

平成30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30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。

I 調査概要

1.調査の目的

介護保険は、介護や看護及び療養上の管理等を必要とする人に必要な保健医療サービスや福祉サービスを行い、保健医療向上・福祉の増進を図ることを目的としています。

又、介護保険制度が施行されてから18年経過し、75歳以上の高齢者数の急増・単身や夫婦のみの高齢者世帯増加、認知症高齢者など、地域社会・家族関係が大きく変わる中、多様なニーズに幅広く対応する事を目的としています。

この結果を各ケアマネジャーの自己評価・行動評価として受止め、今後の資質向上へ繋げていきます。

居宅介護支援部門では、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開示しております。

2.調査の方法と調査実施期間

①調査方法・・・担当ケアマネジャーによる個別配布
郵送返送方式(料金受取人払い)による回収

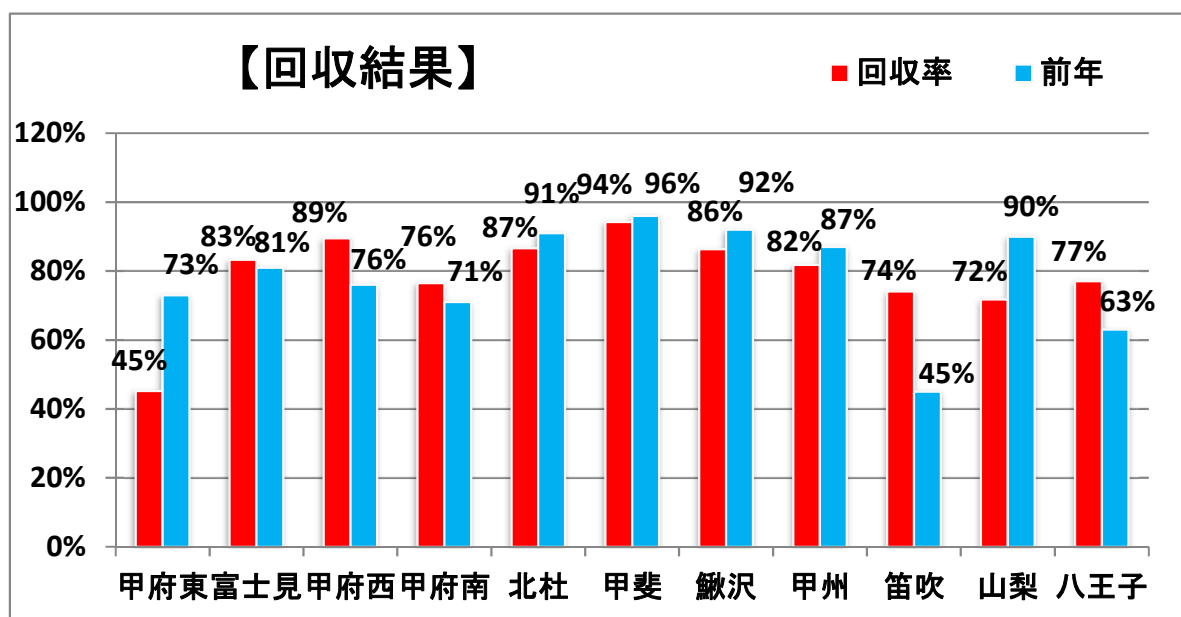
②調査実施期間・・・平成30年7月の利用表確認訪問時
(平成30年6月配付 返答期限7月10日)

■.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	31	14	14	0	45%	73%
富士見	30	25	25	0	83%	81%
甲府西	38	34	34	0	89%	76%
甲府南	17	13	13	0	76%	71%
北杜	15	13	13	0	87%	91%
甲斐	35	35	33	2	94%	96%
鵜沢	22	19	19	0	86%	92%
甲州	33	27	27	0	82%	87%
笛吹	27	20	20	0	74%	45%
山梨	39	28	28	0	72%	90%
八王子	61	49	47	2	77%	63%
合計	348	277	273	4	78%	75%

