

過日に実施させて頂きました『定期巡回随時対応型訪問介護看護』による『満足度調査』に、時節柄ご多用の折にもかかわらず皆様にご協力いただき、厚く御礼申し上げます。

お蔭さまで貴重なご意見を多数頂戴することができました。今後はこれらのご意見を参考に、よりきめ細かでお客様のご期待にそえるサービス体制を確立してまいりたいと存じます。

今後とも変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

平成 26 年度 お客様満足度・サービス事業者満足度 アンケート調査の結果報告

アンケートの趣旨

当公社が実施している定期巡回随時対応型訪問介護看護(連携型)が事業開始し 1 年が経過しましたが、業務改善及び更なる質の向上を図るべく、サービスを受ける利用者様、関係するサービス事業者にサービスを提供する立場にある当公社の地域密着サービス事業を評価して頂くためアンケート調査を実施いたしました。

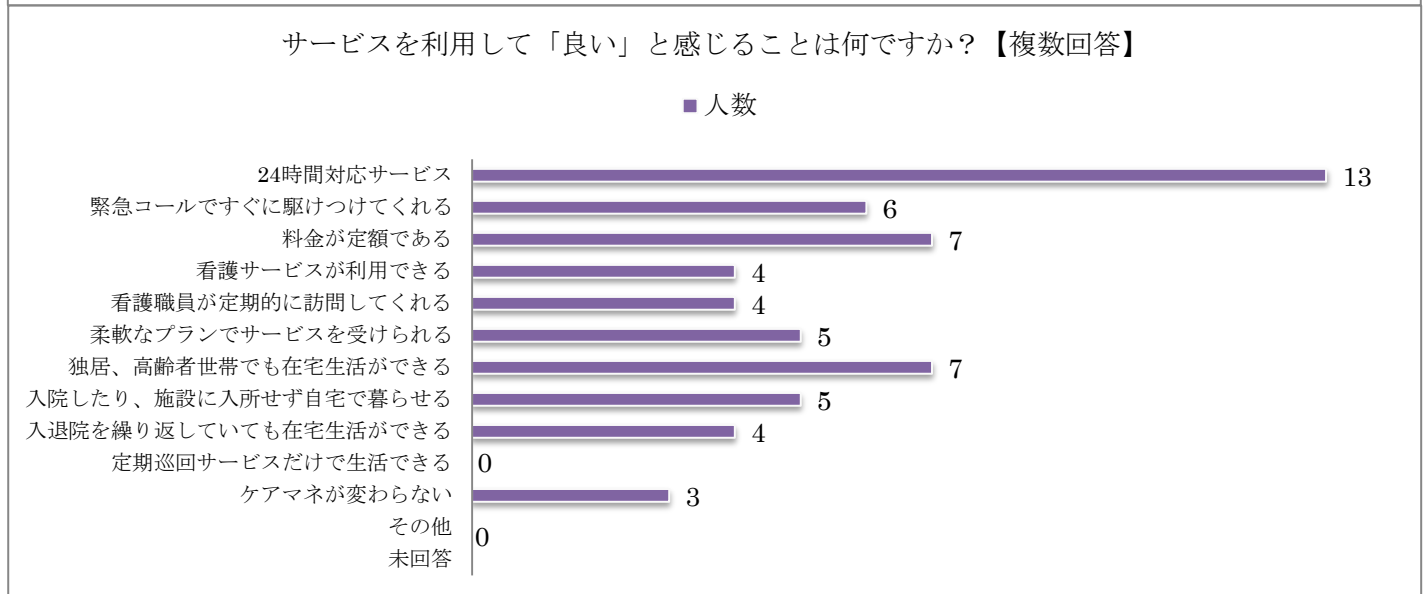
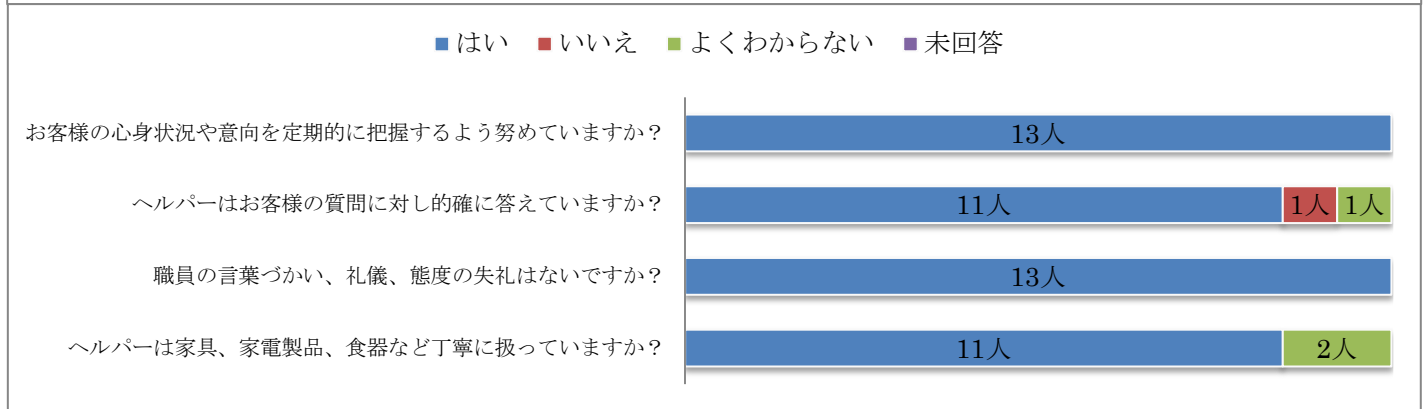
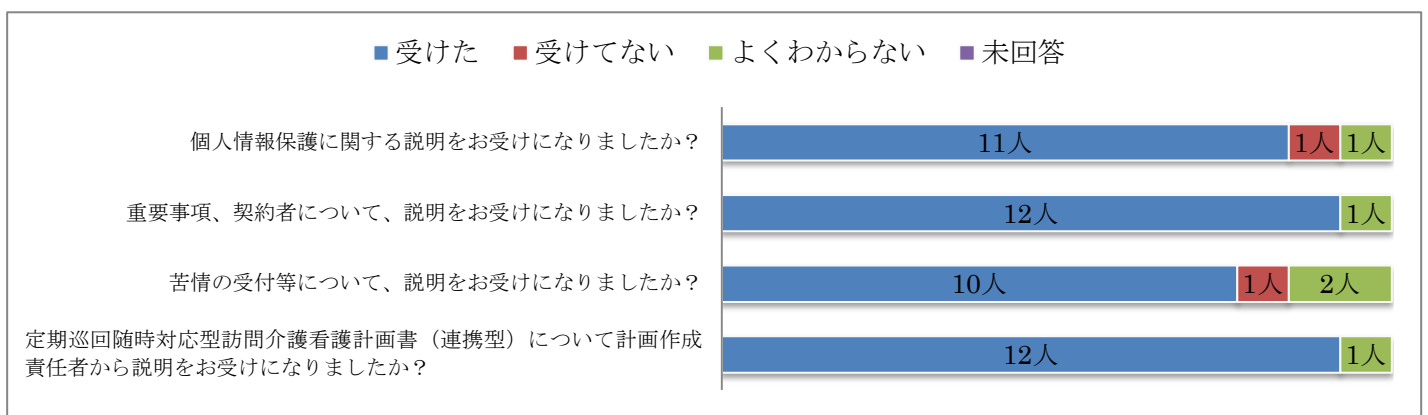
調査結果により、私たちが日頃提供している介護サービスについて、ご利用者様やサービス事業者がどのように評価し、また、どのようなことを望まれているのかを再認識することができました。いただきましたご意見を充分検討し、より一層のサービス向上に努めて参ります。

