

# 平成29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】

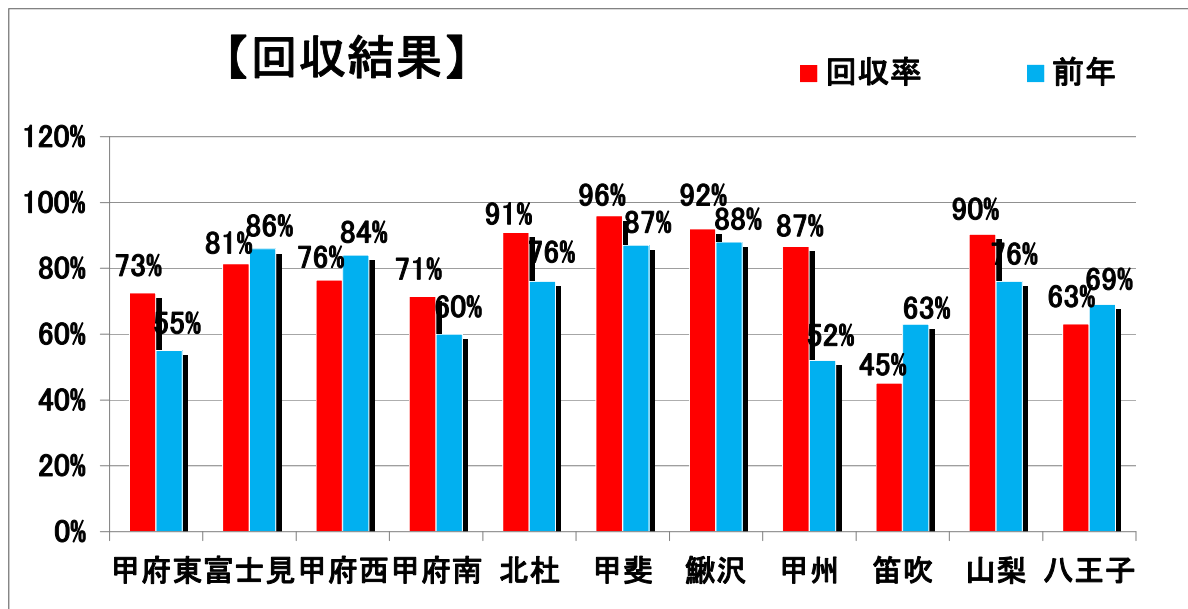
平成29年度7月の御利用者様満足度調査のアンケートに御協力戴きまして誠に有難うございました。集計の結果と改善策のご報告を申し上げます。

## ■.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	40	31	29	2	73%	55%
富士見	43	35	35	0	81%	86%
甲府西	51	39	39	0	76%	84%
甲府南	28	20	20	0	71%	60%
北杜	22	20	20	0	91%	76%
甲斐	25	24	24	0	96%	87%
鰍沢	25	23	23	0	92%	88%
甲州	30	26	26	0	87%	52%
笛吹	62	28	28	0	45%	63%
山梨	31	28	28	0	90%	76%
八王子	38	24	24	0	63%	69%
合計	395	298	296	2	75%	74%

