

3 訪問介護

訪問介護は、利用者の暮らしに寄り添い、介護家族を支え、在宅生活の質を豊かにするものです。利用者が多いサービスですが、ホームヘルパー（訪問介護員）が行う支援が、利用者の自立支援や重度化防止につながることから、利用者の生活状況を意識した環境づくりに心掛けるとともに、利用者の状態をしっかりと観察し、サービス担当責任者などに正確に情報を伝え、その人その人に合った、必要なサービスの内容をケアマネジャーと連携しながら提供していくことが大切です。

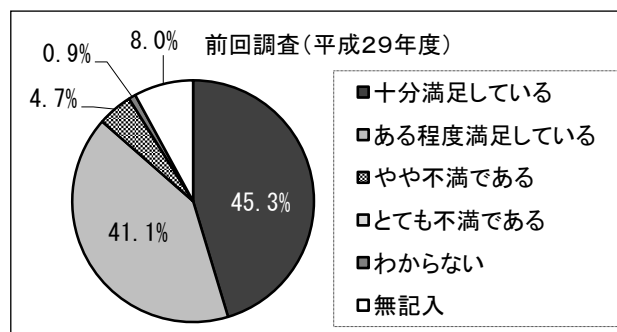
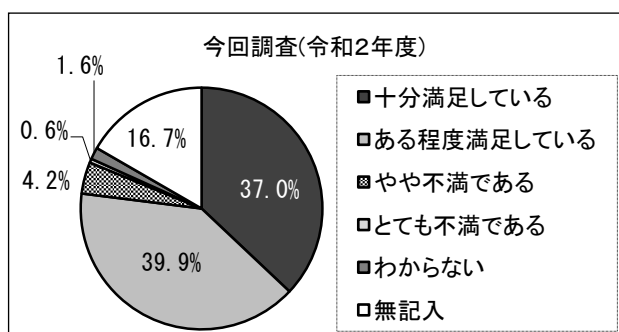
調査の結果からは、現在利用している事業所への満足度が前回調査に比べて低下していることや、サービス改善に関しても「要望がある」と回答した割合が前回から増加し、「特に改善してほしい点はない」との回答割合が大きく減少していることなどが見て取れます。それぞれの事業所においても、次ページ以降に掲載している、前回と今回の調査時における「違い」が何か、を見つけ出し、その課題への対応策を検討する必要があると思われます。

たとえば、深刻化する介護人材の不足に対応する「担い手の拡大」のための重点施策として、国の平成30年度の基準改定においては、生活援助について、改定前の最短で介護員となることができるとされる初任者研修（130時間）より少ない新研修（生活援助従事者研修、59時間）の修了者でもよい、とされたところです。

しかし、こうした要件緩和の一方で、十分な人材の候補が揃わないことや、既に新研修を修了した者を新たに採用したとしても、同じ事業所内の介護員の間で、サービス提供の仕方や介護の技術度に差が生じてしまうことなども、今後の課題となるものと考えられます。

また、前回調査に引き続き、事業所内の苦情受付窓口を「知っている」と回答したかたが半数に満たない状況であることや、「今まで苦情を言ったことがない」と回答したかたの理由として、苦情や意見はあったが「言いづらかったため」「誰に言ってよいのか、わからなかったため」の割合が、前回調査時より増加していることから、事業所においては、引き続き窓口の周知に努めるとともに、苦情や意見を言いやすい環境を整えることが求められます。