平成 27 年 3 月 11 日
一般財団法人 市川市福祉公社

定期巡回随時対応型訪問介護看護（連携型）利用者 （12月現在で利用中の方・以前利用されていた方も含む）

●実施期間：平成26年12月1日（月）～平成26年12月26日（月）

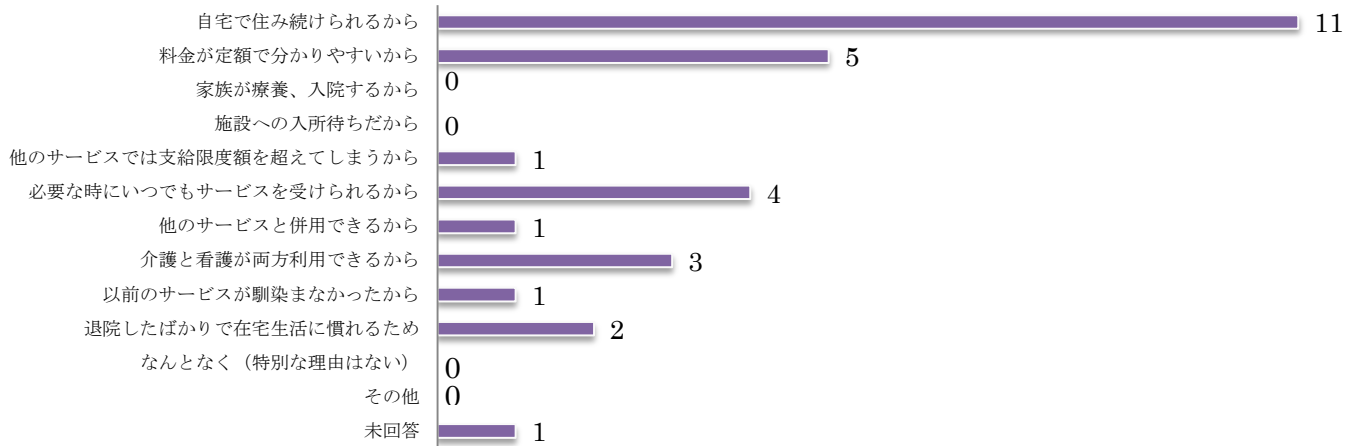
●回 答 数：13部（実質配布数：利用中の方14部／利用されていた方2部、回答率81.3%）



