

# 高齢者相談センター支所アンケート 実施結果

福祉部福祉施策調整担当課

平成26年10月

## 1 アンケート概要

### (1) 目的

地域包括ケアシステムの実現に向け、高齢者相談センター支所の現状と課題を把握するため。

### (2) 実施期間

平成 26 年 8 月 6 日から 8 月 29 日まで

### (3) 回収率

24 支所中 24 支所 (100%)

高齢者相談センター上石神井支所は平成 26 年 10 月 1 日開設のため、本アンケートの対象外

## 2 アンケート項目

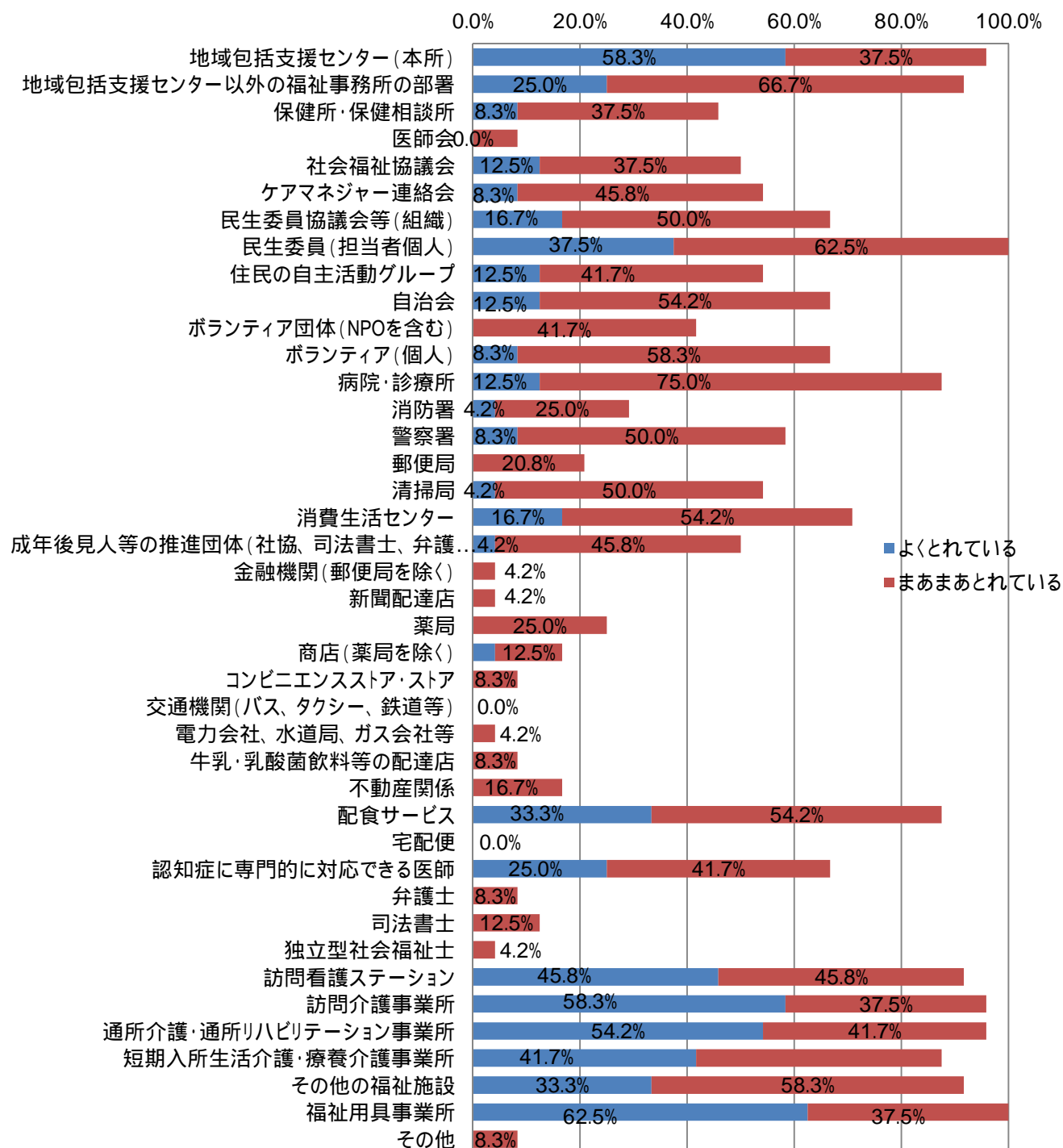
(1) 地域包括支援ネットワークについて	・・・2
・他の事業者、団体との連携について	
・地域包括支援ネットワークの構築について	
(2) 介護予防ケアマネジメントについて	・・・4
(3) 虐待への支援	・・・6
・虐待ケースの支援について	
・虐待対応における困難さについて	
(4) 医療と介護の連携について	・・・8
・多職種連携について	
(5) 見守りについて	・・・9
・孤立や閉じこもりの把握ルートについて	
(6) 業務評価	・・・10
(7) 高齢者相談センター(本所)との連携について	・・・11

### 3 アンケート結果

#### (1)地域包括支援ネットワークについて

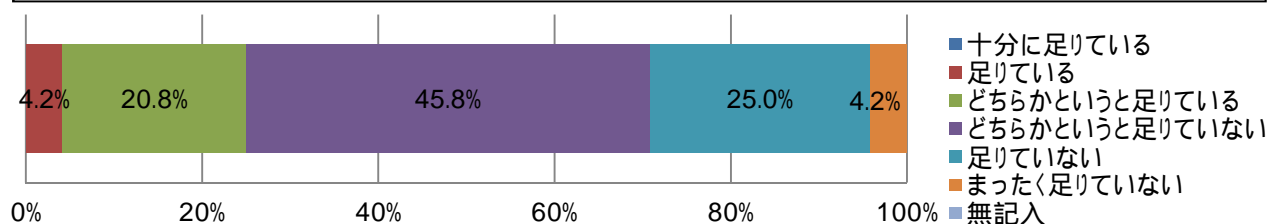
##### 他の事業所や団体との連携がとれているか

地域包括支援センター(本所)、福祉事務所、民生委員、病院・診療所、配食サービス、介護サービス事業者との連携は、「よくとれている」、「まあまあとれている」が8割を超えているのに対し、地域の商店、ライフライン事業者、弁護士等とは概ね2割以下となっている。  
平成25年度実施結果と比較し、訪問看護ステーションは「よくできている」が約20%上昇している(25%→45.8%)。