サービス全般の満足度



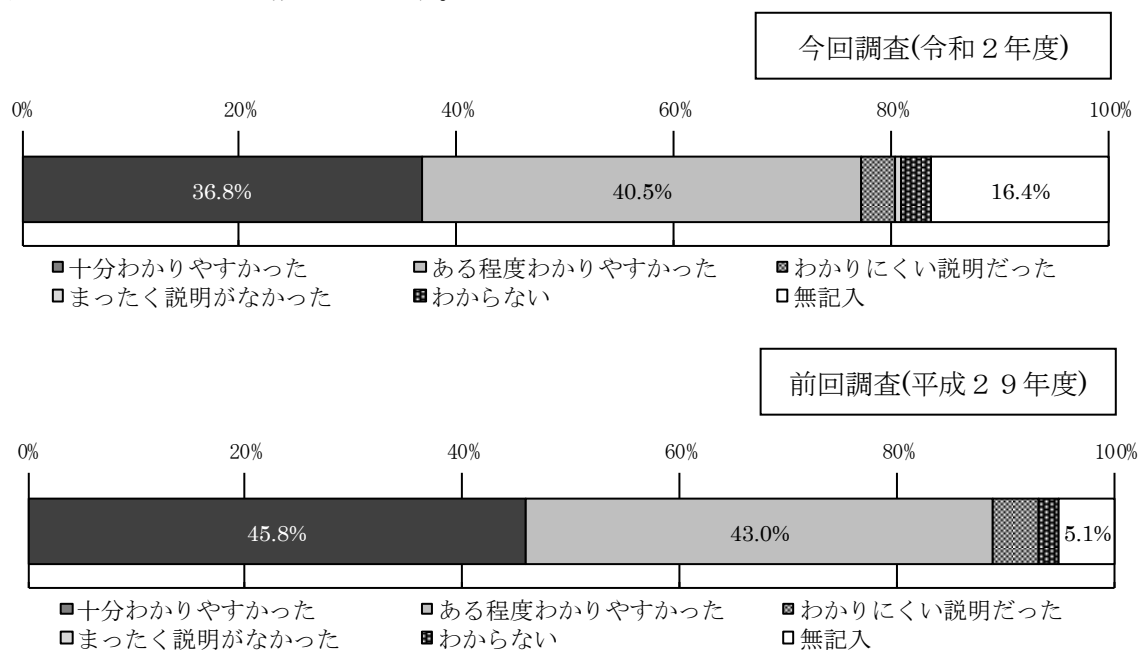
(1) 介護サービス利用前の説明について

全体的に前回よりも満足度は低くなっています。

今後は、サービス利用前の利用者やその家族の状況等の希望の聞き取り、訪問介護計画等の内容の説明について、理解が得られるように内容を検討する必要があります。

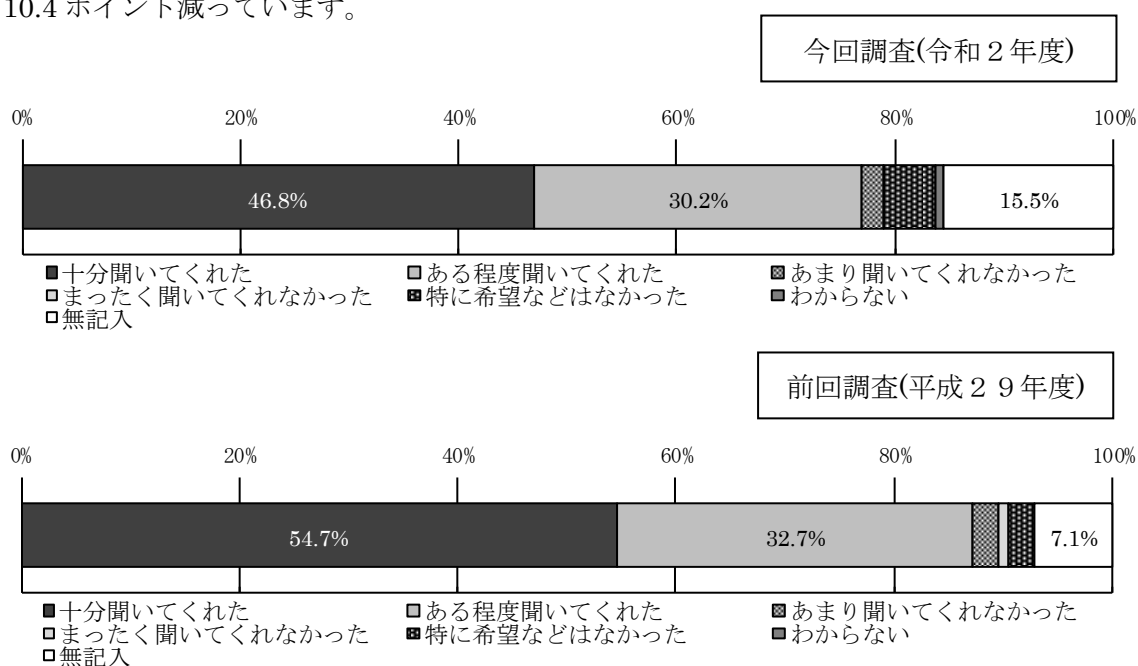
ア 契約書類や訪問介護計画の内容等の説明

⇒「十分わかりやすかった」、「ある程度わかりやすかった」を合わせた回答が 77.3%と、前回より 11.5 ポイント減っています。



イ 利用者やその家族の状況と希望等の聞き取り

⇒「十分聞いてくれた」、「ある程度聞いてくれた」を合わせた回答が 77.0%と、前回より 10.4 ポイント減っています。

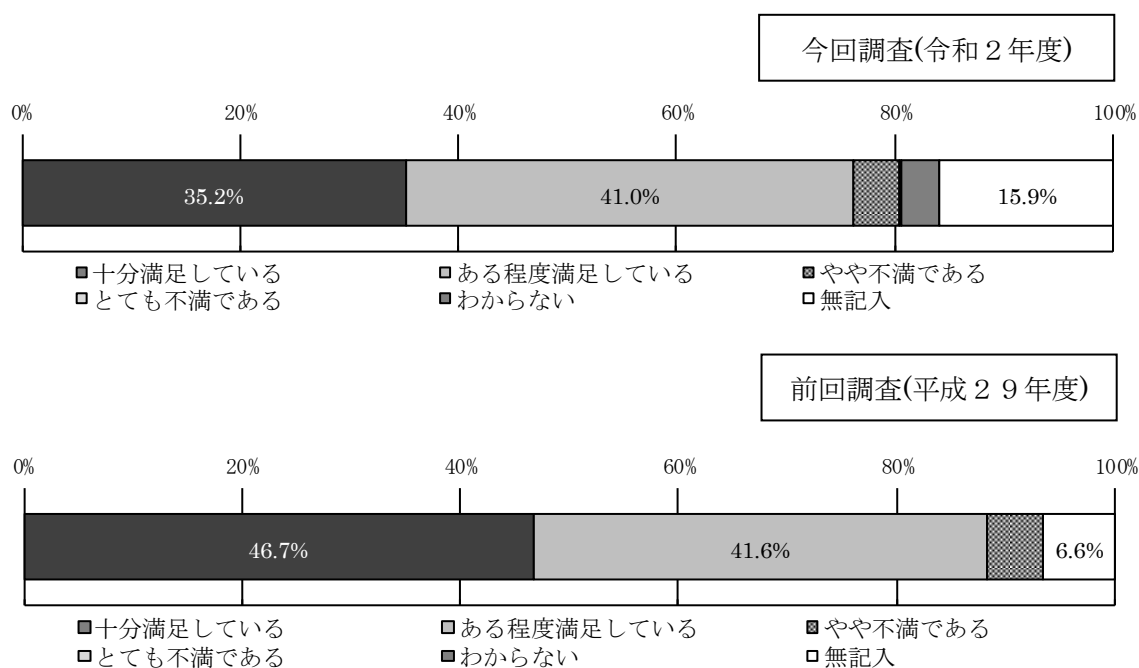


(2) 利用者本位の介護サービスの提供について

全体的に前回よりも満足度が低くなっています。また、連絡票等を活用した家族への情報提供等の工夫については、「あまり感じられない」、「まったく感じられない」を合わせた回答が11.4%と、前回より3.9ポイント増えています。そのため、利用者や家族の要望に沿ったサービス内容の提供について、検討する必要があります。

