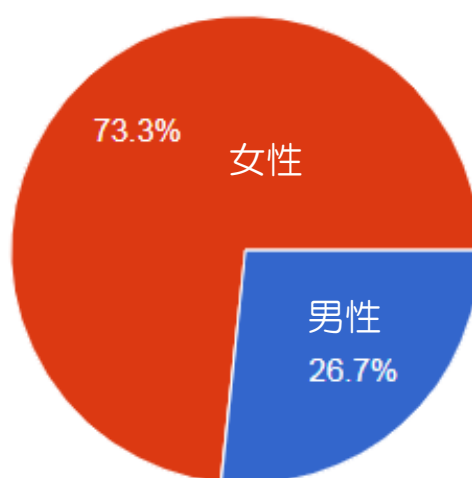


大田区訪問介護事業者連絡会 会員アンケート結果 (2019年4月実施)

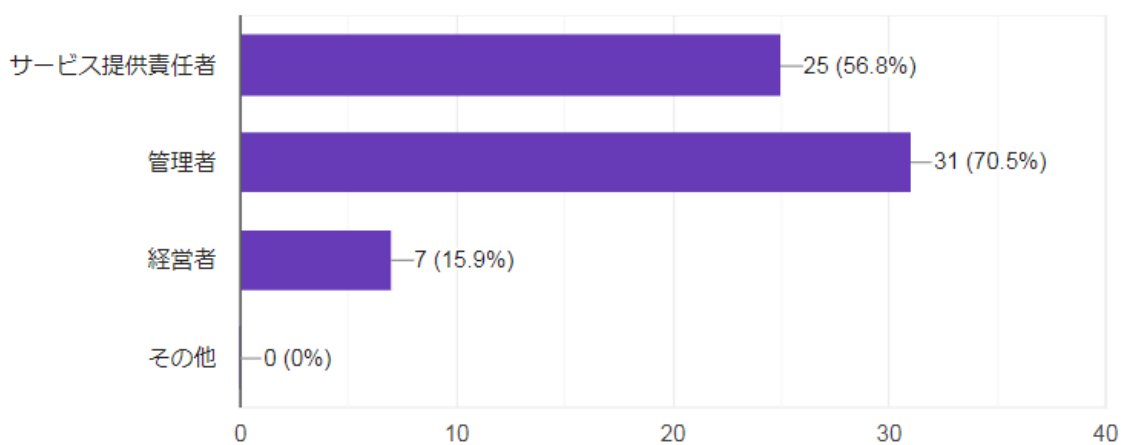
配布数：140

