

令和7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7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25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

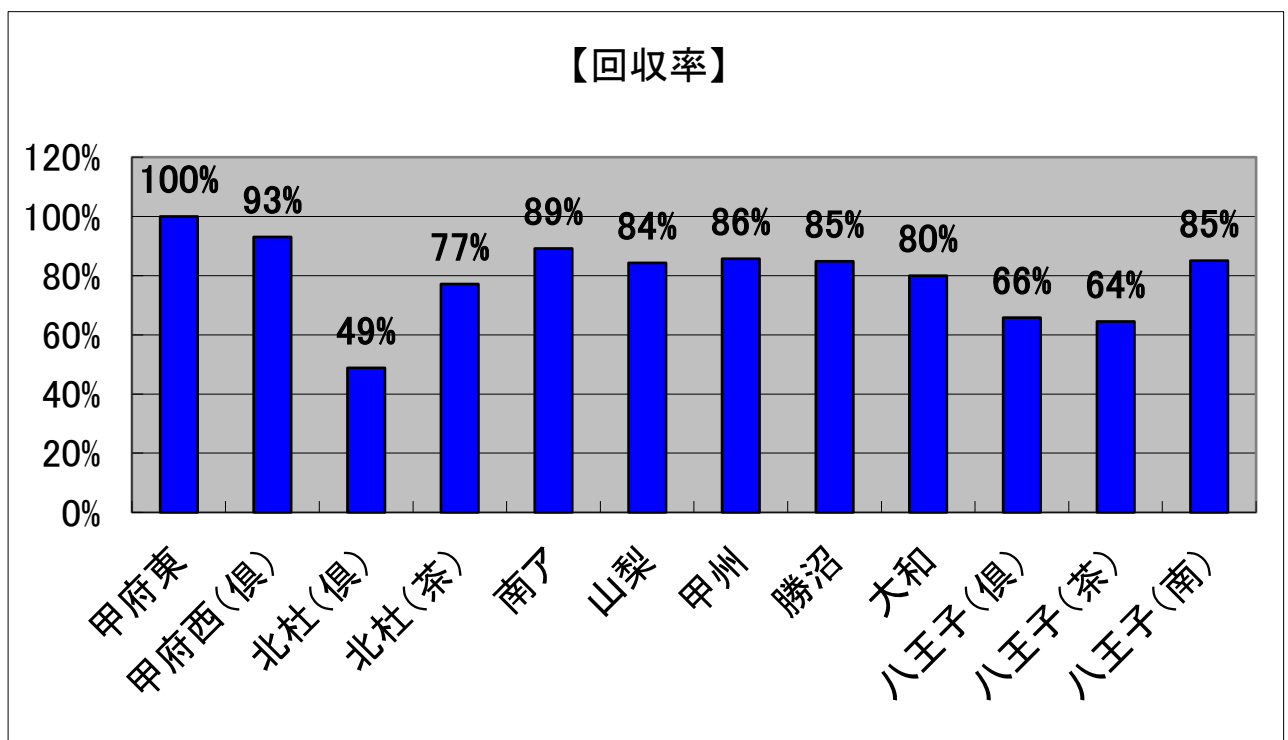
②調査実施期間・・・令和7年8月配布

⇒令和7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	63	72	84	35	37	70	35	66	70	76	45	40	693
回収枚数	63	67	41	27	33	59	30	56	56	50	29	34	545
回収率	100%	93%	49%	77%	89%	84%	86%	85%	80%	66%	64%	85%	79%