## ※各事業所ともH28年8月～H29年5月の利用者

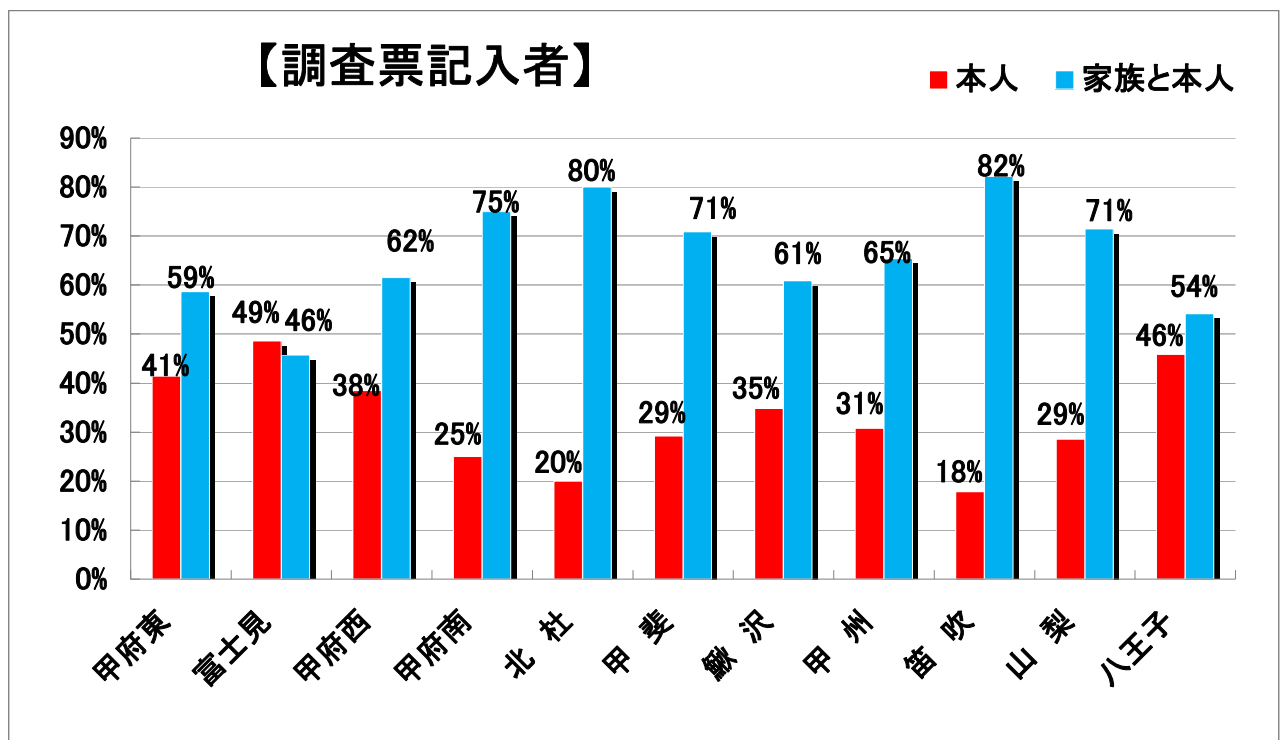
前回と比較すると昨年は74%、全体として1%向上し75%となった。消印が事業所と違うところもあり、家族回答の場合、後になってしまう可能性もある。低下の要因として事業所により移行のケースも多く対象者が昨年と重複し提出目的が伝わらなかった事も要因である。



■.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	鵜 沢	甲 州	笛 吹	山 梨	八王子	合計
利用者本人	12	17	15	5	4	7	8	8	5	8	11	100
	41%	49%	38%	25%	20%	29%	35%	31%	18%	29%	46%	34%
家族が本人の気持ちを推察して回答	17	16	24	15	16	17	14	17	23	20	13	192
	59%	46%	62%	75%	80%	71%	61%	65%	82%	71%	54%	65%
その他	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
	0%	6%	2%	0%	0%	0%	4%	4%	0%	0%	0%	1%
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	29	35	39	20	20	24	23	26	28	28	24	296



