

# 令和4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4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22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

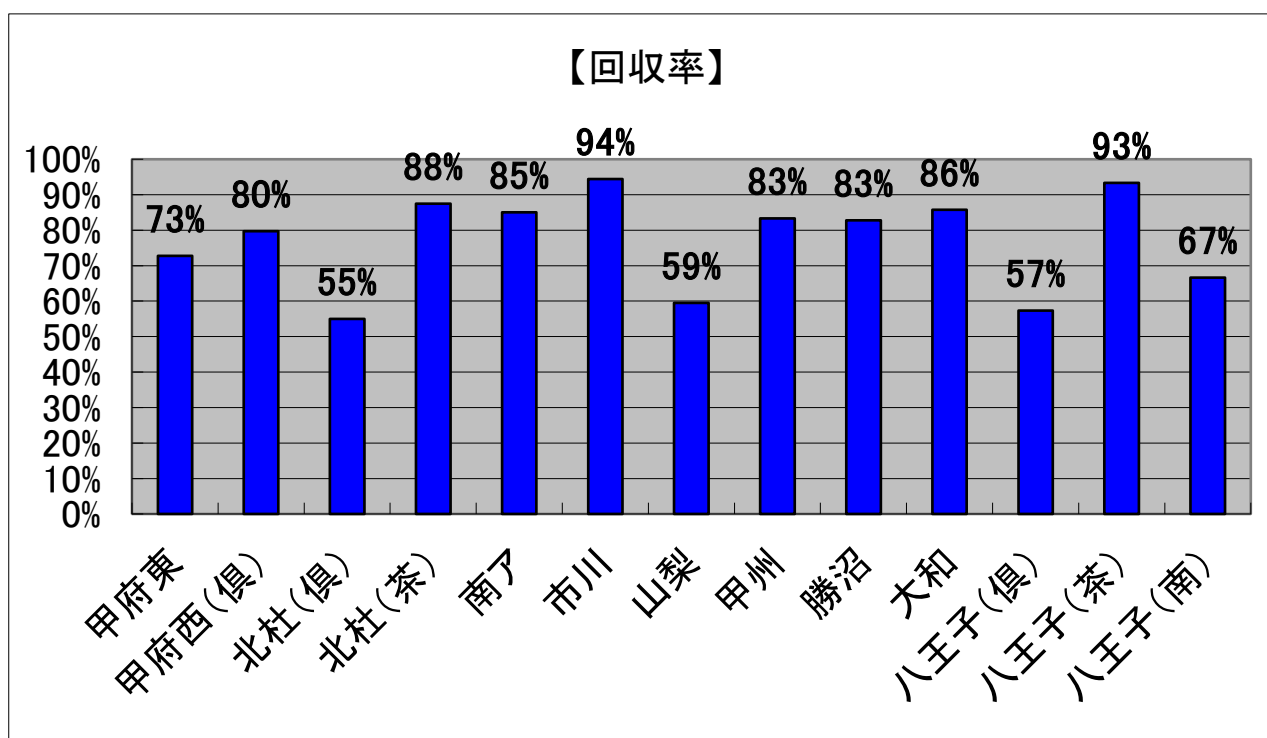
#### ②調査実施期間・・・令和4年8月配布

⇒令和4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	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計
配布枚数	55	74	100	32	40	18	37	18	58	63	75	30	30	630
回収枚数	40	59	55	28	34	17	22	15	48	54	43	28	20	463
回収率	73%	80%	55%	88%	85%	94%	59%	83%	83%	86%	57%	93%	67%	73%

