

令和3年度第2回地域包括支援センター運営協議会 次第

令和4年3月24日(木)午後1時30分～

会場：区役所第一庁舎4階第2委員会室

WEB会議

1. 開会あいさつ

2. 議 事

(1) 令和3年度高齢者あんしんセンター事業評価について

(2) 令和4年度高齢者あんしんセンター事業評価の実施について

3. その他

- | | | |
|----|-----|------------------------------|
| 資料 | 1 | 高齢者あんしんセンターの事業評価について |
| 資料 | 2 | 令和3年度自己評価結果 |
| 資料 | 2-1 | 令和3年度自己評価結果(項目詳細) |
| 資料 | 3 | サロン等参加者アンケート集計 |
| 資料 | 3-1 | サロンの内容及びセンター全体についての意見等 |
| 資料 | 4 | 評価アンケート集計(医療機関用) |
| 資料 | 5 | 評価アンケート集計(居宅介護支援事業所用) |
| 資料 | 6 | ヒアリングシート |
| 資料 | 7 | 令和4年度高齢者あんしんセンターの事業評価の実施について |

高齢者あんしんセンターの事業評価について

1 自己評価について（資料2「自己評価結果」）

自己評価の実施に際しては、今年度から「高齢者あんしんセンターの事業評価（自己評価）の実施の手引き」に基づき、各高齢者あんしんセンター職員全員に自己評価表項目を配布し、後日センター内で自己評価について全員で話し合い、意見交換の結果を回答とした。

回答は「できている」「ある程度できている」「ほとんどできていない」「できていない」の4段階とし、それぞれ「できている＝4点」「ある程度できている＝3点」「ほとんどできていない＝2点」「できていない＝1点」で点数化した。

各項目とも概ね「できている」「ある程度できている」との評価が多かったが、生活支援体制整備事業の「地域の見守りの育成について」は、「ほとんどできていない」と評価したあんしんセンターが約半数あった。また、ふれあい交流サロンの「サロンの担い手の育成を行っているか」についても全体の4割が「ほとんどできていない」と評価していた。

各高齢者あんしんセンターのセンター長からは、事業評価の話し合いを職員の職種による違いの理解や各あんしんセンターの目標や課題を共有する場として活用していることが報告されていた。また、コロナ禍において様々な制約を受けながらもサロン活動等を工夫して継続していることや、業務継続のためにセンター長が中心となり勤務体制や役割分担の見直しを図り、情報共有を積極的に取り組んでいるあんしんセンターが多かった。

2 利用者評価について

区民、区内医療機関及び居宅介護支援事業所に、高齢者あんしんセンターの評価についてアンケート調査を実施した。

（1）区民（資料3「サロン参加者アンケート集計」）

高齢者あんしんセンター主催のサロン等の参加者を対象に実施した。

サロンの内容及びセンターに対する満足度は高く、「満足」「ある程度満足」との回答がともに97%を超えていた。

サロンについては、コロナ禍において再開に感謝する声や継続をのぞむ声が多かった。また「いつも楽しみ」「多種多様な企画」「体操（運動）が出来てうれしい」「現在行事が中止の中で出かける所があるので良い」「コロナ禍でも色々考えてくれて有難い」「コロナで外出できないので良い機会」との意見からも、サロンがコロナ禍における「通いの場」としての役割を果たしていることがわかる。

高齢者あんしんセンターについても、「お世話になっている」「親切で頼りになる」「よく連絡してくれる」「何かあった時に相談できるので安心」「新型コロナウィルスの感染予防対策に安心して参加できた」など高齢者あんしんセンターの職員の配

慮や対応に対する満足度が高く、今後も期待する意見が多かった。

(2) 区内医療機関（資料4「評価アンケート集計（医療機関）」）

各高齢者あんしんセンターが、関わりの多い区内医療機関（3か所）の医師や相談員に手渡してアンケートの協力を依頼し実施した。（回答者 31名）

高齢者あんしんセンターとの連携については、「十分取れている」「ある程度取れている」との回答が9割であった。職員対応についても「よく相談に乗ってくれる」「相談の対応が迅速で的確、親切で丁寧」等意見が多く「やや不満」、「不満」の回答はなかった。また、あんしんセンターへの全体的な満足度も同様の回答であり、「迅速な対応」、「医療機関及び高齢者への丁寧な対応（安心できる）」「独居高齢者への訪問や通院同行等支援」「困難ケースへの対応」への意見が多数であった。

(3) 居宅介護支援事業所（資料5「評価アンケート集計（居宅介護支援事業所）」）

区から北区ケアマネの会やホームページ「ケア倶楽部」を通じて依頼し、区内居宅介護支援事業所のケアマネジャーを対象に実施した。（回答者 41名）

連携に対し「十分取れている」「ある程度取れている」と約87%が回答した。

全体的な満足度では「満足」、「ある程度満足」、「やや満足」との回答も9割を超えている。「職員の対応が親切・丁寧、迅速で良い」「ケアマネジャーの困りごとを理解し一緒に考えてくる」「信頼関係が出来ている」「（コロナ禍であるが）研修を実施できると良い」等の意見が多い。

一方、あんしんセンターへの意見等では、「相談できる人・できない人の差が大きい」「包括によって対応方法やスキルの差があると感じる」との意見もあった。

3 ヒアリング（資料6「ヒアリングシート」）

令和3年度は下記の5か所の高齢者あんしんセンターを対象に実施した。

当初、滝野川はくちょう高齢者あんしんセンターの実施を予定していたが、施設内でのコロナ感染対策等により調整が困難であったため実施を見送った。

そこで、ヒアリング実施の申し出があった新町光陽苑高齢者あんしんセンターを対象に実施した。

現地での書類確認やヒアリング、施設確認等を行い、参加委員からの意見をヒアリングシートにまとめた。

あんしんセンター名	実施日	参加委員
十条台	10月22日(金)	置鮎 佐和子委員 熊木 隆夫委員
赤羽北	10月28日(木)	松永 みゆき委員 大場 栄作委員
みずべの苑	11月 8日(月)	藤原 佳典会長 加藤 博昭委員 平野 恵子委員
新町光陽苑	11月11日(木)	藤原 佳典会長 置鮎 佐和子委員 関口 久子委員
王子光照苑	11月19日(金)	加藤 博昭委員 荒川 正代委員

