

I 相談業務に関する調査【相談頻度】

地域包括支援センター名		門司1		門司2		門司3		門司統括	
		点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合
問1 「家族・介護者からの相談」について		143	100.0%	141	100.0%	177	100.0%	117	100.0%
1 介護の悩みに関すること		103	72.0%	99	69.8%	215	67.8%	119	67.2%
(1)介護方法	①介護の方法、介護サービスがわからない	10	7.0%	10	6.9%	19	6.0%	7	4.0%
	②施設に入所させたい、病院に入院させたい	9	6.3%	8	5.6%	19	6.0%	11	6.2%
	③家族・介護者から虐待を受けている、虐待しそうだ	7	4.9%	4	2.8%	14	4.4%	8	4.5%
(2)行動異常	①認知症又はその疑いによる行動異常への対応	10	7.0%	9	6.3%	19	6.0%	9	5.1%
	②高齢者本人が受診拒否・サービス拒否・介護拒否する	9	6.3%	9	6.3%	18	5.7%	9	5.1%
(3)心身疲労	①身体的な負担(十分な休息や休養がとれない等)	8	5.6%	9	6.3%	15	4.7%	9	5.1%
	②ストレスなど精神的な負担	8	5.6%	9	6.3%	16	5.0%	9	5.1%
	③介護者自身も体調不良(病気等)	8	5.6%	9	6.3%	17	5.4%	10	5.6%
	④高齢者本人から暴力を受けている(言葉の暴力も含む)	6	4.2%	4	2.8%	10	3.2%	9	5.1%
(4)経済的問題	①介護に関する経済的な負担が大きい	7	4.9%	5	3.5%	17	5.4%	12	6.8%
	②介護と仕事の両立が難しい・できない	5	3.5%	7	4.9%	17	5.4%	5	2.8%
(5)遠距離(別居)介護	①高齢者本人が一人暮らしで心配	8	5.6%	8	5.6%	17	5.4%	11	6.2%
	②高齢者本人の金銭の管理ができない	8	5.6%	8	5.6%	17	5.4%	10	5.6%
2 家族間の悩みに関すること		24	16.8%	29	20.1%	64	20.2%	34	19.2%
(1)人間関係	①ひとりで介護をしている。家族の協力が無い	6	4.2%	7	4.9%	17	5.4%	7	4.0%
	②高齢者本人との関係が悪い(介護を拒否する、悪口を言われる等)	6	4.2%	7	4.9%	17	5.4%	9	5.1%
(2)経済的問題	①高齢者本人が生活困窮(借金等)している。	6	4.2%	8	5.6%	15	4.7%	9	5.1%
	②家族・介護者が生活困窮(借金等)している	6	4.2%	7	4.9%	15	4.7%	9	5.1%
3 苦情に関すること		16	11.2%	16	11.1%	38	12.0%	24	13.6%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関すること	6	4.2%	5	3.5%	14	4.4%	7	4.0%
	②介護従事者に関すること	5	3.5%	5	3.5%	12	3.8%	9	5.1%
	③施設・病院に関すること	5	3.5%	6	4.2%	12	3.8%	8	4.5%

問2 「高齢者本人からの相談」について		115	100.0%	126	100.0%	206	100.0%	134	100.0%
1 介護に関すること		45	39.1%	56	44.8%	110	41.4%	52	38.8%
(1)身体関係	①体調(病気等)に関する心配・不安	8	7.0%	11	8.8%	20	7.5%	9	6.7%
	②認知症に関する心配・不安	8	7.0%	9	7.2%	19	7.1%	10	7.5%
	③医療機関(紹介・受診)の問い合わせ	7	6.1%	7	5.6%	19	7.1%	7	5.2%
(2)介護保険関係	①在宅サービスの内容を知りたい、使いたい	10	8.7%	12	9.6%	20	7.5%	10	7.5%
	②施設に入所したい	7	6.1%	9	7.2%	18	6.8%	10	7.5%
	③介護に関する費用(払えない等)に関すること	5	4.3%	8	6.4%	14	5.3%	6	4.5%
2 家族間に関すること		27	23.5%	25	20.0%	66	21.1%	32	23.9%
(1)人間関係	①家族が介護してくれない、関係が悪い	6	5.2%	6	4.8%	15	5.6%	10	7.5%
	②家族・介護者から虐待を受けている	6	5.2%	5	4.0%	11	4.1%	8	6.0%
(2)経済的問題	①家族・介護者が生活困窮(借金等)している	7	6.1%	5	4.0%	14	5.3%	8	6.0%
	②家族に負担をかけたくない	8	7.0%	9	7.2%	16	6.0%	6	4.5%
3 生活全般に関すること		25	21.7%	29	23.2%	62	23.3%	30	22.4%
(1)生活全般	①一人暮らしの心配・不安	8	7.0%	10	8.0%	20	7.5%	9	6.7%
	②生活困窮(借金等)している。	6	5.2%	9	7.2%	17	6.4%	7	5.2%
	③遺言や財産管理等に関するもの	6	5.2%	6	4.8%	14	5.3%	6	4.5%
	④家族以外からの権利侵害	5	4.3%	4	3.2%	11	4.1%	8	6.0%
4 苦情に関すること		18	15.7%	15	12.0%	38	14.3%	20	14.9%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関すること	6	5.2%	5	4.0%	15	5.6%	7	5.2%
	②介護従事者に関すること	6	5.2%	5	4.0%	11	4.1%	7	5.2%
	③施設・病院に関すること	6	5.2%	5	4.0%	12	4.5%	6	4.5%

問3 「地域からの相談」について		81	100.0%	81	100.0%	120	100.0%	66	100.0%
1 地域の高齢者本人に関すること		61	61.4%	56	69.1%	113	66.6%	66	76.7%
(1)高齢者本人に関すること	①高齢者が一人暮らしで心配	9	10.8%	10	12.3%	18	10.6%	10	11.6%
	②高齢者の認知症又はその疑いによる行動異常への対応	8	9.6%	9	11.1%	17	10.0%	11	12.8%
	③高齢者が地域等との関わりを拒否する	7	8.4%	8	9.9%	15	8.8%	8	9.3%
	④高齢者が生活困窮(借金等)している。	6	7.2%	7	8.6%	14	8.2%	6	7.0%
	⑤高齢者が権利侵害を受けている	5	6.0%	5	6.2%	14	8.2%	9	10.5%
(2)高齢者の家族に関すること	①家族が介護や関わりをしない	6	7.2%	6	7.4%	14	8.2%	9	10.5%
	②家族が虐待をしている	6	7.2%	5	6.2%	11	6.5%	8	9.3%
	③家族が生活困窮(借金等)している	4	4.8%	6	7.4%	10	5.9%	5	5.8%
2 高齢者の支援に関すること		22	38.6%	25	30.9%	67	33.5%	20	23.3%
(1)高齢者支援	①在宅サービスについての問い合わせ	11	13.3%	9	11.1%	20	11.8%	7	8.1%
	②施設サービスについての問い合わせ	10	12.0%	8	9.9%	18	10.6%	7	8.1%
	③介護保険や行政施策・対応に関すること	11	13.3%	8	9.9%	19	11.2%	6	7.0%

◇回答点数割合：回答人数に下記の点数を乗じて合計した点数から割合を出したもの  
週に1回以上の相談 …4点  
月に1～3回程度の相談…3点  
年の数回程度の相談 …2点  
年に1回程度の相談 …1点

I 相談業務に関する調査【相談頻度】

地域包括支援センター名		予防給付CM		小倉北1		小倉北2		小倉北3	
		点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合
1 「家族・介護者からの相談」について		311	100.0%	130	100.0%	170	100.0%	111	100.0%
1 介護の悩みに関する事		225	66.0%	98	72.1%	115	67.6%	78	70.3%
(1)介護方法	①介護の方法、介護サービスがわからない	22	6.5%	9	6.6%	11	6.5%	9	8.1%
	②施設に入所させたい、病院に入院させたい	20	5.9%	11	8.1%	11	6.5%	8	7.2%
	③家族・介護者から虐待を受けている、虐待しそうだ	9	2.6%	5	3.7%	8	4.7%	4	3.6%
(2)行動異常	①認知症又はその疑いによる行動異常への対応	17	5.0%	9	6.6%	10	5.9%	6	5.4%
	②高齢者本人が受診拒否・サービス拒否・介護拒否する	16	4.7%	6	4.4%	9	5.3%	6	5.4%
(3)心身疲労	①身体的な負担(十分な休息や休養がとれない等)	19	5.6%	8	5.9%	8	4.7%	5	4.5%
	②ストレスなど精神的な負担	20	5.9%	7	5.1%	11	6.5%	5	4.5%
	③介護者自身も体調不良(病気等)	19	5.6%	8	5.9%	9	5.3%	5	4.5%
	④高齢者本人から暴力を受けている(言葉の暴力も含む)	10	2.9%	3	2.2%	6	3.5%	3	2.7%
(4)経済的問題	①介護に関する経済的な負担が大きい	19	5.6%	8	5.9%	9	5.3%	7	6.3%
	②介護と仕事の両立が難しい、できない	16	4.7%	6	4.4%	6	3.5%	5	4.5%
(5)遠距離(別居)介護	①高齢者本人が一人暮らしで心配	21	6.2%	9	6.6%	9	5.3%	8	7.2%
	②高齢者本人の金銭の管理ができない	17	5.0%	9	6.6%	8	4.7%	7	6.3%
2 家族間の悩みに関する事		82	18.2%	23	16.9%	35	20.6%	19	17.1%
(1)人間関係	①ひとりで介護をしている。家族の協力が無い	17	5.0%	5	3.7%	8	4.7%	4	3.6%
	②高齢者本人との関係が悪い(介護を拒否する、悪口を言われる等)	16	4.7%	5	3.7%	9	5.3%	4	3.6%
(2)経済的問題	①高齢者本人が生活困窮(借金等)している	17	5.0%	7	5.1%	9	5.3%	5	4.5%
	②家族・介護者が生活困窮(借金等)している	12	3.5%	6	4.4%	9	5.3%	6	5.4%
3 苦情に関する事		54	15.8%	15	11.0%	20	11.8%	14	12.6%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関する事	22	6.5%	7	5.1%	8	4.7%	5	4.5%
	②介護従事者に関する事	17	5.0%	4	2.9%	6	3.5%	4	3.6%
	③施設・病院に関する事	15	4.4%	4	2.9%	6	3.5%	5	4.5%

