

平成28年度
事業所満足度アンケート調査
報告書

目 次

I	調査概要	P	1
II	調査結果（全体概要）	P	2
III	事業（所）別調査結果		
	ゆうらいふ居宅介護支援サービス	P	3～
	ゆうらいふホームヘルプサービス	P	6～
	ゆうらいふ訪問入浴サービス	P	9～
	ゆうらいふデイサービス・五番町デイサービス	P	12～

平成28年度 事業所満足度アンケート調査 結果

本会では、この度、介護サービス等のサービス向上を目的に本会が行う居宅系の介護サービスについて関係する事業所及びケアマネジャーを対象に満足度アンケート調査を実施しました。

各事業所及びケアマネジャーの皆様からご回答いただきましたアンケート調査結果につきましては、今後のサービス改善の参考にさせていただき、サービス満足度の向上を目指したいと考えます。

調査へのご協力誠にありがとうございました。今後ともご意見・ご要望等をお聞かせ下さいますようお願いいたします。

I 調査概要

1. 調査の目的

社会福祉法人涌谷町社会福祉協議会で実施している介護サービスの関係事業所の声を把握し今後のサービス向上につなげるための資料とする。

2. 調査期間

平成28年12月1日～平成29年1月10日

3. 調査対象事業(所)

1)	ゆうらいふ居宅介護支援サービス	(指定居宅介護支援・予防)
2)	ゆうらいふホームヘルプサービス	(指定訪問介護・予防)
	ゆうらいふ訪問入浴サービス	(指定訪問入浴介護・予防、障害訪問入浴)
	ゆうらいふデイサービス、五番町デイサービス	(通所介護・予防、認知症通所介護・予防)

4. 調査対象者

- 1) 関係事業所(給付管理事業所)
- 2) ケアマネジャー(個人)

5. 調査の方法

調査票を各事業所等からの手渡し又は郵送による配布及び返信用封筒での郵送による回収

6. 調査内容

- ・各設問について満足度を回答いただいた。
- ・満足度の評価方法(5段階評価)

満足	5	高い
ほぼ満足	4	↑
どちらともいえない	3	満足度
やや不満	2	↓
不満	1	低い

- ・設問内容は、共通の設問を用いて、事業所間の比較もできるようにした。

Ⅱ 調査結果(全体概要)

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

事業所	調査対象	1)	2)			全体(計)
		居宅介護支援サービス	ホームヘルプサービス	訪問入浴サービス	デイサービス(五番町)	
	事業所単位	事業所単位	ケアマネジャー	ケアマネジャー	ケアマネジャー	
1	配布数	40 事業所	15 名	7 名	16 名	78
2	回収数	26	12	7	12	57
	回収率	65.0%	80.0%	100%	75.0%	73.1%

2. 設問内容及び介護サービス事業別平均満足度

※平均満足度の算出は無回答を除いています。

No.	設問内容	事業所別 平均満足度				全体
		1)	2)			
		居宅介護支援サービス	ホームヘルプサービス	訪問入浴サービス	デイサービス(五番町)	
1	職員の接遇(挨拶・言葉づかい・態度等)について	4.56	4.50	4.43	4.17	4.41
2	電話での対応について	4.54	4.67	4.29	4.25	4.44
3	相談のしやすさについて	4.35	4.50	4.14	4.25	4.31
4	介護保険制度やケアマネジメントに関する専門性について	4.15				4.15
	サービス(各 指定介護(予防)・訪問入浴介護(予防)、通所介護(予防))に関する専門性について		4.33	4.00	3.83	4.06
5	サービス担当者会議の進め方について	4.12				4.12
	サービス担当者会議での対応について		4.50	4.14	4.33	4.33
6	利用変更時や緊急時などの連絡や対応の速さについて	4.27	4.33	4.00	4.17	4.19
7	利用状況の情報提供(報告・連絡・相談など)について事業所に対する満足度(信頼度)について	4.15				4.15
	利用者の情報提供(報告・連絡・相談など)について		4.25	4.14	3.92	4.10
8	総合的にゆうらいふ(各 調査対象事業所)に対する満足度(信頼度)について	4.23	4.58	4.43	4.25	4.37
	計	4.30	4.46	4.20	4.15	4.24

ゆうらいふ居宅介護支援サービス 満足度アンケート(事業所) 集計結果

調査期間:平成28年12月1日～平成29年1月10日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

配布数:	40	回収数:	26	回収率:	65.0%
------	----	------	----	------	-------

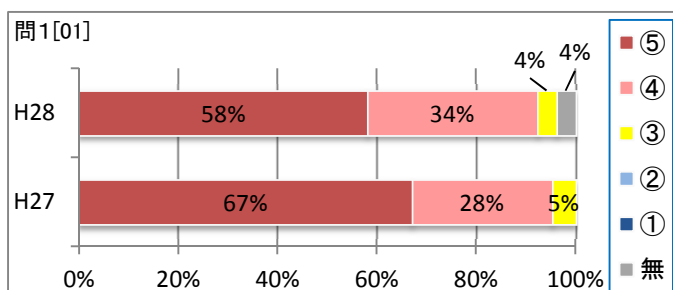
※配布先(調査対象) 給付管理対象事業所

2. 設 問 (問1～問8)