### 地域包括支援ネットワークは足りているか

「どちらかというたり足りない」「足りていない」「まったく足りていない」が7割を超えている。  
 平成 25 度実施結果と比較し、「どちらかというたり足りている」が約 10%低下し(33.3% 20.8%)、「足りていない」が約 10%上昇している(12.5% 25.0%)。

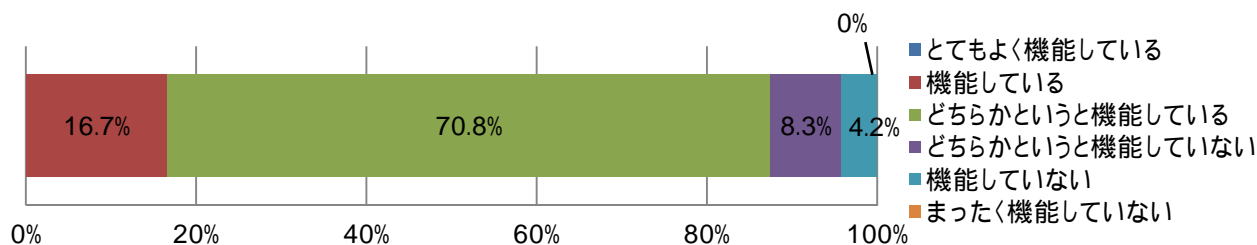


#### 【不足しているネットワーク】(自由記述)

- ・ 町会、自治会、地域住民、金融機関、商店等との連携。
- ・ 消防署、警察署、金融機関、商店等については不十分。
- ・ コンビニやタクシー会社との連携が取れていない。
- ・ 医療面が不足している(訪問看護、訪問リハビリ)。
- ・ 配達可能な商店街のリストや出前をしてくれるお店。
- ・ ボランティアの方と連携が不十分であり不足。

### 地域包括支援ネットワークは機能しているか

「機能している」「どちらかというたり機能している」が、8割を超えている。  
 平成 25 度実施結果と比較し、「機能している」が約 8%上昇している(8.3% 16.7%)。



#### 【機能している理由】自由記述

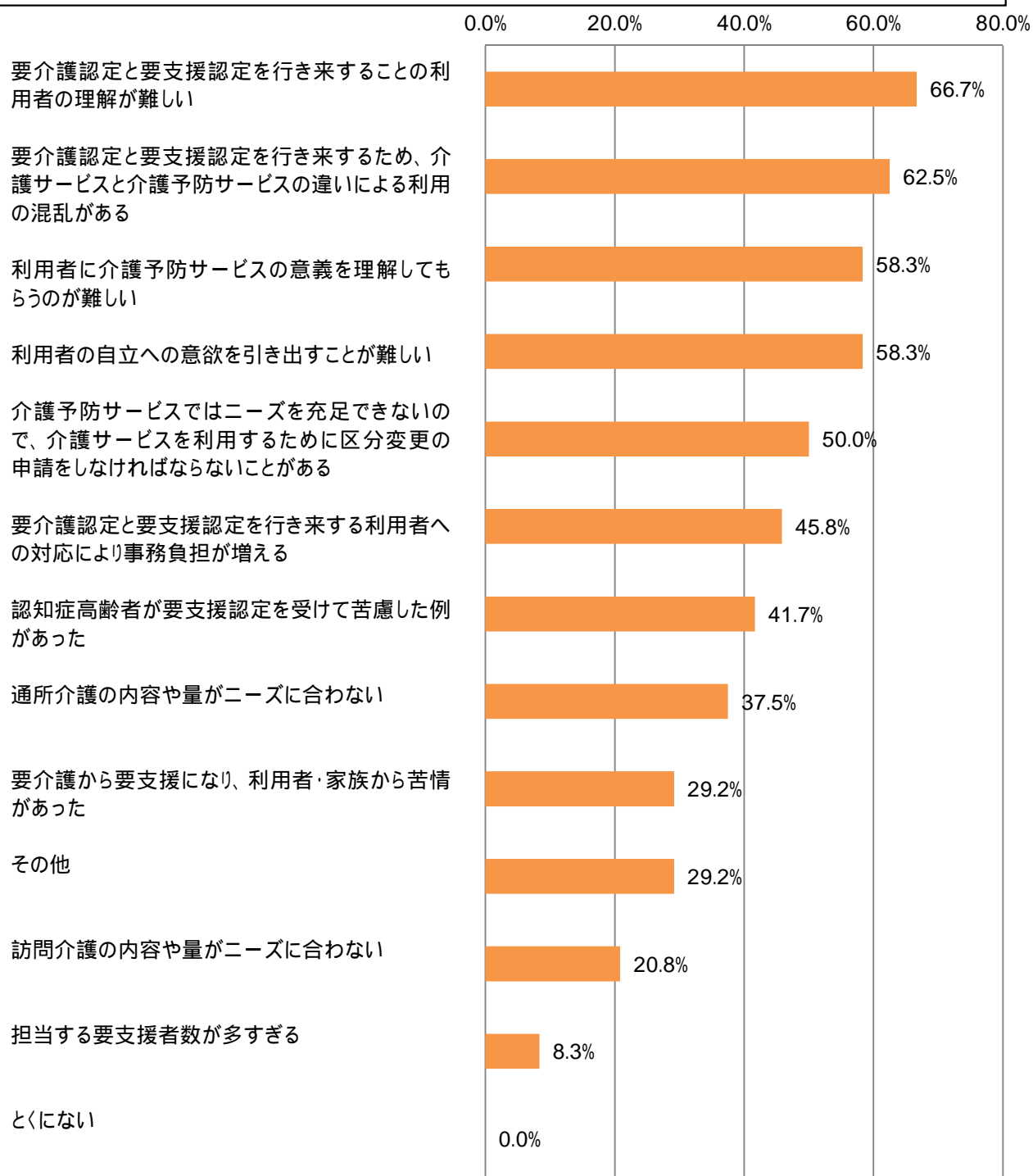
- ・ ミニ地域ケア会議にて情報交換、情報共有している。
- ・ 関係機関とは連携を適宜実施している。
- ・ ケース対応を通じてネットワーク先が増加している。一度連携したところとは関係が続いている。
- ・ 地域の事業所、民生委員と連携しており、拠点として機能している。
- ・ 民生委員からの相談、ケアマネジャーへの支援など積極的に対応している。
- ・ 一年目は周知活動を中心に、人の集まるところに積極的に向向き、顔の見える関係作りを心掛けネットワークの構築を図り、少しずつではあるが機能しつつある。
- ・ 直接連携をとれていないところもあるが、必要時に各団体とつながりをつくることができている。
- ・ 民生委員はじめ地域住民の意識が高く活動も活発なため、よく連絡をしてくださる。
- ・ 近隣住民、民生委員他からの情報提供をいただき訪問、実態把握、調整等支援している。