問2 「高齢者本人からの相談」について		315	100.0%	127	100.0%	138	100.0%	94	100.0%
1 介護に関する事		128	40.8%	56	44.1%	56	41.2%	41	43.6%
(1)身体関係	①体調(病気等)に関する心配・不安	30	9.5%	12	9.4%	9	6.6%	7	7.4%
	②認知症に関する心配・不安	23	7.3%	10	7.9%	11	8.1%	6	6.4%
	③医療機関(紹介・受診)の問い合わせ	18	5.7%	8	6.3%	10	7.4%	5	5.3%
(2)介護保険関係	①在宅サービスの内容を知りたい、使いたい	19	6.0%	11	8.7%	12	8.8%	11	11.7%
	②施設に入所したい	20	6.3%	8	6.3%	8	5.9%	7	7.4%
	③介護に関する費用(払えない等)に関する事	18	5.7%	7	5.5%	6	4.4%	5	5.3%
2 家族間に関する事		63	20.0%	25	19.7%	27	19.9%	19	20.2%
(1)人間関係	①家族が介護してくれない、関係が悪い	18	5.7%	7	5.5%	8	5.9%	4	4.3%
	②家族・介護者から虐待を受けている	9	2.9%	4	3.1%	4	2.9%	4	4.3%
(2)経済的問題	①家族・介護者が生活困窮(借金等)している	10	3.2%	6	4.7%	6	4.4%	5	5.3%
	②家族に負担をかけたくない	26	8.3%	8	6.3%	9	6.6%	6	6.4%
3 生活全般に関する事		67	21.3%	28	22.0%	32	23.5%	22	23.4%
(1)生活全般	①一人暮らしの心配・不安	26	8.3%	11	8.7%	11	8.1%	9	9.6%
	②生活困窮(借金等)している	16	5.1%	8	6.3%	8	5.9%	5	5.3%
	③遺言や財産管理等に関するもの	15	4.8%	5	3.9%	9	6.6%	4	4.3%
	④家族以外からの権利侵害	10	3.2%	4	3.1%	4	2.9%	4	4.3%
4 苦情に関する事		57	18.1%	18	14.2%	21	15.4%	12	12.8%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関する事	22	7.0%	7	5.5%	7	5.1%	5	5.3%
	②介護従事者に関する事	18	5.7%	5	3.9%	6	4.4%	4	4.3%
	③施設・病院に関する事	17	5.4%	6	4.7%	8	5.9%	3	3.2%

問3 「高齢者からの相談」について		106	100.0%	58	100.0%	65	100.0%	55	100.0%
1 地域の高齢者本人に関する事		75	69.4%	59	67.0%	61	68.9%	37	68.1%
(1)高齢者本人に関する事	①高齢者が一人暮らしで心配	13	12.0%	10	11.4%	10	11.2%	9	16.1%
	②高齢者の認知症又はその疑いによる行動異常への対応	11	10.2%	10	11.4%	10	11.2%	6	10.7%
	③高齢者が地域等との関わりを拒否する	10	9.3%	7	8.0%	6	6.7%	4	7.1%
	④高齢者が生活困窮(借金等)している	8	7.4%	8	9.1%	8	9.0%	4	7.1%
	⑤高齢者が権利侵害を受けている	8	7.4%	6	6.8%	5	5.6%	4	7.1%
(2)高齢者の家族に関する事	①家族が介護や関わりをしない	9	8.3%	7	8.0%	8	9.0%	4	7.1%
	②家族が虐待をしている	8	7.4%	5	5.7%	7	7.9%	3	5.4%
	③家族が生活困窮(借金等)している	8	7.4%	6	6.8%	7	7.9%	3	5.4%
2 高齢者の支援に関する事		33	30.8%	29	33.0%	28	31.5%	19	33.3%
(1)高齢者支援	①在宅サービスについての問い合わせ	11	10.2%	11	12.5%	10	11.2%	7	12.5%
	②施設サービスについての問い合わせ	11	10.2%	10	11.4%	9	10.1%	5	8.9%
	③介護保険や行政施策・対応に関する事	11	10.2%	8	9.1%	9	10.1%	7	12.5%

◇ 回答点数割合 : 回答人数に下記の点数を乗じて合計した点数から割合を出したもの  
 週に1回以上の相談 ……4点  
 月に1~3回程度の相談 ……3点  
 年の数回程度の相談 ……2点  
 年に1回程度の相談 ……1点

I 相談業務に関する調査【相談頻度】

地域包括支援センター名		小倉北4		統括		予防給付CM		小倉南1	
		点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合
問1「家族・介護者からの相談」について		122	100.0%	106	100.0%	371	100.0%	124	100.0%
1 介護の悩みに関する事		122	66.7%	106	67.9%	371	64.2%	85	68.5%
(1)介護方法	①介護の方法、介護サービスがわからない	11	6.0%	8	5.1%	36	6.2%	12	9.7%
	②施設に入所させたい、病院に入院させたい	10	5.5%	10	6.4%	35	6.1%	9	7.3%
	③家族・介護者から虐待を受けている、虐待しそうだ	8	4.4%	7	4.5%	14	2.4%	6	4.8%
(2)行動異常	①認知症又はその疑いによる行動異常への対応	10	5.5%	9	5.8%	27	4.7%	6	4.8%
	②高齢者本人が受診拒否・サービス拒否・介護拒否する	9	4.9%	9	5.8%	31	5.4%	6	4.8%
(3)心身疲労	①身体的な負担(十分な休息や休養がとれない等)	9	4.9%	8	5.1%	29	5.0%	5	4.0%
	②ストレスなど精神的な負担	12	6.6%	9	5.8%	31	5.4%	5	4.0%
	③介護者自身も体調不良(病気等)	10	5.5%	9	5.8%	33	5.7%	6	4.8%
	④高齢者本人から暴力を受けている(言葉の暴力も含む)	7	3.8%	7	4.5%	17	2.9%	5	4.0%
(4)経済的問題	①介護に関する経済的な負担が大きい	10	5.5%	8	5.1%	27	4.7%	6	4.8%
	②介護と仕事の両立が難しい・できない	7	3.8%	7	4.5%	24	4.2%	4	3.2%
(5)遠距離(別居)介護	①高齢者本人が一人暮らしで心配	10	5.5%	7	4.5%	37	6.4%	9	7.3%
	②高齢者本人の金銭の管理ができない	9	4.9%	8	5.1%	30	5.2%	6	4.8%
2 家族間の悩みに関する事		40	21.9%	34	21.8%	107	18.5%	20	16.1%
(1)人間関係	①ひとりで介護をしている。家族の協力が無い	10	5.5%	8	5.1%	30	5.2%	6	4.8%
	②高齢者本人との関係が悪い(介護を拒否する、悪口を言われる等)	8	4.4%	8	5.1%	28	4.8%	4	3.2%
(2)経済的問題	①高齢者本人が生活困窮(借金等)している。	11	6.0%	9	5.8%	26	4.5%	5	4.0%
	②家族・介護者が生活困窮(借金等)している	11	6.0%	9	5.8%	23	4.0%	5	4.0%
3 苦情に関する事		21	11.5%	16	10.3%	100	17.3%	19	15.3%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関する事	9	4.9%	6	3.8%	37	6.4%	8	6.5%
	②介護従事者に関する事	6	3.3%	5	3.2%	33	5.7%	5	4.0%
	③施設・病院に関する事	6	3.3%	5	3.2%	30	5.2%	6	4.8%

