令和５年度　居宅介護支援事業所及びケアマネジャーについてのアンケート結果について（ご報告）

令和5年度、居宅介護支援事業所及び事業所のケアマネジャーについてサービス事業所のスタッフを対象にアンケート調査を実施いたしました。

事業所のスタッフ様からご回答頂きましたアンケート結果につきましては、今後の事業運営に活かしていきたいと思います。ご協力ありがとうございました。

引き続き、来年度以降も同じようにアンケートを実施させて頂こうと考えておりますので、ご協力の程、よろしくお願いします。

（1）配布・回収期間

令和5年8月1日（火）～令和5年9月8日（金）

（2）調査対象者

サービス事業所を代表するスタッフ又は管理者

（3）調査内容

別紙回答結果

（4）課題・考察

今回、初めてサービス事業所を対象にアンケートを実施しました。
お忙しい中、多くの事業所にご協力を頂きましたことに大変感謝しております。

ご意見・ご要望の中で、サービス担当者会議において、ご利用者との会話はなく、ご家族ばかりと話をされ、何の話をしていのかご利用者に充分な説明をすることなく会議が終了したケースがあったようです。

認知症などにより意思疎通が取れない方もおられます。私たちケアマネジャーは、意思疎通が困難な方でもこれまでの関りの中から、ご利用者の思いを受け止め、寄り添いながら支援しなければなりません。ご家族からの情報も必要ではありますが、ご利用者の意見を抜きにして話をすることはあってはならないと思っています。

サービス担当者会議は、限られた時間で状況把握や今後の方向性などを話し合う場であります。ご利用者やご家族が納得して今後の方向性をきちんと決められるように支援していきたいと思います。

今後、このような事が生じないように事業所内で周知して参りたいと思います。

事業所間での連携方法については、MCSは便利な面はありますが、MCSに頼りすぎないように状況に応じて電話など他の手段も活用してスムーズに連携できるようにしたいと思います。

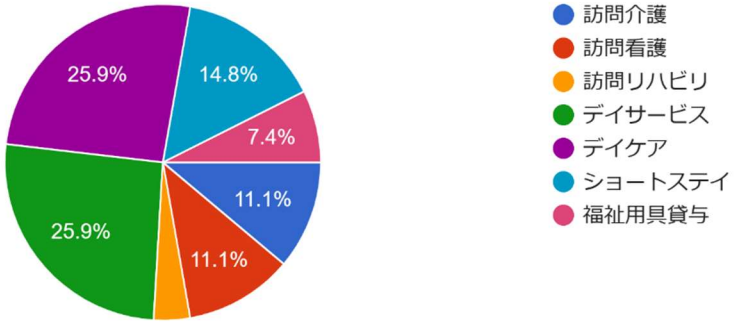
沢山のご意見を頂き、私たちの学びと励みとなりました。アンケートによるご意見に関わらず日頃から何でも言える関係性ができればと思っている所存であります。これからもサービス事業所と連携を図りながら、ご利用者様及びご家族様の方が安心して在宅生活を過ごせるようにマネジメント力向上に努めていきたいと思いますので、ご協力をよろしくお願いします。

