「おたるワンチーム」利用者アンケート調査結果

１．調査目的

情報通信端末を活用した病院・診療所と介護関係者などの多職種がチーム一体となり患者（利用者）をケアするための活動（以下、「おたるワンチーム」）の評価及び今後の介護サービス提供体制を検討する基礎データを得る。

２．調査対象

①令和６年９月時点でおたるワンチームを利用している患者 34 名

②令和５年 10 月１日～令和６年９月 30 日の期間でおたるワンチームの利用を終了（死亡、施設入所）した患者 105 名

３．調査期間

調査対象①令和６年 10 月１日～11 月 22 日

調査対象②令和５年９月 28 日～令和６年９月 30 日

４．調査方法

調査対象①アンケート用紙を市から居宅介護支援事業所に送付。担当ケアマネージャーを通じてアンケート用紙を配布、返信用封筒にて返送。

調査対象②アンケート用紙を使用し回答する場合、小樽市ホームページからダウンロードし、各事業所で印刷し回答後、回答用紙を市に FAX で提出。または、市ホームページ内の URL、QR コードからアクセスしロゴフォームに入力回答。

５．アンケート回収状況

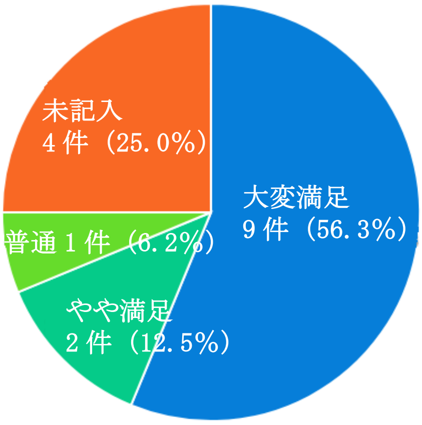
調査対象①回答数　16 件　回収率 47.1％

調査対象②回答数　 4 件　回収率　3.8％

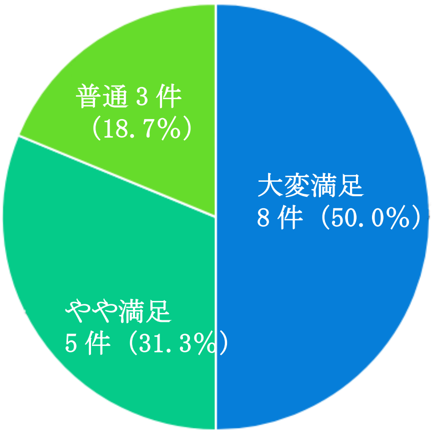
６．調査内容・結果

（１）調査対象①　令和６年９月時点でおたるワンチームを利用している患者の結果

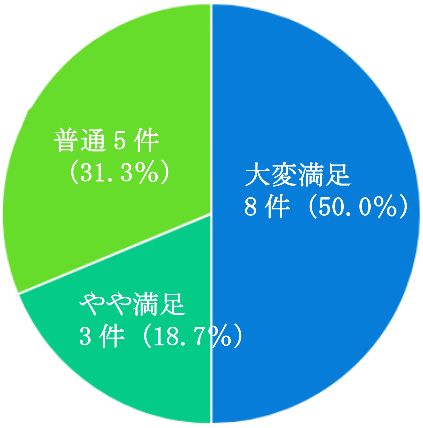
①ケアマネージャーが作成するケアプランに対する満足度



②現在利用中の医療・介護サービスに対する満足度



③おたるワンチーム利用者満足度



④おたるワンチームを利用した際の感想・ご意見等

・日々の様子や処置など、多職種の皆さんに大変助けられました。情報を共有していただき対応が良かったです。とても感謝で一杯です。
・リアルタイムに情報共有できるのが良かったと思う点です。
・多職種が関係している場合、タブレット端末で確認できるので業務が効率化される。
・タブレットを使用することで、いつもチームの皆さんとつながっている安心感があります。
夜 9 時頃苦しそうな母の様子を動画投稿したところ、すぐに先生からお電話をいただきとてもありがたかったです。往診の後もすぐに先生が投稿してくれますので、それを見て改めて内容を把握できますし励まされます。その投稿を自分の携帯のカメラで撮り、ラインで他の家族にも把握してもらいました。先生だけでなく、ケアマネさん、看護師さん、薬剤師さんの投稿や「見ました」にも力をもらいました。
・事業所、医療とのつながりはできたが、ご家族の参加があまりない。
・利用者様の現在の状態を把握するには非常にわかりやすく、助かります。しかし、緊急時や詳しく知りたい時、ご家族の悩み事などは電話や直接面談と言う方法をとっています。
・このようなシステムがあることは知りませんでしたが、大変安心感があり利用して良かったと思います。9 月 30 日から利用開始、10 月 12 日に母が亡くなるまで多業種の方に支えてもらいました。感謝しています。ただ、利用できない方もいると思うし、知らない人も多いと思う。
・夫が急に熱を出した時など、どうしたらよいか判断がつかない時、看護師さんにご連絡し対処の仕方を教えていただき、事なきを得ました。又、病院から月 2 回院長先生が往診してくださり、安心して繋がっています。デイサービスでの夫の過ごし方（様子）をタブレットで教えていただいていますので、こちらも安心です。

