

2019年度（株）やさしい手甲府支援 御利用者様満足度調査 【結果報告と改善策の開示】

2019年度7月の御利用者様満足度調査のアンケートに御協力戴きまして誠に有難うございました。集計の結果と改善策のご報告を申し上げます。

I 調査概要

1.調査の目的

介護保険は、介護や看護及び療養上の管理等を必要とする人に必要な保健医療サービスや福祉サービスを行い、保健医療向上・福祉の増進を図ることを目的としています。

又、介護保険制度が施行されてから19年経過し、75歳以上の高齢者数の急増・単身や夫婦のみの高齢者世帯増加、認知症高齢者など、地域社会・家族関係が大きく変わる中、多様なニーズに幅広く対応する事を目的としており、どこに住んでいても適切な医療、介護サービスを切れ目なく受ける事ができる体制整備がなされるために、2018年度の介護保険改正において更なる医療連携強化が求められています。

ケアマネジャーは病院（施設）の入院（入所）、退院（退所）においてスピードを持ち、情報等連携に努めていますが、本年度は、その取り組みにおいて調査を致しました。

この結果を各ケアマネジャーの自己評価・行動評価として受止め、今後の資質向上へ繋げていきます。

居宅介護支援部門では、ISO9001認証取得にあたり、本調査を品質目標として掲げ、毎年1回実施し、やさしい手甲府のホームページに結果と改善策を開示しております。

2.調査の方法と調査実施期間

①調査方法・・・ケアマネジャーによる個別配布
郵送返送方式（料金受取人払い）による回収

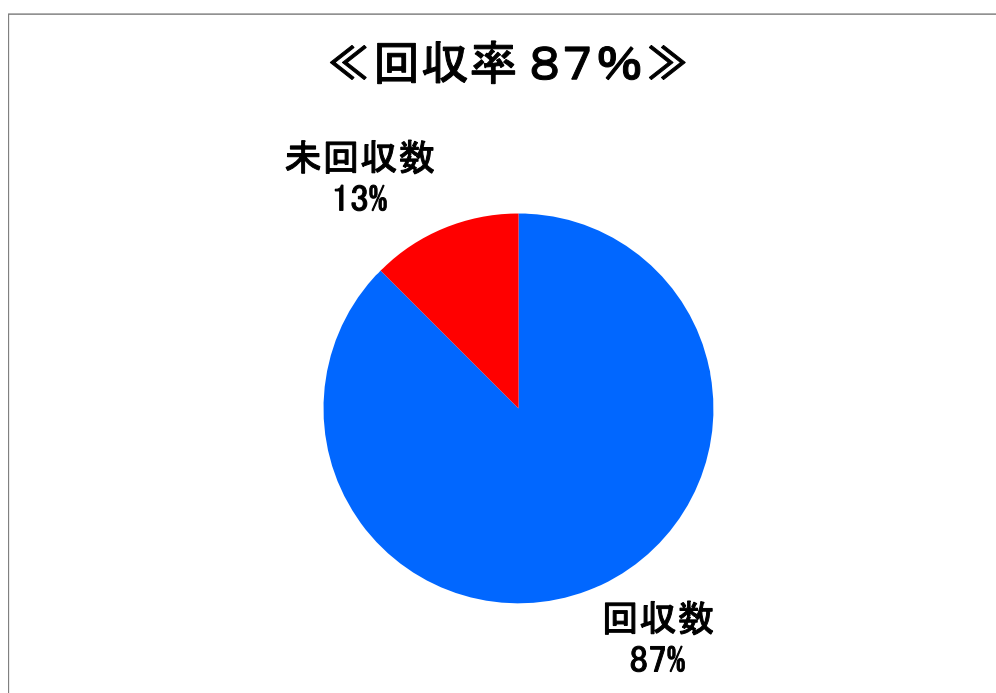
②調査実施期間・・・2019年6月
（返答期限7月20日）

3.回収結果

事業所名	配布数	回収数	未回収数	有効数	回収率
合計	72	63	9	63	87%

※12事業所の連携病院、施設の入院(所)、退院(所)、担当者72名に配布。(病院、施設数は、62ヶ所)