問2「高齢者本人からの相談」について		152	100.0%	126	100.0%	587	100.0%	127	100.0%
1 介護に関する事		60	39.5%	51	40.5%	234	41.3%	65	51.2%
(1)身体関係	①体調(病気等)に関する心配・不安	10	6.6%	7	5.6%	46	8.1%	12	9.4%
	②認知症に関する心配・不安	9	5.9%	7	5.6%	43	7.6%	12	9.4%
	③医療機関(紹介・受診)の問い合わせ	10	6.6%	9	7.1%	32	5.6%	9	7.1%
(2)介護保険関係	①在宅サービスの内容を知りたい、使いたい	12	7.9%	10	7.9%	43	7.6%	12	9.4%
	②施設に入所したい	10	6.6%	10	7.9%	40	7.1%	11	8.7%
	③介護に関する費用(払えない等)に関する事	9	5.9%	8	6.3%	30	5.3%	9	7.1%
2 家族間に関する事		33	21.7%	27	21.4%	110	19.4%	26	20.5%
(1)人間関係	①家族が介護してくれない、関係が悪い	8	5.3%	7	5.6%	34	6.0%	7	5.5%
	②家族・介護者から虐待を受けている	6	3.9%	6	4.8%	18	3.2%	6	4.7%
(2)経済的問題	①家族・介護者が生活困窮(借金等)している	9	5.9%	7	5.6%	25	4.4%	6	4.7%
	②家族に負担をかけたくない	10	6.6%	7	5.6%	33	5.8%	7	5.5%
3 生活全般に関する事		35	23.0%	31	24.8%	118	20.8%	20	15.7%
(1)生活全般	①一人暮らしの心配・不安	12	7.9%	9	7.1%	46	8.1%	8	6.3%
	②生活困窮(借金等)している。	9	5.9%	9	7.1%	33	5.8%	5	3.9%
	③遺言や財産管理等に関するもの	8	5.3%	8	6.3%	23	4.1%	4	3.1%
	④家族以外からの権利侵害	6	3.9%	5	4.0%	16	2.8%	3	2.4%
4 苦情に関する事		24	15.8%	17	13.5%	105	18.5%	16	12.6%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関する事	8	5.3%	6	4.8%	38	6.7%	6	4.7%
	②介護従事者に関する事	8	5.3%	5	4.0%	36	6.3%	4	3.1%
	③施設・病院に関する事	8	5.3%	6	4.8%	31	5.5%	6	4.7%

問3「地域からの相談」について		91	100.0%	69	100.0%	144	100.0%	50	100.0%
1 地域の高齢者本人に関する事		71	70.3%	60	72.5%	148	69.2%	45	58.3%
(1)高齢者本人に関する事	①高齢者が一人暮らしで心配	11	10.9%	7	10.1%	24	11.2%	10	12.5%
	②高齢者の認知症又はその疑いによる行動異常への対応	11	10.9%	8	11.6%	21	9.8%	7	8.8%
	③高齢者が地域等との関わりを拒否する	7	6.9%	7	10.1%	19	8.9%	6	7.5%
	④高齢者が生活困窮(借金等)している。	10	9.9%	7	10.1%	18	8.4%	6	7.5%
	⑤高齢者が権利侵害を受けている	6	5.9%	5	7.2%	17	7.9%	4	5.0%
(2)高齢者の家族に関する事	①家族が介護や関わりをしない	8	7.9%	5	7.2%	18	8.4%	5	6.3%
	②家族が虐待をしている	8	7.9%	5	7.2%	15	7.0%	4	5.0%
	③家族が生活困窮(借金等)している	10	9.9%	6	8.7%	16	7.5%	3	3.8%
2 高齢者の支援に関する事		30	29.7%	19	27.5%	88	30.8%	35	43.8%
(1)高齢者支援	①在宅サービスについての問い合わせ	10	9.9%	7	10.1%	22	10.3%	12	15.0%
	②施設サービスについての問い合わせ	10	9.9%	6	8.7%	22	10.3%	11	13.8%
	③介護保険や行政施策・対応に関する事	10	9.9%	6	8.7%	22	10.3%	12	15.0%

◇回答点数割合：回答人数に下記の点数を乗じて合計した点数から割合を出したもの  
週に1回以上の相談 ……4点  
月に1～3回程度の相談 ……3点  
年の数回程度の相談 ……2点  
年に1回程度の相談 ……1点

I 相談業務に関する調査【相談頻度】

地域包括支援センター名		小倉南2		小倉南3		小倉南4		小倉南5	
		点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合
問1「家族・介護者からの相談」について		100	100.0%	142	100.0%	119	100.0%	110	100.0%
1 介護の悩みに関すること		110	70.5%	101	71.1%	76	69.1%	95	69.9%
(1)介護方法	①介護の方法、介護サービスがわからない	11	7.1%	12	8.5%	8	7.3%	11	8.1%
	②施設に入所させたい、病院に入院させたい	9	5.8%	9	6.3%	6	5.5%	9	6.6%
	③家族・介護者から虐待を受けている、虐待しそうだ	7	4.5%	7	4.9%	4	3.6%	4	2.9%
(2)行動異常	①認知症又はその疑いによる行動異常への対応	7	4.5%	8	5.6%	6	5.5%	7	5.1%
	②高齢者本人が受診拒否・サービス拒否・介護拒否する	10	6.4%	8	5.6%	8	7.3%	7	5.1%
(3)心身疲労	①身体的な負担(十分な休息や休養がとれない等)	9	5.8%	7	4.9%	5	4.5%	8	5.9%
	②ストレスなど精神的な負担	9	5.8%	8	5.6%	6	5.5%	8	5.9%
	③介護者自身も体調不良(病気等)	9	5.8%	6	4.2%	7	6.4%	8	5.9%
	④高齢者本人から暴力を受けている(言葉の暴力も含む)	6	3.8%	4	2.8%	3	2.7%	4	2.9%
(4)経済的問題	①介護に関する経済的な負担が大きい	9	5.8%	8	5.6%	6	5.5%	7	5.1%
	②介護と仕事の両立が難しい、できない	6	3.8%	7	4.9%	3	2.7%	5	3.7%
(5)遠距離(別居)介護	①高齢者本人が一人暮らしで心配	10	6.4%	9	6.3%	9	8.2%	9	6.6%
	②高齢者本人の金銭の管理ができない	8	5.1%	8	5.6%	5	4.5%	8	5.9%
2 家族間の悩みに関すること		32	20.5%	26	18.3%	24	21.8%	24	17.6%
(1)人間関係	①ひとりで介護をしている。家族の協力が無い	8	5.1%	7	4.9%	5	4.5%	7	5.1%
	②高齢者本人との関係が悪い(介護を拒否する、悪口を言われる等)	7	4.5%	7	4.9%	5	4.5%	7	5.1%
(2)経済的問題	①高齢者本人が生活困窮(借金等)している。	9	5.8%	6	4.2%	7	6.4%	6	4.4%
	②家族・介護者が生活困窮(借金等)している	8	5.1%	6	4.2%	7	6.4%	4	2.9%
3 苦情に関すること		14	9.0%	15	10.6%	10	9.1%	17	12.5%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関すること	6	3.8%	7	4.9%	4	3.6%	7	5.1%
	②介護従事者に関すること	4	2.6%	4	2.8%	3	2.7%	5	3.7%
	③施設・病院に関すること	4	2.6%	4	2.8%	3	2.7%	5	3.7%

問2「高齢者本人からの相談」について		127	100.0%	128	100.0%	104	100.0%	109	100.0%
1 介護に関すること		56	44.1%	51	39.8%	47	45.2%	47	43.1%
(1)身体関係	①体調(病気等)に関する心配・不安	10	7.9%	11	8.6%	8	7.7%	9	8.3%
	②認知症に関する心配・不安	9	7.1%	9	7.0%	7	6.7%	9	8.3%
	③医療機関(紹介・受診)の問い合わせ	8	6.3%	9	7.0%	6	5.8%	7	6.4%
(2)介護保険関係	①在宅サービスの内容を知りたい、使いたい	11	8.7%	9	7.0%	12	11.5%	10	9.2%
	②施設に入所したい	9	7.1%	7	5.5%	8	7.7%	7	6.4%
	③介護に関する費用(払えない等)に関すること	9	7.1%	6	4.7%	6	5.8%	5	4.6%
2 家族間に関すること		26	20.5%	28	21.9%	21	20.2%	21	19.3%
(1)人間関係	①家族が介護してくれない、関係が悪い	5	3.9%	6	4.7%	3	2.9%	8	7.3%
	②家族・介護者から虐待を受けている	6	4.7%	6	4.7%	3	2.9%	4	3.7%
(2)経済的問題	①家族・介護者が生活困窮(借金等)している	6	4.7%	6	4.7%	6	5.8%	4	3.7%
	②家族に負担をかけたくない	9	7.1%	10	7.8%	9	8.7%	5	4.6%
3 生活全般に関すること		28	22.0%	31	24.2%	23	22.1%	24	22.0%
(1)生活全般	①一人暮らしの心配・不安	10	7.9%	12	9.4%	10	9.6%	9	8.3%
	②生活困窮(借金等)している。	8	6.3%	7	5.5%	6	5.8%	6	5.5%
	③遺言や財産管理等に関するもの	6	4.7%	6	4.7%	4	3.8%	5	4.6%
	④家族以外からの権利侵害	4	3.1%	6	4.7%	3	2.9%	4	3.7%
4 苦情に関すること		17	13.4%	18	14.1%	13	12.5%	17	15.6%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関すること	7	5.5%	8	6.3%	6	5.8%	7	6.4%
	②介護従事者に関すること	5	3.9%	6	4.7%	3	2.9%	5	4.6%
	③施設・病院に関すること	5	3.9%	4	3.1%	4	3.8%	5	4.6%

