

## 平成 27 年度上半期 練馬区地域包括支援センター 職員アンケート

- アンケート依頼対象  
各地域包括支援センターで勤務する職員
- アンケート実施期間  
平成 27 年 10 月 29 日(木)～11 月6日(金)

## 1 練馬地域包括支援センター アンケート回答 17件

**問1** センターの組織運営体制等についてお聞きます。

1-1 当該年度のセンターの事業計画は、職員に周知されていますか。

はい	14
どちらともいえない	3
いいえ	0

1-2 職員間の業務の分担・配分は適切に行われていますか。

はい	10
どちらともいえない	6
いいえ	1

(理由)

「はい」

・特定の職員に偏っている等も感じないため。

1-3 業務について事業所から適切な教育を受けることができますか。

はい	9
どちらともいえない	7
いいえ	1

1-4 希望する研修や勉強会を受講できていますか。

はい	14
どちらともいえない	2
いいえ	1

1-5 他の職種の職員の業務内容・仕事の進め方を理解していますか。

はい	9
どちらともいえない	7
いいえ	1

1-6 ケース対応で適切に他の職種と連携は取れていますか。

はい	14
どちらともいえない	3
いいえ	0

1-7 ケースに関する支所への相談支援等は適切に行われていますか。

はい	15
どちらともいえない	2
いいえ	0

1-8 困難ケースの場合は、支所と協働してケース対応ができていますか。

はい	14
どちらともいえない	3
いいえ	0

1-9 関係する行政機関(各総合福祉事務所、介護保険課、高齢者支援課、高齢社会対策課など)との連携は取れていますか。

はい	12
どちらともいえない	3
いいえ	2

(理由)

「はい」

・同じ庁舎内なので、相談ごともある場合、電話だけでなく直接聞きに行く等できるので、連携もしやすいと思います。

「どちらともいえない」

・総合福祉事務所長と高齢者援護担当課長が異なるため、準公金管理に課題がある。

・介護保険制度の企画・調整部門が各課におかれているため、区としての意思決定が難しくなっている。

1-10 事業所で定めた個人情報保護方針を理解し、適切に個人情報の管理ができていますか。

はい 13

どちらともいえない 3

いいえ 0

※1件未回答

**問2** 総合相談支援事業についてお聞きます。

2-1 本所が受付窓口となる各種申請の受付方法を理解していますか。

はい 10

どちらともいえない 7

いいえ 0

2-2 区が提供しているサービスの内容について理解・共有ができていますか。

はい 10

どちらともいえない 7

いいえ 0

2-3 地域の社会資源情報について、理解・共有ができていますか。

はい 3

どちらともいえない 13

いいえ 1

2-4 相談者に施設等を紹介するとき、公正・中立であることを努めていますか。

はい 17

どちらともいえない 0

いいえ 0

2-5 事業所で定めた方針に従い、相談の初期対応が行われていますか。

はい	13
どちらともいえない	4
いいえ	0

2-6 ケース毎に主担当を定めて対応をしていますか。

はい	12
どちらともいえない	4
いいえ	0
※1件未回答	

2-7 継続支援が必要なケースの場合、適切に経過把握を行い、支援ができていますか、

はい	12
どちらともいえない	4
いいえ	0
※1件未回答	

2-8 明確な基準に基づき、ケース対応の終了を判断していますか。

はい	6
どちらともいえない	10
いいえ	0
※1件未回答	

2-9 相談支援や支援対応したケースに関し、包括システムの相談記録その他記録帳票に適切に記録していますか。

はい	15
どちらともいえない	2
いいえ	0

**問3** ケアマネジャー支援についてお聞きます。

3-1 ケアマネジャーから相談を受けたとき、適切に対応ができていますか。

はい	11
どちらともいえない	6
いいえ	0

**問4** 権利擁護業務についてお聞きます。

4-1 成年後見制度について、利用者等に説明ができる程度に理解していますか。

はい	14
どちらともいえない	2
いいえ	1

4-2 成年後見制度の利用が必要な高齢者の選別が適切に行われていますか。

はい	12
どちらともいえない	4
いいえ	1

4-3 どのようなケースが高齢者虐待防止法に定める虐待に該当するのか理解していますか。

はい	14
どちらともいえない	3
いいえ	0

## 2 光が丘地域包括支援センター アンケート回答数 9件

**問1** センターの組織運営体制等についてお聞きます。

1-1 当該年度のセンターの事業計画は、職員に周知されていますか。

はい	8
どちらともいえない	1
いいえ	0

1-2 職員間の業務の分担・配分は適切に行われていますか。

はい	5
どちらともいえない	4
いいえ	0

(理由)

