

在宅医療・介護連携の評価指標 アウトカム指標について

- 1, 利用者・家族の満足度
- 2, 従事者の満足度
- 3, 医療・介護連携について

令和元年 6 月 1 7 日（月）

地域医療推進課

在宅医療・介護連携の評価指標

アウトカム指標		利用者・家族の生活満足度 医療・介護サービス従事者満足度 在宅療養率
活動状況・ 連携状況	プロセス 指標	在宅医療の認知度 場所別の死亡割合（死亡小票分析） 入退院時の連携（退院時共同指導料，退院調整加算， 介護支援連携指導料）
提供体制等		最期を迎えたい場所の希望割合 在宅医療・介護サービスの実績 （医科，歯科，薬剤，看護，リハビリ，定期巡回等）
	ストラク チャー 指標	訪問診療を行う診療所数 訪問歯科診療を行う診療所数 訪問薬剤指導を行う薬局数 訪問看護ステーション数，訪問リハビリ事業所数 居宅介護支援事業所数，訪問介護事業所数 地域密着型サービス数，高齢者入所施設数 等

満足度調査概要

	利用者・家族調査	従事者調査
内容	生活と介護サービスについて、満足度を調査	生活と仕事について満足度を調査 連携に関すること（敷居・相談者）
対象	医療系と介護系の両方の居宅サービスの提供を受けている者と、その家族。	在宅医療に関わるサービスを提供する医療職と介護職
調査数	回収数：246枚	配布数：2,186枚 回収数：1,342枚（61.4%）
時期	平成30年7月～9月	平成31年2月～3月
調査方法	配布・回収はケアマネが実施。回答者は原則本人。自力では回答できない場合、家族等、ケアプラン作成時にキーパーソンとなる方、本人署名を代筆される方が回答。それも難しい場合、ケアマネが代筆。	各事業所に郵送。氏名を50音順にした時、先頭から順に回答者とし、送付した調査票の枚数分だけ回答を依頼。匿名で記入後、調査票1枚ごと、返送用封筒にて回収。

利用者・家族調査票

★利用サービス（※Ⅰ・Ⅱともに利用していること）

Ⅰ ☐ 医 ☐ 歯 ☐ 薬 ☐ 訪問看護 ☐ 訪問・通所リハ

Ⅱ ☐ ヘルパー ☐ デイ ☐ 福祉用具

年齢 ☐ 50代 ☐ 60代 ☐ 70代 ☐ 80代 ☐ 90代以上

性別 ☐ 男 ☐ 女

要介護度

☐ 支1 ☐ 支2

☐ 介1 ☐ 介2 ☐ 介3 ☐ 介4 ☐ 介5

在宅医療を受けている者の満足度調査のご協力をお願い

柏市保健福祉部 地域医療推進課
高齢者支援課

この調査は、利用している介護（医療）サービスについて、皆さまがどの程度満足されているかを確認するものです。

下記の問いにお答えいただき、封筒に入れて封をした上で、担当ケアマネジャーにお渡しください。なお、このことで個人が特定されたり不利益を被ることはありません。

◆サービスを利用されている方にお聞きます。1～5のいずれかに○をしてください。

問1 あなたは、全体として、現在の生活にどの程度満足していますか？

1 満足している 2 まあ満足している 3 やや不満だ 4 不満だ 5 どちらともいえない

問2 あなたが利用している介護（医療）サービスにどの程度満足していますか？

1 満足している 2 まあ満足している 3 やや不満だ 4 不満だ 5 どちらともいえない

問3へ

問4へ

問3 問2で1:満足している、2:まあ満足しているとご回答された方にお聞きます。
ご回答された理由をお聞かせください（複数回答可）

1 サービス担当者の対応がよいから 2 必要な分のサービスを受けられているから
3 利用料金が適正だから 4 安心感が得られたから 5 家族の負担が減ったから

問4 問2で3:やや不満だ、4:不満だとご回答された方にお聞きます。

ご回答された理由をお聞かせください（複数回答可）

1 サービス担当者の対応が不適切だから 2 必要な分のサービスを受けられていないから
3 経済的な負担があるから 4 精神的に負担だから 5 家族が大変そうだから