問1 職員の接遇(挨拶・言葉づかい・態度等)について

[01]

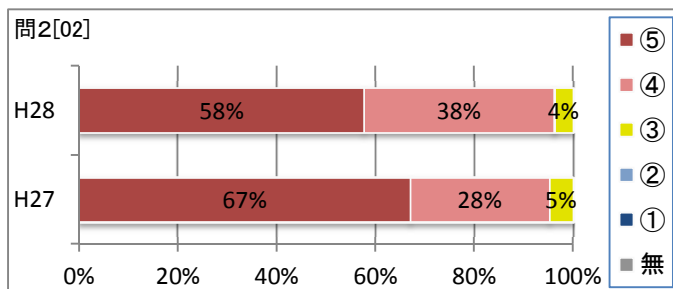
	満足度	H27	H28
満足	⑤	14	15
ほぼ満足	④	6	9
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	1
合計		21	26



問2 電話での対応について

[02]

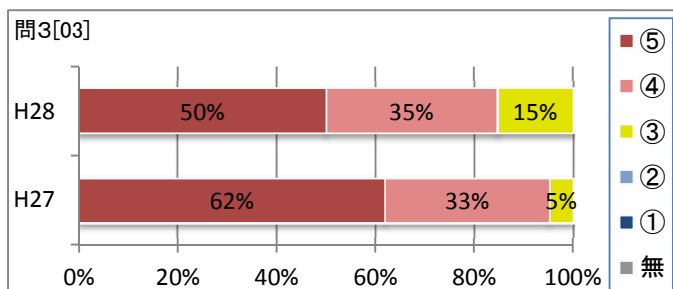
	満足度	H27	H28
満足	⑤	14	15
ほぼ満足	④	6	10
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		21	26



問3 相談のしやすさについて

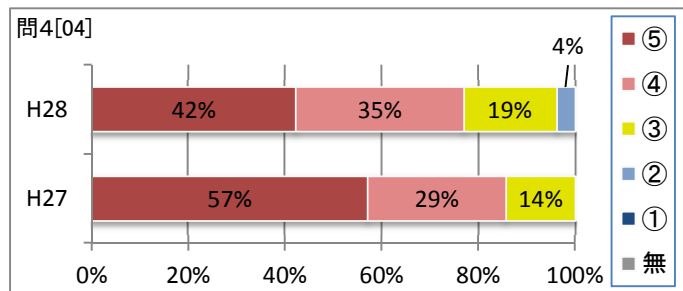
[03]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	13	13
ほぼ満足	④	7	9
どちらともいえない	③	1	4
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		21	26



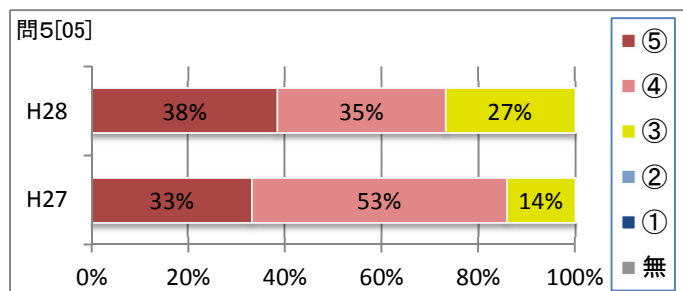
問4 介護保険制度やケアマネジメントに関する専門性について
[04]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	12	11
ほぼ満足	④	6	9
どちらともいえない	③	3	5
やや不満	②	0	1
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		21	26



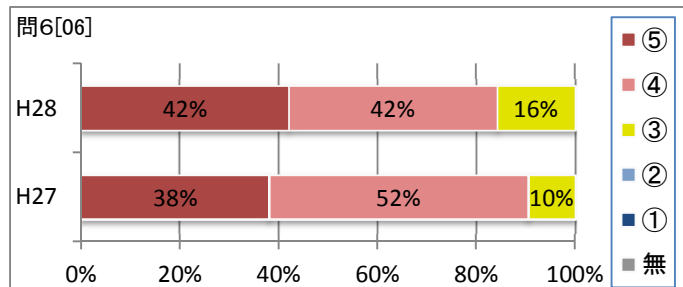
問5 サービス担当者会議の進め方について
[05]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	7	10
ほぼ満足	④	11	9
どちらともいえない	③	3	7
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		21	26



