

平成28年度 (株)やさしい手訪問介護 ご利用者様 満足度調査 結果報告と改善策の開示

平成28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

介護保険法において、介護サービス事業者は、自らその提供するサービスの評価と情報の公開を積極的に行う事とされています。昨年(平成27年4月)介護保険法改正が行われ、制度の変化と共にご利用者のニーズや環境も確実に変わっております。

急速に変化をしていく状況を把握し、また的確に対応していくため、「やさしい手甲府」ではより良いサービス提供を目的に、昨年に引き続き【ご利用者様満足度調査】を実施いたしました。

調査内容を真摯に受け止め、改めるべきところは改め良いところは更に伸ばせるよう改善を図り、高齢者が住み慣れた地域で安心した生活が送れるよう、また誰からも信頼され利用しやすいサービス提供を実現させるために、今後も益々励んでまいります。

訪問介護部門では、ISO9001認証取得にあたり、本調査を品質目標に掲げ、毎年1回実施し、やさしい手甲府のホームページに結果と改善策を公表しております。

2. 調査の方法と調査実施期間

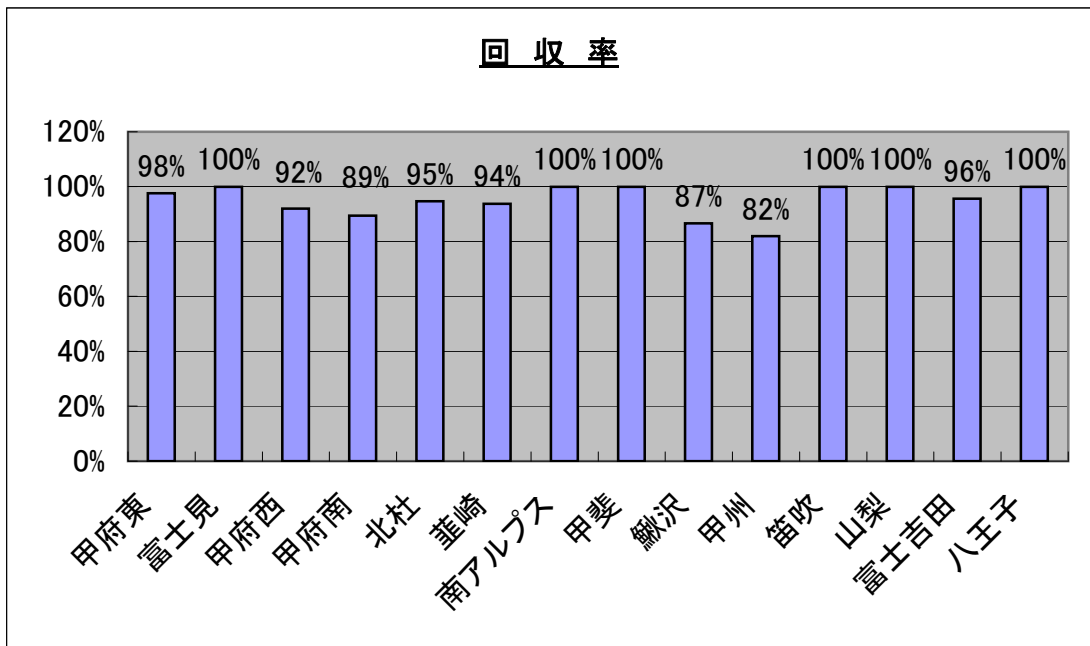
①調査方法・・・各事業所職員による個別配布及び回収

②調査実施期間・・・平成28年8月1日～平成28年8月31日

3. 回収結果

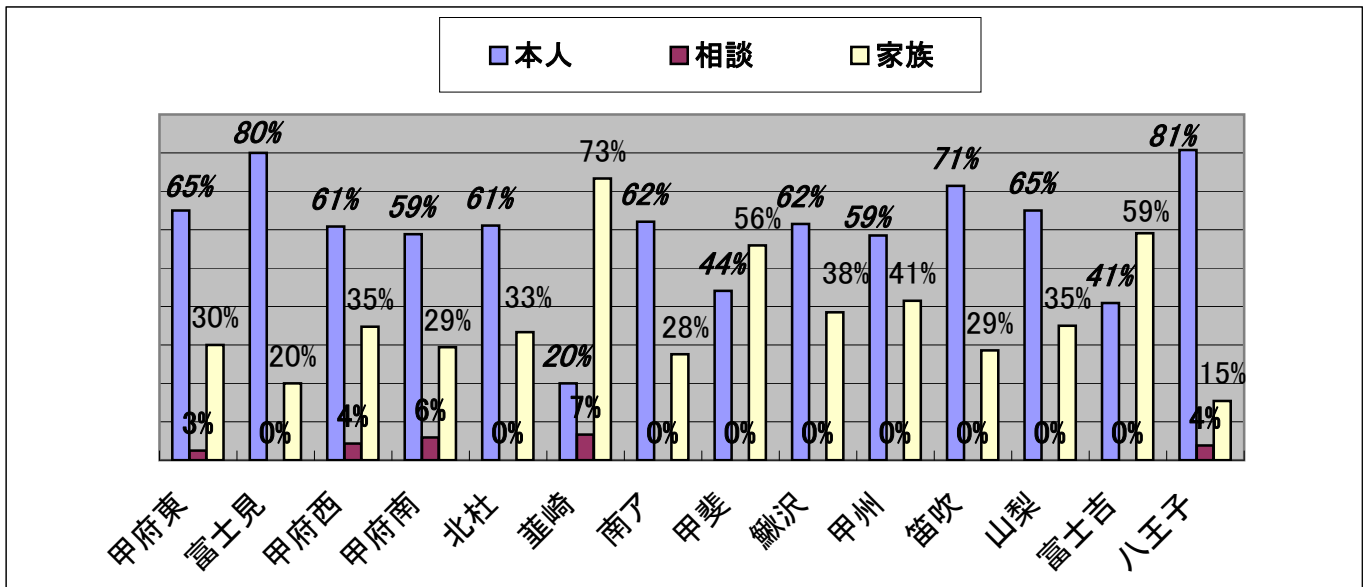
事業所名	配布数	回収数	有効数	無効数	回収率
甲府東	41	40	40	0	98%
富士見	20	20	20	0	100%
甲府西	25	23	23	0	92%
甲府南	19	17	17	0	89%
北杜	19	18	18	0	95%
韮崎	16	15	15	0	94%
南アルプス	29	29	29	0	100%
甲斐	34	34	34	0	100%
鯉沢	15	13	13	0	87%
甲州	50	41	41	0	82%
笛吹	14	14	14	0	100%
山梨	20	20	20	0	100%
富士吉田	23	22	22	0	96%
八王子	26	26	26	0	100%
合計	351	332	332	0	95%

