

平成30年度 (株)やさしい手訪問介護 ご利用者様 満足度調査 結果報告と改善策の開示

平成30年8月の、ご利用者様満足度調査のアンケートにご協力頂きまして誠に有難うございました。集計の結果と改善策のご報告を申し上げます。

I 調査概要

1. 調査の目的

介護保険法において、介護サービス事業者は、自らその提供するサービスの評価と情報の公開を積極的に行う事とされています。今年(平成30年4月)介護保険制度改正が行われ制度の変化と共にご利用者のニーズや環境も確実に変わっていきます。

急速に変化をしていく状況を把握し、また的確に対応していくため、「やさしい手甲府」ではより良いサービス提供を目的に、昨年に引き続き【ご利用者様満足度調査】を実施いたしました。

調査内容を真摯に受け止め、改めるべきところは改め良いところは更に伸ばせるよう改善を図り、高齢者が住み慣れた地域で安心した生活が送れるよう、また誰からも信頼され利用しやすいサービス提供を実現させるために、今後も益々励んでまいります。

2. 調査の方法と調査実施期間

①調査方法・・・各事業所職員による個別配布及び回収

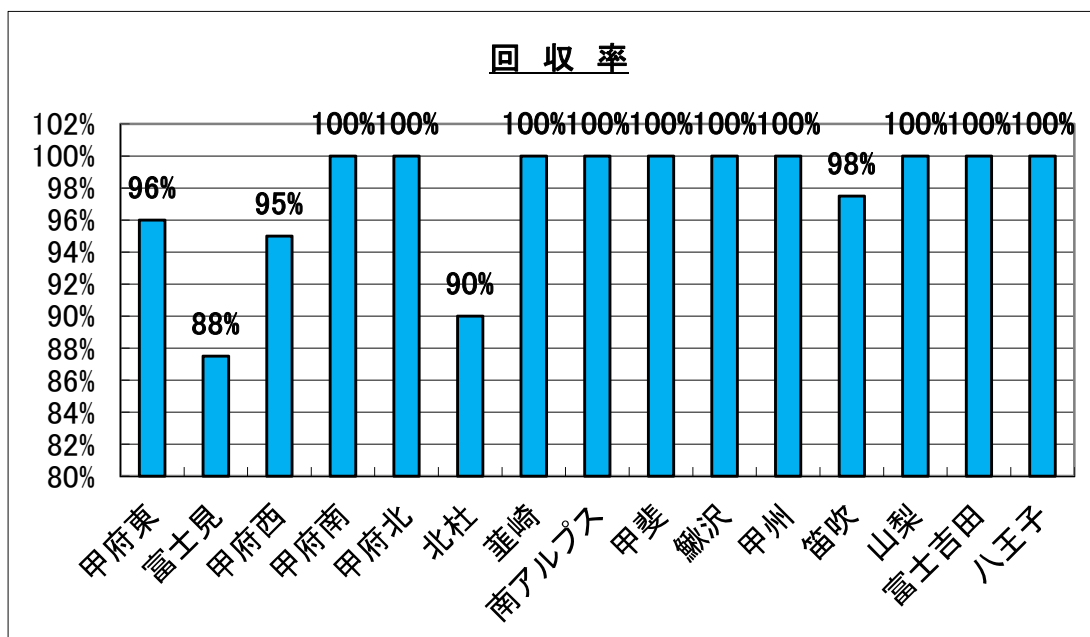
②調査実施期間・・・平成30年8月1日～平成30年8月31日

③調査対象者・・・1年以内に利用開始となったおまかせ単独以外の

3. 回収結果

事業所名	配布数	回収数	有効数	無効数	回収率
甲府東	50	48	48	0	96%
富士見	40	35	35	0	88%
甲府西	40	38	38	0	95%
甲府南	20	20	20	0	100%
甲府北	15	15	15	0	100%
北杜	20	18	18	0	90%
韮崎	20	20	20	0	100%
南アルプス	40	40	40	0	100%
甲斐	30	30	30	0	100%
鵜沢	15	15	15	0	100%
甲州	40	40	40	0	100%
笛吹	40	39	39	0	98%
山梨	30	30	30	0	100%
富士吉田	20	20	20	0	100%
八王子	40	40	40	0	100%
合計	460	448	448	0	97.4%

