

令和2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

令和元年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20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

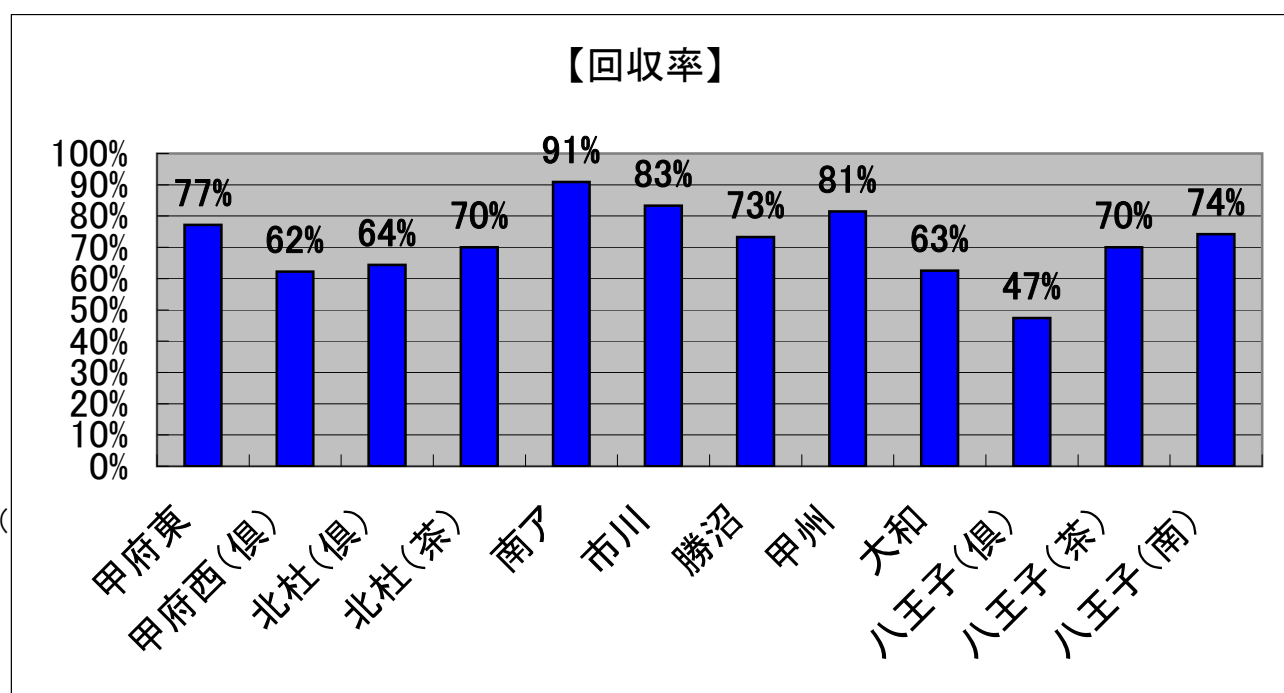
②調査実施期間・・・令和2年8月配布

⇒令和2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	57	90	87	30	33	30	75	27	56	76	20	31	612
回収枚数	44	56	56	21	30	25	55	22	35	36	14	23	417
回収率	77%	62%	64%	70%	91%	83%	73%	81%	63%	47%	70%	74%	68%