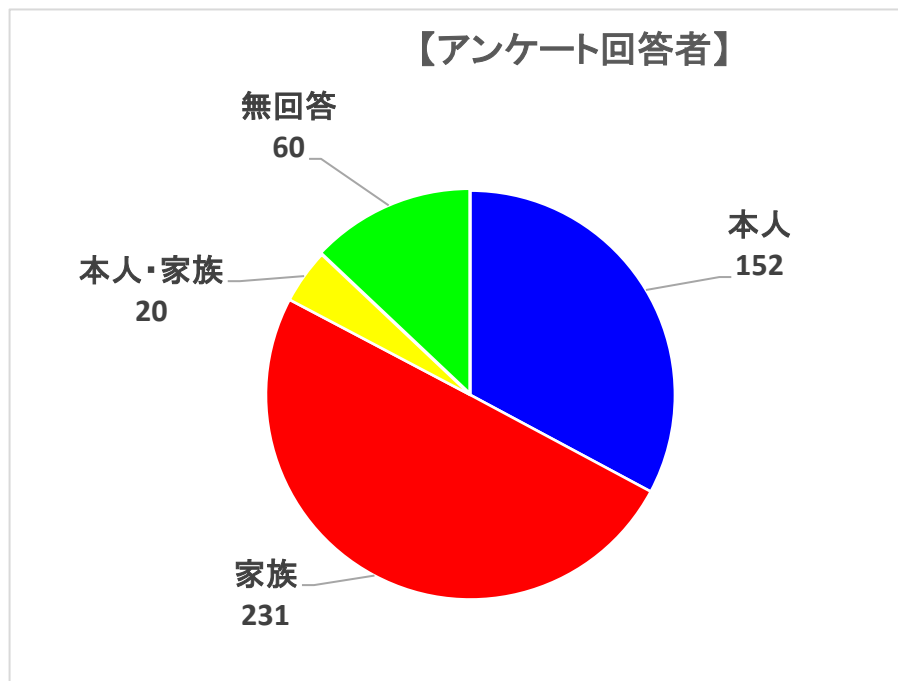


◎全体平均では73%と、昨年の結果と比べると回収率5%減少した。

少しでも良い結果へ繋がるよう、今後も更なる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	市川	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計
本人	11	25	15	0	9	5	10	0	23	32	20	2	0	152
家族	25	19	24	25	18	7	10	15	17	15	16	23	17	231
本人・家族	2	3	5	0	5	0	0	0	2	1	1	1	0	20
無回答	2	12	11	3	2	5	2	0	6	6	6	2	3	60



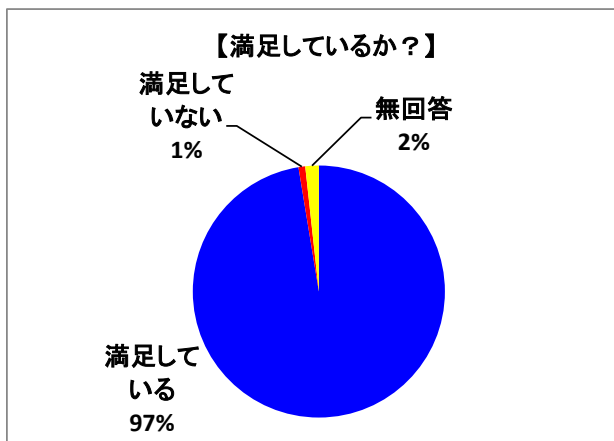
## Ⅱ 調査結果と分析

### ◎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	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
満足している	40	57	52	27	34	16	22	15	45	54	41	28	20	451	97%
満足していない	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	1%
無回答	0	2	1	0	0	1	0	0	3	0	1	0	0	8	2%
														463	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。

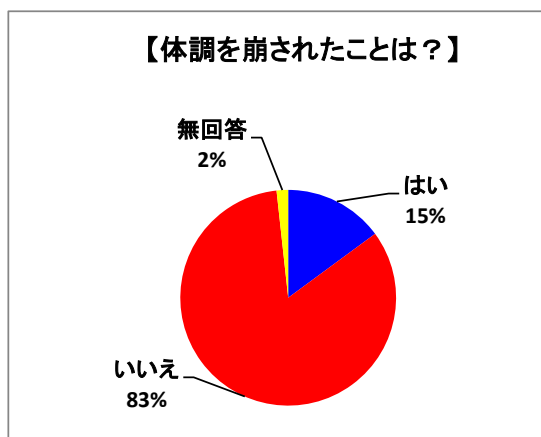
(ロ) 「B. 満足していない」とお答えした方にお伺いたします。理由をお聞かせ下さい。