※各事業所ともH29年6月～H30年4月の利用者

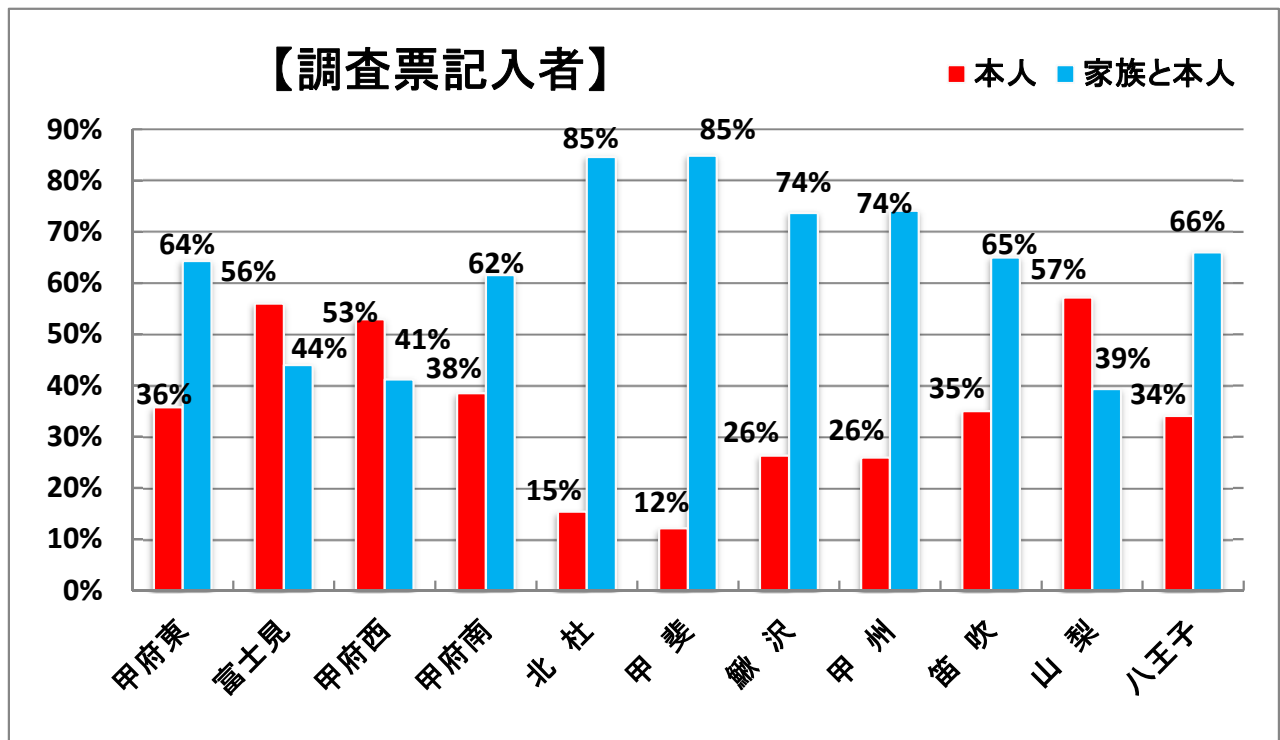
前年と比較すると全体では3%増の回収率。しかし事業所別では前年より大きく減少している甲府東事業所は配付後、回答依頼等の確認不足が影響、次回にて改善必要、逆に前年より改善した事業所は、配付後の再度の依頼を実施している。



■.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	5	14	18	5	2	4	5	7	7	16	16	99
	36%	56%	53%	38%	15%	12%	26%	26%	35%	57%	34%	36%
家族が本人の気持ちを推察して回答	9	11	14	8	11	28	14	20	13	11	31	170
	64%	44%	41%	62%	85%	85%	74%	74%	65%	39%	66%	62%
その他	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	4
	0%	0%	2%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	4%	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	14	25	34	13	13	33	19	27	20	28	47	273



