

令和6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

令和6年8月、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

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24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

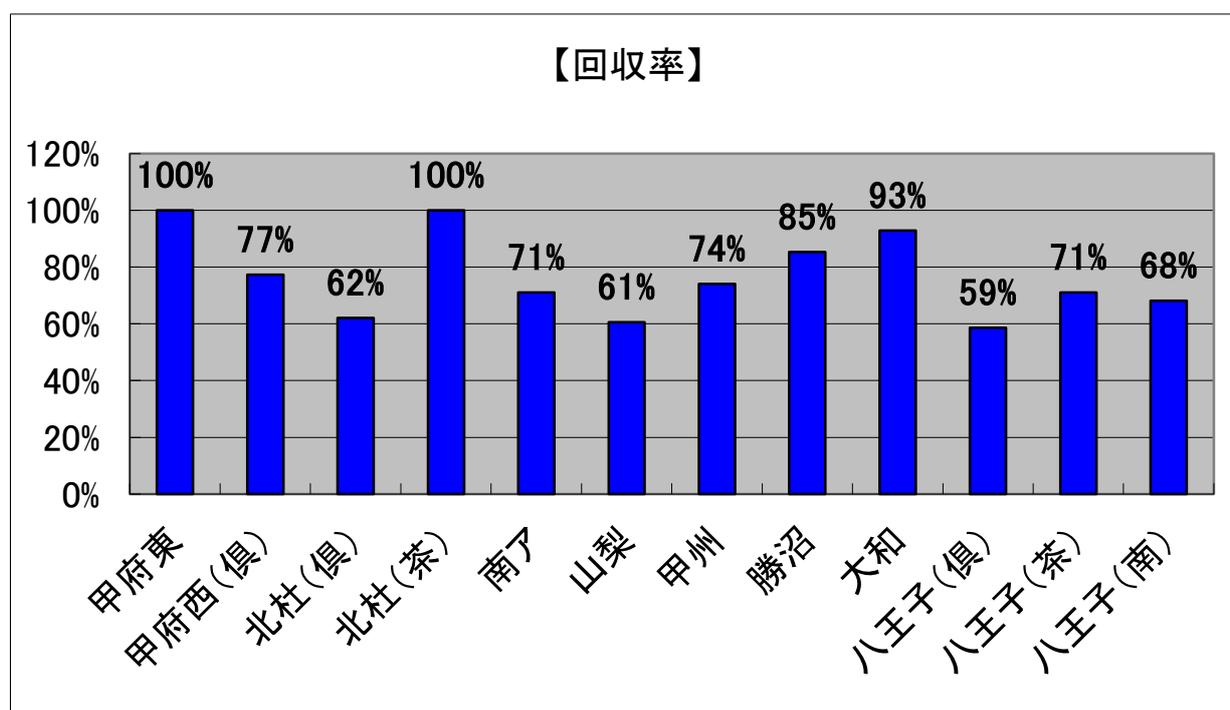
②調査実施期間・・・令和6年8月配布

⇒令和6年8月末回収

③調査対象者・・・全利用者

3. 回収結果(回収率)

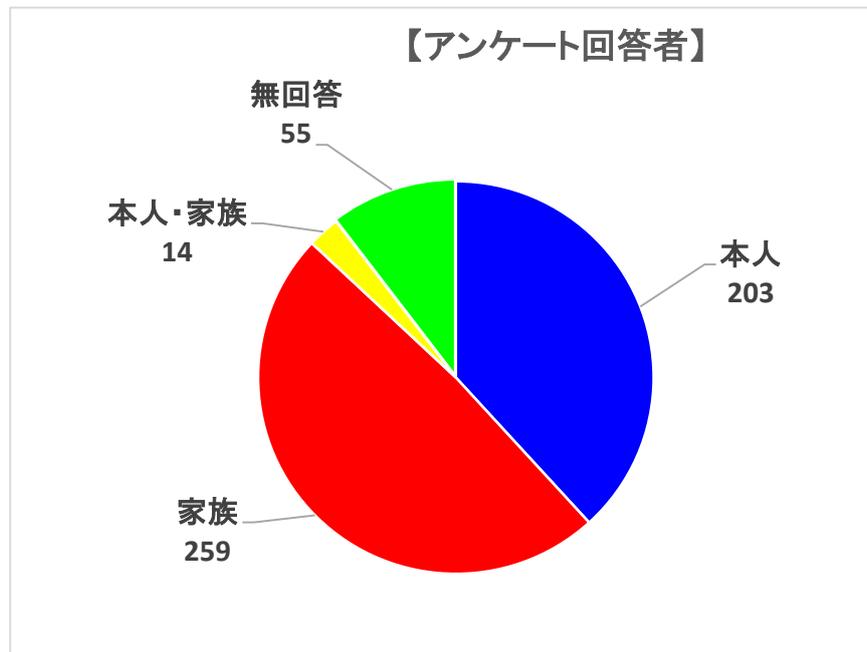
	甲府東	甲府西 (倶)	北杜 (倶)	北杜 (茶)	南ア	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子 (倶)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計
配布枚数	70	75	95	28	38	66	27	68	70	75	45	44	701
回収枚数	70	58	59	28	27	40	20	58	65	44	32	30	531
回収率	100%	77%	62%	100%	71%	61%	74%	85%	93%	59%	71%	68%	76%



