

令和4年度
坂戸市地域包括支援センター
第三者評価 報告書

目次

1 | 第三者評価の概要

(1) 第三者評価実施の経緯	1
(2) 第三者評価スケジュール	1

2 | アンケート調査

(1) 調査の目的	3
(2) 実施した調査	3
・職員アンケート調査集計	4
・利用者アンケート調査集計	11
・民生委員アンケート調査集計	20
・介護支援専門員アンケート調査集計	29

3 | 訪問調査及び運営評価結果

(1) 自己評価表・提出資料の依頼	36
(2) 訪問調査の実施概要	37
・地域包括支援センターの設置目的と基本的機能の周知、 年度計画について	38
・総合相談支援業務について	44
・権利擁護業務について	50
・包括的・継続的ケアマネジメント業務について	54
・介護予防・日常生活支援総合業務について	58

4 | センター別講評

・ 東部地域包括支援センター 講評	・・・	62
・ 西部地域包括支援センター 講評	・・・	64
・ 中央第一地域包括支援センター 講評	・・・	66
・ 中央第二地域包括支援センター 講評	・・・	68
・ 中央第三地域包括支援センター 講評	・・・	70

5 | 全体講評

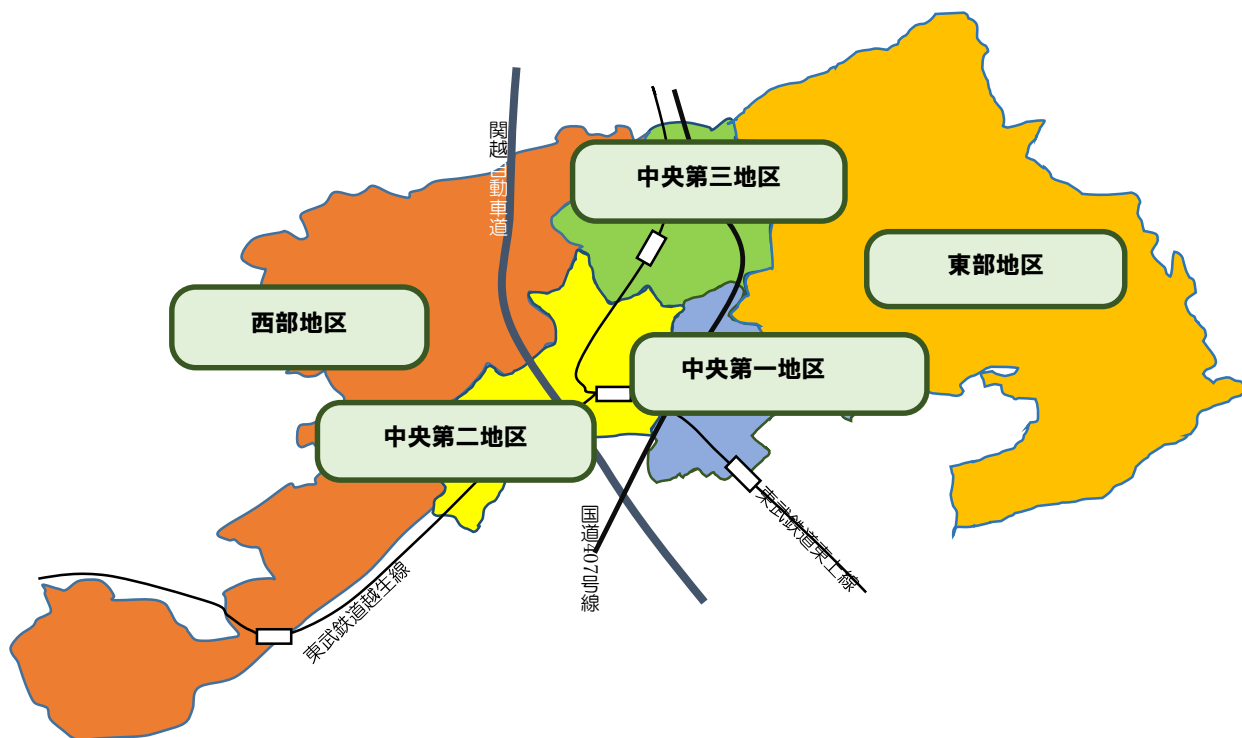
(1) 令和4年度実施分	・・・	72
(2) 前回調査との比較	・・・	78

6 | 使用資料

・ アンケート調査表	・・・	80
・ 事業プロフィール	・・・	83
・ 自己評価表	・・・	85

◆評価対象センター

日常生活圏域の名称等	担当する地域・所在地等
<p>東部地区 (坂戸市東部地域包括支援センター) 受託：(医) 若葉会</p>	<p>紺屋、中小坂、横沼、小沼、青木、東坂戸一・二丁目、石井、島田、赤尾、塚越、戸宮、栄</p> <p>所在地 坂戸市紺屋 403 (若葉クリニック内) 電話 049-284-7775 FAX 049-284-7776 利用時間 午前9時00分～午後5時30分</p>
<p>西部地区 (坂戸市西部地域包括支援センター) 受託：(社福) シャローム埼玉</p>	<p>新堀、堀込、小山、善能寺、竹之内、長岡、北浅羽、今西、金田、沢木、東和田、新ヶ谷、戸口、中里、塚崎、北峰、北大塚、にっさい花みず木一～八丁目、西インター一・二丁目、森戸、多和田、四日市場、厚川、萱方、欠ノ上、成願寺、けやき台、西坂戸一～五丁目、鶴舞一～四丁目</p> <p>所在地 坂戸市新堀 1-1 (シャローム・ガーデン坂戸内) 電話 049-282-4592 FAX 049-282-4598 利用時間 午前8時30分～午後5時30分</p>
<p>中央第一地区 (坂戸市中央第一地域包括支援センター) 受託：(医) 刀仁会</p>	<p>鎌倉町、清水町、柳町、山田町、八幡一・二丁目、関間一～四丁目、千代田一～五丁目、大字坂戸</p> <p>所在地 坂戸市千代田 4-13-3 (坂戸中央クリニック内) 電話 049-283-3721 FAX 049-283-3722 利用時間 午前9時00分～午後5時30分</p>
<p>中央第二地区 (坂戸市中央第二地域包括支援センター) 受託：(医) 愛新会</p>	<p>日の出町、本町、仲町、元町、花影町、三光町、中富町、泉町、泉町二・三丁目、緑町、南町、大字浅羽、浅羽野一～三丁目、大字粟生田</p> <p>所在地 坂戸市緑町 11-15 三上ビル1階 電話 049-280-3210 FAX 049-280-3211 利用時間 午前9時00分～午後5時30分</p>
<p>中央第三地区 (坂戸市中央第三地域包括支援センター) 受託：(医) 社団秀人会</p>	<p>芦山町、薬師町、溝端町、末広町、伊豆の山町、大字上吉田、大字片柳、大字片柳新田</p> <p>所在地 坂戸市末広町 5-1 シャンボールビル102 電話 049-288-7701 FAX 049-288-7702 利用時間 午前8時30分～午後5時30分</p>



2.アンケート調査

(1) 調査の目的

坂戸市地域包括支援センター第三者評価の実施にあたり、利用者や関係者からの声を把握して、市民にとって更に利用しやすいセンターにすることを目的に実施しました。


また、地域包括ケアシステム構築において重要な役割を担う民生委員および介護支援専門員の意見や要望などを把握し、各センターと連携していく上での課題を整理し、今後の活動内容に活用します。

(2) 実施した調査

センター職員アンケート調査、利用者アンケート調査、民生委員アンケート調査、介護支援専門員アンケート調査を実施しました。

令和4年度

地域包括支援センター利用者 様

**坂戸市地域包括支援センターに関する
アンケート調査のお願い** 

坂戸市では地域包括支援センターの質の向上を図り、より地域に根差したセンターを目指すため、地域包括支援センターを利用している市民へのアンケート調査を行っています。

つきましては、お忙しい中恐縮ですが、別紙アンケート用紙に御回答の上、**返送用封筒での郵送、地域包括支援センター又は下記担当あて御提出**いただきますよう御協力のほどお願いします。

締切りは9月15日（木）とさせていただきます。

なお、本事業の結果は「坂戸市地域包括支援センター第三者評価」として、市ホームページに掲載するとともに、高齢者福祉課での配布を予定しております。

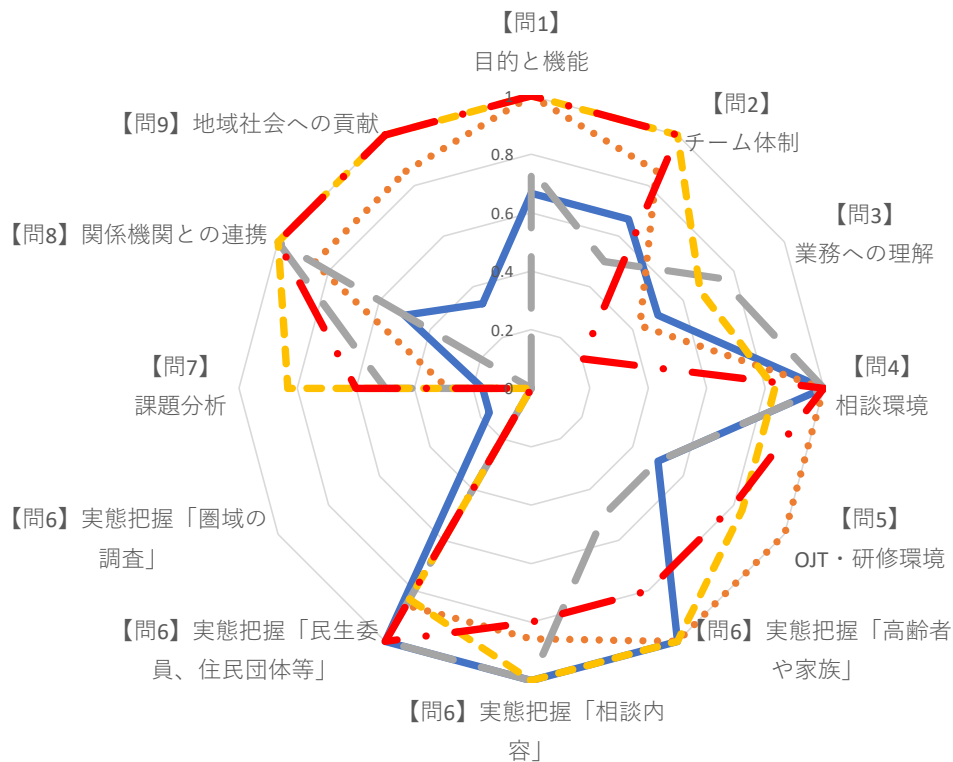
また、本事業は日本会計コンサルティング株式会社へ業務委託しておりますことを、申し添えます。

【担当】
坂戸市高齢者福祉課 地域包括ケア推進係
電話049-227-6099（直通）

職員アンケート調査 集計

5センター合計職員回答数		内訳	東部	西部	中央第一	中央第二	中央第三
			6人	7人	4人	6人	5人
5センター職員の勤務歴		内訳	1年～3年	3年～6年	7年～	未記入	
			5人	14人	5人	4人	
質問項目		している	十分でない	していない	無回答	当てはまる	当てはまらない
1	当地域包括支援センター(以下「センター」する)の設置目的と基本的機能は果たせていると思いますか。	89.3%	10.7%	0.0%	0.0%		
2	寄せられる相談に対して、3職種等が「チーム」として支えていく体制は整っていますか。	82.1%	17.9%	0.0%	0.0%		
3	ワンストップで受け止めるために、各々の専門・担当以外の業務の趣旨、内容、進め方について理解していますか。	50.0%	46.4%	0.0%	3.6%		
4	困ったときに上司や同僚に相談できる環境が整っていますか。	96.4%	3.6%	0.0%	0.0%		
5	当センターはOJTや研修の体制が整っていますか。	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%		
6①	担当圏域の地域住民の実態をどのように把握していますか。	高齢者や家族への支援業務				89.3%	10.7%
6②		相談内容				92.9%	7.1%
6③		民生委員や住民団体等の活動				92.9%	7.1%
6④		担当圏域の該当者に調査				3.6%	96.4%
7	担当圏域の地域住民の実態を把握し、課題を分析していますか。	46.4%	39.3%	3.6%	10.7%		
8	所属しているセンターは関係機関と連携をしていますか。	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%		
9	所属しているセンターは、地域社会に貢献していると思いますか。	67.9%	32.1%	0.0%	0.0%		

職員アンケート調査 回答結果 5センター比較分析



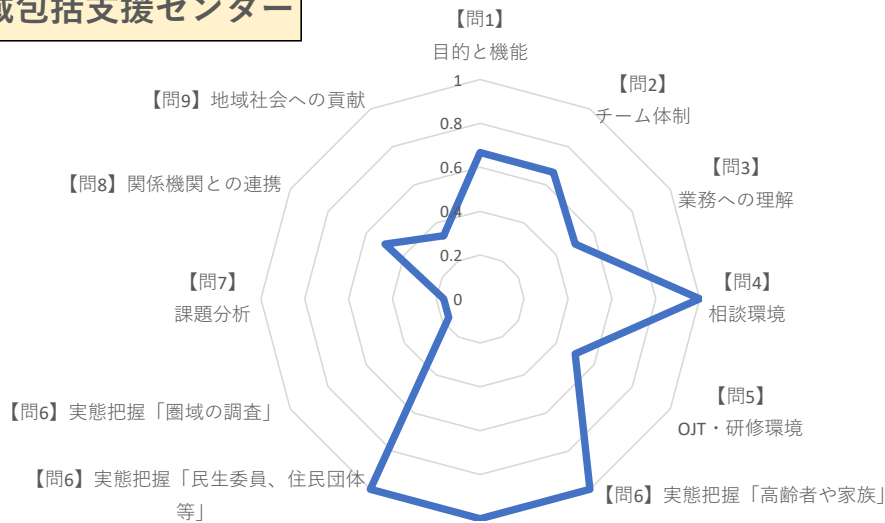
— 東部 西部 — 中央第一 - - - 中央第二 — 中央第三

注釈：各グラフは設問に対して肯定的な意見（している・当てはまる）の回答結果の数値を基に作成

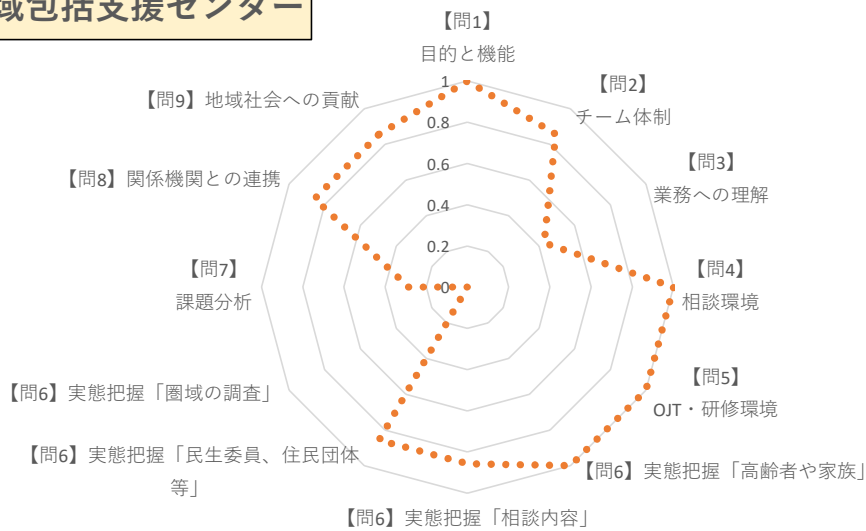
	【問1】 目的と機能	【問2】 チーム体制	【問3】 業務への理解	【問4】 相談環境	【問5】 OJT・研修環境	【問6】 実態把握 「高齢者や家族」
東部	66.7%	66.7%	50.0%	100.0%	50.0%	100.0%
西部	100.0%	85.7%	42.9%	100.0%	100.0%	100.0%
中央第一	75.0%	50.0%	75.0%	100.0%	50.0%	50.0%
中央第二	100.0%	100.0%	66.7%	83.3%	83.3%	100.0%
中央第三	100.0%	100.0%	20.0%	100.0%	80.0%	80.0%
	【問6】 実態把握 「相談内容」	【問6】 実態把握「民生委員、住民団体等」	【問6】 実態把握 「圏域の調査」	【問7】 課題分析	【問8】 関係機関との連携	【問9】 地域社会への貢献
東部	100.0%	100.0%	16.7%	16.7%	50.0%	33.3%
西部	85.7%	85.7%	0.0%	28.6%	85.7%	85.7%
中央第一	100.0%	100.0%	0.0%	50.0%	100.0%	0.0%
中央第二	100.0%	83.3%	0.0%	83.3%	100.0%	100.0%
中央第三	80.0%	100.0%	0.0%	60.0%	100.0%	100.0%

センター別職員アンケート調査結果

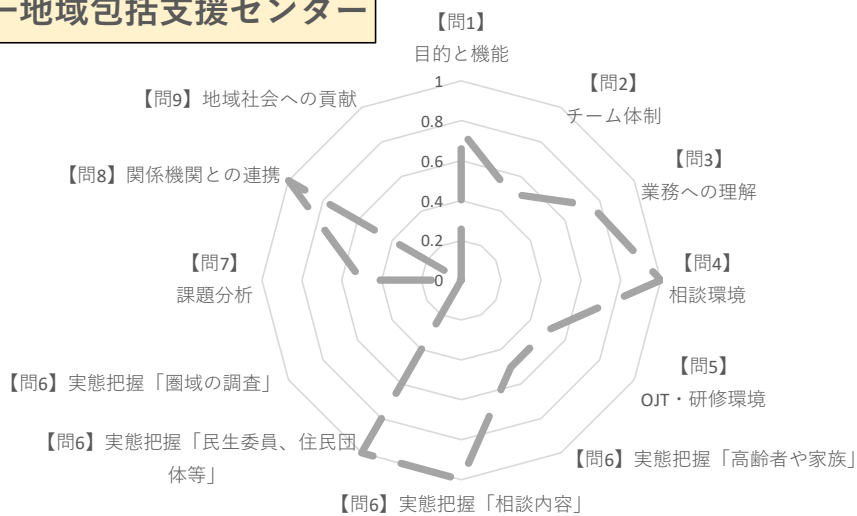
東部地域包括支援センター



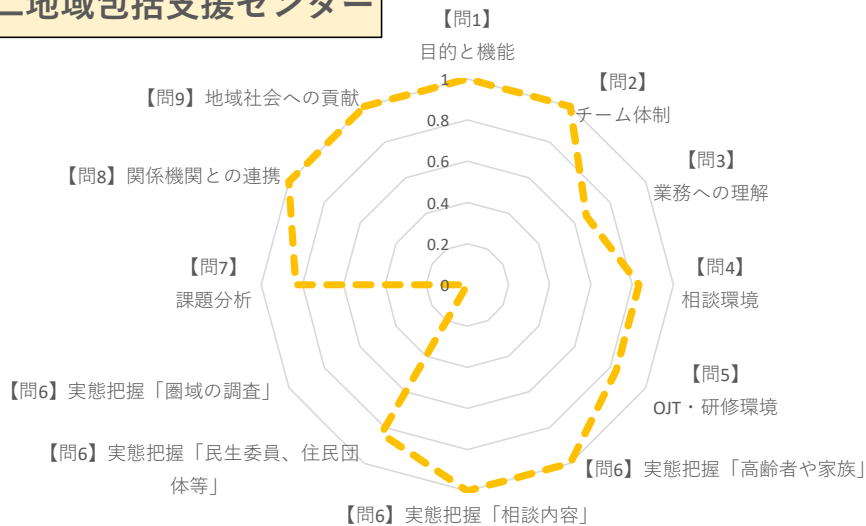
西部地域包括支援センター



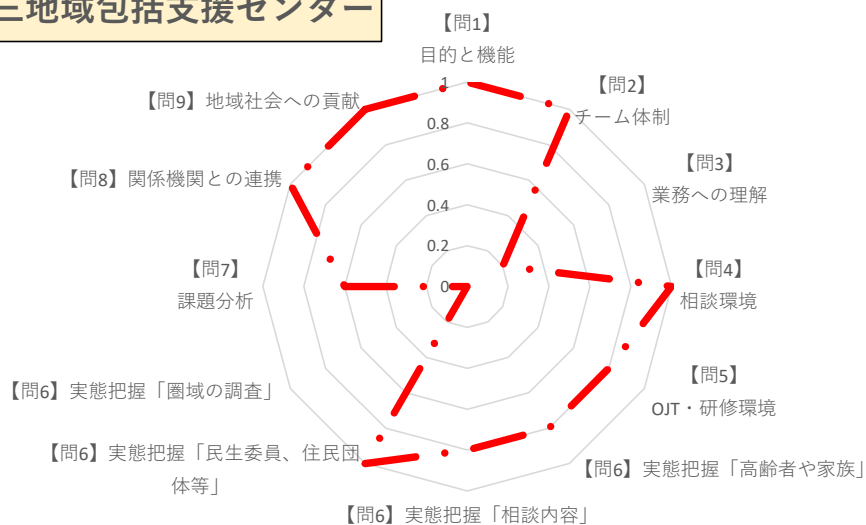
中央第一地域包括支援センター



中央第二地域包括支援センター



中央第三地域包括支援センター



設問

- 1 目的と機能は果たしている
- 2 チームとしての体制
- 3 担当以外の業務への理解
- 4 相談出来る環境
- 5 OJT・研修の環境
- 6 実態把握の方法
- 7 住民の実態を把握し、課題分析
- 8 センターと関係機関の連携
- 9 地域社会への貢献

《5センターの比較分析》

【問3】 ワンストップで受け止めるために、各々の専門・担当以外の業務の趣旨、内容、進め方について理解していますか、については「理解している」の回答割合が5センター平均で50.0%となっています。センター内での職員間の連携強化の取り組みが望まれます。

【問7】 担当圏域の地域住民の実態を把握し、課題を分析していますか、については回答にばらつきが見られます。センター間での実態把握の方法や課題の分析について業務の標準化が期待されます。

職員アンケート 自由記述

10	問9について選択した理由を教えてください。
1	介護に関する相談やそれに対するアドバイス、ときには専門外の内容についても傾聴し、相談者の精神的安定に貢献している。
2	日々の業務の積み重ねで、徐々に包括が認識され、困った時の相談先としての機能を果たし、その他の事業についても地域の方と共に行うことができている。買い物ツアーの立ち上げなど。
3	生活体制整備事業にかかわり、地域ミーティングを開催しサービスB（総合事業）の事業の立ち上げを支援した。
4	西部を拠点とし、フォーマルサービス以外のインフォーマルサービスとの関わりも視野に入れて仕事をしているため。
5	地域ミーティングから立ち上がったサービスB団体の活動への助言、交通手段の調整など。自治会の集まりでの講座などの開催、地域。
6	介護予防普及啓発事業。介護者サロンやカフェの立ち上げ、サポート。
7	地域活動の場を立ち上げる等の貢献、前進をしています。コロナ禍もあり、活動が制限されているのが現状です。
8	地域の方々にこまやかな気づかい相談対応を行い大きな事故を防止する事につなげている。独居の方には時には傾聴を行い孤立しないよう声掛け等実施している。
9	少しずつではあるが地域包括支援センターが地域住民に認知されてきており、利用者や家族、民生委員等からの相談が増えているため。
10	高齢者が住み慣れた地域で安心して生活ができるよう、医療や福祉や介護などの情報発信や支援を行っている。
11	総合相談や予防マネジメントの個別対応の他に、事業としては主に4つの多岐にわたる事業を真摯に行っている。昨今は身寄りのない独居老人や虐待8050問題など、困難事例に対する支援も多い。民生委員や近隣病院からの連絡も多く何かあったら包括と考えていただけているように思う。
12	存在そのものが貢献。
13	見物ツアーやボランティアサポートとの連携ができている。
14	民生委員さんや地域住民の方々に包括の周知が広がってきている。また相談も多い。地域の特性として高齢化の進んでいる大きな団地があり、団地管理者側とのつながり、支援も連携している。
15	地域社会に貢献できるように毎日業務を行っているから。
16	地域住民をはじめ、民生委員、UR団地の事務所等と連携し様々なご相談に対応している。包括支援センターの認知度は高くなっており、気軽に立ち寄って相談できるセンターになっている。
17	地域の身近な相談窓口としての機能を果たしている。他の関係機関で対応できない問題に対応している。
18	コロナ禍により活動が制限されている為、事業計画全てが遂行されていないので。
19	コロナ禍での活動制限・訪問・対面の自粛により積極的に地域と関わる機会が減っている。そのため、早期介入や詳細の把握が出来にくい。

20	コロナ禍で集合型の集まりも出来ない。人数制限があるがコツコツと業務を行ない、地域社会に貢献していきたいと考える。
21	コロナの影響もあり、十分にかかわりを持つ場が制限されている。
22	コロナ禍ということもあり、地域の方々と交流する機会がやや減少している。
23	民生委員や警察、自治会、病院などからの情報提供や問い合わせ、相談窓口になっていると思うが、全体的に100%十分かというところではないと思うため。
24	地域住民については把握しきれていない。その為に問題を未然に防げないまま、包括支援センターに連絡が来ることが多い。
25	地域で困った事（相談）に対応している。自治会、民生委員と連絡・連携して対応している。
26	周知しきれていない地域もあり、地域の問題を吸い上げてはいないため。