※上段の集計表(%)から、前年比 本人2%増加、家族3%減少。

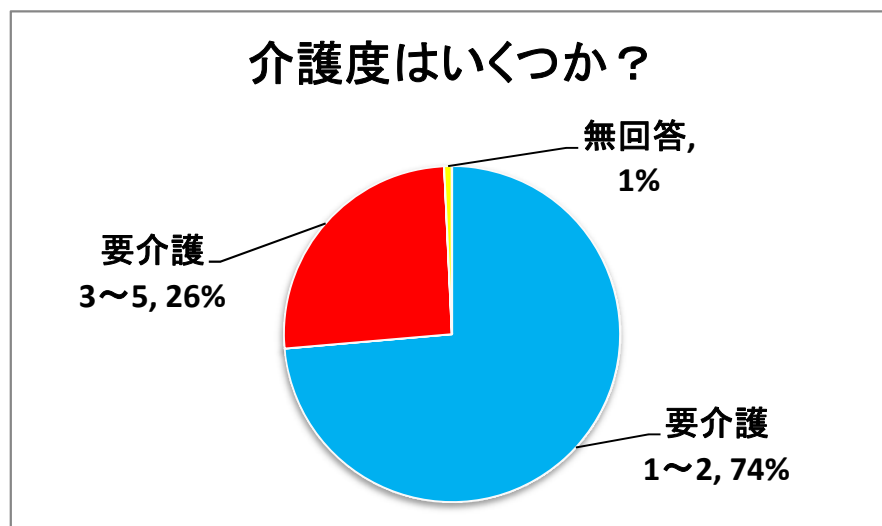
次の問2より回答者の要介護1～2の比率が6%増加している事が要因と思われる。特に新規利用者は、軽度者が多い。

富士見、山梨はその影響がある。

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	12	23	19	9	8	22	16	23	11	26	32	201	74%
	86%	92%	56%	69%	62%	67%	84%	85%	55%	93%	68%		
要介護3～5	2	2	15	4	5	10	3	4	9	2	14	70	26%
	14%	8%	44%	31%	38%	30%	16%	15%	45%	7%	30%		
無回答	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	1%
	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	2%		
合計	14	25	34	13	13	33	19	27	20	28	47	273	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。

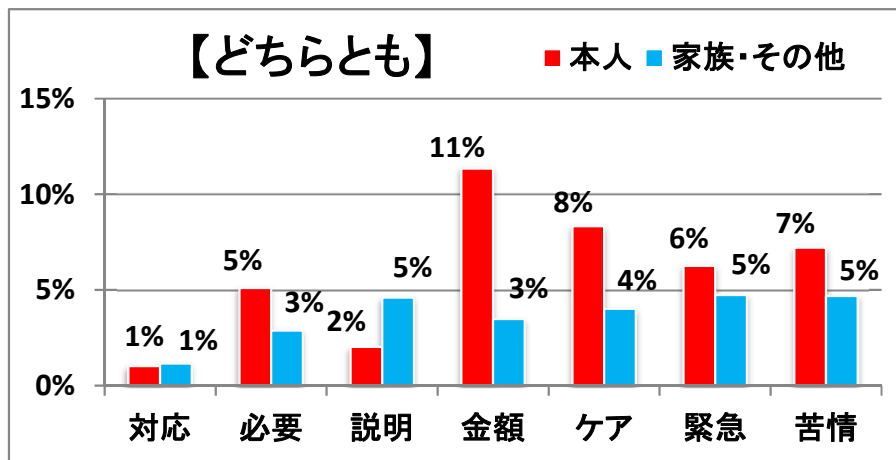
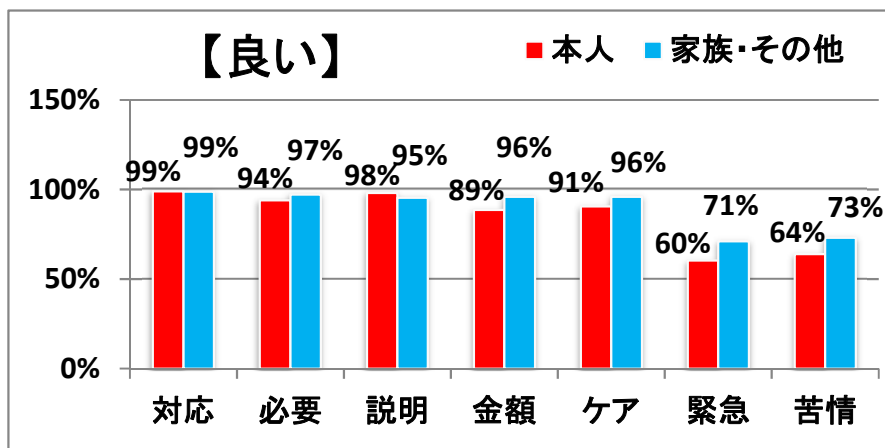
昨年よりも軽度者6%増加、前問1でも分析しましたが、軽度者の

