

## 高齢者相談センターに関するアンケート調査報告（速報）

- ・対 象 区内居宅介護支援事業所および小規模多機能型居宅介護事業所に所属の介護支援専門員
- ・実施時期 平成 22 年 8 月 16 日（発送日）～平成 22 年 9 月 3 日
- ・発送数 171 事業所・488 通（≒対象者）
- ・返送数 342 通（うち白紙 1 通）有効回答数 341 通（回答率 69.9%）

○ あなた自身についてお尋ねします 該当するものに☑を付けて下さい

|                   |                          |                            |                          |             |
|-------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------|
| 性別                | ① 男 (54 :15.8%)          | ② 女 (283 :83%)             | 無記入 (4 :1.2%)            | (回答数 : 341) |
| 年齢                | ① 29 歳以下 (2 :0.6%)       | ② 30～39 歳 (55 :16.1%)      | ③ 40～49 歳 (109 :32%)     |             |
|                   | ④ 50～59 歳 (111 :32.6%)   | ⑤ 60 歳以上 (61 :17.9%)       | 無記入 (3 :0.9%)            |             |
| 所属事業所の所在          | ①練馬 (〒176) 地域 (109 :32%) | ②光が丘 (〒179) 地域 (81 :23.6%) |                          |             |
|                   | ③石神井(〒177)地域 (81 :23.6%) | ④大泉 (〒178) 地域 (69 :20.3%)  |                          |             |
|                   | 無記入 (1 :0.3%)            |                            |                          |             |
| 経験年数 (介護支援専門員の仕事) |                          |                            |                          |             |
|                   | ①2 年未満 (72 :21.1%)       | ②2 年以上 4 年未満 (91 :26.7%)   | ③4 年以上 6 年未満 (85 :24.9%) |             |
|                   | ④6 年以上 8 年未満 (35 :10.3%) | ⑤8 年以上 10 年未満 (30 :8.8%)   | ⑥10 年以上 (25 :7.3%)       |             |
|                   | 無記入 (3 :0.9%)            |                            |                          |             |

## I 高齢者相談センター（本所・支所）と介護支援専門員との関わりについて該当するものに☑を付けて下さい

問 1. 高齢者相談センター（本所・支所）は介護支援専門員の相談窓口になっていますか

- ① 「はい」 (181 :53.1%)
- ② どちらかという「はい」 (116 :34%)
- ③ どちらかという「いいえ」 (24 :7%)
- ④ 「いいえ」 (7 :2.1%)
- ⑤ わからない (11 :3.2%)
- 無記入 (2 :0.6%)

問2. あなたは高齢者相談センター（本所・支所）へ相談したことがありますか

- ① はい (301 :88.3%)                      ② いいえ (40 :11.7%)

・ ・ 問4～問9 へ進む

・ ・ 問3と問7～問9へ進む

問3. 高齢者相談センターへ相談したことがない理由についてお尋ねします（複数回答可）

- ① 他に相談するところがある (11 :27.5%)  
 ・ ・ 相談先についてご記入下さい ( ※速報版のため不記載 )
- ② 相談するためらいがある (3 :7.5%)
- ③ 対応が期待できない (8 :20%)
- ④ その他 (23 :57.5%) ( ※速報版のため不記載 )

問4. 高齢者相談センターへ相談された内容についてお尋ねします。（複数回答可）またその相談内容は本所、支所のどちらに相談されましたでしょうか。本所と支所、両方に相談された場合は両方に  を付けて下さい

