

2 介護予防支援

前回調査と比べると、サービス全般の満足度も、「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83.6%と前回と比べ11.0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、依然として、事業所内の苦情受付窓口を「知らない」と回答したかた（50.9%）が、「知っている」と回答したかた（33.6%）を上回っており、改善されていない状況です。

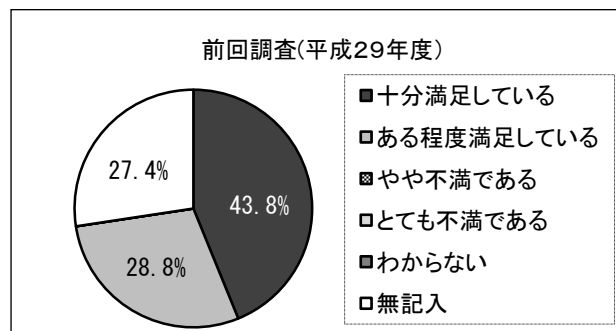
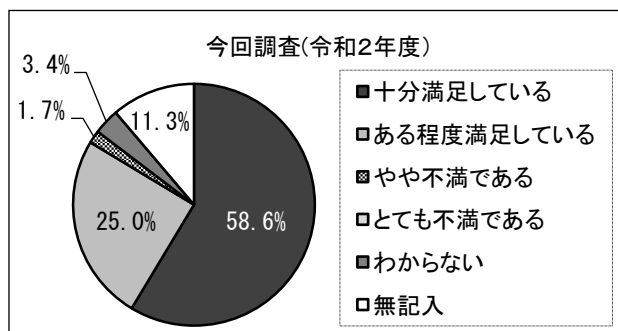
また、「今まで苦情や意見を言ったことがない」理由として、「苦情や意見がなかったため」という回答が96.2%と最も多いものの、「誰に言ってよいのか、わからなかったため」という回答が1.3%ある状況を踏まえると、引き続き、苦情受付窓口の周知や意見等を言いやすい環境づくりについて、検討していく必要があると思われます。

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（55.2%）が、「参加したことがある」と回答したかた（26.7%）を上回っています。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。

地域包括支援センターは、高齢者が住み慣れた地域での生活を安心して続けられるよう、地域の身近な相談機関として、在宅介護や日常生活等に関する総合相談に対応しています。一方では、介護予防・日常生活総合事業の対象者及び要支援1・2の認定者の介護予防支援のためのケアプラン作成も行っていますが、地域包括支援センターの職員がすべてケアプランを作成しているわけではなく、居宅介護支援事業所のケアマネジャーに対してケアプラン作成を委託している場合もあり、誰が担当ケアマネジャーなのか、地域包括支援センターとのかかわりは何か理解することが複雑で分かりにくい現状があります。

今後は、介護予防支援においては、利用者及び家族への介護予防サービス利用の方法について、丁寧に分かりやすく説明するとともに、地域包括支援センターと居宅介護支援事業所のケアマネジャーがさらに連携を密にするなど支援体制を充実させていくことが大切になります。その中で、相談・苦情の窓口の周知や相談しやすい環境づくりを進めていく必要があると考えます。

サービス全般の満足度

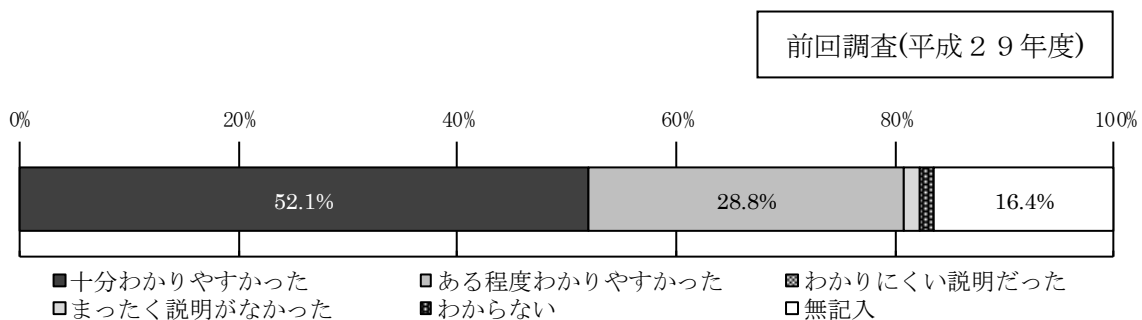
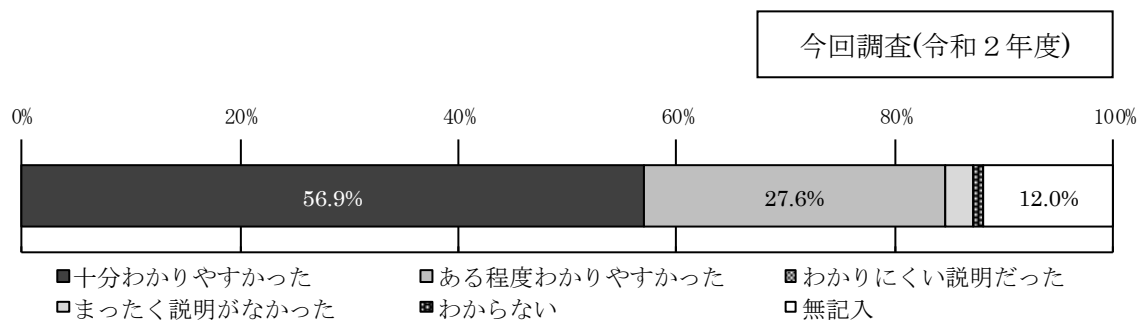


