

高齢者相談センターに関するアンケート調査
報告書

平成 23 年 (2011 年) 3 月
練馬区健康福祉事業本部
福祉部高齢社会対策課

調査目的

地域包括支援センターの役割の一つである「ケアマネジャーの支援」が、十分に機能しているかについて、区内のケアマネジャーの意見を収集するためのアンケートを実施する。

アンケートの結果により、課題の抽出を行い、今後の地域包括支援センターの運営に活かすこととする。

調査方法

郵送法（郵送配布—郵送回収）により実施

調査対象

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

171 事業所・488 通（≒対象者）

調査期間

平成 22 年 8 月 16 日（発送日）～平成 22 年 9 月 3 日

返送数

342 通（うち白紙 1 通）有効回答数 341 通（回答率 69.9%）

高齢者相談センターに関するアンケート調査報告の概要

〔基本属性からわかったこと〕

- 男女比は、おおよそ 1 : 5 人であった。
- 年齢構成は、40 歳以上が全体の 82.5% で、介護支援専門員が現場での経験を積んだ上で業務を行っている様子が見える。
- 経験年数は、4 年未満が全体の 47.8% で、約半数を占めており、比較的経験の浅い介護支援専門員が多いことがわかった。

〔介護支援専門員は高齢者相談センターに相談をしているか〕

- I. 問 1 で「高齢者相談センター（本所・支所）が相談窓口になっているか」との問いに、「はい」・「どちらかというとはい」を合計すると 88.3% で、約 9 割の介護支援専門員が相談窓口として認識している。
- I. 問 2 で「相談したことがあるか」との問いも同じように 88% になっていることから、相談窓口と認識している方が実際に相談していることがわかる。反対に「相談したことがない方」は 11.7% と約 1 割であった。
- I. 問 3 で「相談したことがない理由」として、「他に相談するところがある」「相談するためらいがある」「対応が期待できない」「相談する内容がない」などがあげられている。「他に相談するところがある」という答えの「相談先」としては、事業所の上司等・介護保険課などが示されている。

〔介護支援専門員は高齢者相談センターにどんな相談をしているのか〕

- I. 問 4 では「相談した内容」について複数回答で質問をしている。
どのような相談があったのかを総合ポイント（本所＋本所と支所＋支所に相談した方の数）が高い順にあげると、1 位 家族問題に関する（家族との調整、介護力不足）133 ポイント、2 位 介護保険制度全般に関する（運営基準、給付算定等）、高齢者福祉サービスに関する 132 ポイント、4 位 介護施設への入所、退所に関する 126 ポイント、5 位 ケアプランに関する（立て方、書き方等）125 ポイント、6 位 認知症高齢者に関する 119 ポイント、7 位 高齢者虐待に関する 104 ポイント、8 位 独居高齢者に関する 99 ポイント、9 位 経済状況に関する（生活困窮、生活保護）94 ポイント、10 位 障害者サービスの利用に関する 83 ポイント となった。
本所と支所のどちらに相談したかをみると本所のポイントが支所のほぼ 2 倍になっているが、認知症高齢者に関する相談と独居高齢者に関する相談については本

所と支所のポイントの差が近づいており、支所も相談窓口になっていることがわかった。また、本所に比べ支所に相談が多いものは、関係作り（本人、介護者、家族、近隣）の相談と民生委員、町会等に関する相談であり、地域に密着した相談窓口である支所の特性も見られた。

〔高齢者相談センターの対応について〕

- I. 問5では相談した時の対応について複数回答で質問をしている。
回答の多い順番では、1位 電話相談、2位 同行訪問、3位 本人と関わってくれた、4位 家族と関わってくれた、5位 サービス担当者会議の調整・参加の順番になっており、電話での対応と同時に本人や家族、関係者と関わるという直接的な相談支援を行っていることがわかった。

〔高齢者相談センターへの相談した後の満足度について〕

- I. 問6では相談した後の満足度を質問している。
満足度は相対的に高く、満足度の%が多い順にあげると、1位 すぐに対応してくれた 79.4%、2位 相談して役に立った 78.1%、3位 知識・情報を得ることができた 69.1%、4位 解決できた 68.8%、5位 精神的に楽になった 68.4% となった。
特に「すぐに対応してくれた」が8割近くの満足度があり、問5と問6の結果から、すぐに直接的に対応したことが、満足度に反映されていることがわかった。

〔行政直営の高齢者相談センター「本所」の設置について〕

- I. 問7の1)では行政直営の「本所」の設置について質問している。
「よいと思う」「どちらかというよいと思う」の肯定的な意見が87.1%と9割近くになり、行政直営の評価が高いことがわかった。反対に「よいと思わない」「どちらかというよいと思わない」の否定的な意見も9.1%と約1割あった。その理由として「本所・支所の役割分担がわからない」という意見があった。
- I. 問8の2)では本所が公的責任を果たしていると思うかと質問している。
「果たしている」「どちらかという果たしていると思う」の肯定的な意見は71.5%で、問7の1)の結果より15.6%低くなっており、行政直営の「本所」の設置には肯定的だが、公的責任を果たしていないとの思いもあることがわかった。その理由としては「知識が足りない。行動力がない。」「公的責任を担う役割を持たせるのであれば配置人数を増やして十分に対応できるだけの体制を作る必要があると思う。」等があげられている。

〔地域の身近な相談機関として支援する「支所」の役割について〕

- I. 問7の3) では支所の認知度を質問している。

担当している利用者の地域の支所の認知度は、「全て知っている」「一部知っている」を合わせると93.9%になり、ほぼ9割の方が地域に担当支所があることを認識していることがわかった。
- I. 問7の4) では支所が地域の身近な相談機関として役割を果たしているかを質問している。

「果たしていると思う」「どちらかというとは果たしていると思う」の肯定的な意見は65.1%、「果たしていると思わない」「どちらかというとは果たしていると思わない」の否定的な意見は17.3%になった。おおむね肯定的な意見が多かったが、否定的な自由意見には「支所の地域とケアマネジャーの担当地域が違うときに対応してくれなかった」「支所によってやる気に差がありすぎる」等があった。また、「わからない」という意見も12%と約1割あり、問7の質問を通して、「本所」と「支所」の役割分担がわからないという意見もみられた。
- 問8は支所が行っている地域のネットワーク作りがケアマネジメントに役立っているかを質問している。

ミニ地域ケア会議については、65%以上がそれぞれのケアマネジメントに役立っていると返答し、高い評価を受けている。その他のよりあい事業、民生委員懇談会、見守り訪問員連絡会等も少数ではあるが、何らかの形で役立っている。自由意見では「このようなたくさんのネットワークを持っていると初めて知った」等もあげられた。

〔本所と支所の連携について〕

- I. 問9では本所と支所が連携して対応していると思われる高齢者相談センターに相談した内容について質問している。

ポイントが多い順に、1位 緊急対応、2位 高齢者虐待、3位 独居高齢者、4位 認知症高齢者、5位 公的サービスについて、6位 施設入所、7位 関係機関との連携、8位 生活困窮、ネットワーク作り 9位 成年後見、サービス事業所に関する の順になっている。これは、問4の高齢者相談センターに相談された内容の結果と似ており、相談した内容について本所・支所と連携して対応していると評価されている。

〔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〕

- II. 問1では貴事業所が介護予防マネジメントを受託しているかどうかを質問し

ている。

「はい」が 87.7%、「いいえ」が 10.6%で、ほぼ 9 割の事業所が受託をしており、練馬区は介護予防マネジメントについて居宅支援事業所に十分協力をいただいていることがわかった。

○ II. 問 2 では事業所への受託について「いいえ」と答えた理由について質問している。

「いいえ」と返答している事業所は約 1 割で、その理由として「報酬が低い」「会社の方針」等があがっている。

○ II. 問 3 では質問に答えた介護支援専門員本人が介護予防プランを作成したことがあるかを質問している。

「はい」が 89.9%になり、約 9 割の方が介護予防プランを作成したことがあると返答している。事業所は委託を受けているが、約 1 割の方がプランを作成したことがないこともわかった。

○ II. 問 4 では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るかを質問している。

高齢者相談センターに相談している事業所は 60.9%で約 6 割に留まり、約 4 割の方は相談していないことがわかった。

○ II. 問 5 では相談した方に相談した内容を質問している。

質問している内容で多いものは、介護予防給付に関すること 71.9%、要介護から要支援になったとき 50.3% があげられる。また、少数ではあるがその他の内容として、パソコンの操作、要支援から要介護になったとき等もあげられた。

○ II. 問 6 では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かを質問している。

「できている」「どちらかというのできている」の肯定的な意見が 82.4%で、約 8 割になった。ほぼできていると評価されている。

○ II. 問 7 では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かを質問している。

多い順に、個別計画の報告と確認 60.4%、アセスメントの確認と検証 49.6%、情報の交換と共有 40.3% があげられた。

○ II. 問 8 では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が連携をしているかを質問している。

「連携がとれている」「どちらかという連携がとれている」の肯定的な意見が 67.5%、

「連携がとれていない」「どちらかという連携がとれていない」の否定的な意見

が36.9%であった。約4割の方が連携がとれていないと感じているが、問4の「相談していない」と返答した方も36.9%になっており、何らかの関係性があると思われる。

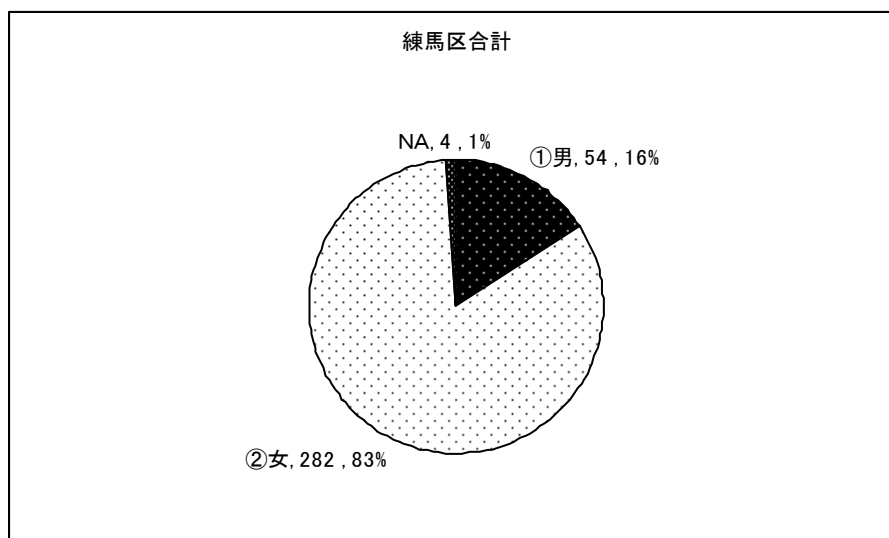
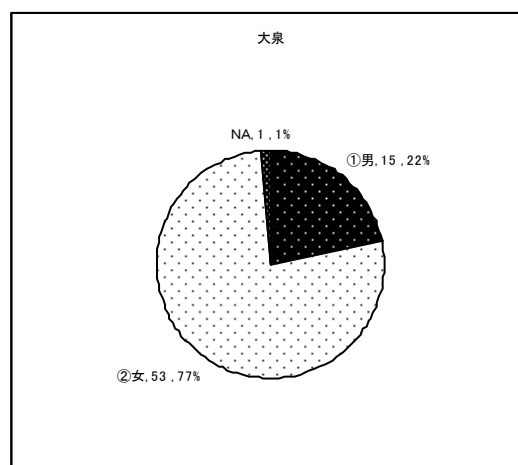
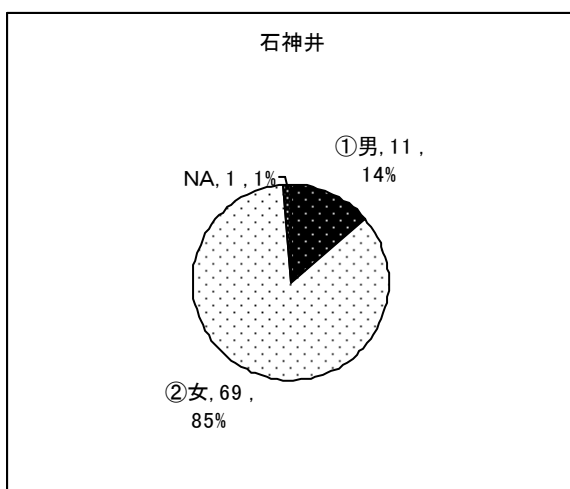
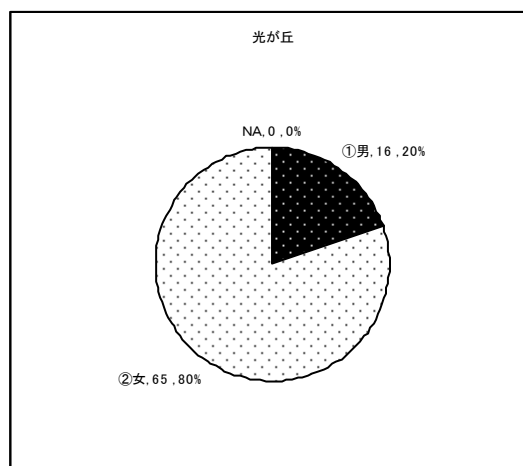
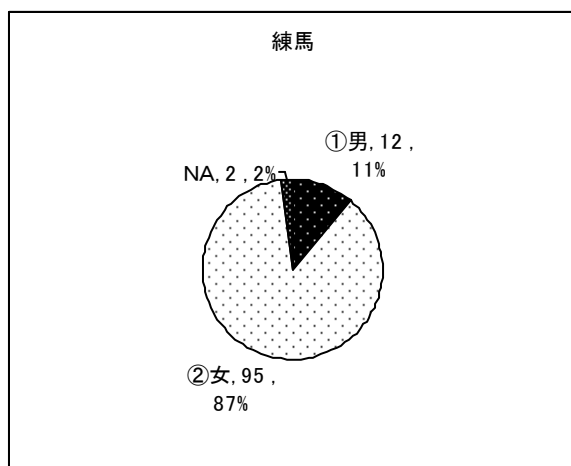
〔その他〕

- 介護支援専門員の方々のご協力で69.9%の高い回収率をあげることができ、自由意見等で介護支援専門員の方々から貴重なご意見を多数いただくことができた。

以上

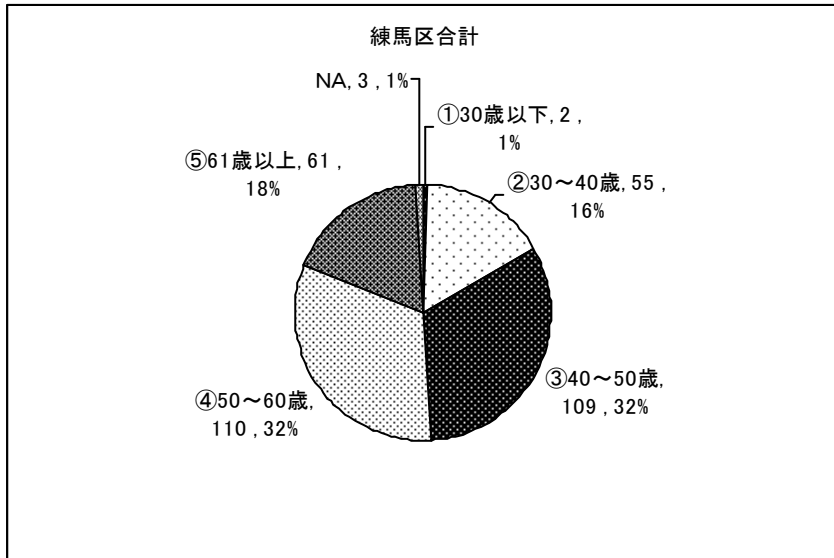
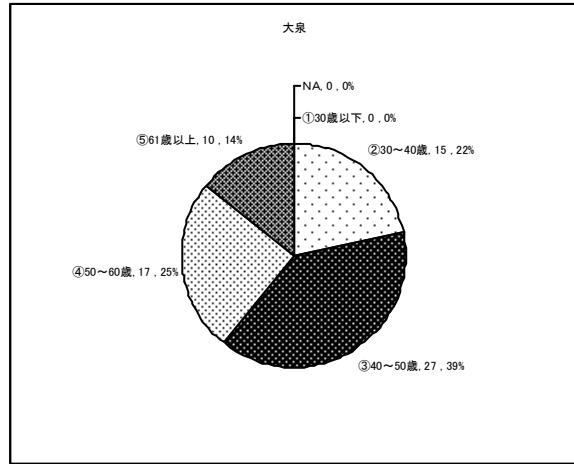
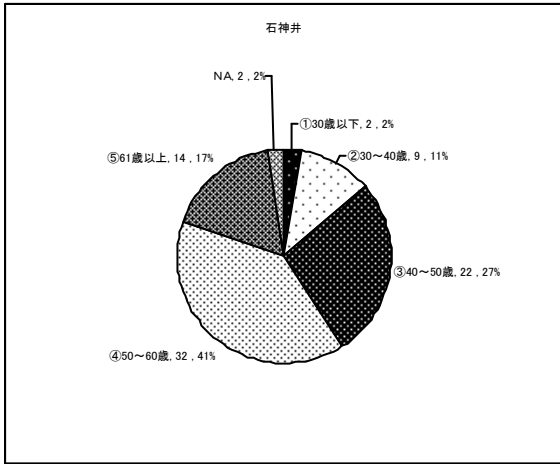
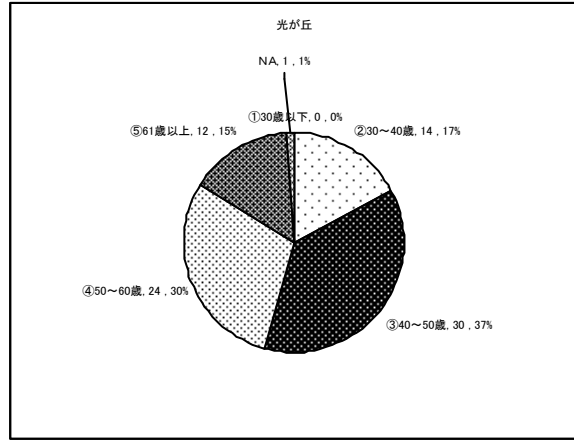
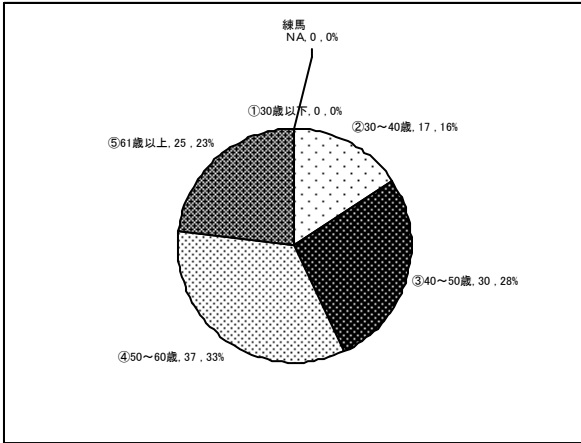
○ あなた自身についてお尋ねします 該当するものに☑を付けて下さい

性別 ① 男 (54 :15.8%) ② 女 (283 :83%) 無記入 (4 :1.2%) (回答数 : 341)



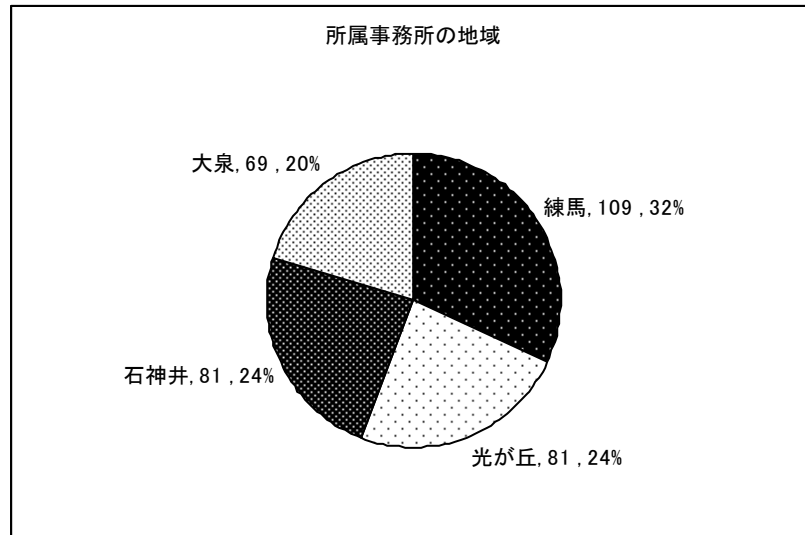
年齢 ① 29歳以下 (2 :0.6%) ② 30~39歳 (55 :16.1%) ③ 40~49歳 (109 :32%)

④ 50～59 歳 (111 :32.6%) ⑤ 60 歳以上 (61 :17.9%) 無記入 (3 :0.9%)



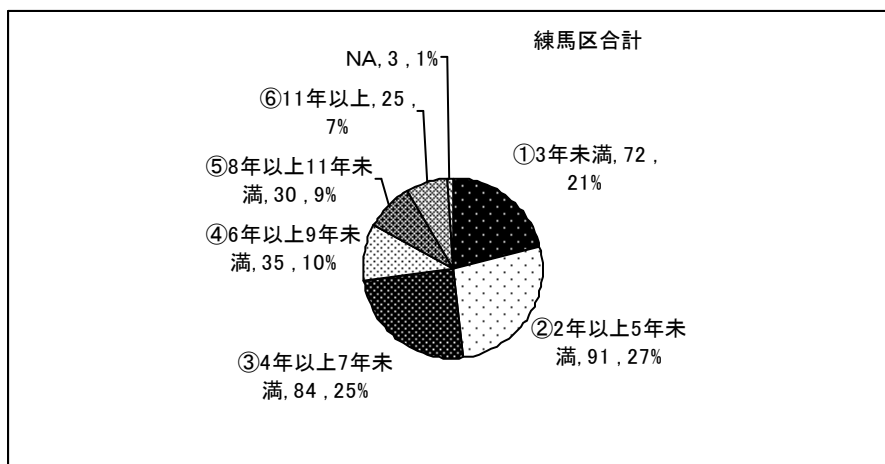
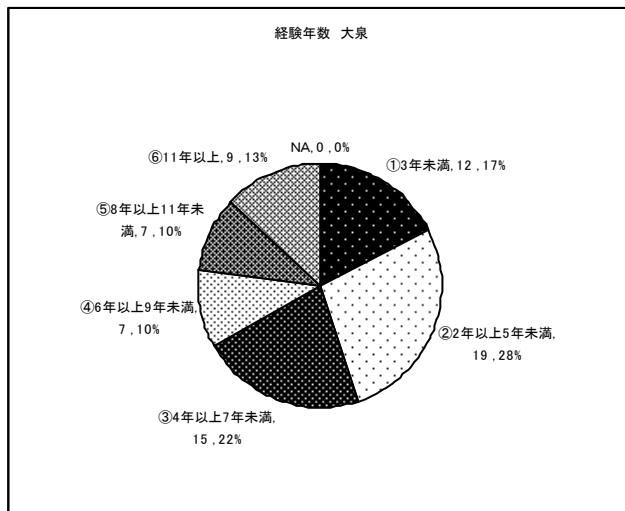
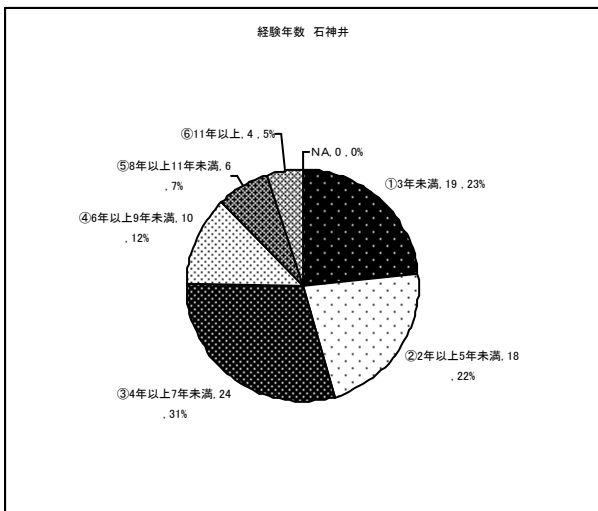
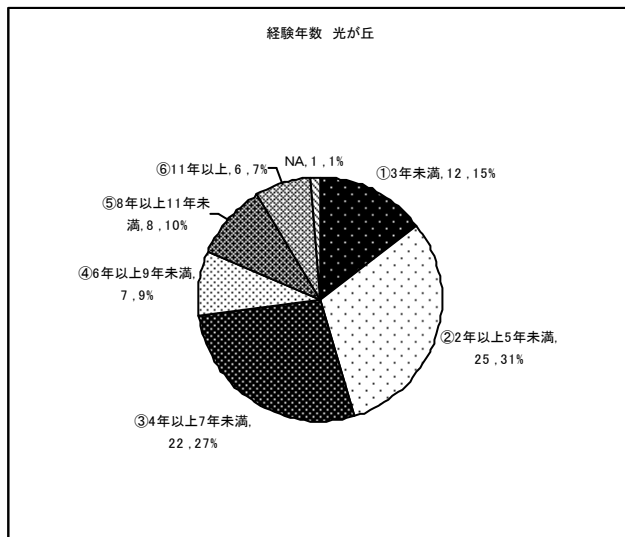
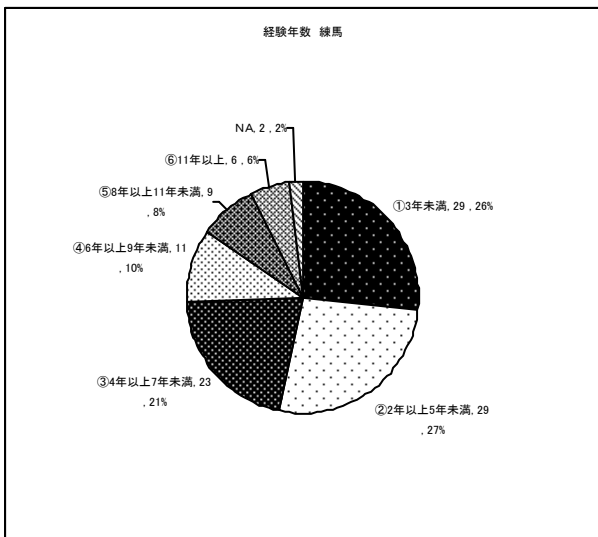
所属事業所の所在 ①練馬 (〒176) 地域 (109 :32%) ②光が丘 (〒179) 地域 (81 :23.6%)

- 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%)

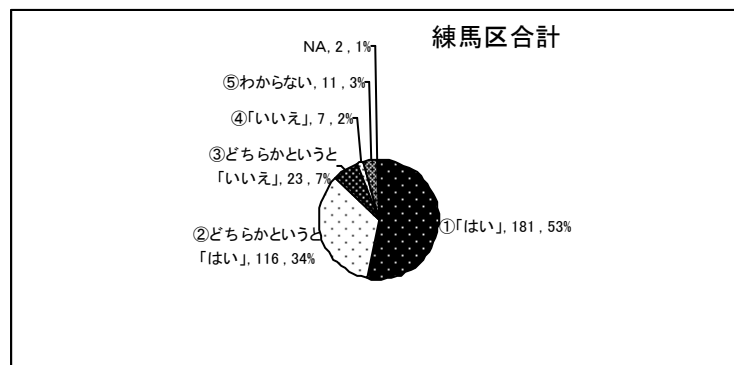
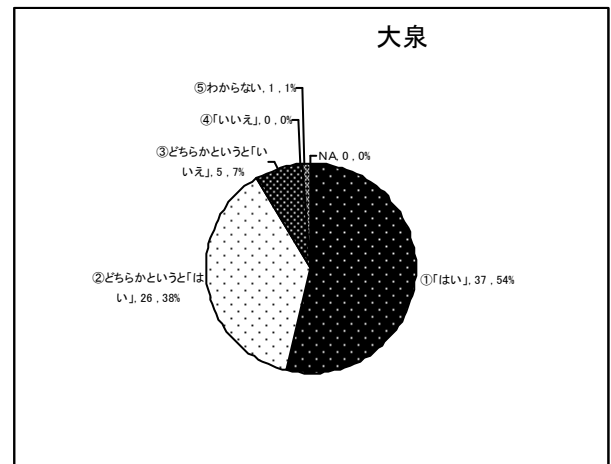
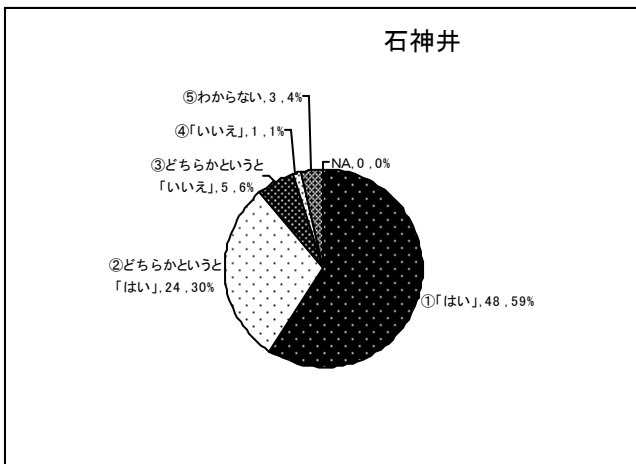
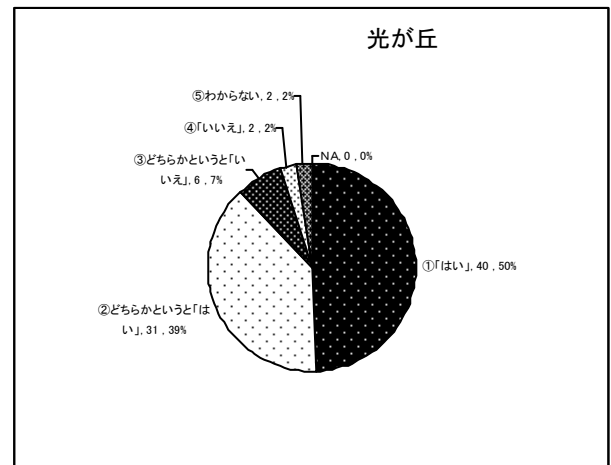
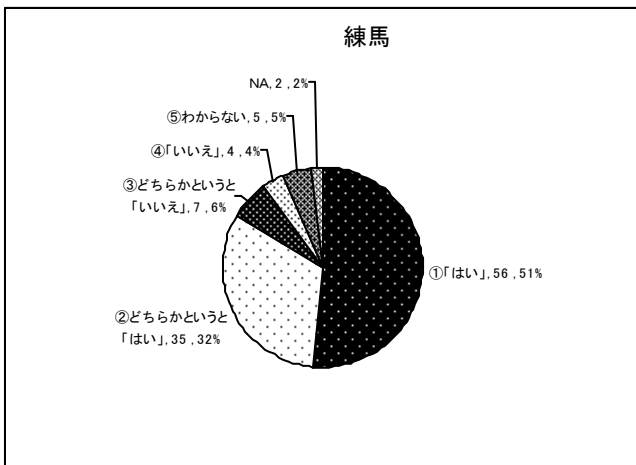


調 査 結 果

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 どちらかというと「はい」 (116 :34%)
- ③ どちらかというと「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%)



