

# 2020年度（株）やさしい手甲府 小規模多機能型居宅介護の 御利用者様満足度調査【結果報告と改善策の開示】

2020年度8月から一ヶ月にかけての御利用者様満足度調査のアンケートに御協力いただきまして誠に有難うございました。  
ここに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

小規模多機能型居宅介護サービスは、①通い・②宿泊・③訪問・④併設施設としての住まい・⑤ケアマネジメントと5つの機能や役割を担っており、24時間365日切れ目なく暮らしを支える事を基本とし、高齢者の気持ちに向き合い、ご本人様やご家族様の希望を受け止められる施設として、平成18年の介護保険法改正で「地域密着型サービス」が創設されました。

本調査は、地域密着型サービスが創設されてから10年以上が経過し、社会的背景など変化している中で、ご利用者様・ご家族様の意見を基に、多様なニーズに幅広く対応する事を目的として実施しております。

本調査は、小規模多機能型居宅介護サービスに従事するスタッフの自己評価・行動評価の再認識にも繋がるものと重く受け止めております。

### 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

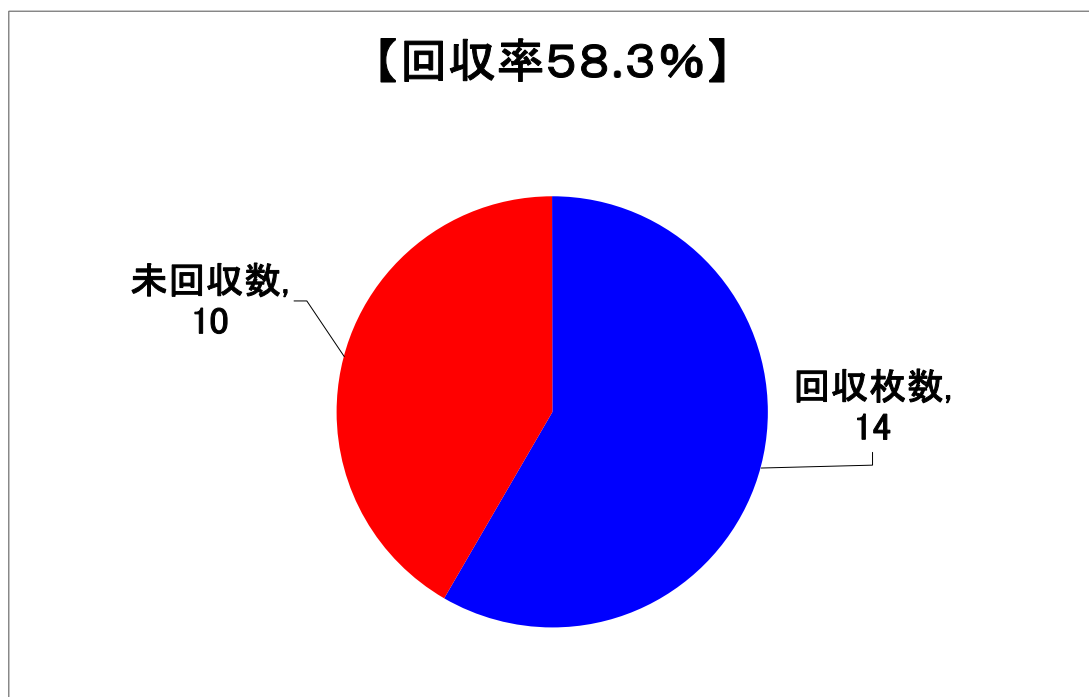
②調査実施期間・・・令和2年8月初旬配布

⇒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)

|      |       |
|------|-------|
| 配布枚数 | 24    |
| 回収枚数 | 14    |
| 未回収数 | 10    |
| 回収率  | 58.3% |