新規利用分の増加が伺える。家族が介護度を把握されていない事も

予測されると同時に、重度の利用者は短期間で終了するケースもある。

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。	97	172	1	2	0	0			1	98	174	273
		99%	99%	1%	1%	0%	0%			0%	34%	60%	
必要	必要な時に、すぐ連絡または訪問してくれますか。	92	169	5	5	1	0			1	98	174	273
		94%	97%	5%	3%	1%	0%			0%	34%	60%	
説明	説明の仕方はわかりやすいですか。	97	166	2	8	0	0			0	99	174	273
		98%	95%	2%	5%	0%	0%			0%	34%	60%	
金額	金額や費用について、十分な説明がありましたか。	86	165	11	6	0	1			4	97	172	273
		89%	96%	11%	3%	0%	1%			1%	34%	60%	
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。	87	167	8	7	1	0			3	96	174	273
		91%	96%	8%	4%	1%	0%			1%	33%	60%	
緊急	緊急時の対応は迅速かつ適確でしたか。	58	120	6	8	1	2	31	39	8	96	169	273
		60%	71%	6%	5%	1%	1%	32%	23%	3%	33%	59%	
苦情	苦情や不満に対して、適切に対応してくれましたか。	62	125	7	8	2	0	26	38	5	97	171	273
		64%	73%	7%	5%	2%	0%	27%	22%	2%	34%	59%	
合計		579	1084	40	44	5	3	57	77	22	681	1208	1911
		85%	90%	6%	4%	1%	0%	8.4%	6.4%	1.1%	33.8%	59.9%	



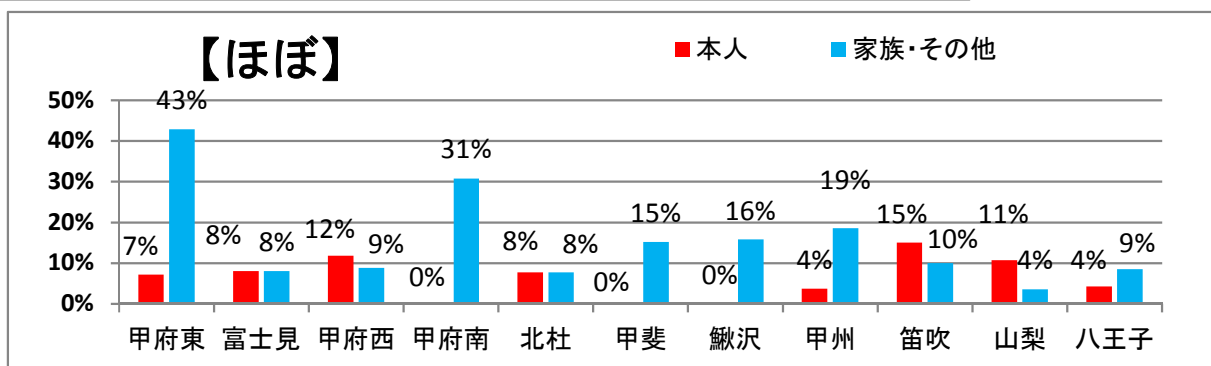
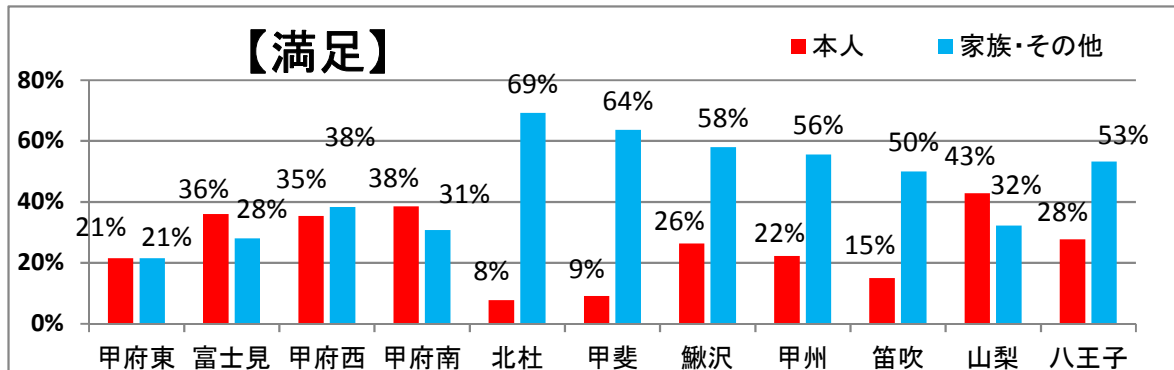
※ 本人・家族とも、「緊急、苦情」に対して以外は、8割 良いという評価を得ているが「金額の説明、ケアプラン」についての項目は、ご本人で「どちらとも、努力して、」に評価されている比率が高く今後の業務において改善、努力していきます。