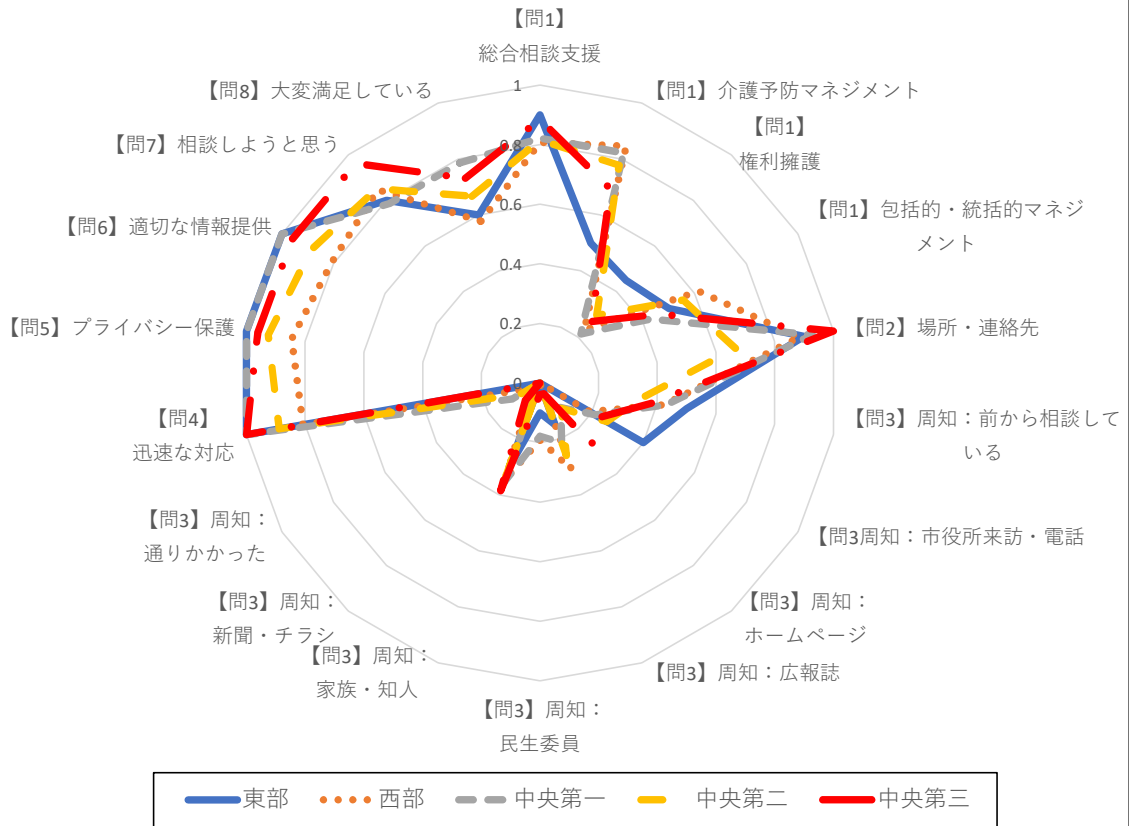
	所属しているセンターの運営や市に対する課題や要望がありましたら教えてください。
1	市へ虐待ケースなどの困難なケースは、包括に任せるばかりでなく、同行訪問などお願いします。
2	免許返納や高齢化により移動困難者が多数存在している。バス便を多くする・安価なタクシーを創設するなど交通網の充実整備をお願いしたいです。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・要介護認定があっても受け入れ可能な居宅事業所がなかなか見つからず、ケアマネ探しに時間が取られてしまう。 ・他市町村だと要介護レベルと思われる方が要支援認定となり、包括の負担が大きい。 ・市に直営包括があった時と比べ、困難ケース等に対し市も一緒に対応するという姿勢がみえなくなっていると感じている。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の困難事例が複雑となっている。包括だけでは、対応が困難な場合の相談や指導などのバックアップを強化していただくとありがたい。 ・地域包括支援センター自体が攻撃の対象となることなどが増えている。対策や同行訪問など柔軟な対応を一緒に考えて欲しい。 ・坂戸市の要介護者を担当してくれる居宅介護支援事業所が足りない。このままではケアマネ担当の順番待ちが出るのではないかと不安。
5	直営包括だった頃に比べ、地域包括ケア推進係は同行訪問等が、少なく報告を受けてもらうことが多いように感じる。名称の変更に伴いあえてそのように変化させているのかもしれないが、一緒に訪問して一緒に考えて欲しいことが多々ある。
6	地域包括支援センターの周知が進んだり、地域や関係機関との連携が密になると、必然的に職員の業務量が増加し、負担は増えてくると思います。業務量の調整や、人員基準の見直しを、定期的にしていく必要があると思います。
7	所内での事例検討会が為されていない。関与している事例を通じて、多角的な視点から効果的な対応策や状況改善を学ぶ教育機会であり必要と思われるが、開催する余裕がない。
8	行政各機関との横軸のつながりが強く、スムーズになり、「協働」できることを期待したい。
9	市に対する要望はたくさんあるが、課が違えば情報が得られないなど業務を行ううえで不都合が生じることがある。たとえば、坂戸市役所全体で考えれば医療保険の加入状況などは、情報を持っているのは坂戸市国保であるが介護申請時に本人が入院等で医療保険の情報が手に入らない時は介護保険の申請できない。2号は医療保険証のコピーも必要。縦割りの改善をお願いしたい。

10	相談件数も増え、支援をする人数も増えている。業務の内容も減ることはなく、増えて行く一方である。業務改善の必要を感じる。
11	地域の見守り支援体制の整備を今後も協力していただけたらと思います。
12	包括内でケース対応について話し合う時間や、見直す話し合いが必要ではないかと思えます。（話し合いや事例検討を行うことで個々のスキルアップと包括全体の対応力がアップすると思われるため）
13	<ul style="list-style-type: none"> ・3職種がいるがチームとして業務にあたることは少ない。 ・コロナ禍の為、各包括との意見交換等、顔を合わせる機会が極端に減っている為、意見交換や情報交換の場がもてると良い。

利用者アンケート調査 集計

5圏域の合計利用者回答数			東部	西部	中央第一	中央第二	中央第三	未記入
131			20人	26人	28人	27人	26人	4人
質問項目			している	十分でない	していない	無回答	知っている	知らない
1①	地域包括支援センター(以下「センター」とする)の役割は下記の4つあります。知っているものをすべて選んでください(複数回答可)	総合相談支援					83.2%	16.8%
1②		介護予防マネジメント					74.0%	26.0%
1③		権利擁護					27.5%	72.5%
1④		包括的・統括的マネジメント					50.4%	49.6%
2	担当のセンターがある場所や連絡先を知っていますか		87.8%	9.9%	2.3%	0.0%		
3①	センターをどのように知りましたか。当てはまるものをすべて選んでください(複数回答可)	以前から相談している。					40.5%	59.5%
3②		市役所直接					25.2%	74.8%
3③		市役所HP					6.9%	93.1%
3④		広報誌					23.7%	76.3%
3⑤		民生委員					10.7%	89.3%
3⑥		家族・知人					35.1%	64.9%
3⑦		新聞・チラシ					2.3%	97.7%
3⑧		たまたま通りかかった					4.6%	95.4%
4	センターの職員は相談に対して迅速に対応していますか。		93.9%	0.8%	1.5%	3.8%		
5	センターの職員はプライバシーの保護には、十分に配慮していますか。		94.7%	0.0%	0.0%	5.3%		
6	センターの職員は相談に対して適切な情報提供をしていますか		92.4%	2.3%	0.0%	5.3%		
7	悩みや困りごとがある時に、センターに相談しようと思えますか。		85.5%	13.7%	0.0%	0.8%		
8	センターの利用に対して満足していますか		大変満足	やや満足	満足している	やや不満	大変不満	無回答
			67.2%	13.7%	14.5%	0.8%	0.0%	3.8%

利用者アンケート 回答結果 5センター比較

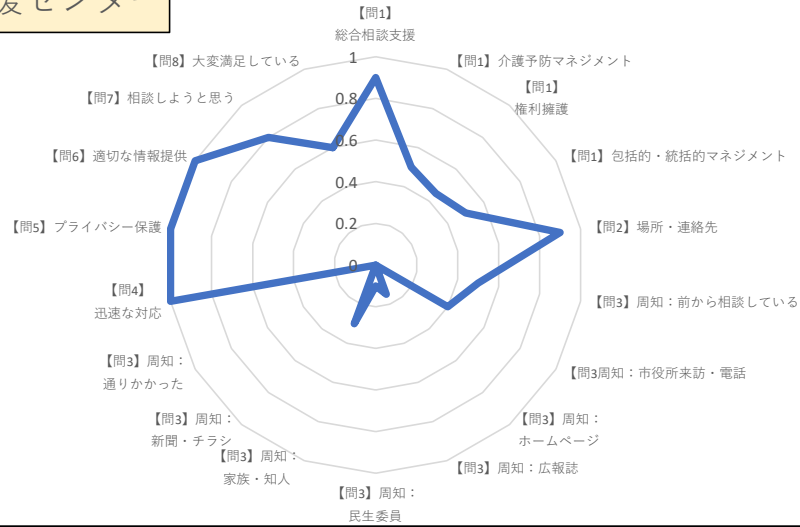


注釈：各グラフは設問に対して肯定的な意見（している・知っている）の回答結果の数値を基に作成

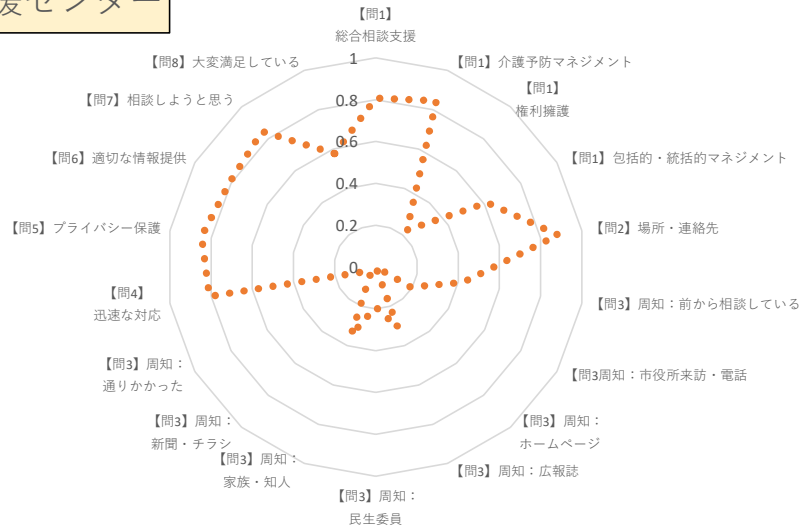
	【問1】 総合相談支援	【問1】 介護予 防マネジメント	【問1】 権利擁護	【問1】 包括的・統括 的マネジメント	【問2】 場所・ 連絡先	【問3】 周知：前 から相談している
東部	90.0%	50.0%	45.0%	50.0%	90.0%	50.0%
西部	80.8%	84.6%	23.1%	61.5%	88.5%	42.3%
中央第一	82.1%	82.1%	21.4%	42.9%	92.9%	42.9%
中央第二	81.5%	77.8%	29.6%	55.6%	66.7%	33.3%
中央第三	88.5%	69.2%	26.9%	46.2%	100.0%	38.5%
	【問3周知：市 役所来訪・電話	【問3】 周知： ホームページ	【問3】 周知： 広報誌	【問3】 周知： 民生委員	【問3】 周知： 家族・知人	【問3】 周知： 新聞・チラシ
東部	40.0%	0.0%	15.0%	10.0%	30.0%	0.0%
西部	19.2%	0.0%	30.8%	19.2%	34.6%	3.8%
中央第一	21.4%	10.7%	21.4%	17.9%	35.7%	0.0%
中央第二	25.9%	11.1%	25.9%	0.0%	37.0%	0.0%
中央第三	23.1%	26.9%	3.8%	3.8%	38.5%	7.7%
	【問3】 周知： 通じなかった	【問4】 迅速な対応	【問5】 プライ バシー保護	【問6】 適切な 情報提供	【問7】 相談し ようと思う	【問8】 大変満 足している
東部	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	80.0%	60.0%
西部	3.8%	80.8%	84.6%	80.8%	84.6%	57.7%
中央第一	10.7%	100.0%	100.0%	100.0%	78.6%	78.6%
中央第二	7.4%	88.9%	92.6%	88.9%	85.2%	66.7%
中央第三	0.0%	100.0%	96.2%	96.2%	96.2%	73.1%

センター別利用者アンケート調査結果

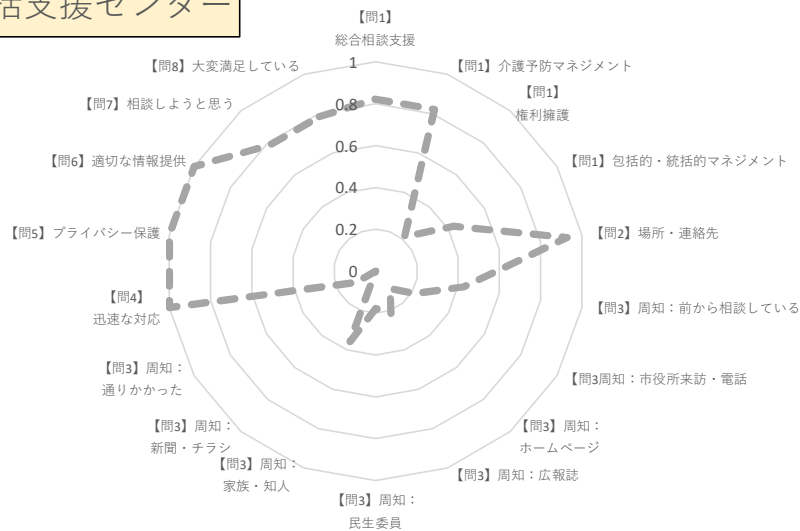
東部地域包括支援センター



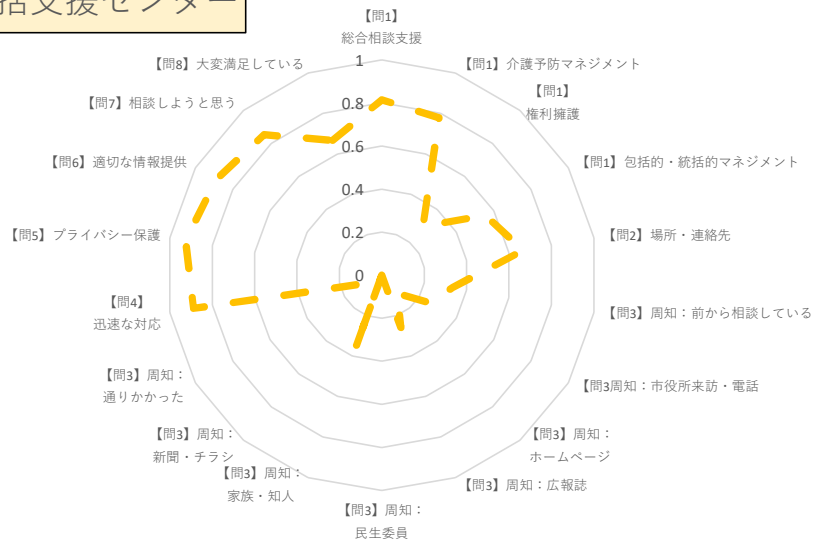
西部地域包括支援センター



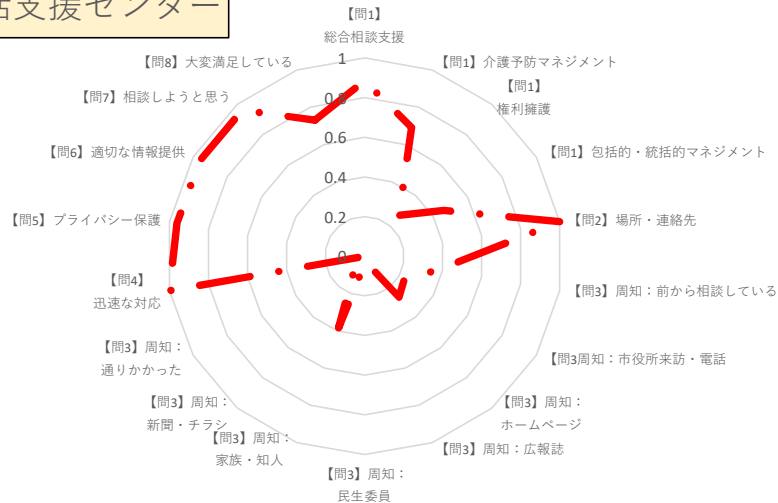
中央第一地域包括支援センター



中央第二地域包括支援センター



中央第三地域包括支援センター



設問
1 総合相談支援について知っている
1 介護予防マネジメントについて知っている
1 権利擁護について知っている。
1 包括的・統括的マネジメントについて知っている
2 場所、連絡先を知っているか
3 センターを知るきっかけ 以前から相談している。
4 相談に迅速に対応
5 プライバシー保護
6 適切な情報を提供
7 相談しようと思う
8 センターの利用に対する満足度

《5センターの比較分析》

【問8】センターに対する利用者の満足度は「大変満足」、「やや満足」、「満足」をあわせると95.4%となっています。前回調査と比較して10ポイント以上向上しており、センターの取り組みによって、利用者からより高い満足度を得ています。

【問1】権利擁護について知っていますか、については72.5%が「知らない」と回答しています。センターの機能について情報発信していくことが望まれます。

利用者様アンケート 自由記述

9	センターの利用について、問8の回答した理由を教えてください。
1	コロナ以前は年に何回か家庭訪問をしていただき、種々の話を聞きました。近年は係の人から時々電話をしていただき若くて元気な声にいつも元気をいただいています。一人暮らしで体調の悪い時には心細い時もあります。
2	ケアマネージャーさんがとても親切で色々とお助かっています。本当にありがとうございます。
3	担当の方が、親身になって下さいます。
4	困った事を相出来る、頼もしい存在と思う。
5	脳トレ教室サポーターとして活動させて頂いてますが、楽しく参加でき支援センターの役割など参考になりました。
6	現在お世話になってますので何かと相談するとすぐに対処していただけます。ありがとうございます。
7	悩み等ある時、聞いてもらったら納得いく話しがしてもらえる。
8	手術後速やかに事業所を紹介して頂き現在にいたっております。有難うございます。
9	満足はしているが「大変」がつくと少し考える。
10	お陰様で大変感謝しております。
11	利用前の相談にいてねいに応えていただきました。さらに利用が決まってからも一緒に考え答えを導き出そうという姿勢に安心できました。
12	家族のことでいろいろ世話になり今は自分がお世話になっています。
13	担当者が席を外していても折り返し電話をして下さる。
14	利用者の立場に立って行動してくれる。
15	問合せや相談によく対応して頂きました。
16	キメ細かく指導してくれる。
17	現在、必要とする条件に、問4が該当するから。
18	NPO法人のボランティアに参加して数十年。ボランティア、NPOに理解があり、ともに情報を共有しケア会議・地域ミーティングに参加。人的にも交流を重ね、超高齢社会を迎え、互いになくってはならない存在にあります。超多忙の中、目くばり、足くばり気くばりに感謝しています。
19	親切に対応して下さるので心強く感謝してます。
20	体の自由な動きの動作のため。
21	電話をすればいつでも相談にのってくれるし、親切です。
22	健康状態や困りごとが無いかを聞いてくれる。家で出来る運動を教えてくれる。親身でやさしく接してくれる。
23	相談に対して迅速・適切な情報提供とアドバイスをして下さった。
24	家内で使用する付器などの使い方やどの様にした方が良いか相談に乗ってくれる。
25	13年間お世話に成っています。今後もおつきあいしていきます。
26	去年3月に大病を患い、入院生活をし現在自宅で療養中でウォーキング等をしていましたが、今年にケアマネージャーの紹介によりデサービスでトレーニング等をし回復に努めています。
27	数年前に母が急に寝返りも1人でうてない程の介護状態になりその時から大変お世話になりました。母は数年前に亡くなり、私は今恩返しの気持ちでボランティア活動に参加させて頂いていただいています。とても感謝しています。
28	ケアマネさん、電話対応が良い。
29	電話に出て頂いてとても親切に出て下さる。
30	親身に援けて下さりありがたく思います。

31	来ていただくと、何かホットします。自由にお話も出来て来られる日待つようです。年寄り、やっぱりお話す事が一番です。問9と書く事が反対になりました。
32	入院やその他病気で相談に乗ってくれている。
33	利用回数が少なく十分な評価をするに至っていない。
34	感謝しています。こんなこと聞いていいの？という電話をしてもていねいに答えてくれます。
35	電話でもよいのでこまかい・連絡情報をしてほしい。
36	リハビリデイサービスの利用。
37	車を廃車し買物が不自由になった時すぐ対応して下さり自分に合った用具を選べ約束した毎日の歩数が楽しみで買物が苦になりません。
38	右半身不随の為、読みづらいと思います。理由と言われても、満足している以上答え様がありません。ありがたいです
39	担当者が気持の良い距離感で親切でありがたいです。
40	定期的に電話をしてくださってどうですかと聞いてくださり、本人にも電話に出て、色々、話され、わかっている、やらない事を言うてくださるので実行して、よくなるので助かります。
41	包括センターの存在がとても有難くとても安心して生活できます。
42	市役所の方包括センターの方々がとても親切にアドバイス頂きとても助けられています。これからも宜敷くお願いしたいです。
43	相談事に乗っています。
44	今迄何も困った事が無く家族と話し合っ居りましたのでリハビリを受けようとも思わず介護の事は知りませんでした。コロナの流行で歩行が思うようにならず役所に相談しました。
45	まだ介護等必要していない生活をしているので今後困りごと出てきましたら相談したいと思います。
46	4年前より利用させて頂いており、ケアマネージャーさんが何度か寄りましたが、どの方もとてもよく接して下さいました。私は女性ですので、女性の職員さんの方が話しやすいです。
47	相談すると、直ぐに探したり対応して頂ける点は助かります。
48	短期期間のうちに担当の方が変わりました。今3人目の方が担当してくださっています。やっと気心が通じ、うちとけてお話が出来ようになりました。上から目線で何かおっしゃることも無くいろいろと細かく気をつけて下さり、大変ありがたく思っています。
49	いつも相談にのって頂きありがたく思っております。
50	いつも親切、ていねいに対応して頂いてます。
51	例として、一人生活している友人が家事が出来なくて困っていたのでセンターに相談にゆくとすぐ相談にのってくれ家事援助の手続きをとってくれて感謝されました。時々電話をくれるのも一人暮らしには嬉しいです。
52	相談事等、何でもきいてくれる。
53	相談・お願いした事に対応してくれる。
54	きちんと話を聞いて下さる。上から目線でなく、こちらの立場を理解して応えが返ってくるさすがプロの方・すごいと思いました。
55	対応がよろしい。
56	ボランティアをしてる。
57	楽しい。
58	親切に話をきいてくれる。それが一番。
59	私には十分配慮してもらっているが、今後の生活に対し不安有り。
60	まめに連絡をしてくれるので相談しやすい。気にかけてくださる。
61	大変良くして下さいますから。

62	細かく親切におしえていただいているため。
63	此方の話をよく聞いて下さり、担当者の対応も良かったから。
64	<ul style="list-style-type: none"> ・主任介護支援専門員（社会福祉士）（地域担当）～高齢者に対し親切に対応。 ・相談を受け好感が持てる。 ・電話を受ける職員も好感がもてる。
65	あらたに病気、けががあった時やリハビリ施設の対応してくれた。
66	リハビリ（数か所）大変良い施設を紹介していただいています。
67	身体のこと家庭内のこと全部お世話になり、この3年間で良くなりました。金銭面では、マネージャーがもどるのを待ちかまえて聞いてもらいました。
68	質問や相談事に対し、とても親身に分かりやすく適切な助言や情報を提供して下さい、有難く、心強く思いました。
69	自分が言いたいことを言ってうけとめてくれるから。
70	困って電話をするとすぐやってくれます。
71	サービス計画表の受理）3か月毎の介護予防サービス計画表の受理。
72	担当者が良く電話を下さって私の話を聞いて下さる。
73	月1回の電話での確認及び3か月1回の家庭訪問で何でも相談にのってくれる。
74	ケアマネさんは来宅の都度親身に話を聞いて下さるので安心しておしゃべりができます。（人と接する機会が少ないので）
75	我が身にまだふりかかってこないのでもまだわからない。
76	3か月に1度来家、月に1回のTELをくださり体の様子など心配してくださり感謝しています。
77	良く話しをしてくれるのでわかりやすい。
78	時折、体調の事など何時も気遣かって電話を頂いています。
79	毎月の定期的なイベントに際に利用させていただいています。
80	夫婦が別々のケアマネの場合、一人に統一できないのか、医療と介護の情報交換、協力体制がもっとできれば良い。最終的な看取りなどについて個人の判断にまかせるのではなく、専門家が協力して意見を一致してほしい。介護支援度と病状が離れる現状はおかしい。政治の貧困で片付けてはいけない！
81	器具をすぐに持って来てくれた。
82	機具を用意してくれる。
83	非常に親切で的確にアドバイスがもらえる。
84	わが家の担当者の方がとても親身になってあらゆるケアをして下さり、とても助かっております。
85	コロナ等の関係で面談訪問ができない時は必ず電話をかけてきて下さるので安心です。
86	器具をすぐに取りつけてくれた。
87	入院中からの訪問にすぐ来て色々相談にのって載き安心しました。又、包括から、電話や訪問に来てもらい、元気も出ます。
88	話を良く聞いて、対応してくれる。
89	認定等、の手続きをスムーズにしてくれ、体調も気づかってくれるので・・・。
90	話し相手になって教えて下さる。
91	対応、説明がていねいで不満はありません。
92	親身になって話を聞いて下さり、色々な提案をしてくれます。とても心強いです。
93	病気で、通院していたがその後のリハビリをと考えた時に友達から相談を進められ訪れた。早速地域のリハビリデイサービスを紹介してもらい1年通い快復、現在は「お達者体操」に通っている。
94	支援計画書を作り、電話をかけてくれます。気にかけてくれているのが安心です。
95	きめ細かい、動きをしてくれる。