◎ けやき茶論は、昨年より回収率2.3%上がり58.3%となった。  
今後も、皆様からの意見を真摯に受止め更なる努力をして参ります。

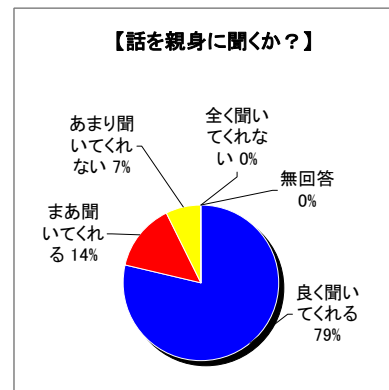
## Ⅱ 調査結果

### ◎各設問の結果とグラフ

#### けやきの森茶論

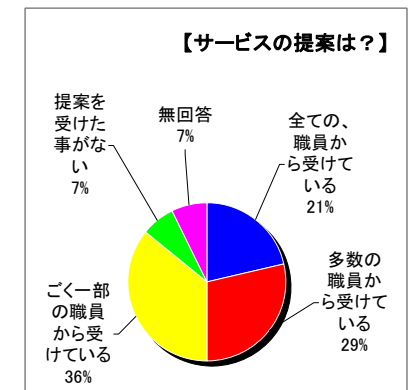
◆ 設問① 職員は、ご家族の困っていることや、不安に思っていること、求めていることなど親身な聞いていますか？

|    |            |    |      |
|----|------------|----|------|
| 1  | 良く聞いてくれる   | 11 | 79%  |
| 2  | まあ聞いてくれる   | 2  | 14%  |
| 3  | あまり聞いてくれない | 1  | 7%   |
| 4  | 全く聞いてくれない  | 0  | 0%   |
|    | 無回答        | 0  | 0%   |
| 合計 |            | 14 | 100% |



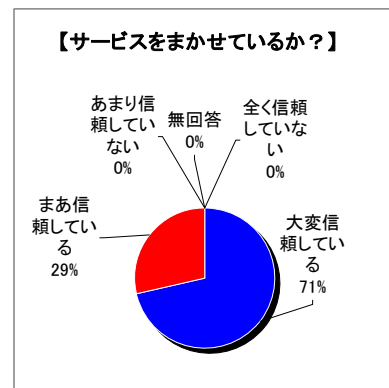
◆ 設問② 職員からサービスの提案や、生活や介護についてのアドバイスはありますか？

|    |                |    |      |
|----|----------------|----|------|
| 1  | 全ての、職員から受けている  | 3  | 21%  |
| 2  | 多数の職員から受けている   | 4  | 29%  |
| 3  | ごく一部の職員から受けている | 5  | 36%  |
| 4  | 提案を受けた事がない     | 1  | 7%   |
|    | 無回答            | 1  | 7%   |
| 合計 |                | 14 | 100% |



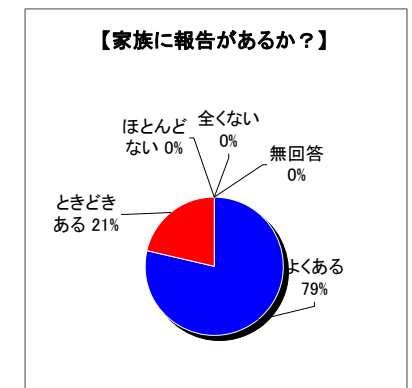
◆ 設問③ 職員を信頼し、サービスをまかせていますか？

|    |            |    |      |
|----|------------|----|------|
| 1  | 大変信頼している   | 10 | 71%  |
| 2  | まあ信頼している   | 4  | 29%  |
| 3  | あまり信頼していない | 0  | 0%   |
| 4  | 全く信頼していない  | 0  | 0%   |
|    | 無回答        | 0  | 0%   |
| 合計 |            | 14 | 100% |



