

2021年度 関係事業所アンケート結果について

1 実施状況

2019年度より、毎年の実施から3年に1回(介護保険報酬改定の年度)の実施に変更しています。
また、訪問看護を対象事業に追加しました。

	訪問介護	居宅介護支援	夜間対応型	訪問看護
送付先数	104	100	36	12
回答数	77	68	26	10
回収率(%)	74	68	86.7	83.8
前回回収率	72.5	71	78.8	

2 集計結果

別紙PDFを参照願います。

3 振り返り

(1) 訪問介護

(評価いただいた点)

- ・コロナ禍においてもきちんと誠実な対応をしてくれている。
- ・ケアプランに沿いながらご利用者の状態や個性に合わせた自立支援サービスが提供されている。
- ・ケアプランにないサービス依頼があった時には必ず連絡がある。
- ・コンプライアンスがしっかりしている。

(課題となる点)

- ・入浴介助等の身体介護は安心して依頼できないイメージがある。
- ・モニタリング報告が届かないことがある。
- ・一部の在宅相談員で報連相が出来ていない方がいる。
- ・言葉遣いの不適切さがある。
- ・グレー部分の多い方や独居認知症の方など、臨機応変な対応を求める場合には別の事業所を選んでいる。

(今後の取り組み)

ヘルパー・相談員への称賛の声は多くある一方で、専門職としての不十分さや接遇の課題の指摘も少なからずありました。それらのご意見を、しっかりと受け止めて改善を図って参ります。
特に介護技術の向上に関しては、人材開発部に所属する理学療法士の現場実習や継続した実技研修を進めて参ります。また「認知症ケア」につきましても、ご利用者の尊厳保持と自立支援に添いながら、その時々のご利用者様の心身状況やその場に応じた適宜適切な介助方法を追及していきたいと考えております。

(2) 居宅介護支援

(評価いただいた点)

- ・「親身」「丁寧」「迅速」な対応との評価をいただいた。
- ・具体的で個別性の高いケアプランが作成されている。
- ・ご利用者、ご家族様のご意向のみならず、事業所からの提案もケアプランに反映されている。
- ・コロナ禍で事業所が休業になった時に、CMがきちんと対応してくれた。

(課題となる点)

- ・「固い」、「柔軟性がない印象がある」、「対人関係は紋切型ではない」とのご意見がありました。
- ・不必要な福祉用具、過剰な訪問介護のプランを作成している。
- ・緊急時に連絡が取りにくい。
- ・電話対応のひどい人がいる。

(今後の取り組み)

評価のご意見に感謝しつつも、他のサービスと比較して高評価されやすい職種であることを認識し、今後もご利用者の良き伴走者となれるよう努力を重ねて参ります。
様々なマイナス評価については、真摯に受け止め、改善に努めます。特に「電話の無礼な対応」のご指摘につきましては、再度接遇の基本に立ち返り、対応を参ります。
緊急時の連絡がつきにくいとのご意見が数件ありました。留守電や伝言の伝達を確実にし、ご迷惑をおかけしないように致します。
ケアプランに「不必要なサービス」「過剰なサービス」が位置づけられているとのご意見につきましては、適切なアセスメントとモニタリングが実施できるよう取り組みます。様々な事情を抱えておられるご利用者の自立支援、重度化防止、何よりも喜びの多い生活の創出に資するケアプランとなるように、多職種協同での検討を重ねて参りますので、今後とも事業者の皆様からの忌憚ないご意見・ご提言をお願いいたします。

(3) 夜間対応型訪問介護

(評価いただいた点)

- ・いつでも来てもらえる安心感がある。
- ・夜間の排泄介助や転倒時の対応があることで、本人も家族も安心して暮らせる。

(課題となる点)

- ・新規依頼を断られることや、直ぐに対応してもらえないことがある。

- ・テレビ電話による通信ができなくなり、「残念」「不安に感じる」とのご意見が多数あった。
- ・キーバンカーが開錠しにくいのご意見も複数あった。

(今後の取り組み)

夜間対応型訪問介護の基本業務に対して多くの評価をいただき感謝しております。今後もその評価に驕ることなくご利用者・ご家族様が安心して夜間を過ごしていただくために確実に丁寧なサービスを提供していく所存です。通報システムの切替えについて、テレビ電話方式を惜しむ声を多く頂いております。今後もご利用者・ご家族様が安心していただけるよう、適切なオペレーティングを実施して参ります。

新規依頼受け入れにつきましては、ケアコール端末の交換やコロナ陽性者の発生等によりお断りをせざるを得ないことがありご迷惑をおかけしました。

キーバンカーについては改善の余地があるか引き続き検討を重ねて参ります。

(4) 訪問看護

(評価していただいた点)

- ・様々なニーズの事例に柔軟に対応されている。
- ・主治医との連携が密にできているので安心しておまかせしている。看護師の助言にて病状回復が来ている。
- ・服薬が確実に出来るようになった。生活の中からの異常に気づいてもらえた。
- ・ご利用者様が訪問看護サービスの利用で元気になられた。

(課題となる点)

- ・土日の訪問調整や連絡のつきにくさがある。

(今後の取り組み)

事業開始以来初めてアンケートを実施させていただきました。

ご回答の内容からは、訪問看護事業の基本である医療連携と在宅での療養生活の支援については概ね信頼をいただけたと一安心しております。今後もさらに地域での医療と個々のご利用者様の架け橋となるよう精進して参ります。

土日の連絡体制や業務調整につきましては、医療ニーズの高いご利用者様の増加が見込まれることから、更なる体制強化を検討いたします。