を築き、さらに連携しながら対応していくことが重要である。

(3) 自由意見 (一部抜粋)

全体

顔の見れる関係、信頼関係を築けるように努めていきたいです！
今後もいろいろアドバイス、情報をよろしくお願ひいたします。
いつも助かっています。一緒に考えてくれてうれしいです
とても大変な仕事だと思います。とても感謝しています。
密にかかわりを持つようにしていきたいと思います。今後ともよろしくお願ひします。
今後ともこまめに相談に乗って助言・ご指導のほどよろしくお願ひしたい。
いつも大変お世話になっております。今後ともよろしくお願ひいたします。
対応してくださった方によって違うので、一概には言えないです。
コロナ禍が落ち着きましたら、勉強会をお願ひしたい。
他職と連携できる様な横のつながりができる会を設けて欲しい。
色々な制度や役割がどんどん増えてきますが、お互い協力してがんばっていったらと思います。ご担当の地域でレアなケースでうまく進んだなどありましたら、(こういうケースでこの制度が使えて良かった等) HP などに載せて頂いて共有して頂けると嬉しいです。
新規で依頼をいただくときに詳細の情報が欲しい。
地域包括支援センターが担う役割が多すぎる印象を受けています。
包括によって同じ内容でも、対応・考え方が違うことがある。横の連携として、統一して下さるとありがたいです。
手続きや報告で包括に訪問することありますが、カウンターで名乗っても顔をあげない人が多く、対応したくないと態度にでていたので訪問しづらいです。
地域包括支援センター間の差が見られるため、横のつながりやサービスの質の均一化を図ってほしい。
人によって対応の丁寧さ知識、力量にとっても差があるように感じます。人事異動により慣れた方が大勢いなくなってしまうと相談しづらくなります。
包括により対応が違うことが少し気になります。
包括同士でも連携してください。
電話がつながりにくい (話し中が多い)。

問 2 - (1) 介護支援専門員からの相談や問い合わせなどに対する迅速な対応について

介護支援専門員の立場や心情に寄り添ってくれている。
担当者に電話をかけ、不在であっても必ず折り返していただけている。担当者が一日不在、休みでも他の職員が相談や問い合わせに応じている。
不在の場合、伝言すると折り返しの電話がある。
包括どなたに質問しても、適切と思われる回答が返ってくる

相談内容について、迅速に丁寧に教えていただいています。
当日中に何かしらの連絡がある為。
留守でも直ぐ折り返し電話を下さる。
不在でも戻ったら、すぐに対応して下さるなど早い。
担当者会議の日程調整など、担当者が不在でも迅速にお返事いただけた。電話を受けた人が分からない場合でもすぐに事務所で確認していただき返事をもらえた。
すぐに返答ができない場合などは、調べて折り返し連絡をして下さっています。
電話でも面談でも、親身になってよく話を聞いてもらい、アドバイスをしてくれます。頼むと必ず折り返しの電話がきます。
担当者によるところもある。
担当者によって対応が異なる。迅速な対応をされる職員と聞いてまた連絡してくださいで進まないこともある。
不在が多く連絡が取りづらい。
相談をしてもその後の回答がありません。
なかなか返答をもらえないことがある。
対応の遅延があった記憶がある。
対応する人により、満足することもあるし、不満な時もあります。
対応して下さる職員さんにもよりますが、特に迅速だとは思いませんでした。

問2-(2)介護支援専門員から相談したケースの、経過や結果などの状況報告について

経過や結果の情報は共有してくださっています。
いつも報告はきちんとしてくれる。
ケアマネからの報告を受けて一緒に考えてくださったり、他のケースなどの例を教えて下さり、参考になる。
親しみやすい対応で、報告も親身になって聞いて下さいます。
何かあれば、すぐ連携して頂き、区にもかけあって下さっていて、助かっています。
ケースについて結果や今後の方針についての説明がある。
対応がわからず相談したところ一緒に考えアドバイスをくれました。
困っている時に相談すると調べてくれるので、とても助かる。
包括の方から、その後どうなっているか問いかけてくれることも多々ある。
必ず報告くださいます。
継続して対応して下さりご指導頂けている。
問合せについて、しっかり報告してくれると思う。
状況報告した事は有るが、された記憶ない。

