

令和3年度 (株)やさしい手通所介護 ご利用者様 満足度調査 結果報告と改善策の開示

令和3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

通所介護サービスの目的は『社会的支援が必要な人が尊厳を保持しながら、その能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように、必要なサービスを行なうこと』とされています。

介護保険制度が施行されてから21年が経過し、法改正があるたびに社会的背景は大きく変化しつつあります。私達はいつでも・どこでも・誰にでも、速やかに対応することをモットーに利用しやすいサービスを目指しております。又、ご家族様が介護に疲れ精神的な負担とならないように、必要なときに必要なサービスを利用できる体制を備えております。

「やさしい手通所介護部門」はご利用者様アンケートと同時に、居宅介護支援事業所のケアマネジャーからもアンケート形式で、ご意見をいただいております。この2つの結果は通所介護部門のスタッフ全員の自己評価・行動評価の再認識にも繋がるものと、重く受止めております。

2. 調査の方法と調査実施期間

①調査方法・・・担当ケアスタッフによる個別配布

※郵送返送方式(料金受取人払い)による回収

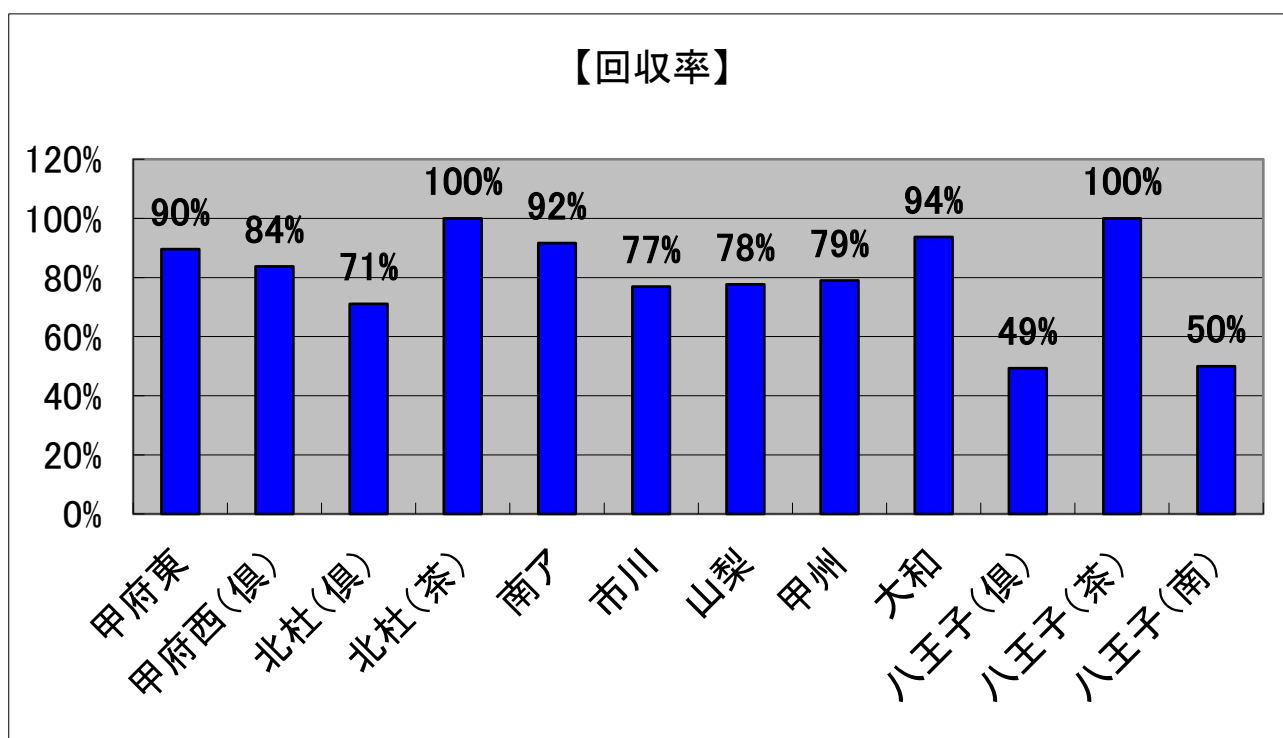
②調査実施期間・・・令和3年8月配布

⇒令和3年8月末回収

③調査対象者・・・全利用者

3. 回収結果(回収率)

