

平成29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29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。来年(平成30年4月)介護保険制度改正が行われる予定であり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いきます。

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。

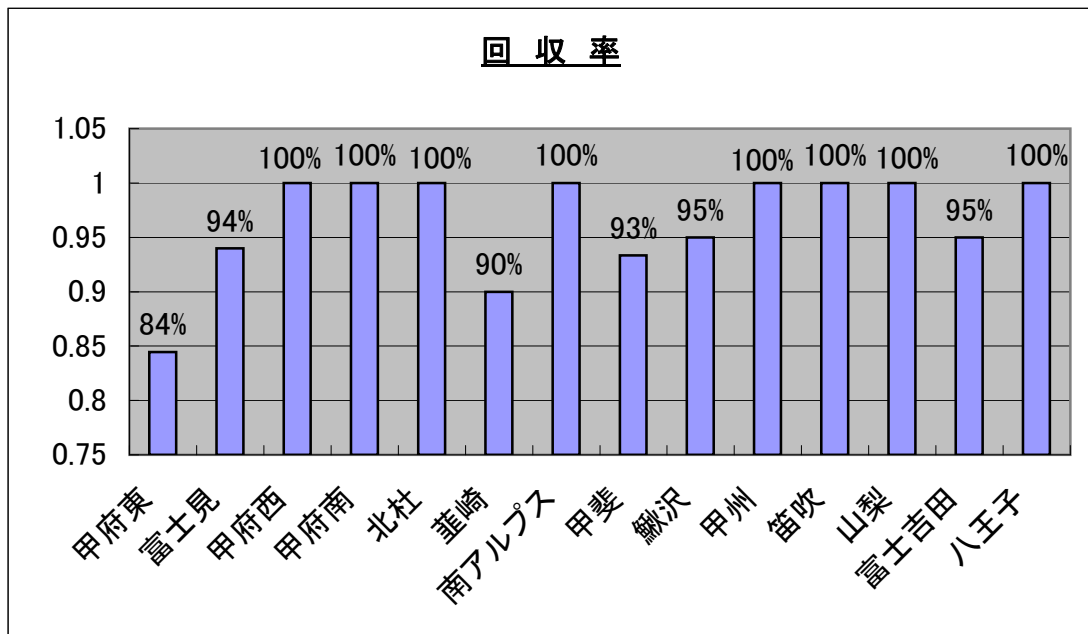
2. 調査の方法と調査実施期間

- 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29年8月1日～平成29年8月31日
- ③調査対象者・・・介護給付者のおおよそ3割の方を無作為にて人選

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	45	38	38	0	84%
富士見	50	47	47	0	94%
甲府西	35	35	35	0	100%
甲府南	20	20	20	0	100%
北杜	20	20	20	0	100%
韮崎	20	18	18	0	90%
南アルプス	50	50	50	0	100%
甲斐	30	28	28	0	93%
鯉沢	20	19	19	0	95%
甲州	35	35	35	0	100%
笛吹	45	45	45	0	100%
山梨	35	35	35	0	100%
富士吉田	20	19	19	0	95%
八王子	35	35	35	0	100%
合計	460	444	444	0	96.5%