◎全体平均では**76%**と、昨年の結果と比べると回収率**5%**増加した。
 更に少しでも良い結果へ繋がるよう、今後も努力をしていく所存で
 あります。

アンケート回答者

	甲府東	甲府西 (俱)	北杜 (俱)	北杜 (茶)	南ア	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計
本人	37	30	17	5	7	17	1	26	34	17	5	7	203
家族	33	22	29	22	14	18	17	28	16	19	24	17	259
本人・家族	0	3	6	0	2	1	0	0	0	0	1	1	14
無回答	0	3	7	1	4	4	2	4	15	8	2	5	55



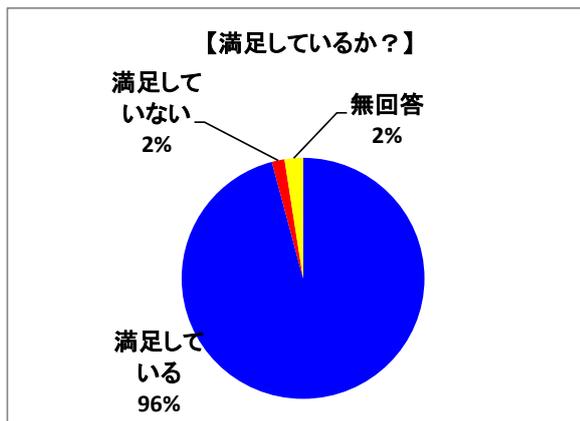
II 調査結果と分析

◎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	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
満足している	68	53	54	27	25	39	20	58	62	43	30	30	509	96%
満足していない	0	4	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	9	2%
無回答	2	1	4	1	1	0	0	0	3	0	1	0	13	2%
													531	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。昨年より少し増加している。結果を真摯に受け止め、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。

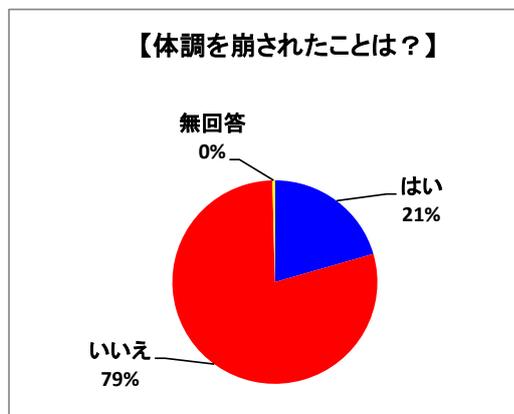
(ロ)「B. 満足していない」とお答えした方にお伺いいたします。理由をお聞かせ下さい。

- ・何にもしないで座っているだけ。本人が今日あったことを楽しそうに話してくれます。
- ・毎週楽しみにしています。
- ・座席移動については満足していない。本人の意向も多少聞き入れてほしい。
- ・自分でやるが増えてしまい大変です。着替えなど。
- ・昼休みに大きい声で話をしている人がいる。小さい声にしてほしい。
- ・何にもしない時間が多い。
- ・情報が伝わらないことが多いと感じるのでデイサービスに関することを知らせてほしい。
- ・もう少し職員も積極的に色々な事に参加したり考えたりすると良いと思う。
- ・つまらない。スタッフが親切だから。
- ・いつも親切に対応してくれます。スタッフの中には気遣いに欠ける人がいる。
- ・衣類がなくなる。自分の物では無い物が入っている。
- ・親切です。
- ・寒がりなので皆より厚着です。
- ・本人に合わせてきめ細やかな対応をしてもらっている。