問3「地域からの相談」について		67	100.0%	67	100.0%	65	100.0%	69	100.0%
1 地域の高齢者本人に関すること		60	69.0%	65	63.2%	48	66.8%	45	65.2%
(1)高齢者本人に関すること	①高齢者が一人暮らしで心配	11	12.6%	9	10.3%	10	13.7%	9	13.0%
	②高齢者の認知症又はその疑いによる行動異常への対応	8	9.2%	8	9.2%	8	11.0%	7	10.1%
	③高齢者が地域等との関わりを拒否する	7	8.0%	6	6.9%	8	11.0%	7	10.1%
	④高齢者が生活困窮(借金等)している。	8	9.2%	7	8.0%	6	8.2%	6	8.7%
	⑤高齢者が権利侵害を受けている	6	6.9%	6	6.9%	3	4.1%	4	5.8%
(2)高齢者の家族に関する こと	①家族が介護や関わりをしない	7	8.0%	7	8.0%	6	8.2%	4	5.8%
	②家族が虐待をしている	7	8.0%	6	6.9%	3	4.1%	4	5.8%
	③家族が生活困窮(借金等)している	6	6.9%	8	6.9%	4	5.5%	4	5.8%
2 高齢者の支援に関すること		27	31.0%	32	36.8%	25	34.2%	24	34.8%
(1)高齢者支援	①在宅サービスについての問い合わせ	10	11.5%	10	11.5%	10	13.7%	8	11.6%
	②施設サービスについての問い合わせ	8	9.2%	10	11.5%	7	9.6%	7	10.1%
	③介護保険や行政施策・対応に関すること	9	10.3%	12	13.8%	8	11.0%	9	13.0%

◇回答点数割合：回答人数に下記の点数を乗じて合計した点数から割合を出したもの  
週に1回以上の相談 …4点  
月に1~3回程度の相談 …3点  
年の数回程度の相談 …2点  
年に1回程度の相談 …1点

I 相談業務に関する調査【相談頻度】

地域包括支援センター名		統括		予防給付CM		若松1		若松2	
		点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合
問1「家族・介護者からの相談」について		132	100.0%	548	100.0%	164	100.0%	107	100.0%
1 介護の悩みに関する事		123	67.8%	393	64.4%	114	69.5%	113	69.3%
(1)介護方法	①介護の方法、介護サービスがわからない	11	6.0%	27	4.9%	12	7.3%	11	6.7%
	②施設に入所させたい、病院に入院させたい	11	6.0%	34	6.2%	12	7.3%	12	7.4%
	③家族・介護者から虐待を受けている、虐待しそうだ	8	4.4%	16	2.9%	6	3.7%	7	4.3%
(2)行動異常	①認知症又はその疑いによる行動異常への対応	10	5.5%	27	4.9%	11	6.7%	9	5.5%
	②高齢者本人が受診拒否・サービス拒否・介護拒否する	9	4.9%	28	5.1%	10	6.1%	12	7.4%
(3)心身疲労	①身体的な負担(十分な休息や休養がとれない等)	10	5.5%	32	5.8%	7	4.3%	7	4.3%
	②ストレスなど精神的な負担	10	5.5%	34	6.2%	10	6.1%	9	5.5%
	③介護者自身も体調不良(病気等)	9	4.9%	33	6.0%	8	4.9%	8	4.9%
	④高齢者本人から暴力を受けている(言葉の暴力も含む)	8	4.4%	19	3.5%	5	3.0%	5	3.1%
(4)経済的問題	①介護に関する経済的な負担が大きい	9	4.9%	30	5.5%	6	3.7%	8	4.9%
	②介護と仕事の両立が難しい、できない	6	3.3%	19	3.5%	5	3.0%	6	3.7%
(5)遠距離(別居)介護	①高齢者本人が一人暮らしで心配	11	6.0%	30	5.5%	12	7.3%	10	6.1%
	②高齢者本人の金銭の管理ができない	11	6.0%	24	4.4%	10	6.1%	9	5.5%
2 家族間の悩みに関する事		41	22.9%	103	18.8%	31	18.9%	35	21.5%
(1)人間関係	①ひとりで介護をしている。家族の協力が無い	10	5.5%	29	5.3%	9	5.5%	8	4.9%
	②高齢者本人との関係が悪い(介護を拒否する、悪口を言われる等)	9	4.9%	28	5.1%	8	4.9%	10	6.1%
(2)経済的問題	①高齢者本人が生活困窮(借金等)している	11	6.0%	24	4.4%	8	4.9%	9	5.5%
	②家族・介護者が生活困窮(借金等)している	11	6.0%	22	4.0%	6	3.7%	8	4.9%
3 苦情に関する事		18	9.9%	92	16.8%	19	11.8%	15	9.2%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関する事	6	3.3%	35	6.4%	7	4.3%	5	3.1%
	②介護従事者に関する事	5	2.7%	29	5.3%	6	3.7%	5	3.1%
	③施設・病院に関する事	7	3.8%	28	5.1%	6	3.7%	5	3.1%

問2「高齢者本人からの相談」について		151	100.0%	494	100.0%	130	100.0%	125	100.0%
1 介護に関する事		57	37.7%	198	40.1%	60	46.2%	54	43.2%
(1)身体関係	①体調(病気等)に関する心配・不安	10	6.6%	44	8.9%	10	7.7%	10	8.0%
	②認知症に関する心配・不安	7	4.6%	39	7.9%	10	7.7%	8	6.4%
	③医療機関(紹介・受診)の問い合わせ	9	6.0%	28	5.7%	10	7.7%	8	6.4%
(2)介護保険関係	①在宅サービスの内容を知りたい、使いたい	10	6.6%	28	5.7%	14	10.8%	11	8.8%
	②施設に入所したい	11	7.3%	37	7.5%	10	7.7%	11	8.8%
	③介護に関する費用(払えない等)に関する事	10	6.6%	22	4.5%	6	4.6%	6	4.8%
2 家族間に関する事		38	25.2%	101	20.4%	28	21.5%	25	20.0%
(1)人間関係	①家族が介護してくれない、関係が悪い	9	6.0%	28	5.7%	6	4.6%	8	6.4%
	②家族・介護者から虐待を受けている	10	6.6%	14	2.8%	6	4.6%	4	3.2%
(2)経済的問題	①家族・介護者が生活困窮(借金等)している	9	6.0%	17	3.4%	8	6.2%	6	4.8%
	②家族に負担をかけたくない	10	6.6%	42	8.5%	8	6.2%	7	5.6%
3 生活全般に関する事		35	23.2%	102	20.8%	26	20.0%	29	23.2%
(1)生活全般	①一人暮らしの心配・不安	10	6.6%	43	8.7%	9	6.9%	8	6.4%
	②生活困窮(借金等)している	10	6.6%	24	4.9%	8	6.2%	7	5.6%
	③遺言や財産管理等に関するもの	9	6.0%	21	4.3%	5	3.8%	9	7.2%
	④家族以外からの権利侵害	6	4.0%	14	2.8%	4	3.1%	5	4.0%
4 苦情に関する事		21	13.9%	93	18.8%	16	12.3%	17	13.6%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関する事	7	4.6%	36	7.3%	6	4.6%	6	4.8%
	②介護従事者に関する事	7	4.6%	30	6.1%	5	3.8%	6	4.8%
	③施設・病院に関する事	7	4.6%	27	5.5%	5	3.8%	5	4.0%

問3「地域からの相談」について		108	100.0%	150	100.0%	74	100.0%	63	100.0%
1 地域の高齢者本人に関する事		78	73.8%	126	70.0%	61	64.9%	61	65.6%
(1)高齢者本人に関する事	①高齢者が一人暮らしで心配	11	10.4%	21	11.7%	12	12.8%	11	11.8%
	②高齢者の認知症又はその疑いによる行動異常への対応	11	10.4%	18	10.0%	8	8.5%	9	9.7%
	③高齢者が地域等との関わりを拒否する	9	8.5%	16	8.9%	8	8.5%	8	8.6%
	④高齢者が生活困窮(借金等)している	10	9.4%	14	7.8%	6	6.4%	6	6.5%
	⑤高齢者が権利侵害を受けている	9	8.5%	14	7.8%	6	6.4%	7	7.5%
(2)高齢者の家族に関する事	①家族が介護や関わりをしない	10	9.4%	17	9.4%	7	7.4%	6	6.6%
	②家族が虐待をしている	10	9.4%	13	7.2%	8	8.5%	6	6.5%
	③家族が生活困窮(借金等)している	8	7.5%	13	7.2%	6	6.4%	6	6.5%
2 高齢者の支援に関する事		28	26.4%	94	50.0%	33	39.1%	32	34.4%
(1)高齢者支援	①在宅サービスについての問い合わせ	9	8.5%	18	10.0%	13	13.8%	11	11.8%
	②施設サービスについての問い合わせ	9	8.5%	17	9.4%	10	10.8%	10	10.8%
	③介護保険や行政施策・対応に関する事	10	9.4%	19	10.8%	10	10.8%	11	11.8%