※上段の集計表(%)から、本人2%低下、家族3%増加。

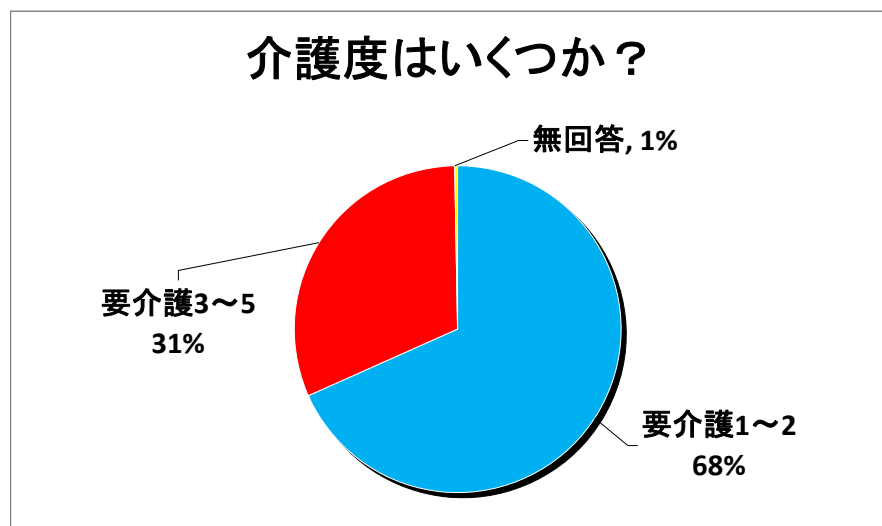
前回より軽度者が多いが、記入者は家族が記入する事が増えている。本人らしさを考えるためには本人の意見が重要。

認知症等がある利用者は家族が記入されていることも考えられる。

## 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	19	27	26	12	13	19	18	22	16	16	14	202	68%
	66%	77%	67%	60%	65%	79%	78%	85%	57%	57%	58%		
要介護3~5	10	8	13	8	7	5	5	4	11	12	10	93	31%
	34%	23%	33%	40%	35%	21%	22%	15%	39%	43%	42%		
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0%
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%		
合計	29	35	39	20	20	24	23	26	28	28	24	296	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。



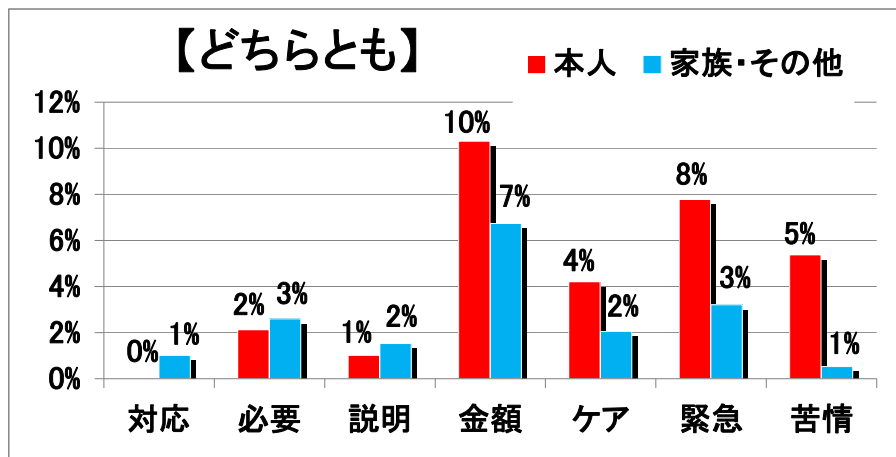
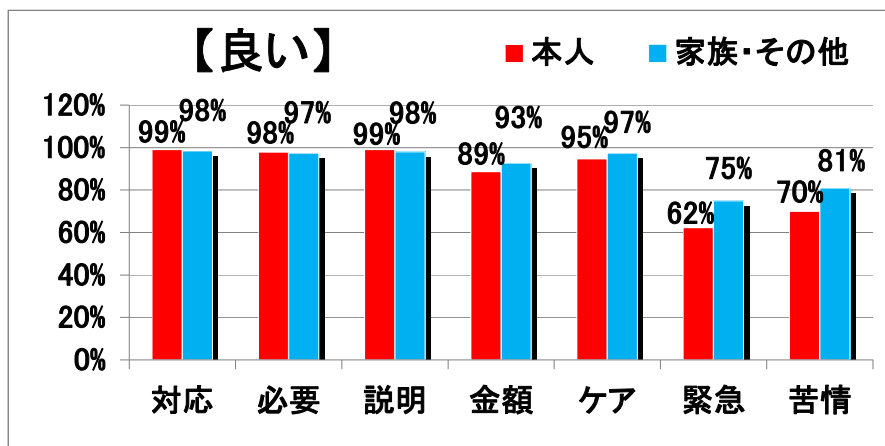
■上記の結果となりました。