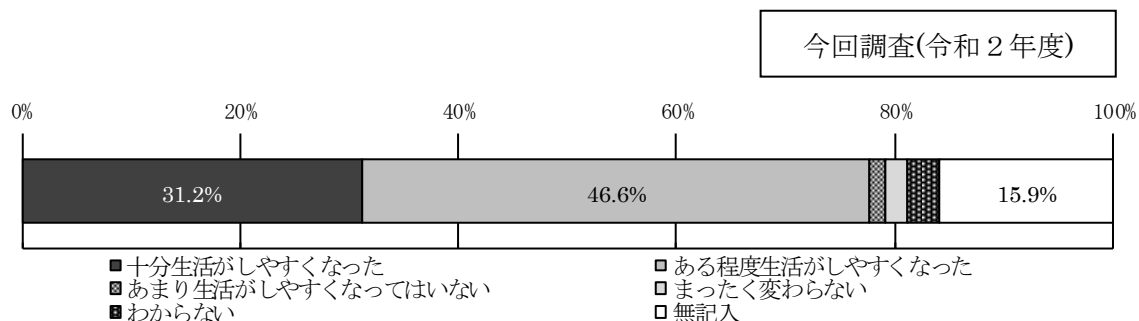
ア 介護技術への満足度

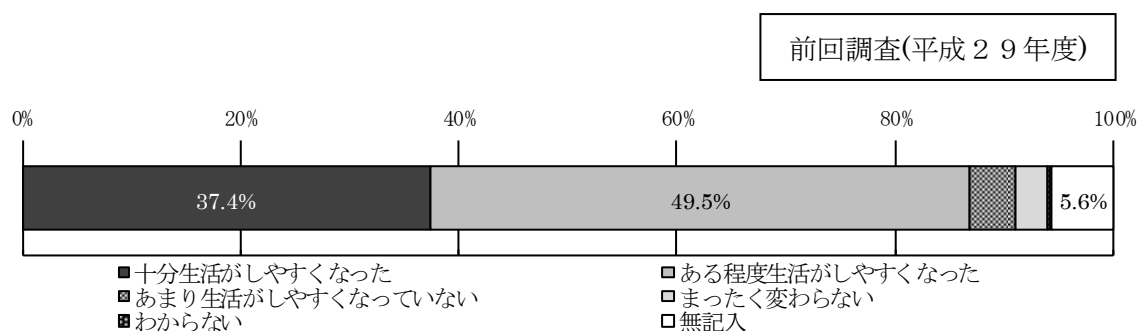
⇒「十分満足している」、「ある程度満足している」を合わせた回答が76.2%と、前回より12.1ポイント減っています。



イ サービス利用による生活のしやすさ

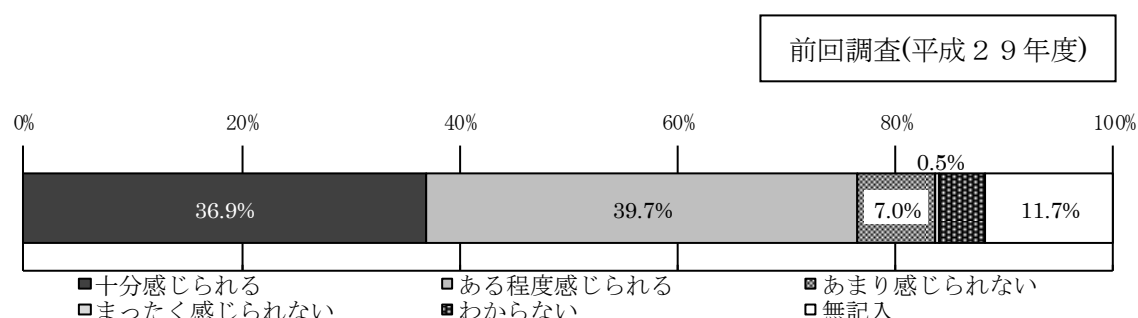
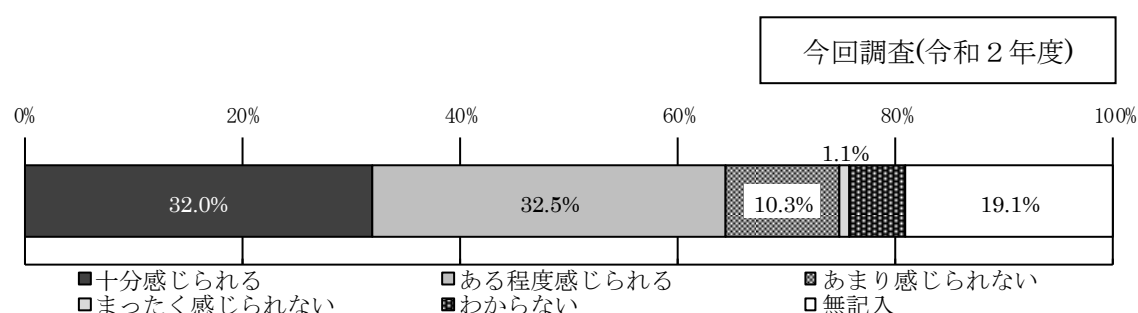
⇒「十分生活がしやすくなった」、「ある程度生活がしやすくなった」を合わせた回答が77.8%と、前回より9.1ポイント減っています。





ウ 家族への情報提供等の工夫（連絡票の活用等）

⇒「十分感じられる」、「ある程度感じられる」を合わせた回答が **64.5%**と、前回より **12.1** ポイント減っています。一方で、「あまり感じられない」、「まったく感じられない」を合わせた回答が **11.4%**と、前回より **3.9** ポイント増えています。