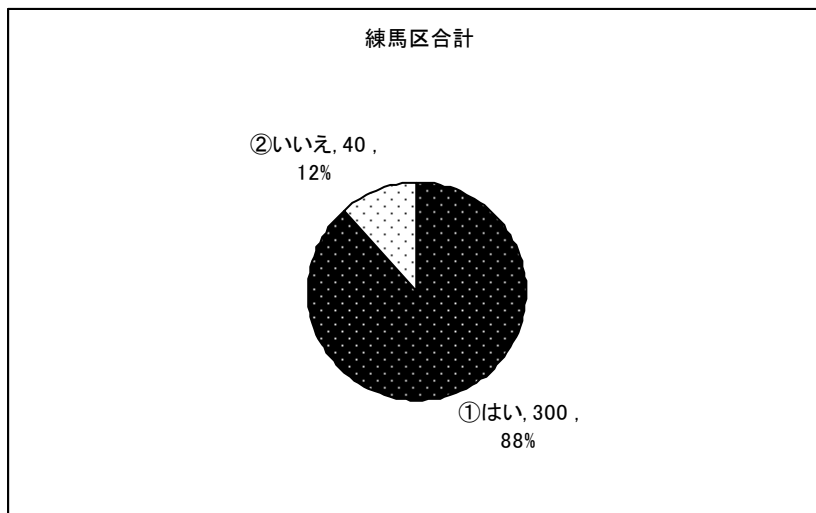
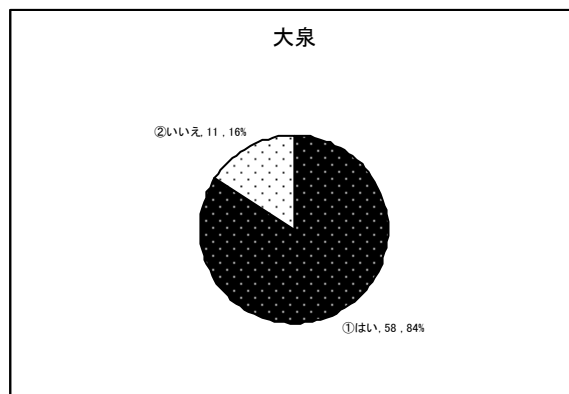
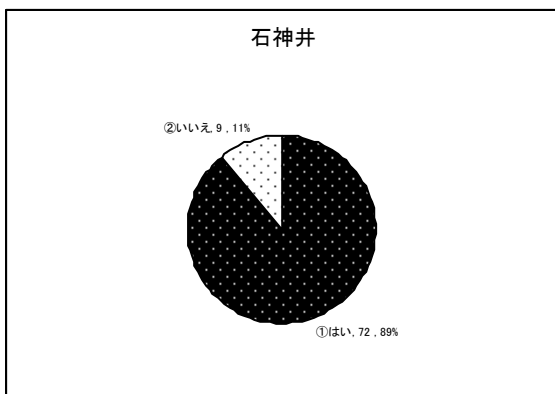
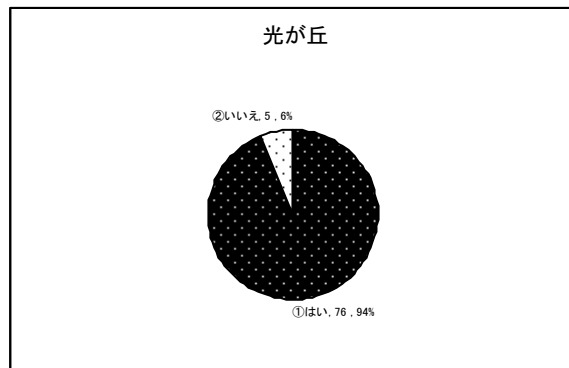
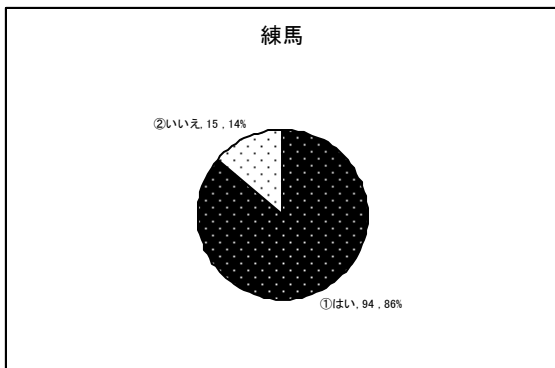
問2. あなたは高齢者相談センター（本所・支所）へ相談したことがありますか

① はい (301 : 88.3%)

② いいえ (40 : 11.7%)

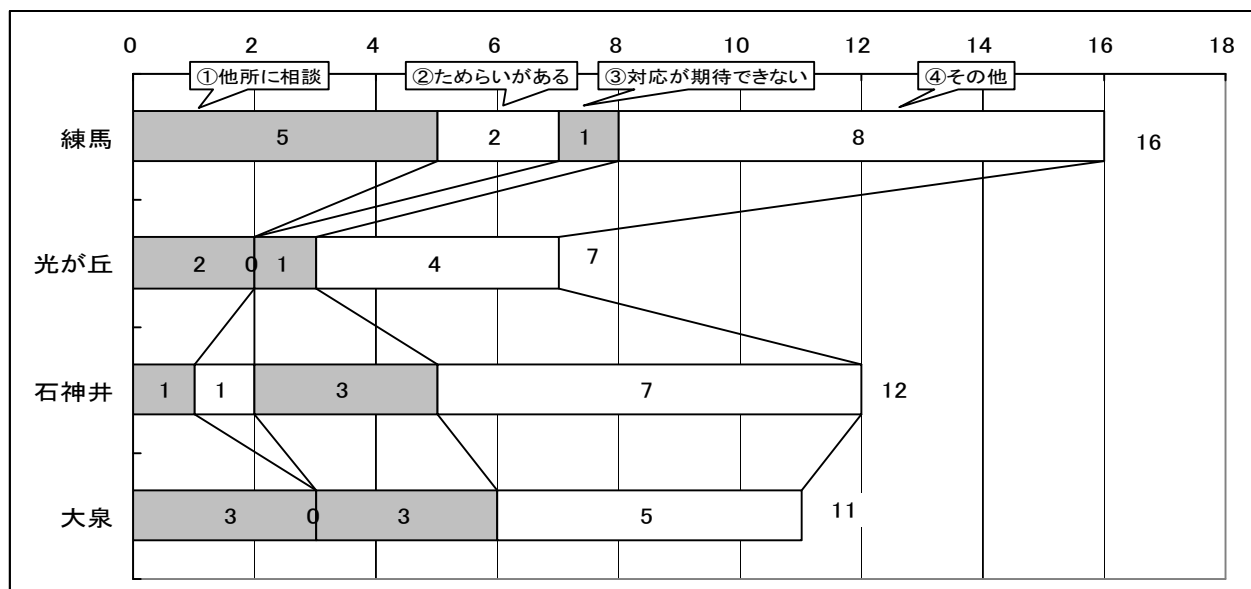
・ ・ 問4～問9 へ進む

・ ・ 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
- 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%）



他の相談先について

- 事業所の上司・先輩等・・・5人
- 他区の地域包括支援センター
- 介護保険課など

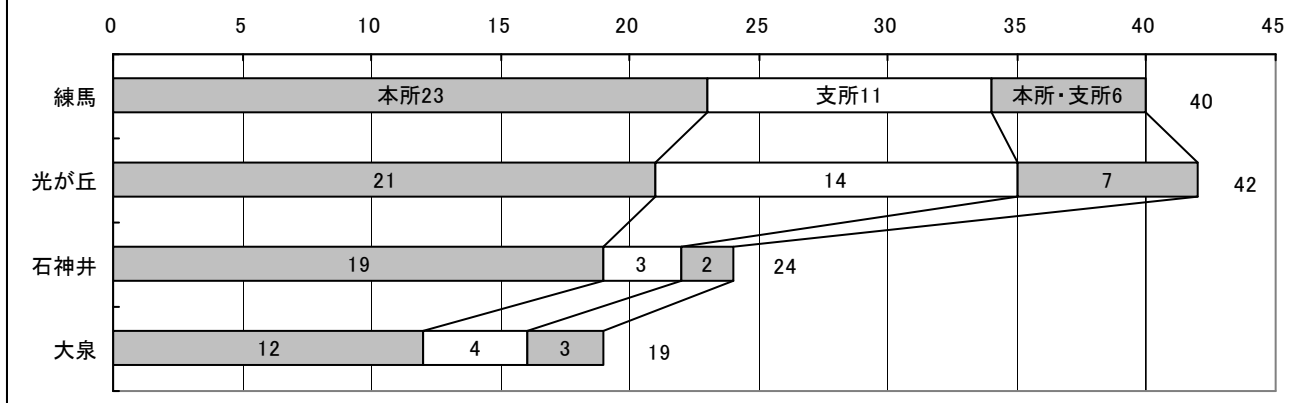
④その他の理由

- 相談する内容なし・・・16人
- 本社等に相談
- 訪問介護 利用型の施設を担当の為
- 管理者に相談し、管理者が相談センターへ相談している。
- 性格がよくわからない
- どんな存在でどんな相談に乗ってくれるか知らないので
- 支所は行政的な力がない。虐待など大きな問題は、ある程度公的な力がある機関でない
- と相談できない。
- 直接、区の介護保険課などに尋ねる。
- 上司・同僚への相談で済んでいる。
- 事業所内で解決することが多い

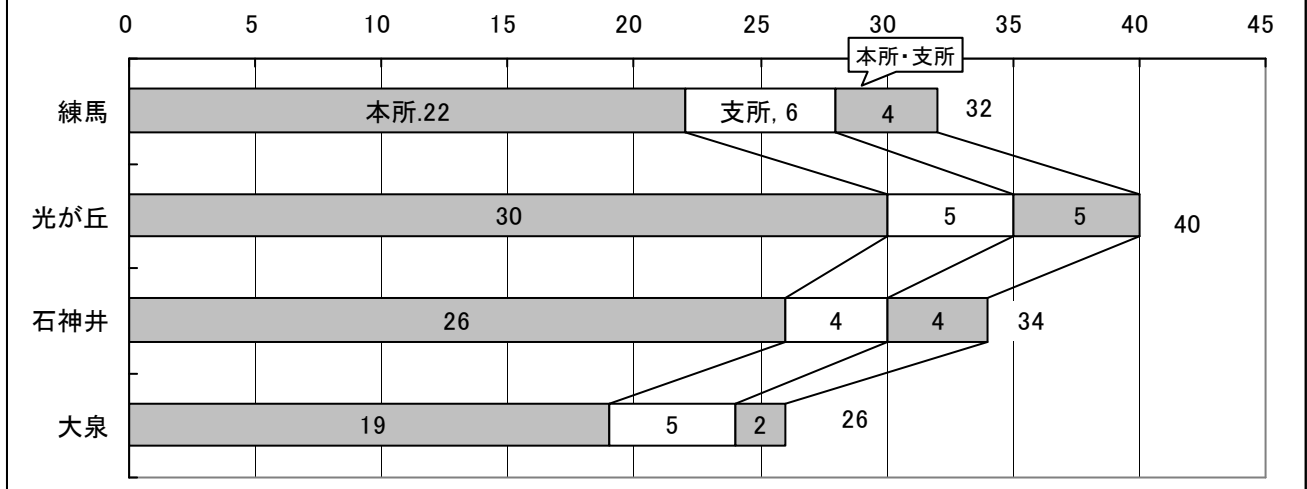
問4. 高齢者相談センターへ相談された内容についてお尋ねします。(複数回答可) またその相談内容は本所、支所のどちらに相談されましたでしょうか。本所と支所、両方に相談された場合は両方に☑を付けて下さい

[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%)
⑲ 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	6 (2%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)

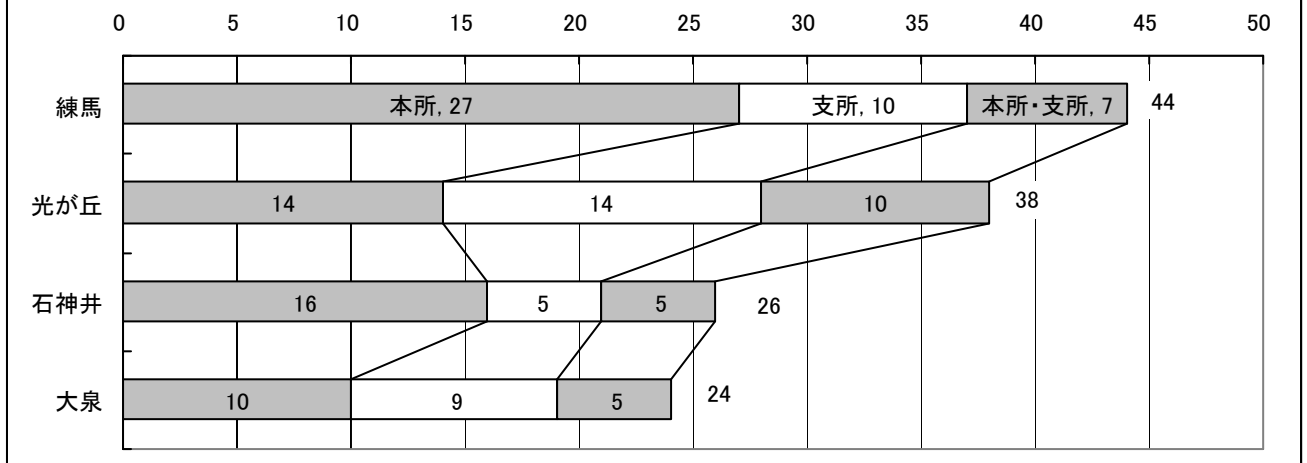
ケアプランに関する(立て方、書き方等)



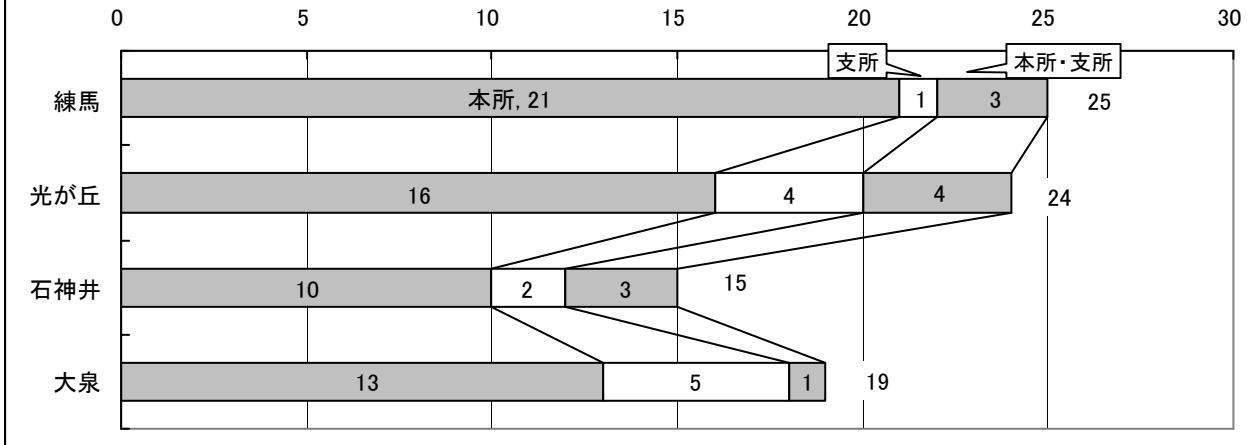
介護保険制度全般に関する(運営基準、給付算定等)



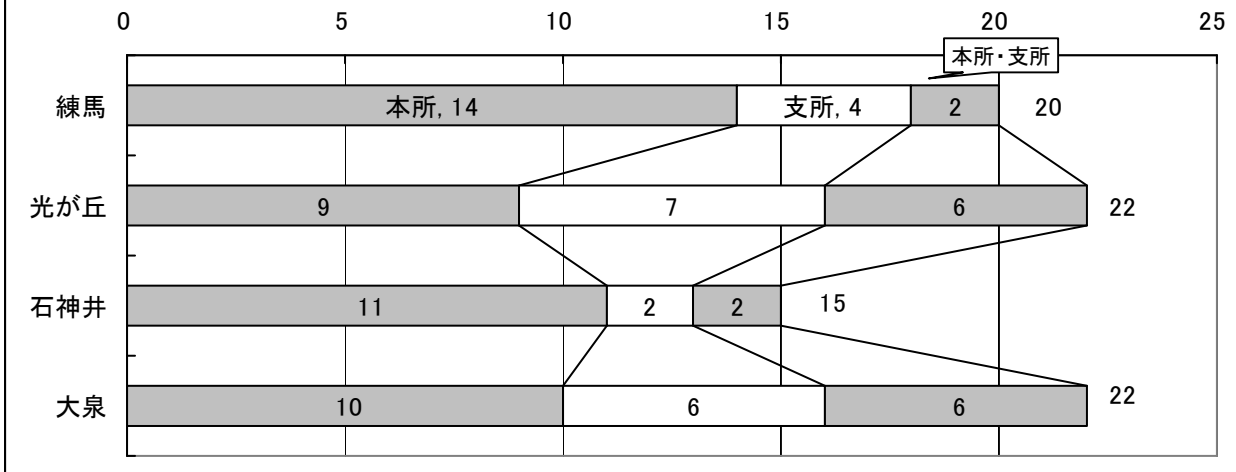
高齢者福祉サービスに関する



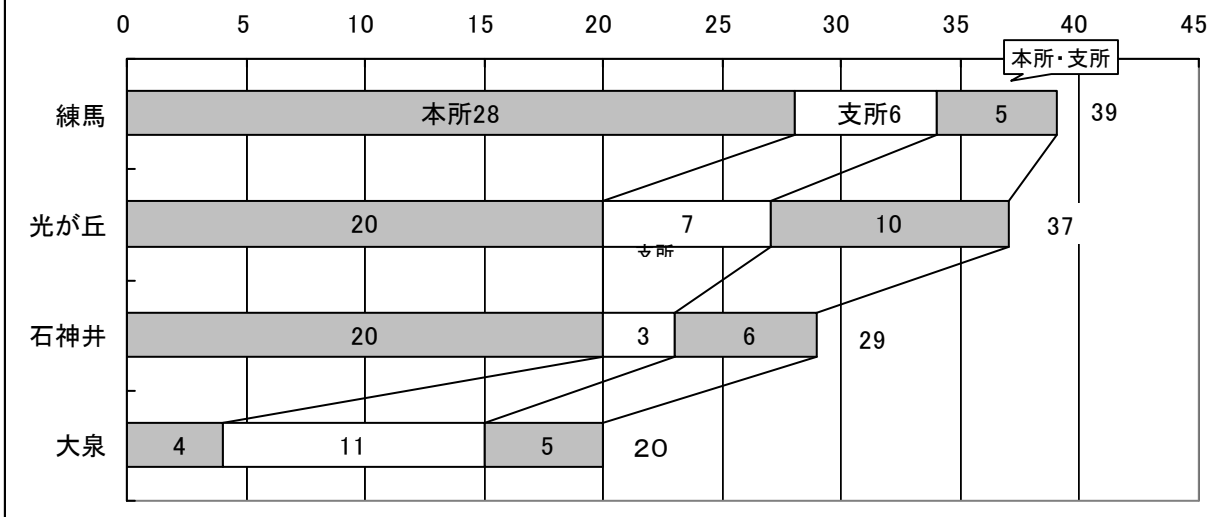
障害者サービスの利用に関する(障害者自立支援法)

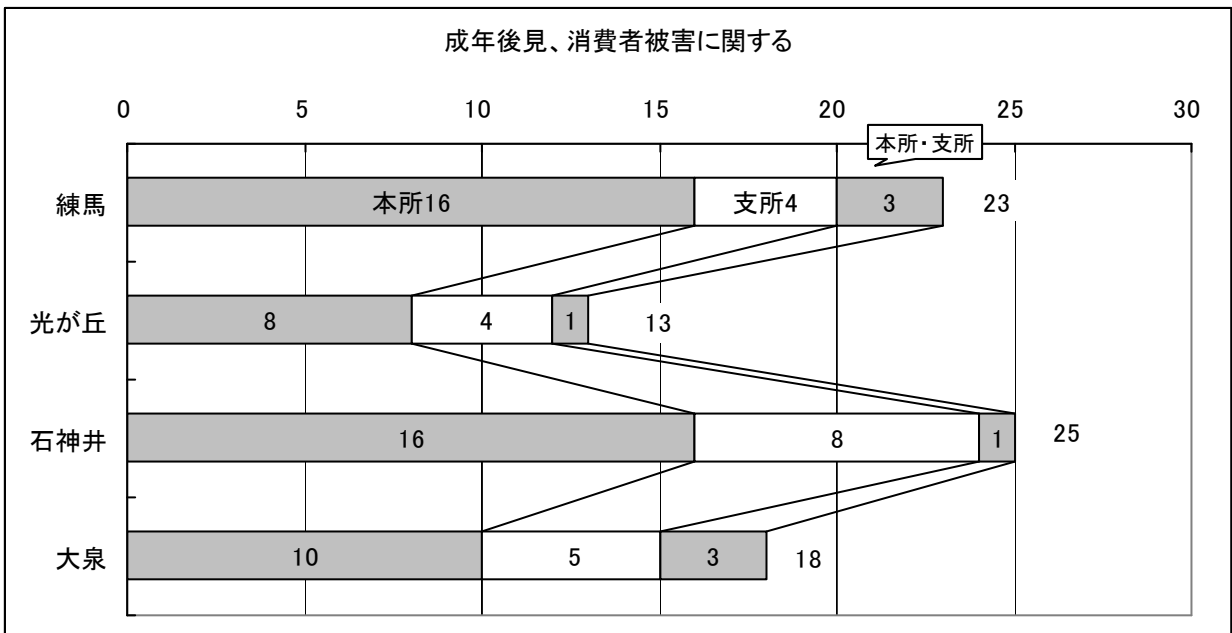
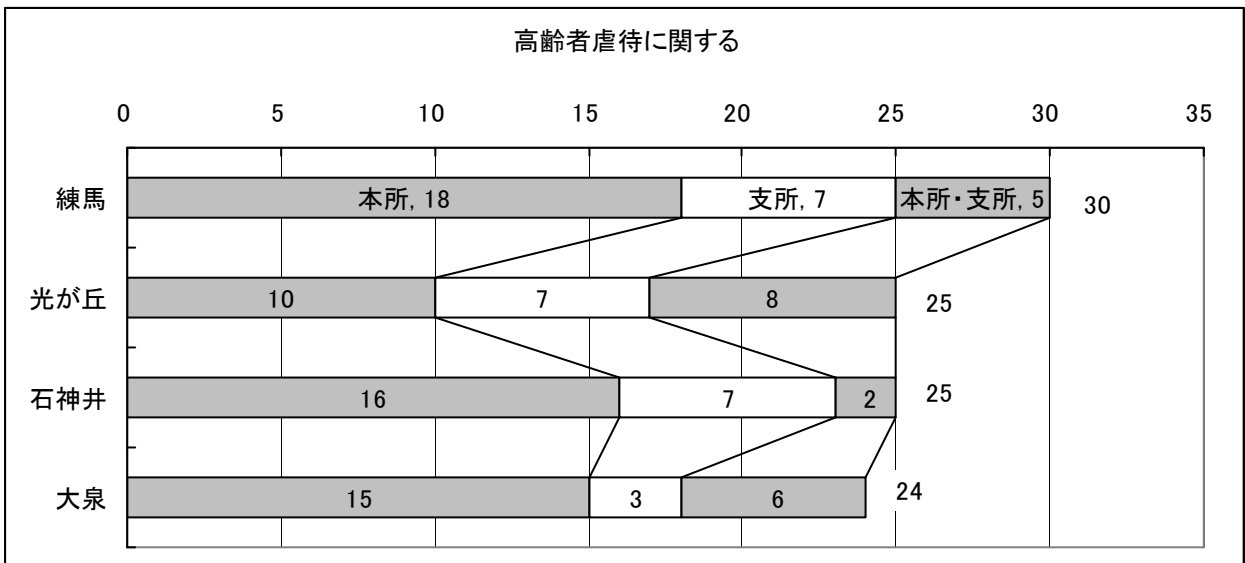
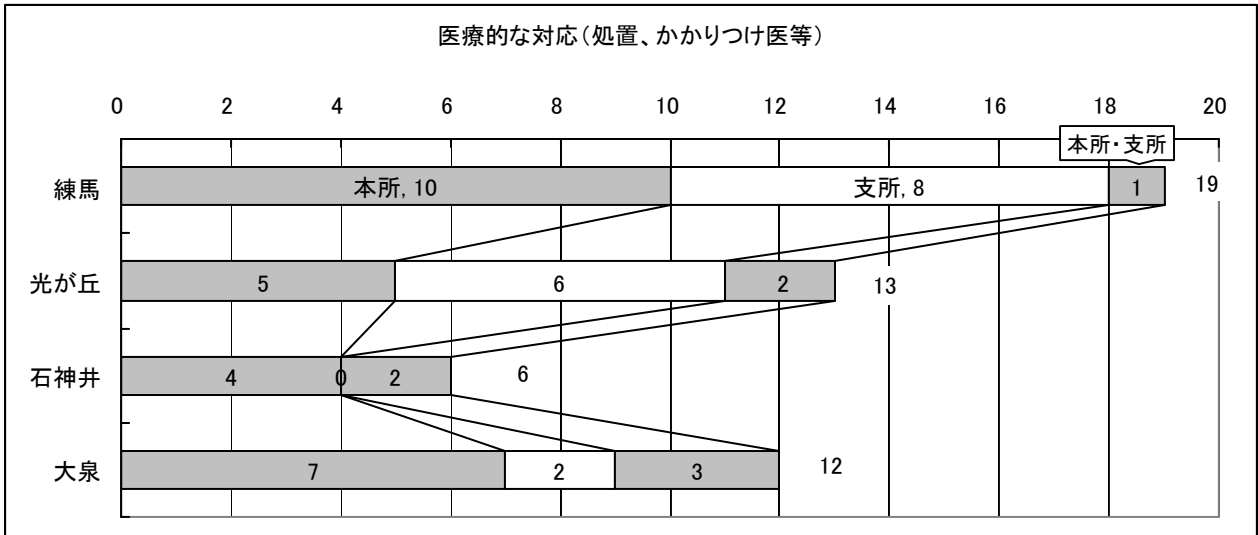


医療機関の入所、退所に関する

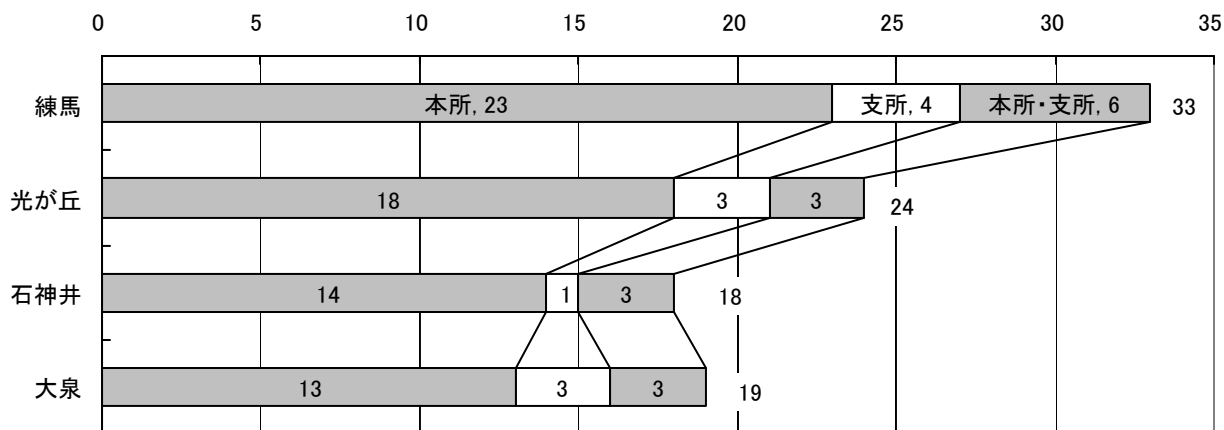


介護施設への入所、退所に関する

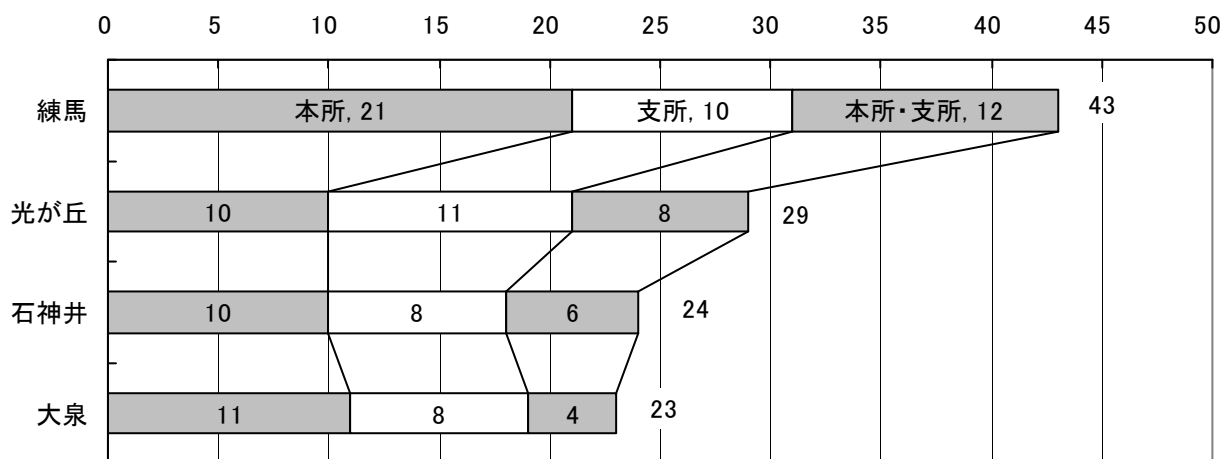




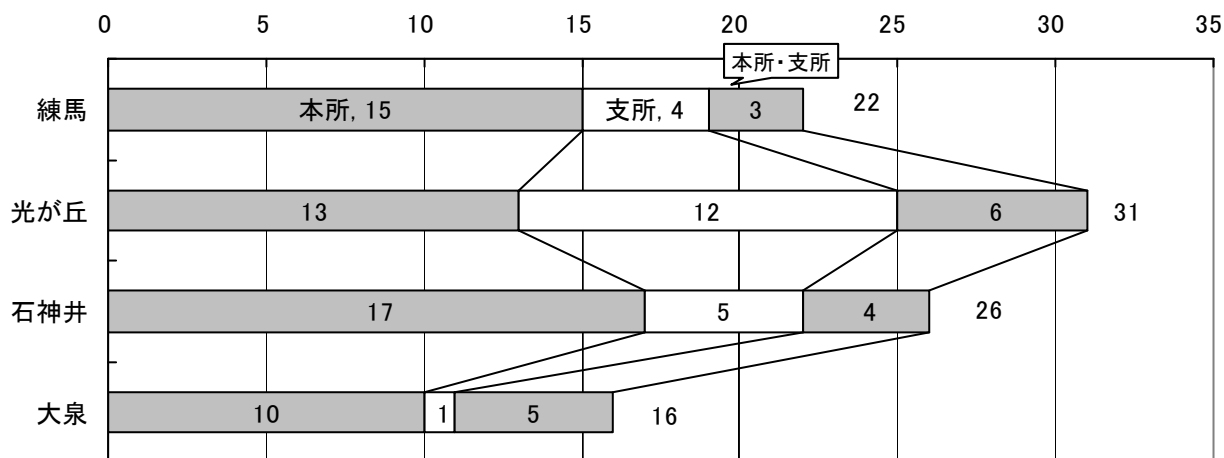
経済状況に関する(生活困難、生活保護)