回答数：45

<性別>

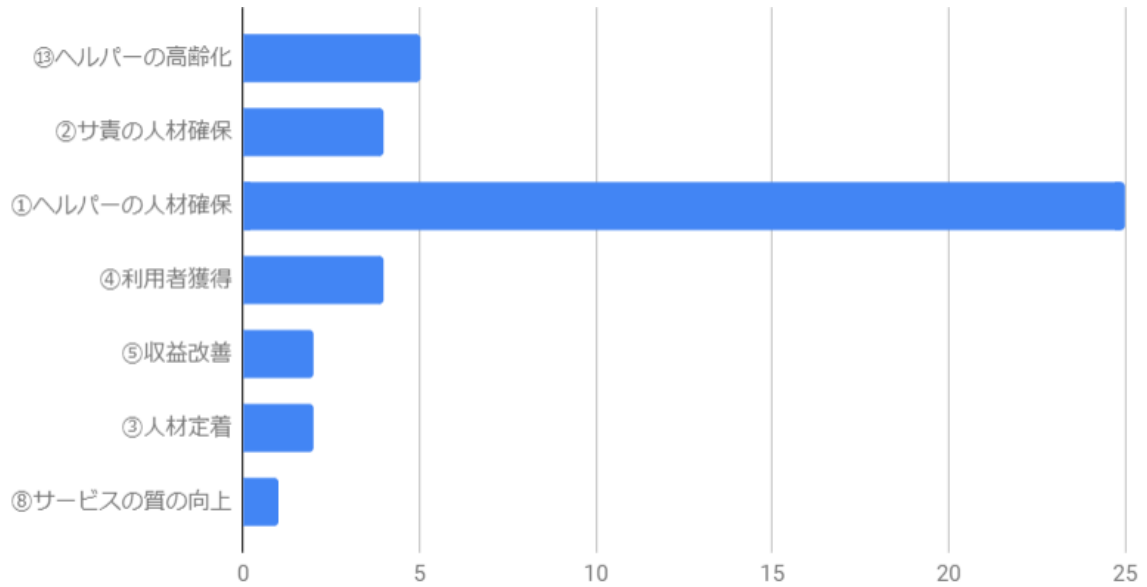


<役職名>

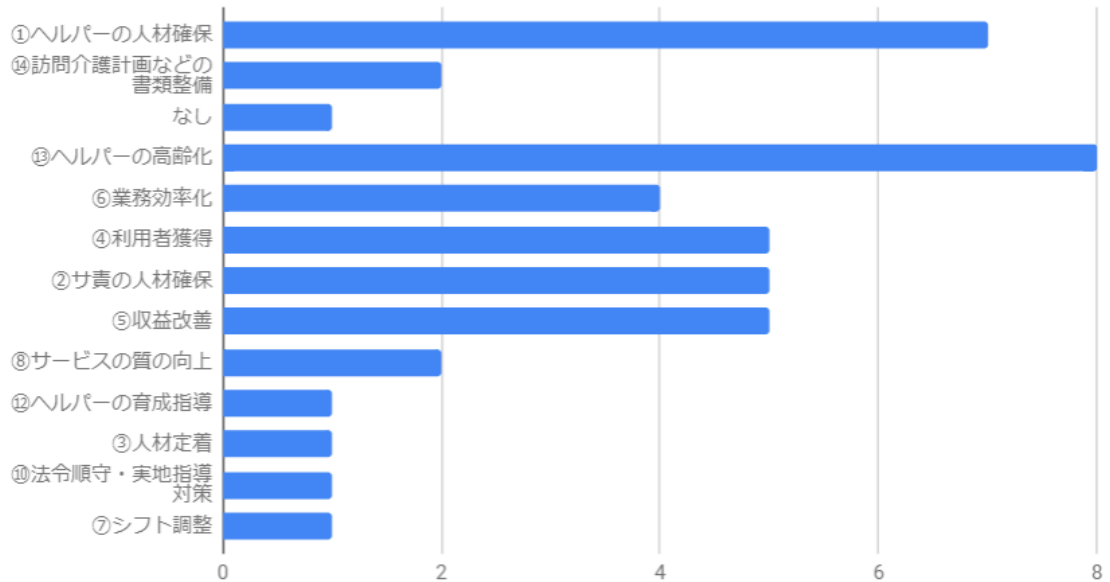


1. 事業所の課題