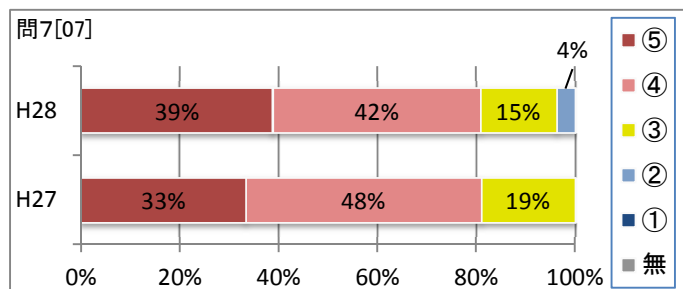
問6 利用変更時や緊急時などの連絡や対応の速さについて
[06]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	8	11
ほぼ満足	④	11	11
どちらともいえない	③	2	4
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		21	26



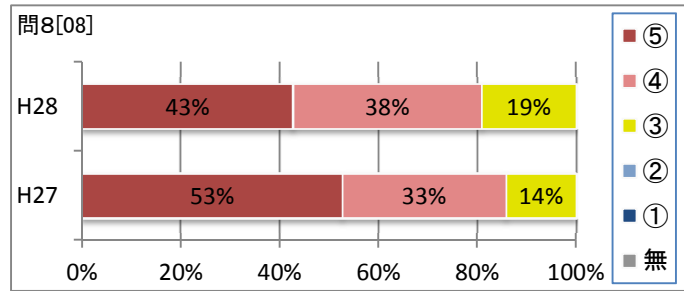
問7 利用状況の情報提供（報告・連絡・相談など）について事業所に対する満足度（信頼度）について
[07]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	7	10
ほぼ満足	④	10	11
どちらともいえない	③	4	4
やや不満	②	0	1
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		21	26



問8 総合的にゆうらいふ居宅介護支援サービスに対する満足度（信頼度）について
[08]

満足度	H27	H28
満足	⑤ 11	11
ほぼ満足	④ 7	10
どちらともいえない	③ 3	5
やや不満	② 0	0
不満	① 0	0
無回答	無 0	0
合計	21	26



その他、ご意見ご要望（自由記述）

- 相談しやすい方々で助かっています。今後もよろしくお願いします
- 特にありません
- まだ1か月半程度で1名のケアマネジャーとしか関わりがない為、今後連携を図りながら深い繋がりを持っていければと思いますので宜しくお願い致します
- ご利用者様からの相談を速やかに連絡いただき大変助かっています
- これからもよろしくお願いします
- 担当者会議の際時々ですが他の事業所の都合を優先して開催される事がある。利用者さんの様子を相談する際に担当のケアマネさんが休みの時がある。同様に祝祭日、土曜日に連絡が取れない。
- いつもお世話になっております。皆様、単位数や商品ではなく、利用者様、お一人おひとりに親身になって対応して下さいます。私達もそのお気持ちに添って対応できる様、頑張りたいと思います。今後とも宜しくお願い致します。
- 社会福祉協議会主催の研修会や勉強会がないと思われます。涌谷町を代表する組織として積極的にイニシアチブを発揮して頂きたいと思ひます。
- 事業所へ電話をかけた際、話し中でつながらない事が頻回にあるので、電話回線を増やして頂きたい。
- いつも親切な対応を頂き、ありがとうございます。今後ご協力の程、お願い致します
- ご利用者、ご家族、当サービススタッフ共々、担当ケアマネに丁寧にして頂き心から感謝しています。これからも相談・報告しあい、より良いサービスでご利用者が望む生活ができるようにと思ひます。今後共々よろしくお願いします
- 今の所なし
- 大変お世話になっております。相談しやすく、たのみやすい雰囲気でも感謝しています。今後ともよろしくお願いします
- サービス担当者会議については、最近参加した事がないのでわかりません。すみません。これからも情報共有を行なっていきたくと思ひますのでよろしくお願いします
- 些細な事でも迅速に対応していただき、感謝しています。今後ともよろしくお願いします。
- サービス担当者会議はできれば30分以内でお願いします。また、利用者の情報提供、会議の連絡は直前でなく早目をお願いします。利用者の訪問看護利用中の状況について、特にリハビリ利用の方は実施中に訪問していただくと利用者の情報も共通認識できるので遠慮せず訪問して下さい。今後ともよろしくお願いします。

ゆうらいふホームヘルプサービス 満足度アンケート(事業所) 集計結果

調査期間:平成28年12月1日～平成29年1月10日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

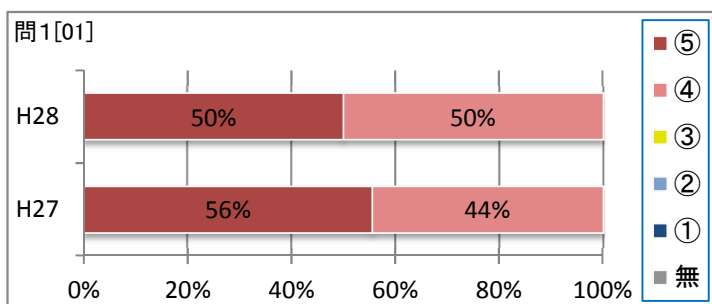
配布数:	15	回収数:	12	回収率:	80.0%
------	----	------	----	------	-------

※配布先(調査対象) 居宅介護支援事業所ケアマネジャー(個人)

