

# 平成28年度（株）やさしい手甲府支援 御利用者様満足度調査 【結果報告と改善策の開示】

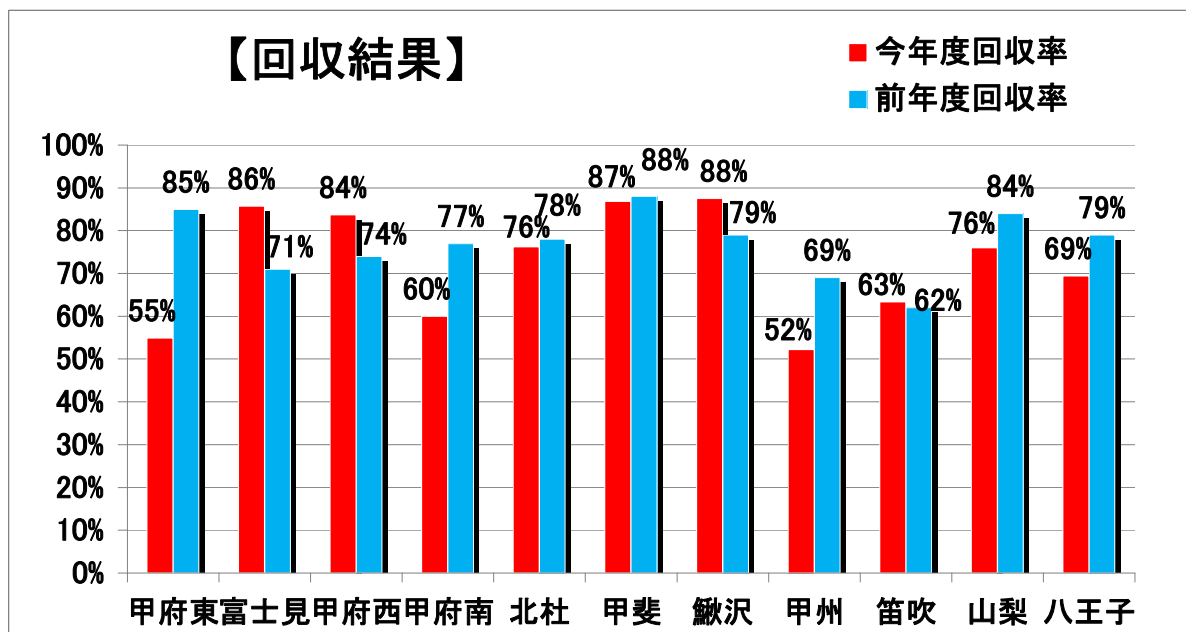
平成28年度8月の御利用者様満足度調査のアンケートに御協力戴きまして誠に有難うございました。集計の結果と改善策のご報告を申し上げます。

## ■.回収結果

事業所名	配布数	回収数	有効数	無効数	回収率	前年
甲府東	51	30	28	2	55%	85%
富士見	42	36	36	0	86%	71%
甲府西	49	42	41	1	84%	74%
甲府南	10	6	6	0	60%	77%
北杜	42	32	32	0	76%	78%
甲斐	38	33	33	0	87%	88%
鵜沢	32	28	28	0	88%	79%
甲州	23	12	12	0	52%	69%
笛吹	30	19	19	0	63%	62%
山梨	25	19	19	0	76%	84%
八王子	49	34	34	0	69%	79%
合計	391	291	288	3	74%	77%