令和3年度自己評価結果

		王子	十条台	王子光苑苑	豊島	十条	東十条・神谷	西が丘	みずべの苑	赤羽	赤羽北	浮間	桐ヶ丘 やまぶき荘	滝野川西	飛鳥晴山苑	滝野川 はくちょう	昭和町・堀船	新町光陽苑	平均	
組織・運営体制について	事業計画	13	16	14	13	12	16	16	16	16	15	13	13	14	13	13	16	13	14.2	
	高齢者人口と世帯	12	11	11	12	8	10	11	12	11	12	11	12	9	12	12	10	10	10.9	
	職員の確保と育成	19	15	18	16	17	15	18	19	18	20	17	15	17	19	13	19	12	16.9	
	個人情報保護	12	16	14	14	14	16	13	15	16	14	10	13	14	14	14	13	13	13.8	
	苦情対応	20	20	20	20	18	20	20	20	20	20	20	14	19	17	18	16	19	16	18.6
	計 (84)	76	78	77	75	69	77	78	82	81	81	65	72	71	76	68	77	64	74.5	
総合相談支援事業に ついて	相談体制	15	16	16	14	13	12	14	14	15	16	12	13	15	14	13	15	13	14.1	
	地域のネットワーク	17	20	20	18	16	16	19	14	19	20	14	16	17	17	14	16	19	17.2	
	社会資源の把握	9	12	12	9	9	9	9	9	9	10	5	8	8	9	9	10	7	9.0	
	計 (48)	41	48	48	41	38	37	42	37	43	46	31	37	40	40	36	41	39	40.3	
権利擁護 について	成年後見制度活用	11	12	12	11	9	10	12	10	10	12	11	9	12	12	9	12	12	10.9	
	高齢者虐待防止	14	15	16	16	14	13	15	15	15	16	11	12	15	14	11	14	14	14.1	
	計 (28)	25	27	28	27	23	23	27	25	25	28	22	21	27	26	20	26	26	25.1	
トケイ 事業 に つ き ま る ネ ジ メ ン ト 的	介護支援専門員の支援	7	8	8	7	7	6	8	7	8	8	7	6	7	7	6	8	8	7.2	
	地域包括ケア連絡会	11	12	12	9	9	9	10	9	11	11	10	10	9	12	9	11	6	10.0	
	計 (20)	18	20	20	16	16	15	18	16	19	19	17	16	16	19	15	19	14	17.2	
地域 に つ き ま る ケ ア の 実 現	地域課題の把握	10	11	12	10	8	9	9	10	10	12	3	11	10	9	10	10	11	9.7	
	計 (12)	10	11	12	10	8	9	9	10	10	12	3	11	10	9	10	10	11	9.7	
在宅医療・介護連携推進事業 に つ き ま る ケ ア の 実 現	在宅医療・介護連携推進事業	9	12	12	11	10	10	9	12	12	12	8	10	12	12	9	12	10	10.7	
	計 (12)	9	12	12	11	10	10	9	12	12	12	8	10	12	12	9	12	10	10.7	
生活支援体制整備事業 に つ き ま る ケ ア の 実 現	生活支援体制整備事業	5	8	8	7	6	6	6	6	7	7	6	5	6	5	5	6	7	6.2	
	計 (8)	5	8	8	7	6	6	6	6	7	7	6	5	6	5	5	6	7	6.2	
認知症施策推進事業 に つ き ま る ケ ア の 実 現	認知症施策推進事業	12	16	16	14	15	10	14	14	14	15	13	12	15	15	11	13	14	13.7	
	計 (16)	12	16	16	14	15	10	14	14	14	15	13	12	15	15	11	13	14	13.7	
介護予防・日常生活支援総合事業 に つ き ま る ケ ア の 実 現	介護予防・日常生活支援総合事業	11	12	12	11	9	9	11	10	12	12	8	9	11	10	8	12	11	10.5	
	計 (12)	11	12	12	11	9	9	11	10	12	12	8	9	11	10	8	12	11	10.5	
その他	ふれあい交流サロン	5	5	8	6	5	5	6	6	7	6	5	5	8	4	4	6	6	5.7	
	家族介護者リフレッシュ事業	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	2	1	2	2.8	
	家族介護者教室 (※4段階の評価なし)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	
	計 (12)	8	7	12	9	8	7	9	10	10	9	7	8	11	8	6	7	8	8.5	
合計 (252)		215	239	245	221	202	203	223	222	233	241	180	201	219	220	188	223	204	216.4	

※()は、全ての項目が「できている(=4点)」の場合の合計

高齢者あんしんセンター評価アンケート

(医療機関用：回答者 31名)

1. あんしんセンターを利用する内容（複数回答あり）

①退院支援 8 ②ケース相談 28 ③虐待相談 6 ④その他 1

2. あんしんセンターを利用する頻度

①週に3回以上 3 ②週1～2回 2 ③月2～3回 8 ④月1回程度 18

3. あんしんセンターと連携がとれているか

①十分取れている 13 ②ある程度取れている 15 ③あまり取れていない 3
④取れていない 0

4. あんしんセンター職員の対応についての満足度

①満足 20 ②ある程度満足 11 ③やや不満 0 ④不満 0

理由

- ・よく相談に乗ってくれる
- ・迅速に対応してくれる（対応が早い）
- ・対応が早く利用者への判断も的確
- ・電話で相談すると丁寧に対応してくれる
- ・問い合わせにも丁寧に対応してくれる
- ・対応が丁寧
- ・独居高齢者にまめに対応してくれる
- ・一生懸命やってくれている
- ・必死さが伝わってくる
- ・学識が高く、親切

5. あんしんセンターへの全体的な満足度

①満足 18 ②ある程度満足 13 ③やや不満 0 ④不満 0

理由

- ・対応早い（すぐに対応してくれる）
- ・相談毎の対応がスピーディーであり、患者様も私たちも安心できる
- ・当院の対応も丁寧で患者様への対応も親切でとても良い
- ・独居高齢者が認知症を発症した場合診療所だけでは対応に苦慮するので助かっている
- ・ご家族のいない入院患者の自宅等への訪問にも快く対応してくれる
- ・コロナ禍であるが事業を続けて行っている

- ・最近、家族の介護力不足（知的障害の子、認知症、精神疾患）のケースが目立つので、その際相談している
- ・担当者が不在時に折り返しの連絡を依頼しても担当者により連絡が来ないこともある
- ・地区ごとの方針の違いを感じる
- ・患者さんに転医を勧める時は事前に連絡ください
- ・虐待事案のカンファレンス開催等スピーディーに動いてくれる。複合的な課題を抱える利用者の支援に力になってくれる。あんしんセンターとデイサービスの連携を密にしてほしい

