

## 平成 28 年度分練馬区地域包括支援センター事業評価 アンケート集計結果

## 1 センター本所職員向けアンケート

## 問 1 センターの組織運営体制について

## 1-1 平成 28 年度の事業計画策定に際し、センター内部での合意形成は行われていたか。

	行われていた	どちらかと言え ば行われていた	どちらかと言え ば行われていない	行われていない	無回答	計
練馬	9(56.2%)	7(43.8%)	0	0	0	16
光が丘	6(85.7%)	0	1(14.3%)	0	0	7
石神井	6(85.7%)	1(14.3%)	0	0	0	7
大泉	6(66.7%)	2(22.2%)	0	0	1(11.1%)	9

(コメント)

- ・職員会議にて周知、回覧。事業計画は4月面談で全ての職員が見ている。
- ・係会で事業計画案が提示され、専門職に意見を求められた。係員の意見が反映されたと思う。

## 1-2 平成 28 年度の事業計画がどのようなものか、職員間で共有されていたか。

	共有されていた	どちらかと言え ば共有されていた	どちらかと言え ば共有されていない	共有されていない	計
練馬	7(43.8%)	8(50%)	1(6.2%)	0	16
光が丘	6(85.7%)	1(14.3%)	0	0	7
石神井	4(57.1%)	3(42.9%)	0	0	7
大泉	7(77.8%)	2(22.2%)	0	0	9

(コメント)

- ・計画策定後、全職員で共有できるよういつでも確認できるような場所にファイルで置かれている。

## 1-3 職員間の業務分担が適切に行われ、一部の職員に負担が大きくなっていないか。

	適切であった	どちらかと言え ば適切であった	どちらかと言え ば不適切であった	不適切であった	計
練馬	3(18.8%)	6(37.5%)	6(37.5%)	1(6.2%)	16
光が丘	1(14.3%)	0	6(85.7%)	0	7
石神井	1(14.3%)	1(14.3%)	3(42.9%)	2(28.5%)	7
大泉	1(11.1%)	5(55.6%)	3(33.3%)	0	9

(コメント)

- ・困難事例への対応において負担になっていた。
- ・業務分担が適切に行われているが、業務量の多さで各々の業務が負担になっている。

1-4 職員の資質向上のための取組みが十分に行われているか。

	行われていた	どちらかと言えば 行われていた	どちらかと言えば 行われていない	行われていない	計
練馬	8(50%)	4(25%)	4(25%)	0	16
光が丘	6(85.7%)	0	1(14.3%)	0	7
石神井	1(14.3%)	6(85.7%)	0	0	7
大泉	2(22.2%)	6(66.7%)	1(11.1%)	0	9

(コメント)

- ・可能な限り研修へ参加し、資質向上に取り組んだ。
- ・研修に行く職員に偏りがある。どの職員にこの研修と言うような調整が必要だと思う。

1-5 事業所の個人情報の保護に関するルールや取組みを理解しているか。

	理解している	どちらかと言えば 理解している	どちらかと言えば 理解していない	理解していない	計
練馬	10(62.5%)	6(37.5%)	0	0	16
光が丘	7(100%)	0	0	0	7
石神井	7(100%)	0	0	0	7
大泉	7(77.8%)	2(22.2%)	0	0	9

(コメント)

- ・何段階も個人情報保護の取組みを行っている。
- ・会議の際など必ず個人情報についての書類にサインしてもらい、情報記載の書類は回収できている。

問2 総合相談支援業務について

2-1 必要に応じて3職種（保健師、社会福祉士、主任ケアマネ）が協働して相談、訪問を行うなどチームアプローチが十分に行えているか。

	行えている	どちらかと言え ば行えている	どちらかと言え ば行えていない	行えていない	非該当	計
練馬	3(33.3%)	4(44.4%)	2(22.2%)	0	7	16
光が丘	5(71.4%)	2(28.6%)	0	0	0	7
石神井	1(20%)	4(80%)	0	0	2	7
大泉	8(88.9%)	1(11.1%)	0	0	0	9

(コメント)

- ・毎日の朝会、毎月のケース報告等で情報を共有。相談が持ち込まれた際も、適時3職種で話し合い訪問等のチームアプローチを行っている。

2-2 継続的な支援が必要な場合、支援方針を明確にしているか。

	明確に している	概ね明確に している	あまり明確でない	明確でない	非該当	計
練馬	5(55.6%)	4(44.4%)	0	0	7	16
光が丘	5(71.4%)	2(28.6%)	0	0	0	7
石神井	2(40%)	3(60%)	0	0	2	7
大泉	5(62.5%)	3(37.5%)	0	0	1	9