## ※各事業所ともH27年8月～H28年5月の利用者

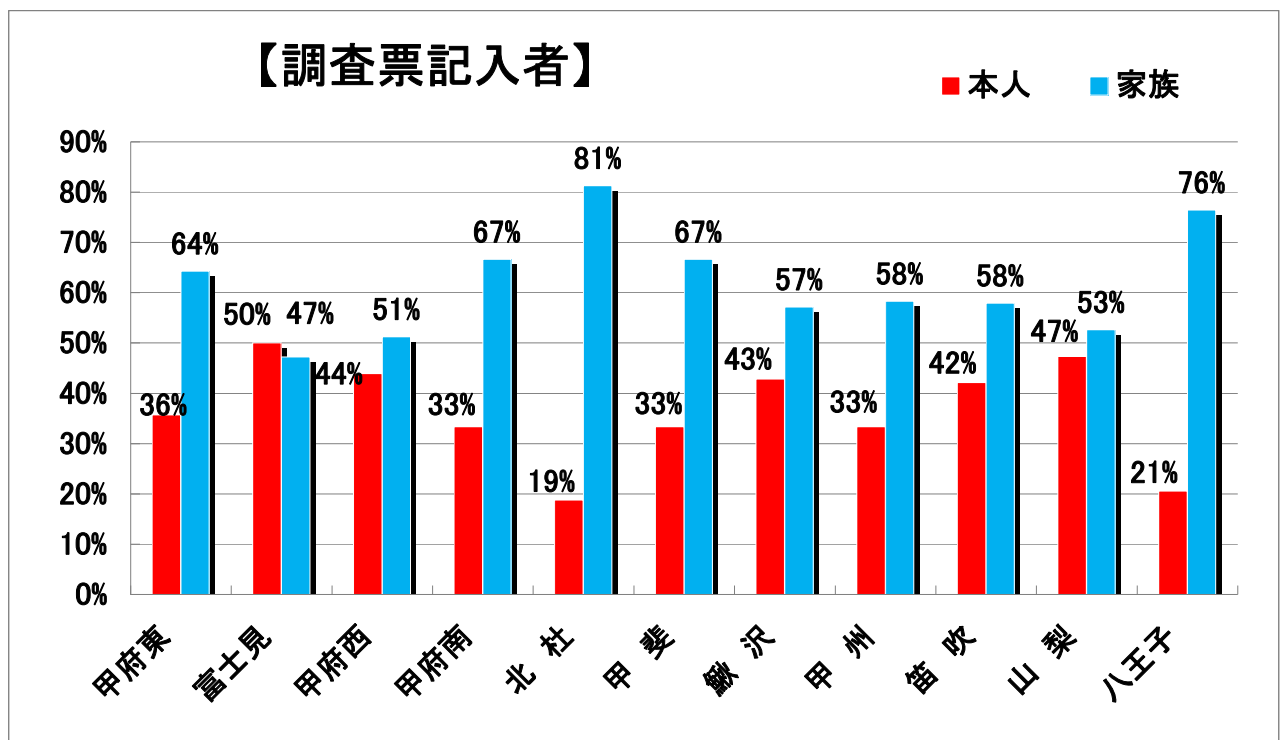
1年間に受入れた新規利用者の方々へ調査依頼したところ、全体での回収率は74%と、昨年比-3%ダウンの結果になりました。低下の要因は配布後、5事業所回収率の低下、配布時の回収方法の配慮不足が原因と思われる。次回の実施時に改善としたい。



■.調査結果と分析  
○.各設問の結果と分析

問1.調査票記入者

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北 社	甲 斐	鰻 沢	甲 州	笛 吹	山 梨	八王子	合計
利用者本人	10	18	18	2	6	11	12	4	8	9	7	105
	36%	50%	44%	33%	19%	33%	43%	33%	42%	47%	21%	36%
家族が本人の気持ちを推察して回答	18	17	21	4	26	22	16	7	11	10	26	178
	64%	47%	51%	67%	81%	67%	57%	58%	58%	53%	76%	62%
その他	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	1	5
	0%	3%	5%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	3%	2%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
合計	28	36	41	6	32	33	28	12	19	19	34	288