| [ 相 談 内 容 ]                   | [ 相 談 先 ]  |           |            |
|-------------------------------|------------|-----------|------------|
|                               | 本所         | 本所・支所     | 支所         |
| ① ケアプランに関する（立て方、書き方等）         | 75 (24.9%) | 18 (6%)   | 32 (10.6%) |
| ② 介護保険制度全般に関する（運営基準、給付算定等）    | 97 (32.2%) | 15 (5%)   | 20 (6.6%)  |
| ③ 高齢者福祉サービスに関する               | 67 (22.3%) | 27 (9%)   | 38 (12.6%) |
| ④ 障害者サービスの利用に関する（障害者自立支援施策）   | 60 (19.9%) | 11 (3.7%) | 12 (4%)    |
| ⑤ 医療機関の入院、退院に関する              | 44 (14.6%) | 16 (5.3%) | 20 (6.6%)  |
| ⑥ 介護施設への入所、退所に関する             | 72 (23.9%) | 26 (8.6%) | 28 (9.3%)  |
| ⑦ 医療的な対応（処置、かかりつけ医等）          | 26 (8.6%)  | 8 (2.7%)  | 16 (5.3%)  |
| ⑧ 高齢者虐待に関する                   | 59 (19.6%) | 21 (7%)   | 24 (8%)    |
| ⑨ 成年後見、消費者被害に関する              | 50 (16.6%) | 8 (2.7%)  | 21 (7%)    |
| ⑩ 経済状況に関する（生活困窮、生活保護）         | 68 (22.6%) | 15 (5%)   | 11 (3.7%)  |
| ⑪ 認知症高齢者に関する                  | 52 (17.3%) | 30 (10%)  | 37 (12.3%) |
| ⑫ 精神疾患に関する（本人、家族、介護者等含む）      | 55 (18.3%) | 18 (6%)   | 22 (7.3%)  |
| ⑬ 家族問題に関する（家族との調整、介護力不足）      | 63 (20.9%) | 33 (11%)  | 37 (12.3%) |
| ⑭ サービス拒否に関する（本人、家族、介護者等含む）    | 36 (12%)   | 12 (4%)   | 26 (8.6%)  |
| ⑮ 独居高齢者に関する                   | 43 (14.3%) | 21 (7%)   | 35 (11.6%) |
| ⑯ サービス事業所に関する（サービス内容、対応、トラブル） | 35 (11.6%) | 9 (3%)    | 22 (7.3%)  |
| ⑰ 関係づくり（本人、介護者、家族、近隣）         | 15 (5%)    | 12 (4%)   | 21 (7%)    |
| ⑱ サービス情報の提供に関する               | 26 (8.6%)  | 10 (3.3%) | 20 (6.6%)  |

|   |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|
| ⑱ 民生委員、町会等に関する                            | 3 (1%)    | 3 (1%)    | 24 (8%)   |
| ⑳ 住居、環境に関する                               | 12 (4%)   | 9 (3%)    | 10 (3.3%) |
| 21 事故、苦情に関する                              | 28 (9.3%) | 10 (3.3%) | 6 (2%)    |
| 22 自分の所属する居宅支援事業所に関する                     | 7 (2.3%)  | 2 (0.7%)  | 8 (2.7%)  |
| 23 その他、相談した内容があればご記入下さい<br>( ※速報版のため不記載 ) | 6 (2%)    | 1 (0.3%)  | 1 (0.3%)  |

問5. 相談した時、高齢者相談センター（本所・支所）はどのような対応をしましたか。

該当する項目に☑を付けてください（複数回答可）

- ① 電話相談 (187 :62.1%) ・ ② 同行訪問 (159 :52.8%) ・ ③ 本人と関わってくれた (133 :44.2%)  
 ④ 家族と関わってくれた (118 :39.2%) ・ ⑤ サービス担当者会議の調整・参加 (112 :37.2%)  
 ⑥ 情報提供 (146 :48.5%) ・ ⑦ 精神的支援(労い、尊重) (54 :17.9%)  
 ⑧ ケアプランの作成指導・助言 (104 :34.6%) ・ ⑨ 給付算定の助言 (62 :20.6%)  
 ⑩ 施設入所退所支援 (79 :26.2%) ・ ⑪ 医療機関への入院・退院支援 (40 :13.3%)  
 ⑫ 社会資源、ネットワークへの支援 (39 :13%) ・ ⑬ 認定調査 (59 :19.6%)  
 ⑭ 研修への参加呼びかけ (23 :7.6%) ・ ⑮ 保険者と関わってくれた (22 :7.3%)  
 ⑯ その他 (8 :2.7%) ( ※速報版のため不記載 )

問6. 高齢者相談センターへ相談した後、相談した満足度について該当するものに☑を付けて下さい

|                      | ①<br>はい        | ②<br>どちらかとい<br>うと「はい」 | ③<br>どちらとも<br>いえ | ④<br>どちらかとい<br>うと「いいえ」 | ⑤<br>いいえ    | 無<br>記<br>入   |
|----------------------|----------------|-----------------------|------------------|------------------------|-------------|---------------|
| ① 解決できた              | 111<br>(36.9%) | 96<br>(31.9%)         | 42<br>(14%)      | 14<br>(4.7%)           | 8<br>(2.7%) | 30<br>(10%)   |
| ② 解決できなかったが方向性が確認できた | 75<br>(24.9%)  | 114<br>(37.9%)        | 25<br>(8.3%)     | 8<br>(2.7%)            | 6<br>(2%)   | 73<br>(24.3%) |
| ③ すぐに対応してくれた         | 159<br>(52.8%) | 80<br>(26.6%)         | 17<br>(5.6%)     | 7<br>(2.3%)            | 5<br>(1.7%) | 33<br>(11%)   |
| ④ 関係機関との連携ができた       | 74<br>(24.6%)  | 72<br>(23.9%)         | 47<br>(15.6%)    | 5<br>(1.7%)            | 6<br>(2%)   | 97<br>(32.2%) |