目標としては、80%以上を予測していましたので、分析には妥当な数値と思われます。

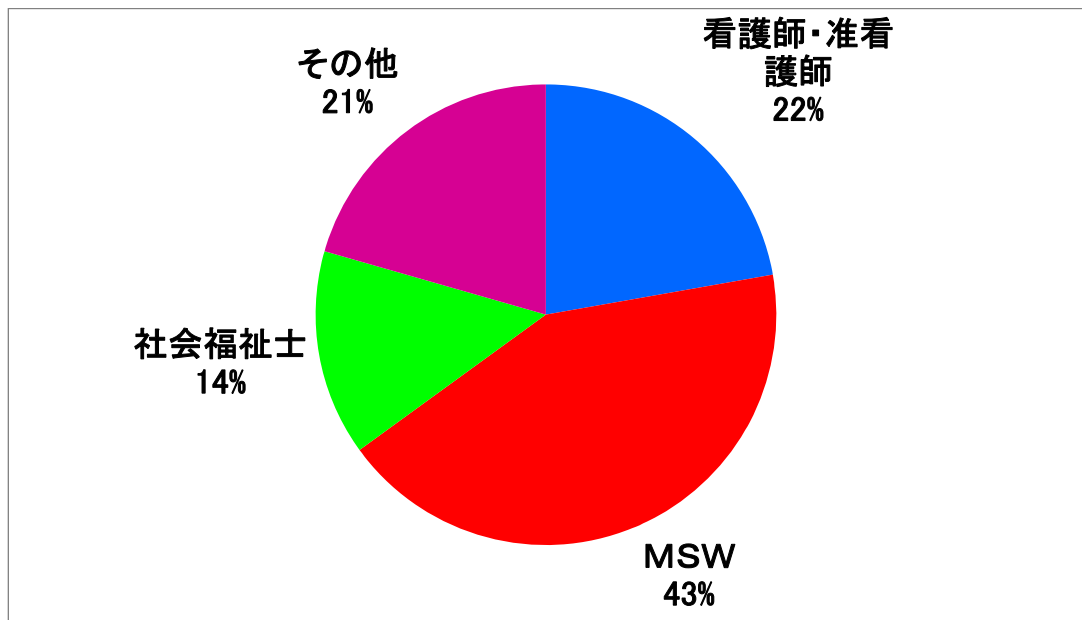


Ⅱ.調査結果と分析

1.各設問の結果と分析

問1.調査票記入者

	看護師・准看護師	MSW	社会福祉士	その他	合計
合計	14	27	9	13	63
	22%	43%	14%	21%	100%



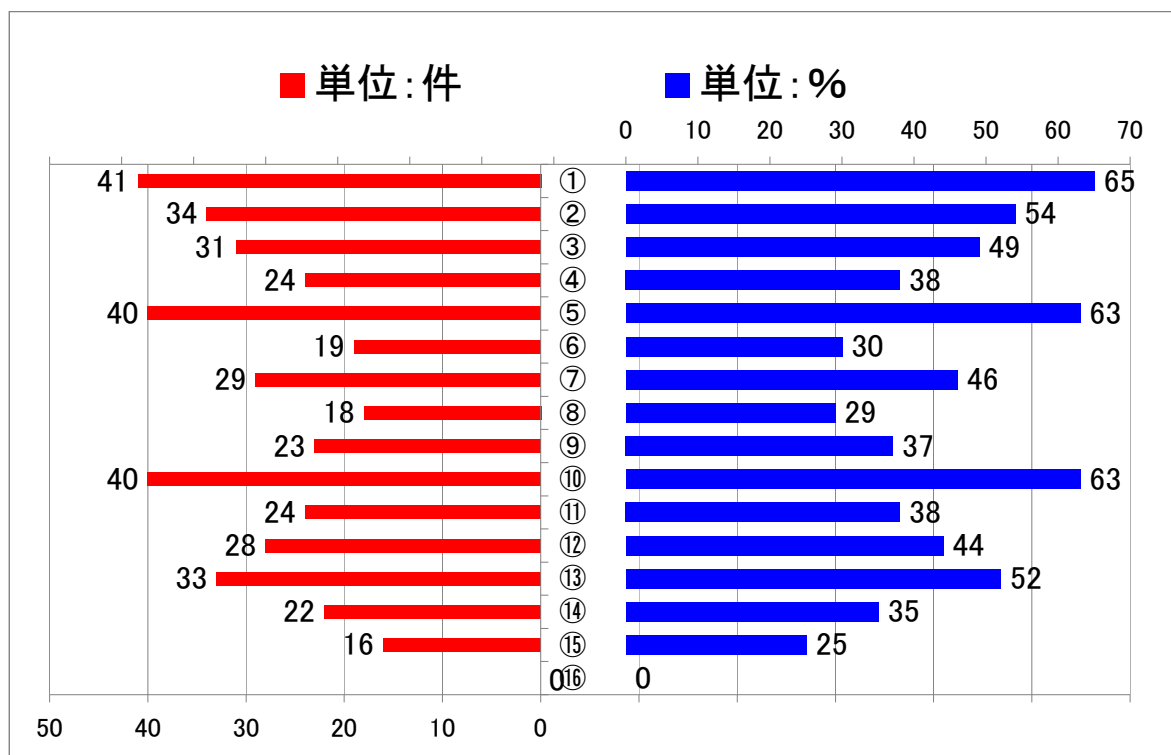
入院(入所)、退院(退所)に関わる専門職より79%の意見を頂きました。

問2. 入院(所)時の連携

《1》患者入院(利用者入所)時に、当社のケアマネジャーからどのような情報がありましたか？

①ADL・IADL	41	65%
②疾患・病歴・病状	34	54%
③食事・口腔・排泄・睡眠	31	49%
④入院歴	24	38%
⑤入院前の介護サービス	40	63%
⑥服薬状況	19	30%
⑦かかりつけ医	29	46%
⑧通院の状況	18	29%
⑨精神面の療養上の問題	23	37%
⑩自宅での生活状況	40	63%
⑪本人の意向	24	38%
⑫家族の意向	28	44%
⑬主介護者の状況・介護力	33	52%
⑭今後の在宅生活の展望	22	35%
⑮その他	16	25%
⑯特にない	0	0%