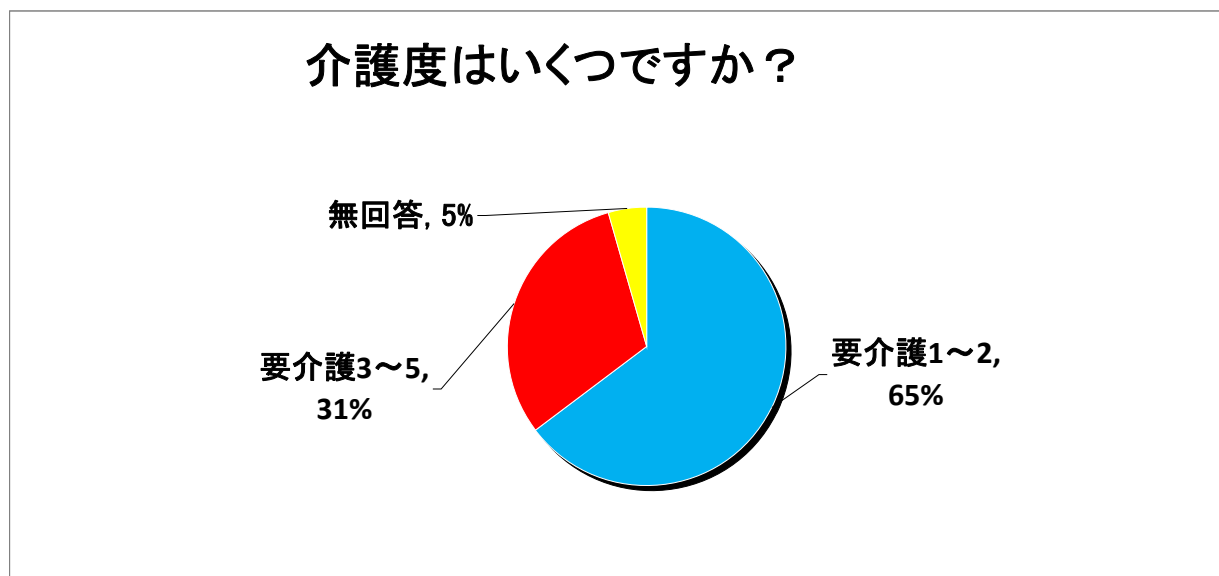


※上段の集計表(%)から、ご家族が記入された回答が62%と昨年比1%ダウンし  
本人は36%と昨年比1%アップしている。アンケート対象者が新規の軽度者にて  
ご自身で回答ができる方が増加している事を意味しています。  
特に、北社は本人前年比7%増、八王子は本人前年比9%増と顕著であった。

## 問2. 介護度はいくつですか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北 杜	甲 斐	鵜 沢	甲 州	笛 吹	山 梨	八王子	合計	
要介護1～2	15	27	21	4	17	19	22	11	14	12	24	186	65%
	54%	75%	51%	67%	53%	58%	79%	92%	74%	63%	71%		
要介護3～5	10	8	17	2	15	14	5	1	5	5	7	89	31%
	36%	22%	41%	33%	47%	42%	18%	8%	26%	26%	21%		
無回答	3	1	3	0	0	0	1	0	0	2	3	13	5%
	11%	3%	7%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	11%	9%		
合計	28	36	41	6	32	33	28	12	19	19	34	288	100%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