★調査時にご家族の方がいらっしゃる場合は、裏面の調査もご協力お願いします。

従事者調査票

1

従事者満足度 調査票（医療職）

平成31年2月

あなたの職種に該当するものを1つ、○をしてください

1 医師 2 歯科医師 3 歯科衛生士 4 薬剤師 5 看護師
6 リハビリ職(OT・PT・ST) 7 栄養士

設問 A 満足度に関すること

次の質問について、該当する番号に○をしてください

問1:あなたは、現在の仕事にどの程度満足していますか

1 満足している 2 まあ満足している 3 やや不満だ 4 不満だ
5 どちらともいえない

問2:あなたは、全体として、現在の生活にどの程度満足していますか

1 満足している 2 まあ満足している 3 やや不満だ 4 不満だ
5 どちらともいえない

設問 B 連携に関すること

次の質問について、該当する番号に○をしてください。

問1:介護職に相談したり話をするのに敷居が高いと感じていますか

1 感じている 2 少し感じている 3 あまり感じない 4 感じない
5 どちらともいえない

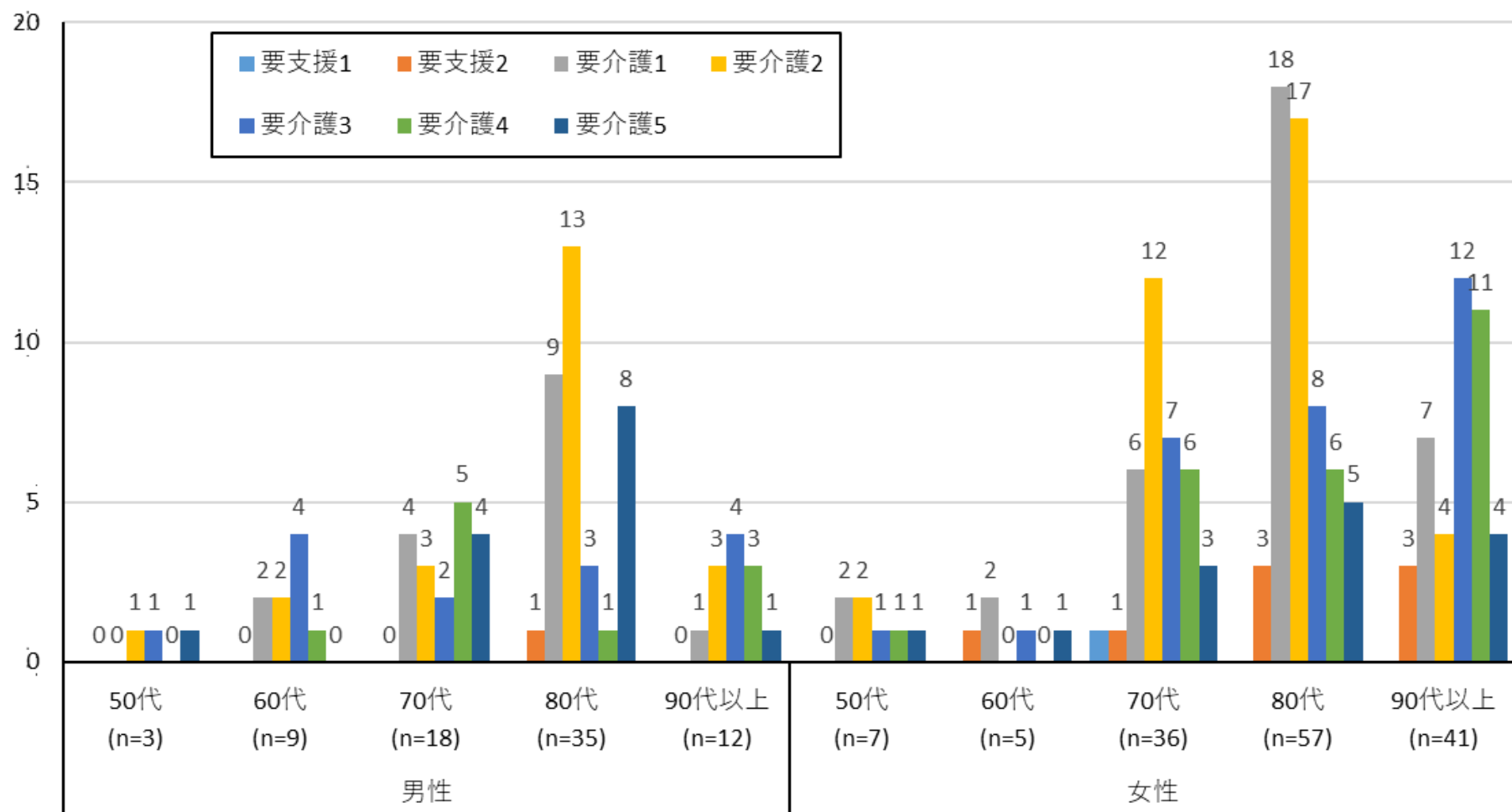
問2:気兼ねなく相談できる介護職はいますか

1 いる 2 いない

問3:医療・介護連携へのご意見、ご提案がございましたら、ご記載をお願いします（自由記載）

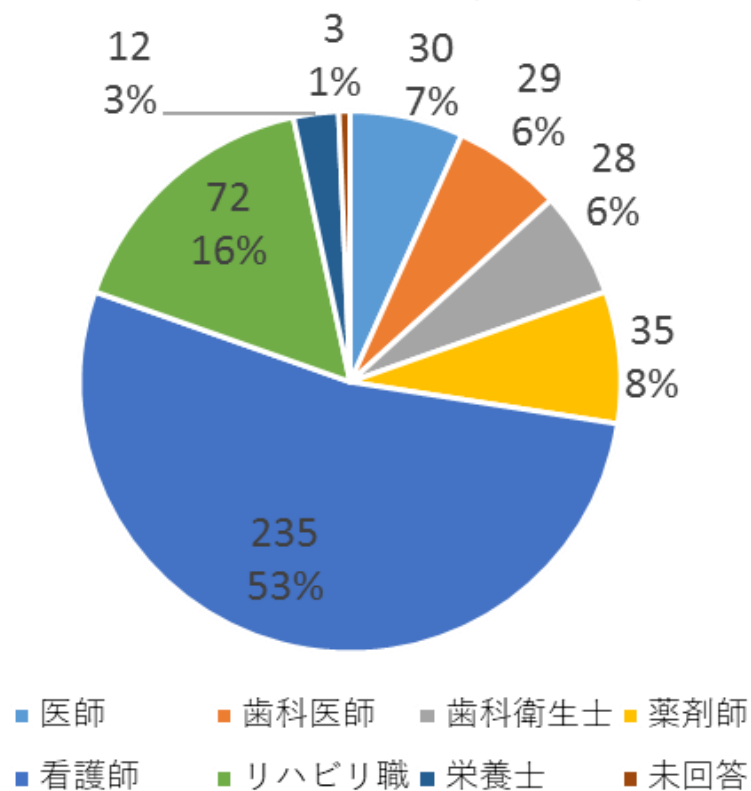
アンケートは以上です。同封の返信用封筒にてご返送お願い致します。いつも在宅医療・介護連携事業にご協力いただき大変感謝致します。