## (2) 介護予防ケアマネジメント

### 介護予防ケアマネジメントで困っていること

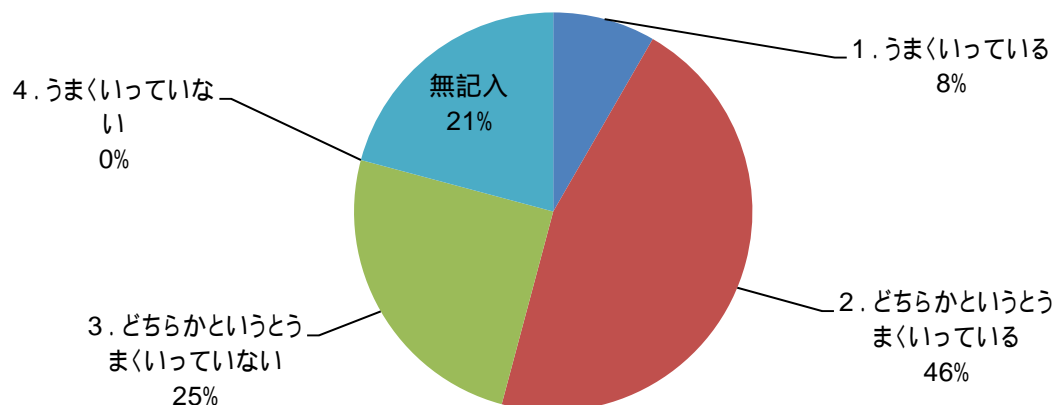
「要介護認定と要支援認定を行き来することの、利用者の理解が難しい」が最も多く、次いで「要介護認定と要支援認定を行き来するため、介護サービスと介護予防サービスの違いによる利用の混乱がある」、「利用者へ介護予防サービスの意義を理解してもらおうのが難しい」、利用者の自立への意欲を引き出すことが難しい」が続いている。

平成 25 年度実施結果と比較し、「利用者の自立への意欲を引き出すことが難しい」が、約 8%低下している (66.7% 58.3%)。



## 二次予防事業参加促進のための取り組み状況

「うまくいっている」、「どちらかといううまくいっている」が5割を超えている。  
平成25年度実施結果と比較し、「うまくいっている」が4%上昇している一方(4% 8%)、「どちらかといううまくいっていない」も8%上昇している(17% 25%)。



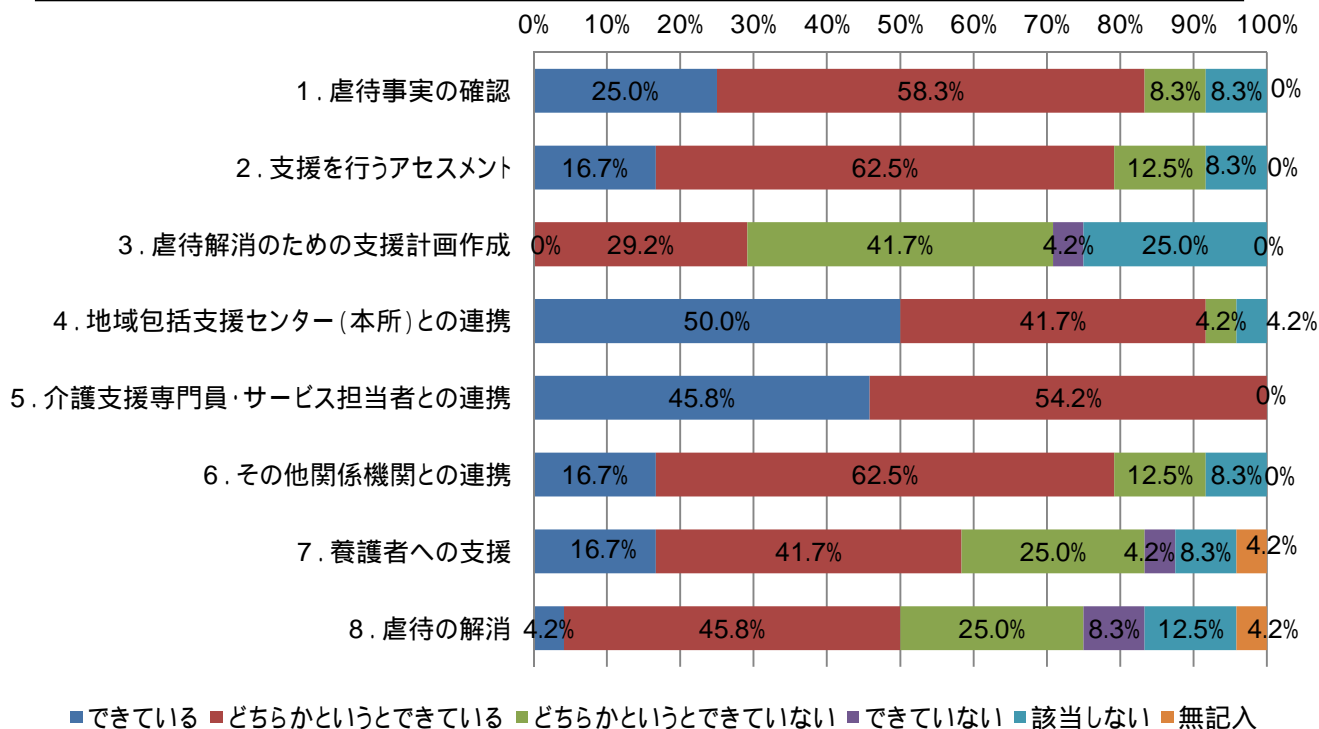
### 【二次予防参加促進の具体的取り組み】(自由記述)