6.あんしんセンターについての意見等

- ・いつもお世話になり大変助かっている（これからもよろしくお願いします）
- ・いつも親切に対応してくれる
- ・訪問診療で居宅事業者の介入がないケースに迅速に対応してくれる
- ・患者様の情報を共有し支援を行っていききたい
- ・スペースの拡大・スタッフの増員が望まれる
- ・必ず事前にかかりつけ医に連絡の上対応してください
- ・オフラインのミーティングも視野に入れてほしい
- ・ほかのあんしんセンターでは入院中に介護サービスの調整が出来ないとのことで、家に帰ってからご本人と面談してからのスタートになると言われるため、本人が心配しながら退院するケースがある。対応の仕方がセンターによって異なるので統一して欲しい
- ・どんな時に対応してくれるのか具体的な内容をもっと知りたい
- ・(職員の)顔写真入りのパンフレットが欲しい
- ・コロナに影響もあり認知症の方の虐待事案や入院相談などセンター職員に業務負担も心配。適切な人員配置により長く業務に就いて欲しい

高齢者あんしんセンター評価アンケート集計

(居宅介護支援事業所用：回答者 41名)

1. あんしんセンターを利用する頻度

①週に3回以上 0 ②週1～2回 4 ③月2～3回 19 ④月1回程度 17 未記入 1

2. あんしんセンターと連携が取れているか

①十分取れている 13 ②ある程度取れている 22 ③あまり取れていない 5 ④取れていない 0
未記入 1

3. 以下の内容であんしんセンターを利用した際の対応満足度

①事務手続きについて

1) 介護保険や高齢福祉サービスの相談

①満足 22 ②ある程度満足 11 ③やや満足 2 ④不満 0 ⑤利用無し 5 未記入 1

2) 予防プランの情報提供

①満足 18 ②ある程度満足 15 ③やや満足 5 ④不満 0 ⑤利用無し 2 未記入 1

3) 一部委託契約書類の受け取り

①満足 19 ②ある程度満足 14 ③やや満足 5 ④不満 0 ⑤利用無し 2 未記入 1

4) ケアプランチェック

①満足 20 ②ある程度満足 12 ③やや満足 4 ④不満 2 ⑤利用無し 2 未記入 1

②ケース相談時の対応

①満足 24 ②ある程度満足 8 ③やや満足 2 ④不満 3 ⑤利用無し 3 未記入 1

③虐待相談時の対応

①満足 13 ②ある程度満足 8 ③やや満足 2 ④不満 3 ⑤利用無し 14 未記入 1

4. あんしんセンターへの全体的な満足度

①満足 17 ②ある程度満足 20 ③やや満足 3 ④不満 1

理由

- ・誠実な対応とアドバイス（きちんと指摘してくれる）
- ・制度・サービス等なんでも相談しやすく、安心して相談できる
- ・何かあれば相談できる安心感
- ・対応がとても親切・丁寧
- ・職員の対応が良い
- ・職員の誰でも親切（親身）に対応してくれる
- ・フットワーク軽く対応してくれる
- ・書類の記載・考え方についての問いに理由を添えた上で回答してくれる
- ・ケアマネジャーの困りごとを理解し、一緒に考え行動してくれる

- ・持参した支援プランを皆さんで検討してくださり気づかない部分に提案をしてくれる
- ・虐待ケースや独居の生保受給者のアパートを探す時不動産へ時間をかけて探してくれるなどお世話になっている
- ・必要時の連携がとれている。
- ・信頼関係が出来ている
- ・対応が様々
- ・サービスマナー、言葉使い等不満。相談していても高圧的な対応の主マネ。私語が多く利用者を下にみる発言が多い
- ・地区担当の変更があっても不明。相談窓口がわからず信頼できる方に相談している
- ・あんしんセンターによって対応の違いがある
- ・相談できる人出来ない人の差が大きい

5.あんしんセンターについての意見等

- ・コロナ禍ですが研修が出来ると良い（複数回答）
- ・「センターに自分の存在を認めてくれる人が居る」ということに安心感と張り合いがある。各種研修会のお誘いを楽しみにしている
- ・困難ケースの対応など利用者が納得いかないことでも、今何が必要かを考慮していただいた
- ・予防の請求のための事前確認の書類を同時に作成している。請求もれをなくすための取り組みとしての意図は理解できるが、この方法を全包括で行っているのであれば、複数の包括から委託を受けている居宅にはとても手間がかかる。他の包括は、当該書類なく利用者の請求を管理できているのであれば、その方法をならって欲しい。書類は1枚でも減らして欲しい
- ・包括によって対応方法やスキルの差があると感じる。対応方法はなるべく統一して欲しい
- ・以前は横柄な態度をとられたため、あんしんセンターに行くことが恐怖だった。今は優しくしてくれるので恐怖心はなくなった。
- ・あんしんセンターに電話せ問い合わせた際、電話口に出た方は最初に名乗って欲しい
- ・虐待になってしまう可能性が高いケースを相談した際、虐待と決めつけサービス事業所へアポなしで訪問し、サービス提供中に担当者の手止め詰問すると言ったことがあった。包括へ申し出たが謝罪がなかった。
- ・高齢者あんしんセンターで対応が違っていることがあり、利用者様に関して相談がしにくい雰囲気を感じる。情報提供（主治医意見書）の交付に日数を要することが不便
- ・各高齢者あんしんセンターで対応が異なっている場合があるので統一されると良い
- ・コミュニケーションの取りやすさ、迅速さ、丁寧さ、情報量は大事。それができているセンターは信頼できる。
- ・あんしんセンターは仕事が多く大変だと思う。地域全体が成長するためには大きな役割を担っていると思う。頑張ってください。

高齢者あんしんセンター評価アンケート集計

(居宅介護支援事業所用：回答者 41名)

