

やさしい手甲府 訪問介護部門

2025年度 顧客満足度調査

【報告書】

2025年 7月～9月 (株)やさしい手甲府

在宅事業部 訪問介護部門

目次

I 調査概要

- 1.調査の目的
- 2.調査の方法と調査実施期間

II 調査結果

- 1.調査票回答者
- 2.利用者の属性・要介護度
- 3.各設問の結果
(設問1～設問10)
- 4.自由意見

III 調査のまとめ

IV 今後の課題

◎添付

アンケート調査票原本
アンケート集計元表
アンケート分析検討会(議事録)
アンケートホームページ開示原稿

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。

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【顧客満足度調査】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

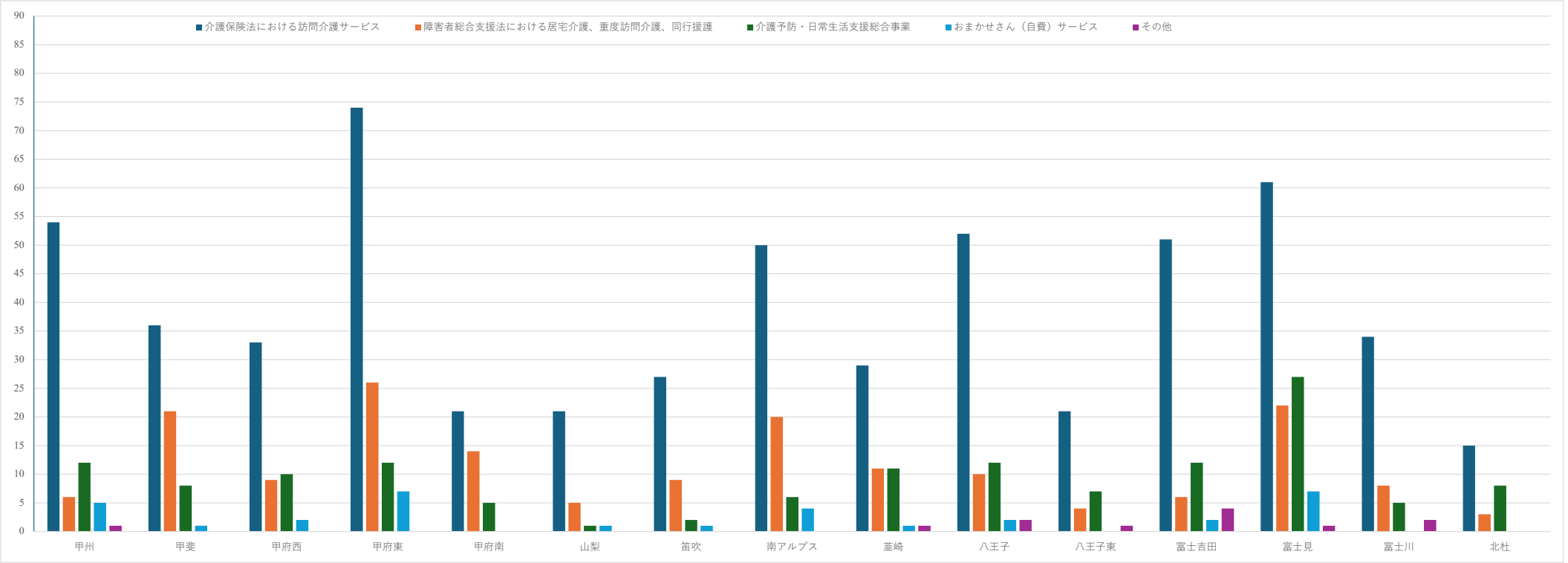
①調査方法 … (1)各事業所職員による個別配布及び回収
 (2)Microsoft Forms を使用したWebアンケート