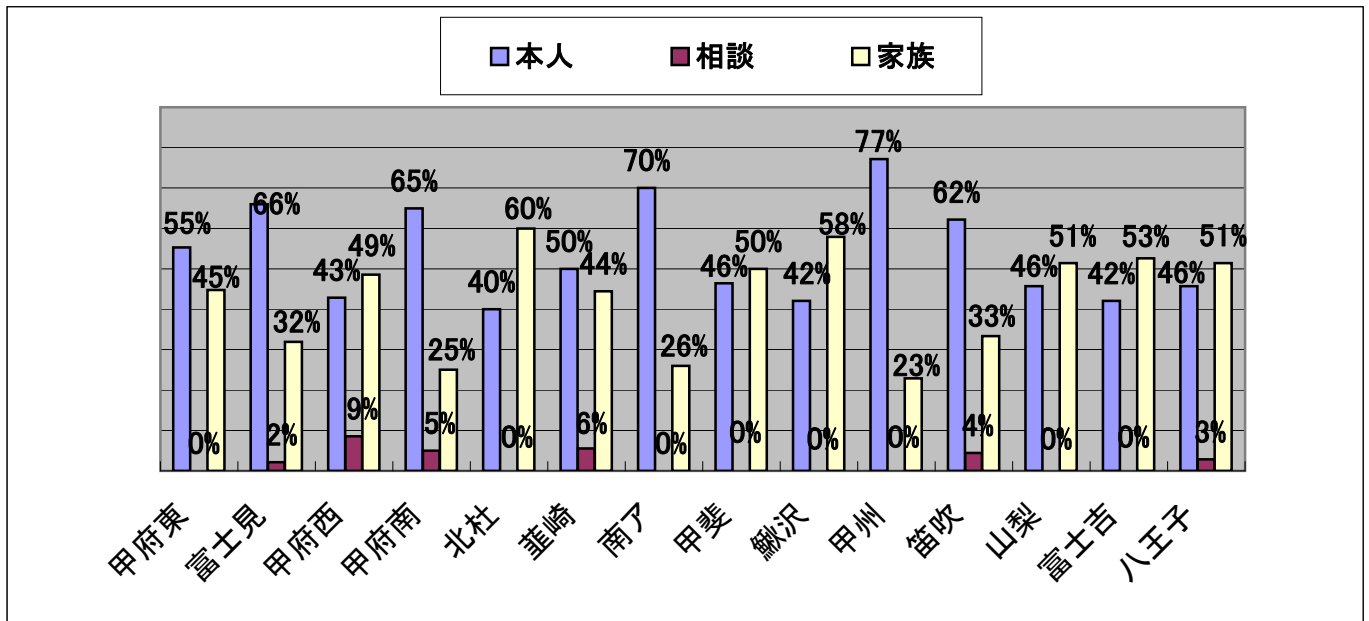
※全事業所の回収率の平均は96.5%と、昨年より1.9%、回収率が上がる結果となった。配付枚数が増えていたが、事業所でアンケートに対する意識の向上もあり、得られた結果である。



I 調査結果

1.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	21	31	15	13	8	9	35	13	8	27	28	16	8	16	248
	55%	66%	43%	65%	40%	50%	70%	46%	42%	77%	62%	46%	42%	46%	56%
本人・家族が 相談	0	1	3	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	9
	0%	2%	9%	5%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	3%	2%
家族	17	15	17	5	12	8	13	14	11	8	15	18	10	18	181
	45%	32%	49%	25%	60%	44%	26%	50%	58%	23%	33%	51%	53%	51%	41%
無回答	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	1	1	0	6
	0%	0%	0%	5%	0%	0%	4%	4%	0%	0%	0%	3%	5%	0%	1%
合計	38	47	35	20	20	18	50	28	19	35	45	35	19	35	444



◎家族が回答した場合 → 利用者との関係

甲府東	配3	娘6	息子6	親2		
富士見	配2	娘6	息子5	親戚2		
甲府西	配4	娘5	息子5	嫁1	兄1	法定1
甲府南	配3	娘1	息子1	嫁1		
北杜	配4	娘4	息子2	嫁1	弟1	
韮崎	配2	娘1	息子3	嫁1	親戚1	
南アルプス	配7	娘3	息子2	妹1		
甲斐	配2	娘3	息子7	嫁2		
鵜沢	配1	娘7	息子3			
甲州	配2	娘3	息子1	嫁2		
笛吹	配2	娘3	息子9	嫁1		
山梨	配3	娘8	息子6	嫁1		
富士吉田	配1	娘2	息子4	嫁2	孫1	
八王子	配2	娘6	息子6	嫁1	兄妹2	孫1