2. 設 問 (問1～問8)

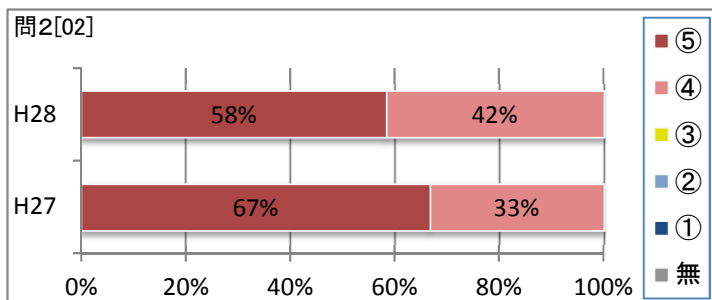
問1 職員の接遇(挨拶・言葉づかい・態度等)について
[01]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	5	6
ほぼ満足	④	4	6
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		9	12



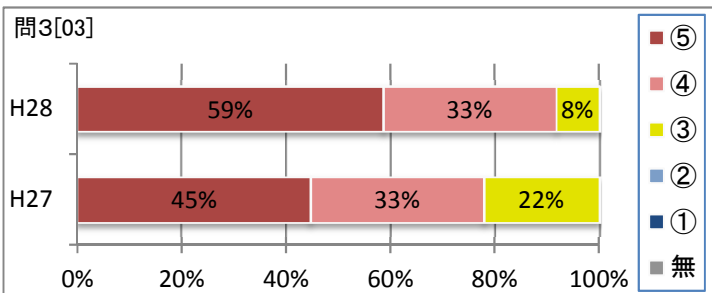
問2 電話での対応について
[02]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	6	7
ほぼ満足	④	3	5
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		9	12



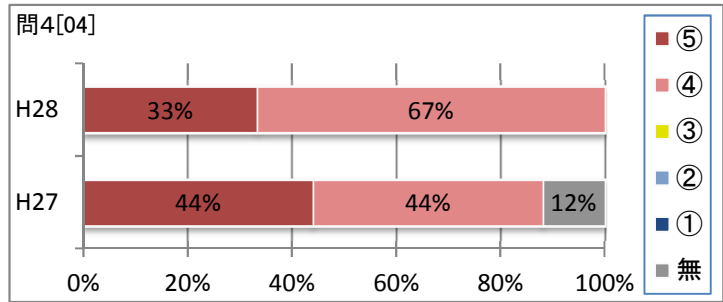
問3 相談のしやすさについて
[03]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	4	7
ほぼ満足	④	3	4
どちらともいえない	③	2	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		9	12



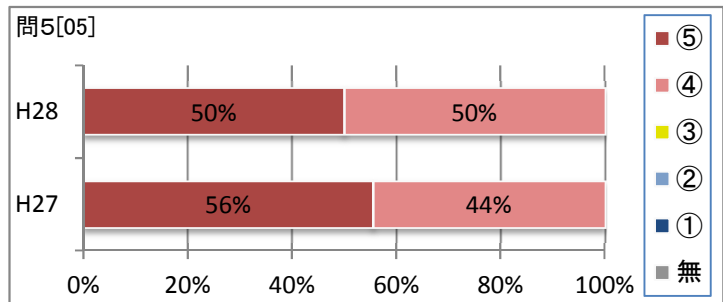
問4 指定訪問介護・介護予防訪問介護に関する専門性について
[04]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	4	4
ほぼ満足	④	4	8
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	1	0
合計		9	12



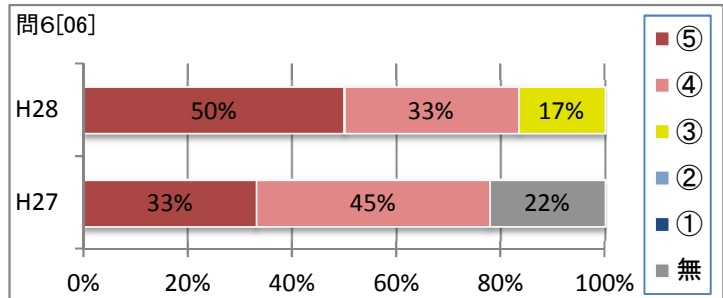
問5 サービス担当者会議での対応について
[05]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	5	6
ほぼ満足	④	4	6
どちらともいえない	③	0	0
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		9	12



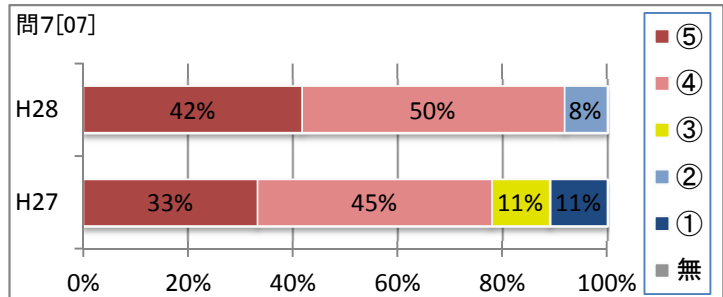
問6 利用変更時や緊急時などの連絡や対応の速さについて
[06]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	3	6
ほぼ満足	④	4	4
どちらともいえない	③	0	2
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	2	0
合計		9	12