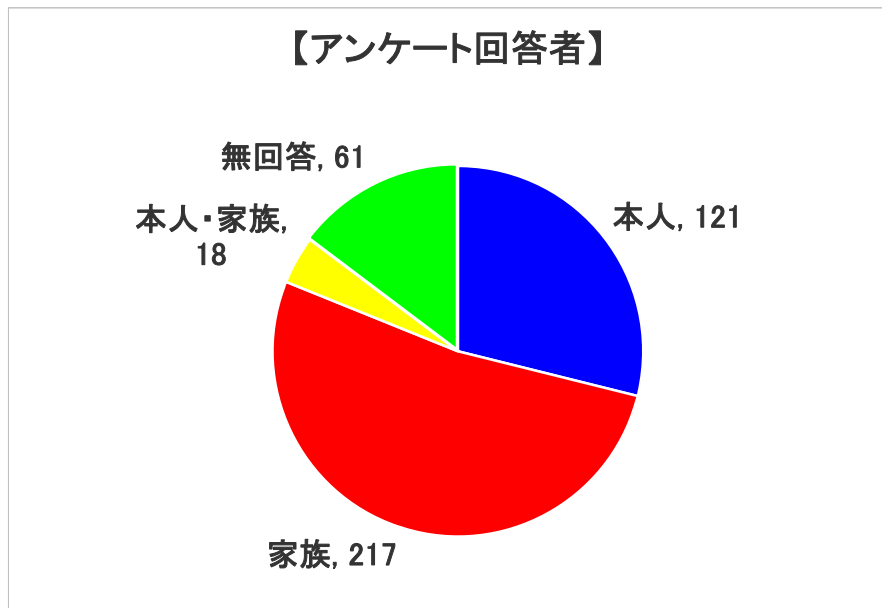


◎全体平均では68%と、昨年の結果と比べると回収率11%増加した。

配布枚数は昨年より減らしており、アンケートに対して事業所の意識の向上から、得られた結果であると思われる。

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	27	16	10	1	8	3	23	0	18	10	2	3	121
家族	12	30	28	16	19	19	19	21	11	16	10	16	217
本人・家族	1	2	3	0	1	0	3	0	1	5	1	1	18
無回答	4	8	15	4	2	3	10	1	5	5	1	3	61



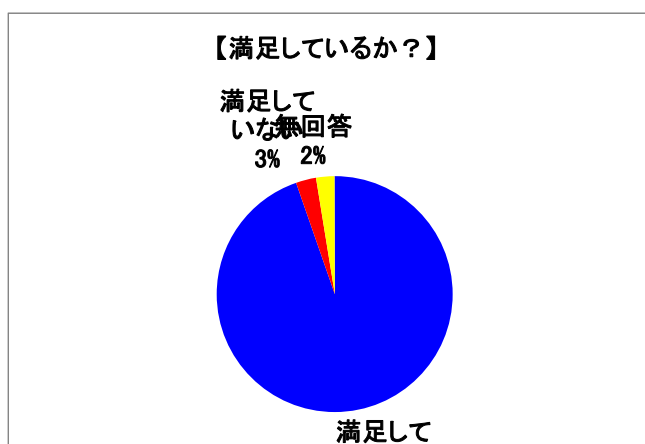
Ⅱ 調査結果と分析

◎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	市川	勝沼	甲州	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合
満足している	43	53	50	21	29	24	53	22	32	32	13	23	395
満足していない	1	2	1	0	1	0	2	0	3	2	0	0	12
無回答	0	1	5	0	0	1	0	0	0	2	1	0	10
													417



◎コメント欄

95%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5%いらっしゃいますので、更に分析をし多くのご利用者様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。

- ・機能訓練をしっかりしていただき、車椅子から歩行へと進歩があった。
- ・別に、ここってないけどなんとなく。
- ・デイサービスへ好んで行っている人はいないでしょう。安心安全に一日を過ごせればよいので、そういう点では満足で
- ・利用当初とと全般を通して満足していない。
- ・日曜、祝日も預かって頂けるので助かります。
- ・職員の研究が足りない。
- ・毎日、感謝でいっぱいです。
- ・あまり頭をつかうような活動がない。全員で歌う事が少ない。
- ・下の温泉を利用したい。
- ・毎日、一日の半分が塗り絵では寂しい気がする。
- ・じっとしている時間が多い。
- ・暇な時間が多すぎる、脳トレ、習字等を増やして頂きたい。
- ・デイサービスとのコミュニケーションが良くとれるのでとても満足しています。

計
95%
3%
2%
100%

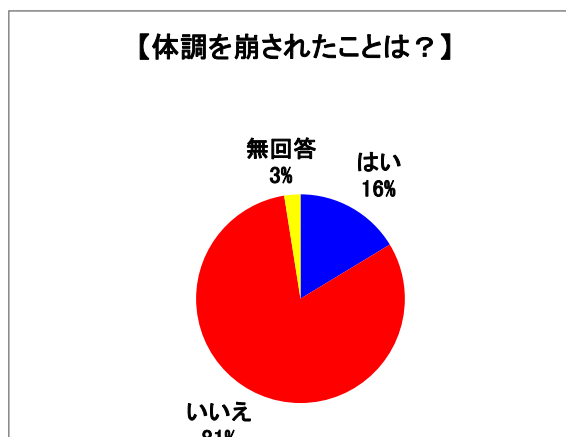
兼が

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 (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
はい	9	10	9	3	5	5	12	4	7	3	0	1	68
いいえ	35	44	42	17	25	20	43	18	28	31	13	22	338
無回答	0	2	5	1	0	0	0	0	0	2	1	0	11
													417