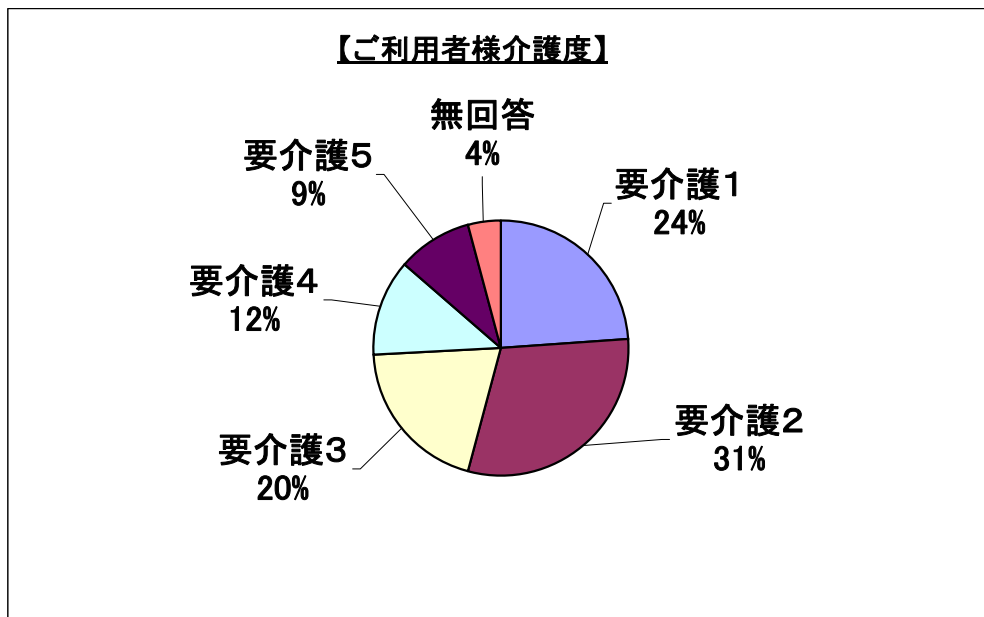
II 調査結果

2.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		
要介護1	10	10	6	7	0	5	16	2	8	11	10	3	4	14	106	24%	
要介護2	12	17	12	7	6	3	18	10	9	11	11	7	5	6	134	30%	
要介護3	6	6	8	1	6	6	8	7	0	9	13	11	4	4	89	20%	
要介護4	3	4	5	2	4	3	6	2	1	2	7	6	6	3	54	12%	
要介護5	4	6	3	1	2	1	2	4	1	2	3	6	0	7	42	9%	
無回答	3	4	1	2	2	0	0	3	0	0	1	2	0	1	19	4%	
															総合計	444	100%

◆要介護度(グラフ)

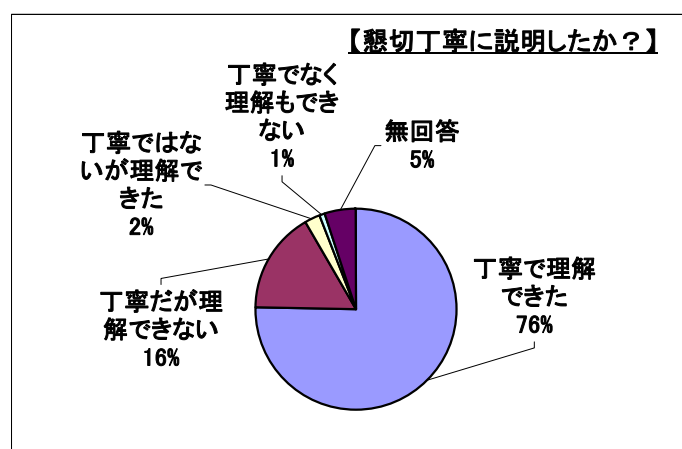


II 調査結果

3.各設問の結果

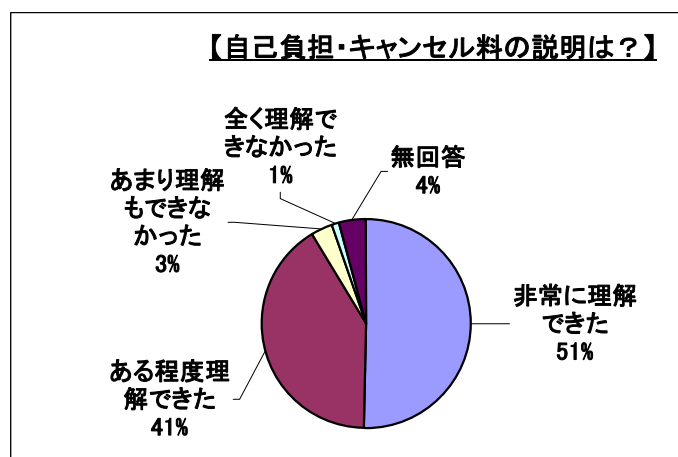
- ◆問3. 契約時の事前説明において、常勤スタッフ(サービス提供責任者)は懇切丁寧に説明を行い、内容は分りやすかったですでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	諏沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
丁寧に理解できた	32	34	29	14	13	14	29	26	14	28	34	21	17	29	334	75%
丁寧だが理解できない	5	9	2	2	5	1	19	1	4	7	3	11	1	3	73	16%
丁寧ではないが理解できた	0	0	0	1	1	2	1	1	0	0	4	1	0	0	11	2%
丁寧でなく理解もできない	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	4	1%
無回答	1	3	4	3	1	1	1	0	1	0	2	2	1	2	22	5%
	総合計														444	100%