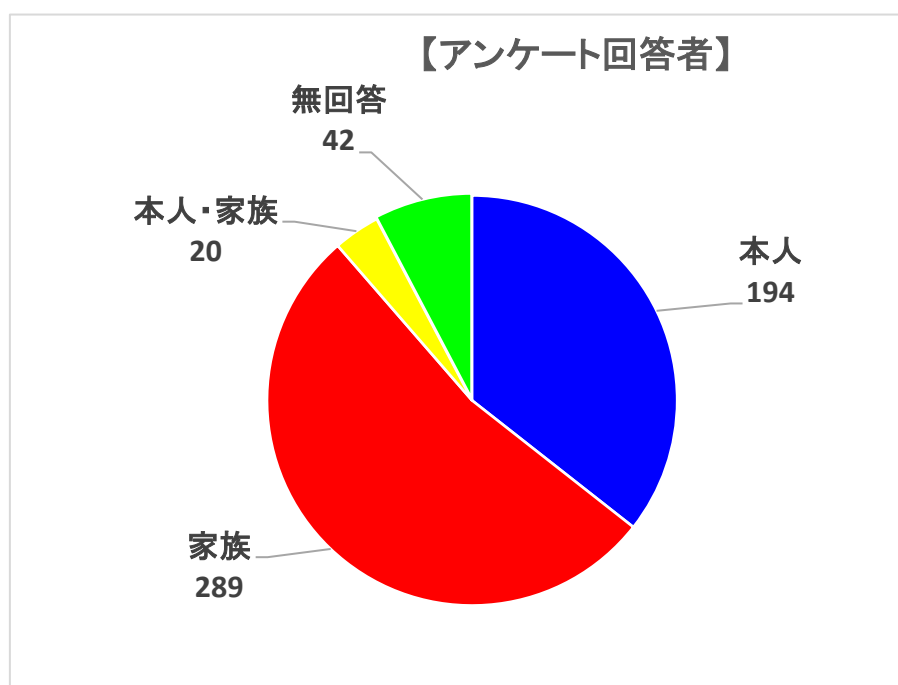


◎全体平均では79%と、昨年の結果と比べると回収率3%増加した。

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	31	25	10	0	8	26	3	20	33	18	8	12	194
家族	30	34	24	24	19	25	25	33	15	27	15	18	289
本人・家族	2	1	5	1	4	3	1	1	0	0	2	0	20
無回答	0	7	2	2	2	5	1	2	8	5	4	4	42



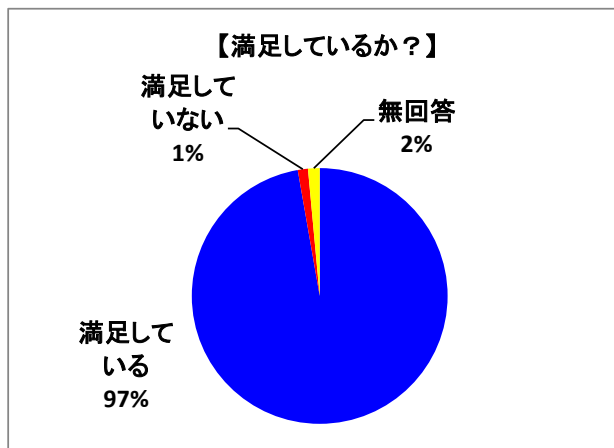
Ⅱ 調査結果と分析

◎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	61	62	40	27	32	58	28	56	55	50	28	33	530	97%
満足していない	1	3	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	7	1%
無回答	1	2	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	8	1%
													545	100%



◎コメント欄

97%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3%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。

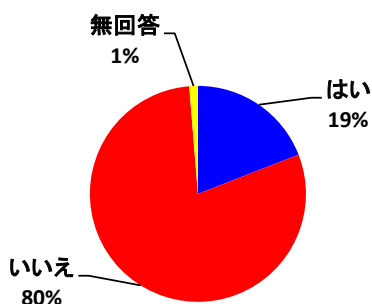
- ・職員の手が足りない
- ・スタッフ達がすばらしい
- ・職員の皆様には大変お世話になっております
- ・風呂の空き時間に何か行事が欲しい。
- ・さまざまな行事や作業で充実した時間を過ごしている
- ・ほとんど満足しています
- ・理由を書くのは、恥ずかしいので言いません
- ・全部は満足ではない
- ・つまらない
- ・週3回は楽しみにしている。皆さんからの声掛けが嬉しいようです
- ・皆さん優しくとても満足しています
- ・本人が言うには、あまり満足していない

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	
はい	22	19	5	0	7	11	2	16	4	13	1	4	104	19%
いいえ	40	47	35	27	26	47	27	39	51	37	28	30	434	80%
無回答	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	7	1%
													545	100%

【体調を崩されたことは？】



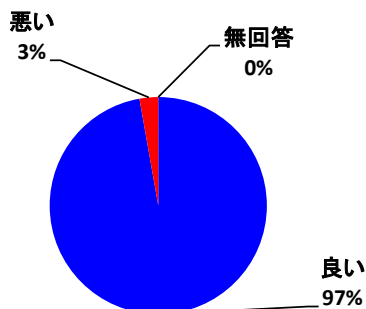
◎コメント欄

【はい】と回答されたご利用者様が19%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、更に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(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	23	24	6	1	6	12	1	3	5	17	3	4	105	97%
悪い	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
													108	100%