②調査実施期間 … 2025年6月23日～2025年9月30日

③調査対象者 … 2025年5月までにサービスを利用された方

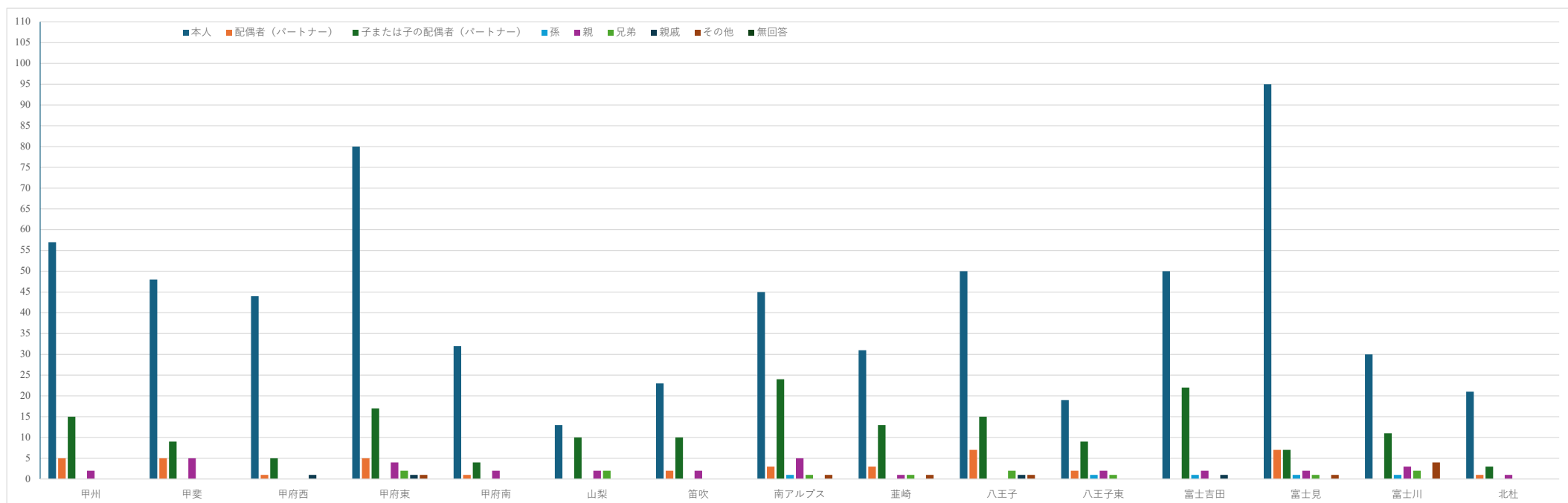
○ご利用いただいているサービス（延べ件数）

	甲州	甲斐	甲府西	甲府東	甲府南	山梨	笛吹	南アルプス	韭崎	八王子	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
介護保険法における訪問介護サービス	54	36	33	74	21	21	27	50	29	52	21	51	61	34	15	579
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	6	21	9	26	14	5	9	20	11	10	4	6	22	8	3	174
介護予防・日常生活支援総合事業	12	8	10	12	5	1	2	6	11	12	7	12	27	5	8	138
おまかせさん（自費）サービス	5	1	2	7	0	1	1	4	1	2	0	2	7	0	0	33
その他	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	4	1	2	0	12
総計	78	66	54	119	40	28	39	80	53	78	33	75	118	49	26	936



○ご回答者

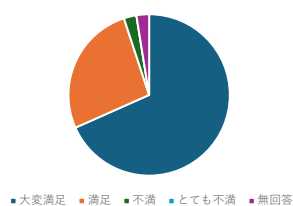
	甲州	甲斐	甲府西	甲府東	甲府南	山梨	笛吹	南アルプス	韭崎	八王子	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
本人	57	48	44	80	32	13	23	45	31	50	19	50	95	30	21	638
配偶者（パートナー）	5	5	1	5	1	0	2	3	3	7	2	0	7	0	1	42
子または子の配偶者（パートナー）	15	9	5	17	4	10	10	24	13	15	9	22	7	11	3	174
孫	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	5
親	2	5	0	4	2	2	2	5	1	0	2	2	2	3	1	33
兄弟	0	0	0	2	0	2	0	1	1	2	1	0	1	2	0	12
親戚	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4
その他	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	4	0	9
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総計	79	67	51	110	39	27	37	80	50	76	34	76	114	51	26	917



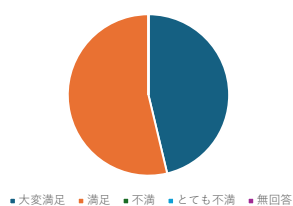
○訪問介護（居宅介護）サービスに対する総合満足度について

	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	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
大変満足	54	31	34	66	24	15	22	40	30	45	18	38	63	24	17	521
満足	21	36	17	43	13	10	14	38	20	30	15	36	47	27	9	376
不満	2	0	0	0	1	2	1	2	0	1	1	2	4	0	0	16
とても不満	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
無回答	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
総計	79	67	51	110	39	27	37	80	50	76	34	76	114	51	26	917