|                    |                |               |               |             |              |               |
|--------------------|----------------|---------------|---------------|-------------|--------------|---------------|
| ⑤ 精神的に楽になった        | 119<br>(39.5%) | 87<br>(28.9%) | 23<br>(7.6%)  | 7<br>(2.3%) | 10<br>(3.3%) | 55<br>(18.3%) |
| ⑥ 本人、家族との調整ができた    | 67<br>(22.3%)  | 86<br>(28.6%) | 49<br>(16.3%) | 12<br>(4%)  | 10<br>(3.3%) | 77<br>(25.6%) |
| ⑦ 知識、情報を得ることができた   | 118<br>(39.2%) | 90<br>(29.9%) | 19<br>(6.3%)  | 6<br>(2%)   | 7<br>(2.3%)  | 61<br>(20.3%) |
| ⑧ 利用者支援、対応の確認ができた  | 89<br>(29.6%)  | 81<br>(26.9%) | 35<br>(11.6%) | 7<br>(2.3%) | 9<br>(3%)    | 80<br>(26.6%) |
| ⑨ 全体的にアドバイス、指導を受けた | 96<br>(31.9%)  | 90<br>(29.9%) | 39<br>(13%)   | 9<br>(3%)   | 8<br>(2.7%)  | 59<br>(19.6%) |
| ⑩ 相談して役に立った        | 140<br>(46.5%) | 95<br>(31.6%) | 26<br>(8.6%)  | 7<br>(2.3%) | 5<br>(1.7%)  | 28<br>(9.3%)  |

問7 練馬区の高齢者相談センターには、行政直営で公的責任を担う立場から支援する「本所」と地域の身近な相談機関として支援する「支所」があります。本所と支所についてお尋ねします

\* 本所についてお尋ねします

1) 行政直営の高齢者相談センター「本所」の設置についてよいと思いますか

- ① よいと思う (235 :68.9%)
- ② どちらかというときよいと思う (62 :18.2%)
- ③ どちらかというときよいと思わない (9 :1.6%)
- ④ よいと思わない (6 :1.8%)
- ⑤ わからない (25 :7.3%)
- 無記入 (4 :1.2%)

該当する箇所☑の理由についてご記入下さい

[ ※速報版のため不記載 ]

2) 本所は公的責任を担う役割を果たしていると思いますか

- ① 果たしていると思う (114 :33.4%)
- ② どちらかというとき果たしていると思う (130 :38.1%)
- ③ どちらかというとき果たしていると思わない (18 :5.3%)
- ④ 果たしていると思わない (13 :3.8%)
- ⑤ わからない (55 :16.1%)
- 無記入 (11 :3.2%)

該当する箇所☑の理由についてご記入下さい

[ ※速報版のため不記載 ]

\* 支所についてお尋ねします

3) 担当している各々の利用者の地域の支所名を知っていますか

- ① 全て知っている (153 :44.9%)
- ② 一部知っている (167 :49%)
- ③ 知らない (5 :1.5%)
- 無記入 (16 :4.7%)

4) 支所は地域の身近な相談機関として役割を果たしていると思いますか

- ① 果たしていると思う (85 :24.9%)
- ② どちらかというとは果たしていると思う (137 :40.2%)
- ③ どちらかというとは果たしていると思わない (36 :10.6%)
- ④ 果たしていると思わない (23 :6.7%)
- ⑤ わからない (41 :12%)
- 無記入 (19 :5.6%)

該当する箇所☑の理由についてご記入下さい

[ ※速報版のため不記載 ]

問8 高齢者相談センター支所が現在、地域のネットワーク作りを行っています。

そのネットワークが、それぞれのケアマネジメントに役立っているものがあれば該当する項目に☑をつけて下さい(複数回答可)