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	3 21%	3 21%	1 7%	6 43%	1 7%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	5 36%	9 64%	14 5%
富士見	9 36%	7 28%	2 8%	2 8%	0 0%	2 8%	2 8%	0 0%	0 0%	0 0%	1 4%	13 52%	11 44%	25 9%
甲府西	12 35%	13 38%	4 12%	3 9%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 3%	17 50%	16 47%	34 12%
甲府南	5 38%	4 31%	0 0%	4 31%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	5 38%	8 62%	13 5%
北杜	1 8%	9 69%	1 8%	1 8%	0 0%	1 8%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	2 15%	11 85%	13 5%
甲斐	3 9%	21 64%	0 0%	5 15%	0 0%	2 6%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	2 6%	3 9%	28 85%	33 12%
鵜沢	5 26%	11 58%	0 0%	3 16%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	5 26%	14 74%	19 7%
甲州	6 22%	15 56%	1 4%	5 19%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	7 26%	20 74%	27 10%
笛吹	3 15%	10 50%	3 15%	2 10%	1 5%	1 5%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	7 35%	13 65%	20 7%
山梨	12 43%	9 32%	3 11%	1 4%	0 0%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 4%	15 54%	12 43%	28 10%
八王子	13 28%	25 53%	2 4%	4 9%	1 2%	1 2%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 2%	16 34%	30 64%	47 17%
合計	72	127	17	36	4	9	2	0	0	0	6	95	172	273

・事業所全体の回答率をグラフにしてみると。

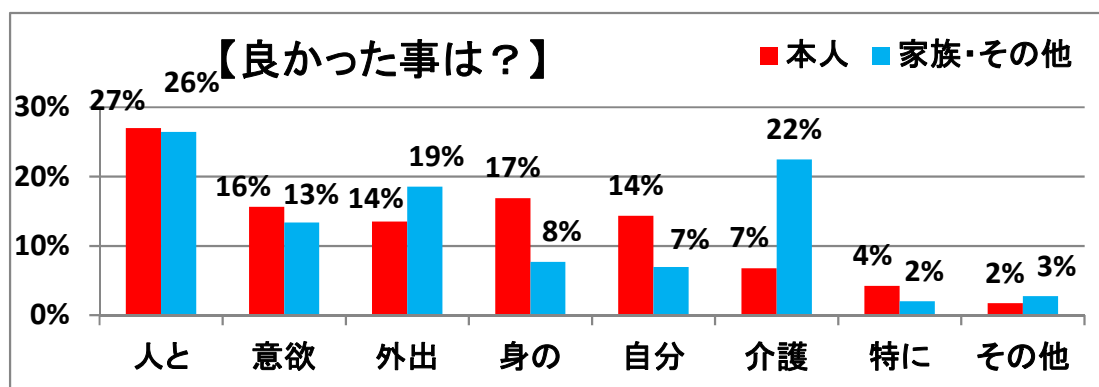


※ ご本人、家族とも「満足、ほぼ満足」と評価していただいておりますが、ご本人2名より(富士見)「やや不満」とされておりました。ご本人のためのサービス利用計画書であるので意見を十分に反映する努力をしていく必要があります。