96	悩みがある時にセンターへ電話するとすぐに対応してくれる。
97	体調の維持を増進が何とかできて、生活のリズムが安定してきた。
98	ときどき聞いてくれる。
99	小さな事でもすぐに対応してくれるので、何かあった時にも不安がなく過ごすことができるから。
100	職員がよい人。
101	やっかいになっているため。
102	以前相談して良かった。
103	時々電話にて連絡をくれるが、対面による話しも必要と思う。
104	良く気が付く。
105	話は十分に聞いてもらえる。

10	センターについて、要望や改善点があれば、自由にお書きください。
1	今後ともよろしく願いいたします。家に手すりを取り付けました。
2	敏速な体制・措置で満足してます。
3	要支援①でもリハビリの回数を週1回ではなくて2回にはしていただけませんか。無理とは思いますが接かくのリハビリなので2回受けたいです。センターではなく市の係の方ですかね。センターには直接関係ないですが。
4	包括センターの事を知らない人が大勢おります。
5	通所リハビリ施設の内容をもっと把握して欲しい。
6	地域包括支援センターが誕生する前からその技能、役割を十分理解しており、介護保険法の改正のたびに業務範囲が広がるも、よく行動していただけるセンターに敬服しています。地域に情報をしっかり発信し(情報発信が少ないことは活動が十分でないことであり)センターの活動がよくわかり、これからも情報発信会合、広報の発信を望みます。
7	今のようでよい。
8	話しやすく相談しやすいと思います。
9	担当者から支援センターの資料を頂き非常にわかりやすい資料でセンターの仕事内容が良く判りました。有難とうございます。
10	コロナにマケズ頑張ってください。
11	今後も生活、介護支援をよろしくお願い致します。
12	お話もよくしますし規定があるのですが支援でもせめて1ヶ月に一回ぐらいは訪問していただくようにしてもらおうと大変心のケアとなります。
13	センターには大変満足しています。いつもの対応ぶりに今は支援ですが介護になっても安心しておまかせできそうです。
14	困りごとがあるとすぐに相談してたよりにしていますがスタッフがもう少し多いとお互いに楽なのじゃないかと思います。
15	今、やってくれている事でいいです。
16	リハビリに行かれるように手続きをして頂き今は本当にたのしく通院、センターのお蔭、と感謝して居ります。もう少し永生きして老人ホームのような所にお泊りが出来たらうれしいと思っています。今回ショートステイの事で相談しました。一寸安心しました。
17	今後も宜しく願い致します。
18	介護を受けている人達はたいへん弱い立場にいる人が大勢います。私達が介護してあげているのだから、とか上から目線で何かを云うとかが無くその人なりに暖かく寄り添って介護を続けていって下さる事を心からお願いしたいと思っています。
19	ひざを悪くし病院通いをしてます時友人から聞いて市役所に電話をして市の方がリハビリやら手すりの事を教えて頂き心から感謝しております。
20	介護用品の購入等紹介していただいたり助かってます。これからも信頼してお世話になろうと思っています。
21	センターについては満点なのですが、利用したら良いと思う方に話してみるのですが、お世話になるようでは世間体が悪いといつて必用ないといわれます。本当にお医者さんにかかっている、包括センターを知ろうという人がいない。

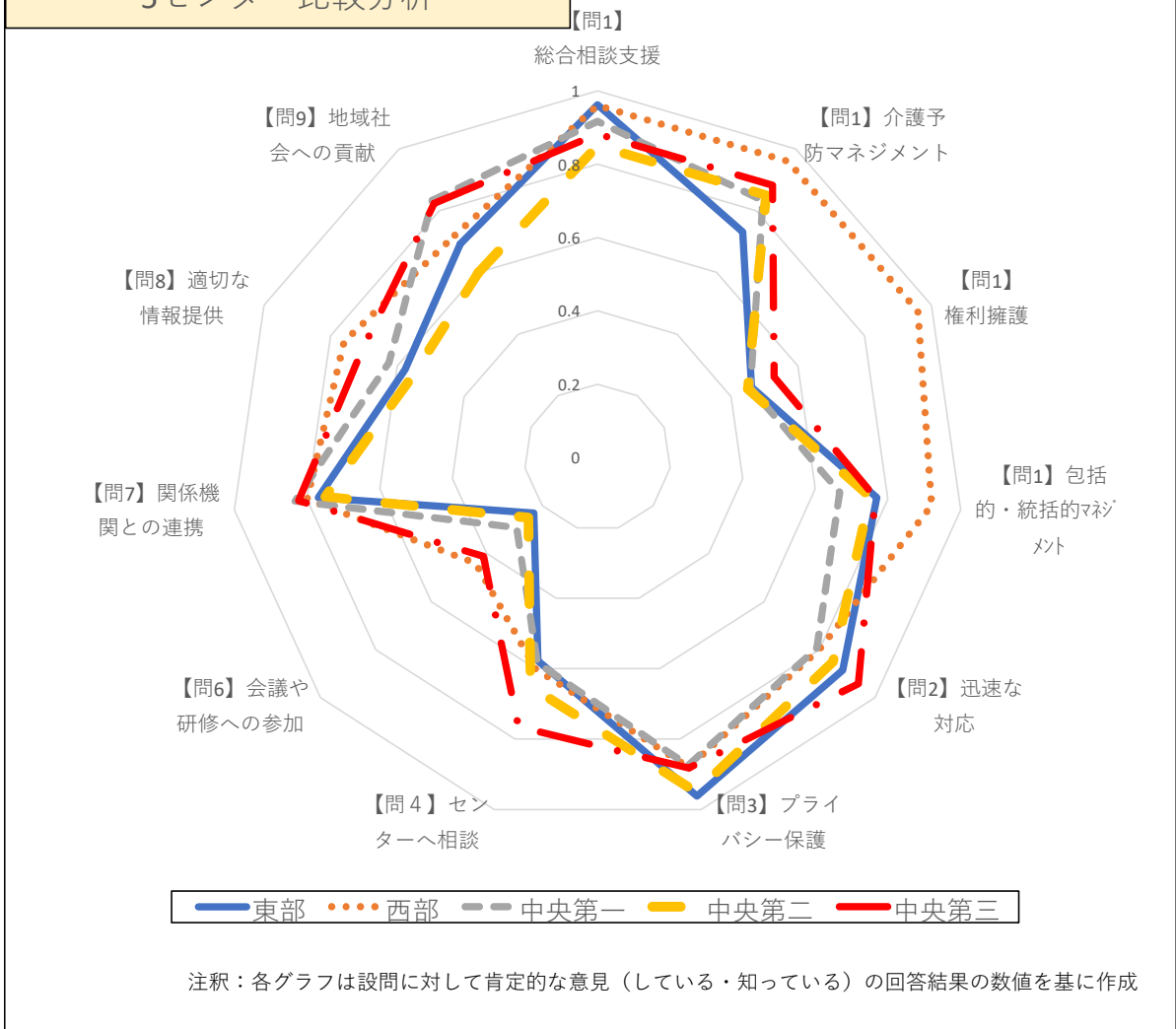
22	訪問の回数を増やしてほしいです。
23	特にはないです。体がひどくなったら相談にのって欲しい。
24	現在要支援で、有効期限がせまっていますが、引き続き継続年限を伸ばして頂きデイサービスを継続して頂きたい。切にお願い致します。
25	ケアして下さる場所があるのは、安心です。どうぞよろしくお願い致します。
26	本当は元気で年を取りたいです。
27	「おれんじカフェ」の回数を増やしてください。「おれんじカフェ」の他にイベントを増やしてください。「問1」の4つの役割がわかるように周知していただきたい。このアンケートの内容について、わかりにくい表現がある。
28	担当ケアマネさんの他にセンター長さんのお顔もたまにはお目にかかりたいです。包括支援センターがもっと身近に思えると思います。
29	ほっと・ほっと、皆様喜んで参加して下さっているのが嬉しい事です。センターの方がいろいろ工夫して関わって下さっているから…と思います。
30	買物の件ですが身体が不自由ですが、スーパーが近いので頑張っているのですが、重いものが、チョット無理、週1回で良いので1時間以内で良いので、包括の車で支援して買物に行きたいです。
31	介護と要支援ではいろいろ違いが多いようで大変のようです支援のやり方など少し教えてください。（介護）
32	何かあった時にすぐに担当と連絡が取れるようにしてほしい。
33	コロナの中ケアマネさんなど大変です。いつもありがたく思っています。
34	特にありません。いつも大変お世話になっております。
35	上記回答と重複するが、コロナ対策であろうともやはり対面による相談が不足していると思われる。

民生委員アンケート調査 集計

5圏域の合計民生委員回答数			東部	西部	中央第一	中央第二	中央第三	未記入
<u>114人</u>			26人	25人	24人	20人	17人	2人
5圏域の民生委員の在歴			内訳	1年～3年	3年～6年	7年～	未記入	
			63人	25人	24人	2人		
質問項目			している	十分でない	していない	無回答	知っている	知らない
1①	地域包括支援センター(以下「センター」とする)の役割は下記の4つあります。知っているものをすべて選んでください(複数回答可)	総合相談支援					92.1%	7.9%
1②		介護予防マネジメント					85.1%	14.9%
1③		権利擁護					49.1%	50.9%
1④		包括的・統括的マネジメント					77.2%	22.8%
2	センターの職員は相談に対して迅速に対応していますか。		85.1%	9.6%	0.0%	5.3%		
3	センターの職員はプライバシーの保護には、十分に配慮していますか。		91.2%	2.6%	0.0%	6.1%		
4	対応が難しいケースをセンターに相談していますか。		63.2%	21.9%	12.3%	2.6%		
6	センターが開催する研修会や地域ケア会議に参加していますか。		32.5%	28.1%	37.7%	1.8%		
7	担当圏域のセンターは関係機関と連携していますか。		78.9%	12.3%	0.9%	7.9%		
8	センターから地域資源、インフォーマルなサービス、市の制度や施策などに関する情報提供はありますか。		64.9%	26.3%	2.6%	6.1%		
9	センターは、地域社会に貢献できていると思いますか。		73.7%	18.4%	0.9%	7.0%		

民生委員アンケート調査 回答結果

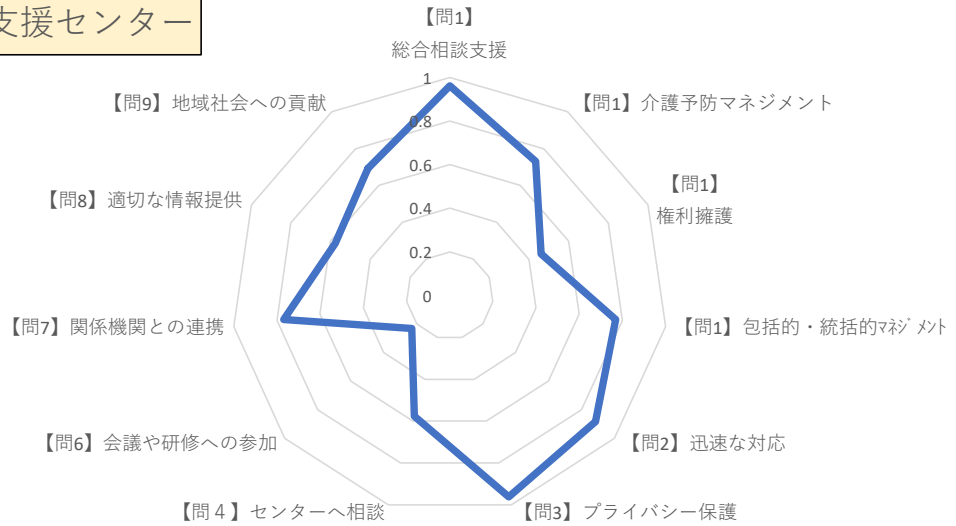
5センター比較分析



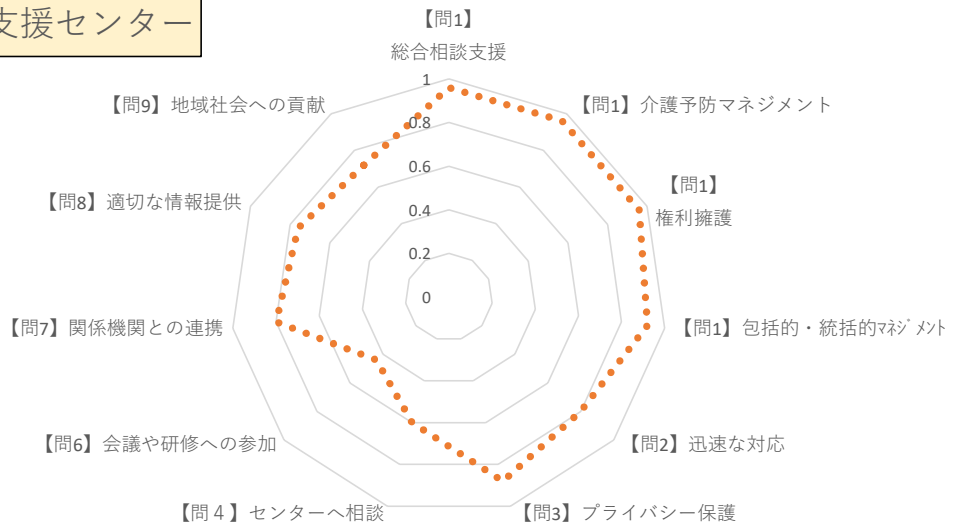
	【問1】 総合相談支援	【問1】 介護予防マネジメント	【問1】 権利擁護	【問1】 包括的・統括的マネジメント	【問2】 迅速な対応	【問3】 プライバシー保護
東部	96.2%	73.1%	46.2%	76.9%	88.5%	96.2%
西部	96.0%	96.0%	96.0%	92.0%	80.0%	88.0%
中央第一	91.7%	83.3%	45.8%	66.7%	79.2%	87.5%
中央第二	85.0%	85.0%	45.0%	75.0%	85.0%	95.0%
中央第三	88.2%	88.2%	52.9%	76.5%	94.1%	88.2%
	【問4】 センターへ相談	【問6】 会議や研修への参加	【問7】 関係機関との連携	【問8】 適切な情報提供	【問9】 地域社会への貢献	
東部	57.7%	23.1%	76.9%	57.7%	69.2%	
西部	60.0%	44.0%	80.0%	76.0%	72.0%	
中央第一	58.3%	29.2%	83.3%	62.5%	83.3%	
中央第二	65.0%	25.0%	75.0%	55.0%	60.0%	
中央第三	76.5%	41.2%	82.4%	70.6%	82.4%	

センター別民生委員アンケート調査結果

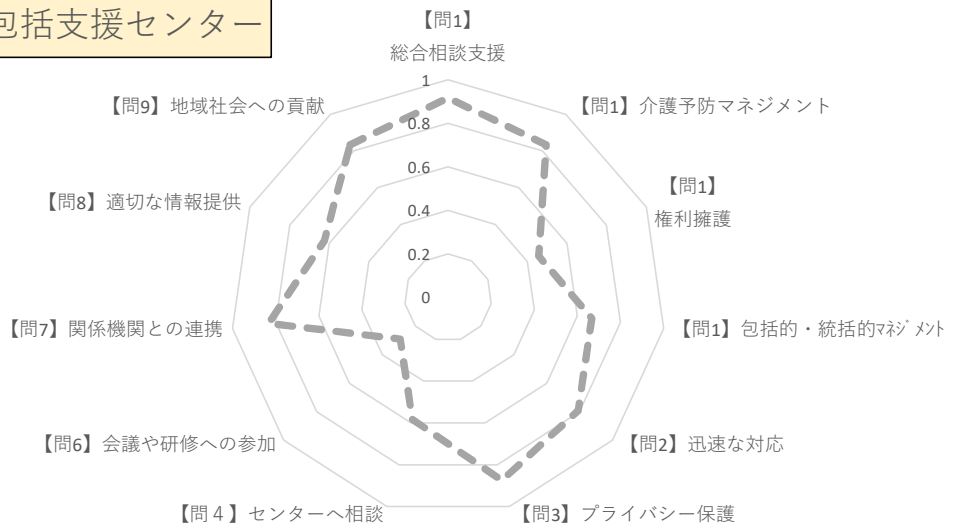
東部地域包括支援センター



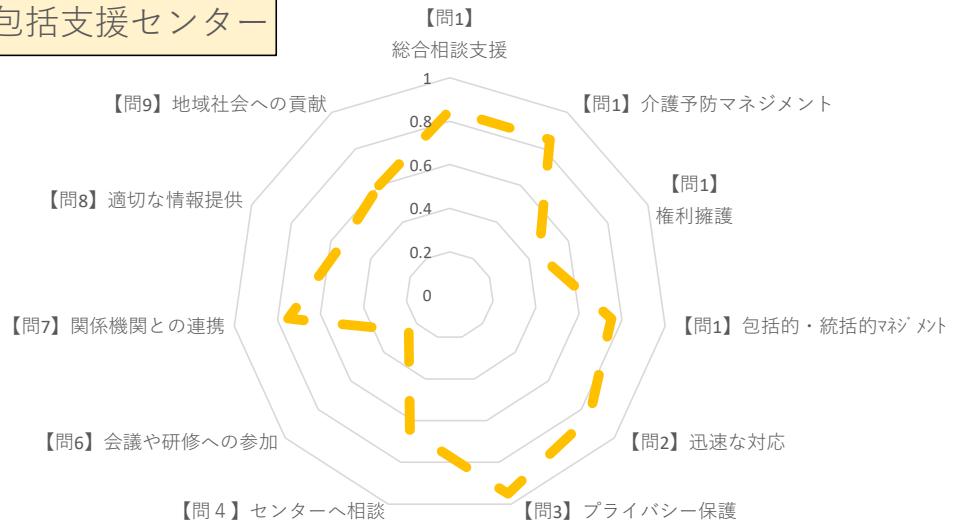
西部地域包括支援センター



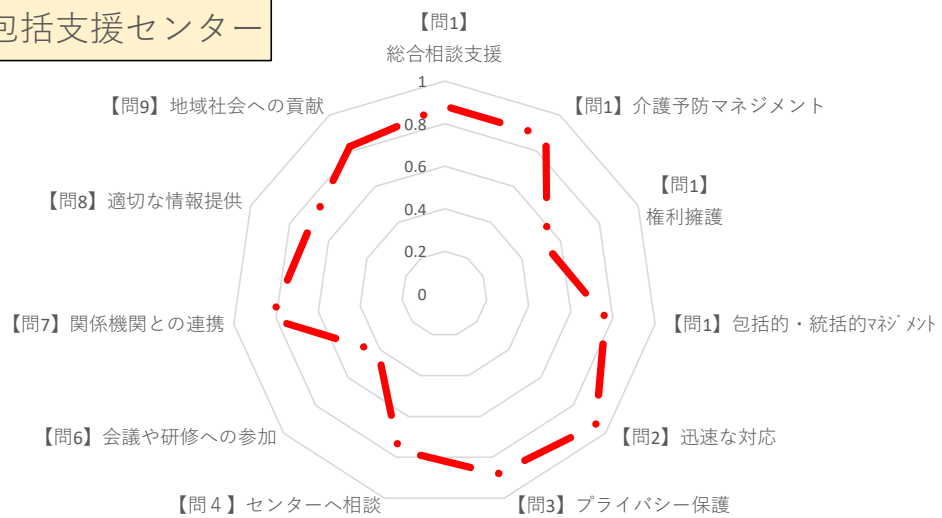
中央第一地域包括支援センター



中央第二地域包括支援センター



中央第三地域包括支援センター



設問	
1①	総合相談支援について知っている
1②	介護予防マネジメントについて知っている
1③	権利擁護について知っている。
1④	包括的・統括的マネジメントについて知っている
2	相談への迅速な対応
3	プライバシーへの配慮
4	対応が難しいケースのセンターへの相談
6	研修会や地域ケア会議への参加
7	関係機関との連携
8	センターからの情報提供
9	地域社会への貢献

《5センターの比較分析》

【問2】 センター職員は相談に対して迅速に対応していますか、については5センター平均では85.1%が「対応している」と回答しています。

【問6】 センターが開催する研修会や地域ケア会議に参加していますか、については5センター平均では32.5%が「参加している」と回答しています。民生委員との関係強化が期待されます。

民生委員アンケート 自由記述

5	「時々、相談している」「相談していない」を選んだ方にお聞きします。利用しない理由を教えてください。
1	私は主任児童委員のため、業務上担当外なので。
2	相談する事例がそんなにない。市役所の福祉課に電話する。
3	大変だから。
4	仲々、問題が解決しない。
5	地域内で困りごとを相談された際に相談している。
6	相談ケースがないため。
7	あまり難しいケースはないが、対処の仕方について説明を聞くことがある。利用しないではなく、時々相談していく。
8	医療や介護が必要なケースは相談している。何でもかんでもは包括もバンクする。
9	対応が難しい時のみ相談。
10	相談していいか不明のため。
11	いつも難しいケースがあるとは限らなくてたまにです。
12	事例がないため。
13	相談してくる人がいない。
14	主任児童委員の為、高齢者は対象でない。
15	市役所の福祉課の方が多方面に渡って相談にのっていただけるような気がしている。
16	対応が難しいケースがない。
17	自分自身がどう活動すれば良いか日々悩んでいる状態なので。
18	1度だけお話しをしにヘルパーさんに、会いに行きましたその後センターの方からもう大丈夫ですと言われました。
19	対応の難しいケースが無い。
20	対応が難しいケースが民生委員になってからなかった為、相談していません。
21	前に介護認定を受けた方が、対応が良くないとの事で、認定を受ける事を止めた事例があったが、気に留めていない。(状況を伝えるが…)
22	利用者がはっきり判断できない。
23	個人情報制限を考えたの相談となるため。
24	市役所の高齢者福祉課に相談するから。
25	個人情報の提供が少なく、あまり役立たない。(守秘義務があると思うが…)
26	地区内で相談してくる人がいない。
27	1度地区のある高齢者がお金をかりにきて(Aさん)、すぐことわり市の相談窓口を紹介する事でその時はおさまりました。気になってセンターへ行き、話をする。Aさん担当の方おられ、同じラブル有り、親族の方と相談中との事、少し安心しました。
28	その様な案件に遭遇していない。
29	まだ、そういう場面にあってないです。
30	相談を要するケースが少ない。逆に包括支援センターから依頼を受けることもある。
31	介護を受けるほどの人ではないこと。
32	内容によっては相談しなくとも解決に至ることもある。

10	問9について選択した理由を教えてください。
1	民生委員定例会、地域ミーティング会議等地域包括支援センターの方々が主催または参加してくれている。
2	地区ごとにあり身近である。
3	①民生定例会の時に話を聞くことができる ②わからないときは相談にのってもらえた。
4	研修会を行っている。
5	民生委員と連れいして、高齢等の支援を実施している。
6	情報の提供に対し、訪問・同行訪問などスムーズに早く行っていただける。

7	大変だから。
8	センターの人員が少ない為か、なかなか動きが悪い。
9	民生・児童委員定例会に責任者が会議にかならず参加しています。
10	各相談に迅速に対応し相談者から信頼されている
11	何事にも積極的に対応してくれ助かっています。
12	常に困った時、相談したい時、地域の会議等、色々な機会にセンターと協力して対応してもらっている。
13	定例会での活動報告を聞いて。
14	包括支援センターへは、地域での相談事や地域で介護等の講演会を依頼して、毎年実施しています。参加者も少しずつ情報を取ってもらっている。
15	相談には快く迅速に対応していただき支援に繋ぐことができました。また、困難な事例もプライバシーの保護に配慮しつつ、根気よく各方面と協力しながら対応していただきました。大変頼りになる存在です。
16	分からないことについてきちんと説明してくれる。相談ごと(高齢者支援の件など)について誠意を持って対応してくれる。関係した高齢者の家庭からも感謝の声がきこえた。
17	どんな相談にも対応しようとしてくれる誠実さを感じるので、地域の人も相談しやすいと思う。
18	会議に積極的に参加しているから。
19	気軽に相談できるセンターで、相談に対してとても早く対応していただけるので、助かっています。又、地域の活動にも声掛け(参加)していただき、介護予防の支援などの話もしていただいています。
20	住民のセンターへの認知度が低い。
21	何でも相談してほしいといわれている。
22	相談事について早期対応があり、報告は必ずあります。
23	民生委定例会での支援センターからの報告を聞いていて、判断。
24	担当していた事案を相談した折、迅速に対応していただきその後の報告もいただきました。地域包括支援については良好と思います。
25	TELした場合迅速に動いてくれている。
26	頼りがいがあると思います。
27	センターは民生委員の定例会にほとんど参加しているし、情報を提供しているから。
28	あちらこちらで在宅介護などの講演を開催してくださっている。
29	認知症サポーター講習の勉強会を開いてくださいました。(出席できませんでしたが)地域の育成に力を貸して頂き喜んでます。
30	地域のお世話をされてはいると思いますが私たちには見えてこない部分もあり、あえて十分ではないに選択しました。どの様な内容が入ってくるのか大まかに知りたいと思います。
31	民生委員の会議に出席してくださるのは良いと思います。沢山の交流をはかって相談しやすい関係を築きチャンスを広げていければなおいいと思います。
32	くわしい情報を知りたい。
33	相談した事に対して真摯に対応してくれている。
34	センターにお願いしようとしたが、それはセンターの支援の範囲ではないと言われ、かゆいところに手が届かない感じがした。
35	現在はコロナ禍のこともあって十分な連携がとれない状況である。包括センターの具体的な役割が見えない状況下にある。
36	各種相談に対し迅速、適切に対応してくれている。担当外の事案についても対応方法についてアドバイスや取り継ぎをしてくれている。
37	何かあったときの総合的な窓口として信頼できるから。
38	地域社会に関わりが薄く見える。影響がほとんどないと思われるから。
39	地域での説明などまだまだ知られてない事が有るように思われる。カイゴ認定の受け方・内容についてなど。
40	・民生委員や市の職員では出来ない事をやって頂いている。 ・こちらからの問題に対して対応が早い。
41	地域に広く浸透して欲しい。
42	今年に入り高齢者の対応に対していろいろ電話をする中とても早い行動をしていただいて感謝している。