【全体63件】

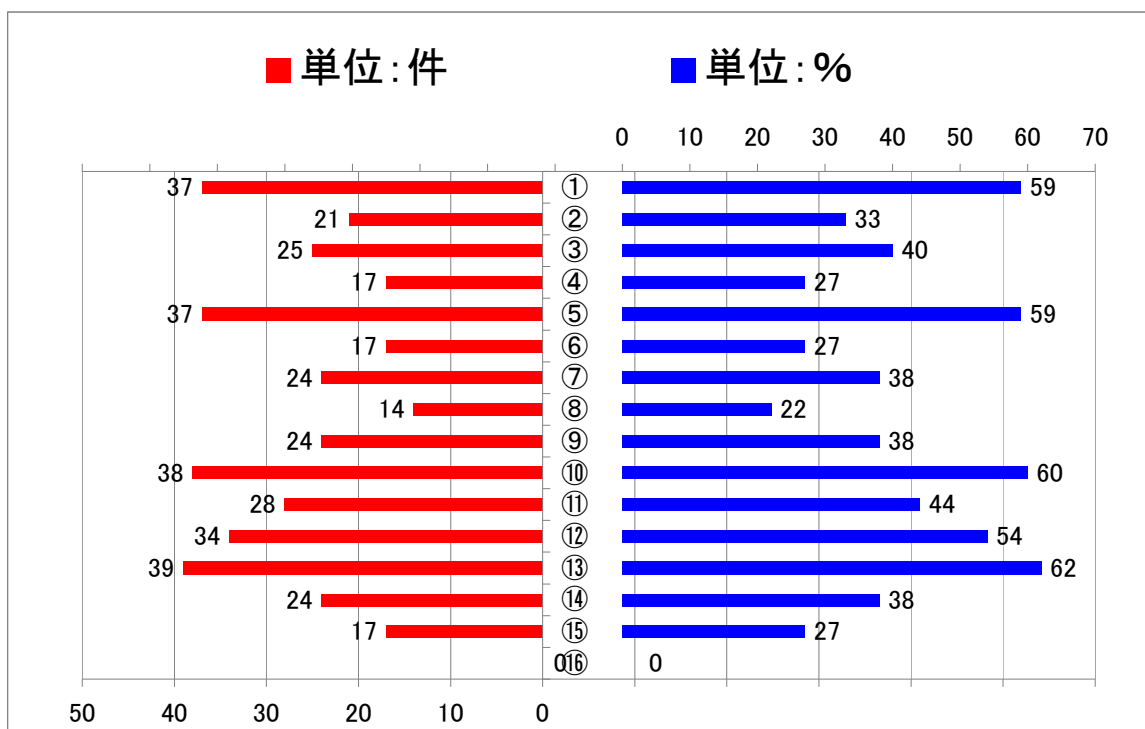


問2. 入院(所)時の連携

《2》患者入院(利用者入所)時に、当社のケアマネジャーからの情報で役に立ったことは何でしたか？

①ADL・IADL	37	59%
②疾患・病歴・病状	21	33%
③食事・口腔・排泄・睡眠	25	40%
④入院歴	17	27%
⑤入院前の介護サービス	37	59%
⑥服薬状況	17	27%
⑦かかりつけ医	24	38%
⑧通院の状況	14	22%
⑨精神面の療養上の問題	24	38%
⑩自宅での生活状況	38	60%
⑪本人の意向	28	44%
⑫家族の意向	34	54%
⑬主介護者の状況・介護力	39	62%
⑭今後の在宅生活の展望	24	38%
⑮その他	17	27%
⑯特にない	0	0%

【全体63件】



問2. 入院(所)時の連携