	甲府東	甲府西(俱)	北杜(俱)	北杜(茶)	南ア	市川	山梨	甲州	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計
配布枚数	67	86	90	27	36	26	76	19	63	75	21	36	622
回収枚数	60	72	64	27	33	20	59	15	59	37	21	18	485
回収率	90%	84%	71%	100%	92%	77%	78%	79%	94%	49%	100%	50%	78%

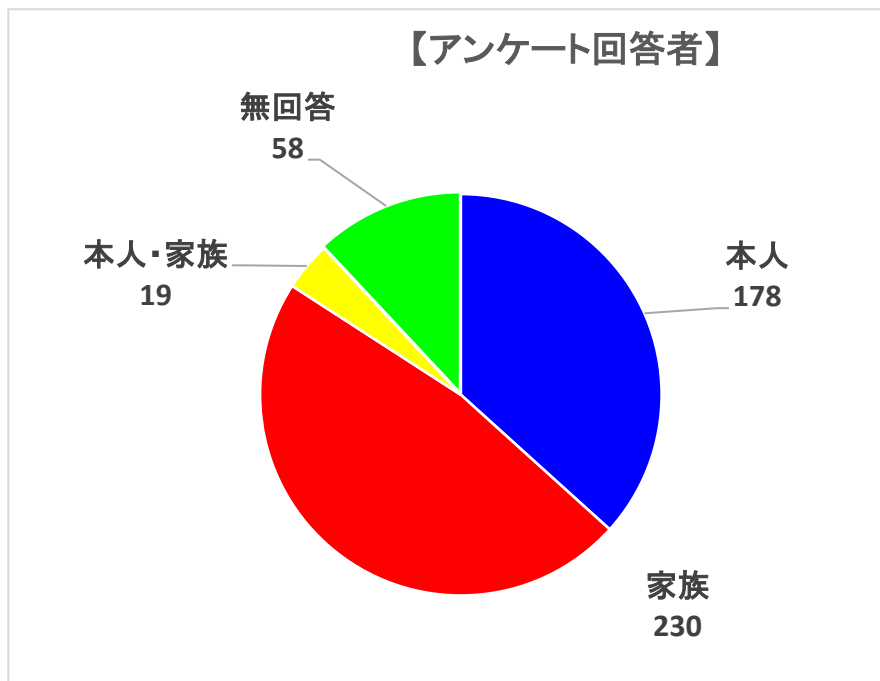


◎全体平均では78%と、昨年の結果と比べると回収率10%増加した。

配布枚数は昨年とほぼ同数であり、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と思われる。

アンケート回答者

	甲府東	甲府西(俱)	北杜(俱)	北杜(茶)	南ア	市川	山梨	甲州	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計
本人	24	35	13	4	14	4	32	0	40	10	1	1	178
家族	26	29	35	18	14	13	21	13	12	16	16	17	230
本人・家族	4	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	0	19
無回答	6	6	13	4	2	2	5	1	6	10	3	0	58



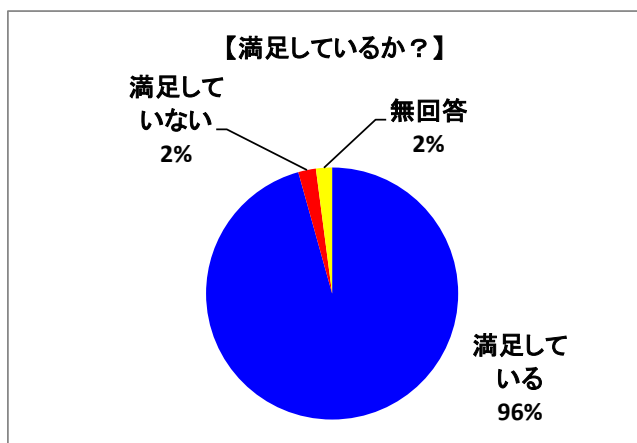
Ⅱ 調査結果と分析

◎各設問の結果と分析

問1. デイサービス全般についてお伺いたします。

(イ) デイサービスに満足されていますか？

	甲府東	甲府西 (俱)	北杜 (俱)	北杜 (茶)	南ア	市川	山梨	甲州	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
満足している	55	71	56	27	31	20	55	15	58	37	21	18	464	96%
満足していない	4	0	2	0	2	0	2	0	1	0	0	0	11	2%
無回答	1	1	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0	10	2%
													485	100%