担当者によって差が大きい。

問2-(3)ケアプラン作成業務における問い合わせや相談に対する、専門的な見地からの助言・支援について

相談をすれば提案はしてくださっています。
助言も細か過ぎずケアマネジャーに任せていただいている。
違う視点からの助言を頂くこともあり、参考になる。
ポジティブ、前向きな助言・支援をいただいております。
プラン内容について、利用者の不利益にならないようお考えくださった上で助言頂けている。
悩んでいるケース、困難ケース等、相談すると適切にアドバイスして頂けるので、助かっている為。
一方的ではなく利用者事業者に良い方法を考えてくれる。
聞いたことに関して即答いただけることが多い。
特にセンター長や主任ケアマネの方々には現場のことを熟知されており、常に適切なアドバイスを頂ける安心感があります。
個人によって違うが、相談しても意見をもらえず、ケアマネさんが思ったようにしてもらっていいですと丸投げされた事があった。委託したからといって全て任せるとするのは困る。
カナミックがわかる方が少ない。
人によってかなり異なります。又助言については、もう少し優しい言い方や納得のできる言い方をしてほしいと感じる職員さんがいます。
多忙なようで、担当を任せたらプラン内容や助言に関して支援やアドバイスはない。
担当者によって違う時がある。

問2-(4)支援困難ケース（高齢者虐待、権利擁護など）に関する、専門的な助言などについて

なるべく早期の段階から相談するようにしていて、一緒に関わり方について考えて下さるので心強いです。
一緒に訪問をしたり、どう進めていけばいいのかを一緒に考えてくれる。
ポイントを押さえてアドバイスをくれる。
すぐに解決できるケースではないので、伴走して下さる姿勢があり、有難いです。また、専門的な助言もときにあります。
虐待が疑われる案件も一緒になって対応してくれています。
虐待の可能性のあるケースについて相談したところ、迅速に動いて下さった為。
すぐにどうにか出来る事ではなくても、いつも気にかけてくれる。



困難ケースでは専門的な助言をしてもらっている。
気づいていないことへのアドバイスあり。
一緒に動いてくださり、対応や助言を受けました。感謝してます。
人によって異なりますが、よく対応して下さいます。
人によってかなり異なります。又助言については、もう少し優しい言い方や納得のできる言い方をしてほしいと感じる職員さんがいます。
助言はもらえるが、動いてもらえないことがある。
個々によっての対応の違いがあると感じる。
任せ気味である。

問3-(1)地域の資源、区の制度や施策などに関する情報提供について

地域の情報提供や冊子を交付して下さったりしている。
地域資源がなく困っていたところ、情報をくれて助かりました。
こちらからの質問疑問について、教えて下さっています。
調べて教えてくれたり、資料をくださる。
利用者にとって役立つ資源や情報を提供してもらっている。
問い合わせたり、包括に足を運べば教えてくれる。
新しい地域資源等も早くに情報提供していただいています。
チラシなどは包括にあるので、行きそびれると、手に入らないので、時間ロスがある。
あまり情報提供してくれない。地域の資源もないことも課題だが、情報が少ない。
コロナ禍で、様々な活動が縮小していく事もあり、情報の提供をする方も大変だと思います。
地域の資源は少ないので、情報提供は難しいかと思っています。
全く、地域に対して発信していない。
こちらから聞くことが多い。
特に情報提供がない。
包括から事業所への発信が少ない。包括へこちらから出向かないと地域活動のチラシなども手に入らない。

