

1 居宅介護支援

前回調査と比べると、サービス全般の満足度は、「十分満足している」と「ある程度満足している」を合わせた回答が69.8%と前回と比べ4.9ポイント増えています。

前回調査の課題であった「苦情受付窓口の十分な周知と意見等を言いやすい環境づくり」については、事業所内の苦情受付窓口の周知度は、「知っている」と回答したかたが前回より増えましたが、依然として、「知らない」と回答したかたがほぼ同じようにいます。

また、「今まで苦情や意見を言ったことがない」理由として、「言いづらかったため」や「誰に言ってよいのか、わからなかったため」という回答が依然としてあることから、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。

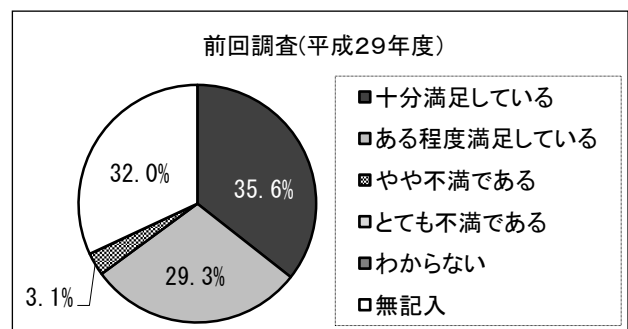
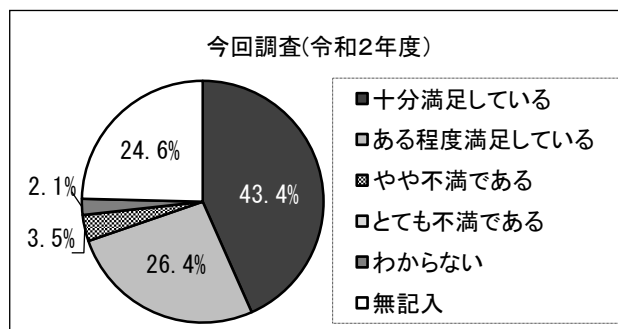
前回調査で、もう一つの課題であった「サービス担当者会議への参加状況」については、「参加したことがない」と回答したかたが37.7%と、「参加したことがある」と回答したかた（30.3%）を上回っており、適切なサービスの利用を進めていくために、ケアマネジャー等が、利用者や家族に対して積極的な参加を促す必要があると思われます。

高齢者が要介護状態になっても、住み慣れた地域で安心して生活をするためには、介護サービスの設計図でもあるケアプランは、非常に重要なものになります。

また、高齢者の「自立支援」を促し、より良いケアプランにするためには、利用者及び家族がケアマネジャーに何でも相談できるような信頼関係を築くことや、利用者及び家族が「サービス担当者会議」で意見等を言いやすい環境づくりが欠かせないものであると考えます。

今後、事業所への実地指導やケアプラン点検等の機会を通し、事業所の利用者への支援状況、苦情受付窓口の周知方法及びサービス担当者会議の開催状況を確認していくとともに、関係団体等と連携も図りながらケアマネジメントの質の向上を図っていきます。