43	相談窓口がセンターなので。
44	とつても良く対応していると思うから。
45	直接的に今まで関わりを持っていない為、良くわかりません。
46	相談等の事案には、すぐ対応してもらいおおむね解決できていると感じる。
47	認知症の相談や、介護認定・施設入所などの相談など、地域の方々の良きアドバイザーでもある。
48	相談事に、幅広く、受入れてくれている。
49	地域の高齢化が進み中心部に包括センターができたので、個人的にも民生委員としても相談しやすい。電話だけでは伝え方が難しいので直接行って相談できる事がありがたい。
50	相談のほとんどが対応して頂いたので。
51	十分活動されています。
52	連絡しても対応が遅いので、早く対応して欲しいし、地域の支援者(緊急時)を市と連携をして把握しているのか知りたい。
53	アピールが不足している。良いことをしているので、それをもう少しチラシ等で、宣伝したい。
54	高齢化と共に色々な問題が出来てくるが、身近な相談窓口として対応してくださっている。
55	高齢者やその御家族の心のよりどころになっていると思います。
56	センターの周知がどこまで知られているかが見えない、委員になって初めて知った。
57	相談があった人にセンターの人に電話すると、相談にきてくれていました。
58	高齢者の会などで沢山のお話を聞いて答えています。とつても良く打ち解けやすい言葉使いで勉強になります。聞き上手でわかりやすい答え方、感心します。問題があつての連絡→心よくすぐに動いてくださり、私達の疑問にもわかりやすく答えていただきます。
59	公民館や会館等利用し、研修会や認知症サポーター勉強会やおれんじカフェを開催し地域の高齢者支援をやったり、心配な高齢者宅を巡回訪問されています。
60	介護予防に関しての自発的情報発信やイベント等があると良い。
61	定期的に地域にあつたサービスなどを提供しているから。
62	相談をした時、話をよく聞いてくださること。難しい相手の方でもねばり強く対応している姿には頭がさがります。最終的にはその人に合った答が出ているように思えます。地域にこういう場所があることは有難いと感謝しています。
63	相談するとすぐに対応してくれるおれんじカフェがある。
64	対応が、はやいので助かります。
65	相談に良くのつてもらえる。親子問題を解決してもらった。
66	地域の中での連絡があまりとれていないので、センターよりも身近な人々の対応が必要。(何をやってよいのかわからない)
67	コロナ禍という事もあり研修も参加しにくく、自分の勉強不足もありますが、わからない事は教えていただきそれを活かしていきたいと思ひます。
68	支援を必要としている人が積極的に相談がしづらいので話しが出来る場所が有る事を知らせて頂くといいと思ひます。(民生委員、ケアマネージャー、行政など)
69	今後、より一層重要な役割を担っていただくとと思ひます。よろしくお願ひいたします。
70	まだ良く理解していないが、定例会でわかりやすく話してくれていると思う。
71	連絡した時その日に相手にすぐ連絡してくれた。8日目に訪問してくれて相談に乗ってくれました。
72	担当区域住民の困つた事例を報告相談した際、いつも適切に対応して下さい、住民の方にも役立ったと思ひます。
73	一般の市民にはセンターの役割がまだ定着しておらず、何をしている所かわからない人の方が多いように思ひます。
74	何かあれば頼りになる。
75	民生委員の定例会のさいに具体的な説明を聞いてます。
76	中央第二地区包括センターの貢献度は良いが、他の包括センターはどうかかわからないからです。
77	民生委員になってすぐ手におえない事案が発生し、先輩委員とセンターに相談した所、親身になって話を聞いてくれ、すばやく対処してもらえ、事後報告も頂いたので、あたりまえの事ですが、感動すら覚えました。
78	担当者の取組み方に頭が下がる。
79	日頃より情報共有に努めているので、全てとは言えないが、かなりの割合で地域貢献している。

80	相談すると親身になって相談に乗って解決してくれるから。
81	私自身、民生委員になって包括センターがある事を知ったので他の方も、知っている人が少ないのかと思っています。
82	民生委員・児童委員協議会の定例会に関係機関として出席し、種々の情報提供や委員の相談に応じている。地域の助け合い会にも積極的に関わっている。
83	民生委員の定例会に所長が参加して下さったり地域サロンの講習会時講師としても来て下さりやさしく説明して下さい。
84	月、一度の定例会必ず出席し、資料等を配っていただきます。
85	民生委員の相談を親身に受けとめて市との連携に努力してくれている。

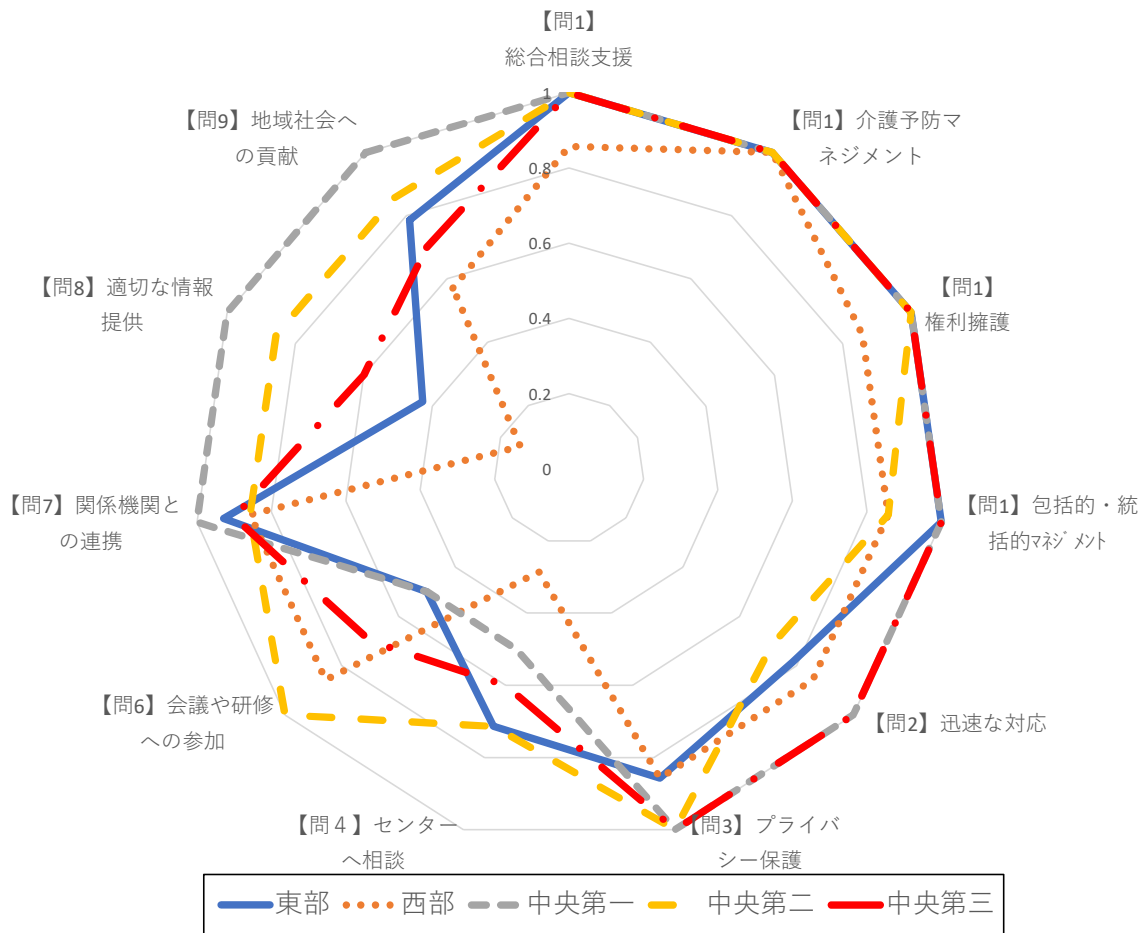
	センターについて、要望や改善点等があれば、自由にお書きください。
1	高齢者独居になって包括支援センターのサービスを受けている人の情報提供をお願いしたい。
2	4・50代の現役世代に認知されていない気がします。親の介護が必要となる世代にセンターの存在をもっと知ってもらいたいです。
3	各地域で高齢化が進んでいる。職員を増加し今以上にきめ細かいサービス提供が必要と思われる。
4	情報の共有を密にお願い致します。(個人情報の方もあり難しいと思いますが)
5	民生委員全員が包括センターの仕事を理解する様な交流会的な行事を行えると良い。
6	今後も必要な時に連絡、相談をお願い致します。よろしくお願い致します。
7	病院も坂戸市も警察も丸投げしすぎです。(総合的に応じるからといって)案件多過ぎて、ていねいな対応できず、せつかくのスキルを生かしきれていない時があります。もったいないと思います。
8	熱心に活動している。
9	国・県・市の制度変更が多く、その都度情報いただければ有難いです。
10	私の担当が集合住宅のため団地内に見える場所に出張所を設けてほしい。住民への認知度を高める必要が有るため。
11	センターはそうとう大変な仕事です。頑張ってください。
12	(民生委員になってから)最近になってセンターの所在がわかったばかりです。
13	コロナ禍で有ってもいつでも対応して頂き身近にあり喜んでます。第3地区の民生委員の定例会にもいつも出席して下さり、話を頂き感謝しております。これからも宜しくお願い致します。頼りにしております。介護予防マネージメントは第3包括の入っているビルに体操教室が入っているのでたぶん「たまに様子を見て頂いている」と思っています。今後もし時間が有る時は顔を出して頂き皆さんの声を聞いて頂けると嬉しいです。
14	主任児童委員の為関わりが無く回答出来ません。お役に立てず申し訳ございません。
15	一般的には知らない方が多い様です。民生委員を通してでもお声をかけてある事を伝えるべきです。
16	一般の家庭に対してセンターの存在をもっとアピールした方がいいと思います。
17	研修会や催し物を行って下さるが参加する人は大体決った人達で広く色々な方が参加できると良いと思う。
18	以前母が他の地区でホームにお世話になっていた時、ホーム主催の運営会議が有り参加していました。今の地区は各ホームの運営会議等は無いのでしょうか？
19	担当地区の全ての高齢者についてを把握する事は、難しく、コロナや個人情報等で、話しをする事があまりありません。その様な方が包括支援センターへ直接連絡相談出来るのかを、知っているのかが疑問です。
20	定例会に包括として出席いただいて、情報の共有や包括の仕事内容なども、民生・児童委員に紹介していただき、理解を得ています。また一斉改選後も同じようにお願いします。
21	センターの活動内容が良く見えない。(見ていない?)ので、回答もできません。一度、活動状況(普段の仕事振り)を見られる機会が、あれば、良いと思います。
22	皆さんに知ってもらいたい事等は、各地域の回覧で流して、宣伝してほしい。

23	団地をかかえている第三包括支援センター・ここにはURの管理センターがある。住民の相談窓口、生活支援アドバイザーの方が常時しています。今は守秘義務がありますが、スムーズに連絡を取り合い解決に向かうとよいと思っています。民生委員の私にとっても包括支援センター、生活支援アドバイザーの皆様は有難い存在であり相談窓口にもなっています。
24	コロナ禍での活動が制限されるので大変ですが協力できればと思います。
25	センターの事業内容や主催行事を、市の広報「さかど」に掲載して、より一層、市民が頼れる場としてほしい。(PRを今以上に)民生委員だけでなく、一般の人が周知できれば、行事など関心が高まるのでは。
26	高齢者が増える中、職員の数が少ないと思います。増員検討願います。
27	これからもたよれるセンターでいて下さい。
28	包括支援センター毎で対応の仕方が異なる様に思える。
29	知れば知るほど、たいへんな仕事だなーと思っています。頑張っているらっしゃるので、よろしく願いして。相談の時には、よろしくお願い申し上げます。
30	ありません。業務量が今後増加する傾向があり増員が必要と思います。
31	市の各関係部署と横断的な動きができるよう(市は縦割行政で分断している為)権限強化されるともっと市民の味方になれると思う。

介護支援専門員アンケート調査 集計

5圏域の合計ケアマネ回答数			東部	西部	中央第一	中央第二	中央第三	未記入
48			14人	7人	2人	7人	10人	8人
5圏域の介護支援専門員の在歴			内訳	1年～3年	3年～6年	7年～	未記入	
			7人	16人	23人	2人		
質問項目			している	十分でない	していない	無回答	知っている	知らない
1①	地域包括支援センター(以下「センター」とする)の役割は下記の4つあります。知っているものをすべて選んでください(複数回答可)	総合相談支援					97.9%	2.1%
1②		介護予防マネジメント					100.0%	0.0%
1③		権利擁護					97.9%	2.1%
1④		包括的・統括的マネジメント					95.8%	4.2%
2	センターの職員は相談に対して迅速に対応していますか。		85.4%	12.5%	0.0%	2.1%		
3	センターの職員はプライバシーの保護には、十分に配慮していますか。		93.8%	6.3%	0.0%	0.0%		
4	対応が難しいケースをセンターに相談していますか。		62.5%	25.0%	10.4%	2.1%		
6	センターが開催する研修会や地域ケア会議に参加していますか。		70.8%	29.2%	0.0%	0.0%		
7	担当圏域のセンターは関係機関と連携していますか。		91.7%	2.1%	0.0%	6.3%		
8	センターから地域資源、インフォーマルなサービス、市の制度や施策などに関する情報提供はありますか。		54.2%	37.5%	4.2%	4.2%		
9	センターは、地域社会に貢献できていると思いますか。		75.0%	22.9%	0.0%	2.1%		

介護支援専門員アンケート調査 5センター比較分析

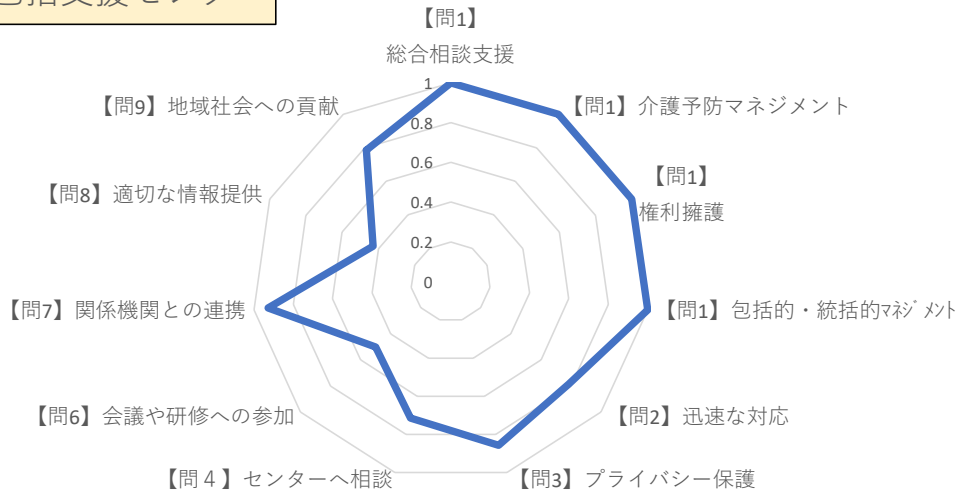


注釈：各グラフは設問に対して肯定的な意見（している・知っている）の回答結果の数値を基に作成

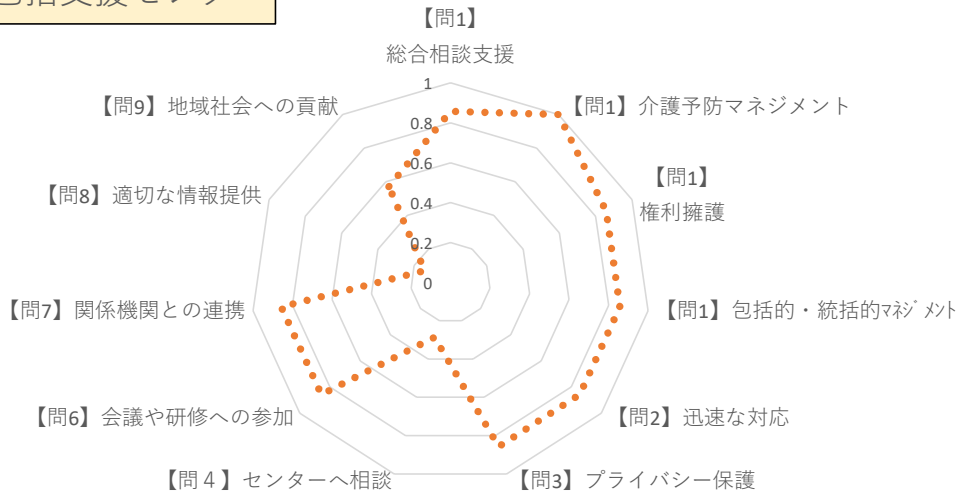
	【問1】 総合相談支援	【問1】 介護予防マネジメント	【問1】 権利擁護	【問1】 包括的・統括的マネジメント	【問2】 迅速な対応	【問3】 プライバシー保護
東部	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	78.6%	85.7%
西部	85.7%	100.0%	85.7%	85.7%	85.7%	85.7%
中央第一	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
中央第二	100.0%	100.0%	100.0%	85.7%	71.4%	100.0%
中央第三	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	【問4】 センターへ相談	【問6】 会議や研修への参加	【問7】 関係機関との連携	【問8】 適切な情報提供	【問9】 地域社会への貢献	
東部	71.4%	50.0%	92.9%	42.9%	78.6%	
西部	28.6%	85.7%	85.7%	14.3%	57.1%	
中央第一	50.0%	50.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
中央第二	71.4%	100.0%	85.7%	85.7%	85.7%	
中央第三	60.0%	70.0%	90.0%	60.0%	70.0%	

センター別介護支援専門員アンケート調査結果

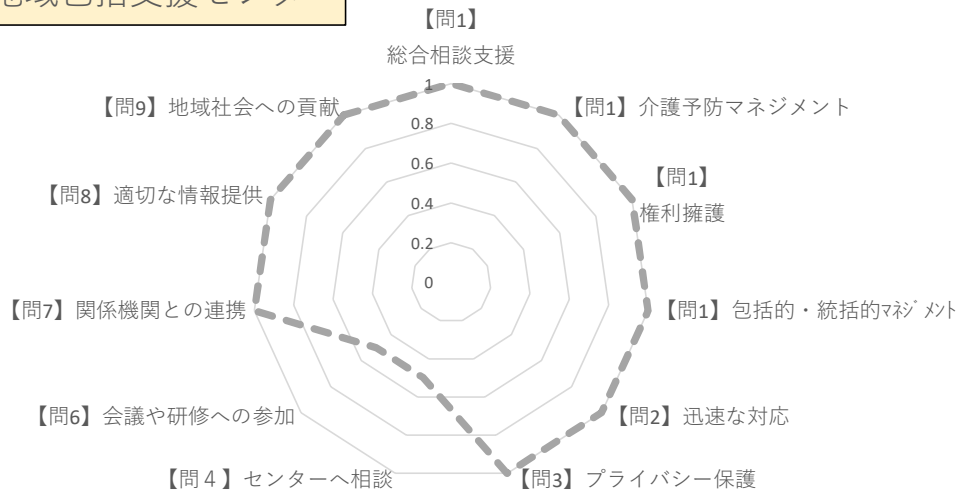
東部地域包括支援センター



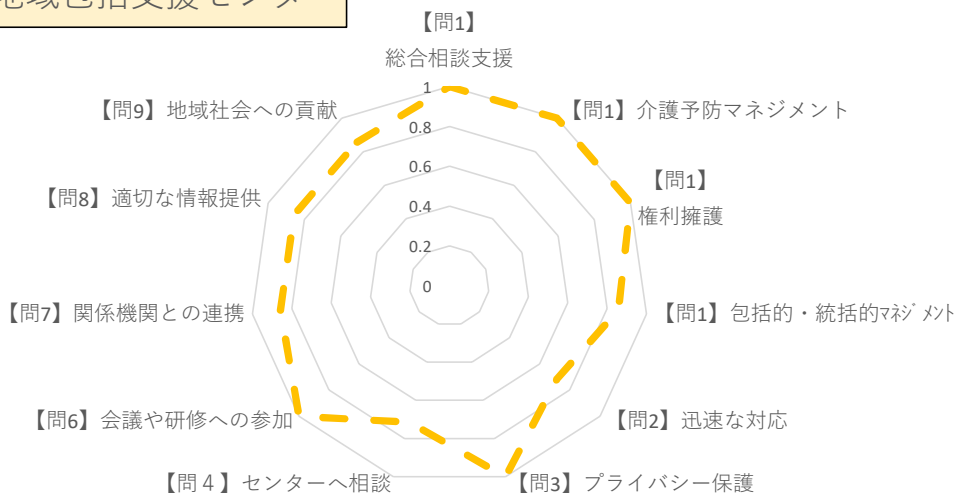
西部地域包括支援センター



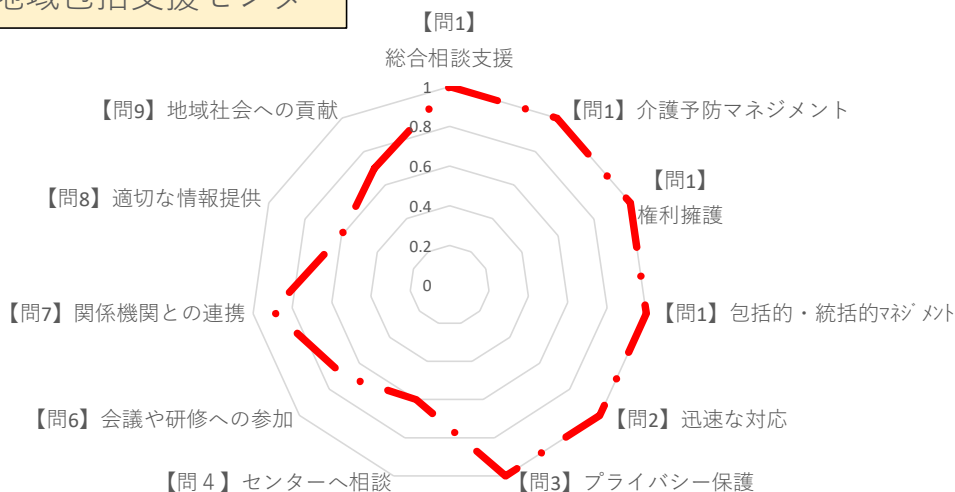
中央第一地域包括支援センター



中央第二地域包括支援センター



中央第三地域包括支援センター



設問	
1①	総合相談支援について知っている
1②	介護予防マネジメントについて知っている
1③	権利擁護について知っている。
1④	包括的・統括的マネジメントについて知っている
2	相談への迅速な対応
3	プライバシーへの配慮
4	対応が難しいケースのセンターへの相談
6	研修会や地域ケア会議への参加
7	関係機関との連携
8	センターからの情報提供
9	地域社会への貢献

《5センターの比較分析》

【問1】 センターの4つの機能については全てのセンターで95%以上が「知っている」と回答しています。前回調査と比較して約20ポイント向上しています。

【問8】 センターから地域資源や市の施策などに関する情報提供はありますか、については「している」の回答が100%の圏域と14.3%の圏域があります。情報提供の量と質を高めていくことが望まれます。

介護支援専門員アンケート 自由記述

5	「時々、相談している」「相談していない」を選んだ方にお聞きします。利用しない理由を教えてください。
1	あまり担当ケースがなく相談することがないため。
2	相談しても一緒に訪問する等の対応をとらず電話で対応するのみのことが多いから。
3	事業所に複数ケアマネがいるためケアマネ同士で相談することでほぼ解決しているから。
4	まずは居宅事業所内で内容を確認し、必要に応じて相談しているため。
5	業務多忙の様子が伺われ遠慮してしまうこともある。事業所で対応できるものに関してはできるだけ包括に頼らないようにしている。
6	居宅に相談がきます。
7	居宅で動いているから、相談をする機会がない。
8	<ul style="list-style-type: none"> ・支援経過中、包括職員と会う機会がある時に報告・相談となっている。 ・主に報告が多い。（対応の難しいケースは、時間が必要・状況（現在）を把握してもらえれば、何かあった時に対応も早いと思う。又、第三者の目線も得られるため。
9	事業所内で解決できている。
10	包括に相談する前に解決できている相談してもプラスにはならないため。
11	事業所内での検討会で今の所解決している為。
12	事業所内に5人ケアマネがおり皆で相談し解決する場合がある。
13	現在、相談するケースがない。
14	相談というより、報告はしている。改めて相談する機会や時間が持てない。
15	自分の仕事におわれてしまい、相談する時間がなく、そのまま相談することを忘れてしまう。