- ・職員の対応が現在では10年間の中で最悪だから。ただし一部の職員。
- ・コロナ対策のためか他の人と離れてすわるため話がし辛く楽しめない。レクリエーションが印象に残らず暇だと思ふ時間が多い。
- ・満足していますが週3日を目指しています。
- ・平日の利用をあと1～2日増やしていただきたい。
- ・一部あります。
- ・細かいところに手が届く。
- ・お風呂に入れてもらい嬉しいです。
- ・満足しているんです。
- ・楽しく通っています。
- ・まだ行って間もないので良くわからない。
- ・入浴前後の空き時間を各々が有効に使えるよう考えて欲しい。
- ・申し分ありません。
- ・やさしく一生懸命
- ・すべて
- ・わかりません
- ・楽しいです。

## 問2. 健康面でのケアについてお伺いたします。

(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	市川	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
はい	11	12	11	1	3	1	3	1	6	5	7	5	3	69	15%
いいえ	29	46	42	27	31	14	18	13	41	49	36	23	17	386	83%
無回答	0	1	2	0	0	2	1	1	1	0	0	0	0	8	2%
														463	100%

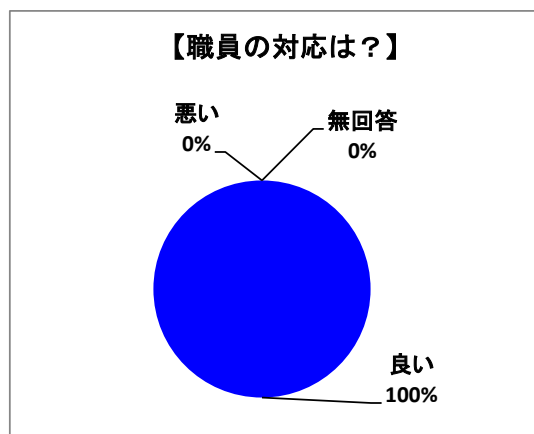


◎コメント欄

【はい】と回答されたご利用様が15%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(俱)	北杜(俱)	北杜(茶)	南ア	市川	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
良い	12	14	13	4	3	2	5	1	10	8	8	7	2	89	100%
悪い	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	0	0	0	0	0%
														89	100%



◎コメント欄

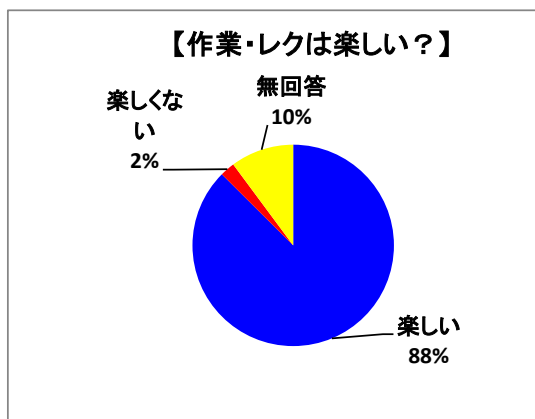
100%のご利用者様から【良い】と評価を頂きました。今後も気を緩めることなく努力してまいります。

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)	北杜(俱)	北杜(茶)	南ア	市川	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	35	54	43	21	33	14	19	11	45	49	37	28	16	405	87%
楽しくない	0	1	5	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	11	2%
無回答	5	4	7	7	1	2	2	4	3	4	4	0	4	47	10%
														463	100%



◎コメント欄

87%のご利用者様に【楽しい】と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いる。

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12%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。

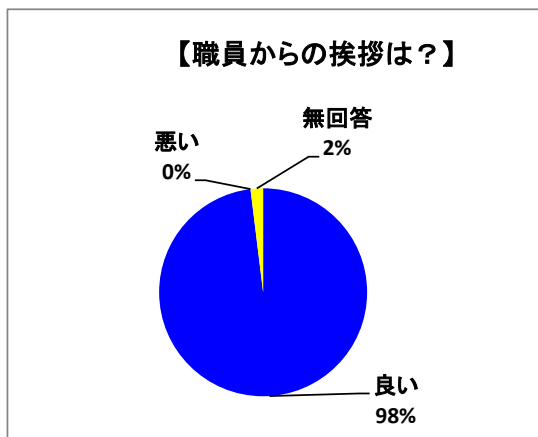
(ロ) 「B. 楽しくない」とお答えした方にお伺いたします。理由をお聞かせ下さい。