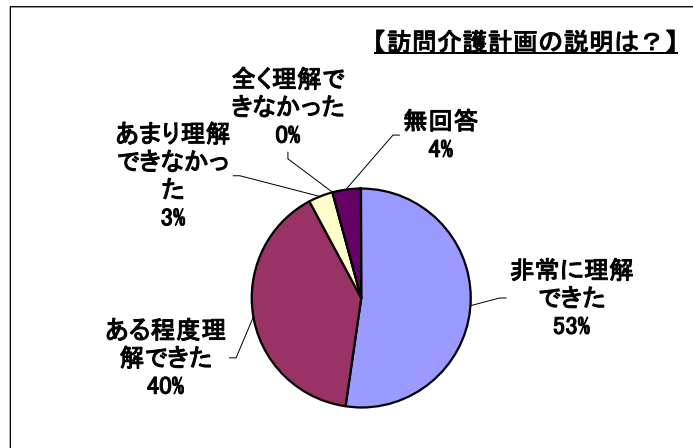
- ◆問4. 訪問介護サービス自己負担(1割または2割)分のお支払い方法(口座引落とし)や、キャンセル料についての説明は分かりやすかったですでしょうか？

	甲府東	富士見	甲府西	甲府南	北杜	韮崎	南ア	甲斐	諏沢	甲州	笛吹	山梨	富士吉	八王子	合計	
非常に理解できた	17	19	18	8	7	6	27	21	11	23	18	10	12	26	223	50%
ある程度理解できた	19	23	11	8	10	11	21	6	7	10	22	23	5	7	183	41%
あまり理解もできなかった	1	3	0	1	2	0	2	1	0	1	2	0	0	1	14	3%
全く理解できなかった	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	5	1%
無回答	1	0	5	3	1	1	0	0	1	0	2	2	2	1	19	4%
	総合計														444	100%



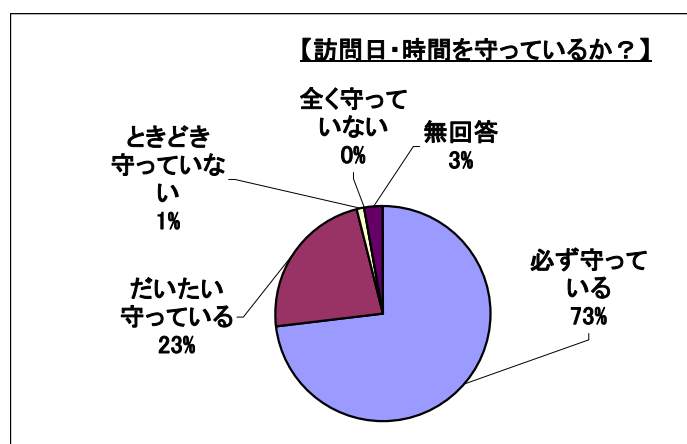
◆問5. 訪問介護計画は、お伺いしたご希望が反映され、説明は分かりやすかったですか？

	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	13	22	23	9	9	8	28	19	11	21	18	15	12	24	232	52%
ある程度理解できた	22	22	8	5	10	8	20	8	8	12	23	18	5	9	178	40%
あまり理解できなかった	2	1	1	2	0	1	2	1	0	2	2	0	0	1	15	3%
全く理解できなかった	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
無回答	1	1	3	4	1	1	0	0	0	0	2	2	2	1	18	4%
	総合計														444	100%



