

医療法人葵会

外部アンケート結果報告書



『在宅療養支援診療所に関するアンケート 2022』
『通所介護・通所リハビリに関するアンケート 2022』
『おおみや葵の郷介護医療院に関するアンケート 2022』

配布 2022年10月3日より訪問および郵送にて
北区・上京区・左京区の居宅、包括支援センター、訪問看護、病院、
中央病院、あすかい病院
計 80件
※回答は事業所ごとではなく、個々の職員に回答していただくよう依頼しています。

回収 2022年11月末まで

回答	P.2 『在宅療養支援診療所に関するアンケート 2022』	68通
	P.9 『通所介護・通所リハビリに関するアンケート 2022』	56通
	P.15 『おおみや葵の郷介護医療院に関するアンケート 2022』	54通

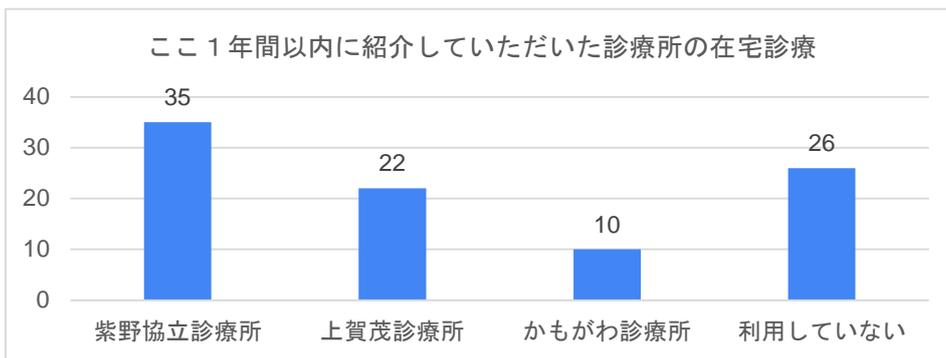
医療法人葵会
生活サポートネット・葵
〒603-8233
京都市北区紫野西野町60-5
TEL：441-4752
FAX：431-2901

担当：國井 河合 小畑

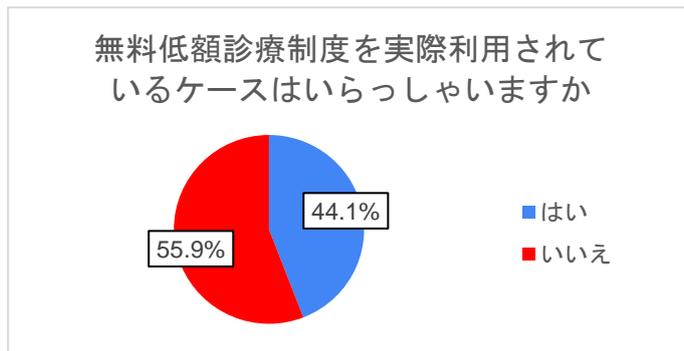
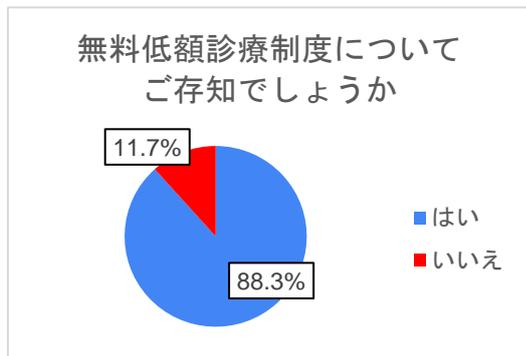
医療法人葵会・在宅療養支援診療所に関するアンケート 2022

1. 医療法人葵会には3つの在宅療養支援診療所があります。

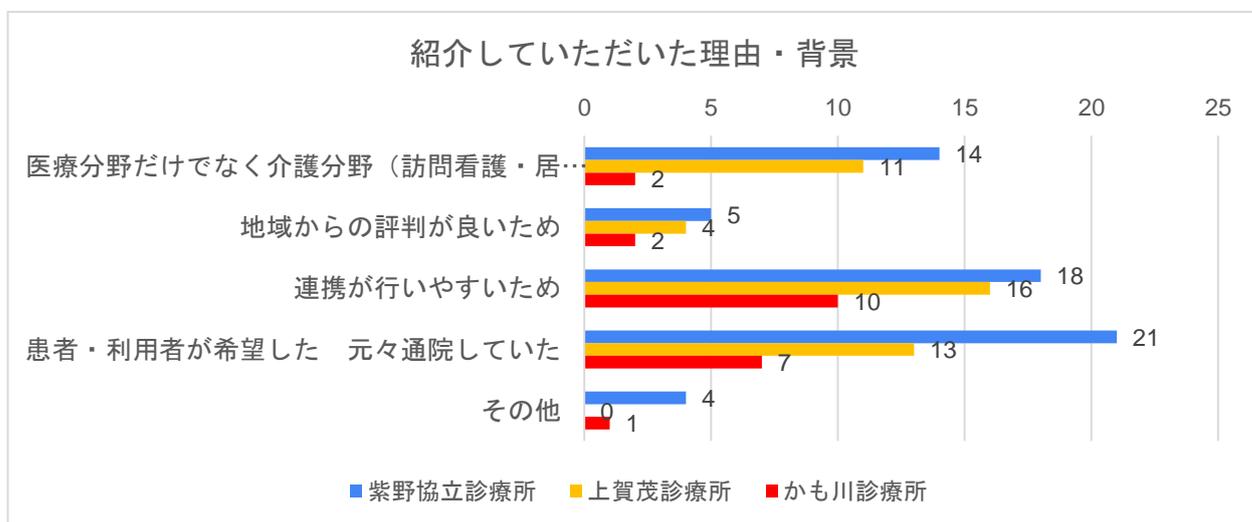
ここ1年間以内に紹介していただいた診療所の在宅診療にチェックをつけてください。(複数回答可)



当法人の診療所は、生活困窮者の方には無料低額診療という制度を利用いただけます。



2. 1の質問で紹介していただいたことがありますかに「はい」と回答された方にお聞きします。

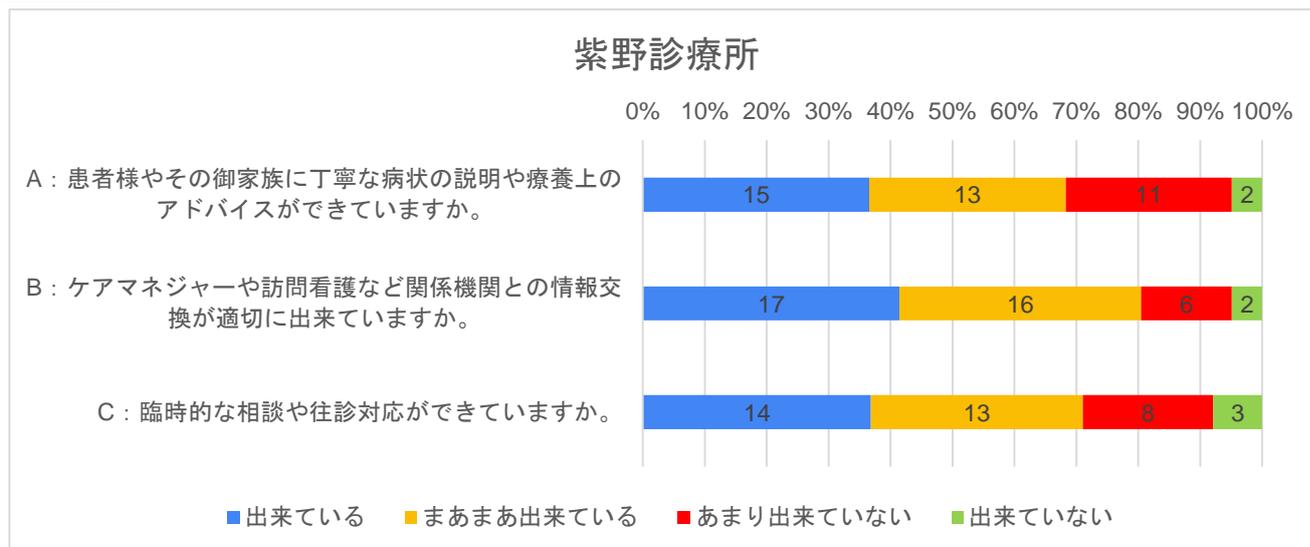


その他内容

- ・訪問診療の対応が可能のため。
- ・往診があるため。
- ・最近では直接紹介をする仕組みにはなっていないと認識しています。サポートネット葵で調整ですよ。この一年に紹介をした記憶が余りありませんが、葵会の診療所を選ぶのはやはり連携のしやすさと、本人が元々通っていましたから。只、かも川診療所は相談がしやすいかと言うと相談にならないことが多いです。報告ですね。

