

2019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

2019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19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

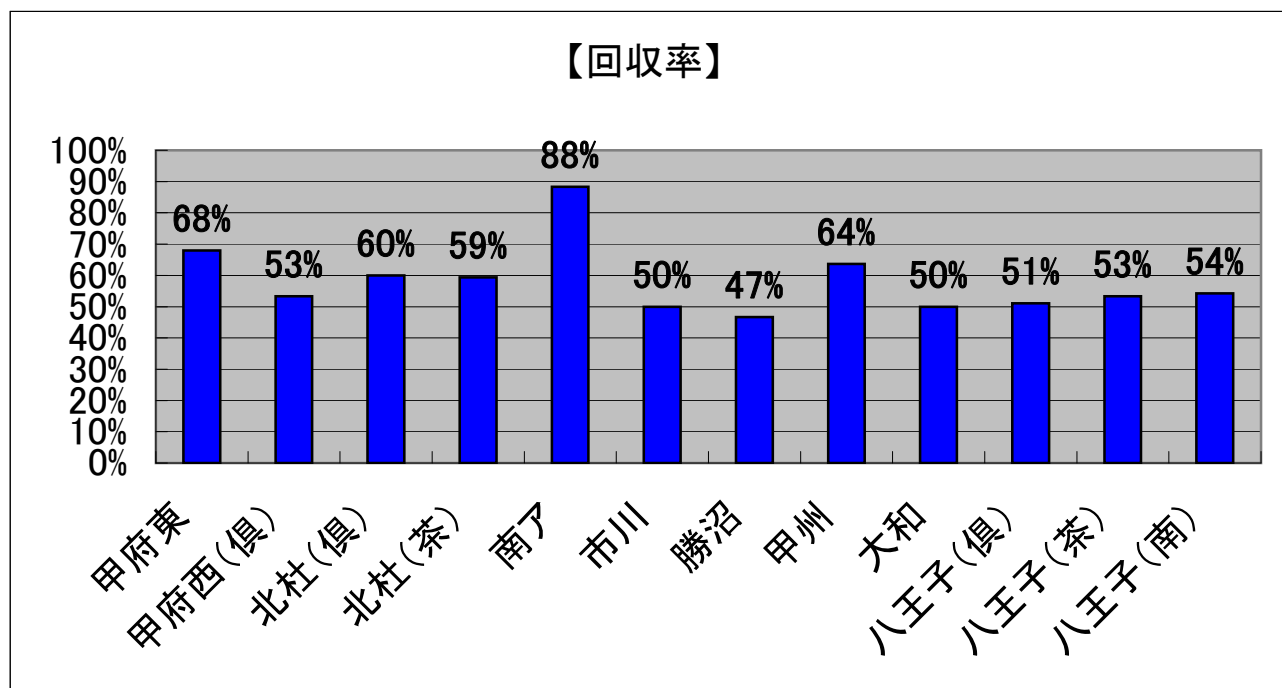
②調査実施期間・・・令和元年8月配布

⇒令和元年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	勝沼	甲州	大和	八王子(俱)	八王子(茶)	八王子(南)	合計
配布枚数	75	90	85	32	43	36	90	33	70	90	30	35	709
回収枚数	51	48	51	19	38	18	42	21	35	46	16	19	404
回収率	68%	53%	60%	59%	88%	50%	47%	64%	50%	51%	53%	54%	57%