利用者・家族調査 回答者属性

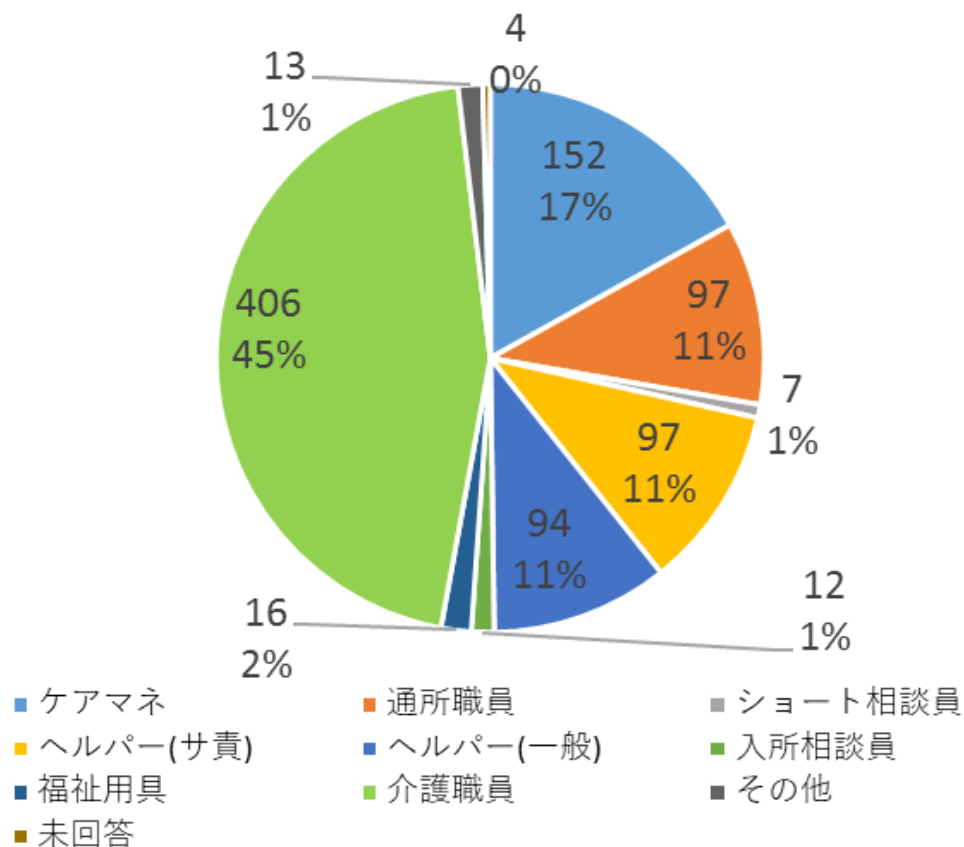


従事者調査 回答者属性

職種別回答内訳（医療職） 444人



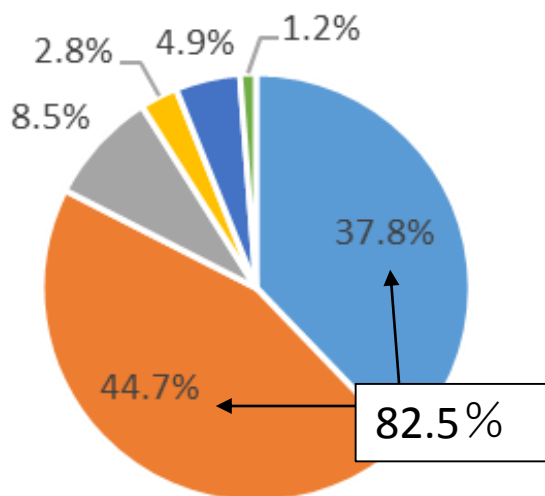
職種別回答内訳（介護職） 898人



1, 利用者・家族の満足度

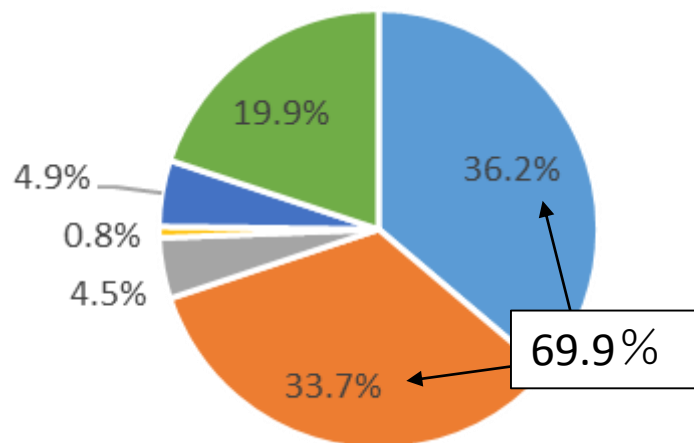
利用者（本人）の満足度

生活満足度（n=246）



- 満足している
- やや不満だ
- どちらともいえない
- まあ満足している
- 不満だ
- 未回答

サービス満足度（n=246）

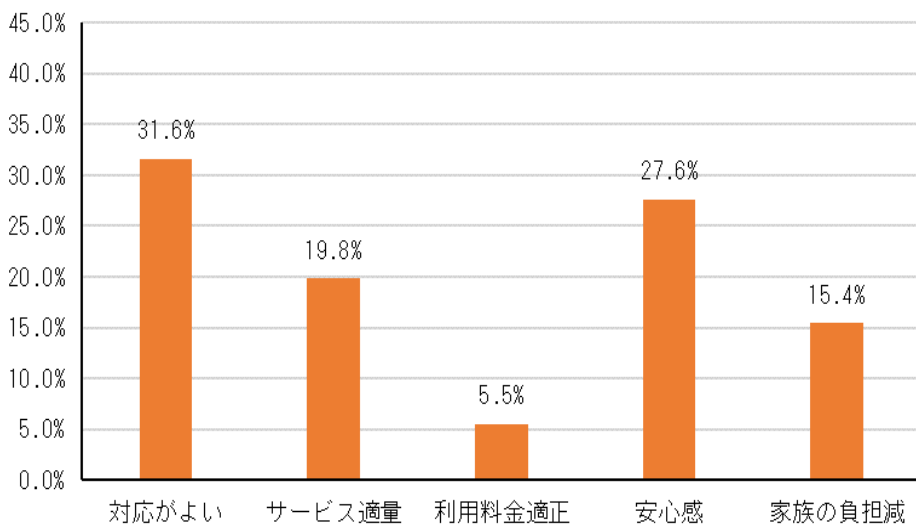


- 満足している
- やや不満だ
- どちらともいえない
- まあ満足している
- 不満だ
- 未回答

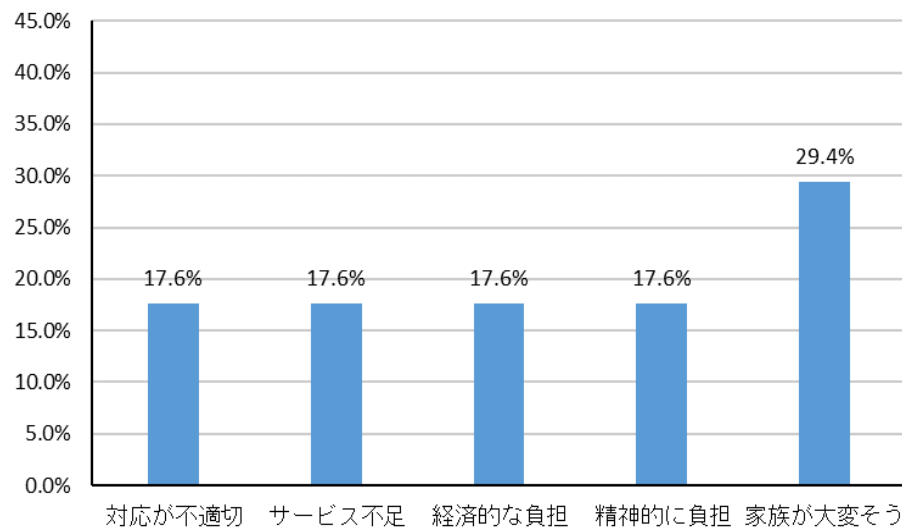
本人の生活満足度は「まあ満足している」以上の回答が8割を超えた。サービス満足度は生活満足度より低い結果だった。サービス満足度の未回答者が多くなっている。

利用者（本人）の「サービス」満足度 回答理由

「満足」「まあ満足」とした理由 n=434
(複数回答)



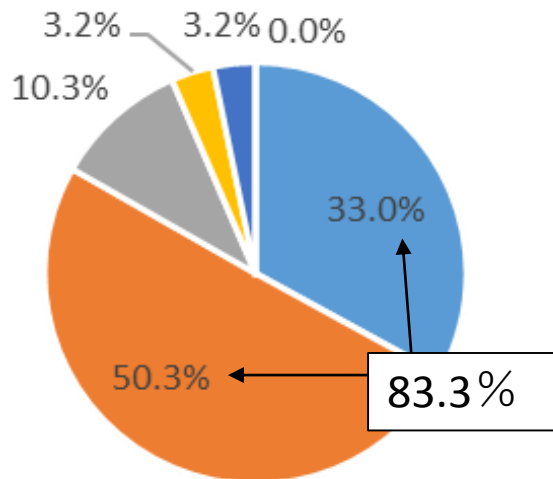
「不満」「やや不満だ」とした理由 n=17
(複数回答)



満足した理由は「対応がよい」が一番多く「安心感」が次に続く。
不満の理由は「家族が大変そう」が最も多い。

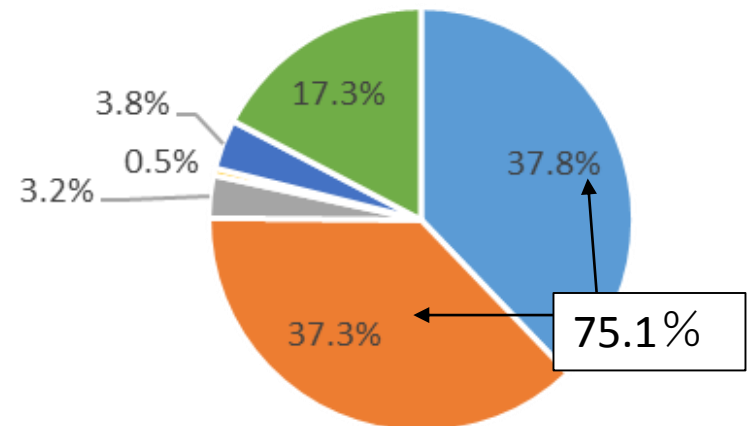
家族の満足度

家族の生活満足度 (n=185)



- 満足している
- やや不満
- どちらともいえない
- まあ満足している
- 不満
- 未回答 (なし)

家族のサービス満足度 (n=185)

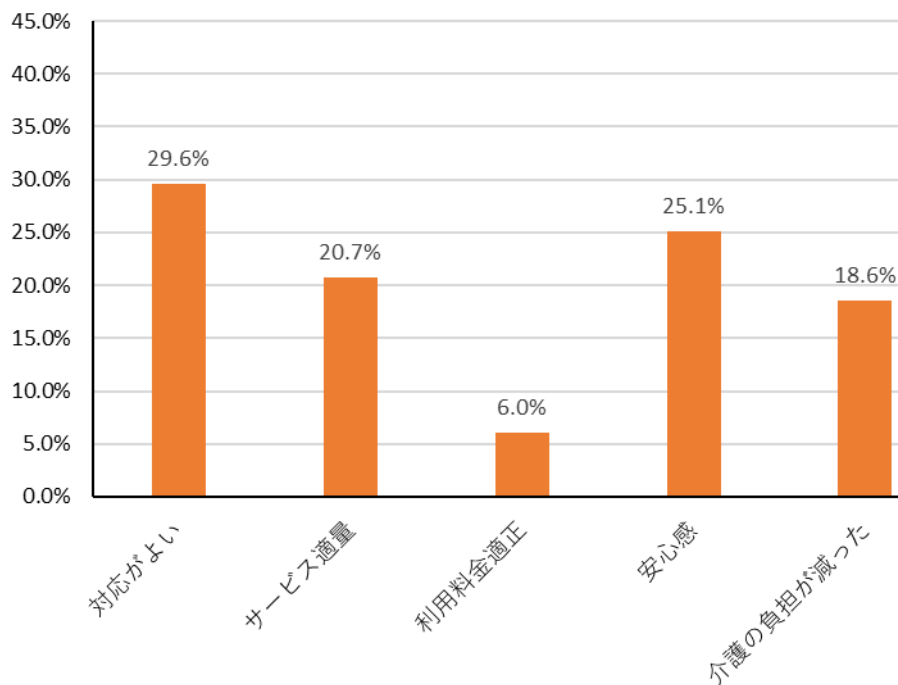


- 満足している
- やや不満
- どちらともいえない
- まあ満足している
- 不満
- 未回答

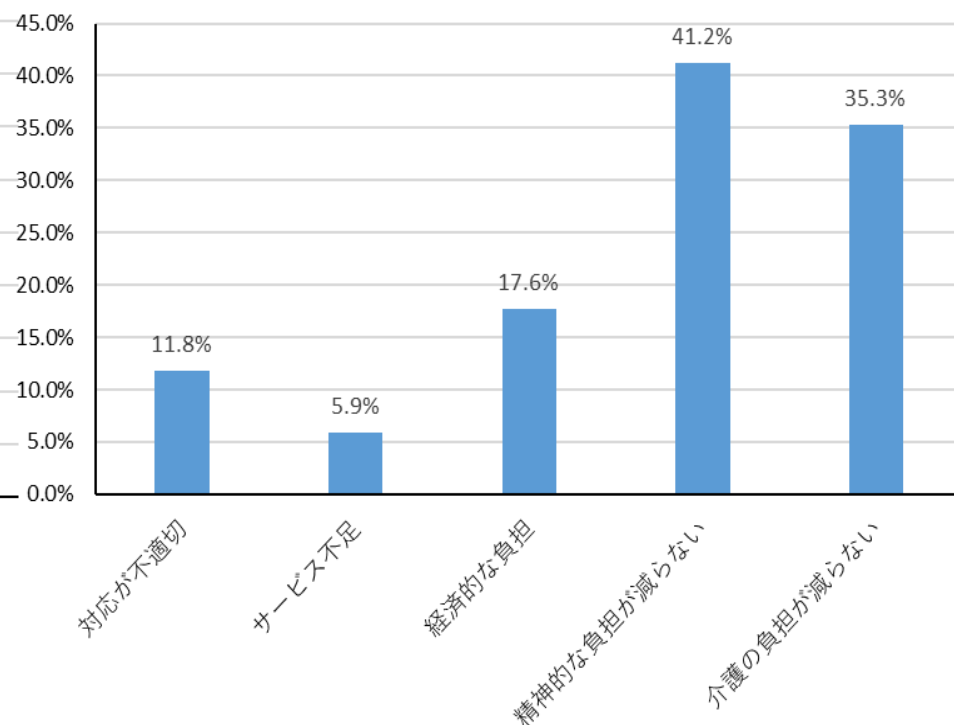
家族についても本人と同様の傾向がみられる。サービス満足度は「まあ満足している」以上の回答割合が本人より高い。サービス満足度について未回答者が多かった。