3. 紹介して頂いている診療所のここ1年以内の対応についてご意見をお聞かせください。

紫野協立診療所



A: 患者様やその御家族に丁寧な病状の説明や療養上のアドバイスができていますか。

- ・ 検査データに基づいた治療ができています。
- ・ ご本人様は薬変更の説明を理解できておらず不安を感じていた。質問できない状況だったとのこと。
- ・ 何をしたかの報告はない。
- ・ 報告が欲しいです。
- ・ 患者さんから、往診時の対応についての不満を聞くことがあったため。
- ・ 患者さんからの苦情をよく聞きます。
- ・ 医師により、利用者さんへの対応や態度が異なる。某医師への苦情を時々耳にする。

B: ケアマネジャーや訪問看護など関係機関との情報交換が適切にできていますか。

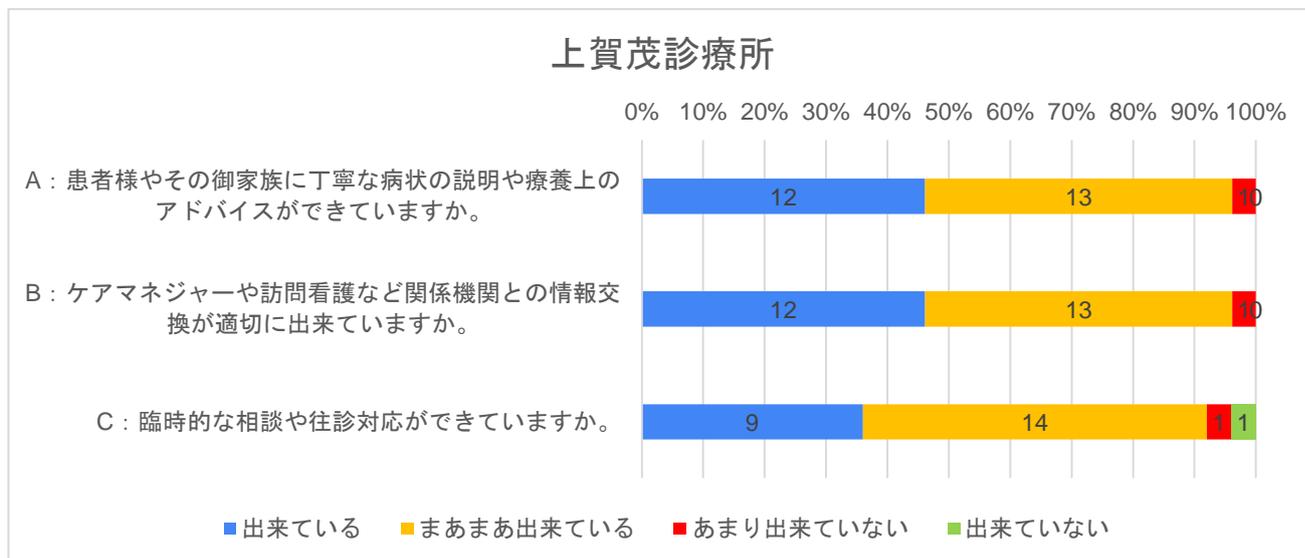
- ・ きちんと連絡が来ている。
- ・ 家族様が大きな不安なく看取り出来ていた。訪問看護とうまく連携されていた。
- ・ あんしんネットを利用して有効活用中。
- ・ 上記利用者に対して適切に情報を交換できる。
- ・ (揶揄されるから)。
- ・ 情報共有にあんしんネットを利用していますが、それだけに頼りすぎず電話でのやりとりのほうが誤解なく伝わりやすいこともあると思います。依頼などは電話の方がいいと思います。
- ・ 情報交換もタイムリーでない事があります。
- ・ 利用者さんが入院や退院しても連絡がないことがある。
- ・ 臨時往診を依頼した後の結果の連絡がないことがある。

C: 臨時的な相談や往診対応ができていますか。

- ・ その都度診察あり。
- ・ 診療を断られた 他の医療機関に繋いだ。
- ・ 夜間や休日など、往診依頼してもNS 対応になることが多くなっている。タイムリーに臨時や緊急往診をしてもらえていない。
- ・ 必要時には往診対応ですぐに報告もらえ、定期的診療情報も都度もらえるのでありがたいです。

- ・何時も看護師さんが対応してくださり助かります。
- ・今のところない。
- ・往診がない曜日があり翌日の対応になることがある。

上賀茂診療所



A：患者様やその御家族に丁寧な病状の説明や療養上のアドバイスができていますか。

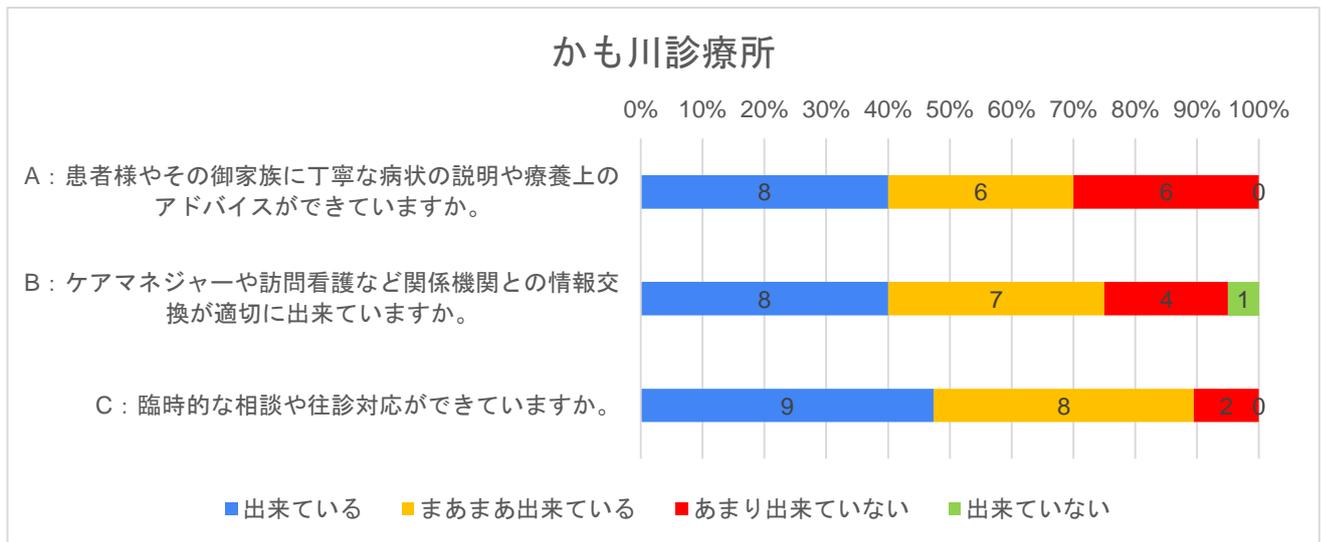
- ・家族様が大きな不安なく看取り出来ていた。
- ・受診時に同席させて頂いている。

B：ケアマネジャーや訪問看護など関係機関との情報交換が適切に出来ていますか。

- ・訪問看護とうまく連携されていた。家族様の心情に寄り添い、とても信頼されていた。
- ・なにかと内線で報告下さるので、こちら側からも報告しやすい。
- ・医師、看護師、事務などどの職種も相談しやすい。
- ・看護師をはじめ事務が利用者のことをよく把握されていると思います。先生が話し易く、コミュニケーションがとれるので利用者のことを相談しに行きやすい。
- ・電話連絡だけでなく、FAXが送られてくることもあるので、記録として残り、ありがたい。

C：臨時的な相談や往診対応ができていますか。

- ・先生不在ですと往診してもらえないことがある。
- ・夜間や休日など、往診依頼してもNS対応になることが多くなっている。タイムリーに臨時や緊急往診をしてもらえていない。
- ・看護師さんがしっかり対応してくれています。