・事業所全体の回答率をグラフにしてみると。

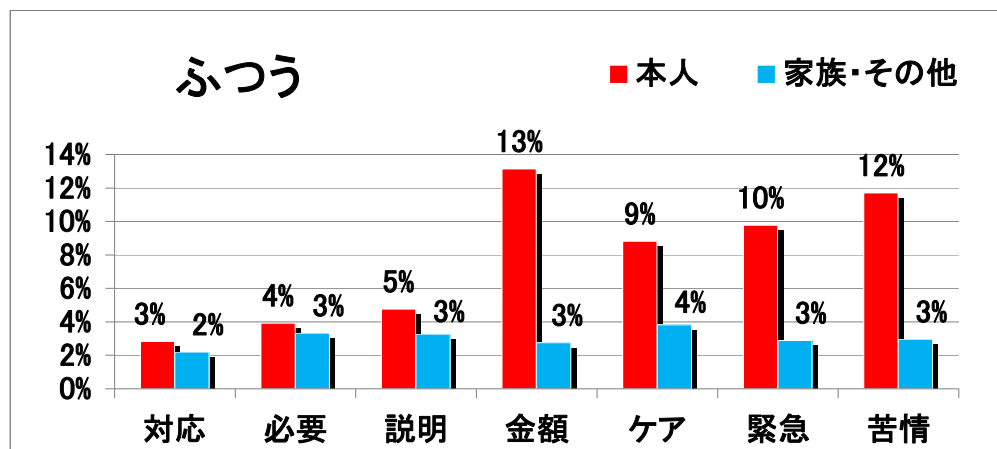
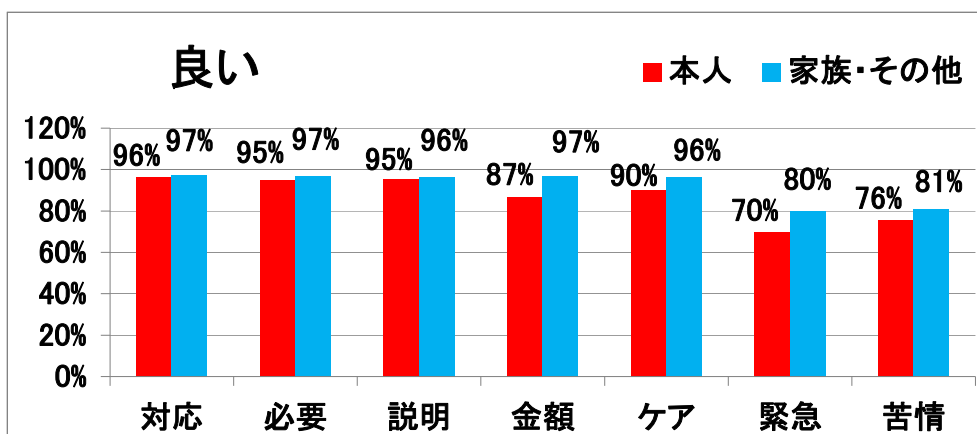


■上記の結果となりました。

対象者である新規サービス利用者は、6割が要介護1、2を示し、問1を裏付ける結果となっています。特に甲州事業所は、9割が要介護1、2でした。

問3 あなたの担当ケアマネージャー(介護支援専門員)について、うかがいます。

順位		良い		ふつう		努力して		該当なし		無回答	合計	
		本人	家族・その他	本人	家族・その他	本人	家族・その他	本人	家族・その他		本人	家族・その他
対応	対応や話し方は、どうですか。	102	177	3	4	1	1			0	106	182
		96%	97%	3%	2%	1%	1%			0%	37%	63%
必要	必要な時に、すぐ連絡または訪問してくれますか。	97	174	4	6	1	0			6	102	180
		95%	97%	4%	3%	1%	0%			2%	35%	63%
説明	説明の仕方はわかりやすいですか。	100	176	5	6	0	1			0	105	183
		95%	96%	5%	3%	0%	1%			0%	36%	64%
金額	金額や費用について、十分な説明がありましたか。	86	175	13	5	0	1			8	99	181
		87%	97%	13%	3%	0%	1%			3%	34%	63%
ケア	ケアプランを立てるのに、十分意見を聞いてくれましたか。	92	176	9	7	1	0			3	102	183
		90%	96%	9%	4%	1%	0%			1%	35%	64%
緊急	緊急時の対応は迅速かつ適確でしたか。	64	138	9	5	1	0	18	30	23	92	173
		70%	80%	10%	3%	1%	0%	20%	17%	8%	32%	60%
苦情	苦情や不満に対して、適切に対応してくれましたか。	71	137	11	5	0	0	12	27	25	94	169
		76%	81%	12%	3%	0%	0%	13%	16%	9%	33%	59%
合計		612	1153	54	38	4	3	30	57	65	700	1251
		87%	92%	8%	3%	1%	0%	4.3%	4.6%	3.2%	34.7%	62.1%



