

# 2021年度 (株)やさしい手甲府 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

2021年7月・8月に実施した満足度調査のアンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。集計結果と改善策をご報告申し上げます。

## 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。本年(令和3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刻々と変化しています。

急速に変化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、改めるべきところを改め、良い評価をいただいた点は更に伸ばせるよう改善を図り、住み慣れた地域で安心した在宅生活を送り続けられるよう、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

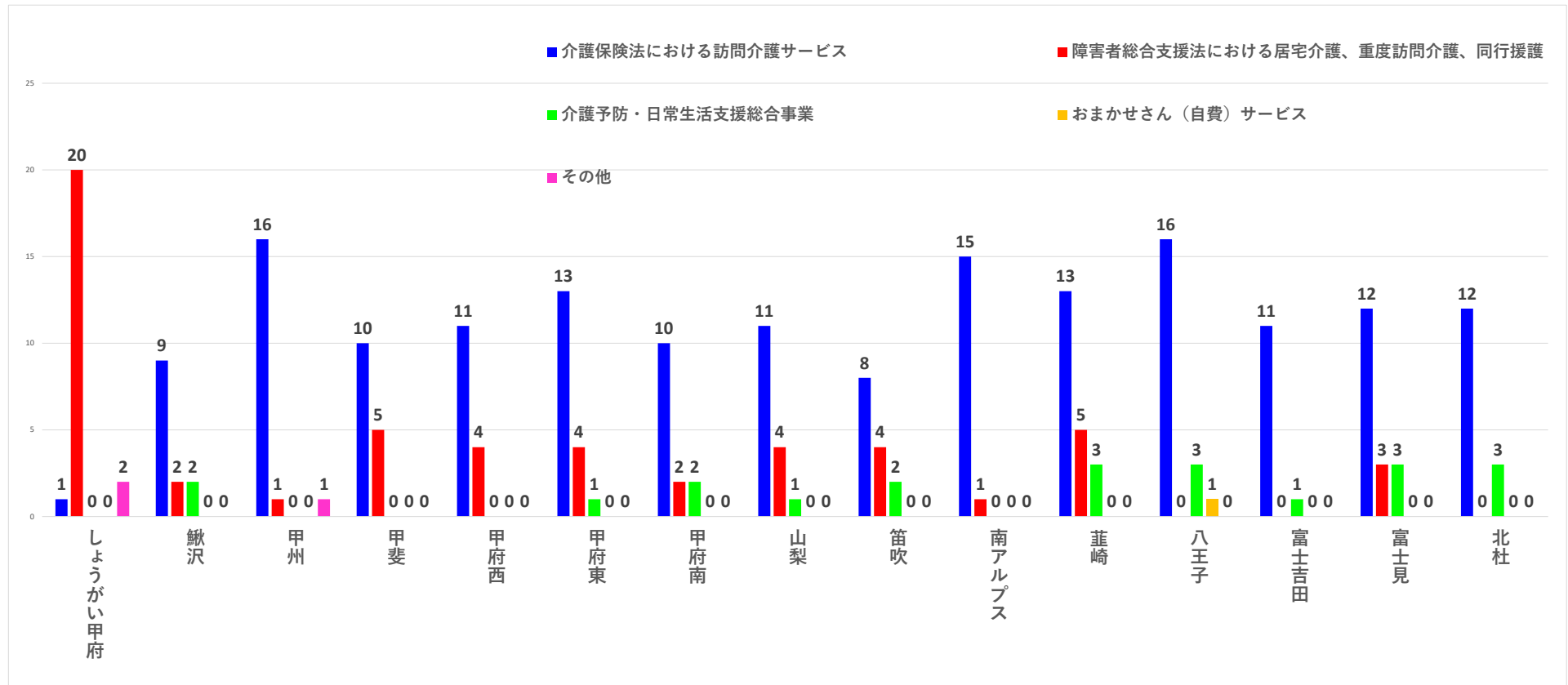
①調査方法・・・各事業所職員による個別配布及び回収

②調査実施期間・・・2021年7月15日～2021年8月31日

③調査対象者・・・2021年6月にサービスを利用された方

○問2. ご利用いただいているサービスをお選びください。

| 行数 / ID | 列ラベル                         | しょうがい甲府 | 鯉沢 | 甲州 | 甲斐 | 甲府西 | 甲府東 | 甲府南 | 山梨 | 笛吹 | 南アルプス | 韮崎 | 八王子 | 富士吉田 | 富士見 | 北杜 | 総計  |
|---------|------------------------------|---------|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|-------|----|-----|------|-----|----|-----|
|         | 介護保険法における訪問介護サービス            | 1       | 9  | 16 | 10 | 11  | 13  | 10  | 11 | 8  | 15    | 13 | 16  | 11   | 12  | 12 | 168 |
|         | 障害者総合支援法における居宅介護、重度訪問介護、同行援護 | 20      | 2  | 1  | 5  | 4   | 4   | 2   | 4  | 4  | 1     | 5  | 0   | 0    | 3   | 0  | 55  |
|         | 介護予防・日常生活支援総合事業              | 0       | 2  | 0  | 0  | 0   | 1   | 2   | 1  | 2  | 0     | 3  | 3   | 1    | 3   | 3  | 21  |
|         | おまかせさん（自費）サービス               | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 1   | 0    | 0   | 0  | 1   |
|         | その他                          | 2       | 0  | 1  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 0   | 0    | 0   | 0  | 3   |
|         | 総計                           | 23      | 13 | 18 | 15 | 15  | 18  | 14  | 16 | 14 | 16    | 21 | 20  | 12   | 18  | 15 | 248 |