A：患者様やその御家族に丁寧な病状の説明や療養上のアドバイスができていますか。

- ・利用者様との強い信頼関係を築けておられた。
- ・患者さんから病状説明について不満を聞いています。
- ・病状説明は丁寧にしてほしい。

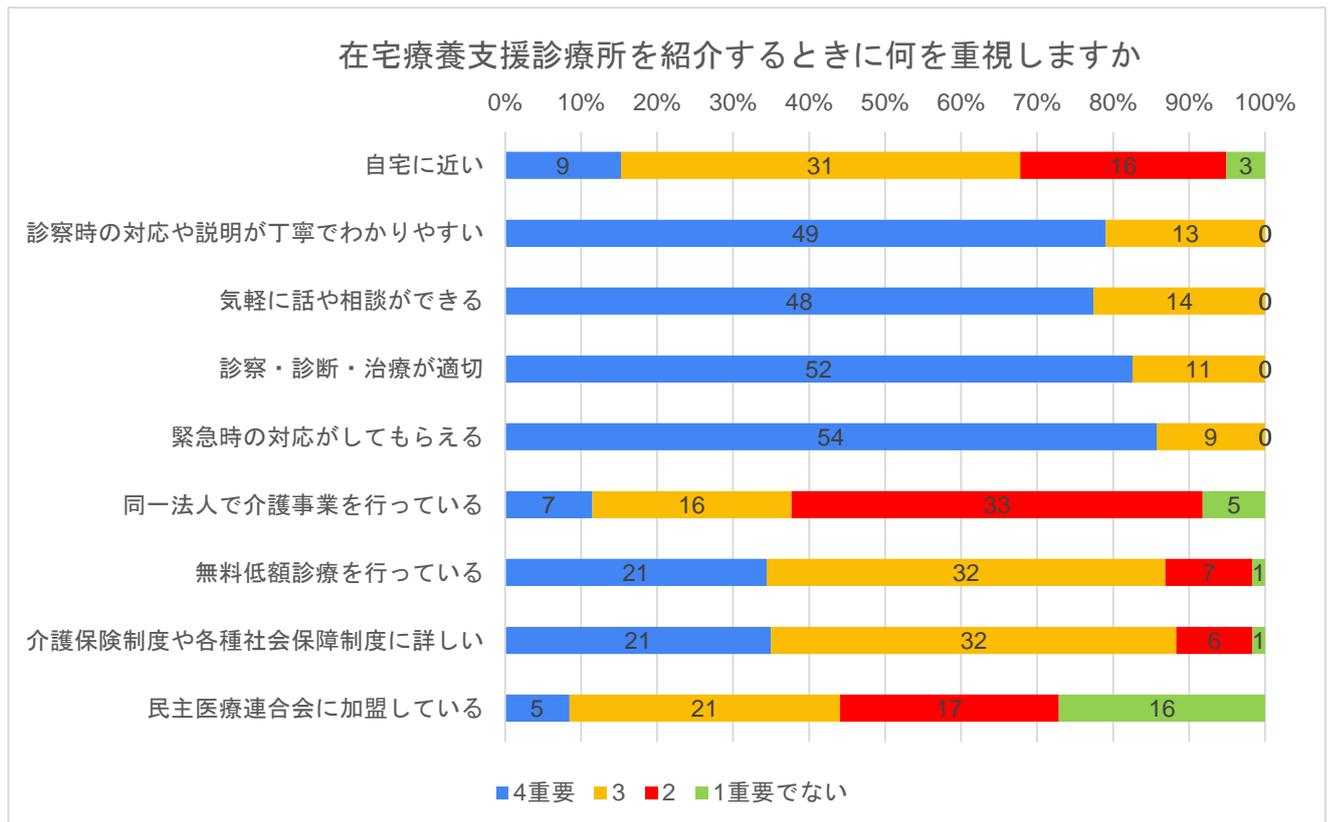
B：ケアマネジャーや訪問看護など関係機関との情報交換が適切にできていますか。

- ・連携については相談をしても、看護師の考えが基本となっていて一緒に悩み、考えてもらっているという思いになれません。交代も考えた方が良くと思います。
- ・職場とは位置的に離れていますが、利用者の訪問看護の後に立ち寄ってすぐに報告がしやすい。職員がアットホームで相談しやすい雰囲気があります。
- ・医療方針が変わっても連絡なし、こちらから聞かないと情報がはいつてきません。治療方針が納得いかない事が多いです。意見も聞いてくれません。

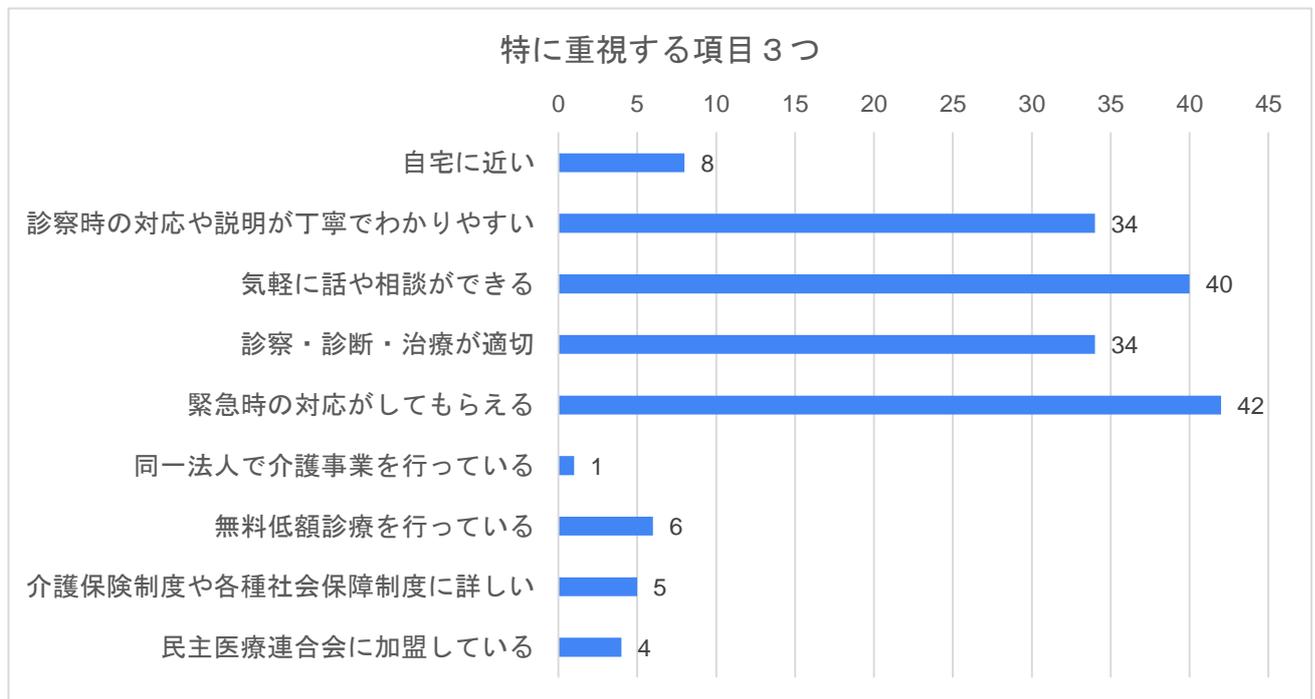
C：臨時的な相談や往診対応ができていますか。

- ・フットワークが軽いので助かる。
- ・MCS でのやり取りが増えれば、さらに連携が図れると思う。

4. 在宅療養支援診療所を紹介するときに何を重視しますか。



上記の中で、特に重視する項目を3つ選んでください。



5. 葵会の在宅療養支援診療所について、ご意見やご要望などをお聞かせください。

紫野協立診療所について

- ・連携のしにくさ（依頼するのに敷居が高い印象）があり、法人内で訪問診療を依頼したい時は、かも川や上賀茂に頼みます。
- ・患者家族の思いや意向をくみ取ること、関係者とも互いに相談しあえることがもっとできれば良いのではないのでしょうか。
- ・以前利用されていましたが家族さんより先生からの助言がほぼなく先生と相談しにくいとのことで、他の民医連の診療所へ変更されました。
- ・何事も相談しにくい。利用者と家族の話をもっと聞いてほしい。
- ・コロナ禍で診療所にみなさんは本当にわたしたちが想像できないくらい忙しい毎日だと思います。その上で要望を一つ申し上げます。特に高齢の患者さんは話しやすさ、相談のしやすさで医師を選ばれる傾向にあるように思います。的確な診断ができ、説明もわかりやすいのはもちろん、話しやすく温かみを感じられる医師に診てもらえると高齢者は満足されるように思いますのでよろしくお願いします。
- ・指示が一方的。医師の患者への説明が下手。
- ・治療方針が一方的で相談がしにくい先生がいると何人かの利用者がいわれている。
- ・利用者から所長の往診での対応についての不満をよく聞かれます。主治医変更も遠慮があり言えません。緊急携帯も中々出てもらえない事も多いです。折り返しの電話もありません。急ぐ時が困ります。よそのケアマネさんは、「すぐには行ってくれないから、西賀茂診療所か中務クリニックに頼む」といわれてますよ。
- ・ご家族から丁寧な対応と診察で安心していきますと聞いています。

上賀茂診療所について

- ・いろんな課題がある方に対し一緒に考えていただけるので、ありがたいです。
- ・丁寧に臨機応変に対応いただけていました。
- ・最近余り話す機会がありません 何時も一緒に考えてくださりありがとうございます。
- ・どのスタッフも相談しやすい。意見交換ができる
- ・診療所に行くと職員全員が一致団結している様子がわかります。利用者のことを皆が良く知っておられ、訪問看護が必要な時にはケアマネより先にスタッフから直接連絡があり、そのようにシステム化されているのでしょうか？前もって利用者のことを知ることができ、スムーズに利用につながるころはいいと思います。
- ・ターミナルの方で退院当日に往診いただき、当日息を引きとられた方も急きょ看取り対応いただきました。当方の準備不足でご迷惑をおかけしましたが、ご家族のフォローも対応いただいたと伺いました。後日主治医がご家族とお会いした際に感謝のお気持ちを伺うこともできました。大変お世話になりありがとうございました。
- ・錦織 DR が、直接電話でも対応して頂けます。安心できます。

