2024年度　関係事業所アンケート結果分析(2025/4)

1 実施状況

関係事業所アンケートは、前回より3年に1回（介護保険報酬改定の年度）の実施をしています。
今回より対象事業所として居宅介護(障害福祉）を追加させていただきました。

	訪問介護	居宅介護（障害福祉）	夜間対応型	訪問看護
送付数	450	15	99	22
回答数	103	7	25	3
回収率（%）	22.9%	46.7%	25.3%	13.6%
前回回収率	74.0%		78.0%	83.3%

2 集計結果

別紙参照

3 結果分析

今回初めてGoogleフォームを使用して、関係する全事業所様にアンケートをお願いいたしました。
アンケートのご案内が不十分であったことや回答の負担が大きかったために回答率が低かったものと考えております。今後同様のアンケートを実施する場合には改善してまいります。

（1）訪問介護

1. 評価いただいた点

① 訪問介護サービスの満足度が高い

満足度 70.9%、ある程度満足 26.2%（合計97.1%）
「あまり満足していない」が2.9%、「満足していない」は0%

＊具体的な評価ポイント
利用者とのコミュニケーションが良好
支援が丁寧で迅速、安心感がある
報告・連絡がこまめに行われている
緊急時対応が適切
計画に沿った支援がしっかり行われている

② ケアプランに即した訪問介護の提供

「できている」78.6%、「ある程度できている」21.4%
不満の声はなし（「あまりできていない」「できていない」が0%）

＊具体的な評価ポイント
利用者との信頼関係を構築し、適切な援助を実施
計画にない支援は事前確認を行う
ケアマネとの連携が密に行われている
モニタリングを通じて適切な支援が提供されている

③ サービス提供責任者（サ責）の対応が概ね良好

「満足」64.1%、「ある程度満足」30.1%（合計94.2%）
「あまり満足していない」3.9%、「満足していない」1.9%

＊具体的な評価ポイント
連絡体制がしっかりしている
利用者や家族への対応が丁寧
緊急時の対応が迅速
相談や調整が柔軟に行われている

④ 総合評価も高い

5点（51.5%）、4点（30.1%）、3点以下は18.5%
利用者の希望に最大限応える努力をしている
緊急時対応や柔軟な支援が出来ている
ヘルパーやサ責の対応に信頼がある

2. 課題として指摘されている点

① ヘルパー不足による対応の限界

増回や変更が難しく、希望に沿えていない
生活支援型に対応できるヘルパーが不足している
法人内で調整ができればよいが、他法人に依頼せざるを得ない状況がある
人材不足のため、依頼が叶わない

② サ責の対応にばらつきがある

対応が良いサ責もいるが、連携の取りにくいサ責もいる
担当が頻繁に代わり、引き継ぎが不十分
一部のサ責が高圧的で、上から目線の対応をされた
報告・連絡が適切に行われない
対応の柔軟性に欠け、融通がきかない

③ ICT活用不足による情報共有の課題

Chatworkなどの外部連携ツールが活用されていない
ケアマネとの連携で情報共有の時差が発生する
モニタリング報告が他事業所と比べて少ない
訪問介護計画書の提出がスムーズでない

④ サービスの柔軟性が不足

規則に厳格すぎて、利用者のニーズに応えにくい
生活支援型の新規依頼を受け付けてもらえない
グレーゾーンの対応が厳格で、柔軟な支援が難しい

3.今後の取り組み

① 介護職員不足の解消

SNSによる介護職員の魅力発信、法人が実施する研修受講者への案内、求人サイトを積極的に活用により介護職員確保に努めます。
ICT導入による業務効率化等によりサ責の訪問業務に充てる時間を増やします。

② サ責の質の向上

介護職の接遇マナーの向上のため研修受講や日々の職場での確認を行い、全体的な資質向上に努めます。

苦情、クレームは真摯に受け止め、発生の原因や再発防止策の検討を行い、信頼に繋がる対応を行います。
サ責・ヘルパーの交代ついては、引き継ぎ後も安心してサービスを利用いただけるよう丁寧に説明させていただきます。