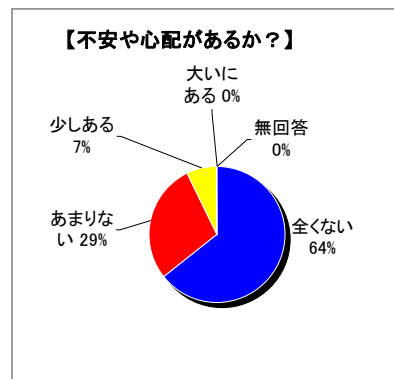
◆ 設問④ 茶論でのご本人の過ごし方や健康状態等について、ご家族に報告がありますか？

|    |        |    |      |
|----|--------|----|------|
| 1  | よくある   | 11 | 79%  |
| 2  | ときどきある | 3  | 21%  |
| 3  | ほとんどない | 0  | 0%   |
| 4  | 全くない   | 0  | 0%   |
|    | 無回答    | 0  | 0%   |
| 合計 |        | 14 | 100% |



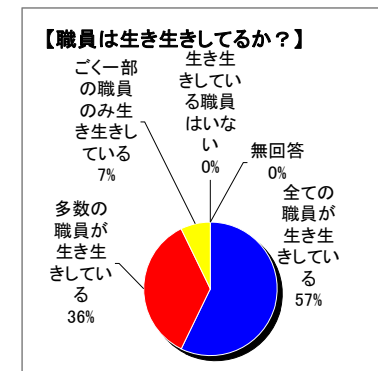
◆ 設問⑤ 茶論のサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面についての不安や心配はありませんか？

|    |       |    |      |
|----|-------|----|------|
| 1  | 全くない  | 9  | 64%  |
| 2  | あまりない | 4  | 29%  |
| 3  | 少しある  | 1  | 7%   |
| 4  | 大いにある | 0  | 0%   |
|    | 無回答   | 0  | 0%   |
| 合計 |       | 14 | 100% |



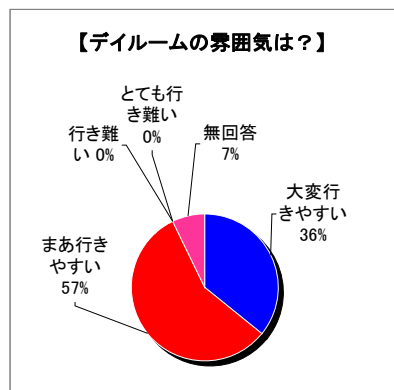
◆ 設問⑥ ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか？

|    |                   |    |      |
|----|-------------------|----|------|
| 1  | 全ての職員が生き生きしている    | 8  | 57%  |
| 2  | 多数の職員が生き生きしている    | 5  | 36%  |
| 3  | ごく一部の職員のみ生き生きしている | 1  | 7%   |
| 4  | 生き生きしている職員はいない    | 0  | 0%   |
|    | 無回答               | 0  | 0%   |
| 合計 |                   | 14 | 100% |



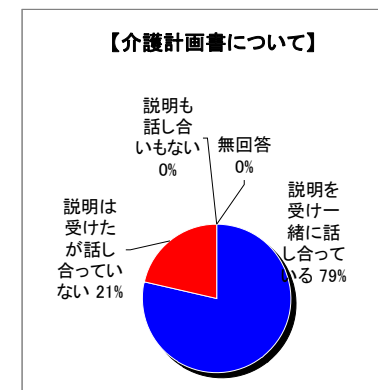
◆ 設問⑦ 通いの場・デイルームは、ご家族が気軽に訪ねやすく、ひらかれた空間でしょうか？

|    |         |    |      |
|----|---------|----|------|
| 1  | 大変行きやすい | 5  | 36%  |
| 2  | まあ行きやすい | 8  | 57%  |
| 3  | 行き難い    | 0  | 0%   |
| 4  | とても行き難い | 0  | 0%   |
|    | 無回答     | 1  | 7%   |
| 合計 |         | 14 | 100% |