かも川診療所について

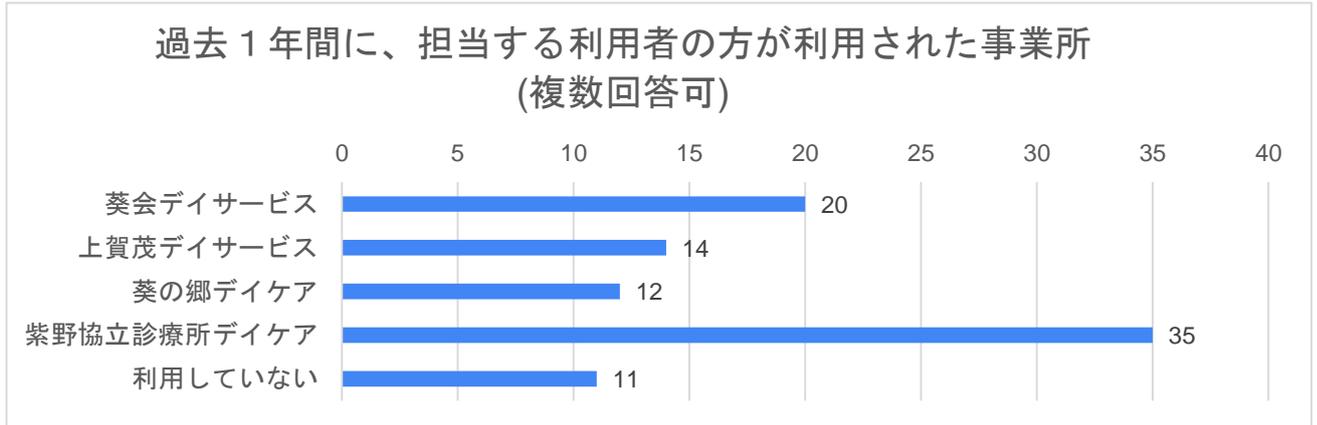
- ・とても連携が取りやすい。
- ・困った人、いろんな課題がある方のところにも往診していただき有り難いです。
- ・看護師の価値観を押し付けないで下さい。
- ・どのスタッフも相談しやすい。療養の方向性について一緒に考えてもらえると良い。

- ・S 看護師が中心となって特に看取りの時に協力し合っていてできていると思います。事務さんも算定の仕方などよくご存知だと思います。押し付けず、互いに協力し合える関係をこれからも続けて行きたいと思います。
- ・情報の共有がされないことが多い。
- ・医師の方針が見えません。往診もすぐに行ってくれない事もあります。
- ・もし時間があれば、足の爪切りをして頂きたい(看護師では対応困難な爪あり)。

診療所共通

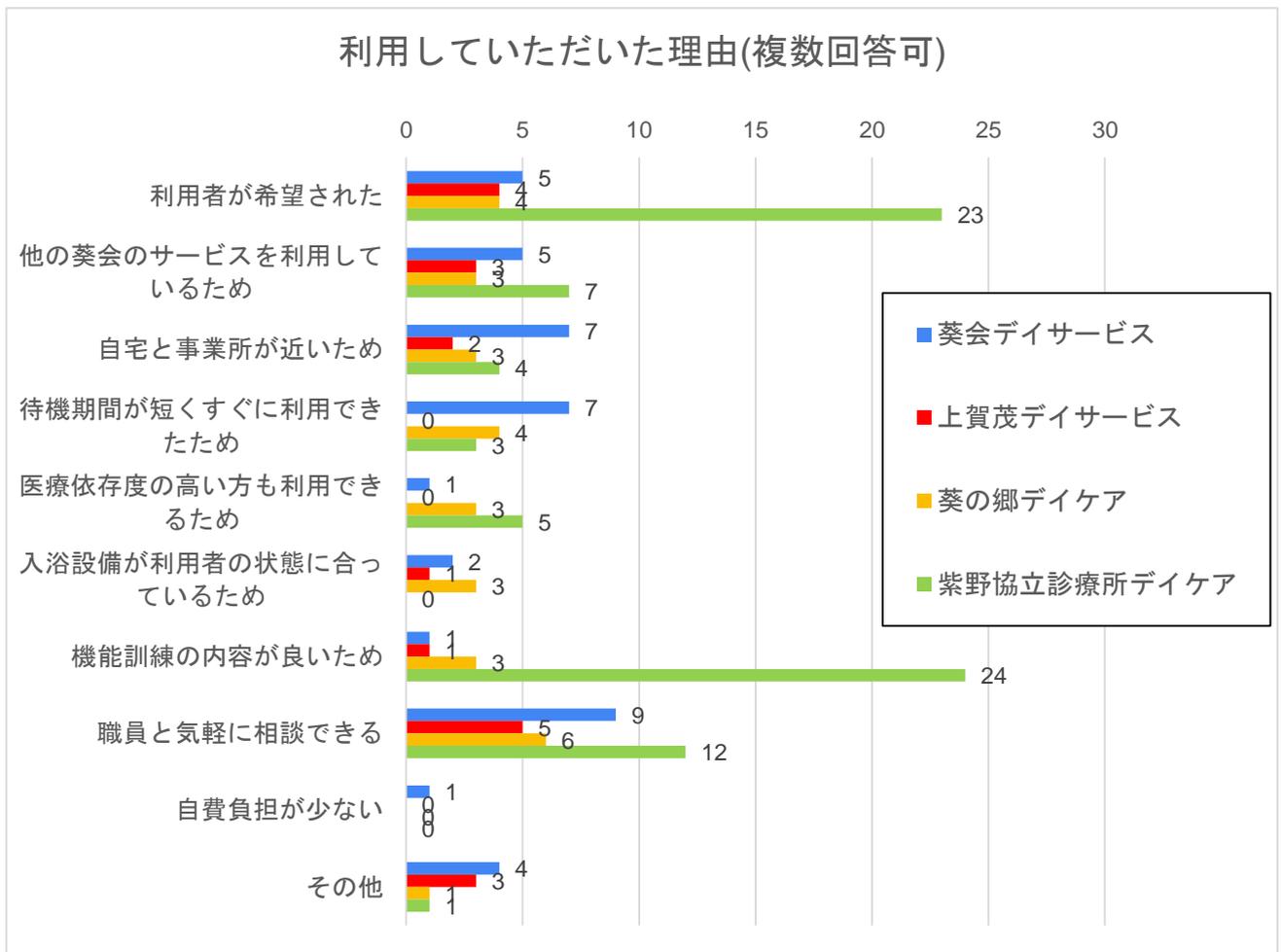
- ・各診療所の特徴がよく理解できてません。横のつながり(診療所間の)や法人内のつながり、各診療所にかかわっていたら介護医療院へ入所しやすいのか？中央病院にも安心して紹介してもらえるのか？中央病院も少し遠方に移転してしまい、あすかい病院が近いですが、同院との連携はどうなっているのでしょうか？がんばって活動を皆の為にしてもらっていると思いますが、あまり見えていない気がしています。大切な民医連の存在をもっとアピールするようなアクションが必要ではないでしょうか？
- ・すべての診療所が利用者本人や家族、ケアマネ、訪看、各種介護事業所が萎縮しないように柔らかに対応頂けたら、より建設的に在宅看取りを推進できるような気がします。
- ・今後も臨時的な相談や往診の依頼をさせていただくことがあると思います。その際は、どうぞ宜しくお願い致します。
- ・夜間帯、休日の対応がなかなかしてもらえず。NS の指示であることが多い。(紫野協立診療所 上賀茂診療所)
- ・今後も様々なご相談、連携をご相談させていただきます。どうぞよろしくお願ひします。なお、回答は全体意見でなく、紹介連携させて頂いた担当者等に確認して記載したものです。(紫野協立診療所 上賀茂診療所)

① 過去1年間に、担当される利用者の方が利用された事業所にチェックをつけてください



② ①の質問で「利用した」と回答された方にお聞きします

利用していただいた理由に☑をつけてください。(複数回答可)



その他内容

- ・同法人であること 柔軟に対応して欲しいことがお願いできること。
- ・(上賀茂デイ)手作業が好きな方。
- ・(葵会デイ)ケアマネ担当する前からの利用。
- ・ケアマネの紹介。
- ・すでに利用されていた。
- ・利用者さんが希望されたかどうかは分からない。