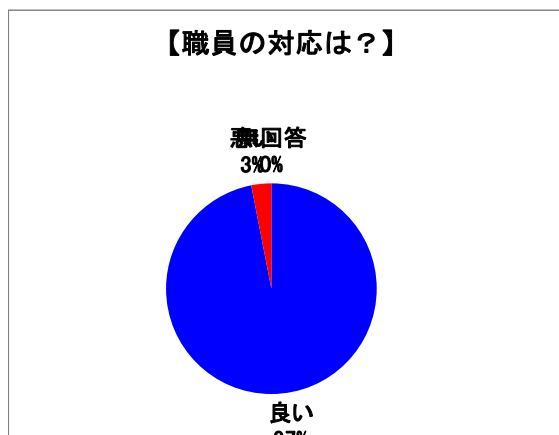


◎コメント欄

【はい】と回答されたご利用様様が16%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 (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
良い	7	14	12	5	5	8	16	6	9	3	5	4	94
悪い	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
													97



◎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。【悪い】の3%に関しては、真摯に受け止め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。

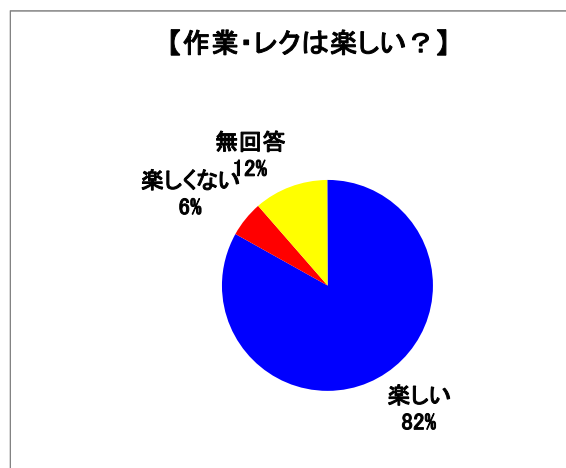
計
16%
81%
3%
100%

計
97%
3%
0%
100%

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
楽しい	43	51	42	16	25	21	51	15	33	29	0	20	346
楽しくない	0	1	4	0	1	1	1	0	1	0	13	1	23
無回答	1	4	10	5	4	3	3	7	1	7	1	2	48
													417



◎コメント欄

83%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。

(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。

- ・本人の状況を知らない。
- ・障害のため、作業活動もできないし、レクの意味もわからない事が多いと思う。
- ・A、B中間の気持ちだと思います。まだ、積極的な気持ちまでいかないようです。
- ・私はデイサービスに行っていて楽しくしていると思います。
- ・本人からレクの話は一度もでてきないので状況がわかりません。
- ・体が思うように動かない、手も。
- ・人との会話がなかったのでわかりません。
- ・漢字、計算は苦手な苦痛だ。
- ・以前は利用者の事を考え一緒にできたが現在は感じられない。
- ・今は楽しいかわからない。
- ・年寄りですからレクの理解ができない人もいます。やさしい説明が大切です。
- ・楽しくない時がある。肺に水がたまり歌ったり、動いたりできないからです。
- ・認知症ですがどんな様子が教えて頂きたいです。
- ・よく工夫しています。
- ・楽しい時もあるが、つまらない時もある。
- ・皆、協力してかつどうしています。
- ・家で出来ない事が出来るので毎日が楽しい。
- ・楽しかったよと言って帰って来ます。
- ・本人が話さないのかわからないですが楽しんで思う。
- ・季節の行事を計画してくれて本人も毎回喜んでる。工作など母が制作して作品を持って来るのが家族も楽しみです。
- ・本人が言わないのでわかりません。
- ・認知かひどく本人から聞けない。
- ・わからないようです。
- ・楽しいけどたまには落語のビデオでも。
- ・競争がある時に一番最後になり嫌だった。
- ・総合的に一緒にされるのはおもしろくない。
- ・本人はよくわかっていないようですがお知らせ手帳にてよくわかります。
- ・毎朝、笑顔の写真のお便りを頂いています。楽しそうです。

計
83%
6%
12%
100%

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	勝沼	甲州	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合
良い	44	56	49	21	30	25	54	22	35	33	14	23	406
悪い	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
無回答	0	0	6	0	0	0	1	0	0	3	0	0	10
													417



