

# 2024年度 (株)やさしい手甲府 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

2023年6月～9月に実施した満足度調査のアンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。集計結果と改善策をご報告申し上げます。

## 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。

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。

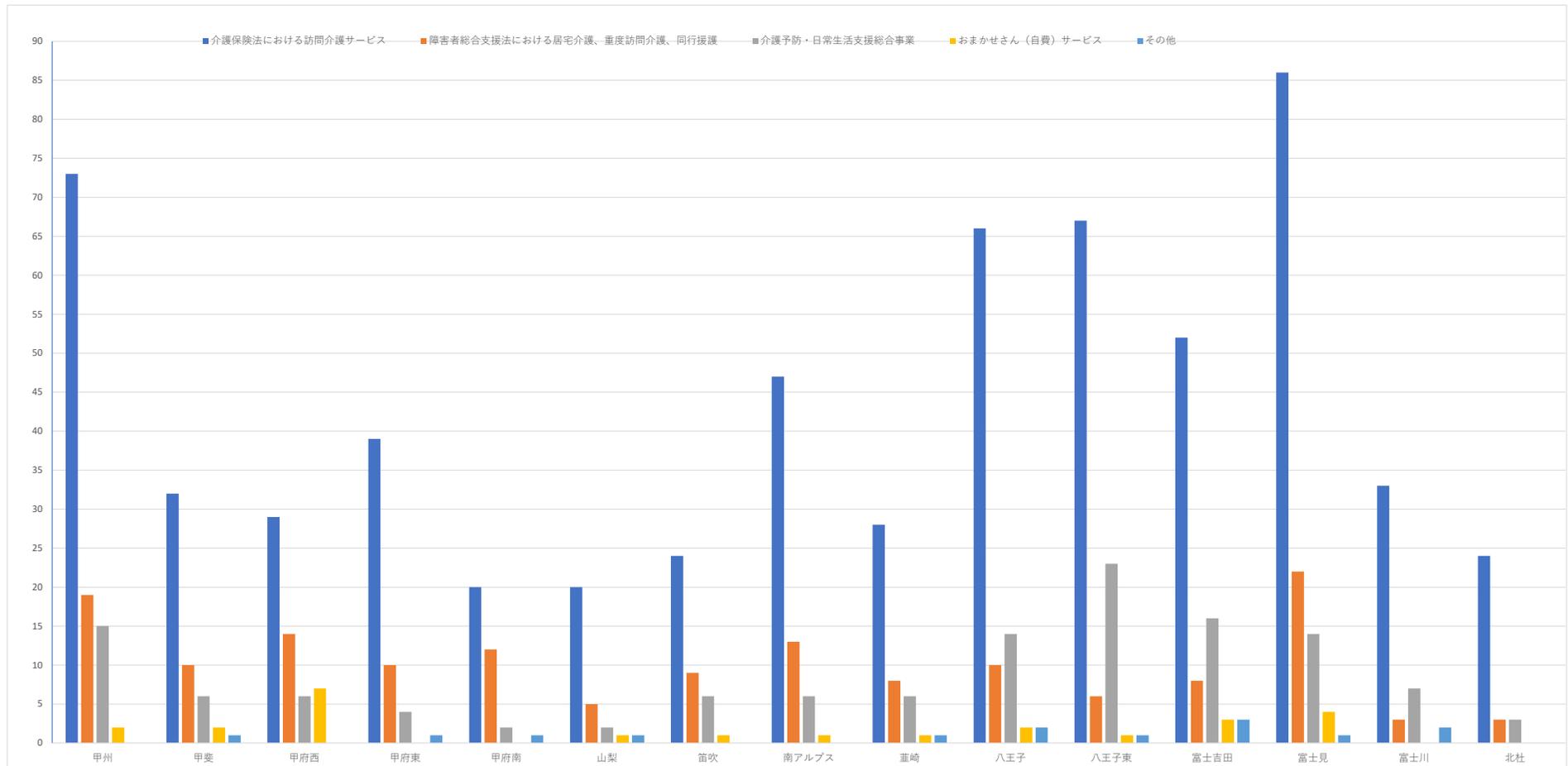
調査内容を真摯に受け止め、改めるべきところは改め良いところは更に伸ばせるよう改善を図り、高齢者が住み慣れた地域で安心した生活が送れるよう、また誰からも信頼され利用しやすいサービス提供を実現させるために、今後も益々励んでまいります。

### 2. 調査の方法と調査実施期間

- ①調査方法・・・(1)各事業所職員による個別配布及び回収  
(2)Microsoft Forms を使用したWebアンケート
- ②調査実施期間・・・2024年6月22日～2024年9月30日
- ③調査対象者・・・2024年5月にサービスを利用された方