③ ①の質問で「利用した」と回答された方にお聞きします

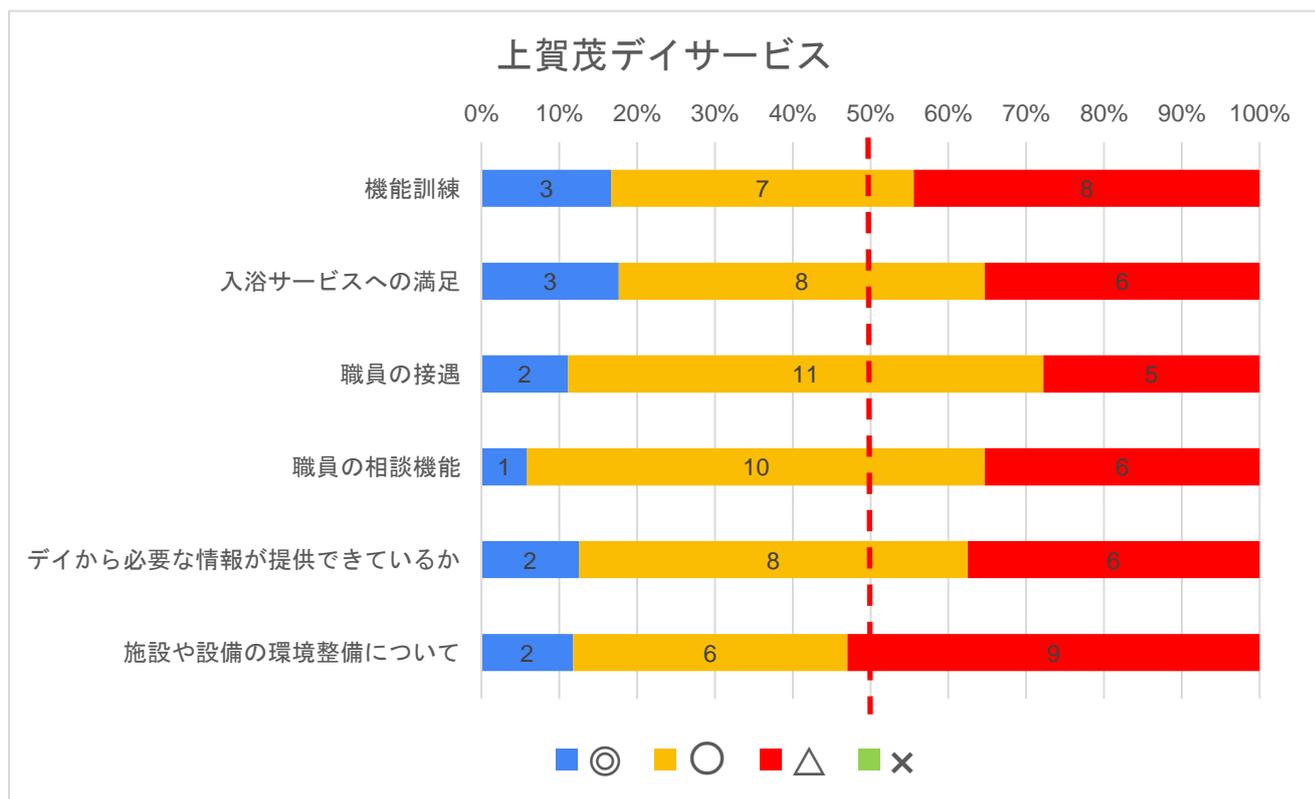
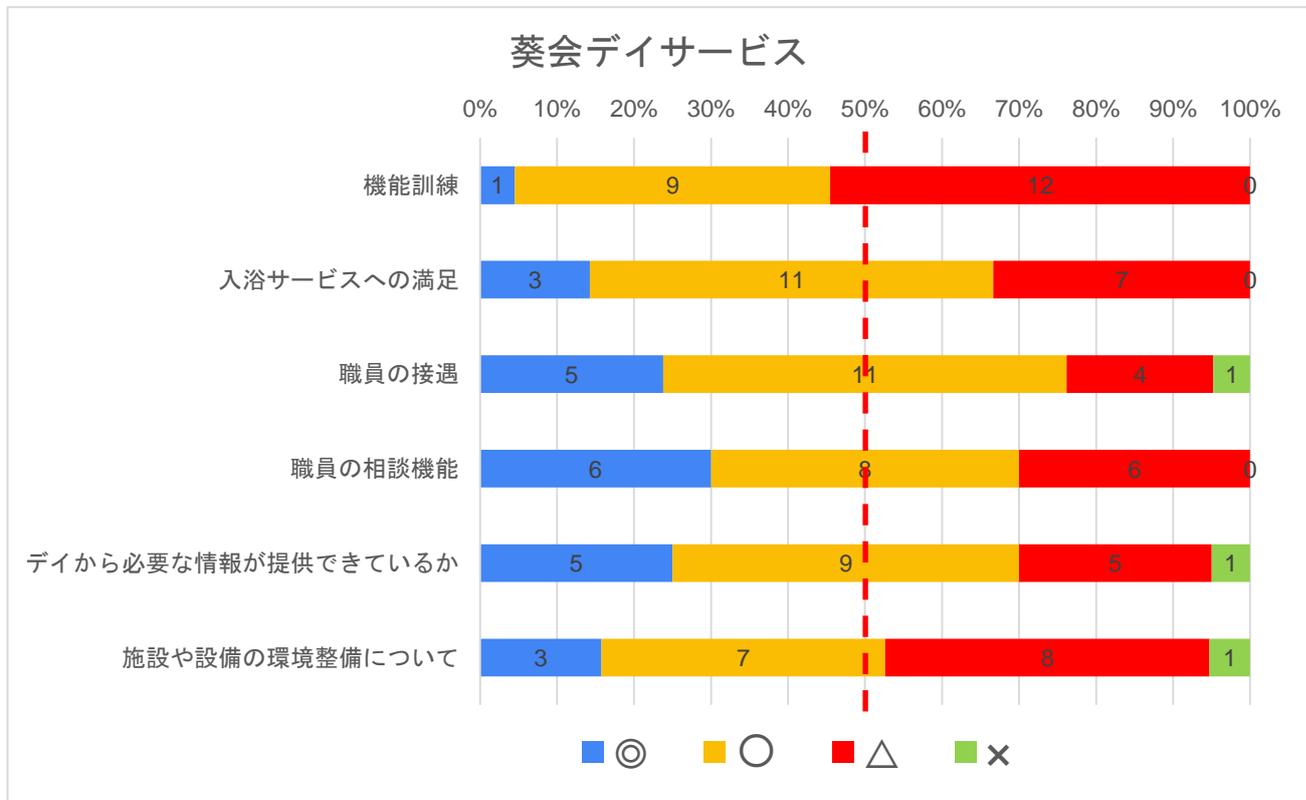
通所介護・通所リハビリについて評価をお聞かせください。(複数回答可)