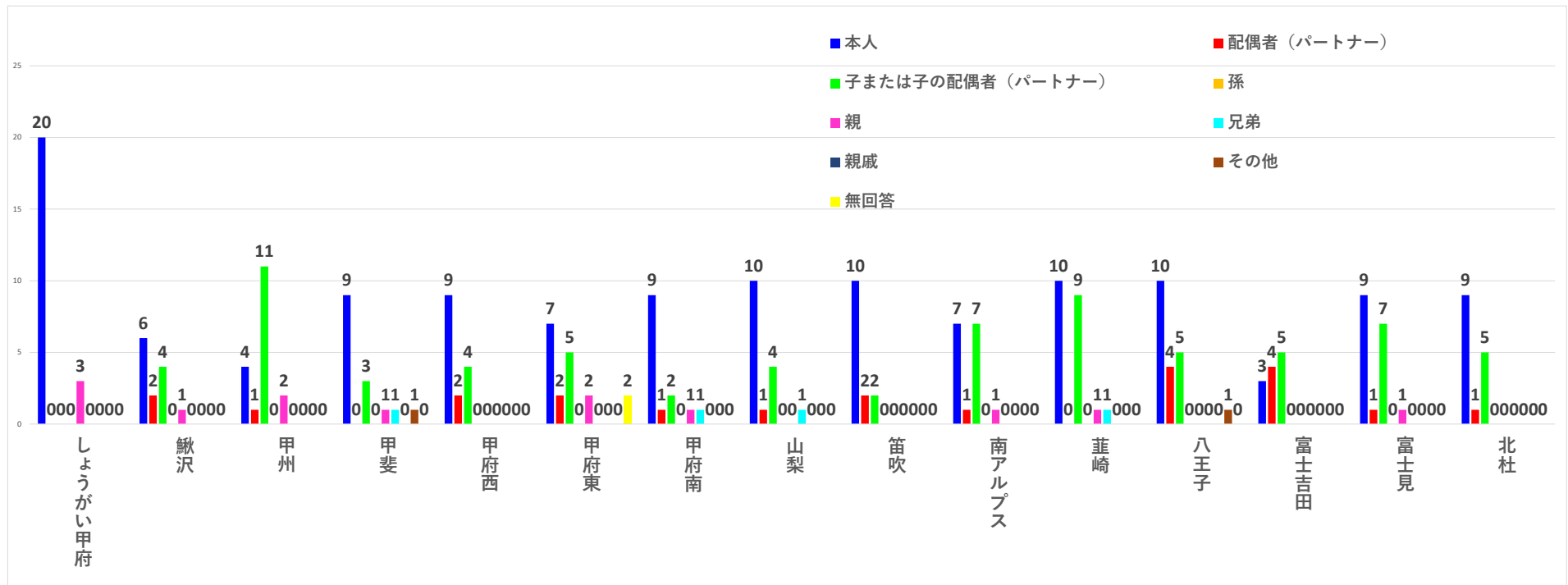


○問4. どなたからご回答をいただきますでしょうか。

個数 / ID

列ラベル

| 行ラベル             | しょうがい甲府 | 鯉沢 | 甲州 | 甲斐 | 甲府西 | 甲府東 | 甲府南 | 山梨 | 笛吹 | 南アルプス | 韮崎 | 八王子 | 富士吉田 | 富士見 | 北杜 | 総計  |
|------------------|---------|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|-------|----|-----|------|-----|----|-----|
| 本人               | 20      | 6  | 4  | 9  | 9   | 7   | 9   | 10 | 10 | 7     | 10 | 10  | 3    | 9   | 9  | 132 |
| 配偶者（パートナー）       | 0       | 2  | 1  | 0  | 2   | 2   | 1   | 1  | 2  | 1     | 0  | 4   | 4    | 1   | 1  | 22  |
| 子または子の配偶者（パートナー） | 0       | 4  | 11 | 3  | 4   | 5   | 2   | 4  | 2  | 7     | 9  | 5   | 5    | 7   | 5  | 73  |
| 孫                | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 0   | 0    | 0   | 0  | 0   |
| 親                | 3       | 1  | 2  | 1  | 0   | 2   | 1   | 0  | 0  | 1     | 1  | 0   | 0    | 1   | 0  | 13  |
| 兄弟               | 0       | 0  | 0  | 1  | 0   | 0   | 1   | 1  | 0  | 0     | 1  | 0   | 0    | 0   | 0  | 4   |
| 親戚               | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 0   | 0    | 0   | 0  | 0   |
| その他              | 0       | 0  | 0  | 1  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 1   | 0    | 0   | 0  | 2   |
| 無回答              | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 2   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 0   | 0    | 0   | 0  | 2   |
| 総計               | 23      | 13 | 18 | 15 | 15  | 18  | 14  | 16 | 14 | 16    | 21 | 20  | 12   | 18  | 15 | 248 |