【職員の対応は？】



◎コメント欄

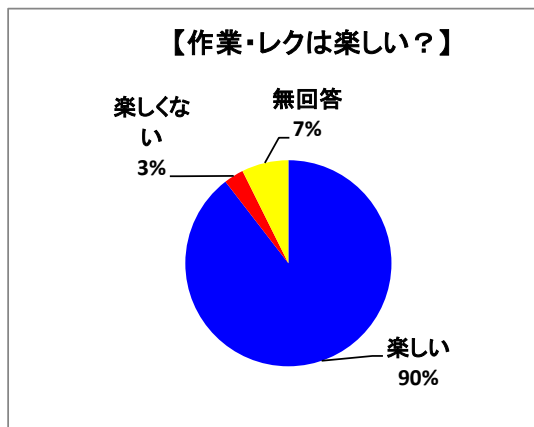
97%のご利用者様から【良い】と評価を頂きました。
 3%のご利用者様から【悪い】と評価を頂きました
 事は、課題として取り組んでまいります。
 今後も気を緩めることなく努力してまいります。

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	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	56	58	38	24	29	55	23	54	53	44	27	27	488	90%
楽しくない	1	5	2	1	0	2	1	0	2	0	1	2	17	3%
無回答	6	4	1	2	4	2	6	2	1	6	1	5	40	7%
													545	100%



◎コメント欄

90%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。

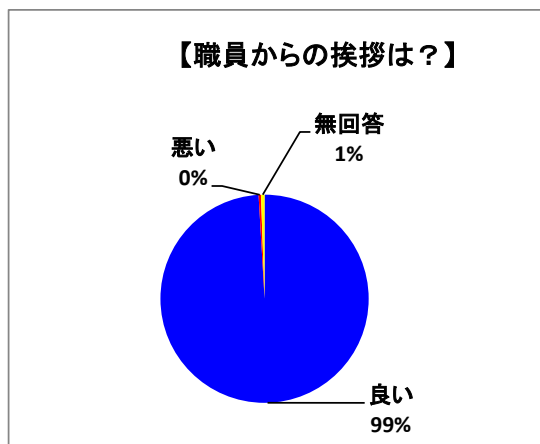
(ロ) 「B. 楽しくない」とお答えした方にお伺いいたします。理由をお聞かせ下さい。

- ・「やらなくていい」と本人が言っている
- ・まだ、参加経験がないからわからない
- ・スタッフが親切です
- ・重なる事が多い
- ・本人ではないのでわからない
- ・おしゃべりする相手がいない
- ・ゲームを取り入れるともっと盛り上がるでしょう
- ・本人が無趣味なので何もしないかもしれません
- ・目が見えないので参加できない
- ・歌を歌い工作もして家に飾っています
- ・同じグループで競争すると単純なものでもおもしろい
- ・創意工夫した遊び方に楽しいものがある
- ・塗り絵ばかりの時がある
- ・足が痛い、会話が苦手
- ・ありきたりで内容がない
- ・耳が遠いため話が通じない
- ・朝から良く寝てます
- ・本人ではないからわからないが楽しそうに帰ってきます
- ・自分の好きなことでないため
- ・本人との会話がなかったため不明
- ・体操の時間が多い、脳トレ、歌などの時間を増やして欲しい
- ・本人が言うには、楽しくない

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	62	67	41	27	33	59	30	56	54	50	27	34	540	99%
悪い	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3	1%
													545	100%



◎コメント欄

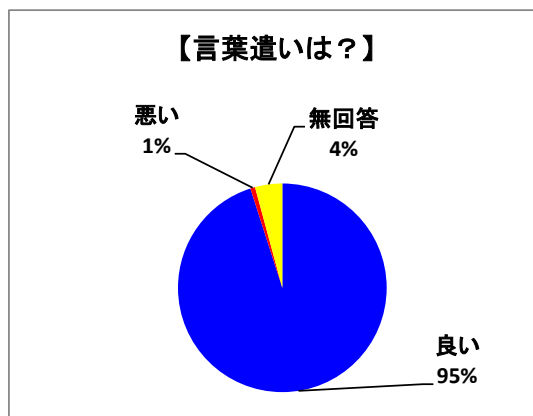
99%のご利用者様から【良い】との回答をいただきました。

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り組んでいく。

(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	62	64	39	26	31	57	29	55	46	48	28	33	518	95%
悪い	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	1%
無回答	0	3	1	1	2	2	1	1	8	2	1	1	23	4%
													545	100%



