

平成28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

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

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15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。

通所介護部門では、ISO9001認証取得にあたり、本調査を品質目標として掲げ、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・・・担当ケアスタッフによる個別配布

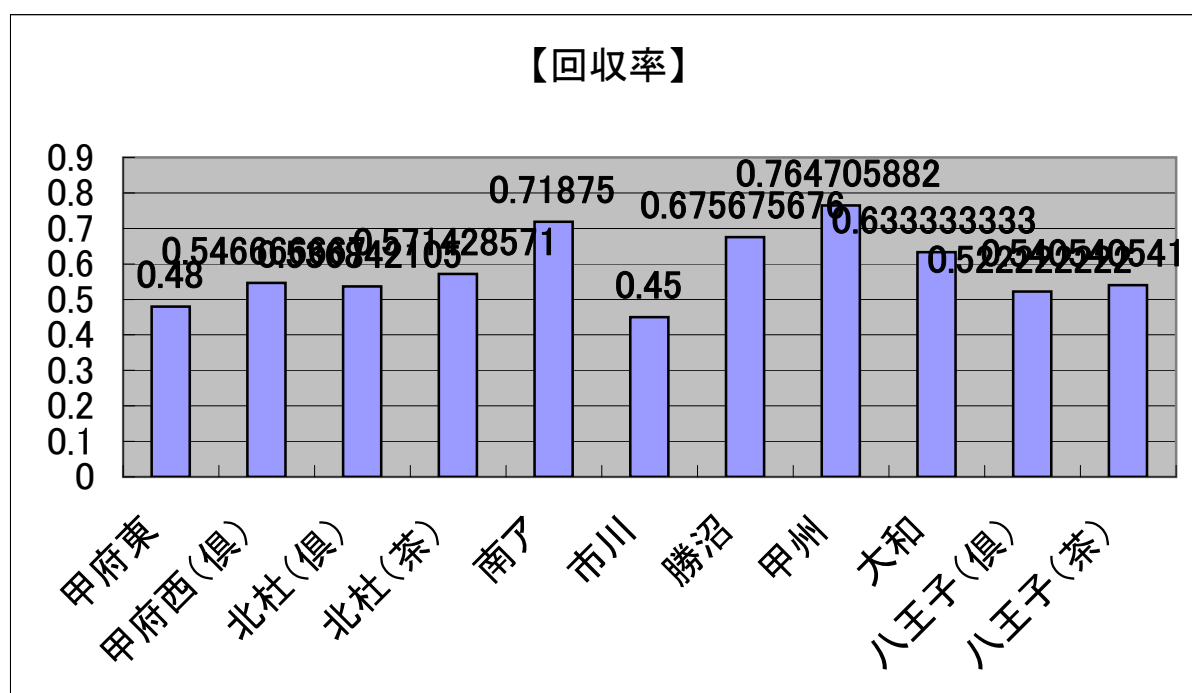
※郵送返送方式(料金受取人払い)による回収

②調査実施期間・・・平成28年8月配布

⇒平成28年8月末回収

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)	合計
配布枚数	50	75	95	35	32	40	74	34	60	90	37	622
回収枚数	24	41	51	20	23	18	50	26	38	47	20	358
回収率	48%	55%	54%	57%	72%	45%	68%	76%	63%	52%	54%	58%