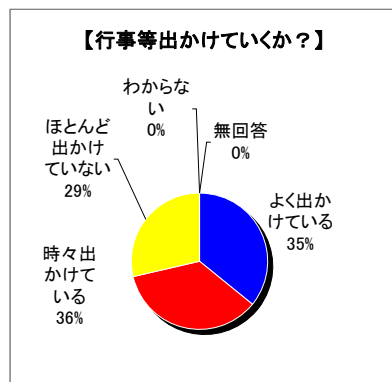
◆ 設問⑧ 職員は、ご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、内容についても一緒に話し合っていますか？

|    |                 |    |      |
|----|-----------------|----|------|
| 1  | 説明を受け一緒に話し合っている | 11 | 79%  |
| 2  | 説明は受けたが話し合っていない | 3  | 21%  |
| 3  | 説明も話し合いもない      | 0  | 0%   |
|    | 無回答             | 0  | 0%   |
| 合計 |                 | 14 | 100% |



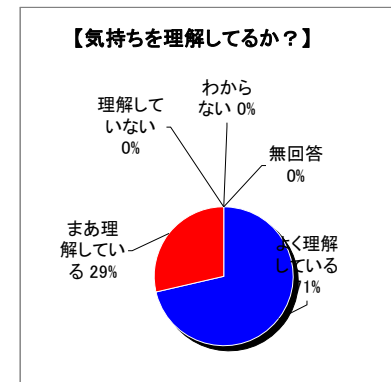
◆ 設問⑨ ご本人は、外出行事を含め、職員と共にいきたい場所へ出かけていきますか？

|    |             |    |      |
|----|-------------|----|------|
| 1  | よく出かけている    | 5  | 36%  |
| 2  | 時々出かけている    | 5  | 36%  |
| 3  | ほとんど出かけていない | 4  | 29%  |
| 4  | わからない       | 0  | 0%   |
|    | 無回答         | 0  | 0%   |
| 合計 |             | 14 | 100% |



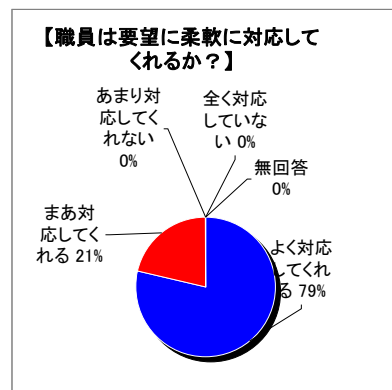
◆ 設問⑩ 職員は、ご本人の思いや願い、要望等の気持ちを理解してくれていると思いますか？

|    |          |    |      |
|----|----------|----|------|
| 1  | よく理解している | 10 | 71%  |
| 2  | まあ理解している | 4  | 29%  |
| 3  | 理解していない  | 0  | 0%   |
| 4  | わからない    | 0  | 0%   |
|    | 無回答      | 0  | 0%   |
| 合計 |          | 14 | 100% |



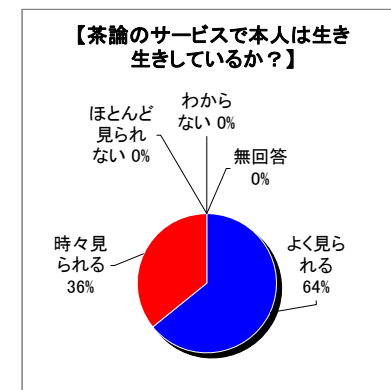
◆ 設問⑪ 職員は、ご家族やご本人の状況や要望にあわせて柔軟な対応をしていますか？

|    |             |    |      |
|----|-------------|----|------|
| 1  | よく対応してくれる   | 11 | 79%  |
| 2  | まあ対応してくれる   | 3  | 21%  |
| 3  | あまり対応してくれない | 0  | 0%   |
| 4  | 全く対応していない   | 0  | 0%   |
|    | 無回答         | 0  | 0%   |
| 合計 |             | 14 | 100% |