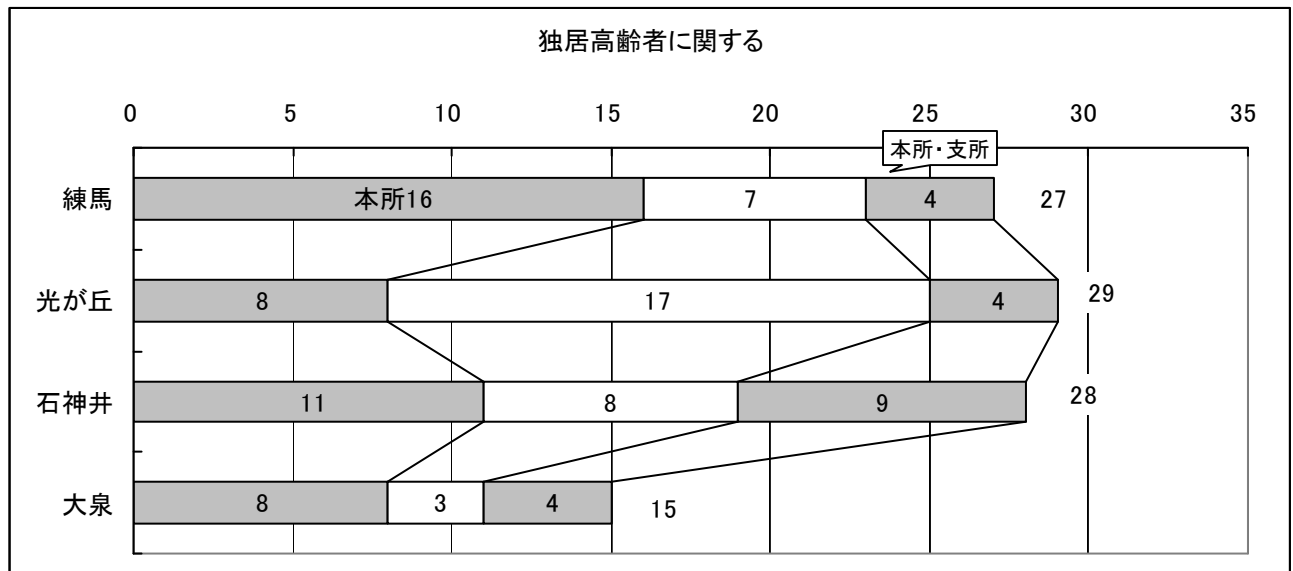
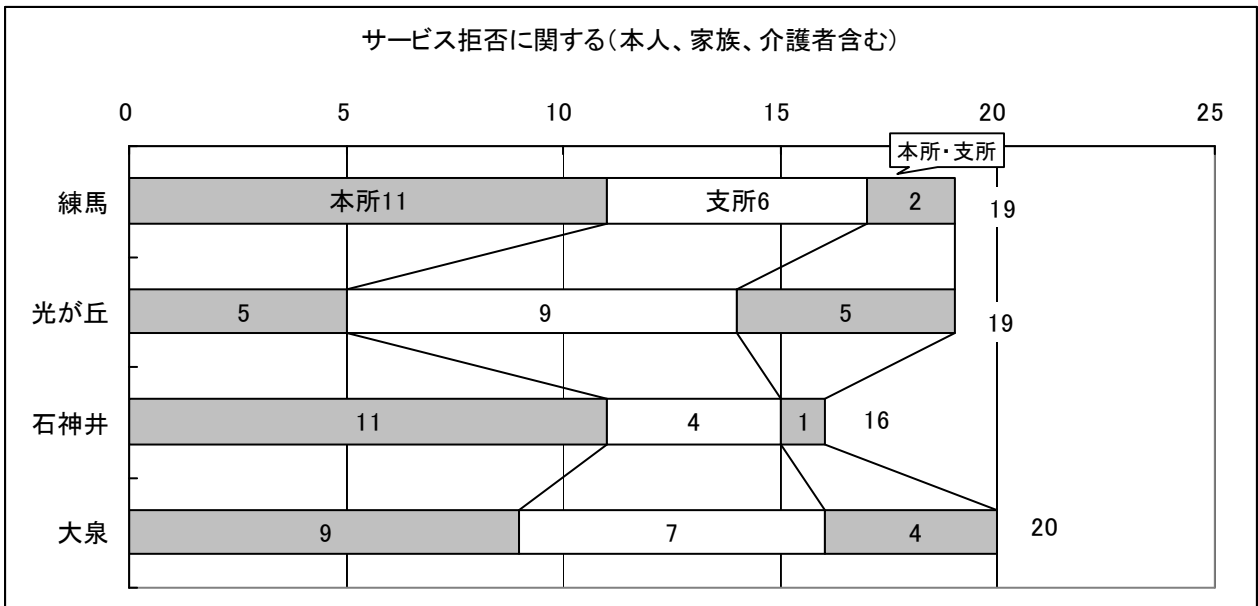
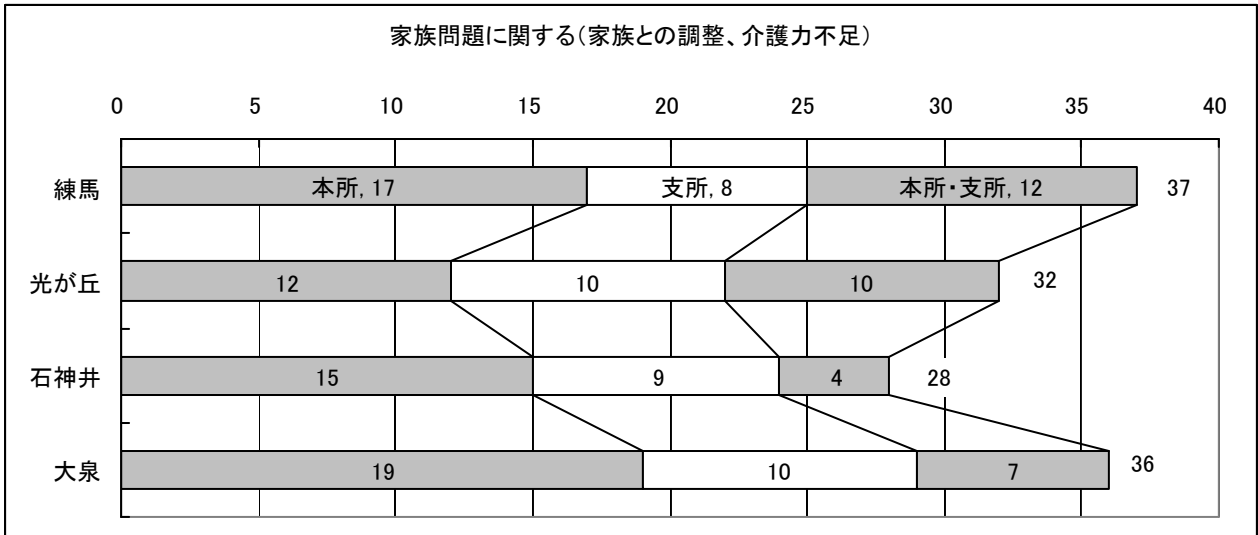


認知症高齢者に関する

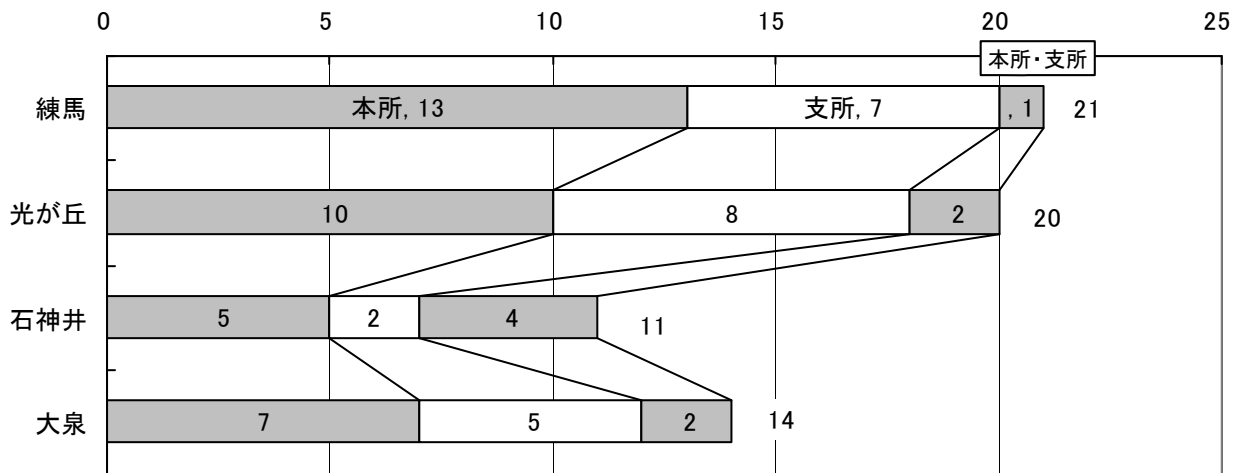


精神疾患に関する(本人、家族、介護者等)

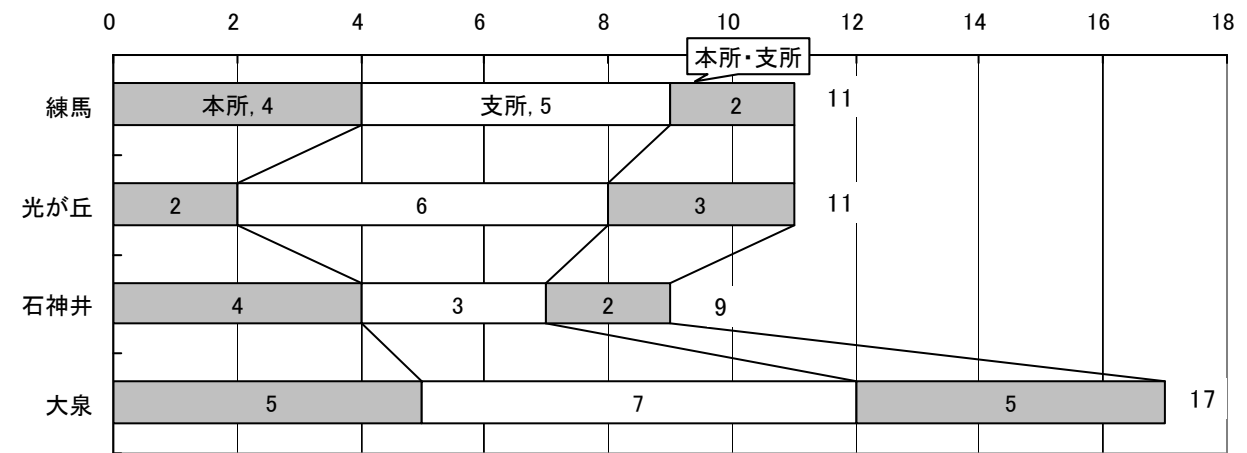




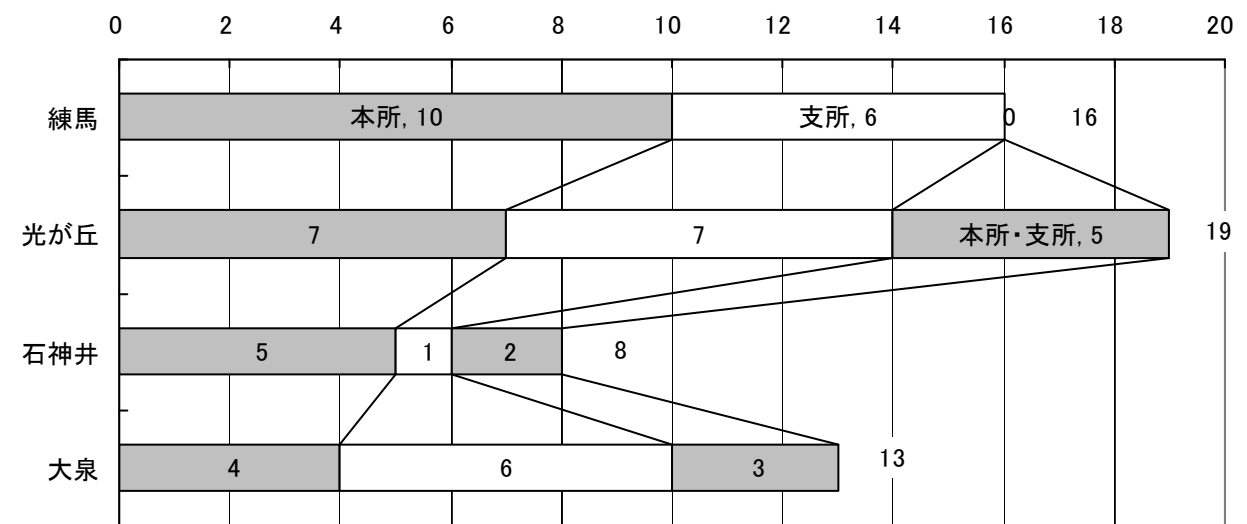
サービス事業所に関する(サービス内容、対応、トラブル)



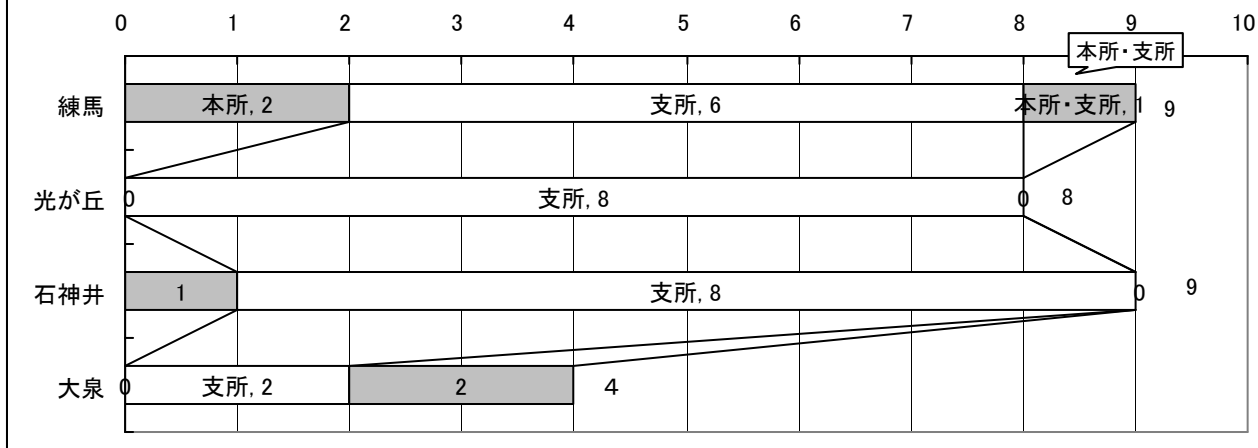
関係づくり(本人、介護者、家族、近隣)



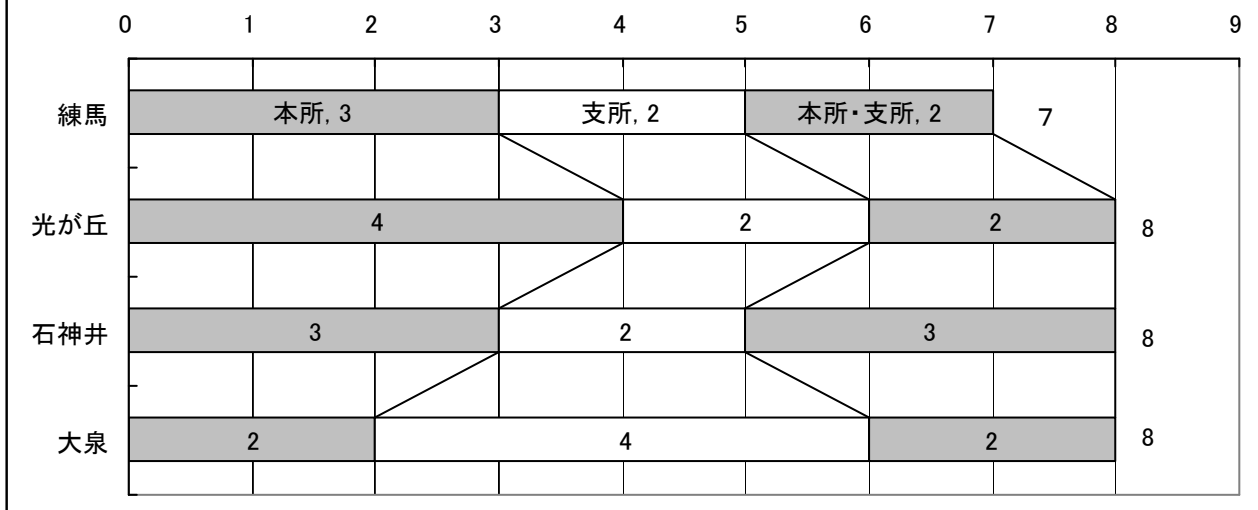
サービス情報の提供に関する



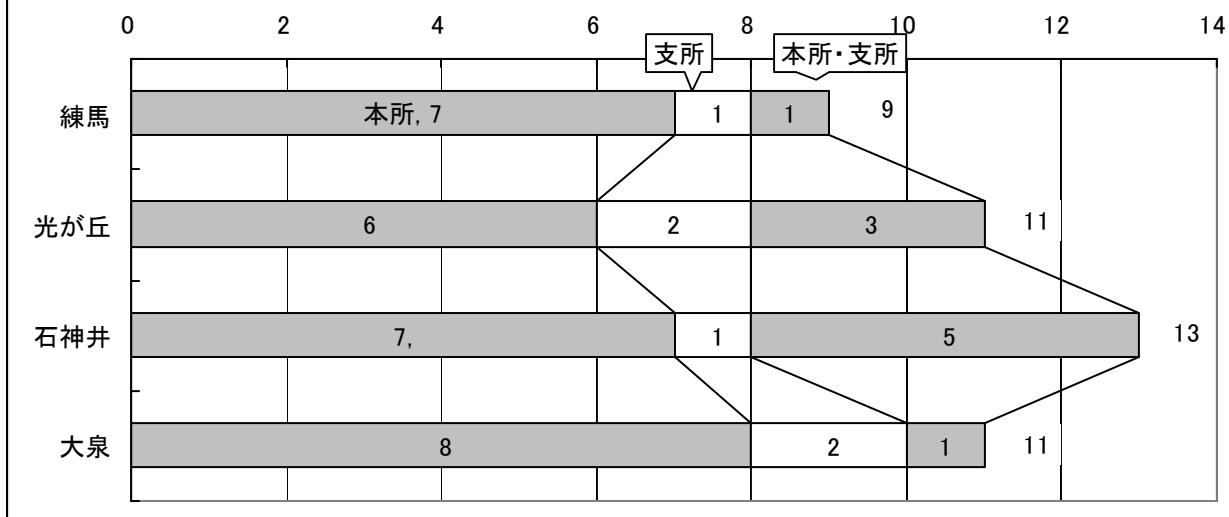
民生委員、町会等に関する

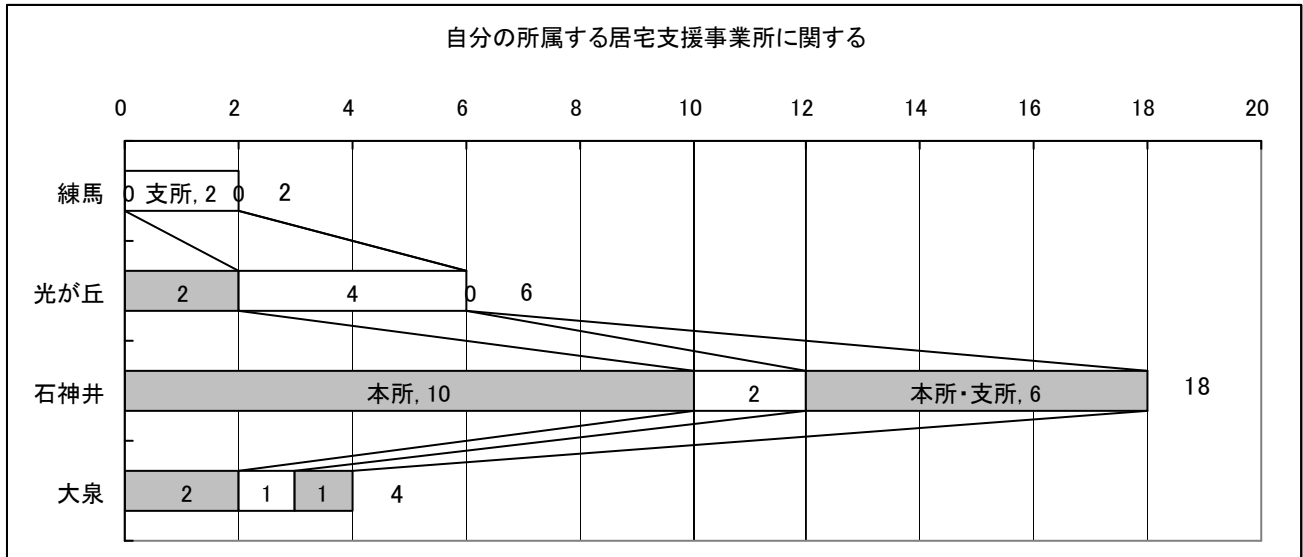


住居、町会等に関する



事故、苦情に関する





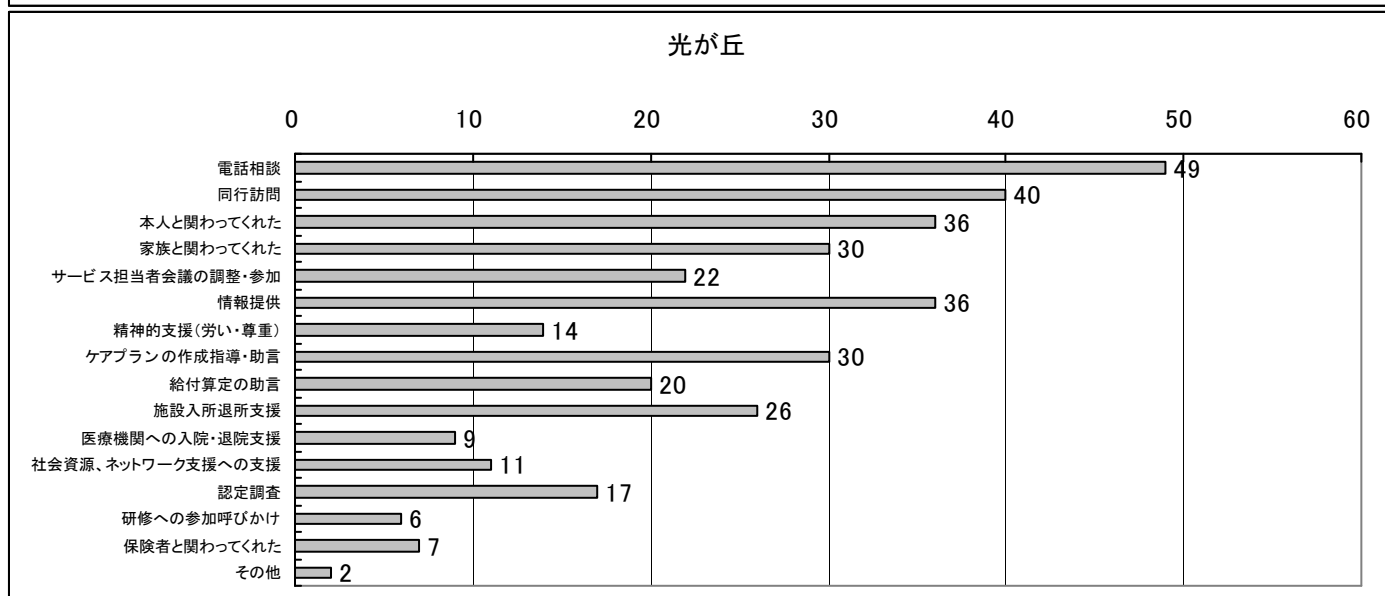
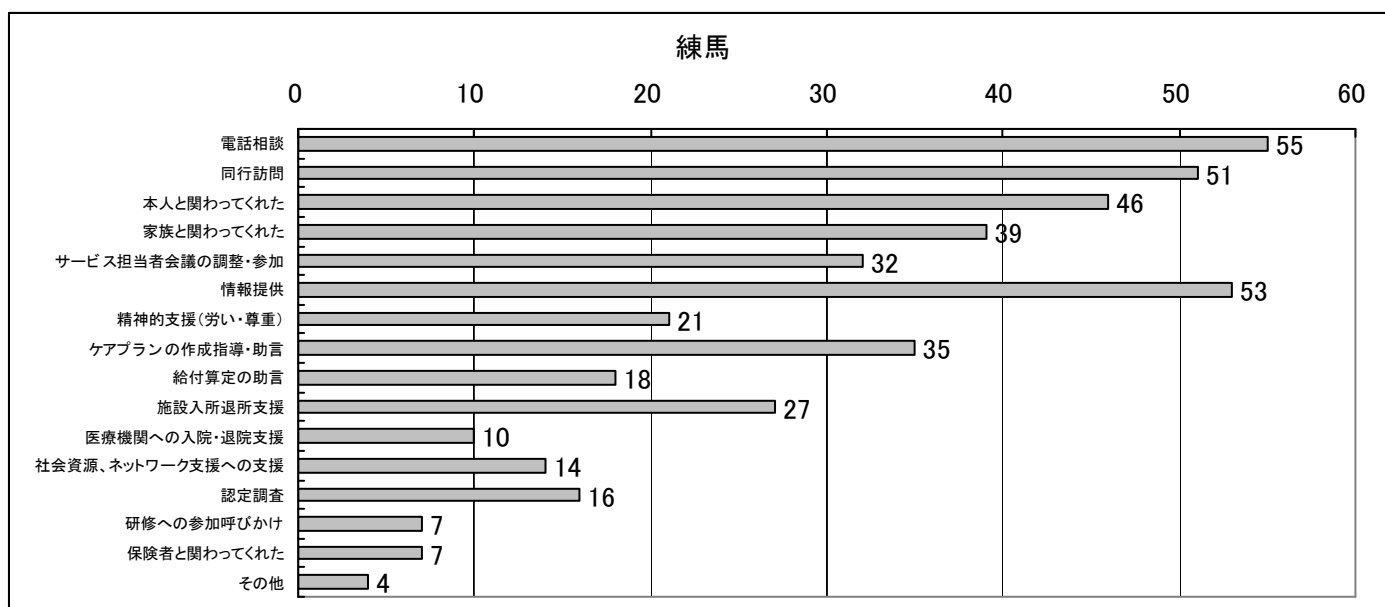
その他、相談した内容

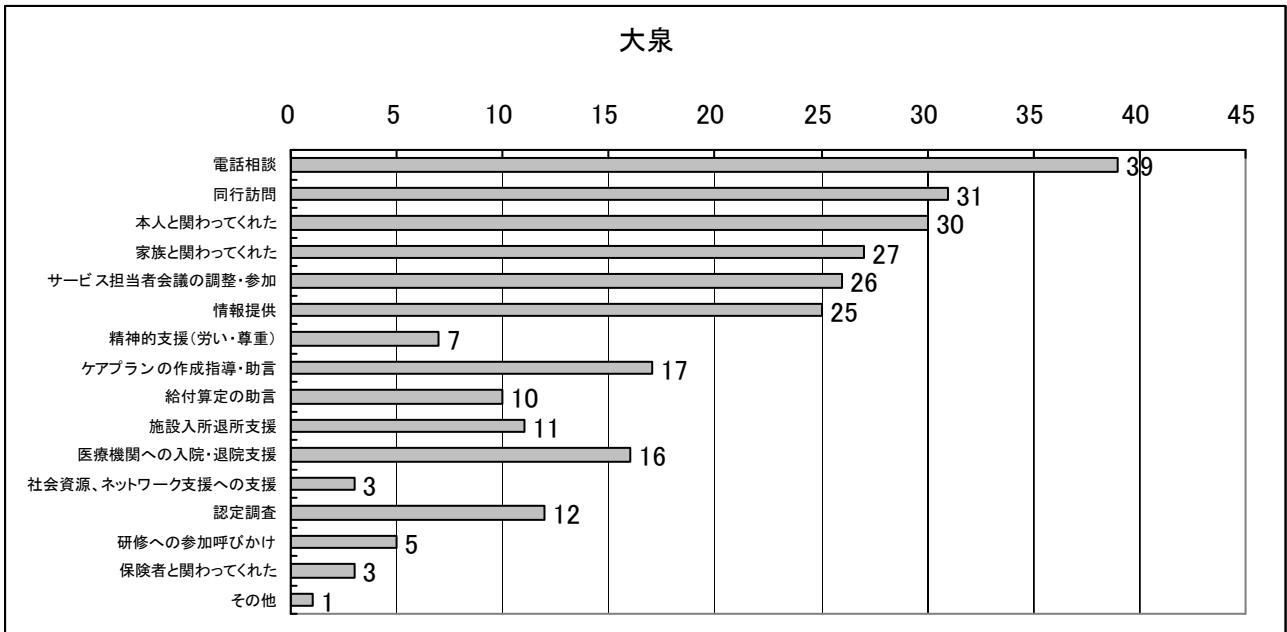
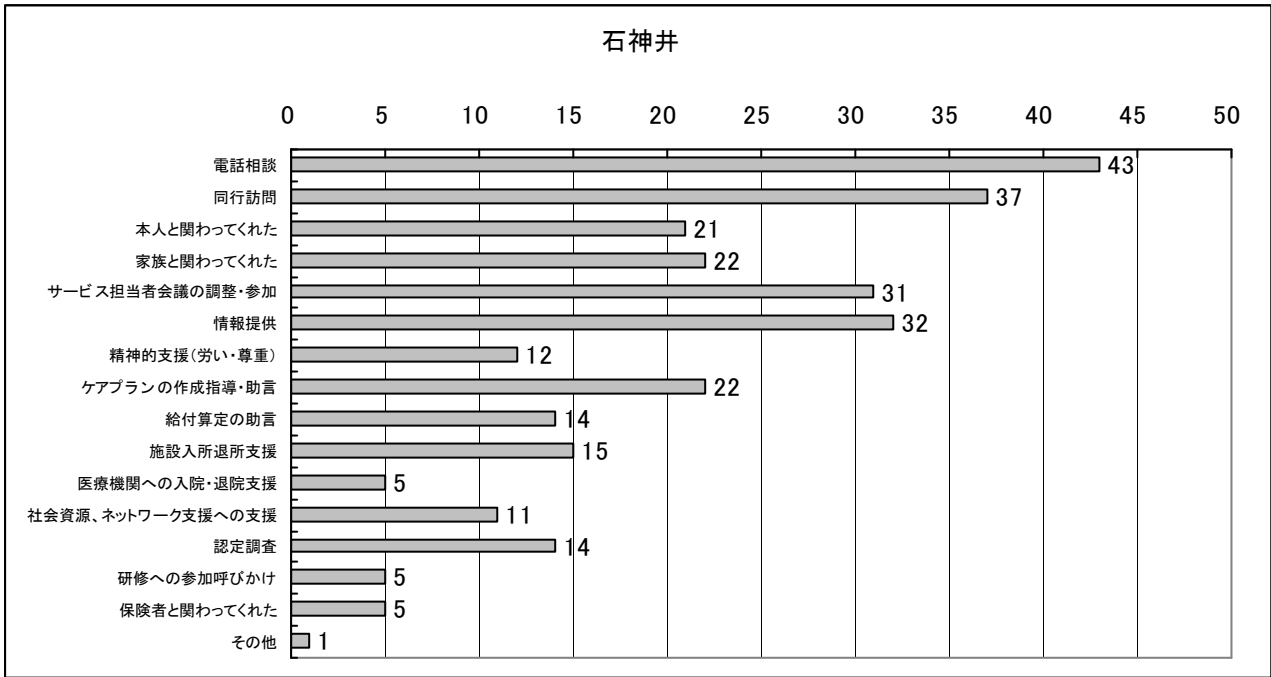
- ◎練馬
 - 悪質ヘルパーについて（相談先：本所）
 - ターミナルの為の新規認定調査（相談先：本所）
 - 生活保護申請について（相談先：本所）
- ◎光が丘
 - 利用者紹介（相談先：本所・支所）
 - DVや虐待など（相談先：本所）
- ◎石神井
 - 要支援者の認定遅れの相談（相談先：本所）
 - 行方不明者に対する行政への支援依頼（相談先：本所）
 - 独自の持論を持ち、他の意見はきかない方について（相談先：本所）