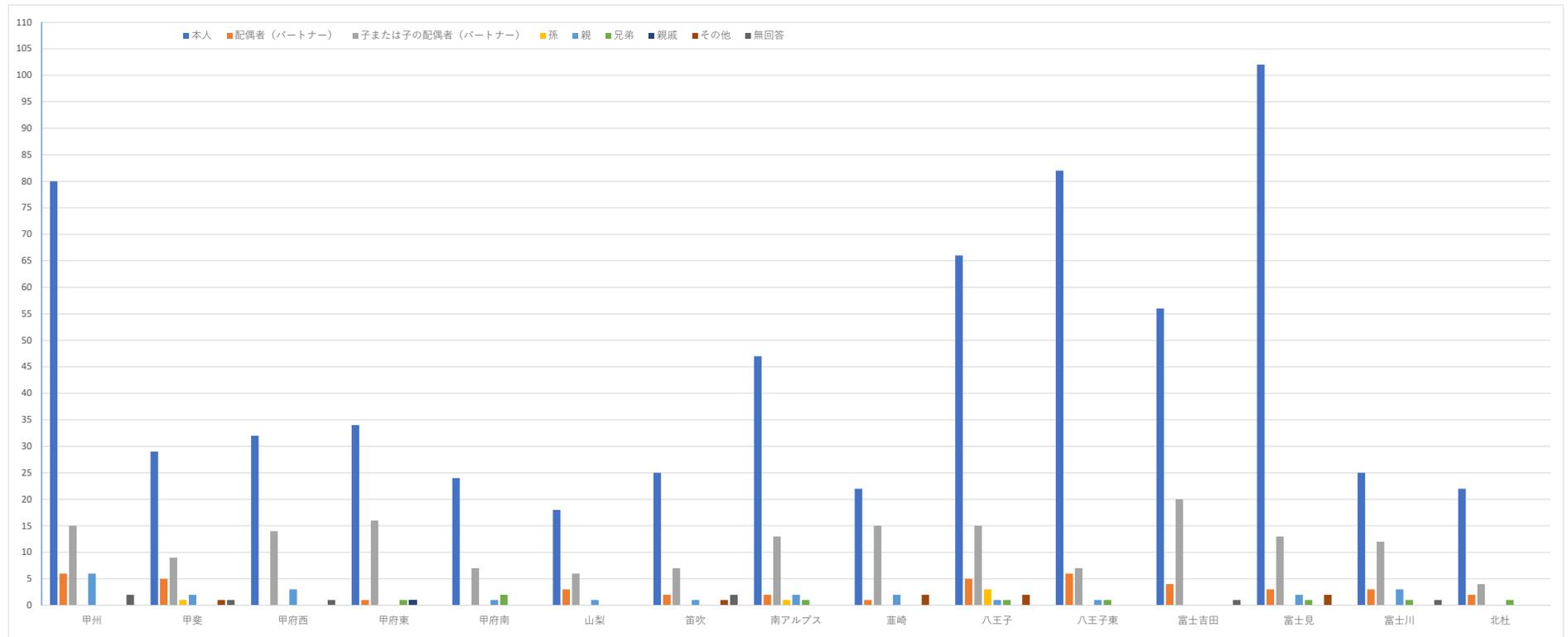
○ご利用いただいているサービス（延べ件数）

	甲州	甲斐	甲府西	甲府東	甲府南	山梨	笛吹	南アルプス	韮崎	八王子	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
介護保険法における訪問介護サービス	73	32	29	39	20	20	24	47	28	66	67	52	86	33	24	640
障害者総合支援法における居宅介護、 重度訪問介護、同行援護	19	10	14	10	12	5	9	13	8	10	6	8	22	3	3	152
介護予防・日常生活支援総合事業	15	6	6	4	2	2	6	6	6	14	23	16	14	7	3	130
おまかせさん（自費）サービス	2	2	7	0	0	1	1	1	1	2	1	3	4	0	0	25
その他	0	1	0	1	1	1	0	0	1	2	1	3	1	2	0	14
無回答	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
総計	109	51	56	55	35	29	40	68	44	95	98	82	127	45	30	964



○ご回答者

	甲州	甲斐	甲府西	甲府東	甲府南	山梨	笛吹	南アルプス	韭崎	八王子	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
本人	80	29	32	34	24	18	25	47	22	66	82	56	102	25	22	664
配偶者（パートナー）	6	5	0	1	0	3	2	2	1	5	6	4	3	3	2	43
子または子の配偶者（パートナー）	15	9	14	16	7	6	7	13	15	15	7	20	13	12	4	173
孫	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	5
親	6	2	3	0	1	1	1	2	2	1	1	0	2	3	0	25
兄弟	0	0	0	1	2	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	9
親戚	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
その他	0	1	0	0	0	0	1	0	2	2	0	0	2	0	0	8
無回答	2	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	8
総計	109	48	50	53	34	28	38	66	42	93	97	81	123	45	29	936