◎コメント欄

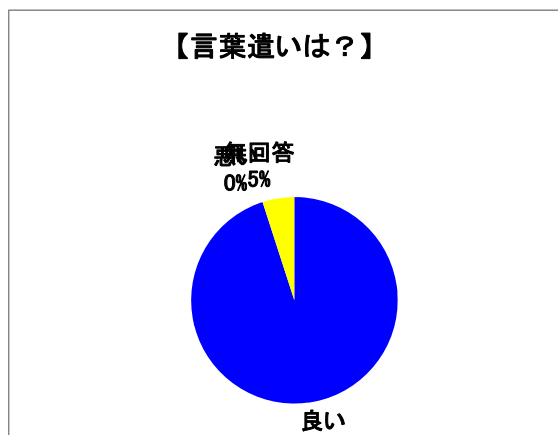
97%のご利用者様から【良い】との回答をいただきま

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。

※【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	勝沼	甲州	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合
良い	43	55	49	21	30	23	53	22	34	31	13	22	396
悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
無回答	1	1	7	0	0	2	2	0	1	5	1	1	21
													417



◎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。

※【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。

計
97%
0%
2%
100%

した。

、

計
95%
0%
5%
100%

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	勝沼	甲州	大和	八王子 (俱)	八王子 (茶)	八王子 (南)	合
良い	44	56	50	21	29	25	53	22	35	32	13	23	403
悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
無回答	0	0	6	0	1	0	2	0	0	4	1	0	14
													417



◎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。

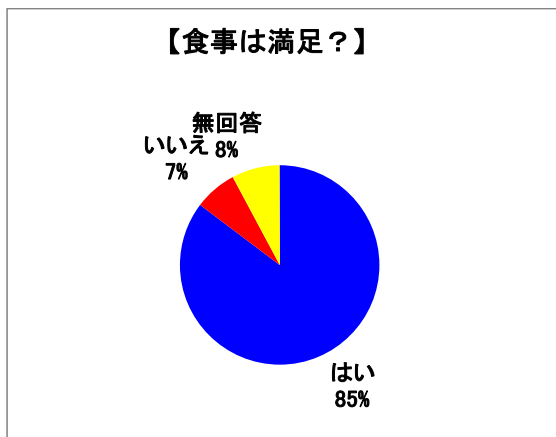
今後も気を引き締め、更にご満足度いただけるよう、引き続きの努力をしてまいります。

計
97%
0%
3%
100%

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 (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
はい	39	53	45	20	24	21	43	19	31	28	13	20	356
いいえ	3	2	4	0	3	2	9	0	2	3	0	0	28
無回答	2	1	7	1	3	2	3	3	2	5	1	3	33
													417



◎コメント欄

85%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15%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。

- ・何にでもあんかけみたいなのがかかっているのであまり好きではない。
- ・好きなものがでない。
- ・まあまあ良いと思います。
- ・おいしくない。
- ・少ない。
- ・おいしいと思えるおかずが少ない。
- ・送りで体調を崩してからその職員が見ていると思うと食事ができない。
- ・料金の割に美味しくない。
- ・見た目よくないので食欲がわからない。品数より質を大事にしてほしい。利用者にとって昼食は1番楽しみにしている事
- ・良く見てもらい感謝している。
- ・食事一覧があるので何を食べているかわかるが、半分ほどしか食べていない。どんな感じなのか写真などがあれば良
- ・食事の時、ヤクルト、ヨーグルト類か果物類があると有難いです。
- ・内容が同じように思う。
- ・季節の話題になじんだ給食だと想像しながら食事ができて楽しいと思います。例えば七夕祭りの時は筍ご飯とか何か関係のあるものが欲しいです。
- ・最初の頃より味、質が落ちたようです。
- ・一度、拝見させて頂きたいです。
- ・本人に聞いてもよくわかりません。すみません。
- ・おかずの味がうすい。
- ・メニューが、眼鏡をかけても小さくて困っています。
- ・その日の朝に作った料理ならば美味しいと思う。野菜いが少なくあんかけばかり続くのはまずい。
- ・作りたての物が食べれば良い。
- ・本人から聞いていないのでわからない。
- ・いつも楽しくおいしくいただいています。ありがとうございます。
- ・あじがうすい。好みじゃない。
- ・メニューが合致。
- ・とてもおいしくいただいています。
- ・食欲があり食べられているのでおいしいと思う。

