

平成 27 年度上半期 練馬地域包括支援センター 事業者向けアンケート

● アンケート依頼対象

練馬圏域の居宅介護支援事業者・小規模多機能居宅介護事業者

● 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 23/62件(回答率 37%)

問1 高齢者相談センターの総合相談業務についてお聞きます。

1-1 高齢者相談センターに相談されたことはありますか。

ある	→ 1-2 へ	18
ない	→ 1-3 へ	5

1-2 高齢者相談センターに相談されたことがある方にお聞きます。

1-2-1 センターは介護支援専門員が相談しやすい環境でしたか。

はい	17
どちらともいえない	1
いいえ	0

(理由)

「はい」

- ・しっかりとこちらの話(相談内容)を聞いてもらえる姿勢を感じています。
- ・しかし窓口での対応では、個人情報を守られていない気がする。
- ・窓口業務が混雑している際、簡潔に話し、余裕があるときは詳細に話す気遣いがあった。
- ・折り返し電話もすぐにいただけて助かる。
- ・とても親切でした。
- ・質問の内容に対し、その場での返事はなくても、後日きちんとお返事をくださり、親切でした。
- ・丁寧に対応してくれました。

「どちらともいえない」

- ・人によって話しやすい人と、しづらい人がいます。

1-2-2 センター職員の相談対応はいかがでしたか。

満足できた	14
普通	4
不満である	0

(理由)

「満足できた」

- ・改正時、何度か聞きに行き、丁寧に対応していただいた。
- ・しっかりとこちらの話(相談内容)を向き合った対応をしてもらったと感じています。
- ・的を得た相談受けだった。
- ・生活保護・障害支援へのつながりもして下さった。
- ・対応も丁寧で、結構でした。
- ・親切にわかりやすく対応してくれました。

「普通」

- ・人により対応が違う事がある。
- ・対応者による。
- ・ありきたりのことを言われることが多い。

1-3 高齢者相談センターを利用されなかった理由はなぜですか。

どのように利用していいのかわからないため	0
相談が必要な困難ケースがないため	4
相談しても期待できないため	0
相談しにくいため	0
その他	1

(理由)

- ・相談することがなかったため(支所で解決した)。

問2 介護予防ケアプランのチェックについてお聞きします。

2-1 介護予防ケアプランについて、職員の指導・助言はいかがでしたか。

満足できた	9
普通	11
不満である	1
介護予防ケアプランをもっていない	2

(理由)

「満足できた」

- ・参考になります。
- ・具体的な目標についてやサービス内容についての説明が分かりやすかった。
- ・当方のプランをよく理解していただいた。
- ・いろいろ教えていただき発見があった。

「普通」

- ・解りにくいこともありましたが、何度か聞くうちに理解できました。
- ・不慣れな総合事業以降について、適切な助言があり、混乱なかった。
- ・担当によって違いがある。

「不満である」

- ・担当者によってということが違うため、支所職員もそれに合わせて、誤った説明をしてくる。

問3 高齢者相談センターが主催または共催している研修や勉強会等についてお聞きします。

3-1 上記研修や勉強会に参加されたことがありますか。

参加したことがある	→ 3-2	へ	21
参加したことがない	→ 3-3	へ	2

3-2 研修や勉強会等の内容はいかがでしたか。

満足できた	16
普通	5
不満である	0

(理由)