(1) 介護サービス利用前の説明について

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。

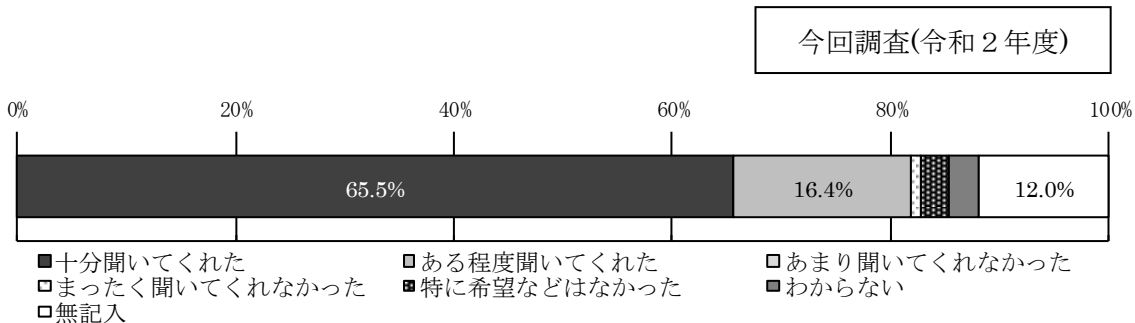
ア 契約書類やケアプランの内容等の説明

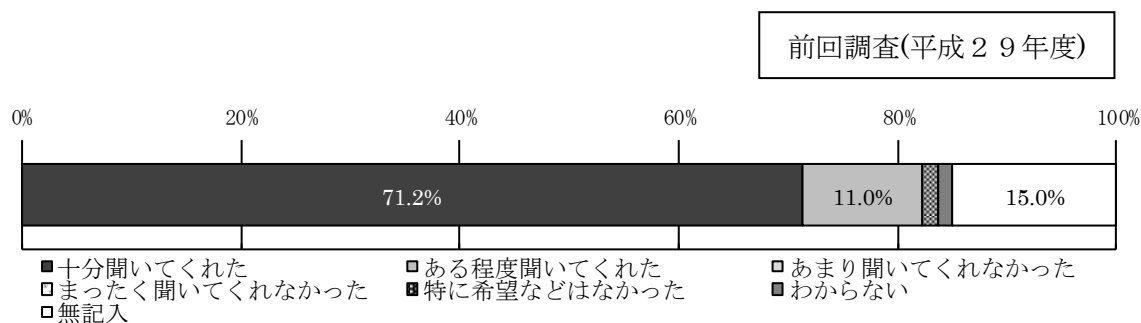
⇒「十分わかりやすかった」、「ある程度わかりやすかった」を合わせた回答が 84.5%と、前回より 3.6 ポイント増えています。



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 81.9%と、前回とほぼ同じです。



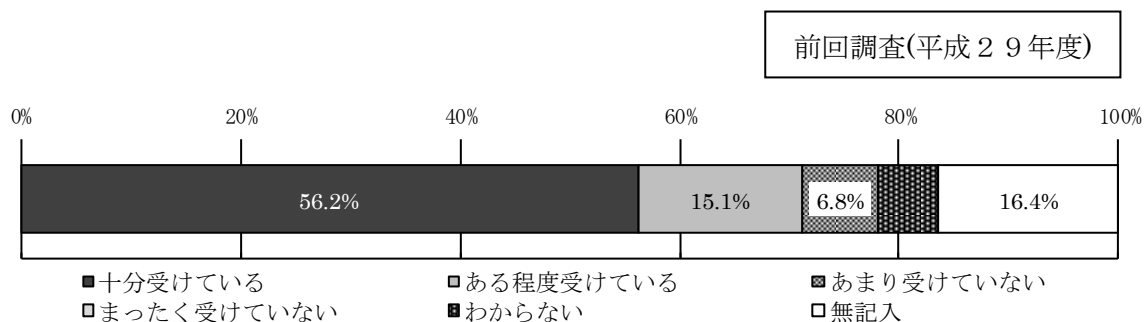
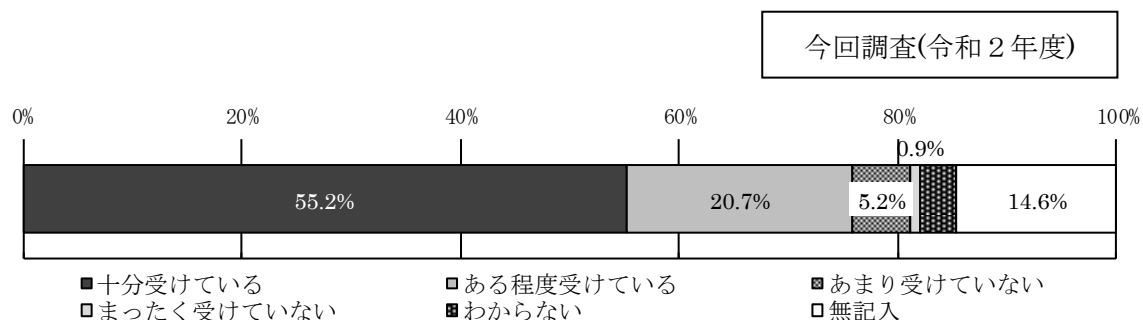


(2) 利用者本位の介護サービスの提供について

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について、満足度は高くなっていますが、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、満足度が低下しています。

