

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 27 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。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	8	7	0	2	17
光が丘	6	2	1	0	9
石神井	7	4	0	0	11
大泉	4	5	0	0	9

(コメント)

- ・事業計画策定にあたり、各職種、各職員からの提案事項を踏まえしっかりと合意形成がなされた。
- ・委託初年度のため、職員全員の合意は不十分。

1-2 平成 27 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。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	9	6	2	0	17
光が丘	8	1	0	0	9
石神井	8	3	0	0	11
大泉	7	2	0	0	9

(コメント)

- ・事業計画を念頭に置きつつ、事業の振り返りや次年度の予算要求の取組みが行われた。それらの結果についても職員にフィードバックされた。
- ・年度途中入職のため説明（どこにあるか等も）がなく分からなかった。

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かかっていないか。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	7	9	1	0	17
光が丘	4	3	1	1	9
石神井	2	8	0	1	11
大泉	2	7	0	0	9

(コメント)

- ・業務の分担はおおむねできているが、困難ケースなどで業務量が非常に多くなることがあり、それに合わせて心理的な負担が多い。
- ・高齢者虐待対応や介護予防マネジメント費請求業務などに負担が偏る傾向がある。

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。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	11	4	2	0	17
光が丘	6	3	0	0	9
石神井	5	6	0	0	11
大泉	8	1	0	0	9

(コメント)

- ・各職種で研修参加の取組みを行っている。
- ・外部の研修には各自出席させてもらっているが、内部での勉強会はなかなか実施することが時間的に難しく、情報共有で終わっているのが現実。

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。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	14	3	0	0	17
光が丘	9	0	0	0	9
石神井	9	1	0	1	11
大泉	8	1	0	0	9

(コメント)

- ・ルールについては、毎週唱和をして確認している。

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。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	13	1	0	3	17
光が丘	6	2	0	1	9
石神井	3	4	0	4	11
大泉	6	1	0	2	9

(コメント)

- ・朝会での情報共有、コアメンバー会議の定例化で情報共有でき、適切なケース対応に繋がっていると思う。
- ・行えているケースもあるが、相談がきちんと行えていないケースもある（報告のみでそれぞれの意見が出ない）。

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。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	11	3	0	3	17
光が丘	8	0	0	1	9
石神井	3	4	0	4	11
大泉	6	1	0	2	9

(コメント)

- ・集中的に処遇を含めて対応が必要な場合、見守りなど定期的なモニタリングが必要な場合など、その都度方針を明確に対応している。
- ・朝礼その他の時間でケース相談をし、他スタッフの意見を聞き支援方針を確認している。

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。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	11	5	0	1	17
光が丘	5	3	1	0	9
石神井	8	2	0	1	11
大泉	5	4	0	0	9

(コメント)

- ・記録と同時に翌朝のミーティングで情報共有している。
- ・訪問や会議、相談業務などに時間を要するため、相談記録の入力が遅くなっている。

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。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	9	6	1	1	17
光が丘	9	0	0	0	9
石神井	8	3	0	0	11

大泉	7	2	0	0	9
----	---	---	---	---	---

(コメント)

- ・ 苦情については真摯に対応するとともに記録に残し報告する。または別の苦情受付窓口(苦情調整委員等)を紹介するなどしている。
- ・ 理解しているつもりでも現実にはきちんと対応できているのか自信が持てない。

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。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	11	16	0	1	28
光が丘	12	7	0	0	19
石神井	10	13	7	1	31
大泉	13	9	0	0	22

(コメント)

- ・ 本所、支所とも互いに忙しいが、連絡会等で情報伝達がされている。
- ・ 区との間に本所が入るので、タイムリーでないことがある。

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。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	19	8	0	1	28
光が丘	12	7	0	0	19
石神井	10	12	8	1	31
大泉	17	5	0	0	22

(コメント)

- ・ 相談した案件に対して適切なアドバイスをいただけていると思う。
- ・ 本所職員のスキルによって対応が異なる。

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。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	17	10	0	1	28

光が丘	11	6	1	1	19
石神井	10	11	9	1	31
大泉	15	7	0	0	22

(コメント)