「満足できた」

- ・いつも研修内容が充実しています。なるべく出るようにしています。

・「けあまねりま」「練馬地域主任介護支援専門員連絡会」とも、本所・支所・居宅介護支援事業所が力を集めて行えていると思います。

・ケアプラン点検の研修など工夫して行っている。

・勉強になります。企画者とか関係者のお世話に感謝しています。

・講師の話が分かりやすい。又配布資料が参考になる。

・内容等、現状に合った課題を用意して頂き、わかりやすい為。

・さまざまな情報を得られた。

・日常業務に繋がる勉強会は、会を重ねる中で体得できてくる。

3-3 研修や勉強会等に参加されなかった理由は何ですか。

業務多忙のため	0
内容に興味がないため	0
開催日時の都合が合わないため	2

3-4 センターに実施してほしい研修や勉強会等があれば教えてください。

・「予防ケアマネジメント」(いかに「自立に向けた取り組みができるか」)→要支援者は支所が引き継ぎ、件数は少ないですが、まだ居宅介護支援事業所も関わっています。

・介護保険制度の今後の動向についてお願いしたいです。

・練馬地域でも、介護支援専門員対象にすると 100 名前後の研修になります。今後は全体研修と各支所単位等に分けていく必要があるかと思います。

・後見人制度の実際の利用事例についてうまくいかなかったことなど。

問4 多職種の連携についてお聞きします。

4-1 ケースに応じて、利用者様のために多職種連携できていますか。

できている	23
できていない	0

4-2 センターの多職種連携のための活動は十分だと思いますか。

十分である	6
普通	17
不十分である	0

問5 高齢者相談センターが主催する、地域ケア圏域会議についてお聞きします。

5-1 地域ケア圏域会議に参加したことがありますか。

参加したことがある → 5-2 へ 21

参加したことがない → 5-3 へ 2

5-2 地域ケア圏域会議の内容はいかがでしたか。

満足できた 9

普通 10

不満である 1

※1件未回答

(理由)

「満足できた」

・地域の商工会議所の方など普段会えない方に会えた。民生委員の介保に対する認識が聞けたので。

・多職種が集まり、支援連携が出来ていると実感しました。

・5月開催の1回目は年度初めのため、顔合わせの内容だったので、2回目以降は上半期の課題や実践について意見交換ができるとよいです。

・多くの関係者を知ることができた。

・地域での内容等、多職種の集まりが顔の見える会議であり、参考になる。

「普通」

・これから皆さんが慣れてくると良くなると思います。

・難しかった。自分の勉強不足を反省しました。

5-3 地域ケア圏域会議に参加されなかった理由は何ですか。

業務多忙のため 0

内容に興味がないため 0

開催日時の都合が合わないため 1

※1件未回答

問6 高齢者相談センター(本所)に対するご意見、ご要望等があれば何でもお書き下さい。

①居宅介護支援事業所は、本所をととても頼りにしています。人事異動などで担当者が代わっても(特に年度切り替えの時期)、これまでと同様の関係性や支援の方向性が保てていることを望みます。

②もっと現場を知ってほしい。

③相談しづらい(話し方が強い口調で言うてくる。)。また、職員によって、一定のレベルまで達していない人がいるので、相談したくない。

④本所の皆さんの顔が分からないので、交流会等で話せる機会があればうれしいです。よろしくお願い致します。

⑤練馬地域はこれまでも、地域の介護支援専門員の質の向上を目的に、本所・支所・地域の主任介護支援専門員と協働して研修企画、開催やガイドブックを作成したりしてきました。今後、地域包括システムの成果が出るようにするためには、地域としてケアマネジメントしていく視点が必要だと思います。個々のケースはもちろん。地域のケアマネジメント力向上を図れるようなしくみができることを期待しています。

⑥いつも気持ちよく対応していただき、感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。

2 光が丘地域包括支援センター アンケート回答 24/63件(回答率 38%)

(※うち1件「練馬」「光が丘」「石神井」に☑が入っていたが、光が丘圏域の事業所であるため、光が丘に対するアンケートとして算入した。以下、これを「重複回答分」という)。

問1 高齢者相談センターの総合相談業務についてお聞きします。

1-1 高齢者相談センターに相談されたことはありますか。

ある	→ 1-2 へ	21
ない	→ 1-3 へ	3

1-2 高齢者相談センターに相談されたことがある方にお聞きします。

1-2-1 センターは介護支援専門員が相談しやすい環境でしたか。

はい	15
どちらともいえない	5
いいえ	1

(理由)

「はい」

- ・親切に丁寧に相談に乗ってくださいました。
- ・話しやすい環境である。
- ・相談後「その後はどうなったか」とフォローがあった。
- ・光が丘本所の皆さんはよく相談に乗ってくださいます。
- ・資料を見せて下さりしながら丁寧に対応して下さいました。
- ・認定結果の相談をしに行った。
- ・時間をかけて相談に乗ってくれました。
- ・親切に対応していただける環境でした。
- ・主任クラスのケアマネジャーは相談しやすかった。
- ・親切に色々教えて下さる。
- ・身近な相談窓口として頼りにさせていただいております。

「どちらともいえない」

- ・地域により対応が違うことがあり、戸惑うことがある(※重複回答分)
- ・私の所は4包括全て関わりがありますが、各包括、各支所によって対応が様々。忌憚なくお話

しできる所もあれば、「相談しても無駄だった」という所もありましたので、何でもは言えないと思いましたが。

・対応は良いが、ずっと混乱していたので、相談をお願いしにくい。職員に余裕がない。

「いいえ」

・介護保険制度外の相談や支援の在り方について、ソーシャルワーク専門の知見は必要ですが、満たされない案件ばかりです。

1-2-2 センター職員の相談対応はいかがでしたか。

満足できた	12
普通	8
不満である	1

(理由)