※全事業所の回収率の平均は94.6%と、昨年より13%以上、回収率が上がる結果となった。配付枚数が少なかった事も事実であるが、各事業所でアンケートに対しての意識の向上もあり、得られた結果である。



4.調査票回答者

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計
利用者本人	26	16	14	10	11	3	18	15	8	24	10	13	9	21	198
	65%	80%	61%	59%	61%	20%	62%	44%	62%	59%	71%	65%	41%	81%	60%
本人・家族が 相談	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	3%	0%	4%	6%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	2%
家族	12	4	8	5	6	11	8	19	5	17	4	7	13	4	123
	30%	20%	35%	29%	33%	73%	28%	56%	38%	41%	29%	35%	59%	15%	37%
無回答	1	0	0	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	6
	3%	0%	0%	6%	6%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
合計	40	20	23	17	18	15	29	34	13	41	14	20	22	26	332



◎家族が回答した場合 → 利用者との関係

甲府東	配3	娘1	息子7	親1		
富士見	配1	娘1	息子1	弟1		
甲府西		娘5	息子3			
甲府南		娘3	息子2			
北杜	配1	娘2	息子2		孫1	
韮崎	配3	娘2	息子2	嫁3	妹1	
南アルプス		娘3	息子3	嫁2		
甲斐	配3	娘7	息子8	姉1		
鵜沢	配2		息子2	嫁1		
甲州	配5	娘2	息子5	嫁4	姉1	
笛吹	配2		息子1		親戚1	
山梨	配1	娘4	息子2			
富士吉田	配2	娘1	息子4	嫁3	親3	
八王子	配4					