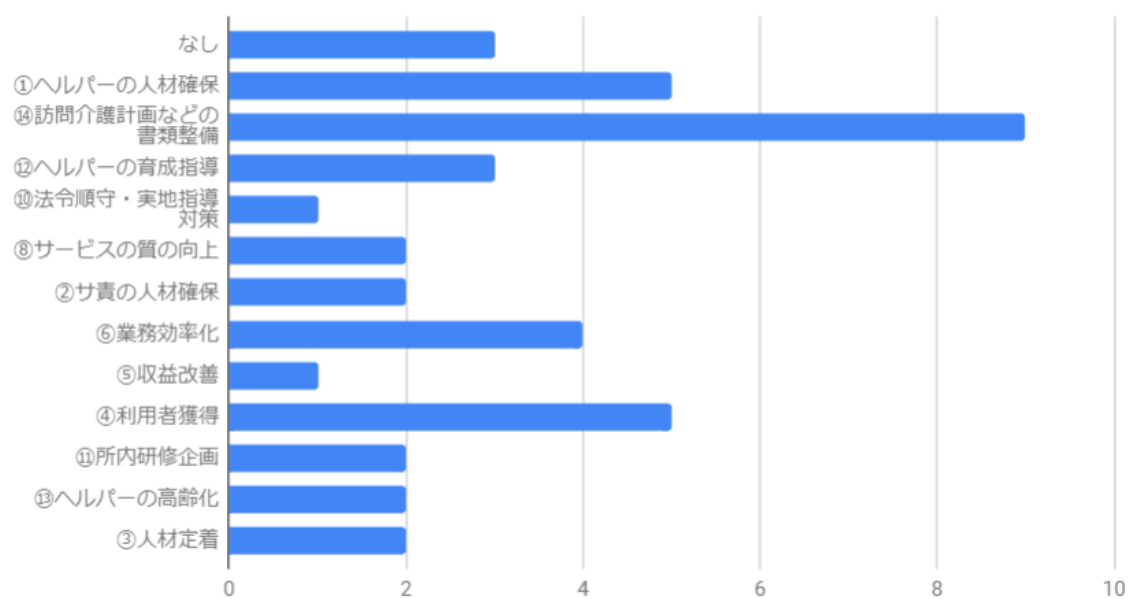
1) 1位



2) 2位

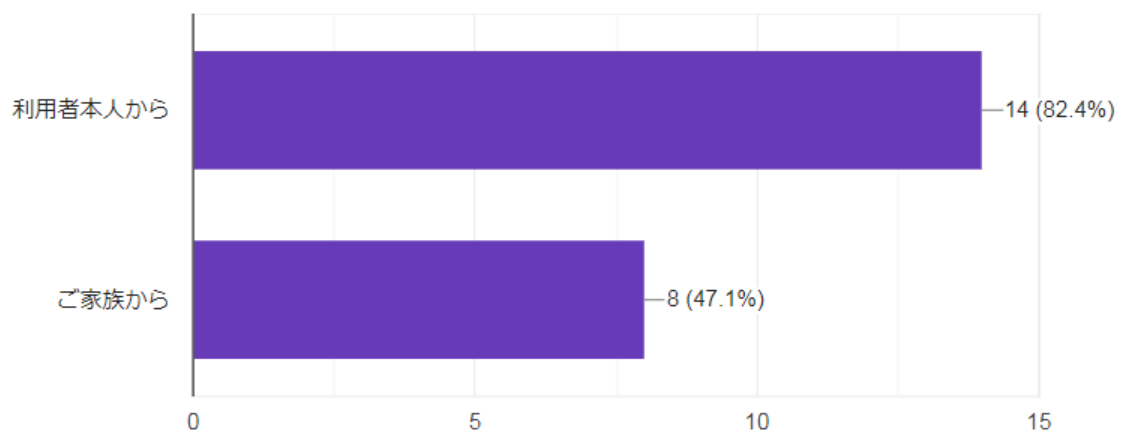
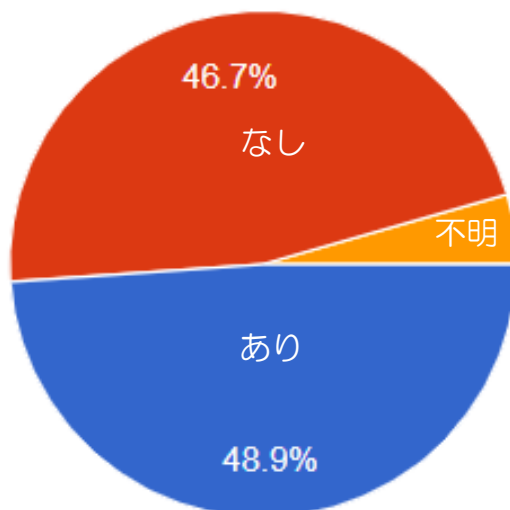