昨年よりも軽度者3%増え68%、重度は同等の31%、無回答1%。

家族が介護度を把握されていないことも予測される。

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		どちらとも		努力して		該当なし		無回答	合計		総合計
		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。	99	193	0	2	1	1			0	100	196	296
		99%	98%	0%	1%	1%	1%			0%	35%	68%	
必要	必要な時に、すぐ連絡または訪問してくれますか。	92	188	2	5	0	0			9	94	193	296
		98%	97%	2%	3%	0%	0%			3%	33%	67%	
説明	説明の仕方はわかりやすいですか。	98	192	1	3	0	1			1	99	196	296
		99%	98%	1%	2%	0%	1%			0%	34%	68%	
金額	金額や費用について、十分な説明がありましたか。	86	179	10	13	1	1			6	97	193	296
		89%	93%	10%	7%	1%	1%			2%	34%	67%	
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。	90	189	4	4	1	1			7	95	194	296
		95%	97%	4%	2%	1%	1%			2%	33%	67%	
緊急	緊急時の対応は迅速かつ適確でしたか。	56	140	7	6	0	0	27	41	19	90	187	296
		62%	75%	8%	3%	0%	0%	30%	22%	7%	31%	65%	
苦情	苦情や不満に対して、適切に対応してくれましたか。	65	153	5	1	0	1	23	34	14	93	189	296
		70%	81%	5%	1%	0%	1%	25%	18%	5%	32%	66%	
合計		586	1234	29	34	3	5	50	75	56	668	1348	2072
		88%	92%	4%	3%	0%	0%	7.5%	5.6%	2.8%	33.1%	66.9%	



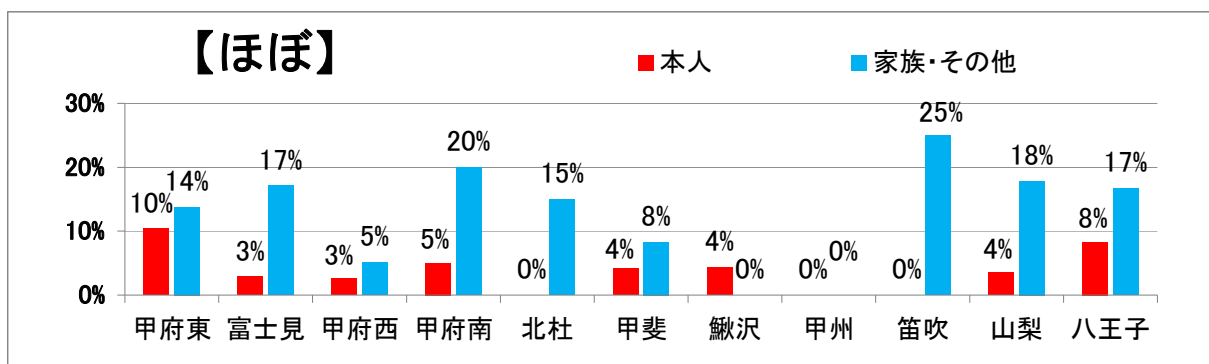
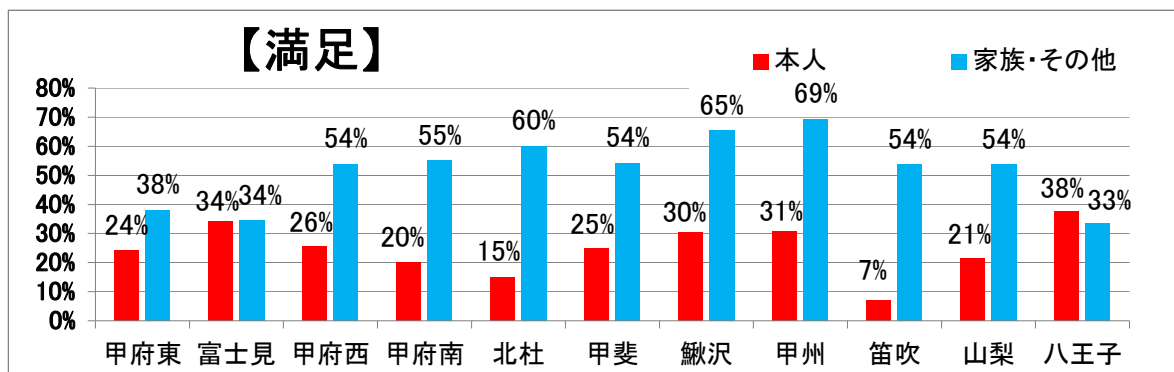
※ 緊急時・必要な時の対応は無回答を除き努力し対応できている。全体的に良いと8割の評価を頂いているが、少数意見として努力してほしいという意見もあった。少数意見ではあるが、真摯に受けとめ改善していく。