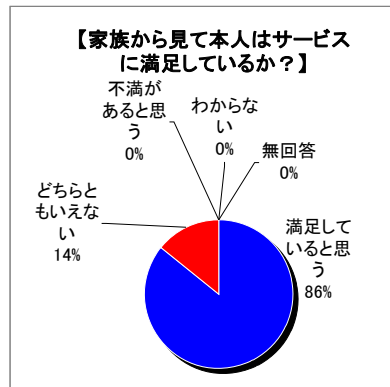
◆ 設問⑫ 茶論のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか？

|    |           |    |      |
|----|-----------|----|------|
| 1  | よく見られる    | 9  | 64%  |
| 2  | 時々見られる    | 5  | 36%  |
| 3  | ほとんど見られない | 0  | 0%   |
| 4  | わからない     | 0  | 0%   |
|    | 無回答       | 0  | 0%   |
| 合計 |           | 14 | 100% |



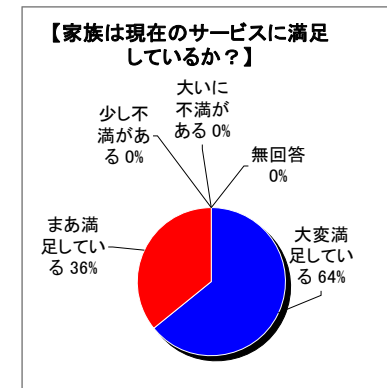
◆ 設問⑬ ご家族から見て、ご本人は現在のサービスに満足していると思いますか？

|    |           |    |      |
|----|-----------|----|------|
| 1  | 満足していると思う | 12 | 86%  |
| 2  | どちらともいえない | 2  | 14%  |
| 3  | 不満があると思う  | 0  | 0%   |
| 4  | わからない     | 0  | 0%   |
|    | 無回答       | 0  | 0%   |
| 合計 |           | 14 | 100% |



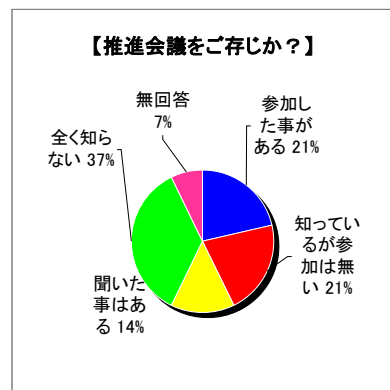
◆ 設問⑭ ご家族は、現在のサービスに満足していますか？

|    |          |    |      |
|----|----------|----|------|
| 1  | 大変満足している | 9  | 64%  |
| 2  | まあ満足している | 5  | 36%  |
| 3  | 少し不満がある  | 0  | 0%   |
| 4  | 大いに不満がある | 0  | 0%   |
|    | 無回答      | 0  | 0%   |
| 合計 |          | 14 | 100% |



◆ 設問⑮ 2ヵ月1回開催している運営推進会議をご存じですか？

|    |             |    |      |
|----|-------------|----|------|
| 1  | 参加した事がある    | 3  | 21%  |
| 2  | 知っているが参加は無い | 3  | 21%  |
| 3  | 聞いた事はある     | 2  | 14%  |
| 4  | 全く知らない      | 5  | 36%  |
|    | 無回答         | 1  | 7%   |
| 合計 |             | 14 | 100% |



## 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(58.3%)にて、昨年より(R1年)高い回収率となりました。サービスや各事業所スタッフに関しては、未熟な点も含め今後も課題として参ります。

【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、ご家族様への連絡体制の在り方等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、地域の皆様やケアマネジャーとの連携を深めながら、諸問題の解決に努めてまいります。

### 2.今後の方向性

今回の調査は、昨年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小規模多機能型居宅介護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のレベルアップにも繋げてまいります。

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年度)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。

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」が更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・対応していく所存でございます。

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、引き続きの実施・対応に努めてまいります。

### 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、業務の特異性・組織体制の変更・地域性などを考えると、年次別の比較評価は一言では難しい状況であります。

「やさしい手」のホームページ上で、アンケート結果をご利用者様・ご家族様に報告する事で、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たいと思っております。



○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。