「満足できた」

- ・親切に丁寧に相談に乗っていただきました。
- ・対応は早く満足している。
- ・良かったと思います。
- ・相談に対して今後の方針にまで言及していただき、助かりました。
- ・考え方の基準、これからの手順を教えてください。
- ・明確なアドバイスをしてくれました。
- ・調べて下さったり、情報をいただける。
- ・専門の見地から、個別性を尊重した上での的確な助言を、丁寧に語対応いただきました。

「普通」

・親身になって相談に乗ってくれて、とても動いてくれる方もいれば、つけんどんなきつい口調・態度で、実際にあってもニコリともせずとても気を使ってしまう方もいます。職員の方の経験やスキルが低い方は以前にもいたと思います(※「満足できた」「普通」「不満である」の3つに☑がついていたが、「普通」として集計したもの)

・人によって相談しやすい方とそうでない方がいるようです。

「不満である」

・アセスメント技能、支援計画作成、マネジメント技能を取得させてください。

1-3 高齢者相談センターを利用されなかった理由はなぜですか。

どのように利用していいのかわからないため	0
相談が必要な困難ケースがないため	1
相談しても期待できないため	0
相談しにくい	0
その他	2

(理由)

・担当地域の支所を経由して相談しているため。

問2 介護予防ケアプランのチェックについてお聞きします。

2-1 介護予防ケアプランについて、職員の指導・助言はいかがでしたか。

満足できた	6
普通	14
不満である	2
介護予防ケアプランをもっていない	1

※1件未回答

(理由)

「満足できた」

- ・細かいところまで見て、指摘もあるが、フォローしてもらっている
- ・わからないことなど、丁寧に教えて下さり、指摘下さる。
- ・契約書等、連絡を取りながら不明な点などを含め、わかりやすく説明してもらえた。
- ・一方的な指導ではなく、お客様の個別性を尊重した上でのご助言をいただき満足しております。

「普通」

- ・忙しい中で色々とお話に応じてくれました。ありがとうございます。
- ・プランの内容などはあまり見ていないと思う。書類のない時に連絡がある(※重複回答分)。
- ・経験のある方でニーズの書き方など丁寧に教えて下さった方がいてとても勉強になりました。ただ、毎回詳しいツツコミは忙しい時は微妙。職員の方もそこに気を遣ってか、「提出物が揃っていれば」という雰囲気は出ている。
- ・予防のプランで、特別、指導や助言を受けることはない(内容的に)。
- ・予防プランで指導・助言を必要とする機会がない。

- ・質問にはすぐに答えてもらえた。具体的に説明してもらえて良かった。
- ・質問時わかりやすく丁寧に教えて下さいますが、対応する人により意見が違ふときがあります。

「不満である」

- ・対応した人によって、話が違った。
- ・もう少し、丁寧に指導してほしい。指導を受ける方も勉強不足であることも考えられる。

問3 高齢者相談センターが主催または共催している研修や勉強会等についてお聞きします。

3-1 上記研修や勉強会に参加されたことがありますか。

参加したことがある → 3-2 へ 22

参加したことがない → 3-3 へ 2

3-2 研修や勉強会等の内容はいかがでしたか。

満足できた 10

普通 11

不満である 1

(理由)

「満足できた」

- ・通所介護、通所リハの違いが理解できた(4月入職)。
- ・内容は良く考えられていて、素晴らしいと思います。ただ、毎回参加できる訳ではないので、続き物は把握できないものがありました。(※「満足できた」「普通」に☑が入っていたため「満足できた」に算入したもの)。
- ・充実した事例検討研修でした。
- ・わかりやすく教えて下さる。
- ・介護保険外の制度や、ケアマネジャーの質の向上を図るものなど内容も充実している(主にケアマネひかり)。
- ・タイムリーなテーマを取り上げての企画に満足しております。

「普通」

- ・説明が分かりにくかった。

「不満である」

- ・内容や企画に統一性がなく、趣旨が不明でした。何を学び何を構築しようとするのか、共有させて下さい。

3-3 研修や勉強会等に参加されなかった理由は何ですか。

業務多忙のため	0
内容に興味がないため	0
開催日時の都合が合わないため	1
その他	1

(理由)

・参加しているかもしれないが、それが高齢者相談センター主催かどうか把握できていない。

3-4 センターに実施してほしい研修や勉強会等があれば教えてください。

・緩和ケア病院について、またスムーズな入院などの移行について、もっと勉強したい。

・リアセスメントシート(×2)