「はい」

・大概は分担できていますが、その場の電話や来所相談はその場にいた職員が対応せざるを得ない為。

・分担は行われているが、もともとの作業量が多く、専門職能を發揮することができない。総合事業に対する業務量が多すぎ、人員が委託金範囲では足りない。

「どちらともいえない」

・役割分担が明確でない。

・それぞれ職種によって役割は理解しているが、業務量に差があることもあるため、明確に分担・配分は困難な状態。

・連携を取りにくい職員の方がいる。

1-3 業務について事業所から適切な教育を受けることができますか。

はい	7
どちらともいえない	2
いいえ	0

1-4 希望する研修や勉強会を受講できていますか。

はい	7
どちらともいえない	2
いいえ	0

1-5 他の職種の職員の業務内容・仕事の進め方を理解していますか。

はい	6
どちらともいえない	3
いいえ	0

1-6 ケース対応で適切に他の職種と連携は取れていますか。

はい	9
どちらともいえない	0
いいえ	0

1-7 ケースに関する支所への相談支援等は適切に行われていますか。

はい	7
どちらともいえない	2
いいえ	0

1-8 困難ケースの場合は、支所と協働してケース対応ができていますか。

はい	9
どちらともいえない	0
いいえ	0

1-9 関係する行政機関(各総合福祉事務所、介護保険課、高齢者支援課、高齢社会対策課など)との連携は取れていますか。

はい	2
どちらともいえない	6
いいえ	1

(理由)

「どちらともいえない」

・介護保険課は区民の立場や利便性を無視しているような指示があり、それを実行しようとする  
と、事業者・区民へ迷惑をかけることが多く連携の妨げとなる。その他の関係機関も区民の  
立場で話を聞くと不安になるような言葉が聞かれる。包括は住民寄りの視点で連携をとってい  
くべきだと考えており、連携の取りづらさを感じる。

「いいえ」

・連携がとれない機関がある。連携する経路が不明確なため、一方的に苦情や拒否されるこ  
とがある。

1-10 事業所で定めた個人情報保護方針を理解し、適切に個人情報の管理ができていますか。

はい	8
どちらともいえない	1
いいえ	0

**問2** 総合相談支援事業についてお聞きします。

2-1 本所が受付窓口となる各種申請の受付方法を理解していますか。

はい	9
どちらともいえない	0
いいえ	0

2-2 区が提供しているサービスの内容について理解・共有ができていますか。

はい	9
どちらともいえない	0
いいえ	0

2-3 地域の社会資源情報について、理解・共有ができていますか。

はい	5
どちらともいえない	4
いいえ	0



2-4 相談者に施設等を紹介するとき、公正・中立であることを努めていますか。

はい	9
どちらともいえない	0
いいえ	0

2-5 事業所で定めた方針に従い、相談の初期対応が行われていますか。

はい	9
どちらともいえない	0
いいえ	0

2-6 ケース毎に主担当を定めて対応をしていますか。

はい	8
どちらともいえない	1
いいえ	0

2-7 継続支援が必要なケースの場合、適切に経過把握を行い、支援ができていますか、

はい	8
どちらともいえない	1
いいえ	0

2-8 明確な基準に基づき、ケース対応の終了を判断していますか。

はい	5
どちらともいえない	4
いいえ	0

2-9 相談支援や支援対応したケースに関し、包括システムの相談記録その他記録帳票に適切に記録していますか。

はい	8
どちらともいえない	1
いいえ	0

**問3** ケアマネジャー支援についてお聞きします。

3-1 ケアマネジャーから相談を受けたとき、適切に対応ができていますか。

はい	8
どちらともいえない	1
いいえ	0

**問4** 権利擁護業務についてお聞きします。

4-1 成年後見制度について、利用者等に説明ができる程度に理解していますか。

はい	7
どちらともいえない	2
いいえ	0

4-2 成年後見制度の利用が必要な高齢者の選別が適切に行われていますか。

はい	6
どちらともいえない	3
いいえ	0

4-3 どのようなケースが高齢者虐待防止法に定める虐待に該当するのか理解していますか。

はい	4
どちらともいえない	5
いいえ	0

### 3 石神井地域包括支援センター アンケート回答数 9件

問1 センターの組織運営体制等についてお聞きます。

1-1 当該年度のセンターの事業計画は、職員に周知されていますか。

はい	3
どちらともいえない	4
いいえ	2

1-2 職員間の業務の分担・配分は適切に行われていますか。

はい	3
どちらともいえない	4
いいえ	2

(理由)