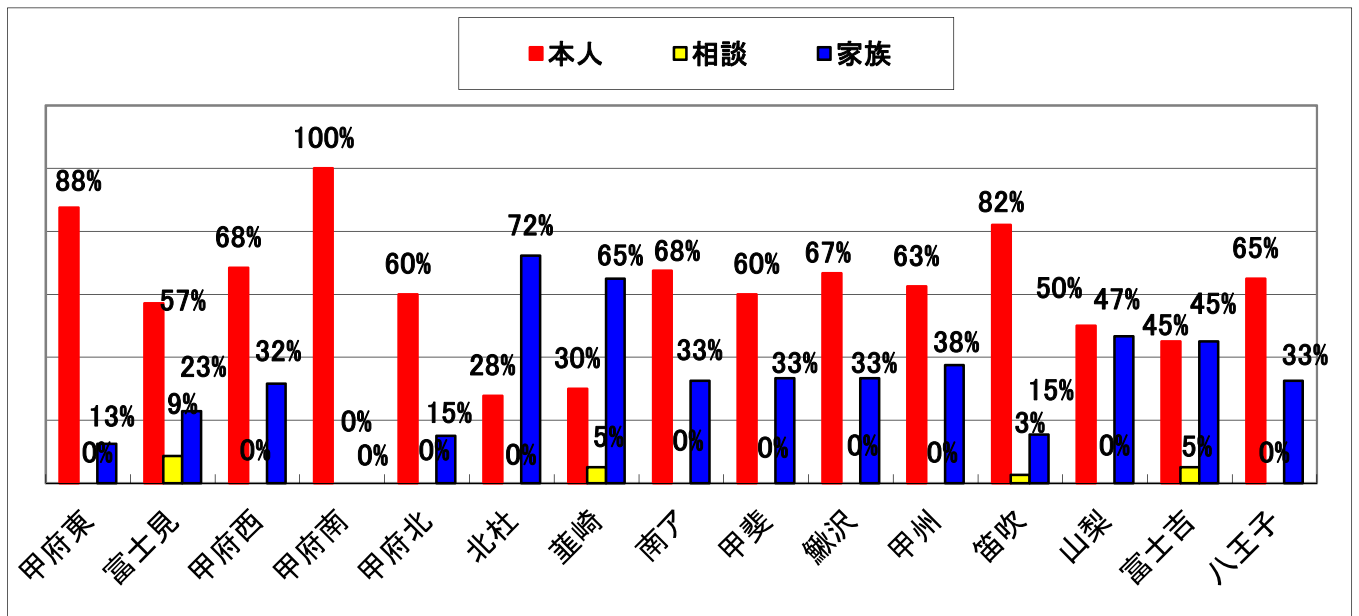
※全事業所の回収率の平均は97.4%と、昨年より0.9%、回収率が上がる結果となった。配布枚数は昨年と同数である為、アンケートに対して事業所の意識の向上から、得られた結果である。



I 調査結果

1.調査票回答者

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	甲府北	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計
利用者本人	42	20	26	20	12	5	6	27	18	10	25	32	15	9	26	293
	88%	57%	68%	100%	60%	28%	30%	68%	60%	67%	63%	82%	50%	45%	65%	65%
本人・家族が相談	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	6
	0%	9%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	5%	0%	1%
家族	6	8	12	0	3	13	13	13	10	5	15	6	14	9	13	140
	13%	23%	32%	0%	15%	72%	65%	33%	33%	33%	38%	15%	47%	45%	33%	31%
無回答	0	4	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	1	9
	0%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	0%	3%	5%	3%	2%
合計	48	35	38	20	15	18	20	40	30	15	40	39	30	20	40	448



◎家族が回答した場合 → 利用者との関係

甲府東	配0	娘2	息子3	親1		
富士見	配3	娘1	息子2	嫁1	親1	
甲府西	配3	娘6	息子1		親1	友人1
甲府南	配0	娘0	息子0	嫁0		
甲府北	配0	娘0	息子0	嫁0	親3	
北杜	配1	娘1	息子6	嫁3	娘孫1	親戚1
韮崎	配2	娘4	息子0	嫁3	親2	妹1 親戚1
南アルプス	配4	娘2	息子2	嫁3	親1	甥1
甲斐	配3	娘2	息子4		親1	
鵜沢	配2	娘1	息子2			
甲州	配5	娘3	息子3	嫁2	弟1	孫1
笛吹	配2	娘2	息子1	嫁1		
山梨	配3	娘3	息子7		兄1	
富士吉田	配1	娘0	息子3	嫁0	親1	弟2 親戚2
八王子	配3	娘6	息子2	嫁1	親1	