◎全体平均では58%と昨年の62%と比べると程々に回収率が下がり、
 今後は更なる努力をしていく所存であります。

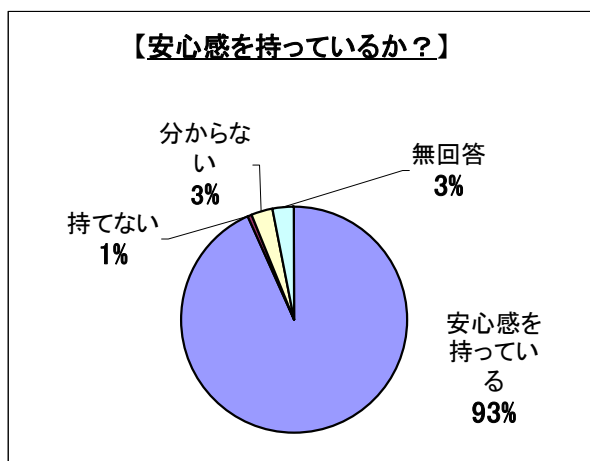
Ⅱ 調査結果と分析

◎各設問の結果と分析

問1. デイサービス(1日)全般についてお伺いいたします。

(イ) デイサービスでの生活(1日)は安心感を持って過ごせますか？

	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)	合計	
安心感を持っている	21	36	50	20	23	16	45	24	36	45	18	334	93%
持てない	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1%
分からない	2	1	0	0	0	1	4	1	0	1	1	11	3%
無回答	1	4	0	0	0	1	1	1	1	1	1	11	3%
												358	100%



◎コメント欄

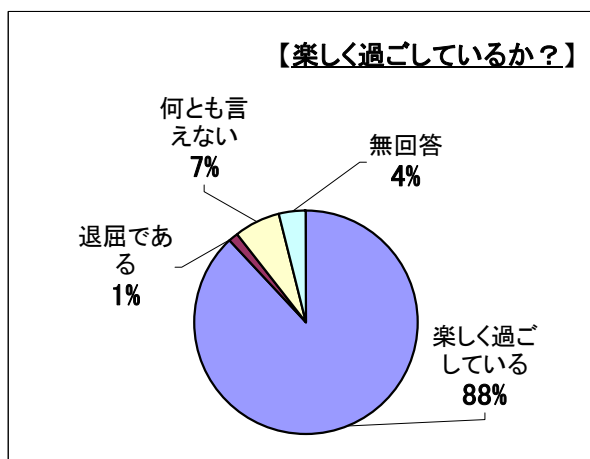
昨年と同様93%のご利用者様から【安心感を持っている】との回答をいただきました。

概ね、デイサービスの1日は安心して過ごされていると受け止めさせていただきました。

※【分からない】・【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。

(ロ) デイサービスでの生活(1日)は楽しく過ごせますか？

	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)	合計	
楽しく過ごしている	20	34	49	16	21	16	45	23	33	39	19	315	88%
退屈である	0	0	2	1	1	0	0	0	1	0	0	5	1%
何とも言えない	4	5	0	1	1	0	5	1	1	5	1	24	7%
無回答	0	2	0	2	0	2	0	2	3	3	0	14	4%
												358	100%



◎コメント欄

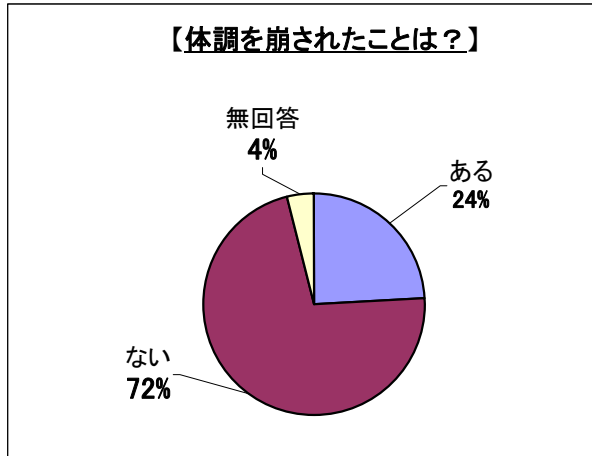
88%のご利用者様から【楽しく過ごしている】との回答をいただいております。

11%のご利用者様が【何とも言えない】・【無回答】と回答されています。更に少数ではありますが【退屈である】との回答もいただいております。貴重な少数意見と受け止めさせていただき、今後の取組み課題と位置付け、ご利用者様が日々楽しめ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)	合計	
ある	7	5	18	2	3	4	17	4	10	11	6	87	24%
ない	15	32	32	17	19	13	32	22	27	34	14	257	72%
無回答	2	4	1	1	1	1	1	0	1	2	0	14	4%
												358	100%