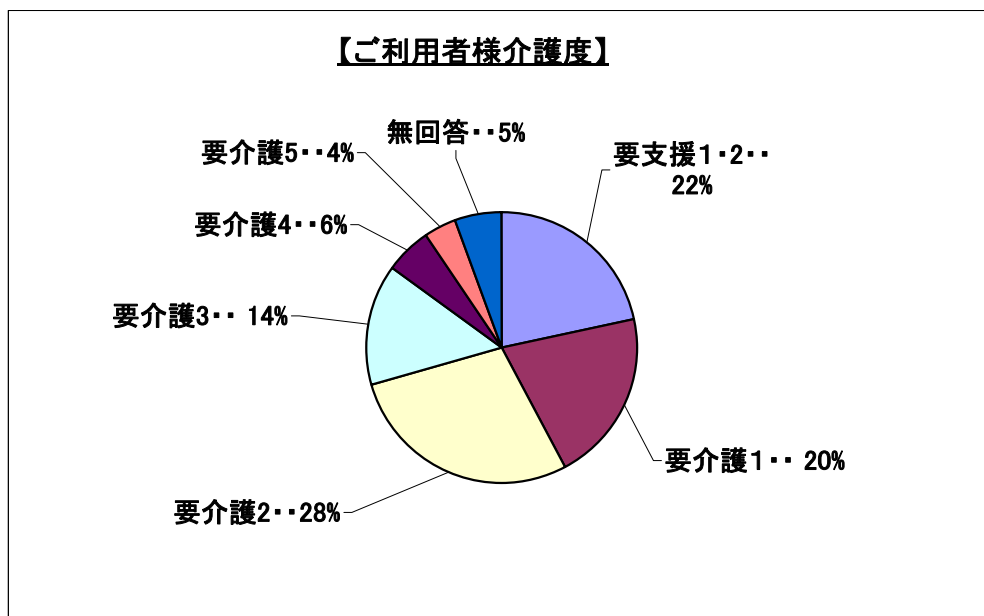
II 調査結果

1.利用者の属性

◆要介護度

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
要支援1・2	10	7	2	4	0	1	0	3	4	16	3	4	4	14	72	22%
要介護1	7	4	7	3	4	4	10	4	1	5	3	4	6	6	68	20%
要介護2	11	7	7	6	8	3	13	13	3	9	5	5	2	2	94	28%
要介護3	5	1	4	2	3	4	5	9	2	7	1	3	1	1	48	14%
要介護4	4	0	1	0	2	1	1	2	0	2	1	1	2	2	19	6%
要介護5	1	1	1	0	1	0	0	1	2	1	1	2	2	0	13	4%
無回答	2	0	1	2	0	2	0	2	1	1	0	1	5	1	18	5%
総合計															332	100%

◆要介護度(グラフ)