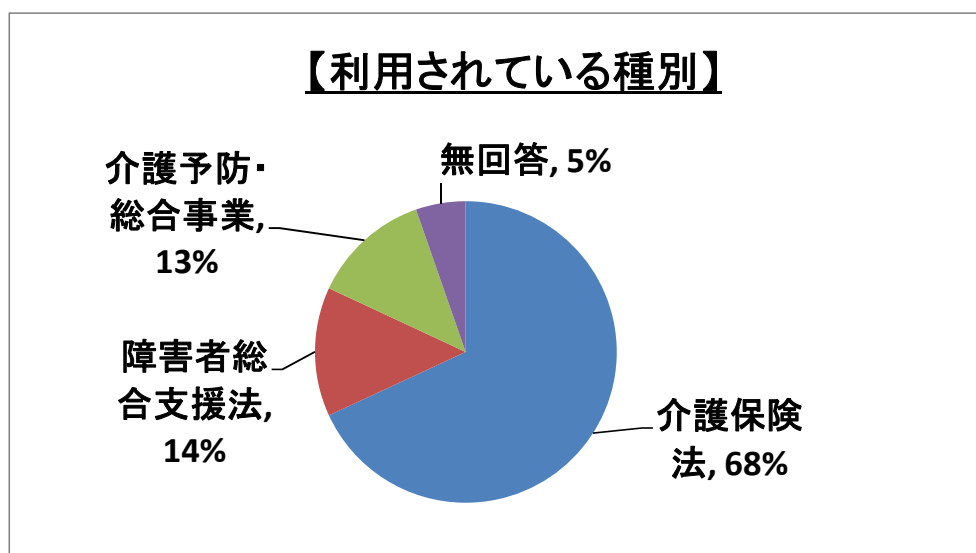
Ⅱ 調査結果

2.利用者の属性

◆利用されているサービス種別

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	甲府北	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計		
介護保険法	35	22	28	11	0	16	13	28	18	14	30	32	21	12	25	305	68%	
障害者総合支援法	5	2	2	4	15	0	4	11	2	0	0	3	4	5	5	62	14%	
介護予防・総合事業	5	6	4	4	0	2	1	0	8	1	10	2	4	2	8	57	13%	
無回答	3	5	4	1	0	0	2	1	2	0	0	2	1	1	2	24	5%	
																総合計	448	100%

◆要介護度(グラフ)

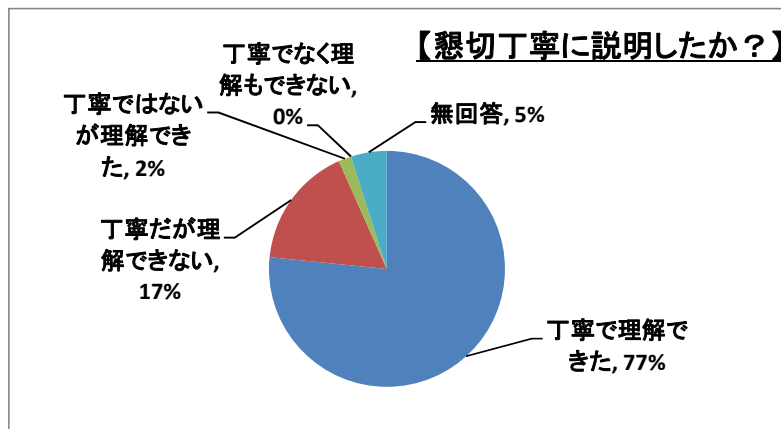


Ⅱ 調査結果

3.各設問の結果

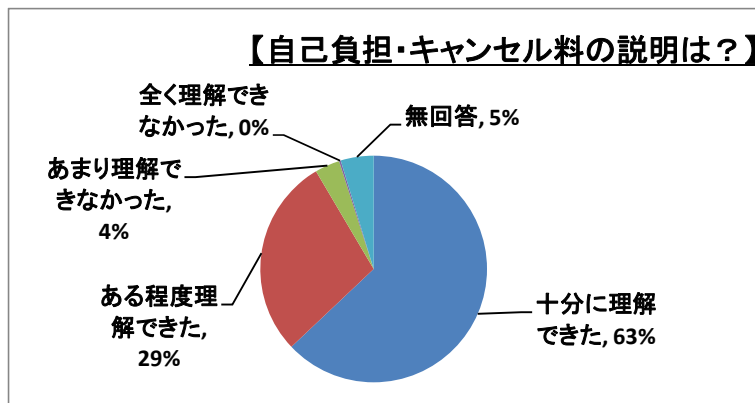
- ◆問3. 契約時の事前説明において、常勤スタッフ(サービス提供責任者)は懇切丁寧に説明を行い、内容は分りやすかったでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	甲府北	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
丁寧に理解できた	33	24	26	17	9	13	17	22	24	14	36	28	26	20	34	343	77%
丁寧だが理解できない	7	3	11	0	6	4	2	16	4	1	3	10	4	0	4	75	17%
丁寧ではないが理解できた	3	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	8	2%
丁寧でなく理解もできない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	5	8	1	2	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	2	22	5%
																総合計	448 100%