「はい」

・通常は適切に行われていますが、緊急時に多少乱れます。

「どちらともいえない」

・職種の特異性も考慮すると、それを越えた部分の不透明さがあること。委託元として行う事務作業量が過多で配分が不適切。

・業務内容によっては対応をしたことがない職員も多数いる為、経験のある職員に負担がかかっている。

「いいえ」

・職員数が足りていない。

・人員不足により(定員10名のうち1名欠)かけ持ちで仕事をしている状況。

1-3 業務について事業所から適切な教育を受けることができますか。

はい	3
どちらともいえない	3
いいえ	3

1-4 希望する研修や勉強会を受講できていますか。

はい	4
どちらともいえない	3
いいえ	1

1-5 他の職種の職員の業務内容・仕事の進め方を理解していますか。

はい	5
どちらともいえない	3
いいえ	1

1-6 ケース対応で適切に他の職種と連携は取れていますか。

はい	5
どちらともいえない	4
いいえ	0

1-7 ケースに関する支所への相談支援等は適切に行われていますか。

はい	6
どちらともいえない	3
いいえ	0

1-8 困難ケースの場合は、支所と協働してケース対応ができていますか。

はい	6
どちらともいえない	3
いいえ	0

1-9 関係する行政機関(各総合福祉事務所、介護保険課、高齢者支援課、高齢社会対策課など)との連携は取れていますか。

はい	7
どちらともいえない	2
いいえ	0

(理由)

「はい」

・窓口に来られた利用者で、各種手続き等で判断に迷う時は、担当部署に確認して行っています。いつも色々お世話になっております。ありがとうございます。

「どちらともいえない」

・コミュニケーションの難しい方もいるので。

1-10 事業所で定めた個人情報保護方針を理解し、適切に個人情報の管理ができていますか。

はい	6
どちらともいえない	2
いいえ	1

**問2** 総合相談支援事業についてお聞きします。

2-1 本所が受付窓口となる各種申請の受付方法を理解していますか。

はい	7
どちらともいえない	2
いいえ	0

2-2 区が提供しているサービスの内容について理解・共有ができていますか。

はい	7
どちらともいえない	2
いいえ	0

2-3 地域の社会資源情報について、理解・共有ができていますか。

はい	1
どちらともいえない	8
いいえ	0

2-4 相談者に施設等を紹介するとき、公正・中立であることを努めていますか。

はい	9
どちらともいえない	0
いいえ	0

2-5 事業所で定めた方針に従い、相談の初期対応が行われていますか。

はい	8
どちらともいえない	1
いいえ	0

2-6 ケース毎に主担当を定めて対応をしていますか。

はい	4
どちらともいえない	5
いいえ	0

2-7 継続支援が必要なケースの場合、適切に経過把握を行い、支援ができていますか、

はい	7
どちらともいえない	2
いいえ	0

2-8 明確な基準に基づき、ケース対応の終了を判断していますか。

はい	3
どちらともいえない	5
いいえ	1

2-9 相談支援や支援対応したケースに関し、包括システムの相談記録その他記録帳票に適切に記録していますか。

はい	4
どちらともいえない	5
いいえ	0

**問3** ケアマネジャー支援についてお聞きします。

3-1 ケアマネジャーから相談を受けたとき、適切に対応ができていますか。

はい	6
どちらともいえない	3
いいえ	0

**問4** 権利擁護業務についてお聞きします。

4-1 成年後見制度について、利用者等に説明ができる程度に理解していますか。

はい	5
どちらともいえない	3
いいえ	1

4-2 成年後見制度の利用が必要な高齢者の選別が適切に行われていますか。

はい	3
どちらともいえない	5
いいえ	1

4-3 どのようなケースが高齢者虐待防止法に定める虐待に該当するのか理解していますか。

はい	7
どちらともいえない	2
いいえ	0

#### 4 大泉地域包括支援センター アンケート回答数 10件

**問1** センターの組織運営体制等についてお聞きます。

1-1 当該年度のセンターの事業計画は、職員に周知されていますか。

はい	9
どちらともいえない	1
いいえ	0

1-2 職員間の業務の分担・配分は適切に行われていますか。

はい	7
どちらともいえない	3
いいえ	0

(理由)