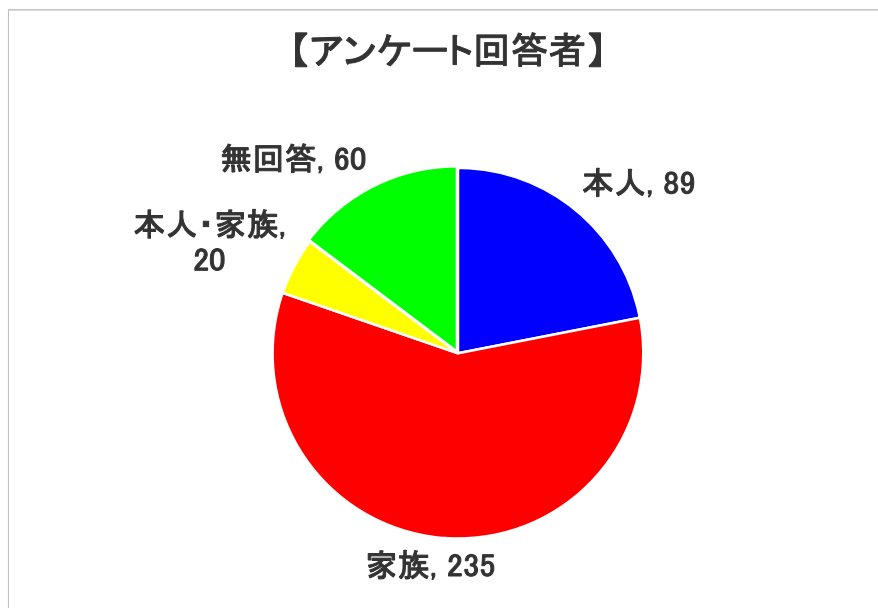


◎全体平均では57%と、昨年の結果と比べると横ばいの状態であります。

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	勝沼	甲州	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計
本人	9	15	10	4	11	3	12	0	11	14	0	0	89
家族	26	25	32	14	23	13	18	16	19	20	12	17	235
本人・家族	5	4	4	0	1	0	3	0	0	2	0	1	20
無回答	11	4	5	1	3	2	9	5	5	10	4	1	60



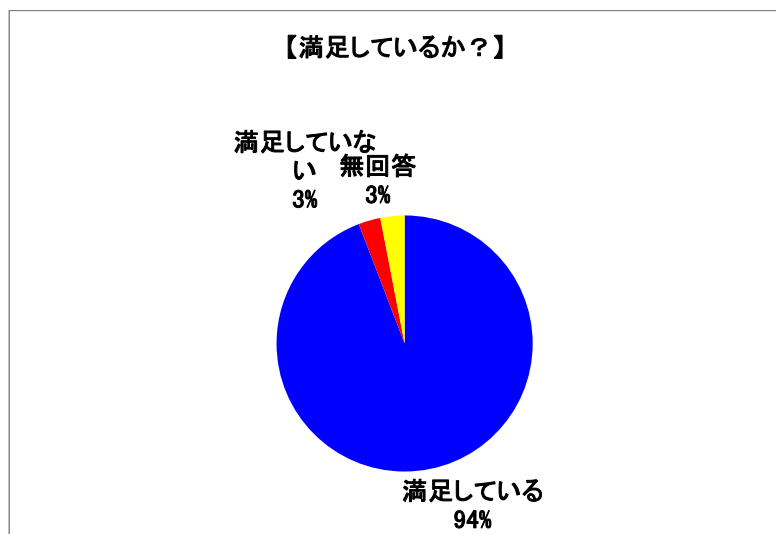
Ⅱ 調査結果と分析

◎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 (倶)	北杜 (倶)	北杜 (茶)	南ア	市川	勝沼	甲州	大和	八王子 (倶)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
満足している	48	45	51	18	36	17	37	21	32	41	16	18	380	94%
満足していない	1	2	0	0	1	1	1	0	2	4	0	0	12	3%
無回答	2	1	0	1	1	0	4	0	1	1	0	1	12	3%
													404	100%



◎コメント欄

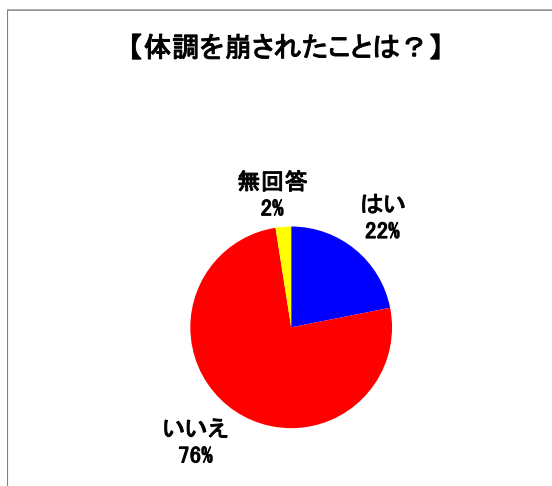
94%のご利用者様から【満足している】との回答をいただきました。
概ね、デイサービス全般について満足されていると受け止めさせていただきました。

