

平成29年度（株）やさしい手甲府 訪問入浴の 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

訪問入浴において、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。

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。

本調査は、社会的背景など変化している中で、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。

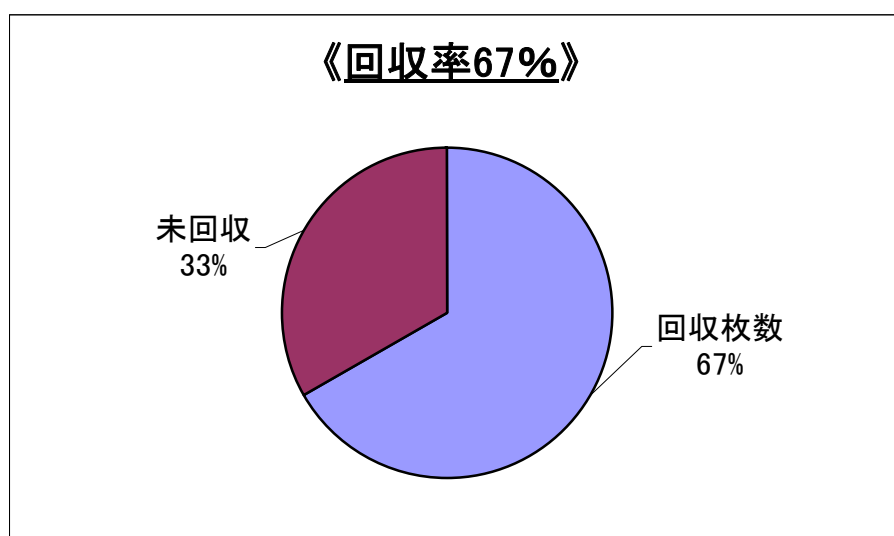
本調査は、訪問入浴介護サービスに従事するスタッフの自己評価・行動評価の再認識にも繋がるものと重く受止めております。

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29年8月初旬配布
⇒平成29年8月末回収
- ③調査対象者・・・全利用者

3. 回収結果(回収率)

配布枚数	30
回収枚数	20
未回収	10
回収率	66.7%



◎今回で3回目のアンケートになります。多くの方々から回答を頂き、7割近い回収ができました。少しでもやさしい手に感心をもって頂けるよう努力して参ります。

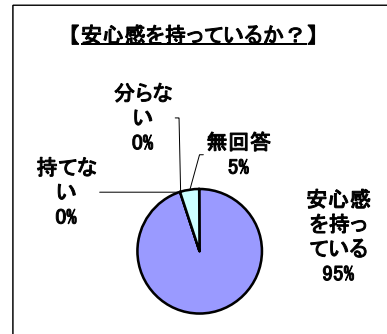
Ⅱ 調査結果

◎各設問の結果とグラフ

(1) サービス全般について、お伺いいたします。

◆ 設問(イ) 訪問入浴のサービスは安心感を持ってご利用頂けていますか？

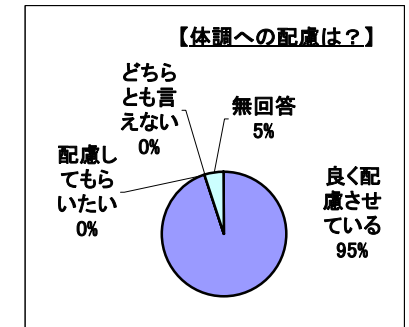
1	安心感を持っている	19	95%
2	持てない	0	0%
3	分らない	0	0%
4	無回答	1	5%
合計		20	100%



(2) 健康面でのケアについて、お伺いいたします。

◆ 設問(イ) 普段の体調への配慮はいかがですか？

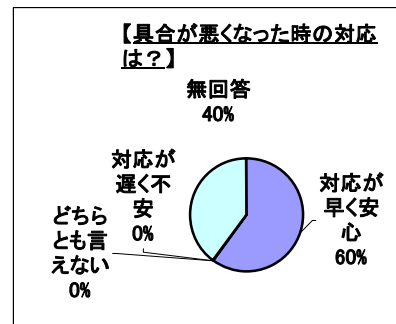
1	良く配慮させている	19	95%
2	配慮してもらいたい	0	0%
3	どちらとも言えない	0	0%
4	無回答	1	5%
合計		20	100%