○訪問介護（居宅介護）サービスに対する総合満足度について

	甲州	甲斐	甲府西	甲府東	甲府南	山梨	笛吹	南アルプス	韮崎	八王子	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
大変満足	65	25	23	24	20	18	23	29	24	55	46	42	57	18	16	485
満足	40	22	27	28	14	10	14	37	16	35	48	38	62	27	12	430
不満	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	6
とても不満	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
無回答	3	1	0	0	0	0	0	0	1	2	2	0	3	0	1	13
総計	109	48	50	53	34	28	38	66	42	93	97	81	123	45	29	936



○お伺いしている職員は気持ちの良い挨拶ができていますでしょうか。

	甲州	甲斐	甲府西	甲府東	甲府南	山梨	笛吹	南アルプス	韮崎	八王子	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
大変よくできている	78	33	34	35	27	19	27	39	29	68	62	55	75	28	22	631
よくできている	29	14	16	17	7	9	11	27	13	24	33	23	47	17	6	293
あまりできていない	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
まったくできていない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
無回答	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	1	0	1	8
総計	109	48	50	53	34	28	38	66	42	93	97	81	123	45	29	936



○職員は清潔感のある身だしなみでお伺いしていますでしょうか。

	甲州	甲斐	甲府西	甲府東	甲府南	山梨	笛吹	南アルプス	韮崎	八王子	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
大変よくできている	77	35	35	36	28	20	28	38	28	68	53	48	75	26	22	617
よくできている	29	13	15	17	6	8	9	28	14	24	39	26	45	18	6	297
あまりできていない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
まったくできていない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
無回答	3	0	0	0	0	0	1	0	0	1	5	6	3	1	1	21
総計	109	48	50	53	34	28	38	66	42	93	97	81	123	45	29	936



○職員は丁寧な言葉遣いができていますでしょうか。

	甲州	甲斐	甲府西	甲府東	甲府南	山梨	笛吹	南アルプス	韮崎	八王子	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
大変よくできている	73	33	30	33	25	18	24	38	26	65	50	45	65	26	21	572
よくできている	32	15	20	19	8	10	14	28	16	26	42	29	55	18	8	340
あまりできていない	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4
まったくできていない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
無回答	3	0	0	0	1	0	0	0	0	2	4	7	2	1	0	20
総計	109	48	50	53	34	28	38	66	42	93	97	81	123	45	29	936



○職員は困りごとや不安を話しやすい雰囲気が作れていますでしょうか。

	甲州	甲斐	甲府西	甲府東	甲府南	山梨	笛吹	南アルプス	韮崎	八王子	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
大変よくできている	68	32	28	31	20	17	23	32	25	61	47	45	71	21	20	541
よくできている	34	15	18	21	13	7	13	34	17	29	43	28	50	21	9	352
あまりできていない	4	1	4	0	0	4	1	0	0	1	2	1	0	2	0	20
まったくできていない	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
無回答	3	0	0	0	1	0	0	0	0	2	5	7	2	1	0	21
総計	109	48	50	53	34	28	38	66	42	93	97	81	123	45	29	936



○職員は専門の知識と高い技術を使った支援ができていますでしょうか。

	甲州	甲斐	甲府西	甲府東	甲府南	山梨	笛吹	南アルプス	韮崎	八王子	八王子東	富士吉田	富士見	富士川	北杜	総計
大変よくできている	51	26	19	23	18	16	21	25	18	48	35	35	51	19	18	423
よくできている	52	21	30	26	15	9	15	39	23	37	52	37	65	23	8	452
あまりできていない	0	1	1	1	0	3	2	0	0	4	2	1	1	2	0	18
まったくできていない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
無回答	6	0	0	3	1	0	0	2	1	4	8	8	6	1	3	43
総計	109	48	50	53	34	28	38	66	42	93	97	81	123	45	29	936



## Ⅲ 調査のまとめ

### 1.調査からわかったこと

今年(令和6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及び、しょうがい福祉サービスを取り巻く環境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サービスの形態について設問を作成いたしましたところ、多くのご利用者様から回答を頂くことができました。

一部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、ご利用者様の属性として利用されているサービス種別を調査し、目まぐるしく変化する介護保険法、障害者総合支援法に取り残されないよう努めてまいります。

普段であればなかなかお聞きすることができない、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、今後の在宅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、感謝のお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】の徹底を図ってまいります。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ご提供いたします。

又、ご利用者様の不満・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)

今年度の調査では、936件の貴重なご意見をいただくことができました。しかし、回答数は昨年352件と比較し大幅に増加する結果となりました。次回アンケートにおいても、多くの声を聞き、より良いサービス提供につなげるためにアンケート方法を検討いたします。

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、9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り組んでまいります。

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。