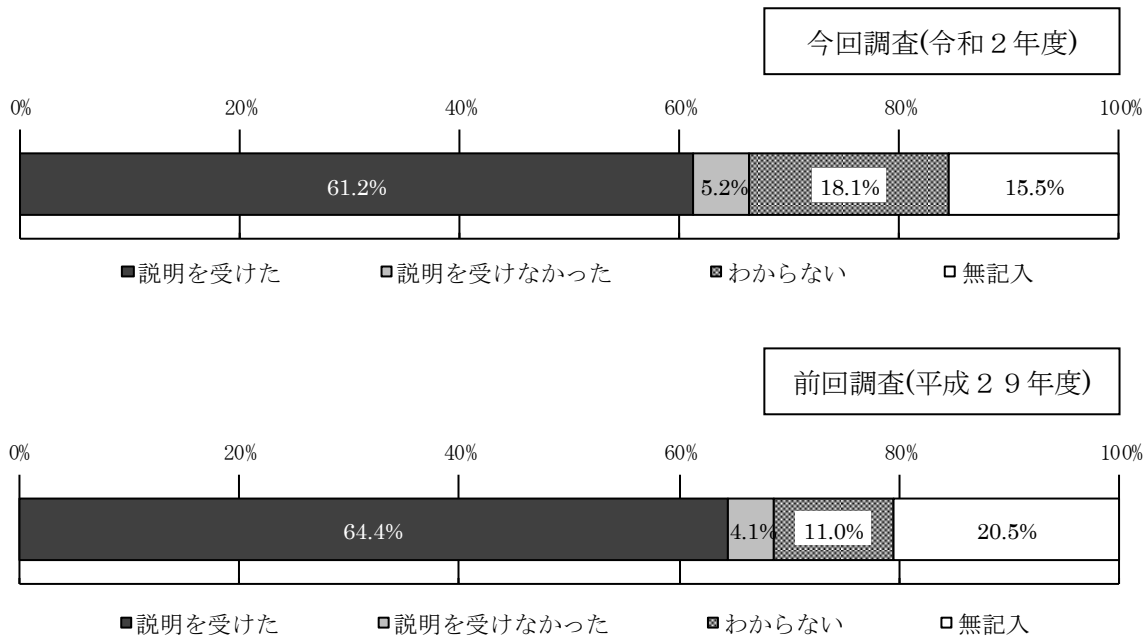
ア サービス利用についてのアドバイス

⇒「十分受けている」、「ある程度受けている」を合わせた回答が **75.9%**と、前回より 4.6 ポイント増えています。一方で、「あまり受けていない」と「まったく受けていない」を合わせた回答が **6.1%**と、前回と同様にあります。



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 61.2%と、前回より 3.2 ポイント減っています。また、「説明を受けなかった」という回答は 5.2%と、前回より 1.1 ポイント増えています。



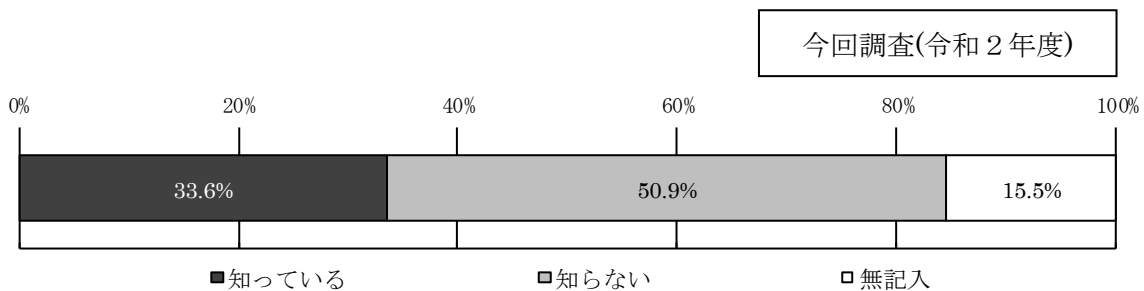
(3) 相談苦情等の対応について

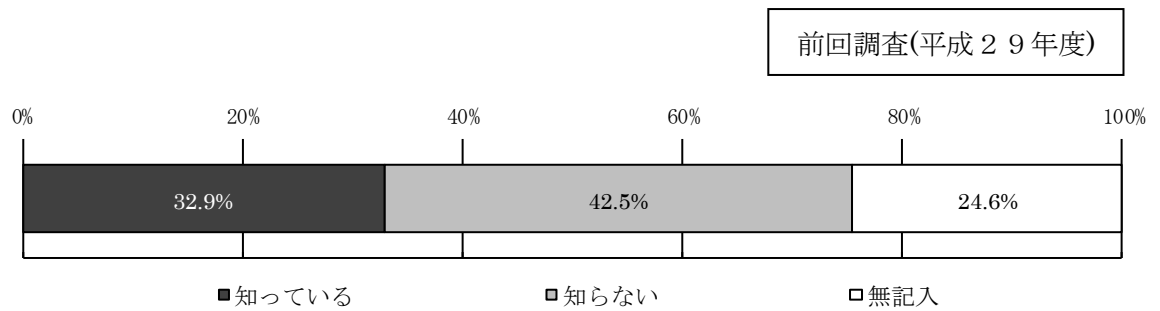
事業所内の苦情受付窓口の周知度は、依然として、「知らない」と回答したかたが、「知っている」と回答したかたを上回っています。

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 96.2%と最も多く、今後も引き続き、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