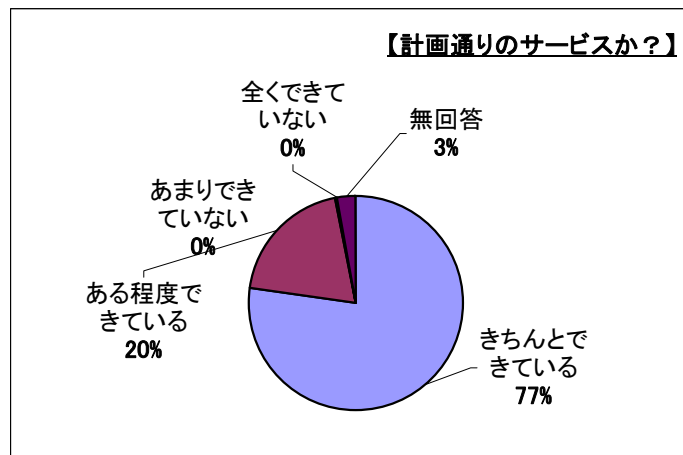
問6. ヘルパーは訪問日やサービス時間をしっかり守っていますでしょうか？

	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	30	41	26	6	11	14	36	21	14	27	29	20	17	32	324	73%
だいたい守っている	8	6	6	11	7	4	14	7	4	7	13	13	0	3	103	23%
ときどき守っていない	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	5	1%
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	0	0	2	3	1	0	0	0	0	1	3	1	1	0	12	3%
	総合計														444	100%



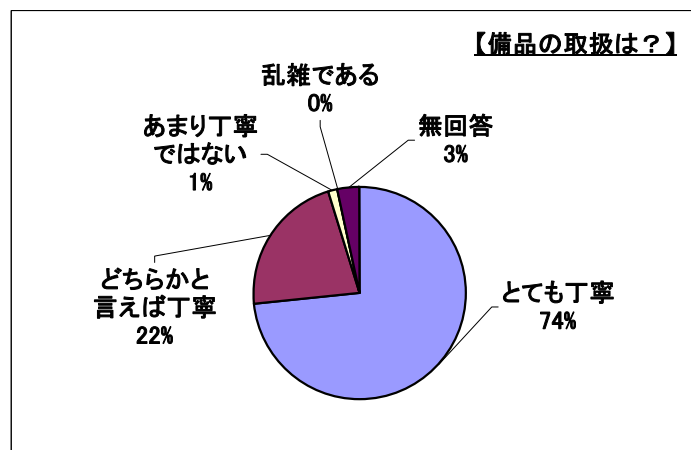
◆問7. ヘルパーは訪問介護計画通りにサービスを行っていますでしょうか？

	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	34	38	28	12	12	12	37	21	14	31	31	23	18	32	343	77%
ある程度できている	4	9	5	4	7	5	13	7	5	4	11	11	0	3	88	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	0	0	2	4	1	0	0	0	0	0	3	1	1	0	12	3%
	総合計														444	100%



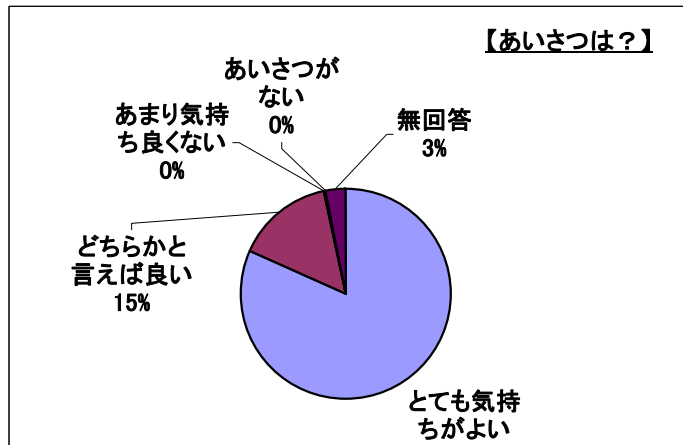
◆問8. ヘルパーはご利用者お宅にある掃除機や調理器具など、備品は丁寧に取扱っておりますでしょうか？