◎コメント欄

96%のご利用者様から【満足している】との回答をいただきました。概ね、デイサービス全般について満足されていると受け止めさせていただきました。

※【満足していない】・【無回答】のご利用者様が4%おられる。昨年より少し減少したが、更に分析し多くのご利用者様にご満足いただけるよう努めてまいります。

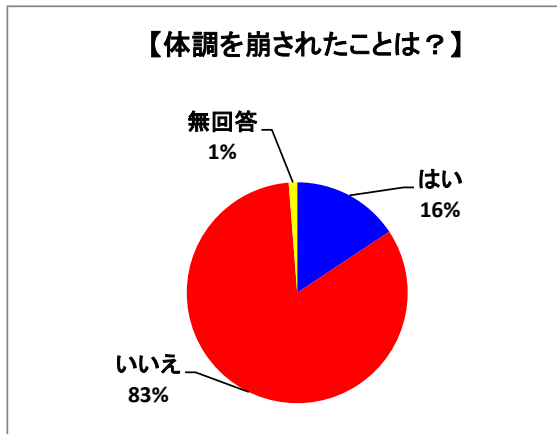
(ロ) 「B. 満足していない」とお答えした方にお伺いたします。理由をお聞かせ下さい。

- ・レクの内容を工夫してほしい。楽しいものを企画してほしい。
- ・運動の時間を取ってほしい。
- ・支払い金額が大きすぎる。
- ・本人は不安かも、外から見たらコミュニケーションが取れて良いと思う。
- ・職員の仕事の様子、仕事の量の違いから
- ・たのしい
- ・自分が利用者だとして1日楽しめると思えますか？
- ・年寄りの気持ちを理解していない。
- ・お風呂の時間をもう少しゆっくりにして下さい。
- ・私には合わない。
- ・スタッフが親切
- ・レクしたりゲームするのが楽しい
- ・レクリエーション時間をもう少し長く
- ・ABの半々くらい
- ・朝の指定席、テレビに向いているか、同じテーブルの仲間が気になる。手荷物はおけるか。
- ・よく見て頂いている。皆さん明るくやさしいです。
- ・アットホーム感があり満足しているがマスクをつけてないスタッフを見かける。
- ・リーダーの方、2名素晴らしい方ですので安心してお願いできます。
- ・将棋をしにしているのかな？

問2. 健康面でのケアについてお伺いいたします。

(イ) デイサービスを利用中に体調を崩されたことはありますか？

	甲府東	甲府西 (倶)	北杜 (倶)	北杜 (茶)	南ア	市川	山梨	甲州	大和	八王子 (倶)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
はい	11	12	17	3	5	5	5	2	4	7	4	1	76	16%
いいえ	48	60	42	24	28	15	54	13	55	30	17	17	403	83%
無回答	1	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1%
													485	100%

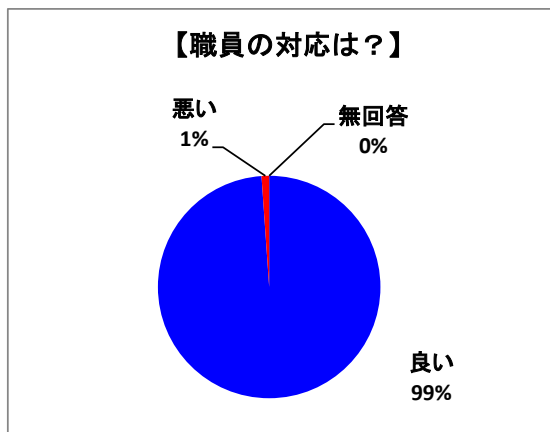


◎コメント欄

【はい】と回答されたご利用様が16%おられる。昨年より若干であるが減少している。今後も各事業所にて、体調管理をしっかり行っていきたいと思います。

(ロ) 「はい」と答えた方にお伺いします。職員の対応はいかがですか？

	甲府東	甲府西 (倶)	北杜 (倶)	北杜 (茶)	南ア	市川	山梨	甲州	大和	八王子 (倶)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
良い	14	17	16	3	5	6	11	2	4	7	4	1	90	99%
悪い	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
													91	100%