問3-(2)地域における会合や行事へ参加し、関係者と連携体制構築の働きかけをしているかについて

地域のケアマネ連絡会などにより、連携体制がとれている。
地域に包括支援センターが根付いていると感じます。地域（住民）と私たちケアマネのパイプ役になっていただいていると思います。
研修、会合、行事などの他、地域ケア会議等で連携、働きかけいただいています。
利用者家族が時に行事に参加しているのを聞きます。コロナの時でもやっている事があり、色々工夫しながら地域行事をしている事に感心しました。
所長や主任介護支援専門員の方が先に立ち、働きかけてくれます。
地域の行事の参加働きかけをいただいている。
Zoomでの地域包括ケアの勉強会は医師が自治会とも連携のある様子が伺え勉強になります。
コロナ禍のため、できる範囲で対応。
民生委員との十分な連携を図っていると思う。
民生委員との橋渡しなどしてくださっている。
地域に密着した会合などお声かけしていただいています。
以前は、定期的に研修、勉強会を行っていましたが、コロナ禍で集まることができなく、ウェブ研修になっている。
情報が事業所に届かないことがある。
コロナ禍でむずかしいと思いますので、工夫が必要かと思います。
コロナの為、行事がない。
事業所が離れている為、参加できない。
コロナの影響で働きかけは少なかったと思う。

問3-(3)講習会やセミナーなど、介護支援専門員に関する資質向上・人材育成への取組みについて

研修などの提案がありました。
定期的に勉強会など行ったださっている。
講習会など、専門的な立場の講師を招き、利用者からの相談があった際に案内繋げて頂けている。
民生委員との意見交換の場を設けたり、積極的に計画を練っている。
オンラインなどであまり慣れていない状況でしたが、講習会等わかりやすく説明していただき大変満足しています。
セミナー等もオンラインで行ったださき、大変参考になりました。
コロナ禍で研修会の機会が少なくなっています。
事業所が離れている為、参加できない。

コロナ禍もあるが、地域のケアマネ同士がもっと顔が見えて地域全体の資質向上につながる場が欲しい。
コロナで集まりが少ない。ほとんどない。
やる気を感じられない。
包括独自の取り組みはないと思う。
講習会やセミナー等に参加したいが、時間的に難しいため、実際どのようになっているのかわからない。

問3-(4)地域包括ケア体制の核としての、姿勢・役割について

地域の行事でおみかけしました。中心になろうとされてると思います。
連携取りやすく、必要なアドバイス頂けます。
ケアマネジャーの支援他、連携体制の構築、地域資源の開発に取り組まれています。
何かあると相談できるため安心です。
地域包括ケア体制では連携、協働の姿勢がある。
姿勢、役割を自覚して、業務に取り組んでいると思います。
何か利用者からの相談があった場合、早急に対応していただいている。
地域資源など、何か利用者からの相談があった際に相談先へ繋げて頂けている。
問題が起きた時、早急に対応して頂いている。
いつも親身に相談、アドバイスして下さるので心強いです。
いつも謙虚な姿勢で役割を果たされていると思います。
相談先として大変信頼しております。
地域の高齢者の窓口として機能していると思う。
大きな課題に向け取り組まれていると思う。
地域で支え合う情報、研修や地域での問題点を共有できる場であって欲しい。
仕事が忙しそうで、実際の核としての役割等が伝わってこない。
居宅介護支援事業所に委託される時、個人的な思いや好みで一定の事業所に集中して依頼している人がいる。公平な立場でということをお忘れしないで行動して欲しい。
職員の交代が続き、利用者も担当者も分からないと言っている。

問3-(5)悩みや相談などがしやすい態勢について

相談をするとすぐに対応して下さり助かります。新規のデイの紹介もいただきました。言葉遣いも丁寧で、お話ししていても気持ちがいいです。
いつも相談しやすい言葉を掛けていただいている。
愚痴も含めて、相談にのって下さり、頼りにしている。

気軽に相談できる体制がある。
地域によって情報共有できているので、相談しやすいです。
いつも丁寧なご対応で、相談しやすいです。
どの担当の方に相談をしても、専門性の高い情報を分かりやすく教えて下さるので、本当に助かっています。一人で解決するのではなく、地域全体で困難な課題に向き合っていくことができるので、とても心強いです。
人による温度差はなく、どの人に相談しても大変親身に対応して下さいます。いつも助けられています。
職員の対応が感じよく話しやすい。親切で丁寧に説明していただける。
話しやすい雰囲気です。「いつでも分からないことは聞いてね」と親切にいただいている。
親身になり相談して下さり感謝しています。
忙しいですが、声をかけると丁寧に対応して下さいます。
電話対応も丁寧で話しやすいです。
包括センターの中で、相談しやすい人とそうでない方がいる。納得いくまで話は聞いてくれます。
誰に相談しても話しやすいが相談内容が包括内で共有されていない。
どこもそうかと思いますが、人手が不足していると思います。
包括の対応の仕方に統一性がなく、同じような状況の方でも、こちらではヘルパーがずっと入り続けているのに、別の包括だとサービスを終了させられてしまい、利用者間で不平不満が多く聞かれます。利用者にわかりやすい明確な基準を提示していただきたいです。
忙しいので・・・と返答がある。
相談しにくい雰囲気がある。
包括の担当者により違う。