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%）





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

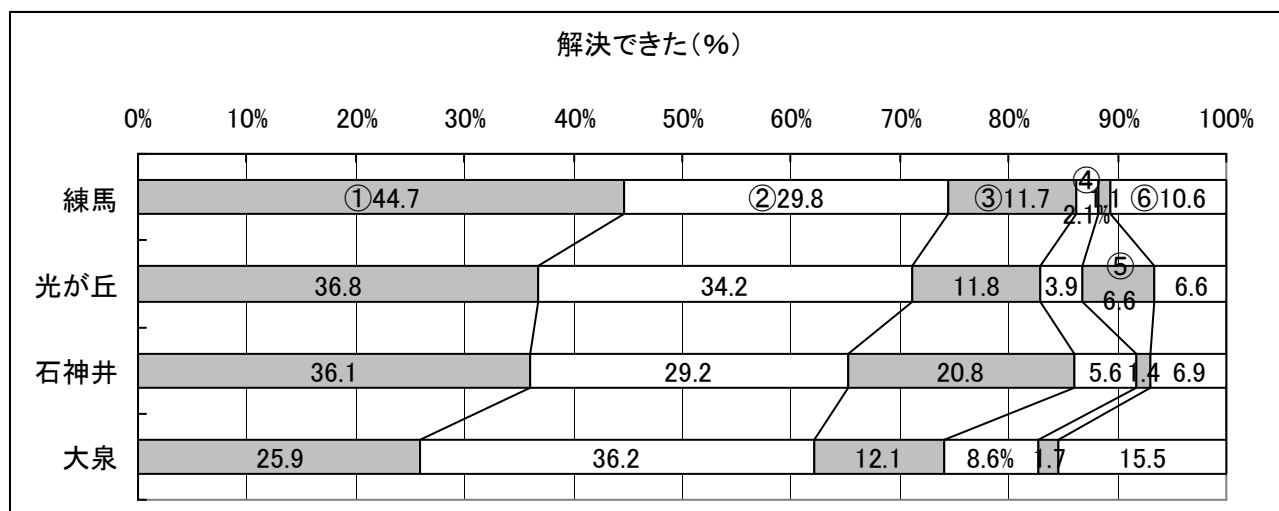
	① はい	② どちらか という「はい」	③ いえ ない	④ どちらか という「いいえ」	⑤ いいえ	無 記入
① 解決できた	111 (36.9%)	96 (31.9%)	42 (14%)	14 (4.7%)	8 (2.7%)	30 (10%)
② 解決できなかったが方向性が確認できた	75 (24.9%)	114 (37.9%)	25 (8.3%)	8 (2.7%)	6 (2%)	73 (24.3%)
③ すぐに対応してくれた	159 (52.8%)	80 (26.6%)	17 (5.6%)	7 (2.3%)	5 (1.7%)	33 (11%)
④ 関係機関との連携ができた	74 (24.6%)	72 (23.9%)	47 (15.6%)	5 (1.7%)	6 (2%)	97 (32.2%)
⑤ 精神的に楽になった	119 (39.5%)	87 (28.9%)	23 (7.6%)	7 (2.3%)	10 (3.3%)	55 (18.3%)
⑥ 本人、家族との調整ができた	67 (22.3%)	86 (28.6%)	49 (16.3%)	12 (4%)	10 (3.3%)	77 (25.6%)
⑦ 知識、情報を得ることができた	118 (39.2%)	90 (29.9%)	19 (6.3%)	6 (2%)	7 (2.3%)	61 (20.3%)
⑧ 利用者支援、対応の確認ができた	89 (29.6%)	81 (26.9%)	35 (11.6%)	7 (2.3%)	9 (3%)	80 (26.6%)
⑨ 全体的にアドバイス、指導を受けた	96 (31.9%)	90 (29.9%)	39 (13%)	9 (3%)	8 (2.7%)	59 (19.6%)
⑩ 相談して役に立った	140 (46.5%)	95 (31.6%)	26 (8.6%)	7 (2.3%)	5 (1.7%)	28 (9.3%)

(※グラフ中 ①：はい・②：どちらかという「はい」・③：どちらともいえない

④：どちらかという「いいえ」・⑤：いいえ ⑥：無回答)

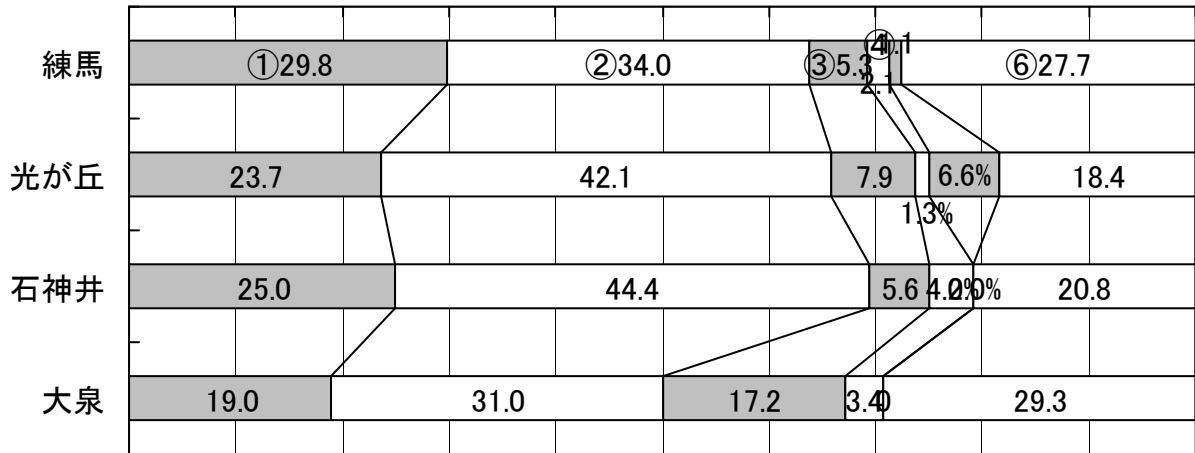
回答の母数 練馬…94名 光が丘…76名 石神井…72名 大泉…58人

合計…300名



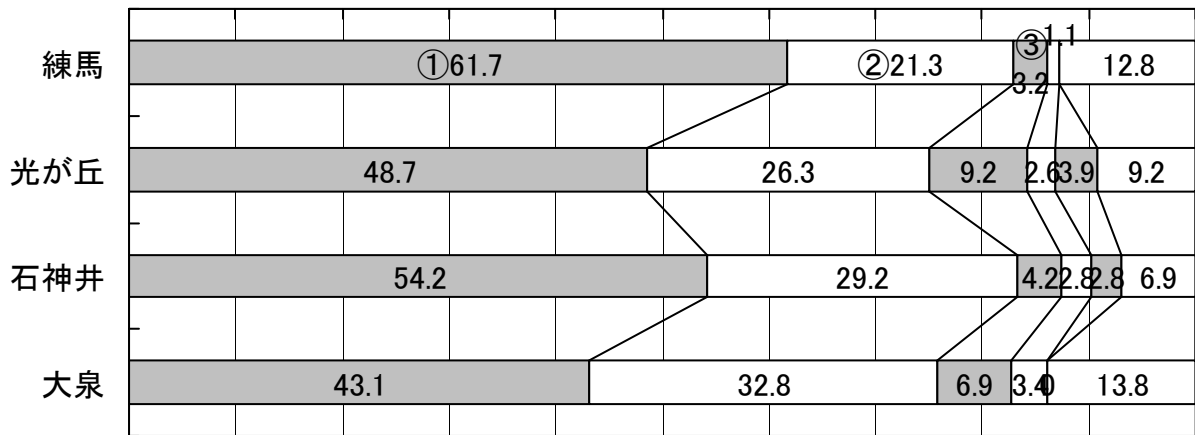
方向性が確認できた(%)

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



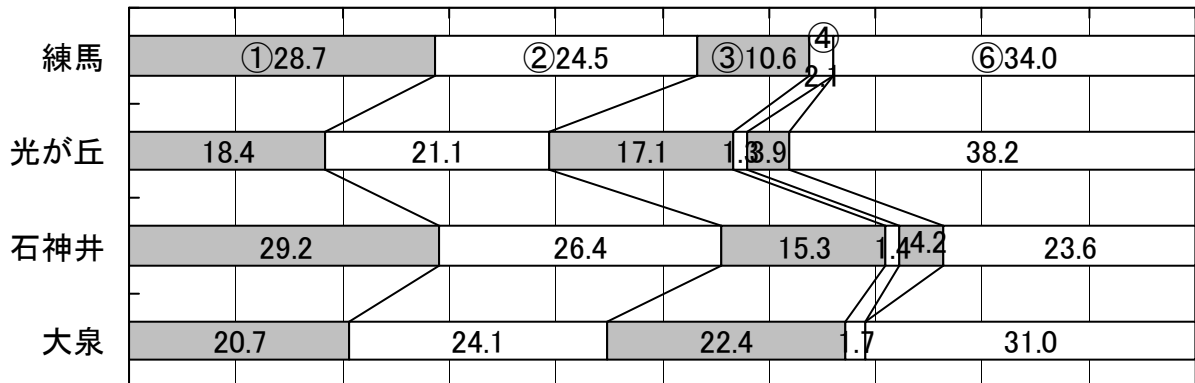
すぐに対応してくれた(%)

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



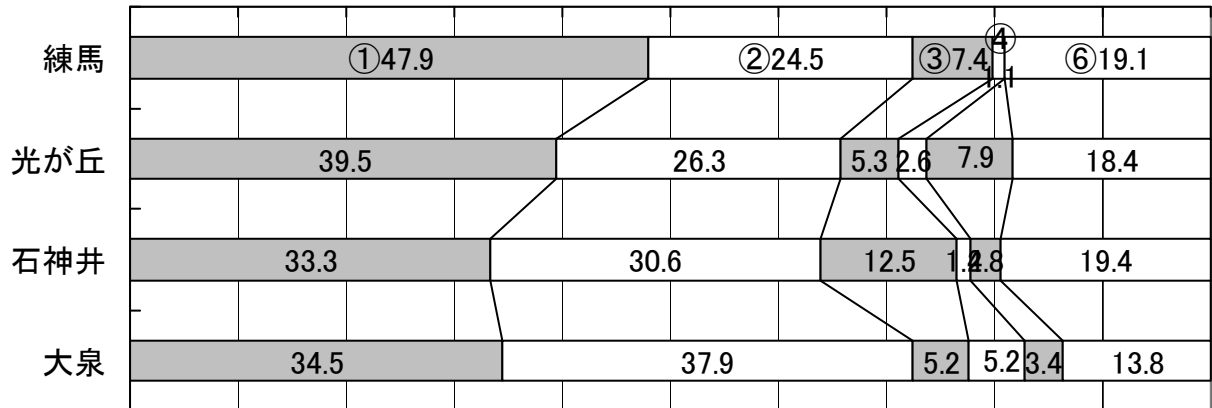
関係機関との連携ができた(%)

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



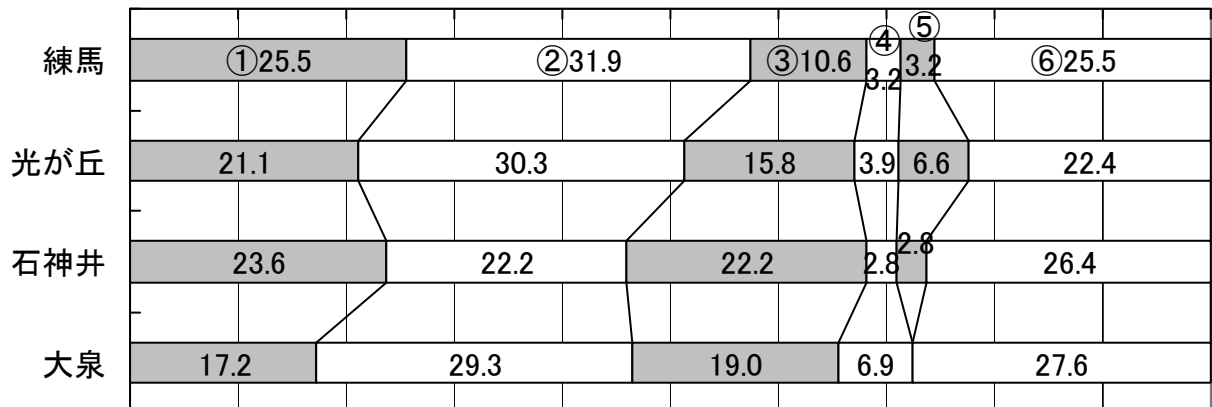
精神的に楽になった(%)

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



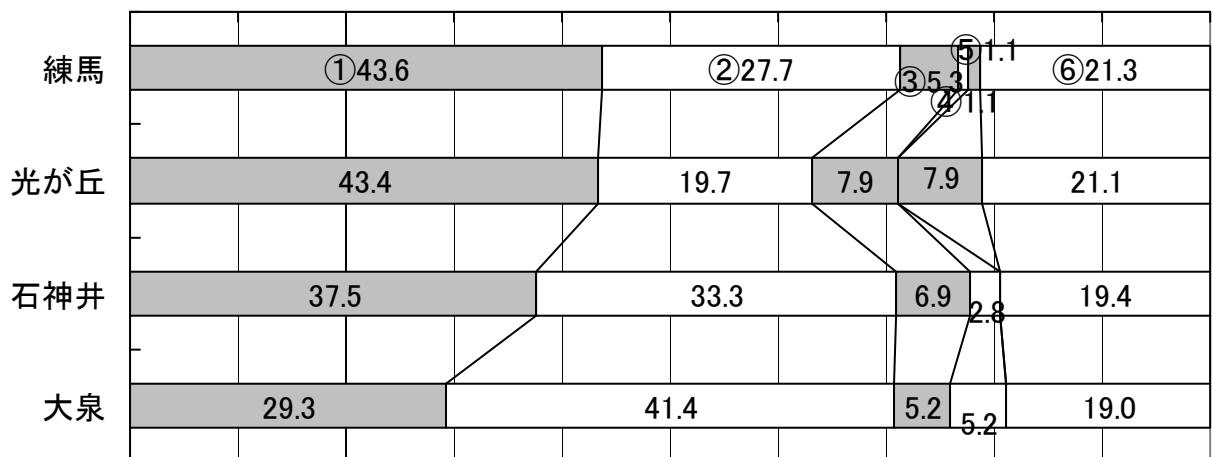
家族。本人と調整ができた(%)

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

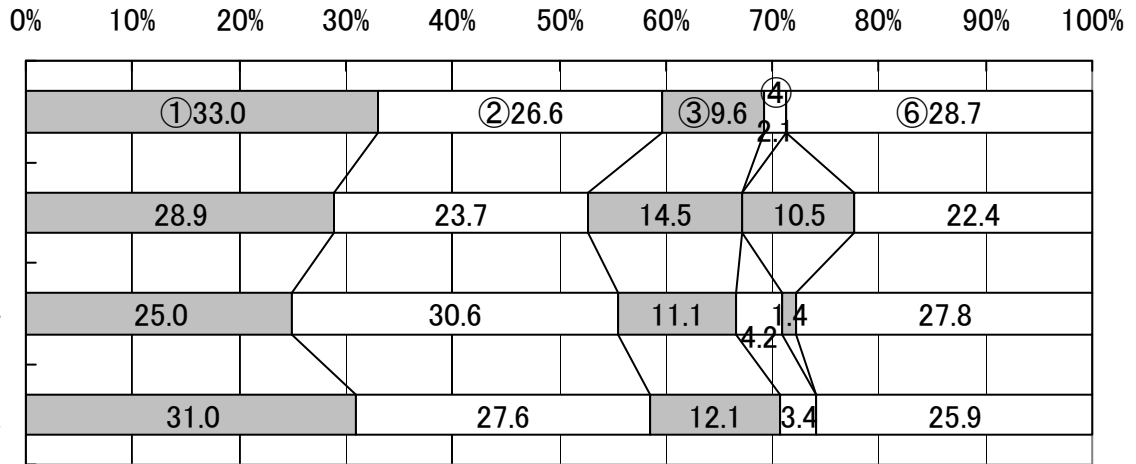


知識・情報を得ることができた(%)

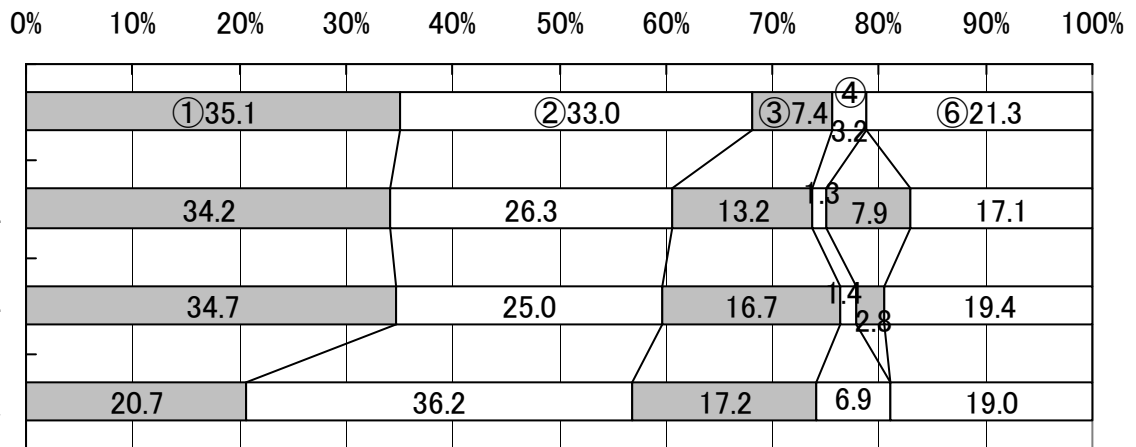
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



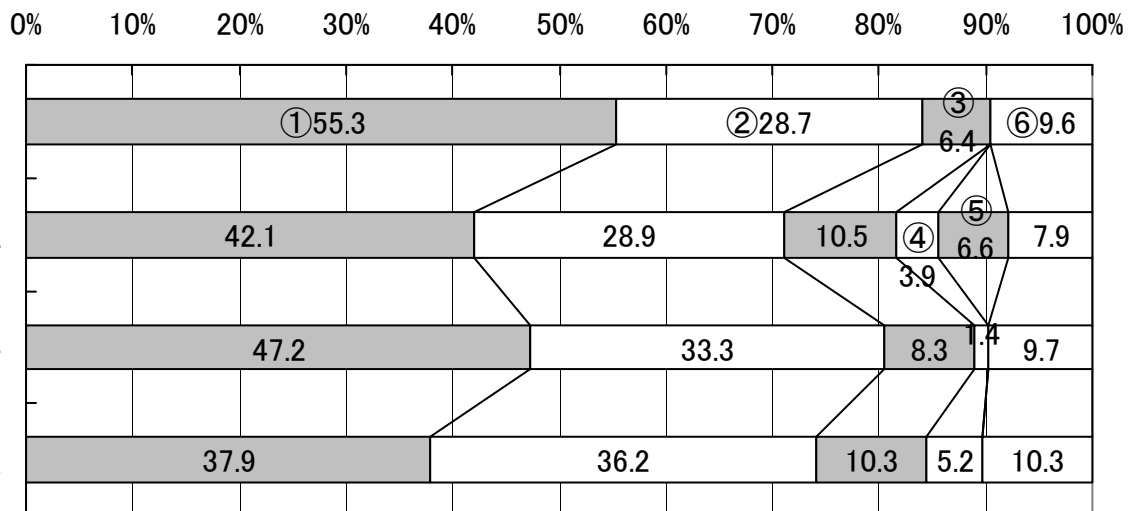
利用者支援、対応の確認ができた(%)



全体的にアドバイス、指導を受けた(%)



相談して役に立った(%)

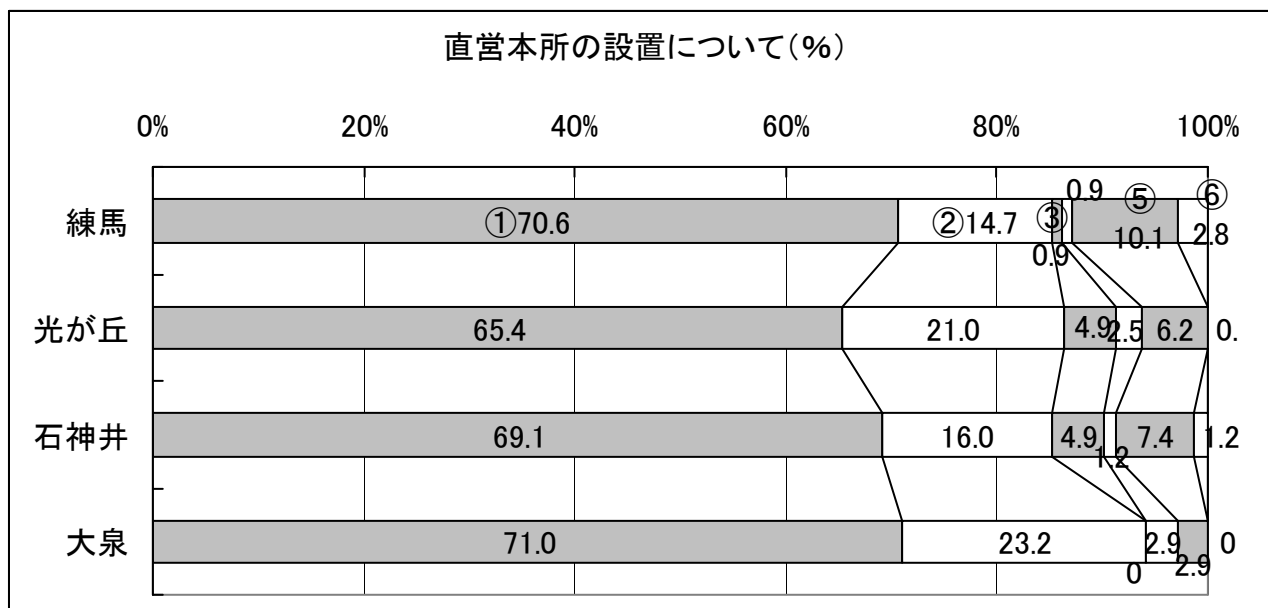


問7 練馬区の高齢者相談センターには、行政直営で公的責任を担う立場から支援する「本所」と地域の身近な相談機関として支援する「支所」があります。本所と支所についてお尋ねします
 (問7のグラフ中の母数は 練馬：109人 光が丘：81人 石神井：81人 大泉：69人)

* 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%)
- ⑥ 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

◎練馬

①よいと思う理由

- ・ 給付や利用者個別についての相談・解決できるので
- ・ 今の本所・支所の形が定着してきたと考えている。
- ・ 問4-23すぐに対応してくれた
- ・ 直接相談しやすいから
- ・ 精神的に助言を頂き思いが話せる。
- ・ 行政としての判断を示すができる (できない部分もある)

- ・区役所内の他の課との連絡・連携がスムーズに行なわれる事で早く問題が解決できる。
- ・責任もって対応してくれる
- ・本所の方が相談しやすい。
- ・信頼できる
- ・申請などの手続きも早い事もあり全て一ヶ所で済んでしまう点が便利。社会福祉士の方の対応が早く担会に快く出席して下さり頼りになります。
- ・統括的、専門的な機関があり心強い。
- ・行政の立場としての確認がとれる。色々な相談に対応してもらっている。
- ・行政とつながっている為パイプとしての役割でたよりになる。相談しやすい。
- ・支所に相談していますが、本所があるので心強い。
- ・公的な部所との連携が取りやすく、処理流れがスムーズに行く。
- ・他の行政部所との調整を取ってくれる
- ・相談セミナーでのさまざまな対応の仕方をおしえてもらい参考にする。
- ・区役所内なので利便性が良い
- ・ケアマネジャーではできない、行政でしかできない対応がある場合に、なかに入ってもらったり、調整してもらえたため。中途半端でなく、最後までかかわってくれた。
- ・相談者も区の管轄だと安心するので。
- ・情報が集中しているのですぐに対応が考えられる。現時点でアドバイスがいただければ。
- ・情報が集まっていると思うので対応が可能となる。
- ・公正中立の立場でないと相談できない。公正中立を担保するには行政が担うべき。
- ・地域の変更がない。総合的な相談が出来る。
- ・相談に対しての答えがより信頼できた
- ・すぐ近くに本所があり、何かあった時には相談に行けるという安心感があります。
- ・行政直営なので、セカンドオピニオンをしなくてすむ。
- ・相談窓口はあることで、安心して仕事ができます。
- ・書類提出か認定情報等の申請で、度々行くので寄りやすい
- ・悪いと思うことが特にないので

②どちらかというといえと思う理由

- ・すばやい判断ができる。
- ・本所にわざわざ行っているお客様を担当支所に行くように言わずに、本所で対応可能なら管轄が違っても対応してほしい。たまにお客様のたらい回しと思われる事あり。

③どちらかというといえない理由

- ・本所と支所の役割がよくわからない。同じ区役所の中にあるので、場所も一緒にして連携をとりや

すくしてほしい。

④よいと思わない理由

- ・相談できる窓口を一本に絞った方が良いと思います。

⑤分からない理由

- ・区役所支所が担当。同じ場所に本所と支所があつて違いが不明。
- ・本所と支所の後割があまりよくわかっていない。
- ・実感出来ない
- ・新人なので、まだ良くわからない事ばかりです
- ・何をしているところか、どんな人がいるのかよくわからない
- ・練馬での仕事時間が短く判断できない

◎光が丘

①よいと思う理由

- ・公の立場で公平に対応してもらえと思う
- ・外部からの相談を受ける体制が整っており、対応して下さる職員さんもその心積もりで対応している。
- ・行政と直結しているため
- ・行政とシームレスは強みであります。
- ・行政直営であるから対応がしっかりしていると思う。
- ・公的にかかわっていることはよいことだと思います。
- ・保険者としての意見が聞けるのは良いと思う。
- ・練馬区内の地域差に配慮されていると思う
- ・何かあったとき安心できる
- ・行政直営の点で利用者の信頼等がよい
- ・行政権限をもつ相談先が必要である。
- ・支所に対応してもらっても十分な解答が得られなかった場合
- ・責任主体が明確であり、虐待での保護等の場合に強い背景も必要となることから。
- ・支所の対応が思わしくない。本所の対応により、とても助かっている。
- ・行政が動かないと高齢利用者が信用しないことがある。民間ケアマネの限界があります。
- ・区としての対応が直接求められるから。
- ・安心感つよい上、対応についてもとても機能的である。
- ・支所に問い合わせ相談するよりも、直にできるので時間的に効率がよい。
- ・疑問点に関し、最新の的確な情報が得られる。
- ・行政の考えや方針を別な角度の意見としてきける。
- ・話をしに行く場所、相談場所として必要
- ・直営であるという安心感。そして、事業者の立場と近いし、保険者への対応など頼れる存在である。

- ・支所に相談できないとき、本所に相談できる
- ・毎回本所に相談している。高齢者支援係、保護担当の方との連携をとってもらい、本当に助かっている。

・相談した結果よく対応して頂いたため

②どちらかというよよいと思う理由

- ・やはり支所より本所に相談してしまう
- ・本所と支所の違いははっきりわからないが窓口として相談しやすいため。
- ・それぞれの職員の質や意識の違いがあるため、判断しにくい。
- ・電話での確認が出来る
- ・職員の人たちが熱心に仕事をしていると思う。
- ・主任ケアマネが一人で対応しており、時間がかかるし、相談しても忘れられてしまうことが多い

③どちらかというよよいと思わない理由

- ・行政の機関であればもうすこし質の高い職員を配置してほしい
- ・行政の仕事は行政が責任を持って対応すべき。かたよった福祉の仕事しか知識のない人が手先となって重大なことを決めるべきではない。
- ・委託するなら練馬事業団にかたよってほしくない。民官にまかせるべき。半官半民は反対。
- ・機能していない
- ・窓口の対応が悪い

④よよいと思わない理由

- ・口先では頼もしいことを言っていたが、実際にはほとんど何も動いてなく、それが2度3度あった為、不信感が残っている。しかも地位のある人であった。
- ・主任ケアマネなのに何の役にも立たなかった

⑤分からない理由

- ・あまり動いてくれない。忙しいのかな…？

◎石神井

①よよいと思う理由

- ・色々な分野の精通した人が本所には揃っていると思う
- ・よよいと思う。メンバーにもよるが
- ・CMの仕事を支援してくれるために必要。力を持っている本所があることが必要。
- ・相談する時、行政直営ということで言いやすい
- ・担当職員に何度か相談していて、対応して下さっているから。
- ・対応早く助かる
- ・支所に相談してもわからなことがある。
- ・行政にしか出来ない事を色々行ってもらえる。特権もあると思う。
- ・ケアマネの知識も広くなり、困難事例の場合は必要プランを取りこんでいる。それでも深刻な状態

を相談したい場合が多いのでより専門的な対応を期待している。

- ・ 困難事例の相談にのってもらえる
- ・ 区役所まで行かなければならないことでも、近くに行けば済むので、時間の短縮になる。地域のことを理解してくれているので、話が早く通じる。
- ・ 主任ケアマネの存在と対応の早さ、確実さ
- ・ 身近に相談する機関があるのは心強い。
- ・ 公的な相談窓口の必要性を感じる為
- ・ 相談できる窓口は多い方が良いと思う。
- ・ 相談窓口として身近なこと
- ・ 身の危険を感じる場合や行政が関わってほしい虐待などが起きた時に頼れる。
- ・ 行政とつながっているので安心できる。
- ・ 本所と支所の役割が分担され、本所は最後の砦として重要と思判
- ・ 相談する窓口があり、安心感がある。
- ・ 区の包括の方が信頼性がある。支所の方は力量にまだ達していない感じがする。
- ・ 行政としての相談機関があるのは必要だ。民間は弱い。
- ・ わからない時、迷った時、とても助かります。