サービス全般の満足度

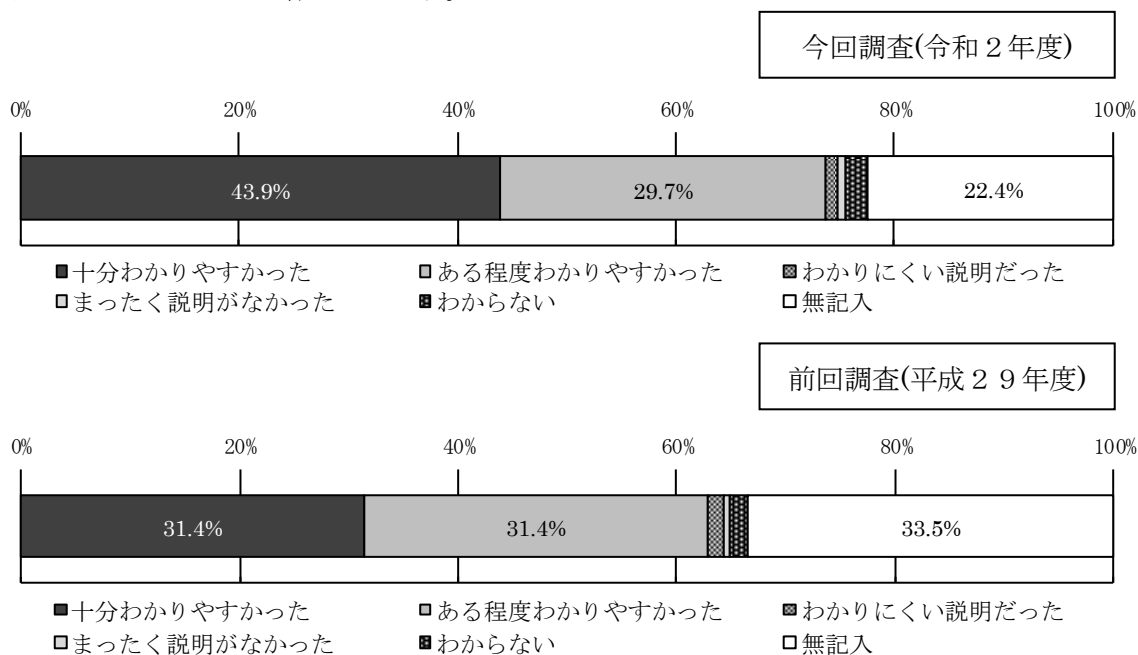


(1) 介護サービス利用前の説明について

利用者の身体の状態やその家族の状況等を十分に聞き取った上でケアプランを作成したり、ケアプランの内容や契約書類等についての説明の満足度が前回より高くなっています。

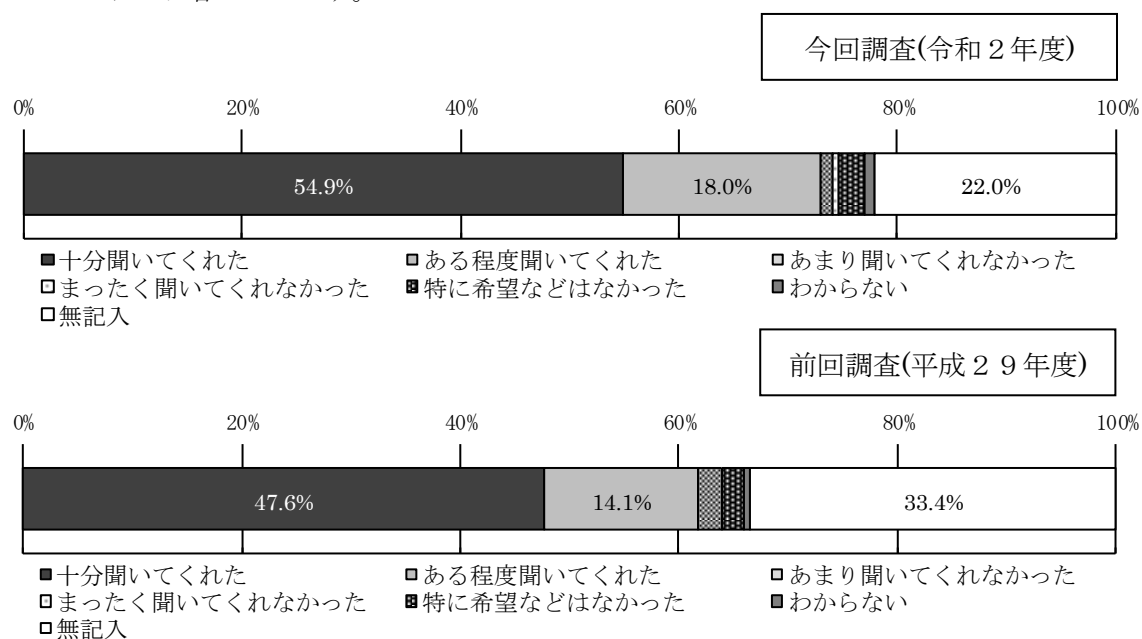
ア 契約書類やケアプランの内容等の説明

⇒「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 73.6%と、前回より 10.8 ポイント増えています。



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 72.9%と、前回より 11.2 ポイント増えています。