◎コメント欄

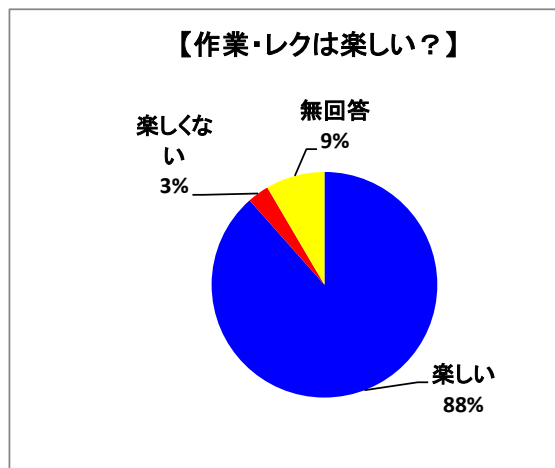
99%のご利用者様から【良い】と評価を頂きました。【悪い】の1%に関しては、真摯に受け止め今後も気を緩めることなく努力してまいります。

いつでも速やかに対応できるよう更には、ご利用者様に不安を感じさせないよう、スタッフ全員で、常に努力してまいります。

問3. レク活動についてお伺いいたします。

(イ) 作業活動、レクリエーションは楽しいですか？

	甲府東	甲府西 (俱)	北杜 (俱)	北杜 (茶)	南ア	市川	山梨	甲州	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
楽しい	50	66	48	23	32	18	54	12	55	33	21	17	429	88%
楽しくない	3	3	2	0	0	0	2	0	2	3	0	0	15	3%
無回答	7	3	14	4	1	2	3	3	2	1	0	1	41	8%
													485	100%



◎コメント欄

88%のご利用者様に【楽しい】との回答をいただいております。

レクリエーションはデイサービスでの生活の中で、重要な役割を占めております。
【楽しくない】【無回答】の11%につきましては、昨年より減少しましたが、今後も意識して検討しなければならない課題です。

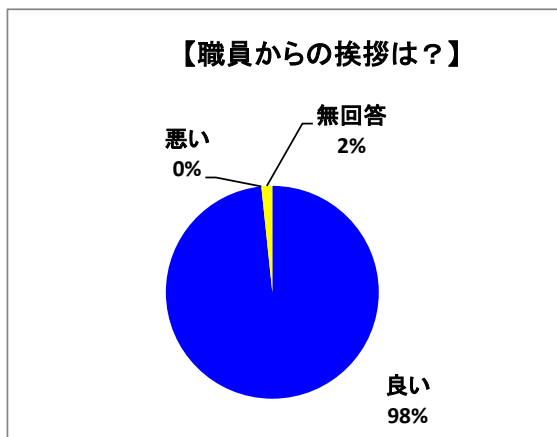
(ロ) 「B. 楽しくない」とお答えした方にお伺いいたします。理由をお聞かせ下さい。