※【満足していない】・【無回答】のご利用者様が6%いらっしゃいますので、更に分析をし多くのご利用者様からご満足いただけるよう努めてまいります。

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	勝沼	甲州	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
はい	6	12	14	5	11	5	10	9	3	11	2	1	89	22%
いいえ	44	36	36	14	26	13	29	12	30	35	12	18	305	75%
無回答	1	0	1	0	1	0	3	0	2	0	2	0	10	2%
													404	100%

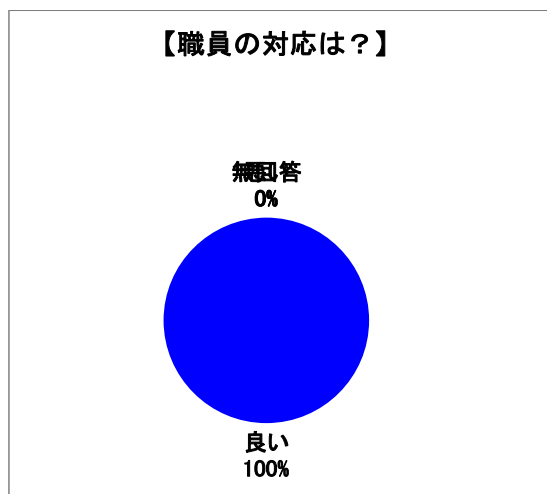


◎コメント欄

【はい】と回答されたご利用者様が22%もおられる。各事業所にて、体調管理をしっかり行っていきたくと思います。

(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	勝沼	甲州	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
良い	6	12	14	5	11	5	10	9	3	11	2	1	89	100%
悪い	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%
													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。

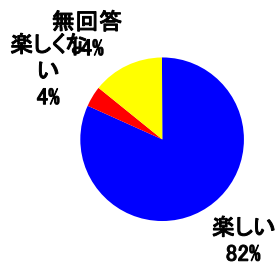
いつでも速やかに対応できるよう更には、ご利用者様に不安を感じさせないよう、スタッフ全員で、常に努力してまいります。

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	勝沼	甲州	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
楽しい	43	44	37	13	34	16	35	15	31	36	12	14	330	82%
楽しくない	2	2	5	5	0	0	0	0	2	1	0	0	17	4%
無回答	6	2	9	1	4	2	7	6	2	9	4	5	57	14%
													404	100%

【作業・レクは楽しい？】



◎コメント欄

82%のご利用者様に【楽しい】との回答をいただいております。

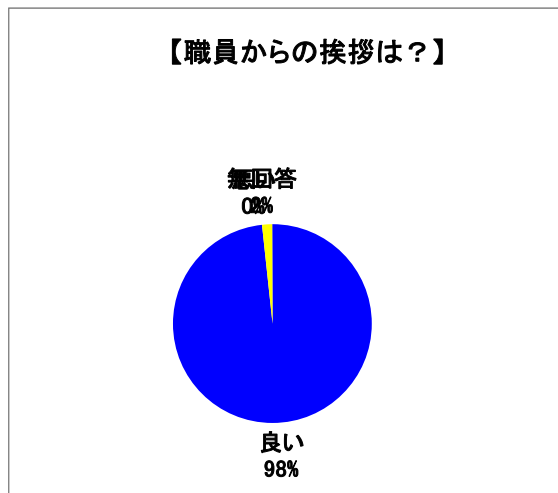
レクリエーションはデイサービスでの生活の中で、重要な役割を占めております。

【楽しくない】【無回答】の18%につきましては、今後意識して検討しなければならない課題です。

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	勝沼	甲州	大和	八王子 (倶)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
良い	49	48	51	19	37	18	39	21	34	46	16	19	397	98%
悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	2	0	0	0	1	0	3	0	1	0	0	0	7	2%
													404	100%