3) 3位

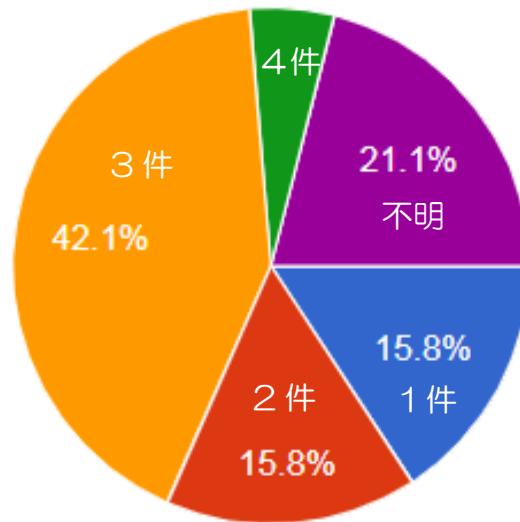


2. ハラスメントの状況

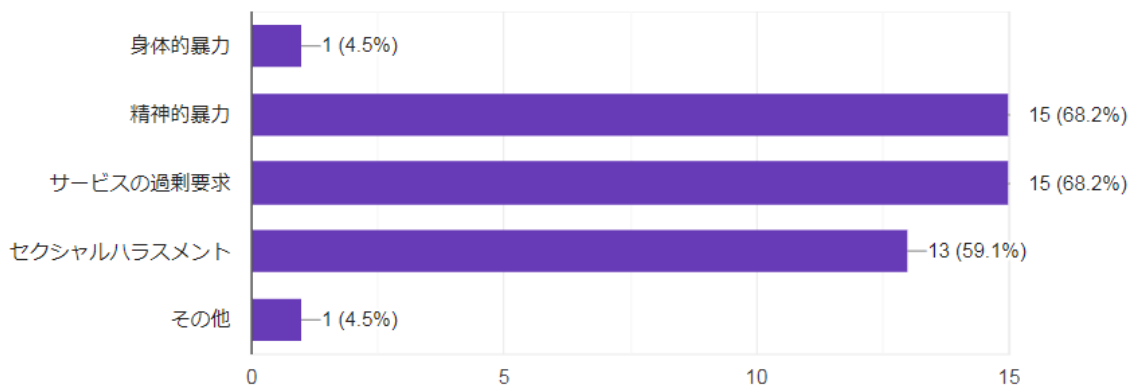
1) ハラスメントの有無



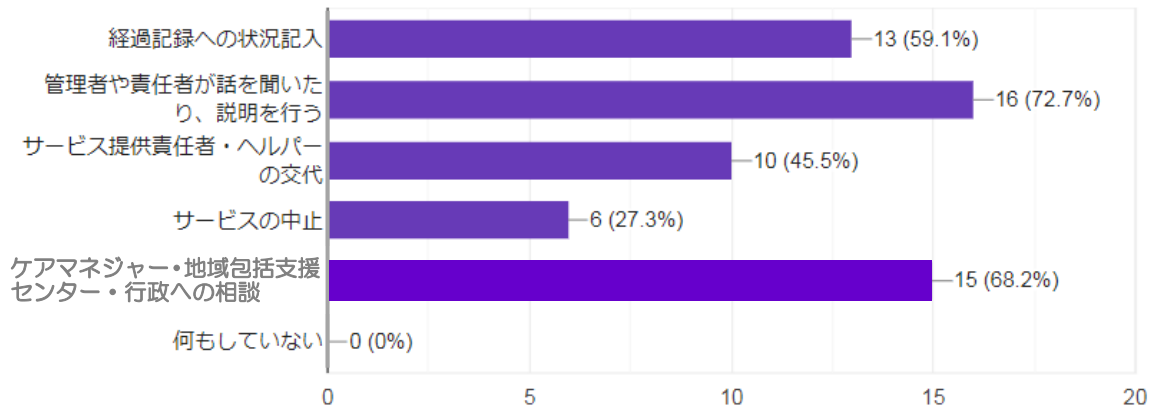
2) ハラスメントの件数



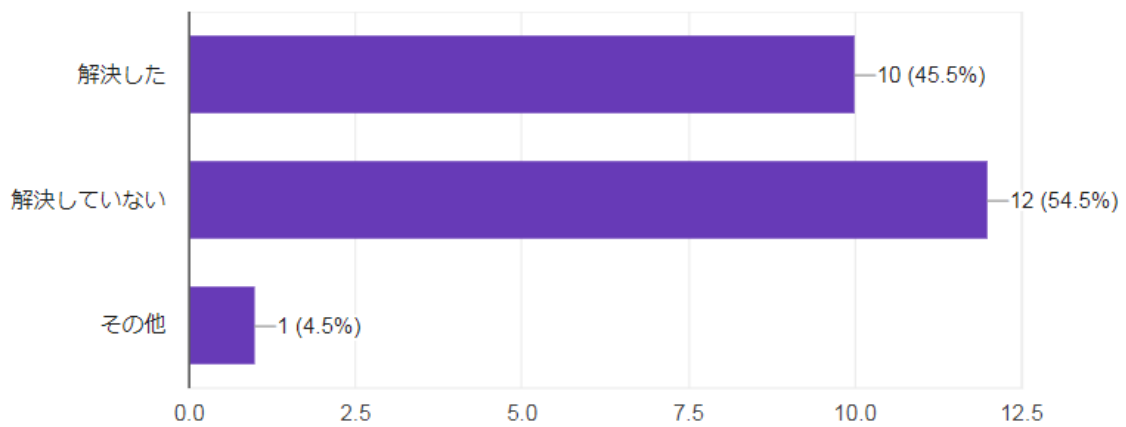
3) ハラスメントの種類



4) それに対する対応



5) 上記対応の結果、ハラスメントの事案は解決に至りましたか？



6) ハラスメント対策について行政・国などへ期待すること

認定調査の時点でサービスを受ける前の注意事項として、説明を家族ないしご本人にも納得していただく必要があると思う。その上で認定が下りるようにしてほしい。
章が幾分の検討を希みます。ADLの見直しを行って頂きたい。
明確な基準を作る努力を期待します。
聞き取り調査が窓口などで（区役所、または出張所）相談窓口を設置してあげる。
相談窓口の設置、事例などの情報提供。
事業所としては、利用者と話し合いしか対応策がないので、行政の方で何かしらの対応策を作って欲しい。
クレームと迷惑行為の判断基準を作成。
「訪問介護とは」という点をもっと分かりやすく区民へ伝えてほしい。

7) ハラスメント対策に関するご意見

介護上でははっきりしたハラスメントと認めにくい面も多くあり、介護上ではやむをえない事もあるが、その程度を見極める事が必要かと思う。
特に障害（居宅）の受け入れは慎重に行うため、面談をさせて頂いています。
基準のあいまいさが原因。
相手の取りかたにもよりますが、精神的暴力なども、言葉、暴行など何かきっかけを作り相談できる方が近くに居れば安心するのでは。
「認知症だから」「家族だから」と理由づけされ、どこからがハラスメントなのか、判断に悩むことが多い。事例や公の相談窓口があると助かります。
口やかましいまたは精神障害の家族には耐えるしかない。
ケアマネに報告し、ご家族に話してもらったり、本人にセクハラですよと注意をしてもなかなか解決しない。
明るく何でも話せる職場であれば、相談がしやすいと思うので心がけていく。