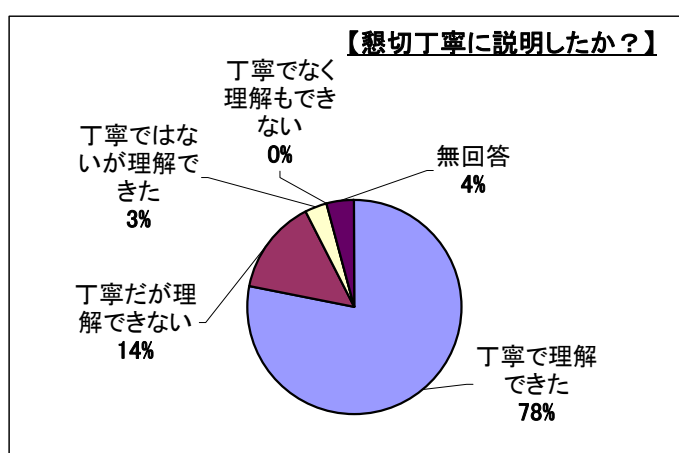


II 調査結果

2.各設問の結果

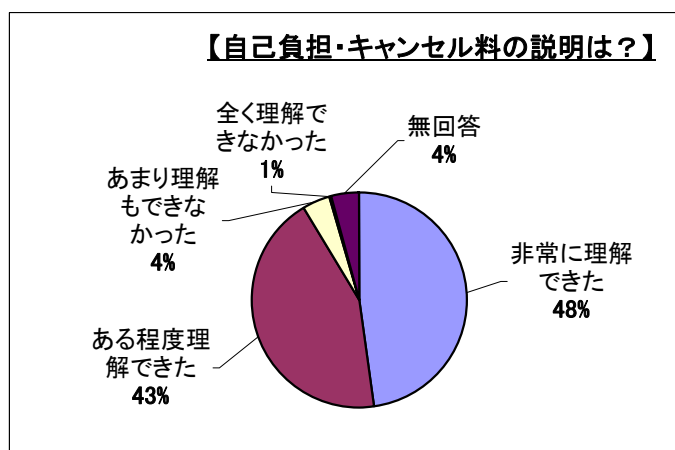
- ◆問3. 契約時の事前説明において、常勤スタッフ(サービス提供責任者)は懇切丁寧に説明を行い、内容は分りやすかったでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
丁寧に理解できた	28	16	20	13	13	11	19	31	12	27	13	16	18	22	259	78%
丁寧だが理解できない	5	1	0	1	5	3	8	3	1	13	1	3	2	2	48	14%
丁寧ではないが理解できた	3	1	1	1	0	1	2	0	0	0	0	0	2	0	11	3%
丁寧でなく理解もできない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	4	2	2	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	14	4%
総合計															332	100%



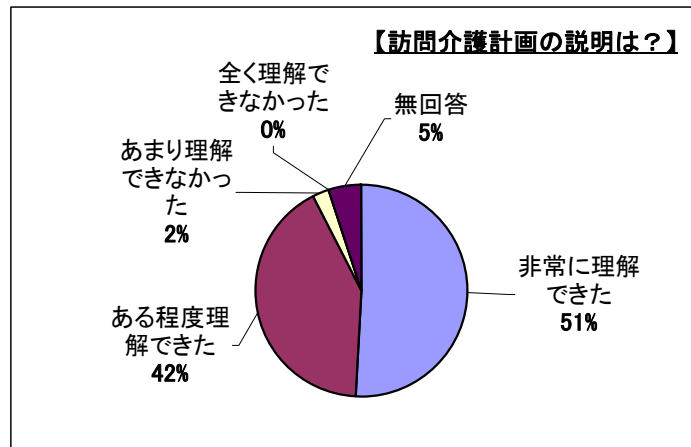
- ◆問4. 訪問介護サービス自己負担(1割または2割)分のお支払い方法(口座引落とし)や、キャンセル料についての説明は分りやすかったでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
非常に理解できた	13	10	11	9	7	5	17	18	8	13	10	14	10	14	159	48%
ある程度理解できた	21	5	7	5	11	9	12	14	5	26	3	5	12	9	144	43%
あまり理解もできなかった	4	4	1	1	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	14	4%
全く理解できなかった	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
無回答	2	1	3	2	0	1	0	0	0	1	0	1	0	3	14	4%
総合計															332	100%



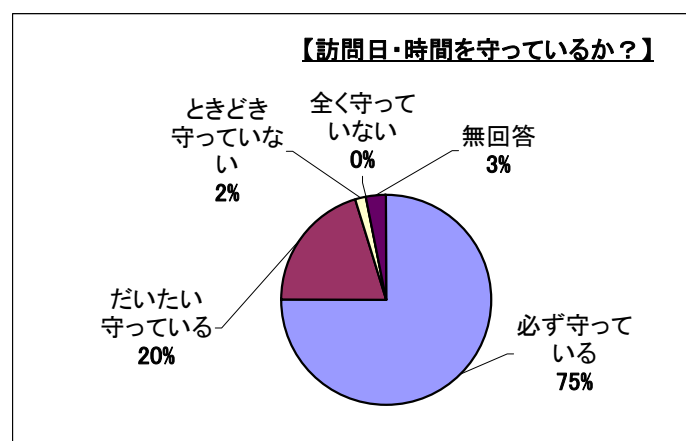
◆問5. 訪問介護計画は、お伺いしたご希望が反映され、説明は分かりやすかったですか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
非常に理解できた	14	14	14	8	8	10	17	19	11	11	7	12	7	17	169	51%
ある程度理解できた	21	4	6	6	10	5	11	14	2	27	6	6	14	6	138	42%
あまり理解できなかった	0	1	0	1	0	0	0	1	0	2	1	1	0	1	8	2%
全く理解できなかった	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	5	1	3	2	0	0	1	0	0	1	0	1	1	2	17	5%
	総合計														332	100%