- ・ワンパターンで変化がない。もう少しメニューを増やして。
- ・本人でないからわからない。
- ・何をしたら覚えてないのでわかりません。デイのない日は話す相手がいないのでつまらないと言ってる。
- ・メガホンキャッチが上手にできないため本人は少々嫌なようです。
- ・やる事が子供じみている。
- ・自分が参加できるようなレクがないから。
- ・レク内容によって言葉がでないのでむずかしい。
- ・本人に質問しても参加していないと答えるのでわからない。
- ・自分では言えないが楽しいと思います。
- ・自分で色々する事ができないので。
- ・認知症が進んでしまい、おそらく対応できていない思います。
- ・本人が楽しめるレクリエーションではない事が多い。
- ・もう少し時間を増やしてほしい。
- ・昼寝をしているようです。
- ・計算パズルみたいなもの。
- ・腹話術や手品をして皆さんを楽しませたい。昔話も喜んで下さり楽しみです。
- ・1日休むと次に自分から支度する。
- ・内容が少ない。つまらない時がある
- ・本人が話せず、レクの内容がわからないので答えができません。参加できていれば表情は良いのではないかと思います。
- ・スタッフの支援があるので障害の多少により別の方法で分けてやるのもよい。
- ・幼稚園なみばかりだと興味がなくなる。
- ・水やりは楽しいようです。体操はあまりしないようです。
- ・やる事は楽しいが見栄があり疲れてもやめられないような事を言っています。
- ・おたよりを拝見する限りでは楽しいと思うが、本人のレベルから充分活動できているか楽しんでいるかわからない。
- ・バリエーションが少ないみたいです。
- ・長時間座っているため。
- ・本人ではないが連絡帳に楽しそうと書いてある。
- ・コロナ前はよく外の公園などに行っていたようですが、今は部屋の中でのレクや活動のようです。

問4. 職員のマナーについてお伺いたします。

(イ) 職員の挨拶はいかがですか？

	甲府東	甲府西 (倶)	北杜 (倶)	北杜 (茶)	南ア	市川	山梨	甲州	大和	八王子 (倶)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
良い	60	72	59	27	33	20	58	15	57	37	21	18	477	98%
悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	5	0	0	0	1	0	2	0	0	0	8	2%
													485	100%



◎コメント欄

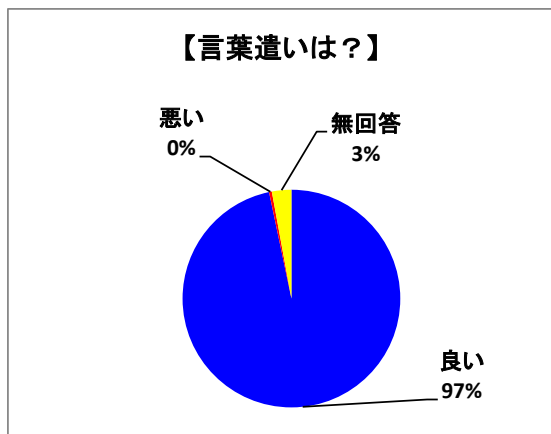
98%のご利用者様から【良い】との回答をいただきました。

この結果はデイスタッフの質やマナーの向上にも繋がっており、今後活動していく上で、大変励みになっております。

今後もスタッフの養育に気を抜かず取組んでいく。

(ロ) 職員の言葉使いはいかがですか？

	甲府東	甲府西 (倶)	北杜 (倶)	北杜 (茶)	南ア	市川	山梨	甲州	大和	八王子 (倶)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
良い	59	71	58	26	33	20	56	15	56	36	21	18	469	97%
悪い	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0%
無回答	1	1	6	0	0	0	3	0	2	1	0	0	14	3%
													485	100%



◎コメント欄

97%のご利用者様に【良い】の回答をいただいております。

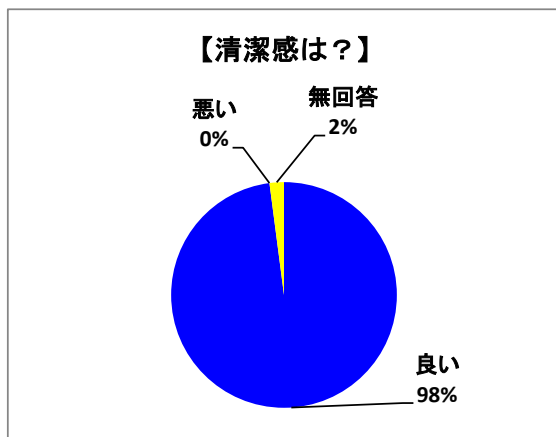
※【良い】の結果が約9割以上である事から、デイのスタッフはご利用者様どなたに対してもマナーを守り対応していると受止めさせていただきました。