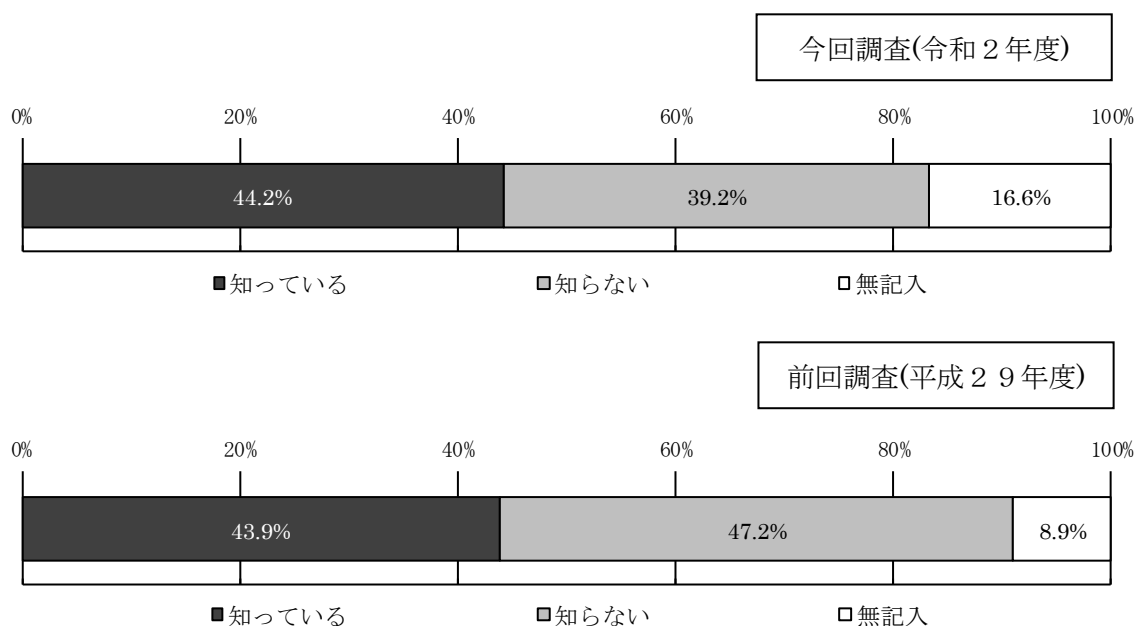
(3) 相談苦情等の対応について

事業所内の苦情受付窓口の周知度は、「知っている」と回答したかたが **44.2%**と、「知らない」と回答したかたを上回りました。また、「今までに苦情や意見を言ったことがない」理由として、「苦情や意見がなかったため」という回答が **78.3%**と最も多い状況です。

一方で、苦情や意見はあったが、「言いづらかったため」、「誰に言ってよいのか、わからなかったため」を合わせた回答が **18.8%**と、前回より **3.0** ポイント増えています。引き続き、苦情受付窓口の周知や意見等を言いやすい環境づくりについて、検討していく必要があると思われます。

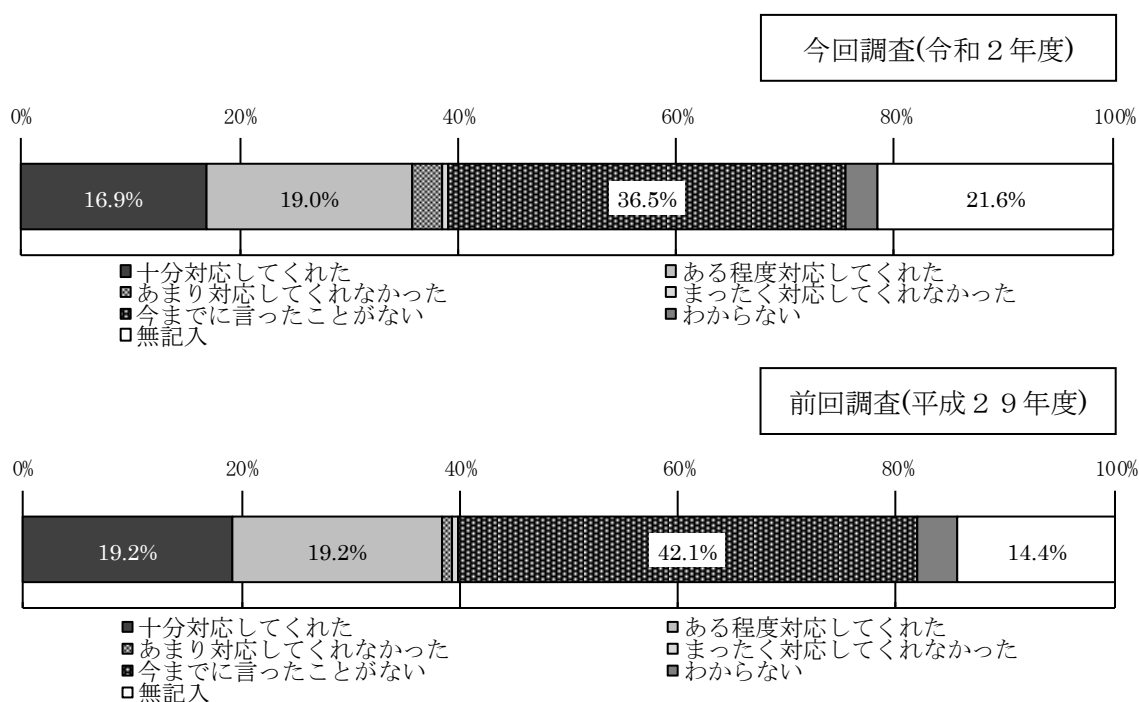
ア 事業所内の苦情受付窓口の周知

⇒「知っている」という回答が **44.2%**と、前回より **0.3** ポイント増えています。また、「知らない」という回答が **39.2%**と、前回より **8.0** ポイント減っています。