・総合事業の区基準と国基準の差など、わかりやすく説明してもらえる場が欲しい。

・インフォーマルサービスやいきがいデイの具体的な利用のしかた、申込み方法など、やってもらえると、実際に使えるかなと思います。

・精神障害や人格障害に関する対応の仕方など。家族ぐるみで支援が必要なケースが増えており、事例検討会など。

・センターの目指すこと、実績の報告を学習させてください。

・地域の資源や地域包括ケアシステムについての研修。

・ケアマネジメントのプロセスなどを含めた研修(地域のケアマネジャーの質の向上が図れる内容の研修)。地域で共有できるような具体的な状況共有。

問4 多職種連携についてお聞きします。

4-1 ケースに応じて、利用者様のために多職種連携できていますか。

できている	20
できていない	1

※3件未回答

4-2 センターの多職種連携のための活動は十分だと思いますか。

十分である	2
普通	16
不十分である	5

※1件未回答

問5 高齢者相談センターが主催する、地域ケア圏域会議についてお聞きます。

5-1 地域ケア圏域会議に参加したことがありますか。

参加したことがある → 5-2 へ 16

参加したことがない → 5-3 へ 7

※1件未回答

5-2 地域ケア圏域会議の内容はいかがでしたか。

満足できた 5

普通 10

不満である 1

(理由)

「満足できた」

- ・時に興味にある内容に当たると勉強になる。
- ・地域の方ともお話ができ、勉強になる。

「普通」

- ・内容にもよりますが、一緒に考える等の研修の方がより集中して考えたりできると思います。そのような感じだと、楽しめてよかったと思いました。
- ・内容は分かりやすく良かった。時間が短かった。
- ・毎年行っていた地域ケア会議の内容と同じであったため

「不満である」

- ・単に、連絡事項の伝達に過ぎない(まだ2回のうち、1回しか参加していないので)。

5-3 地域ケア圏域会議に参加されなかった理由は何ですか。

業務多忙のため 0

内容に興味がないため 0

開催日時の都合が合わないため 4

その他 3

(理由)

- ・いつ行われているか知らない。
- ・コア会議に呼ばれたことがあるが、それと地域ケア会議と地域ケア圏域会議の違いがよく分からない。
- ・ご案内いただいてません。

問6 高齢者相談センター(本所)に対するご意見、ご要望等があれば何でもお書き下さい。

- ①色々な情報提供の場としても、今後も発信をしてほしいです。
- ②4所の対応や書類などをまとめるのは練馬本所ですか。まとめてほしいです(※重複回答分)。
- ③大きな混乱もなく、実施できていると思います。他に比べ酷評はないと思います。
- ④事務上のことですが、「提出物を預けて返却分を後で取りに行く」ということがあった時、一部の書類のみしか確認してもらっていないままで返却され、再度書類(提出物)を持ち込むということがあった。そのことに関して上の方は平謝りに謝ってくれたが、当の書類を扱っていた本人から何もなく不満が残った。その対応した職員はやっつけ仕事をしていることになるので、また同じ対応をされては困るし、そうなるのでは?という不安は拭えない。
- ⑤保健師との連携や相談が必要なケースが増えているので連携しやすくなるとよい。
- ⑥職員の顔が見えません。職務の内容が不明で、支所との役割分担も不明です。ケースを事業所へ紹介されていますが、斡旋の中立公平性が不透明、ソーシャルワークの見地が感じられません。昨年の民間委託を計る際に、たくさん疑義や不安な点がでました。その検証と開示をお願いします。上記の内容は光が丘に限りません。
- ⑦予防プランの引き継ぎに関して書面にて、居宅にも情報を共有してもらいたい。
- ⑦予防給付に関して、スペシャルに人を一人置いてほしい。
- ⑧いつもありがとうございます。
- ⑨ケースの新規依頼などを中心にかかわるが、研修や会議を通して、更に顔の見える関係づくりを進めてほしいです。ケアマネジャーがお客様支援に困った時に、どこに誰に相談したらよいか分からないという声を聞くことがあるので。

⑩障害福祉、精神保健福祉、低所得施策、医療との連携など、あらゆる課題を抱えている高齢者、ご家族への適切なアプローチが行えるよう、今後ともご相談させて頂きたいです。

3 石神井地域包括支援センター アンケート回答 26/69件(回答率38%)