- ・本人から様子を聞いていませんのでわかりません。
- ・本人がわかっておらず聞くこともできずあまりわかりません。
- ・レクリエーションはできない。
- ・いつも同じだから。
- ・どちらでもよい。
- ・難しい内容をするから。
- ・先に記入したようにあまり覚えていない。
- ・本人は楽しいと言っている。
- ・本人でないからわからない。
- ・デイに行って一度も参加したことがない。
- ・高齢の為、目はみえづらく耳は遠いのでわからない事が多い。塗り絵も力が入らずクイズもはっきり聞き取れずわからない。
- ・認知症が進行していてレクには参加できていないと思われる。
- ・本人でなければわかりません。
- ・たまに楽しくない事もあります。でも職員外でも芸のできる人もいますから皆で助け合って楽しいレクにしていけば良いと思う。
- ・写真や作ってくるものを見ると楽しそうです。
- ・横になっている。のどが渴けば甘い水をもらっている。
- ・実施して楽しいと思ったことがない。
- ・本人が何見言わないので不明です。
- ・親切です。
- ・歌をうたう、復唱するなども取り入れてやったらどうでしょうか？認知症予防にもなるから。
- ・活動をしてないそうです。
- ・どっちだかわからない。
- ・楽しいと聞いています。
- ・認知症が進み同じことができない。以前は参加している写真が多かったが、今は活動中の写真はほとんどない。  
ペースト食なので恵方巻などの季節レクも見ているだけで食べられない。
- ・参加せず帰宅
- ・喜んで参加しているようです。
- ・13時40分で終わり帰って来ます。
- ・ベッドで横にさせてもらっています。疲れるから
- ・できたものを自慢しています。
- ・正直に言って判断できません。
- ・本人に聞いてもわからない。
- ・本人が楽しいと言っています。
- ・楽しいと思っている様子。

## 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(俱)	北杜(俱)	北杜(茶)	南ア	市川	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
良い	40	57	53	28	34	16	22	15	46	52	43	28	20	454	98%
悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	2	2	0	0	1	0	0	2	2	0	0	0	9	2%
														463	100%



◎コメント欄

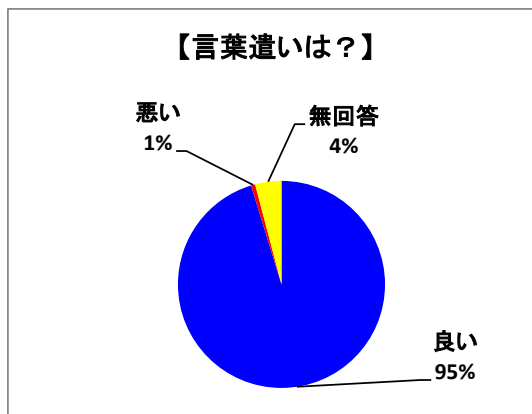
98%のご利用者様から【良い】との回答をいただきました。

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	市川	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
良い	39	55	51	28	34	15	20	15	44	52	41	28	19	441	95%
悪い	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	1%
無回答	1	4	3	0	0	2	2	0	4	1	2	0	0	19	4%
														463	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。

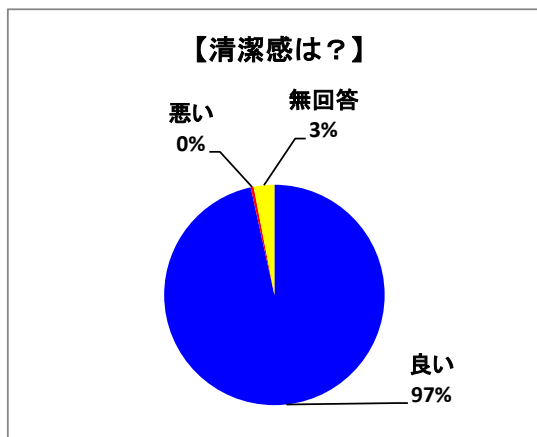
※【良い】の結果が約9割以上である事から、デイのスタッフはご利用者様どなたに対してもマナーを守り対応していると受止めさせていただきました。