	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	26	34	23	13	13	13	39	20	16	31	29	22	17	30	326	73%
どちらかと言えば丁寧	12	11	9	3	5	3	11	7	3	4	13	10	1	5	97	22%
あまり丁寧ではない	0	2	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	6	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	0	0	3	4	1	1	0	0	0	0	3	2	1	0	15	3%
	総合計														444	100%



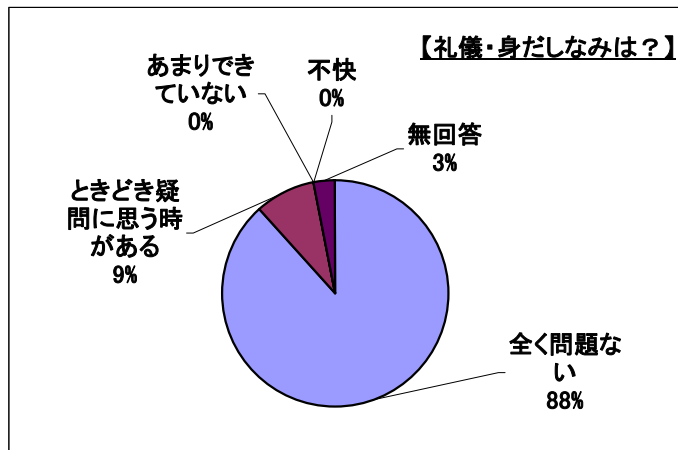
◆問9. ヘルパーは気持ちの良いあいさつはできていますでしょうか？

	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		
とても気持ちが良い	26	39	30	16	13	16	42	25	16	31	35	27	17	30	363	82%	
どちらかと言えば良い	7	7	2	2	7	2	8	2	3	4	9	6	2	5	66	15%	
あまり気持ち良くない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0%	
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	5	1	3	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	13	3%	
															総合計	444	100%



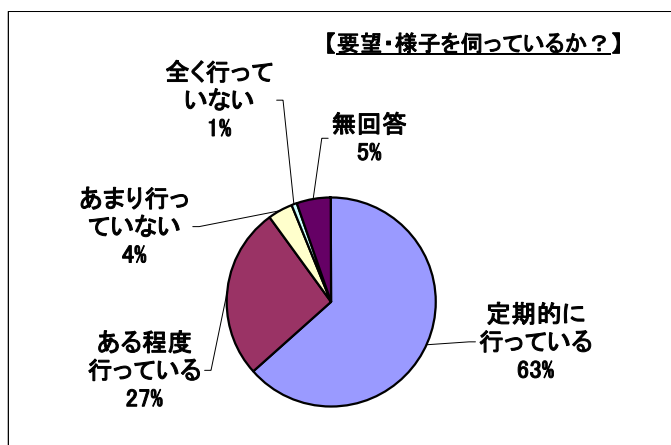
◆問10. ヘルパーの言葉つかいや礼儀、身だしなみなど問題はないでしょうか？

	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	28	42	30	16	16	18	43	24	18	33	44	30	19	31	392	88%	
ときどき疑問に思う時がある	5	4	2	2	3	0	7	3	1	2	1	5	0	4	39	9%	
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	5	1	3	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	13	3%	
															総合計	444	100%



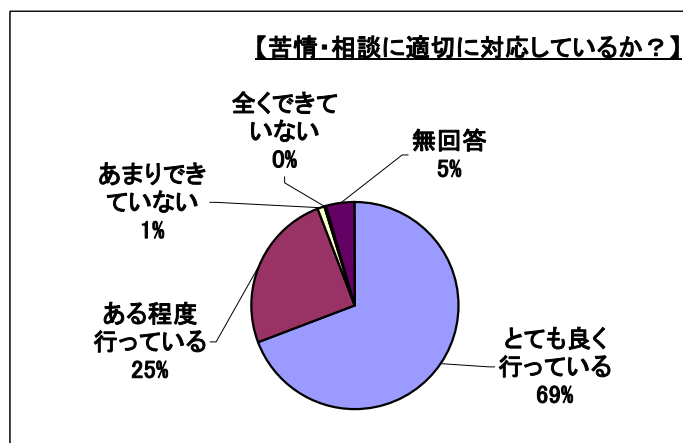
◆問11. 事業所常勤スタッフは定期的にお宅に訪問し、サービス内容や利用者ご本人の要望・様子などを伺っていますでしょうか？