◎コメント欄

95%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、気を引き締めて取り組んでまいります。

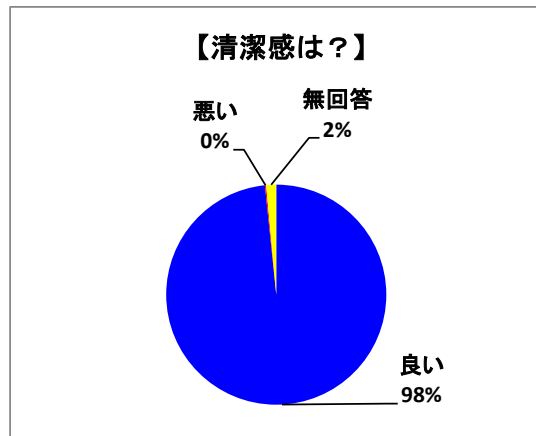
※【良い】の結果が約9割以上であることから、デイのスタッフはご利用者様どなたに対してもマナーを守り対応していると受止めさせていただきました。

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	61	66	40	27	33	58	29	56	56	49	28	33	536	98%
悪い	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
無回答	2	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	8	1%
													545	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。

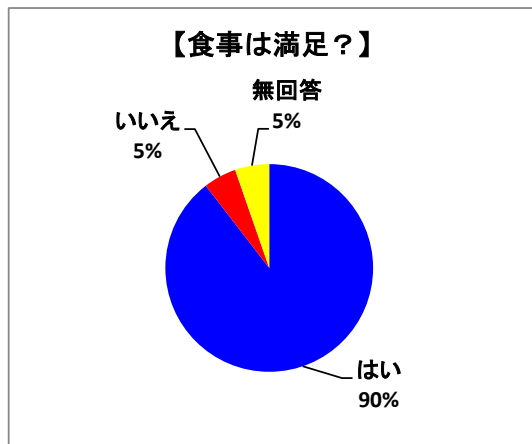
服装の乱れは、心の乱れと言われます。
利用者様のサービスに影響する事があってはなりません。

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

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	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
はい	60	60	39	24	32	50	25	51	51	47	24	25	488	90%
いいえ	0	5	2	1	0	6	1	1	3	1	3	5	28	5%
無回答	3	2	0	2	1	3	4	4	2	2	2	4	29	5%
													545	100%



◎コメント欄

90%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10%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。

- ・見てないのでわからない
- ・味が好みではない
- ・少し量が多い
- ・不明だがほぼ完食しているようです
- ・みそ汁のだしが少し・・・
- ・食べる量がいつも1～3割なので満足していないと思う
- ・好き嫌いが多いためそのままで良いと思う
- ・フルーツがちょっとあるといいと思う
- ・もうちょっと色彩がよければ楽しいのでは
- ・美味しくない
- ・内容は良いみたいですが量が少ない、カロリー計算されているので仕方ないかと
- ・苦手なものがある
- ・美味しくないから食が進まない
- ・毎月メニュー表を見て美味しそうで羨ましい
- ・いつも美味しいといっています
- ・量が多い、とくにおかず、フライ類が硬くて小さい
- ・もう少し内容を考えて欲しい
- ・いつもとろみがかけてあり、メニューはいいけど出てくるものが悪い
- ・ほぼ満足だがおかずが物足りない
- ・いつも多いので残している
- ・よく取れていると思い感謝です
- ・その時によります
- ・母がご飯が少ないと言っています
- ・何のおかずかわからない
- ・質素、もっと美味しいものを出して欲しい