(コメント)

- ・虐待ケース、困難ケースでは定期的に高齢者支援係も含めモニタリング等の検討会を行い、相談記録等に記録している。

2-3 相談を受け付けた場合、遅くとも翌営業日には地域包括支援システムの相談記録に入力しているか。

	入力している	概ね入力している	あまり入力 できていない	入力できて いない	計
練馬	8(50%)	7(43.8%)	1(6.2%)	0	16
光が丘	2(28.6%)	3(42.8%)	2(28.6%)	0	7
石神井	1(14.3%)	4(57.1%)	2(28.6%)	0	7
大泉	3(33.3%)	3(33.3%)	3(33.3%)	0	9

(コメント)

- ・窓口、電話相談、ケアマネ支援に追われてタイムリーに入力できていない。困難ケースはなるべく早く入力している。

2-4 センター自身に寄せられた苦情等に関するルールや取組みを理解しているか。

	理解している	どちらかと言えば 理解している	どちらかと言えば 理解していない	理解していない	計
練馬	5(31.2%)	10(62.5%)	1(6.2%)	0	16
光が丘	5(71.4%)	2(28.6%)	0	0	7
石神井	4(57.1%)	3(42.9%)	0	0	7
大泉	5(55.6%)	4(44.4%)	0	0	9

(コメント)

- ・苦情の対応方法については理解している。本所に対する苦情については共有し、改善について話し合いの場を作っている。

## 2 センター支所職員向けアンケート

### 問1 センター本所と支所の連携・支援状況について

#### 1-1 本所・支所間の情報伝達がタイムリーに行われているか。

	行っている	どちらかと言えば 行っている	どちらかと言えば 行っていない	行っていない	計
練馬	4(23.5%)	13(76.5%)	0	0	17
光が丘	11(61.1%)	5(27.8%)	2(11.1%)	0	18
石神井	2(6.5%)	12(38.7%)	7(22.6%)	10(32.2%)	31
大泉	8(38.1%)	12(57.1%)	1(4.8%)	0	21

(コメント)

- ・コア会議の精度が向上した。ケース共有を重ねるにつれ、情報伝達ができるようになってきている。
- ・個別なことは常に情報伝達でき、全体的な情報は支所会などで伝達できている。

#### 1-2 本所の職員は支所の個別ケースに関する相談支援を適切に行っているか。

	行われていた	どちらかと言え ば行われていた	どちらかと言え ば行われていない	行われていない	無回答	計
練馬	8(47%)	8(47%)	0	0	1	17
光が丘	13(72.2%)	4(22.2%)	1(5.6%)	0	0	18
石神井	1(3.2%)	11(35.5%)	13(41.9%)	2(6.5%)	4(12.9%)	31
大泉	8(38.1%)	13(61.9%)	0	0	0	21

(コメント)

- ・相談支援を適宜行ってもらっている。虐待が疑われる方、今後の展開が予測しにくい方などについても継続的に検討していくことが必要。
- ・時間がかかる場合と早めの支援をしてくださる場合と、タイミングや職員の勤務状況によって異なる。

#### 1-3 困難ケースの場合、本所と支所が協働して対応を行えているか。

	行われていた	どちらかと言え ば行われていた	どちらかと言え ば行われていない	行われていない	無回答	計
練馬	6(35.3%)	9(53%)	0	0	0	17
光が丘	10(55.5%)	6(33.3%)	1(5.6%)	0	1(5.6%)	18
石神井	2(6.5%)	12(38.7%)	12(38.7%)	5(16.1%)	0	31
大泉	9(42.9%)	10(47.6%)	1(4.8%)	0	1(4.8%)	21

(コメント)

- ・虐待ケースの場合、役割分担、協働ができています。同行訪問出来ています。
- ・人員の問題などもあり、迅速な対応が得られないこともあった。

## 問2 本所の地域ケア個別会議の開催支援の状況について

### 2-1 会議のテーマ設定や進め方を相談したとき、本所職員は親身に対応しているか。

	対応している	どちらかと言え ば対応している	どちらかと言え ば対応していない	対応していない	無回答	計
練馬	5(29.4%)	8(47.1%)	1(5.9%)	0	3(17.6%)	17
光が丘	12(66.6%)	3(16.6%)	1(5.6%)	1(5.6%)	1(5.6%)	18
石神井	7(22.6%)	9(29%)	7(22.6%)	4(12.9%)	4(12.9%)	31
大泉	8(38.1%)	8(38.1%)	2(9.5%)	0	3(14.3%)	21