アンケート集計表

アンケート依頼事業所：３０　回答：２７　集計率：９０％

サービス事業所について

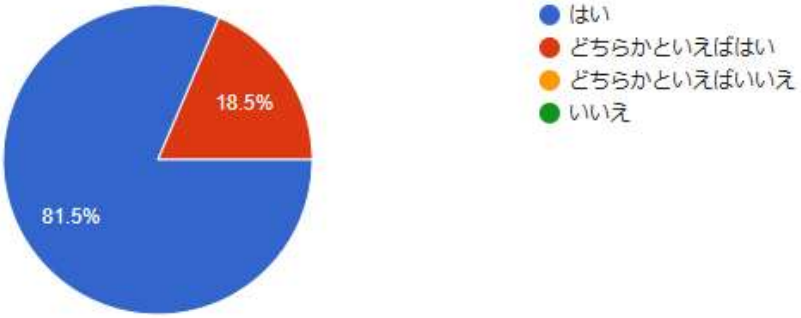
27 件の回答



Q1．ケアマネジャーの仕事の内容について

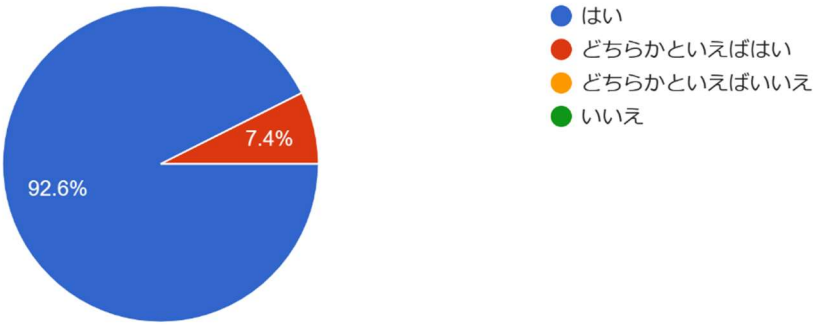
１．ケアプラン（居宅サービス計画書）に、ご本人ご家族の希望や意向が取り込まれていますか

27 件の回答



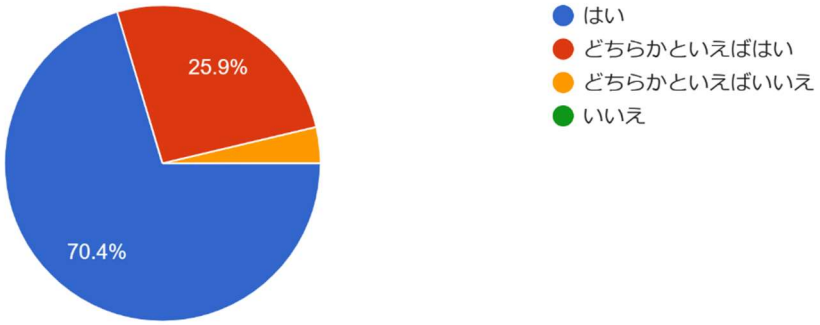
２．必要に応じてケアプランの変更やサービス提供事業所との調整・連絡を取っていますか