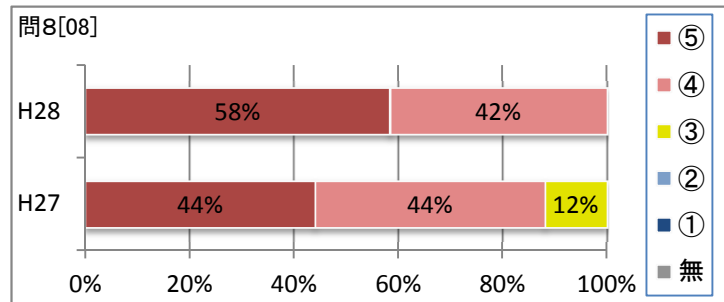
問7 利用状況の情報提供（報告・連絡・相談など）について事業所に対する満足度（信頼度）について
[07]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	3	5
ほぼ満足	④	4	6
どちらともいえない	③	1	0
やや不満	②	0	1
不満	①	1	0
無回答	無	0	0
合計		9	12



問8 総合的にゆうらいふホームヘルプサービスに対する満足度（信頼度）について
[08]

満足度	H27	H28
満足	4	7
ほぼ満足	4	5
どちらともいえない	1	0
やや不満	0	0
不満	0	0
無回答	0	0
合計	9	12



その他、ご意見ご要望(自由記述)

- いつも大変お世話になっております。今後とも宜しく願い致します。
- 利用者さんの変化や気になることがあった際にはすぐに連絡をいただけるので助かっています。
- いつも大変お世話になりましてありがとうございます。支援をいただき在宅での生活が続けられています。感謝です。これからもよろしくお願い致します。
- いつも大変お世話になっております。これからもよろしくお願い申し上げます。
- 介護職員がどこでも不足している状況なので仕方がないとは思っていますが、なかなか希望の曜日、時間の空きがないため、申し訳ありませんが、ゆうらいふ第一希望でしたが、他の事業所を利用されている方もいらっしゃるようです。
- 先月、担当の利用者様が急きょ背骨がつぶれ寝たきりになった時電話をかけるとすぐに清拭等の対応をして下さいました。また訪問入浴の空いている曜日を知らせて下さいました。本当にありがとうございました。また急をお願いする事があるかと思いますがどうぞよろしくお願い致します。

ゆうらいふ訪問入浴サービス 満足度アンケート(事業所) 集計結果

調査期間:平成28年12月1日～平成29年1月10日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

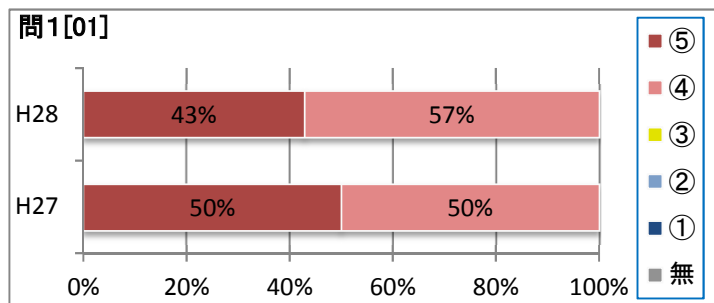
配布数: 7	回収数: 7	回収率: 100%
--------	--------	-----------

※配布先(調査対象) 居宅介護支援事業所ケアマネジャー(個人)

2. 設 問 (問1～問8)

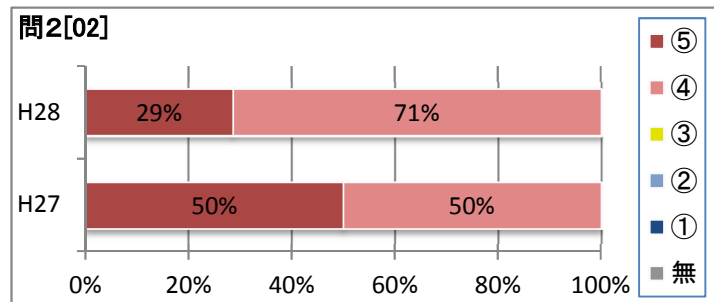
問1 職員の接遇(挨拶・言葉づかい・態度等)について
[01]

満足度	H27	H28
満足 (⑤)	3	3
ほぼ満足 (④)	3	4
どちらともいえない (③)	0	0
やや不満 (②)	0	0
不満 (①)	0	0
無回答 (無)	0	0
合計	6	7