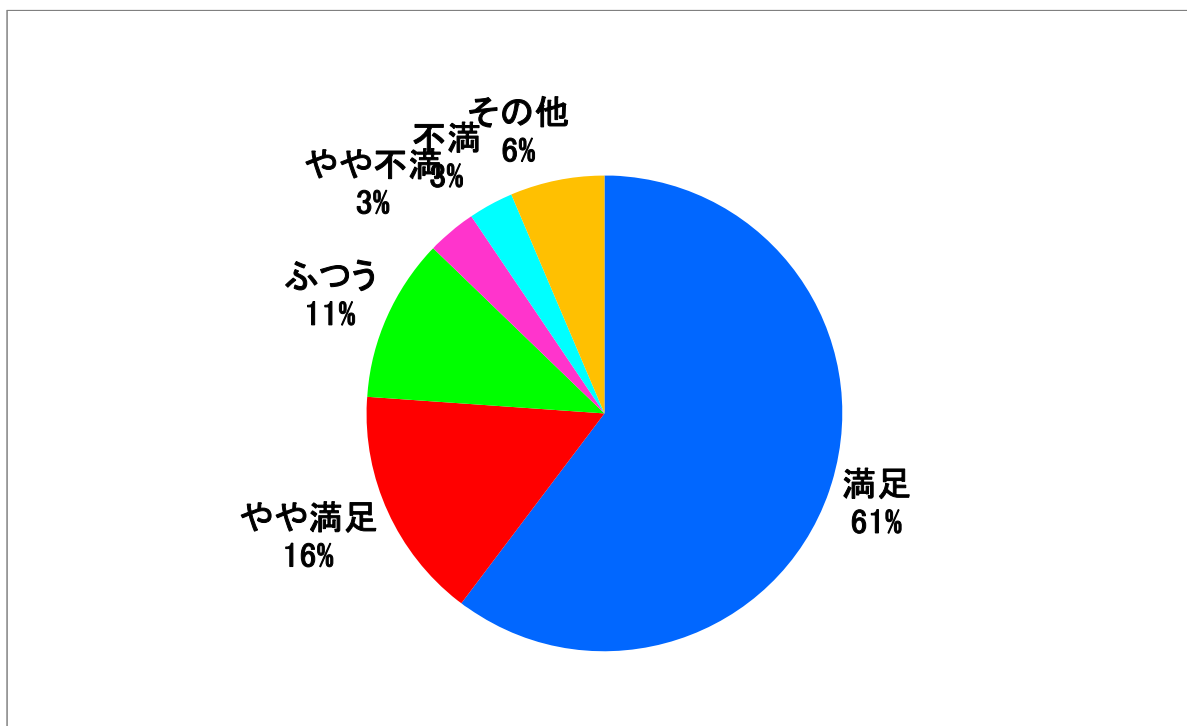
《1》と《2》よりケアマネジャーからの情報と役に立った情報とでは、相互で①ADL・IADL、⑤入院前の介護サービス、⑩自宅での生活状況が、ほぼ同じ比重で連携できていると伺える。

しかし、《2》の役に立った情報の1番は、⑬主介護者の状況・介護力が必要に関しては《1》の情報提供では4番目と順位が低く今後、改善に取り組んでゆきます。

又、《1》の服薬状況の情報不足に関しては、入院時の情報提供書式に記載不定がある事から、今後、お薬手帳等、別資料の添付等を実施致します。

問3 当社のケアマネジャーとの連携において満足度を選択し、○をご記入ください。

	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	その他	合計
合計	38	10	7	2	2	4	63
	60%	16%	11%	3%	3%	6%	100%