- ・キャンセルの連絡があれば早急に高齢社会対策課介護予防係へ報告し、キャンセル待ちをしている他の対象者が事業に参加できるよう配慮している。
- ・実態把握の訪問時に事業の紹介をしている。
- ・よりあい事業に参加されている方への声かけ。
- ・以前参加されたことのある方の状況確認を行い、参加を再度希望された場合のご案内を行う。
- ・支所の医療職が積極的に声かけをして、各事業の内容を具体的に(利用者さんがイメージしやすくなり、参加意欲も上がる)説明している。また、利用に対して不安を感じる利用者さんの話をじっくり聞く等対応している。
- ・アンケートを正確に記入していただくよう説明をしている。来所、訪問も都度行っている。
- ・相談があれば自宅に訪問し、二次予防事業対象者に対して資料などを持参しご案内を行っている。
- ・申請書を持参できない対象者は自宅に取りに訪問する。
- ・当施設の筋力向上トレーニングに参加修了した方が引き続き運動を継続し経過が把握できるよう、同じ講師で月に一回よりあい事業において体操教室を実施している。
- ・よりあいひろば事業で二次予防事業の紹介を行った。対象者と思われる方の相談が少なく、なかなか周知できない。
- ・相談や情報提供を受けた時要介護認定を受ける程ではない人で必要と思われる人に事業での案内を行っている。

### (3) 虐待への支援

#### 虐待への支援状況

「地域包括支援センター(本所)との連携」や「介護支援専門員・サービス担当者との連携」において、「できている」「どちらかというできている」の合計が9割を超えているが、「虐待解消のための支援計画作成」については3割未満となっている。  
 平成25年度実施結果と比較し、「虐待の解消」については、「できている」と「どちらかというできている」の合計が、約17%上昇している(33.4% 50.0%)。



#### 虐待対応で困ること(自由記述)

##### 【地域包括支援センター(本所)に関すること】

- ・支所対応で苦慮している時の助言がほしいが、本所の人忙しく、つかまらないことがある。
- ・緊急性、虐待かどうか立ち入り、立ち合いをお願いするかの判断に苦慮する。
- ・緊急の場合は本所が主導するため支所だけで動くことはない。緊急性がなければ連絡票を作成し本所に報告する。連携が出来ているので特に困ることはない。
- ・虐待に対して、本所と支所間で温度差があり判断基準が難しい場合がある。
- ・虐待に関しては、本所がイニシアチブをとるものと考えているが、虐待の認定、支援計画、役割分担、終結など支援方針から終結に至る経緯が明確になっていない。
- ・土曜日の緊急対応。本所、支所 どちらが主体的に動くのか役割分担が難しいケースがある。
- ・スタッフによって力量の差が大きく、依頼できる人が限られてしまう。(連絡がつけば、対応としては最優先で一緒に働いていると思う)
- ・支援者全体での共有機会がなく、その後の支援に対する役割分担が不透明になりがちである。

### 【虐待者(養護者)に関すること】

- ・ 養護者に自覚がないことが多く、サービス導入や利用について理由づけの説明が難しい。
- ・ 関わることに否定的。
- ・ 保護している高齢者の居場所を聞き出そうとしたり、不満を訴える電話を頻回にするため、傾聴に時間を要す。
- ・ 共依存のように、愛情がある関係性にある場合の対応。
- ・ 女性の職員のみでは対応が難しいと感じるときがある。
- ・ 虐待対応は、複数で対応しそれぞれが支援の役割を担うことが大切と思うが、その役割が明確にならないため、養護者への支援が不十分となることが多い。
- ・ 養護者が被虐待者の通帳などを所持してサービス利用や物品の購入に支障があった。
- ・ 心を傷つけないように働きかけるのが難しい。
- ・ 常識外れに思える判断や知識。家族虐待を認めない。関わり方が難しい。

### 【被虐待高齢者に関すること】

- ・ ご本人が虐待されているという意識が薄い。
- ・ 認知症等のため、本人が虐待について訴えられない。また、今までの生活や今後の意向が確認できないことがある。
- ・ 被虐待高齢者と養護者が共依存になっている場合の対応。
- ・ ショートステイで分離することが多いがショートステイの確保が難しいこと。
- ・ 養護者と分離することが多く、その後の家族関係の回復に至らない事例がある。
- ・ 被虐待高齢者に虐待されているという自覚がなく、分離を拒否する。
- ・ 養護者をかばい高齢者相談センター職員を自宅内に入れない。

### 【ケアマネジャーやサービス担当者に関すること】

- ・ 虐待への認識不足
- ・ 支所、本所が関わると自身の役割が終了し、支所本所で対応してもらえと思っているケアマネジャーもいる。
- ・ 介護支援専門員と意識や認識の相違がある。
- ・ 偏見はよくないが、デイサービス等の入浴時に身体状況を確認して欲しい。
- ・ 分離が必要と判断した際の被虐待高齢者の受け入れ先の選定。
- ・ 虐待に対する意識が高くなったことは良いが、過敏になりすぎていると思われるケースがある。
- ・ 虐待対応の細やかさやチームワークの大切さを理解出来ず、スタンドプレーをする時があり対応に苦慮する。
- ・ 介護支援専門員やサービス担当者だけがその渦中で困っていることがある。
- ・ 相談のタイミング内容のあいまいさ、アセスメント力が不十分な相談が多い。