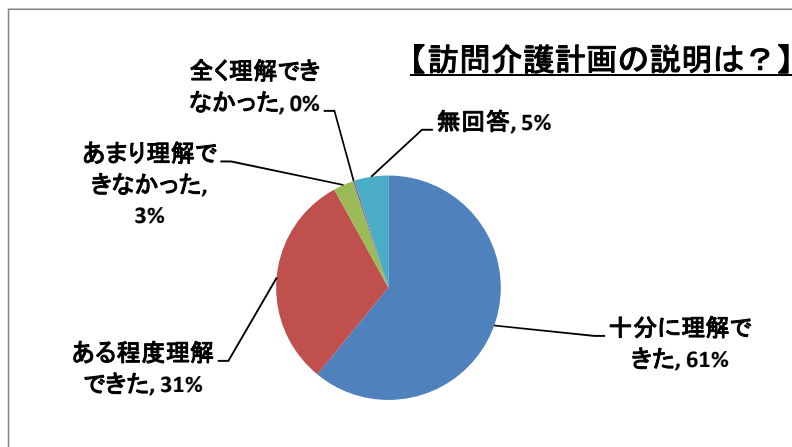
- ◆問4. 訪問(居宅等)介護サービス費用の意自己負担分のお支払方法(口座引落とし)や、キャンセル料についての説明は分かりやすかったでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	甲府北	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
十分に理解できた	28	20	24	12	7	11	15	19	18	14	28	22	20	19	25	282	63%
ある程度理解できた	13	8	10	6	6	5	4	19	9	1	11	16	10	1	9	128	29%
あまり理解できなかった	2	2	1	0	1	2	1	1	1	0	1	0	0	0	4	16	4%
全く理解できなかった	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
無回答	4	5	3	2	1	0	0	1	2	0	0	1	0	0	2	21	5%
																総合計	448 100%



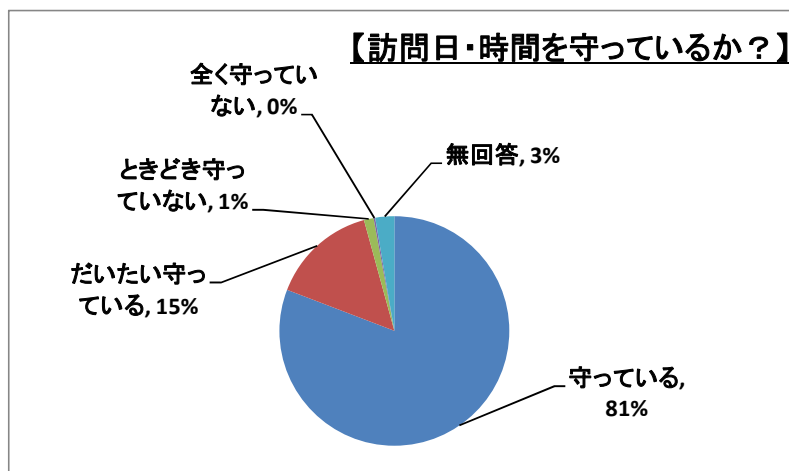
◆問5. 訪問(居宅等)介護計画は、お伺いしたご希望が反映され、説明は分かりやすかったですでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	甲府北	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
十分に理解できた	26	17	24	11	8	9	14	17	19	14	25	23	21	17	28	273	61%
ある程度理解できた	17	10	9	7	6	7	4	20	8	1	14	16	8	3	9	139	31%
あまり理解できなかった	1	2	3	0	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	2	13	3%
全く理解できなかった	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
無回答	3	6	2	2	1	0	1	2	2	0	1	0	1	0	1	22	5%
総合計																448	100%



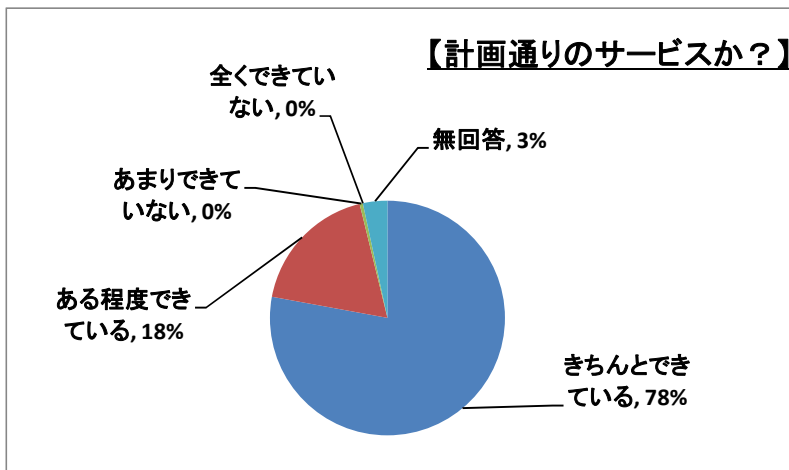
問6. ヘルパーは訪問日やサービス時間をしっかり守っていますでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	甲府北	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
守っている	39	26	30	16	10	14	18	30	26	14	34	33	21	17	34	362	81%
だいたい守っている	6	4	7	3	4	4	1	8	2	1	6	5	8	3	5	67	15%
ときどき守っていない	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	6	1%
全く守っていない	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
無回答	0	5	1	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1	12	3%
総合計																448	100%