	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	15	27	23	15	12	12	31	20	14	26	25	19	16	26	281	63%
ある程度行っている	17	11	7	2	8	5	19	6	2	9	14	11	2	6	119	27%
あまり行っていない	1	3	0	0	0	0	0	1	2	0	3	3	1	3	17	4%
全く行っていない	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	4	1%
無回答	5	4	5	3	0	1	0	1	1	0	2	1	0	0	23	5%
	総合計														444	100%



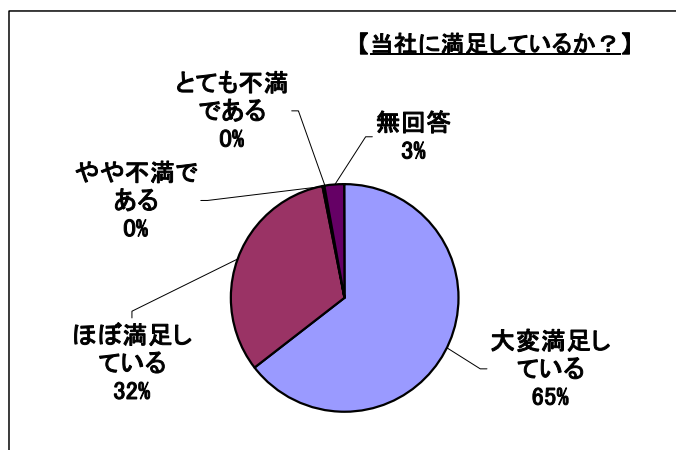
◆問12. 事業所は、苦情やその他相談など適切に対応していますでしょうか？

	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	19	28	22	16	11	11	38	22	15	30	28	23	16	28	307	69%
ある程度行っている	14	13	9	2	9	6	12	5	3	4	16	9	3	6	111	25%
あまりできていない	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	1	5	1%
全くできていない	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
無回答	5	5	4	2	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	20	5%
	総合計														444	100%



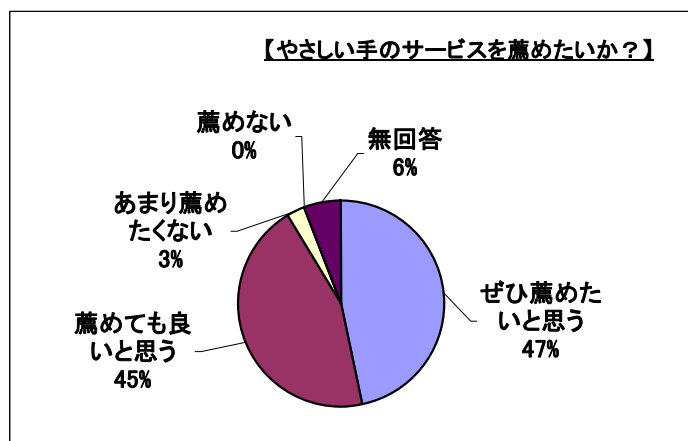
◆問13. 総合的に、やさしい手訪問介護サービスに満足しておりますでしょうか？

	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	18	27	18	12	10	10	37	17	11	31	29	22	17	27	286	64%	
ほぼ満足している	15	18	15	6	10	8	13	10	7	4	16	13	2	7	144	32%	
やや不満である	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0%	
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	5	1	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	12	3%	
															総合計	444	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	9	19	12	6	6	5	32	11	8	20	27	18	14	20	207	47%	
薦めても良いと思う	28	19	18	12	14	13	16	13	9	8	15	16	5	13	199	45%	
あまり薦めたくない	0	5	1	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	12	3%	
薦めない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
無回答	1	4	4	1	0	0	2	3	0	6	3	1	0	1	26	6%	
															総合計	444	100%



◆③④を選択された方。
なぜそう思われたかお聞かせください。

- ・どこの業者もたいてい変わらないと思うので。
- ・本当は手助けを借りず一人で生きていきたい。
- ・ただし、良いサービスをお願いしたい。
- ・衛生観念が少し欠ける方がいるように思えます。
- ・近所にあまり知られたいから。