②どちらかというよりよいと思う理由

- ・ 認々夫婦で身寄りのない場合等の相談は特に心強い
- ・ 行政直営ということもあり身近に相談しやすいのではと思う。

③どちらかというよりよいと思わない理由

- ・ なんだかよくわからないが、責任や行動力のある職員が少ない。
- ・ 介護保険課の役人との差が判然としない。

④よいと思わない理由

- ・ 相談しても力になってもらえない。

⑤分からない理由

- ・ 行政直営でないと赤字になるのでは。あと、平等に事業所と関わってほしいので。
- ・ 本所と支所の役割があいまい

◎大泉

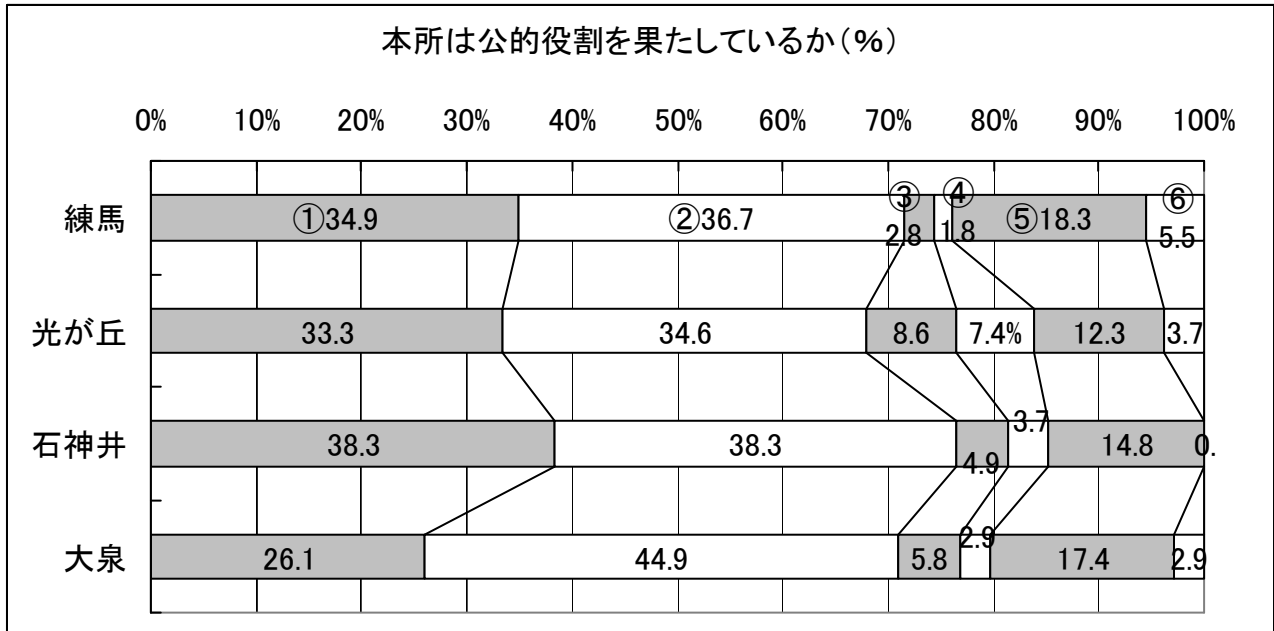
①よいと思う理由

- ・ 近いところにあるから
- ・ 民間の事業所とは違い区から来てかかわっていると安心する高齢者もいる
- ・ 今までの案件についてほぼ全て解決に導って下さったから。
- ・ ケアマネジャーの相談機関としても必要だと思う
- ・ 支所は業務委託されているので行政等に要望がある場合等、行政直営の本所と連携が取れていれば困難事例が容易になると感じている。
- ・ 事業所内で迷った時は直に相談出来る。

- ・自分では見えない所の指摘あり。視野が広がった。
- ・行政という所で安心できる。
- ・ケースによっては強制介入しなければならない場合があるので直営は直営として意義はあると思う。
- ・本所は公的な立場で様々な情報を持っており、判断だけでなく責任もかねそなえた対応が可能
- ・公的立場を担う立場から問4の②⑧⑨⑩⑬⑰が最小限の理由
- ・当社は他区にも事業者があり、所長会などで各区の包括について話合う時に委託の包括は役に立たないと常に話ができているから
- ・包括支援センターとして、主任ケアマネとして、地域とケアマネ支援の役割ができていると思う。
- ・解決できなくても方向性が確認できれば十分参考になります。
- ・業務内容が別の方が地域の方も分かりやすいし、私たちにとっても良い。
- ・行政直営だから相談内容によって本所と支所どちらがいいか決められる。
- ・保険者と直結している
- ・支所との差別化となるので、内容によって相談を分けやすいのでは。
- ・公の立場として、客観的な意見を求めやすい。
- ・相談しやすいし、給付の事、金銭面でも助言、支援等してくれる
- ・責任の所在がはっきりしている
- ・他の自治体では社会福祉法人への委託（場合によっては株式会社）が多いので公正中立性にかけることが多いので非常に好ましいと思います。
- ・責任をもって情報提供してくれた。同行訪問してくれた
- ・主任ケアマネジャー・社会福祉士・保健師他職員の方が連携をとって、適切に対応していただける体制が整っている。
- ②どちらかというといよと思う理由
- ・身近なところに支所があり本所は遠い存在のように思われる。しかし生活保護者等の問題については福祉事務所との連携や同行してもらったこともあり設置については必要と思われる。
- ・行政でない支援があり、それが支所（民間）だけでは支援できないため。その部分で本所・支所が役割分担して支援してくれると心強い。
- ・行政に直につながるといふ安心感がある
- ④よいと思わない理由
- ・連携が難しい。支所と本所をどう使い分けたいのかわからない。本所の位置付けが不明確。
- ⑤分からない理由
- ・関わる機会がないので
- ・かかわったことがないのでよくわからない

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 どちらかというとは果たしていると思う (130 :38.1%)
- ③ どちらかというとは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%)
- ⑥ 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

◎練馬

①果たしていると思う理由

- ・困っているケース等、本当に親身になって対応して下さいます。本当に背中が軽くなります。
- ・公務員だから。特に練馬の本所は頼りになる。他の地域のケアマネからの情報で他の地域の本所は一緒に動いてくれないとのこと。練馬は一緒に動いてくれる。
- ・少なくともCMに対しては適切に対応していただいている
- ・行政直という安心感がある。
- ・対処出来ない対応。問題点等助言がいただける。
- ・適切なアドバイスを従来よりいただけている
- ・親切、丁寧な対応をして下さる事はもとより、仕事が迅速でありがたいです。
- ・現場と行政とを結びつけるための重要な役割を果たしていると思います。
- ・対応が早く、緊急時策も処理が早く行える。
- ・困難ケースは、一緒に支所や担当ケアマネジャーと訪問している。
- ・行政という立場で、責任をもって、いつも対応してくれている。
- ・但し解決につながることはむずかしい。情報を得てケアマネが動くことは変わらない。

- ・ 困難事例の相談等に積極的に関わって頂ける。
- ・ 適切な助言、方向性の指示なので、相談事例すべて解決し満足できた

②どちらかというとながしているという理由

- ・ 直轄なので
- ・ 対応してくれる人によって回答が違ふ。東京都と違ふ時あり判断に迷う。
- ・ 本所の詳細の動きは周知されていない。支所の方が果たしていると感じていれば、そうなのだと思う。
- ・ 本所のみでは判断できないこともある
- ・ はっきりと判断できず給付係へ相談する。
- ・ 事務的に処理することがある。
- ・ 担当して下さる方によって、安心感をもって相談出来る方とそうでない方がいる。
- ・ あまり関わりがないが果たしていると思う（他の人の話を聞いていると）
- ・ あまり認識していないが今後確認していきます。
- ・ 広範囲な役割に対し、人員が不足ではないかと思っている。
- ・ 区役所の各部所と連携があると思うので②を選択した。
- ・ 法律にのっとったアドバイスがもらえます。

③どちらかというとながしていると思わない理由

- ・ 本所は総合的に CM のサポートをしてほしい。（情報提供、事例検討）

④果たしていると思わない理由

- ・ 待っているばかりでなくケアマネの意識や知識を向上させることができるように今まで相談を受けたケアマネが業務をしていく上での Q&A 集を発行してダウンロードできるようにするとか。土曜日に無料の勉強会を開くとか。インターネット上でケアマネの業務を行う上で必要な知識を公開して更新していくとかしてケアマネを助けてください。利用者さんを助けるために！ネット上で質問できるようにしてほしいです。

⑤分からない理由

- ・ 疑問、相談は担当支所に連絡しているので、本所の具体的な業務内容がわからない。
- ・ 一度も相談することがなかった
- ・ まだ相談したことがない。

◎光が丘

①果たしているという理由

- ・ 福祉の隣接領域に対する即応力が高く、区民の生活にとっても必要であります。またネットワークの結節としてすでに公的な機能を有しています。
- ・ 公務員だと思うから。
- ・ 親身に応じてくれる
- ・ 本所がある事により問題解決がスムーズにである。
- ・ 在宅、施設の担当区分が明確

- ・支所は行きにくい。所在の環境が公的な雰囲気欠けている。施設の窓口を通して訪問相談をするような形なので、その施設の直営のものと思われるような感じがする。

- ・本所が入ると家族の受け取り方も変わる

- ・どんな相談にも対応していただいている。

②どちらかというと果たしていると思う理由

- ・公的責任を明確に定義しないと答えにくいです

- ・適確な情報提供してくれる

- ・外部からの相談を受ける体制が整っており、対応して下さる職員さんもその心積もりで対応している。

- ・信頼して相談出来るから。

- ・対応の人材にバラつきがある。

- ・相談内容を基に保険者へ提案してくれていると思う。

- ・相談にのってくれるが、人によっては相談にならない人が窓口に出てくることがある。

- ・できれば①にチェックしたいところですが、所によって対応に差があるため②としました。

- ・独居・認知症等ますます増えるニーズに対して対応できる。

- ・相談した事に対して、直接対応がすぐに行われなくとも、何度か相談することで、自社事業所だけの責任を問われないので。

- ・ごくまれに、対応する人によって情報が違うことがある。

- ・ときどき行政との意見相違あると感じるので。

- ・本所から指針等、発信していくから

- ・支所で解決しないことを相談できる

- ・様々な案件がある中で、一定の選別が必要かと思います。本所から支所に対応が変わった場合のフォロー体制、報告体制が明確になっていればよいと思います。

③どちらかというと果たしていると思わない理由

- ・あまり親切でない

- ・対応はしてもらえるが直接的な支援が少ない。

④果たしていると思わない理由

- ・書類、法令は異常なまでに守っているとは思いますが包括支援センターとしての多方面からの必要な支援がなされているかという点他自治体に比べかたよっているような気がする。包括の仕事をしてほしい。

- ・支所の対応が十分と評価しているのか。問題の解決が十分に得られない。

- ・困難事例の相談をしても結局、本人・家族がいいと言っているで止まってしまい時間のムダ！！

- ・緊急性があっても、訪問せず話を聞くだけが多く、支所が関わる形になる。

⑤分からない理由

- ・本所とかかわったことがないので

- ・本所とあまり接触がないのでよくわからない。

◎石神井

①果たしていると思う理由

- ・相談に対してすぐ動いてもらえる。
- ・区で生活を送って行く上で、相談事などの最後の砦だと思う。
- ・相談すると必ず何かの結論は出るので役割を果たしていると思います。H18以前は「ケアマネさんの判断でお任せします。」と言い切られていました。
- ・介護予防サービス、地域支援事業をしっかりと担っている。
- ・情報のネットワークがつかれる
- ・適切なアドバイスや、情報が豊富で助かります。
- ・どんな質問でもすぐ対応してくれる。
- ・自分より多く経験のある主任介護支援専門員の判断など迷った時には相談している。
- ・公的な機関と思っているので役割は果たしていると感じています。
- ・様々な問題を一手に行うことは、大変と思われる中、公的介入ができる部署であることは明確化している。

②どちらかというとは果たしていると思う理由

- ・公的責任というとはわかりません。例えば本所に相談した結果、区の中で介護保険課と連携がとられ、制度の改善につながるのかそういうことがあれば公的と言ってもよいと思いますが。個人的に相談窓口としては満足しています。
- ・当りはずれがある。
- ・形式的には果たしているんだと思う。
- ・アドバイスは頂けるも仕事が多く同行はして頂けないから
- ・継続的に関わっているケースはないが、こちらからのアクションを受けとめてもらえると思うため。
- ・個人的にはあまり期待することはないが周囲の方々からみれば近くにあるため安心されているのではと思う。
- ・相談にのってくれる
- ・職員によって差がある。

③どちらかというとは果たしていると思わない理由

④果たしていると思わない理由

- ・プランの相談に対して法的な考え方をしっかり伝えてほしい。個人的意見だけ言われても法的な部分の解決に合わないことがある。特に①同居家族の家事支援の考え方が不明。②家事協働を身体介護としての考え方も不明。
- ・利用者側で、事業者が全て悪い。

⑤分からない理由

- ・公的責任とは具体的に何か分からない。
- ・利用していないので
- ・今の所限られた内容の相談しかしていないから。本所でも場所によって対応に差があると思われる。

◎大泉

①果たしていると思う理由

- ・公平に接してくれた
- ・事務的なかわりではなく。一緒に働いて活動して下さる。
- ・ケアマネジャー業務以外の面について補ってもらえる。困難事例などの対応など一緒に動いてくれる。
- ・事業所で担当している困難事例等を支所に相談し支所の担当者が本所につなげて相談にのっていただいた事例があり役割分担ができていると感じた。
- ・入院、緊急性のある利用者の対応は公的責任を担うため、とても助けられている。対応がきちんとできるので安心して相談できる。
- ・生保申請等も対応してくれる
- ・公正中立であり利用者のことを第一に考えている点が良い。他の自治体などでは第一が所属法人の利益になりがちである。
- ・民間事業所の限界・現状を理解し、支援してくれている。

②どちらかというとならしていると思う理由

- ・人によって違う所が残念。
- ・業務量多く対応しきれないこともあると思いますが一生懸命やろうとしている姿勢は伝わります。
- ・もう少しふみ込んだ介入を希望します。本所でも対応は人によると感じる事があり、相談も指名で行ないます。
- ・所在地の本所に関しては果たしている方だと思う。一緒に考えてもらったり、また介護保険法令にきちんと即して（灰色の部分に関して）位置づけ、方向性が相談することでみえてくると思う。
- ・困った時には相談にのってくれて方向性を示してくれるので（人によって違いはあるが・・・）
- ・よく関わってくれる本所と関わりのうすい本所とある。
- ・知識やアドバイスが公正だと感じる
- ・多様なニーズにすべて対応するのは難しい
- ・問題の解決に必要なほう制度を示し実践している。教育の役割もになっている。
- ・職員数等によりすぐに対応して頂けないこともある

③どちらかというとならしていると思わない理由

- ・最終的には事業所が担うのではないかと不安になることがある。
- ・知識が足りない。行動力がない。

④果たしていると思わない理由

- ・公的責任を担う役割を持たせるのであれば配置人数を増やして十分に対応できるだけの体制を作る必要があると思う。

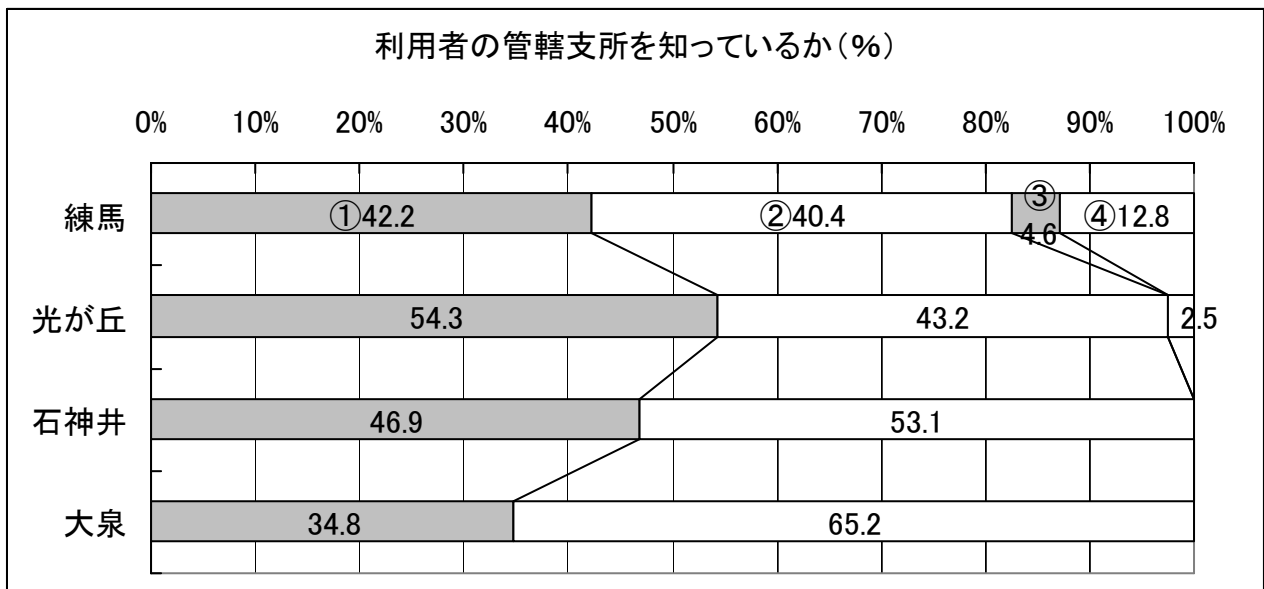
⑤分からない理由

- ・公的責任が問われるような相談例がない。
- ・公的責任を担うケースにあたっていない。
- ・かかわったことがないのでわからない

* 支所についてお尋ねします

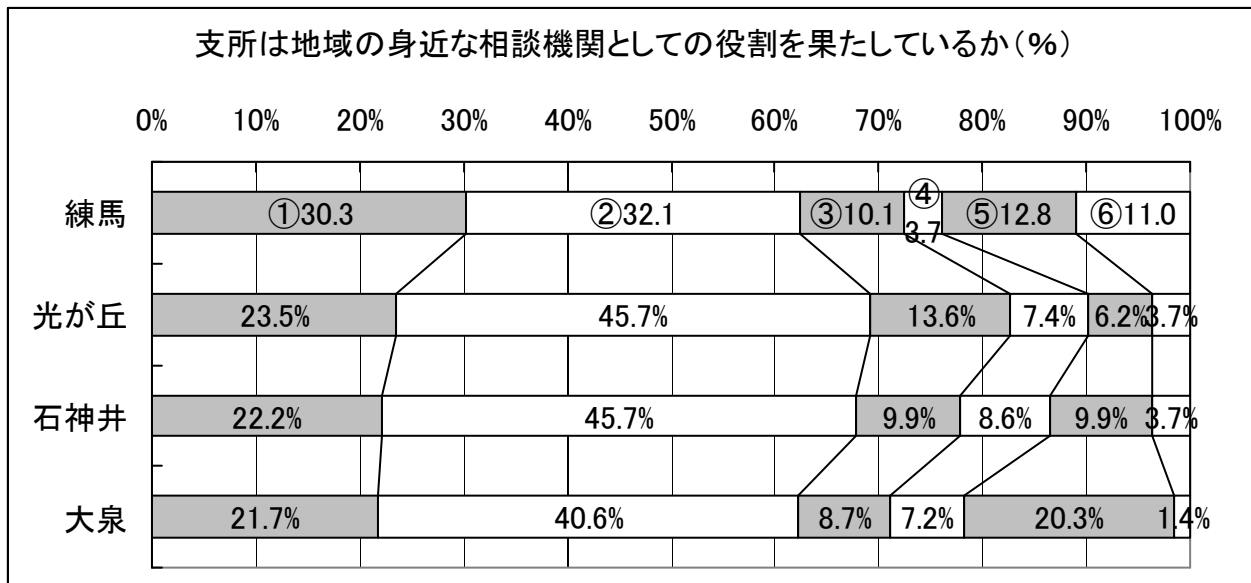
3) 担当している各々の利用者の地域の支所名を知っていますか

- 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%)
- ④ 無記入 (16 :4.7%)



4) 支所は地域の身近な相談機関としての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%)
- ⑥ 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

◎練馬

①果たしていると思う理由

- ・ その地域でのボランティアなど活動の中心になっている気がします。
- ・ 支所に対しても近隣であるのでCase by Caseで相談している
- ・ 近隣にある点
- ・ すぐに相談にのってくれる
- ・ 地域に身近、地域情報あり、情報提供・提案が早い。その後も気にかけてくれる。
- ・ 相談し、解決に手を貸してもらえた。
- ・ 「何か困ったことがあれば支所に相談できる」というより所になっている。丁寧に相談にのってくれる。
- ・ 本所との連携がとれていて、手続きが早いと思いました。
- ・ 本人や地域の相談にこたえてくれている
- ・ 相談すると丁寧に対応してくれます。
- ・ 地域の利用者に対して、個別に関わってもらえる。
- ・ 担当ケアマネが利用し情報が入るため
- ・ 地域情報がいただけ、つなげていただける等援助していただければ。

- ・対応が早かった。
- ・近くなので、すぐ対応して貰える
- ・近くの方々の相談窓口になっていると思います。
- ・頻繁に相談させていただいて、助かっているので

②どちらかというとならしている理由

- ・地域ごとに分けし問題が発生した時、身近な地域のこととして相談にのってもらえるので。
- ・相談できる場所として心強い
- ・相談に来ると対応ができるが、積極的な関わりはどこまでできるのか。
- ・ミニ地域ケア会議の実施している点
- ・担当の方の質がバラバラである為
- ・相談機関にはなっているが、同法人内に居宅介護支援事業所が設置されていることに疑問を感じる。不公平な感じがしてしまう。
- ・地域の困難ケースを居宅に紹介している
- ・相談にのっていただけなので。
- ・忙しいと思うが相談には、しっかりのってくれるので。
- ・支所の方が近いという認識くらい。
- ・すぐ相談にのってくれた
- ・地域の身近な相談機関という割には、地域分けが納得できない所もある。以前の場所より遠くなり、相談に行きにくくなった支所もある。
- ・事業所と利用者の管轄が違う場合の相談先で対応が違う。

③どちらかというとならしていると思わない理由

- ・私の地域では本所・支所が近いため、どちらにも相談できるため違いがあまりない
- ・要介護の利用者プランは持てないから・・・との理由でどうしても他人事のように。困難ケースを実際に担当してほしい。
- ・担当者によりけり
- ・本所に相談する。支所の方は高圧的に感じられることがある。
- ・本所で対応が済んでしまう
- ・支所の地域とケアマネジャーの担当区域が違うときに、「その地域は地域外」と対応してくれないことがあったため。
- ・力不足である。

④果たしていると思わない理由

- ・生活困難なケースは結局居宅まかせになっている。支所は簡単な予防ケースしか持っていない。支所は公的な立場ではなく、最終的には本所に相談した方が早い。
- ・支所が忙しすぎる
- ・当該支所の一人の職員が高飛車・高圧的。とても相談する気になれない。公の立場の自覚ない。指導してほしい。

⑤分からない理由

- ・あまりかわりがない

- ・支所と地域の場所が適当でない。本人・家族が行くのが困難な場所がある。
- ・直接ないしは電話で本所に相談している。諸手続きで介護保険課に行くことが多いので、支所より利用している。
- ・利用したことがないし存在もよく知らないのでは
- ・相談に行っていないので
- ・まだ相談したことがないためわからないが、必要になれば相談すると思います。

◎光が丘

①果たしていると思う理由

- ・相談の内容や緊急度にもよりますが、相談したケースについては、すべて速やかな対応をしていただいたので。
- ・身近な相談機関としての役割がよくわかりませんが
- ・地域に密着した情報がもらえる
- ・介護保険の対象外であるケースの問題解決に大きな力となっている。
- ・相談し易い
- ・緊急性を感じて動いてくれる。情報連携がとりやすく、話やすい。ケアマネの大変な事を理解してくれる。
- ・地域に根ざしているから
- ・よく相談にのってくれる。一緒に解決しようとしてくれる。

②どちらかというとならしていると思う理由

- ・支所・本所が同じ場所にある為、本所に行く事が多く活用する事が少ない
- ・支所によりだいぶ異なる
- ・新規利用者が相談に行くことで、ケアプランをいただくことが多いため。
- ・問題が発生する前でも、共に動きますから、何かあったら相談して下さいと声かけはしてくれるため、精神的な支えになっている。
- ・最後迄は係わってない
- ・チームケアに取り組みねばならないゆえ、今後活用していきたいと考えている。
- ・果たしていると思うが、たまに1年前から相談しているのに何も返事が無く再度相談をしてやっとケアマネを紹介してくれたというケースもあった。
- ・何度か相談にのってもらっている。
- ・いま少しお力添えの欲しい時あり。
- ・支所を介しての利用者が多いので、地域の相談機関としては相当の役割をしているものと考えられるから。
- ・利用者が担当の支所を分かっていない場合がある。
- ・ケアマネとしてご利用者にかかわる前に支所に相談していること多いため。
- ・利用者の情報を共有して相談ができる
- ・各支所および職員により対応が違うのではないかと疑問に思うことがあります。また、一部指導者の態度をとる方もいます。ソーシャルワーク理解しているのかと思います。医療職がいないところ

もあるので、配置してもらおうと医療面の相談もしやすくなります。

- ・研修で広めて下さっているが、まだ敷居が高い様である
- ・自分自身から支所と関わるようにしている。現場のケアマネ自身の姿勢も大切と考えています。
- ・担当者による場合もあることがある。

③どちらかというとならしていると思わない理由

- ・地域の人にとってはすぐに相談に応じる体制と自覚を持っていると思いますが、他事業所に対する相談業務は関わりがあまりない様に思うのですが・・・
- ・予防事業に追われているくせに予防の仕事をしていない。
- ・私の知っている支所は介護度を次から次へとおとしている。
- ・事務所内だからと言ってクライアントのことを大声で報告しあっている。時としてプライベートなことまで！
- ・やはり支所より本所に相談してしまう
- ・相談しづらい
- ・精神疾患に対する相談をしたが、保健師さん等を入れてもらえなかった。
- ・支所にもよるが、支所に相談しても解決にならず、本所に相談し直す事が多い。
- ・軽度な人はそれなりの対応をしていると思うが、介護認定重度の方は、ケアマネを紹介するのみの仕事なので、特に必要性は感じない。

④果たしていると思わない理由

- ・いいところ取りばかりです
- ・サービスのあっせん・紹介が多く、対象者の問題を根本から分析するような対応が十分でない。
- ・民間の居宅支援事業所と変わらないイメージだから
- ・顔が見えない関係で、相談しようという時に思いつかない。
- ・本所に頼りになる方がいらっしゃるので、いつもそちらに相談している。

⑤分からない理由

- ・一般の方が存在を知らないと思うから。
- ・かかわったことがない
- ・相談しに行っていないのでわかりません
- ・アドバイスの内容や結果はどうであれ一応相談している

◎石神井

①果たしていると思う理由

- ・支援上の不安、ケース特有の問題について、形だけでなく、よく一緒に考えてくれる。
- ・本所より更に身近なので、相談内容が本所よりも具体的にできるし、アドバイスも、すぐに利用できそうなことを含みながらしてくれる。
- ・介護支援事業と連携しやすい。
- ・いつも相談に行っているから
- ・細かい地域の事情を理解した対応です。

②どちらかというとならしているという理由

- ・ケースに関わらないとCMにはその仕事ぶりが見えない。問題ケースが多すぎるので果たせてない部分もあるかも人によって違うし。
- ・身近なので地域の社会資源について相談しやすい
- ・利用する人からの電話は本所→支所に回されるから。
- ・対応力が小さい
- ・電話対応が良く、即できないことは調べて返事をくれる。ケアマネ支援をしている努力を感じた。
- ・区民の認知度が低い
- ・相談したことが少ないため、判断がつかねます。
- ・今まで1人の利用者に関わることにしか(1カ所)なかった。
- ・経験や対応などを見ていて、経験値が足りない人が多い。
- ・場所的に行きにくいので、すぐに本所に行ってしまう。
- ・相談機関として十分である。
- ・あるというだけで安心。細かい相談、心配事がきける。
- ・支所によって違いを感じる

③どちらかというとならしていると思わない理由

- ・利用者について相談したことがない。支所職員と交流が少ない。
- ・支所からケースの依頼を受ける。それは事業所として感謝しているが、それだけで良いのか。支所の仕事が多すぎて地域の資源の構築まで繋がらない状況が問題である。

④果たしていると思わない理由

- ・石神井の場合、庁舎4階に相談センター 5階に支所で5階に行ったことがない
- ・経験が少ない。すぐに答えられない。
- ・相談するとすぐに動いてもらえる。とてもまめに連絡をくれたり助言なども行なってくれる。そんな支所もあれば「できません」と断られる支所もあり、支所によって温度差がかなりあります。
- ・知らない利用者が多い。
- ・一部の支所は頼りになるが頼りにできない回答が多く本所に相談している

⑤分からない理由

- ・石神井庁舎内に本所と支所があり支所に行くことは全くありません。
- ・利用したことがない
- ・近くに本所があるので支所には行かない
- ・相談することが少ない。解決方法がみあたらない。話は聞いてくれるが・・・
- ・地理的に本所へ行く。

◎大泉

①果たしているという理由

- ・困難なケースには積極的に参加・相談してくれる
- ・身近なところにあり医療や施設入所等、細かい相談に乗ってくれる。また困難ケースへの対応など良いアドバイスをもらうことができる

- ・支所は身近な相談機関として利用させてもらっているので感謝してます。
- ・こちらから相談した場合、よく動いて下さると思います。ただ中には丸投げする人もいます。支所も積極的に連絡をとるべきと思います。
- ・まず困ったことがあれば、利用者さんの自宅に足を運んでくれるので。
- ・地域に関する事は何でも知っているため、相談しやすい。

②どちらかというとながしているという理由

- ・同じフロアにあり区別がわかりづらい（本所と支所が）
- ・支所によって対応が違ったりするので良くわからない。
- ・支所によって違う
- ・本所ほどの情報や権限が持たされていない状態で良くやっている。住基など本所と同等の機能を持たせればもっと動きやすいのではないかと思う。
- ・細かい活動は分かりませんが、聞いている感じではよくやっているのではないかと思います。
- ・地域へのアプローチ活動は行っているが、地区割りや機能などはわかり難いと思われる
- ・助言等は少ししてくれるが、いまいち、しっかりした意見が出てこないこともある
- ・本所に相談するケースが多くなっている。支所によっては対応にバラツキがある。（人による？）
- ・地域の居宅支援事業所のケースや高齢者以外の相談にもものっている。
- ・困難ケースをとときどき訪問してくれて様子の連絡をくれる。

③どちらかというとながしていると思わない理由

- ・受物のスタンスが強い気がする。対応が職員によって差があるのも致し方ないかもしれない。
- ・サービス提供責任者が支所のケアマネの対応に考慮している姿をみているので。支所によりさまざまであると思うが頼りなく感じてしまう。
- ・担当がかわり、誰に相談したらよいかわからない。相談しても、本所に相談することになり、時間ばかりかかる。

④果たしていると思わない理由

- ・ケアマネからの相談機関としては十分に周知されていない。
- ・あまりたよりにならない
- ・相談したことがない。身近だと感じない。
- ・支所によって「やる気」に差がありすぎる。

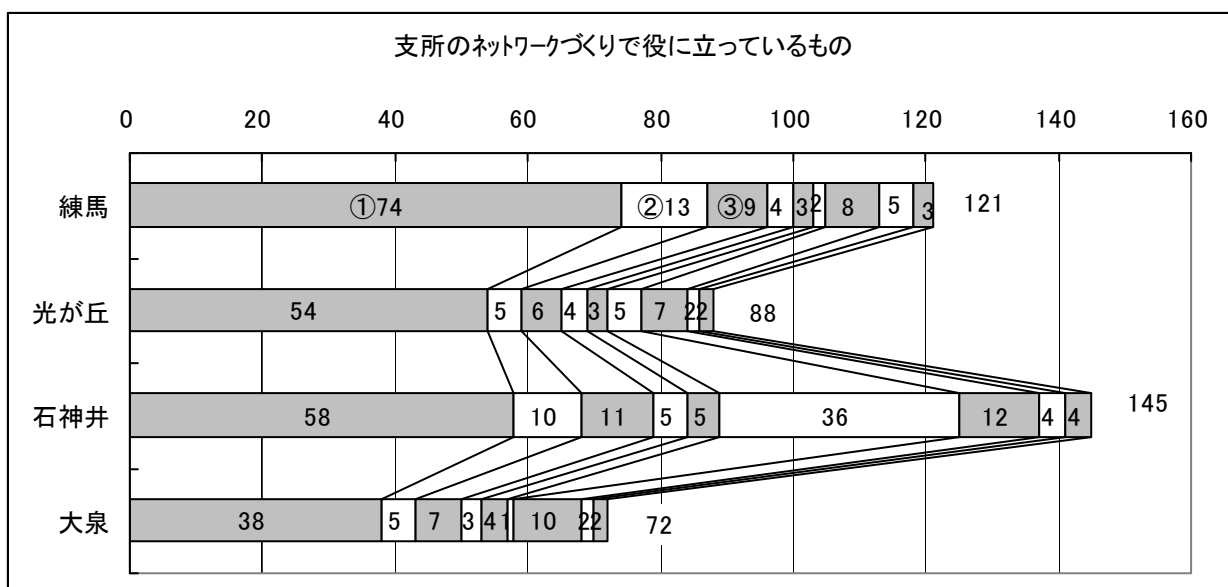
⑤分からない理由

- ・関わってから日が浅いので
- ・支所によって対応が違うのと支所内のスタッフにも違いがあるので
- ・身近に感じているか疑問、区域割がよくわからない。
- ・支所には相談したことがないので分かりません。
- ・かかわりが無いのでわからない
- ・支所にはほとんど相談したことがない。

