

平成 27 年度上半期 練馬区地域包括支援センター 行政アンケート

● アンケート依頼対象

各総合福祉事務所高齢者支援係(練馬除く)、高齢社会対策課総合事業係、介護保険課事業者係、高齢者支援課管理係

● 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 3件

(1)練馬地域包括支援センターとは連携が取れていますか

取れている	2
取れていない	0
その他	1

<特記事項>

日常的に連携を図る仕組みがある状態ではないため、どちらともいえない。ただし、同じ庁舎内にあることから、案件や事例によっては適切な連携が図れている。

2 光が丘地域包括支援センター アンケート回答 4件

(1)光が丘地域包括支援センターとは連携が取れていますか

取れている 2
取れていない 0
その他 2

<特記事項>

・センター長を中心に、相談体制を整備し、困難ケースに対応していると思います。個々のケースでは連携が取れてきていますが、センターの方針が不明確のまま、高齢者支援係に連携を求めてくるが多々あります。方針を高齢者支援係が指示する形は避けるようにしています。

・ 日常的に連携を図る仕組みがある状態ではないため、どちらともいえない。ただし、個別事例については、センターとの連携により対応できている。

(2)光が丘地域包括支援センターの優れていると思う点があれば教えてください(箇条書き)

・接遇は丁寧な対応をされています。申請業務、相談業務において大きな問題になることはありませんでした。

・給付管理業務はシステムの不具合による返戻はありましたが、適切に給付管理業務が行えています。

(3)光が丘地域包括センターに改善してほしい点があれば教えてください(箇条書き)。

・他の係に相談をする際は、他法他施策の検討等、センターとしての方針を決めた上で相談してほしい。また、その後の支援をスムーズにするために、経過、結果についても連絡してほしい。

・事業団としてのコンプライアンスがあるのは理解できますが、「そこまではできません」「そういうことはしません」ではなく、少しでも目標に近づく努力や違う方向からのアプローチの検討をお願いしたい。

・虐待連絡票の提出が遅れることや、出し忘れが目立つので速やかな回付をお願いしたい。あわせて、コア会議に付す案件が多い時などは、会議の効率化を図るため、開催前までに、参加者に個別ケースの内容が把握できるように連絡票の提出をお願いしたい。

・センター長が不在の時間が多く、緊急時対応や調整業務に支障が出ている。センター長が不在でも支障ないように改善してほしい。組織的対応のシステムを図ってほしい。

・センター職員に相談をしても担当者ではないためか「わかりません」で終わることがある。担当

者以外であってもわかるように周知を願いたい。または業務担当者への引継をしてほしい。

・障害者手帳を所持している区民の方から、担当は〇〇さんだったと言うだけで電話が回ってくることもある。結果的に介護保険関係の相談ということがあったため、主訴を聞き取ってから、他の係に電話を回すようにしてほしい。

・本所と支所の業務分担が分かり難い。本所に相談をしても「本所か支所のどちらの分担か？」と悩んでいることがあるため、いったん本所が受付をしてほしい。

3 石神井地域包括支援センター アンケート回答 4件

(1)石神井地域包括支援センターとは連携が取れていますか

取れている 2

取れていない 0

その他 2

<特記事項>

- ・不定期ではあるが、ケースの情報共有の場を設けている。
- ・準公金の取り扱いについて。マニュアル上では高齢者支援係が現場対応をすることになっているが、石神井の現状では委託本所が現場対応をしている。準公金の台帳管理のみ関与しており、管理係から準公金を受け取ったあとの現場対応は委託本所に任せている状況である。
- ・日常的に連携を図る仕組みがある状態ではないため、どちらともいえない。ただし、個別事例については、センターとの連携により対応できている。

(2)石神井地域包括支援センターの優れていると思う点があれば教えてください(箇条書き)

- ・医療職が毎月連絡会を開催し、支所との連携ができている。
- ・人手不足の中、業務が円滑に進むよう工夫している様子がうかがえる。
- ・特に、他所に比べて圧倒的に多い実績入力業務に毎月、奮闘されている。

(3)石神井地域包括センターに改善してほしい点があれば教えてください(箇条書き)。

- ・センター長の力量が、他のメンバーに比べて突出しているため、様々な業務の判断の拠り所となっている。そのため、休暇も満足に取れていない。委託から半年の過渡期のためと思われるが、メンバーの能力アップのため、OJT等を通じた今後の検討を期待したい。
 - ・本所支所会の開催日を、給付の時期と重ならないよう検討してほしい。
- (委託法人に対しての改善してほしい点)
- ・委託本所の人員体制の整備が不十分なため、早急な人材の補充をお願いしたい。

4 大泉地域包括支援センター アンケート回答 4件

(1)大泉地域包括支援センターとは連携が取れていますか

取れている	3
取れていない	0
その他	1

<特記事項>

- ・委託当初は連携の難しさを感じることもあったが、協議を重ねる中で解消され、虐待対応や緊急保護、苦情相談など必要に応じて適宜連携がスムーズに行えている。
- ・区の高齢者施策や地域ケア会議等についての情報共有が不十分な部分があったため、定期的な合同での会議を行うこととした。
- ・日常的に連携を図る仕組みがある状態ではないため、どちらともいえない。ただし、個別事例については、センターとの連携により対応できている。

(2)大泉地域包括支援センターの優れていると思う点があれば教えてください(箇条書き)

- ・センター内の専門職毎の役割分担とチームアプローチが確立している。
- ・様々な困難事例に対しての支援、対応が適切に行えている。
- ・地域の介護事業者間のネットワーク作り等がスムーズで、軌道に乗っている。

(3)大泉地域包括センターに改善してほしい点があれば教えてください(箇条書き)。

- ・多種多様の相談が区民から寄せられる総合相談窓口であるため、専門分野のみならず福祉事務所での業務や区のサービスについて、更なる知識の向上・研鑽を期待します。
- ・設問内容ではないが、福祉事務所と、高齢者支援課の責任の所在が明確でない。