### 【その他(支所内での対応・役割等)】

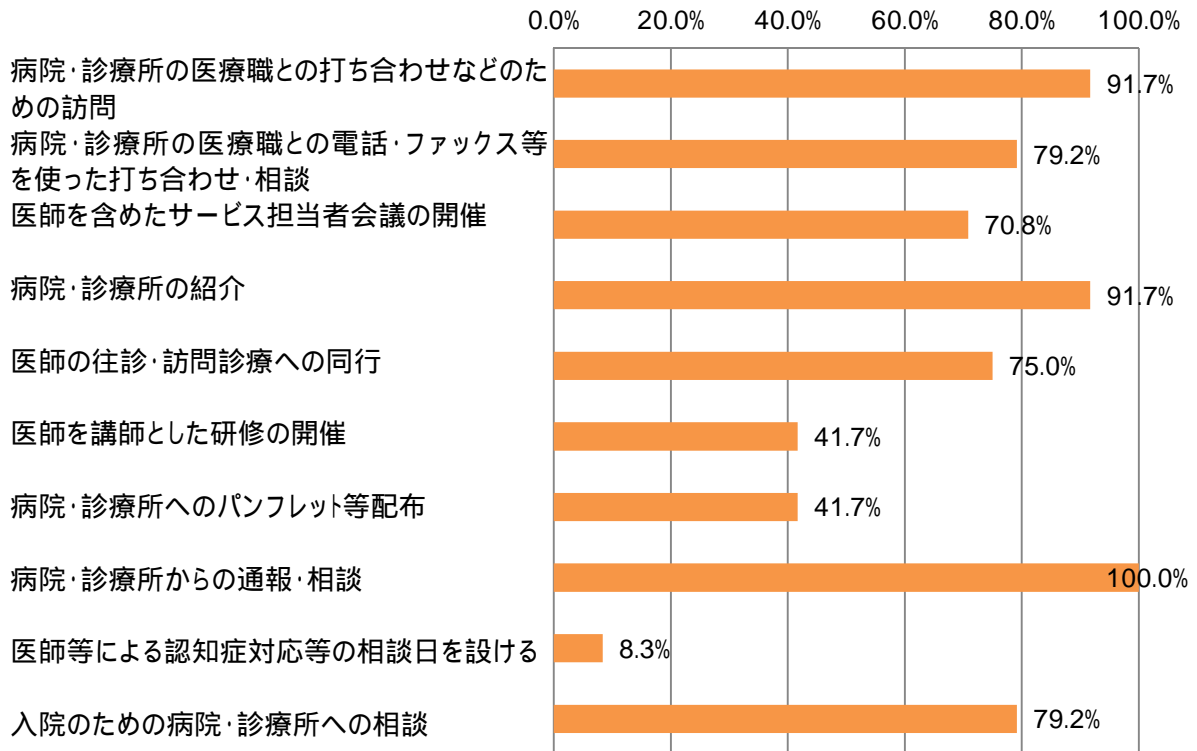
- ・ 土日の緊急対応発生時、職員不足が心配される。
- ・ ケアマネジャーから、虐待を受けているのかもしれない、過去に受けた、受けるかもしれない、という相談に対して定期的に同行訪問したりサービス事業所に協力を依頼し、アザの確認等を行っている。
- ・ 虐待事例を支所間で共有できるとよい。
- ・ 経済的な問題は対応が難しい。
- ・ 支所内でも対応力を向上するため研修等の参加は必要だと感じる。



#### (4)医療と介護の連携について

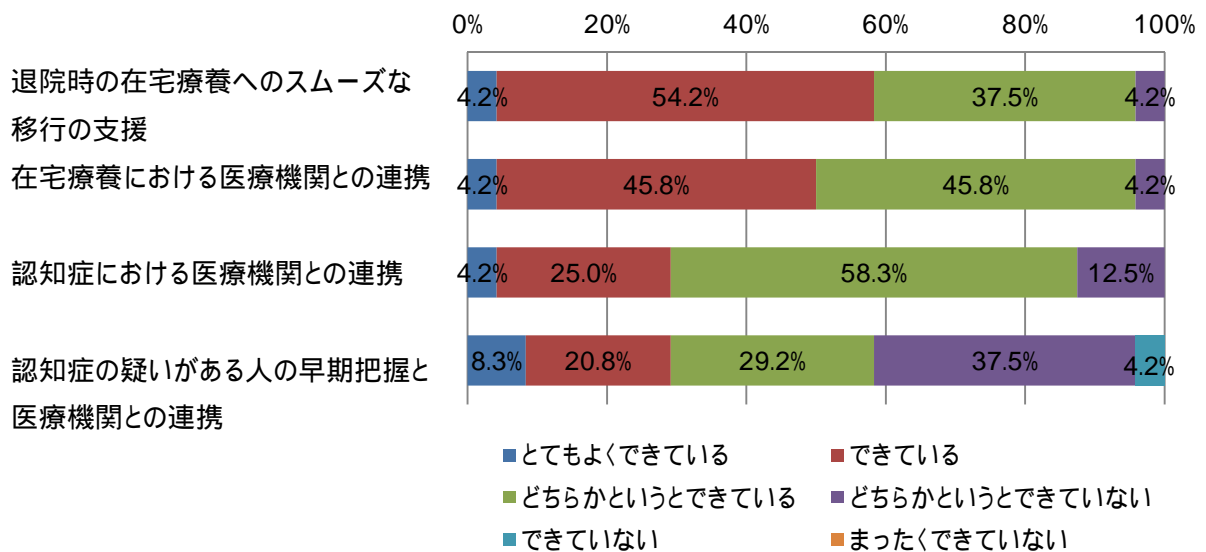
##### 病院・診療所との連携でどのような業務を行っているか

「病院・診療所の医療職との打ち合わせなどのための訪問」「病院・診療所の紹介」「病院・診療所からの相談・通報」は9割以上の支所が実施している。  
 平成25年度実施結果と比較し、「病院・診療所からの通報・相談」は25%上昇している(75% → 100%)。



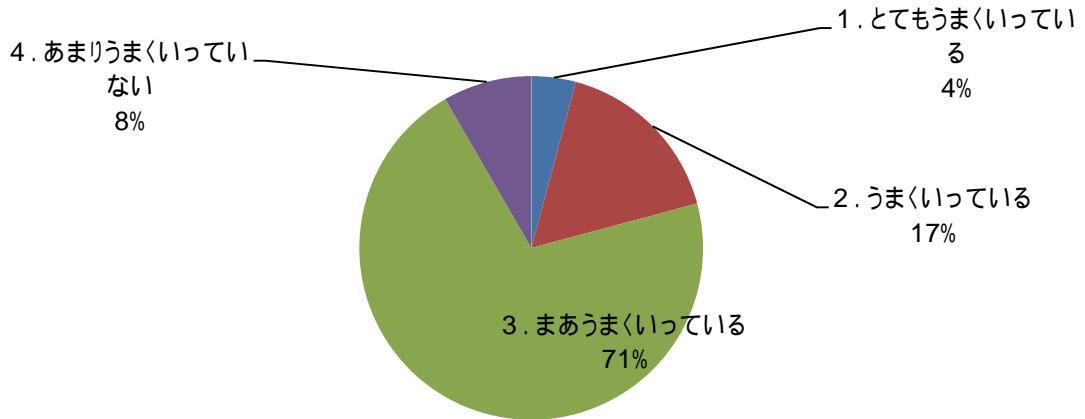
##### 医療連携ができているか

すべての項目において「とてもよくできている」「できている」「どちらかというできている」の合計が5割を超えている。  
 平成25年度実施結果と比較し、「認知症の疑いがある人の早期把握と医療機関との連携」については、「とてもよくできている」「できている」が約8%上昇している(20.9% → 29.1%)。