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(俱)	北社(俱)	北社(茶)	南ア	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
はい	15	18	9	3	5	8	2	20	5	9	9	6	109	21%
いいえ	55	40	50	23	22	32	18	38	60	35	23	24	420	79%
無回答	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
													531	100%

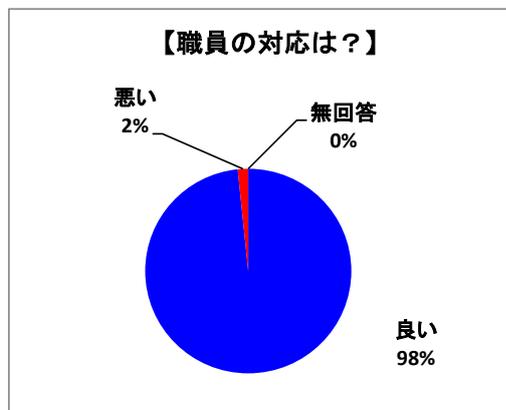


◎コメント欄

【はい】と回答されたご利用者が21%おられる。
 昨年より若干であるが増加している。
 今後は各事業所にて、更に体調管理をしっかり行って
 いきたいと思っております。

(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(俱)	北社(俱)	北社(茶)	南ア	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
良い	14	21	11	0	4	9	2	29	7	9	8	6	120	98%
悪い	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	2%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
													122	100%



◎コメント欄

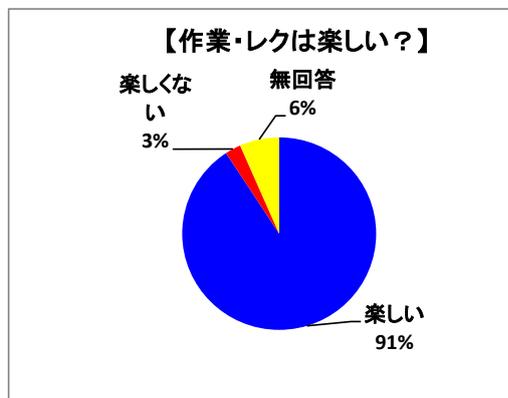
98%のご利用者様から【良い】と評価を頂きました。
 2%のご利用者様から【悪い】と評価を頂きました
 事は、課題として取り組んでまいります。
 今後も気を緩めることなく努力してまいります。

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)	北社(俱)	北社(茶)	南ア	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
楽しい	60	53	54	20	25	38	17	56	61	43	30	25	482	91%
楽しくない	4	2	4	0	0	1	0	0	2	0	1	0	14	3%
無回答	6	3	1	8	2	1	3	2	2	1	1	5	35	7%
													531	100%



◎コメント欄

91%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10%につきましては、今後も意識して検討しなければならない課題です。

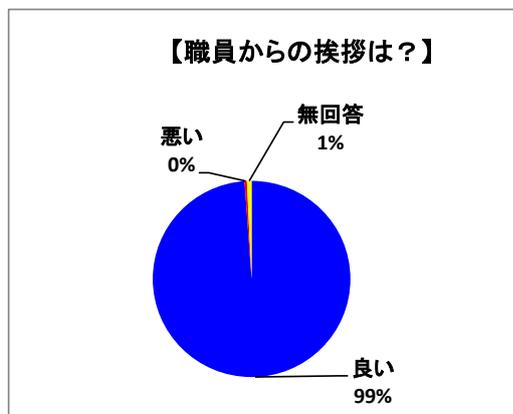
(ロ) 「B. 楽しくない」とお答えした方にお伺いたします。理由をお聞かせ下さい。

- ・夫は言葉がでないけど行くのを嫌がっていないので良いと思います。
- ・歌とか体を動かすのは楽しくない。
- ・楽しくないこともある。内容による。
- ・職員たちばかりでなく利用者をまじえてしてはと思う。
- ・体が上手に動かず自分自身でできることが少ないから。
- ・本人は塗り絵や折り紙等をしたいと述べております。
- ・参加する意思が本人にないため参加していない。わからない。
- ・本人が覚えていない。不平不満を言ったことがない。
- ・少々、楽しくない所もある。
- ・目が見えないので参加しないが楽しそうです。
- ・どちらかと言うと一人でおとなしくしたい。
- ・午前中、塗り絵で時間つぶしはもったいない。
- ・健康面により参加する機会が少ない。皆と同じようにできない。
- ・できない内容があるようだ。
- ・つまらないと言いますが自慢げに話をしている。
- ・体調が悪く横になっていることが多く、参加できる時と出来ない時があり楽しむところまでなかなか難しい。
- ・楽しんでおります。家族なので実際は見えていないが連絡帳からの推測です。
- ・自宅にて会話がなかったので不明。