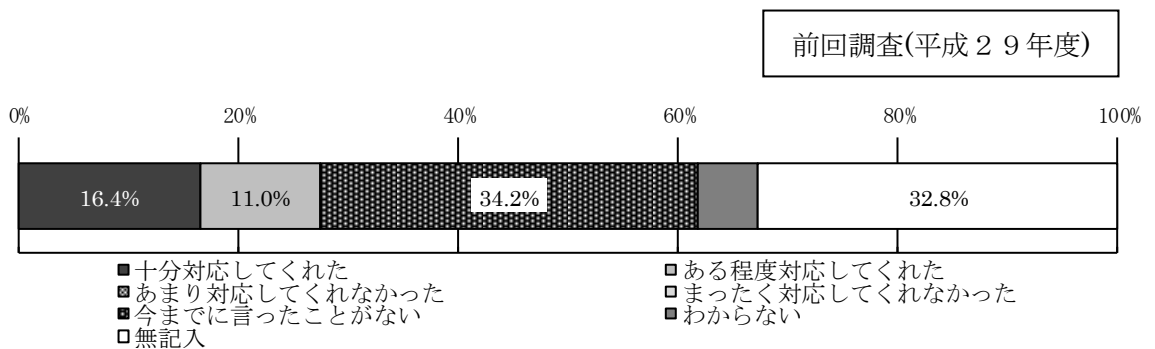
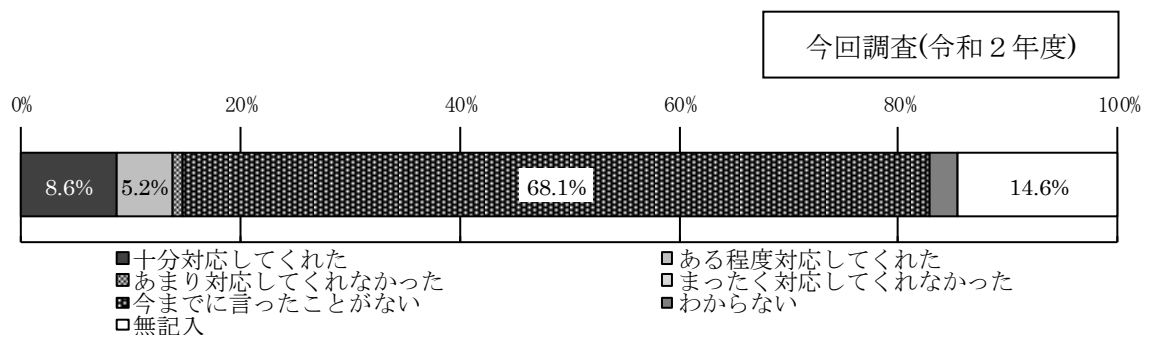
⇒「知っている」という回答が 33.6%と、前回より 0.7 ポイント増えましたが、「知らない」という回答が 50.9%と、前回より 8.4 ポイント増えて「知らない」が「知っている」を上回っています。





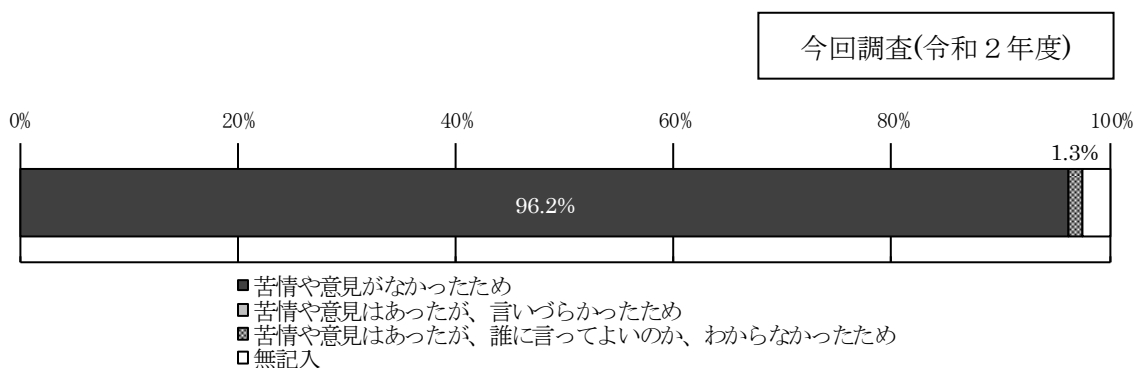
イ 苦情・意見を言ったときの事業所の対応

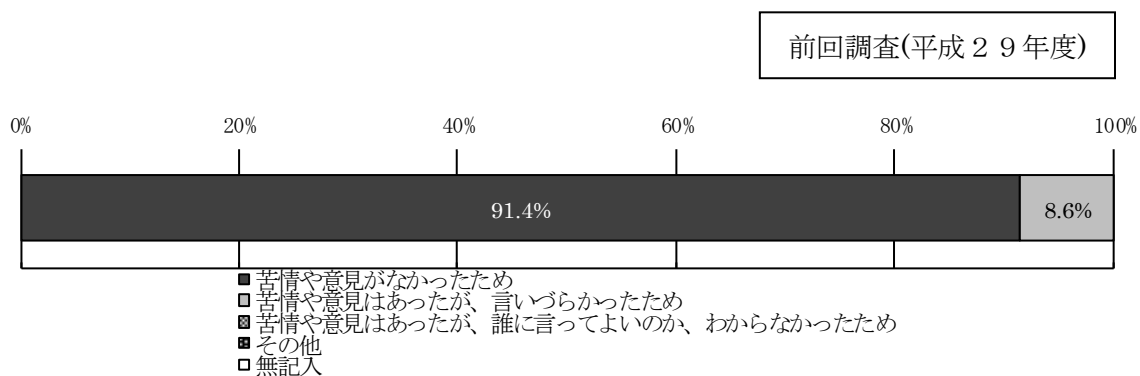
⇒「今までに言ったことがない」という回答が 68.1%と、前回より 33.9 ポイント増えています。一方で、「十分対応してくれた」、「ある程度対応してくれた」を合わせた回答は 13.8%と、前回より 13.6 ポイント減っています。



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 96.2%と多いです。一方で、「苦情や意見はあったが、誰に言っていいのか、わからなかったため」という回答は 1.3%と、前回より 7.3 ポイント減っています。