その人となり…というものだと思うので。行政が何かしたとしても減ることはないと思うので、事業所で守っていくしかない。

3. 区の事業に対する意見

1) 総合事業について

主な意見としては

①包括事務所や担当者によって考え方や対応が違う。

・それにより、利用者への対応や説明が違い困る。

・自立の支援の観点は理解できるが、利用者が困る事例が増えている

②期間を定めることへの弊害

包括担当者によってサービス継続の可否の意見に差がある。制度だからと冷たく突き放す担当もいて配慮が必要だと思う。
包括事務所によって対応が違う。1年で打ち切るところもあれば、様子を見ながら継続させてくれるところもある。打ち切られた方は自費になるか利用ができなくなるか、絆サービスも当てにならない、代行サービスの何がいけないのか？疑問!! 要介1と要支2で違う!!
介護サービスについて包括センターによって、人によって対応や説明が違ってくる。とても分かりにくい。
包括によって考え方ややり方が違うため、利用者には不公平が生じている。包括によっても職員によっても利用者への対応の違いがある。各地域包括支援センターで対応が異なる等、問題点は多い。地域包括により対応が異なる。
各包括、各担当により対応の違いがある様を感じる。本人が無理に行うことで体調や精神的な変化があり悪化しているケースもある。生活費をけずって自費で継続のケースも多い。
半年で卒業するのは現実的でない。
期間を定めてのサービス実施が、全て良い方向へむかうとは思えない。
今回はいきなりと思える利用者が多くて、泣き寝入りしている方々がいるようである。再度認定調査を受けるケースも多くて、予算をまた使う羽目になったようである。
以前ヘルパーステーションも行っていましたが、ご利用者様の理解（今までやってくれたのになぜ？）との声が非常に多く、サービス提供側の戸惑いも多く見られました。
利用者に理解をしてもらうことに苦労している。目標を利用するサービスごとに立たた方が利用者もわかりやすいのではないかと思います。
小さな事業所は事業困難になります。デイ・ショートと区の方優先され、自費対応が多い。以前は予防もやっていたのですが、総合事業にかわり、書類が大変で断念しました。
総合事業で通所介護に行っていた方がお元気になったとのことで卒業させて