問4. 職員のマナーについてお伺いいたします。

(イ) 職員の挨拶はいかがですか？

	甲府東	甲府西(俱)	北社(俱)	北社(茶)	南ア	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
良い	69	58	57	28	27	40	20	57	64	44	32	29	525	99%
悪い	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0%
無回答	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	4	1%
													531	100%



◎コメント欄

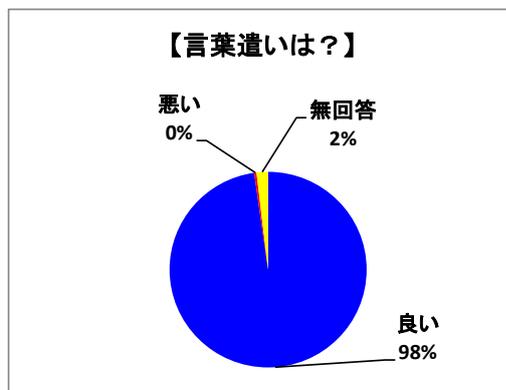
99%のご利用者様から【良い】との回答をいただきました

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(俱)	北社(俱)	北社(茶)	南ア	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
良い	69	58	57	28	26	39	20	57	61	43	32	29	519	98%
悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0%
無回答	1	0	2	0	1	1	0	1	2	1	0	1	10	2%
													531	100%



◎コメント欄

98%のご利用者様に【良い】の回答をいただいております。昨年より若干であるが減少しており、気を引き締めて取組んでまいります。

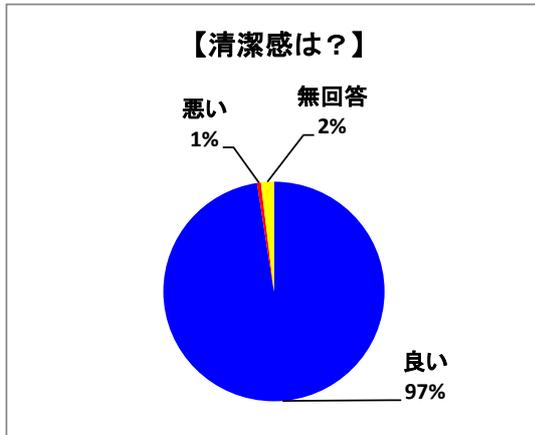
※【良い】の結果が約9割以上である事から、デイのスタッフはご利用者様どなたに対してもマナーを守り対応していると受止めさせていただきました。

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(俱)	北杜(俱)	北杜(茶)	南ア	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
良い	68	57	58	28	26	38	20	55	63	44	32	29	518	98%
悪い	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3	1%
無回答	2	0	1	0	1	1	0	3	1	0	0	1	10	2%
													531	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。

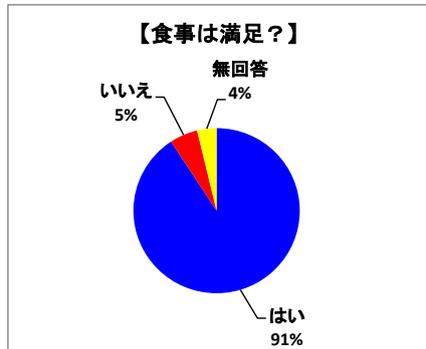
服装の乱れは、心の乱れと言われます。利用者様のサービスに影響する事があってはなりません。

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)	北社(俱)	北社(茶)	南ア	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
はい	65	52	53	26	26	38	16	56	56	40	30	24	482	91%
いいえ	4	4	5	0	1	1	0	2	8	2	2	0	29	5%
無回答	1	2	1	2	0	1	4	0	1	2	0	6	20	4%
													531	100%



◎コメント欄

91%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8%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、それぞれ利用者様の好みもあり、難しいところでもあります。