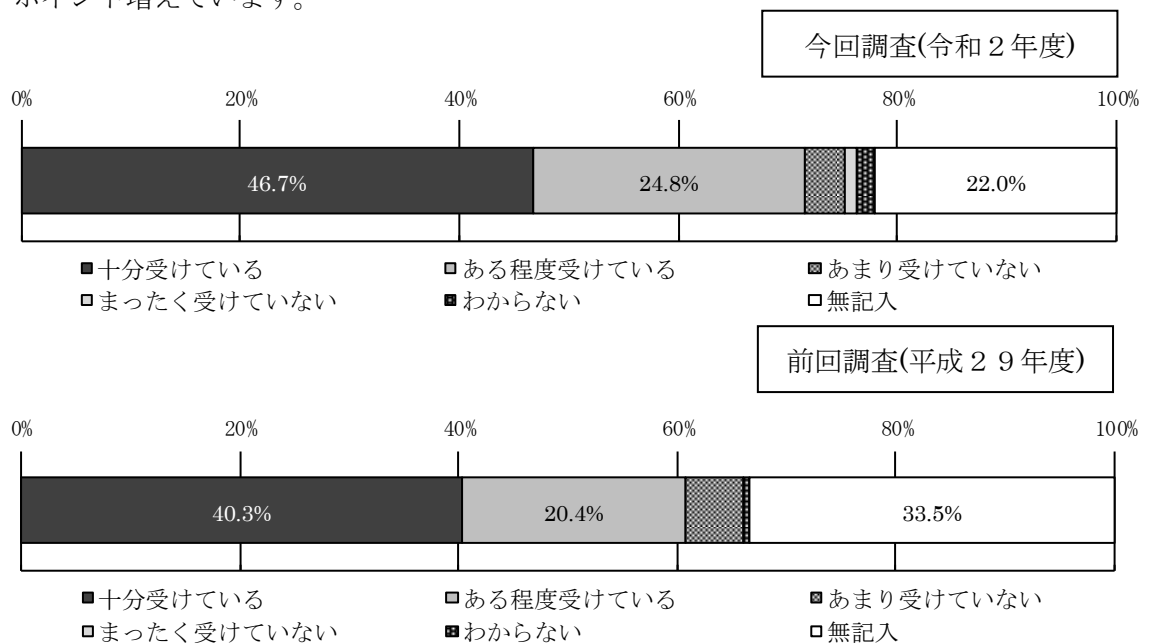
(2) 利用者本位の介護サービスの提供について

サービスの利用の際や日常生活で困っていることへのアドバイスや、サービス事業所を自由に選択できることへの説明について、満足度が高くなっています。

一方で、サービス事業所を自由に選択できることへの説明について、「説明を受けなかった」、「わからない」を合わせた回答が、前回より 8.3 ポイント増えています。

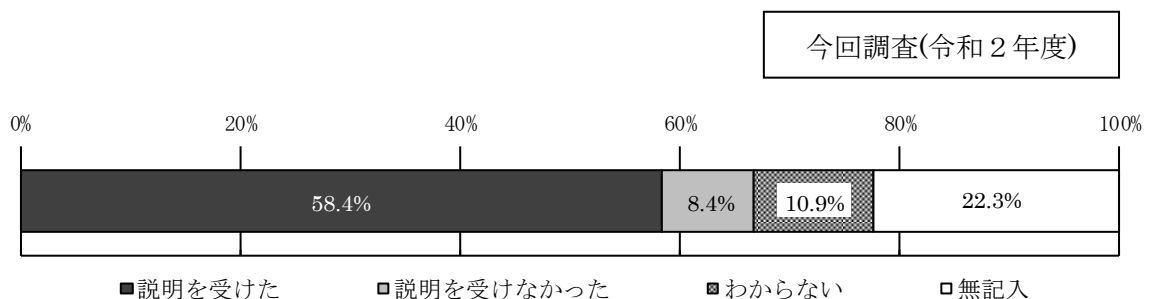
ア サービス利用についてのアドバイス

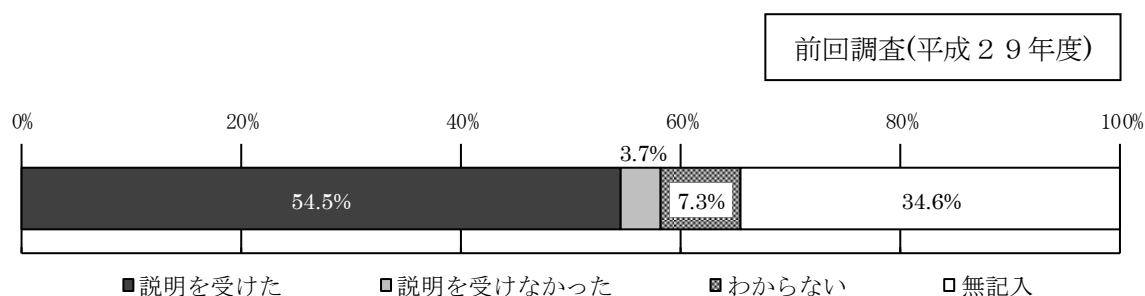
⇒「十分受けている」、「ある程度受けている」を合わせた回答が 71.5%と、前回より 10.8 ポイント増えています。



イ サービス事業所選択の自由

⇒「説明を受けた」という回答が 58.4%と、前回より 3.9 ポイント増えています。一方で、「説明を受けなかった」、「わからない」を合わせた回答が 19.3%と、前回より 8.3 ポイント増えています。





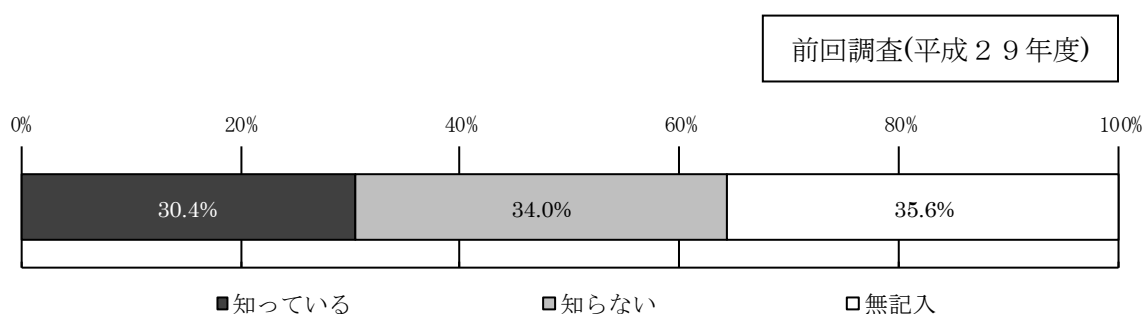
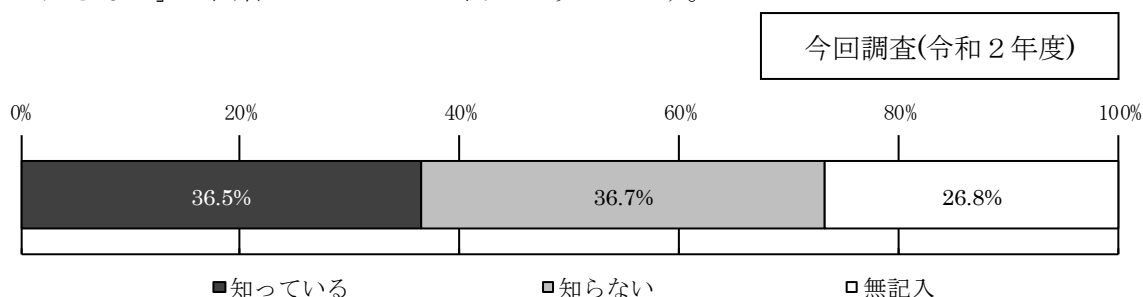
(3) 相談苦情等の対応について

事業所内の苦情受付窓口の周知度は、「知っている」と回答したかたが前回より増えましたが、依然として、「知らない」と回答したかたがほぼ同じようにいます。

一方で、「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 87.2%と最も多いものの、「言いづらかったため」という回答が 6.4%、「誰に言ってよいのか、わからなかったため」という回答も 4.6%ある状況を踏まえると、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。