家族の「サービス」満足度 回答理由

「満足」「まあ満足」とした理由 n=382
(複数回答)



「不満」「やや不満だ」とした理由 n=19
(複数回答)

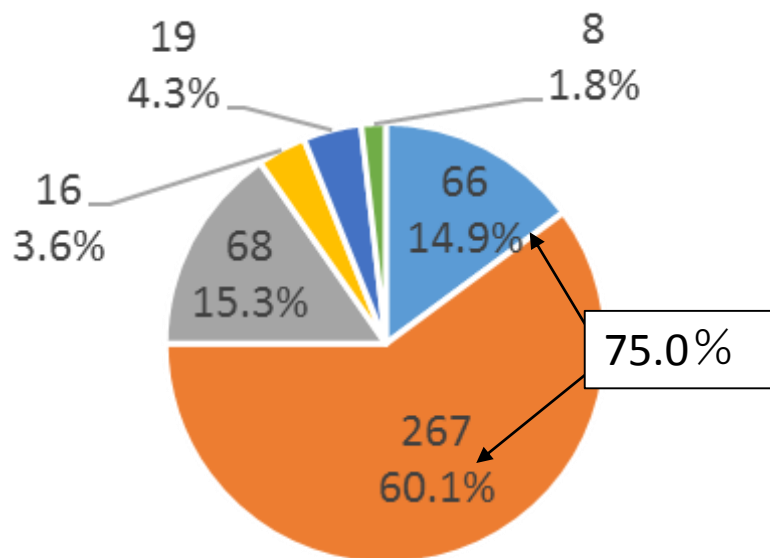


満足した理由は本人同様、「対応がよい」「安心感」と続いた。
不満の理由は「精神的な負担が減らない」と「介護の負担が減らない」についての割合が大きい。

2， 従事者の満足度

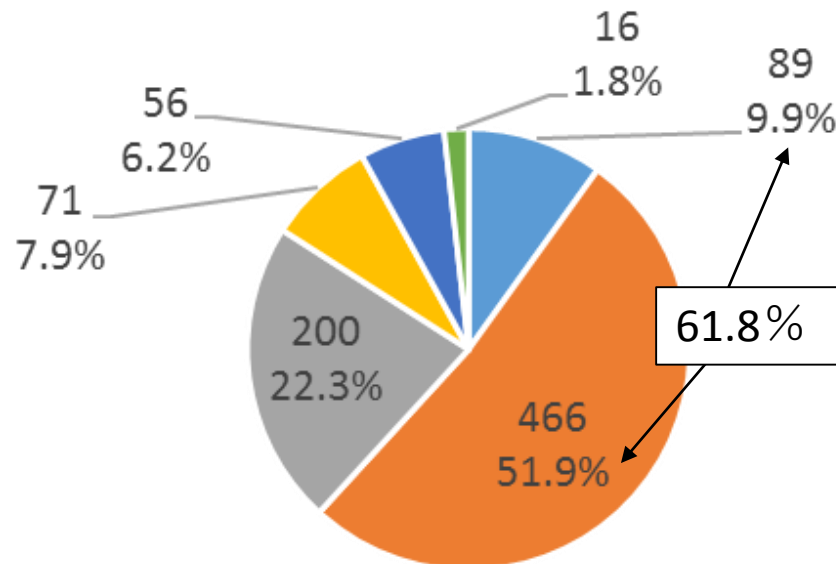
従事者の生活満足度

医療職



- 満足している
- まあ満足している
- やや不満だ
- 不満だ
- どちらともいえない
- 未回答

介護職

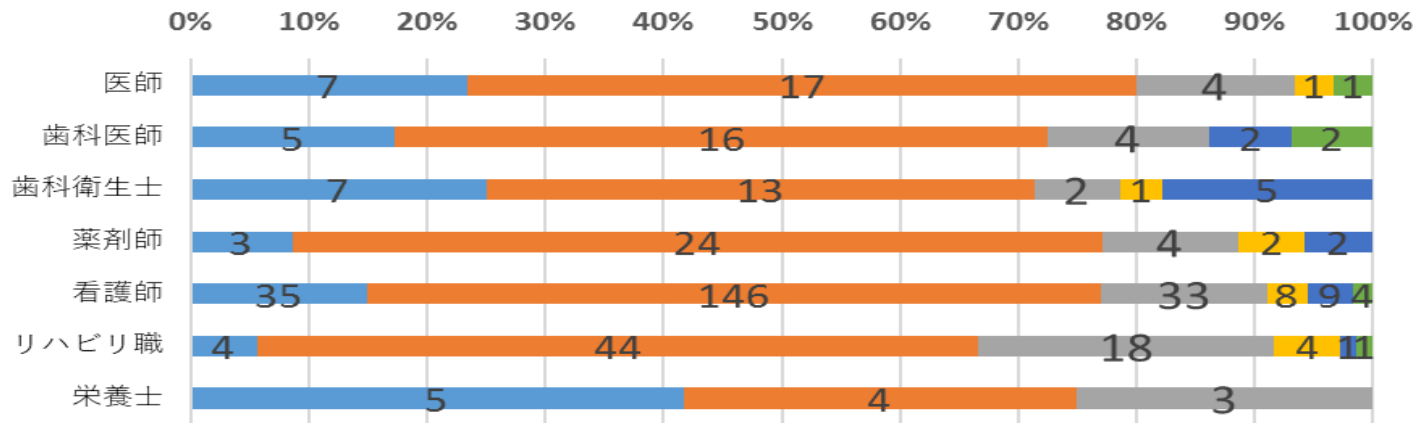


- 満足している
- まあ満足している
- やや不満だ
- 不満だ
- どちらともいえない
- 未回答

医療職の生活満足度は「まあ満足している」以上が75%
介護職の生活満足度は「まあ満足している」以上が61.8%

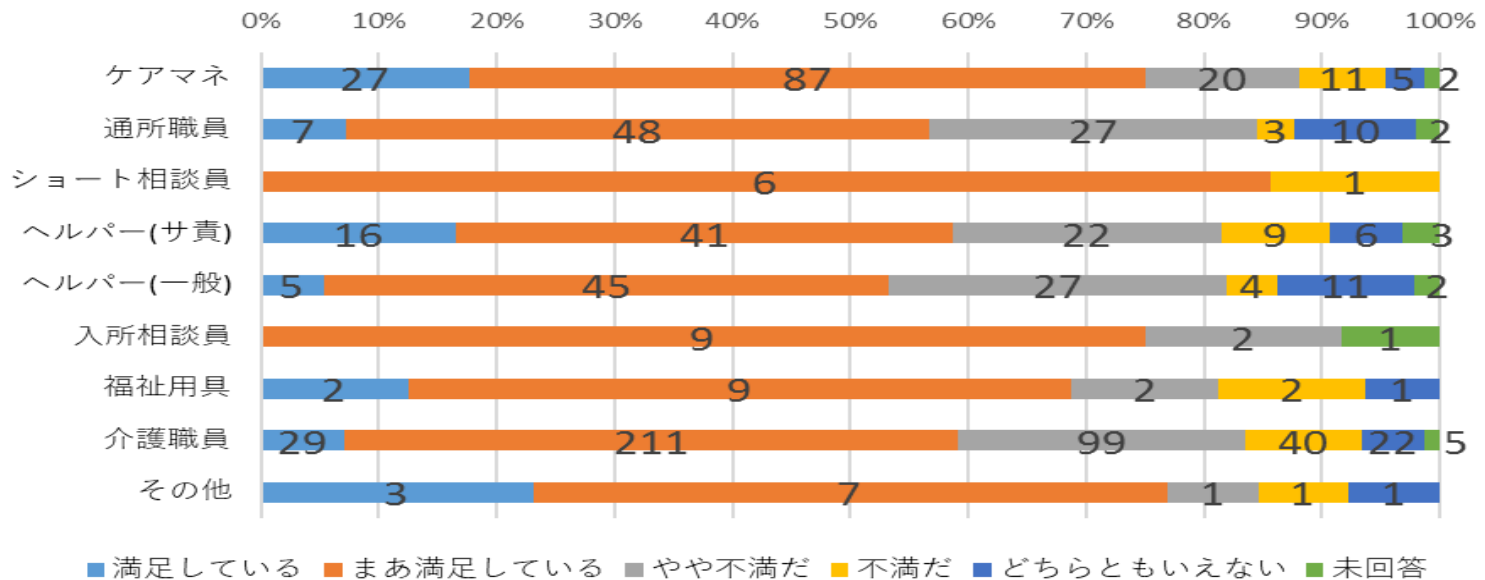
(職種別)