27 件の回答



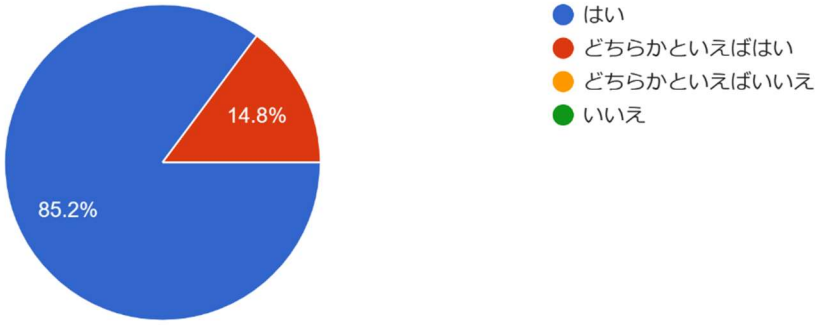
３．専門職の視点からの助言・援助をしていると感じますか

27 件の回答



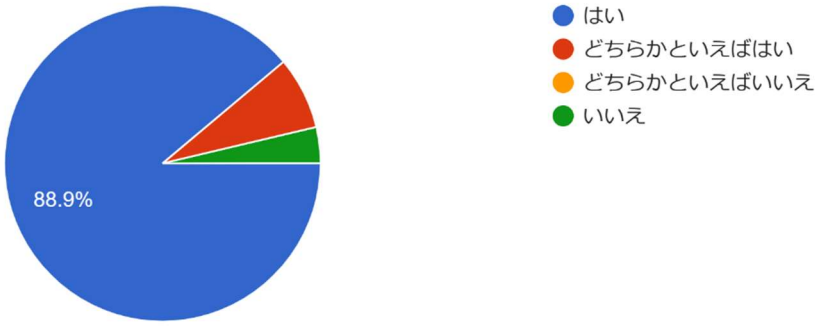
４．必要な時にケアマネジャーに連絡が取れますか

27 件の回答



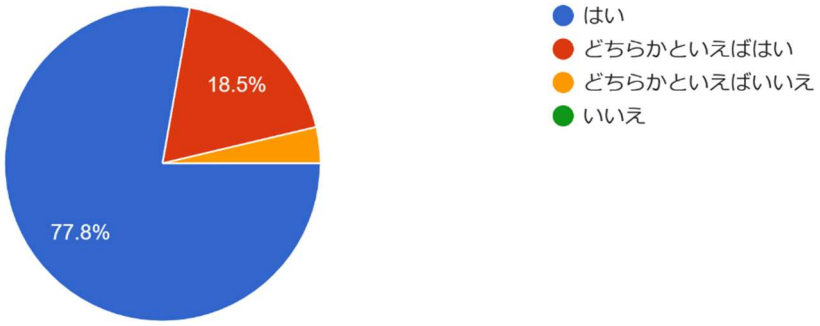
５．問題が生じた際、ケアマネジャーに相談はしやすいですか

27 件の回答



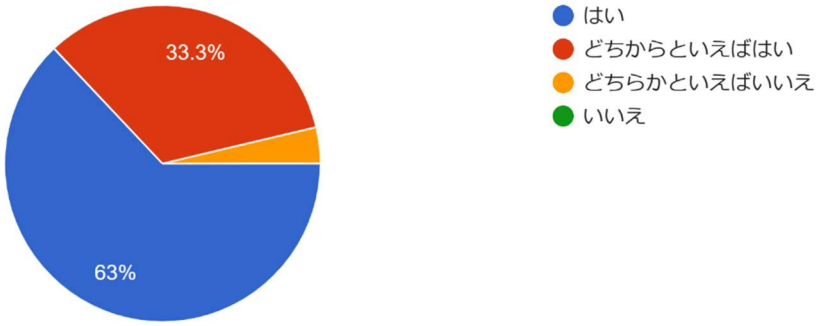
６．相談したいとき、ケアマネジャーは頼りになりますか

27 件の回答



7．当事業所を、友人や知人に紹介したいと思いますか

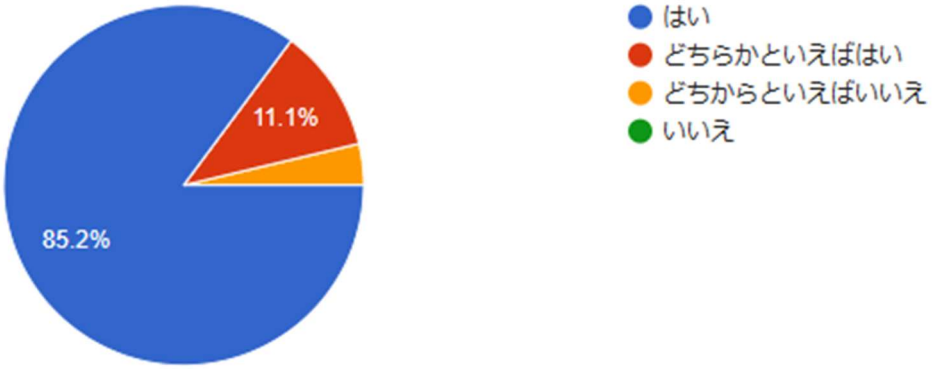
27 件の回答



Q2．ケアマネジャーの接遇について

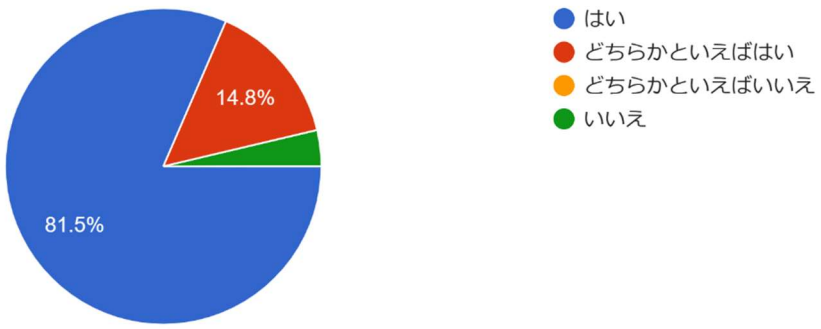
１．電話対応は良いですか

27 件の回答



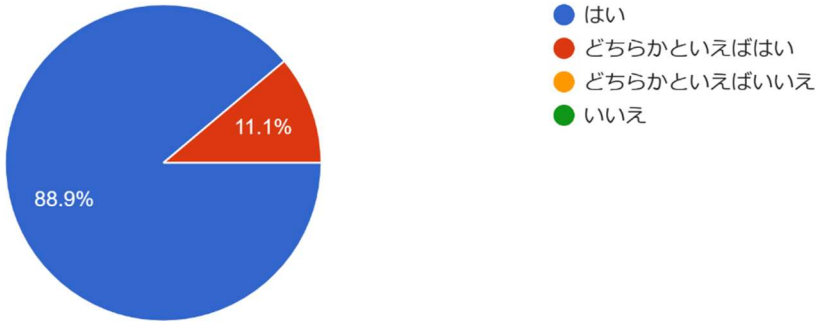
２．事業所や訪問先などでのあいさつや言葉遣いは礼儀正しいですか

27 件の回答



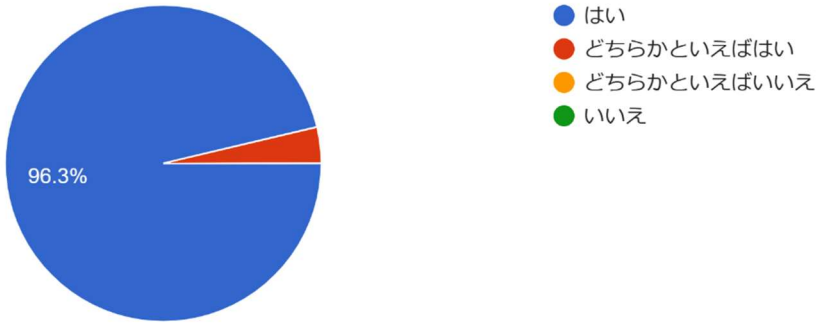