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%）
- ⑤ 地区祭り （12 :3.5%）
- ⑦ 見守り訪問員連絡会 （37 :10.9%）
- ⑥ 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%）



その他の回答

◎練馬

- ・ケアマネジメントに役立つものは今のところない。
- ・ない
- ・地域ネットワークについては認識がない

◎光が丘

- ・特にない
- ・どれも役立っていない

- ・支所からの案内は全くなし。①に関しては、もっと充実した内容を求めたい。

◎石神井

- ・このようなたくさんの方々のネットワークを持っていると初めて知りました。今後役立てていければと思います。ただあまり手を広げすぎても、現実的にネットワークが有機的に動くものなのか。地域ネットワークづくりは非常に大変なものと思います。
- ・一般の住民とのネットワークは皆無。個人情報保護などがネック。
- ・地域で生活を送っていく上で民生委員が町内会の方々との連携が取れるようにしてほしい。

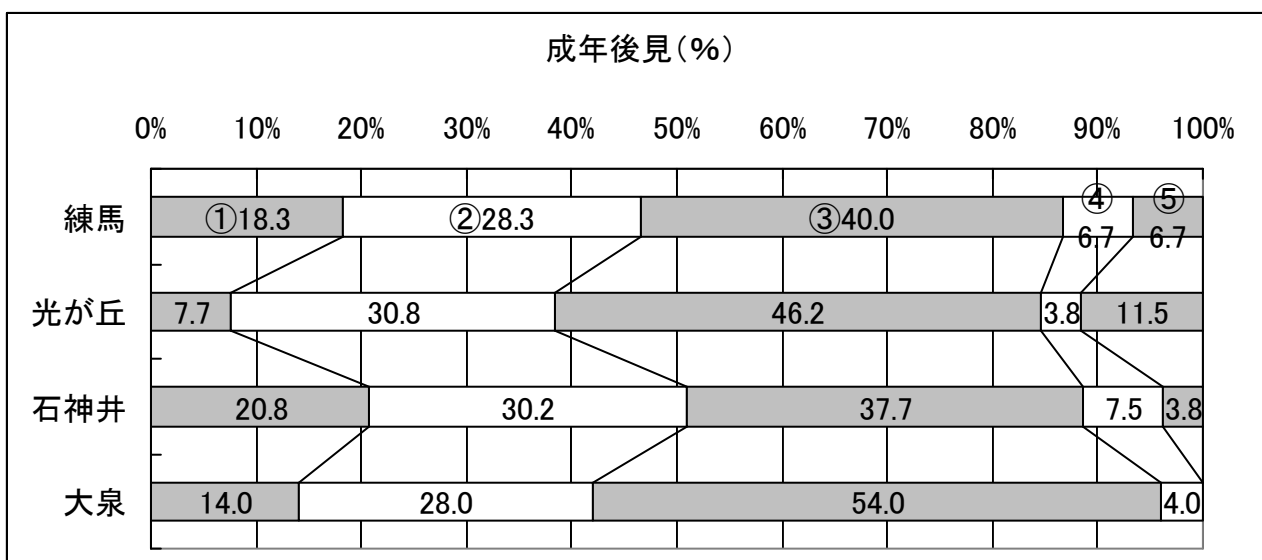
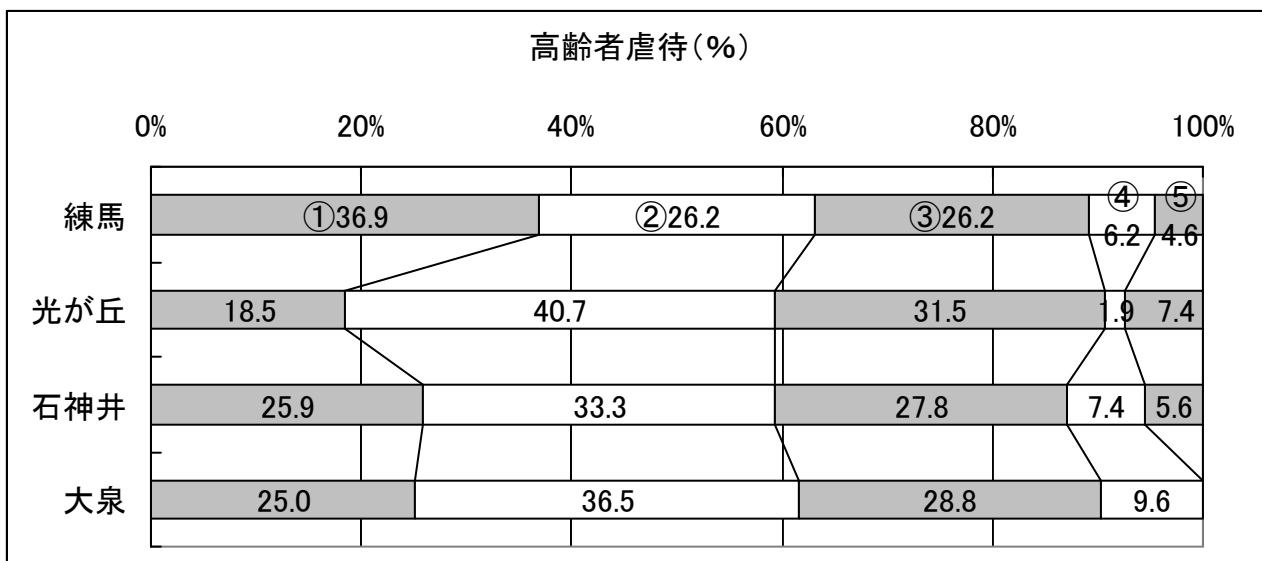
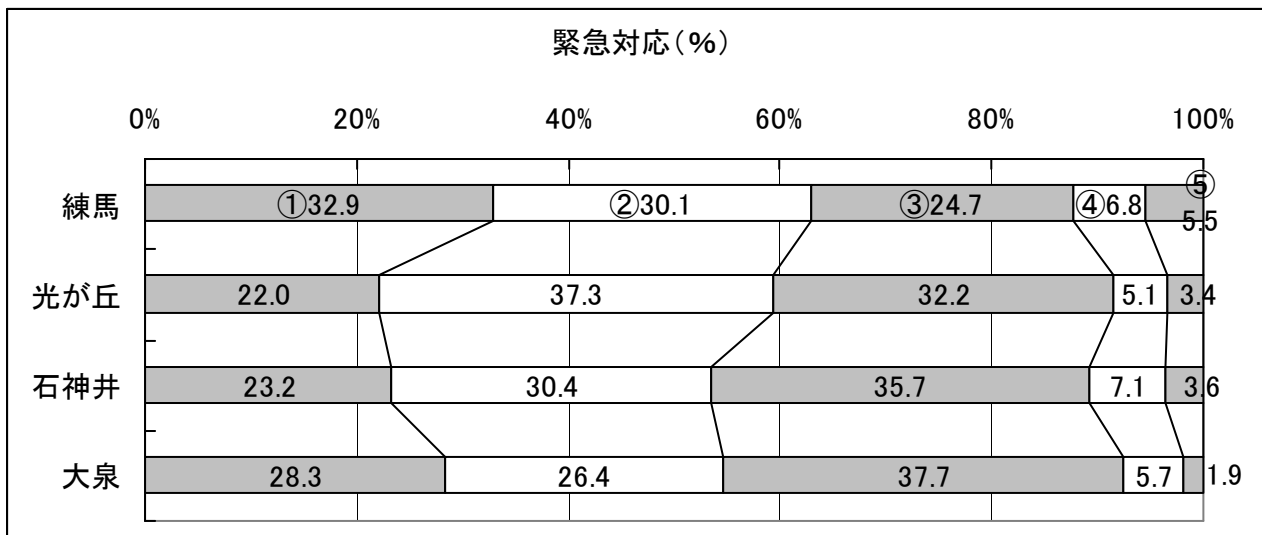
◎大泉

- ・運営推進会議への参加
- ・ケアマネ3ヶ月目の新人なので良く分かりません。
- ・ケアマネの研修

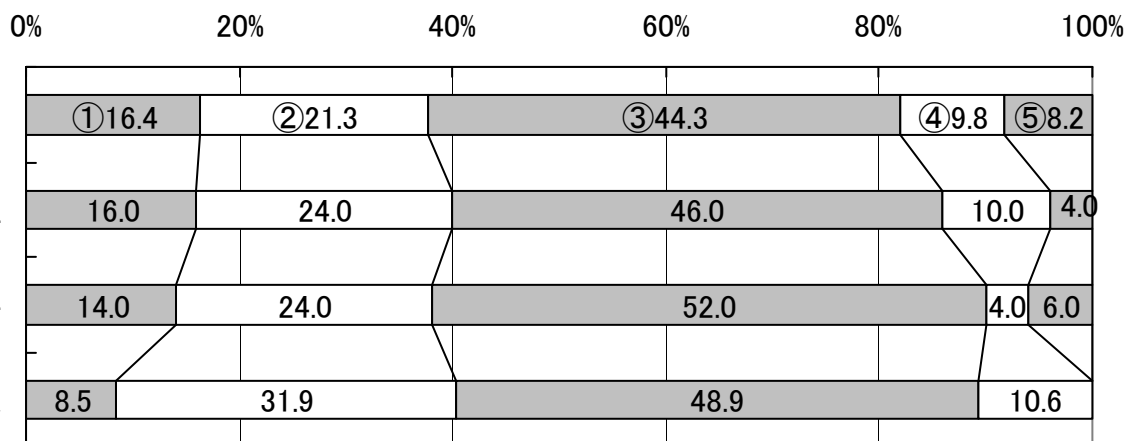
問9 高齢者相談センターへ相談した内容で本所と支所が連携して対応していると思われますか。該当するものに☑を付けて下さい

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

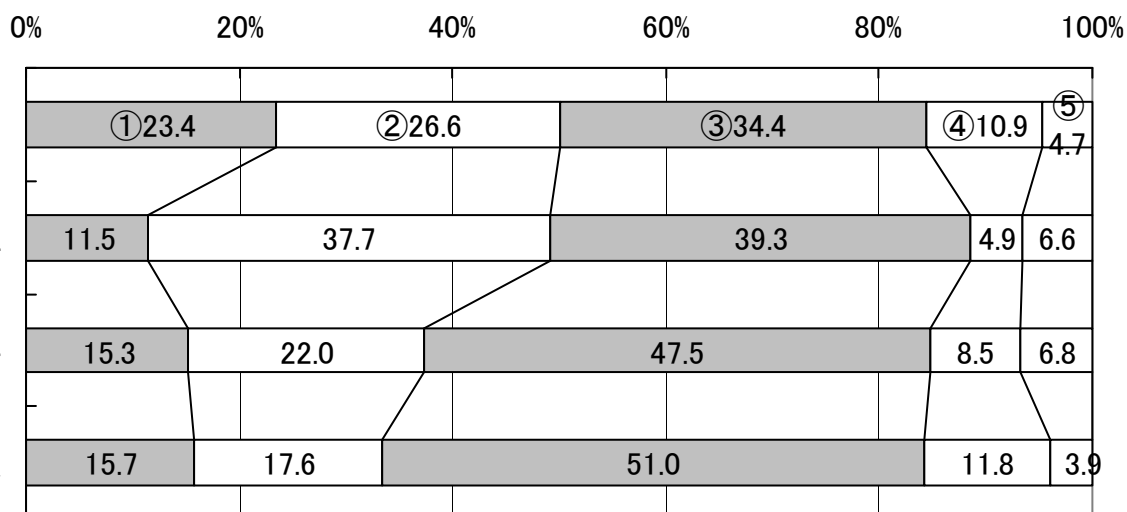
(グラフ中 ①：そう思う ②：どちらかというそう「思う」 ③：どちらともいえない
④：どちらかという「思わない」 ⑤：思わない



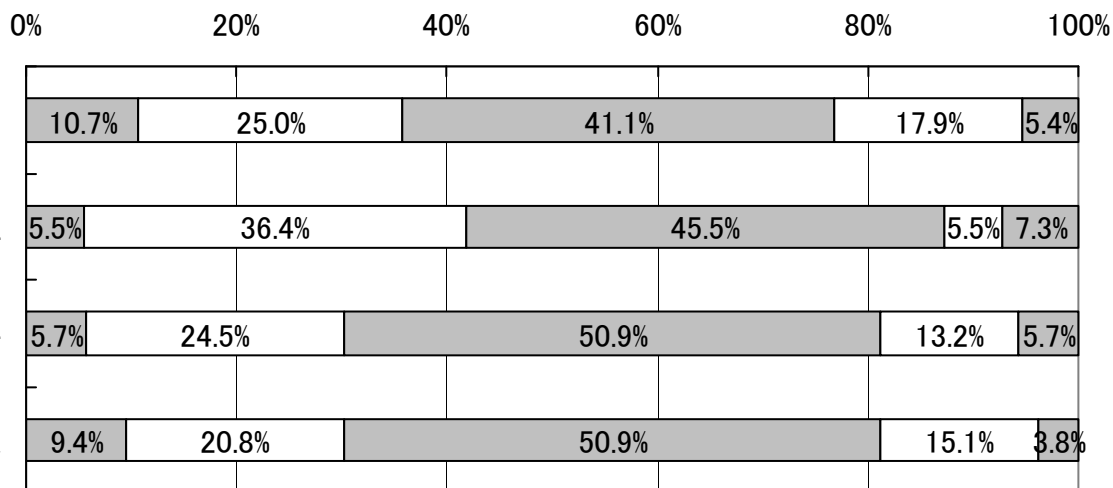
消費者被害(%)

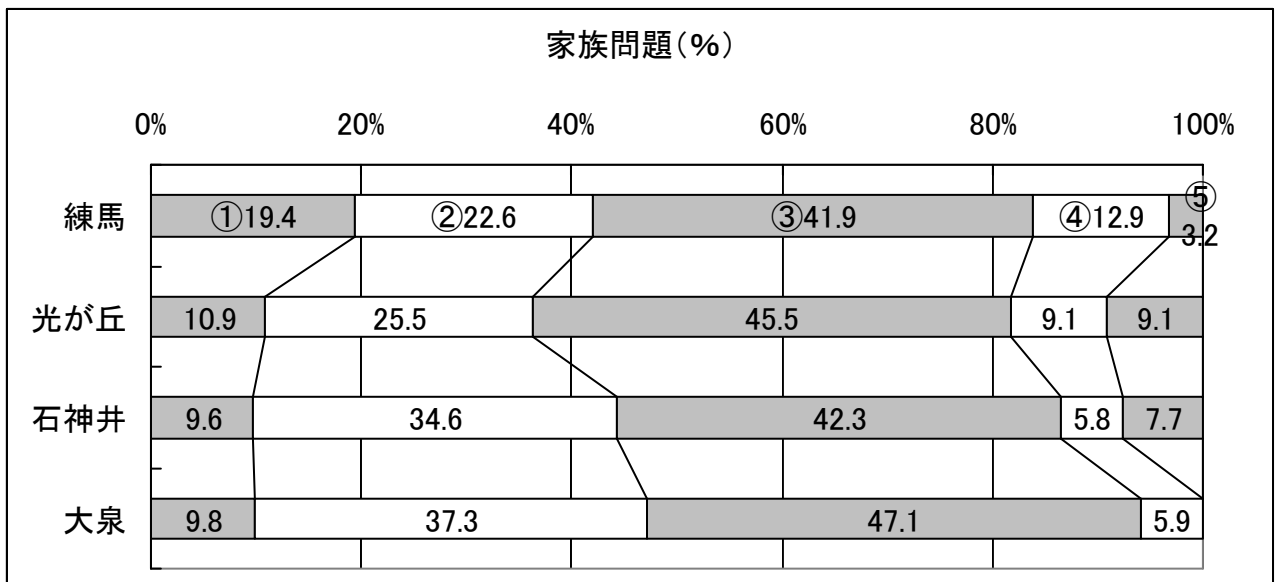
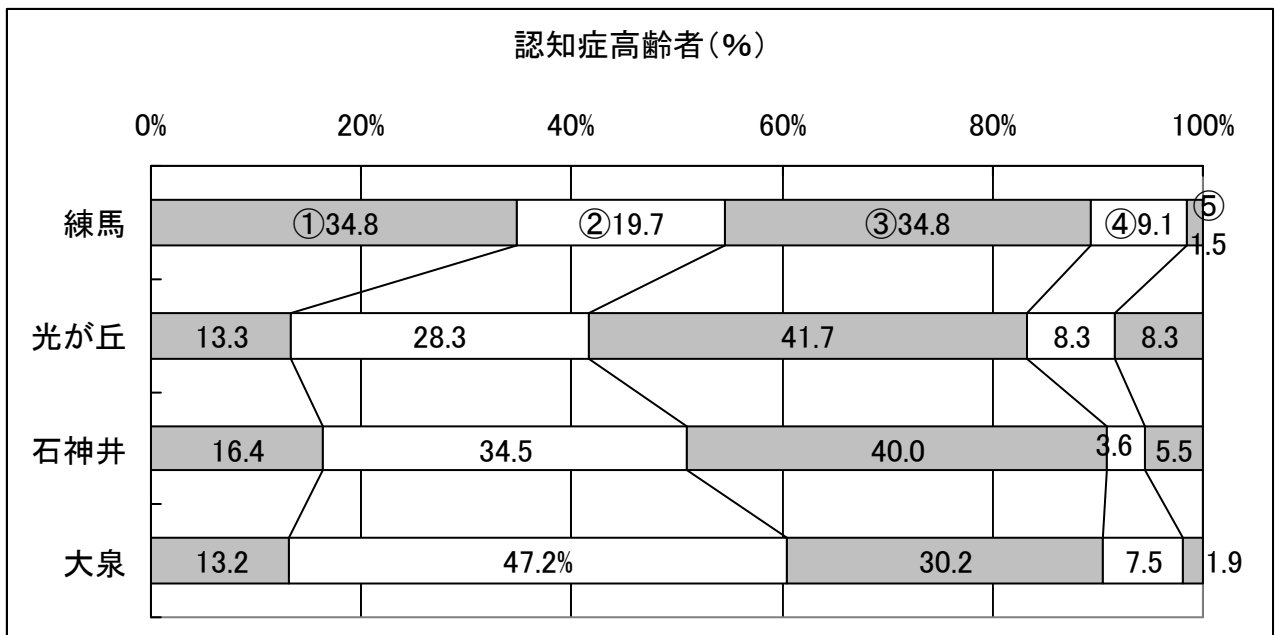
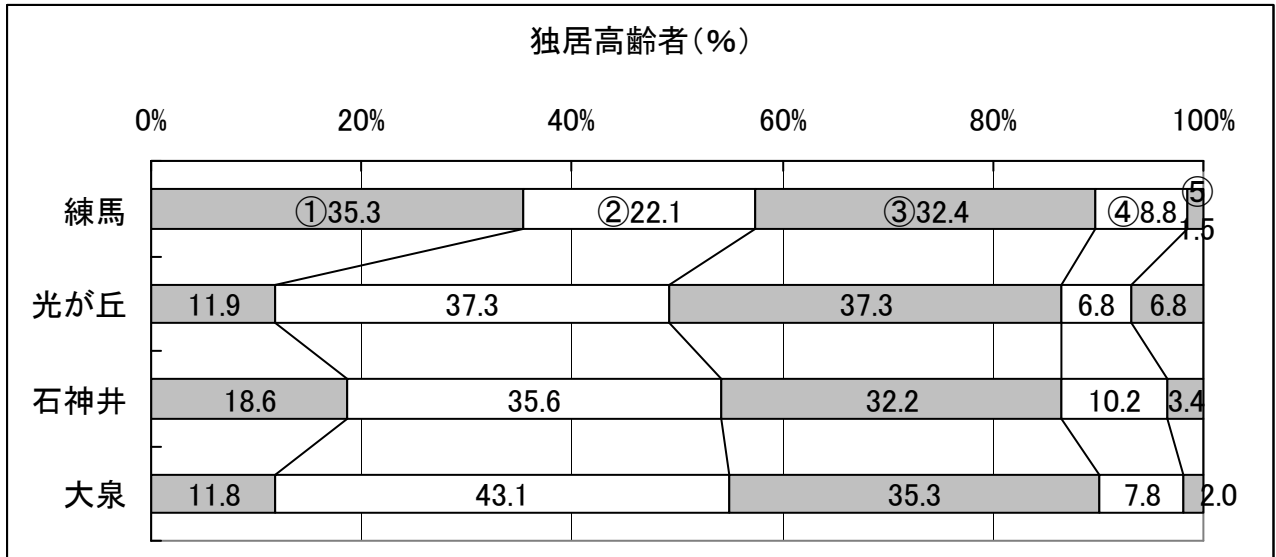


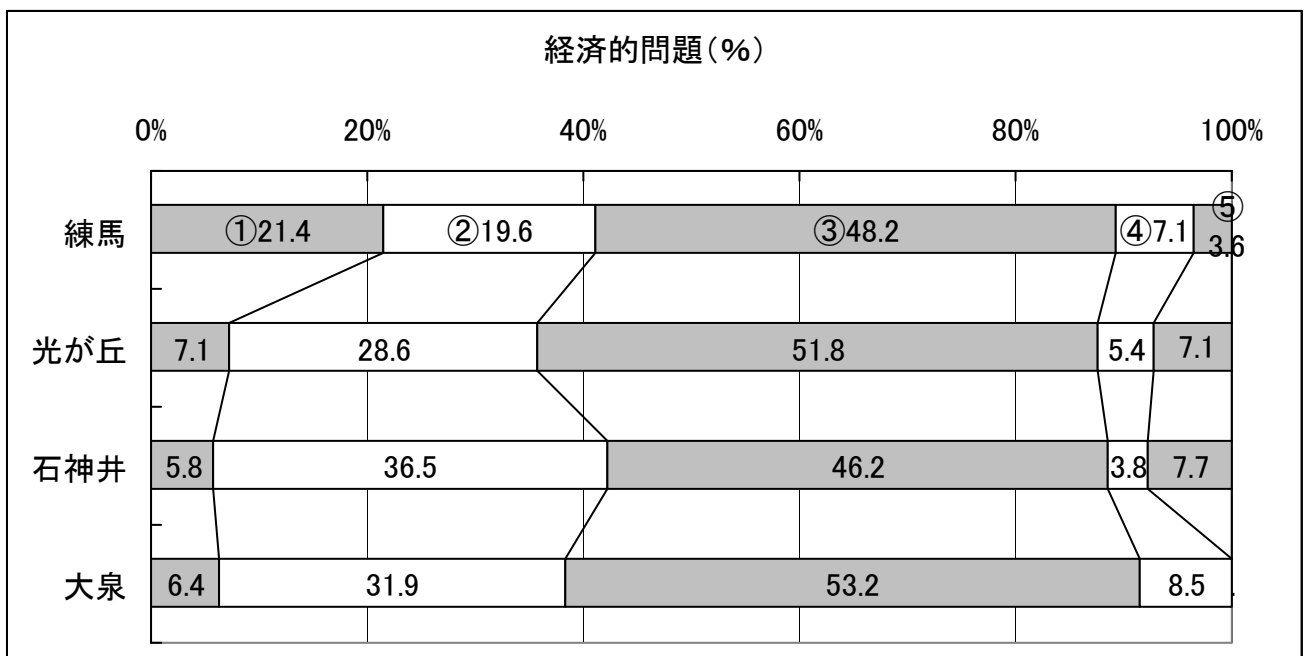
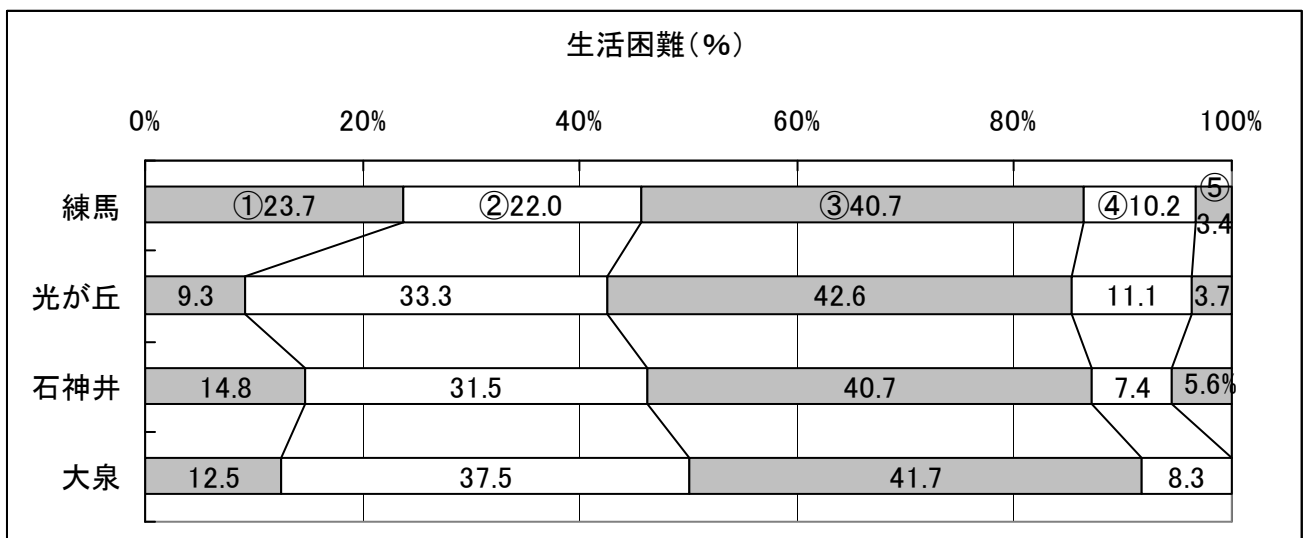
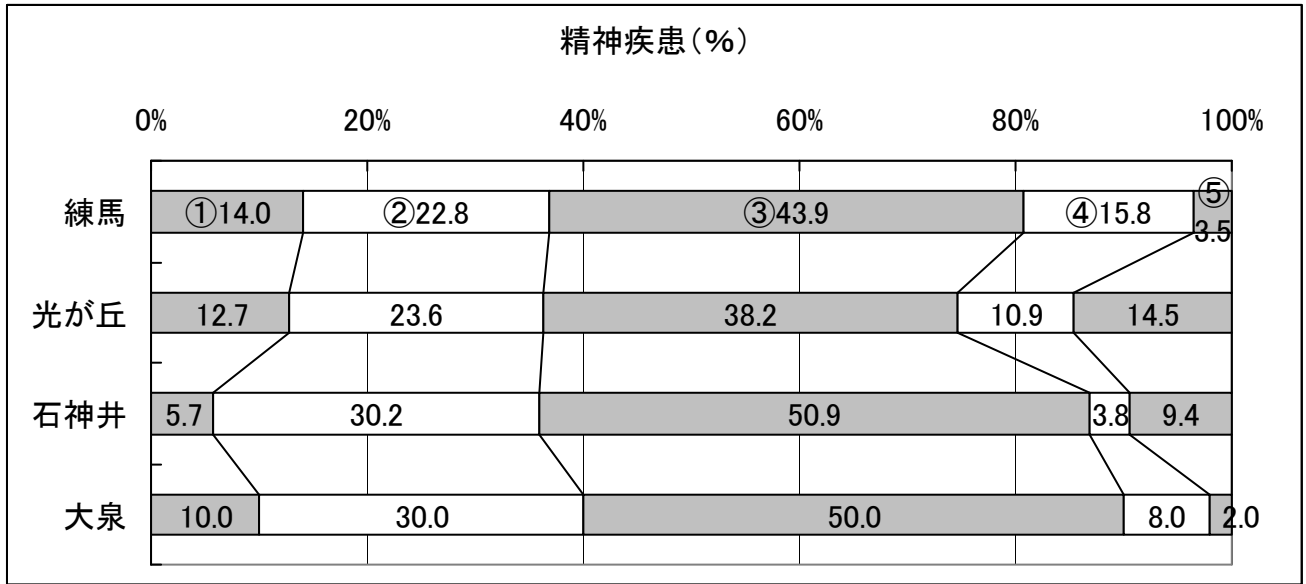
施設入所(%)



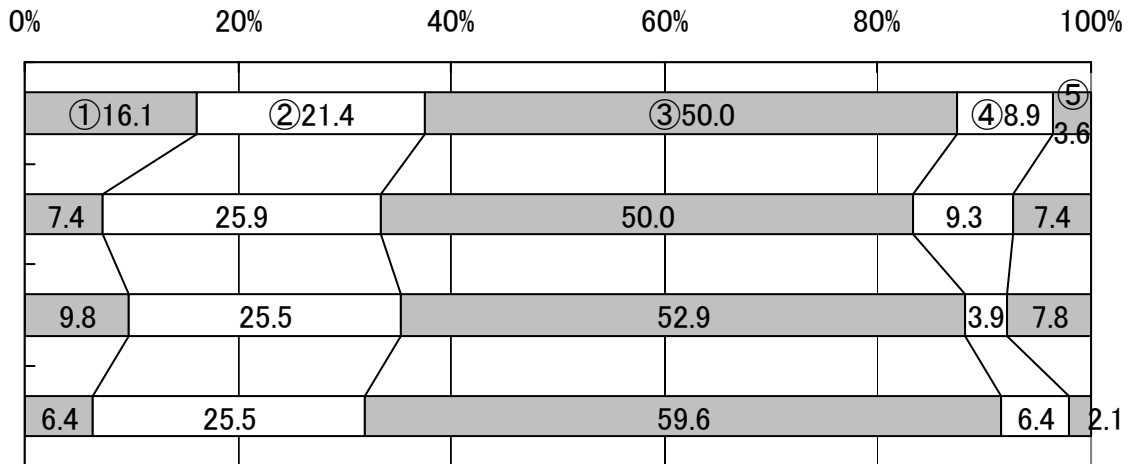
医療機関への入院(%)