1. あんしんセンターを利用する頻度

①週に3回以上 0 ②週1～2回 4 ③月2～3回 19 ④月1回程度 17 未記入 1

2. あんしんセンターと連携が取れているか

①十分取れている 13 ②ある程度取れている 22 ③あまり取れていない 5 ④取れていない 0
未記入 1

3. 以下の内容であんしんセンターを利用した際の対応満足度

①事務手続きについて

1) 介護保険や高齢福祉サービスの相談

①満足 22 ②ある程度満足 11 ③やや満足 2 ④不満 0 ⑤利用無し 5 未記入 1

2) 予防プランの情報提供

①満足 18 ②ある程度満足 15 ③やや満足 5 ④不満 0 ⑤利用無し 2 未記入 1

3) 一部委託契約書類の受け取り

①満足 19 ②ある程度満足 14 ③やや満足 5 ④不満 0 ⑤利用無し 2 未記入 1

4) ケアプランチェック

①満足 20 ②ある程度満足 12 ③やや満足 4 ④不満 2 ⑤利用無し 2 未記入 1

②ケース相談時の対応

①満足 24 ②ある程度満足 8 ③やや満足 2 ④不満 3 ⑤利用無し 3 未記入 1

③虐待相談時の対応

①満足 13 ②ある程度満足 8 ③やや満足 2 ④不満 3 ⑤利用無し 14 未記入 1

4. あんしんセンターへの全体的な満足度

①満足 17 ②ある程度満足 20 ③やや満足 3 ④不満 1

理由

- ・誠実な対応とアドバイス（きちんと指摘してくれる）
- ・制度・サービス等なんでも相談しやすく、安心して相談できる
- ・何かあれば相談できる安心感
- ・対応がとても親切・丁寧
- ・職員の対応が良い
- ・職員の誰でも親切（親身）に対応してくれる
- ・フットワーク軽く対応してくれる
- ・書類の記載・考え方についての問いに理由を添えた上で回答してくれる
- ・ケアマネジャーの困りごとを理解し、一緒に考え行動してくれる

- ・持参した支援プランを皆さんで検討してくださり気づかない部分に提案をしてくれる
- ・虐待ケースや独居の生保受給者のアパートを探す時不動産へ時間をかけて探してくれるなどお世話になっている
- ・必要時の連携がとれている。
- ・信頼関係が出来ている
- ・対応が様々
- ・サービスマナー、言葉使い等不満。相談していても高圧的な対応の主マネ。私語が多く利用者を下にみる発言が多い
- ・地区担当の変更があっても不明。相談窓口がわからず信頼できる方に相談している
- ・あんしんセンターによって対応の違いがある
- ・相談できる人出来ない人の差が大きい

5.あんしんセンターについての意見等

- ・コロナ禍ですが研修が出来ると良い（複数回答）
- ・「センターに自分の存在を認めてくれる人が居る」ということに安心感と張り合いがある。各種研修会のお誘いを楽しみにしている
- ・困難ケースの対応など利用者が納得いかないことでも、今何が必要かを考慮していただいた
- ・予防の請求のための事前確認の書類を同時に作成している。請求もれをなくすための取り組みとしての意図は理解できるが、この方法を全包括で行っているのであれば、複数の包括から委託を受けている居宅にはとても手間がかかる。他の包括は、当該書類なく利用者の請求を管理できているのであれば、その方法をならって欲しい。書類は1枚でも減らして欲しい
- ・包括によって対応方法やスキルの差があると感じる。対応方法はなるべく統一して欲しい
- ・以前は横柄な態度をとられたため、あんしんセンターに行くことが恐怖だった。今は優しくしてくれるので恐怖心はなくなった。
- ・あんしんセンターに電話せ問い合わせた際、電話口に出た方は最初に名乗って欲しい
- ・虐待になってしまう可能性が高いケースを相談した際、虐待と決めつけサービス事業所へアポなしで訪問し、サービス提供中に担当者の手止め詰問すると言ったことがあった。包括へ申し出たが謝罪がなかった。
- ・高齢者あんしんセンターで対応が違っていることがあり、利用者様に関して相談がしにくい雰囲気を感じる。情報提供（主治医意見書）の交付に日数を要することが不便
- ・各高齢者あんしんセンターで対応が異なっている場合があるので統一されると良い
- ・コミュニケーションの取りやすさ、迅速さ、丁寧さ、情報量は大事。それができているセンターは信頼できる。
- ・あんしんセンターは仕事が多く大変だと思う。地域全体が成長するためには大きな役割を担っていると思う。頑張ってください。

ヒアリングシート

あんしんセンター名	十条台高齢者あんしんセンター
良いと思う点	<ul style="list-style-type: none"> ・センターが直接関わっていた健康サロンのひとつが、住民ボランティアの自主運営するサロンへと発展していた。センターの関わらない自主グループづくりは簡単なことではなく、そうしたサロンを地域内に持つことができているのは、センターが地域の中で機能している証拠と考える。 ・上記の健康リズム体操グループが、コロナ禍で（サロン）開催の中止から、再開への流れで自主化につながれたのは良かった。 ・センターの主任介護支援専門員が、地域のケアマネ支援の他に、区内（全域）のケアマネ支援の活動の中心となっており、その技量と意欲の高さが伺えた。 ・ケアマネ交流会を毎月のような頻度で開催し、勉強会としてスキルアップすることはもちろん、顔の見える関係での情報共有ができている。 ・窓口が明るく、相談ブースだけでなく、窓口も人目を遮る工夫がさりげなくされていて、プライバシーや来所者の心情に対して配慮されていた。
気になった点	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度より担当地域（王子本町1～3丁目）が拡大したが、センターの人員数はこれまでと変わらないので、職員の負担は増加していると思われる。業務負担の増加がセンターの機能低下につながらないよう、組織として対策にあたってほしい。 ・地域にスーパーや飲食店が少なく、高齢者（特に独居高齢者）の食生活が心配されるので、早くサロン（食事会）等で食事の機会が提供できるようになることが望まれる。

改善が望まれる点	<ul style="list-style-type: none">・相談支援事業として、虐待事案などの高度な専門性を必要とする相談には、それに直接対応、もしくは指導、アドバイスのできる知識・経験を有する職員が必要であるが、どうしても人員が限られてしまう。センターの自己評価の結果をみても、業務負担の偏りが、唯一と言って良い改善点として挙げられていた。 <p>普遍的ともいえる課題で、一朝一夕に解決とはいかないと思うが、BCP 策定で、2班に分けてチーム編成をする等、着実な事業継続に向けた対策をしているので、今後も職場環境の改善を進めて行ってほしい。</p>
----------	--