③ ICTを活用した情報共有の強化

スマホの活用によりヘルパー訪問時の状況をリアルタイムで把握できます。必要に応じて関係事業所、ご家族への報告いたします。
モニタリング報告、訪問介護計画書は遅滞なく提出し、ケアマネジャーとの情報共有をしっかりと行います。

④ サービスの柔軟性を向上

ご利用者の個別性を尊重し、それぞれのニーズについて多角的な視点から実現できる可能性をて検討しきます。
ヘルパーで対応できない場合もインフォーマルサービス等の他の選択肢をご提案するよう努めます。

(2)居宅介護(障害福祉ホームヘルプ)

1. 評価いただいた点

① 高い満足度

71.4%が「満足」、28.6%が「ある程度満足」
不満のある回答がゼロ
＊具体的な評価ポイント
利用者の体調変化に柔軟に対応
介護保険と障害福祉サービスの一括対応でスムーズなやり取り
利用者や家族の要望に丁寧に対応
「もう一度使いたい」との声がある

② サービス等利用計画書(ケアプラン)の遵守

85.7%が「できている」、14.3%が「ある程度できている」
「あまりできていない」「できていない」がゼロ
＊具体的な評価ポイント
計画書通りのサービス提供
電話などでの密な連携
計画内容の確認を徹底している

③ サービス提供責任者(サ責)の対応が非常に高評価

100%が「満足」
＊具体的な評価ポイント
情報伝達がこまめ
報告が頻繁にあり、利用者への対応が丁寧
ヘルパー初回訪問時にサ責が同行し、詳細なアセスメントを実施
利用者の生活全体を把握し、関係機関と連携が出来ている

④ 総合評価も高い

5点(28.6%)、4点(71.4%)、3点以下なし
利用者と相談支援専門員との情報共有が徹底されている
時間・サービス内容の変更にも柔軟に対応

2. 課題として指摘されている点

① 新規利用者の受け入れが難しい

もう少し新規の居宅介護支援を受けてもらえると5点になる
新規受付が増えるとありがたい
現状、対応できるキャパシティに限界がある可能性が高い

② 若いヘルパー・男性ヘルパーの調整が難しい

若いヘルパーや男性ヘルパーの調整が難しいため、1点減点した

3.今後の取り組み

① 新規利用者の受け入れ強化

介護職員確保に努めるとともに、業務効率化によりサ責の支援業務時間を増やし新規受け入れの体制を整えます。

② ヘルパーの調整を柔軟に

若手・男性介護員のご要望に応えるための人材確保、人材育成に努めます。

(3)夜間対応型訪問介護

1. 評価いただいた点

① 夜間対応型訪問介護サービスの満足度が高い

満足度 76.0%、ある程度満足 24.0%(合計100.0%)
「あまり満足していない」「満足していない」はゼロ
＊具体的な評価ポイント
日中の訪問介護サービスと連携しながら支援している
夜間支援が限られている中で貴重な事業所として評価されている
独居の利用者が転倒した際に対応できるため、安心感がある
訪問時間に多少のムラがあるが、基本的には迅速な対応
緊急時にすぐに訪問してもらえることで利用者の安心に繋がっている

② ケアプランに沿った適切な夜間対応

「できている」80.0%、「ある程度できている」20.0%
「あまりできていない」「できていない」はゼロ
＊具体的な評価ポイント
細かい部分にも目が行き届いており、支援が適切
ケアプランの目標に沿ったサービスが提供されている
利用者の状態を定期的に確認している
プランにない対応も柔軟に実施してくれる
利用者からのクレームがほぼない

③ 面接相談員の対応の評価が高い
「満足」88.0%、「ある程度満足」8.0%、不満があるのは4.0%のみ
＊具体的な評価ポイント
緊急訪問看護を要請するなど、多岐にわたる対応ができる
相談に対して柔軟に対応し、利用者や家族の不安を軽減
説明がわかりやすく、利用者の気持ちに寄り添った対応をしている
連絡時も担当者が不在でもしっかり対応されている
④ 総合評価も高い
5点（56.0%）、4点（40.0%）、3点（4.0%）、2点以下なし
＊具体的な評価ポイント
利用者や家族からの信頼が厚い
急な対応依頼にも応じてくれる
身体的・精神的に難しい利用者にも丁寧に寄り添っている
夜間対応の安心感がある
事業所として地域に不可欠な存在