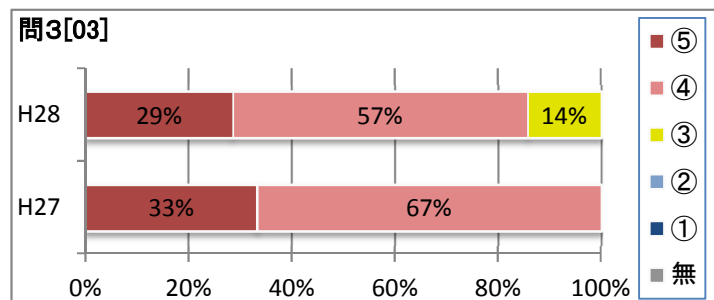
問2 電話での対応について
[02]

満足度	H27	H28
満足 (⑤)	3	2
ほぼ満足 (④)	3	5
どちらともいえない (③)	0	0
やや不満 (②)	0	0
不満 (①)	0	0
無回答 (無)	0	0
合計	6	7



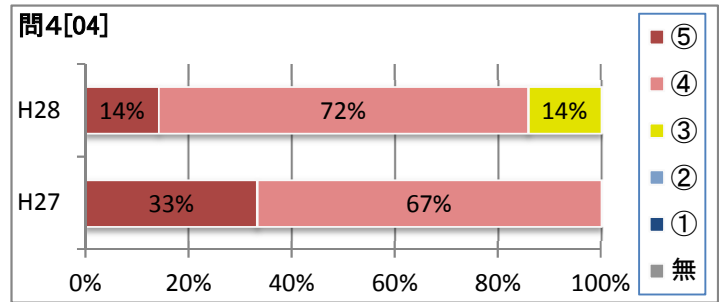
問3 相談のしやすさについて
[03]

満足度	H27	H28
満足 (⑤)	2	2
ほぼ満足 (④)	4	4
どちらともいえない (③)	0	1
やや不満 (②)	0	0
不満 (①)	0	0
無回答 (無)	0	0
合計	6	7



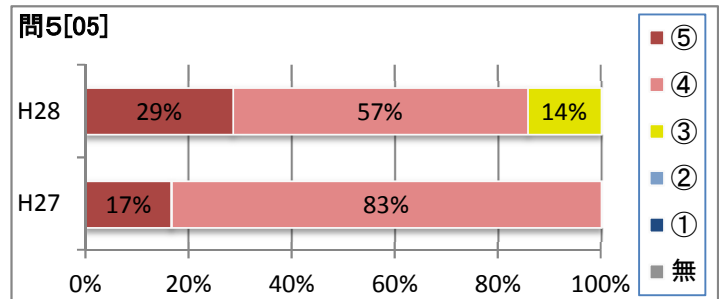
問4 指定訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護に関する専門性について
[04]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	2	1
ほぼ満足	④	4	5
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		6	7



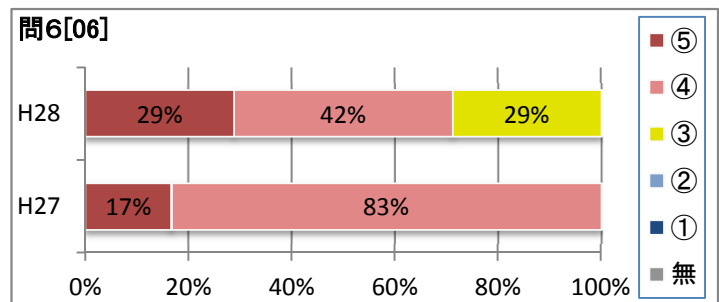
問5 サービス担当者会議での対応について
[05]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	1	2
ほぼ満足	④	5	4
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		6	7



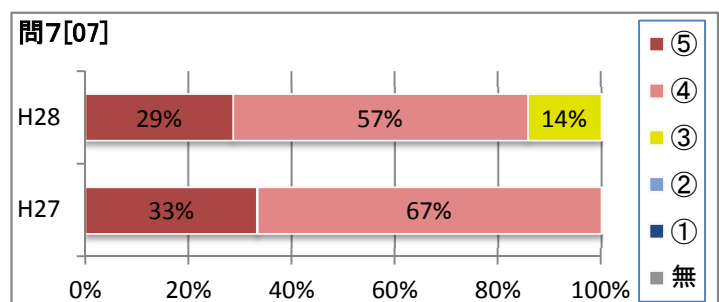
問6 利用変更時や緊急時などの連絡や対応の速さについて
[06]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	1	2
ほぼ満足	④	5	3
どちらともいえない	③	0	2
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		6	7



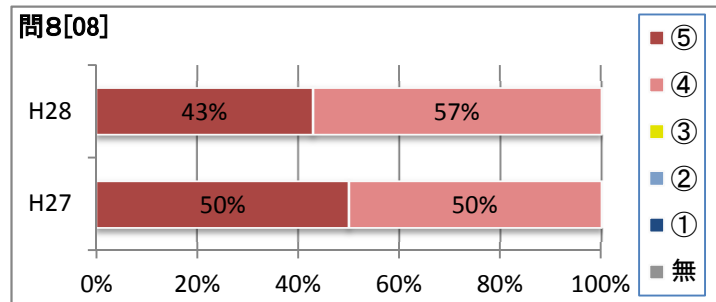
問7 利用状況の情報提供（報告・連絡・相談など）について事業所に対する満足度（信頼度）について
[07]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	2	2
ほぼ満足	④	4	4
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		6	7