３．身だしなみはきちんとしていますか

27 件の回答



４．待ち合わせ時間は守られていますか。また、遅れる時は連絡がありますか

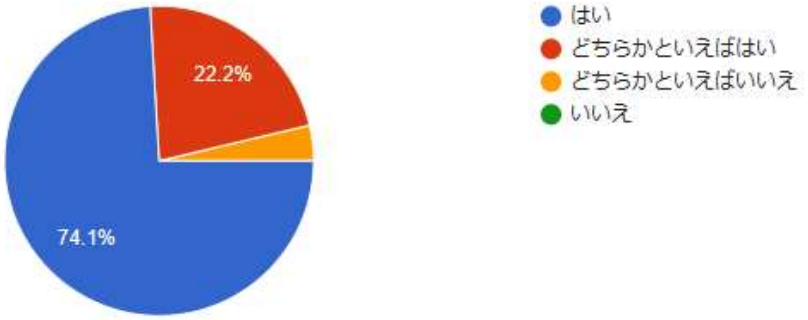
27 件の回答



Ｑ３．ケアマネジャーとの連携・対応について

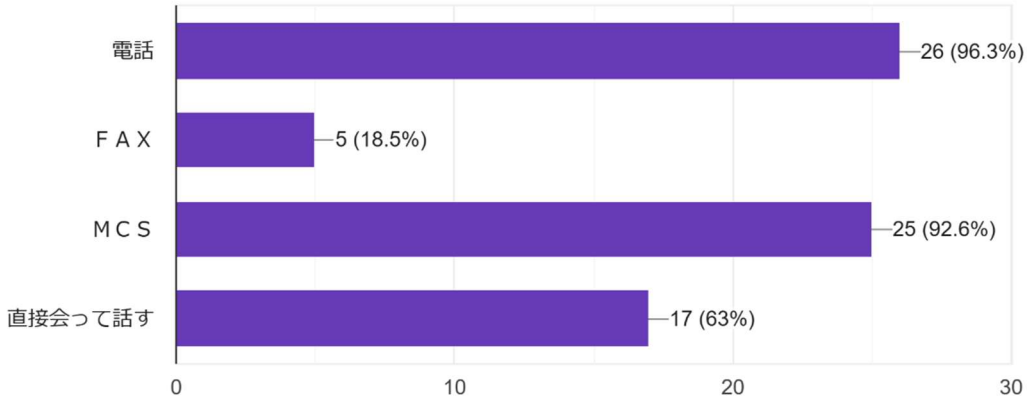
１．ケアマネジャーからの情報は正確に伝わっていますか

27 件の回答



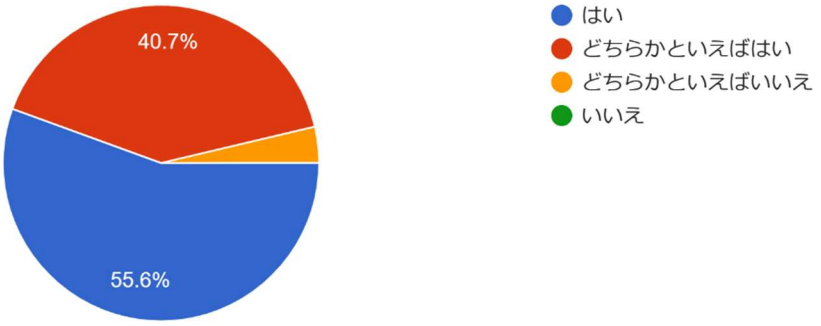
２．連携の方法は、どのような方法が良いですか（複数回答可）

27 件の回答



３．ケアマネジャーから迅速に情報は提供されていますか

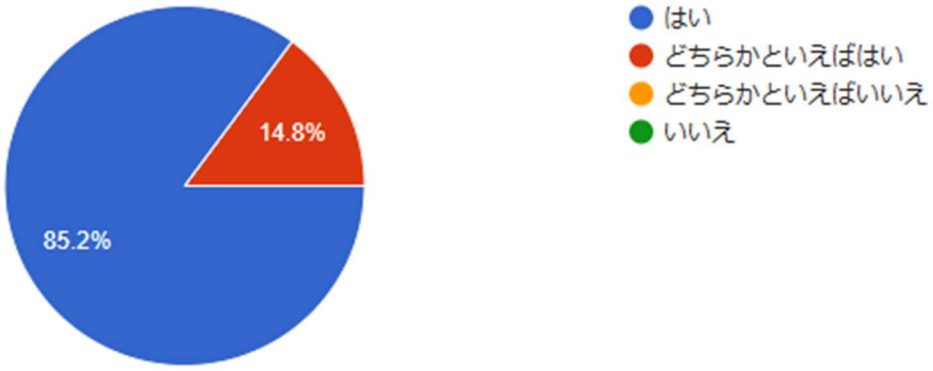
27 件の回答



Ｑ４．サービス担当者会議について

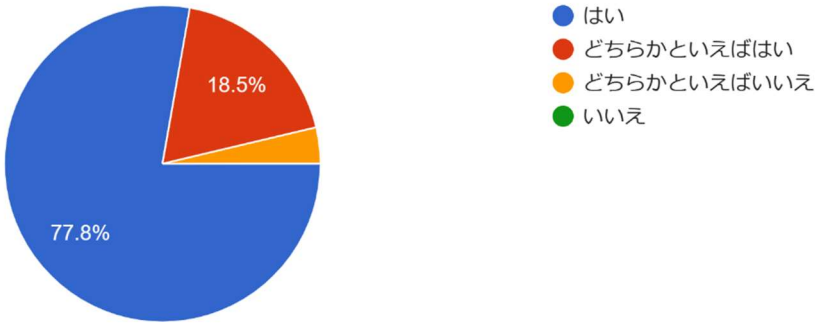
１．会議にかかる時間は適切ですか

27 件の回答



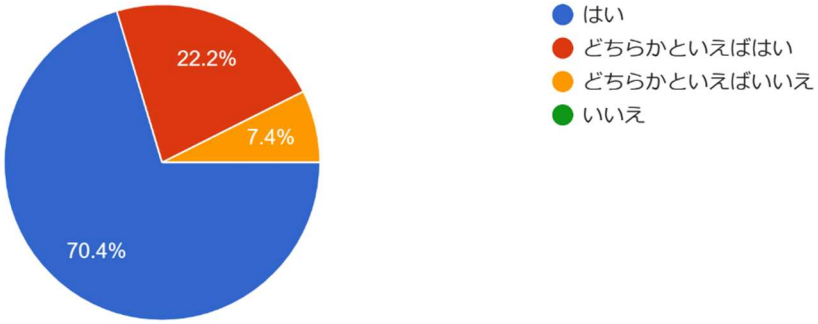
２．会議の中で、参加者の意見をうまくまとめ、進行できていると感じますか

27 件の回答



３．参加者の方が、発言しやすいような工夫、拝領ができていると感じますか