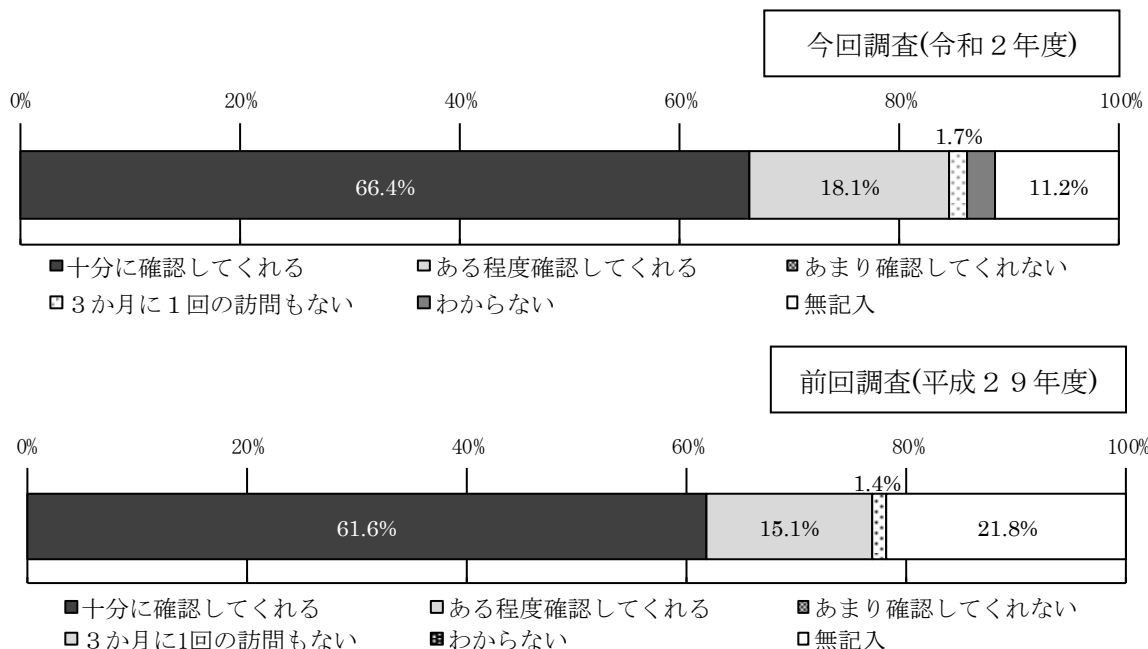


(4) サービス提供の改善について

全体的に満足度が高くなっている状況です。一方で、「やや不満である」「3か月に1回の訪問もない」という回答が一部あり、サービス提供の改善について、今後もさらに見直す必要があると思われます。

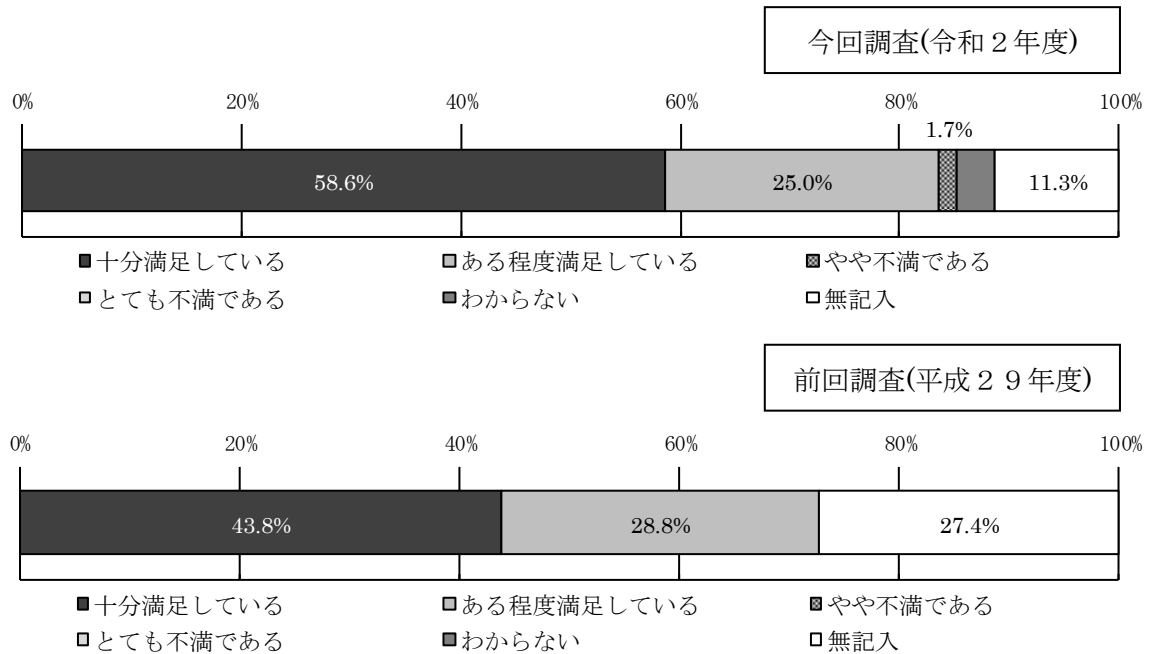
ア 定期的な本人の状態やサービス提供状況の確認

⇒「3か月に1回以上の訪問があり、十分に確認してくれる」、「3か月に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84.5%と、前回より7.8ポイント増えています。一方で、「3か月に1回の訪問もない」という回答も1.7%と、前回より0.3ポイント増えています。



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 83.6%と、前回より 11.0 ポイント増えて、満足度は高くなっています。一方で、「やや不満である」という回答も、1.7%ある状況です。