問8 総合的にゆうらいふ訪問入浴サービスに対する満足度（信頼度）について
[08]

満足度	H27	H28
満足 ⑤	3	3
ほぼ満足 ④	3	4
どちらともいえない ③	0	0
やや不満 ②	0	0
不満 ①	0	0
無回答 無	0	0
合計	6	7



その他、ご意見ご要望(自由記述)

- とてもやさしい対応でした。もう少し、曜日や時間の融通がきくといいかなあとと思います。今後ともよろしくをお願いします。
- 先月、短期間でありましたがお世話になりました。有難うございました。また急をお願いする事があるかと思いますがその時はよろしくお願いします。
- 直接利用者さん宅を訪問していない方が担当者会議に参加される場合は、最近の身体状況を確認の上、出席していただければと思います。

ゆうらいふデイサービス・五番町デイサービス 満足度アンケート(事業所) 集計結果

調査期間:平成28年12月1日～平成29年1月10日

1. 調査配布数及び回収数(回収率)

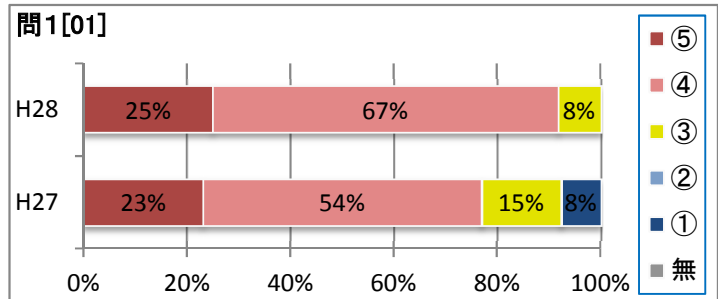
配布数: 16	回収数: 12	回収率: 75.0%
----------------	----------------	-------------------

※配布先(調査対象) 居宅介護支援事業所ケアマネジャー(個人)

2. 設 問 (問1～問8)

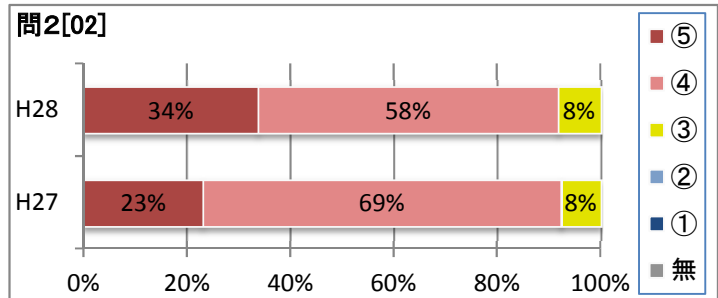
問1 職員の接遇(挨拶・言葉づかい・態度等)について
[01]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	3	3
ほぼ満足	④	7	8
どちらともいえない	③	2	1
やや不満	②	0	0
不満	①	1	0
無回答	無	0	0
合計		13	12



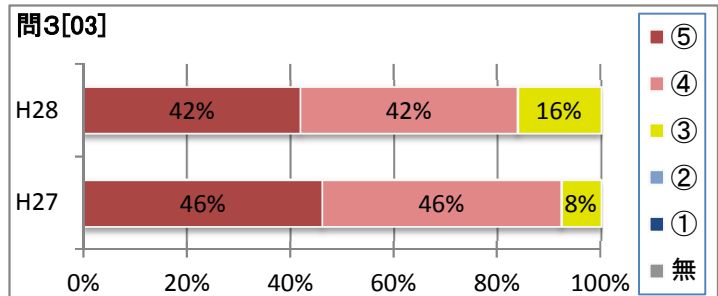
問2 電話での対応について
[02]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	3	4
ほぼ満足	④	9	7
どちらともいえない	③	1	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		13	12



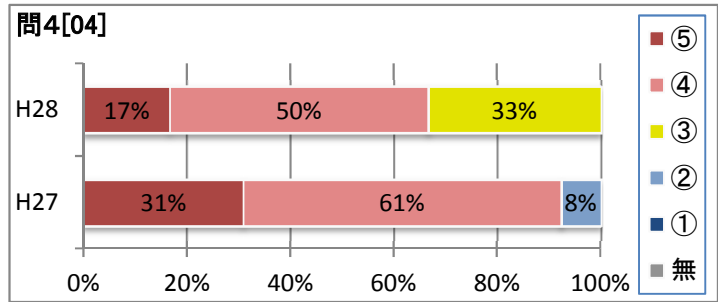
問3 相談のしやすさについて
[03]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	6	5
ほぼ満足	④	6	5
どちらともいえない	③	1	2
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		13	12