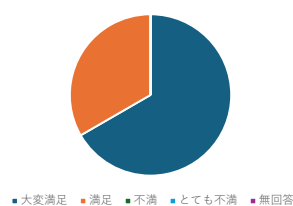
甲州



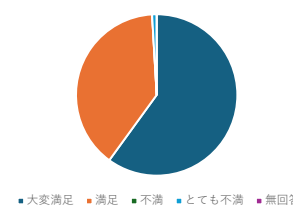
甲斐



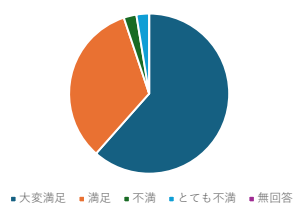
甲府西



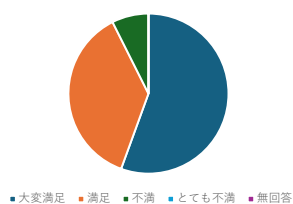
甲府東



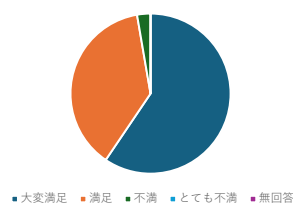
甲府南



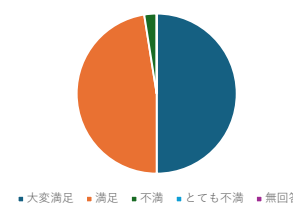
山梨



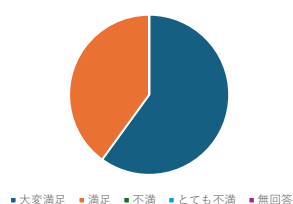
笛吹



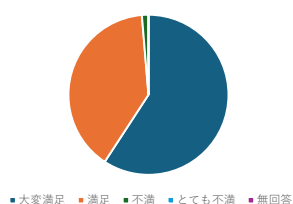
南アルプス



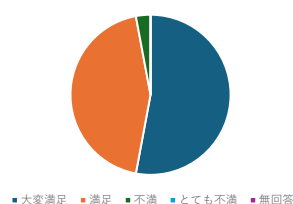
韮崎



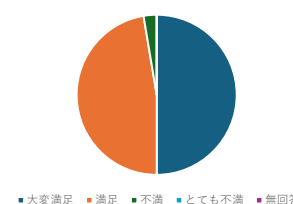
八王子



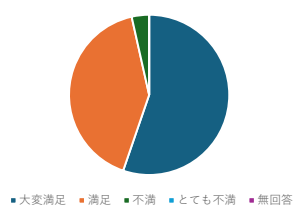
八王子東



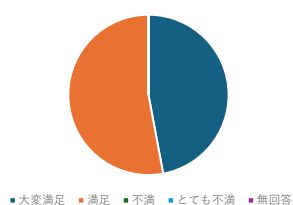
富士吉田



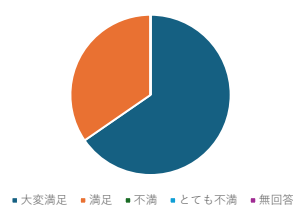
富士見



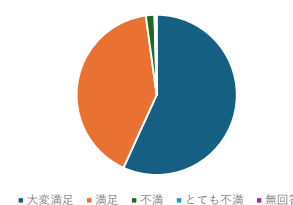
富士川



北杜

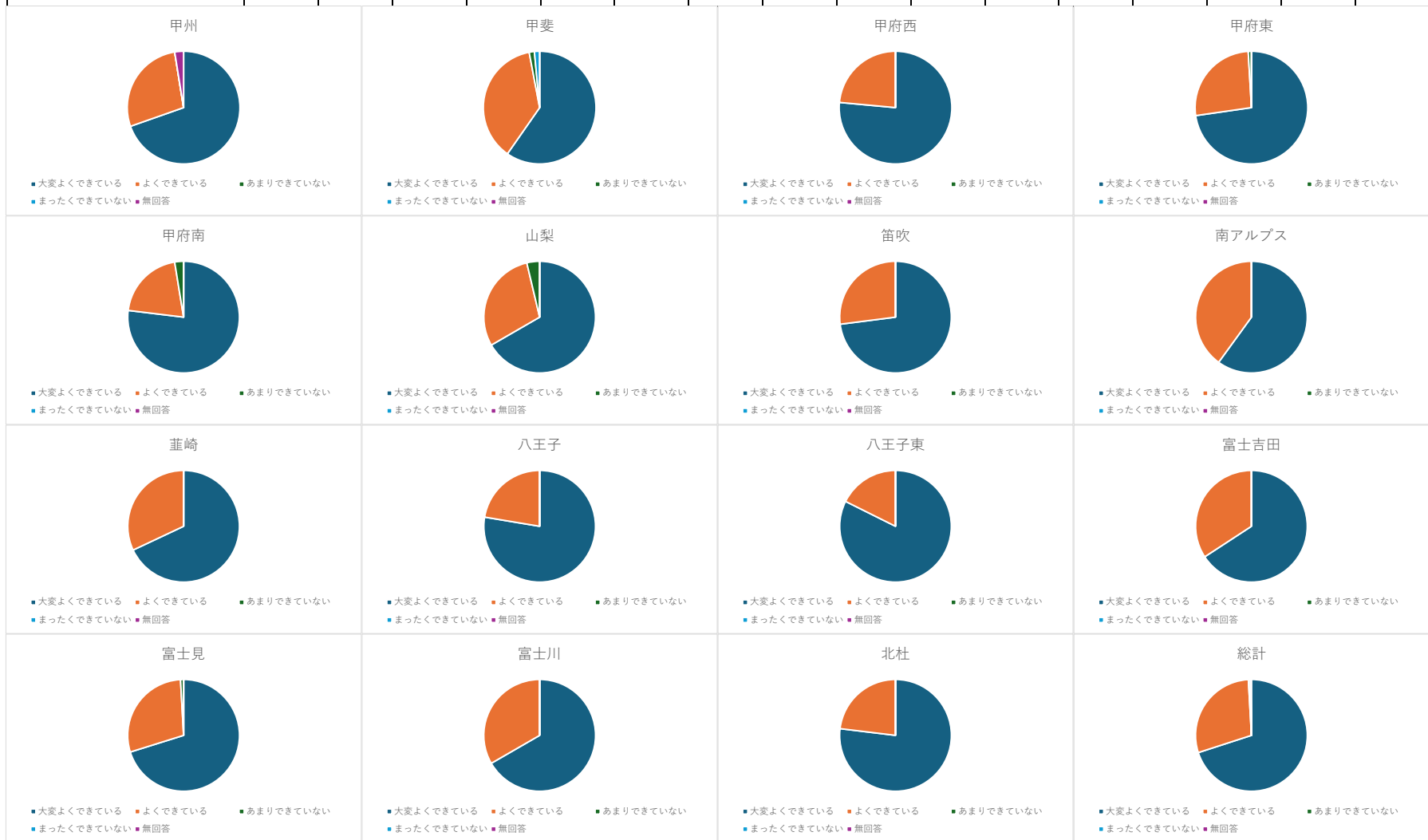


総計



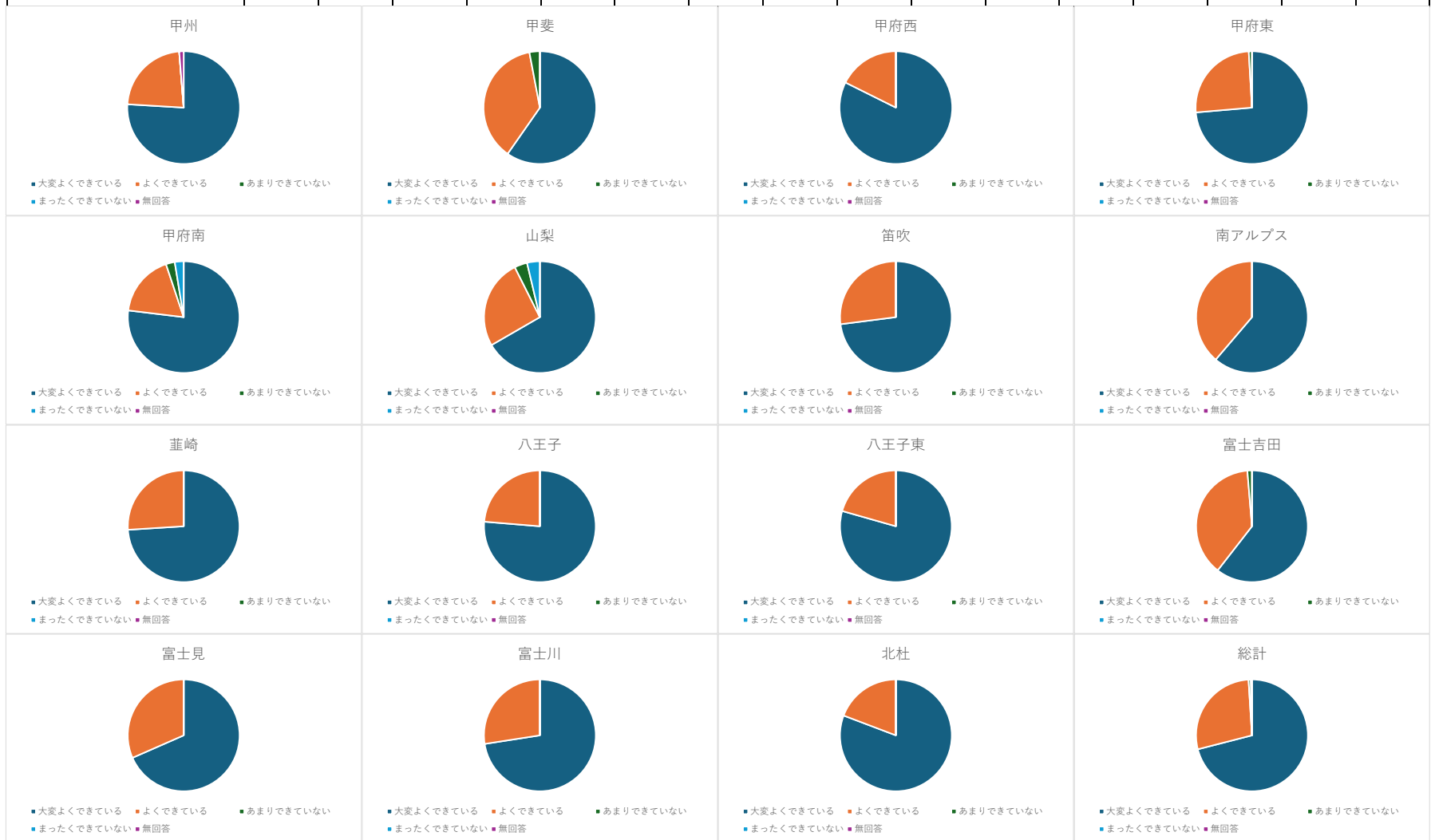
○お伺いしている職員は気持ちの良い挨拶ができていますでしょうか。

	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	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