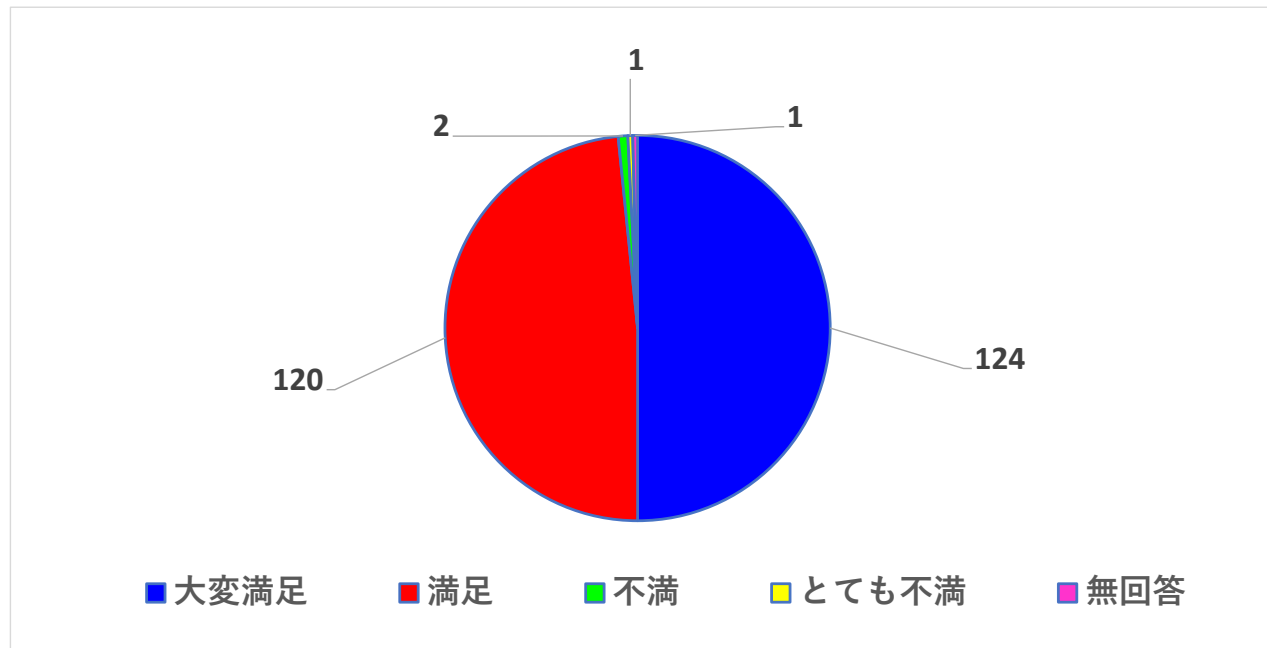


○問5. 訪問介護（居宅介護）サービスに対する総合満足度についてお聞かせください。

個数 / ID

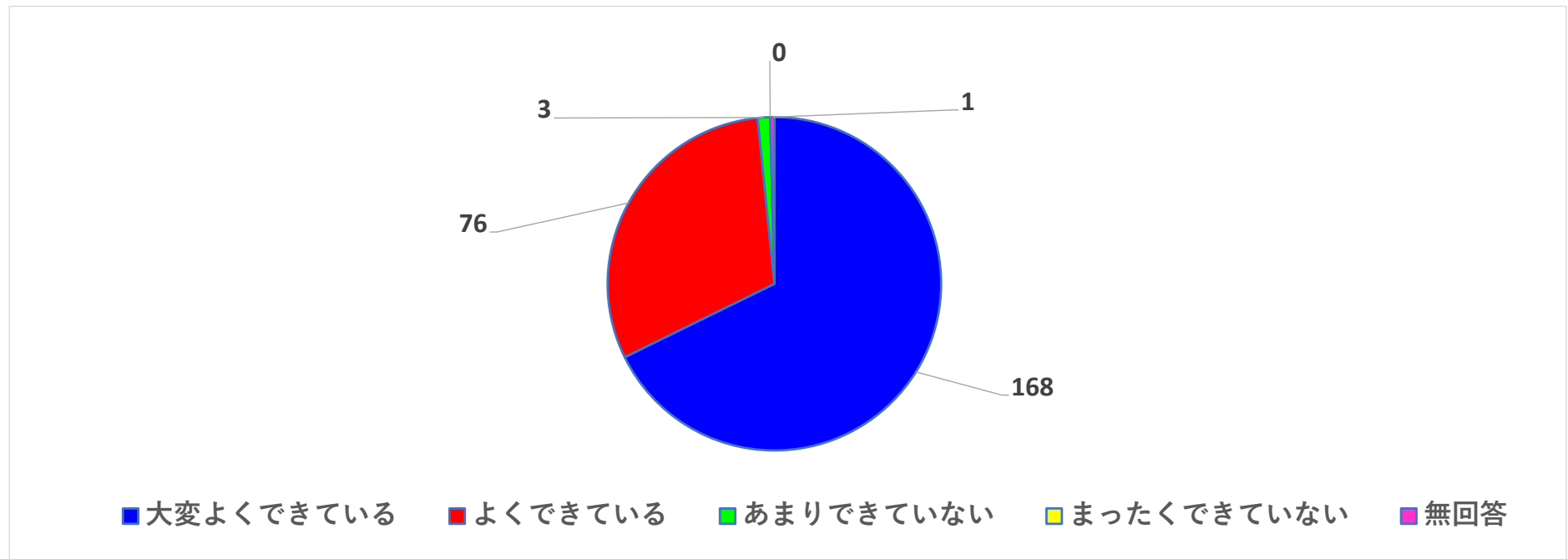
列ラベル

| 行ラベル  | しょうがい甲府 | 鯉沢 | 甲州 | 甲斐 | 甲府西 | 甲府東 | 甲府南 | 山梨 | 笛吹 | 南アルプス | 韮崎 | 八王子 | 富士吉田 | 富士見 | 北杜 | 総計  |
|-------|---------|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|-------|----|-----|------|-----|----|-----|
| 大変満足  | 15      | 7  | 10 | 8  | 6   | 6   | 6   | 8  | 4  | 8     | 10 | 9   | 9    | 10  | 8  | 124 |
| 満足    | 7       | 6  | 8  | 7  | 9   | 11  | 8   | 8  | 10 | 8     | 11 | 10  | 3    | 7   | 7  | 120 |
| 不満    | 1       | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 0   | 0    | 1   | 0  | 2   |
| とても不満 | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 1   | 0    | 0   | 0  | 1   |
| 無回答   | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 1   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 0   | 0    | 0   | 0  | 1   |
| 総計    | 23      | 13 | 18 | 15 | 15  | 18  | 14  | 16 | 14 | 16    | 21 | 20  | 12   | 18  | 15 | 248 |