⑤医療・介護サービス等についてのご意見

・ありがとうございました。心強かったです。
・医師からの情報もいただけるので助かっています。
・介護サービスの詳細なことが書かれた冊子があればありがたいです（既に冊子があったら申し訳ありません）。介護サービスを上手に利用できるとかかる費用を抑えられると思っています。
・小樽市は高齢者が多いのに、医療に関して不安が多いと感じていました。今回、親の介護のため 1 か月ほど小樽に戻ってきましたが、安心できるサービス、仕組みも色々あると感じました。
高齢者が多いからこそ、安心がある（仕組み）があることを広く発信してほしい。
・おたるワンチームが発足して 10 年とお聞きしました。ワンチームのことはケアマネさんに相談して初めて知りました。こんなに素晴らしいサービスを受けられる方は幸せだと感じます。
・医療とのつながりが出来て安心したが、介護サービス事業所とのつながりは多忙なためなかなか参加につながらない。
・介護サービス事業所は多忙なため、参加はできていないです。
・ショートステイ及びレスパイト入院の際、持ち物が施設によって異なるので確認が大変。

（２）調査対象②　おたるワンチームの利用を終了（死亡、施設入所）した患者

※ 回答数４人と少ないため、実数を報告

質問項目	患者回答	家族回答
①ケアマネージャーが作成する ケアプランに対する満足度	大変満足４人	大変満足３人 やや満足１人
②現在利用中の医療・介護 サービスに対する満足度	大変満足４人	大変満足４人
③おたるワンチーム利用者 満足度	大変満足４人	大変満足４人

④おたるワンチームを利用した際の感想・ご意見等

・回答者（子）
おたるワンチームに介入でき、チームの連携を実感できとても安心して療養生活を過ごすことができました。タブレットを通して、チームのみなさまが密に現状を情報交換して頂いており、また家族の私たちもその時々の不安な気持ちなどを伝えることができ、タブレットはとてもよい連絡ツールだと感じました。ワンチームのみなさんそれぞれが、家族、患者の思いに寄りそっていただき感謝しています。療養生活を不安なく過ごせたのもワンチームのみなさまが支えてくれていたお陰です。ありがとうございます。

・回答者（配偶者）
主人とつながってくださっている方々と一緒になって過ごしている気持ちで支えの全てでした。これ以上ないと思うつながりにとても感動し感謝しています。タブレットはとても大切な物でした。ありがとうございました。

・回答者（ケアマネ）
多職種と情報共有、連携をとれたのでよかったと思う。

⑤医療・介護サービス等についてのご意見

・回答者（配偶者）
高村先生やケアオフィス優さんたちが一生懸命あたたかく、優しく、明るく接して頂いたおかげで病院の中では受けられない大切な医療以上のものをしていただいたと思います。息子にもたくさんのお声をかけていただきました。

７．考察

・おたるワンチームを活用することで、在宅療養における不安や疑問点についてタイムリーにアドバイスをもらい不安が解消されることや、自分たちの情報が関係者に共有され繋がっていることの実感が持てる等、安心した在宅生活を送ることに寄与している。また、デイサービスでの様子など、家族が自宅以外の療養者本人の様子を知ることができるツールともなっている。
・業務等の関係で介護事業所の参加が難しいとの声はあるものの、一方で多職種が情報共有を図るための貴重な連携手段となっているとの意見もあり、患者側だけでなく関係機関にもメリットがある事業であることをあらゆる機会に啓発していく必要がある。