◇回答点数割合：回答人数に下記の点数を乗じて合計した点数から割合を出したものを  
 週に1回以上の相談 ……4点  
 月に1～3回程度の相談 ……3点  
 年の数回程度の相談 ……2点  
 年に1回程度の相談 ……1点

I 相談業務に関する調査【相談頻度】

地域包括支援センター名	統括		予防給付CM		八幡東		八幡東2	
	点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合
問1「家族・介護者からの相談」について	151	100.0%	225	100.0%	170	100.0%	167	100.0%
1. 介護の悩みに関する事	102	67.5%	149	66.2%	121	69.1%	117	70.1%
(1)介護方法								
①介護の方法、介護サービスがわからない	9	8.0%	13	5.8%	11	6.3%	9	5.4%
②施設に入所させたい、病院に入院させたい	11	7.3%	13	5.8%	10	5.7%	10	6.0%
③家族・介護者から虐待を受けている、虐待しそうだ	6	4.0%	5	2.2%	5	2.9%	6	3.6%
(2)行動異常								
①認知症又はその疑いによる行動異常への対応	8	5.3%	12	5.3%	12	6.9%	10	6.0%
②高齢者本人が受診拒否・サービス拒否・介護拒否する	10	6.6%	11	4.9%	12	6.9%	10	6.0%
(3)心身疲労								
①身体的な負担(十分な休息や休養がとれない等)	8	5.3%	12	5.3%	10	5.7%	10	6.0%
②ストレスなど精神的な負担	8	5.3%	12	5.3%	11	6.3%	10	6.0%
③介護者自身も体調不良(病気等)	8	5.3%	13	5.8%	9	5.1%	10	6.0%
④高齢者本人から暴力を受けている(言葉の暴力も含む)	4	2.6%	7	3.1%	5	2.9%	4	2.4%
(4)経済的問題								
①介護に関する経済的な負担が大きい	8	5.3%	12	5.3%	9	5.1%	9	5.4%
②介護と仕事の両立が難しいできない	5	3.3%	11	4.9%	7	4.0%	7	4.2%
(5)遠距離(別居)介護								
①高齢者本人が一人暮らしで心配	9	6.0%	15	6.7%	11	6.3%	12	7.2%
②高齢者本人の金銭の管理ができない	8	5.3%	13	5.8%	9	5.1%	10	6.0%
2. 家族間の悩みに関する事	34	22.5%	44	19.6%	34	19.4%	31	18.6%
(1)人間関係								
①ひとりで介護をしている。家族の協力が無い	8	5.3%	13	5.8%	9	5.1%	7	4.2%
②高齢者本人との関係が悪い(介護を拒否する、悪口を言われる等)	9	6.0%	14	6.2%	9	5.1%	7	4.2%
(2)経済的問題								
①高齢者本人が生活困窮(借金等)している。	10	6.6%	9	4.0%	7	4.0%	9	5.4%
②家族・介護者が生活困窮(借金等)している	7	4.6%	8	3.6%	9	5.1%	8	4.8%
3. 苦情に関する事	15	9.9%	32	14.2%	20	11.4%	19	11.4%
(1)苦情								
①介護保険や行政施策・対応に関する事	5	3.3%	11	4.9%	8	4.6%	9	5.4%
②介護従事者に関する事	5	3.3%	11	4.9%	5	2.9%	5	3.0%
③施設・病院に関する事	5	3.3%	10	4.4%	7	4.0%	5	3.0%

問2「高齢者本人からの相談」について	128	100.0%	207	100.0%	132	100.0%	152	100.0%
1. 介護に関する事	53	41.4%	87	42.0%	50	42.4%	60	39.5%
(1)身体関係								
①体調(病気等)に関する心配・不安	9	7.0%	19	9.2%	12	9.1%	12	7.9%
②認知症に関する心配・不安	7	5.5%	18	8.7%	8	6.1%	10	6.6%
③医療機関(紹介・受診)の問い合わせ	9	7.0%	12	5.8%	7	5.3%	9	5.9%
(2)介護保険関係								
①在宅サービスの内容を知りたい、使いたい	10	7.8%	13	6.3%	12	9.1%	11	7.2%
②施設に入所したい	10	7.8%	13	6.3%	9	6.8%	10	6.6%
③介護に関する費用(払えない等)に関する事	8	6.3%	12	5.8%	8	6.1%	8	5.3%
2. 家族間に関する事	30	23.4%	43	20.8%	29	22.0%	33	21.7%
(1)人間関係								
①家族が介護してくれない、関係が悪い	7	5.5%	12	5.8%	8	6.1%	8	5.3%
②家族・介護者から虐待を受けている	6	4.7%	5	2.4%	5	3.8%	6	3.9%
(2)経済的問題								
①家族・介護者が生活困窮(借金等)している	7	5.5%	10	4.8%	6	4.5%	8	5.3%
②家族に負担をかけたくない	10	7.8%	16	7.7%	10	7.6%	11	7.2%
3. 生活全般に関する事	30	23.4%	38	18.4%	29	22.0%	34	22.4%
(1)生活全般								
①一人暮らしの心配・不安	9	7.0%	18	8.7%	12	9.1%	12	7.9%
②生活困窮(借金等)している。	8	6.3%	9	4.3%	9	6.8%	9	5.9%
③遺言や財産管理等に関するもの	7	5.5%	8	2.9%	4	3.0%	7	4.6%
④家族以外からの権利侵害	6	4.7%	5	2.4%	4	3.0%	6	3.9%
4. 苦情に関する事	15	11.7%	39	18.8%	18	13.6%	25	16.4%
(1)苦情								
①介護保険や行政施策・対応に関する事	5	3.9%	13	6.3%	8	6.1%	10	6.6%
②介護従事者に関する事	5	3.9%	14	6.8%	5	3.8%	7	4.6%
③施設・病院に関する事	5	3.9%	12	5.8%	5	3.8%	8	5.3%

問3「地域からの相談」について	87	100.0%	97	100.0%	87	100.0%	102	100.0%
1. 地域の高齢者本人に関する事	58	66.7%	62	64.0%	64	65.3%	67	65.7%
(1)高齢者本人に関する事								
①高齢者が一人暮らしで心配	8	9.6%	13	13.5%	12	12.2%	12	11.8%
②高齢者の認知症又はその疑いによる行動異常への対応	10	12.0%	8	8.3%	12	12.2%	10	9.8%
③高齢者が地域等との関わりを拒否する	8	9.6%	7	7.3%	9	9.2%	8	7.8%
④高齢者が生活困窮(借金等)している。	7	8.4%	8	8.3%	9	9.2%	8	7.8%
⑤高齢者が権利侵害を受けている	7	8.4%	6	6.3%	4	4.1%	6	5.9%
(2)高齢者の家族に関する事								
①家族が介護や関わりをしない	7	8.4%	9	9.4%	7	7.1%	8	7.8%
②家族が虐待をしている	6	7.2%	5	5.2%	4	4.1%	6	5.9%
③家族が生活困窮(借金等)している	5	6.0%	6	6.3%	7	7.1%	9	8.8%
2. 高齢者の支援に関する事	25	30.1%	34	35.4%	34	34.7%	35	34.3%
(1)高齢者支援								
①在宅サービスについての問い合わせ	10	12.0%	13	13.5%	12	12.2%	12	11.8%
②施設サービスについての問い合わせ	10	12.0%	10	10.4%	10	10.2%	11	10.8%
③介護保険や行政施策・対応に関する事	5	6.0%	11	11.5%	12	12.2%	12	11.8%

◇回答点数割合：回答人数に下記の点数を乗じて合計した点数から割合を出したもの  
 週に1回以上の相談 ……4点  
 月に1～3回程度の相談…3点  
 年の数回程度の相談 ……2点  
 年に1回程度の相談 ……1点