(コメント)

- ・課題整理が出来るような支援をして頂いている。また、進行についてもホワイトボードの有効利用、ファシリテーションのプロセスなどの確に指導して頂いている。
- ・事例の決定からメンバーの役割分担まで開催に当たっては何回も討議を行っていると思う。

## 3 事業者向けアンケート

### 問1 高齢者相談センターの総合相談業務について

#### 1-1 高齢者相談センターに相談したことはあるか。

	はい	いいえ	計
練馬	27(73%)	10(27%)	37
光が丘	36(90%)	4(10%)	40
石神井	29(74.4%)	10(25.6%)	39
大泉	16(76.2%)	5(23.8%)	21

#### 1-2 センター職員の相談対応は満足できるものであったか。

	満足できた	どちらかと言え ば満足できた	どちらかと言え ば満足できない	満足できない	無回答	計
練馬	15(55.6%)	10(37%)	0	1(3.7%)	1	27
光が丘	17(47.2%)	14(38.9%)	4(11.1%)	1(2.8%)	0	36
石神井	13(44.8%)	7(24.1%)	5(17.3%)	4(13.8%)	0	29
大泉	10(62.5%)	4(25%)	2(12.5%)	0	0	16

(コメント)

- ・親身に話を聞いてくれフットワークも軽くすぐに動いてくれる。今後もケアマネだけでは対応が困難なケース相談に乗っていただきたい。
- ・熱心に聞いてくれたがフォロー部分がもう少しあれば良かった。

## 2 高齢者相談センター（本所）が主催している地域ケア圏域会議について

### 2-1 事業所圏域の地域ケア会議（地域ケア圏域会議）に参加したことがあるか。

	ある	ない	計
練馬	32(86.5%)	5(13.5%)	37
光が丘	36(90%)	4(10%)	40
石神井	31(79.5%)	8(20.5%)	39
大泉	18(85.7%)	3(14.3%)	21

### 2-2 圏域会議の内容は満足できるものであったか。

	満足できた	どちらかと言えば満足できた	どちらかと言えば満足できない	満足できない	無回答	計
練馬	8(25%)	19(59.4%)	2(6.3%)	1(3.1%)	2(6.2%)	32
光が丘	18(50%)	13(36.1%)	5(13.9%)	0	0	36
石神井	10(32.2%)	14(45.2%)	7(22.6%)	0	0	31
大泉	5(27.8%)	11(61.1%)	2(11.1%)	0	0	18

（コメント）

- ・テーマが身近で分かりやすく、ポイントを絞っており、役に立つ情報を得ることが出来た。
- ・社会資源等の情報や具体的な活用の話ができればよかった。

## 4 利用者向けアンケート

### 問1 高齢者相談センターの総合相談業務について

#### 1-1 センター職員の説明は分かりやすかったか。

	分かりやすかった	どちらかと言えば分かりやすかった	どちらかと言えば分かりにくかった	分かりにくかった	計
練馬	15(83.3%)	3(16.7%)	0	0	18
光が丘	24(100%)	0	0	0	24
石神井	37(82.2%)	8(17.8%)	0	0	45
大泉	17(80.9%)	3(14.3%)	1(4.8%)	0	21

（コメント）

- ・新しいサービスがあることを伺い、高齢者を介護する身としては少し気が楽になった。
- ・何も分からないことばかりだったが、先々の件まで説明して下さった。平易な言葉で分かりやすく説明いただいている。

1-2 センター職員の相談対応は満足できるものであったか。

	満足できた	どちらかと言えば 満足できた	どちらかと言えば 満足できない	満足できない	無回答	計
練馬	16(88.9%)	2(11.1%)	0	0	0	18
光が丘	24(100%)	0	0	0	0	24
石神井	37(82.2%)	8(17.8%)	0	0	0	45
大泉	18(85.7%)	2(9.5%)	0	0	1(4.8%)	21

(コメント)

- ・初めての相談だったが分かりやすく親身な対応で助かった。これからもより良い対応と利用者への理解を宜しくお願いしたい。
- ・とても親切に説明してくださり、安心して申請が出来た。これからも相談することが多いと思うが宜しくお願いしたい。