10	9について選択した理由を教えてください。
1	地域の困難ケースに対して積極的に動いてくれる。
2	地域で困っている人の情報が入ると迅速に対応していると思います。民生委員との連携も行えている。
3	新型コロナウイルス感染症の影響により、地域住民の方、利用者の方との関わりに制限がみられるため。
4	困っている方、相談に対して、親身になって助言、提案をしている。
5	介護に関する相談にのってもらい助かっている。
6	以前は地域住民向けの講座等を開催していた。（コロナで中止？）
7	地域資源を増やす取り組みをされている。
8	民生委員、圏域の介護支援専門員、地域の各団体や行政等々と連携し、ケア会議で活発に意見交換がされている。
9	独居高齢者の多い中央第三地区である。何か問題が起これば、相談に来られる方は多いが、丁寧に優しく対応されている。ケアマネの相談窓口としても適切な温かい指導をいただけている。
10	近隣の区長や民生委員と良質な関係を作れていて、相談の窓口となっている。
11	地域住民等に対して認知度がまだ低いと感じる。
12	有益な情報提供や、困難事例の相談についてよく考えて下さり、必要な機関と連携して下さっている。市民の相談の窓口となって下さっている。

13	地域での要支援、要介護につながる住民の窓口となっている事が紹介を通して理解できる。
14	地域の民生委員らと協力し地域課題など熱心に拾い上げている。
15	一生懸命対応されているが社会資源不足や困難ケース多発で対応が追いつかない様子がある。
16	第3包括の地域は身よりなし、認知独居の利用者多数で包括の方々も解決困難なケースの相談や会議の場など設けていただいているが地域資源不足や市のルールなど障壁となり、解決が難しいため。
17	自分達の仕事に終われているようで、社会資源の調整や民生委員町内会とまでは、貢献が行き届いていないと思う。
18	地域住民との話し合いの場を積極的に設けている。
19	圏域は困難事例多く十分に対応できる人員が確保されていないと思われる。
20	困難事例を一緒に考えてくれたり一緒に訪問してくれたりしてくれている。介護保険申請に対しすぐに対応してくれている。
21	いつも情報提供や相談にのっていただいています。地域のサービスや担当者につないでくださるので、インフォーマルサービスも盛りこんだプランを作成できています。
22	地域の資源が必要な所にはサービスがない状況です。
23	要介護の認定がでて依頼されるケースの関わりなので貢献については、あまり分からない。
24	包括へ。社会資源などの情報をきくと教えてくれるがそれを積極的に発信している程ではないと感じる。
25	地域の方から相談等あるから。
26	地域包括とは連携できており、地域ケア会議に民生委員等参加したり、情報提供の中にもそのような事感させることが多い。
27	積極的に連絡、連携していると思う
28	利用者には、常に伝えている。
29	地域の問題について、解決・対応策の検討を行っていただいています。
30	地域包括ケアシステムの要となっていると思います。
31	包括の仕事内容が多く、地域社会に貢献できていると思う。包括だけで、上記1.の内容をカバーするのは負担大きい。少しでも役に立っていることで、あとは拡大していければいい。
32	地域住民への直接の接点を持ち、つながり等構築している。
33	民生委員さんとのやりとりや、利用者さまから、「包括にお世話になった」という言葉をよく耳にします。

	センターについて、要望や改善点等があれば、自由にお書きください。
1	日頃から、困難ケースや判断に迷った時には相談や報告させていただいています。
2	地域性を考えたインフォーマルサービスがもっと提供出来る様になればと思う。
3	要介護者の支援の受け入れが行えるよう、委託もお受けしますが、要支援者（更新後などで）となられた方の受け入れの相談を、ケースによってお願いできれば幸いです。
4	一人ケアマネの為、主任ケアマネや所長には常日頃指導・助言いただいている。「包括主マネには指導を仰いでいいんだよ」と居宅の先輩に教えていただいた。そうだと思っている。
5	業務の多さを心配している。一部委託などが受け入れやすい環境を作るべきと考えています。予防マネジメント業ムを負担軽減し他の業務にあたってもらえると地域のためになると考えています。
6	圏域からの依頼があまりない。
7	今後も地域に根差して活動して行ってほしい。

8	引き続き地域の課題を話し合う場をつくって下さい。
9	CMやサービス事業所と、町内会や民生委員をつなげる会合のようなことをやってもらいたい。
10	困難ケースの相談を複数回したが、話は聞いてくれたが、一緒に訪問するなど行動してほしかったと思うことあり。こちらはよっぽどのことで相談していたので・・・。
11	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス暫定利用に関して介護プランも作成できるよう配慮してほしい。 ・定期的に行なわれている自立支援型地域ケア会議は会議あるための事例提出のようで、マンネリ化し日常の業務多忙の時間をそちらに割くことにも疑問視あり。
12	介護の方も増えているので介護のみ居宅に依頼してほしい。困難ケースの割り振り等考えてほしい。
13	要支援の委託相談が多いような気がします。
14	(坂戸市全般) 要支援委託ケースについて、何もなくても担当者会議への出席などしてもらいたい。要支援→要介護、又は、新規の総合相談から居宅介護支援へケースの紹介をした時、その後の進捗状況などフォローが欲しい。
15	「申請中ですが、介護の認定おりそうなので居宅のケアマネをお願いします」と言われ、引き受けたケースが、2件続けて要支援の認定がおりた。書類、契約、全て一から作り直した。「介護の認定がおりそう」という曖昧な状況の判断が難しい。早めに介護or支援がわかるシステムがあるとよい。
16	地域外の包括の情報が少ない。
17	介護人口が益々増えてくる事を考えると、ある程度、自分で生活できる人、家族もなく本当に介護が必要な人、妥当にサービスを受けれるようにしたい。介護保険料も年々上がり、年金生活者にとっては、生活がきびしくなる。包括のスタッフは、休めていますか？余裕をもって仕事ができる体制を望みます。
18	新規の方へ介護保険をすぐ申請するのではなく総合事業での利用やインフォーマルなサービス等の利用などで予防に努めてほしい。
19	時々、居宅に様子をうかがう電話がほしいです。こちらだどつついできずに終わってしまうので…。

3.訪問調査及び運営評価結果

(1) 自己評価表・提出書類の依頼

自己評価は、各センターが日々の取り組みを振り返り、目標の実現に向けた取り組みを、より良いものにして頂くために依頼しました。

また、訪問調査において、取り組み状況を具体的には把握するため、運営方針や事業スケジュール等、事前資料を依頼しました。

◆事業プロフィール・自己評価表の項目

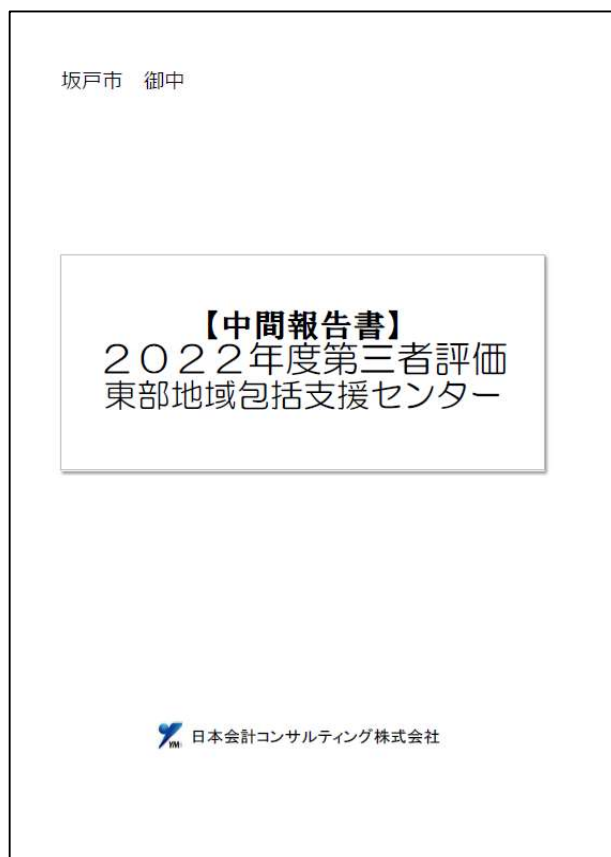
提出依頼書類	項目
事業プロフィール	<ul style="list-style-type: none">・ 職員の状況（専門職員の人数、勤続年数、採用、退職者数）・ センターが大切にしている考え（理念・ビジョン）・ センターが特に入れている取り組みと運営上の課題・ 目指すべき職員像・ 評価を実施するにあたり、評価機関に知っておいてほしいこと
自己評価表	<ul style="list-style-type: none">・ 各事業における評価項目に対する具体的な状況・ 各事業における効果的実践及び課題 ※各事業・・・「地域包括支援センターの設置目的と基本的機能の周知、年度計画について」、「総合相談支援業務」、「権利擁護業務」、「包括的・継続的ケアマネジメント」、「介護予防・日常生活支援総合業務」

(2) 訪問調査の実施概要

訪問調査1週間前に、アンケート調査結果報告書等を送付し、複数名の評価者が各センターを訪問して、調査を行いました。事業プロフィールや自己評価表に基づいて、事業所の良い点、改善点を見つけ出すヒアリングを実施しました。

◆訪問調査内容

- ・オリエンテーション
- ・アンケート調査結果報告
- ・ヒアリング
 - 事業プロフィール
 - 自己評価表
 - 全体講評



坂戸市地域包括支援センター 運営評価結果

●地域包括支援センターの設置目的と基本的機能の周知、年度計画について		東部	西部	中央第一	中央第二	中央第三
項目						
目的	・地域包括支援センターの設置目的（介護保険法第115条の46第1項）を、理解している	理解している	理解している	理解している	理解している	理解している
周知活動	・地域包括支援センターの設置目的と基本的機能、及びその活動について、地域住民の理解が得られるよう体系的・計画的に取り組んでいる	十分でない	取り組んでいる	取り組んでいる	取り組んでいる	取り組んでいる
計画	・市が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定しているか	している	している	している	している	している
	・センター職員を対象とした研修を計画・実施しているか	十分でない	十分でない	十分でない	十分でない	十分でない
取り組み状況	東部	<p>地域包括支援センターの基本的機能の周知の一環として、地域サロンや自治会と連携しての講話を行っています。しかし、民生委員アンケート結果から認知度向上についての要望が挙がっています。自治会等との連携により、さらなる認知度向上の取組が期待されます。</p> <p>センター職員の研修においては、各担当の業務を調整しながら、均等に受講できるように考慮し、スキルの向上に取り組んでいます。一方で、定例的に事例検討会を企画し事業計画に掲載する、研修計画を策定するなど、計画的な職員育成の仕組構築には至っていません。</p> <p>当センターは、問題が複数絡んでいる困難ケースに対する対応がスムーズにいかないことや、市や関係機関との役割分担の不明確さを課題として捉えています。</p>				
	西部	<p>近隣のサロンやおれんじカフェにてパンフレットを配布し、センターの設置目的や基本機能の説明に取り組んでいます。</p> <p>令和4年4月から、市との協議により、西坂戸支所を圏域内団地の商店街内に開所しています。団地の商店街という立地を活かし、認知の獲得といつでも寄れる場所という気軽に相談可能な体制を整備しています。</p> <p>職員と管理者は面談をし、希望や意志を確認した上で、幅広い事例に対応可能になるよう、研修に参加出来るよう調整することで、人材育成に努めています。加えて、センターが担う業務全体を年間予定表で管理し、全職員がセンターの全ての業務への理解を進めることで、サービスの質の向上に繋がっています。</p> <p>しかし、センター職員個別の育成計画が策定されていない、研修の受講歴をセンター内で記録・把握していないなど、育成過程のPDCAサイクル構築に至っていません。</p>				

●地域包括支援センターの設置目的と基本的機能の周知、年度計画について

中央第一	<p>坂戸市の運営方針に従いセンターの事業計画を策定し、センター職員に対しOJTで計画の周知を行っています。</p> <p>センターの周知活動については、圏域内での地域サロンや老人会にてパンフレットの配布やミニ講座を行っています。</p> <p>センター職員の研修受講については、実施主体からの案内に応じて適宜参加し、職員のスキル向上に努めています。一方、研修計画の策定には至っていません。また、適宜所内ではケース検討を行っています。定期的な事例検討会の企画は行っていません。</p>
取り組み状況	<p>地域包括支援センターの機能や地域包括ケアシステムなどの周知のため、老人会やお達者体操等高齢者や関係者が集まる場には、積極的に参加しています。</p> <p>市や関係機関主催の研修には必要に応じて参加し、資料や報告書を職員間で回覧・情報共有しつつ、不明点は各自受講者に質問をしています。また、事例検討会は適宜職員間で業務を調整しながら実施しています。</p> <p>事業計画は、坂戸市が示す理念や運営方針を参考にしつつ、運営法人や管理者の理念を反映した独自のものを策定しています。より明確なビジョンを職員へ示すため、地域包括支援センターの役割や目的を整理し、事業計画に反映しています。</p>
中央第三	<p>当センターは、職員1人1人が地域包括支援センターの役割を認識した上で、業務に取り組んでいます。また、地域のサロンや自治会などの場で、地域包括支援センターについての説明や出前講座を行い、センター機能の住民理解が進むよう努めています。</p> <p>事業計画は、坂戸市の運営方針に沿って策定しています。</p> <p>センターに入職した職員は初任者研修、その他の職員は外部研修に積極的に参加できるよう業務の調整を行っています。外部研修に積極的に参加することで研鑽に努めるとともに、資料を回覧し、センター内で周知しています。研修は案内が来た都度受講者を決めており、年度当初に研修計画を策定していません。</p>

●地域包括支援センターの設置目的と基本的機能の周知、年度計画について		東部	西部	中央第一	中央第二	中央第三
項目						
運 営 体 制	・市の支援・指導内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか	している	している	している	している	している
	・市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか	している	している	している	している	している
	・市に、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を求めているか	求めている	求めている	求めている	求めている	求めている
	・把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしているか	している	している	している	している	している
	・地域包括支援センターとして抱えている事例や対処方法および各種事業について相互に報告し合い、3職種等が協働して支援しているか	している	している	している	している	している
情 報 管 理	・個人情報保護に関する市の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）を整備しているか	している	している	している	している	している
	・市の方針に従って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応について記録しているか	している	している	している	している	している
	・センターが受けた介護サービスに関する相談について、市に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか	機能している	機能している	機能している	機能している	機能している
取 り 組 み 状 況	東 部	<p>所内にて月に2回、全職員が参加するセンター内会議を設けています。会議では重要事項を共有するとともに、市への提出書類の不備等を情報共有し、再発防止に取り組んでいます。</p> <p>困難事例への対応については、職員内で常時情報共有・検討を行っています。職員内での話し合いで解決できない場合は、センター内会議で話し合い、具体的な支援方法等を会議で検討し、その結果を反映して支援しています。</p> <p>苦情に対しては、苦情受付担当者に報告し、苦情解決責任者（管理者）が対応しています。適切に対応し、記録に残すように体制整備しています。</p>				
	西 部	<p>当センターはサロン等に参加した地域住民の声を重点課題と捉えています。介護者が集まる「介護者サロンほっとほっと」の立ち上げ・運営の支援を行っており、さらなる地域住民の声の収集に取り組んでいます。収集した情報を業務に反映するように取り組んでいます。</p> <p>苦情への対応は法人の苦情対応マニュアルと市の方針に従って取り組んでいます。受け付けた苦情は苦情処理簿に記録し、法人内・職員間で情報共有しています。</p> <p>相談が入った時点で、センター内にいる全職員で対応を協議しています。また、困難事例においては毎朝・終礼時のミーティングで情報共有をし、支援の方法を検討しています。</p>				

●地域包括支援センターの設置目的と基本的機能の周知、年度計画について

中央 第一	<p>センターの運営については、適宜市の指導や助言をもとに改善を行っています。包括会議等定期的な連絡会については、新型コロナウイルスの状況にあわせてZOOM等インターネットの会議ツールから参加しています。半年に一度、市から圏域の高齢者の情報提供を受けたり、地域ミーティングに参加して情報収集するなど、圏域内の現状やニーズ把握を行っています。</p> <p>センターの課題や市に報告すべき内容については、適宜記録し報告するとともに、包括会議等で発言しています。しかし、各センターの課題について、センター間で共有したり、解決方法を検討したりする場の設定には至っていません。</p>
取 組 み 状 況	<p>2019年度より担当地域が変更になったことに伴い、新しい担当地域での支援体制づくりを重点課題としていました。この取り組みを継続し、前回調査時からおれんじカフェをさらに1件設立する等、支援体制の確立を進めています。</p> <p>市が定める個人情報保護マニュアルに沿って、個人情報を整理しています。マニュアルはファイルで保管し、個人情報保護に関する誓約書を市へ提出しています。</p> <p>利用者のサービスの質の向上に繋がるよう、おれんじカフェ等で積極的に相談を受けるなど地域住民の声の収集に努めています。また、市職員との意見交換会において、地域住民の声を市に伝えようと意識して取り組んでいます。</p>
中央 第三	<p>市主催の会議、連絡会合等には全て出席しています。各会議や連絡会合の内容は記録に残し、全職員で共有しています。</p> <p>支援を必要としているUR(都市再生機構)北坂戸団地内の地域住民のため、「おまかせマイルサポート・北坂戸」を設立しています。同団体は月30件ほどの病院への送迎サービスなどの支援に取り組んでいます。</p> <p>所内の情報共有は毎朝職員全員参加のミーティングで行っています。ミーティングでは、その日の予定の確認や各事業の状況報告を行い、担当外の内容についても、センター全体で把握するようにしています。困難事例の対応についてもミーティングで話し合い、3職種それぞれの視点からの意見を取り入れ、対応を決めています。</p>

「地域包括支援センターの設置目的と基本的機能の周知、年度計画」に関する考察

東 部	<p>当センターは地域サロンでの講話やおれんじカフェの開催等、地域住民を巻き込んだ活動を具体的に展開しています。また、センター内では個別支援の内容を重要な地域ニーズの情報として捉えています。個別支援の内容や集めた情報を分析し、介護予防講座や健康講座に取り組む等、PDCAサイクルに乗せています。</p> <p>職員のスキル向上のため、研修の受講調整や事例検討の適宜実施に取り組んでいます。しかし、研修計画の策定等計画的な職員の育成には至っていません。研修の受講効果を向上し職員のさらなるスキルアップを図るためには、育成の筋道を立てる必要があります。センター全体・職員個々の研修計画を立てる、時間をとって事例検討の場を設けるなどの計画的なスキルアップ機会の提供が望まれます。</p>	
考 察	西 部	<p>坂戸市の運営基本方針を踏まえながら、当センターの年間計画を策定しています。担当地域が広く、気軽に相談がしづらい状況を改善するために、市と連携を図り、西坂戸支所を圏域内団地の商店街内に開所しています。立地を活かして、認知の獲得と気軽に相談可能な体制を整備しています。加えて、支所が留守中には本所に電話転送を行う、本所からの応援体制を整えるなど、本所との連携により支所の機能が損なわれないよう体制整備を行い、センター機能の拡充が図っています。</p> <p>研修の受講機会を職員に提供するなど、職員育成に取り組んでいます。しかし、職員個別の育成計画策定や研修受講歴の把握など、育成のPDCAサイクル構築には至っていません。サービスの質の向上に向けて、研修受講の計画策定や研修内容の振り返りを行うなど、職員育成のPDCAサイクルの構築が期待されます。</p>
中 央 第 一	<p>当センターはこれまでの取り組みを振り返り、事業計画や業務の優先順位の確認・見直しを行っています。地域との関係性強化から地域包括ケアシステム構築につなげるため、認知症サポーター講座の実施や全てのお達者体操に参加しています。また、出前講座を実施し、パンフレットや資料を配布し、センターの設置目的や役割の周知に取り組んでいます。</p> <p>センター職員のスキル向上については、実施主体からの案内に応じて適宜研修に参加しています。しかし、研修計画や職員個々の育成計画が策定されておらず、事例検討会も定期的な企画が行われていません。職員の育成効果を高めるためには、研修計画の策定など、育成に向けた取り組みを職員に理解してもらうことが重要です。今後、職員の研修計画の策定や定期的な事例検討会の実施を通じて、計画的な職員育成に取り組むことが望まれます。</p>	

「地域包括支援センターの設置目的と基本的機能の周知、年度計画」に関する考察

<p>中央 第二 考察</p>	<p>介護予防事業や認知症総合支援事業の一環として地域資源の開発に取り組むため、既存のおれんじカフェ3カ所を支援する、関間スマイルサポートを支援する等を行っています。</p> <p>センター内では月に2回以上、運営法人の理事長を交えた報告会を開催しており、運営に向けての報告・連絡・相談を行い、運営状況を定期的に見直す仕組みができています。その他毎朝の朝礼では担当ケースや各事業の情報交換を行い、必要な文書は回覧するなど、職員間の情報共有に取り組んでいます。</p> <p>職員の能力向上については、研修受講やケース検討を通じて取り組んでいます。一方で、年度当初に研修計画を策定していません。職員育成の筋道を立てて、研修の目的やゴールをはっきりさせることで、職員の育成やサービスの質の向上が図られます。今後、研修計画の策定など、計画的な人材育成に向けた取り組みが期待されます。</p>
<p>中央 第三</p>	<p>市の会議や外部の連絡会、市とのやりとりの内容を記録に残しておく、ミーティングにて必要事項を共有するなどセンター内での情報共有の仕組が構築できています。</p> <p>地域のサロンや老人クラブ、町内会、民生児童委員協議会などに出向き、地域包括支援センターについての周知や出前講座を実施しています。今年度の事業計画では6回の開催を目標にしていたが、11月の調査時点で目標回数を上回る開催予定となっており、認知度の向上が見られます。</p> <p>外部研修に積極的に参加できよう業務の調整を行っています。しかし、研修計画の策定には至っていません。センターにとって必要な人材をどのように育てていくかを明確にするため、研修計画の策定や事例検討会を職員育成施策に位置づけるなど、職員育成の体系化が重要となります。研修計画を策定する、時間を設けて定期的な事例検討会を行うなど、計画的な職員の育成が期待されます。</p>

●総合相談支援業務について		東部	西部	中央第一	中央第二	中央第三
項目						
総合 相談 業務	・相談事例の終結条件を、市と共有しているか	している	している	している	している	している
	・相談事例の分類方法を、市と共有しているか	している	している	している	している	している
	・1年間の相談事例の件数を市に報告しているか	している	している	している	している	している
	・相談事例解決のために、所内で対応できない場合は市への支援を要請しているか	している	している	している	している	している
	・家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめているか	まとめている	まとめている	まとめている	まとめている	まとめている
取り 組み 状況	東部	<p>総合相談業務については、基本的にはセンターで対応しています。ただし、困難事例や虐待事例に関わる相談については、市と連携して対応を協議しています。</p> <p>相談事例については担当者を設定しますが、3職種で対応方法を検討しています。また、センター内会議の場でも個別の事例について検討する時間を設ける、定期的にモニタリングを行うなど、実態把握に努めています。</p> <p>相談内容の緊急性に応じて即日対応できるよう、管理者への連絡体制等を整えています。</p>				
	西部	<p>当センターでは、困難事例については、市に相談しています。特に警察などが関係するケースは市に報告し、情報共有しながら終結の確認等を行っています。ケアプラン作成に至らなかった事例は情報を保管し、定期的に訪問や電話する等して経過観察をしています。</p> <p>相談事例については、対象者の性別、相談内容、相談者等を分類して市に報告しています。</p>				

●総合相談支援業務について

取 組 み 状 況	中 央 第 一	センター内で対応できないなどの困難事例に対しては、市に相談し、助言を受けながら対応しています。特に虐待、困難案件等、重要と考えるケースは市に情報共有しています。市の助言や指導については、相談票へ記録しファイリングしています。家族介護者からの相談について、相談票に家族からの相談等を記載する箇所があり、件数や内容を相談票に記録し、パソコン内で保管、所内で共有できるようにしています。加えて、家族からの相談が何件あるか市に報告しています。
	中 央 第 二	虐待が疑われる事例や困難事例の対応については市と協議・相談をしながら進めています。また、複数の問題が絡むケースは、高齢者福祉課のみならず関連部署へ協力支援を要請し適切な支援に繋がっています。 自治会に協力を得てセンターのパンフレットを回覧板で地域に回したり、医療的な意見やアドバイスを得るために地域の医師会に属している診療所に相談する等、関係機関と連携して相談業務に取り組んでいます。 当センターの管理者は、身寄りのない高齢者など、介護制度だけでは解決できないケースの対応について、市との連携の取りづらさを課題と捉えています。
	中 央 第 三	当センターでは、相談事例については介護情報共有システムに入力し、分類して市に報告をしています。事例が終結した場合相談票に「終結」と記載し、全職員で回覧し共有しています。 困難事例については、センターのみでは対応困難と判断した場合、管理者の判断で市へ報告し、支援を要請しています。市へ支援要請をした際には、相談記録に支援を要請した旨を記録しています。一方、複数の問題を抱え、今ある社会資源によって対応ができない高齢者など複雑なケースへの支援は、センター職員で対応したり、担当する介護支援専門員に対応を依頼しておりますが、支援を進めるうえで苦慮しているケースが散見されます。 家族介護者からの相談は相談者を「家族」と入力し、管理しやすいように工夫しています。