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(俱)	北杜(俱)	北杜(茶)	南ア	市川	山梨	甲州	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
良い	40	56	54	28	34	15	22	15	45	52	40	28	18	447	97%
悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0%
無回答	0	3	1	0	0	2	0	0	3	1	2	0	2	14	3%
														463	100%



◎コメント欄

97%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。

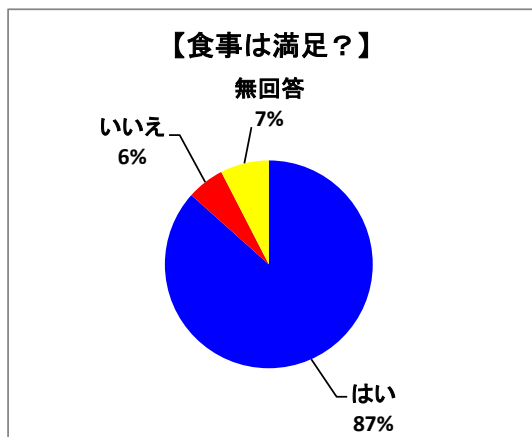
今後も気を引き締め、更にご満足度いただけるよう、引き続きの努力をまいります。



## 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	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
はい	34	54	44	25	29	16	20	12	42	45	38	26	16	401	87%
いいえ	2	3	6	1	3	0	1	0	5	4	2	0	0	27	6%
無回答	4	2	5	2	2	1	1	3	1	5	3	2	4	35	8%
														463	100%



### ◎コメント欄

87%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13%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。

- ・たまに硬いおかずがあるとのこと。細かく切ってくれるようだが。
- ・本人はわかっておらず献立表を見てかぶらないようにしようと…。栄養面は素晴らしいと思います。
- ・毎日が楽しく脳活もできるので本当にありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・手作りの料理を希望している。
- ・味があわない。
- ・ほとんど満足ですがお米がおいしくないこと。
- ・おいしくない。味が濃いような気がする。
- ・あまりおいしくありません。
- ・本人でないからわからない。
- ・ごはんがあまり、おいしくない。
- ・最近は、麺類を食べなくなったので麺の日はごはんか、パンにしてほしい。
- ・あまりおいしくありません。
- ・いつも心のこもったメニューありがとうございます。
- ・おかずが甘い
- ・凍り豆腐と大根の味噌煮、大根は薄味で良かったですが、凍り豆腐がしょっぱいこと。お茶をかけてスプーンと箸で絞って食べましたが、まだしょっぱい。さわらの付け合わせのキャベツは味がなく、塩気がだめなら甘酢でも垂らしたらどうなと思う。ホウレン草のおひたしだから少しビタビタがおいしい。もったいないと思いながら残す。完食できるような味付けをお願いします。
- ・どの程度なのか。食事の写真などがあれば。
- ・細かく食べやすい。
- ・味が薄いので少し
- ・いつもありがとうございます。引き続き宜しくお願いします。
- ・本人でないからわからない。
- ・献立表は、夕食の参考になりありがたいです。
- ・きれいな物を少しでも食べたら褒めて下さい。時に野菜です。
- ・手料理をそのデイサービスごとに調理してほしい。
- ・ご飯がその日によってやわらかすぎたりあまり味がなかったりします。でも大勢の中ですから仕方がないかもしれない。