- ① ミニ地域ケア会議 (224 :65.7%)
- ② よりあいひろば事業(体操教室・よりあい喫茶等) (33 :9.7%)
- ② 民生委員懇談会 (33 :9.7%)
- ③ 町会自治会連絡会 (16 :4.7%)
- ⑤ 防災拠点連絡会 (15 :4.4%)
- ⑥ 地区祭り (12 :3.5%)
- ⑦ 見守り訪問員連絡会 (37 :10.9%)
- ⑦ 地区区民館・敬老館での福祉相談会 (13 :3.8%)
- ⑨ その他 (11 :3.2%) ( ※速報版のため不記載 )

問9 高齢者相談センターへ相談した内容で本所と支所が連携して対応していると思われますか。該当するものに☑を付けて下さい

|               | ①<br>思う       | ②<br>どちらかとい<br>うと「思う」 | ③<br>どちらとも<br>いえない | ④<br>どちらかとい<br>うと「思わない」 | ⑤<br>思わない    | 無<br>記入        |
|---------------|---------------|-----------------------|--------------------|-------------------------|--------------|----------------|
| ① 緊急対応        | 65<br>(19.1%) | 75<br>(22%)           | 78<br>(22.9%)      | 15<br>(4.4%)            | 9<br>(2.6%)  | 99<br>(29%)    |
| ② 高齢者虐待       | 61<br>(17.9%) | 76<br>(22.3%)         | 65<br>(19.1%)      | 14<br>(4.1%)            | 10<br>(2.9%) | 115<br>(33.7%) |
| ③ 成年後見        | 33<br>(9.7%)  | 63<br>(18.5%)         | 95<br>(27.9%)      | 13<br>(3.8%)            | 12<br>(3.5%) | 125<br>(36.7%) |
| ④ 消費者被害       | 29<br>(8.5%)  | 52<br>(15.2%)         | 100<br>(29.3%)     | 18<br>(5.3%)            | 10<br>(2.9%) | 130<br>(38.1%) |
| ⑤ 施設入所        | 39<br>(11.4%) | 62<br>(18.2%)         | 101<br>(29.6%)     | 21<br>(6.2%)            | 13<br>(3.8%) | 105<br>(30.8%) |
| ⑥ 医療機関への入院    | 17<br>(5%)    | 58<br>(17%)           | 103<br>(30.2%)     | 28<br>(8.2%)            | 12<br>(3.5%) | 123<br>(36.1%) |
| ⑦ 独居高齢者       | 48<br>(14.1%) | 80<br>(23.6%)         | 81<br>(23.8%)      | 21<br>(6.2%)            | 8<br>(2.3%)  | 103<br>(30.2%) |
| ⑧ 認知症高齢者      | 47<br>(13.8%) | 74<br>(21.7%)         | 86<br>(25.2%)      | 18<br>(5.3%)            | 10<br>(2.9%) | 106<br>(31.1%) |
| ⑨ 家族問題        | 28<br>(8.2%)  | 65<br>(19.1%)         | 97<br>(28.4%)      | 20<br>(5.9%)            | 11<br>(3.2%) | 120<br>(35.2%) |
| ⑩ 精神疾患        | 23<br>(6.7%)  | 57<br>(16.7%)         | 98<br>(28.7%)      | 22<br>(6.5%)            | 16<br>(4.7%) | 125<br>(36.7%) |
| ⑪ 生活困窮        | 33<br>(9.7%)  | 66<br>(19.4%)         | 89<br>(26.1%)      | 21<br>(6.2%)            | 7<br>(2.1%)  | 125<br>(36.7%) |
| ⑫ 経済的問題       | 22<br>(6.5%)  | 61<br>(17.9%)         | 105<br>(30.8%)     | 14<br>(4.1%)            | 10<br>(2.9%) | 129<br>(37.8%) |
| ⑬ 住居、環境問題     | 21<br>(6.2%)  | 51<br>(15%)           | 110<br>(32.3%)     | 16<br>(4.7%)            | 11<br>(3.2%) | 132<br>(38.7%) |
| ⑭ 関係機関との連携    | 35<br>(10.3%) | 70<br>(20.5%)         | 89<br>(26.1%)      | 14<br>(4.1%)            | 9<br>(2.6%)  | 124<br>(36.4%) |
| ⑮ 公的サービスについて  | 37<br>(10.9%) | 82<br>(24%)           | 79<br>(23.2%)      | 10<br>(2.9%)            | 8<br>(2.3%)  | 125<br>(36.7%) |
| ⑯ サービス拒否      | 15<br>(4.4%)  | 56<br>(16.4%)         | 110<br>(32.3%)     | 18<br>(5.3%)            | 10<br>(2.9%) | 132<br>(38.7%) |
| ⑰ 近隣との関係づくり   | 17<br>(5%)    | 56<br>(16.4%)         | 101<br>(29.6%)     | 19<br>(5.6%)            | 16<br>(4.7%) | 131<br>(38.4%) |
| ⑱ 民生委員との連携    | 22<br>(6.5%)  | 56<br>(16.4%)         | 99<br>(29%)        | 20<br>(5.9%)            | 13<br>(3.8%) | 130<br>(38.1%) |
| ⑲ 介護保険に関する    | 45<br>(13.2%) | 66<br>(19.4%)         | 88<br>(25.8%)      | 14<br>(4.1%)            | 9<br>(2.6%)  | 118<br>(34.6%) |
| ⑳ サービス事業所に関する | 31<br>(9.1%)  | 65<br>(19.1%)         | 92<br>(27%)        | 9<br>(2.6%)             | 9<br>(2.6%)  | 118<br>(34.6%) |
| 21 ネットワークづくり  | 34<br>(10%)   | 65<br>(19.1%)         | 93<br>(27.3%)      | 17<br>(5%)              | 10<br>(2.9%) | 122<br>(35.8%) |
| 22 その他        | 6<br>(1.6%)   | 14<br>(4.1%)          | 69<br>(20.2%)      | 7<br>(2.1%)             | 6<br>(1.8%)  | 239<br>(70.1%) |