(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	4	8	12	4	1	2	5	4	4	10	10	64
		40%	26%	29%	29%	33%	33%	21%	20%	20%	30%	29%	27%
意欲	意欲が出てきた	2	3	7	2	0	1	4	3	3	7	5	37
		20%	10%	17%	14%	0%	17%	17%	15%	15%	21%	15%	16%
外出	外出する機会が増えた	0	4	9	2	1	2	4	2	1	4	3	32
		0%	13%	21%	14%	33%	33%	17%	10%	5%	12%	9%	14%
身の	身の回りの事ができるようになった	1	7	4	4	0	0	4	4	5	5	6	40
		10%	23%	10%	29%	0%	0%	17%	20%	25%	15%	18%	17%
自分	自分の家で生活できるようになった	0	7	5	2	0	0	5	2	4	2	7	34
		0%	23%	12%	14%	0%	0%	21%	10%	20%	6%	21%	14%
介護	介護する人が楽になった	2	2	2	0	0	1	2	1	1	4	1	16
		20%	6%	5%	0%	0%	17%	8%	5%	5%	12%	3%	7%
特に	特にない	1	0	3	0	1	0	0	2	0	1	2	10
		10%	0%	7%	0%	33%	0%	0%	10%	0%	3%	6%	4%
その他	その他	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	4
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	10%	10%	0%	0%	2%
合計		10	31	42	14	3	6	24	20	20	33	34	237

		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	5	4	11	5	9	16	10	12	7	8	20	107	171
		29%	31%	30%	42%	28%	21%	26%	24%	32%	24%	27%	26%	27%
意欲	意欲が出てきた	1	1	6	1	3	13	5	7	3	6	8	54	91
		6%	8%	16%	8%	9%	17%	13%	14%	14%	18%	11%	13%	14%
外出	外出する機会が増えた	4	3	6	1	8	13	9	12	1	4	14	75	107
		24%	23%	16%	8%	25%	17%	23%	24%	5%	12%	19%	19%	15%
身の	身の回りの事ができるようになった	0	0	5	0	3	8	2	4	3	3	3	31	71
		0%	0%	14%	0%	9%	11%	5%	8%	14%	9%	4%	8%	7%
自分	自分の家で生活できるようになった	1	1	2	1	3	5	1	5	2	4	3	28	62
		6%	8%	5%	8%	9%	7%	3%	10%	9%	12%	4%	7%	9%
介護	介護する人が楽になった	3	4	7	4	4	18	11	7	4	7	22	91	107
		18%	31%	19%	33%	13%	24%	28%	14%	18%	21%	30%	22%	22%
特に	特にない	2	0	0	0	0	2	1	0	1	1	1	8	18
		12%	0%	0%	0%	0%	3%	3%	0%	5%	3%	1%	2%	2%
その他	その他	1	0	0	0	2	1	0	3	1	0	3	11	15
		6%	0%	0%	0%	6%	1%	0%	6%	5%	0%	4%	3%	2%
合計		17	13	37	12	32	76	39	50	22	33	74	405	642