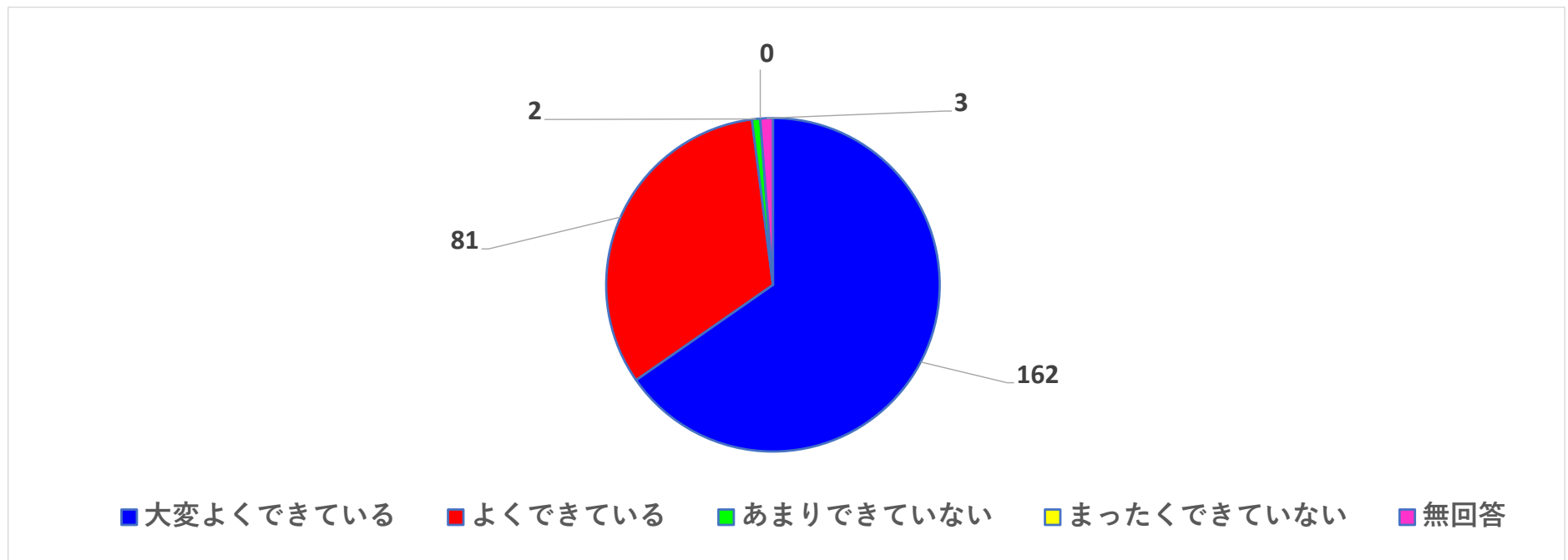
○問6. お伺いしている職員は気持ちの良い挨拶ができていますでしょうか。

| 行数 / ID    | 列ラベル    |    |    |    |     |     |     |    |    |       |    |     |      |     |    |     |
|------------|---------|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|-------|----|-----|------|-----|----|-----|
| 行ラベル       | しょうがい甲府 | 鯉沢 | 甲州 | 甲斐 | 甲府西 | 甲府東 | 甲府南 | 山梨 | 笛吹 | 南アルプス | 韮崎 | 八王子 | 富士吉田 | 富士見 | 北杜 | 総計  |
| 大変よくできている  | 18      | 9  | 11 | 12 | 8   | 11  | 9   | 11 | 6  | 12    | 13 | 15  | 9    | 15  | 9  | 168 |
| よくできている    | 5       | 4  | 7  | 3  | 6   | 7   | 5   | 5  | 7  | 4     | 7  | 5   | 3    | 2   | 6  | 76  |
| あまりできていない  | 0       | 0  | 0  | 0  | 1   | 0   | 0   | 0  | 1  | 0     | 0  | 0   | 0    | 1   | 0  | 3   |
| まったくできていない | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 0   | 0    | 0   | 0  | 0   |
| 無回答        | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0     | 1  | 0   | 0    | 0   | 0  | 1   |
| 総計         | 23      | 13 | 18 | 15 | 15  | 18  | 14  | 16 | 14 | 16    | 21 | 20  | 12   | 18  | 15 | 248 |