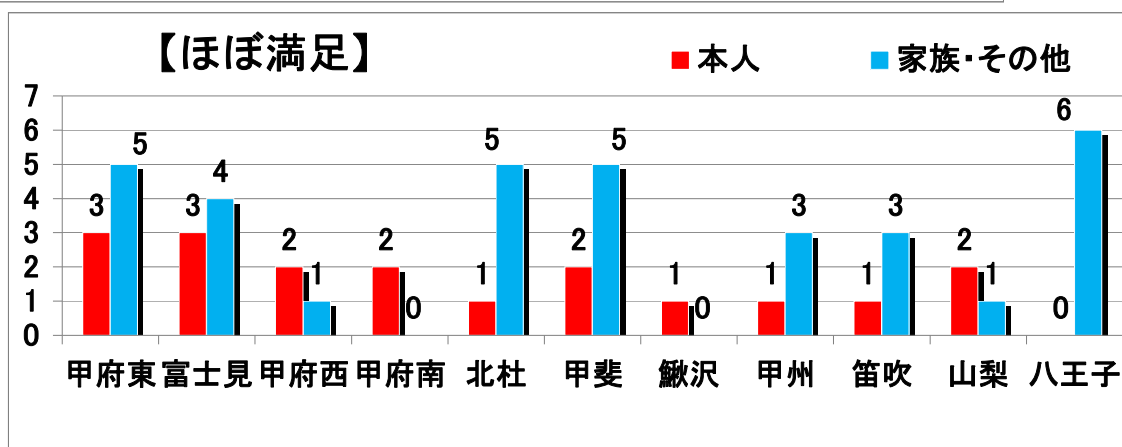
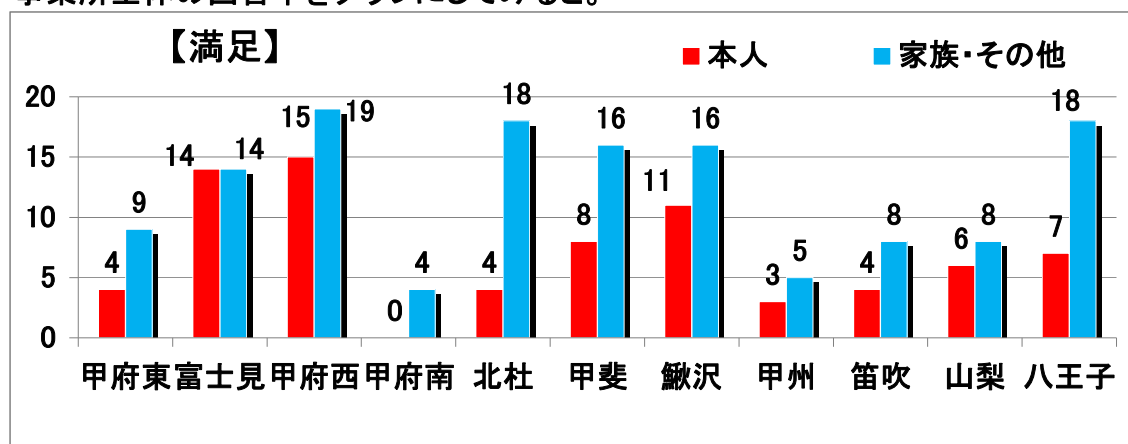
※ 回答された6割は、家族・その他でした。その方の8割が7項目全てに良いと評価をいただいた事は、日頃の業務において介護保険制度を十分に理解、確認する努力を怠らず業務していると思われそうです。1%ではありますが努力してとの意見もありますので真摯に受け止めて業務改善に活かしてゆきます。