## 多職種連携の状況

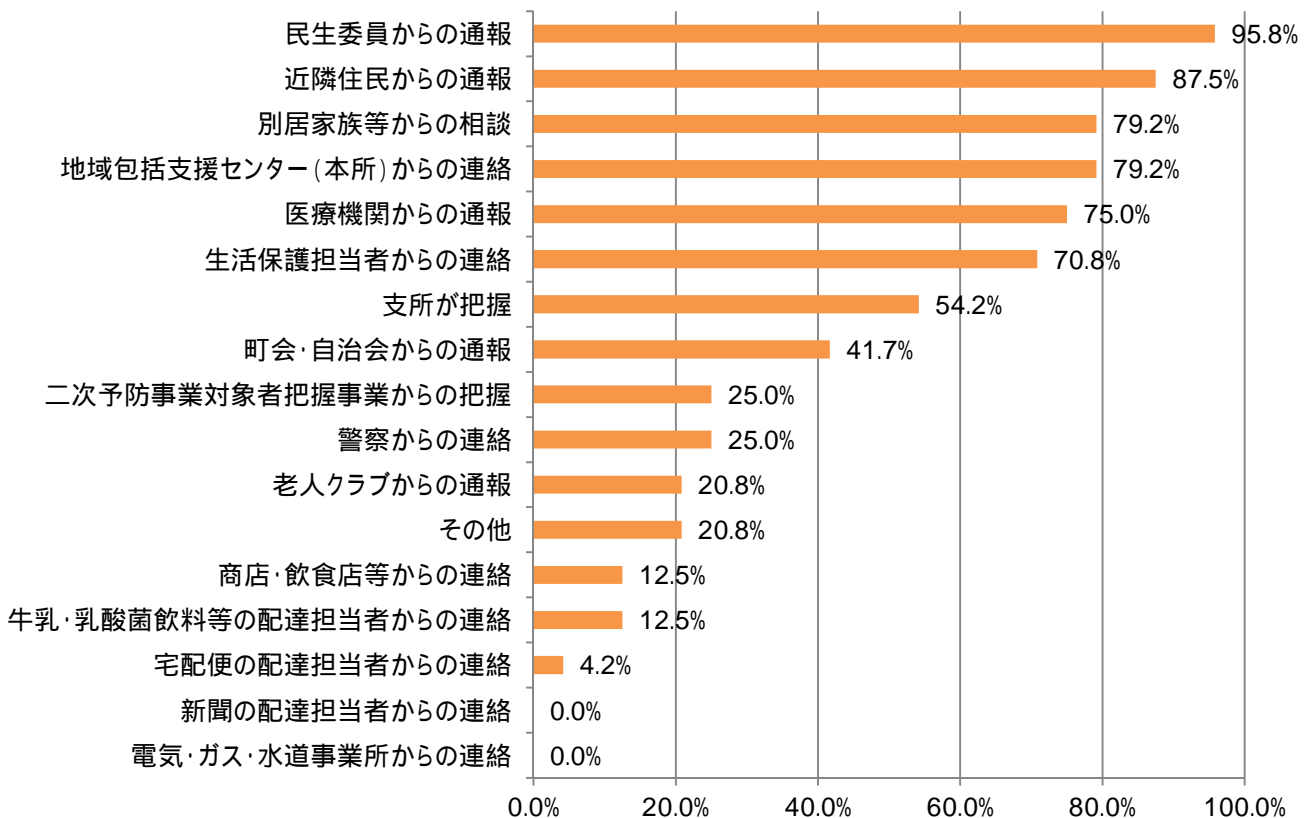
「とてもうまくいっている」「うまくいっている」「まあまあうまくいっている」の合計が9割を超えている。平成25年度実施結果と比較し、「うまくいっている」が4%上昇している一方(13%→17%)、「まあまあよくいっている」は8%低下している(79%→71%)。



## (5)見守りについて

### 孤立・閉じこもり高齢者をどのように把握したか

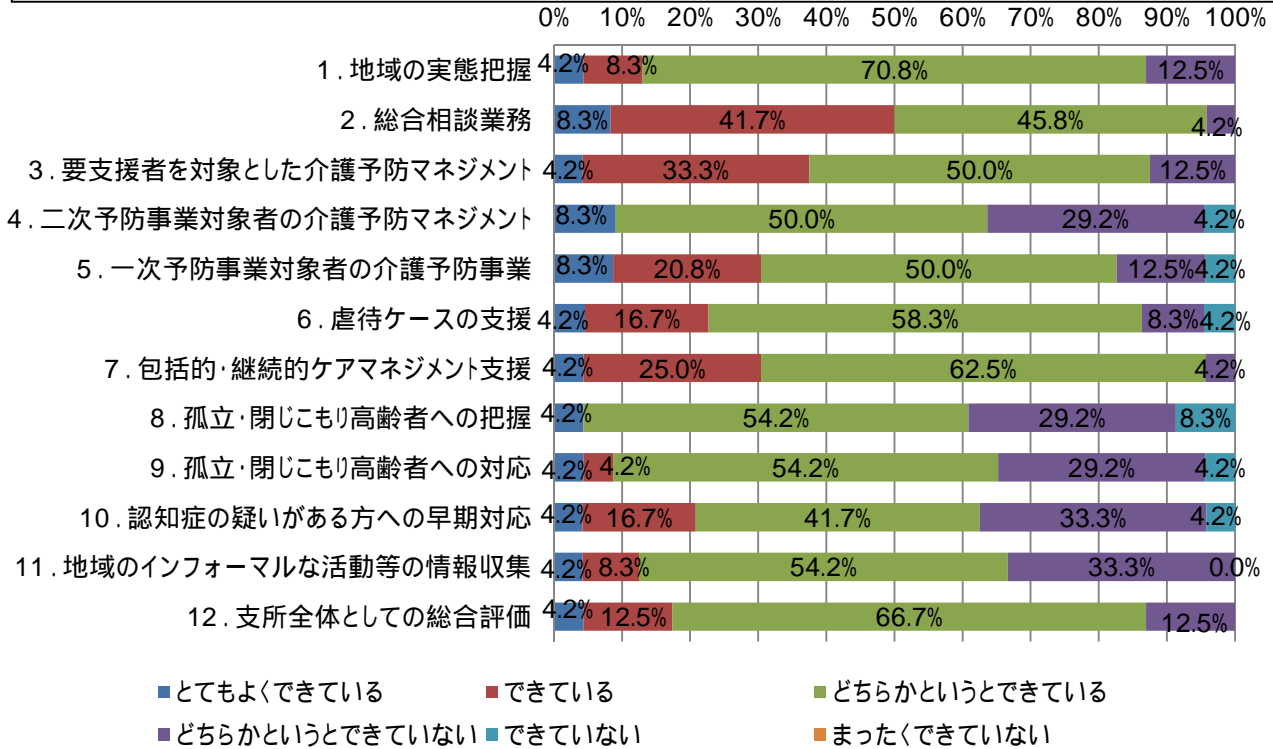
「民生委員」「近隣住民」「別居家族」「地域包括支援センター(本所)」「医療機関」「生活保護担当者」からの通報・連絡によって、孤立・閉じこもり高齢者を把握している支所が6割を超えている。平成25年度実施結果と比較し、「医療機関からの通報」は約30%上昇している(45.8%→75.0%)。