2. 課題として指摘されている点
① 訪問時間が固定できない
訪問時間にバラつきがある
利用者によっては決まった時間に来てほしいというニーズがある
② 夜間対応の緊急訪問の課題
通報から訪問までの時間がかかる
近隣の定期巡回・随時対応型事業所の方が早い場合がある
③ 契約・手続き面での負担
昼間の事業所と夜間の事業所で契約が別々になり手間がかかる
同じことを2回説明しなければならず、書類も重複する
日中の相談員と夜間の相談員が兼務であれば手間が減るのではないか
④ 通報の問題点を改善できないか
電話回線がなく、携帯電話の操作に不慣れな利用者には利用が難しい

3.今後の取り組み
① 訪問時間について
サービスの特性上、決まった時間での訪問ができないことを事前にご説明いたします。その上で、可能な範囲でご利用者の希望時間に添えるよう調整します。緊急対応等で大幅に訪問時間が変更になる場合は、ご利用者・ご家族に連絡致します。
② 随時訪問の迅速化
随時訪問については、通報時の状況により訪問時間がまちまちになってしまいます。緊急性の高い方を優先して訪問しておりますので、ご利用者、ご家族へもご理解いただけるよう説明させていただきます。できるだけ早く訪問できるよう努力いたします。
③ 契約・手続きの簡素化
できるだけ昼間の事業者と一緒に訪問し、契約手続きが一括で行えるよう調整いたします。
④ 通報の方法の改善
第3世代移動通信システム及びタッチホン（テレビ電話）の生産終了により、固定電話回線がなく携帯電話で通報されているご利用者には、ご不便をおかけしています。同業事業所とも連携し、新たな通信機器の開発が実現するための働きかけを行います。
また、携帯電話の短縮機能による通報方法について、引き続きご利用者へのご説明させていただきます。

（4）訪問看護

1. 評価いただいた点
① 訪問看護サービスの満足度が高い
66.7%が「満足」、33.3%が「ある程度満足」
＊具体的な評価ポイント
気さくに話ができ、利用者からの信頼が厚い
緊急時の対応は未経験だが、現状のサービスには問題なし
② ケアプランに即した適切な訪問看護が提供できている
100%の回答者が「できている」と評価
＊具体的な評価ポイント
排便コントロールなど、利用者の健康管理に適切に対応
利用者と家族が感謝し、サービスを継続している
③ 看護師・理学療法士の対応が良好
100%の回答者が「満足」
＊具体的な評価ポイント
優しく、些細なことでも相談しやすい
トラブルもなく、適切に対応できている
④ 総合評価も高い
5点（66.7%）、4点（33.3%）
特に大きな問題は発生していない
相性の問題で担当者が交代するケースはあったが、大きな課題ではない

2. 課題として指摘されている点
① アンケート回収率が低い
「22件の依頼に対し、回答は3件のみ（回収率14%）」
「回収率が低いため、統計的な信頼性が低く、他の利用者の意見が十分に反映されていない可能性がある」
② 緊急時対応に関する懸念
緊急時にあまり遠くから来ていただくことになるとちょっと心配である
現在は緊急対応の事例がないが、実際に発生した場合の対応に不安を感じる
③ 相性による担当変更の発生
大きな問題にはなっていないが、相性が悪く担当の看護師が交代したケースがあった

3.今後の取り組み
① アンケート回収率向上のための対策
アンケート依頼の際には目的や意義がご理解いただけるよう依頼文の手渡し等工夫します。
② 緊急時対応の強化
ご利用者が安心できるように「緊急時の対応手順」「連絡先」「対応可能時間帯」などを普段からしっかりと説明させていただきます。
③ 相性による担当変更のフォローアップ
看護師とご利用者との関係性についてもチームで共有し、サービス提供に支障がでないよう対策を講じます。