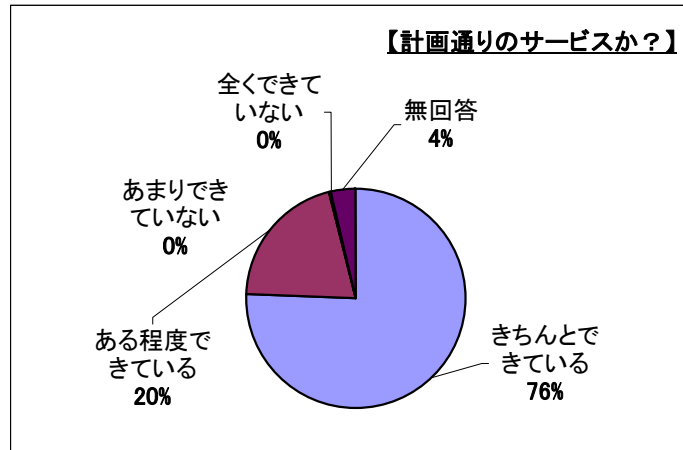
問6. ヘルパーは訪問日やサービス時間をしっかり守っていますでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
必ず守っている	27	17	20	14	11	11	20	28	12	29	10	13	16	21	249	75%
だいたい守っている	9	3	1	0	7	3	9	5	1	10	4	6	6	3	67	20%
ときどき守っていない	2	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	6	2%
全く守っていない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	2	0	2	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	10	3%
	総合計														332	100%



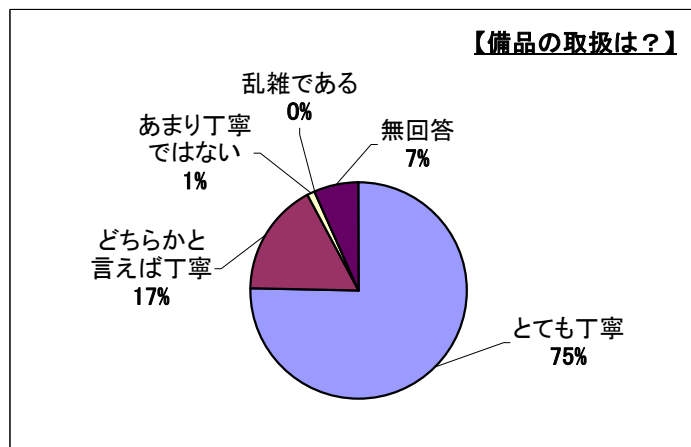
◆問7. ヘルパーは訪問介護計画通りにサービスを行っていますでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
きちんとできている	32	17	17	10	11	11	22	24	11	26	13	18	18	21	251	76%
ある程度できている	6	3	4	5	7	3	7	9	2	14	1	1	4	2	68	20%
あまりできていない	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
全くできていない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	2	0	2	2	0	0	0	1	0	1	0	1	0	3	12	4%
総合計															332	100%



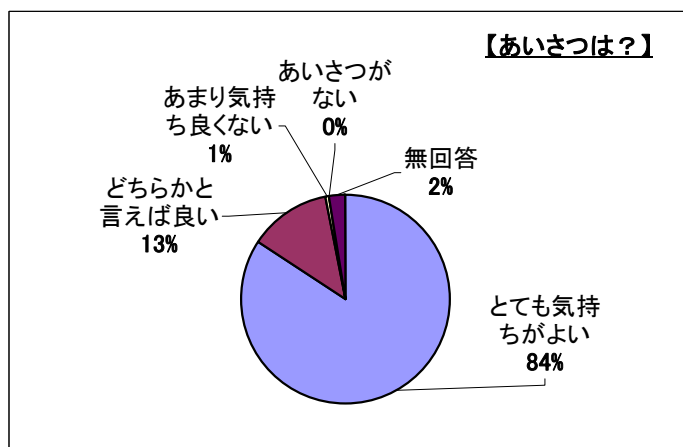
◆問8. ヘルパーはご利用者お宅にある掃除機や調理器具など、備品は丁寧に取扱っておりますでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
とても丁寧	31	16	18	15	13	9	22	23	11	30	13	15	14	20	250	75%
どちらかと言えば丁寧	5	2	1	0	5	4	7	5	2	10	1	4	6	4	56	17%
あまり丁寧ではない	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	1%
乱雑である	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	3	2	3	2	0	2	0	4	0	1	0	1	2	2	22	7%
総合計															332	100%



