

## はじめに

地域包括支援センターが高齢者の総合相談機関として設置され約15年が過ぎた。これまで自分たちなりに「地域から信頼されるセンター」になることができるよう事業を展開してきた。ここで一旦立ち止まり、地域の住民側から考える「信頼できるセンター」とは何か調査し、地域のニーズに応えることができるよう可能なことから取り組みを進めて行きたいと考えた。

## 信頼して相談できるセンターとは？アンケート実施

窓口利用をしたことがある、または介護予防事業を利用しておられる方々対象に、各種教室、自治会集会6箇所に  
出向きアンケート調査(129人対象)実施、意識調査を行った。



### <アンケート1>

窓口を利用したことのある人(60人)...利用してどうでしたか？

①□満足②□やや満足③□どちらでもない④□やや不満⑤□不満

以下(1)~(7)各々チェック

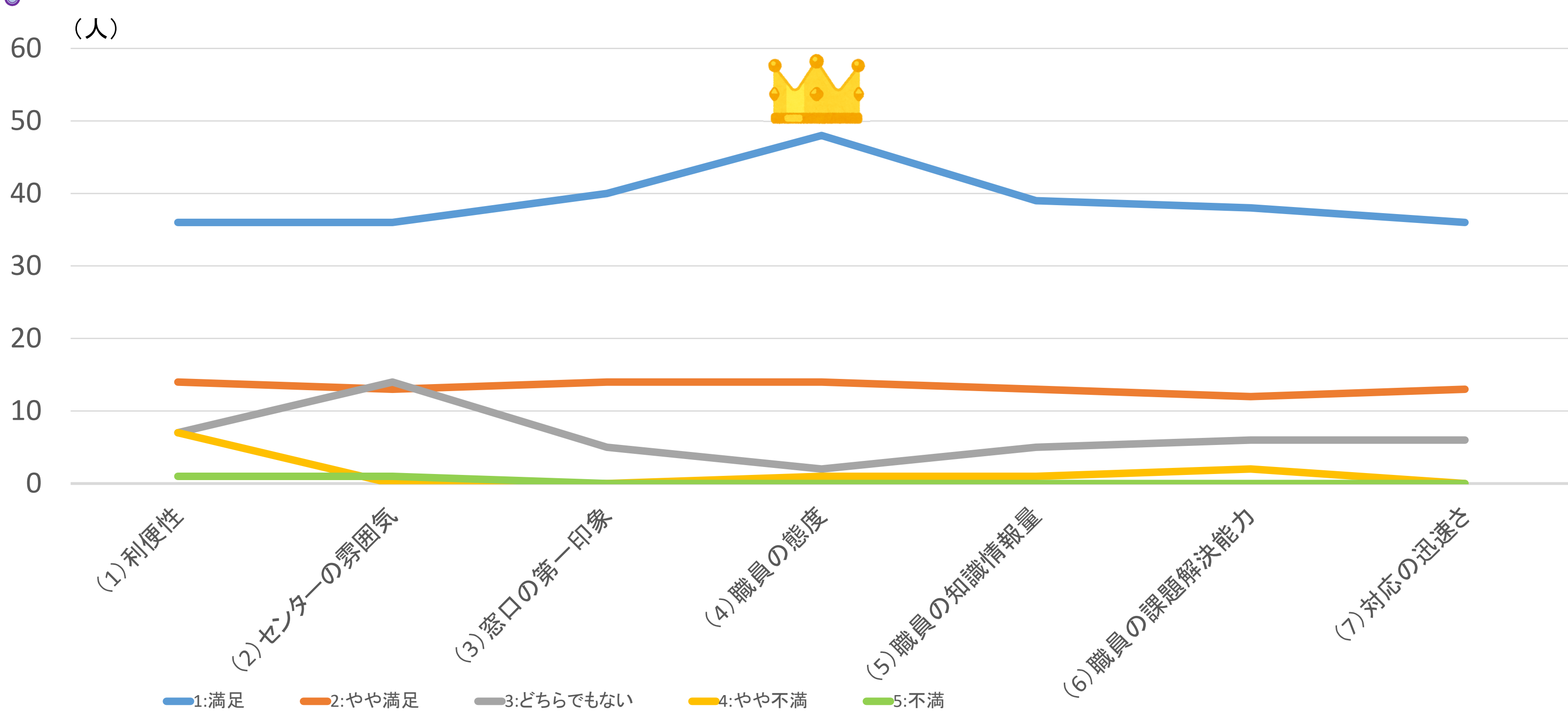
- (1) 利便性(交通の便、駐車場、坂道など)
- (2) センターの雰囲気(建物外見、部屋、明るさ、椅子の配置)
- (3) 窓口の第一印象(言葉づかい、表情、態度、服装、清潔感)
- (4) 職員の態度(相談しやすい雰囲気、リラックスできる)
- (5) 職員の知識情報量(相談内容の背景、要望についての理解)
- (6) 職員の課題解決能力(的確なアドバイスや提案ができる)
- (7) 対応の迅速さ