「はい」

- ・職種間で分担している。
- ・職務に応じてコミュニケーションをとっている。

「どちらともいえない」

- ・4月からの委託業務で、今年度は総合事業も始まり現場は(支所・居宅)とても混乱している。そのため、その対応もあり、分担作業までに至っていない。
- ・偏りが出てしまっている部分もあり。

1-3 業務について事業所から適切な教育を受けることができますか。

はい	4
どちらともいえない	5
いいえ	1

1-4 希望する研修や勉強会を受講できていますか。

はい	7
どちらともいえない	3
いいえ	0



1-5 他の職種の職員の業務内容・仕事の進め方を理解していますか。

はい	9
どちらともいえない	1
いいえ	0

1-6 ケース対応で適切に他の職種と連携は取れていますか。

はい	8
どちらともいえない	2
いいえ	0

1-7 ケースに関する支所への相談支援等は適切に行われていますか。

はい	8
どちらともいえない	2
いいえ	0

1-8 困難ケースの場合は、支所と協働してケース対応ができていますか。

はい	9
どちらともいえない	1
いいえ	0

1-9 関係する行政機関(各総合福祉事務所、介護保険課、高齢者支援課、高齢社会対策課など)との連携は取れていますか。

はい	7
どちらともいえない	3
いいえ	0

(理由)

「はい」

- ・連携が必要な場合は必ず相談している。
- ・随時必要な連絡・相談をしている。
- ・保護係から相談センターへ連絡が来るケースが多々あり連携しながら対応しています。

「どちらともいえない」

- ・一方的に判断を振られることもあり、困る場面が多いです。

・情報が共有できていない部分もある。

1-10 事業所で定めた個人情報保護方針を理解し、適切に個人情報の管理ができていますか。

はい	9
どちらともいえない	1
いいえ	0

**問2** 総合相談支援事業についてお聞きします。

2-1 本所が受付窓口となる各種申請の受付方法を理解していますか。

はい	7
どちらともいえない	3
いいえ	0

2-2 区が提供しているサービスの内容について理解・共有ができていますか。

はい	3
どちらともいえない	7
いいえ	0

(理由)

「どちらともいえない」

・区の説明内容が途中で変わることがある。

2-3 地域の社会資源情報について、理解・共有ができていますか。

はい	3
どちらともいえない	7
いいえ	0

2-4 相談者に施設等を紹介するとき、公正・中立であることを努めていますか。

はい	10
どちらともいえない	0
いいえ	0

2-5 事業所で定めた方針に従い、相談の初期対応が行われていますか。

はい	7
どちらともいえない	3
いいえ	0

2-6 ケース毎に主担当を定めて対応をしていますか。

はい	8
どちらともいえない	1
いいえ	1

2-7 継続支援が必要なケースの場合、適切に経過把握を行い、支援ができていますか、

はい	9
どちらともいえない	1
いいえ	0

2-8 明確な基準に基づき、ケース対応の終了を判断していますか。

はい	2
どちらともいえない	8
いいえ	0

2-9 相談支援や支援対応したケースに関し、包括システムの相談記録その他記録帳票に適切に記録していますか。

はい	7
どちらともいえない	1
いいえ	1

※1件未回答

**問3** ケアマネジャー支援についてお聞きます。

3-1 ケアマネジャーから相談を受けたとき、適切に対応ができていますか。

はい	8
どちらともいえない	2
いいえ	0

**問4** 権利擁護業務についてお聞きます。

4-1 成年後見制度について、利用者等に説明ができる程度に理解していますか。

はい	7
どちらともいえない	2
いいえ	1

4-2 成年後見制度の利用が必要な高齢者の選別が適切に行われていますか。

はい	8
どちらともいえない	2
いいえ	0

4-3 どのようなケースが高齢者虐待防止法に定める虐待に該当するのか理解していますか。

はい	8
どちらともいえない	2
いいえ	0