生活の満足度（医療職）



■ 満足している ■ まあ満足している ■ やや不満だ ■ 不満だ ■ どちらともいえない ■ 未回答(0)

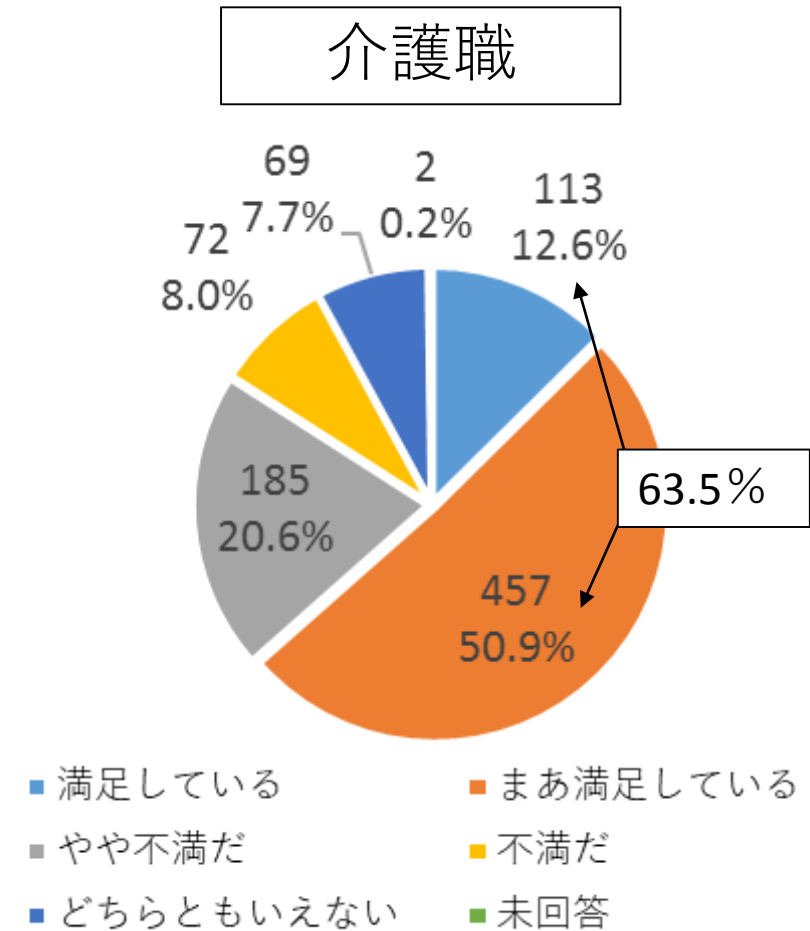
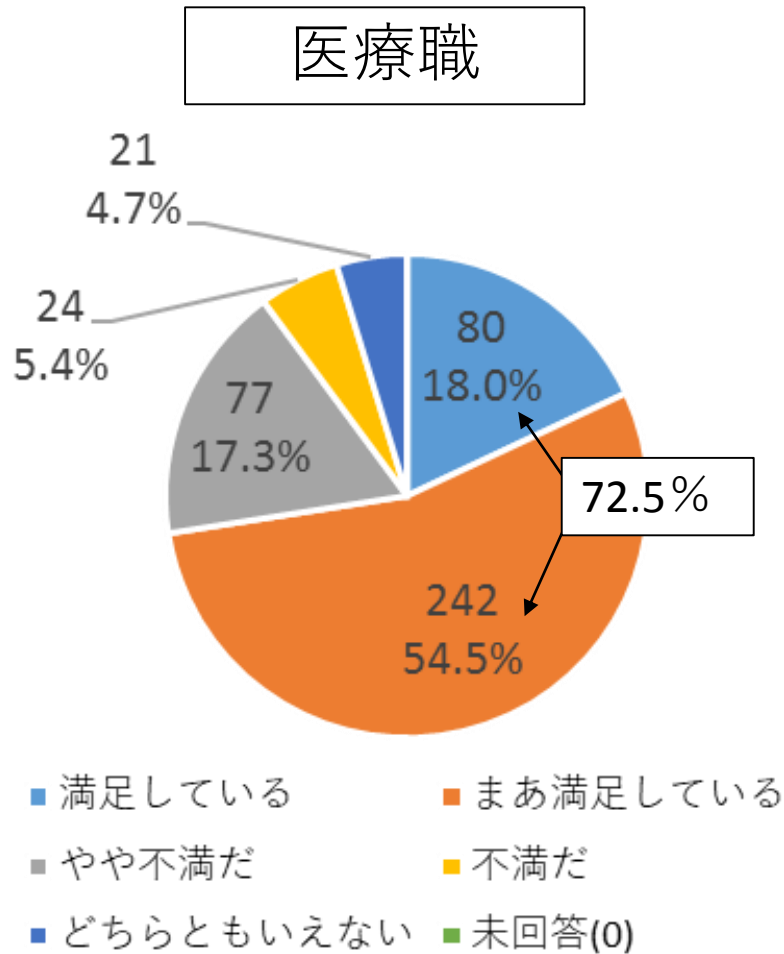
生活の満足度（介護職）