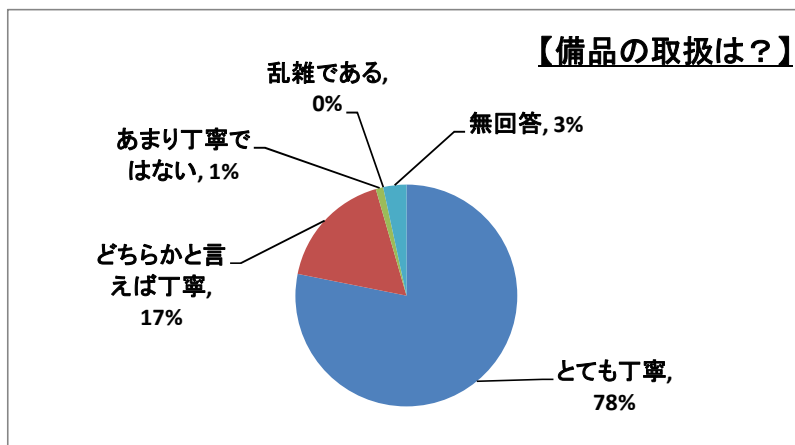
◆問7. ヘルパーは訪問(居宅等)介護計画通りにサービスを行っておりますでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	甲府北	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
きちんとできている	37	27	26	13	11	15	17	31	23	14	35	33	22	17	28	349	78%
ある程度できている	10	3	10	4	4	3	2	8	5	1	5	6	7	3	11	82	18%
あまりできていない	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0%
全くできていない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	5	2	3	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1	15	3%
総合計																448	100%



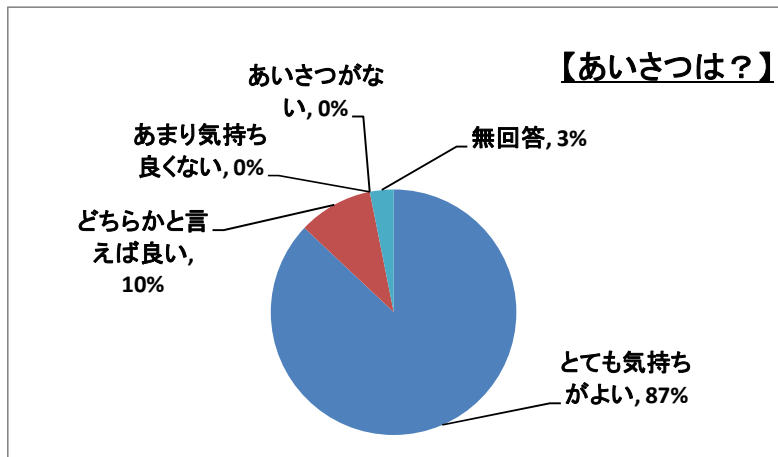
◆問8. ヘルパーはサービス提供に使用する備品を丁寧に取り扱いしておりますでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	甲府北	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
とても丁寧	35	24	29	17	12	15	14	31	25	14	31	33	24	18	28	350	78%
どちらかと言えば丁寧	11	5	6	1	3	3	4	9	3	1	9	5	5	2	11	78	17%
あまり丁寧ではない	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	5	1%
乱雑である	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	1	6	1	2	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	1	15	3%
総合計																448	100%



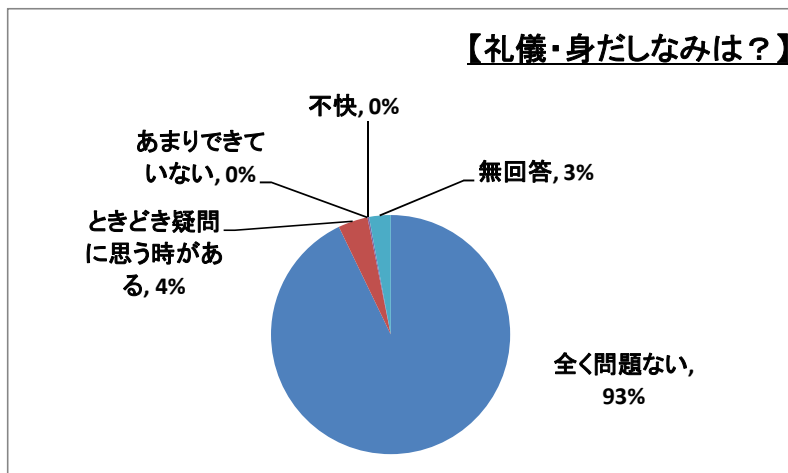
◆問9. ヘルパーは気持ちの良いあいさつはできていますでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	甲府北	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
とても気持ちが良い	39	28	35	18	13	16	18	36	28	14	34	38	22	18	33	390	87%
どちらかと言えば良い	7	3	0	1	1	2	1	4	1	1	6	1	8	2	6	44	10%
あまり気持ち良くない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
あいさつがない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	2	4	3	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	14	3%
総合計																448	100%