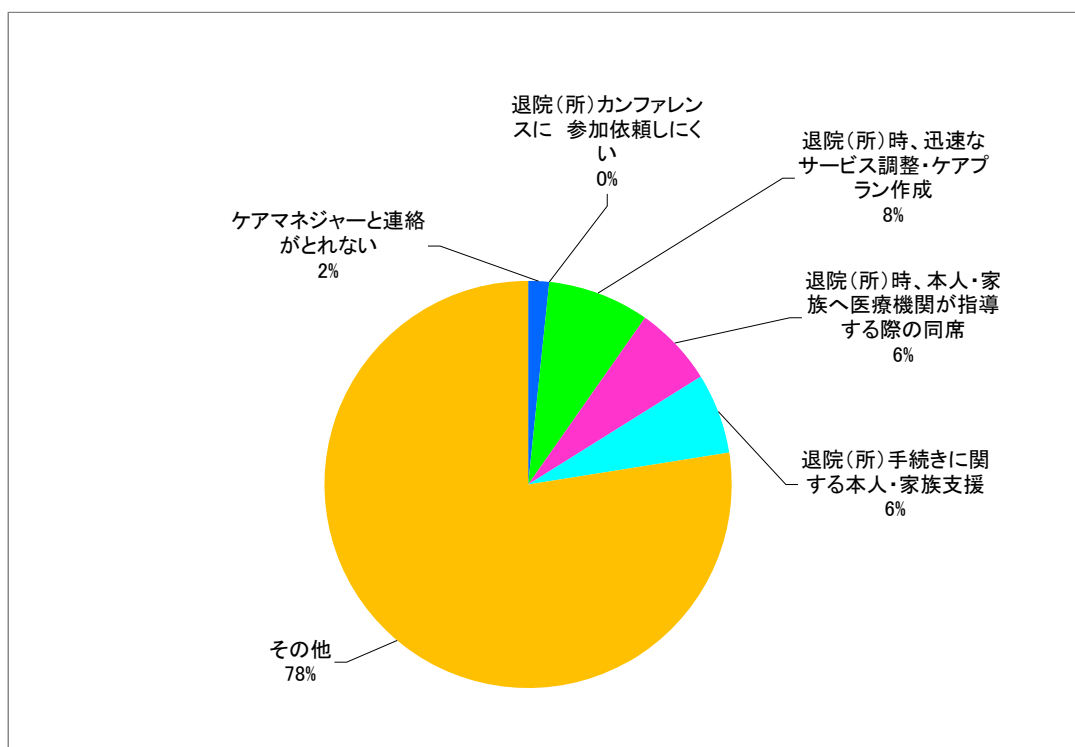


「満足」、「やや満足」とで76%と評価頂きました。

少数意見ですが、「やや不満」、「不満」の6%は大切な意見として自由意見にありました、要望を業務改善する取組みをしてまいります。

問4. 患者退院(利用者退所)時に、当社のケアマネジャーと連携で困難と感じた点はありませんか？

	ケアマネジャーと連絡がとれない	退院(所)カンファレンスに 参加依頼しにくい	退院(所)時、迅速なサービス調整・ケアプラン作成	退院(所)時、本人・家族へ医療機関が指導する際の同席	退院(所)手続きに関する本人・家族支援	その他	合計
合計	1 2%	0 0%	5 8%	4 6%	4 6%	48 77%	62 100%



※その他

- ・退院後の方向性が施設方向になりそうな方への施設の情報提供をしてもらえなかった。元々担当していた方だったが「在宅の見込みがなければ関われない」と言われてしまった。
- ・話が伝わらない。退院後介護タクシーを予約してあると伝えたにも関わらずいつの間にかCMが介護タクシーを予約しており退院等に判明した。
- ・退院(退所)時の連携で困難だと思う事の1番に、迅速なサービス調整、ケアプラン作成の意見と、その他の上記は少数意見であるが重要度は高く、業務改善に努めてゆきます。

○最後に、ご協力いただきましたアンケートの皆様の声を改善につなげ、これからも皆様の期待に応えられるよう努めてまいります。

来年度も皆様のご意見・ご要望をいただきたくアンケートを実施いたします。

より分析可能なアンケートになるよう検討し、介護支援のサービスが改善されるように、いただいたご意見を業務に反映させてまいりますので、ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。