■ 満足している ■ まあ満足している ■ やや不満だ ■ 不満だ ■ どちらともいえない ■ 未回答

通所職員，ヘルパー，介護職員の生活満足度は「まあ満足している」以上の回答が60%未満。

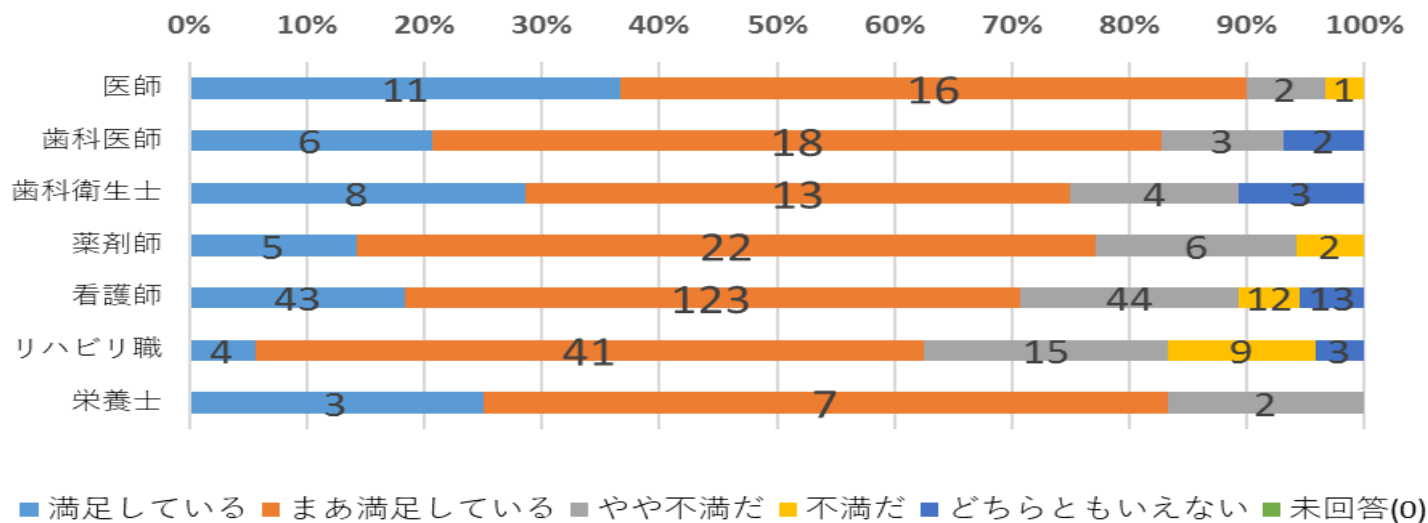
従事者の仕事の満足度



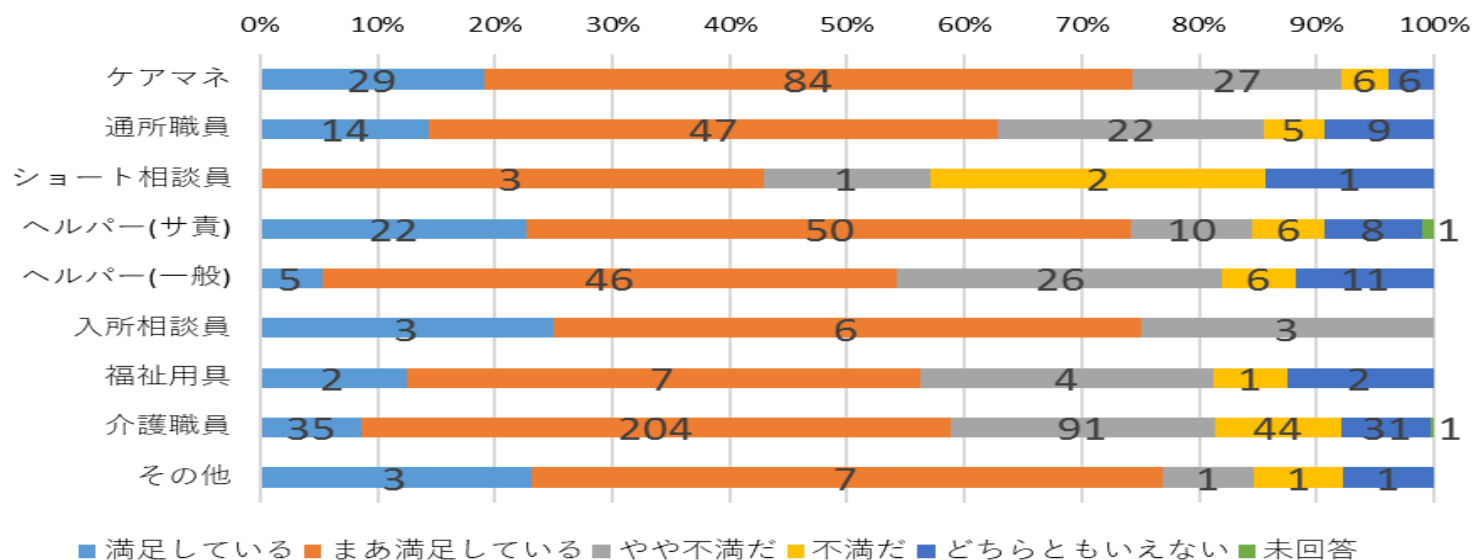
医療職の仕事の満足度は「まあ満足している」以上が**72.5%**
介護職の仕事の満足度は「まあ満足している」以上が**63.5%**

(職種別)