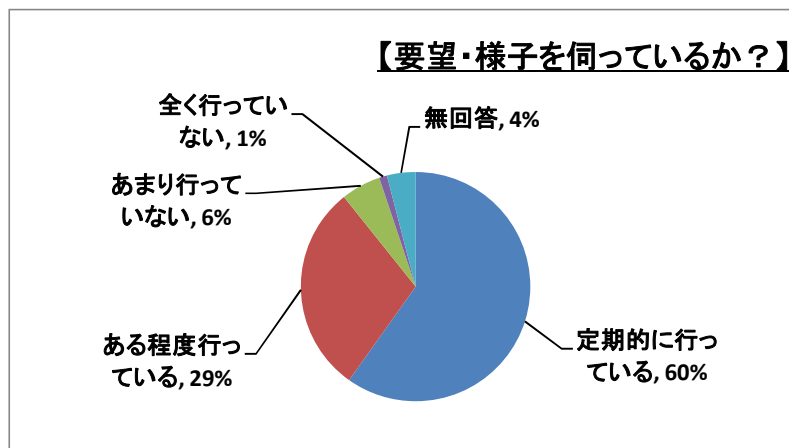
◆問10. ヘルパーの言葉つかいや礼儀、身だしなみなどに疑問を感じる点はございますか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	甲府北	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
全く問題ない	44	29	35	19	14	17	19	39	25	15	39	37	28	18	38	416	93%
ときどき疑問に思う時がある	2	3	0	0	0	1	0	1	4	0	1	2	2	2	0	18	4%
あまりできていない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
不快	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
無回答	1	3	3	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	13	3%
総合計																448	100%



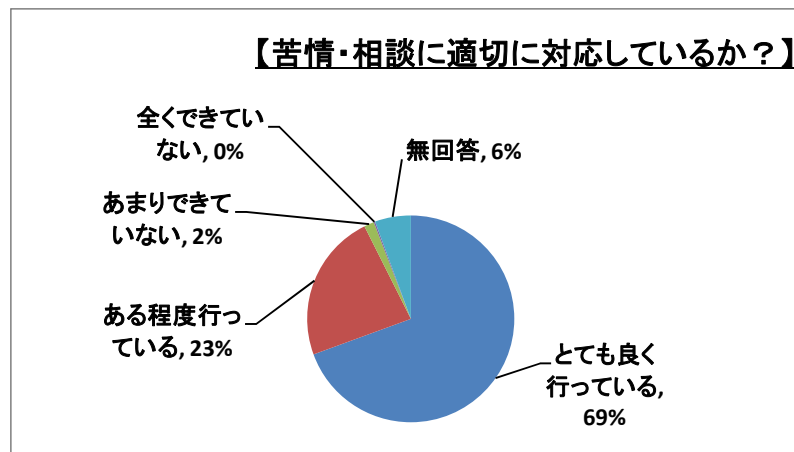
◆問11. 事業所常勤スタッフは定期的にお宅に訪問し、サービス内容や利用者ご本人の要望・様子などを伺っていますでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	甲府北	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鯉沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
定期的に行っている	23	13	25	15	9	11	12	21	15	14	29	24	24	14	19	268	60%
ある程度行っている	19	11	10	4	3	6	5	13	11	1	10	12	6	5	16	132	29%
あまり行っていない	4	5	0	0	2	0	1	5	2	0	1	2	0	1	2	25	6%
全く行っていない	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	5	1%
無回答	1	4	3	1	1	1	2	1	1	0	0	0	0	0	3	18	4%
総合計																448	100%



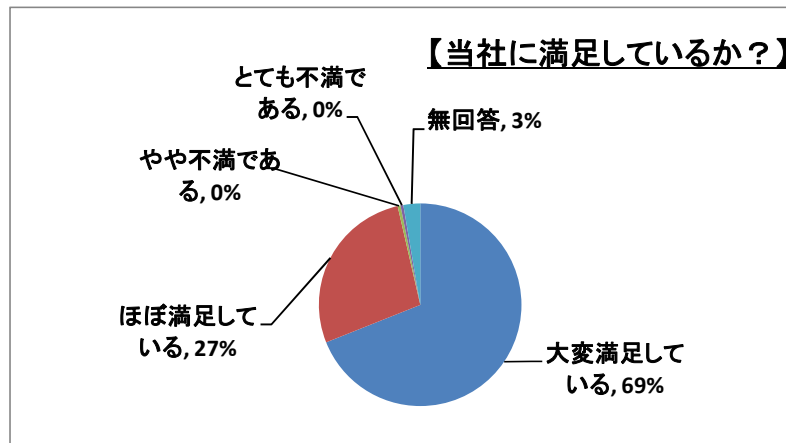
◆問12. 事業所は、苦情やその他相談など適切に対応していますでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	甲府北	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鯉沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
とても良く行っている	28	16	21	16	11	12	14	25	21	14	33	27	27	16	30	311	69%
ある程度行っている	16	9	13	3	3	5	3	15	5	1	7	8	3	4	9	104	23%
あまりできていない	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	7	2%
全くできていない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
無回答	2	8	4	1	1	1	3	0	3	0	0	2	0	0	0	25	6%
総合計																448	100%