0

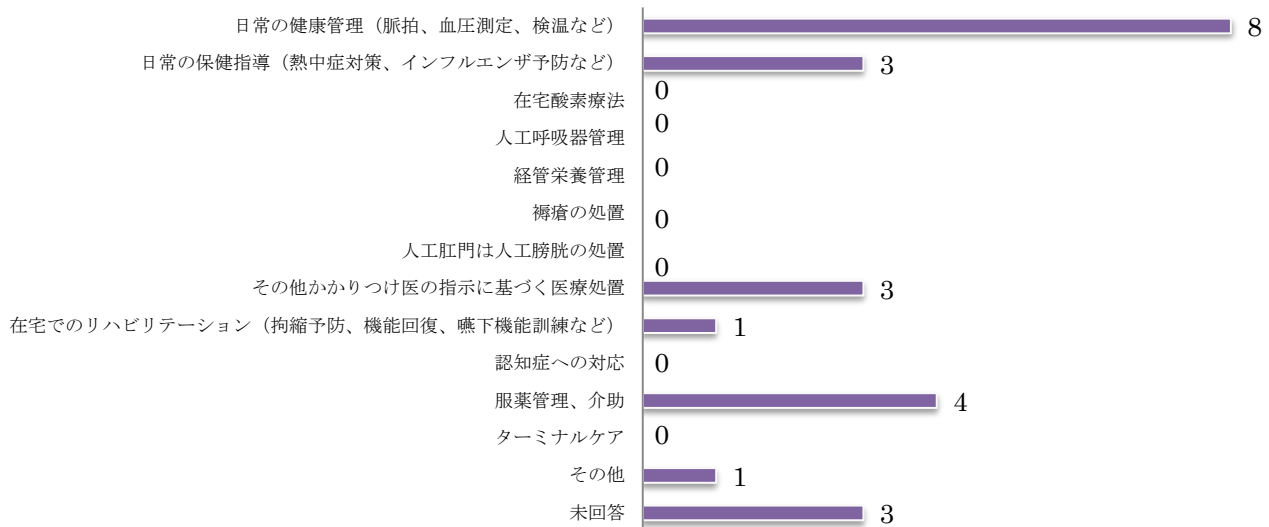
利用した理由は何ですか？【複数回答】

■ 人数



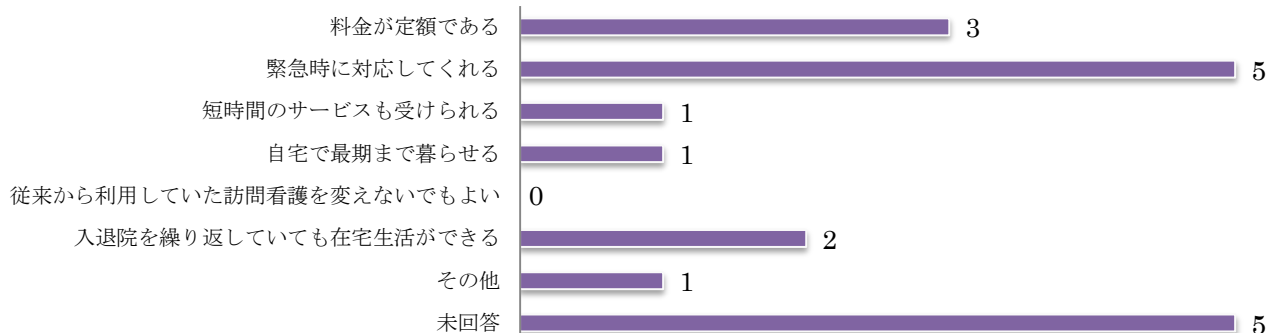
どのような訪問看護サービスを受けていますか？【複数回答】

■ 人数

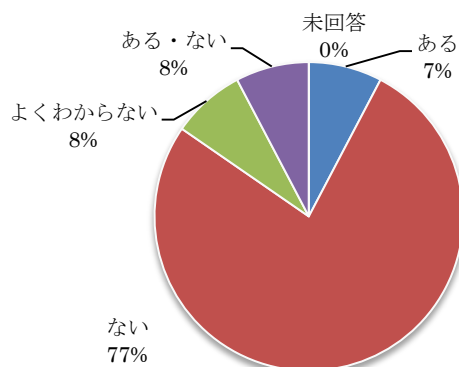


訪問看護サービスを利用して良いと感じることは何ですか？【複数回答】

■ 人数



介護サービスに不満な点はないですか？



【ご意見・ご感想】

- ・サービスの提供に個人差が見られる。
- ・やさしく対応してくれる。

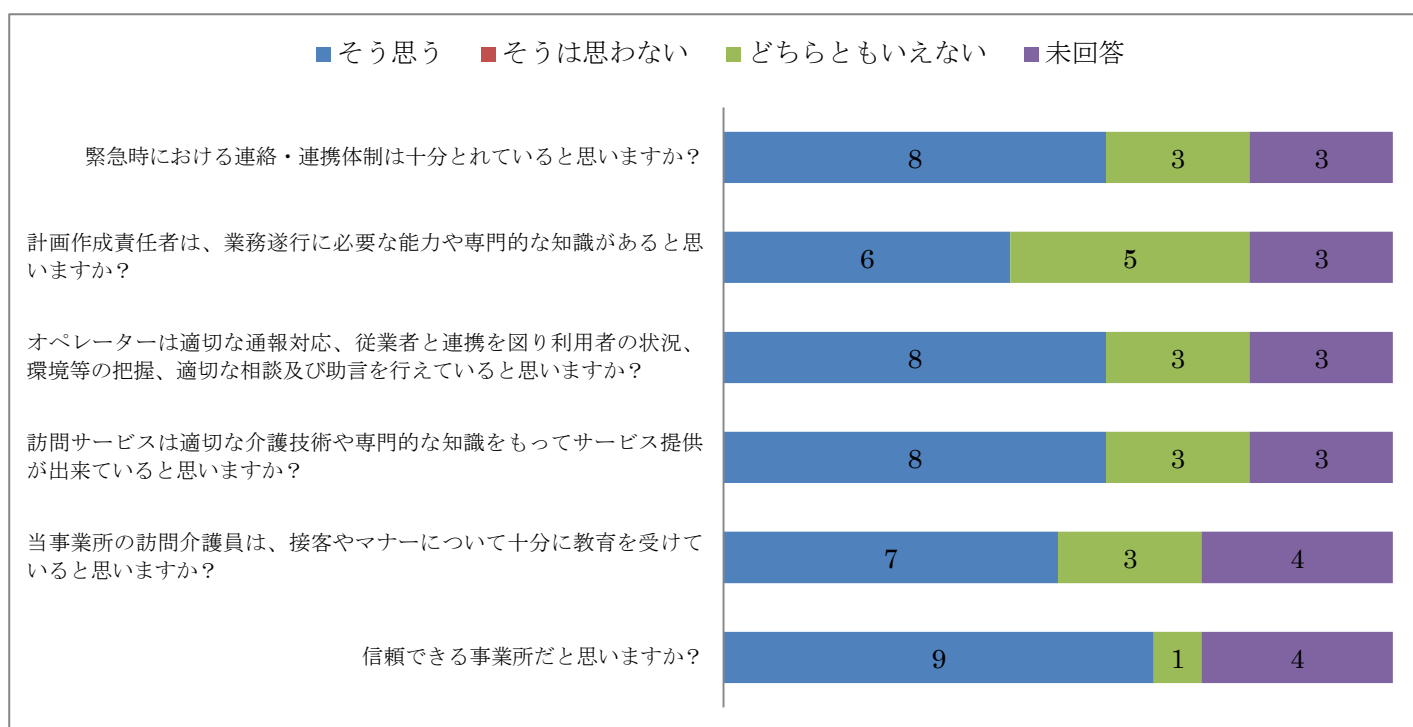
今後の取組み

ご利用者様のご要望やニーズにお応えする上で職員の知識や能力向上が何よりも重要であると認識しています。

一人一人のニーズの変化を理解し、それに柔軟に応えていく努力を続けること、相談や質問等に対して的確に応えられる体制を構築していくためにサービスの充実、連携を強化していきます。

依頼元の居宅介護支援事業所及び委託契約先の訪問看護事業所

- 実施期間：平成26年12月10日（水）～平成26年12月26日（月）
- 回答事業所数：14事業所（実質配布数：22部、回答率63.6%）



ご意見・ご感想

- ・依頼ケースがまだない。（訪問看護事業所）
- ・本人の様子をもう少し理解して、緊急時の判断ができるとありがたい。
- ・アセスメント面で、共同マネジメントを行い利用者の暮らしを支えていきたい。
- ・責任者の申し送りがきちんとできているが、各ヘルパーにまで情報が伝達できていない時がある。
- ・臨機応変に対応策も提案してくれる。
- ・スタッフの負担が最少で利用者も安心していけるように事業がゆっくり拡大できれば良い。