●総合相談支援業務について		東部	西部	中央第一	中央第二	中央第三
項目						
の地 連域 携と	・地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理しているか	している	している	している	している	している
情報 収集	・担当圏域の地域住民の実態をリアルタイムで把握するための工夫をしているか	している	している	十分でない	している	している
	・民生委員の定例会や圏域の地域ケア会議等を通じて、民生委員と定期的に情報交換を行っているか	行っている	十分でない	行っている	行っている	行っている
	・地域住民や関係機関から支援が必要な高齢者の情報収集を定期的に行っているか	行っている	行っている	十分でない	行っている	行っている
取 り 組 み 状 況	東部	<p>介護支援専門員についての情報は、変更があれば情報を更新しています。また、埼玉県社会福祉協議会が配布している「ふれあいマップ」で地域資源について全職員で確認しています。</p> <p>地域ケア会議等で事例検討を行い、民生委員の定例会に参加するなど、定期的な情報交換を行っています。民生委員の定例会終了時に個別に相談を受けるなど、関係構築にも寄与しています。</p> <p>医療機関とのインターネットを通じたコミュニケーションツールの活用や、お達者体操への協力を通じたボランティアとの接点作りなど、支援が必要な高齢者の情報収集に努めています。</p>				
	西部	<p>お達者体操、おれんじカフェ、地域の会議の参加者等をリスト化し、関係機関や関係者のネットワーク維持のため、つながりマップとともに保管しています。また、医療介護専用のインターネットコミュニケーションツールを活用し、医療機関との接点を作っています。加えて、地域にある薬局が地域ケア会議に参加するなど、支援に向けた連携体制の構築に取り組んでいます。</p> <p>民生委員の定例会に出席し、関係性作りに取り組んでいます。定例会ではセンターからの情報を話す時間を設けつつ、会議終了後に個別の相談を受け付けています。しかし、民生委員の活動に温度差があるなど、民生委員自身の生活状況や業務への姿勢に、地域の見守り活動が左右されているケースが散見されます。</p>				

●総合相談支援業務について

中央第一	<p>各種関係機関の情報についてリスト化し、担当者の名前やアクセス方法、病院は所在する課等、詳細について記載しています。職員が確認できるようリスト化し、活用しやすいよう工夫しています。特に、警察、銀行、病院、社会福祉協議会等と適宜連携するために、担当者間で連絡先を共有しています。これらの連絡先は主に詐欺等の高齢者の金銭トラブルに活用されています。</p> <p>民生委員との関係構築のため、地域ケア会議や地域ミーティングに参加を促すとともに、民生委員定例会には必ず参加し、顔つなぎをしつつ必要に応じてセンターから情報提供を行っています。</p> <p>当センターはコロナ禍で利用者への訪問やボランティアとの会合などがしづらくなっているため、担当圏域の地域住民の実態がリアルタイムで把握しづらくなっていることを課題として捉えています。</p>
取り組み状況 中央第二	<p>担当地域内の関係機関の連絡先はリスト化し保管、職員間で情報共有をしています。居宅介護支援事業所については、契約書とともに担当者名簿も保管しています。</p> <p>民生委員定例会には毎回参加し、必要に応じて地域ケア会議への参加を促しています。また、地域ミーティングをZOOMで開催し、おれんじカフェやお達人体操などのボランティアグループにも参加を呼びかけ、地域の情報収集に取り組むとともに、ネットワーク構築に努めています。</p> <p>地域ケア会議後に介護支援専門員との情報交換会を定期的で開催しています。コロナ対応の情報交換を行うなど、課題共有や関係性構築の場として機能しています。</p> <p>地域の実態など収集した情報は朝礼での口頭報告や資料を回覧し、必要に応じて職員に共有しています。</p>
中央第三	<p>関係機関のリスト化について、介護保険事業所や医療機関においては、既存のマップやリストを活用しています。住民団体やチームオレンジのメンバーについてはリストを作成して保管しています。マップやリストについては個人情報保護に務め、厳重に管理しています。</p> <p>担当圏域の住民実態の把握については、北坂戸団地管理サービス事務所や各自治会、地域のサロンや関係機関と連携する事で、本人や家族以外からも相談や情報提供が入る仕組みを作っています。民生委員定例会へも参加し、民生委員とも連携の仕組み構築に取り組んでいます。</p>

「総合相談支援業務」に関する考察

東
部

当センターでは、総合相談支援業務について『3職種いる地域包括支援センターだから対応出来る業務』であると捉え、センターとして注力しています。ただし、当センターは担当している地域が広く、センターが持っている情報だけでは支援が広がっていきません。それを補うために、市や関係機関、民生委員との関係性強化に取り組んでいます。今後も市を含む多くの関係機関と連携を図っていくことで、センターの認知度向上と相談業務への対応を全地域に広げることが期待されます。

今後、複雑化する困難事例によって制度の谷間で困窮している人に対応していくため、高齢者を含む広範囲の人々に対する支援体制の構築が求められます。センターだけでは体制構築が難しく、多様な主体との連携が重要です。多様な主体との連携に向けて、新しい仕組みづくりのコーディネートする役割をセンターが担うなど、介護の枠組みだけによらない支援体制の構築が期待されます。

考
察

西
部

相談事例について、定期的なセンター内会議で職員間の情報共有を行っています。また、ケアプラン作成に至らなかった地域住民については、定期的に訪問・電話をしています。更に、センターの情報収集体制づくりとして、民生委員の定例会や各サロンへの参加に取り組んでいます。収集した情報は相談記録や活動記録に残す、所内で共有するなど具体的な行動に繋げています。

民生委員の定例会に参加し、民生委員との関係構築に取り組んでいます。見守り活動に熱心な民生委員がいる一方、センターの活動内容が見えないため相談しないという声もあり、活動に対する温度差があります。この温度差が、一部のケースにおいて見守りがうまく機能しないなどの不具合の原因になっています。民生委員の選任方法や役割の明確化など、民生委員・センターの連携体制の具体化を検討することが望まれます。

中
央
第
一

当センターは民生委員との関係の構築や、地域資源や民間業者とのネットワークの構築が進んでいます。民生委員との関係性づくりのため、定例会には必ず参加し、センターから情報提供を行っています。支援や見守りが必要な高齢者に民生委員と一緒に訪問するなど、連携体制の強化に寄与しています。また、地域ケア会議の開催時に圏域の民生委員全員に通知しつつ、特に議題に関連する民生委員については個別に連絡し出席を促しています。地域にある薬局と協働しておれんじカフェを開催するなど、民間業者との連携も進んでいます。

「総合相談支援業務」に関する考察

中央
第二

当センターは総合相談支援業務を重要なセンターの機能の一つとして、丁寧に対応をしています。その中で、民生委員や介護支援専門員等との関係性の構築が進んでいます。今回の民生委員のアンケート結果において、「対応が難しいケースをセンターに相談していますか。」という間に「時々」を含めて相談しているとの回答は100%でした。その他、各関係者へのアンケートから当センターの関係機関との連携に関して肯定的な意見が多くありました。民生委員定例会への参加や介護支援専門員との情報交換会の開催など、多方面の活動が実を結んでいます。

家庭のトラブルを複数抱えている高齢者など、介護保険制度だけでは対処しきれない事例への対応に、センターが苦慮しているケースが散見されます。市の持っている情報を開示してもらい、手続きを支援する役割を明確にするなど、連携の仕組みを検討することが求められます。介護だけでは対処困難なケースに対する、市との連携の仕組みを構築することが望まれます。

考
察

中央
第三

当センターは住民の実態把握や事例の早期発見には、地域住民や関係機関との連携が重要であると捉えています。

民生委員の定例会や地域密着型サービス運営推進会議等の地域の会議への参加を通じて、関係性構築に取り組んでいます。北坂戸団地管理サービス事務所や北坂戸団地自治会、民生委員経由での相談が増えてきております。関係機関と連携してネットワークを作る事で、地域包括支援センターの事を知らない住民や、自力では相談できない住民への支援に繋げています。

今ある社会資源では対処できない高齢者や多問題が絡む事案に対する支援は、計画的に進められていません。現状では、こうした事案に対する支援は、センター職員で対応したり、担当する介護支援専門員に対応を依頼しています。どのようなケースでは、誰が手続きを行うのか、市のサポートはどこまで得られるのかなど、介護保険制度だけでは対処困難な事例に対する役割分担の明確化が望まれます。

●権利擁護業務について		東部	西部	中央第一	中央第二	中央第三
項目						
高齢者虐待への対応	・高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑られる事例への対応の流れについて、市と共有しているか	している	している	している	している	している
	・高齢者虐待や権利擁護の対応の際、関係機関から必要な情報を収集しているか	している	している	している	している	している
	・関係機関が適切な役割分担で虐待ケースに関与できるように、地域包括支援センターが中心となり調整しているか	している	している	している	している	している
	・高齢者虐待や権利擁護の対応が必要なケースを早期発見・早期対応できるよう、様々なネットワークを通じて働きかけているか	働きかけている	働きかけている	十分でない	働きかけている	働きかけている
	・センターまたは市が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応を検討しているか	している	している	している	している	している
消費者被害の防	・消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応しているか	している	している	している	している	している
	・消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等への情報提供を行っているか	行っている	行っている	行っている	行っている	行っている
	・消費者被害の事例を把握した場合は、市に通報しているか	している	している	している	している	している
成年後見制度の対応	・成年後見制度の市長申し立てに関する判断基準が、市から共有されているか	している	している	している	している	している
	・成年後見制度に関する相談会や研修会の開催を行っている。	行っていない	行っている	十分でない	行っている	行っている
取り組み状況	<p>消費者被害の事例や情報はセンター内での情報共有に留まらず、関係機関や地域住民へ情報発信を行い、被害防止、再発防止の取り組みにつなげています。具体的には、詐欺予防チラシの配布をするなど、おれんじカフェ・サロン等の集会の場で周知活動や民生委員定例会での注意喚起に努めています。</p> <p>高齢者虐待については、行政（埼玉県や坂戸市）が開催する研修会等に積極的に参加しています。一方、成年後見人制度に関する研修の開催には至っていません。</p>					

●権利擁護業務について

取 組 み 状 況	西 部	<p>高齢者虐待を疑われる事例について、速やかに市に報告し、虐待マニュアルに沿って対応しています。必要に応じて当センターから関係機関に連絡を入れ、情報収集したり、虐待に関する研修を実施するなど、権利擁護に向けた具体的な取り組みを行っています。</p> <p>地域ケア会議やおれんじカフェ等において、成年後見人制度や消費者被害などの講演に取り組んでいます。高齢者の権利擁護について理解できるように継続的に、情報発信に努めています。</p> <p>成年後見制度の市長申し立てについては、坂戸市成年後見センターと相談・連携しながら対応しています。</p>
	中 央 第 一	<p>市が定める虐待対応マニュアルに沿い、高齢者虐待事例及び高齢者虐待が疑われる事例への対応に取り組んでいます。市や関係機関に相談・情報共有しながら、適切に対応しています。市主催の高齢者虐待対応専門チーム会議への参加後、報告書を作成・回覧し全職員で情報共有することで、知識の拡充を図っています。</p> <p>成年後見制度に関する研修会に積極的に参加し、情報収集していますが、相談会や研修会の開催には至っていません。</p>
	中 央 第 二	<p>虐待に関する事例については、マニュアルを整備し、それに沿った対応を行っています。また、通報者や関係機関から収集した情報を市にも共有し、記録しながら進めています。加えて、虐待対応訓練を実施するなど、適切な対応に取り組んでいます。</p> <p>おれんじカフェでの詐欺被害防止に関する講話を西入間警察署に依頼したり、本人承諾の上関係機関に情報提供するなど、消費者被害防止にむけて関係機関と協力し、周知や対応に取り組んでいます。</p>
	中 央 第 三	<p>当センターは虐待の疑いがある事例について、「坂戸市高齢者虐待・対応マニュアル」に沿って、通報者や担当介護支援専門員、介護保険事業者等から情報収集し対応しています。また、担当介護支援専門員、介護保険事業所などで役割分担をしながら対応しています。マニュアルや対応の流れについては、年1回対応訓練を行い、確認しています。また、適宜開催される高齢者虐待対応専門職チーム会議に参加し、個別事例の具体的助言をもらっています。</p> <p>圏域内での消費者被害については、相談者の了解を得た上で消費生活センターや警察署に連絡し、連携しながら対応しています。また、消費者被害防止のパンフレット等を民生委員や圏域内の居宅介護支援事業所に配布し、地域住民への情報提供を依頼しています。</p>

「権利擁護業務」に関する考察

考 察	東 部	<p>当センターには3名の社会福祉士を配置しており、権利擁護・虐待案件に素早く対応できる体制となっています。困難事例には複数人で対応、市と連携し助言を求めることで、権利擁護業務が滞らないように努めています。さらに地域の集まりやサロンにて、高齢者虐待や消費者被害等についての講話を継続的に行い、積極的に情報提供しています。成年後見制度に関しては、研修会等の実施に至っていないため、高齢者虐待と同様に周知の取り組みが行われることが望まれます。</p>
	西 部	<p>高齢者虐待の対応について、虐待事案が発生した場合に備えて虐待対応マニュアルを整備し、マニュアルに沿って市と協力して対応を行っています。速やかな事実確認や必要に応じて個別に事例検討会議を開催するなど、積極的に虐待の早期発見・解決に取り組んでいます。また、防止に向けた取り組みとして、お達者体操や老人会、自治会などに出向き、センターが高齢者虐待の相談窓口であることを周知したり、出前講座を行っています。</p> <p>詐欺被害については、おれんじカフェにて二か月に1回、警察署職員を招いて詐欺や消費者被害に関する講演会を開催するなど、被害の防止に努めています。</p>
	中 央 第 一	<p>関係者からの連絡により、詐欺被害に対応した事例があるなど、高齢者の権利侵害に対する早期発見・早期対応が出来るよう、被害防止や適切な対応に向けたネットワーク構築に取り組んでいます。また、おれんじカフェ等でミニ講座を計画していましたが、コロナにより中止となっています。しかし、住民向けにパンフレットを配布するなど、コロナ禍においても工夫して周知活動に取り組んでいます。</p> <p>成年後見制度に関する周知の取り組みは十分ではありません。今後開催する講座の一部分に成年後見制度の内容を加えたり、講座終了後に成年後見制度の相談会を開催するなど、周知活動に取り組むことが望まれます。</p> <p>高齢者虐待が疑われる事例などに対しては、市担当部署と連携して支援に取り組んでいます。</p>

「権利擁護業務」に関する考察

<p>考 察</p>	<p>中 央 第 二</p>	<p>当センターは高齢者虐待・消費者被害に関するマニュアルや情報を整備しており、全職員が把握しています。また、サロンやカフェを活用して関係機関と連携しながら周知活動に取り組んでいます。実際の対応についても、関係機関との情報共有や連携等の仕組みを構築しており、適切な対応に繋がっています。</p> <p>成年後見制度の活用が必要な事例では、成年後見センターと連携して進めており、市長申し立ても滞りなく対応することができています。</p>
	<p>中 央 第 三</p>	<p>虐待の疑いがある事例については、各関係機関と連携を取って対応しています。年1回の対応訓練でマニュアルや対応の流れを確認したり、適宜開催される高齢者虐待対応専門職チーム会議で個別事例の具体的助言をもらうなど、虐待事案の対応力向上を図っています。</p> <p>被害防止や早期発見の体制整備のため、関係機関との協力関係の構築に取り組んでいます。</p> <p>また、成年後見制度についての周知も同様に関係機関との連携に努めています。年3回開催予定の団地管理組合と地域にある薬局共催の健康測定会に成年後見制度相談会ブースを設ける予定です。</p>

●包括的・継続的ケアマネジメント業務について		東部	西部	中央第一	中央第二	中央第三
項目						
ケアマネジメント・継続的の構築	・担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ（事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等）を把握しているか	している	している	している	している	している
	・介護支援専門員が業務を行う事ができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有のための講座等を開催しているか	している	十分でない	している	している	している
	・介護支援専門員を対象とした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示しているか	示している	示している	示している	示している	示している
	・地域の介護支援専門員と関係機関が連携する仕組みの構築に取り組んでいるか	取り組んでいる	取り組んでいる	取り組んでいる	取り組んでいる	取り組んでいる
	・地域の主任介護支援専門員と協働し、介護支援専門員の支援体制の構築に取り組んでいるか	取り組んでいる	取り組んでいる	構築されていない	取り組んでいる	取り組んでいる
介護支援専門員への支援	・介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類したうえで、経年的に件数を把握しているか	把握している	把握している	把握している	把握している	把握している
	・担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けているか	設けている	十分でない	設けている	設けている	設けている
	・担当圏域内の介護支援専門員が抱える支援困難事例を把握し、指導・助言を行っているか	行っている	行っている	行っている	行っている	行っている
地域ケア会議	・市による研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や個別事例を検討する地域ケア会議等を開催しているか	開催している	開催している	開催している	開催している	開催している
取り組み状況	<p>ケアプランの委託先の居宅介護支援事業所について、介護支援専門員・主任介護支援専門員の人数を把握しています。地域ケア会議の参加や事例提供を積極的に依頼するなど主任介護支援専門員との連携を図っています。</p> <p>年2回の地域ケア会議において、介護支援専門員との情報共有・意見交換に取り組んでいます。また、事業所訪問や常時連絡を取り合うなど、介護支援専門員との相談しやすい関係づくりに努めています。地域ケア会議で挙げたケースから、地域課題を分析し、課題に対する関係機関からの助言も受けています。</p> <p>介護支援専門員に対して、年1回「介護支援専門員研修」を実施し、令和3年度は「虐待」について研修を行うなど、圏域内の介護支援専門員のスキル向上を図っています。</p>					

●包括的・継続的ケアマネジメント業務について

西部	<p>介護支援専門員と民生委員の情報交換会を数回開催したものの、情報交換会の申込者数が少なかったこともあり、定期的な開催は行っていません。地域ケア会議は年2回開催しており、個別課題の解決に取り組むとともに、関係機関や介護支援専門員と情報共有・意見交換を行っています。</p> <p>地域住民に対して介護予防・自立支援に関する講座等の開催には至っていません。</p>
中央第一	<p>当センターは圏域内の介護支援専門員との情報共有や連携体制構築のため、情報交換会を予定していましたが、コロナのため開催に至っていません。しかし、介護支援専門員に適宜連絡を行っています。また、継続的支援が必要な地域住民が病院を退院する際には、退院後も定期的に訪問するとともに、退院時のカンファレンスに参加しています。また、関係機関との連携を図ることを目的に、運営法人である坂戸中央クリニック主催の情報交換会等にも積極的に参加し、地域支援体制構築に取り組んでいます。</p> <p>圏域の主任介護支援専門員との連携には至っていません。</p>
取り組み状況	<p>各事業所から委託契約時に介護支援専門員の名簿を提出してもらい、居宅介護支援事業所のデータを把握しています。</p> <p>介護支援専門員部会に参加をすることで、関係性の構築に努めていますが、主任介護支援専門員と連携した取り組みには至っていません。</p> <p>介護支援専門員を対象とした研修会・事例検討会等は、年間事業計画書に記載した上で、別途チラシを作成し周知しています。また、地域ケア会議や地域ミーティングへの参加を促しています。会議後にも資料配布や事務所訪問を行い、積極的に関係性構築や連携を図っています。</p>
中央第三	<p>当センターは、圏域内3事業所の主任介護支援専門員数、介護支援専門員数を独自に把握しています。市内の介護支援専門員を対象とした研修会を企画し、年度当初に周知しています。圏域内の居宅介護支援事業所について、各種情報の提供や支援困難事例が発生した際の対応について説明のために訪問しています。実際に困難事例があった場合については、必要に応じて助言や同行訪問を実施しています。</p> <p>今年度は、圏域内の居宅介護支援事業所に所属する主任介護支援専門員との情報交換会を実施しました。情報交換会では地区の課題や必要な社会資源についての情報交換や検討を行いました。</p> <p>地域ケア会議を定期開催しており、圏域内の介護支援専門員や関係機関の出席を依頼しています。</p>

「包括的・継続的ケアマネジメント業務」に関する考察

東 部	<p>当センターは介護支援専門員部会への定期的な出席や介護支援専門員研修の実施により、介護支援専門員との関係性づくりに取り組んでいます。加えて、地域ケア会議への積極的な参加を呼びかけています。その他、困難事例への支援、家族と介護支援専門員との相性が合わないなどの悩み相談に応じるなど介護支援専門員と相談しやすい体制や面での支援に取り組んでいます。</p> <p>地域に対しては、サロン等で在宅介護の講話を実施しています。お達者体操等はコロナで休止していますが、フレイル予防のチラシ等で周知活動に取り組んでいます。</p>
西 部	<p>関係機関や介護支援事業所等との関係性を構築するために、以前は介護支援専門員と民生委員の意見交換会を実施していました。顔の見える関係性を重視して取り組んだ意見交換会は好評ではあったものの、定期開催には至っておらず、介護支援専門員や地域とのネットワークの仕組みづくりには至っていません。包括的・継続的ケアマネジメントを推進するためには、地域の様々な関係機関が適切に役割分担を図りながら取り組みを進めていくことが効果的です。センターが主体となり、関係機関や関係者同士をつなぐなど、ネットワーク構築に向けた取り組みが期待されます。また、自治会や商店街などとの協力関係構築により、センターの存在を知らない支援を必要とする高齢者との接点づくりにつなげることが望まれます。</p>
中 央 第 一	<p>介護支援専門員と民生委員へのアンケート結果において、「担当圏域のセンターは関係機関と連携していますか。」「センターから地域資源、インフォーマルなサービス、市の制度や施策に関する情報提供はありますか。」の問いに対し、肯定的な意見が多くあります。社会資源をうまく活用して、支援の仕組みづくりや連携構築に取り組んでいます。</p> <p>しかし、民生委員へのアンケート結果において「対応が難しいケースをセンターに相談していますか。」という問いに、半数が相談していないと回答しています。他のセンターの良い取り組みを参考にしながら、介護支援専門員の支援体制構築が望まれます。</p>

●包括的・継続的ケアマネジメント業務について

考察	中央第二	<p>当センターでは、地域ケア会議や介護支援専門員との情報交換会を定期的を実施するなど介護支援専門員との関係性構築に取り組んでいます。介護支援専門員研修は介護支援専門員の希望を聞き計画を立てている、自立支援型地域ケア会議では会議の傍聴を含め、居宅介護支援事業所の参加が定着してきているなど、関係構築が進んでいます。また、医師会の主催する多職種連携研修会や介護支援専門員部会に積極的に参加することで、顔の見える関係を構築し、連携を図れるように取り組んでいます。加えて、サロンやお達者体操、すこやか脳クラブでミニ講座を行ったり、地域ケア会議や地域ミーティング、民生委員定例会にて情報提供を行うなど、多様な関係機関とも関係性構築に取り組んでいます。</p> <p>なお、当センターは市内の介護支援専門員の高齢化や人手不足を課題として捉えています。業務の抱え込みや業務過多による消耗などが無いよう、介護支援専門員への支援強化策の検討が求められます。</p>
	中央第三	<p>当センターは、市内の介護支援専門員を対象とした研修会の企画や居宅介護支援事業所への訪問を通じて、顔の見える関係性づくりに取り組んでいます。訪問時には、医療関係や権利擁護関係の相談も可能であることや、インフォーマルな社会資源の情報提供を行っています。また、必要に応じて助言や同行訪問を実施し、関係性作りから具体的な連携体制へ繋げています。</p> <p>圏域内の居宅介護支援事業所に所属する主任介護支援専門員との情報交換会を実施し、情報交換や課題の検討を行うなど、地域包括ケアシステムの構築のための地域づくりに巻き込み、連携して取り組むよう努めています。</p>

●介護予防・日常生活支援総合業務について		東部	西部	中央第一	中央第二	中央第三
項目						
介護 予 防 ケ ア マ ネ ジ メ ン ト の 実 施	・ケアマネジメントに関し、市から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知しているか	している	している	している	している	している
	・介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や生活支援サービス以外の社会資源を位置づけたことがあるか	している	している	している	している	している
	・利用者のセルフマネジメントを推進するため、市から示された支援の手法を活用しているか	している	している	している	している	していない
	・介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけたことがあるか介護予防支援を委託した場合、台帳への記録及び進行管理を行っているか	行っている	行っている	行っている	行っている	行っている
	・介護サービスや総合事業、その他社会資源について利用者が主体的に選択できるように情報提供できているか	している	している	している	している	している
	・プログラム終了後、地域で「介護予防」の活動が継続して実践できるよう支援できているか	している	十分でない	十分でない	している	している
予 防 一 般 事 業 介 護	・「介護予防」の理念が関係機関に理解されるよう、「介護予防」の重要性や効果を、関係機関への周知に取り組んでいるか	取り組んでいる	取り組んでいる	取り組んでいる	取り組んでいる	十分でない
取 り 組 み 状 況 東 部	<p>市の介護予防マネジメントの考え方について介護支援専門員に周知し、委託時に介護支援専門員にも説明しています。</p> <p>「ふれあいマップ」等を基にインフォーマルサービスもケアプランに反映しています。イレギュラーな事例には、委託先介護支援専門員と連携を図り、支援経過にも記録しています。ケアプラン作成に至らない事例についても電話で経過観察を行っています。ケアプランに位置付けるサービスについて提案する時には、「公平性」「中立性」を保つために、複数のサービスを提示しています。</p> <p>介護予防についてはサロンで認知症サポーター講座を開催したり、お達者体操にて講話を行っています。関係機関を巻き込んで、地域全体に介護予防についての知識や理解度の向上に努めています。</p>					