今後も全事業所職員がこの結果を励みにして、更にレベルアップを目指し、努力してまいります。

問4. 職員のマナーについてお伺いたします。

(ハ) 職員の服装に清潔感がありますか？

	甲府東	甲府西 (倶)	北杜 (倶)	北杜 (茶)	南ア	市川	山梨	甲州	大和	八王子 (倶)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
良い	60	72	59	27	33	20	58	15	56	36	21	18	475	98%
悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	5	0	0	0	1	0	3	1	0	0	10	2%
													485	100%



◎コメント欄

98%のご利用者様より清潔感があると回答していただきました。

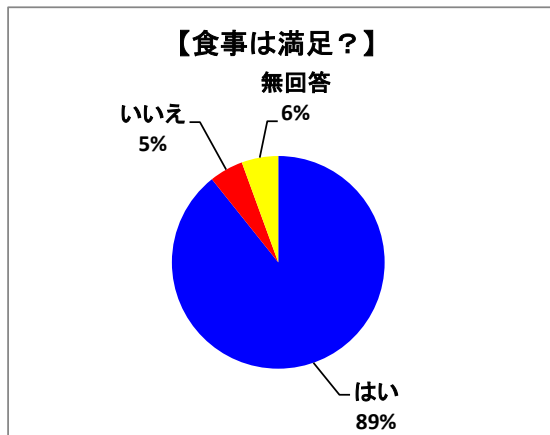
服装の乱れは、心の乱れと言われます。利用者様のサービスに影響する事があってはなりません。

今後も気を引き締め、更にご満足度いただけるよう、引き続きの努力をまいります。

問5. 食事について伺います。

(イ) 食事内容に関して満足されていますか？

	甲府東	甲府西 (俱)	北杜 (俱)	北杜 (茶)	南ア	市川	山梨	甲州	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
はい	50	63	54	24	29	19	52	13	58	33	20	18	433	89%
いいえ	5	4	3	1	4	0	6	0	0	2	0	0	25	5%
無回答	5	5	7	2	0	1	1	2	1	2	1	0	27	6%
													485	100%



◎コメント欄

89%の利用者様より【はい】と回答をいただいております。
【いいえ】・【無回答】は11%との回答をいただきました。
味付けに関しては、薄い濃い・甘い辛いなど、それぞれご利用者様の好みもあり、難しいところであります。

しかし、多くのご利用者様のご意見を拝聴して、できるだけ多くのご利用者様にご満足いただけるよう、努力してまいります。

(ロ) 「B. いいえ」とお答えした方にお伺いいたします。理由をお聞かせ下さい。

- ・いつもお世話になっております。心からお礼を申し上げます。
- ・甘いおかずは好みではない。
- ・完食しているから良いと思います。
- ・朝にやわらかいものをお願いしたら対応してくれた。
- ・歯が悪く噛み切れないものがある。質があまりよくない。ご飯が硬い。
- ・もう少し味が濃いとおいしい。
- ・本人が食べるという事では美味しいと思う。
- ・ご飯がすごく強い時がある。
- ・まずいわけではないがうまくない。
- ・好き嫌が多いので内容によっては食べられない。
- ・あんかけが多いので何とか工夫して頂きたい。
- ・量を増やして欲しい。
- ・おいしくない少ない
- ・量が多くあまりおいしくない。
- ・本人に好き嫌が多い。
- ・私はおかゆを半分いただいている。おかずを少し減らしてもらいたい。
- ・流動食、ペースト食になっているのでどのようなものかわからない。献立通りでしたらとても品数が多く良いと思います。
- ・美味しいと感じない。
- ・全部食べている。
- ・味
- ・ごはんが美味しくない。
- ・時々、私の口に合わない
- ・デイサービスの中で作って頂く事は、スペース的に厳しいかと思いますがもう少し手作り感のある物を提供して頂ければと考えます。
- ・もう少し勉強も大切ですね。
- ・味が薄い事。
- ・家庭的な料理を増やすと良いでしょうね。
- ・見た目より舌で感じることも大切だと思います。