ヒアリングシート

<p>あんしんセンター名</p>	<p>赤羽北高齢者あんしんセンター</p>
<p>良いと思う点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣医療機関を中心とした多職種での症例検討会がとてもよいと思う。医療機関は近すぎるとかえって連携しづらい傾向があると思われるが、地域で情報共有ができるので今後も続けてほしい。 ・利用者家族との連絡も個々にきちんとできている。 ・相談者が担当圏域外でも近隣の包括と引継ぎ・連携している。 ・わんわんパトロール隊は、若い方とも一緒に活動ができ、協力も得られるのでとても良いと思う。 ・隣接する高齢者あんしんセンターとの協働で、地域を見渡しながらの連携を図っている。 ・コロナ禍での苦悩と苦労を支えに、そこで得たことを活かした事業再開や活動の見直しを図っている。 ・フレイル予防の体操サロンを工夫しながら少しずつ再開している。 ・在宅介護支援センター時代の事業活動を土台に、地域特性の分析と高齢者あんしんセンターの役割を検討し具体化を図っている。 ・この3年間で退職者が一人もいないこと。
<p>気になった点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の立地に高低差があり高齢者の活動の幅が少なくなっているため、3つの地域で夫々イベントを開催せざるをえない。地区によって、マンション、都営住宅、戸建てと分かれており、居住者の世帯状況にも違いがあるように思われるので、見守り等、居住者の把握等、センターの負担も多いのではないかと。 ・広範囲の事業を展開し、加えてコロナ禍を経た再開や新規開始を準備されていることで、職員の負担増が気になる。BCPの課題もあり、地域住民への働きかけ、圏域内の事業所との相談や分担、受託法人内の理解と必要な人員配置など、広がり続ける高齢者あんしんセンターへの期待に応えていく上での課題を、1センターで抱えずに連携して進めていただけるとありがたいです。

改善が望まれる点	<ul style="list-style-type: none">• 地域の境目に居住者に対しては近隣のセンターとの連携（今後より一層という意味で）。• 多くなった書類の保管方法についての検討。• 苦情やヒヤリハットについて、軽微な事案でも、もう少し記録を残して、共有されると良いのではないか。
----------	--

ヒアリングシート

<p>あんしんセンター名</p>	<p>みずべの苑高齢者あんしんセンター</p>
<p>良いと思う点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍においても地域活動の支援を継続されている。 ・センター内のチーム体制が構築されている。 ・種々の交流サロン、青空体操などで「通いの場の提供」を積極的に行っており、チラシ、町内会掲示板での案内など告知にも努めている。 ・北本通りに面したセンター「みずべの苑」の窓ガラスに「高齢者のなんでも相談所」の大きな手書きポスターが貼ってあり、親しみが持てて分かり易くて良い。
<p>気になった点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・センター職員の限られたマンパワーを補完する意味で、広報活動や地域活動の運営について、青壮年世代も巻き込むことが重要だと思います。 志茂ジェネ協議会の経験を活かし、多世代住民を巻き込む体制を推進されると良いのではないのでしょうか。 ・交流サロン、体操サロンなどの参加者数を増やしたくても、センターの4つの業務実施に加えて、更に参加者を増やすための要員確保や場所の確保などが困難なこと。 ・健康寿命の延伸やフレイル予防からも当該サロンは重要であり、介護保険、医療保険にも貢献するので、当初は「みずべの苑」に限定した北区連携支援モデルとして位置づけた取り組みが必要と思う。
<p>改善が望まれる点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自己評価では、見守りの担い手育成、育成サロンの担い手育成が「ほとんどできてない」が継続しており改善が必要。 コロナ禍の影響もあるだろうが、今後にも影響するで少なくとも「ある程度できている」にすることが必要。但し、悪い状態が継続している原因を精査した上での話だが、区が支援しないと難しいのかもしれない。

ヒアリングシート

<p>あんしんセンター名</p>	<p>新町光陽苑高齢者あんしんセンター</p>
<p>良いと思う点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・センター職員の限られたマンパワーの中で個々の職員は健闘されている。その反面、バーンアウトが心配である。 ・比較的高齢化率が低く、家族介護している方も多い中、8050 世帯の支援等、今後の懸念を意識されている。 ・認知症サポーター養成講座を動物専門学校、金融機関を対象に企画されていること。 ・わかりやすい社会資源マップが作成され、見やすい位置に掲示されている。 ・研修報告が全職員に回覧され周知されていること。
<p>気になった点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・センター長の持ちプラン数が多過ぎること。 ・事業評価後のセンター内での話し合いで、職員個々の「違い」を確認されているが、職員間の人間関係の問題もあり、その後に活かされていないこと。 ・センター長自身が何件もケースを担当していること自体が尋常ではなく法人の体制に問題があるように思う。 ・上記に加えて職員を増強しないと、コロナが沈静後に高まる地域連携事業へのエフォートが配分できないのではないかと危惧する。 ・苦情・事故報告の記録が年 1 件程度しかない。 ・センター長が自らケアプラン作成を 30 件以上担当されており、また宿直もあるとのことで、過剰な業務負担が心配であるとともに、緊急事案等への対応に余力がないのではないか。 ・退職者が多いこと。

改善が望まれる点	<ul style="list-style-type: none">• 法人を挙げて、センターの人員配置体制を抜本的に解決すべきと考える。• 欠員となっている、社会福祉士職の配置。• ケアプランに関しては、非常勤のプランナーを雇用するなどしてセンター長の業務の軽減を図れないか。ヒヤリハットの軽微な案件も含め、苦情・事件事案の記録作成と保管。• センター長のプランの持ち件数を減らされた方が良い。現状ではセンター長業務ができないと思われる。 案：例え1件でも事業所に委託る。 センターに非常勤のプランナーを採用する。
----------	---

ヒアリングシート

あんしんセンター名	王子光照苑高齢者あんしんセンター
良いと思う点	<ul style="list-style-type: none">・各サロン活動に積極的に取り組んでおり、参加者のカバー率も今後、考えていきたいとのコメントもあり、健康寿命の延伸やフレイル予防に益々貢献すると思われる。・災害、感染症のBCPに具体的な想定シミュレーションをしており、とても良い。特に水害時については、災害時の警戒レベル3（高齢者避難）での（特養）王子光照苑での一時受け入れ、その後の避難所への移動も視野に入れた説明もあり、種々想定し、検討されている・コロナ禍の状況で、いろいろ工夫してサロン等を実施している苦勞がうかがえる。・職員が少人数ながら頑張っていると思った。・サロンも多種に渡り、地域の方と協力して実施し、サロンの内容に選択肢があり、地域の方が選べるのも良い。・サロンの案内チラシはわかりやすくきれいに出来ていた。
気になった点	<ul style="list-style-type: none">・予防ケアプラン作成は、責任を持って出来るだけ包括で作成しているとのことだが、職員の負荷が高くなり、他の業務に影響が出ないか気になる。・玄関やエントランスまた事務室が少し狭い様に感じた。・スタッフが女性だけの様でしたが、男性がいなくて困ったことはないのでしょうか。