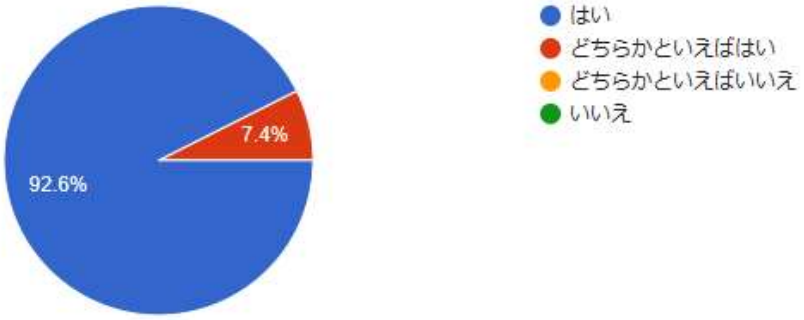
27 件の回答



Ｑ５．書類の配布について

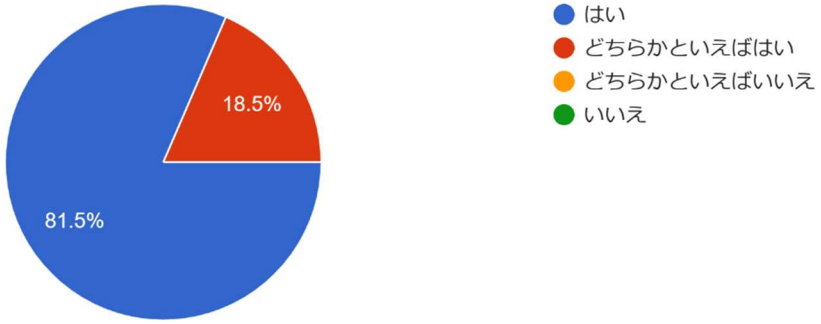
１．ケアプランやサービス提供票など書類は適切に配布されて受け取れていますか

27 件の回答



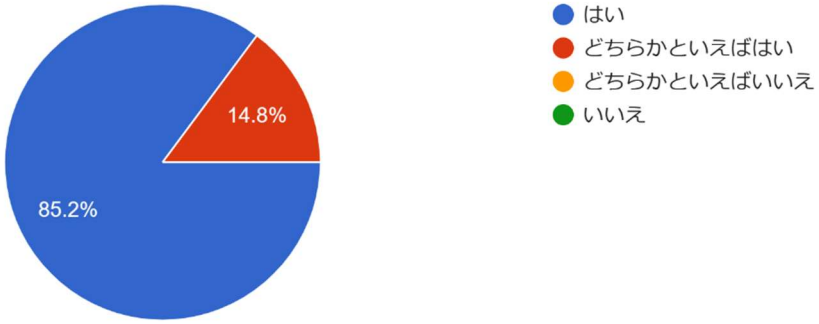
２．配布時期は適切ですか

27 件の回答



３．配布方法は適切ですか

27 件の回答



Q６．令和５年４月よりケアプランデータ連携システムが運用されました。
１．システムへの導入状況について
＊システム導入とは、システム会社による連携ソフトが整備されている状態のことです。

27 件の回答

２．今後の活用について教えて下さい。

27 件の回答

３．問２で連携システムを活用しようと考えている、検討中を選択された方のみお答えください。
具体的な時期はいつ頃を考えていますか。

- 不明
- 他事業の進行しだい
- ソフト側の対応が整えば積極的に導入したい
- 既に当社として準備は整っているため、関係事業所の開始時期に合わせて開始予定。
- まだ具体的に決めていません。他事業所や、その他の状況を見て決めてゆきたいと考えています。
- 今年度中の予定
- 連携システムの理解が出来ていません。
- 未定
- 現段階では不明