問1 高齢者相談センターの総合相談業務についてお聞きします。

1-1 高齢者相談センターに相談されたことはありますか。

ある	→ 1-2 へ	22
ない	→ 1-3 へ	4

1-2 高齢者相談センターに相談されたことがある方にお聞きします。

1-2-1 センターは介護支援専門員が相談しやすい環境でしたか。

はい	7
どちらともいえない	13
いいえ	2

(理由)

「はい」

- ・(主任ケアマネの)レスポンスも早く適切な相談結果が得られた。
- ・ご助言いただき心強いです。予防実績の回収については日程的に厳しい。(毎月20日)
- ・しっかり話をきいてくれた。

「どちらともいえない」

- ・座席が近く隣の人の声がきこえてきます。こちらの声も聞こえていると思います。
- ・電話に出た人により対応が違った。
- ・担当者がわからずに困った。
- ・対応がスムーズでない職員もいる。
- ・民間委託されたばかりで対応に時間がかかっていた。
- ・人により高圧的な人もいます。
- ・センターの多忙な時や職員がすくないときは相談しづらい。
- ・閉ざされている感じがある。
- ・以前は専任の担当者がいて、利用者の話がしやすかったと思う。

「いいえ」

- ・3月までの様なアドバイスや協力が得られない。

1-2-2 センター職員の相談対応はいかがでしたか。

満足できた	4
普通	11
不満である	6

※1 件未回答

(理由)

「満足できた」

- ・相談したケースに対しその後の状態についても連絡があった。
- ・愛想よくなった。

「普通」

- ・まだ、お互い親しみをもったコミュニケーションがとれていません。
- ・電話でも窓口でも人が変わるたびに説明を再度しなければならなかった。
- ・毎回言われることが異なり何回も確認しなければならなかった。
- ・あまり良く分かっていない。冊子を渡されるだけだった。慣れてこられたらよくなっているかもしれない。
- ・情報の共有のとどまり、解決にはつながらない。

「不満である」

- ・一緒に考えてくれるというよりも、センター職員の意見が強く上から目線だった。
- ・センターより新規依頼を受け同行したが、調整がされておらず本人と契約に至らなかった。調整してから新規依頼をしてほしい。
- ・回答が人により違ったため
- ・スーパービジョンの相談スキルやサポータイブな態度かどうか等職員により差異があると感じます。また言うことが二転三転することがありました。基本的には真摯に対応していただいている。
- ・考えてくれるというよりは、メモをとり対応不能な様子で自分の保身に走っている様子がある。
- ・業務内容を把握していない、理解しておらず相談にならない。

1-3 高齢者相談センターを利用されなかった理由はなぜですか(※重複回答あり)。

どのように利用していいのかわからないため	0
相談が必要な困難ケースがないため	1

相談しても期待できないため

2

(理由)

・窓口対応を見ていて、大丈夫かしらという不安があり、それがぬぐえていないため。

相談しにくいため

2

(理由)

・忙しそうなのでゆっくり話をできない気がしている。

・職員の態度で、言葉で傷つくことがあった。

・人間関係が築けていない。又、どんな方が何をしているのか全く見えないために、今までと同じように気軽に相談できにくい。相談しても大丈夫かしらという気持ちが出てくる。

その他

0

問2 介護予防ケアプランのチェックについてお聞きします。

2-1 介護予防ケアプランについて、職員の指導・助言はいかがでしたか。

満足できた 1

普通 13

不満である 9

介護予防ケアプランをもっていない 2

※1件未回答

(理由)

「満足できた」

・総合事業も開始され、混乱の中で、いつも温かくご指導ご助言いただき心強いです。予防実績の回収についてですが、毎月2日になったことで、各事業所日程的に厳しいようです(回収後の請求事務をより確実にを行うためとは理解しますが…)。

「普通」

・4月当所は書類作成に追われ、私たちも迷惑かけたと思います。実績回収日を守るのが結構大変。

・プランの内容に関しては指導や助言を受けていない。

・特に指導や助言はうけていない。

・その場でチェックせず、後から返却される感じだったので。

「不満である」

- ・特に内容もチェックせず印だけ押して返す。なにかあると電話で問い合わせしてくる。助言は受けたことがない。
- ・プランについては、ただコピーのみしている。
- ・事務処理で手一杯で指導・助言まではいっていない。
- ・誰に聞いてもよく分かってない。
- ・以前の直営に比べ何度も書類を提出するために本所にいかなくてはならず。各ケアマネの負担が大きい、書類も郵送してもらえず、受取にこさせる形にしている。
- ・契約書に包括印がないものを郵送された。包括のミスなのに、郵送代は事業所もち高圧的態度は許せない。
- ・対応して下さった方により、説明やチェック等まちまちである。何度も足を運ぶことになった。