いる。その後のフォローが、包括はしていると言っていますが、何もしていない所もある。
判定に対する不満が多い。
なるべく自立の方向でという意図はわかりますが、その線引の基準があいまいだと思う。
電話注文ができ、自宅まで届けてくれるスーパーやドラッグストア、コンビニなどの一覧表があると便利。
1年で終了するのは難しいと思います。
今後の方針、目標を知りたい。
人員の確保が出来ない。
未学習でコメント出来ません。
特にないです。

2) 家族介護者支援ホームヘルプについて

主な意見としては

- ①事務処理に関する意見
- ②時間単位に関する意見
- ③情報を知らない担当者、家族がいる

券一枚一枚に記入するのは面倒。
もう少し、事務的に楽なシステムにしてほしい。事務所の手数がふえるような感じである。(今年は少しシンプルな部分も出てきた)
書類の提出物を少なくしてほしいです。
印やサイン等に関して係が手間をとられる。
用紙の変更があり、記入しやすくなった。
単位数がオーバーしてしまう月に利用されたり、ご家族が留守の時に利用がある。30分でも利用ができるとよいと思う。
時間数がもう少しあるとよいと思う。
時間単位が1時間より短く区切って使用できればと考える。
通院など外出にも利用できるようになり使いやすくなった。
一番大切。
利用できる枠を要介護3~にしてほしい。
使い勝手が良い制度ですが、あまり周知されてない。
家族の中には知らない方もいるので情報を伝えています。
特に意見はないが、必要である。
初めて聞くワードです。

3) 実地指導について

主な意見としては

①良かったという意見

②疑問視する声もある

昨年 12 月下旬に都の実地指導を受け、かなり勉強をした。
内部を見直す良い機会。
今年受けさせて頂きましたが、サービス提供側としても分からない事、知らない所、改善点を教えて下さり、とても良い経験となりました。
実地指導が入ることにより、事業所にとり高い人材の育成が望める為、良い期待感がある。
準備期間を設けていただいたので項目ごとに付箋をつけたり準備ができた。
指導が目的ではなく、返還が目的になっている。
少人数のところなのに実地指導に見えるところのこと。連休あけで超多忙なのに資料を用意するのも大変。
なかなか調和しない印象です。
その年度の傾向を教えてください。

4) 介護サービス事業者研修会について

参加意欲があり必要性も感じているが、時間的余裕がなく、出席が困難であるという意見多数

いつも運営お疲れ様です。ありがとうございます。
現場が忙しくなかなか出席できないが、出席できる時は進んで出席します。とても役に立ってます。
とても良い研修を行っていると思います。介護者の知識や技術を上げていく為に研修はかせないと思っています。
各事業所の意見交換等、出来る場として、共感、共有ができる場所。
なるべく参加したいが、時間的に難しい時が多い。
当社、場所や時間に関して出席しがたい。
必要ではあるが多発しすぎて選びにくい。
現場が忙しく、余裕をもって参加できないことが多い。
ヘルパー向けの研修を増やしてもらいたい。
介護業界のグレーな部分や障害との違いなどまだまだ学びたいことはたくさんあります。色々な分野のことを学びたいです。
人員が少ない為、参加がなかなか難しい。
とくにありません。

5) その他自由記述

定期巡回随時訪問型介護・看護を行っていますが、地域での認知されていない現状があります。(居宅、包括職員、病院等)訪問介護とサービス面での違いも多く、知らない為に利用出来ない方も多くいらっしゃいます。サービスの周知活動に協力をしてほしい。