●介護予防・日常生活支援総合業務について

西部	<p>お達者体操グループの新規立ち上げに取り組んでいます。また、圏域内のお達者体操に指導・見学に行くこともあり、主催者の意識高揚による取り組みの継続を図っています。また、地元住民がボランティアで行う買い物ツアーの開催に協力しており、高齢者が買い物難民とならないよう、外出を促しています。</p> <p>ケアプラン作成時は、利用者の希望に沿いながら、介護サービス、総合事業、市の在宅サービス事業、自費のサービスなどの紹介を行っています。ケアプランの目標達成後、セルフマネジメントに移行することは出来ていませんが、ケアプランを更新して、発展し目標の設定を行っています。</p>
取り組み状況	<p>ケアプランにおいては、利用者が主体的にサービスを選定できるよう、複数のサービスを提案しています。また、プラン策定時には、市の資源（緊急通報や紙おむつの申請等）、訪問看護・訪問介護等、保険内外のサービスを組み合わせています。</p> <p>センター独自で「包括だより」を作成し、フレイル予防について掲載し、サロンやおれんじカフェにて配布するとともに、地域住民への介護予防講座の開催に取り組んでいます。また、フレイル予防教室やすこやか脳クラブの開催、お達者体操の開催支援など、地域での介護予防の周知と介護予防に向けた取り組みを行っています。</p>
中央第二	<p>介護予防マネジメントの基本方針を、新入職員には入職時に管理者からOJTを行っています。また、委託先には介護支援専門員部会で周知を図るとともに、新規委託する事業所には契約時に説明しています。</p> <p>お達者体操、地域サロン、配食サービス、シルバー人材センター、友人、知人、近所の人、医療機関、有償ボランティア等を地域資源と位置づけ、生活支援体制構築に取り組んでいます。</p> <p>ケアプラン策定時には、複数の事業所のパンフレットやチラシを活用し情報提供するとともに、見学を促し、利用者のサービスの主体的な選択に繋げています。</p>

●介護予防・日常生活支援総合業務について

取
組
み
状
況

中
央
第
三

当センターは、積極的に地域の社会資源をケアプランに位置付けるように心掛けています。家族の支援、医療機関、地域包括支援センター、おれんじカフェ、地域のサロンなど様々な社会資源を位置付けるようにしています。その他、ボランティア団体、体操教室、民間企業、成年後見人、身元保証団体等適切な社会資源を提案できるように、情報の収集に努めています。

社会資源は複数箇所提示する、提案するそれぞれのサービスについてメリットとデメリットを提示するなど、ケアプラン作成時、利用者の主体性を促しています。

自治会報に介護予防に関する情報を掲載したり、出前講座を実施するなど、介護予防の周知活動に取り組んでいます。しかし、病院や居宅介護支援専門員等の関係機関向けの周知には至っていません。

「介護予防・日常生活支援総合業務」に関する考察

東 部	<p>介護予防が必要な地域住民への支援については、地域資源を活用しています。「さかどお達者体操」は地域に定着しています。サロンで地域住民への啓蒙活動だけでなく、病院などの関係機関と連携してネットワーク構築に取り組んでいます。上記取り組みを継続しながら、センターを中心として介護分野の垣根を超えた多様な主体とのネットワークづくりを行うことで、地域支援体制の構築に繋がることが期待されます。</p>
西 部	<p>当センターは、地域での情報収集をもとに地域ニーズの把握から、市への提言や地域資源の開発に繋がっています。圏域内にお達者体操グループを増やすことで介護予防活動の推進に寄与しています。一方で、当センターが担当する地域は高齢者数が多くなっています。介護予防・日常生活支援総合業務をさらに推進していくため、包括的ケアマネジメントと同様に、関係機関との関係性構築や連携が望まれます。</p>
考 察 中 央 第 一	<p>当センターは、カフェで介護予防についての講演を実施するなど、地域住民への周知活動を行いながら、認知症サポーター養成講座やお達者体操に参加し、地域住民との関係性を築いています。介護予防についてはセンター独自のパンフレットの作成・配布や、ボランティア意欲のある地域住民のサポートに取り組んでいくなど、介護予防体制の強化に繋がっています。</p>
中 央 第 二	<p>当センターは、ボランティア団体の意欲を低下させず、維持、増大するよう支援し、ボランティア主導で運営できる体制を整えています。利用者のセルフマネジメントを推進するため、介護予防手帳や興味関心シートを活用しています。また、介護保険利用者を卒業させ、お達者体操に移行させています。介護予防の重要性や効果を担当者会議や自立支援型地域ケア会議において周知しています。</p>
中 央 第 三	<p>当センターでは、ケアプランを作成する際に自立支援の視点を大切にし、利用者本人の目標を明確に設定できるよう努めています。お世話型のケアプランにならないように心掛け、対象者がサービスに頼り切らず、極力自立した生活が送れるように提案を行っています。利用者本人の目標達成が実現できるように、より多くの社会資源を提案し、目標達成のためのチームを作って役割分担ができるようにしています。そのために、他の地域包括支援センターに直接連絡し、情報収集を行うなど横の連携を意識した取り組みができています。</p>

4.センター別講評

東部地域包括支援センター 講評

良い点

地域ケア会議において、個別の検討状況から地域課題の分析につなげ、地域ニーズの把握に取り組んでいます。

年2回介護支援専門員を交えた地域ケア会議を行っています。会議の議題として、当センターに介護支援専門員から相談として寄せられた事例を取り上げています。議題として取り上げられた対応困難事例の検討から、地域課題の分析につなげ、地域ニーズの把握に注力しています。加えて、地域課題の関係機関から助言や情報提供の内容を会議結果報告書に記載するなど、具体的な課題解決の検討にも取り組んでいます。

良い点

民生委員との協力関係の構築により、地域や高齢者の情報を収集しています。

当センターは民生委員の定例会に毎回出席し、コミュニケーションを図っています。また、定例会では毎回当センターからの情報提供を行う時間があります。こうした関係性の構築から、地域や高齢者の情報収集につなげています。また、アンケート結果において、複数の民生委員よりセンターからの情報提供や地域の窓口としての機能について肯定的な意見がありました。加えて、「センターの職員は相談に対して迅速に対応していますか」の問いに対しては、88.5%が「対応している」と答え、民生委員との信頼関係が築けていることが確認され、民生委員が気軽に情報提供や相談しやすい体制づくりを実現しています。

良い点

ボランティアや関係機関との接点作りを通じて、地域包括ケアシステムの推進に努めています。

医療介護専用のインターネットコミュニケーションツールを活用して医療機関と接点を作っています。また、さかどお達者体操への協力を通じ、地域ボランティアとの関係づくりを行っています。アンケート結果においても、圏域内の介護支援専門員から地域資源を増やす取り組みや地域との連携について肯定的な意見もありました。このことから、医療・介護・地域を結び付ける地域のコミュニティの連携体制の構築に取り組み、地域包括ケアシステムの推進に努めていることが伺えます。

東部地域包括支援センター 講評

改善点

研修計画の策定など、センター職員の計画的な育成と機会提供の充実が望まれます。

当センターは職員のスキル向上に取り組んでいます。研修については、各担当の業務を調整しながら均等に受講できるよう配慮しています。しかし、センター職員全体の研修計画が策定されていないなど、職員の計画的な育成について課題があります。センターにとってどのような人材が必要なのかを考え、育成の方向性を明確にするため、研修計画や職員個々の育成計画の策定が重要となっています。今後は、研修計画・育成計画を策定するなど、計画的な育成に向けた取り組みが期待されます。また、職員間で時間を確保し、事例検討の場を定期的に設けるなどの計画的なスキルアップの機会提供が望まれます。

改善点

センターの存在や基本的機能の認知度向上に向け、新たな連携先の開拓が期待されます。

センター周知の一環として、地域サロンや自治会と連携しての講話を行っています。しかし、アンケートの結果より、民生委員から認知度向上についての要望が挙がっています。また、権利擁護業務について、アンケート結果から利用者や民生委員からの認知度が5割を下回るなど、センターの存在や役割の周知を強化する必要があることが伺えます。自治会等新たな連携先の開拓により、さらなる認知度向上の取組が期待されます。

改善点

複数の問題を抱えた困難事例に対応していくため、介護分野の垣根を超えた多様な主体との連携が求められます。

当センターは総合相談支援業務に注力しています。困難事例においては、センター内で共有して、複数人で対応し、必要に応じて市と連携を取るなどの体制を整えています。しかし、80代の親が50代のひきこもりの子どもの生活を支えるといった8050問題など、既存の介護制度だけでは対処しきれないケースが発生し、対応に苦慮している事例も散見されます。こうした問題に対処していくためには、障害、児童、高齢等の福祉分野の横断的な連携が求められます。介護分野以外の関係機関との交流会や勉強会などを通じて、多様な主体との協力関係・コミュニティづくりが望まれます。

西部地域包括支援センター 講評

良い点

市と連携し、西坂戸団地の商店街内に西坂戸支部を開所したことにより、相談機能の向上を図っています。

西部地域包括支援センター西坂戸支所を4月に設置し、センター機能の拡充を図っています。西坂戸団地の商店街内に設置することにより、団地の住人から見える・気軽に立ち寄れる施設になっており、相談のしやすさの向上に効果を上げています。加えて、支所が留守中には本所に電話転送を行う、本所からの応援体制を整えるなど、本所との連携により支所の機能が損なわれないよう体制整備を行っています。

良い点

関係機関からの情報収集や出前講座の実施など、高齢者の権利擁護に対する取り組みの充実を図っています。

高齢者の権利擁護に対する取り組みが充実しています。高齢者虐待の対応について、虐待事案が発生した場合に備えて虐待対応マニュアルを整備し、マニュアルに沿って市と協力して対応を行っています。また、関係機関からの情報収集や関係部署との連携により、積極的に虐待の早期発見・解決に取り組んでいます。虐待防止に向けた取り組みとして、地域に出向き、高齢者虐待に関する出前講座を行い、センターが高齢者虐待の相談窓口であることを周知したり、被害防止のための情報提供を行っています。

良い点

関係機関とのつながりを活用し、支援体制の強化に取り組んでいます。

医療介護専用のインターネットコミュニケーションツールを活用した医療機関との関係構築や地域にある薬局の地域ケア会議の参加など、関係機関や関係者との連携強化を積極的に行っています。特に、医療介護専用のインターネットコミュニケーションツールについては、情報交換にとどまらず、個別ケースに関するリアルタイムの状況把握に役立て、点ではなく面での支援に努めています。また、ボランティア団体やお達者体操の担当者等地域とのつながりについても、活動への支援や定期的な訪問を通じたさらなる連携強化を図っています。

西部地域包括支援センター 講評

改善点

研修計画の策定など、センター職員の計画的な育成とそれに向けたPCDAサイクルの構築が期待されます。

当センターは職員の能力向上に努めています。研修については、各担当の業務を調整しながら均等に受講できるよう配慮しています。しかし、センター職員全体の研修計画や職員個別の育成計画が策定されていないなど、職員の計画的な育成について課題があります。センターにとって必要な人材をどのように育てていくかを明確にするため、研修計画や職員個々の育成計画の策定が重要となります。今後は、研修計画・育成計画を策定するなど、計画的な育成に向けた取り組みが期待されます。また、研修の受講歴は運営法人の総務が記録しているとのことですが、センター内で記録・把握し、学習内容の共有や振り返りなどの学習過程のPDCAサイクルの実施が望まれます。

改善点

民生委員とセンターとの関わり方の明確化・連携体制の強化が望まれます。

民生委員の定例会に参加し、センターから情報提供を行うなど、民生委員との関係性づくりに取り組んでいます。会議終了後に個別の相談を受ける、住民の見守りを民生委員に依頼するなど、信頼関係を築いています。

しかし、民生委員とセンターの関わり方に課題があります。民生委員の活動に温度差があるなど、民生委員自身の生活状況や業務への姿勢に、地域の見守り活動が左右されていることがあります。市がリーダーシップをとりつつ、民生委員の選任方法の改善や、具体的な民生委員とセンターとの役割分担の明確化など、民生委員・センターの連携体制の強化を検討することが求められます。

改善点

介護支援専門員と民生委員との顔つなぎなど、ネットワーク構築の仕組みづくりが求められます。

民生委員の定例会への参加やお達者体操グループへのサポートなど、地域との関係性づくりに取り組んでいます。しかし、介護支援専門員と民生委員との情報交換会が定期開催されていないなど、介護支援専門員や地域とのネットワーク構築に課題があります。地域包括ケアシステムの推進に向けて、介護支援専門員や民生委員との情報交換会の定期的な開催や、自治会や商店街など新たな連携先の開拓が求められます。センターが主体となり、関係機関や関係者同士をつなぐなど、ネットワーク構築に向けた取り組みが期待されます。また、自治会や商店街などとの協力関係構築により、支援を必要とする高齢者との接点づくりにつなげることが望まれます。

中央第一地域包括支援センター 講評

良い点

民生委員との関係性作りを行い、支援や見守り体制の強化につながっています。

支援や見守りが必要な高齢者に民生委員と一緒に訪問するなど、民生委員との連携体制の強化が進んでいます。当センターは民生委員との関係構築のため、地域ケア会議や地域ミーティングに参加を促すとともに、民生委員定例会には必ず参加し、顔つなぎをしています。また、定例会では必要に応じてセンターから情報提供を行っています。民生委員へのアンケート結果について、「センターの職員は相談に対して迅速に対応していますか」の問いに対しては、79.2%が「対応している」と答え、民生委員との日々の関わり方から気軽に相談しやすい体制づくりに繋がっていることが確認されます。

良い点

関係機関との連携構築、仕組みづくりから具体的な活動に繋がっています。

新型コロナウイルスの影響で地域との関わりを維持していくのに工夫が必要な中、関係機関との連携により、具体的な活動に繋がっています。近隣高校の福祉科の学生と利用者との食事会やPC教室の開催など、センターからの呼びかけにより実施しています。介護支援専門員や民生委員へのアンケート結果についても、「担当圏域のセンターは関係機関と連携していますか。」という問いについて肯定的な意見が多く、関係機関との連携構築や仕組みづくりに取り組んでいます。

良い点

センター管理者は積極的に高校に連携を呼びかけるなど、地域資源の活用に取り組んでいます。

当センター管理者は、常に社会資源の創出に取り組んでいます。地域住民に高齢者の見回りを依頼したり、近隣高校の福祉科への連携の呼びかけなど、積極的に地域資源の創出のための行動を起こしています。また、認知症当事者が自らの体験や希望、必要としていることを講話する本人ミーティングについて、認知症当事者から申し出があった際に、すぐに企画立案を行い、実施につなげております。本人ミーティングを通じた認知症に関する情報発信を行うとともに、高齢者自らを社会資源と捉え認知症の人の視点を重視した地域づくりに寄与しています。

中央第一地域包括支援センター 講評

改善点

住民へのセンター機能の周知や介護支援専門員への個別相談やアドバース機能の強化が望まれます。

アンケート結果から、利用者・民生委員への「センターの機能として権利擁護について知っている。」の問いに対する「知っている」の回答が5割を切っています。また、介護支援専門員への「対応が難しいケースをセンターに相談していますか。」の問いに対する「相談している」と回答した割合は5割に留まっています。権利擁護、包括的・継続的ケアマネジメントについては、いずれも地域包括支援センターの重要な機能です。住民に対しこれらの機能を周知するとともに、介護支援専門員へ気軽に相談できる関係性作りが望まれます。

改善点

坂戸市共通の困難事例検討会の定期的な開催など、センター職員 の計画的な育成と機会提供の充実が望まれます。

当センターは職員が研修を均等に受講できるように業務の調整について配慮するなど、職員の能力向上に取り組んでいます。しかし、センター職員全体の研修計画が策定されていないなど、職員の計画的な育成について課題があります。また、所内では適宜ケース検討を行っていますが、定期的な事例検討会は行っていません。計画的な学習機会の提供は、センターが望む人材を育成し、職員自身が成長に対するモチベーションを保つために重要な要素です。今後は、研修計画を策定し、計画的な育成に向けた取り組みが期待されます。また、センター同士で課題共有した上で、共通する困難事例等を収集し、事例検討の場を定期的に設けるなどの計画的なスキルアップの機会提供が望まれます。

改善点

センター間の課題共有の場を設定するなど、各センターの課題や解決方法の知見の共有と活用が期待されます。

包括会議等でセンターの課題や市に報告すべき内容については発言しています。しかし、各センターの課題について、センター間で共有したり解決方法を検討したりする場はありません。センター間での困難事例のケース検討や運営課題の共有により、他センターの取り組み状況を把握し、各センターの良い取り組みの吸い上げができます。吸い上げた取り組みを仕組化していくことで、業務効率化や生産性の向上が期待できます。当センターの課題を他センターに問い合わせ解決方法が無いかを情報収集する、各センターの課題共有の場を設定するなど、各センターが持つ知見の共有と活用の仕組化が望まれます。

中央第二地域包括支援センター 講評

良い点

地域住民の集いの場や多様な会議を活用し、地域の実態把握や周知、関係機関との顔つなぎに取り組んでいます。

地域住民の集いの場の提供や多様な会議の開催・参加から地域の実態把握に取り組んでいます。地域住民の集いの場については、おれんじカフェ・すこやか脳クラブの実施やお達者体操・地域サロンへの支援を行っています。集いの場を提供するだけでなく、集まった住民に対し、専門家を派遣して講座や相談会等の啓発活動を効果的に行っています。会議の開催・参加については、地域ケア会議・ケアマネ情報交換会・地域ミーティングなどの開催、地域連携研修会・地域包括ケアシステム推進協議会・民生委員定例会・見守りネットワーク研修会等への参加など、多様な主体との関係性づくりに取り組むとともに、関係機関から地域の情報収集を行っています。

良い点

民生委員・介護支援専門員との関係性構築のために取り組んでいます。

当センターは、前回調査時に改善点に挙がっていた民生委員と介護支援専門員への関わりについて改善を図っています。今回の民生委員・介護支援専門員アンケート結果においては、「対応が難しいケースをセンターに相談していますか。」の問いに対し「時々」を含め100%という結果になっています。また、介護支援専門員アンケートの「センターが開催する研修会や地域ケア会議に参加していますか。」の問いに対しても、参加していると回答したケアマネは100%でした。ケアマネ情報交換会の定期開催などが実を結んでいることが確認できます。今後さらなる民生委員・介護支援専門員との関わりの工夫と地域支援体制の構築が期待されます。

良い点

地域資源の創出・支援に取り組み、地域支援体制に繋げています。

住民同士の支え合いの取り組みとして「関間スマイルサポートの会」を2018年7月1日に開始しています。立ち上げ当初3名だった会員は14名に増え、サポート時間は通算2000時間近くとなっており、地域住民の生活を支える重要なサービスになっています。また、令和2年度にはおれんじカフェを1箇所開設し、計3箇所で活動できています。その他、自治会に協力を得てセンターのパンフレットを回覧板で地域に回したり、医療的な意見やアドバイスを求めるために地域の医師会に属している診療所に相談する等、地域との連携で高齢者への支援体制を確立しています。

中央第二地域包括支援センター 講評

改善点

研修計画の策定など、センター職員の計画的な育成と機会提供の充実が望まれます。

当センターは職員の能力向上に努めています。各担当の業務を調整しながら均等にまた、希望する研修を受講できるよう配慮しています。しかし、当センターは職員研修計画の策定に至っていません。サービスの継続した質の向上に向けては、職員が育つ仕組みを作ることが重要です。そのためには、効果的な人材育成計画の策定が必要になります。今後は、センターの理念やビジョン実現を担う職員を育成するための研修計画を策定するなど、計画的な育成に向けた取り組みが期待されます。また、職員間で時間を確保し、事例検討の場を定期的に設けるなどの計画的なスキルアップの機会提供が望まれます。

改善点

介護支援専門員の人手不足に対し、市と連携して対策を取ることが求められます。

当センターは市内の介護支援専門員の高齢化や減少を課題として捉えています。これらの影響から、市内の居宅介護支援事業所では新規の利用者を引き受ける余力・人員がなく、断られるため、市外の事業所に引き受けを依頼するケースも散見されます。業務の抱え込みや業務過多による消耗などがなく、介護支援専門員への支援が強化できる具体的な施策が必要です。今後、困難ケースへのフォロー体制の構築や、介護支援専門員のキャリアプランの構築と育成支援、事務の煩雑さの解消など、市との連携により介護支援専門員業務の課題の情報収集と課題解決に向けた施策検討が望まれます。

改善点

多問題が複雑に絡むケースに対する市とセンターとの役割分担の明確化が期待されます。

例えば、身寄りのない生活保護受給者が施設入所する際の支援は、現在はセンター職員が独自に行っています。生活保護担当部署との役割分担や業務の範囲を明確化して、連携し手続きを行うことができれば、業務効率を上げることができます。このように、介護保険制度と他の福祉制度の間にいる住民や家庭トラブルを複数抱えている高齢者への対応に、センターが苦慮しているケースが散見されます。市役所や社会福祉協議会やその他の専門機関とも連携し、こうした通常への対応が困難な場合の役割分担や情報提供・情報共有の仕組みを検討し、必要な施策を実行していくことが望まれます。

中央第三地域包括支援センター 講評

良い点

主任介護支援専門員・介護支援専門員との関係性の構築から、地域包括ケアシステムの推進に繋がっています。

介護支援専門員を対象とした研修会の企画や居宅介護支援事業所への訪問、圏域内の居宅介護支援事業所に所属する主任介護支援専門員との情報交換会の開催など、顔の見える関係性作りから、地域包括ケアシステムの構築のための地域づくりの担い手として、協力体制の構築に取り組んでいます。また、年2回介護支援専門員を交えた地域ケア会議後にケアマネ情報交換会を実施し、コロナの影響について情報交換を行うなど、圏域内のケアマネ同士をつなぐ取り組みも行っています。介護支援専門員のアンケートにおいては、85.7%がセンターからの情報提供に満足している、と回答しています。介護支援専門員にとって有益な情報提供を行うことで、関係性の構築に繋がっています。

良い点

職員間での情報共有をする仕組みがあり、センター全体で事業計画を推進する体制が整っています。

市の会議や外部の連絡会、市とのやりとりの内容を記録に残しておく、毎朝のミーティングにて必要事項を共有するなど、センター内での情報共有の仕組みが構築できています。今回の職員アンケートにおいて、「専門・担当以外の業務について理解していますか」という問いに「十分でない」を含めて理解していると回答したのは100%という結果で、担当外の内容についても、センター全体で把握していることが確認できます。また、「寄せられる相談に対して、3職種等が「チーム」として支えていく体制は整っていますか。」の問いに対して「整っている」の回答が100%となっており、ミーティングでの3職種それぞれの視点からの意見交換が効果を上げています。また、外部研修の研修報告には参加者の考察を記入しており、全職員へ回覧することで研修内容のより深い理解を促しています。

良い点

UR(都市再生機構)や民生委員等の関係構築によって、地域の支援体制作りに取り組んでいます。

当センターでは、関係機関との支援体制構築に積極的に取り組んでいます。北坂戸団地内の地域住民のためにURと連携を図り設立した「おまかせスマイルサポート」は、病院への送迎サービスなど月30件ほどの支援を行っており、地域住民にとってなくてはならない重要な地域資源となっています。また、民生委員定例会への参加や、北坂戸団地管理サービス事務所や北坂戸団地自治会への相談機能の周知により、本人や家族以外の関係機関・関係者経由での相談が来るような仕組みづくりに取り組んでいます。周知活動についても、地域のサロンや自治会などの場で、地域包括支援センターについての説明や出前講座を行うなど、関係機関と連携してセンター機能の住民理解が進むよう取り組んでいます。

中央第三地域包括支援センター 講評

改善点

権利擁護機能の周知など、住民や民生委員へのセンターの機能の理解度向上が望まれます。

当センターは、地域のサロンや自治会、町内会などの場で、地域包括支援センターについての説明や出前講座を行い、センター機能の住民理解が進むよう努めています。一方で、今回の利用者や民生委員アンケートにおいて、「センターの権利擁護機能について知っている」という問いに「知っている」という回答は低い結果となっていました。おれんじカフェでの西入間警察署の署員による詐欺被害防止の講話など、取り組みは行っていますが、対象者を広げる、開催場所を変える、機能を周知するためのチラシを配るなど、地域住民がセンターの機能を知るための活動が望まれます。

改善点

研修計画の策定などによる中長期的視点での人材育成が望まれます。

当センターは、業務スキルを向上させるための体制が整っています。職員アンケートにおいて、「当センターはOJTや研修の体制が整っていますか。」「困ったときに上司や同僚に相談できる環境が整っていますか。」の問いに対し、肯定的な意見が多くありました。しかし、研修計画の策定による計画的な職員の育成には至っていません。サービスの継続した質の向上のため、職員が育つ仕組みを作ることが重要です。そのためには、効果的な人材育成計画の策定が必要になります。今後は、センター職員研修計画・個別研修計画を策定するなど、計画的な育成が期待されます。また、時間をとって事例検討の場を設けるなどの計画的なスキルアップの機会提供が望まれます。

改善点

既存の介護制度だけでは対処しきれないケースに対する組織的・計画的な対応の検討、役割分担の明確化が期待されます。

現在ある社会資源によって対応しきれない高齢者に対する対応が計画的に実行できていません。既存の介護制度だけでは対処しきれないケースが発生し、対処に苦慮している事例も散見されます。現状ではセンター職員が対応するか、担当の介護支援専門員に対応を依頼するといった、その場での臨機応変な対応を行っています。こうした介護制度だけでは対応できない事案に対し、市を含めた関係機関との連携体制の構築が求められます。他のセンターの対応事例の情報共有、効果的な社会資源を検討する場を設ける、市・包括・関係団体等とのこうした事案に対する役割分担を明確にするなど、組織的・計画的な対応が望まれます。

5.全体講評

(1) 令和4年度実施分

今回の第三者評価は、各センターが非常に厳しい環境下で事業を実施していることが確認できました。新型コロナウイルスの蔓延により、予測不可能な中での取り組みの日々であったことを各センターでヒアリングさせていただきました。これまで以上に、坂戸市役所と5つの地域包括支援センター、また地域の方や地域の医療法人やその他関係機関と連携規模を拡大しながら進めてきた様子は、今回のアンケートや訪問調査でのヒアリングから確認できました。一方で、今回のコロナ環境下で見えてきたもの、また多様化する福祉ニーズの増加や地域福祉のさらなる推進に向けて、今回の評価結果を機に取り組みの振り返りを行った方がよいものも見えてきました。