問3 高齢者相談センターが主催または共催している研修や勉強会等についてお聞きします。

3-1 上記研修や勉強会に参加されたことがありますか。

- 参加したことがある → 3-2 へ 21
- 参加したことがない → 3-3 へ 5

3-2 研修や勉強会等の内容はいかがでしたか。

- 満足できた 2
- 普通 16
- 不満である 3

(理由)

「満足できた」

- ・地区の他事業者の方と交流が持てた。情報を共有する機会がもてた。

「普通」

- ・会を重ねていくことで内容が深まると思います。
- ・分かりづらかった。
- ・もう少し現場のケアマネの助けになるようにしてほしい。実績入力のメが早すぎて無理がある現場は大変です。
- ・主任ケアマネを対象とした研修に参加勉強になりました。地域ごとの包括・事連協・練馬区と複数の機関が主催しその都度参加は大変。もう少しまとめられないかと思います。

「不満である」

・勉強会のお知らせが当日だったりするため参加できない人も多いのではないか。
 ・主任CMの勉強会を企画していただきましたが、内容は支所と自分たち(包括)のための勉強会のように感じました。

3-3 研修や勉強会等に参加されなかった理由は何ですか(※重複回答あり)。

業務多忙のため	1
内容に興味がないため	1
開催日時の都合が合わないため	3
その他	1

(理由)
 ・開催通知が届かなかった。

3-4 センターに実施してほしい研修や勉強会等があれば教えてください。

・ケアプランについて
 ・困難ケースの事例(どのような、どうやって)の対応方法
 ・認知症と地域の見守り(徘徊や家族間の不穏など苦情が寄せられることがあり、担当民生委委員への情報提供をどこまで?)。
 ・マイナンバーに関する勉強会。
 ・独居高齢者(身寄りない人)の対応を希望します。
 ・期待はしていないが事例検討会。
 ・成年後見人の実例などについての勉強会をしてほしい。

問4 多職種の連携についてお聞きします。

4-1 ケースに応じて、利用者様のために多職種連携できていますか。

できている	22
できていない	3
※1件未回答	

4-2 センターの多職種連携のための活動は十分だと思いますか。

十分である	1
普通	11
不十分である	9
※5件未回答	

問5 高齢者相談センターが主催する、地域ケア圏域会議についてお聞きします。

5-1 地域ケア圏域会議に参加したことがありますか。

参加したことがある → 5-2 へ 16

参加したことがない → 5-3 へ 10

5-2 地域ケア圏域会議の内容はいかがでしたか。

満足できた 1

普通 14

不満である 1

(理由)

「普通」

- ・話を聞く一方向だったので、双方向のやり取りができる時間があればと思った。
- ・特に変化がない内容だが、参加することで修得することはある。
- ・適切な情報提供がなされた。
- ・制度改正や担当者の紹介が多かった。

「不満である」

- ・実現できそうもないテーマがある。一つのテーマを考える会としてもらいたい。

5-3 地域ケア圏域会議に参加されなかった理由は何ですか(重複回答あり)。

業務多忙のため 0

内容に興味がないため 1

開催日時の都合が合わないため 6

その他 3

(理由)

- ・開催通知が届かなかった。

問6 高齢者相談センター(本所)に対するご意見、ご要望等があれば何でもお書き下さい。

①もっぱら書類を届けに行き、チェックしてもらうことが多いです。区民にみられていることへの意識が低いように感じます。長い電話を切ったあと露骨に嫌な顔をしたりが残念です。机の配置で窓口に背を向けていることに良い印象を受けません。

②本所より連絡、連携を進んで行って欲しい。

③本所・支所の区分がわからない。

④窓口対応する人によって対応が全く違う。

・実績回収が早すぎる(10月、11月は1日まで、3日はFAXのみと言われた。2日、3日までだとCMとしてはきびしい。実績も集まらない。他の包括はもっと余裕があるのに石神井はなぜ早いのか)。

⑤介護予防、3月までに全員引き継ぎする事で良いのでしょうか。

⑥人を増やしてもう少し時間に余裕があったほうが良いとおもいます。

⑦総合事業に関し職員により解釈や説明に違いがあることが散見されました。本所間でも提出書類に違いがあるため、統一してもらえると業務効率が上がります。

⑧経験がすくない職員が多く不安が残る。虐待ケースについても安心して相談できる体制を整えて欲しい。また、相談してもすぐにサービスにつなげようとするなど、本人の状態などを理解しようとする意思がと乏しいように思える。