## 問4. ケアプラン(サービス利用計画)について、おうかがいします。

(1) ケアマネージャーが作成した、サービス利用計画書に満足していますか。

	満足		ほぼ満足		ふつう		やや不満		不満		無回答	合計	
	本人	家族・その他	本人	家族・その他	本人	家族・その他	本人	家族・その他	本人	家族・その他		本人	家族・その他
甲府東	4	9	3	5	3	4	0	0	0	0	0	10	18
富士見	14	14	3	4	1	0	0	0	0	0	0	18	18
甲府西	15	19	2	1	1	1	0	0	0	0	2	20	21
甲府南	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
北杜	4	18	1	5	1	3	0	0	0	0	0	6	26
甲斐	8	16	2	5	1	1	0	0	0	0	0	11	22
鯉沢	11	16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12	16
甲州	3	5	1	3	0	0	0	0	0	0	0	4	8
笛吹	4	8	1	3	3	0	0	0	0	0	0	8	11
山梨	6	8	2	1	0	1	0	0	0	0	1	9	10
八王子	7	18	0	6	0	2	0	1	0	0	0	7	27
合計	76	135	18	33	10	12	0	1	0	0	3	104	181
(率)	73%	75%	17%	18%	10%	7%	0%	1%	0%	0%	1%	100%	100%