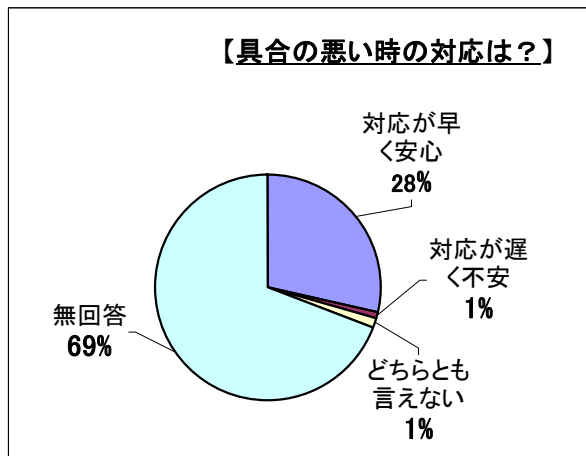


◎コメント欄

【ある】と回答されたご利用者様が24%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いと思っております。

(ロ) 「ある」と答えた方にお伺いします。職員の対応はどうでしたか？

	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)	合計	
対応が早く安心	9	9	16	5	3	5	19	5	10	15	6	102	28%
対応が遅く不安	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1%
どちらとも言えない	1	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	5	1%
無回答	14	32	31	15	20	11	31	21	27	32	14	248	69%
												358	100%



◎コメント欄

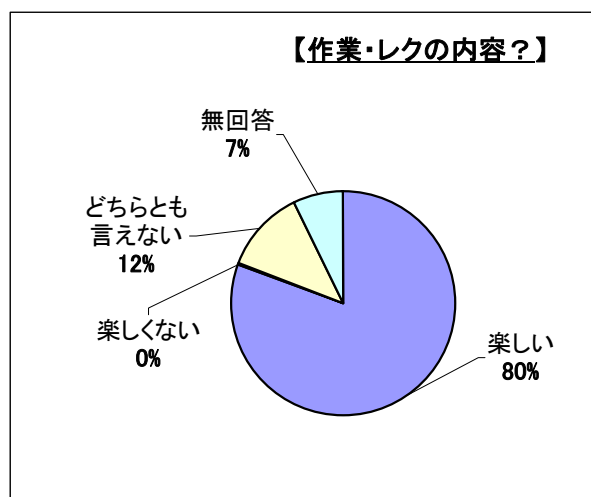
【不安】に思っているご利用者様1%、【どちらとも言えない】と回答された方も1%と少数ではありますが、重く受け止め、分析検討してまいります。

今後の課題として、いつでも速やかに対応できるよう、又、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、レクリエーションの内容はいかがですか？

	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)	合計	
楽しい	18	31	48	17	18	14	42	20	33	33	14	288	80%
楽しくない	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
どちらとも言えない	4	6	3	1	4	2	7	1	3	9	3	43	12%
無回答	1	4	0	2	1	2	1	5	2	5	3	26	7%
												358	100%



◎コメント欄

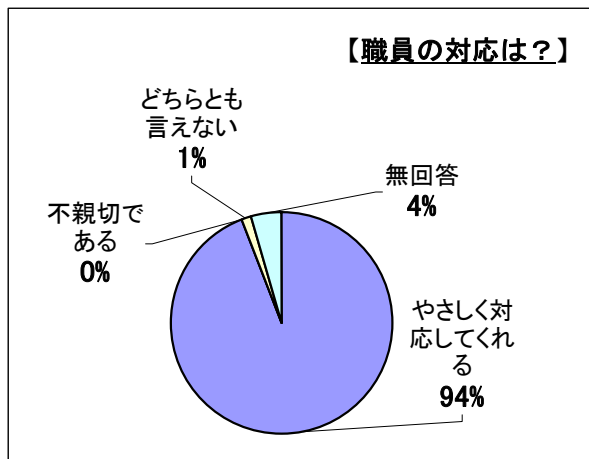
80%のご利用者様に【楽しい】との回答を
いただいております。

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。【どちらとも言え
ない】・【無回答】の19%につきましては、今後追跡
して、検討していかなければならない課題です。

問4. 職員の対応、態度についてお伺いいたします。

(イ) 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)	合計	
やさしく対応してくれる	21	36	51	20	23	17	46	25	36	43	19	337	94%
不親切である	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
どちらとも言えない	1	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0	5	1%
無回答	2	4	0	0	0	1	3	1	2	2	1	16	4%
												358	100%