◆問15. 保険適用内、保険適用外に関わらず、ヘルパーが提供できると便利だと思われるサービス内容はありますか。

(例えば:同居されているご家族の家事支援、余暇活動への参加の付添い、旅行の付添い話し相手など)

- ・ サービスの時間を増やしてほしい
- ・ 現状で満足しています
- ・ 旅行等、一緒に行きたい
- ・ 掃除
- ・ 同居、別居家族の家事支援
- ・ 使っていない2階のフロ、トイレ、外の掃除
- ・ 祭日、日曜、昼の留守する時間に見守りして頂けるとありがたい
- ・ 見守りサービス
- ・ 話し相手
- ・ 郵便局等への支払い
- ・ 移動手段の確保(電話1本で迎えに来てくれる車)
- ・ 都度、買物に行ってほしい
- ・ 病院の付添いと送り迎え
- ・ 月に1度くらい燃えるごみ出しに行けない日があるので適用できないか否か、休みの日の対応がうまくいかない交代時
- ・ 大変だと思いますが掃除の時間、風呂の時間など短くして話し相手になってもらえると助かります
寂しいと毎日、言いますので知っている他人と話したいようです
- ・ どの程度のサービスをお願いして良いかが分かりませんが、サービスでお願い出来ればと思うのが
夜一緒に泊まって欲しいと思います、ただ、料金をお支払すれば可能な様ですが安価で利用できれば嬉しいです
- ・ 入浴介助
- ・ 現状はないが、その内にお願ひする事があると思います
- ・ 時間が限られているのでお願ひした事だけやってもらいたい
- ・ 温泉のつきそい
- ・ 家で高齢者を見る事を検討中です
- ・ 希望の時間にヘルパーが来ない
- ・ 買物で不便さが解消されればと思う
- ・ 保険適用内で草取り
- ・ 窓ふき
- ・ 認知症などがあると昼間寝てしまったりするので、話し相手などのサービスがあると良いと思います。
- ・ 少しは家族の家事支援が夏休みの子供にもできます、ヘルパーさんも本人に話しかけてもらっています、これからも色々として少しでも助けてもらいたいです
- ・ 特にない、今の通りでいいです
- ・ 外出が困難な利用者の理容、美容
- ・ まき爪などの爪切り
- ・ 外での短時間での散歩、運動の支援を1カ月に1~2回できたら行ってもらいたい
- ・ 介護サービスが良く分からないので分からない
- ・ 浣腸、摘便
- ・ 車イスでの散歩
- ・ 月1回、車で買物、景色を見に行きたい
- ・ 長い時間いてほしい

- ・ 外食に行きたい
- ・ パチンコに行ってもほしい
- ・ 毎日でもきてほしい(見守り)
- ・ 病院の薬の受取りを代行してもらえたらと思う
- ・ コンビニ、郵便局での振込を代行してもらいたい
- ・ 庭の草取り、花枝の水やり
- ・ 銀行にいったほしい
- ・ 役場からお金をもってきてほしい
- ・ 酒を買ってきてほしい
- ・ 今のままで十分だと思います
- ・ 自己負担がないようにしてもらいたい、サービスを減らさないと自己負担が増えてしまい困っている
- ・ 突然の利用に応じてもらえると助かる
- ・ 困った時にきてほしい
- ・ 車イスなので外出したい時に介助してほしい
- ・ 何も言う事はございません。思いやりがとてもよいです
- ・ 現状で可
- ・ 今の対応に感謝している、話しかけを今後もお願いします。
- ・ 入院先へのサービス提供
- ・ 家族が留守の間の介護者との留守番
- ・ 家から病院、先生のところまで付き添ってくれるサービスがほしい(会計、先生の話聞く薬をもらう)
- ・ リハビリサポート
- ・ 車と車イスで買物(洋服他)
- ・ 住宅の補修
- ・ 在宅でもおしゃべりやレクができればと思います
- ・ 30分くらいで行けるコンビニ等へ本人に代わっての買物
- ・ 換気扇のフィルター交換時の細かい事
- ・ 今のままで大変助かっている

Ⅲ 調査のまとめ

1.調査からわかったこと

一昨年(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【要介護1】と【要介護2】のご利用者様で54%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)

今年度も平成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8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。