ショートステイでの利用者さんの利用期間が長すぎる。デイで送り迎えしている事業所は、デイ、ショートステイと仕事が減りキツイと思います。

制度そのものの在り方が連絡会の動きをきわだたせるものとなっていないのではと案じます。現実的におさそい頂く会が多すぎて手が廻らないのが実情です。

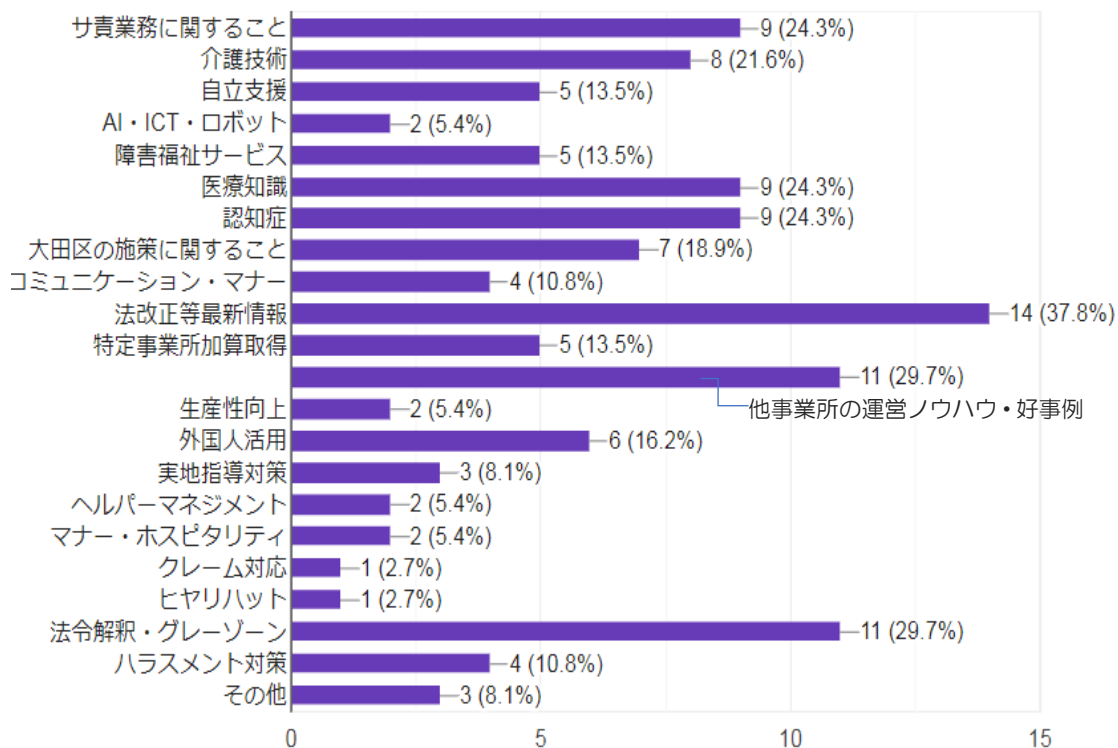
翌月とかの研修だと予定がなかなか組めないので、数か月前にわかると参加しやすいと思う。

日々の業務におわれ、それぞれが自由に意見の言える場であってほしいと思います。出来る限り参加したいと思っています。

ヘルパーの人材不足。

このような会議が初めての参加のため意見等書けずに申し訳ありません。

4. 大田区訪問介護事業所連絡会の定期連絡会・研修会で取り上げてほしいテーマ



5. 連絡会の活動に期待したいこと

初めて参加させていただきます。よろしくお願いいたします。
いつもありがとうございます。今後共よろしくお願いいたします。
封筒のサイズを合わせてほしい。
今後、医療と介護の連携が求められる時代となります。大田区という大きなコミュニティの中で各事業所、施設、病院、薬局、訪看、訪問医療等が連携しやすい仕組み作りを大田区と一緒に進めていけたら良いと思っています。
利用者さんの中で、デイ、ショートに行くのを嫌がっている人が多いです。本人の意思よりも、家族の意思を尊重しすぎている。毎朝、デイに行きたくないと言っている利用者さんもいます。
プラスになる意見交換の場でありたい。
運営ありがとうございます。今後も、情報交換、スキルアップの場として会に参加させていただきたく宜しくお願い致します。
通常の勤務時間帯になるべくアプリコ辺りで開催して頂きたい。
向上の為にモデル、価値のあることをもっと沢山知りたいと思います。大田区らしさを求めます。会に参加をすることが出来る仕組みが必要かと存じます。提案なども努力してきましたが、各省庁でなげやりなイメージです。10年位たつと施策として出て来たりしますのでいつも耐えているだけのような後味が残ります。一人を助けられずして100人を助けることは無理ですから…まずその一人を大切に。
情報の共有、区との対話。
もう少し SNS の利用で活動内容をアップしてほしい。(見える化) 他団体の懇談の場もたまにはあってもよいかと。(特に障害)
忙しい日常業務をこなしながら運営をして下さりありがとうございます。今後も率直な意見の交換が出来る場をよろしくお願いいたします。

以上