## 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		総合計
	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	7 24%	11 38%	3 10%	4 14%	2 7%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0	12 41%	17 59%	29 10%
富士見	12 34%	12 34%	1 3%	6 17%	3 9%	0 0%	0 0%	0 0%	1 3%	0 0%	0	17 49%	18 51%	35 12%
甲府西	10 26%	21 54%	1 3%	2 5%	4 10%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 3%	15 38%	23 59%	39 13%
甲府南	4 20%	11 55%	1 5%	4 20%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0	5 25%	15 75%	20 7%
北杜	3 15%	12 60%	0 0%	3 15%	1 5%	1 5%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0	4 20%	16 80%	20 7%
甲斐	6 25%	13 54%	1 4%	2 8%	0 0%	2 8%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0	7 29%	17 71%	24 8%
鰍沢	7 30%	15 65%	1 4%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0	8 35%	15 65%	23 8%
甲州	8 31%	18 69%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0	8 31%	18 69%	26 9%
笛吹	2 7%	15 54%	0 0%	7 25%	2 7%	1 4%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 4%	4 14%	23 82%	28 9%
山梨	6 21%	15 54%	1 4%	5 18%	1 4%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0	8 29%	20 71%	28 9%
八王子	9 38%	8 33%	2 8%	4 17%	0 0%	0 0%	0 0%	1 4%	0 0%	0 0%	0	11 46%	13 54%	24 8%
合計	74	151	11	37	13	6	0	1	1	0	2	99	195	296