◎コメント欄

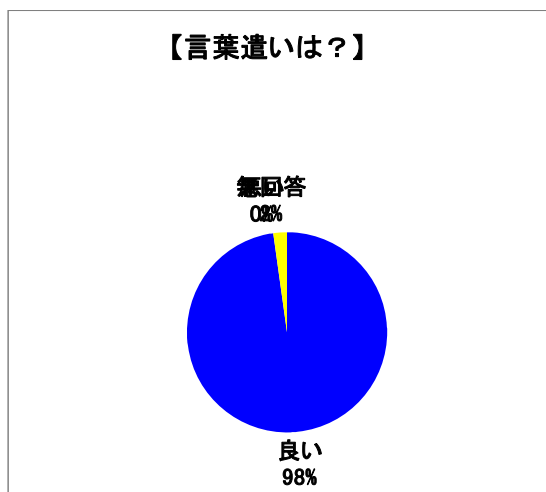
98%のご利用者様から【良い】との回答をいただきました。

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。

※【悪い】・【無回答】のお答えについては、今後、スタッフの養育に力を入れ改善してまいります。

(ロ) 職員の言葉遣いはいかがですか？

	甲府東	甲府西 (倶)	北杜 (倶)	北杜 (茶)	南ア	市川	勝沼	甲州	大和	八王子 (倶)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
良い	50	48	51	19	35	18	39	21	33	46	16	19	395	98%
悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	1	0	0	0	3	0	3	0	2	0	0	0	9	2%
													404	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。

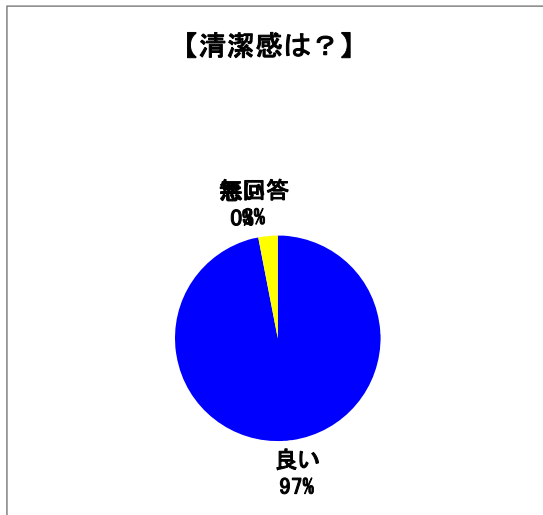
※【良い】の結果が約9割以上である事から、デイのスタッフはご利用者様どなたに対してもマナーを守り対応していると受止めさせていただきました。

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. 職員の対応、態度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	市川	勝沼	甲州	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
良い	49	48	49	19	37	17	39	21	33	45	16	19	392	97%
悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	2	0	2	0	1	1	3	0	2	1	0	0	12	3%
													404	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。

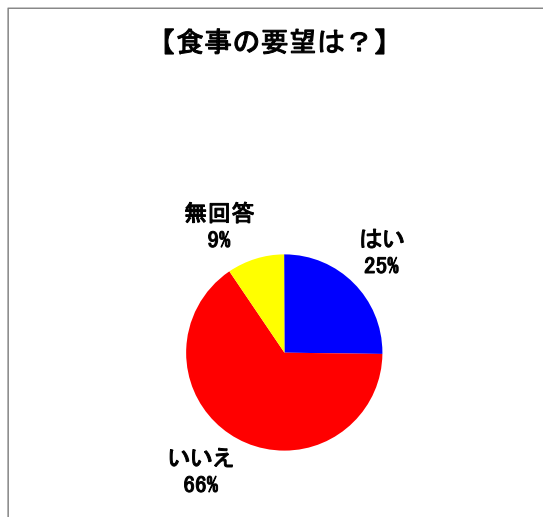
服装の乱れは、心の乱れと言われます。利用者様のサービスに影響する事があることはありません。

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) 食事に関してご要望はありますか？

	甲府東	甲府西 (倶)	北杜 (倶)	北杜 (茶)	南ア	市川	勝沼	甲州	大和	八王子 (倶)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
はい	13	10	9	2	10	1	4	4	31	13	3	2	102	25%
いいえ	35	34	35	15	25	14	32	15	2	29	13	15	264	65%
無回答	3	4	7	2	3	3	6	2	2	4	0	2	38	9%
													404	100%



◎コメント欄

25%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75%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。