※上記の表・グラフから…… 昨年同様、本人・家族では、順位が異なりました。

第1位→ 本人・家族とも「人と話す機会が増えた」

第2位→ 本人「身の回りの事が、できるようになった」

→ 家族「介護する人が楽になった」

第3位→ 本人「意欲が出てきた」

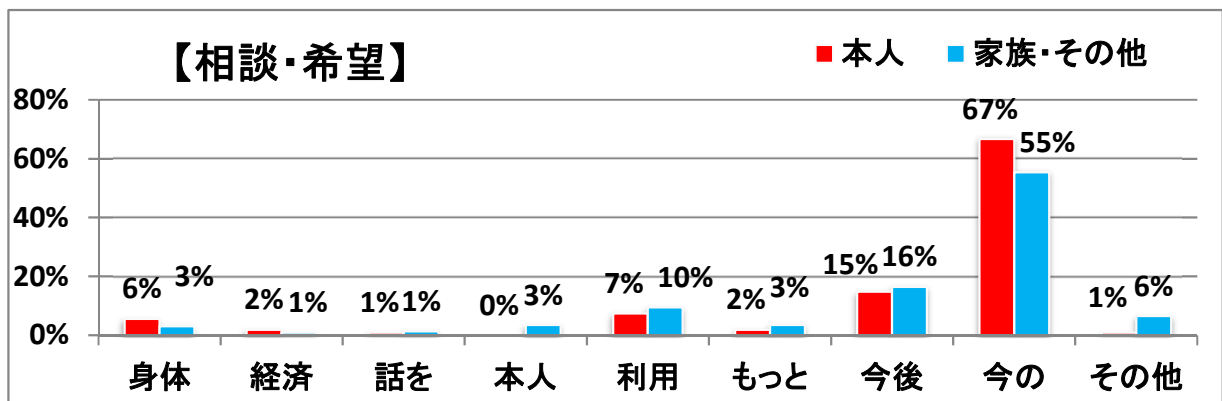
→ 家族「外出する機会が増えた」

本人は、人と関わり自分でできなかった事ができ、意欲的な生活ができた。その様子から家族は、介護が楽になっている事は、本人の自立支援を目的としたプラン作成ができていますと分析します。

(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。	0	3	0	0	0	0	0	1	0	2	0	6
		0%	18%	0%	0%	0%	0%	0%	9%	0%	11%	0%	6%
経済	経済的な事を、もっと考慮して欲しい。	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	18%	0%	0%	0%	2%
話を	もっと話を聞いて欲しい。	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	0%	0%	1%
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	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
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。	1	3	0	0	0	1	0	1	0	2	0	8
		17%	18%	0%	0%	0%	33%	0%	9%	0%	11%	0%	7%
もっと	もっと話を聞いて欲しい。	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
		0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	2%
今後	今後の方向性を一緒に考えて欲しい。	0	1	2	1	0	0	1	1	0	3	7	16
		0%	6%	13%	20%	0%	0%	17%	9%	0%	17%	39%	15%
今の	今のままで満足しています。	5	8	13	4	2	2	5	6	6	10	11	72
		83%	47%	87%	80%	100%	67%	83%	55%	86%	56%	61%	67%
その他	その他	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
合計		6	17	15	5	2	3	6	11	7	18	18	108

		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	1	0	0	0	1	0	1	2	1	0	7	13
		8%	7%	0%	0%	0%	2%	0%	3%	14%	6%	0%	3%	28%
経済	経済的な事を、もっと考慮して欲しい。	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	4
		0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	6%	0%	1%	15%
話を	もっと話を聞いて欲しい。	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	4
		8%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	6%	0%	1%	15%
本人	本人だけでなく、家族の話も聞いて欲しい。	0	1	0	0	1	3	0	0	0	1	2	8	8
		0%	7%	0%	0%	7%	7%	0%	0%	0%	6%	5%	3%	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。	1	2	1	3	1	3	3	1	1	2	4	22	30
		8%	13%	7%	27%	7%	7%	21%	3%	7%	11%	10%	10%	9%
もっと	もっと話を聞いて欲しい。	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	3	8	10
		8%	0%	0%	0%	7%	2%	0%	3%	7%	0%	8%	3%	22%
今後	今後の方向性を一緒に考えて欲しい。	3	5	1	5	5	7	0	3	1	2	6	38	54
		25%	33%	7%	45%	33%	16%	0%	9%	7%	11%	15%	16%	2%
今の	今のままで満足しています。	5	6	13	3	7	25	11	16	8	10	24	128	200
		42%	40%	87%	27%	47%	58%	79%	47%	57%	56%	60%	55%	2%
その他	その他	0	0	0	0	0	1	0	12	1	0	1	15	16
		0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	35%	7%	0%	3%	6%	2%
合計		12	15	15	11	15	43	14	34	14	18	40	231	339



※ 昨年比、本人より「今のままで満足」とする意見が増加している事から、本人の意見と希望に対する対応が評価されていると思われます。又、「身体(病気)の事に希望」が少ない事はそれに対する相談に応じていると思われます。引き続き対応していきます。

○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、介護支援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。