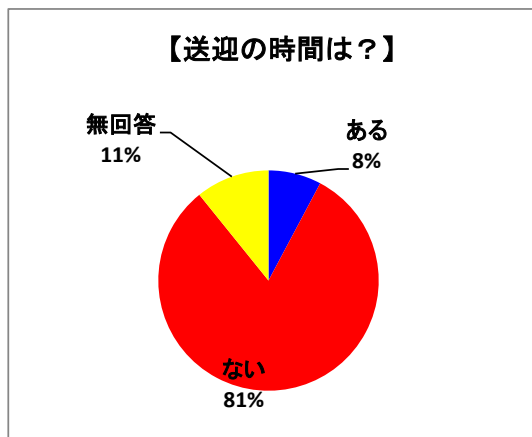
- ・デイは楽しいがご飯がまずいと必ず言います。家でも食事は苦勞しています。「これ〇〇だよ食べてみたら」というと少し食べる事もあります。最後はふりかけになってしまいます。お手数をおかけします。
- ・味が全体的に甘い(副菜など)おかゆはとても良いです。満足していますが食事が唯一の楽しみなので似たような献立になると本人的にはがっかりするようです。
- ・本人に聞いても覚えていないので不明です。
- ・5/11から胃ろう食になりました。
- ・時々硬いものがある。油で揚げたもの。
- ・歯が悪いので野菜を頂いてご飯を残しすみません。
- ・硬い物は食べられないのでうすくスライスしたりすりつぶしたりして下さい。
- ・母がいつもおいしいと話してくれるので。
- ・量が多い。
- ・予算と好みに左右されそうですが、細かなおかずを付けなくて主菜に力を入れて美味しく食欲のでる料理を作って下さい。
- ・キャベツ、ブロッコリーの茹でた野菜には味付けてもらいたい。魚も味が薄いのでお願いします。
- ・食事の摂取量が少ない。本人が食べない。食べるような働き掛け声掛け補助を望む。個人的な事情によるがお願いします。
- ・内容については覚えていないが完食しているようです。
- ・味がよくない。
- ・ペースト食なので彩どりと味しか楽しめない。彩りはいい、時々ペースト食にはなりにくいボソボソした食材が飲み込みにくい。
- ・認知症ですのでよくわかりません。
- ・たりない。
- ・麺類があるとありがたいです。
- ・見ていないのでだいたい食べてる。
- ・まあまあですが好きでない物が入る時があります。
- ・覚えていないので不明。
- ・本人に聞いてもわからない。
- ・以前の永生会に比べての話、本人がおいしいと言っています。
- ・ご飯物が多いのでパン類もたまにあると良いかな。

**○ 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	勝沼	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計	
ある	1	0	6	1	3	0	3	2	9	5	1	2	3	36	8%
ない	38	54	46	23	29	15	18	12	34	46	36	26	0	377	81%
無回答	1	5	3	4	2	2	1	1	5	3	6	0	17	50	11%
														463	100%



### ◎コメント欄

36%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。

- ・定時以外に希望の送迎時間に対応して頂けると助かります。
- ・ケアマネジャーから伝え改善した。
- ・本人でないからわからない。
- ・車いすで利用していましたが3月下旬より娘宅からの利用になり自家用車で通っています。高齢のため、車の乗り降りが大変でしたが8月より事業所の車の送迎になり負担がへりました。
- ・いつも時間より遅くなる時、〇時ごろになりますと電話をもらいありがたかった。いつもより20～30分分以上遅くなる時は、連絡をもらえると嬉しいです。
- ・いつもありがとうございます。満足しています。  
時間の前後の変更をお願いし対応ありがたい。
- ・送迎は満足です。特に渡辺さんの気配りには頭が下がります。ありがとうございます。
- ・とても親切です。
- ・できれば同じ時間に迎えに来て欲しい。
- ・送迎の時間が変更する時は連絡がほしい。
- ・パーキンソンの薬と安定剤を飲むとき、服薬の時間をずらしたいのでなるべく早く帰して欲しい。
- ・できるだけ良いので早めに迎えに来て欲しい。
- ・朝8:30頃 迎えに来て頂けると助かるのですが。
- ・迎えに来る時間が一定しない。準備等で家族も困る。
- ・送迎でいつもと違うところで降ろされた。左足を痛めた。
- ・本当にわがままですが、朝8時、帰り16:30頃お願いしたいと思います。
- ・時間厳守してほしい。迎えの際、薬など持ち物を必ず確認して頂きたい。
- ・身勝手なお願いですけど、できれば少人数。
- ・感謝しています。
- ・余裕をもって乗車させたい。
- ・送迎の時間帯を明確にして頂きたい。特に迎えの時刻は準備の都合もあるのであまり変動しないで欲しい。配車計画により日により変更されるときいています。
- ・できるだけ同じ時間に来て欲しいです。
- ・要望というより確認です。連絡帳の「利用時間」について「9:15～16:20」は送迎時間に含まれているのですか？

## 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(73%)にて、昨年より5%減少し低い評価となってしまう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(R3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、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。