◎：できている 良い

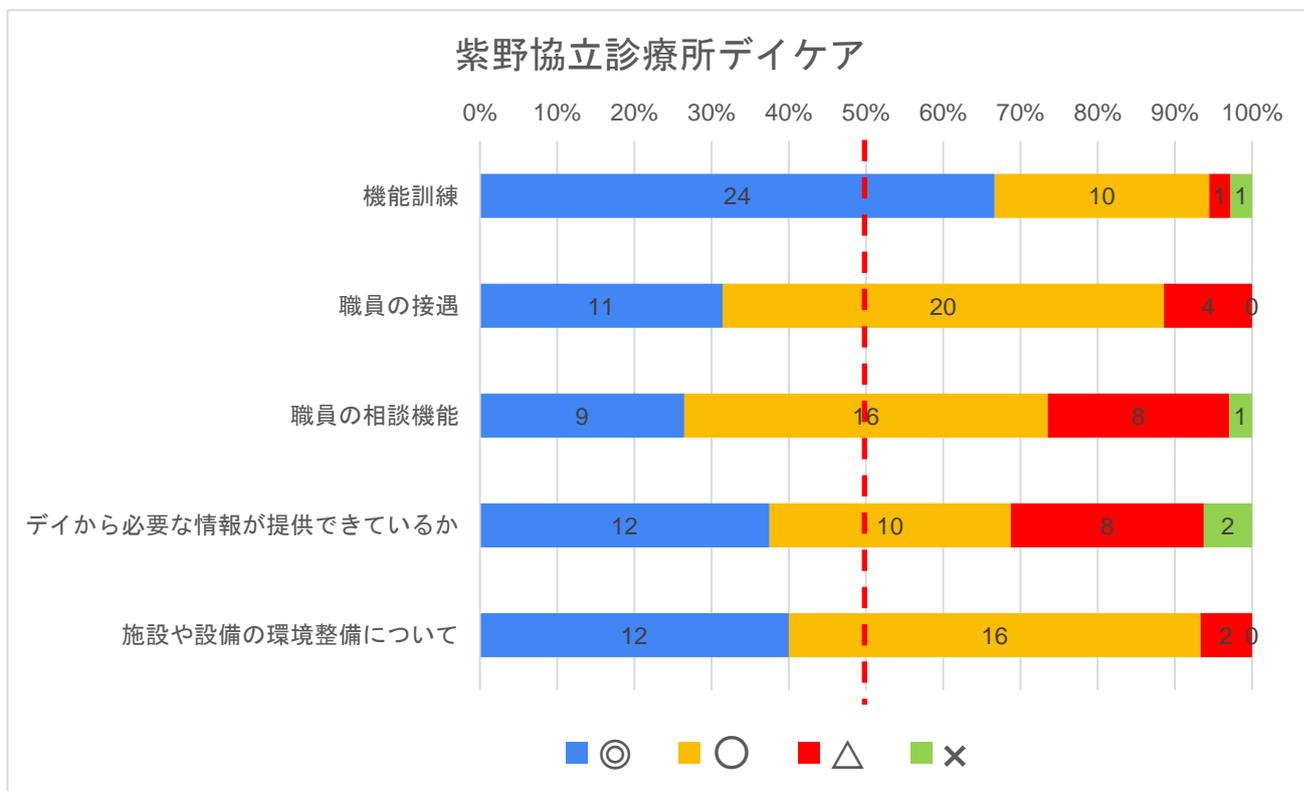
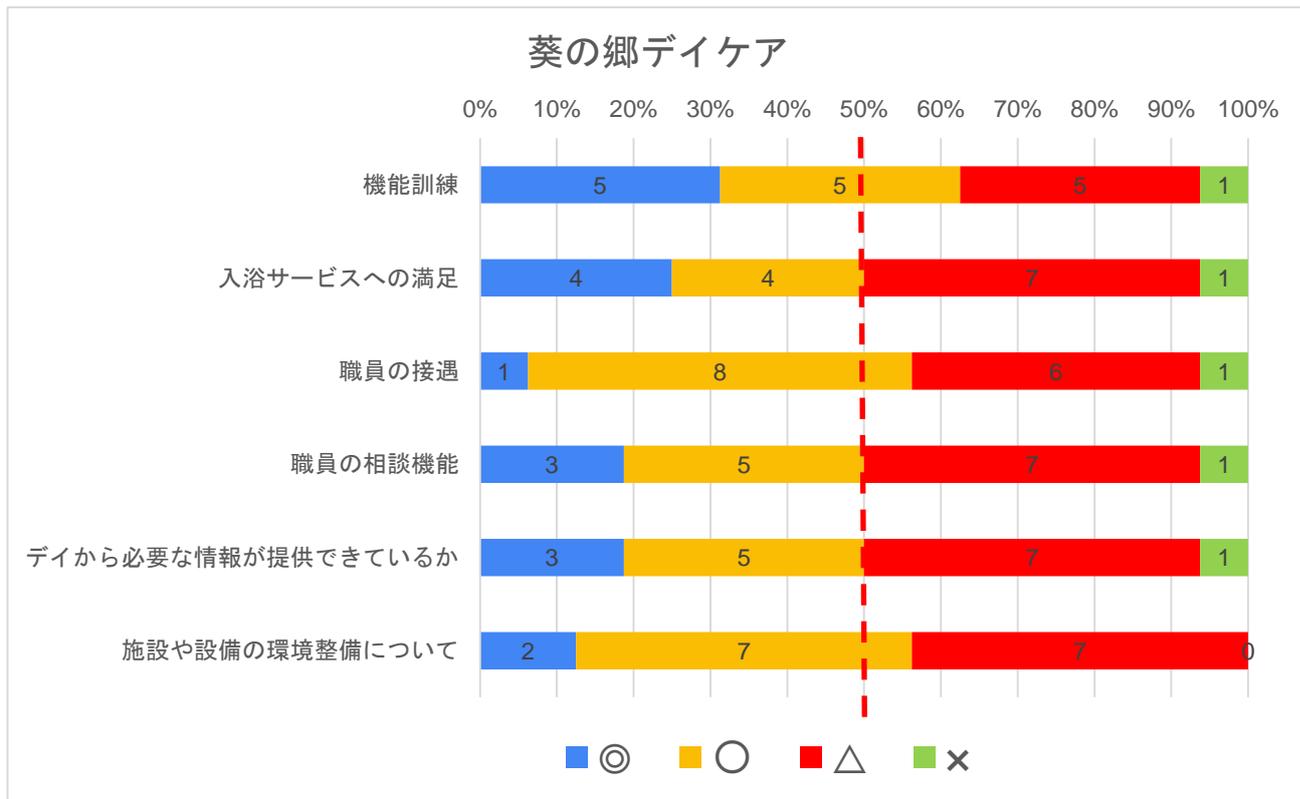
○：概ねできている 概ね良い

△：普通 わからない

×：できていない 悪い

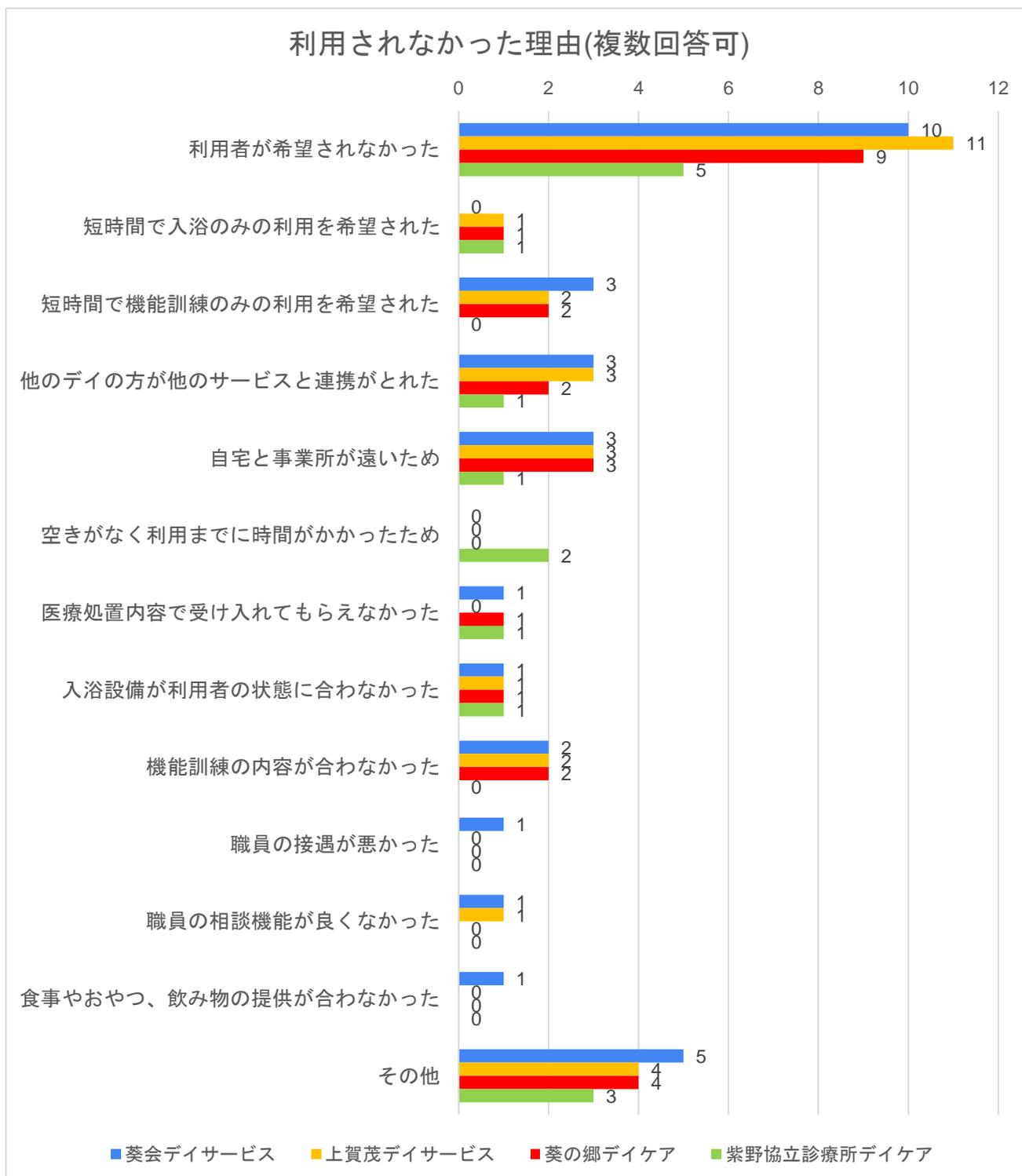


- ◎：できている 良い
- ：概ねできている 概ね良い
- △：普通 わからない
- ×：できていない 悪い



(紫野協立診療所デイケアは入浴サービスを提供していません)

④ ①の質問で「利用していない」と回答された方にお聞きします
 利用されなかった理由に☑をつけてください。(複数回答可)