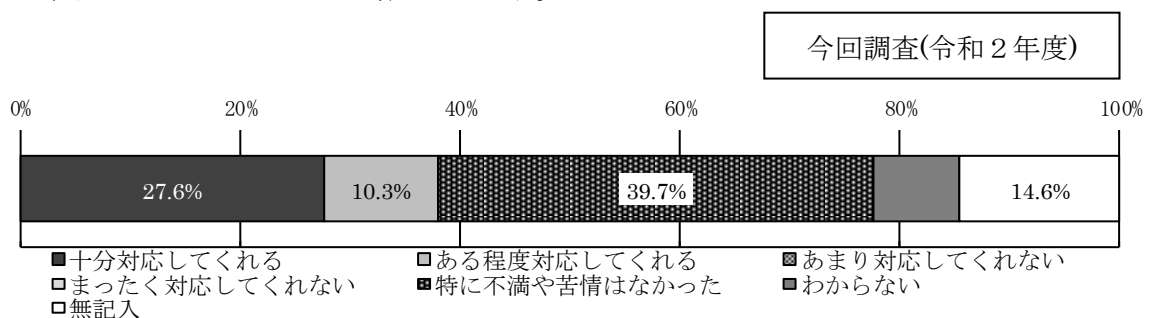
(5) 外部との連携について

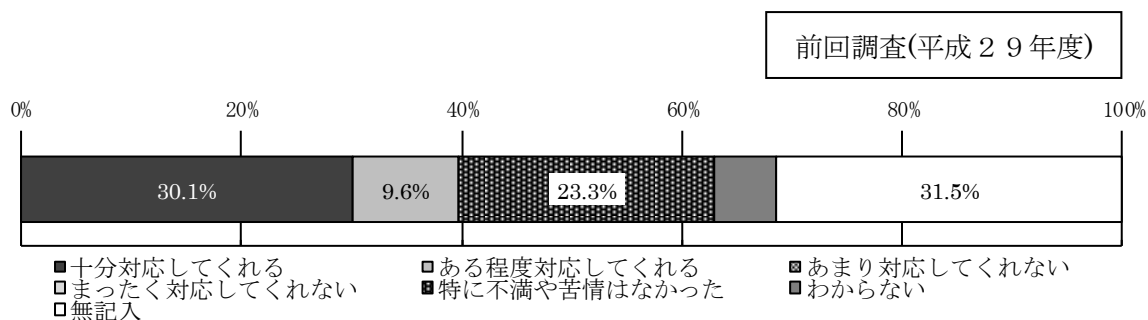
サービス提供事業所との調整および主治医との連携による身体状況等の把握については、前回とほぼ同等または前回より改善が図られています。

しかし一方で、サービス担当者会議への参加については、「ない」と回答されたかたが「ある」と回答されたかたを大幅に上回っており、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、会議開催の意義の説明や方法等について、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

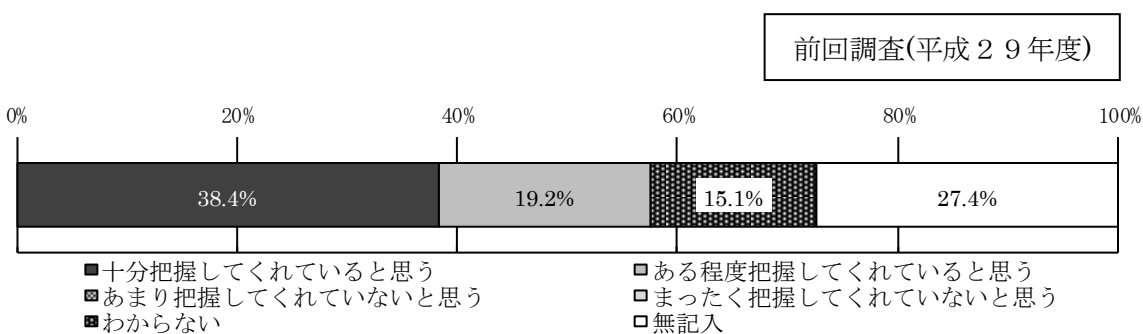
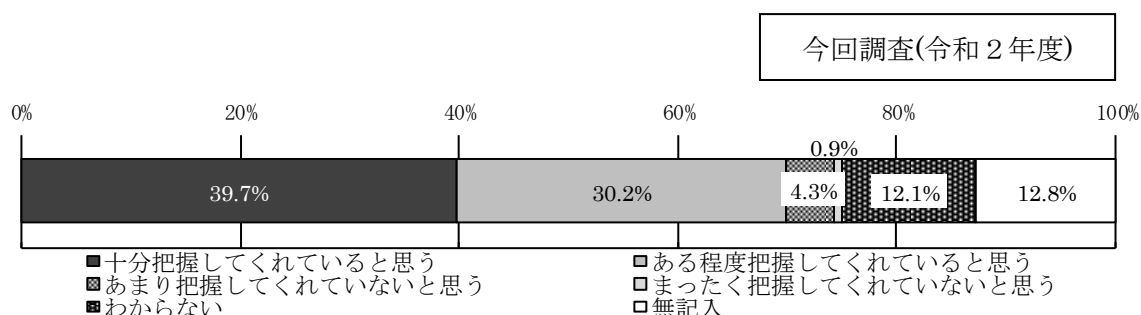
⇒「十分対応してくれる」、「ある程度対応してくれる」を合わせた回答が 37.9%と、前回より 1.8 ポイント減っています。一方で、「特に不満や苦情はなかった」という回答が 39.7%と、前回より 16.4 ポイント増えています。