改善が望まれる点	<ul style="list-style-type: none">・自己評価において、個人情報の安全な場所での保管が、「できている」から「ある程度できている」に下がっている。 （センター内での）基準が高くなったことによることだが、個人情報の漏洩は大きな社会問題にもなるので早急に、足りない点を改善し、「できている」に戻すようにして欲しい。・町会自治会、民生委員などとの交流も多く、工夫しながら事業を行っていると思うが、学校も多くある地域であり、中学生・高校生との交流を特に望みます。 災害時等においては強力な力になってくれるので、ぜひ学校に強く働き掛けていただき、日頃から良い関係を作ることが大事だと思う。
----------	---

令和 4 年度高齢者あんしんセンターの事業評価の実施について

1 目的

平成 27 年の介護保険法の改正により、高齢者あんしんセンターの設置者は定期的に、高齢者あんしんセンターにおける事業の実施状況について、点検を行う努力義務を負うこととなった。

高齢者あんしんセンターは、地域包括ケアシステムの中核を担うことが期待されており、区では、高齢者あんしんセンターのサービスの質の向上や各種事業の公平・公正な運営の確保を図るため、事業評価を実施することとする。

なお、北区地域包括ケア推進計画（令和 3 年度～令和 5 年度）においては、日常生活圏域ごとの目標を定めている。各高齢者あんしんセンターでは、この事業評価の結果を PDCA サイクルの実施に活用し、地域の特性に合わせた効果的な取り組みを推進することとする。

2 実施方法

高齢者あんしんセンターの事業評価（自己評価）の実施の手引きのとおり

3 評価構成（令和 3 年度と同様）

（1）自己評価

「自己評価表」のとおり

（2）利用者評価

- ・区民 高齢者あんしんセンター主催のサロン等の参加者
- ・区内医療機関 医院、病院・有床診療所
- ・居宅介護支援事業所

（3）ヒアリング

5か所程度

令和 4 年度（案）	令和 3 年度
豊島高齢者あんしんセンター	十条台高齢者あんしんセンター
赤羽高齢者あんしんセンター	王子光照苑高齢者あんしんセンター
浮間高齢者あんしんセンター	みずべの苑高齢者あんしんセンター
滝野川西高齢者あんしんセンター	赤羽北高齢者あんしんセンター
滝野川はくちょう高齢者あんしんセンター	新町光陽苑高齢者あんしんセンター

〈裏面につづく〉

4 今後のスケジュール（予定）

時 期	内 容
令和 4 年 5～6 月	各高齢者あんしんセンターで自己評価実施
7～9 月	利用者評価実施（サロンの運営が可能な時期に実施）
10～11 月	ヒアリング調査実施
12 月～	報告書作成
令和 5 年 3 月	地域包括運営協議会に結果報告

※新型コロナウイルス感染状況により変更する場合があります。

高齢者あんしんセンターの事業評価（自己評価）の実施の手引き

1 実施目的

高齢者あんしんセンターの事業評価は、介護保険法第 115 条の 46 項関係を根拠に、高齢者あんしんセンターのサービスの質の向上や各種事業の公平・公正な運営の確保を図るため、平成 27 年から実施してきた。

今後は、本事業評価の実施を各高齢者あんしんセンターにおける PDCA サイクルに活用し、さらなる高齢者あんしんセンターの機能強化を推進していく。

2 実施概要

実施時期	5 月～6 月（年 1 回）
実施単位	各高齢者あんしんセンター
対象者	全員（非常勤職員は必要に応じて）

3 実施方法

(1) 実施通知

各高齢者あんしんセンター長宛に通知する。

(2) 自己評価表の配付

① 自己評価表 表紙については、センター長が作成する。

② 自己評価表項目を職員全員に配布する。

その際、後日センター内で自己評価についての話し合いを実施することを周知する。

話し合いの日時と各自の自己評価の提出期限は、各高齢者あんしんセンターで決定する。

(3) 各自検討・作成

職員は、指定日までに全項目について記入しておく。不明な項目については、理由も記入する。

(4) 話し合い実施

センター長は進行役となり、職員は各自の考え・意見を述べ意見交換を行う。

センター内職員の認識の相違等を把握するとともに、それぞれの職種への理解を深めることで、全員で自己評価の確認事項の共有を図る。

各大項目の備考欄には、評価した理由や実績等の数値に対する自己分析など、言葉で表現したいことを記入する。

(5) 自己評価表の集約・報告書作成及び提出

話し合い後、センター長が最終的にはセンターとしての自己評価に集約する。
合わせて、事業評価（自己評価）実施報告書も作成し、自己評価表と一緒に提出する。

4 記入要領

(1) 自己評価表 表紙

- ・職員配置、担当地域基準日：評価年度の翌年4月1日現在の状況
- ・職員平均在職年数：職員配置の表に記載した職員の現センターでの平均在職年数
- ・地域特性：前年度の内容と大きな変化がなければ、職員がまちの中で感じ取っている変化や変わったエリアについて記載する。
- ・アピールポイント：「重点目標」のほか、1年間を振り返ってよかったこと、目標に対しどのように取り組み達成できたか、ヒアリングで指摘された事の改善状況等について記載する。

(2) 自己評価表

- ・各備考欄：そのように評価した理由、実績の数値に対する自己分析（経年で見るとよい）、評価しにくかった項目があれば、その理由（職種や年数等による捉え方の違い等）を記載する。

(3) 事業評価（自己評価）実施報告書

- ・センター長が記入する。
- ・今後に向けて：実施年度中の取り組みや目標、将来的に取り組みたい事を記載する。

令和4年度 東京都北区高齢者あんしんセンター 自己評価表

あんしんセンター名	
受託法人名	

職員配置

令和4年4月1日現在(人)