⑨誰にでも相談できるようにしてほしい。

⑩本所自体の都合の良いようなシステムとなっている。現場のCMはそれに応える為に大変になっている

・書類提出は持参させる方向(実績のファックスは可だが)

・高圧的態度が散見され不満がたまっている。

・すぐにあのケアマネはだめと決めつけて切り捨てようとケアマネ交代をしようとする。

⑪日頃より、お力添えをいただき誠にありがとうございます。本所・支所ともに業務量が多く、職員の皆様が大変だと感じます。全体として、業務・人員配置の見直しを図っていただき、総合相談ケアマネ事業所支援困難ケース支援等、地域支援にもっと力が注げる環境になればと思います。

⑫予防の実績、回収を以前の2日間に戻してもらいたい、連休時の一日では対応困難である。

・相談の電話をすると、包括ではできない、そちらでなんとかしろという、発言が多く相談ができないところと思えてきている。

⑬対応はよくなったと感じている。5時半まで対応してくれるとありがたいと思う。

⑭予防給付実績回収日程が急に早くなり、連絡もなく早めるのは止めて欲しい。実績報告、各サービス事業者にも実績を早くケアマネに出すようにと包括からお願いしてもらおうとしたが、できないといわれ、他のケアマネはなにもいってこないとクレームのような扱いだった。

⑮予防・総合事業の実績回収について石神井独自の回収日を設定している。電話すると、「詳しいことをわかる者から電話させます」と、その後わかる人から電話は来ていません。また、回収日を早めたことについてサービス事業者には連絡しておらず、「それはCMがやって」という対応だった。

⑯人が少なくて待たされることが多い。個別で問題がある案件について、以前行っていた担当CMを含めた介護は中断することなく継続して欲しい。

⑰石神井地域は今年度、委託事業所が変わったことで職員の顔ぶれも新たになった。地域との関係が深まっていない状況で一部の事業所から不満の声あり摩擦が生じているのを感じる。お互いの理解が深まる様な働きかけが必要と思われます。

4 大泉地域包括支援センター アンケート回答 18/52 (回答率 35%)

(※1件「大泉」と「光が丘」に☑が入っていたが、大泉圏域の事業者の為、大泉に対するアンケートとして算入した。以下、これを「重複回答分」という。)

問1 高齢者相談センターの総合相談業務についてお聞きします。

1-1 高齢者相談センターに相談されたことはありますか。

ある → 1-2 へ 15

ない → 1-3 へ 3

1-2 高齢者相談センターに相談されたことがある方にお聞きします。

1-2-1 センターは介護支援専門員が相談しやすい環境でしたか。

はい 11

どちらともいえない 4

いいえ 0

(理由)

「はい」

- ・的確な判断、回答をいただきました。
- ・支所を通してですが、すぐに対応して下さいました。
- ・すぐに対応して下さる。
- ・相談事を受け止めて受け入れて下さる、笑顔で迎えていただいた。
- ・以前と同様、必要に応じてゆっくりとお話を伺って頂けるようにカウンターもスペースがあります。必要に応じ、個別対応もされている。
- ・親身に相談にのってくれる姿勢がありました。

「どちらともいえない」

- ・介護支援専門員に限らず人によりです。
- ・お忙しいので相談しにくいです(※重複回答分)

1-2-2 センター職員の相談対応はいかがでしたか。

満足できた	5
普通	8
不満である	1(※重複回答分)

※1件未回答

(理由)

「満足できた」

- ・何回も同行訪問をして下さった。
- ・親身になって相談に応じて下さった。

「普通」

- ・人によります。
- ・事務的なことなので。
- ・4月以降は新しい職員の方がいらして不慣れな点も見受けられたが、最近では問題なくなってきた。

「不満である」

- ・明確な返答が来ないことがあります(※重複回答分)

※未回答のもの

- ・ケースにより異なるので、単純に満足不満という評価ができない。

1-3 高齢者相談センターを利用されなかった理由はなぜですか。

どのように利用していいのかわからないため	0
相談が必要な困難ケースがないため	0
相談しても期待できないため	0
相談しにくいため	0
その他	3

(理由)

- ・困難事例がないため。
- ・相談が必要な困難ケースがなく、また、支所に対応してもらったため。
- ・支所への相談で用が足りている。

問2 介護予防ケアプランのチェックについてお聞きます。

2-1 介護予防ケアプランについて、職員の指導・助言はいかがでしたか。

満足できた	1
普通	11
不満である	1
介護予防ケアプランをもっていない	4

※2件未回答

(理由)