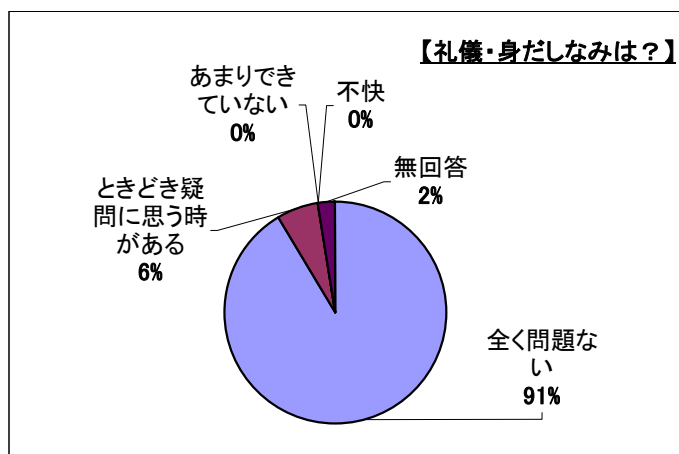
◆問9. ヘルパーは気持ちの良いあいさつはできていますでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
とても気持ちがよい	36	18	19	15	14	13	22	26	11	30	14	19	19	23	279	84%
どちらかと言えば良い	3	2	1	1	4	2	7	6	1	11	0	0	3	2	43	13%
あまり気持ち良くない	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1%
あいさつがない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	1	0	2	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	8	2%
総合計															332	100%



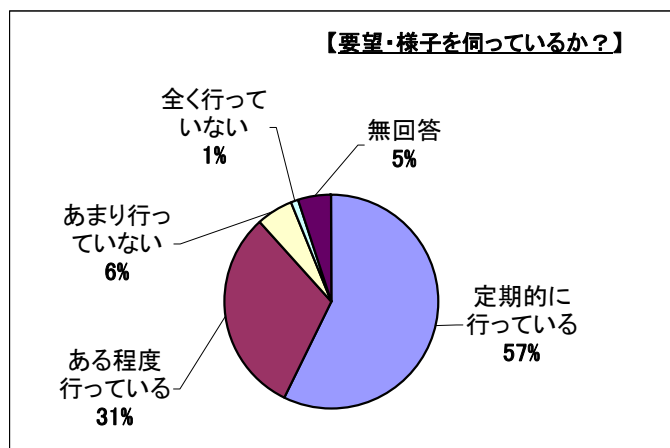
◆問10. ヘルパーの言葉つかいや礼儀、身だしなみなど問題はないでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
全く問題ない	36	19	19	16	18	12	21	31	13	39	14	19	22	24	303	91%
ときどき疑問に思う時がある	3	0	1	0	0	3	8	3	0	2	0	0	0	1	21	6%
あまりできていない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
不快	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	1	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	8	2%
総合計															332	100%