仕事の満足度（医療職）



仕事の満足度（介護職）



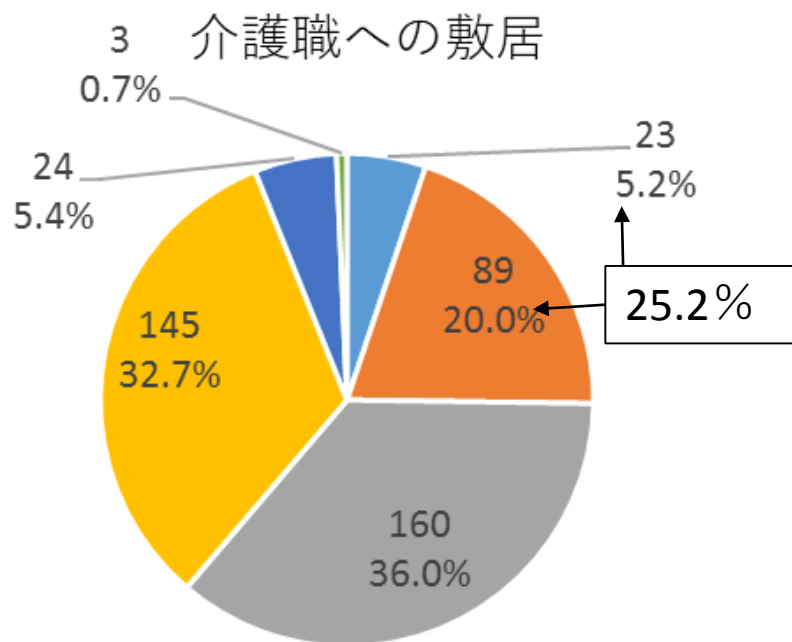
医療職の中ではリハビリ職の満足度が低い。

ヘルパーはサービス提供責任者と一般従事者の満足度の差が大きい

3, 医療・介護連携について

医療職・介護職に敷居を感じているか

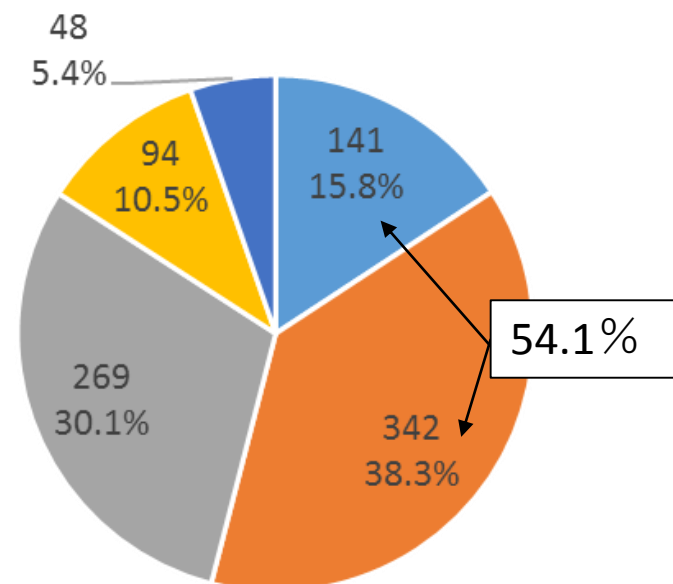
医療職



- 感じている
- 少し感じている
- あまり感じていない
- 感じない
- どちらともいえない
- 未回答

介護職

医療職への敷居

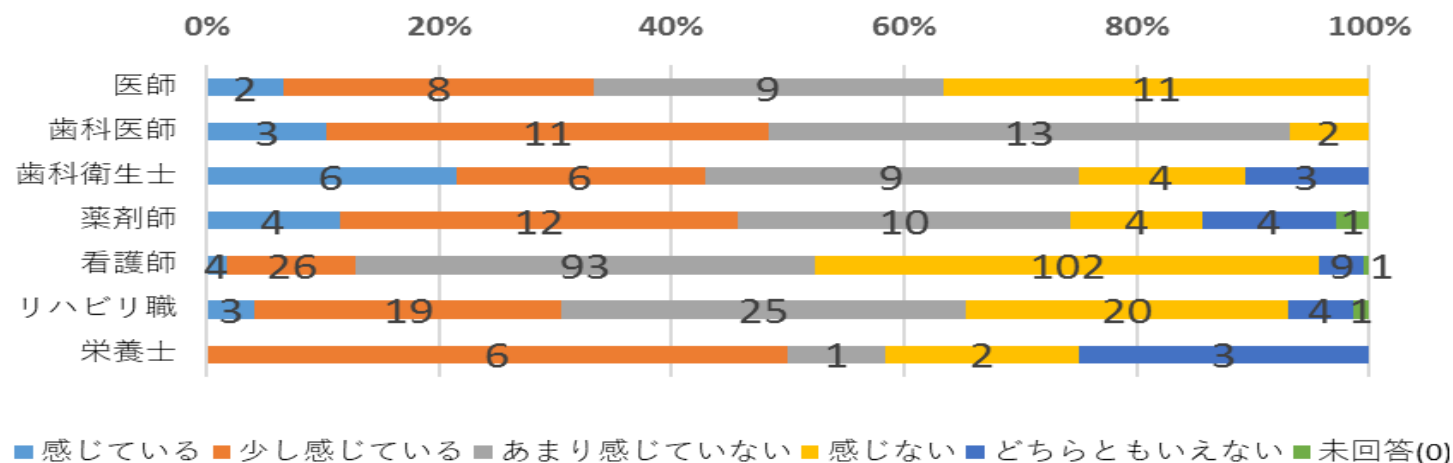


- 感じている
- 少し感じている
- あまり感じていない
- 感じない
- どちらともいえない

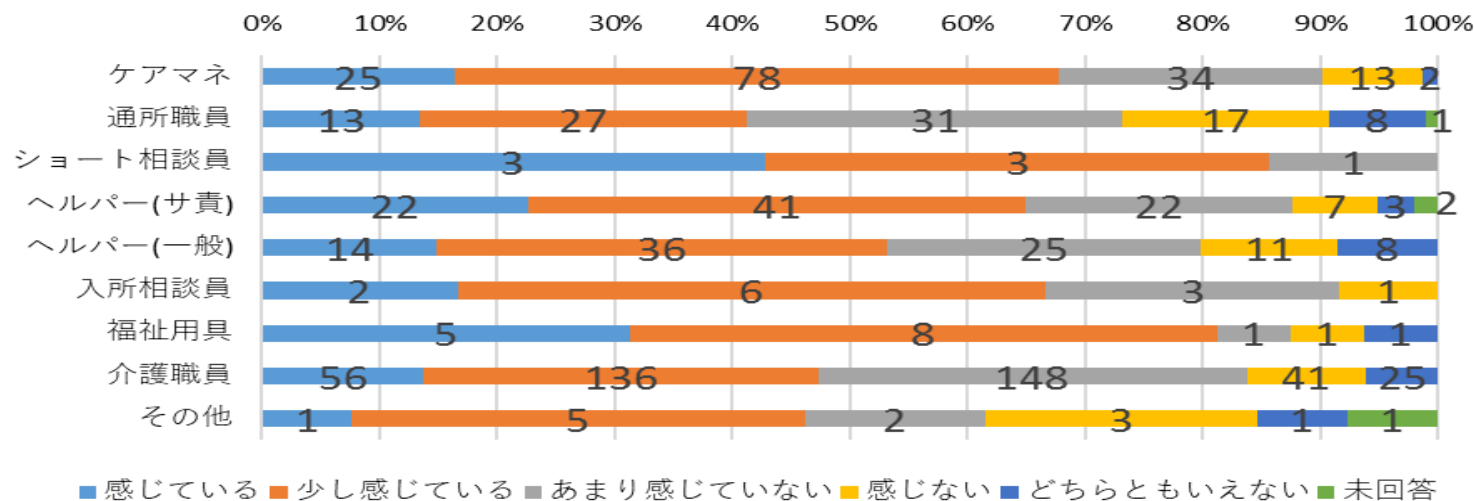
医療職は約1/4, 介護職は半分以上が敷居を感じている。

(職種別)

介護職への敷居



医療職への敷居

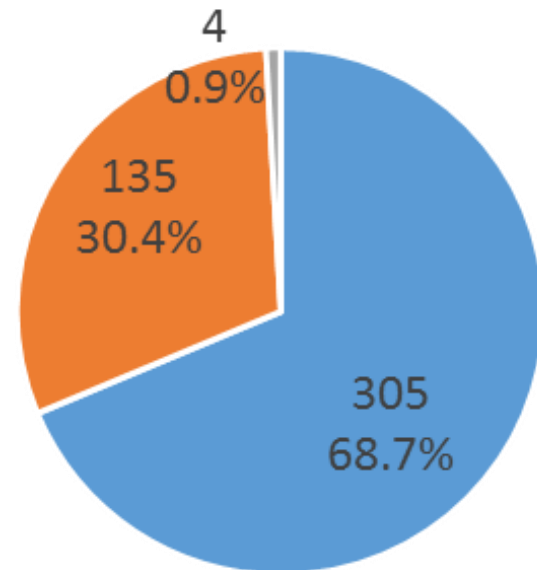


看護師はあまり敷居を感じていない。ケアマネジャーは約7割が敷居を感じている。

相談できる医療職・介護職はいるか

医療職

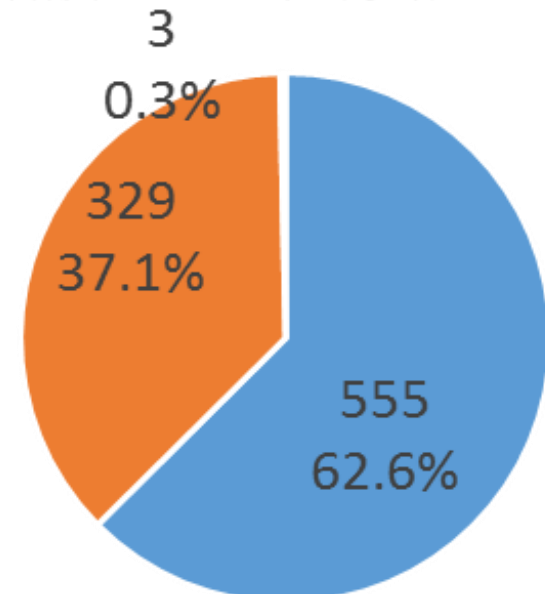
相談できる介護職はいるか



■ いる ■ いない ■ 未回答

介護職

相談できる医療職はいるか



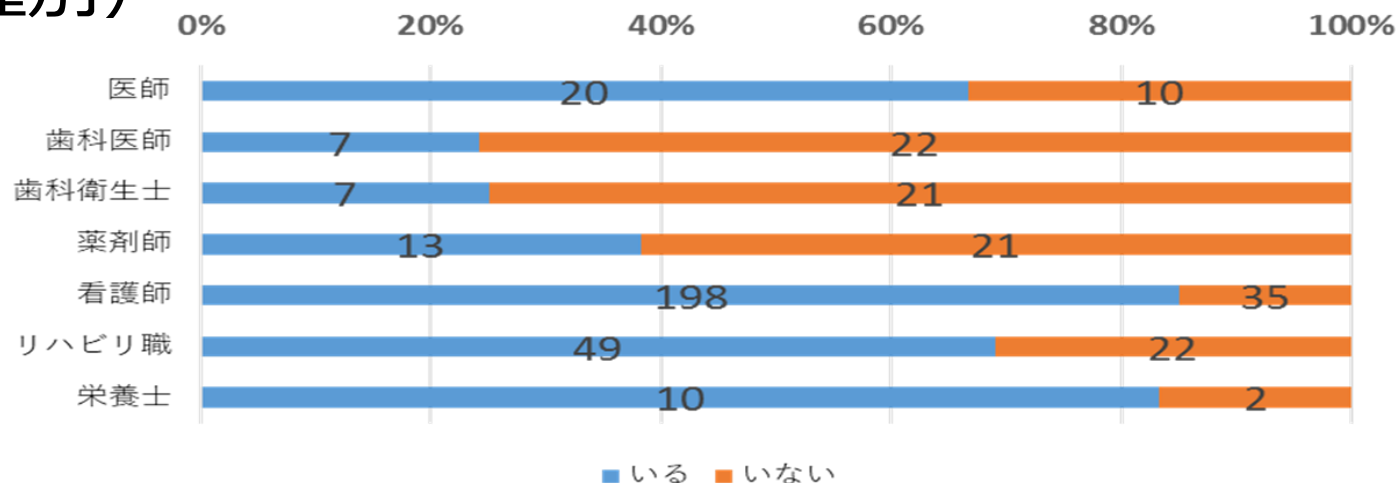
■ いる ■ いない ■ どちらともいえない

※「未回答」と「どちらともいえない」は別である。

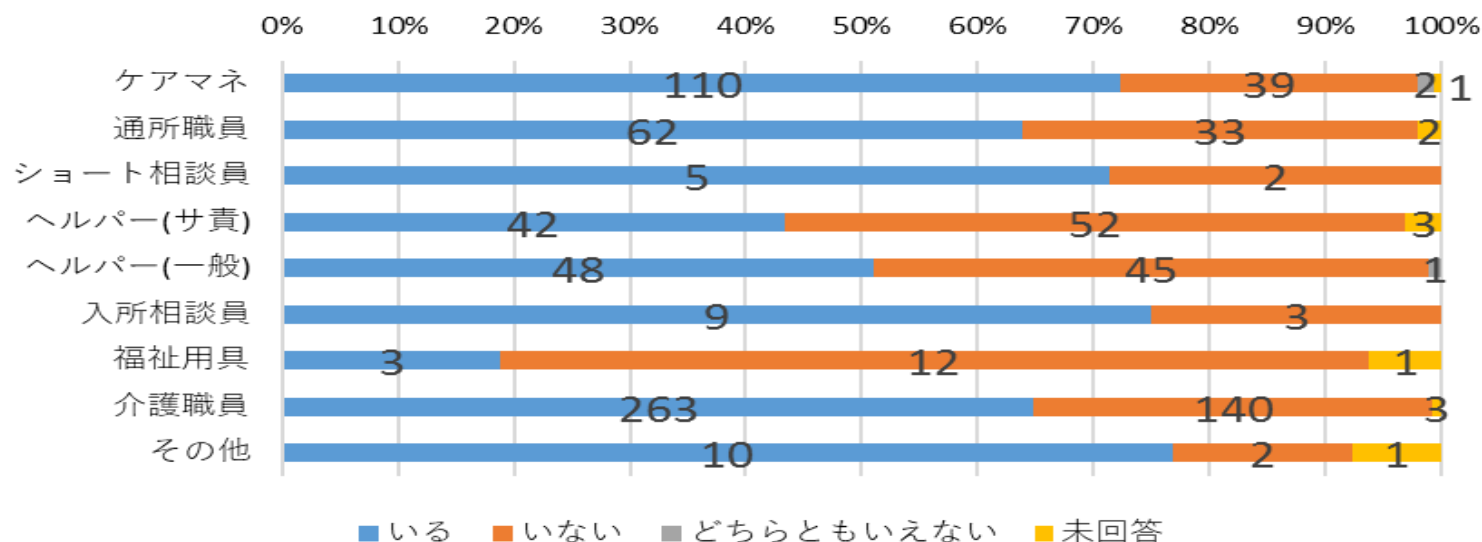
相談できる医療職・介護職は 6 割以上が「いる」と回答。

(職種別)