・事業所全体の回答率をグラフにしてみると。

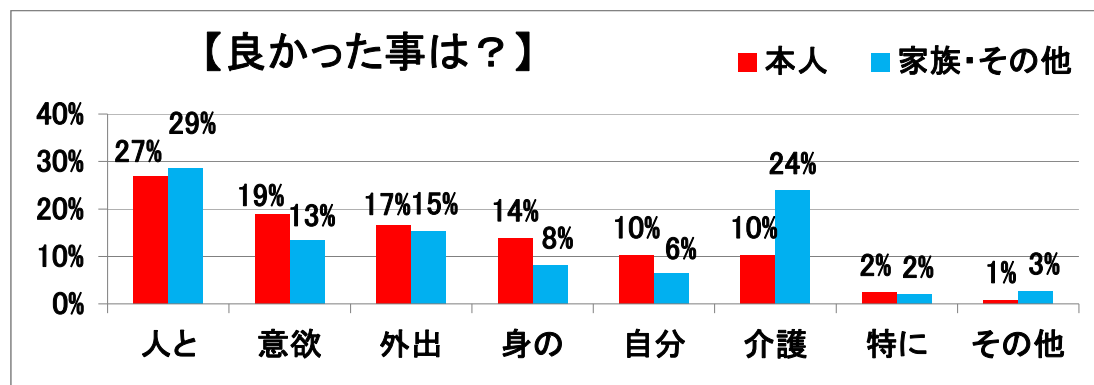


※ 不満や、やや不満が本人、家族に各1件ずつあったが全体としては満足を頂いている。  
サービスを押し付けられている印象の意見があった。

(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
		本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人	本人
人と	人と話す機会が増えた	9	10	8	3	2	5	8	7	2	7	7	68
		32%	29%	33%	23%	29%	26%	26%	28%	18%	26%	21%	27%
意欲	意欲が出てきた	6	6	3	2	1	4	6	4	3	4	9	48
		21%	18%	13%	15%	14%	21%	19%	16%	27%	15%	26%	19%
外出	外出する機会が増えた	5	5	3	3	0	3	6	2	2	7	6	42
		18%	15%	13%	23%	0%	16%	19%	8%	18%	26%	18%	17%
身の	身の回りの事ができるようになった	4	5	4	1	3	2	5	5	1	3	2	35
		14%	15%	17%	8%	43%	11%	16%	20%	9%	11%	6%	14%
自分	自分の家で生活できるようになった	2	3	2	2	0	3	1	4	2	4	3	26
		7%	9%	8%	15%	0%	16%	3%	16%	18%	15%	9%	10%
介護	介護する人が楽になった	1	3	2	2	1	2	5	3	0	2	5	26
		4%	9%	8%	15%	14%	11%	16%	12%	0%	7%	15%	10%
特に	特にない	0	2	2	0	0	0	0	0	1	0	1	6
		0%	6%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	9%	0%	3%	2%
その他	その他	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
		4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	1%
合計		28	34	24	13	7	19	31	25	11	27	34	253

		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	総合計
		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	11	13	13	12	13	13	11	14	7	18	6	131	199
		27%	34%	28%	26%	33%	33%	24%	28%	21%	32%	27%	29%	28%
意欲	意欲が出てきた	4	3	4	8	5	6	9	8	3	8	3	61	109
		10%	8%	9%	17%	13%	15%	20%	16%	9%	14%	14%	13%	15%
外出	外出する機会が増えた	8	4	7	8	4	8	7	9	5	7	3	70	112
		20%	11%	15%	17%	10%	20%	16%	18%	15%	13%	14%	15%	15%
身の	身の回りの事ができるようになった	5	4	4	5	2	3	5	4	2	3	0	37	72
		12%	11%	9%	11%	5%	8%	11%	8%	6%	5%	0%	8%	7%
自分	自分の家で生活できるようになった	1	2	2	4	3	1	4	1	5	5	1	29	55
		2%	5%	4%	9%	8%	3%	9%	2%	15%	9%	5%	6%	9%
介護	介護する人が楽になった	11	8	13	8	10	9	8	11	9	15	7	109	135
		27%	21%	28%	17%	26%	23%	18%	22%	26%	27%	32%	24%	22%
特に	特にない	0	2	2	1	1	0	0	0	2	0	1	9	15
		0%	5%	4%	2%	3%	0%	0%	0%	6%	0%	5%	2%	2%
その他	その他	1	2	1	1	1	0	1	3	1	0	1	12	14
		2%	5%	2%	2%	3%	0%	2%	6%	3%	0%	5%	3%	2%
合計		41	38	46	47	39	40	45	50	34	56	22	458	711