# I 相談業務に関する調査【相談頻度】

地域包括支援センター名		統括		予防給付CM		八幡西1		八幡西2	
		点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合
1. 家族・介護者からの相談について		21	100.0%	23	100.0%	77	100.0%	48	100.0%
1. 介護の悩みに関する事		82	67.8%	201	71.0%	118	69.0%	102	69.9%
(1)介護方法	①介護の方法、介護サービスがわからない	7	5.8%	21	7.4%	11	6.4%	11	7.5%
	②施設に入所させたい、病院に入院させたい	8	6.6%	19	6.7%	9	5.3%	7	4.8%
	③家族・介護者から虐待を受けている、虐待しそうだ	3	2.5%	7	2.5%	5	2.9%	6	4.1%
(2)行動異常	①認知症又はその疑いによる行動異常への対応	7	5.8%	16	5.7%	11	6.4%	8	5.5%
	②高齢者本人が受診拒否・サービス拒否・介護拒否する	7	5.8%	15	5.3%	9	5.3%	8	5.5%
(3)心身疲労	①身体的な負担(十分な休息や休養がとれない等)	7	5.8%	20	7.1%	9	5.3%	9	6.2%
	②ストレスなど精神的な負担	7	5.8%	20	7.1%	11	6.4%	9	6.2%
	③介護者自身も体調不良(病気等)	7	5.8%	17	6.0%	9	5.3%	9	6.2%
	④高齢者本人から暴力を受けている(言葉の暴力も含む)	3	2.5%	9	3.2%	6	3.5%	6	4.1%
(4)経済的問題	①介護に関する経済的な負担が大きい	7	5.8%	13	4.6%	9	5.3%	7	4.8%
	②介護と仕事の両立が難しい・できない	3	2.5%	14	4.9%	9	5.3%	7	4.8%
(5)遠距離(別居)介護	①高齢者本人が一人暮らしで心配	9	7.4%	17	6.0%	10	5.8%	8	5.5%
	②高齢者本人の金銭の管理ができない	7	5.8%	13	4.6%	10	5.8%	7	4.8%
2. 家族間の悩みに関する事		27	22.3%	47	16.6%	33	19.3%	26	17.6%
(1)人間関係	①ひとりで介護をしている。家族の協力が無い	6	5.0%	12	4.2%	11	6.4%	8	5.5%
	②高齢者本人との関係が悪い(介護を拒否する、悪口を言われる等)	6	5.0%	13	4.6%	8	4.7%	6	4.1%
(2)経済的問題	①高齢者本人が生活困窮(借金等)している。	8	6.6%	12	4.2%	6	3.5%	6	4.1%
	②家族・介護者が生活困窮(借金等)している	7	5.8%	10	3.5%	8	4.7%	6	4.1%
3. 苦情に関する事		12	9.9%	35	12.4%	20	11.7%	18	12.3%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関する事	4	3.3%	13	4.6%	7	4.1%	6	4.1%
	②介護従事者に関する事	4	3.3%	11	3.9%	6	3.5%	6	4.1%
	③施設・病院に関する事	4	3.3%	11	3.9%	7	4.1%	6	4.1%

問2 「高齢者本人からの相談」について		108	100.0%	201	100.0%	138	100.0%	115	100.0%
1. 介護に関する事		47	44.3%	109	41.8%	59	42.8%	52	45.2%
(1)身体関係	①体調(病気等)に関する心配・不安	8	7.5%	27	10.3%	12	8.7%	10	8.7%
	②認知症に関する心配・不安	8	7.5%	22	8.4%	10	7.2%	9	7.8%
	③医療機関(紹介・受診)の問い合わせ	8	7.5%	16	6.1%	9	6.5%	7	6.1%
(2)介護保険関係	①在宅サービスの内容を知りたい、使いたい	8	7.5%	17	6.5%	11	8.0%	11	9.6%
	②施設に入所したい	9	8.5%	16	6.1%	8	5.8%	8	7.0%
	③介護に関する費用(払えない等)に関する事	6	5.7%	11	4.2%	9	6.5%	7	6.1%
2. 家族間に関する事		20	18.9%	46	17.6%	29	21.0%	25	21.7%
(1)人間関係	①家族が介護してくれない、関係が悪い	5	4.7%	14	5.4%	7	5.1%	6	5.2%
	②家族・介護者から虐待を受けている	3	2.8%	7	2.7%	6	4.3%	4	3.5%
(2)経済的問題	①家族・介護者が生活困窮(借金等)している	6	5.7%	8	3.1%	7	5.1%	6	5.2%
	②家族に負担をかけたくない	6	5.7%	17	6.5%	9	6.5%	9	7.8%
3. 生活全般に関する事		27	25.8%	62	23.8%	30	21.7%	25	21.7%
(1)生活全般	①一人暮らしの心配・不安	9	8.5%	27	10.3%	11	8.0%	10	8.7%
	②生活困窮(借金等)している。	7	6.6%	13	5.0%	8	5.8%	7	6.1%
	③遺言や財産管理等に関するもの	7	6.6%	13	5.0%	6	4.3%	5	4.3%
	④家族以外からの権利侵害	4	3.8%	9	3.4%	5	3.6%	3	2.6%
4. 苦情に関する事		12	11.3%	44	16.9%	20	14.5%	13	11.3%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関する事	4	3.8%	16	6.1%	7	5.1%	5	4.3%
	②介護従事者に関する事	4	3.8%	15	5.7%	6	4.3%	4	3.5%
	③施設・病院に関する事	4	3.8%	13	5.0%	7	5.1%	4	3.5%

問3 「地域の高齢者本人からの相談」について		62	100.0%	106	100.0%	84	100.0%	84	100.0%
1. 地域の高齢者本人に関する事		53	64.0%	71	65.7%	65	69.1%	65	69.5%
(1)高齢者本人に関する事	①高齢者が一人暮らしで心配	9	11.0%	16	14.8%	10	10.6%	9	10.7%
	②高齢者の認知症又はその疑いによる行動異常への対応	8	9.8%	10	9.3%	10	10.6%	8	9.5%
	③高齢者が地域等との関わりを拒否する	9	11.0%	7	6.5%	10	10.6%	8	9.5%
	④高齢者が生活困窮(借金等)している。	8	9.8%	8	7.4%	7	7.4%	6	7.1%
	⑤高齢者が権利侵害を受けている	4	4.9%	7	6.5%	6	6.4%	6	7.1%
(2)高齢者の家族に関する事	①家族が介護や関わりをしない	7	8.5%	9	8.3%	9	9.6%	6	7.1%
	②家族が虐待をしている	3	3.7%	7	6.5%	6	6.4%	6	7.1%
	③家族が生活困窮(借金等)している	5	6.1%	7	6.5%	7	7.4%	6	7.1%
2. 高齢者の支援に関する事		29	35.4%	37	34.3%	29	30.8%	29	34.5%
(1)高齢者支援	①在宅サービスについての問い合わせ	10	12.2%	12	11.1%	10	10.6%	10	11.9%
	②施設サービスについての問い合わせ	10	12.2%	12	11.1%	10	10.6%	9	10.7%
	③介護保険や行政施策・対応に関する事	9	11.0%	13	12.0%	9	9.6%	10	11.9%

◇回答点数割合 : 回答人数に下記の点数を乗じて合計した点数から割合を出したもの  
 週に1回以上の相談 …4点  
 月に1~3回程度の相談…3点  
 年の数回程度の相談 …2点  
 年に1回程度の相談 …1点

I 相談業務に関する調査【相談頻度】

地域包括支援センター名		八幡西3		八幡西4		八幡西5		八幡西6	
		点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合
1. 家族・介護者からの相談について		23	100.0%	23	100.0%	25	100.0%	30	100.0%
(1)介護方法	①介護の方法、介護サービスがわからない	9	7.2%	9	6.9%	11	6.8%	10	6.5%
	②施設に入所させたい、病院に入院させたい	9	6.5%	9	6.9%	11	6.8%	11	7.2%
	③家族・介護者から虐待を受けている、虐待しそうだ	5	3.6%	3	2.3%	4	2.5%	6	3.9%
(2)行動異常	①認知症又はその疑いによる行動異常への対応	9	6.5%	9	6.9%	10	6.2%	11	7.2%
	②高齢者本人が受診拒否・サービス拒否・介護拒否する	7	5.0%	9	6.9%	11	6.8%	9	5.9%
	③身体的な負担(十分な休息や休養がとれない等)	7	5.0%	6	4.6%	9	5.6%	9	5.9%
(3)心身疲労	①ストレスなど精神的な負担	9	6.5%	6	4.6%	10	6.2%	9	5.9%
	②介護者自身も体調不良(病気等)	7	5.0%	7	5.3%	10	6.2%	8	5.2%
	③高齢者本人から暴力を受けている(言葉の暴力も含む)	4	2.9%	5	3.8%	4	2.5%	5	3.3%
	④介護に関する経済的な負担が大きい	9	6.5%	8	6.1%	9	5.6%	8	5.2%
(4)経済的問題	①介護と仕事の両立が難しい、できない	6	4.3%	3	2.3%	10	6.2%	6	3.9%
	②介護に関する経済的な負担が大きい	9	6.5%	8	6.1%	9	5.6%	8	5.2%
(5)遠距離(別居)介護	①高齢者本人が一人暮らしで心配	8	5.8%	10	7.6%	12	7.4%	10	6.5%
	②高齢者本人の金銭の管理ができない	7	5.0%	4	3.1%	9	5.6%	7	4.6%
2. 家族間の悩みに関する事		23	100.0%	24	100.0%	25	100.0%	30	100.0%
(1)人間関係	①ひとりで介護をしている。家族の協力が無い	6	4.3%	7	5.3%	7	4.3%	7	4.6%
	②高齢者本人との関係が悪い(介護を拒否する、悪口を言われる等)	5	3.6%	6	4.6%	7	4.3%	7	4.6%
(2)経済的問題	①高齢者本人が生活困窮(借金等)している	6	4.3%	6	4.6%	5	3.1%	9	5.9%
	②家族・介護者が生活困窮(借金等)している	6	4.3%	5	3.8%	6	3.7%	7	4.6%
3. 苦情に関する事		19	100.0%	19	100.0%	17	100.0%	14	100.0%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関する事	8	5.8%	8	6.1%	7	4.3%	6	3.9%
	②介護従事者に関する事	4	2.9%	5	3.8%	5	3.1%	4	2.6%
	③施設・病院に関する事	7	5.0%	6	4.6%	5	3.1%	4	2.6%

