

# 平成28年度（株）やさしい手甲府 認知症対応型共同生活介護の 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

認知症対応型共同生活介護において、ご利用者様に安心して在宅生活を送っていただくために、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。

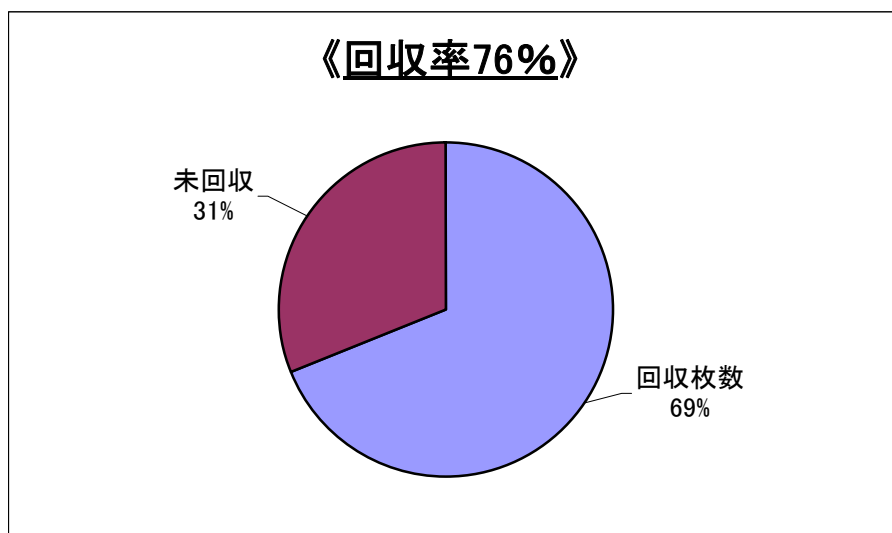
本調査は、認知症対応型共同生活介護サービスに従事するスタッフの自己評価・行動評価の再認識にも繋がるものと重く受け止めております。

### 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・・・平成28年8月初旬配布  
⇒平成28年8月末回収

### 3. 回収結果(回収率)

|      |     |
|------|-----|
| 配布枚数 | 16  |
| 回収枚数 | 11  |
| 未回収  | 5   |
| 回収率  | 69% |



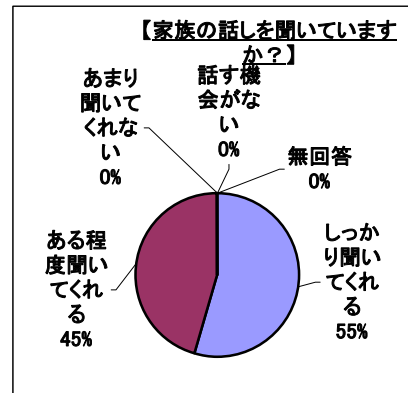
◎今回、3度目のアンケートとなりますが多くの方々から回答をいただき7割近くの回収ができました。

## Ⅱ 調査結果

### ◎各設問の結果とグラフ

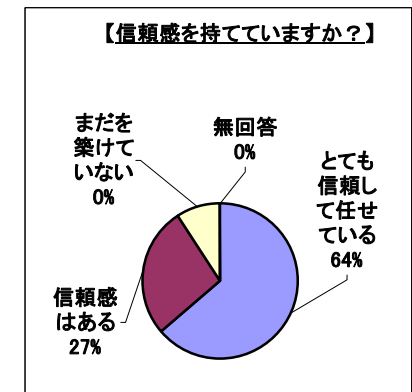
- ◆ 設問① 職員はご家族の悩みや不安に思っている事、ご要望に対してしっかりと話を聞かれていますか？

|           |            |           |             |
|-----------|------------|-----------|-------------|
| 1         | しっかり聞いてくれる | 6         | 55%         |
| 2         | ある程度聞いてくれる | 5         | 45%         |
| 3         | あまり聞いてくれない | 0         | 0%          |
| 4         | 話す機会がない    | 0         | 0%          |
|           | 無回答        | 0         | 0%          |
| <b>合計</b> |            | <b>11</b> | <b>100%</b> |



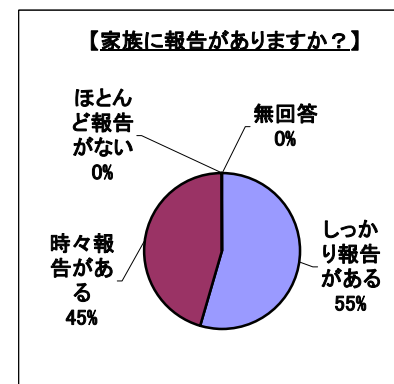
- ◆ 設問② 職員が行っている介護に対して信頼感を持っていますか？

|           |               |           |             |
|-----------|---------------|-----------|-------------|
| 1         | とても信頼して任せている  | 7         | 64%         |
| 2         | 信頼感はある        | 3         | 27%         |
| 3         | まだ信頼関係を築けていない | 1         | 9%          |
|           | 無回答           | 0         | 0%          |
| <b>合計</b> |               | <b>11</b> | <b>100%</b> |



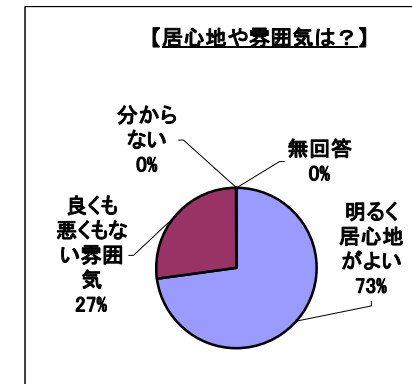
- ◆ 設問③ ご利用者の生活状況、健康状態、行事などの活動内容についてご家族に報告がありますか？

|           |           |           |             |
|-----------|-----------|-----------|-------------|
| 1         | しっかり報告がある | 6         | 55%         |
| 2         | 時々報告がある   | 5         | 45%         |
| 3         | ほとんど報告がない | 0         | 0%          |
|           | 無回答       | 0         | 0%          |
| <b>合計</b> |           | <b>11</b> | <b>100%</b> |