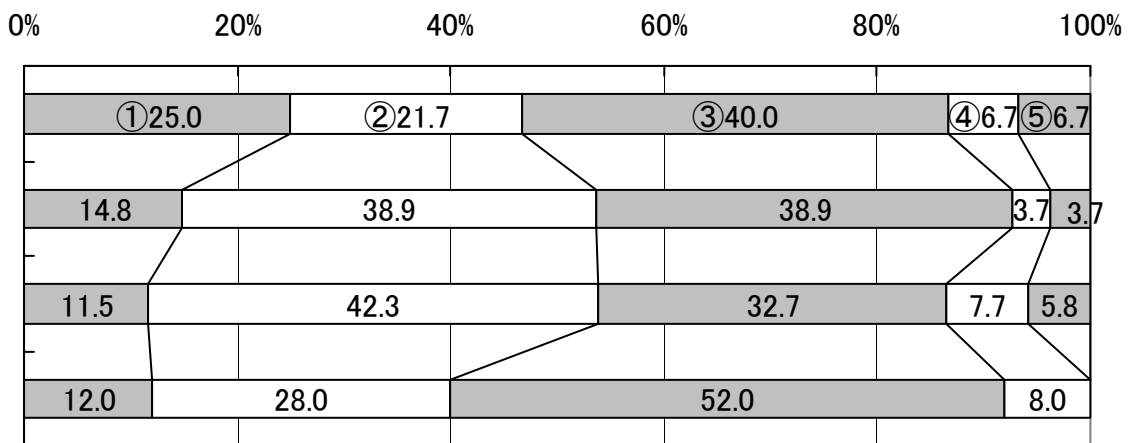




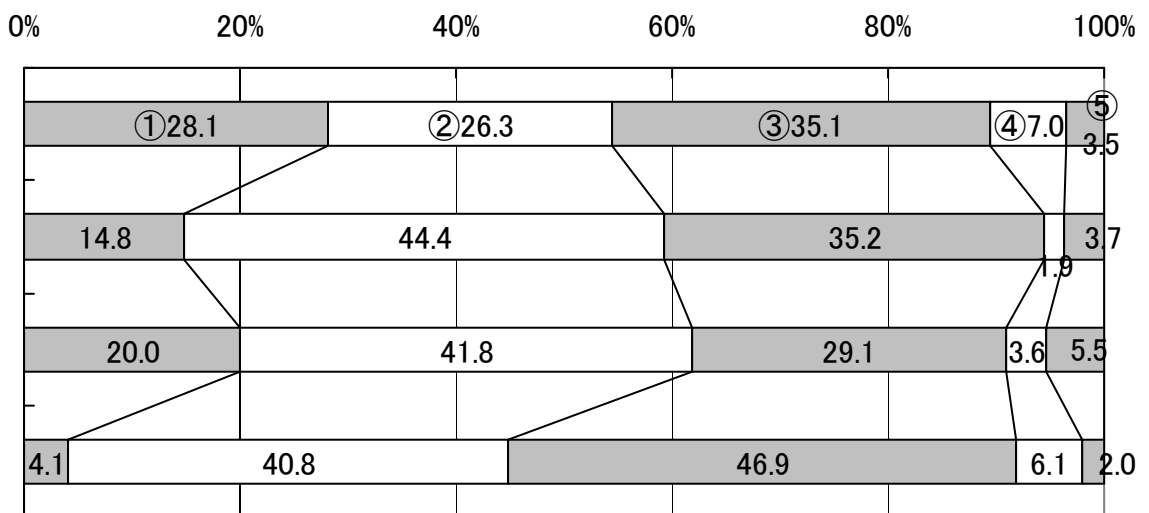
住居、環境問題(%)



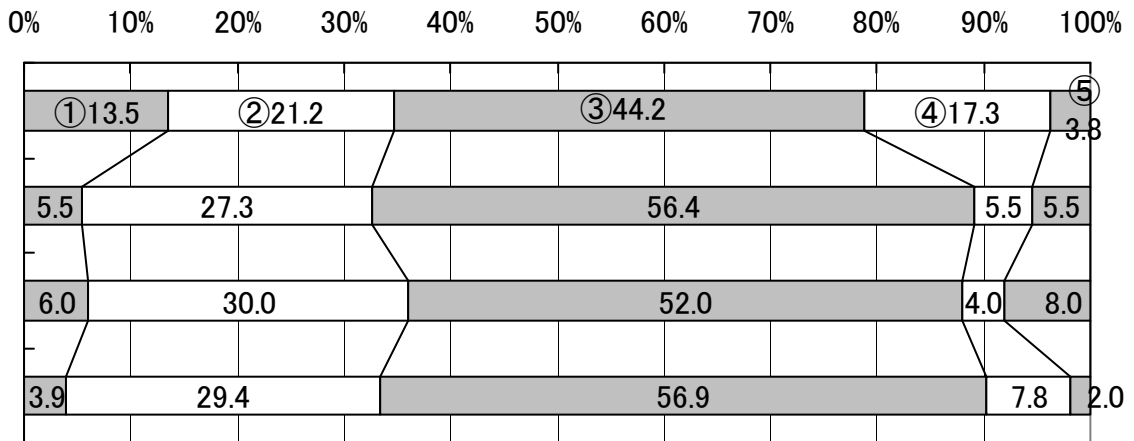
関係機関との連携(%)



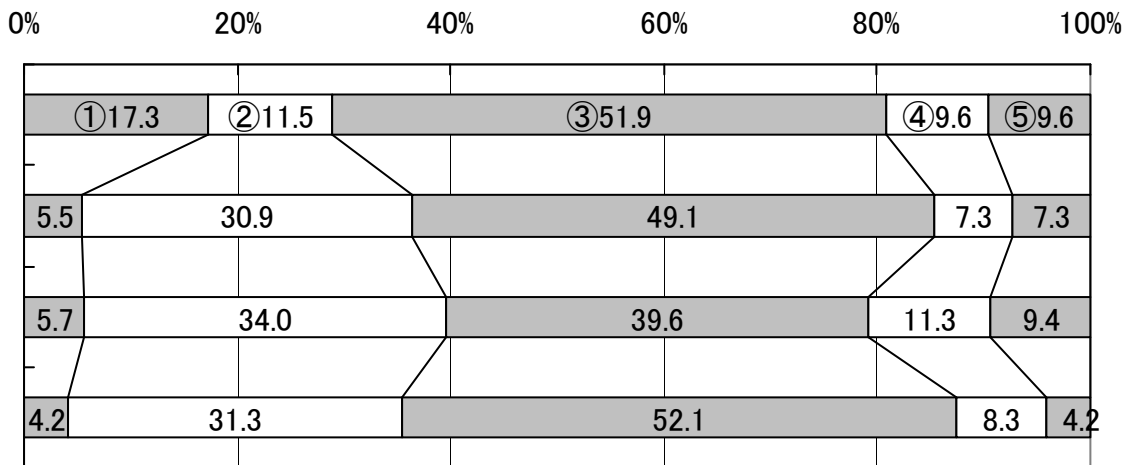
公的サービス(%)



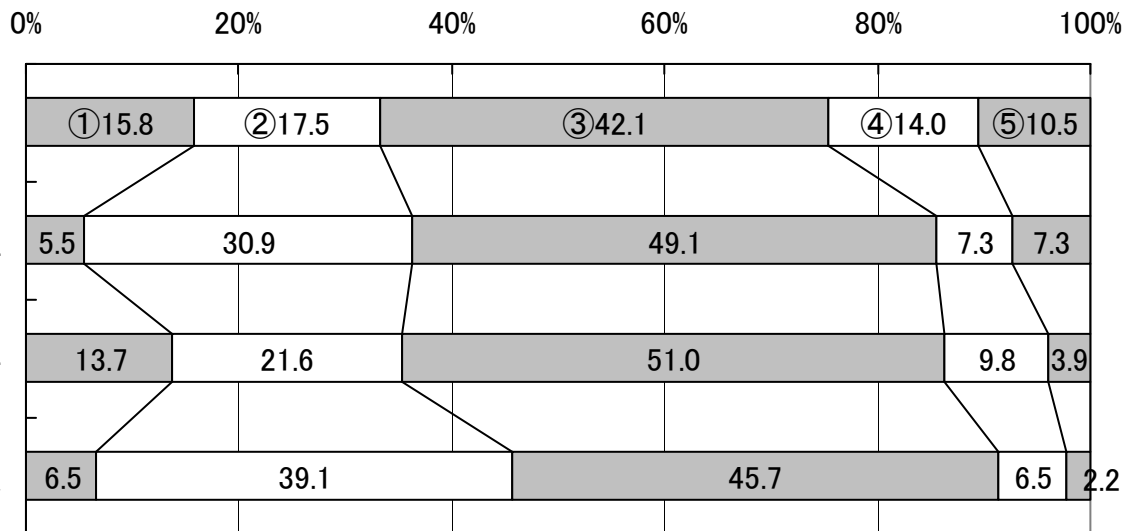
サービス拒否(%)

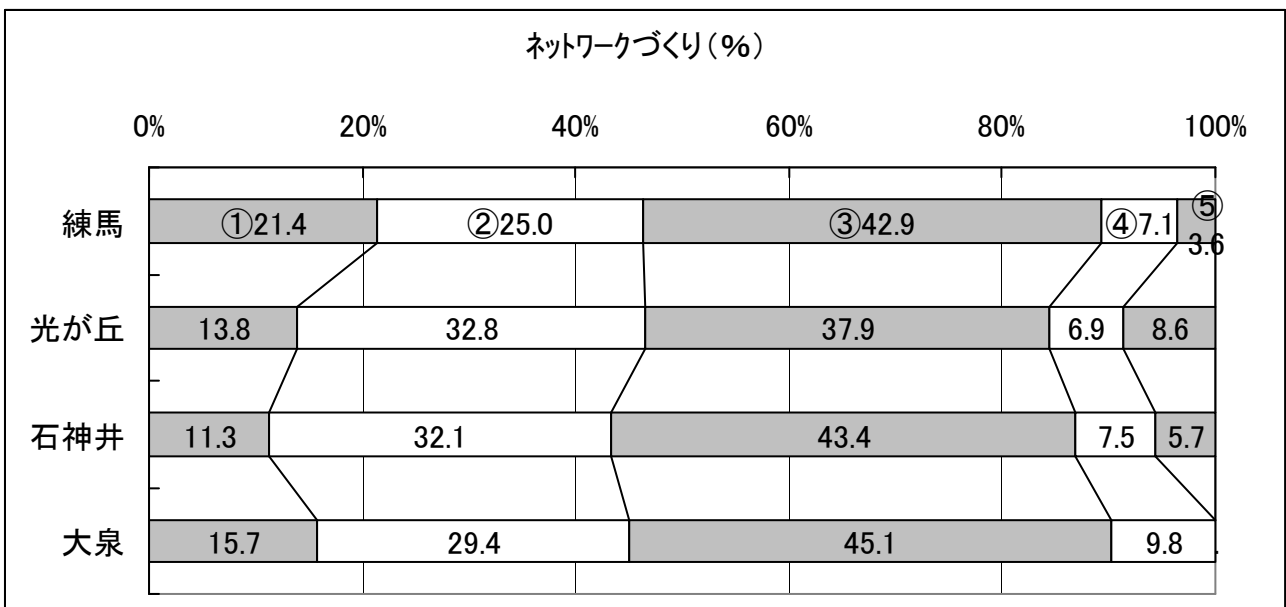
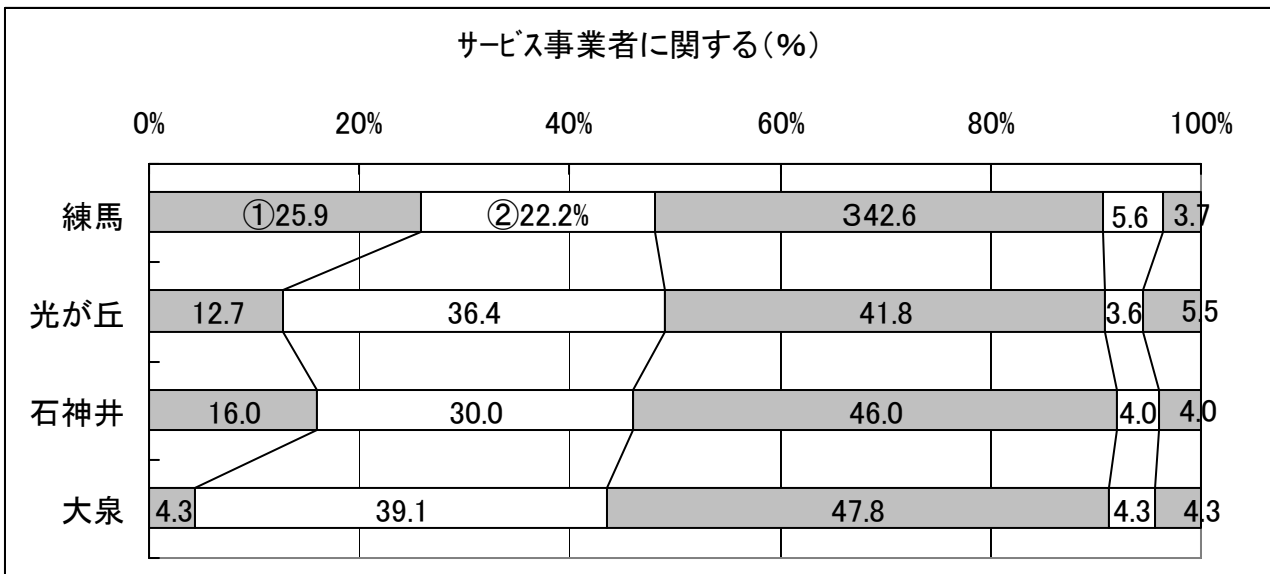
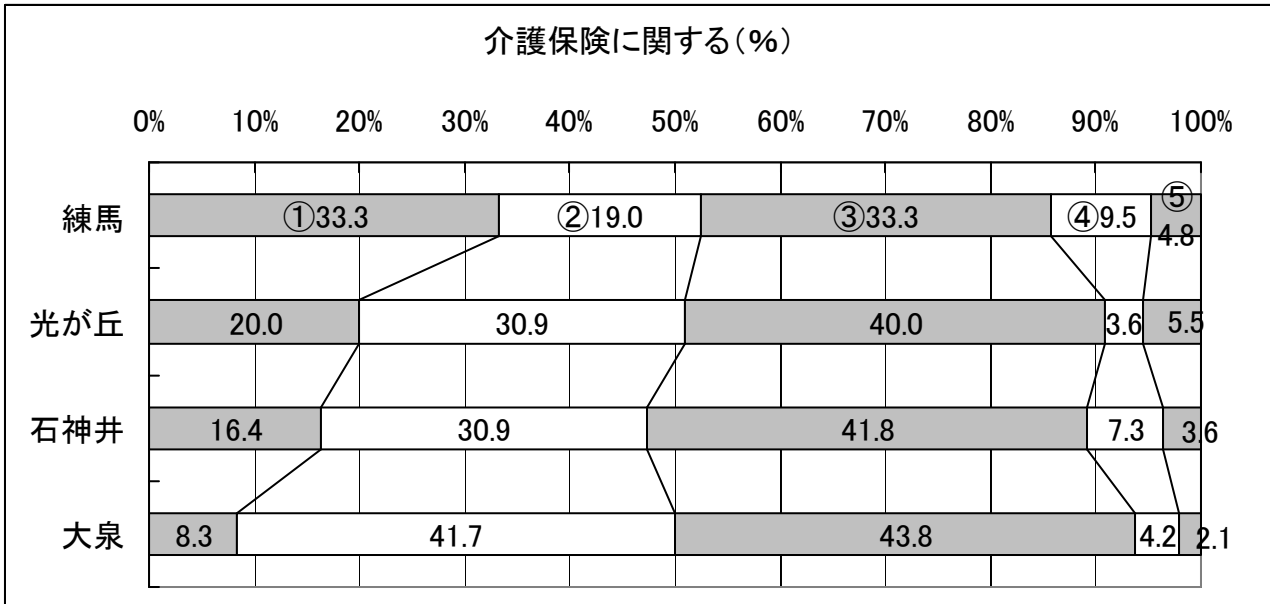


近隣との関係づくり(%)

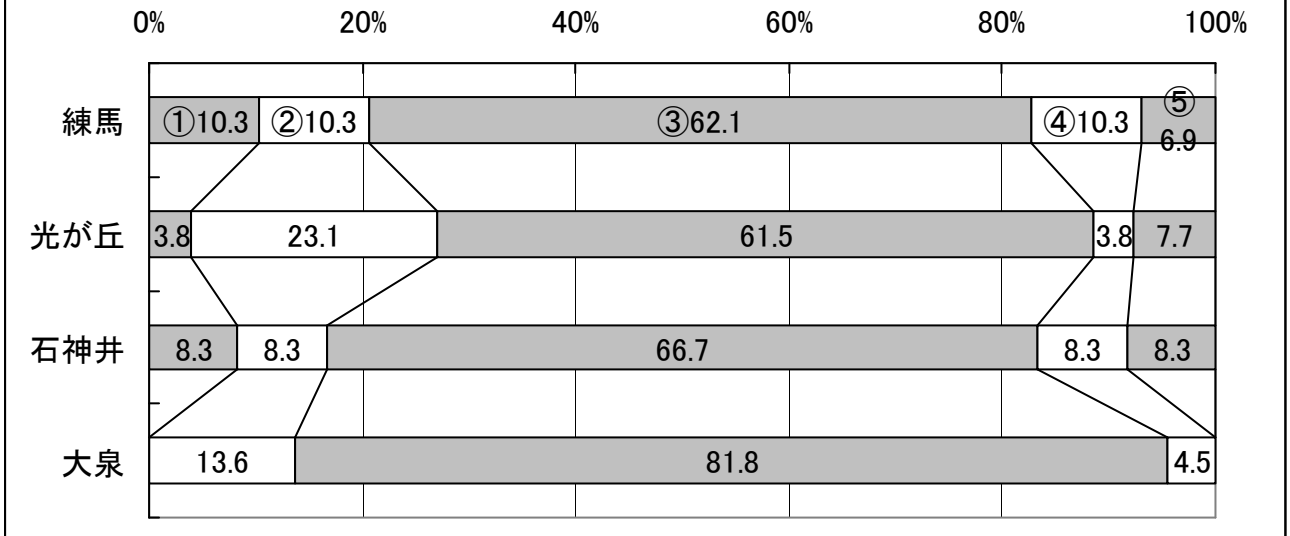


民生委員との連携(%)





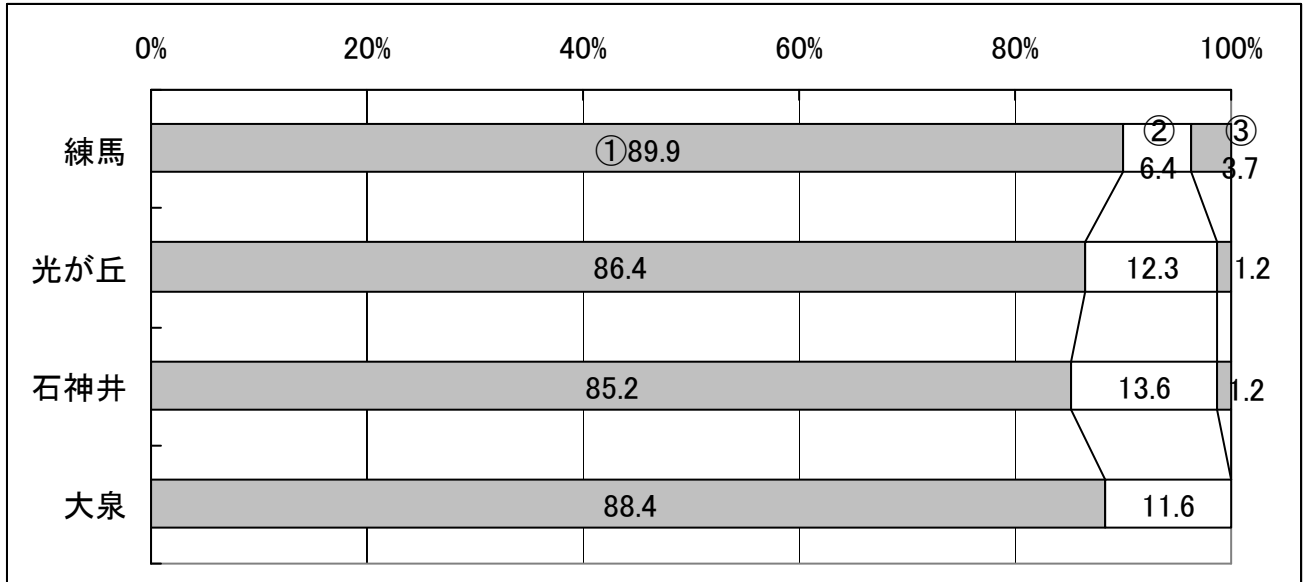
その他(%)



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%) ③無記入 (6 :1.8%)
 ①「はい」は問3へ ②「いいえ」は問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

◎ 練馬

- ・コストに合わない
- ・会社の方針
- ・会社の方針
- ・事業所を立ち上げて日が浅いためと思います。

◎ 光が丘

- ・時間がない
- ・介護予防に係わるマンパワーがない
- ・小規模多機能居宅介護の為
- ・現在はひきうける余裕がない。
- ・マンパワー不足
- ・全て支所が受諾しているため。
- ・業務が煩雑になるため

◎ 石神井

- ・受持ち人数に制限

- ・ 上司の命令
- ・ 報酬が低いから
- ・ 業務が複雑になるため
- ・ 予防マネジメントの「ソフト」を入れてもらえないため。一人の単価が低すぎるため、収入面を考慮。
- ・ 社の方針の為
- ・ 昨年は受けていましたが、その方が要介護となり利用者がいなくなった。
- ・ 人数に余裕がない
- ・ 所長の考えにより

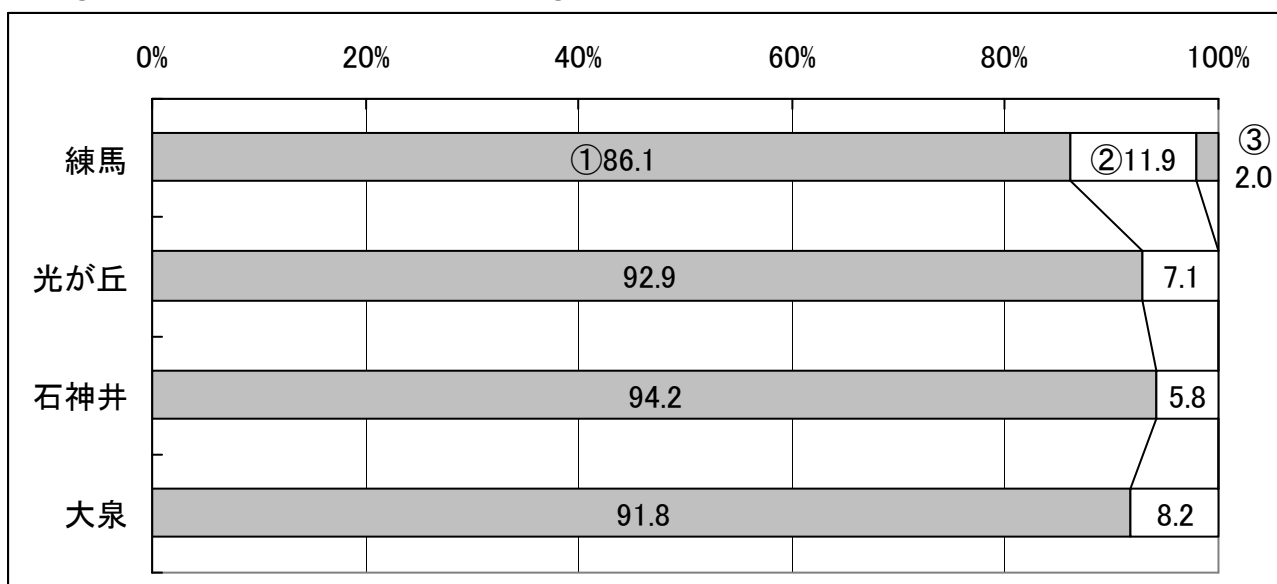
◎ 大泉

- ・ 予防プランの作成費用の問題 主訴が多いため
- ・ 当事業所を利用されている利用者で予防の方が少ないので必要を今まで考えてなかった。
- ・ 訪問看護併設事業所で緊急対応・ターミナル等、優先される
- ・ 予防プランは相談センターや専任ケアマネに立ててほしいと思っている。
- ・ 大きな事業所でなく、色々なことをやらざるを得ないので、正直方式が違う予防にまでは余裕がない。

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。

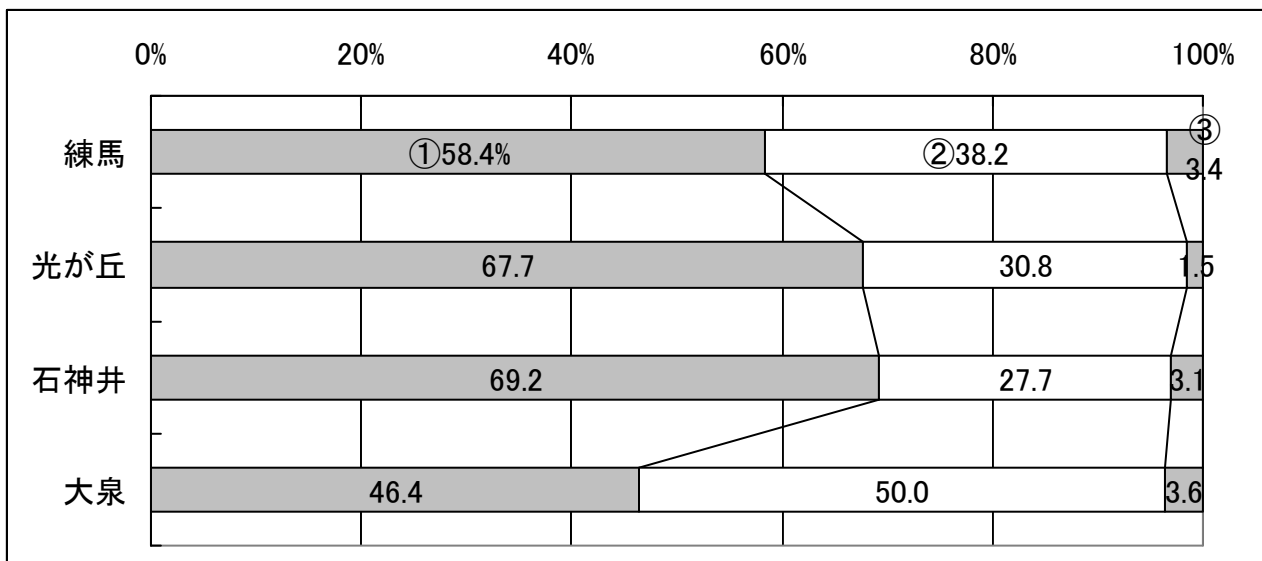
① はい (274 :89.9%) ② いいえ (26 :8.5%) ③無記入 (2 :0.7%)

・・・①「はい」は問4へ ②「いいえ」は問7～問8へ



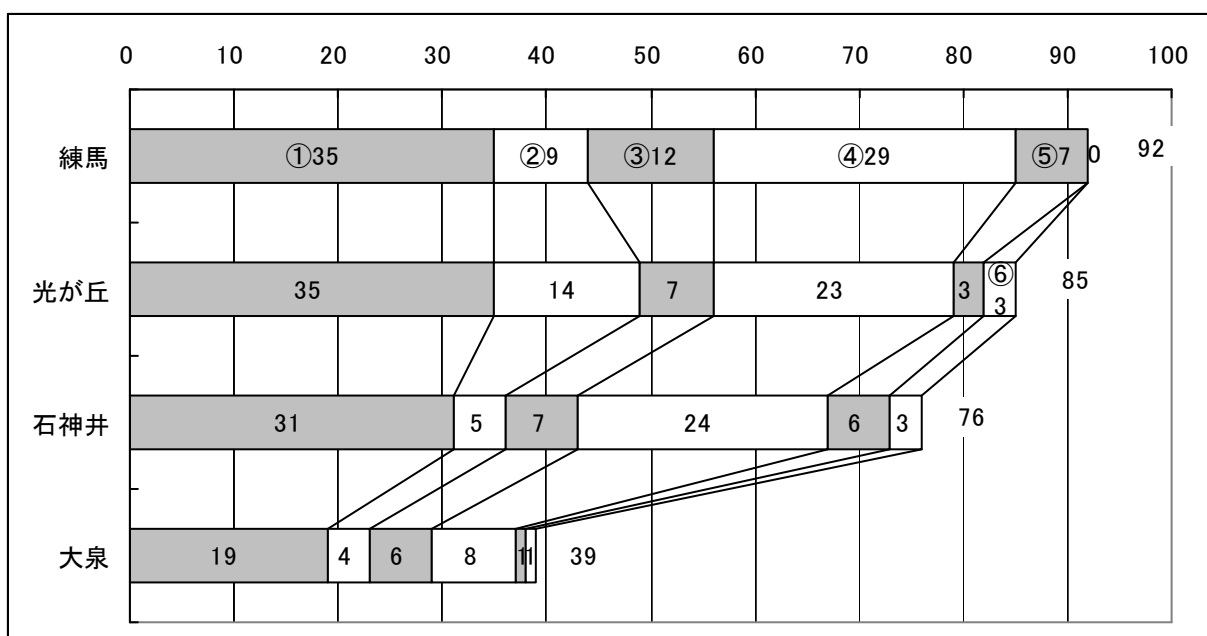
問 4. 介護予防プラン作成時に高齢者相談センターへ相談したことがありますか

- ① はい (167 :60.9%) ② いいえ (101 :36.9%) ③無記入 (8 :2.9%)
 ・①「はい」は問5～問8へ ・②「いいえ」は問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%)

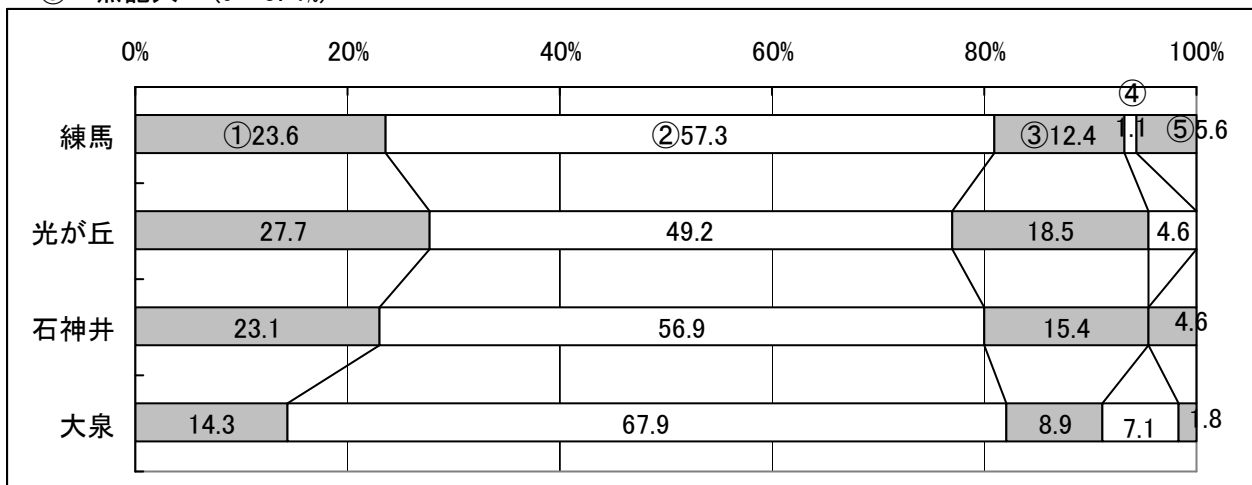


その他の内容

- ◎ 光が丘・・・利用者の現状に関すること
 コンピューターの操作
- ◎ 石神井・・・要支援から要介護
 認定の遅れより月途中から要支援になった事が判明した時
 利用者本人の個人的な問題
- ◎ 大泉・・・提出書類について