問2 「高齢者本人からの相談」について		13	100.0%	11	100.0%	15	100.0%	15	100.0%
1. 介護に関する事		47	41.8%	49	44.1%	58	40.0%	53	46.1%
(1)身体関係	①体調(病気等)に関する心配・不安	8	7.1%	10	9.0%	12	8.3%	10	8.7%
	②認知症に関する心配・不安	9	8.0%	7	6.3%	12	8.3%	7	6.1%
	③医療機関(紹介・受診)の問い合わせ	6	5.3%	7	6.3%	6	4.1%	8	7.0%
(2)介護保険関係	①在宅サービスの内容を知りたい、使いたい	10	8.8%	11	9.9%	12	8.3%	11	9.6%
	②施設に入所したい	7	6.2%	8	7.2%	9	6.2%	11	9.6%
	③介護に関する費用(払えない等)に関する事	7	6.2%	6	5.4%	7	4.8%	6	5.2%
2. 家族間に関する事		24	21.2%	21	18.9%	24	16.4%	23	20.0%
(1)人間関係	①家族が介護してくれない、関係が悪い	6	5.3%	5	4.5%	7	4.8%	6	5.2%
	②家族・介護者から虐待を受けている	5	4.4%	3	2.7%	8	5.5%	5	4.3%
(2)経済的問題	①家族・介護者が生活困窮(借金等)している	5	4.4%	5	4.5%	7	4.8%	5	4.3%
	②家族に負担をかけたくない	8	7.1%	8	7.2%	12	8.3%	7	6.1%
3. 生活全般に関する事		22	19.5%	23	20.7%	32	22.1%	25	21.7%
(1)生活全般	①一人暮らしの心配・不安	8	7.1%	11	9.9%	12	8.3%	10	8.7%
	②生活困窮(借金等)している	6	5.3%	6	5.4%	9	6.2%	6	5.2%
	③遺言や財産管理等に関するもの	4	3.5%	3	2.7%	6	4.1%	5	4.3%
	④家族以外からの権利侵害	4	3.5%	3	2.7%	5	3.4%	4	3.5%
4. 苦情に関する事		20	17.7%	18	16.2%	21	14.5%	14	12.2%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関する事	9	8.0%	6	5.4%	9	6.2%	5	4.3%
	②介護従事者に関する事	5	4.4%	7	6.3%	6	4.1%	5	4.3%
	③施設・病院に関する事	6	5.3%	5	4.5%	6	4.1%	4	3.5%

問3 「高齢者の困窮」について		41	100.0%	47	100.0%	103	100.0%	97	100.0%
1. 地域の高齢者本人に関する事		60	71.4%	46	63.0%	73	70.8%	65	63.2%
(1)高齢者本人に関する事	①高齢者が一人暮らしで心配	9	10.7%	10	13.7%	12	11.7%	11	12.6%
	②高齢者の認知症又はその疑いによる行動異常への対応	9	10.7%	7	9.6%	10	9.7%	10	11.5%
	③高齢者が地域等との関わりを拒否する	8	9.5%	6	8.2%	8	7.8%	7	8.0%
	④高齢者が生活困窮(借金等)している	8	9.5%	6	8.2%	8	7.8%	6	6.9%
	⑤高齢者が権利侵害を受けている	6	7.1%	3	4.1%	9	8.7%	5	5.7%
(2)高齢者の家族に関する事	①家族が介護や関わりをしない	7	8.3%	6	8.2%	9	8.7%	7	8.0%
	②家族が虐待をしている	6	7.1%	3	4.1%	8	7.8%	5	5.7%
	③家族が生活困窮(借金等)している	7	8.3%	5	6.8%	9	8.7%	4	4.6%
2. 高齢者の支援に関する事		24	28.8%	27	37.0%	30	29.1%	32	36.8%
(1)高齢者支援	①在宅サービスについての問い合わせ	8	9.5%	9	12.3%	11	10.7%	11	12.6%
	②施設サービスについての問い合わせ	7	8.3%	8	11.0%	8	7.8%	10	11.5%
	③介護保険や行政施策・対応に関する事	9	10.7%	10	13.7%	11	10.7%	11	12.6%

◇回答点数割合：回答人数に下記の点数を乗じて合計した点数から割合を出したもの  
 週に1回以上の相談 ……4点  
 月に1～3回程度の相談 ……3点  
 年の数回程度の相談 ……2点  
 年に1回程度の相談 ……1点



I 相談業務に関する調査【相談頻度】

地域包括支援センター名		統括		予防給付CM		戸畑1		戸畑2	
		点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合	点数	回答割合
1 「家族・介護者からの相談」について		308	100.0%	304	100.0%	142	100.0%	159	100.0%
1 介護の悩みに関する事		112	68.3%	392	64.9%	97	68.3%	109	68.6%
(1)介護方法	①介護の方法、介護サービスがわからない	10	5.9%	37	6.1%	8	5.6%	12	7.5%
	②施設に入所させたい、病院に入院させたい	11	6.5%	41	6.8%	10	7.0%	11	6.9%
	③家族・介護者から虐待を受けている、虐待しそうだ	8	4.7%	16	2.6%	3	2.1%	6	3.8%
(2)行動異常	①認知症又はその疑いによる行動異常への対応	9	5.3%	30	5.0%	9	6.3%	9	5.7%
	②高齢者本人が受診拒否・サービス拒否・介護拒否する	11	6.5%	29	4.8%	9	6.3%	8	5.0%
(3)心身疲労	①身体的な負担(十分な休息や休養がとれない等)	9	5.3%	33	5.5%	7	4.9%	7	4.4%
	②ストレスなど精神的な負担	9	5.3%	35	5.8%	8	5.6%	8	5.0%
	③介護者自身も体調不良(病気等)	7	4.1%	36	6.0%	8	5.6%	9	5.7%
	④高齢者本人から暴力を受けている(言葉の暴力も含む)	5	3.0%	15	2.5%	4	2.8%	5	3.1%
(4)経済的問題	①介護に関する経済的な負担が大きい	10	5.9%	34	5.6%	7	4.9%	9	5.7%
	②介護と仕事の両立が難しい・できない	6	3.6%	23	3.8%	7	4.9%	7	4.4%
(5)遠距離(別居)介護	①高齢者本人が一人暮らしで心配	8	4.7%	36	6.0%	10	7.0%	9	5.7%
	②高齢者本人の金銭の管理ができない	9	5.3%	27	4.5%	7	4.9%	9	5.7%
2 家族間の悩みに関する事		34	20.1%	106	17.5%	25	17.6%	31	19.5%
(1)人間関係	①ひとりて介護をしている。家族の協力が無い	9	5.3%	28	4.6%	8	5.6%	7	4.4%
	②高齢者本人との関係が悪い(介護を拒否する、悪口を言われる等)	8	4.7%	26	4.3%	6	4.2%	7	4.4%
(2)経済的問題	①高齢者本人が生活困窮(借金等)している。	9	5.3%	29	4.8%	5	3.5%	9	5.7%
	②家族・介護者が生活困窮(借金等)している	8	4.7%	23	3.8%	6	4.2%	8	5.0%
3 苦情に関する事		23	13.8%	106	17.5%	20	14.1%	19	11.9%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関する事	8	4.7%	36	6.0%	8	5.6%	7	4.4%
	②介護従事者に関する事	8	4.7%	36	6.0%	5	3.5%	7	4.4%
	③施設・病院に関する事	7	4.1%	34	5.6%	7	4.9%	5	3.1%