### <アンケート2>

信頼して相談できるセンターとは？～イメージや期待すること～自由記載(71人)

## 結果：<アンケート1>利用してどうでしたか？



(4)職員の態度 (3)窓口の第一印象 (5)知識情報量の順で概ね☑満足と、評価をいただく。

信頼して相談できるセンターの条件  
「職員の態度」



## 結果：<アンケート2>信頼して相談できるセンターとは？～イメージや実際に期待すること～自由記載(71人)より

### 1 利便性に関する意見 (2/71人)

#### ニーズ

- ・駐車場を広く
- ・職員の名前を分かり易くして欲しい

#### 課題解決へ

#### 利便性に関する意見から

- ・駐車場を広く  
→公用車の外出先調整  
工夫する  
空きスペースを作る
- ・職員の名前を分かり易くして欲しい  
→集会で名札を胸に付ける  
すぐ実行  
→個人面談では職員証の提示

### 2 的確な対応能力を求める意見 (19/71人)

#### ニーズ

- ・的確なアドバイス
- ・迅速な対応
- ・丁寧な説明
- ・情報量の多さ
- ・細かく説明

#### 課題解決へ

#### 的確な対応能力を求める意見

- 「信頼して相談できるセンター」  
求められる基本的なスキル  
基礎知識の充実、専門性の発揮、迅速な対応  
のために
- 研修受講...医療、介護、福祉に関する知識情報を得る
  - 職場内研修で意見交換  
継続実施する

### 3 こんな人に相談したい (50/71人)

#### ニーズ

- ・優しい
- ・親切
- ・話しやすい
- ・明るい
- ・心に寄り添ってくれる
- ・家庭的
- ・親しみやすい

#### 課題解決へ

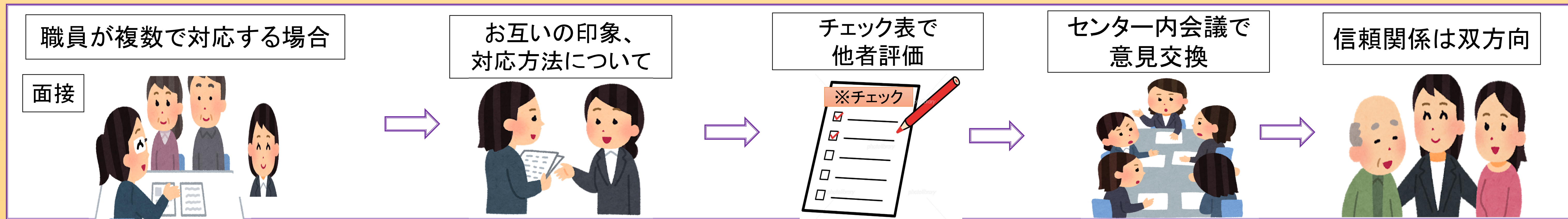
#### こんな人に相談したい

- 優しく、親切、親しみ易さを求める意見...多数  
話しやすい、心に寄り添うこと...大切な関心事  
→信頼感を抱くことができる要因
- ↓
- 職場内研修...対人援助技術、エチケット  
どのようにスキルアップを図る？

## 今後の取り組み・具体案

### <取り組み>

地域住民から見た『信頼して相談できるセンターとは？』...優しさ、親切、親しみやすさを求める意見が上位にあがった。これらは主観的で評価が難しい面があるが、強化すべき重要な事項であるため、取り組む具体案を考えた。



※チェック項目表作成 ☑笑顔で挨拶 ☑声掛け ☑声のトーン ☑あいづち 印象など

### <最後に>

「地域から信頼されるセンター」という表現をこれまで見聞きするたび、そうありたいと思う気持ちは強くあっても、具体的に地域住民の方々から、信頼して相談できるセンターとは？と直接お話を伺う機会にはなかった。今回聞き取りを実施し自由記述に、優しく、親切、心に寄り添うことができることを希望される意見が多くあった。どう具現化するか大変難しいが、対人援助技術の基本に戻り研修を実施する他、職員同士で対応方法について他者評価を取り入れることにした。困りごとや心配事に不安を抱くからこそ優しく親切に話を聞いてもらいたいと思われるのは当然のこと。あらためて人が生きていく過程に関わることの難しさに悩みながら真摯に業務に取り組み、定期的に地域住民に意見をいただく機会を作り、フィードバックすることが必要であることを強く感じた。