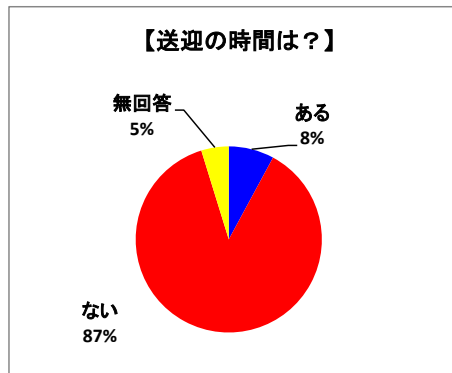
- ・みそ汁やお茶などは熱い方がいい
- ・少し薄味ようです
- ・好き嫌いがはっきりしているので好みの物は喜んで食べている
- ・おかずは良いけどみそ汁がしょっぱいです
- ・主菜にソースをかけてあるので硬い物でも味付けが良い。魚はもっと新鮮なものを使って欲しい。時々タマゴサンド
- ・夏野菜サラダ、カフェオレのようなものでも690円できる。変化が欲しい
- ・揚げ物の具材が何かわからずおいしくない。病院食のような物が多く味もよくない
- ・本人が満足していない
- ・歯が悪いので噛みきれない時がある
- ・葉物がよく絞れていないので味が無い。里芋、なす等は別々に煮てありおいしい
- ・時々、野菜が硬くて食べづらいです
- ・私には量が多いです。少し果物が欲しい
- ・少ないけどおいしい
- ・もともと昼はあまり食べないので食べれば良いと思っています
- ・完食の時とほとんど食べない時があるが、理由がわからない。本人はお腹が空いていないと言っているが好みでなかった可能性もある
- ・本人ではないのでわからないがいつも通り帰宅時に「おなかすいた」といいます
- ・味がうすい、しょうがないと思う
- ・味をもう少し美味しくしてほしい
- ・味付けがまばら、米が硬い
- ・みそ汁の具がほとんどない時がある。ワカメでもいいからもう少し入れて欲しい
- ・肉を魚へ変更しているが鯖、さわらが多く同じメニューになりがち。麺類などメニューのバラエティーを増やして欲しい

○ **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	2	4	3	1	4	6	2	5	5	7	2	2	43	8%
ない	59	56	37	26	28	52	27	48	47	40	25	31	476	87%
無回答	2	7	1	0	1	1	1	3	4	3	2	1	26	5%
													545	100%



◎コメント欄

8%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。

- ・時刻をもっと守って欲しい
- ・迎えの時間が遅く時間通りに来ない
- ・家の中の電気関係、ガスの確認を共にしてもらいたい
- ・お迎えをもう少しゆっくりにして欲しい
- ・玄関前がスロープになっている。低い側に立ってよろける前に支えて欲しい
- ・30分以上遅く帰宅する時がある。なるべく一定にして欲しい
- ・もし台所にいて迎えに気付かなかった中に入り声を掛けて欲しい。冬場は特に聞こえにくい
- ・時間までに支度ができず申し訳ありません
- ・土曜日の迎えの時の態度が悪い
- ・あと5分出発を早めて欲しい
- ・朝、少し早くなると助かります
- ・朝9時、夕方17時近くに送迎してくれると助かる
- ・時間帯が気になる
- ・お迎えについて早い時と遅い時で30分あり外で待っている。およその時間を絞りで欲しい
- ・近所より入口のドアの開閉を静かにして欲しいと苦情があった
- ・帰りは私の帰宅に合わせて遅くしてもらい助かります
- ・車いすで乗る時にはベルトを伸ばして車いすに付けて乗せていたが、ほとんどの方が使用せず乗せています。時間がかなり大変だと思いますが安全面が心配です
- ・送迎スタッフも対応の仕方など研修を受けられると安心
- ・今のままで大変有難く思っている
- ・利用する人数にもよるが送迎時間が一定だと助かる
- ・降りるときは歩き出しが遅いので叱られる。車いすの場合は時間がかかるのに車中の人の寒さを考えない、凸凹道でのやさしい運転を考えて
- ・遠回りして送迎する事がある。事故が心配で近いデイを利用している利点をいかし遠くの人をまとめるのはやめて欲しい。
- ・カーブや坂が多いのでやむを得ないが腰が痛いのでゆっくり運転して欲しい
- ・介助の面で本人にあった方をお願いしたい。
- ・迎えの時間を今のまま遅めにして欲しい
- ・若い女性たちの運転が、とても慎重で安心して乗っていられ楽しく過ごす事ができます
- ・時間を10分位早めにできますか？
- ・帰りの時間に40分位の幅があるので、できれば20分にして欲しい
- ・今後、土日利用時に送迎してもらえるとありがたい
- ・車に乗るのが高くて大変です
- ・見た目、高齢ドライバーや慣れない方は、猛暑ゆっくり車いすを乗せるのに時間がかかります。手際のいい方に比べると心配になる
- ・送迎して下さった方が辞められて残念です
- ・朝の迎えの時間を、一定にして欲しい
- ・迎えの時間がまばらです

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(79%)にて、昨年より3%増加した評価となったが、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。

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(R6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。

○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。