・事業所全体の回答率をグラフにしてみると。

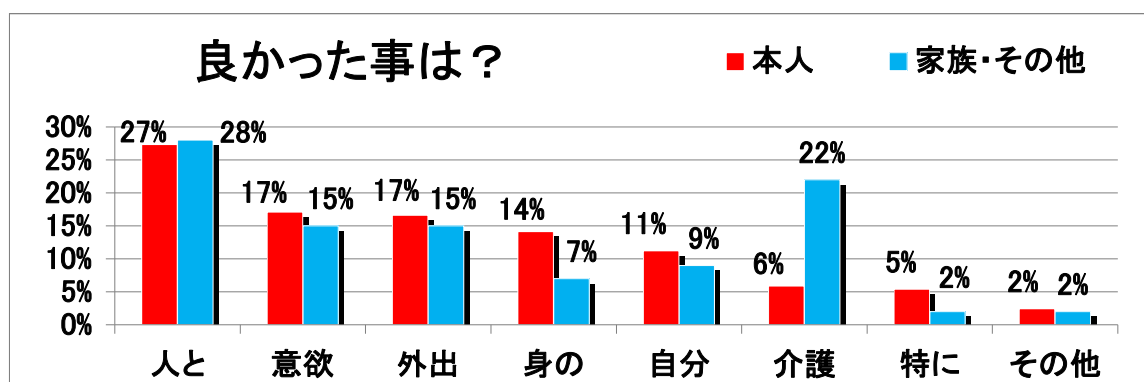


※ 1%のやや不満の意見は大切な意見ですのでサービス計画に満足いただけるよう、ご利用者様、ご家族様の意向を出来る限り反影させていただきます。

(2)在宅サービスを利用した事で、良かった事がありましたか。

		甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	八王子	合計	合計
		本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	家族・その他
人と	人と話す機会が増えた	6	12	1	1	4	9	9	3	3	4	4	56	106
		32%	35%	33%	33%	33%	20%	26%	38%	30%	21%	21%	27%	28%
意欲	意欲が出てきた	3	6	1	1	1	8	9	2	1	3	0	35	67
		16%	18%	33%	33%	8%	18%	26%	25%	10%	16%	0%	17%	15%
外出	外出する機会が増えた	5	4	0	0	3	7	5	1	2	4	3	34	63
		26%	12%	0%	0%	25%	16%	15%	13%	20%	21%	16%	17%	15%
身の	身の回りの事ができるようになった	3	3	0	1	2	5	6	0	1	4	4	29	55
		16%	9%	0%	33%	17%	11%	18%	0%	10%	21%	21%	14%	7%
自分	自分の家で生活できるようになった	2	4	1	0	1	4	3	0	1	3	4	23	44
		11%	12%	33%	0%	8%	9%	9%	0%	10%	16%	21%	11%	9%
介護	介護する人が楽になった	0	2	0	0	0	4	2	1	1	0	2	12	24
		0%	6%	0%	0%	0%	9%	6%	13%	10%	0%	11%	6%	22%
特に	特にない	0	2	0	0	1	7	0	1	0	0	0	11	22
		0%	6%	0%	0%	8%	16%	0%	13%	0%	0%	0%	5%	2%
その他	その他	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2	5	10
		0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	10%	5%	11%	2%	2%
合計		19	34	3	3	12	44	34	8	10	19	19	205	391

		甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	八王子	合計
		家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他
人と	人と話す機会が増えた	9	12	11	2	14	13	11	4	5	5	20	106
		32%	29%	23%	33%	24%	22%	28%	29%	33%	26%	35%	28%
意欲	意欲が出てきた	2	4	13	2	9	9	7	1	1	2	9	59
		7%	10%	27%	33%	15%	16%	18%	7%	7%	11%	16%	15%
外出	外出する機会が増えた	5	7	6	1	7	9	6	3	3	2	9	58
		18%	17%	13%	17%	12%	16%	15%	21%	20%	11%	16%	15%
身の	身の回りの事ができるようになった	1	4	5	1	6	5	2	1	0	0	2	27
		4%	10%	10%	17%	10%	9%	5%	7%	0%	0%	4%	7%
自分	自分の家で生活できるようになった	4	3	4	0	4	5	5	2	1	2	4	34
		14%	7%	8%	0%	7%	9%	13%	14%	7%	11%	7%	9%
介護	介護する人が楽になった	6	10	6	0	15	13	8	3	5	8	11	85
		21%	24%	13%	0%	25%	22%	21%	21%	33%	42%	19%	22%
特に	特にない	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	2	6
		0%	0%	6%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	4%	2%
その他	その他	1	1	0	0	4	3	0	0	0	0	0	9
		4%	2%	0%	0%	7%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
合計		28	41	48	6	59	58	39	14	15	19	57	384

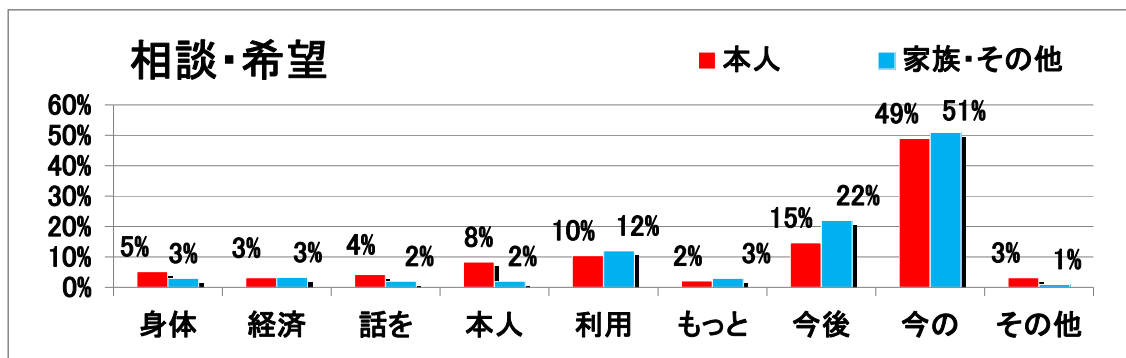


※上記の表・グラフから……第1位→(人と話す機会が増えた)本人・家族とも  
 第2位→(意欲が出てきた)本人・(介護する人が楽になった)家族  
 第2位の意見の違いから、それぞれの立場に満足していただけるサービス利用が提案できていると思われます。今後も本人の自立支援とご家族の介護負担軽減を図れるよう努めてゆきます。