◎コメント欄

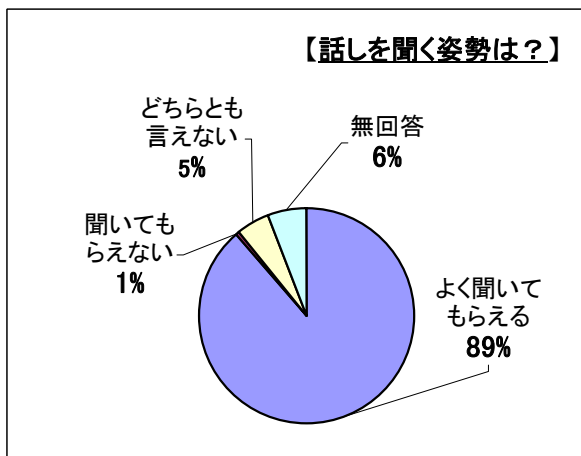
94%のご利用者様から【やさしく対応してくれる】との回答をいただきました。

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。

※【不親切】・【どちらとも言えない】・【無回答】のお答えについては、今後詳細に分析して原因を究明してまいります。

(ロ) 職員の話しを聞く姿勢はいかがですか？

	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)	合計	
よく聞いてもらえる	17	38	48	19	20	16	43	24	33	41	18	317	89%
聞いてもらえない	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1%
どちらとも言えない	2	2	3	0	1	1	3	0	3	2	1	18	5%
無回答	4	1	0	1	2	1	3	2	2	4	1	21	6%
												358	100%



◎コメント欄

89%のご利用者様に【よく聞いてもらえる】の回答をいただいております。

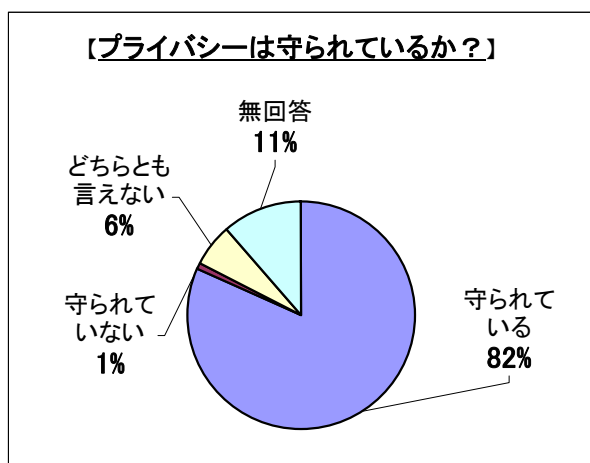
※【よく聞いてもらえる】の結果が約9割である事から、デイのスタッフはご利用者様どなたに対しても平均したサービスを行なっていると受止めさせていただきました。

又、ご利用者様の話しを聞く事は、デイサービスの基本的な業務と位置付けられております。今後は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) 自分のプライバシーは守られ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)	合計	
守られている	20	36	43	15	20	13	39	23	31	37	15	292	82%
守られていない	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	1%
どちらとも言えない	3	0	3	1	1	3	5	0	1	3	2	22	6%
無回答	1	4	5	4	2	2	5	3	6	6	3	41	11%
												358	100%



◎コメント欄

82%のご利用者様にプライバシーについては【守られている】と回答していただきました。

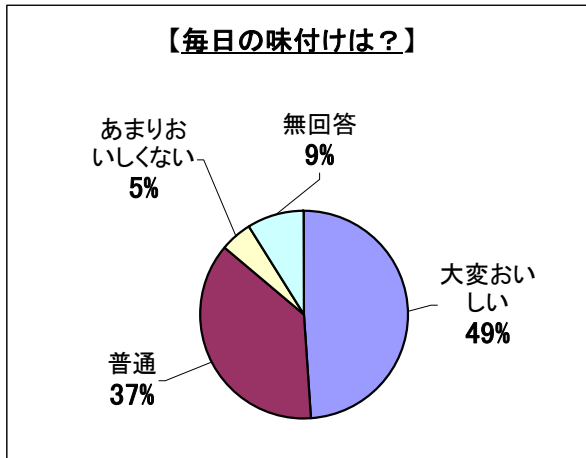
プライバシーポリシーや個人情報保護についての研修は、毎年会議やミーティング等で行なっておりますが、常に十分な認識と配慮が必要です。