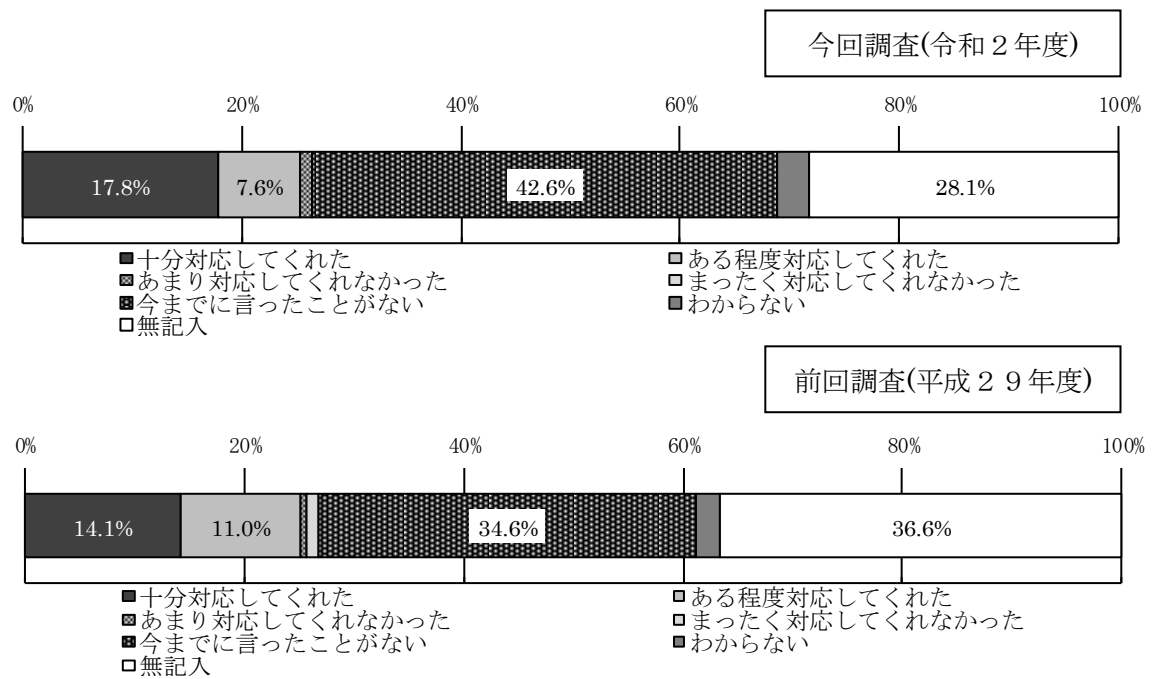
ア 事業所内の苦情受付窓口の周知

⇒「知っている」という回答が 36.5%と、前回より 6.1 ポイント増えましたが、依然として、「知らない」と回答したかたがほぼ同じようにいます。



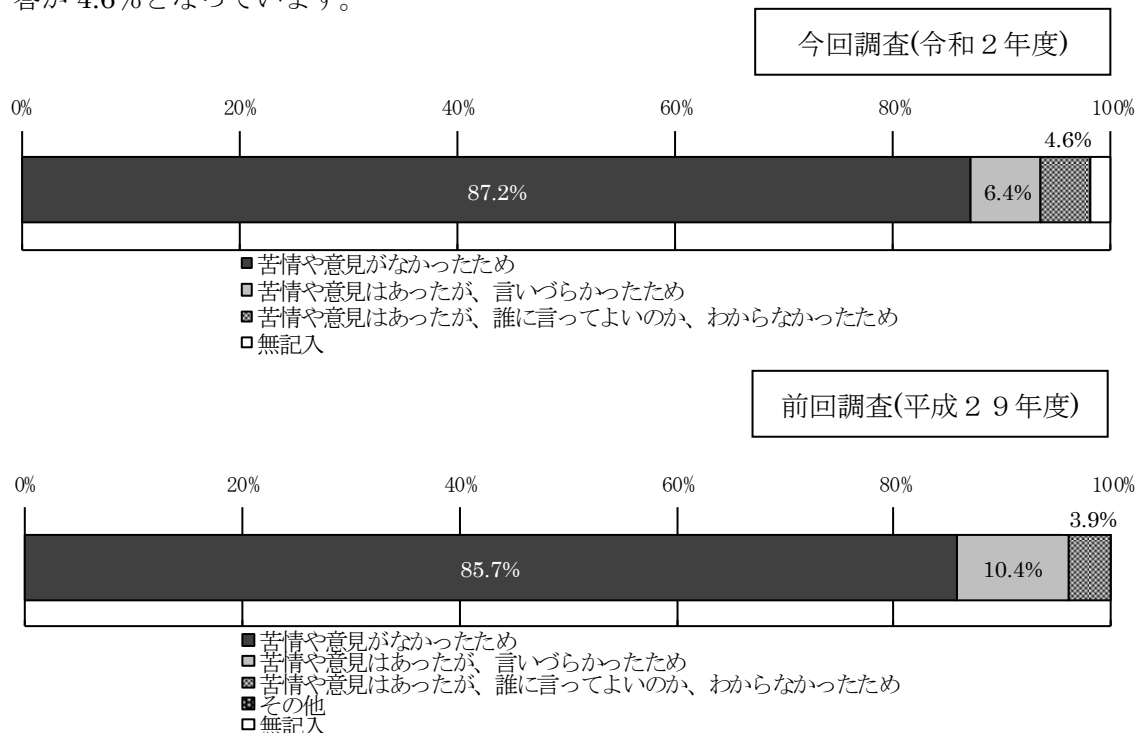
イ 苦情・意見を言ったときの事業所の対応

⇒「今までに苦情や意見を言ったことがない」という回答が 42.6%と、前回より 8.0 ポイント増えて最も多くなっています。また、「十分対応してくれた」、「ある程度対応してくれた」を合わせた回答も 25.4%と、前回より 0.3 ポイント増えています。



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、「苦情や意見がなかったため」という回答が 87.2%と多いものの、「苦情や意見はあったが、言いづらかったため」が 6.4%、「苦情や意見はあったが、誰に言ってよいのか、わからなかったため」という回答が 4.6%となっています。