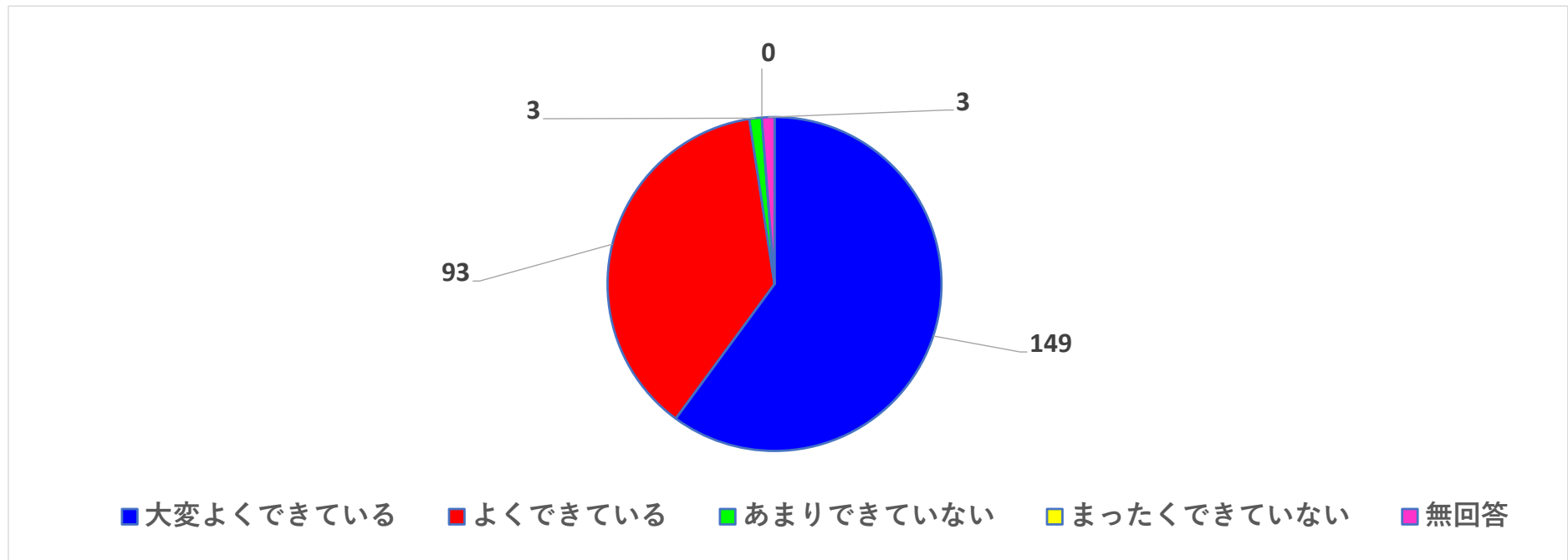
○問7. 清潔感のある身だしなみでお伺いしていますでしょうか。

| 個数 / ID    | 列ラベル    |    |    |    |     |     |     |    |    |       |    |     |      |     |    |     |
|------------|---------|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|-------|----|-----|------|-----|----|-----|
| 行ラベル       | しょうがい甲府 | 鯉沢 | 甲州 | 甲斐 | 甲府西 | 甲府東 | 甲府南 | 山梨 | 笛吹 | 南アルプス | 韮崎 | 八王子 | 富士吉田 | 富士見 | 北杜 | 総計  |
| 大変よくできている  | 17      | 10 | 12 | 10 | 8   | 8   | 11  | 12 | 9  | 9     | 12 | 13  | 10   | 14  | 7  | 162 |
| よくできている    | 5       | 3  | 6  | 5  | 7   | 10  | 3   | 4  | 5  | 5     | 8  | 7   | 2    | 3   | 8  | 81  |
| あまりできていない  | 1       | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 0   | 0    | 1   | 0  | 2   |
| まったくできていない | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 0   | 0    | 0   | 0  | 0   |
| 無回答        | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 2     | 1  | 0   | 0    | 0   | 0  | 3   |
| 総計         | 23      | 13 | 18 | 15 | 15  | 18  | 14  | 16 | 14 | 16    | 21 | 20  | 12   | 18  | 15 | 248 |



