

「2018年度ご利用者及び関係事業者アンケートの結果を受けて」

西京事務所総括

■ アンケート内容・分析からみた、今後の事務所の課題と取り組みについて

	アンケートからのご意見・ご要望	課題分析	取組内容（できるだけ具体的に）
事務所全体	<p>【待遇・マナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「電話の対応が気持ちいい」「優しい対応」「ていねい」「心が癒される」との声を多数いただいた。 <p>【サービスの質】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「明細が見にくいので改善してほしい」「介護給付費代理受領書」の字が小さく、もっと内訳をわかりやすくしてほしい」との声が複数挙がっている。 ・「仕事に対する対応が早い」「分かりやすく説明してもらっている」とある。 <p>【自立生活支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族から「本人のできることが増えたように思う」利用者から「料理の献立、調理方法など教えられることが多い」「自分でもがんばりたい」など声が挙がっている。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族がアンケートの回答者に占める割合が、訪問介護 30.7%（全事務所で最も高い）居宅介護支援 50.1%と年々高まっている。 	<p>【待遇・マナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話対応全般、担当者不在時の申し送り、（台風、地震など災害時）ちょっとした気遣いの声かけなど細やかな対応に対する評価を得た。 <p>【サービスの質】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「明細関連」の改善要望は、当該事務所だけではなく全事務所共通ではないか。 ・今年度の所内目標に掲げた「説明責任を意識したコミュニケーション力の向上」が浸透し、「制度のことを知らない立場」に立てるようになっている。 <p>【自立生活支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ADLやIADLの維持向上につながるコメントが増えている。「利用者への働きかけや実践」の効果の「可視化」につながってきている。 ・一方、家族から「少し本人は納得していないようだ」とあり、引き続き、分かりやすい説明が必要。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用サービスの質に対する家族（同居・別居を問わず）の関心が高まっている。 ・団塊の世代とその子ども世代が利用対象者になりつつあり、権利意識の高まりが見受けられる。 	<p>【待遇・マナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サイボウズスケジュールの入力徹底、事務所目標「和顔愛語」の実践、担当者不在時の情報共有、「要件プラス気遣いのひとこと」を引き続き心がける。 <p>【サービスの質】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基幹システム変更の協議での検討。 ・専門用語や略語を平易な言葉で話す習慣づけを行う。 <p>【自立生活支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職種に関わらず、「利用者への働きかけや実践」の効果を利用者からの「生の声」として、「にやりほっと」に集約する。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同居か別居か、利用者とのかかわりの度合いが浅いか深いかに関わらず、家族情報の適切な把握を行い、家族への迅速な情報提供を行う。

訪問介護	<p>【接遇・マナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「明るく・優しく・親切」とのコメントが目立つ。 ・Q1「言葉遣い・身だしなみ」で前年比2.2%向上し、92.7%。 <p>【サービスの質】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Q3「分かりやすい説明」前年比1.8%向上し、ようやく80%を上回った。 ・「首をかしげる方がいる」「話好きでよくしゃべる」「声かけがなく、寄り添いが足りない」と。 <p>【自立生活支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Q8「できていることが続けられているか」に変更したこともあり、43.8%→85.5%とに改善した。 ・関係事業所から「自立支援の解釈」「身体介助と生活援助の見極め」で疑問を感じるという一方、「一緒に家事をすることで意欲が出て、活発に生活できるようになった方」「一緒にすることで、やる気が出た」方がいるとの報告がある。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Q10「他に薦めたいか」72.1%。 	<p>【接遇・マナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ヘルパーによる差がある」旨の要因について、標準化をはかることが継続の課題である。 <p>【サービスの質】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手の立場に立った説明の徹底の成果が少しずつ現れてきた。上記、マナーにつながる点もあるが、一つ一つの丁寧な心遣いを求められている。 <p>【自立生活支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実践の成果が、徐々に「声」として現れてきた。 ・居宅介護支援事業所と地域包括支援センターの理解の差を強く感じる。特に後者が対応する要支援者ほど自立支援のかかわりが必要であるにも関わらず、「常時見守りしていないので生活支援型」など相変わらず理解不足の解釈の押し付けが見受けられる。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年比、約9%だが、まだアップの余地がある。 	<p>【接遇・マナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果報告と振り返りを行う。 ・定期的なマナー研修や自己チェックの継続。 <p>【サービスの質】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「職業人」としての分かりやすい言葉かけと気遣いが自然とできるよう、振り返りを継続する。 <p>【自立生活支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者から見れば、ヘルパーなどのかかわりが「にやりほっと」に該当すると思われるが、業務の場面では、当事者が気づきにくい一面があるので、相互確認やグループワークなどを通じて、共有し集約を図りたい。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最期まで在宅生活できるサービスであることをリハビリ職との連携で広報していく。
居宅介護支援	<p>【接遇・マナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> Q1「態度・言葉遣い」で96.2%と前年比3.7%向上した。全体平均94.4%を1.8%上回った。 <p>【サービスの質】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Q2「分かりやすい説明」について、前年比7.5%、Q4「状況に応じたプランの見直し」は、前年比9.4%とそれぞれ大幅に改善した。 <p>【自立生活支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Q8の表現を「できていることが続けられているか」に変更したこともあり、41.5%→79.2%と大幅に改善した。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「デイサービス利用時に顔を出してほしい」「毎月の訪問以外に電話1本でもあればと思うことがある」と。 	<p>【接遇・マナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・繁忙状況の否定的な表情や態度をあらためることを踏まえ、事務所目標に掲げた結果と捉えている。 <p>【サービスの質】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一昨年の指摘から「専門用語を避け、相手の立場に立った分かりやすい説明の実践」を継続している成果がようやく数字に現れてきた。 <p>【自立生活支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自立支援の意義を自らの言葉で説明し、利用者、家族に納得してもらえることが必要。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CMに対する信頼の裏返し考えられるが、どのような「目的」での要望かに対する分析が必要。 	<p>【接遇・マナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チーム目標の「タイミングを逃さずタイムリーな支援」「アクティブリスニング」を継続する。 <p>【サービスの質】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、利用者はもちろん、家族に対する具体的な説明を行う。 <p>【自立生活支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「実践の成果」を「利用者・家族の声」から集約し、「西京事務所のかかわりで在宅生活が続けられる」という広報啓発に努める。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「目的」の分析後、物理的などこまで対応が可能か検討する。