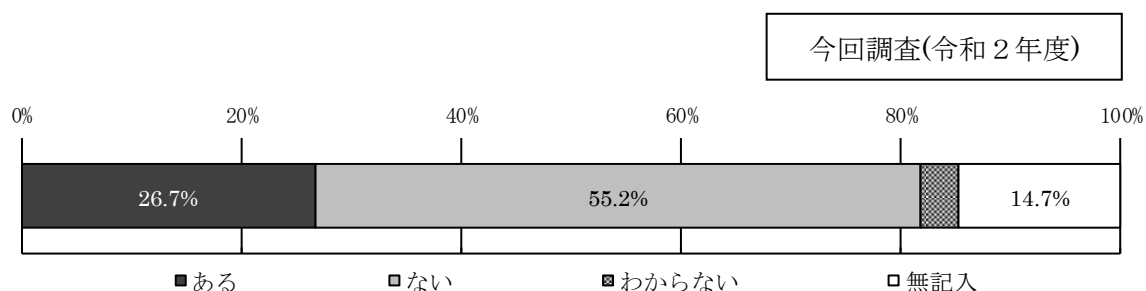
イ 主治医との連携による身体状況等の把握

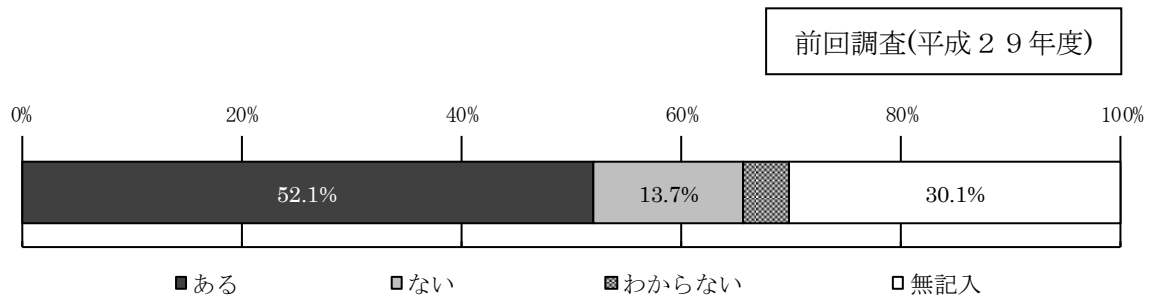
⇒「十分把握してくれていると思う」、「ある程度把握してくれていると思う」を合わせた回答が 69.9%と、前回より 12.3 ポイント増えています。一方で、「あまり把握してくれていないと思う」という回答が 4.3%、「まったく把握してくれていないと思う」という回答が 0.9%あります。



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 26.7%と、前回より 25.4 ポイント減り、「参加したことがない」という回答が 55.2%と、前回より 41.5 ポイント増えています。