## (6)業務評価

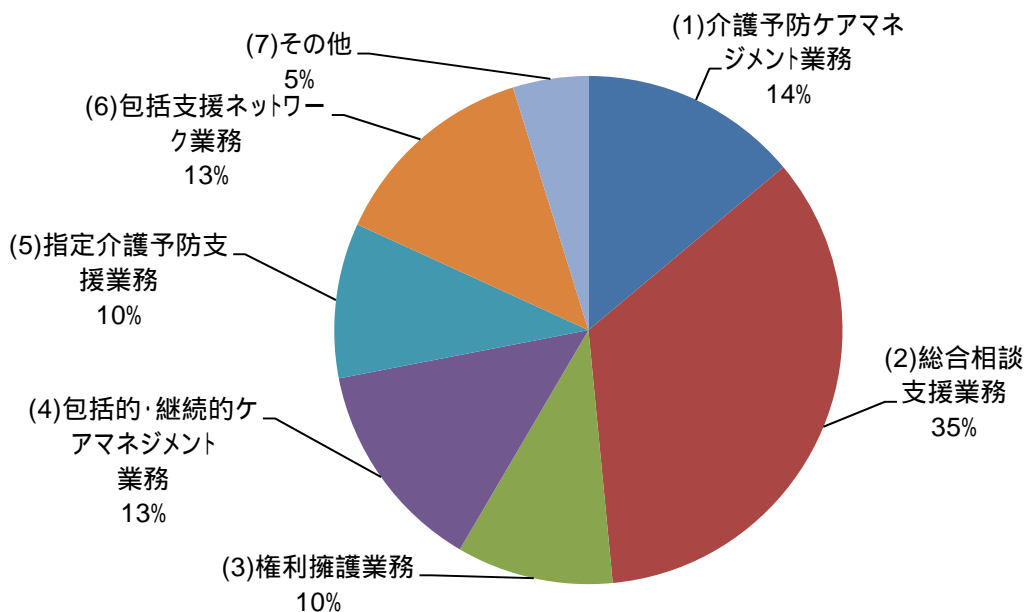
### 業務ごとの評価

全ての業務で「とてもよくできている」「できている」「どちらかというできている」の合計が6割を超えている。平成 25 度実施結果と比較し、「虐待ケースの支援」や「包括的継続的ケアマネジメント」は「とてもよくできている」が上昇している(0% 8.3%)。



### 業務の割合

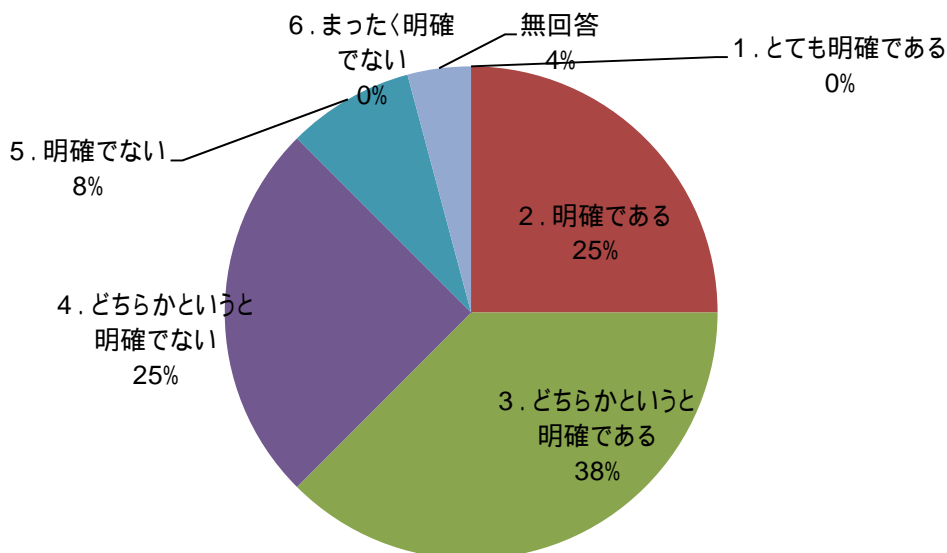
「総合相談支援業務」が最も業務に占める割合が大きい。次に「介護予防ケアマネジメント業務」「包括的・継続的ケアマネジメント業務」「包括支援ネットワークづくり業務」が続いている。平成 25 度実施結果と比較し、各業務の割合は、ほぼ同様となっている。