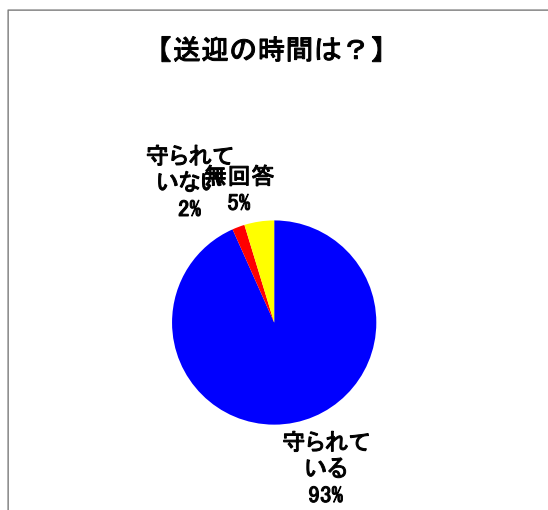
しかし、多くのご利用者様のご意見を拝聴して、できるだけ多くのご利用者様にご満足いただけるよう、努力してまいります。

- 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)送迎の時間は守られていますか？

	甲府東	甲府西 (俱)	北杜 (俱)	北杜 (茶)	南ア	市川	勝沼	甲州	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
守られている	50	43	44	19	35	17	40	19	32	45	15	18	377	93%
守られていない	1	1	4	0	0	0	1	1	0	0	0	0	8	2%
無回答	0	4	3	0	3	1	1	1	3	1	1	1	19	5%
													404	100%



◎コメント欄

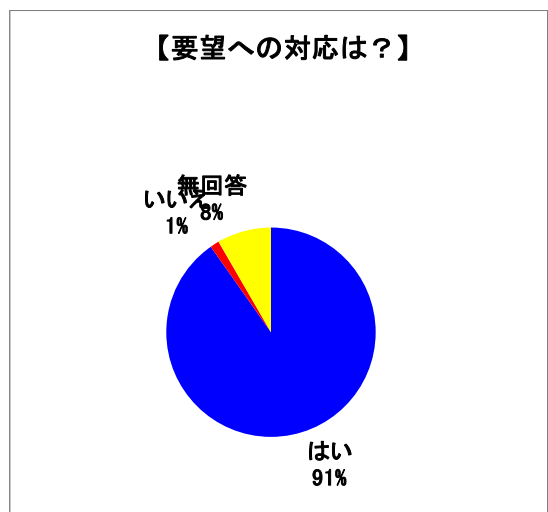
93%のご利用者様から【守られている】の回答をいただいております。

スタッフは、概ね時間通りに送迎を実施していると思われます。

※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)ご要望に対して適切に対応できていると感じますか？

	甲府東	甲府西 (俱)	北杜 (俱)	北杜 (茶)	南ア	市川	勝沼	甲州	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
はい	47	42	46	18	33	18	34	20	31	43	16	17	365	90%
いいえ	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	5	1%
無回答	3	5	4	1	5	0	7	1	4	2	0	2	34	8%
													404	100%



◎コメント欄

90%のご利用者様から【はい】との評価をいただいております。

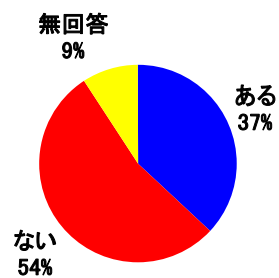
今後も、適切な対応を心掛けご家族様にもご協力たまり職員の情報共有を密にし対応してまいります。

問8. ご家庭での様子を伺います。

(イ)ご家庭での困り事がありますか？

	甲府東	甲府西 (倶)	北杜 (倶)	北杜 (茶)	南ア	市川	勝沼	甲州	大和	八王子 (倶)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合計	
ある	16	16	14	5	15	7	6	10	29	15	5	11	149	37%
ない	31	29	28	11	19	11	31	11	1	27	11	8	218	54%
無回答	4	3	9	3	4	0	5	0	5	4	0	0	37	9%
													404	100%

【ご家庭での困り事は？】



◎コメント欄

前は、【困り事がある】に27%の回答、今回は37%と1年間で10%増となっている。

些細な事にも耳を傾け、ご利用者様の困り事が軽減されるよう努力してまいります。

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(57%)にて、サービスや各事業所スタッフについては、昨年とほぼ変わらず低い評価となっております。

【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(H30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。