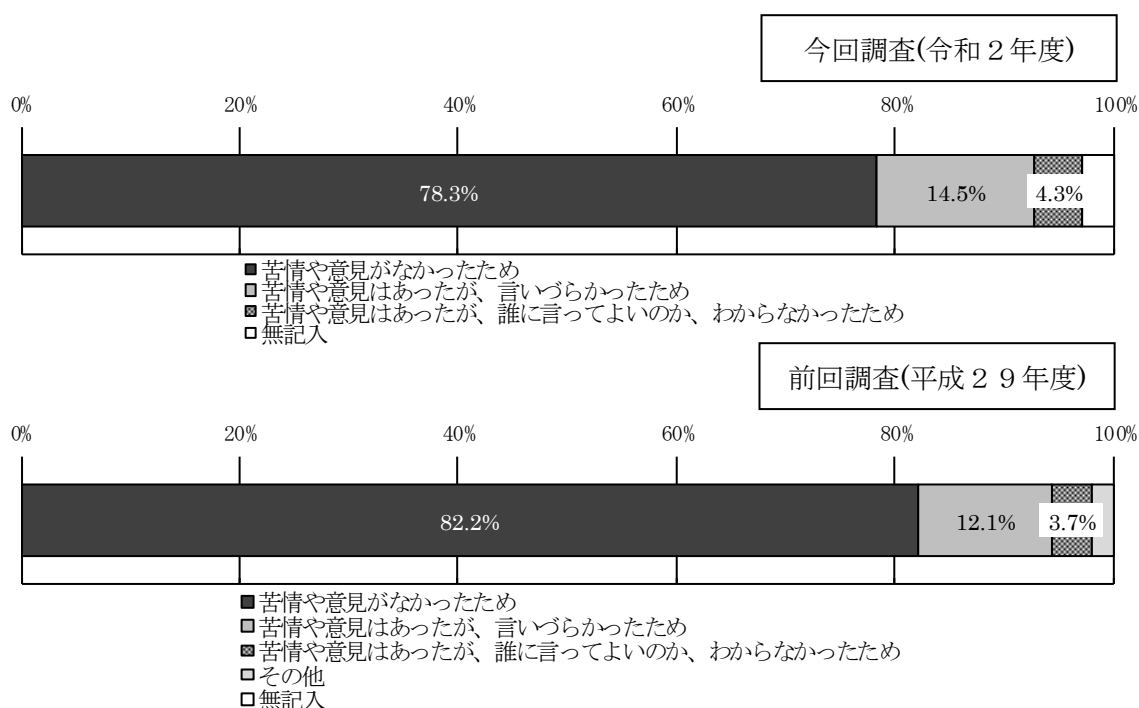
イ 苦情・意見を言ったときの事業所の対応

⇒「今までに苦情や意見を言ったことがない」という回答が36.5%と、前回同様に最も多くなっています。一方で、「十分対応してくれた」、「ある程度対応してくれた」を合わせた回答が35.9%と、前回より2.5ポイント減っています。



ウ 苦情・意見を言ったことがない理由

⇒イの「今までに苦情や意見を言ったことがない」理由としては、「苦情や意見がなかったため」という回答が78.3%と、前回より3.9ポイント減り、苦情や意見はあったが、「言いづらかったため」、「誰に言ってよいのか、わからなかったため」を合わせた回答が18.8%と、前回より3.0ポイント増えています。



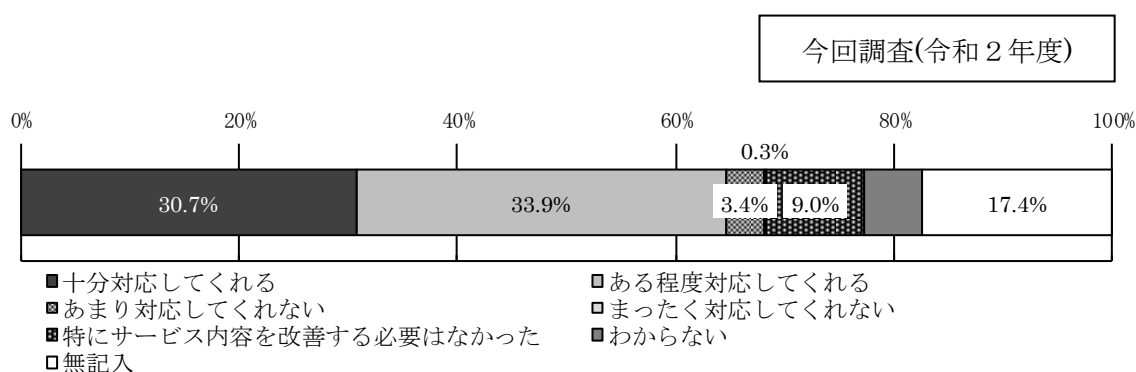
(4) サービス提供の改善について

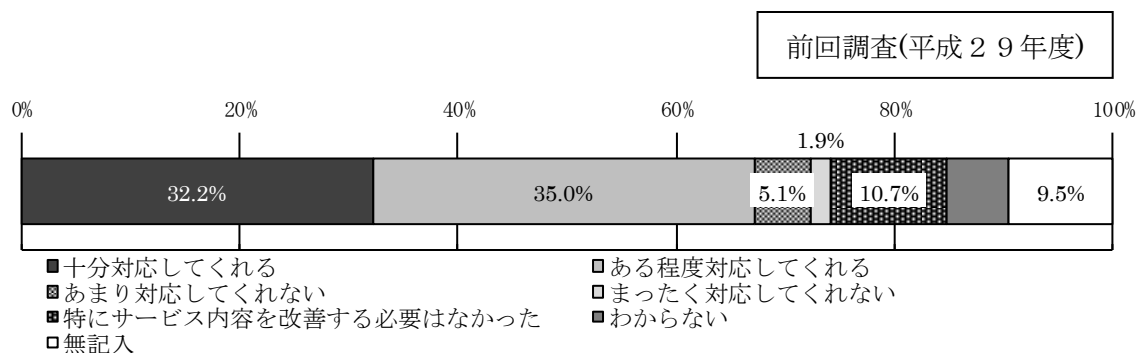
全体的に前回よりも満足度が低くなっていますが、サービス改善のための提案やサービス提供者による定期的な状況の確認については、前回よりも満足度が高くなっています。