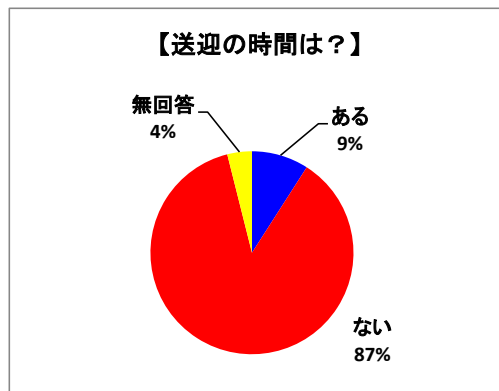
- ・大体満足していると思います。
- ・おいしく頂いています。
- ・満足しているようですが温かいものが食べたいと言っている。
- ・味が少し薄いのももう少し濃いほうがいいかな。
- ・揚げ物など衣が固い時がある。
- ・主菜一品、副菜一品にして細々としたものは止める。
- ・魚の鮮度が良いものを使って欲しい。
- ・どのおかずもとろみがついていて困る。マカロニとマヨネーズばかり目立つ。わかめ、昆布、大豆などを使ってほしい。
- ・おかゆ、おかずも満足していない。
- ・きざみ食だが揚げ物は食べづらい。
- ・きざみ過ぎて食べにくい、味が悪い。
- ・ごはんがすこし強いかも、気持ちやわらかめすにしてもらえればと思います。テーブルでの人の声、ごはんの固さの話が出る
- ・おいしい時と美味しくない時がある。
- ・家族なのでわかりませんが、満足していると思います。
- ・好き嫌いがあり口当たりの良い物ばかり食べていると思います。
- ・ご迷惑をおかけしています。
- ・ミキサー食まで対応して頂き有難い。
- ・味がうすい、量がすこし多い。
- ・やわらかくてとけるみたいで噛み応えがない。
- ・主食しか食べませんが、少しでも食べているので良いと思っております。
- ・だいたい満足していると思います。
- ・野菜など固い。
- ・温かいものを提供してくれて味もそれなりに良い。
- ・毎回、全量を頂いているようで安心しております。
- ・コロナ前は、おやつなど皆で手作りしたり楽しそうでした。

○ **問6については、各事業所ごと別々の設問を用意させていただきましたので全体での集計はいたしません、事業所ごとの集計には掲載しております。**

問7. その他についてお伺いします。

(イ)送迎についてご要望はありますか？

	甲府東	甲府西 (俱)	北杜 (俱)	北杜 (茶)	南ア	市川	山梨	甲州	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
ある	3	4	9	2	2	1	10	3	4	4	2	0	44	9%
ない	55	67	49	25	31	18	46	11	54	30	18	18	422	87%
無回答	2	1	6	0	0	1	3	1	1	3	1	0	19	4%
													485	100%



◎コメント欄

9%のご利用者様から【ある】の回答をいただいております。些細な事にも出来る限りの配慮を忘れず、安全運転を心がけてまいります。

※送迎については道路の渋滞や工事中等で予定時間通りにならないケースもありますが、大幅に遅れてしまう時は、事前に連絡するなどその場面に応じてスタッフが対処し、少しでもご利用者様・ご家族様に迷惑をおかけしないよう取組んでまいります。