今後も研修の場を多く設け、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。

問5. 食事について伺います。

(イ) 毎日の味付けはいかがですか？

	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)	合計	
大変おいしい	10	14	32	10	10	7	31	15	21	16	9	175	49%
普通	9	20	18	6	9	7	18	4	10	25	7	133	37%
あまりおいしくない	4	6	0	0	1	1	0	0	3	2	1	18	5%
無回答	1	1	1	4	3	3	1	7	4	4	3	32	9%
												358	100%



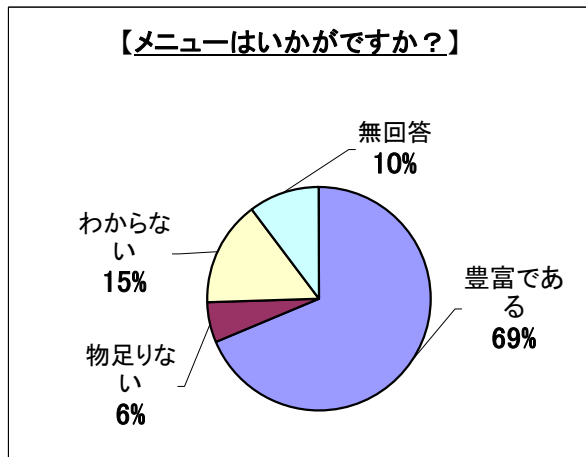
◎コメント欄

【大変おいしい】・【普通】を合わせると86%の回答をいただいておりますが、【無回答】や【あまりおいしくない】の回答もいただきました。味付けに関しては、薄い濃い・甘い辛いなど、それぞれご利用者の好みもあり、はっきりした数字は打ち出せません。

今後、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) メニューはいかがですか？

	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)	合計	
豊富である	14	27	43	12	16	11	44	19	29	22	9	246	69%
物足りない	2	3	3	0	0	0	0	0	4	5	4	21	6%
わからない	6	7	4	5	4	4	4	2	2	13	3	54	15%
無回答	2	4	1	3	3	3	2	5	3	7	4	37	10%
												358	100%



◎コメント欄

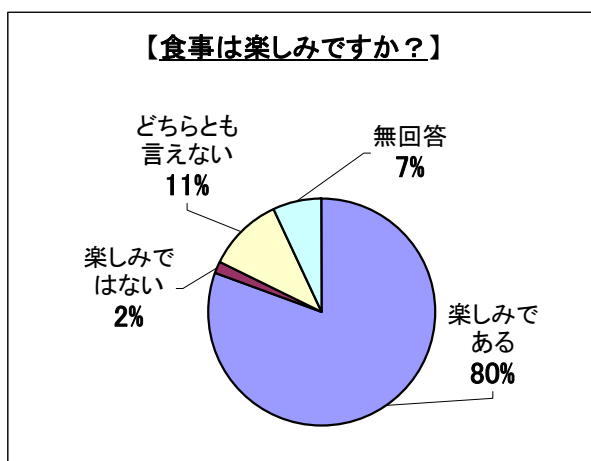
約7割のご利用者様に【豊富である】との回答をいただいております。

デイサービスの生活の中では食事楽しみの1つですので、今後もできるだけ多くの、ご利用者様の好みに合わせたメニューを考えてまいります。

問5. 食事について伺います。

(ハ)食事は楽しみですか？

	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)	合計	
楽しみである	19	28	49	15	18	15	47	19	30	33	15	288	80%
楽しみではない	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3	6	2%
どちらとも言えない	4	11	2	1	3	0	2	2	5	8	1	39	11%
無回答	1	1	0	4	2	3	1	5	2	5	1	25	7%
												358	100%



◎コメント欄

80%のご利用者様に【楽しみである】との回答をいただいております。

デイサービスをご利用いただく中で、レクリエーションと並び、食事も重要な役割を占めております。ご利用者様は食事については、概ね満足されていると受止めさせていただきました。