相談できる介護職はいるか



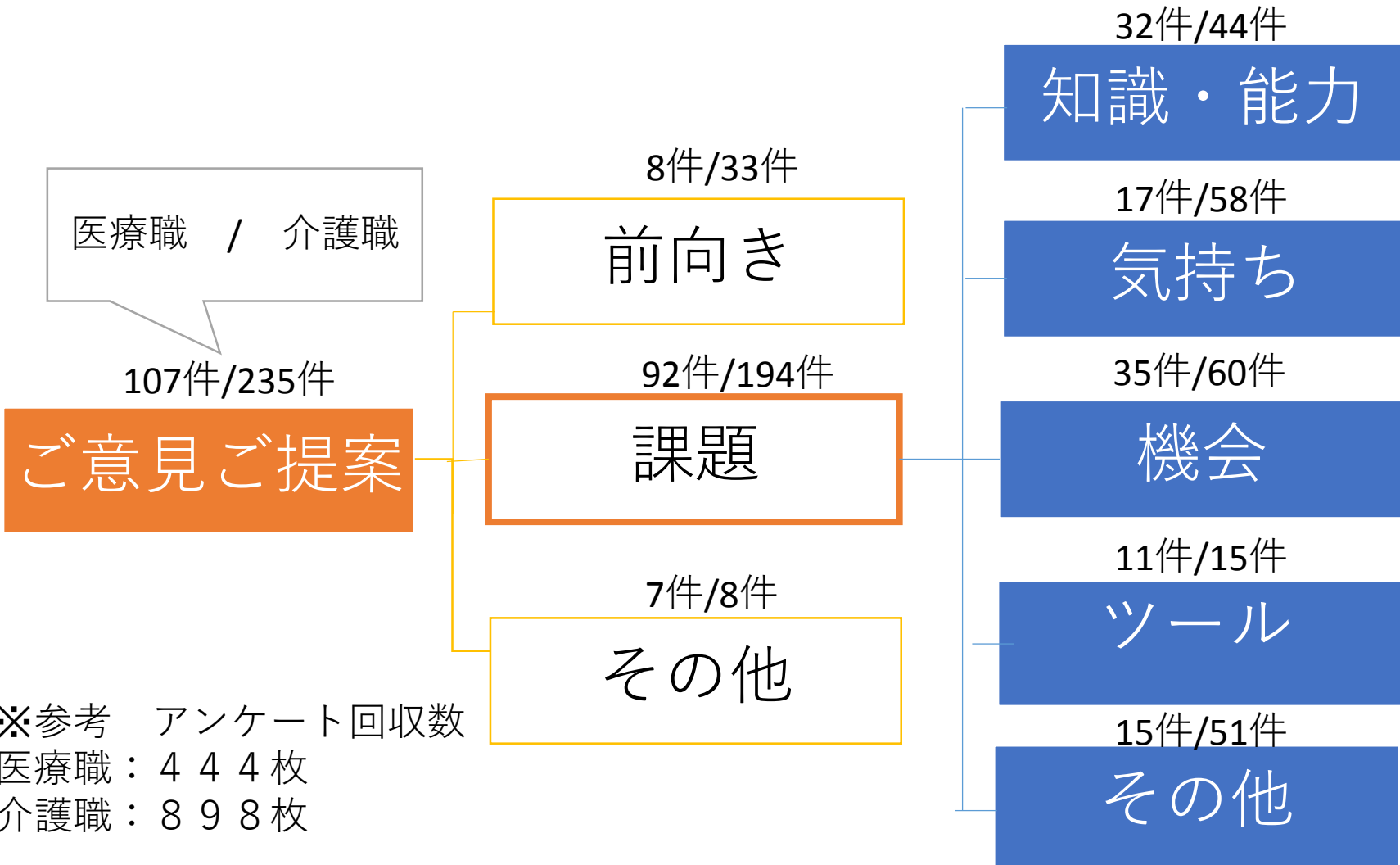
相談できる医療職はいるか



歯科，歯科衛生士，薬剤師は相談できる介護職があまりいない。
 ケアマネジャーは相談できる医療職が7割以上いるが，敷居も約7割が
 感じている。

連携に関するご意見の紹介

医療職からは107件、介護職からは235件、合計342件
連携に関するご意見（自由記載）をいただいた。



連携に関するご意見（前向きなもの、一部抜粋）

医療職

- ・顔の見える関係会議などの継続は、連携や顔なじみになる為にはとてもよい。
- ・利用者を一番近くでみている介護職からの情報が重要なので、積極的に声をかけるようにしている。
- ・今後大切なことなので、積極的に考えていきたいと思っている。
- ・介護職が中心となって仕事をしていく職場なので、看護師として介護職に協力していくのは大切な事だと思っている。
- ・どの職種も忙しいが、「和」をもって連携しあえば良き力となり運ばれると思う。

介護職

- ・今は親身になってくれる医師や看護師、薬剤師がいて心強い。
- ・顔会議等へ参加している方とはとても連携が図りやすくなったと感じている。
- ・医師も含めとても連携が取れている。在宅で看取りができるように、本人・家族に寄り添った対応が可能になっている。
- ・訪問看護師は本当に頼りになり、いろいろ相談させていただいている。
- ・医療と介護の連携を強化すべく、主治医への情報提供をこまめに行うよう心掛けています。

連携に関するご意見（医療職からの課題，一部抜粋）

	医療職からの意見
知識・能力	・介護職の方のレベルの違いに困ることがある。 ・医療職，介護職どちらも教育が大切。 ・医療同士のケアの統一が必要。やり方などがバラバラだと介護へ伝わらず，連携が上手にできないことを多く感じる。
気持ち	・もっと気安く問いかけてもらいたい。 ・相談しやすいケアマネとそうでないケアマネがいる。
機会	・対等に意見交換できる場がもっと増えるとよい。 ・訪問業務なので，介護職も含めて時間を合わせて話をする事が難しいと思う。担当者会議の際，顔を合わせて話ができれば。 ・介護に関して，誰に相談したらよいのか分からない時がある。
ツール	・カシワニネットをもっと活用できるとよい。 ・職種間で共有できる評価バッテリー，フォーマットなどがあると多面的な視点で利用者を理解できると思う。
その他	・医療・介護ともに人員が足りていない。 ・介護職の離職率が高い。利用者へ安定したサービスが提供できない。

連携に関するご意見（介護職からの課題，一部抜粋）

	介護職からの意見
知識・能力	・ 介護職の医療知識への抵抗感は基礎的な学習が足りていないから。 ・ 医療職の方も介護を学んでいただけると良いと思う。 ・ 病院の医師にはもう少し在宅を意識して欲しい。高齢で一人暮らしの方の退院は自宅でどの様に過ごすのか考えた上、判断して欲しい。
気持ち	・ 医療職には良い人もいるが、介護職を見下す人が多く、話しづらい。 ・ チームとして働くにあたり、双方が同じ立場に立っていないことが問題と考える。 ・ 介護職の立場はいつも低く、医療職と同等になればと思う。
機会	・ 合同の意見交換会の開催をしてほしい。 ・ 医師との情報共有が難しい。直接お会いするのに時間調整が困難。 ・ もう少し多く両方の話し合いや顔合わせがあって欲しいと思う。
ツール	・ もっとカシワニネットを活用した方が良い。ネット上の交流から直接の交流になり、敷居の高さなど感じる事が少なくなるように思う。 ・ 情報共有のための申し送りノートを介護・看護で統一。
その他	・ 医療・介護共に職員人数が足りない事で、何もかもうまくいかない。不満が事故にもつながると思う。医療の仕事量も多すぎるように思う。 ・ 仕事内容と給料が見合っていない。人手不足をどうにかして欲しい。

まとめ

・利用者家族の満足度について

生活満足度は8割を超えるが、サービス満足度はまだ7割に届いていない。サービス満足度の向上は、生活満足度を向上させる要因の一つと考えられるため、回答理由にあるように、家族への精神的な負担や、介護の負担を軽減するようなサービス満足度向上への取り組みが必要になると考えられる。

・従事者満足度について

医療職・介護職を比較すると、医療職のほうが仕事、生活ともに満足度が高かった。介護職からは自由記載欄にて、人員や賃金への不満を感じており、満足度が低い原因の一つと考えられる。

・連携に関すること

介護職は医療職より気持ち的な部分で敷居を感じている。医療職では「看護師」が敷居をあまり感じておらず、介護職の自由記載欄でも看護師への前向きなものがあることから架け橋的な存在になっていると考えられる。どちらの職も、知識・能力を求めており、連携の機会があると良いと考えているが、多忙なことが一つの障壁となっている。