(ロ)「A. ある」とお答えした方にお伺いいたします。ご要望をお聞かせ下さい。

- ・できたらもう少し早いほうがいい。
- ・もう少し同じ時間で送迎できたら助かります。
- ・9:20過ぎにお願いします。朝食の後、休むよう先生から言われている。
- ・足腰が弱くなっているので乗り降りに注意。
- ・帰りも直通をお願いします。
- ・朝の迎えを5～10分早くお願いしたい。現在8:45の迎え
- ・送迎者を停車する際、他の方の駐車場前ならば車の出入りができるように停めてほしい。
- ・送迎については、完璧な心配り頭の下がる思いです。但し雨天の時は職員がびしょ濡れになっているのでカッパを着て欲しい。心が痛みます。
- ・朝9時半までに迎えに来て欲しい。
- ・できる事であれば終了後、早い順番で帰宅させて頂きたい。
- ・朝の送迎時間に少し幅があるように感じる。なるべく同じ時間でお願いします。
- ・玄関のドア閉めを確認して送迎してもらいたい。
- ・ある程度時間が決まっていればと思います。10分位の前後だと。
- ・杉本さんを先に乗せ、次に来て欲しい。
- ・事業所まで近いと遅く迎えに来て早く帰る。仕方ないと思うが時々コースを変更したり順番を変えてほしい。
- ・不在、在宅と色々なので仕方ないと思いますがインターホンを押さずに突然入ってくるとびっくりする。
- ・できれば8:40～45にお迎え、17:15頃に送っていただけたら。
- ・送迎時間を大体一定にしてほしい。もしくは遅くなる、早くなる時はメールしてほしい。
- ・時間の差がある。
- ・満足しています。
- ・乗り合わせでピックアップしながら行くようですがとても遅い方がいて車で待つのがつらいようです。
- ・時間が早い遅いで20分違う。
- ・駐車場で待つ時間を短く。
- ・順番を考慮して近くの人をまとめて乗せ帰る時は降りる人の順を云って欲しい。
- ・時間を決めて欲しい。
- ・送迎の時間が一定しないのが問題、だいたいの時間を決めて下さい。
- ・こちらの都合に合わせて時間を決めてくれるのでありがたい。
- ・帰宅時間を少し早めにして欲しい。
- ・時間が変わる場合は、お知らせを頂きたいです。
- ・別に要望する事なし。
- ・個人差はあるが、老人ゆえ、もっと介添えすべき。
- ・靴をはくのみに見ているだけの人、手伝う人もいる。
- ・出かける時にくずる時があるのでお手伝いをお願いしたい。
- ・早い時間のお迎えだと支度が間に合いません。

Ⅲ 調査のまとめ

1.調査からわかったこと

回答内容や回収率(78%)にて、サービスや各事業所スタッフについては、昨年より10%増加しアンケートに対して事業所の意識の向上が見られた。

【自由意見・感想】欄では、感謝の言葉も多くいただき、今後の業務の励みとさせていただきます。

又、貴重な少数意見から、レクリエーション活動・食事・機能訓練等まだまだ努力が足りない部分もありました。

この事に対しては各スタッフの行動評価にも繋がり、今後の業務の見直しの良い機会とさせていただきます。

更には、ケアマネジャーとの連携も深めながら、諸問題の解決に努めてまいります。

2.今後の方向性

調査は毎年、前年度のアンケート結果を踏まえ、更に課題・反省点を改善する方向で実施しております。

今回の結果から、ご利用者様・ご家族様の実態をより理解する結果となり、取組む課題の方向性も少しずつ変化してくる中、ご利用者様が常に安心してデイサービスでの生活が送れるよう日々努力するとともに、業務の見直しに関しては、より高度で専門的な学習や研修を継続的に積んでいくことで業務の質の向上を目指します。

又、このアンケートの結果や研修等勉強会で学びとったものを常に業務に反映させてまいります。

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)

前回(R2年)の分析検討会の課題や反省点を踏まえ、質問形態や回答しづらい点などを改善した上で、今回の調査を実施いたしました。

各事業所ごとの分析から、地域によって回答内容にも違いが見られ、ご利用者様・ご家族様の実態を把握することにより、調査の「目的」が地域ごとに明確になってきております。

又、通所介護部門は、ご利用者様満足度調査の分析結果を、毎年作成している事業計画に課題として盛り込み、教育・指導の中で業務改善に努め、引続き実施・対応してまいります。

次年度も更に精度の高い分析をするため、ご利用者様、ご家族様の声に耳を傾け、引き努力してまいります。

2.アンケート分析後の業務改善評価

アンケートの分析結果から、どのような改善がみられたか評価していく体制作りの検討が必要ですが、事業所の特色・組織体制の変更・地域性などもあり、年次別に事業所ごとの比較は難しい状況です。

ISO品質目標として【やさしい手ホームページ】にアンケートの結果と改善策の公表をあげていますが、今年もアンケート結果をご利用者様・ご家族様に報告し、今後の調査へのご理解をいただきながら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、通所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。