「満足できた」

・適切でした。

「普通」

・担当によって対応が違う。

・以前と比べ、特に変わりはない。

「不満である」

・答える人によりまったく違い内容です。統一して欲しいです。何度も繰り返し確認している常況です。

・窓口で対応する職員によって書類等の取扱い方法が違う場合がある。

※未回答分

・混乱しているようで、職員により、回答が異なることがある。

・小規模多機能なので支援の方も要介護の方と同じよう、私がプランを立てる為、包括は通しておりません。

問3 高齢者相談センターが主催または共催している研修や勉強会等についてお聞きます。

3-1 上記研修や勉強会に参加されたことがありますか。

参加したことがある → 3-2 へ 13

参加したことがない → 3-3 へ 5

3-2 研修や勉強会等の内容はいかがでしたか。

満足できた 6

普通 7

不満である 0

※1件未回答

(理由)

「満足できた」

- ・地域の民生委員の方などの出席もあり、他の分野からの見解も見ることが出来ました。
- ・いろいろなことが勉強になります。
- ・CMの知っておきたい医療～はとても勉強、発見、気づきになりました。参加しない職員にも伝えました。
- ・共催で行っている地域の勉強会大泉ほっとケアマネには企画等で参加しているが、大変協力的である。

「普通」

- ・特に以前と変わらない。
- ・研修には参加したが、実践の場ではわからないことが多々あった。

※未回答分

- ・一緒に企画する側で参加しているので…

3-3 研修や勉強会等に参加されなかった理由は何ですか。

業務多忙のため	0
内容に興味がないため	0
開催日時の都合が合わないため	3
その他	2

(理由)

- ・開催日がわからなかった(※重複回答分)。

※1件解読不能

3-4 センターに実施してほしい研修や勉強会等があれば教えてください。

- ・どんどん新しく進化していく介護技術をもっと多く教えて欲しいです(数が少なく、参加出来ないことが多いです)。
- ・地域の現状や問題を本所として伝えてほしい(社会資源やインフォーマルなサービスなど)。
- ・練馬区の保健福祉サービスの事業内容の細かな説明と申請手続きについて希望します。
- ・ケアマネジメントに関することなど、業務に活用できることをして頂くと助かります。

問4 多職種の連携についてお聞きします。

4-1 ケースに応じて、利用者様のために多職種連携できていますか。

できている	17
できていない	1

4-2 センターの多職種連携のための活動は十分だと思いますか。

十分である	1
普通	12
不十分である	3

※2件未回答(よく分からないとのこと)

問5 高齢者相談センターが主催する、地域ケア圏域会議についてお聞きします。

5-1 地域ケア圏域会議に参加したことがありますか。

参加したことがある	→ 5-2	へ	13
参加したことがない	→ 5-3	へ	5

5-2 地域ケア圏域会議の内容はいかがでしたか。

満足できた	1
普通	12
不満である	0

(理由)

「満足できた」

・講義だけでなく、グループワークで意見交換できた。

「普通」

・以前と特に変わらない。

5-3 地域ケア圏域会議に参加されなかった理由は何ですか。

業務多忙のため	0
内容に興味がないため	0
開催日時の都合が合わないため	4
その他	1

(理由)

・どういふことでCMが伺うべきか、理解しておらず。

※1 件解説不能。

問6 高齢者相談センター(本所)に対するご意見、ご要望等があれば何でもお書き下さい。

① 私たちは、本所や支所を頼りにしています。聞く人により、違う事が返ってくる事は大変不安です。特に、予防に総合事業については、始まる前の説明が何度あっても、最終的な説明はなくスタートしています。又、対応してくれる方によりますが、「相談」という対応ではなく、上から物を言う口調、態度があり、相談はしにくくなっていると社内で話しています。

② 担当者によって対応が異なる事が内容に本所内で同じ対応が出来る体制をお願いしたいと思います。

③ いつもご相談を迅速に対応して下さい、感謝しております。私共、小規模多機能はここ最近では、終の住まいの一手手前で最後の在宅を一日でも長くを目標に支援させていただいております。

④ いつも大変お世話になっております。以前からいらした方達も着任して下さいだったので各職員への的確な周知されている様子が伺われます。しかし、医療連携の役割が十分に発揮されていないような気がします。積極的な発信をして頂けると良いと思います。(支所から本所に移管された意味を再確認していただければと思います。)

⑤ 現在も行われているかと思いますが、総合事業について、未だ理解不十分なため、研修会の機会を幾度か作っていただければと思います。

⑥ 17時で電話が繋がらないことは大変不便であり、支援の妨げとなっている。