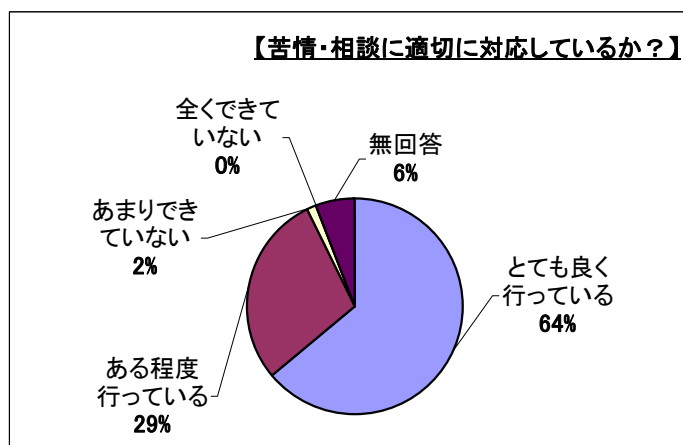
◆問11. 事業所常勤スタッフは定期的にお宅に訪問し、サービス内容や利用者ご本人の要望・様子などを伺っていますでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
定期的に行っている	17	12	11	12	11	10	20	20	11	16	8	13	14	15	190	57%
ある程度行っている	15	4	9	1	7	4	8	10	2	22	3	5	4	9	103	31%
あまり行っていない	2	1	1	4	0	1	1	2	0	2	1	0	3	1	19	6%
全く行っていない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3	1%
無回答	6	3	2	0	0	0	0	2	0	0	1	2	0	1	17	5%
総合計															332	100%



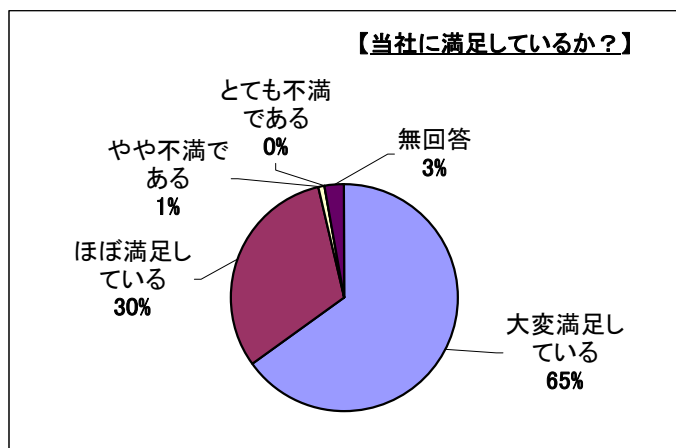
◆問12. 事業所は、苦情やその他相談など適切に対応していますでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
とても良く行っている	23	15	12	9	13	11	19	21	12	20	8	17	13	19	212	64%
ある程度行っている	11	2	9	5	5	4	10	8	1	21	4	1	9	6	96	29%
あまりできていない	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	2%
全くできていない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	3	3	2	2	0	0	0	4	0	0	2	2	0	1	19	6%
総合計															332	100%



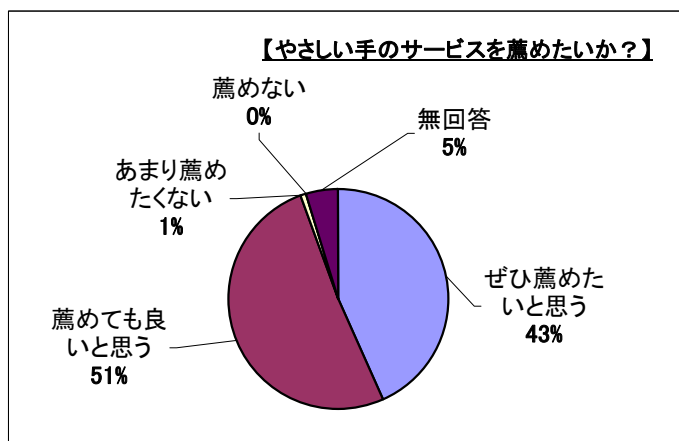
◆問13. 総合的に、やさしい手訪問介護サービスに満足しておりますでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
大変満足している	24	16	13	10	10	10	19	23	11	20	8	16	16	20	216	65%
ほぼ満足している	14	3	8	6	7	5	9	10	2	21	6	3	6	4	104	31%
やや不満である	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	1%
とても不満である	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	1	1	2	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	9	3%
	総合計														332	100%



◆問14. もし、介護サービスが必要な知人がいましたら、当社やさしい手を薦めたいと思いますでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鵜沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
ぜひ薦めたいと思う	15	9	9	7	9	9	18	16	6	10	2	13	9	12	144	43%
薦めても良いと思う	23	9	12	9	7	5	11	16	6	30	11	7	13	11	170	51%
あまり薦めたくない	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	1%
薦めない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
無回答	2	2	2	1	2	1	0	1	1	0	1	0	0	3	16	5%
	総合計														332	100%