(3) 職員の対応、態度についてお伺いいたします。

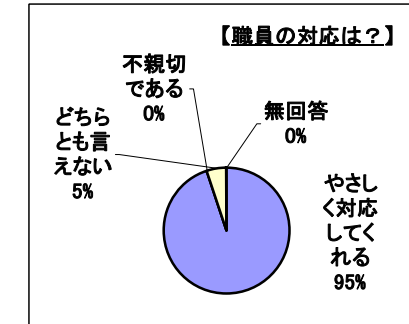
◆ 設問(ロ) 具合が悪くなった時の対応はいかがですか？

1	対応が早く安心	12	60%
2	対応が遅く不安	0	0%
3	どちらとも言えない	0	0%
4	無回答	8	40%
合計		20	100%



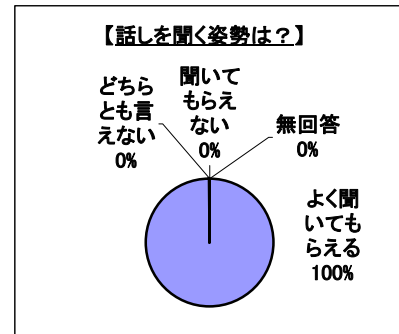
◆ 設問(イ) 職員の対応はいかがですか？

1	やさしく対応してくれる	19	95%
2	不親切である	0	0%
3	どちらとも言えない	1	5%
4	無回答	0	0%
合計		20	100%



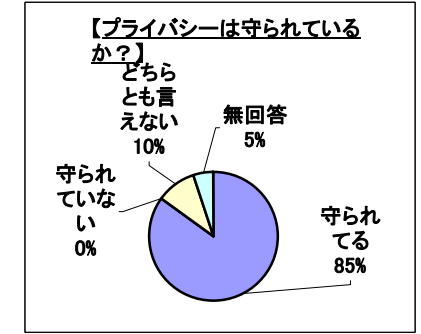
◆ 設問(ロ) 職員の話しを聞く姿勢はいかがですか？

1	よく聞いてもらえる	20	100%
2	聞いてもらえない	0	0%
3	どちらとも言えない	0	0%
4	無回答	0	0%
合計		20	100%



◆ 設問(ハ) 自分のプライバシーは守られている感がありますか？

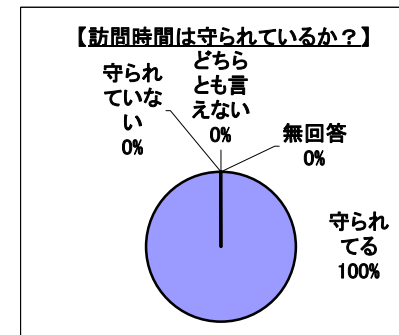
1	守られてる	17	85%
2	守られていない	0	0%
3	どちらとも言えない	2	10%
4	無回答	1	5%
合計		20	100%



(4)その他についてお伺いいたします。

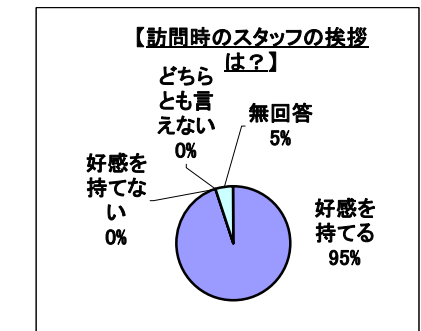
◆ 設問(イ) 訪問時間は守られていると思いますか？

1	守られてる	20	100%
2	守られていない	0	0%
3	どちらとも言えない	0	0%
4	無回答	0	0%
合計		20	100%



◆ 設問(ロ) 訪問時のスタッフの挨拶はいかがですか？

1	好感を持てる	19	95%
2	好感を持たない	0	0%
3	どちらとも言えない	0	0%
4	無回答	1	5%
合計		20	100%



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(67%)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、少しでも不安を取り除き楽しんで頂けるよう努力して参ります。

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小規模多機能型居宅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)

「訪問入浴」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」が更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。

◆ 設問(ハ) 訪問時、準備、片付けの中での不備がありますか？

- ・風呂場の排水溝のフタ(ゴミ受け)が反対になっていた。
- ・職員の方の対応もよく本人が入浴を楽しみにしています。
- ・以前は時々、尿取りパッドがずれて、尿や便が漏れていた事が何度かあった。今は大丈夫です。
- ・暑くなる作業なので水を飲みながらやってもらってよい。
- ・床が濡れていた事があったが、きちんと拭いてくれた。
- ・まれに床が濡れている時がある。基本的にはきちんと対応されている。
- ・良くしていただき感謝、感謝です。
- ・退出後は、いつもきれいです。
- ・初めから終わりまできちんとやっていただき感謝しています。
- ・迅速で手際よいです。

○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。