今後も引き続き、サービス提供の改善について、事業所として検討を重ねていく必要があると思われます。

ア サービス改善のための提案や工夫

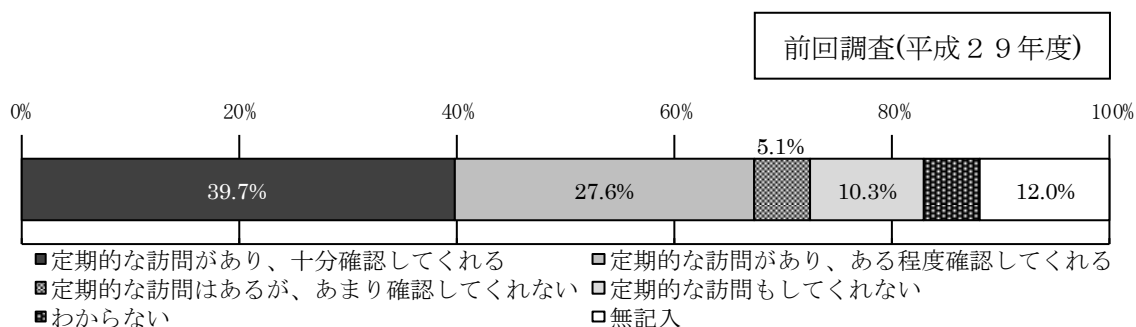
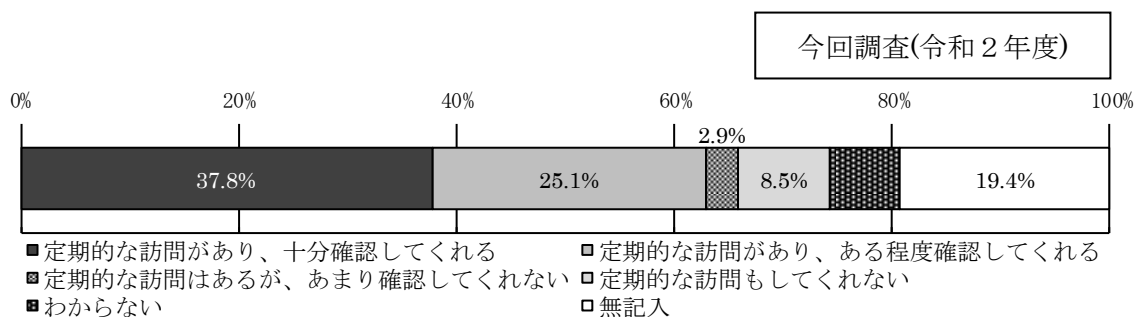
⇒「十分対応してくれる」、「ある程度対応してくれる」を合わせた回答が **64.6%**と、前回より **2.6** ポイント減っています。しかし一方で、「あまり対応してくれない」等の不満への回答は **3.7%**と、前回より **3.3** ポイント減っており、改善が図られていると思われます。





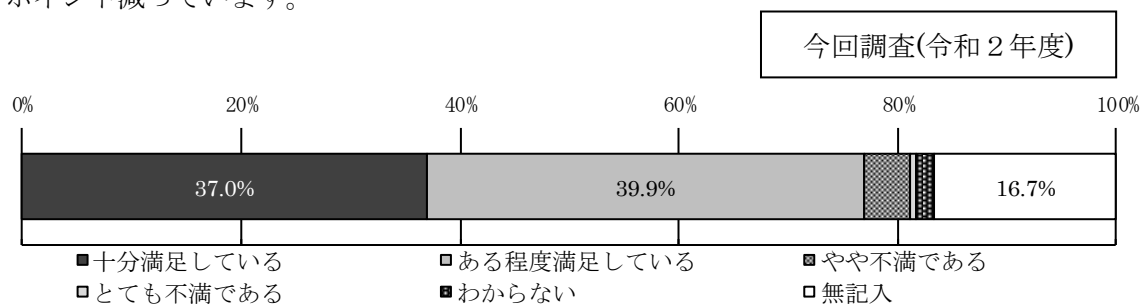
イ サービス提供責任者による定期的なサービス提供状況の確認

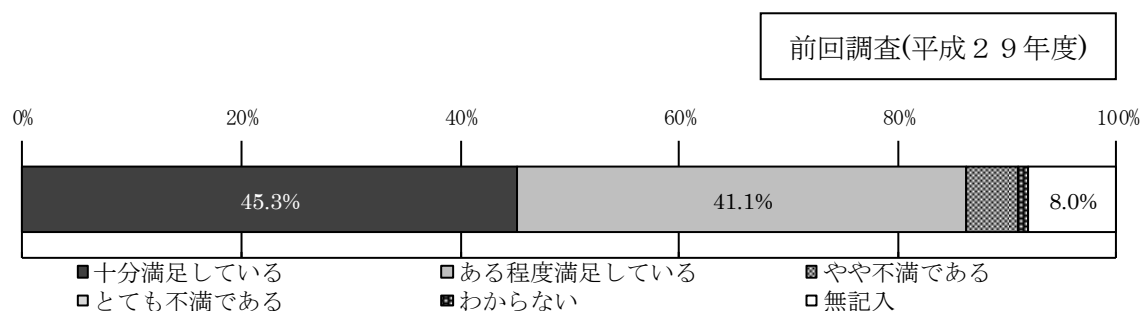
⇒定期的な訪問があり、「十分確認してくれる」、「ある程度確認してくれる」を合わせた回答が 62.9%と、前回より 4.4 ポイント減っています。一方で、「定期的な訪問はあるが、あまり確認してくれない」、「定期的な訪問もしてくれない」を合わせた回答は、前回より 4.0 ポイント減りましたが、依然として 11.4%ある状況です。