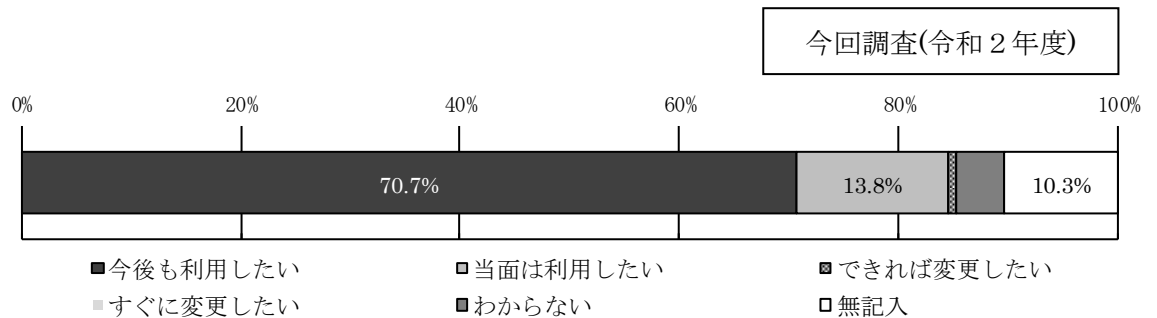


(6) 今後のサービス利用について

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 ※前回調査では本設問はありません。

⇒「今後も利用したい」という回答が 70.7%、「当面は利用したい」という回答を含めると 84.5%で、満足度は高い状況です。

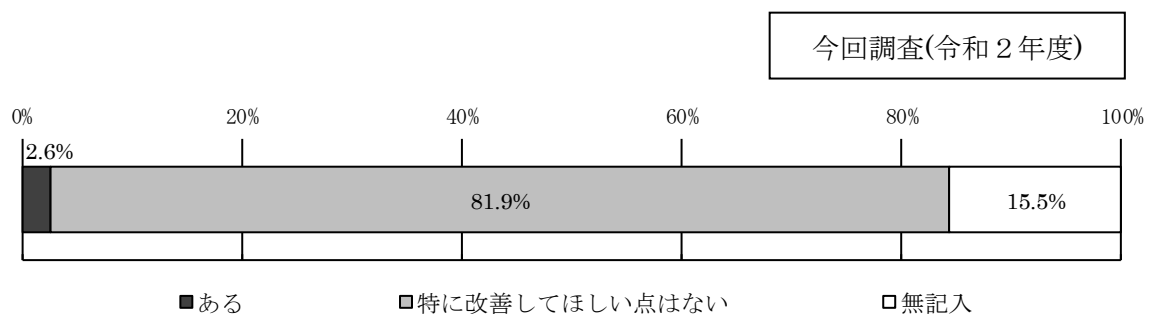


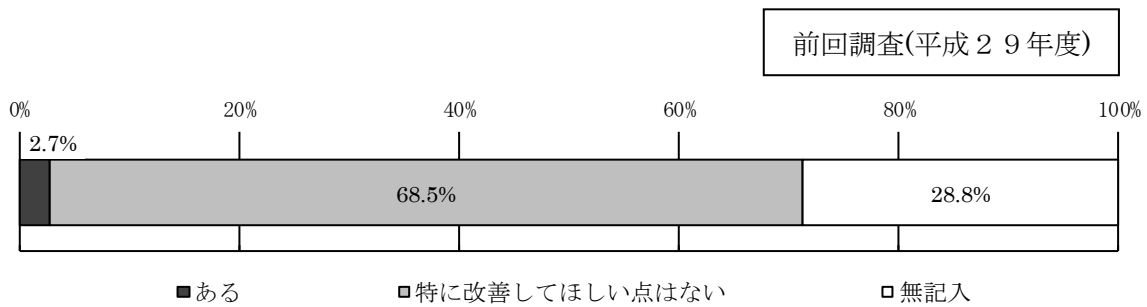
(7) サービス改善への要望について

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。

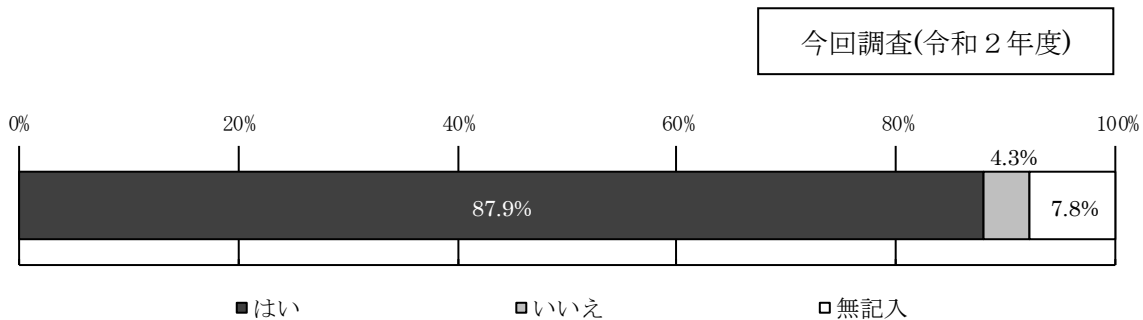
ア 今の事業所への要望の有無

⇒「要望がある」という回答が 2.6%と、前回とほぼ同じで少ない状況です。「特に改善してほしい点はない」という回答は 81.9%と、前回より 13.4 ポイント増えています。

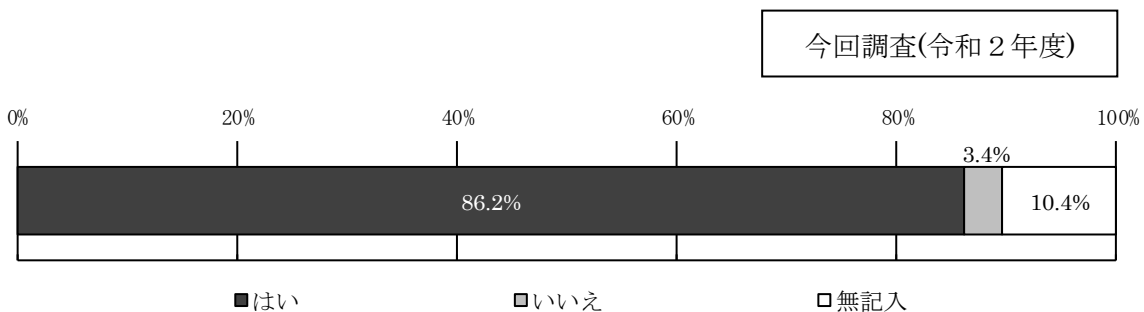




- イ ケアマネジャーの連絡先の把握 ※前回調査では本設問はありません。
⇒「ケアマネジャーの連絡先を知っている」という回答が 87.9%と高い状況です。



- 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 86.2%と高い状況です。



(8) 自由記載

ア 満足している点

- (ア) 1～10まできちんと説明してくれますのでほんとにありがたいです。自分の身体も少しずつ良くなっています。ありがとうございました。
- (イ) 親切に対応してくれているので感謝しております。
- (ウ) お世話になっております。大変ありがたく思っております。
- (エ) 健康状態の変化に対応し、介護サービスとの連絡を取り合ってくれています。ありがとうございます。
- (オ) 毎日、要支援でのサービスを利用させていただいております。深く感謝の気持ちでいっぱいです。今後ともよろしく願いいたします。
- (カ) 介護用品等、私に合いそうな物を見つけて下さるので、とてもうれしく助かっております。

- (キ)ケアマネジャーはよくやってくれています。
- (ク)ケアマネジャーさんとお話ができるととても安心感がわいたり、心が癒されたり致します。
- (ケ)ケアマネジャーさんには毎回大変良く対応していただきしており、安心して生活しております。
- (コ)良心的に対応してくれている。
- (サ)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10件

イ 要望・意見等

- (ア)ある程度の提案はして下さいますが、具体的にお話を進めてはくれません。「～こういうのはどうですか？」と提案して下さるのでしたら具体的な内容を説明してほしいですし、「探してみます」とおっしゃるのでしたらその結果をお知らせいただきたいです。
- (イ)ケアマネジャーと主治医間のコミュニケーションがあるとは思えない。ケアマネジャーから何も報告を受けていないのが心配である。
- (ウ)ケアマネジャーさんはよく対応してくれ感謝していますが休日には連絡出来ず、なんとかありませんか。
- (エ)家庭訪問の際には患者の言うことを真剣に聞いてほしい。既成概念で答えないでほしい。
- (オ)訪問指導が少なくもっと増やして欲しい。