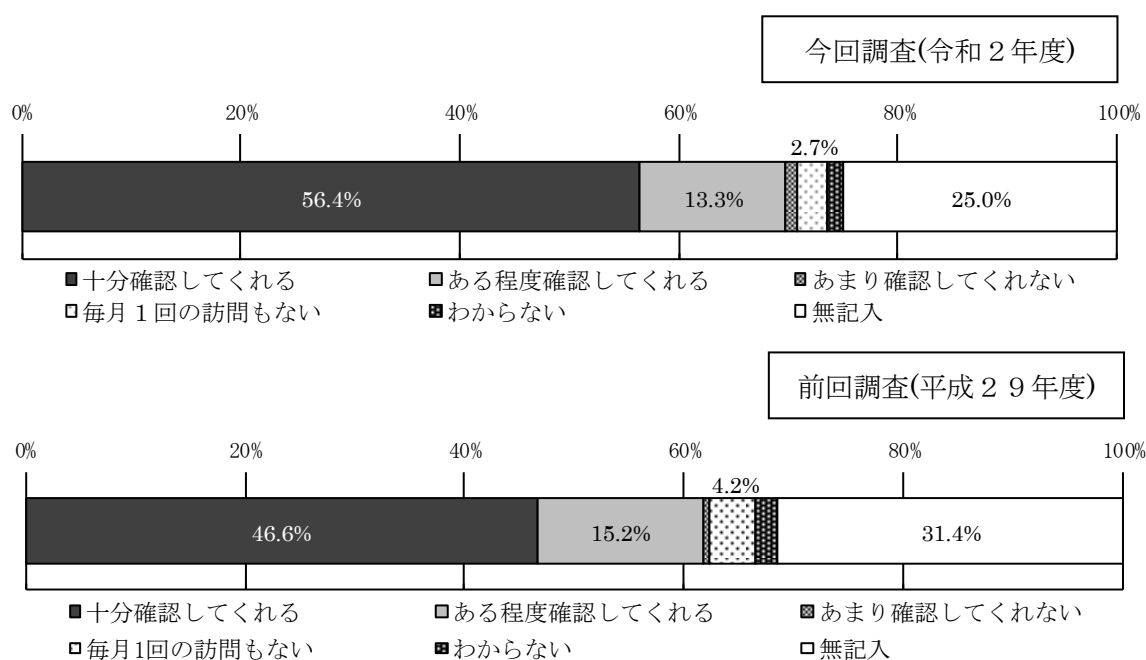
(4) サービス提供の改善について

全ての項目で満足度が高くなっている状況です。

しかし一方で、「毎月1回の訪問もない」、「ケアプランへの満足がやや不満である」と言った回答も前回同様にあることから、サービス提供の改善について、見直す必要があると思われます。

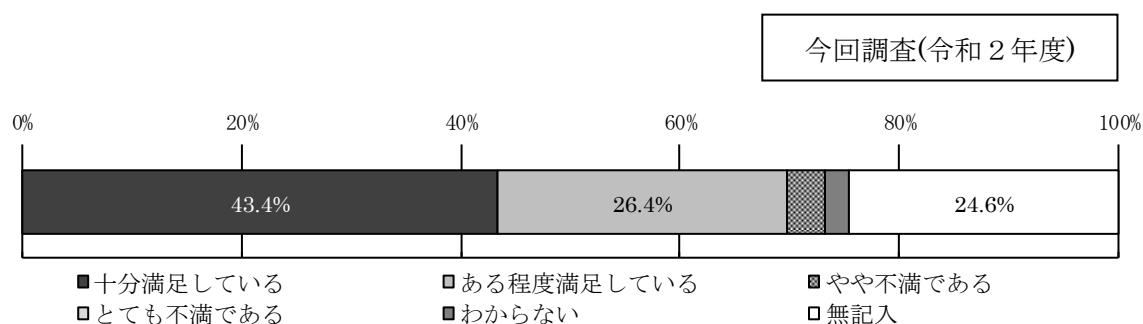
ア 定期的な本人の状態やサービス提供状況の確認

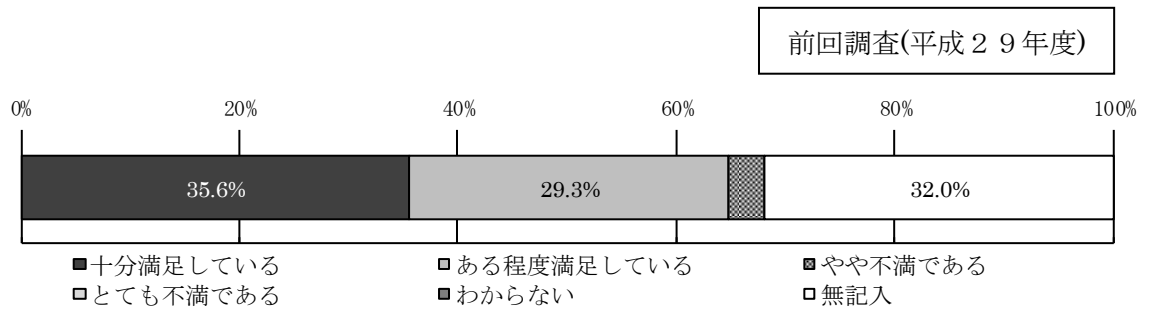
⇒「毎月1回以上の訪問があり、十分確認してくれる」、「毎月1回以上の訪問があり、ある程度確認してくれる」を合わせた回答が **69.7%**と、前回より **7.9** ポイント増えています。一方で、「毎月1回の訪問もない」という回答は前回より減りましたが、まだ **2.7%**ある状況です。



イ ケアプランへの満足度

⇒「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 **69.8%**と、前回より **4.9** ポイント増えています。



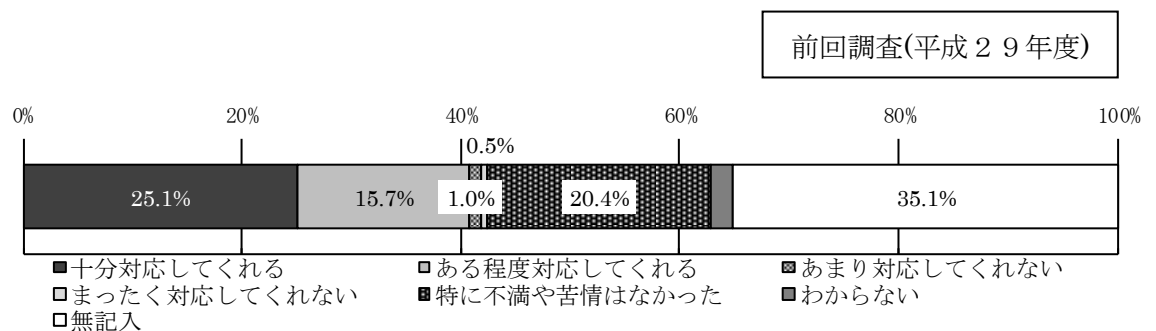
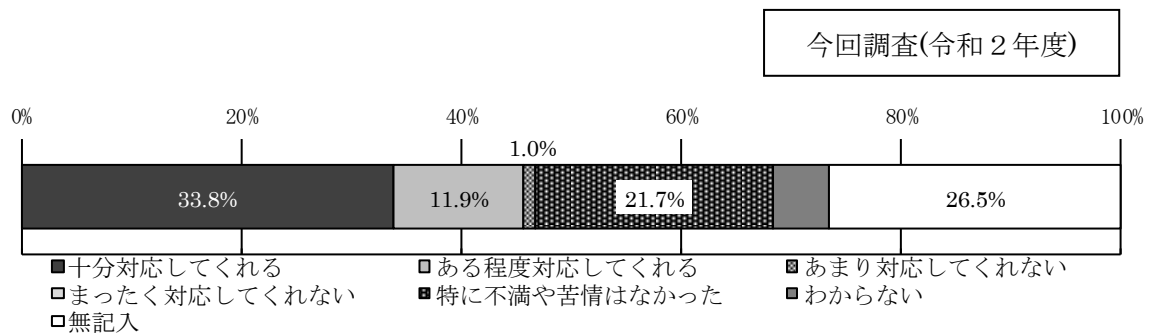