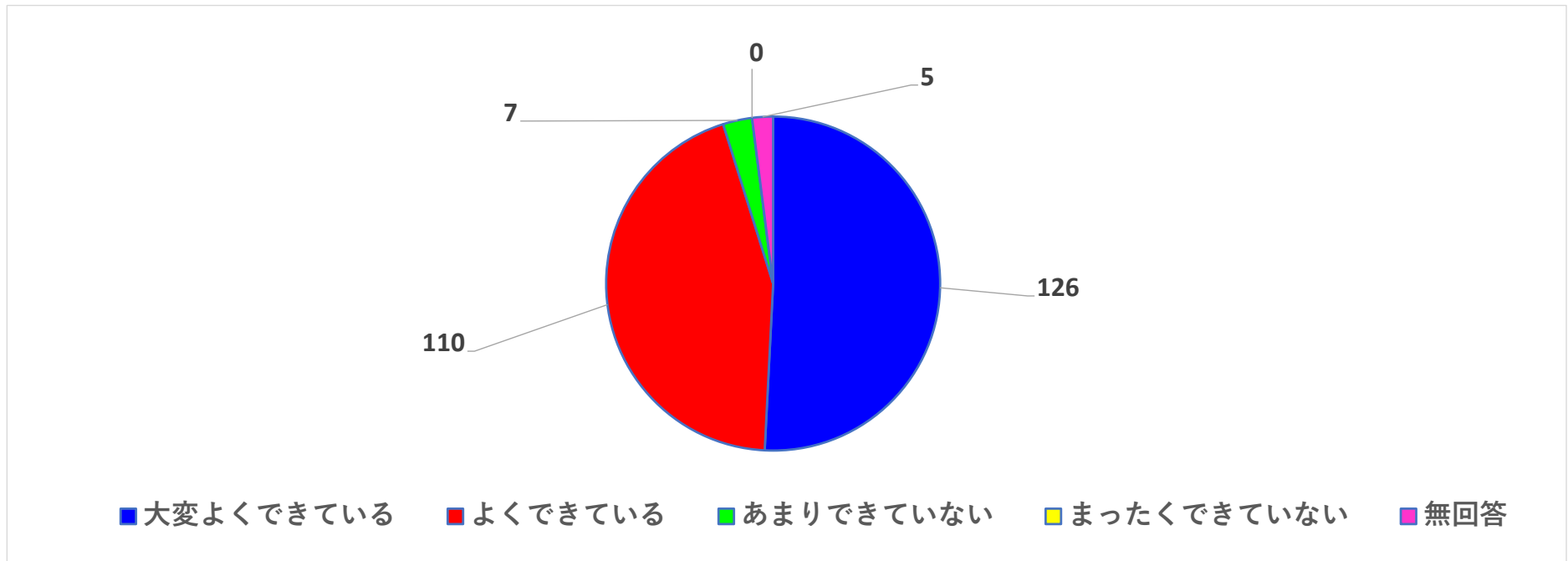
○問8. 職員は丁寧な言葉遣いができていますでしょうか。

| 個数 / ID    | 列ラベル    |    |    |    |     |     |     |    |    |       |    |     |      |     |    |     |
|------------|---------|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|-------|----|-----|------|-----|----|-----|
| 行ラベル       | しょうがい甲府 | 鯉沢 | 甲州 | 甲斐 | 甲府西 | 甲府東 | 甲府南 | 山梨 | 笛吹 | 南アルプス | 韮崎 | 八王子 | 富士吉田 | 富士見 | 北杜 | 総計  |
| 大変よくできている  | 16      | 10 | 12 | 9  | 6   | 7   | 10  | 9  | 8  | 8     | 11 | 13  | 10   | 11  | 9  | 149 |
| よくできている    | 6       | 3  | 6  | 6  | 8   | 11  | 4   | 7  | 6  | 6     | 9  | 7   | 2    | 6   | 6  | 93  |
| あまりできていない  | 1       | 0  | 0  | 0  | 1   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 0   | 0    | 1   | 0  | 3   |
| まったくできていない | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 0   | 0    | 0   | 0  | 0   |
| 無回答        | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 2     | 1  | 0   | 0    | 0   | 0  | 3   |
| 総計         | 23      | 13 | 18 | 15 | 15  | 18  | 14  | 16 | 14 | 16    | 21 | 20  | 12   | 18  | 15 | 248 |