問2 「高齢者本人からの相談」について		136	100.0%	570	100.0%	120	100.0%	139	100.0%
1 介護に関する事		54	39.7%	244	42.8%	52	43.3%	61	43.9%
(1)身体関係	①体調(病気等)に関する心配・不安	9	6.6%	52	9.1%	9	7.5%	12	8.6%
	②認知症に関する心配・不安	10	7.4%	47	8.2%	8	6.7%	10	7.2%
	③医療機関(紹介・受診)の問い合わせ	8	5.9%	39	6.8%	7	5.8%	9	6.5%
(2)介護保険関係	①在宅サービスの内容を知りたい、使いたい	8	5.9%	42	7.4%	11	9.2%	12	8.6%
	②施設に入所したい	11	8.1%	35	6.1%	9	7.5%	11	7.9%
	③介護に関する費用(払えない等)に関する事	8	5.9%	29	5.1%	8	6.7%	7	5.0%
2 家族間に関する事		30	22.1%	113	19.8%	28	23.3%	26	18.7%
(1)人間関係	①家族が介護してくれない、関係が悪い	7	5.1%	32	5.6%	8	6.7%	6	4.3%
	②家族・介護者から虐待を受けている	8	5.9%	17	3.0%	4	3.3%	5	3.6%
(2)経済的問題	①家族・介護者が生活困窮(借金等)している	8	5.9%	24	4.2%	7	5.8%	7	5.0%
	②家族に負担をかけたくない	7	5.1%	40	7.0%	9	7.5%	8	5.8%
3 生活全般に関する事		32	23.5%	119	20.9%	29	19.2%	32	23.0%
(1)生活全般	①一人暮らしの心配・不安	9	6.6%	50	8.8%	10	8.3%	11	7.9%
	②生活困窮(借金等)している。	8	5.9%	30	5.3%	4	3.3%	7	5.0%
	③遺言や財産管理等に関するもの	9	6.6%	23	4.0%	6	5.0%	8	5.8%
	④家族以外からの権利侵害	6	4.4%	16	2.8%	3	2.5%	6	4.3%
4 苦情に関する事		20	14.7%	94	16.5%	17	14.2%	20	14.4%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関する事	7	5.1%	33	5.8%	6	5.0%	7	5.0%
	②介護従事者に関する事	7	5.1%	31	5.4%	5	4.2%	7	5.0%
	③施設・病院に関する事	6	4.4%	30	5.3%	6	5.0%	6	4.3%

問3 「地域からの相談」について		71	100.0%	270	100.0%	25	100.0%	94	100.0%
1 地域の高齢者本人に関する事		65	71.4%	191	69.3%	44	62.9%	67	64.8%
(1)高齢者本人に関する事	①高齢者が一人暮らしで心配	10	11.0%	27	11.8%	10	14.3%	10	11.4%
	②高齢者の認知症又はその疑いによる行動異常への対応	10	11.0%	25	10.9%	10	14.3%	10	11.4%
	③高齢者が地域等との関わりを拒否する	8	8.8%	20	8.7%	5	7.1%	9	10.2%
	④高齢者が生活困窮(借金等)している。	9	9.9%	18	7.9%	4	5.7%	6	6.8%
	⑤高齢者が権利侵害を受けている	7	7.7%	14	6.1%	3	4.3%	5	5.7%
(2)高齢者の家族に関する事	①家族が介護や関わりをしない	8	8.8%	19	8.3%	6	8.6%	6	6.8%
	②家族が虐待をしている	7	7.7%	14	6.1%	3	4.3%	6	6.8%
	③家族が生活困窮(借金等)している	6	6.6%	14	6.1%	3	4.3%	5	5.7%
2 高齢者の支援に関する事		28	28.8%	78	34.1%	28	37.1%	31	39.2%
(1)高齢者支援	①在宅サービスについての問い合わせ	8	8.8%	26	11.4%	9	12.9%	12	13.6%
	②施設サービスについての問い合わせ	9	9.9%	25	10.9%	9	12.9%	11	12.5%
	③介護保険や行政施策・対応に関する事	9	9.9%	27	11.8%	8	11.4%	8	9.1%

◇回答点数割合：回答人数に下記の点数を乗じて合計した点数から割合を出したもの  
週に1回以上の相談 …4点  
月に1～3回程度の相談…3点  
年の数回程度の相談 …2点  
年に1回程度の相談 …1点

# I 相談業務に関する調査【相談頻度】

地域包括支援センター名		統括		予防給付CM	
		点数	回答割合	点数	回答割合
問1 「家族・介護者からの相談」について		100	100.0%	177	100.0%
1 介護の悩みに関する事		119	71.7%	118	66.7%
(1)介護方法	①介護の方法、介護サービスがわからない	12	7.2%	13	7.3%
	②施設に入所させたい、病院に入院させたい	12	7.2%	10	5.6%
	③家族・介護者から虐待を受けている、虐待しそうだ	7	4.2%	5	2.8%
(2)行動異常	①認知症又はその疑いによる行動異常への対応	11	6.8%	10	5.6%
	②高齢者本人が受診拒否・サービス拒否・介護拒否する	10	6.0%	11	6.2%
(3)心身疲労	①身体的な負担(十分な休息や栄養がとれない等)	8	4.8%	9	5.1%
	②ストレスなど精神的な負担	8	4.8%	10	5.6%
	③介護者自身も体調不良(病気等)	10	6.0%	11	6.2%
	④高齢者本人から暴力を受けている(言葉の暴力も含む)	5	3.0%	5	2.8%
(4)経済的問題	①介護に関する経済的な負担が大きい	9	5.4%	8	4.5%
	②介護と仕事の両立が難しい・できない	5	3.0%	8	4.5%
(5)遠距離(別居)介護	①高齢者本人が一人暮らしで心配	11	6.6%	10	5.6%
	②高齢者本人の金銭の管理ができない	11	6.6%	8	4.5%
2 家族間の悩みに関する事		29	17.5%	32	18.1%
(1)人間関係	①ひとりで介護をしている。家族の協力が無い	7	4.2%	8	4.5%
	②高齢者本人との関係が悪い(介護を拒否する、悪口を言われる等)	9	5.4%	9	5.1%
(2)経済的問題	①高齢者本人が生活困窮(借金等)している。	6	3.6%	8	4.5%
	②家族・介護者が生活困窮(借金等)している	7	4.2%	7	4.0%
3 苦情に関する事		16	10.8%	27	15.3%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関する事	6	3.6%	9	5.1%
	②介護従事者に関する事	6	3.6%	9	5.1%
	③施設・病院に関する事	6	3.6%	9	5.1%

問2 「高齢者本人からの相談」について		125	100.0%	195	100.0%
1 介護に関する事		66	44.8%	64	41.3%
(1)身体関係	①体調(病気等)に関する心配・不安	10	8.0%	13	8.4%
	②認知症に関する心配・不安	8	6.4%	12	7.7%
	③医療機関(紹介・受診)の問い合わせ	8	6.4%	11	7.1%
(2)介護保険関係	①在宅サービスの内容を知りたい、使いたい	11	8.8%	11	7.1%
	②施設に入所したい	11	8.8%	10	6.5%
	③介護に関する費用(払えない等)に関する事	8	6.4%	7	4.5%
2 家族間に関する事		27	21.8%	33	21.3%
(1)人間関係	①家族が介護してくれない、関係が悪い	7	5.6%	10	6.5%
	②家族・介護者から虐待を受けている	6	4.8%	5	3.2%
(2)経済的問題	①家族・介護者が生活困窮(借金等)している	5	4.0%	6	3.9%
	②家族に負担をかけたくない	9	7.2%	12	7.7%
3 生活全般に関する事		30	24.0%	32	20.8%
(1)生活全般	①一人暮らしの心配・不安	12	9.6%	12	7.7%
	②生活困窮(借金等)している。	8	6.4%	7	4.5%
	③遺言や財産管理等に関するもの	6	4.8%	7	4.5%
	④家族以外からの権利侵害	4	3.2%	6	3.9%
4 苦情に関する事		12	9.6%	26	16.8%
(1)苦情	①介護保険や行政施策・対応に関する事	4	3.2%	9	5.8%
	②介護従事者に関する事	4	3.2%	9	5.8%
	③施設・病院に関する事	4	3.2%	8	5.2%

問3 「地域からの相談」について		64	100.0%	47	100.0%
1 地域の高齢者本人に関する事		64	100.0%	47	69.1%
(1)高齢者本人に関する事	①高齢者が一人暮らしで心配	10	11.2%	8	11.8%
	②高齢者の認知症又はその疑いによる行動異常への対応	10	11.2%	6	8.8%
	③高齢者が地域等との関わりを拒否する	10	11.2%	7	10.3%
	④高齢者が生活困窮(借金等)している。	9	10.1%	5	7.4%
	⑤高齢者が権利侵害を受けている	5	5.6%	5	7.4%
(2)高齢者の家族に関する事	①家族が介護や関わりをしない	7	7.9%	6	8.8%
	②家族が虐待をしている	7	7.9%	5	7.4%
	③家族が生活困窮(借金等)している	6	6.7%	5	7.4%
2 高齢者の支援に関する事		25	28.1%	21	30.8%
(1)高齢者支援	①在宅サービスについての問い合わせ	9	10.1%	7	10.3%
	②施設サービスについての問い合わせ	9	10.1%	7	10.3%
	③介護保険や行政施策・対応に関する事	7	7.9%	7	10.3%

◇回答点数割合：回答人数に下記の点数を乗じて合計した点数から割合を出したもの  
 週に1回以上の相談 …4点  
 月に1～3回程度の相談…3点  
 年の数回程度の相談 …2点  
 年に1回程度の相談 …1点