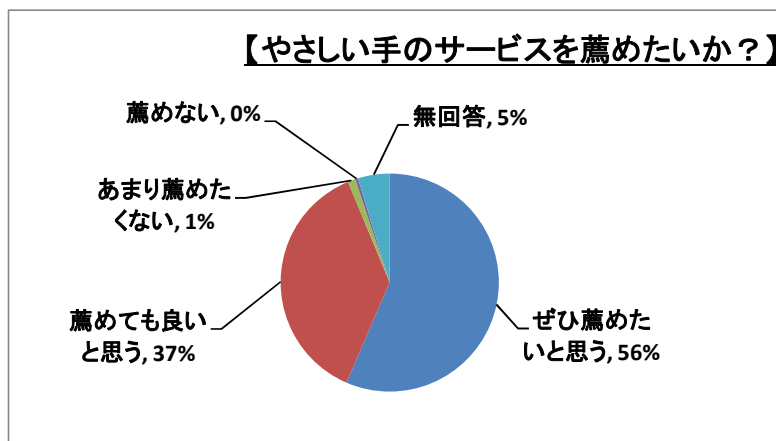
◆問13. 総合的に、やさしい手訪問(居宅等)介護サービスに満足しておりますでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	甲府北	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
大変満足している	32	20	22	17	11	10	13	28	16	14	30	30	23	16	27	309	69%
ほぼ満足している	14	12	12	2	3	8	6	12	12	1	10	8	7	4	12	123	27%
やや不満である	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
とても不満である	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0%
無回答	1	3	3	1	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	12	3%
総合計																448	100%



◆問14. もし、お知り合いの人が介護サービスを必要とされていた場合、弊社やさしい手を薦めてくださいますか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	甲府北	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
ぜひ薦めたいと思う	27	12	16	13	10	5	12	24	14	11	25	27	21	15	21	253	56%
薦めても良いと思う	20	17	19	5	4	13	6	15	13	3	13	10	9	4	16	167	37%
あまり薦めたくない	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	5	1%
薦めない	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0%
無回答	1	5	2	2	1	0	2	1	1	0	2	1	0	1	2	21	5%
総合計																448	100%



◆③④を選択された方。
なぜそう思われたかお聞かせください。

- ・必要である人がわからない。
- ・薦める人がいない。
- ・他の人に知られたくない。
- ・介護を受けて感じたから。
- ・どこまでが生活援助なのかわからない。
- ・生ごみの回収をしていない。
- ・網戸がないのに喚起をして虫が入った。
- ・窓のカギの締め忘れがある。

◆問15. 保険適用内、保険適用外に関わらず、ヘルパーが提供できると便利だと思われるサービス内容はありますでしょうか。

(例えば:同居されているご家族の家事支援、余暇活動への参加の付添い、旅行の付添い話し相手など)

- ・ 散歩
 - ・ 掃除
 - ・ 植木を切ってもらいたい
 - ・ 外の草取り
 - ・ サービス利用日以外に来て欲しい事がある
 - ・ ショッピング等、外に出かけたい時の付添い対応
 - ・ 家族が外出する時の見守り
 - ・ 話し相手
 - ・ ヘルパーの車に乗って買物
 - ・ 市役所に行けると助かる
 - ・ 緊急時の病院への付添い
 - ・ ヘルパーの車に乗って外出支援
 - ・ 木の剪定
 - ・ 泊まれるところがあればよい
 - ・ テーブルを拭いて欲しい
 - ・ 衣類の整理、季節の変わり目の片づけ
 - ・ 臨機応変な、困った時の相談相手
 - ・ 余暇活動の参加までに付き添ってもらいたい
 - ・ 買物以外で受診へ車イスで連れていってくれると助かります
 - ・ 今の所、家族やサービスでまかなえているから大丈夫です
 - ・ 家族が十分にできないので手伝って欲しい
 - ・ 家族の家事支援、通院付添い
 - ・ 旅行の付添い
 - ・ 外食の付添い
 - ・ 当事者の希望する所を手伝って欲しい
 - ・ 衣装の整理、細かい物のまとめ買い
 - ・ 一緒に窓ふきができればいい
 - ・ ネコの世話
 - ・ 保険外での掃除
 - ・ 車に乗って買物をしたい
 - ・ 今のままでよい
-
- ・ 暑い日が続いているので窓のすだれを掛けて欲しい
 - ・ 身の回りの整理、整頓
 - ・ 家事まる投げでお任せサービス
 - ・ 外出支援
 - ・ 集団で集まり話ができる所
 - ・ 送迎付きの病院付添い
 - ・ 散髪、爪切り
 - ・ ベットに寝たままでの散髪
 - ・ 趣味の付添い
 - ・ 軽いマッサージをしてもらえたら身体が辛い時に助かる
 - ・ 同居家族の食事の準備