大変よくできている	55	40	39	80	30	18	27	48	34	59	28	50	80	34	20	642
よくできている	22	25	12	29	8	8	10	32	16	17	6	26	33	17	6	267
あまりできていない	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5
まったくできていない	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
無回答	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
総計	79	67	51	110	39	27	37	80	50	76	34	76	114	51	26	917



○職員は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。

	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	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
大変よくできている	60	40	42	81	30	18	27	49	37	58	27	46	78	37	21	651
よくできている	18	25	9	28	7	7	10	31	13	18	7	29	36	14	5	257
あまりできていない	0	2	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6
まったくできていない	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
無回答	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
総計	79	67	51	110	39	27	37	80	50	76	34	76	114	51	26	917



○職員は丁寧な言葉遣いができていますでしょうか。

	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	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
大変よくできている	60	40	38	79	30	17	24	49	32	55	24	45	75	33	19	620
よくできている	18	24	13	31	8	9	13	28	18	21	10	31	39	17	6	286
あまりできていない	0	3	0	0	1	1	0	3	0	0	0	0	0	1	0	9
まったくできていない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
無回答	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
総計	79	67	51	110	39	27	37	80	50	76	34	76	114	51	26	917



○職員は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。

	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	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
大変よくできている	59	32	28	69	27	17	21	44	28	53	20	37	71	20	16	542
よくできている	17	29	21	39	10	8	16	32	19	22	13	35	42	30	10	343
あまりできていない	2	5	2	2	2	2	0	3	2	1	1	4	1	1	0	28
まったくできていない	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
無回答	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
総計	79	67	51	110	39	27	37	80	50	76	34	76	114	51	26	917