## 第4章 まとめ

今回の地域包括支援センター業務にかかるアンケートでは、全般的に一定の評価を得ていることが見て取れた。各アンケート回答者からは、暖かい言葉をいただく一方、地域包括支援センターや区に対する様々なご意見もいただいた。それらのご意見を踏まえながら、地域包括支援センター業務の委託元である区と受託法人、そして実際に地域の第一線で支援にあたる地域包括支援センター職員とで、改めて改善に向けて取り組んでいくことが必要である。

アンケート結果やいただいたご意見の中から、課題として3点を抽出した。

### 課題①地域包括支援センターの周知について

利用者、民生委員児童委員の双方から、地域包括支援センターの周知に関するご意見として、「存在を知らない人がいる」「どのようなことが相談できるのかがわかりにくい」「役割や機能を知らせる機会をもっと増やせばよい」等複数のご意見をいただいた。これまで、リーフレットの作成・配布、区報での紹介、区設掲示板へのポスター掲出等に取り組んできているが、今後は地域での活動状況等も含めながらより効果的な周知への取り組みを進めていくことが重要である。

### 課題②民生委員児童委員との情報共有や連携について

自由意見の中には、「適切に、その都度情報共有ができています。」等の声がある反面、「問いかけなければ経過等の報告がない。情報共有が不十分と感じる。」等の声もあった。情報の取扱いには慎重にならざるを得ないことはもちろんであるが、地域の中で高齢者の生活を支えていただいている方々に対して、どのような情報提供のあり方がよいのか、状況に応じての工夫が必要であると考えます。

### 課題③介護支援専門員からの相談に対する態勢や人材育成について

介護保険制度において、地域包括支援センターの業務のひとつに、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務として、介護支援専門員に対する支援等が位置付けられている。高齢者への支援にあたっては、介護支援専門員と地域包括支援センター職員が専門職として連携していくことが肝要である。アンケートでは肯定的な意見も多い中、相談をしても助言を得ることができなかった、納得のできる言葉使いをしてほしい、他機関との連携につながる場を設けてほしい等の意見や提案もあった。既に、各地域での介護支援員連絡会の開催等に取り組んでいるところであるので、そういった場を活用するなどして、より一層信頼関係の構築に努めていきたい。

これまで区は、区内23か所の地域包括支援センターが等しくその役割を十分に果たすことができるよう、毎年の事業評価、好事例の共有を図る取組事例発表会、支援過程における法的根拠の助言等を得る法務支援や各種研修等を実施し、受託法人と連携しながら地域包括支援センターの機能強化やサービスの質や対応力の向上を図ってきている。

ここ数年は、新型コロナウイルス感染症の影響で様々な制限がある中、思うように活動ができなかったことも多く、そのような中でのアンケート結果であるとも言える。一方、コロナ禍においてどのように業務に取り組むか、悩みながら工夫をしてきた経験は、今も引き続き活かしていけるものと考えます。

そうした中、今回のアンケートでは、地域包括支援センターに相談に来られた方や各種事業に参加された皆様、日頃から地域における見守り等で連携している民生委員児童委員の皆様、ケアプラン作成等で関係する介護支援専門員の皆様から様々な考えやご意見をいただくことができた。区、地域包括支援センター共にその声を受け止め、課題を共有しながら、より適切な支援ができるよう、関係機関と協力しながら業務遂行に努めてまいります。

アンケートにご協力いただきました皆様に感謝申し上げます。