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。

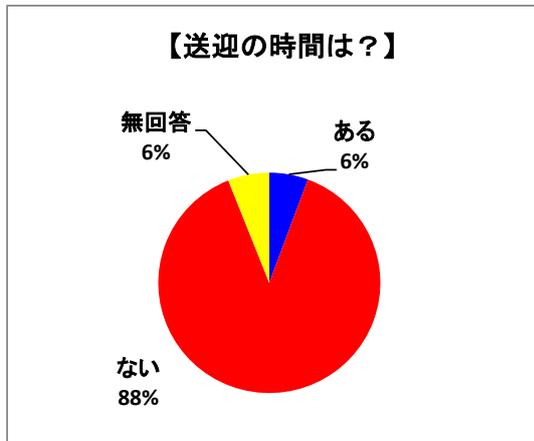
- ・寄せ集めのように何かわからない。
- ・食事は楽しみにしているようです。品数は多くとても満足なのですが、朝夕はもう一工夫してもらいたい。
- ・カレーについて冷たいです。他は満足です。
- ・お米が固まっているようです。
- ・味が甘すぎる、材料が硬い。
- ・おいしい。
- ・最近はいいが一時期口に合わないことが多かった。
- ・ご飯が少し多い。
- ・きざみ食を利用しています。どのような形状か想像はつきませんが見てみたい。
- ・量が多い、旨いものを少し。
- ・家ではやわらかいものを食べているので、デいの物はほとんど食べられない。
- ・好き嫌いがあるので仕方ないかもしれない。
- ・まあまあです。
- ・おいしいと感じられる食事が少ない
- ・野菜が好きではないので多いと言っていました。
- ・十人十色ですから仕方ないと思います。
- ・何があるかわからない。
- ・胃ろうだ。
- ・満足でも不満でもない。
- ・味がよくわからない。できたらみそ汁など熱くしてもらえるとありがたいです。
- ・細かく炒めた野菜の時はスプーンをつけてもらえると良い。
- ・腹持ちが悪い。
- ・おやつ→ベビーシュークリームはどうでしょうか？
- ・少しやわらかめの粒あり御飯をお願いします。
- ・たまに麺類が食べたい。
- ・菜物が出た時、ゆで絞ったままのようで味が無い。
- ・食事の中身に変化がない。
- ・臨機応変に対応してもらいありがとうございます。
- ・肉は食べない。
- ・冷めている。温かいものを食べたい。
- ・とてもおいしいです。
- ・入れ歯なので汁気のないもの硬いものは食べにくい。他のおかずで食べている。
- ・会話はしないので不明。

○ 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	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
ある	0	4	3	2	3	1	2	4	4	2	4	1	30	6%
ない	68	45	55	25	22	36	17	53	57	36	27	28	469	88%
無回答	2	9	1	1	2	3	1	1	4	6	1	1	32	6%
													531	100%



◎コメント欄

6%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。

- ・帰りの時間が長くて疲れてしまう。
- ・腰椎骨折後のため40分以上の乗車が困難です。
- ・8:30～45分だが、8:30はちょっと早い。
- ・来る日は、やはりお迎えをお願いします。
- ・日が短くなったら10分早くして欲しい。
- ・せっかちな父は、決められた時間に忠実で時間通りでないと感じるようです。
- ・できたらもう少し早く来てもらいたい。車に乗ってほかの方を迎えに行くことになっても良いです。
- ・いつもお迎えありがとうございます。
- ・いつも配慮してもらい感謝しています。
- ・時間がまちまち。
- ・前にも話をしたと思うが、車酔いがあるので朝は最後、帰りは最初をお願いしたい。
- ・訪問介護員との引継ぎをしてもらいたい。
- ・事前電話連絡、送迎時間も正確でよい。
- ・前の家の出口に邪魔にならないようお願いします。
- ・人により送迎の道が違うため早かったり遅かったりするので定刻をなるべく守って欲しい。
- ・部屋まで送迎してくれると助かります。
- ・乗り降りの時、踏み台があると安全。
- ・皆さんによくしてもらい感謝です。
- ・足が不自由で歩行器で出かけ家族の用事を済ませている。
- ・もう少し帰りが早いと良い。

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(R5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。

【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。

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(76%)にて、昨年より5%減少し低い評価となつてしまい更なる努力が必要である。

【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。

○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りますよう、よろしくお願い申し上げます。