(3) 今後ケアマネジャーに相談したい事や、希望する事がありますか。

		甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	八王子	合計	
		本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	家族・その他
身体	身体(病気)の事を、もっと考慮して欲しい。	0	2	0	0	1	1	0	1	0	0	0	5	10
		0%	8%	0%	0%	11%	7%	0%	25%	0%	0%	0%	5%	3%
経済	経済的な事を、もっと考慮して欲しい。	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	3	6
		0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	25%	10%	0%	0%	3%	3%
話を	もっと話を聞いて欲しい。	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	4	8
		0%	4%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	10%	13%	0%	4%	2%
本人	本人だけでなく、家族の話も聞いて欲しい。	0	2	0	0	1	2	0	1	1	0	1	8	16
		0%	8%	0%	0%	11%	14%	0%	25%	10%	0%	13%	8%	2%
利用	利用しているサービスや、それ以外のサービスの事について教えて	0	6	0	0	1	0	0	1	2	0	0	10	20
		0%	25%	0%	0%	11%	0%	0%	25%	20%	0%	0%	10%	12%
もっと	もっと過ごしやすい環境について、相談にのって欲しい。	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	4
		0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	2%	3%
今後	今後の方向性を一緒に考えて欲しい。	1	4	0	1	2	1	0	0	4	0	1	14	27
		11%	17%	0%	100%	22%	7%	0%	0%	40%	0%	13%	15%	22%
今の	今のままで満足しています。	8	7	0	0	4	7	9	0	1	6	5	47	86
		89%	29%	0%	0%	44%	50%	100%	0%	10%	75%	63%	49%	51%
その他	その他	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3	6
		0%	4%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	13%	3%	1%
合計		9	24	0	1	9	14	9	4	10	8	8	96	183

		甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	八王子	合計	
		家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他	家族・その他
身体	身体(病気)の事を、もっと考慮して欲しい。	0	2	1	0	2	0	0	0	1	0	1	7	7
		0%	7%	5%	0%	6%	0%	0%	0%	9%	0%	3%	3%	3%
経済	経済的な事を、もっと考慮して欲しい。	1	1	1	0	0	2	0	0	0	1	1	7	7
		5%	4%	5%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	8%	3%	3%	3%
話を	もっと話を聞いて欲しい。	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	1	5	5
		0%	0%	9%	0%	3%	0%	0%	10%	0%	0%	3%	2%	2%
本人	本人だけでなく、家族の話も聞いて欲しい。	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4	4
		0%	4%	9%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	2%
利用	利用しているサービスや、それ以外のサービスの事について教えて	4	5	2	0	4	4	1	1	2	0	3	26	26
		18%	18%	9%	0%	12%	16%	6%	10%	18%	0%	10%	12%	12%
もっと	もっと過ごしやすい環境について、相談にのって欲しい。	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	6	6
		9%	7%	0%	0%	3%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	3%
今後	今後の方向性を一緒に考えて欲しい。	4	8	4	2	8	4	1	2	3	3	8	47	47
		18%	29%	18%	40%	24%	16%	6%	20%	27%	25%	28%	22%	22%
今の	今のままで満足しています。	10	8	10	3	16	14	16	6	4	8	15	110	110
		45%	29%	45%	60%	48%	56%	89%	60%	36%	67%	52%	51%	51%
その他	その他	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	3
		5%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	9%	0%	0%	1%	1%
合計		22	28	22	5	33	25	18	10	11	12	29	215	215



※ 本人・家族とも今のままで満足していますが1位、特に鵜沢は本人においては100%満足と評価していただいている事は、ご本人の意向を十分確認できていると思われれます。又、2位の本人・家族とも今後の方向性を一緒に考えて欲しいと意見をいただきましたので何でも相談していただける姿勢を続けてゆきます。

○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、訪問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。