(5) 外部との連携について

サービス提供事業所との調整や主治医との連携についての満足度は、前回と比較すると高くなっている状況です。しかし一方で、サービス担当者会議への参加については、「参加したことがない」といった回答がかなり増えており、会議開催の意義の説明や方法等について、利用者や家族等に対し、理解が得られるような取組が必要であると思われます。

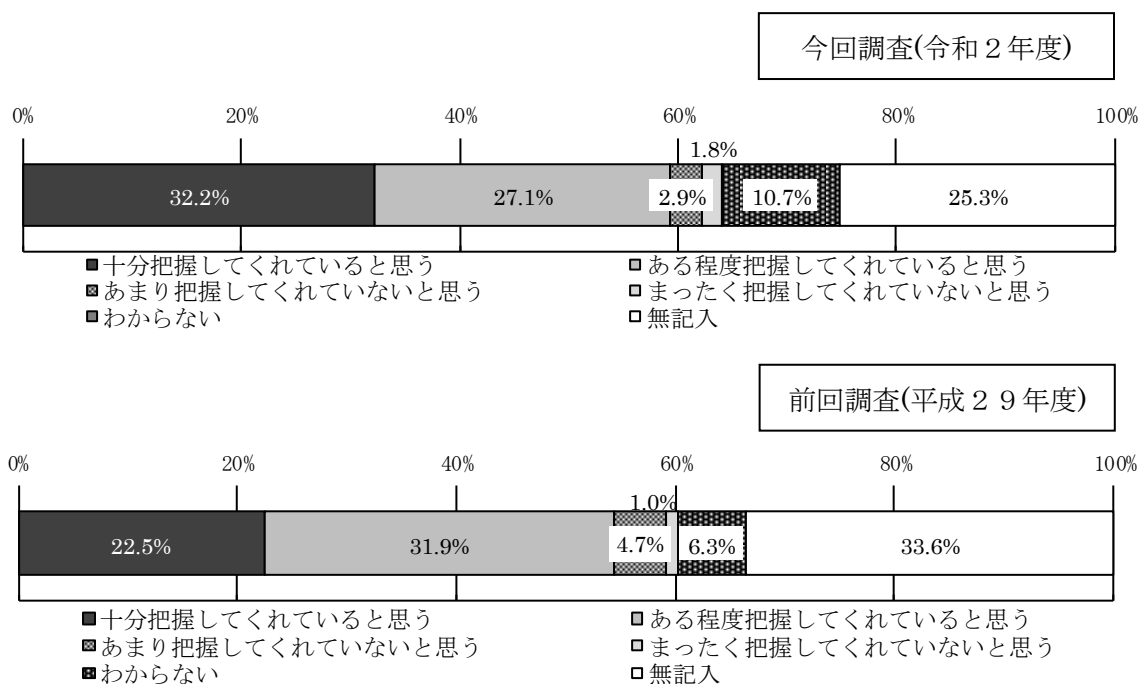
ア サービス提供事業所との調整

⇒「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45.7%と、前回より4.9ポイント増えています。また、「特に不満や苦情はなかった」という回答が21.7%と、前回より1.3ポイント増えています。



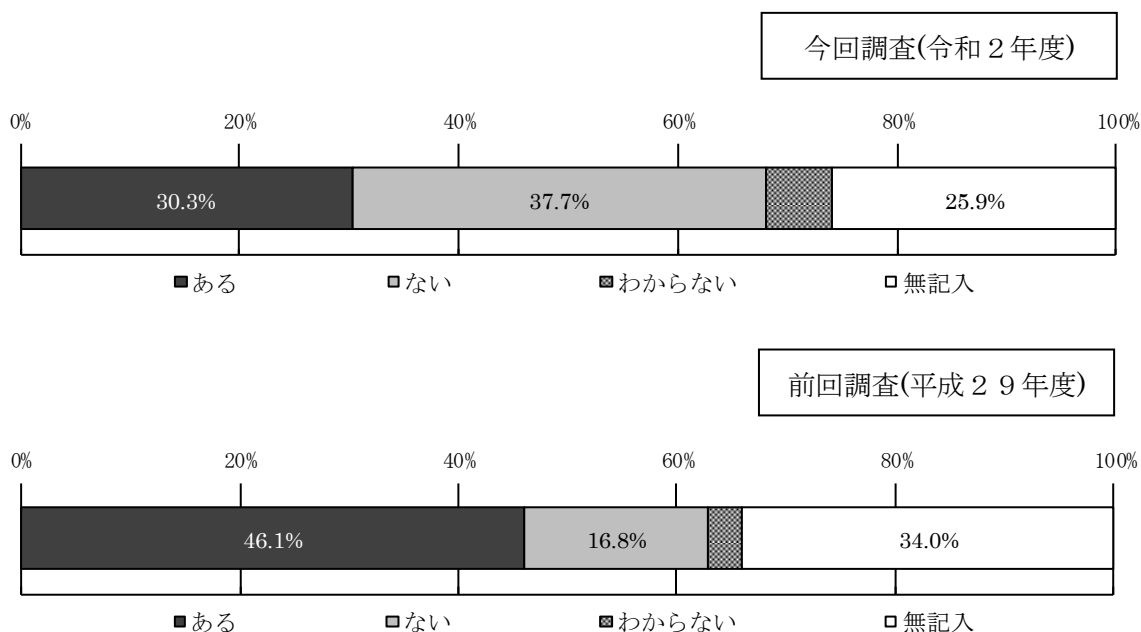
イ 主治医との連携による身体状況等の把握

⇒「十分把握してくれていると思う」、「ある程度把握してくれていると思う」を合わせた回答が 59.3%と、前回より 4.9 ポイント増えています。また、「あまり把握してくれていないと思う」等の不満への回答は 4.7%と、前回より 1.0 ポイント減っています。