ウ 訪問介護サービス全般の満足度

⇒「十分満足している」、「ある程度満足している」を合わせた回答が 76.9%と、前回より 9.5 ポイント減っています。



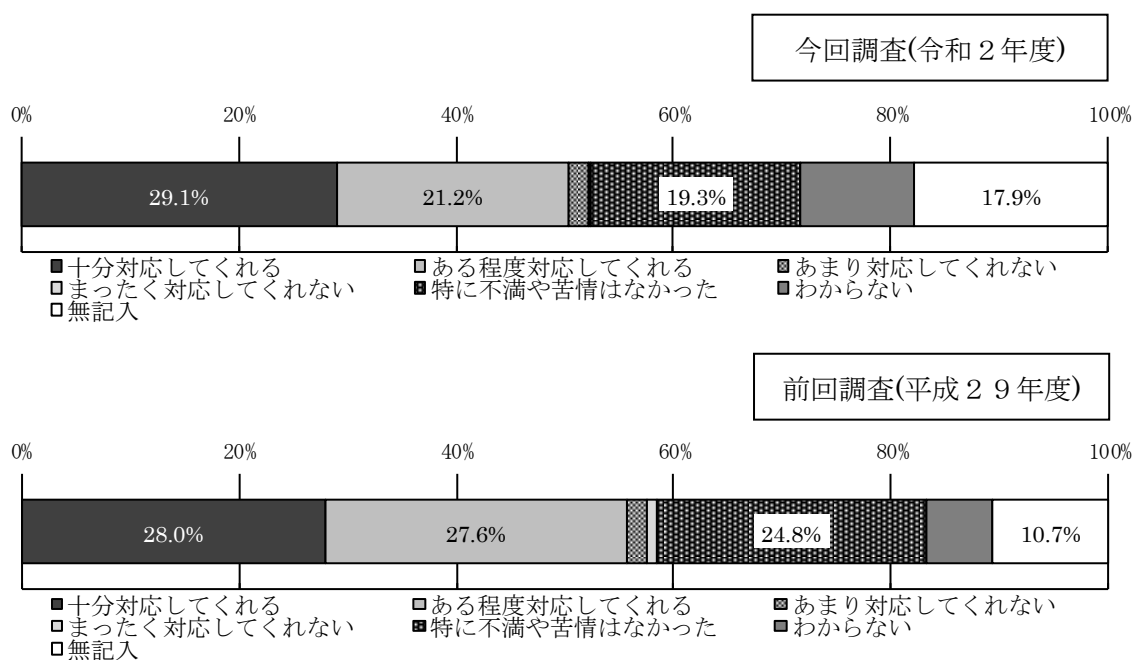


(5) 外部との連携について

ホームヘルパー（訪問介護員）とケアマネジャーとの連携は、「十分対応してくれる」、「ある程度対応してくれる」という回答が減り、「特に不満や苦情はなかった」、「特に調整の必要がなかった」という回答が減っていることから、今後は、連携の改善が必要と思われます。

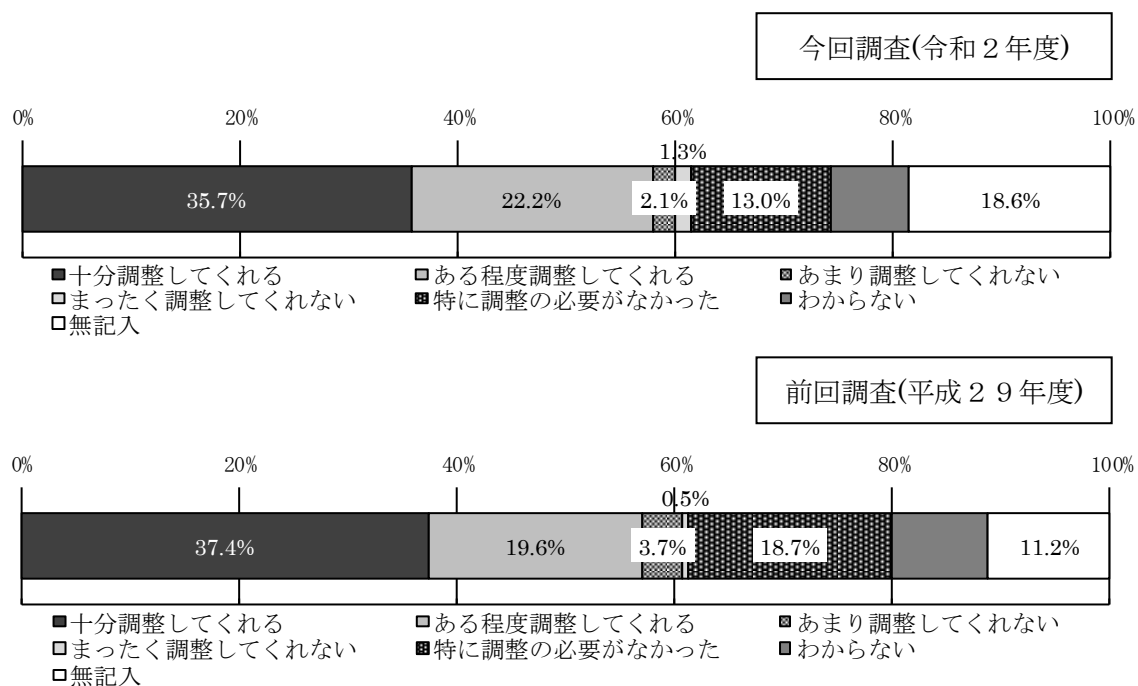
ア 本人や家族のサービス内容の不満等に対するケアマネジャーとの調整

⇒「十分対応してくれる」、「ある程度対応してくれる」を合わせた回答が **50.3%**と、前回より **5.3** ポイント減っています。また、「特に不満や苦情はなかった」という回答は **19.3%**と、前回より **5.5** ポイント減っています。



イ 本人や家族の状況変化に対するサービス内容の調整（ケアマネジャーへの連絡など）

⇒「十分調整してくれる」、「ある程度調整してくれる」を合わせた回答が **57.9%**と、前回より **0.9** ポイント増えています。また、「あまり調整してくれない」等の不満への回答は **3.4%**と、前回より **0.8** ポイント減っています。一方で、「特に調整の必要がなかった」という回答は **13.0%**と、前回より **5.7** ポイント減っています。