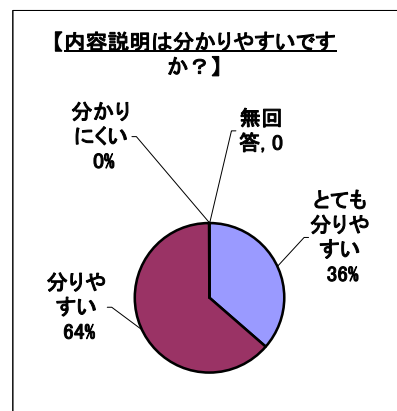
- ◆ 設問④ グループホームの居心地や雰囲気はいかがですか？

|           |                 |           |             |
|-----------|-----------------|-----------|-------------|
| 1         | 明るく居心地がよい       | 8         | 73%         |
| 2         | 良くもなく悪くもない雰囲気   | 3         | 27%         |
| 3         | 様子を見ていないので分からない | 0         | 0%          |
|           | 無回答             | 0         | 0%          |
| <b>合計</b> |                 | <b>11</b> | <b>100%</b> |



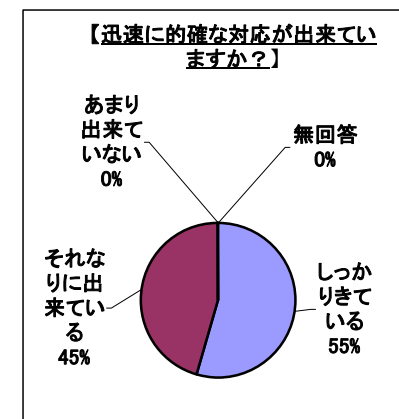
◆ 設問⑤ 施設サービス計画書をお渡しする際の内容説明は分かりやすいですか？

|           |           |           |             |
|-----------|-----------|-----------|-------------|
| 1         | とても分かりやすい | 4         | 36%         |
| 2         | 分かりやすい    | 7         | 64%         |
| 3         | 分かりにくい    | 0         | 0%          |
|           | 無回答       | 0         | 0%          |
| <b>合計</b> |           | <b>11</b> | <b>100%</b> |



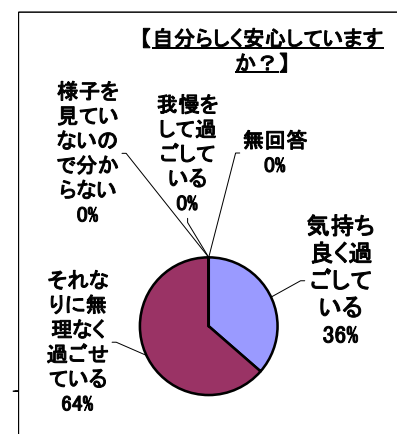
◆ 設問⑥ 職員はご家族の要望やご利用者の変化などにあわせて、迅速に的確な対応が来ていると感じますか？

|           |              |           |             |
|-----------|--------------|-----------|-------------|
| 1         | しっかり対応できている  | 6         | 55%         |
| 2         | それなりに対応できている | 5         | 45%         |
| 3         | あまり対応できていない  | 0         | 0%          |
|           | 無回答          | 0         | 0%          |
| <b>合計</b> |              | <b>11</b> | <b>100%</b> |



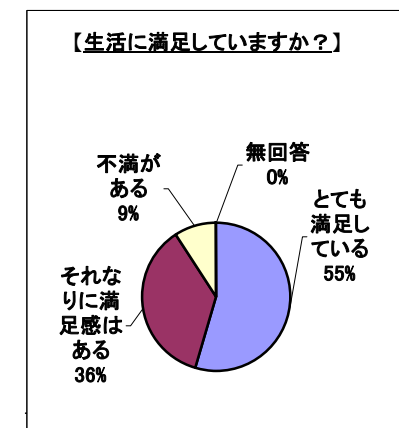
◆ 設問⑦ ご利用者はグループホームの生活や活動の中で、自分らしく安心して過ごされていると思いますか？

|           |                 |           |             |
|-----------|-----------------|-----------|-------------|
| 1         | 自由に気持ち良く過ごしている  | 4         | 36%         |
| 2         | それなりに無理なく過ごせている | 7         | 64%         |
| 3         | 我慢をして過ごしている     | 0         | 0%          |
| 4         | 様子を見ていないので分からない | 0         | 0%          |
|           | 無回答             | 0         | 0%          |
| <b>合計</b> |                 | <b>11</b> | <b>100%</b> |



◆ 設問⑧ ご利用者がグループホームで生活している事に満足されていますか？

|           |             |           |             |
|-----------|-------------|-----------|-------------|
| 1         | とても満足している   | 6         | 55%         |
| 2         | それなりに満足感はある | 4         | 36%         |
| 3         | 不満がある       | 1         | 9%          |
|           | 無回答         | 0         | 0%          |
| <b>合計</b> |             | <b>11</b> | <b>100%</b> |



## 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(69%)にて、サービスや各事業所スタッフに関しては、高い評価をいただいております。

【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、スタッフの介護技術の未熟さが見て取れます。まだまだ努力が足りない部分がありました。

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、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認知症対応型共同生活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)

「認知症対応型共同生活介護」では三度目のアンケートとなります。今回行いましたアンケートの分析結果から見えてくる課題や反省点を、今後の業務改善にいかしてまいります。

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」を明確にしていきます。

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。