雇用形態	保健師・ 看護師	社会福祉 士	主任CM・ CM	事務	見守り/生活 支援CN	認知症 支援CN	管理者
常勤							
非常勤							

()内は兼務

職員平均在職年数 _____ 年

設置年度 平成 _____ 年

担当地域

基準日(令和4年4月1日現在)

担当地区	
高齢者人口	_____ 人
高齢化率	_____ %
地域特性	

アピールポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・「重点目標」 ・1年振り返ってよかったこと、目標に対しどのように取り組み達成できたか ・ヒアリングで指摘されたことの改善状況
----------	---

令和 年 月 日

「高齢者あんしんセンターの事業評価（自己評価）」実施報告書

あんしんセンター名	
話し合い実施日	令和 年 月 日
出席者	名
【話し合いをした上での良かった点・課題】	
【今後に向けて】	

記入者

I 組織・運営体制について					
1 事業計画	①事業計画が職員に周知されているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	②事業計画は実現可能な内容となっているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	③事業計画の進捗状況を把握しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	④事業計画と実績を区に報告しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
2 高齢者人口と世帯	①担当地域の高齢者人口(65歳以上及び75歳以上)を把握しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	②担当地域の高齢者のみ世帯数(65歳以上及び75歳以上)を把握しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	③担当地域の高齢化率を把握しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
3 職員の確保と育成	①特定の職員に負担がかからない業務分担になっているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	②職場内研修や外部研修等を活用し、職員の資質向上に取り組んでいるか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	③職員の継続雇用に努めているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	④退職職員の補充はスムーズに出来ているか。 (主任ケアマネジャー、保健師、看護師、社会福祉士、生活支援/見守りコーディネーター、事務職)	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	⑤問題解決に当たって、職員間の連携は取れているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	⑥過去3年間の退職者数(異動は含まない)	31(元)年度()人 2年度()人 3年度()人			
4 個人情報保護	①個人情報保護マニュアルが整備され、全職員が内容を把握しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	②個人情報保護に関する研修が実施されているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	③個人情報は安全な場所(鍵・パスワード付)で保管されているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	④事故が発生した場合の対応方法を把握しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
5 苦情対応	①苦情対応窓口の情報(連絡先、受付時間等)を公表しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	②苦情対応マニュアルを整備しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	③苦情について本部及び区に報告しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	④苦情についてセンター内で共有しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	⑤苦情対応後、改善がなされているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
備考欄					

II 総合相談支援事業について					
1 相談体制	①ケース毎の担当者が明確になっているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	②相談記録が整備されており、担当者が不在の場合でも対応出来るようになっているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	③3職種が協働して相談、訪問を行うなどチームアプローチが出来ているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	④緊急時に連携できる医療機関や介護事業者、施設等があるか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
2 地域のネットワーク	①地域の関係機関とのネットワーク構築を積極的に行っているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	②町会・自治会の活動状況を把握しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	③民生委員と連携(相談が出来る体制)が取れているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	④民生委員とどのような連携を行っているか。 ・地域ケア会議・地域包括ケア連絡会への参加依頼 その他()				
	⑤消防署と連携(相談が出来る体制)が取れているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	⑥消防署との具体的な連携内容 該当するものを○で囲む ・個別相談 ・防災訓練への参加 ・防火防災診断への協力 その他()				
	⑦警察署と連携(相談ができる体制)が取れているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
3 社会資源の把握	①地域の社会資源の把握を常に行っているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	②地域の社会資源情報のマップやリストを作成しているか。(ミルモネットの活用を含む)	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	③地域の社会資源情報の更新を行い、提供できるように整理されているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
備考欄					
III 権利擁護事業について					
1 成年後見制度活用	①相談内容等から成年後見制度を利用する必要があるか判断できているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	②区長申し立ての必要性の判断は適切か。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	③区長申し立ての判断をした場合、区への連絡は迅速に行っているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
2 高齢者虐待防止	①区や権利擁護センター等の研修に積極的に参加しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	②虐待を把握した場合、速やかに区に報告し役割調整(体制づくり)を行っているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	③通報を受け原則48時間以内に事実確認を行っているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	④高齢者虐待の防止啓発に努めているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	⑤高齢者虐待対応で解決に向けて取り組んだ事例(1件)				
備考欄					

IV 包括的・継続的ケアマネジメント事業について					
1 介護支援専門員の支援	①担当地域の主任介護支援専門員と連携が取れているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	②介護支援専門員からの相談に対し、必要に応じて同行訪問や助言を行っているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	③包括独自の「ケアマネ支援講座」の実施回数	()回			
	④包括独自の「事例検討会」の実施回数	()回			
2 地域包括ケア連絡会	①地域包括ケア連絡会の開催回数(包括主催)(協議体を含む)	()回			
	②地域課題の把握、課題解決のための内容になっているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	③テーマ内容				
	④参加者はテーマ内容に合っているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	⑤地域包括ケア連絡会で把握した課題を包括内で共有しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
備考欄					
V 地域ケア会議について					
1 地域課題の把握	①地域ケア個別会議の開催回数	()回			
	②地域ケア個別会議の結果を区に報告しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	③地域ケア個別会議で把握した課題を包括内で共有しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	④地域包括ケア連絡会、地域ケア個別会議で把握した課題を3圏域の地域包括ケア連絡会、おたがいさま地域創生会議につなげているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
備考欄					
VI 在宅医療・介護連携推進事業について					
1 在宅医療・介護連携推進事業	①多職種連携研修や顔の見える連携会議等に積極的に参加しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	②在宅診療を行う医療機関を把握しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない
	④高齢者あんしんセンターサポート医の利用にあたっては、事前にセンター内で検討しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない	・できていない・利用していない
備考欄					

VII生活支援体制整備事業について				
1 生活支援体制整備事業	①見守りが必要な高齢者を把握するためにどのような取り組みをしているか。具体的な取り組み例			
	②地域の見守りの担い手育成に取り組んでいるか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない ・できていない
	③生活支援コーディネーター養成研修等に参加しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない ・できていない
備考欄				
VIII認知症施策推進事業について				
1 認知症施策推進事業	①認知症サポーター養成講座の開催回数	()回		
	②認知症サポーター交流会の開催回数	()回		
	③認知症サポーターステップアップ講座の開催回数	()回		
	④こんちゃんサポーターの圏域の登録人数を把握しているか。	()人	(うち評価年度の登録人数)人	
	⑤認知症カフェは、医師と連携して開催しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない ・できていない
	⑥認知症サポート店との連絡はとれているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない ・できていない
	⑦認知症の人に対し適切なサービスが提供されるよう、医療機関や介護事業所等と連携しているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない ・できていない
	⑧必要時に、初期集中支援チームと連携が来ているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない ・できていない
	⑨初期集中支援チームの事例(1件)			
備考欄				
IX介護予防・日常生活支援総合事業について				
1 介護予防・日常生活支援総合事業	①目的に沿ったケアマネジメントが出来ているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない ・できていない
	②一部委託事業者との連携や情報共有が出来ているか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない ・できていない
	③自主グループへの支援など、介護予防の地域での基盤づくりに取り組んでいるか。	・できている	・ある程度できている	・ほとんどできていない ・できていない
備考欄				