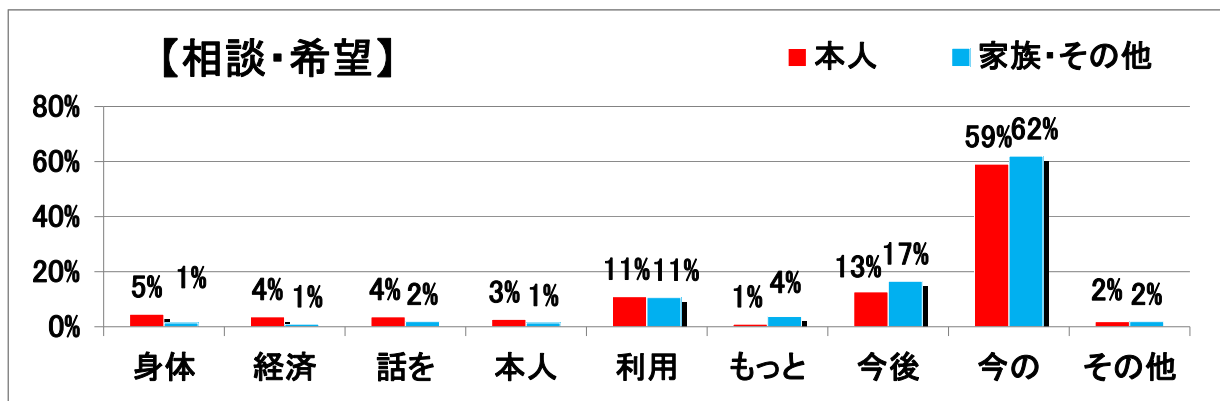


※上記の表・グラフから・・・ 昨年同様、本人・家族の1位～3位の順位は変化なく本人・家族、  
 第1位→ 本人・家族とも「人と話す機会が増えた」  
 第2位→ 本人「意欲が出てきた」ことから生活の活性に繋がられた事が  
 第2位→ 家族「介護する人が楽になった」結果となったと思われる。

(3) 今後ケアマネジャーに相談したい事や、希望する事はありますか。

		甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	甲斐	鯉沢	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
身体	身体(病気)の事を、もっと考慮して欲しい。	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	5
		7%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	14%	0%	0%	5%
経済	経済的な事を、もっと考慮して欲しい。	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	4
		7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	0%	0%	4%
話を	もっと話しを聞いて欲しい。	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	4
		7%	7%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	14%	0%	0%	4%
本人	本人だけでなく、家族の話も聞いて欲しい。	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
		0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	3%
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もらう過ごしやすい環境について、相談にのって欲しい。	0	2	5	0	0	0	0	2	2	0	1	12
		0%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	29%	0%	8%	11%
もっと	もっと	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	1%
今後	今後の方向性を一緒に考えて欲しい。	2	0	1	1	0	1	1	3	1	0	4	14
		14%	0%	0%	20%	0%	13%	13%	25%	14%	0%	31%	13%
今の	今のままで満足しています。	9	10	9	4	2	6	7	3	2	5	8	65
		64%	67%	0%	80%	50%	75%	88%	25%	29%	83%	62%	59%
その他	その他	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
		0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
合計		14	15	18	5	4	8	8	12	7	6	13	110

		甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	甲斐	鯉沢	甲州	笛吹	山梨	八王子	合計	総合計
		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	
身体	身体(病気)の事を、もっと考慮して欲しい。	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	8
		6%	0%	0%	5%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	28%
経済	経済的な事を、もっと考慮して欲しい。	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	6
		0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	1%	15%
話を	もっと話しを聞いて欲しい。	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	4	8
		6%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	4%	5%	2%	15%
本人	本人だけでなく、家族の話も聞いて欲しい。	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	3	6
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	4%	5%	1%	7%
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もらう過ごしやすい環境について、相談にのって欲しい。	2	0	0	4	2	3	0	1	2	5	4	23	35
		12%	0%	0%	21%	11%	17%	0%	5%	8%	19%	20%	11%	9%
もっと	もっと	0	1	1	0	1	0	0	1	0	2	2	8	9
		0%	7%	4%	0%	5%	0%	0%	5%	0%	7%	10%	4%	22%
今後	今後の方向性を一緒に考えて欲しい。	3	8	3	3	1	3	1	2	5	3	4	36	50
		18%	57%	13%	16%	5%	17%	6%	10%	21%	11%	20%	17%	2%
今の	今のままで満足しています。	9	5	19	10	13	12	15	15	15	15	7	135	200
		53%	36%	83%	53%	68%	67%	94%	71%	63%	56%	35%	62%	2%
その他	その他	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	4	6
		6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	4%	0%	5%	2%	2%
合計		17	14	23	19	19	18	16	21	24	27	20	218	328



※ 昨年比、今後の方向性を一緒に考えて欲しいが、本人・家族とも減少した反面、今のままで満足している割合が増加した事から、本人・家族の望む相談に応じていると思われる。

○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。