## (7) 高齢者相談センター(本所)との連携について

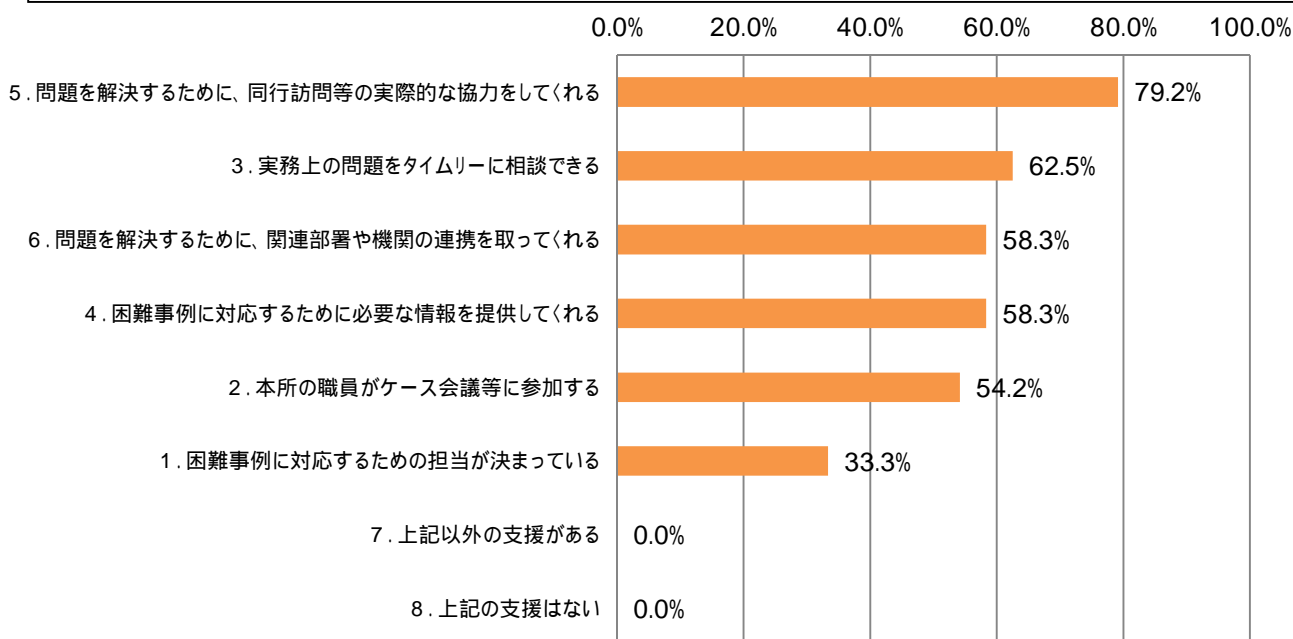
### 本所・支所との役割分担は明確か

「明確である」「どちらかという明確である」の合計が6割を超えている。  
平成 25 度実施結果と比較し、「明確である」が 8%上昇している(17% 25%)。



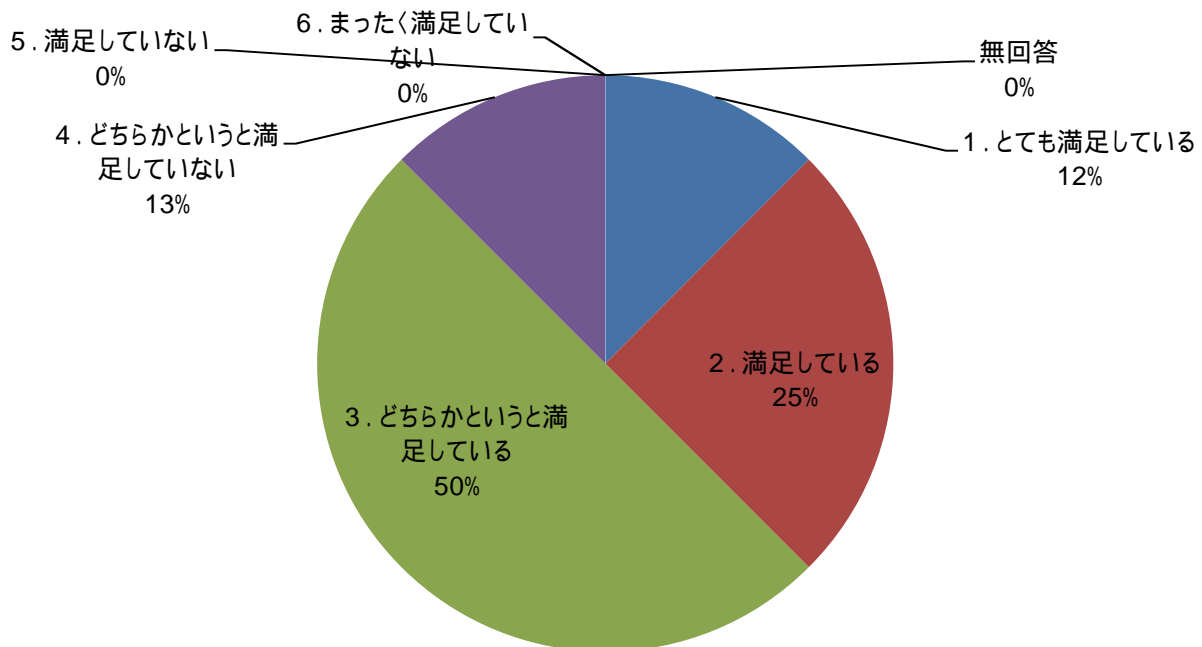
### 本所の支所への関わり方

「問題を解決するために、同行訪問等の実際的な協力をしてくれる」は約8割の支所が回答しているが、「困難事例に対応するための担当が決まっている」は3割程度となっている。  
平成 25 度実施結果と比較し、「問題を解決するために、同行訪問等の...」「実務上の問題を...」「問題を解決するために...」は、いずれも 10%以上低下している。



## 本所への満足度

「とても満足している」「満足している」「どちらかという満足している」の合計が約9割となっている。平成25年度実施結果と比較し、「とても満足している」は8%、「どちらかという満足している」は4%上昇している。



### 【満足している理由】自由記述

- ・相談に対して同行訪問や助言など必要な支援を受けられる。
- ・支援が必要なときに適宜対応してもらえる。
- ・同行訪問等の実践的な協力、関連部署や機関の連携支援を行ってもらえることができる。
- ・行政でしかできない部分に対応して下さる。ただし、センター長が変わると違って来るようにも感じる。
- ・制度等のこと対応のことアドバイスいただきありがたい。
- ・連携が上手くとれている。

### 【満足していない理由】自由記述

- ・スタッフの力量に差が大きく、一緒に働いてくれるスタッフが限られている。担当スタッフが「不在」との事で終了してしまう事もあり。
- ・昨年までは本所全体が協力的だったが今年度は支所の中で解決するようと言われることが多い。本所の職員の方も忙しく担当の方が外出中等でなかなか連絡つかないことがある。