◆問15. 現在、ご利用されている介護保険以外のサービスは何がありますか？
 (例えば:民間清掃業者、食材(弁当)配達サービス、介護事業者による自費サービスなど)

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	鯉沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子
弁当配達サービス	1	1	2	2		1		1	3				1	1
配食サービス	1		1					1		5	1		1	
宅配サービス										1				
コープ	1										1			2
パルシステム						1								
買物サービス		1												
おまかせ							1			1				
牛乳配達			1											
ヤクルト								1						
通院介助	1													
ふれあい収集	1													
あゆみの家	1													
青い鳥	1													
シルバー人材					2									
いもいもクラブ							1							
就労移行支援								1						
介護配達サービス								1						
ケアハウス									3					
介護タクシー										1				
民間清掃業者										1				
自費サービス											1			

Ⅲ 調査のまとめ

1.調査からわかったこと

昨年(平成27年)は介護保険法改正が行われました。制度が変わるたびに介護保険を取り巻く状況は確実に変化を重ねてまいりました。今年度の調査はそんな変化の中、今後予想される介護の形態について漠然とではありますが設問を作成いたしましたところ、殆どのご利用者様から何らかの回答をいただくことができました。そんな不安材料はあるものの、全体的には概ね高い評価をいただきました。

また、今年は介護度別に見ると【要支援】と【要介護1】のご利用者様で42%を占めておりご本人からのしっかりした意見を多くいただくことができました。そのため普段であればなかなか聞くことができない、評価や苦情・クレーム等の貴重な少数意見も伺える事ができ、今後の介護サービスの見直しにおいて、良い機会となりました。

自由意見では、感謝の言葉も多くいただき、ヘルパーがサービスをしていく上で、何よりの励みになりました。

また、ご家族や他サービス事業者との連携や、信頼関係の構築・懇切丁寧な対応に努めることの重要性を再認識いたしました。

2.今後の方向性

介護保険制度の基本理念である【自立支援】・【尊厳の維持】の徹底を図ります。目指す基本方向は、自立した在宅生活が安心して継続できるよう、その心身の健康の保持・生活機能の維持向上を目指すための介護サービスを致します。

又、ご利用者の不満・不安の改善、日々のサービスの見直しのためにも、今回のアンケートの結果や毎月の研修等で学びとったものを、介護サービスに反映させ、更にレベルアップを図ってまいります。

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)

今年度は平成27年度の報酬改定を考慮し、また日々、変化が続いている在宅介護サービスの在り方を踏まえ掘り下げた調査内容と致しました。

いただいた回答に対しては、毎年、より精度の高い分析を行なうため、調査の目的や内容を再確認して次回への調査に臨んでおります。また今後求められる地域特有の課題に対して、その地域の強みを活かした確かな情報の提供と収集に努めながらアンケート内容の見直しを行ない、調査の精度を高めてまいります。

2.アンケート分析後の業務改善評価

「あいさつ」「ヘルパーの言葉づかい・礼儀・身だしなみ」については概ね高い評価をいただきました。「やさしい手に満足しているか」については6割以上の方に高い評価をいただきヘルパー及び事業所職員全員の励みとなり素直に喜ばしい反面、いただいた評価に満足することなく今後も謙虚な姿勢で取組んでまいります。

介護保険を取り巻く状況については高齢者の人口増加(認知症高齢者の増加、独居及び夫婦のみの高齢者の増加含め)に対して、介護する人達が反比例するかのように少なくなっていく現象が加速していきます。

今後の私達サービス事業者がすべき行動について具体的にどのような方策があるのか、真剣に取り組む時期が来ております。

このような状況下、アンケート分析結果に対する改善のための体制作りを更に強化し、ご利用者様・ご家族様に少しでもご満足いただけるよう、私達在宅介護事業者の一人ひとりがきちんと役割を果たせるよう日々努力してまいります。

またISOの「品質目標」として「やさしい手ホームページ」にアンケート結果とその改善策の公表を挙げていることから、ご利用者様・ご家族様にアンケート結果を報告し、今後の調査へのご理解をいただき、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、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。