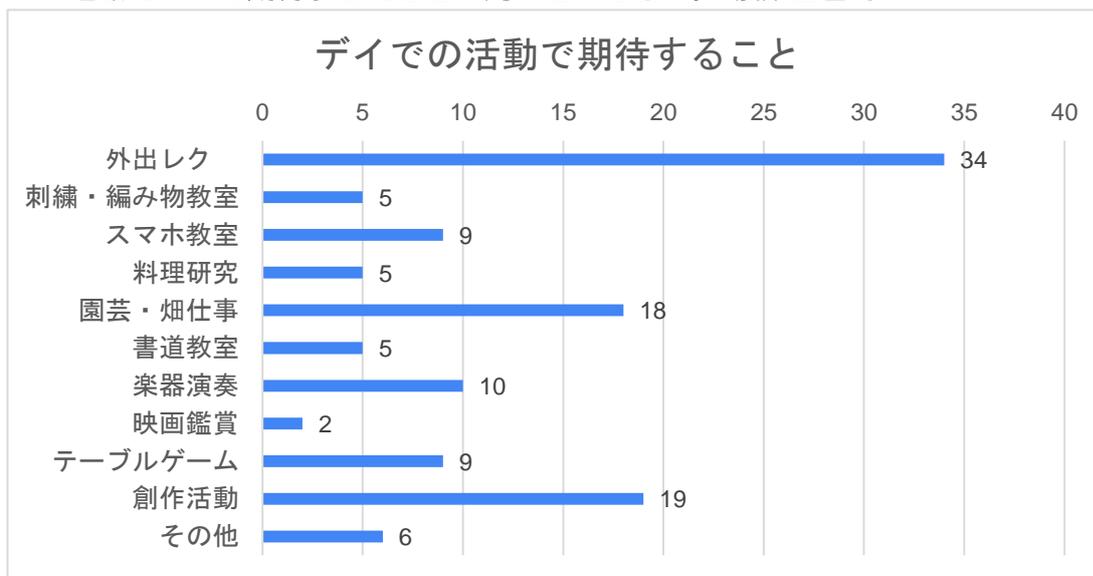


その他内容

- ・時間が短い(葵会デイサービス)
- ・離れているから(葵会デイサービス)
- ・遠いから(葵会デイサービス, 上賀茂デイサービス, 葵の郷デイケア)
- ・相談の機会がなかった(デイ×4)
- ・着任後1ヶ月半の新人ケアマネのため(デイ×4)

⑤ 利用内容についてのご意見

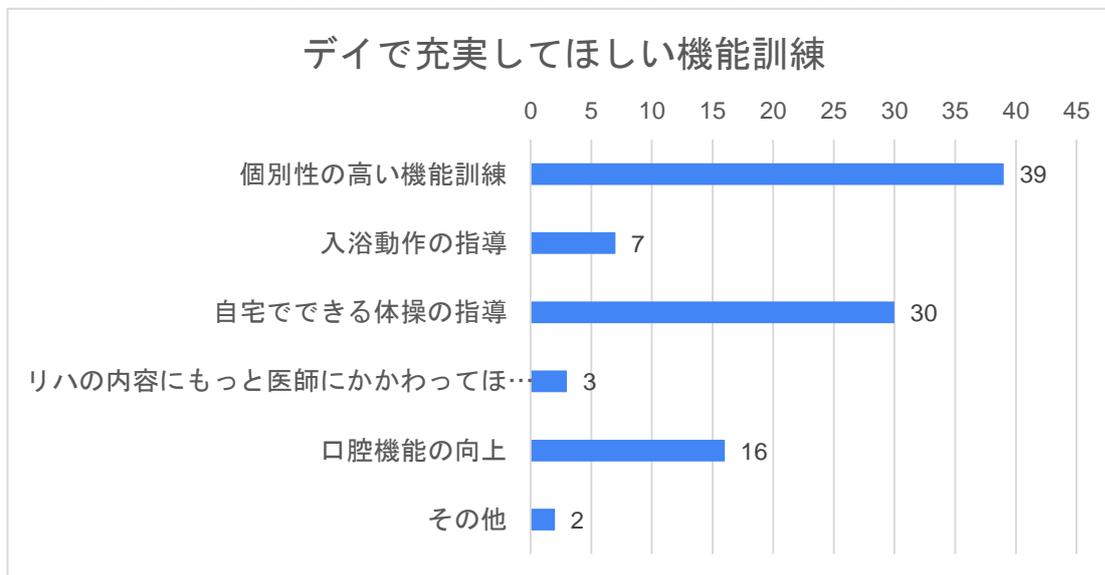
デイでの活動について期待することをお聞かせください。(複数回答可)



その他内容

- ・男性が楽しめる内容。
- ・今の活動に満足しています。
- ・障害があっても楽しめる工夫！難聴者の。
- ・利用者の活動レベルに合わせた自主的な活動を支援する方法。
- ・リハビリ

デイで充実してほしい機能訓練についてお聞かせください。(複数回答可)



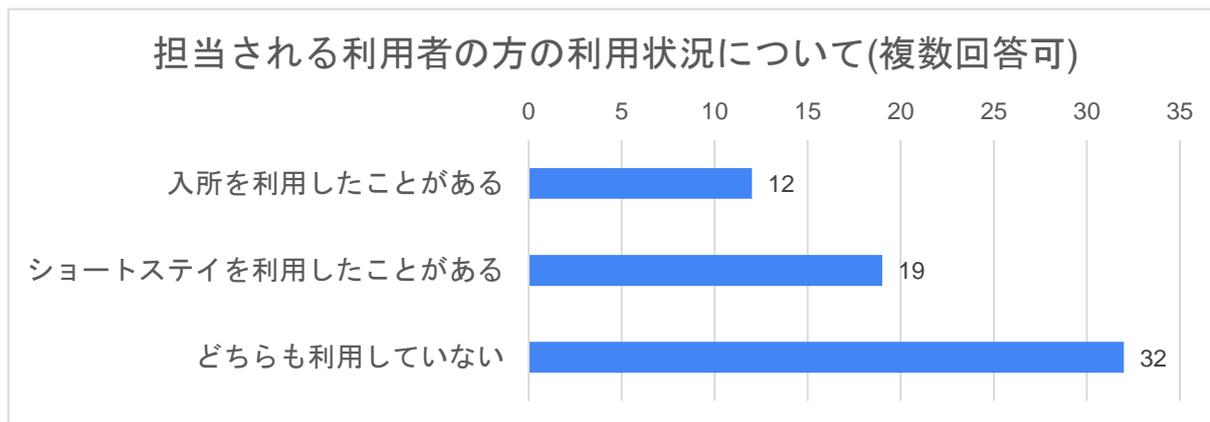
その他内容

- ・個別対応の充実が一番重要に思います。スタッフの会話!!
- ・利用者が望む生活を継続できるように、自宅でもした方が良ければその頻度と内容について共有できたらいいと思います。