- ・ 困難ケースに対して同行訪問や情報共有の会議を設ける等の対応が行われている。
- ・ 本所、支所の役割をもう少し明確にして取り組むことが必要だと思う。

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。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	14	10	0	4	28
光が丘	12	6	1	0	19
石神井	11	15	3	2	31
大泉	14	8	0	0	22

(コメント)

- ・ 準備会も含め、適切にアドバイスしてくれる。
- ・ 支所、本所ともに地域ケア個別会議の理解が十分とはいえない。

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	その他	計
練馬	18	4	0	22
光が丘	23	4	0	27
石神井	22	5	0	27
大泉	16	0	0	16

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。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	18	0	0	0	18
光が丘	14	7	2	0	23
石神井	12	6	4	0	22
大泉	11	4	0	1	16

(コメント)

- ・ 時間外の利用者訪問も了承していただき、相談したケースの後追いも定期的に行っていた
だいている。心遣いに感謝している。
- ・ 無難な対応で具体的提案がない。相談する席が一般と同じなので、内容によっては話しに
くい。

2 高齢者相談センターが主催または共催している研修・連絡会等について

2-1 圏域のケアマネ連絡会に参加したことがあるか。

	はい	いいえ	その他	計
練馬	22	0	0	22
光が丘	22	4	1	27
石神井	20	6	1	27
大泉	15	0	1	16

2-2 連絡会の内容は満足できるものだったか。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	19	3	0	0	22
光が丘	17	3	2	0	22
石神井	10	8	0	2	20
大泉	13	1	1	0	15

(コメント)

- ・ その時々に必要な課題の研修や新しい情報を得られることと、他の事業所との交流もでき
るので楽しみ。
- ・ 高齢者相談センター主催のファシリテータの質が大変低く、正直満足できるものではなか
った。適切なファシリテータ研修を受けて、スキルの向上をしていただきたい。

2-3 在宅医療・介護連携に関する研修に参加したことがあるか。

	はい	いいえ	その他	計
練馬	21	1	0	22
光が丘	13	11	3	27
石神井	18	7	2	27
大泉	11	5	0	16

2-4 在宅医療・介護連携に関する研修の内容は満足できるものであったか。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	17	3	0	1	21
光が丘	7	5	1	0	13
石神井	14	4	0	0	18
大泉	8	2	0	1	11

(コメント)

- ・在宅療養サポート研修や多職種連携に参加させていただいた。実践に使える研修内容から連携意識の共有が作られてきていると思う。
- ・参加人数が多すぎ、顔と名前を覚えられなかった。

(その他自由意見)

- ・今まで通り連絡しやすくオープンであって頂ければありがたい。
- ・虐待などのケースの場合には情報共有や専門職の意見を交換する場として関係者会議の開催を出来るだけお願いしたい。
- ・民間委託になり区民や地域サービス事業所には同じ高齢者相談センターという部署であるので、直営の時と同じ機能を果たせるようにしてほしい。
- ・本所と支所どちらに相談してよいか分からなくて迷うことがある。

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。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	44	1	1	0	46
光が丘	20	1	0	0	21
石神井	52	0	0	0	52
大泉	14	1	0	0	15

(コメント)

- ・丁寧に説明してくださり、職員の方達の知識が豊富だった。
- ・自分の準備が十分でなかったが、受付の方が分かりやすく説明してくれて良かった。

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。

	はい	どちらとも いえない	いいえ	その他	計
練馬	43	2	1	0	46
光が丘	19	2	0	0	21
石神井	51	1	0	0	52
大泉	14	1	0	0	15

(コメント)

- ・ 家族の悩みを聞いてくださり、とても安心して相談することができた。
- ・ 手続き後のケアもしてくださり安心した。

(その他自由意見)

- ・ ずっと悩んでいたがこちらに来てよかった。改善の糸口が見つかって気持ちが楽になった
また何かの時は相談させてほしい。
- ・ 家族は初めてで分からないことばかりなので、本日のように対応して頂くととても安心で
きる。
- ・ 最初の時はもう少し専門的な話が出来る方に対応して頂けたらと思う。当事者は分からな
いことばかりなので。
- ・ 初めて来たが福祉事務所の中にあり、表にセンターの表示がなく分かりづらかった。誤っ
て「高齢者センター」に行ってしまう、案内をされて来ることができた。