評価の総括ですが、センター別講評では記載しきれなかった、将来に向けての課題点を3つ挙げさせていただきます。

- ・実施事業の量的取り組みから質的取り組みへの転換
- ・地域包括支援センター機能の確認と役割階層の整理
- ・地域包括ケアシステムを構成する各機能の取りつなぎ役の存在

◆実施事業の量的取り組みから質的取り組みへの転換

今回の調査における最大の外部要因は新型コロナウイルスの蔓延にあります。この環境下で各センターが創意工夫し、対応していたことを各調査で確認することができました。こうした創意工夫の中で活動されていたからこそ、各センターへの様々な要望と各センターへの訪問調査から挙げられた課題が確認出来ました。利用者アンケートでは、「今の通りでよい」との声があった一方、「訪問回数を増やしてほしい」「対面で話がしたい」など、新型コロナウイルスの影響によって実施できなかったことが要望事項として挙がっています。各センターからも、「コロナによって実施事業が出来なかった」などの声が挙がっていました。コロナ環境下であったので致し方無い面があったかもしれませんが、利用者アンケートは様々な意見もありながら、センターを評価する意見が多くありました。上記のことから、これまでは実施事業の回数や参加者数の量的なカウントで満足度を測っていましたが、今回のコロナ環境下での調査結果から、実施回数と参加者数に満足度の相関は弱いのではということが推察されます。

また各センターでのヒアリングでは、実施事業へ参加される方は一定数かつ馴染みの方が多いとのことでした。福祉ニーズが多様化し、本来支援が必要であるにもかかわらずセンターから見えない住民をいかに見えるようにするかという課題認識が多くありました。この課題は、単に量をこなせば解決できるものではありません。

実施事業の枠組みはセンター単独で決定するものではありませんが、量ありきの取り組みからの転換が必要とされます。市全体としてケアシステムを機能させる前提での福祉ニーズの見える化、見えたニーズへの対応等々内容を充実させる質的な活動の増加が期待されます。

●高齢者福祉課の対応

コロナ禍で、従来どおりの事業実施が難しかった現状が多々ありましたが、手法を変更しての事業実施や、対面ではなく電話等で利用者の方とのつながりを継続していただけたことが、利用者アンケートの評価につながったのだと思います。

アンケート調査や地域包括支援センターへのヒアリング内容から、自ら相談等を求められる方だけではなく、地域に潜在化している支援の必要な方、また隠れた地域の福祉ニーズを把握し、量から質的な取り組みを深めていくことの必要性を感じました。介護予防・日常生活圏域ニーズ調査等の調査結果や地域診断のデータ等を活用し、地域包括支援センターに情報提供するとともに、既存の事業を効果的に展開していく方策について共に考えていきたいと思っています。

◆地域包括支援センター機能の確認と役割階層の整理

地域包括ケアシステムを推進していくためには、各機関がそれぞれの機能を発揮していくことが重要です。発揮すべき主な機能は、各主体へのアンケート結果から分析すると「情報の発見・集約・収束および拡散」機能になります。現状、この機能が正しく発揮されていることは、各センターでの訪問調査からも確認出来ました。

一方で、これらの機能が発揮されることによって、福祉ニーズが多様化・複雑化していることが顕在化し、これらのニーズに対応するための役割分担が不明瞭である点もヒアリングから把握することが出来ました。各センターは、各種企画の実施の主体は誰であるのか、福祉ニーズの発掘、相談、同行者はどこの誰が担うのか、こうしたところに不明瞭さを感じています。現在は、この役割のほとんど全てを各センターが担っていますが、この状態では、持続可能な取り組みや地域包括ケアシステムの維持は厳しいと考えられます。また、これらの役割全てが行政の仕事であるとは言い切れませんし、家族や住民が担うものでもありません。

福祉ニーズに触れる・探す・見つける主体・役割は誰なのか、どの機関が担うのか。その見つけた課題を誰に・どこへ挙げるのか、この階層整備が待たれますが、これは支援センターだけで解決できるものではないので関係機関と連携し対応していくことが望まれます。

●高齢者福祉課の対応

地域包括支援センターは、高齢者の身近な総合相談窓口として、大きな役割を担い、あらゆる相談への対応に日々御尽力いただいているところでございます。相談は多岐にわたることも多く、個別支援や事業を推進していくためには、関係機関との連携を強化し、上手に役割分担することが重要であると認識していることから、市も指針や要領等で方向性を示し、会議等での調整役を担いながら、バックアップしてまいります。

◆地域包括ケアシステムを構成する各機能の取りつなぎ役の存在

今回の調査の中で様々な取り組みが創意工夫の中で行われていることが確認できました。その工夫一つに情報収集や高齢者宅への訪問の仕方が挙げられます。コロナ禍以前でも様々な方法で実施していましたが、コロナ環境下でいかに支援が必要な住民の情報を得て、利用者と接点を持つかを苦心しながら、行動していました。その結果、様々な福祉ニーズがあることを目の当たりにしたという発言が各センターから挙がっていました。その様々な福祉ニーズに対応するために、会議での情報共有や各種関係機関との連携を行い対応している点は、利用者や民生委員アンケートの声に挙がっており、取り組みが評価されています。

一方、これまで以上に複雑化している福祉ニーズ、例えば高齢ニーズと障害ニーズがあった場合、あるいはどちらの制度でも支援しきれない事例があった場合に、どう対応すればよいのか苦慮しているという声が、どのセンターからも挙がっていました。具体的には「どこに言えば」、「誰がやるのか」等です。介護制度においては各セクションの役割が明確であっても、問題が複合化したケースには役割が曖昧と推察されます。情報の流れを止めない、役割や支援が断絶されないためにも市からセンター、センターから各機関、各機関から住民、またはセンターから住民となるようなつなぎ役、統括窓口・担当の設置が期待されます。

●高齢者福祉課の対応

第8期坂戸市高齢者福祉及び介護保険事業計画の基本目標のひとつに「地域包括ケアシステムの推進により、高齢者が住み慣れた地域で役割を持ちながら、多様な活躍ができるまちづくり」が掲げられています。医療、介護、生活支援、介護予防、住まいの支援が包括的に確保される「地域包括ケアシステムの構築」は、今後も継続的に取り組む課題であります。

令和4年度より、市役所内に「福祉総合相談窓口」が開設され、福祉に関する様々な相談に応じ、適切な制度やサービスにつなぐ役割を担っています。属性の異なる対象については各所管で対応し、連携を図りながら対応しているところです。1つの機関だけでは対応しきれない困難ケースは今後も増えると予測されることから、関係機関の連携強化に努めてまいります。

(2) 前回調査との比較

前回実施（令和元年度）と今回の実施の比較を行いました。

評価実施事項を比較の視点としました。

- ・ アンケート調査における視点
- ・ 事業所調査における視点
- ・ 全体の総括としての視点

◆各種アンケートの視点

前回から比較すると全ての対象から高評価を得ている点を確認できました。特に利用者アンケートで端的に変化が表れています（前回大変満足42.7% 今回大変満足67.2%）。今後も取り組みを継続されていくことが期待されます。

なお、アンケート記述部から、取り組みを継続していくためのポイントを分析しますと、「量から質への転換」が一つのキーワードとして確認できます。前回調査では、「迅速に対応してくれた」「職員が親切であった」との接点回数的な声は多くありましたが、詳細・中身の記載はありませんでした。今回は、センター職員に触れた後のコメントが多く、対応の具体的かつ個別的な中身のコメントが増えています。この結果は、前回調査後から取り組み始めた「センターの周知」「民生委員との連携」などの活動の成果と推察されます。多様化するニーズに応えるためにもイベント企画的な量の取り組み視点から質的向上への取り組みの転換が期待されます。

◆評価事項の視点

前回の評価では、どのセンターも質問の選択肢で「十分でない」「出来ていない」の回答が多くありました。今回の同項目に対して、ほぼすべての事業所が選択肢で「出来ている」へチェックしていました。前項と同じく、質的向上への取り組みの転換を問う段階に入ってきたことが推察されます。

前回からの課題の積み残し事項にセンター間の連携があります。コロナ環境下で行動制限が多い中、情報共有する場があったことは確認出来ました。しかし、場の用意や実施回数という量的な側面だけでなく、会議のあり方や情報インフラの活用等の見直し、会議に挙がっている情報の鮮度・中身の質を問うなど、取り組みの質に関して、再確認する必要があります。何のための会議であるか、ニーズに対応するためによりよい議論ができているか、センター間の実例共有がなされているかを確認されることを期待します。

◆全体総評

前回評価のアンケートやヒアリングから今回の調査では、大きく前進している点が確認出来ました。特にコロナ環境下での創意工夫の様々な取り組みは利用者・民生委員・介護支援専門員から高評価を得ています。今後も取り組みを継続していくことで、さらに地域の福祉環境が充実していくと考えられます。しかし一方で、その取り組みを持続可能なものとしていくためには、様々な課題の解決が求められます。課題はアンケートやヒアリング時の声に挙がっており、全体講評の令和4年度実施分を参照願います。特に今後の重要事項として、「地域包括ケアシステムを構成する各機能の取りつなぎ役の存在」が上げられます。役割分担と各担当者とのつなぎ役（人・機関・窓口）を整理された上でセンター業務を推進していくことが望まれます。

6.使用資料

◆職員アンケート

坂戸市地域包括支援センターの第三者評価に関する職員アンケート

1.	当地域包括支援センター（以下「センター」する）の設置目的と基本的機能は果たせていると思いますか。	果たせている <input type="checkbox"/>	果たせているが、 十分ではない <input type="checkbox"/>	果たせていない <input type="checkbox"/>
参照	<p>●設置目的：住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行い、保健医療の向上及び福祉増進を包括的に支援する</p> <p>●基本的機能：総合相談支援、介護予防マネジメント、権利擁護、包括的・継続的マネジメント支援、及びその活動</p>			
2.	寄せられる相談に対して、3職種等が「チーム」として支えていく体制は整っていますか。	整っている <input type="checkbox"/>	整っているが、 十分ではない <input type="checkbox"/>	整っていない <input type="checkbox"/>
3.	ワンストップで受け止めるために、各々の専門・担当以外の業務の趣旨、内容、進め方について理解していますか。	理解している <input type="checkbox"/>	理解しているが、 十分ではない <input type="checkbox"/>	理解していない <input type="checkbox"/>
4.	困ったときに上司や同僚に相談できる環境が整っていますか。	整っている <input type="checkbox"/>	整っているが、 十分ではない <input type="checkbox"/>	整っていない <input type="checkbox"/>
5.	当センターはOJTや研修の体制が整っていますか。	整っている <input type="checkbox"/>	整っているが、 十分ではない <input type="checkbox"/>	整っていない <input type="checkbox"/>
6.	担当圏域の地域住民の実態をどのように把握していますか。		下記回答欄に記入	
	<input type="checkbox"/> 高齢者や家族への支援業務を通じた把握	<input type="checkbox"/> 相談内容からの把握		
	<input type="checkbox"/> 民生委員、住民団体等の活動への参加や協力を通じた把握	<input type="checkbox"/> 目的と対象者を定め、担当圏域の該当者に調査して把握		
7.	担当圏域の地域住民の実態を把握し、課題を分析していますか。	分析している <input type="checkbox"/>	把握しているが、 分析はしていない <input type="checkbox"/>	把握していない <input type="checkbox"/>
8.	所属しているセンターは関係機関と連携をしていますか。	連携している <input type="checkbox"/>	連携しているが、 十分ではない <input type="checkbox"/>	連携していない <input type="checkbox"/>
9.	所属しているセンターは、地域社会に貢献していると思いますか。	貢献できている <input type="checkbox"/>	貢献できているが、 十分ではない <input type="checkbox"/>	貢献できていない <input type="checkbox"/>
10.	問9について選択した理由を教えてください。	下記回答欄に記入		
回答				
	所属しているセンターの運営や市に対する課題や要望がありましたら教えてください。		下記回答欄に記入	

ご協力、ありがとうございました。期日までに所定の場所にご提出ください。

◆利用者アンケート

坂戸市地域包括支援センターの第三者評価に関する利用者アンケート

1.	地域包括支援センター（以下「センター」とする）の役割は下記の4つあります。知っているものすべてを選んでください（複数回答可）	総合相談支援	介護予防マネジメント	権利擁護	包括的・統括的マネジメント	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
参照	●総合相談支援：相談を幅広く受付けて制度横断的な支援の実施		●介護予防マネジメント：支援が必要になりそうな方への介護予防の支援			
	●権利擁護：高齢者への成年後見制度の案内、虐待予防への取組		●包括的・統括的マネジメント：支援・困難事例等、地域でのネットワーク作り			
2.	担当のセンターがある場所や連絡先を知っていますか	知っている	知っているが、十分ではない	知らない		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.	センターをどのように知りましたか。当てはまるものをすべて選んでください（複数回答可）			下記回答欄に記入		
						<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	市役所に直接来訪・電話	<input type="checkbox"/>	家族・知人から聞いた		
	<input type="checkbox"/>	市役所のホームページ	<input type="checkbox"/>	新聞・チラシ		
	<input type="checkbox"/>	広報誌「広報さかど」	<input type="checkbox"/>	たまたま通りかかった		
4.	センターの職員は相談に対して迅速に対応していますか。	対応している	対応しているが、十分ではない	対応していない		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5.	センターの職員はプライバシーの保護には、十分に配慮していますか。	配慮している	配慮しているが、十分でない	配慮していない		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6.	センターの職員は相談に対して適切な情報提供をしていますか	情報提供している	情報提供しているが、十分でない	情報提供していない		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
7.	悩みや困りごとがある時に、センターに相談しようと思えますか。	相談しようと思う	たまに相談しようと思う	相談しようと思わない		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8.	センターの利用に対して満足していますか	大変満足している	やや満足している	満足している	やや不満である	大変不満である
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	センターの利用について、問8の回答した理由を教えてください。				下記回答欄に記入	
回答						
10.	センターについて、要望や改善点等があれば、自由にお書きください。				下記回答欄に記入	

ご協力、ありがとうございました。期日までに所定の場所にご提出ください。

坂戸市地域包括支援センターの第三者評価に関するアンケート

1.	地域包括支援センター（以下「センター」とする）の役割は下記の4つあります。知っているものをすべて選んでください（複数回答可）	総合相談支援	介護予防マネジメント	権利擁護	包括的・統括的マネジメント
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
参照	●総合相談支援：相談を幅広く受付けて制度横断的な支援の実施		●介護予防マネジメント：支援が必要になりそうな方への介護予防の支援		
	●権利擁護：高齢者への成年後見制度の案内、虐待予防への取組		●包括的・統括的マネジメント：支援・困難事例等、地域でのネットワーク作り		
2.	センターの職員は相談に対して迅速に対応していますか。	対応している	対応しているが、十分ではない	対応していない	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.	センターの職員はプライバシーの保護に対して、十分に配慮していますか。	配慮している	配慮しているが、十分でない	配慮していない	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.	対応が難しいケースをセンターに相談していますか。	相談している	時々、相談している	相談していない	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.	「時々、相談している」「相談していない」を選んだ方にお聞きします。利用しない理由を教えてください。			下記回答欄に記入	
回答					
6.	センターが開催する研修会や地域ケア会議に参加していますか。	参加している	たまに参加している	参加していない	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.	担当圏域のセンターは関係機関と連携していますか。	連携している	連携しているが、十分ではない	連携していない	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.	センターから地域資源、インフォーマルなサービス、市の制度や施策などに関する情報提供はありますか。	情報提供している	情報提供しているが、十分でない	情報提供していない	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9.	センターは、地域社会に貢献できていると思いますか。	貢献できている	貢献しているが、十分ではない	貢献できていない	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10.	9について選択した理由を教えてください。			下記回答欄に記入	
回答					
	センターについて、要望や改善点等があれば、自由にお書きください。			下記回答欄に記入	

ご協力、ありがとうございました。期日までにご提出をお願い致します。

◆事業プロフィール

●【センタープロフィール】（地域包括支援センターの理念・方針、目標、計画）

I センター概要

1 センター名	
2 連絡先	
3 所在地	
電話	
FAX	
Eメール	
4 開所日・時間	
5 管理者名	

6 職員の状況

(1)職員数（人）

職員数	計	男性	女性
常勤職員数			
非常勤職員数			
計			

(2)専門職員の数（人）

主任介護支援専門員	
社会福祉士	
保健師	
看護師	
介護支援専門員	

(3)常勤職員平均年齢

_____ 歳

(4)常勤職員平均 在籍年数 ※現事業所内

_____ 年

(5)前年度の採用・退職の状況(人)

	計	常勤	非常勤
採用			
退職			
計			

7 1か月の平均相談者数(9月分)

来所	電話	訪問	その他
合計(来所件数 + 電話件数 + 訪問件数 + その他)			

1 理念・方針

センターが大切にしている考え(理念・ビジョン・使命)で特に重要なものを簡潔に記述

--

2 センターが特に力を入れてる取り組みと運営上の課題

取組

--

課題

--

2 目指す職員像

--

3 評価を実施するにあたり、評価機関に知っておいてほしいこと

--

坂戸市地域包括支援センター 運営評価

●地域包括支援センターの設置目的と基本的機能の周知、年度計画について

項目		自己評価			実践例・記録方法
目的	・地域包括支援センターの設置目的（介護保険法第115条の46第1項）を、理解している	理解している	理解しているが、十分ではない	理解していない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
周知活動	・地域包括支援センターの設置目的と基本的機能、及びその活動について、地域住民の理解が得られるよう体系的・計画的に取り組んでいる	取り組んでいる	取り組んでいるが、計画的ではない	取り組んでいない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
計画	・市が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定しているか		している	していない	当施設の実践例
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
	・センター職員を対象とした研修を計画・実施しているか	実施している	実施しているが、十分ではない	実施していない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
運営体制	・市の支援・指導内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか	改善している	改善しているが、十分ではない	改善していない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
	・市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか	している	しているが、毎回ではない	していない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
	・市に、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を求めているか		求めている	求めていない	当施設の実践例
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
	・把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしているか	明らかにしている	把握はしているが、明らかにしていない	していない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
	・地域包括支援センターとして抱えている事例や対処方法および各種事業について相互に報告し合い、3職種等が協働して支援しているか	支援している	支援しているが、十分ではない	支援していない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
情報管理	・個人情報保護に関する市の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）を整備しているか		整備している	整備していない	当施設の実践例
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
	・市の方針に従って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応について記録しているか	整備し、記録している	整備されていないが、記録はしている	整備されているが、記録はしていない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
	・センターが受けた介護サービスに関する相談について、市に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか	仕組みがあり、機能している	仕組みはあるが、機能していない	仕組みがない	その具体例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法

「地域包括支援センターの設置目的と基本的機能の周知、年度計画」に関する効果的实践及び課題

地域包括支援センターと市が実施している事柄のうち、効果を上げていると評価できること

地域包括支援センターが今後取組を強化・充実していくべきこと

→センターの次年度の事業計画に活用

●総合相談支援業務について

項目		自己評価			実践例
総合 相談 業務	・相談事例の終結条件を、市と共有しているか	共有している	共有していない	当施設の実践例	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法	
	・相談事例の分類方法を、市と共有しているか	共有している	共有していない	当施設の実践例	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法	
	・1年間の相談事例の件数を市に報告しているか	報告している	報告していない	当施設の実践例	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法	
	・相談事例解決のために、所内で対応できない場合は市への支援を要請しているか	要請している	要請していない	当施設の実践例	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法	
	・家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめているか	取りまとめている	取りまとめていない	当施設の実践例	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法	
	地域 携 との 連	・地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理しているか	管理している	管理していない	当施設の実践例
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
情報 収集	・担当圏域の地域住民の実態をリアルタイムで把握するための工夫をしているか	工夫している	工夫しているが、十分ではない	工夫していない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
	・民生委員の定例会や圏域の地域ケア会議等を通じて、民生委員と定期的に情報交換を行っているか	行っている	行っているが、十分ではない	行っていない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
	・地域住民や関係機関から支援が必要な高齢者の情報収集を定期的に行っているか	行っている	行っているが、十分ではない	行っていない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法

「総合相談支援業務」に関する効果的实践及び課題

地域包括支援センターと市が実施している事柄のうち、効果を上げていると評価できること

地域包括支援センターが今後取組を強化・充実していくべきこと

→センターの次年度の事業計画に活用

●権利擁護業務について

項目		自己評価		実践例	
高齢者虐待への対応	・高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑られる事例への対応の流れについて、市と共有しているか	共有している	共有していない	当施設の実践例	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法	
	・高齢者虐待や権利擁護の対応の際、関係機関から必要な情報を収集しているか	収集している	収集しているが、十分ではない	収集していない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
	・関係機関が適切な役割分担で虐待ケースに関与できるように、地域包括支援センターが中心となり調整しているか	調整している	調整しているが、十分ではない	調整していない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
	・高齢者虐待や権利擁護の対応が必要なケースを早期発見・早期対応できるように、様々なネットワークを通じて働きかけているか	働きかけている	働きかけているが、十分ではない	働きかけていない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
	・センターまたは市が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応を検討しているか	検討している	検討していない		当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		その実践の記録方法
	消費者被害の防止	・消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応しているか	対応している	対応していない	当施設の実践例
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
消費者被害の防止	・消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等への情報提供を行っているか	行っている	行っていない	当施設の実践例	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法	
	・消費者被害の事例を把握した場合は、市に通報しているか	通報している	通報していない		当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		その実践の記録方法
	成年後見制度の対応	・成年後見制度の市長申し立てに関する判断基準が、市から共有されているか	共有している	共有していない	当施設の実践例
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
成年後見制度の対応	・成年後見制度に関する相談会や研修会の開催を行っている。	行っている	行っているが、十分ではない	行っていない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
「権利擁護業務」に関する効果的实践及び課題					
地域包括支援センターと市が実施している事柄のうち、効果を上げていると評価できること					
地域包括支援センターが今後取組を強化・充実していくべきこと					
→センターの次年度の事業計画に活用					

●包括的・継続的ケアマネジメント業務について

項目		自己評価			実践例	
ケアマネジメント・継続的構造的構築	・担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ（事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等）を把握しているか	把握している	把握しているが、十分ではない	把握していない	当施設の実践例	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法	
	・介護支援専門員が業務を行う事ができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有のための講座等を開催しているか	開催している	開催しているが、十分ではない	開催していない	当施設の実践例	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法	
	・介護支援専門員を対象とした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示しているか	計画し、明示されている	計画されているが、明示されていない	計画されていない	当施設の実践例	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法	
	・地域の介護支援専門員と関係機関が連携する仕組みの構築に取り組んでいるか	仕組みがあり、機能している	取組んでいるが、構築されていない	取組んでいない	当施設の実践例	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法	
	・地域の主任介護支援専門員と協働し、介護支援専門員の支援体制の構築に取り組んでいるか	仕組みがあり、機能している	取組んでいるが、構築されていない	取組んでいない	当施設の実践例	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法	
	介護支援専門員への支援	・介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類したうえで、経年的に件数を把握しているか	整理し、把握している	整理しているが、把握はしていない	整理されていない	当施設の実践例
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
・担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けているか		設けている	設けているが、十分ではない	設けていない	当施設の実践例	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法	
・担当圏域内の介護支援専門員が抱える支援困難事例を把握し、指導・助言を行っているか		把握し、指導・助言している	把握はしているが、指導・助言していない	把握していない	当施設の実践例	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法	
地域ケア会議	・市による研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や個別事例を検討する地域ケア会議等を開催しているか	開催している	開催している	開催していない	当施設の実践例	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法	

「包括的・継続的ケアマネジメント業務」に関する効果的実践及び課題

地域包括支援センターと市が実施している事柄のうち、効果を上げていると評価できること

地域包括支援センターが今後取組を強化・充実していくべきこと

→センターの次年度の事業計画に活用

●介護予防・日常生活支援総合業務について

項目		自己評価			実践例
介護予防ケアマネジメントの実施	・ケアマネジメントに関し、市から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知しているか	周知している	周知しているが、十分ではない	周知していない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
	・介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や生活支援サービス以外の社会資源を位置づけたことがあるか	している	していない		その具体例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	・利用者のセルフマネジメントを推進するため、市から示された支援の手法を活用しているか	活用している	活用していない		当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		その実践の記録方法
	・介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけたことがあるか介護予防支援を委託した場合、台帳への記録及び進行管理を行っているか	行っている	行っていない		当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		その実践の記録方法
	・介護サービスや総合事業、その他社会資源について利用者が主体的に選択できるように情報提供できているか	している	しているが、十分ではない	していない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
	・プログラム終了後、地域で「介護予防」の活動が継続して実践できるよう支援できているか	支援している	支援しているが、十分ではない	支援していない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法
予一般介護事業	・「介護予防」の理念が関係機関に理解されるよう、「介護予防」の重要性や効果を、関係機関への周知に取り組んでいるか	取り組んでいる	取り組んでいるが、十分ではない	取り組んでいない	当施設の実践例
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その実践の記録方法

「介護予防・日常生活支援総合業務」に関する効果的実践及び課題

地域包括支援センターと市が実施している事柄のうち、効果を上げていると評価できること

地域包括支援センターが今後取組を強化・充実していくべきこと

→センターの次年度の事業計画に活用

●その他 意見・要望等（自由記載）

「地域包括支援センターが今後取組を強化・充実していくべきこと」を実践するために、市に強化、充実、見直ししてほしいことがありましたらご記入ください

2022年度 坂戸市地域包括支援センター第三者評価 報告書

2023年2月

日本会計コンサルティング株式会社

〒105-7110 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター10F

TEL : 03-4363-2597 FAX : 03-4363-4087

URL <http://www.j-consul.jp>