Xその他		
1 ふれあい交流サロン	①サロンの担い手の育成を行っているか。	・できている ・ある程度できている ・ほとんどできていない ・できていない
	②サロンの担い手の育成方法	
	③利用者拡大のための取り組みをしているか。	・できている ・ある程度できている ・ほとんどできていない ・できていない
	④サロン数と延べ実施回数	サロン数() 延()回
	⑤実施内容(特色のあるもの・好評なもの)	
2 家族介護者リフレッシュ事業	①事業の周知に取り組んでいるか。	・できている ・ある程度できている ・ほとんどできていない ・できていない
	②具体的な周知方法	
3 家族介護者教室	①家族介護者教室の開催回数	()回
	②家族介護者教室の内容	
備考欄		

高齢者あんしんセンター評価アンケート

(医療機関用)

高齢者あんしんセンターの評価についてご協力をお願いいたします。
以下の設問は、下記で選択した対象高齢者あんしんセンターについてお聞きします。
あてはまる番号1つに○を、〔 〕内には記載をお願いいたします。

対象高齢者あんしんセンター (下記から1か所選択してください)

- | | | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 十条台 | <input type="checkbox"/> 王子光照苑 | <input type="checkbox"/> 豊島 | <input type="checkbox"/> 十条 | | |
| <input type="checkbox"/> 東十条・神谷 | <input type="checkbox"/> 西が丘園 | <input type="checkbox"/> みずべの苑 | <input type="checkbox"/> 赤羽 | <input type="checkbox"/> 赤羽北 | |
| <input type="checkbox"/> 浮間 | <input type="checkbox"/> 桐ヶ丘やまぶき荘 | <input type="checkbox"/> 滝野川西 | | <input type="checkbox"/> 飛鳥晴山苑 | |
| <input type="checkbox"/> 滝野川はくちょう | <input type="checkbox"/> 昭和町・堀船 | <input type="checkbox"/> 新町光陽苑 | | | |

1. あんしんセンターを利用する内容はどれですか？

- 1) 退院支援 2) ケース相談 3) 虐待相談 4) その他〔 〕

2. あんしんセンターを利用する頻度はどれくらいですか？

- 1) 週に3回以上 2) 週1～2回 3) 月2～3回 4) 月1回程度

3. あんしんセンターと連携がとれていますか？

- 1) 十分取れている 2) ある程度取れている 3) あまり取れていない
4) 取れていない

4. あんしんセンター職員の対応について満足度はどれですか？

また、その理由を記載してください。

- 1) 満足 2) ある程度満足 3) やや不満 4) 不満
理由〔 〕

5. あんしんセンターへの全体的な満足度はどれですか？

また、その理由を記載してください。

- 1) 満足 2) ある程度満足 3) やや不満 4) 不満
理由〔 〕

6. 高齢者あんしんセンターについて、ご意見等があればお書きください。

〔 〕

ご協力ありがとうございました。

お手数ですが、令和4年9月30日(金)迄に、下記番号までFAXをお願いします。

FAX : 03-3908-1229 高齢相談係 行

高齢者あんしんセンター評価アンケート

(居宅介護支援事業所用)

高齢者あんしんセンターの評価についてご協力をお願いいたします。
 以下の設問は、下記で選択した対象高齢者あんしんセンターについてお聞きします。
 あてはまる番号1つに○を、〔 〕内には記載をお願いいたします。

対象高齢者あんしんセンター (下記から1か所選択してください)

- | | | | | | | | | |
|------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 十条台 | <input type="checkbox"/> 王子光照苑 | <input type="checkbox"/> 豊島 | <input type="checkbox"/> 十条 | <input type="checkbox"/> 東十条・神谷 | <input type="checkbox"/> 西が丘園 | <input type="checkbox"/> みずべの苑 | <input type="checkbox"/> 赤羽 | <input type="checkbox"/> 赤羽北 |
| <input type="checkbox"/> 浮間 | <input type="checkbox"/> 桐ヶ丘やまぶき荘 | <input type="checkbox"/> 滝野川西 | <input type="checkbox"/> 飛鳥晴山苑 | <input type="checkbox"/> 滝野川はくちょう | <input type="checkbox"/> 昭和町・堀船 | <input type="checkbox"/> 新町光陽苑 | | |

1. あんしんセンターを利用する頻度はどのくらいですか？

- ① 週に3回以上 ② 週1~2回 ③ 月2~3回 ④ 月1回程度

2. あんしんセンターと連携が取れていますか？

- ① 十分取れている ② ある程度取れている ③ あまり取れていない ④ 取れていない

3. 以下の内容であんしんセンターを利用した際の対応満足度を教えてください。

(選択肢：①満足 ②ある程度満足 ③やや満足 ④不満 ⑤該当する利用は無い)

質問項目	選択肢				
(1) 事務手続きについて					
1) 介護保険や高齢福祉サービスの相談	①	②	③	④	⑤
2) 予防プランの情報提供	①	②	③	④	⑤
3) 一部委託契約書類の受け取り	①	②	③	④	⑤
4) ケアプランチェック	①	②	③	④	⑤
(2) ケース相談時の対応	①	②	③	④	⑤
(3) 虐待相談時の対応	①	②	③	④	⑤

4. あんしんセンターへの全体的な満足度はどれですか？

また、その理由を記載してください。

- ①満足 ② ある程度満足 ③ やや不満 ④ 不満

理由〔 _____ 〕

5. 高齢者あんしんセンターについて、ご意見等があればお書きください。

〔 _____ 〕

ご協力ありがとうございました。

お手数ですが、令和4年9月30日(金)迄に、下記番号までFAXをお願いします。

F A X : 03-3908-1229 高齢相談係 行