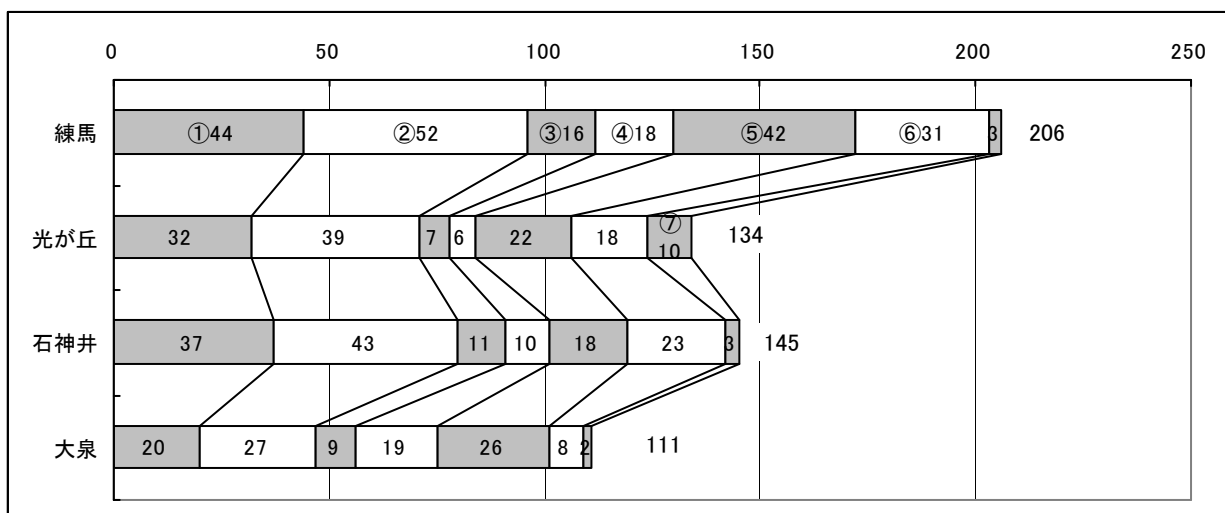
問6. 介護予防プランを高齢者相談センターは適切に確認できていると思いますか

- ① できている (62 : 23.1%)
- ② どちらかというとできている (159 : 59.3%)
- ③ どちらかというとできていない (38 : 14.2%)
- ④ できていない (8 : 3%)
- ⑤ 無記入 (9 : 3.4%)



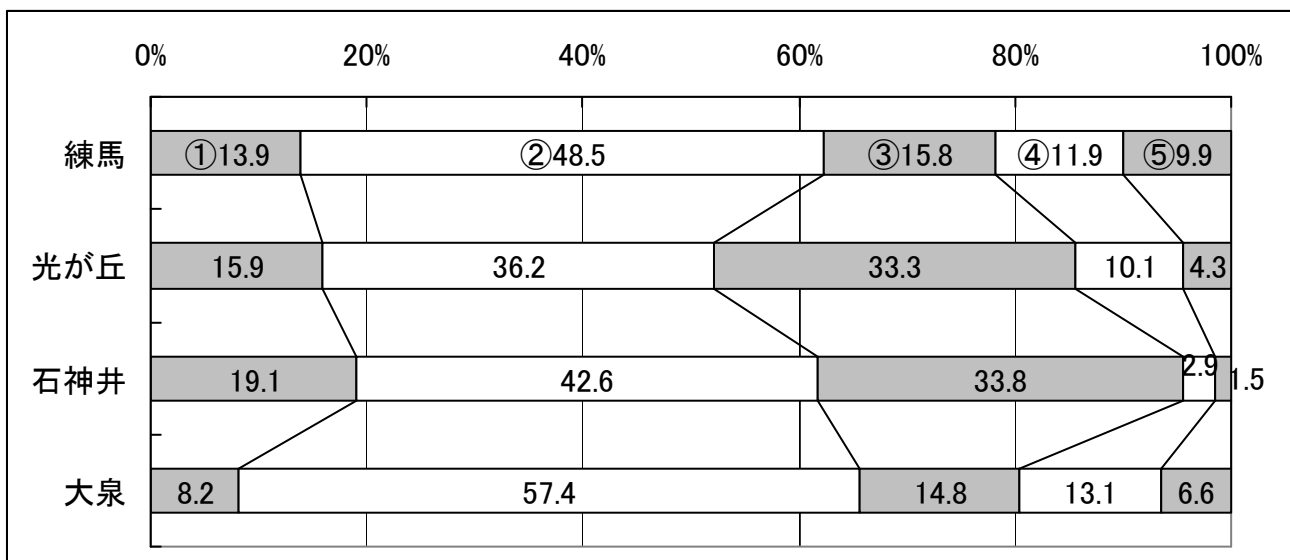
問7. 高齢者相談センターは介護支援専門員と共に介護予防マネジメントに関してどのような方法で取り組んでいると思われますか (複数回答可)

- 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の検証 (80 : 29.9%)
- ⑦ その他 (18 : 6.7%)



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%)
- ⑤ 無記入 (18 :6.7%)



○ 高齢者相談センターへのご意見をご記入下さい

◎ 練馬

- ・高齢者人口の増加やニーズの多様化、認知症高齢者の増加など問題が対応できない程あるかと思えます。その中で相談に応じて頂いていると思えます。しかし新人職員の方など質問・相談の意味もわからず、対応して頂けない時もあった様な・・・
- ・いつも相談にのっていただいて心強いです。
- ・ある支所の職員が「支所の仕事は楽だ」と言っていた。大変なケースは民間の居宅にどんどん丸投げしている。それを聞いたり見たりすると支所に相談したくなくなる。公務員でもないのにとっても偉そうな態度をミニ地域会議で見せると信頼できなくなる。ケアマネをバカにしているように感じるのでやめてほしい。
- ・本所（特に練馬）は相談するとすぐに動いてくれ、一緒に考え、大変なことをすすんで行ってくれるので頼りになる。
- ・プランを受けた居宅に丸投げのように感じる。
- ・区民の方に周知されていない。もっと宣伝してほしい。回答について統一性をもってほしい。
- ・総合的・包括的な役割（各事業所、保険者、都）
- ・地域住民や利用者とのつながりは介護保険サービス利用が困難な方と感じております。
- ・支所の設置は地域に近くて事業所（ケアマネ）の支援になっていると思う。他のサービス事業所（訪介、通介など）は活用できてるでしょうか？
- ・人によって相談事を親身になって考えてくれる人もいればそんなのわかって当然という対応をされる人もいて人によって相談しにくい。
- ・介護支援専門員にとってだれでも相談できる機関であってほしい。
- ・又、質問内容の返答が人によって違う事があるので迷ってしまうことがある。
- ・問8の地域ネットワーク作りを行っているならば、ぜひ支所の方々④⑤⑥の参加をしてもらいたい。
- ・制度等の理解が不安だから本所に相談しているので、間違った情報は教えてもらいたくない。相談された方も自信がないなら、他の人に聞いて確実な情報を教えていただきたい。（経過記録に残ってしまうため）
- ・支所で高圧的な人がいるので相談しづらい。
- ・支所の方で自分が行った行動が利用者が望まず「それを説得するのがケアマネの仕事だ」と言い、腑に落ちない。
- ・介護予防に関しては次回の介護保険制度の見直しで介護保険からはずすという意見もでているようです。掃除や買い物代行等、専門性の必要なサービスではなく別の家事代行サービスに振替るべき（介護保険からはずす）と考えておりそのための準備を早速、高齢者相談センターで進めていく必要があるかと思えます。
- ・家族がいても劣悪な環境で過ごしている高齢者がいたり、認知症がすすんでも地域で生活している方が増えていると感じています。相談センターで民生委員から情報があがったりした時は、サービスにつなげられるようにもう少し踏み込んだ対応をしても構わないのではないかと（行政だからできること）思います。
- ・同行訪問等に関してもう少し積極的に地域に出向いていただきたい。

- ・全然わからない
- ・何をしているのか良くわからないので回答できません。
- ・人数を増やす必要あり。支所併設の居宅は支所の業務を手伝う範囲をこえ行なう必要があるから。
- ・富士見台支所は相談に関してあまり親切でない気がします。（自然と足が遠のいてしまう）又、地域ケア会議にしても特定の事業所が中心になっており何か不自然に感じます。
- ・新規プランの依頼について。近隣事業所に順番にふるのが公正だと思うが、特定の事業所に集中しているのは何故ですか？
- ・本所、支所相互に挨拶、連携等が程程出来ているのに中々、新規ケースが事務所にまわってこない。支所は1件もなし。何故なのかわからない。
- ・利用者と中途半端に関わり、事業者に責任を押しつけてくる。
- ・相談や情報提供をしようとするが、高圧的に対応されることがある。
- ・練馬でケアマネジャーをしてまだ1年位なので相談ケースも少なく答えられない事もありました。しかし相談したことでとても助かっていますし、これからも、このアンケートを見たことで、相談できる項目が広がったので、これからもいろいろ相談していきたいと思います。
- ・担当の方により関わり方が全く異なる。また相談センター内での情報共有が難しいのかもしれないが、同じ話を何度もして、それぞれ違う回答をもらうのはとてもしんどい。また支援内容の際は、ケアマネを含めて相談のうえ決定してほしい。（気がつく方針が変わっていたりするととても困る）練馬の相談センターはフットワークが軽いが光が丘や石神井は思うようではない。（たまたま担当した方の対応かもしれないが）
- ・これからも支援をよろしくお願いします。
- ・先日のケア会議にて、ゼリーが1人ずつ出たのですが、あれは用意したものでしょうか？もし用意したものであれば必要はないと思う。無駄遣いだと思います。
- ・介護予防を委託する際、又、契約の際に、同行訪問して利用者さんに説明してほしいです。ほとんど訪問していただけないので。
- ・特に支所は地域分けされているため、ケアマネジャーのように地域が限定されていない場合、色々な支所とかかわらなくてはならず不便。それなら本所で一括して…とってしまう。相談しても「地域外だから…」とはねのけられてしまうこともあり、どうかなあと思ってしまう。・要介護でも、困難ケースのプランは、支所や本所のケアマネジャーが持つべきだと思う。それも、本来業務なのではないですか？他にもやや困難ケースを持っているのに、それ以上に負担や責任が重く、いくらサポートしてくれても、最終的な責任はケアマネジャーがもつのは大変です。・いつも支所職員が「介護予防は監査がないから、サービス内容も適当でいい」みたいなことを言います。一生懸命、要介護者のプランを作っているケアマネジャーを前にして、やる気がなくなります。
- ・本所の職員には、いつも大変お世話になり感謝しています。最後まで真剣に責任をもって対応してくださる姿勢に「自分もがんばらなくては」と思っています。
- ・私が仕事に就いてから支所も増え相談しやすくなった。以前本所に人に虐待事例でもお世話になり、困難な事は、しっかり対応して頂いていると思います。
- ・困難事例を長期間担当していると、同じ事の繰り返しで本人・ご家族・ケアマネジャー・サービス事業所もその時その時を問題なく過ごすことに汲汲となっています。出来れば期間を決めて、ケアマネ

ジャーやサービス事業所を変えていくことも組み立てる必要があると思います。貴センターのご協力をいただく事を希望します。

- ・より連携を行い、よりよい支援を希望します。
- ・介護予防プラン作成にあたり、1度は同行訪問か担当者会議への出席をしてもらいたいと思う。
- ・私達事業所関連の相談対応については充実していると思います。しかし、地域の方にとって、どれだけ気軽に相談できるかは、まだまだのような気がします。センターまで出かけていけない方の為にも、出前相談等の工夫も必要かなと思います。
- ・わからない事について丁寧な解答を得られた事に感謝しました。
- ・支所は力不足を感じるのであまり相談しない。
- ・事業所所在地が区役所に近いので、相談は本所へTel や訪問して行っている。親切に対応されていると思う。高齢者相談センターについては、まだ練馬にきて4ヶ月程度なので詳しい評価ができません。ごめんなさい。
- ・毎月、予防の実績を取りに来ていただいております。その際にご利用者のことも合わせて報告ができますので助かります。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつも親切に相談に乗って頂き、精神的にもとても助かっています。どうもありがとうございます。
- ・予防システム、何とかしてほしい。・支所の職員、本当に何とかしてほしい。態度が悪くとても相談などできない。接遇指導徹底を。
- ・直接「高齢者相談センター」にご相談したことはありませんが、基本として同センターの役割は大きいと思います。行政の欠陥と民間の欠陥とを補い、より有効に調和のとれた介護サービスを行う上で、介護支援専門員が高齢者相談センターを通して、最も有効に、最も喜ばれる役割を果たせるように、今後ともより充実した制度づくり、組織づくりが、必要であると思います。
- ・ホームページを作ってケアマネの力になってください

◎ 光が丘

・アンケートについてです。これだけコストをかけるのであればより質の高い質問紙をつくるべきです。

質問に関する専門的な知識を持った職員が必要です。本所・支所に関する説明はなるべく最初に明確にする。専門用語は定義を明確にする（連携、公的責任など）

分析のビジョンを持って質問文をつくる

なるべくおかしな日本語はつかわない（相談されましたでしょうが・・・）

「わからない」を入れず5件法で統一する。

「どちらかというといえと思わない」「よいと思わない」日本語としておかしい

事例によって大きく変化するような質問は工夫する（問4. 5. 6）

問7. 設置についてよいと思うか→「行政直営」についてか「本所」についてか→ダブルバーレル

問4と問9は統一した項目にすべき

光が丘本所については職員の質の問題があると思います。社会福祉士、主任ケアマネの低さが気になります。

このアンケートは住民→（相談）包括→（p l a nの依頼）CMの方が事例としては多いのではないかと思います。

その時に正確な（適切な）アセスメントができてないためにムリな依頼（リファー）となるケースが多いと思ってます。

このアセスメントは介護保険で行っている細かく状態を把握することではなく「見立て」と呼ばれるものです。この見立てが甘い職員が多いと思います。逆に言えばこの見立てを方向づけするのが包括の職員の役割ではないかと思ってます。

包括の本所・支所には期待しております。質の高い職員を配置していただきたいと思います。

- ・事業団だと言い上から目線で物を言う所は良くないと思います。
- ・毎回ですが対応は期待できない。
- ・いつもお世話になっております。
- ・高齢者相談センターは何か業務上で問題が発生した時、頼りにしておりますので、今後ともよろしくお願い致します。以前、うつ病で毎日数回事務所にTELがあり、業務に支障が出た時、関わって下さって大変助かりました。困難というか、1人のケアマネのみで関わるのが大変なケースは貴センターに協力を要請して関わって頂きたいと思っております。
又、高齢者は医療・介護・その他の事、全て管轄の相談センターにTELすれば何とかなるだろうと思っているケースが多いのです。貴センター担当業務以外の相談で特に多いのが、往診医を新規で依頼する場合の費用、玄関前ゴミ出しの申請、高額医療、介護費の申請がインテーク時まず対応する事がありません。
- ・センターにTELしても「担当に回します。お待ち下さい。」と言ってかなり待たされTELが切れてしまったという事もたまに耳にします。
また「お調べしますのでお待ち下さい」と言って切れてしまうこともあります。
改めてTELをせず困っている方がここ1ヶ月で2名ありました。
できれば相談窓口ですぐに回答できる様、連絡先の電話、名称だけでもお願いできないでしょうか？

- 何が何だかわからなくて、とにかく瓦してくる高齢者は押しが弱いのです！！長々、失礼しました。
- ・個人情報の制約もあると思いますが、民生委員の皆様との関係強化をはかりたいというケースがあります。基本的には本所より支所から民生委員との連携をおこなうスタイルでよいのですが緊急時等の対応において必要な協力関係のとれるシステム作りは出来ないでしょうか。
 - ・今まで他区を中心にケアマネ業務をしてきたため、お客様もまだ練馬区民が少なく申し訳ありません。
 - ・練馬区は研修内容も充実しており驚きました。
 - ・これからもできるだけ参加し地域でお役に立てるよう努めたいと思っています。
これからもよろしくお願いします。
 - ・半年毎に評価を出すため担当者会を開くが担当包括も参加すべきなのは？
 - ・半年に一度の確認（面接・状態確認）は委託したままで本当によいのか？疑問におもったことがあります。あくまで予防は委託で受けているので。
 - ・規模の課題が大きいと思いますが、忙しさから対応が十分でないことが多いように思います。根本から対応しないので更に問題数がかさむという悪循環を生んでいるのではないのでしょうか。
 - ・地域のつながりの全体像を把握している方が指揮をとり、様々な資源を有効に活用できる仕組みが十分でないと思います。（場あたりの対応にサービス事業者が困惑することもありました。）
 - ・予防給付もいろいろ手間（書類など）がかかります。もっと報酬が上がれば受ける事業所も増えると思う。
 - ・何かある時はすぐに相談させていただいています。
 - ・主任介護支援専門の資格だけでなく、人物も選任していただきたいと切に願います。
 - ・①アンケートを行う理由が理解できない。②非常に答えにくい質問が多い。③アンケートをどのように使うのでしょうか？
 - ・できることであれば介護予防は高齢者相談センターが担当してほしい。ご利用者本人の意見、サービス内容は担当者でないと理解できないことが多い。
 - ・高齢者相談センターの方々も各々担当があり仕事量が多いと思うのに、他の介護支援員の相談も引き受けるのは無理があるのではないのでしょうか。人員の増員をした方がいいと思います。
 - ・地域包括ケアの理念のもと設置されたが、働いている人の力量（意識）の差があり過ぎて、上手に機能していないと思う。支所を増やすか、業務量を減らし、余裕をもって仕事出来るようにしないと、今の状態が続いてしまうと思う。（働いている人には、余裕を作った見返りに、力量と意識の向上をお願いしたい）
 - ・ケアマネジャーの資質向上のための事例検討会を身近なところで開いてほしい。気軽に発言できるよう少人数で行ってほしい。
 - ・利用者からの相談や対応に苦慮していた時に、色々相談に乗って頂き感謝しています。本所と支所の連携欄は良く分からないので空白にしております。
 - ・支所と併設居宅のため、相談は日常的に行っている。しかし、支所の担当地域外のことで他支所へ連絡することは、まずない。こちらから声をかけるのではなく、支所から各居宅へアプローチしていくことも必要ではないか。
 - ・今年度早々に複数のケアマネと交流した際に高齢者相談センターの状況について意見を交わしました。その中で本所は概ね助かっている、ありがたい存在で合意となりましたが、一部では窓口で相談

しにくいとの意見もありました。支所に関しては非常に厳しい意見が続出し、何をやっているかわからない、相談員を知らない、顔を見たこともない、という意見が多数で、中には二度と相談したくないという方も1名いました。

- ・日々の業務の中で支所や本所への相談による助言はとても参考になり助かっています。ケアマネ業務はとても忙しく、少しでも簡素化できる方向で考えて頂ければと思います。又、居宅と支所の仕事量の違いにストレスを感じる事がよくあります。
- ・事業所の所在地による担当支所ではなく、利用者住所の支所との連携や情報をいただける様に、地域ケア会議等の案内を広域でしたり、もっと連携を取りやすくしてほしい。
- ・ケアマネは自分の担当分で精一杯のことがある。外からの広い視野が足りないので相談にのっていただけなので頼りになる存在です。・高齢者センターは各専門職（現場を知っている）なので、上から目線ではなく、相談者側になって考えてもらえるのでありがたいです。
- ・本所に相談するが支所と動く事が多いです。支所の方は、とてもよく相談にのり連携とりやすいです。本所に相談する事が減り、本所は何をしてくれるのか、わからない部分があります。光が丘支所は本当に対応が良いです。
- ・様々な相談をしてもケアマネには報告や相談なく事を進めて行ってしまうことが多々あり。（本所）相談してもかえって、あなたに理解が足りないと言われたこともあり、相談したことで怒られるのならば、この人には相談するのはやめようと思うこともあり。（全体にというわけではなく個人的）支所の方々はケアマネや事業所サイドと一緒に考えてくれることが多い。認定の件、入所、入院の件、金銭的な面等で、本所とは非常にお世話になるケースが多い。
- ・今後も一番の相談機関としてよろしくお願いいたします。
- ・支所と同じ部屋で仕事をしている居宅のケアマネジャーです。この支所は、予防プランも少なく、相談件数もそれ程あるわけではなく、ほとんど仕事がない状態だと思います。今のままなら、1人が2人いれば、十分な仕事量だと思っています。仕事のない状態で職員を配置しておくことは、モチベーションが非常にさがることだと思います。練馬区や本所は、この状態を把握しているのでしょうか。きちんと現状、仕事量を把握し適切な人員配分をお願いし、税金の無駄遣いがないようにしていただきたいと思っています。
- ・以前は相談してもアドバイスもなく、自分で何とかするしかないような結果で終わってしまい、時間のムダだったということが多かった。最近は人によってだが、相談してアドバイスを受けて救われることもある。
- ・本所に関しては必要性が非常に高く感じます。支所に関しては、相談しやすい環境及び相談員の質の向上が重要に思います。いっしょに考えるというスタンスが感じられない事もあります。また、どのように活用できるのか、具体的項目もなく、相談するか迷っているケアマネもいると思います。支所は誰が主任ケアマネなのか社会福祉士なのか地域の事業所に対してオープンにすべきだと思います。地域のケアマネの質を上げ練馬区全体が良いケアマネジメントをし、区民が安心してサービスを受けられるよう、まずは支所の質の向上をぜひともお願いしたいと思っています。
- ・担当者によって対応が異なる。親身に対応してくれる人と、超事務的で必要外は関係ないというような人と差が激しく、相談がしにくいことが多くある。
- ・急ぎ困って相談に行くのに、先ず自分で考えましたか？とか考えてみて下さいとか言われるのは困る。

プランを考えていくのに必要な情報を得たいと思うのに、ソーシャルワークされるのはそういう場なのかどうか疑問に思う。一緒に考えましょうというスタンスも度が過ぎると後押ししてくれるわけではなく消化不良となる。・在宅介護支援センターと名前がかぶるので分かりづらい、というか名前が事業所毎違うので分かりづらい。・警察（派出所も含め）の方、地域の病院にもっと存在を知ってもらおうと良いのではないかと思います。

- ・協力的で大変助かっています。ケアマネ1人の判断では不安な事が多く、センターに相談することで、問題が楽になったように思います。
- ・本当に深刻な問題が起きたときのみ本所に相談している。いつも一緒に考えてくださり、頼りがいがある。感謝している。本所なくしては、私達の仕事は成り立たないと思う。今後、「支所に相談するように」などと言わず、今まで同様、本所への相談もさせてほしい。打ち切らないでほしい。見捨てないでほしい。お願いします…。
- ・どんな時でも困った時、相談に乗ってくれる機関と認識している。電話でも相談も的確な答えを導いて下さる。

◎ 石神井

- ・ 予防については委託している利用者については必要書類を確認しているだけの業務
- ・ 介護プランに関して書類整備のみで内容は把握しているとは思えない。
- ・ 支所が庁舎内にある事がおかしい。
- ・ 本所、支所の位置付け。仕事内容がよくわからない。
- ・ 忙しい業務の中、相談にのっていただけることは一ケアマネジャーとして本当に心強く感じます。今後も相談させていただきますのでよろしくをお願いします。
- ・ 「お役人さん」としかイメージ出来ない。
- ・ 職員のスキルがバラバラで頼りになる感じがしない。反対に質問、相談されて困った。
- ・ 色々な支所の方々と相談なり会う機会がありましたがかなりの温度差を感じています。とてもこまめに動いて下さる方、できないと一言で断られる方など。介護保険を提供する事業者だけでなく、民生委員や町内会のミニ地域ケア会議に出ても毎回同じメンツで参加数もとても少ないと思います。また住所によって支所が決まってしまうのはやめてもらいたいと思います。ケアマネジャーはそのエリアだけでなく色々な地域の利用者の支援を行なっていると思いますので、他の支所のミニ地域ケア会議などの参加も必要だと思えます。ケアマネジャーだけでなく練馬で活動している色々な方々の力が必要だと感じています。介護保険サービスだけでは支援は困難だと思えます。
- ・ 実際のかかわりを持つ機会がなかったのでアンケートの答えになっておらず申し訳ありません。
- ・ ケアマネの相談窓口であってほしいです。心強いからです。
- ・ 石神井本所、練馬本所に相談しております。支所へ行った事はありませんが、練馬主任ケアマネに相談した時、すぐに支所が動ける対応していただいた事があります。今後も、本所・支所という事にとらわれず、何でも相談に行ける体制をとっていただけると助かります。
- ・ 連絡することが少ないが電話対応に関しては気持ちよく対応してほしい。顔がみえないだけに・・・
- ・ 予防プランでは可能なことも、介護では難しいこともある。引きつぎをした時になぜできなくなってしまうか説明がつかない。予防なら家事と一緒にできるということに無理があることが多いのではないかな。
- ・ 当方の支援の実績回収日はだいたい4日の午前中となっている様ですがFax送信が禁じられているところ（関町デイサービス、大泉デイサービス、大泉訪問介護事業所）に於いては、実績回収が3～4日になっており間に合わない事もあり、電話で確認し対応しております。出来れば実績回収を5日にして頂くか、区の対応策としてFax送信を認めて頂ける様ご検討頂ければ幸いです。
- ・ 困った時や、不安な時は相談させて頂いています。頼りになる方が多く、助かっています。
- ・ 初回訪問や担当者会議（予防プラン）に出席していただきたい。
- ・ 他区他市ではケア会議に必ず立ち会っていますが、何故立ち会わないのか、考え込むことがあります。
- ・ 相談の場として考えるならば、最低でも介護支援専門員を5年以上経験した人を希望する。その他職種であっても、5年上の経験が必要と思われれます。
- ・ 相談センターについてですが、石神井本所は相談するのに、窓口の配列が相談しやすいように並んでいて、入ってすぐに腰掛けて相談に乗って頂けるのですが、支所はその様に出来ていないと思います。その施設の中でも、もっと玄関に近い位置に持って来たり、相談しやすい様に配置替えをする方が近

隣の人達も入りやすいのではないかと思います。

- ・ もっと強引な指導力を発揮して欲しい。
- ・ 予防プランは、今後増えていく方向ですので、ケアマネジャーが受け持つことを平等にして欲しい。
- ・ 見守り訪問サービス、無料サービスの限界を超えているのではないかと思います。支所のスタッフ業務量が多くて大変そうだと感じています。よりあいひろばも、支所じゃなくて良いのでは。できれば土・日・祝も、緊急じゃなくても相談できる相談窓口があると良いなあと思います。お仕事されている家族など、休みがとれずに先送りをして相談が遅くなるので。支所にはいつもお世話になっていますが、本所の方とは関わる機会がほとんどないのですが、他のケアマネはどうなんだろう？と思いました。勝手な意見ですみません。お世話になってありがたく思ってます。
- ・ 介護予防のあり方も問題がある。それを介護保険制度の中に組み入れて行う事に無理がある。予防プランの自立へ向けてのプランができない状況もあり、それを高齢者相談センターの中で業務として行っていて、忙しい方が先で地域のネットワーク構築とか、相談業務の充実ができないのではないか。ますます高齢者社会に向かうのであるから、もっと地域で安心して過ごしていける様にしていくのが高齢者相談センターではないかと思う。
- ・ いつもいろいろお世話になっております。これからもよろしく願いいたします。

◎ 大泉

- ・本所については何となく相談しにくい雰囲気がある。忙しいことはわかっているが本所の担当者の中で困難かどうかの判断をしてとても相談することにちゅうちょした経験がある。
- ・支所については顔が見えることもあり身近に相談しやすいしあることによって安心して仕事ができる。
- ・予防プランの契約は相談センターと利用者で直接行ってほしい。
- ・必要時には相談に乗っていただき有難く感じています。ただ主任ケアマネの方がお忙しくなかなかお時間とっていただけない時もあり、自分としても「こんな些細な事で電話して申し訳ないかな？」と遠慮してしまう事もあります。もう少し気軽に相談できる環境にしていただけると助かります。
- ・以前、困難事例（虐待）の対応で支所・本所にかかわっていただき感謝しています。直接、本所には相談しなかったのですが、支所に連絡したところ、本所の職員も早急に動いていただき対応策のアドバイス・指導をしていただきました。その時に感じたのは職員の人数が少ないのでなかなか連絡がとれず多忙そうで気の毒にさえ感じました。本所の人数がもう少し増加されると良いと考えます
- ・せっかくの時間と労力・お金を費してのアンケートなのにも関わらずアンケートの内容がこの程度で何が明確になるのか？
- ・何についての情報が得たいのか理解しにくいです。
- ・わざわざ行かならもう少し有益なアンケートにしてほしかったです。
- ・担当する利用者が要介護から要支援になり“引き続き担当してほしい”と委託を受けた時、認定情報はすぐいただけたが、パソコン操作の情報が来ずアセスメント計画をたてるのがなかなかできなかった。
パソコン操作の情報が来ないことを伝えた時「もっと早くに言ってほしい」と担当者から言われたが、その管理も本所でしっかりやっていただきたい。
- ・これからも身近な高齢者相談センターでいて下さい。本所と支所の連携では現状今1つ本所なみに支所が機能しているかという委託先の法人事業所の異動が雇用関係もあるのかまだ支所の影がうすく本所並みではないように思われます。
それでも大泉地域は本所が熱意をもってとりくんでいるからまだ他区のケアマネより動きやすいのではないかと感じています。これからもよろしくお願いします。
- ・予防プランに関しては、決まった日に受け取りに来訪されるだけのお付き合いです。書類の「ある」「なし」の確認で安定している方については、ほとんど連携の必要もないと思います。（これがいいかどうか話は別だと思えます。）
- ・本所は直営で公的な役割、使命もあることから一元的に対応が可能と思われるが支所の場合は本所と同等の機能も持っておらず物事を一元的にとらえにくく独自で調査、資料提供等がしづらい面がある。
- ・どちらの相談センターも多忙、たくさんのケースを抱え、ゆっくりと相談できる体制にない。
- ・民間事業所と違って経営面など度外視して膝をつきあわせてゆっくりと相談できることが望ましいがその時間とゆとりがない。
- ・民間では厳しいケースなど要介護の人も公的機関としての看板で受ける事ができるようにすると民間事業所としては精神的な負担も軽減できるので是非、検討していただきたい。
- ・いろいろ困難ケースがあり、対応にお忙しいと思います。そんな中、いろいろご指導いただけること

は感謝しております。ただまれに CM に詳細の連絡ないまま本所・支所で動いてくださっていて、サービス事業所から質問されても答えられない・・・ということがありました。迅速な支援のために事後になることもあると思いますが、これからも協働しながら利用者・家族支援に携っていったらと思います。

- ・生活保護を受けている方のケアプラン作成が困難となるケースが多いように感じます。行政サービスと介護保険サービスの理解ができていない場合が多く、居宅支援にプラン作成依頼の際は、事前によく本人に説明をしていただくか、しばらく一緒に関わって下さると助かります。
- ・支所によって温度差がありすぎる。「そこまでやるのか」（はっきり言ってやり過ぎ）と思う程がんばる所と、何を聞いてもはっきり返事のできない所、とにかく腰が重い所等、人材に差があります。支所なので仕方ないとも思いますが、一方でその担当地域に住んでいる方にとっては、「当たり」「外れ」がある訳で、この点について改善していただきたいと思えます。
- ・行政直営の高齢者相談センターは、とても相談しやすくありがたい。他の区市のケアマネからも練馬区の対応の方法、支援の方法、スキルのための勉強会等、すごく良い評価がある。今後も継続してほしい。
- ・主任ケアマネの質によって。対応が大きく変わってくると思う。・基本的には、何かあるとすぐに相談できるスタンスでいられるので精神的な部分でも支えられていると感じる事は多い。・連携といった部分では、うまくいかない事もあった。（本所⇄支所⇄居宅において）
- ・ケアマネジャーは日常業務に忙殺されています。高齢者相談センターに望むことではないかも知れませんが、もう少しケアマネを信頼して、裁量の部分（例えば担当者会議の開催についてなど）も多くして欲しいと常に思います。そのためには、私たちがもっと専門職として努力しなければいけないのは理解していますが、私も含めてギリギリの状態で行っているケアマネも多いのです。そここのところを何とかできないものでしょうか・・・。
- ・人によって対応してもらえないことがあり困ることも多い。初めての相談者に説明もなく、ケアマネをとだけで介護保険の説明を受けていない方の来所もある。サービスにならないケース（住改、配食、入所）もある。
- ・いつも大変お世話になっております。事業所で対応困難なケースでは迅速に対応していただくことができ、職員一同心強く思っております。公的な本所があることは、私達民間の事業所で携わる者にとって非常に意義が大きいと思っております。ぜひ今後もこの体制で…そして支所の power up も期待しております。