○職員は専門の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。

	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	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
大変よくできている	52	24	28	63	27	14	22	39	25	44	15	32	56	21	14	476
よくできている	22	37	23	43	11	11	14	37	23	29	18	41	55	28	12	404
あまりできていない	2	6	0	3	1	2	1	4	2	2	0	2	3	2	0	30
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	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	7
総計	79	67	51	110	39	27	37	80	50	76	34	76	114	51	26	917



Ⅲ 調査のまとめ

1.調査からわかったこと

ご回答いただいた方の利用割合として、介護保険法における訪問介護サービスが全体の約55%と最も多く、次いで障害者総合支援法における居宅介護サービス(約20%)、介護予防・日常生活支援総合事業(約15%)の順となっております。

回答者の約65%が利用者本人であり、次いで子または子の配偶者(約20%)、配偶者(約7%)となっています。親や兄弟、孫などからの回答も少数ながら見られます。

介護サービスに対する総合満足度は非常に高く、「大変満足」が約53%、「満足」が約43%と、全体の約96%が肯定的な評価をしています。

職員の対応面では特に高い評価が得られています。気持ちの良い挨拶については約76%が「大変よくできている」と回答し、清潔感のある身だしなみについては約77%が「大変よくできている」と評価しています。また、丁寧な言葉遣いについても約75%が「大変よくできている」と回答しており、これらの基本的な接遇面で非常に高い満足度が示されています。

困りごとや不安を話しやすい雰囲気づくりについては約65%が「大変よくできている」と評価し、専門知識と高い技術を使った支援については約60%が「大変よくできている」と回答しています。これらの項目は他の対応面と比較するとやや低い傾向にありますが、それでも「よくできている」を含めると約95%が肯定的な評価をしており、高水準を維持しています。

弊社のホームページを閲覧したことがあるかという質問に対しては、約90%の回答者が「ない」と回答しています。これは利用者の多くが高齢者であることや、サービス情報の入手経路がケアマネージャーなどの専門職を通じたものが中心である可能性を示唆しています。デジタル媒体よりも対面や紙媒体での情報提供が効果的である可能性が高いと言えます。

全体として、訪問介護サービスに対する利用者の満足度は非常に高く、特に職員の基本的な対応面で高い評価を得ています。

2.今後の方向性

コミュニケーションや専門性について良好な評価を得ていますが、さらなる向上の余地もあります。また、ホームページの閲覧率が低いことから、情報提供の方法については再考の余地があります。

今後も高い満足度を維持しつつ、さらなるサービスの質の向上に努めてまいります。

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)

今年度の調査では、917件の貴重なご意見をいただくことができました。回答数は昨年の936件と比較し、ほぼ横ばいの結果となりました。次回アンケートにおいても、多くの声を聞き、より良いサービス提供につなげるためのアンケート方法を検討いたします。

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

掃除や調理、買い物などの家事援助サービスについては、「助かっている」「満足している」という意見が多く、特に体の不自由な方々にとって日常生活の大きな支えとなっていることが分かります。時間厳守の姿勢や、利用者の体調や好みに合わせた柔軟な対応も高く評価されています。

家族からは、介護サービスのおかげで安心して仕事に集中できるという声や、認知症の家族への適切な対応に感謝する意見が寄せられています。急な予定変更にも対応してもらえることへの感謝も多く、信頼関係が築かれていることがうかがえます。

一方で、改善を求める声もありました。職員によってサービスの質にばらつきがあることや、時間変更の連絡がない場合があること、掃除の仕上がりに差があることなどが指摘されています。また、限られた時間内では十分な会話や依頼ができないという不満や、担当者が頻繁に変わることに戸惑いも見られました。

今後の要望としては、夜間や早朝のサービス拡充、職員の研修や勉強会の充実などが挙げられています。また、「このまま続けてほしい」「今後もよろしくお願いします」という継続への期待も多く見られました。

全体として、多くの利用者がサービスに満足しており、ヘルパーの存在が日常生活を支える重要な役割を果たしていることが明らかになりました。一部の課題はあるものの、利用者と職員の間に良好な関係が構築されています。今後もサービスの質を落とさず安定したサービスを継続できるよう努めていきます。