- ・ 子供の送迎の同行支援
- ・ 郵便物などのサービス
- ・ 宿泊して見守りをお願いしたい
- ・ ゴミ捨てもして欲しい
- ・ 庭を片付けて欲しい
- ・ 遠方への外出付添い
- ・ 掃除だけでなく、遺品等の片づけ
- ・ 洗濯物をたたんで欲しい
- ・ 通院の付添い、車の運転を含めての同行
- ・ 定期的な見守りサービス
- ・ 意見が欲しい
- ・ 余暇活動へ行く時の移乗行動に車の送迎があれば助かる
- ・ 着替え、清拭を日曜日にもお願いしたい
- ・ 衣替え、草取りが保険適用なら良いと思う
- ・ 電球交換、ベランダの掃除
- ・ 家事はどこまでしてもらえるか
- ・ 雑談会みたいな場所があれば良いと思う
- ・ トイレは本人の希望時間で対応して欲しい
- ・ 体調が良くない時の見守り

Ⅲ 調査のまとめ

1.調査からわかったこと

今年(平成30年)は介護保険法改正が行われました。制度が変わるたびに介護保険を取り巻く状況は確実に変化を重ねてまいりました。今年度の調査はそんな変化の中、今後予想される介護の形態について漠然とではありますが設問を作成いたしましたところ、殆どのご利用者様から何らかの回答をいただくことができました。そんな不安材料はあるものの、全体的には概ね高い評価をいただきました。

また、今年は利用者の属性として利用されているサービス種別を調査し、目まぐるしく変化する介護保険法に取り残されないよう努めていきます。普段であればなかなか聞くことができない、評価や苦情・クレーム等の貴重な少数意見も伺える事ができ、今後の介護サービスの見直しにおいて、良い機会となりました。

自由意見では、感謝の言葉も多くいただき、ヘルパーがサービスをしていく上で、何よりの励みになりました。

また、ご家族や他サービス事業者との連携や、信頼関係の構築・懇切丁寧な対応に努めることの重要性を再認識いたしました。

2.今後の方向性

介護保険制度の基本理念である【自立支援】・【尊厳の維持】の徹底を図ります。目指す基本方向は、自立した在宅生活が安心して継続できるよう、その心身の健康の保持・生活機能の維持向上を目指すための介護サービスを致します。

又、ご利用者の不満・不安の改善、日々のサービスの見直しのためにも、今回のアンケートの結果や毎月の研修等で学びとったものを、介護サービスに反映させ、更にレベルアップを図ってまいります。

IV 今後の課題

1.調査方法の確立(アンケート調査の精度を高めるために)

今年度は平成30年度の報酬改定を考慮し、また日々、変化が続いている在宅介護サービスの在り方を踏まえ掘り下げた調査内容と致しました。

いただいた回答に対しては、毎年、より精度の高い分析を行なうため、調査の目的や内容を再確認して次回への調査に臨んでおります。また今後求められる地域特有の課題に対して、その地域の強みを活かした確かな情報の提供と収集に努めながらアンケート内容の見直しを行ない、調査の精度を高めてまいります。

2.アンケート分析後の業務改善評価

「あいさつ」「ヘルパーの言葉づかい・礼儀・身だしなみ」については概ね高い評価をいただきました。「やさしい手に満足しているか」については9割の方に高い評価をいただきヘルパー及び事業所職員全員の励みとなり素直に喜ばしい反面、いただいた評価に満足することなく今後も謙虚な姿勢で取組んでまいります。

介護保険を取り巻く状況については高齢者の人口増加(認知症高齢者の増加、独居及び夫婦のみの高齢者の増加含め)に対して、介護する人達が反比例するかのように少なくなっていく現象が加速していきます。

今後の私達サービス事業者がすべき行動について具体的にどのような方策があるのか、真剣に取り組む時期が来ております。

このような状況下、アンケート分析結果に対する改善のための体制作りを更に強化し、ご利用者様・ご家族様に少しでもご満足いただけるよう、私達在宅介護事業者の一人ひとりがきちんと役割を果たせるよう日々努力してまいります。

またISOの「品質目標」として「やさしい手ホームページ」にアンケート結果とその改善策の公表を挙げていることから、ご利用者様・ご家族様にアンケート結果を報告し、今後の調査へのご理解をいただき、業務改善に努めてまいります。

◎最後に、ご協力いただきましたアンケートの皆様の声を改善につなげ、これからも皆様の期待に応えられるよう努めてまいります。

来年度も皆様のご意見・ご要望をいただきたくアンケートを実施いたします。

より分析可能なアンケートになるよう検討し、訪問介護のサービスが改善されるように、いただいたご意見を業務に反映させてまいりますので、ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。