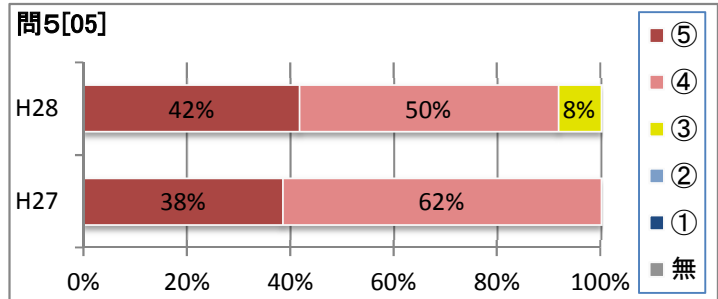
問4 指定通所介護（予防）、認知症対応型通所介護（予防）に関する専門性について
[04]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	4	2
ほぼ満足	④	8	6
どちらともいえない	③	0	4
やや不満	②	1	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		13	12



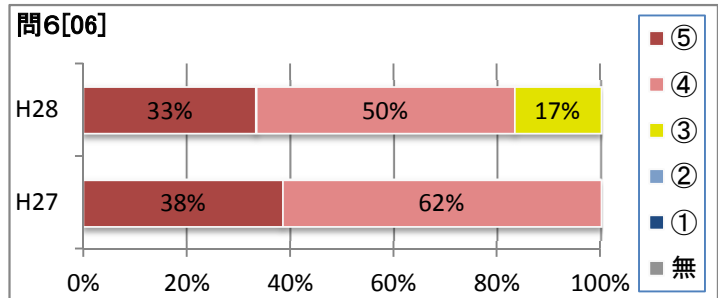
問5 サービス担当者会議での対応について
[05]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	5	5
ほぼ満足	④	8	6
どちらともいえない	③	0	1
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		13	12



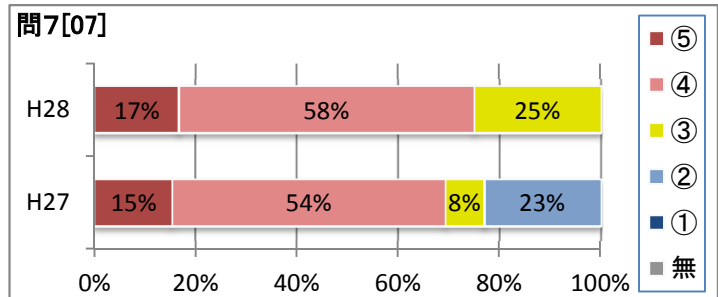
問6 利用変更時や緊急時などの連絡や対応の速さについて
[06]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	5	4
ほぼ満足	④	8	6
どちらともいえない	③	0	2
やや不満	②	0	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		13	12



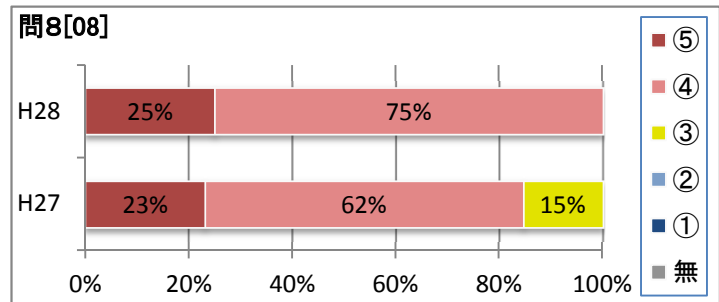
問7 利用状況の情報提供（報告・連絡・相談など）について事業所に対する満足度（信頼度）について
[07]

	満足度	H27	H28
満足	⑤	2	2
ほぼ満足	④	7	7
どちらともいえない	③	1	3
やや不満	②	3	0
不満	①	0	0
無回答	無	0	0
合計		13	12



問8 総合的にゆうらいふデイサービス・五番町デイサービスに対する満足度（信頼度）について
[08]

満足度	H27	H28
満足 (⑤)	3	3
ほぼ満足 (④)	8	9
どちらともいえない (③)	2	0
やや不満 (②)	0	0
不満 (①)	0	0
無回答 (無)	0	0
合計	13	12



その他、ご意見ご要望(自由記述)

- 今後とも宜しくお願いします。
- いつもお世話になっております。御家族からのご要望や臨時利用にも快く対応して頂き、有難うございます。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。
- 御利用者様からの満足度も高く努力を感じております。今後共ご協力お願いいたします。
- なかなか利用さん希望の曜日が空きがなく待っていただいている状況です。
- 担当の利用者様が週2回利用されておりますが毎回、楽しく利用されております。毎月、デイ利用者別記録も郵送していただいているので利用中の様子がよくわかります。利用者様訪問の際は郵送していただいた記録を元に声かけをさせていただいております。デイサービスの皆様ヘルパーの皆様訪問入浴の皆様今年1年大変お世話になり有難うございました。来年もよろしく申し上げます。
- 現場の責任者の方が、介護保険の単位や施設基準について回答できるようにしていただければ、より相談しやすくなると思います。