計
85%
7%
8%
100%

。

!いです。

- ・少ない。
- ・好き嫌いもないので良いです。
- ・葉が悪いからメインの揚げ物にやわらかいものをお願いします。
- ・いつもおいしい。
- ・楽しくいただいている。
- ・バランスがよい。
- ・毎回よく食べているようなので。
- ・食べやすく小さくしてあり、ありがたいだよーといつも言ってます。
- ・よくわからない。
- ・好き嫌いがあり出されたものを残してしまうようでご迷惑をおかけします。食事は家庭で工夫しますのであまりきになさ下さいますようお願い申し上げます。
- ・ご飯の量が多い。
- ・おにぎりにしてもらいたい。
- ・何時もお世話になりありがとうございます。言いたいことを申し上げてすみません。
- ・家では私達より沢山食べるのでデイに行き始めた直後は「昼食は粗食だ」と言っていました。多分、量が少ないのではと思いました。今は何も言ってません。
- ・食欲の有無でさまざまな対応をして頂いているようです。食が進まず生死にかかわる事態なので日中も手を尽くして頂いていることに感謝しています。水分量のカウントの連絡も参考になります。
- ・量が少ない。
- ・おかゆと普通の中間のやわらか飯でよろしく。
- ・メニューよくできてますが、朝を遅く食べているのであまり食べないようです。煮物がもう少しあるとうれしい。
- ・本人がとてもおいしいよと言ってます。
- ・完食している様なので家の食事より良いのでしょうね。職員さんのコメントで完食がわかるので満足なんだと思います。

○ **同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。**

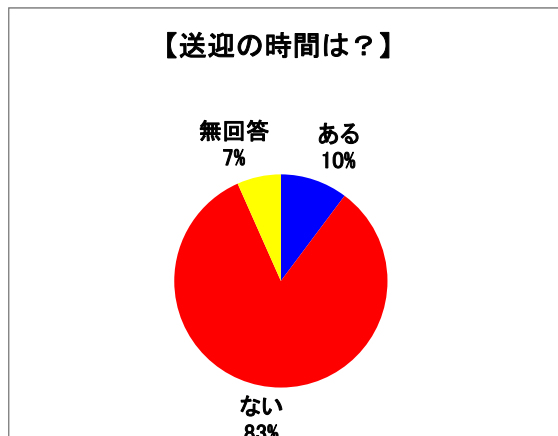
らないで

いて

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 (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
ある	3	5	7	1	1	0	2	2	6	3	13	0	43
ない	39	47	44	19	29	24	47	16	26	32	0	23	346
無回答	2	4	5	1	0	1	6	4	3	1	1	0	28
													417



◎コメント欄

10%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。

- ・遅くなる場合は、連絡を頂けると助かります。
- ・迎えの時間が、早い遅いで1時間くらい違う。
- ・ドライブが好きなので最後に送って頂きたいです。
- ・8:55～9:30の間に対応して頂ければ幸いです。
- ・遅いことがある。
- ・朝の時間で10分以上遅れる場合は一報いただけると助かります。
- ・時々、帰宅時に留守にすることがあります。お手数をかけますが宜しくお願いします。
- ・いつも時間を守ってもらいありがとうございます。
- ・朝の送迎時間に幅があり慌てる事があるので幅が少ないとありがたい。
- ・朝は本人が時間を心配しているのでもいつもの時間に。
- ・運転中、しゃべってばかりで集中していない。命を預かっていることを忘れずにいて欲しい。
- ・時間にバラつきがあり待つのが大変。
- ・迎えが遅い。何人かで交代で来るが一部の方は、9:20過ぎに来る。9:30にデイに着いているとは思えない。時間は守ってほしい。
- ・みんな親切です。
- ・今のままでよい
- ・満足しています。
- ・2名介助を希望します。
- ・送迎の時間が一定だと嬉しいです。
- ・夕方、いま少し早く帰りたいです。
- ・これまで通りでお願いしたい。
- ・帰りの予定時間が20分以上遅くなるなら電話を頂きたい。
- ・現在要望通りしてもらってます。
- ・朝の迎えはなるべく遅めが良い。
- ・以前はあったが、今は問題ありません。

計
10%
83%
7%
100%

問

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(68%)にて、サービスや各事業所スタッフについては、昨年より11%増加しアンケートに対して事業所の意識の向上が見られた。

【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(R1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。