今後のサービス向上につきまして、ご要望・ご意見がございましたらお聞かせ下さい

＊これまでのアンケート内容を踏まえて、利用していて気になる点、良かった点、見直してもらいたい点などご自由にご記入ください。よろしかったら、何か一言でも書いて頂きますと、今後の参考になりますので、ありがたいです。

連携システムを利用した方がより的確な情報や見落としがないとは感じますが当事業所は現段階で整っていません。ご迷惑をお掛けします。
また適宜連絡を取り合いながら在宅支援が出来たらと考えます。
よろしくお願い致します。

ケアプランデータ連携システムって？
マイナカードじゃないけど今ひとつ必要の目的が分からない。
アンケートの最終目的はそこ！？

いつもありがとうございます。外部評価参考になります。データ連係については、ソフト会社に聞いてみます。

オンライン上での書面（提供票など含む）のやりとりが行える点は、業務効率化に有効であるため今後も連携を図り、試行錯誤しながら双方にとってよりよい業務環境になることが望ましいです。

いつも丁寧にマネージメントされていて、お疲れ様です。その中で、気になった事がありましたので、お伝えします。
　ある認知症の利用者様のサービス担当者会議において担当のケアマネージャーさんが、利用者本人が理解出来ないと考えているのか、（又は理解してもらう方法が分からないのか、）御本人ではなくご家族とばかり話をされ、何の話をしているのか御本人に充分な説明をすることなく会議が終了していた事がありました。耳が遠かったり、認知症があったりで、５分前の事も忘れてしまう様な方々ですが、ゆっくり伝わる様に説明すれば、意思表示される方もおられます。会議を早く終らせる事も必要ですが、本人抜きにしては、何の為の会議かな?と思った事がありました。頼りにしている事業者様だけに、残念な事でした。

常にご利用者やご家族に寄り添うケアをされているケアマネさん達に頭の下がる思いです。サービス事業所として、在宅で生活される方々を共に支援出来ればと考えます。
引き続き宜しくお願い致します。

連絡を取りやすいので助かっています。

いつもありがとうございます。担当して頂いている利用者様については、ケアプランやご家族、利用者様の意向に沿って支援が出来ていると思います。
今後もよろしくお願いします。

関わり度合いが浅いので、何とも言えませんが、即座の対応頂いているので、有難いです。

これからも、円滑に連携できればと思います。宜しくお願いします。

MCSは便利な機能ですが、ショート利用依頼（利用日が近い時など特に）はMC Sでなく電話がありがたいと感じる時があります。

ケアマネージャーの方との連絡は書類等も含めて不備なく、意思疎通も問題なく出来ていると思っています。
今後も協力機関として必要時にお互い協力していければと思います。
よろしくお願い致します。