ウ サービス担当者会議への参加

⇒「参加したことがある」という回答が 30.3%と、前回より 15.8 ポイント減り、「参加したことがない」という回答が 37.7%と、「参加したことがある」という回答を上回っています。

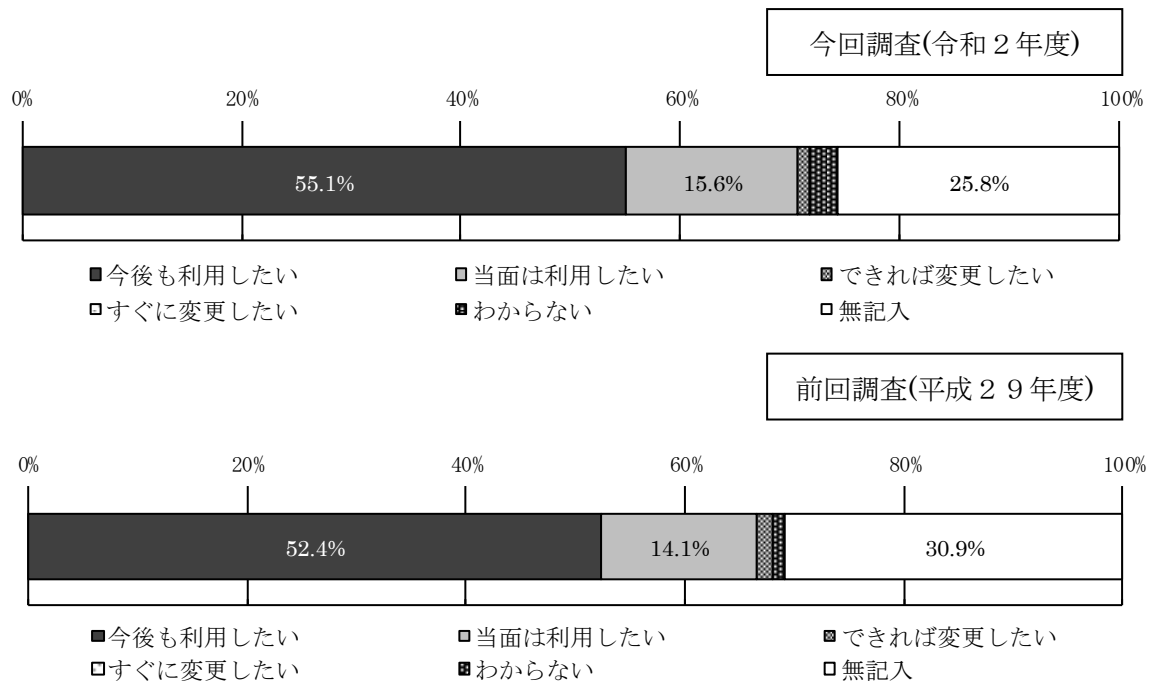


(6) 今後のサービス利用について

現在利用している事業所への満足度は、ある程度高いことがうかがえます。

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 55.1%、「当面は利用したい」という回答を含めると 70.7%と、前回より 4.2 ポイント増えています。満足度は、前回同様に高くなっています。



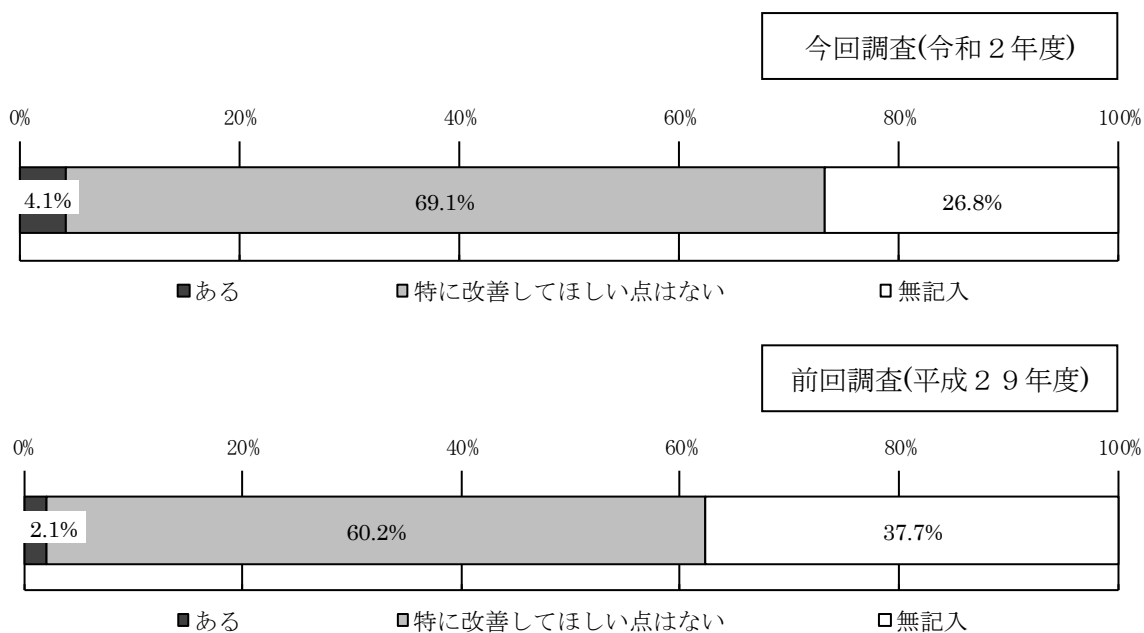
(7) サービス改善への要望について

サービス改善への要望が少ない状況です。これは、現在利用している事業所への満足度が ある程度高いことがうかがえますが、「要望がある」という回答が 4.1%と、前回より高くなっ ていることを考えると、ケアマネジャーとどのような話し合いがされているのか把握し、検 討する必要があると思われます。