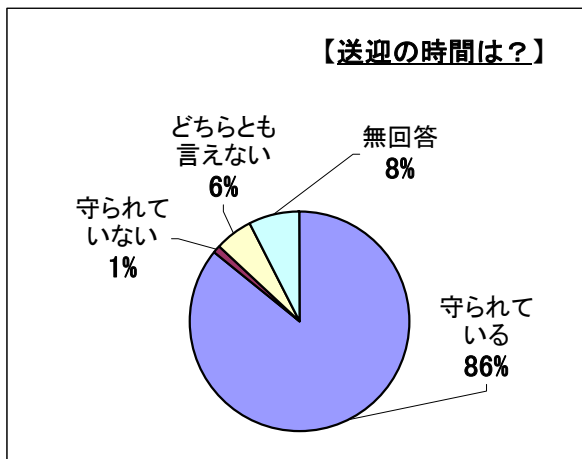
今後も、ご期待に沿えるよう、味付けやメニューについては改善し、配慮してまいります。

- 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. その他について伺います。

(イ)送迎の時間は守られていると思いますか？

	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)	合計	
守られている	19	37	47	17	18	13	44	22	32	40	18	307	86%
守られていない	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	4	1%
どちらとも言えない	2	0	2	1	2	2	3	2	2	3	1	20	6%
無回答	3	3	1	2	3	3	3	2	3	4	0	27	8%
												358	100%



◎コメント欄

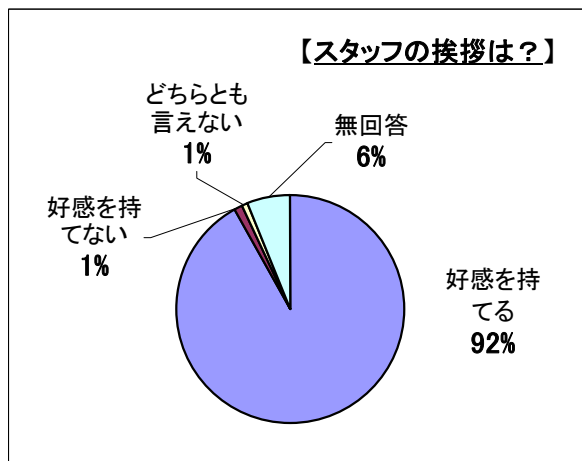
86%のご利用者様から【守られている】の回答をいただいております。

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)送迎時のスタッフ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)	合計	
好感を持てる	21	37	47	19	22	14	47	24	34	44	20	329	92%
好感を持ってない	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4	1%
どちらとも言えない	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3	1%
無回答	2	4	0	1	0	3	3	2	4	3	0	22	6%
												358	100%



◎コメント欄

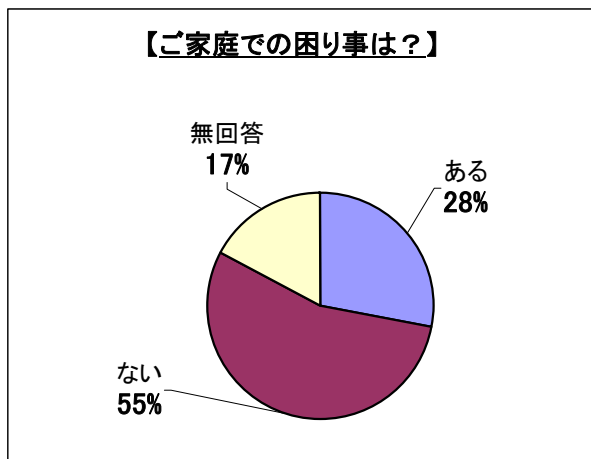
92%のご利用者様から【好感を持てる】との高い評価をいただいております。これはデイサービスで日々働いているスタッフにとって、なによりの励みになりました。

この結果について素直に喜ばしい反面、高い評価に満足することなく、更に謙虚な姿勢で取組んでいく心がけてまいります。

問8. その他について伺います。

(イ)ご家庭での困り事がありますか？

	甲府東	甲府西 (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)	合計	
ある	9	7	14	11	7	6	12	10	6	8	10	100	28%
ない	12	27	32	7	12	8	26	11	27	29	5	196	55%
無回答	3	7	5	2	4	4	12	5	5	10	5	62	17%
												358	100%



◎コメント欄

28%のご利用者様に【困り事ある】との回答を
いただいております。

今後は、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(58%)にて、サービスや各事業所スタッフについては、昨年より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(H27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。