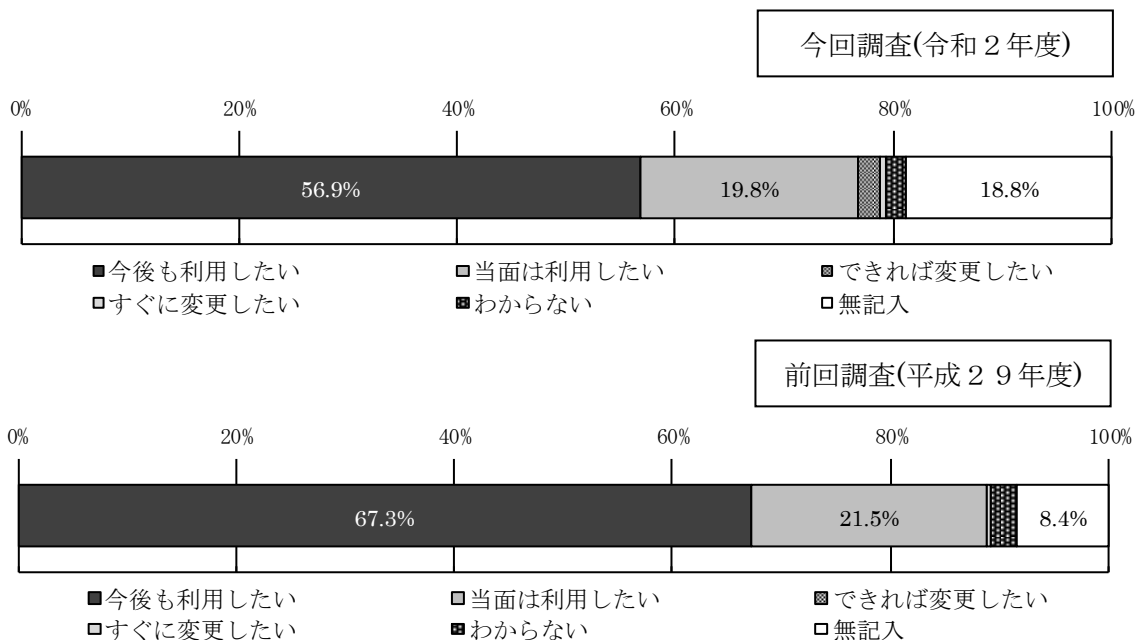


(6) 今後のサービス利用について

現在利用している事業所への満足度が低くなっており、改善が必要と思われます。

今の事業所の今後の利用意向

⇒「今後も利用したい」という回答が 56.9%と、前回より 10.4 ポイント減っています。

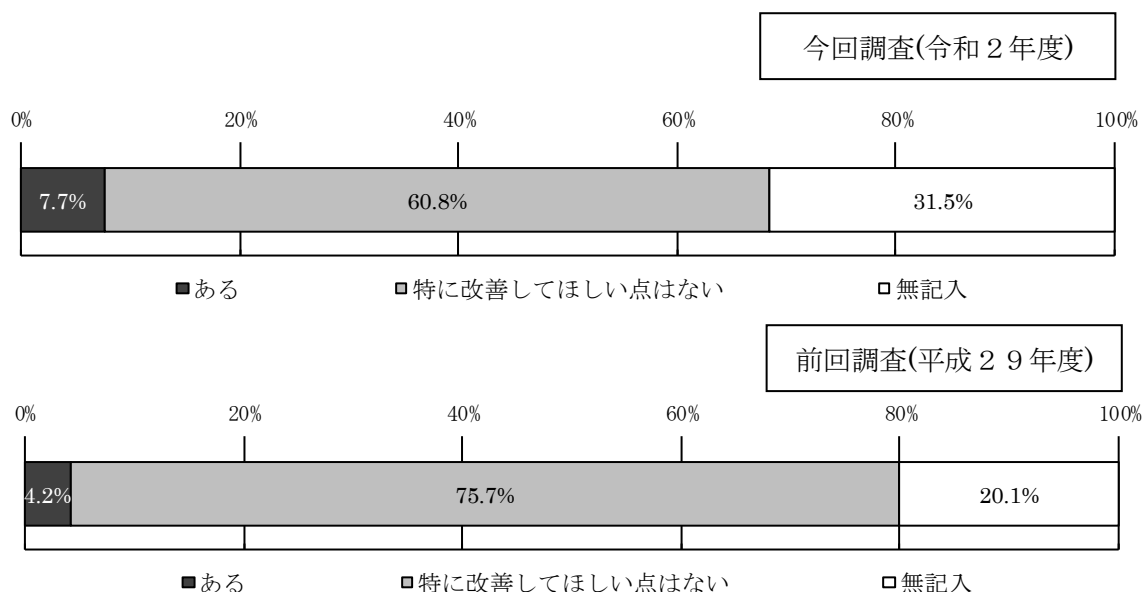


(7) サービス改善への要望について

サービス改善への要望が増え、「特に改善してほしい点はない」という回答が減っている状況からも、改善が必要と思われます。

今の事業所への要望の有無

⇒「要望がある」という回答が 7.7%と、前回より 3.5 ポイント増えています。「特に改善してほしい点はない」という回答が 60.8%と、前回より 14.9 ポイント減っています。



(8) 自由記載

ア 満足している点

(ア)独居生活を支えていただき、心より感謝しております。掃除、夕食の用意、買い物など、バランスの取れた支援、日常の健康に関する事など心配りをいただいております。ヘルパーさんの笑顔に支えられ幸せな日々を生きて参ります。ありがとうございます。

(イ)こちらの意見を訪問ヘルパーさんへお話しするとすぐ事業所のかたへ伝えていただいております。責任者又はケアマネジャーさんが来訪して下さりお話を聞いていい方向へ持って行って下さいます。

(ウ)ホームヘルパーさんについてはどなたも時間厳守で挨拶や言葉遣いなども丁寧です。私も体調・予定をお伝えする様にしております。協力的で感謝しております。

(エ)その他、満足している。感謝している。・・・外 16 件

イ 要望・意見等

ホームヘルパー（訪問介護員）に関すること

(ア)毎回同じ人ではないのでサービスの内容が違う。

(イ)介護者の指導に素直にしながらっていただきたい。ホームヘルパーと介助者は対等であり、共に教育し合って向上すべきと思われます。

(ウ)ホームヘルパーさんの格差、入浴の際の介助の仕方が違う。おひとりで介助できる場合と、家族も介助を手伝う場合がある。

- (エ)ヘルパーさんは時間に余裕がなく忙しそうです。少しはやさしい会話でもしたいです。
- (オ)ホームヘルパーの能力差の改善
- (カ)コロナ禍なので担当者を決めてきてくれると安心です。
- (キ)訪問時間の変更を家族にもケアマネジャーにも連絡しない。理由を聞くと責任者のかたに「連絡が欲しかったのですか」と言われました。

サービス内容（介護技術）等について

- (ア)買い物のヘルプがあったらいい。テラス、窓ふきのヘルプが欲しい。
- (イ)短い時間で掃除するのだから仕方がないのですが隅々にごみがあり、気になります。
- (ウ)どのような事を日々してくれているのか、内容が分からないので具体的に今日受けたサービスを連絡帳とかにして通知してほしい。
- (エ)物品を大事に使ってもらいたい。
- (オ)私は関節リウマチをもっています。椅子の生活をしているので出来れば雑巾がけをもっと丁寧にやってほしいです。
- (カ)連絡網をしっかりとしてほしい。
- (キ)1時間利用について、時間が足りない。ごみ出しについては袋に入れて出すだけ。今は私が出来るから準備しておく。
- (ク)食事の支度に来てもらっていたが家族の人数が減って、掃除のみのサービスに変更になった。窓ふきはダメなのはダメとどこまでやっていただいたらいいのかが分からない。