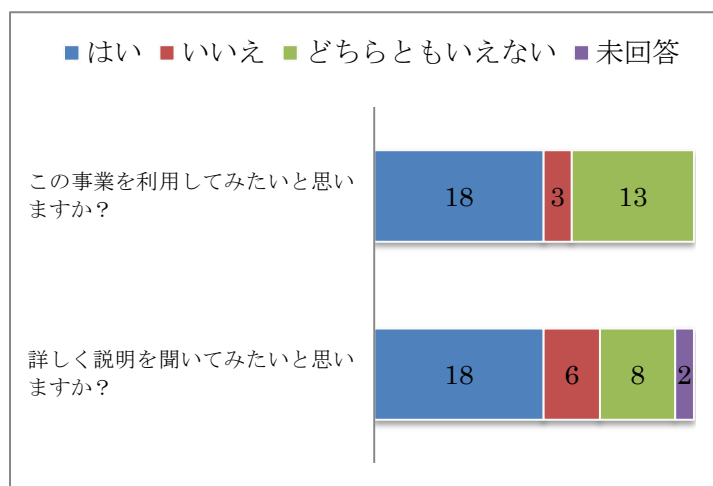
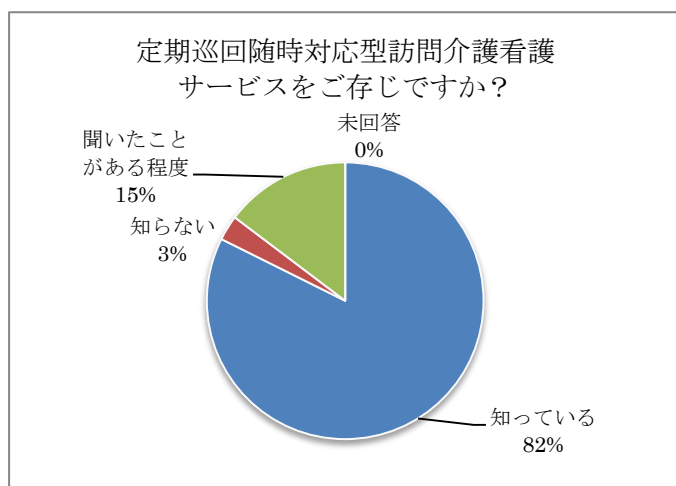
今後の取組み

半数の事業所が、「適切なサービス」「十分に教育を受けている」「信頼できる事業所」と評価して下さいました。

しかし、計画作成責任者の在り方では十分満足できるものではありません。細かい情報提供や、現場スタッフのフォロー、研修制度など一層の充実を図り、業務遂行が適時適切に出来るように改善し、また、スタッフ教育のなかでマニュアル整備や申し送り方法の改善を行い、サービス向上に役立ていきます。

東西北エリアの居宅介護支援事業所及び訪問看護事業所

- 実施期間：平成26年12月10日（水）～平成26年12月26日（月）
- 回答事業所数：34事業所（実質配布数：62部、回答率54.8%）



ご意見・ご感想

- ・問合せ、パンフレット、ホームページ等でサービスを知った。
- ・夜間対応型訪問介護と区別がつかない。
- ・このサービスは今後の状況を想定すると必ず必要と思うが、どのように組み立てれば良いかイメージできない所がある。
- ・介護度が高い方に良いのではないかな。
- ・必要があれば利用したいが今は該当ケースがないため、使い難いサービスである。
- ・実際に利用したことがないため、事例等も交えて説明して頂けると助かる。
- ・サービス利用にあたって家族や本人にシステムを説明してほしい。
- ・たん吸引の対応が今後、必要となってくると思う。

今後の取組み

定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業は、新聞・テレビ等に取り上げて頂く機会があり、ご利用を希望される方からのお問い合わせが増えています。事業の特性を活かしアセスメントの視点を養い柔軟なサービスの組み合わせ等により、より良いサービスの提供を行って参りたいと思います。

総評

当事業をスタートして1年が経過し、順調に事業を進めて参りました。しかし、人材育成については、まだまだ課題が残るところです。対応する職員の個人差やスムーズな情報提供及び共有などに対し、今まで以上にサービス手順書の見直しや補足、マニュアルの整備を行うことで充実したものにしたいと思います。

また、訪問看護事業所や主治医との連携を強化し今後も住み慣れた家で暮らし続けて頂けるよう24時間対応、定額料金、柔軟なサービス変更などサービスの特性を十分に活かした利用方法などをご提案していきたいと思います。

最後に、課題改善に向け次年度より組織改正を行い、役割分担を見直し、基本を忘れず、専門職として責任を持って取り組めるようにします。

アンケートへのご協力ありがとうございました。