○問9. 困りごとや不安を話しやすい雰囲気を作れていますでしょうか。

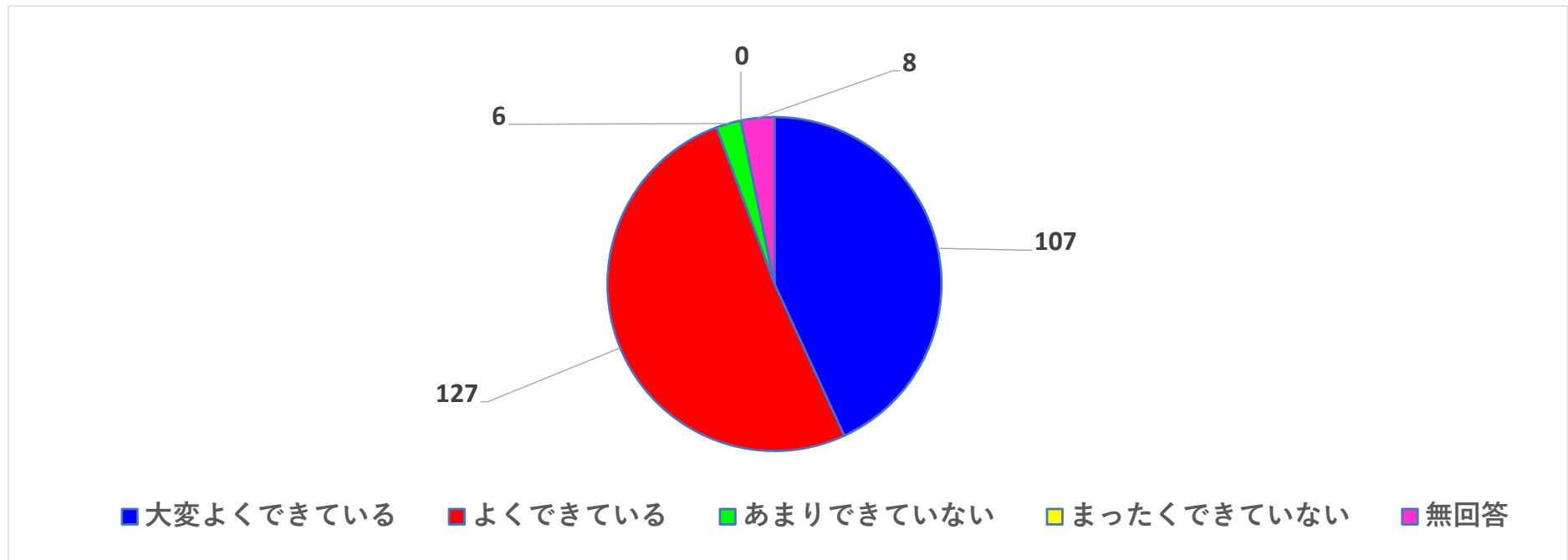
| 行数 / ID    | 列ラベル    |    |    |    |     |     |     |    |    |       |    |     |      |     |    |     |
|------------|---------|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|-------|----|-----|------|-----|----|-----|
| 行ラベル       | しょうがい甲府 | 鯉沢 | 甲州 | 甲斐 | 甲府西 | 甲府東 | 甲府南 | 山梨 | 笛吹 | 南アルプス | 韮崎 | 八王子 | 富士吉田 | 富士見 | 北杜 | 総計  |
| 大変よくできている  | 14      | 7  | 10 | 8  | 4   | 5   | 9   | 8  | 6  | 7     | 9  | 11  | 10   | 10  | 8  | 126 |
| よくできている    | 8       | 6  | 8  | 7  | 10  | 11  | 4   | 8  | 7  | 7     | 10 | 9   | 2    | 6   | 7  | 110 |
| あまりできていない  | 1       | 0  | 0  | 0  | 1   | 0   | 1   | 0  | 1  | 0     | 1  | 0   | 0    | 2   | 0  | 7   |
| まったくできていない | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 0   | 0    | 0   | 0  | 0   |
| 無回答        | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 2   | 0   | 0  | 0  | 2     | 1  | 0   | 0    | 0   | 0  | 5   |
| 総計         | 23      | 13 | 18 | 15 | 15  | 18  | 14  | 16 | 14 | 16    | 21 | 20  | 12   | 18  | 15 | 248 |





○問10. 専門知識と高い技術を使った支援ができていますでしょうか。

| 行ラベル       | しょうがい甲府 | 鯉沢 | 甲州 | 甲斐 | 甲府西 | 甲府東 | 甲府南 | 山梨 | 笛吹 | 南アルプス | 韮崎 | 八王子 | 富士吉田 | 富士見 | 北杜 | 総計  |
|------------|---------|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|-------|----|-----|------|-----|----|-----|
| 大変よくできている  | 13      | 8  | 7  | 7  | 7   | 5   | 7   | 7  | 4  | 4     | 8  | 9   | 7    | 7   | 7  | 107 |
| よくできている    | 10      | 5  | 11 | 8  | 6   | 10  | 7   | 9  | 10 | 10    | 11 | 9   | 5    | 8   | 8  | 127 |
| あまりできていない  | 0       | 0  | 0  | 0  | 2   | 1   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 1   | 0    | 2   | 0  | 6   |
| まったくできていない | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0     | 0  | 0   | 0    | 0   | 0  | 0   |
| 無回答        | 0       | 0  | 0  | 0  | 0   | 2   | 0   | 0  | 0  | 2     | 2  | 1   | 0    | 1   | 0  | 8   |
| 総計         | 23      | 13 | 18 | 15 | 15  | 18  | 14  | 16 | 14 | 16    | 21 | 20  | 12   | 18  | 15 | 248 |



### Ⅲ 調査のまとめ

#### 1.調査からわかったこと

本年(令和3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及び、しょうがい福祉サービスを取り巻く環境は確実に変化を重ねてきました。

今年度の調査はそんな変化の中、今後予想される介護サービスの形態について設問を作成いたしましたところ、多くのご利用者様からご回答いただきました。

一部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、ご利用者様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、障害者総合支援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、今後の在宅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実施いたします。

又、ご利用者様の不満・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)

今年度は令和3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的確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割以上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、私達サービス事業者が取る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、アンケートにご協力いただいた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、訪問介護サービスが改善されるよう、いただいたご意見を業務に反映させてまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜われますよう、よろしくお願い申し上げます。