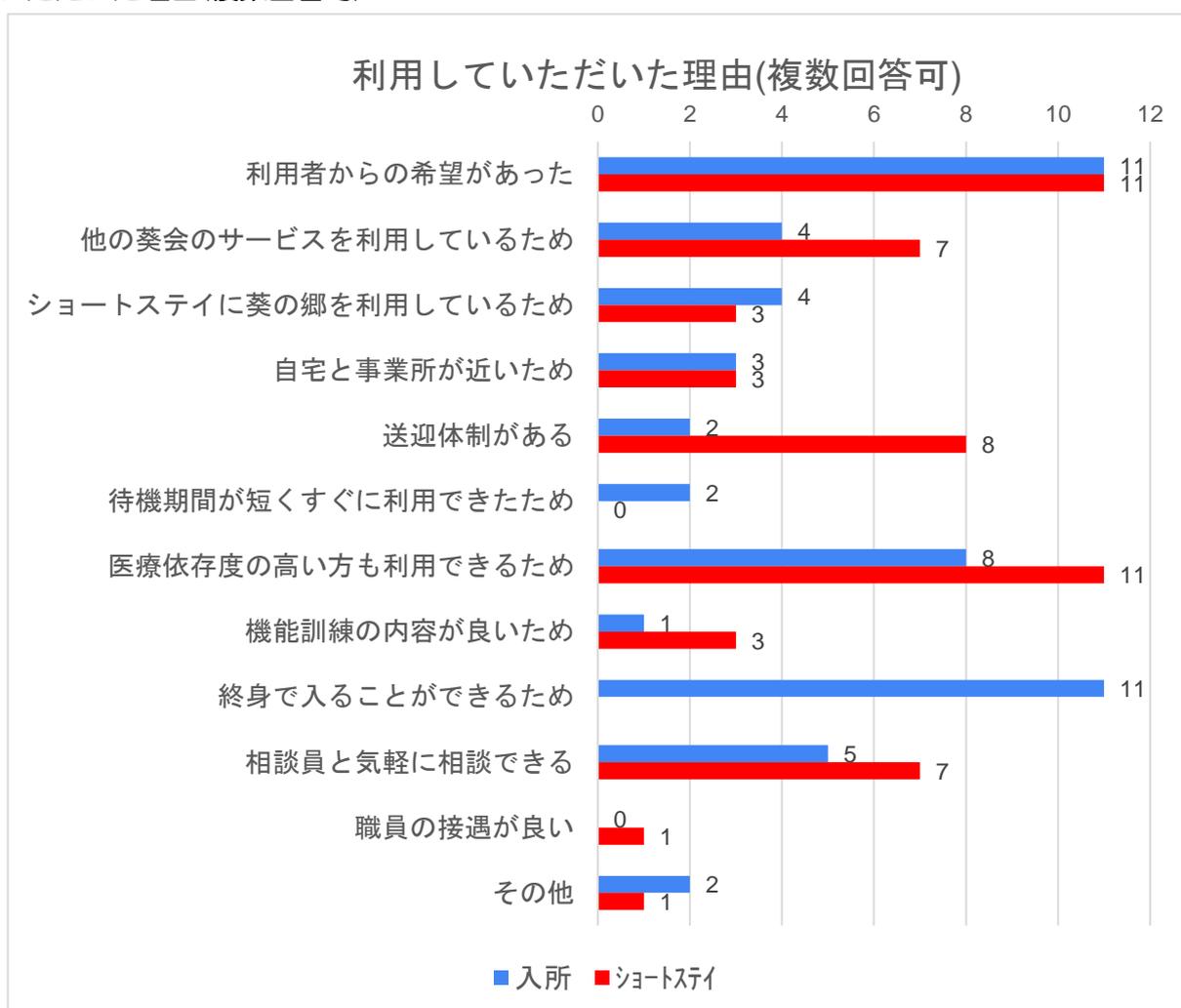
⑥ 通所系サービス事業に関するご要望やご意見などを自由にお聞かせください

- 機能訓練特化型デイサービスがあれば良いいつも思っている。
- 多様な希望に答えていただき感謝しています。葬会、上賀茂デイからはこまめに報告してくださり状況がよく分かります。モニタリング内容もとても参考になります。デイケアについてはモニタリング内容が専門過ぎて分かりにくいと感じます。
- いずれ要介護になることを見越し要支援の利用者層を一定数確保することで、経営的な持続性があがると思います。要支援の利用者が増えることでデイの雰囲気もより活発になり、実施可能なレクの幅も広がり、地域での口コミも広がるかもしれません。包括や居宅のケアマネに対して、「このようなケースも対応できる」「このようなイベントを予定している」など、営業等でキャッチーな情報を伝える機会は絶対に必要だと思います。また、デイ利用を検討されている方に対してそれぞれのパンフを提示しています。パンフに関しては、写真多めで明るい雰囲気の内容がわかりやすい、が大切だと思います。
- 西院デイサービスのようなイメージが好きです。職員体制等で難しいとすぐに頭に浮かんだり無理と思われるかもしれませんが、何をどうすれば可能になるか？工夫をまず考える力をつけて頂いて働く自分と皆も楽しい笑顔の沢山出る環境づくりを応援したいと思います。
- 担当者会議に出席していただく場合、時間が夕方しか無理と言われるので、調整が大変です。
- コロナ禍で感染対策をとりながらの運営は本当に大変だと思います。食事、入浴、機能訓練、レクなどの提供により、どのような疾患の利用者がどう改善されたかなどの例を紹介されると、利用してみたいと思う方が増えるように思います。職員の方々の負担にならない範囲でご検討ください。
- 爪切りをもっとして欲しい。
- 利用者さんに丁寧に対応されていると思います。独居の方、自宅で入浴出来ない方などは、デイがあるととても助かります。忙しいとは思いますが、各サービスの共通連絡ノートにデイからも記入があればわかりやすいです(排便状況など)。

① 担当される利用者の方の利用状況についてお答えください (複数回答可)



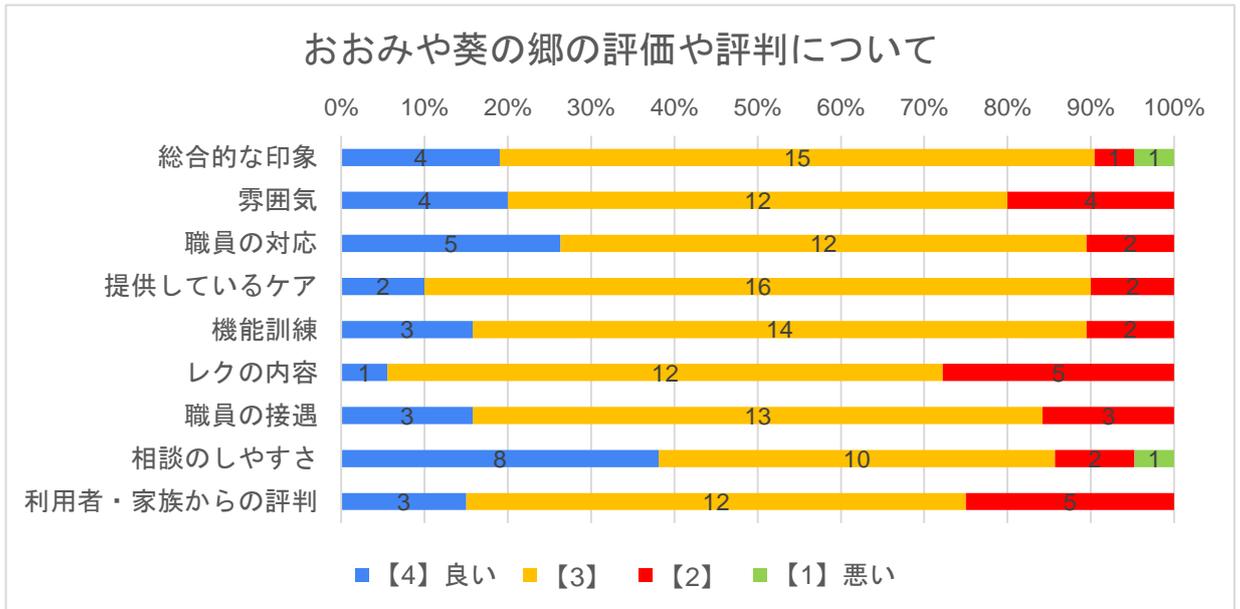
② 利用していただいた理由(複数回答可)



その他内容

- ・ケアマネからおすすめしたり、他の家族が利用していたからなど。
- ・系列で困難ケースとして相談に乗っていただきました。

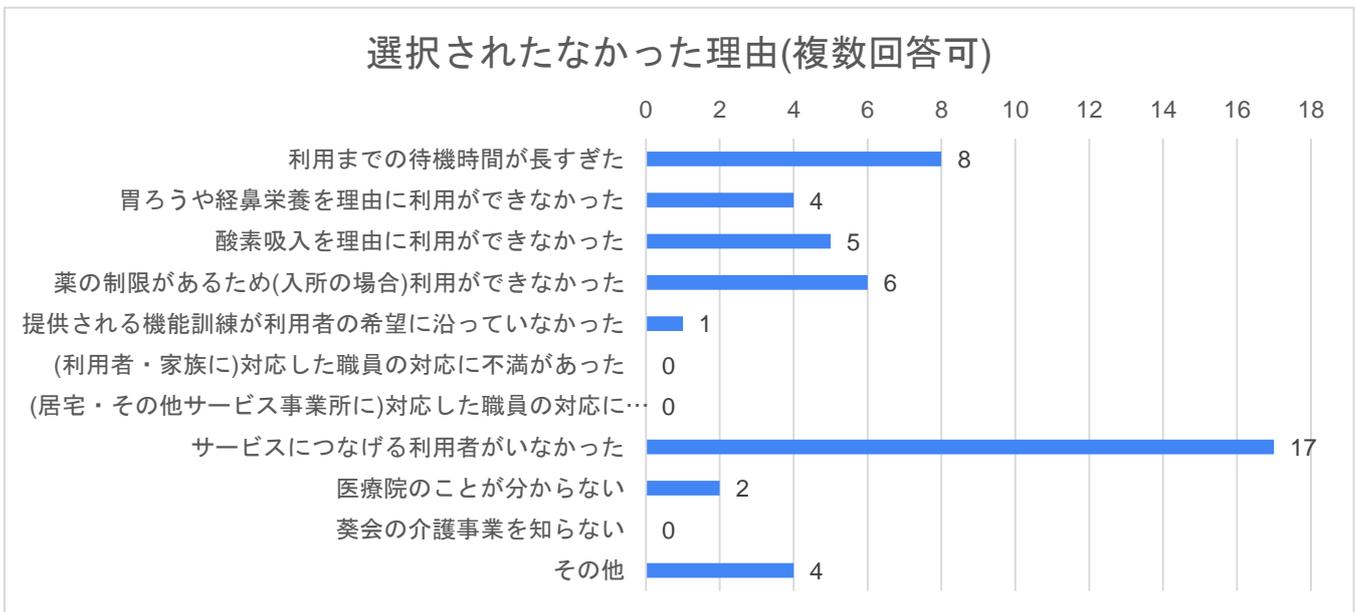
③ おおみや葵の郷の評価や評判についてお聞かせください。



具体的な内容がありましたらご記入ください

- ・ショート部屋数が少ない。
- ・入居までに期間があるため申し込みのみ、相談させて頂きました。
- ・行ったことがなく、内容までわかっていないので、一度見学に行きたいです。
- ・要介護度で利用できるできないの制限がある印象。
- ・あまり聞かないのでわかりません。

④ 選択されなかった理由で、当てはまるものにチェックしてください。(複数回答可)



その他内容

- ・着任後 1 ヶ月半の新人ケアマネのため。
- ・貴施設の相談員との相談対応の印象がすごく良くないと私は感じてしまった。ケースの共有や共感がしてもらえなかったから残念でした。
- ・利用していないが、相談にはいつも丁寧に対応して頂いており好感もっています。
- ・遠方のため。