## Ⅱ 介護予防マネジメントにおける高齢者相談センターとの関係について該当するものに

を付けて下さい

問1. 貴事業所は介護予防マネジメントの委託を受けていますか

- ① はい (299 :87.7%)                      ② いいえ (36 :10.6%)                      無記入 (6 :1.8%)

・・・問3へ

・・・問2へ進み質問は終了

問2. 貴事業所が介護予防マネジメントの委託を受けていない理由について教えてください

( ※速報版のため不記載 )

問3. 貴方は介護予防プランを作成したことがありますか。

- ① はい (274 :89.9%)                      ② いいえ (26 :8.5%)                      無記入 (2 :0.7%)

・・・問4へ

・・・問7～問8へ

問4. 介護予防プラン作成時に高齢者相談センターへ相談したことがありますか

- ① はい (167 :60.9%)                      ② いいえ (101 :36.9%)                      無記入 (8 :2.9%)

・・・問5～問8へ

・・・問6～問8へ

問5. 高齢者相談センターへ相談された内容についてお尋ねします(複数回答可)

- ① 介護予防給付に関すること (120 :71.9%)  
② 給付対象外サービスに関すること (32 :19.2%)  
③ 自立支援アセスメントに関すること (32 :19.2%)  
④ 要介護から要支援になったとき (84 :50.3%)  
⑤ 介護予防に関する利用者からの苦情に関すること (17 :10.2%)  
⑥ その他 (7 :4.2%) ( ※速報版のため不記載 )

問6. 介護予防プランを高齢者相談センターは適切に確認できていると思いますか

- ① できている (62 :23.1%)  
② どちらかというときできている (159 :59.3%)  
③ どちらかというときできていない (38 :14.2%)  
④ できていない (8 :3%)  
無記入 (9 :3.4%)

問7. 高齢者相談センターは介護支援専門員と共に介護予防マネジメントに関してどのような方法  
で取り組んでいると思われますか（複数回答可）

- ① アセスメントの確認と検証（133：49.6%）
- ② 個別計画の報告と確認（162：60.4%）
- ③ 利用者宅への同行訪問（43：16%）
- ④ サービス担当者会議への出席（53：19.8%）
- ⑤ 情報の交換と共有（108：40.3%）
- ⑥ 予防効果と評価測定を検証（80：29.9%）
- ⑦ その他（18：6.7%）（※速報版のため不記載）

問8. 介護予防マネジメントにおいて高齢者相談センターと介護支援専門員との連携についてお尋ね  
します

- ① 連携がとれている（43：16%）
- ② どちらかという連携がとれている（138：51.5%）
- ③ どちらかという連携がとれていない（72：26.1%）
- ④ 連携がとれていない（29：10.8%）
- 無記入（18：6.7%）

質問は以上で終了です。調査にご協力ありがとうございました

○ 高齢者相談センターへのご意見をご記入下さい

※速報版のため不記載