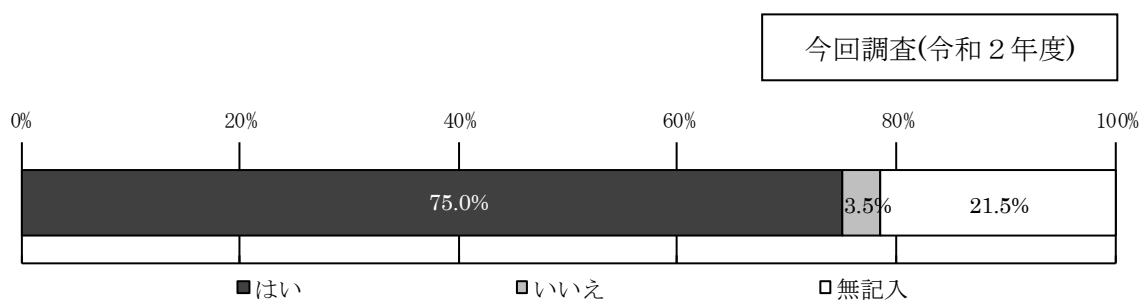
ア 今の事業所への要望の有無

⇒「特に改善してほしい点はない」という回答が、69.1%と、前回より 8.9 ポイント増えてい ます。一方で、「要望がある」という回答が 4.1%と、前回より 2.0 ポイント増えています。

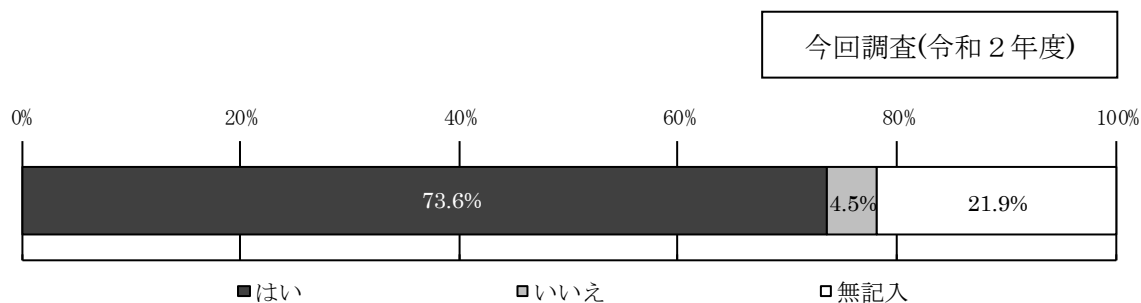
1 居宅介護支援



イ ケアマネジャーの連絡先の把握 ※前回調査では本設問はありません。
⇒「ケアマネジャーの連絡先を知っている」という回答が 75.0%と高い状況です。



ウ ケアプランの保有 ※前回調査では本設問はありません。
⇒「ケアマネジャーより交付されたケアプランを持っている」という回答が 73.6%と高い状況です。



(8) 自由記載

ア 満足している点

- (ア)とても親身になって、いつでも相談にのってくれて、ありがたいです。夫の身体のことを考えてくれ、自宅で過ごせるように考えてくれます。仕事が早く、すぐに対応してくれます。夫は歩けなく、立つのも困難な状態で、私がすこしでも楽になるように、気をつかってくれています。ありがたいです。
- (イ)困った時に、すぐに連絡させてもらい、サポートをして下さっています。とてもありがたいです。
- (ウ)ケアマネジャーさんにはきちんと対応していただいています。例えば処理で困っていたら、自宅まで来てくれて関係書類のまとめを教えてくれて、さらにそれを市役所へ翌日の朝から届けてくれて、手続を全てやっていただき本当に助かりました。ありがとうございます。
- (エ)介護用品など相談するとすぐ連絡をして下さり、また体調が悪い時など心配して電話でアドバイスや来て下さるので助かっております。
- (オ)コロナで大変な中、感染防止のため十分配慮して頂いています。
- (カ)その他、親切に対応してくれる。満足している。感謝している等の回答・・・外21件

イ 要望・意見等

- (ア)以前のケアマネさんは月1回の計画書に印を押す他に数回家を訪問して下さったが、変更してから（前のかたがやめたので）現在のかたは月1回のみである。たまには要望や体調確認などもしてほしい。
- (イ)現在、2つの事業所のデイを利用している。片方はケアマネジャーが在籍する事業所なのですが、活動内容がとぼしく辞めたいのですが、言い出しにくい。
- (ウ)今後の介護の方向性を、専門性を生かしていただき素人にもわかりやすくよりよい方向を示して欲しい。例えば家での介護が難しい時など、適切な病院や施設を教えて欲しい。土日に連絡がつかず仕事を持っている人にとっては都合の悪い事が多い。
- (エ)利用者の身体の状態やサービスの利用状況をしっかり理解したうえで、ケアプラン作成に取り組むべきと思う。現在は利用者への身体状況の理解は十分とは言えない。
- (オ)事業所内の問題点を把握していない。計画書も毎回同じ内容です。
- (カ)ケアマネジャーさんに何事かあった時に連絡するのに書類を見ないとわからないので、できれば名刺がほしいです。
- (キ)訪問時間は大体1時間以内にして欲しい。家族の趣味の話を聞くのも程々に。それと私の知っている利用者の人の情報は面白いけど私自身の事も噂されているかも知れないと思うとちょっと嫌な感じです。
- (ク)デイサービスをある条件で探してほしかった時「私の知っている範囲ではない。」と言われました。とても困っているから相談したので、「私の知らない範囲」まで広げて探してほしかった。せめて即答せず「探してみます。」と言ってほしかったです。

(ケ)ケアマネジャーさんが訪問して下さる時に時間に余裕があってくれと良いです。要望等すぐに思い出せずに後になってこんな事聞きたかった等があります。

(コ)サービスの押し付けをする時があります。必要のないサービスの押し付けは迷惑な時があります。