

平成27年度  
事業所満足度アンケート調査  
報告書

平成28年1月

社会福祉法人涌谷町社会福祉協議会

## 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27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27年12月1日～平成28年1月13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. 調査配布数及び回答数(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	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	29 事業所	17 名	6 名	17 名	69
2	回収数	23	9	6	13	51
	回収率	79.3%	52.9%	100.0%	76.5%	73.9%

### 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	4.62	4.56	4.50	3.85	4.38
2	電話での対応について	4.62	4.67	4.50	4.15	4.49
3	相談のしやすさについて	4.57	4.22	4.33	4.38	4.38
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	4.43				4.43
	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		4.50	4.33	4.15	4.33
5	サービス担当者会議の進め方について	4.19				4.19
	サービス担当者会議での対応について		4.56	4.17	4.38	4.37
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	4.29	4.43	4.17	4.38	4.32
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	4.14				4.14
	利用者の情報提供(報告・連絡・相談など)について		3.89	4.33	3.62	3.95
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	4.38	4.33	4.50	4.08	4.32
	計	4.41	4.40	4.35	4.12	4.30

# 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27年12月1日～平成28年1月13日

## 1. 調査配布数及び回答数(回収率)

配布数: <b>29</b>	回収数: <b>21</b>	回収率: <b>72.4%</b>
----------------	----------------	-------------------

※配布先(調査対象) 給付管理対象事業所

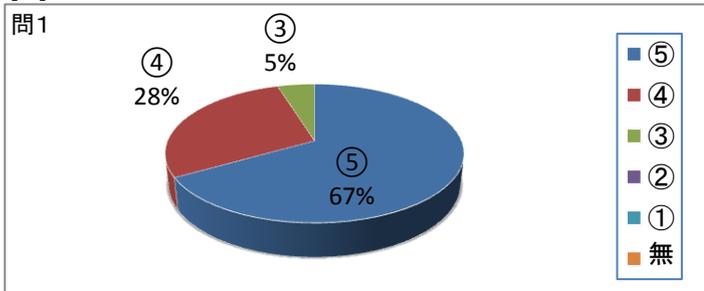
## 2. 設 問 (問1～問8)

[01]

問1 職員の接遇(挨拶・言葉づかい・態度等)について

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	14	67%
ほぼ満足	④	6	29%
どちらともいえない	③	1	5%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		21	100%

[01]

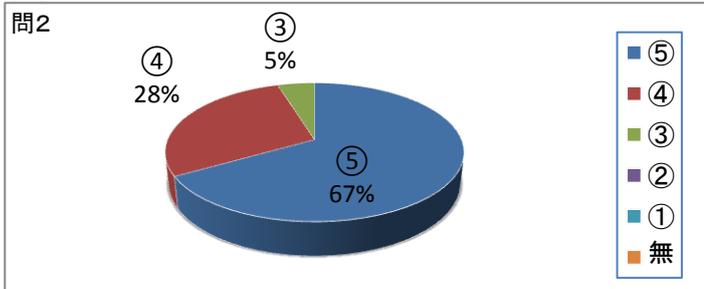


[02]

問2 電話での対応について

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	14	67%
ほぼ満足	④	6	29%
どちらともいえない	③	1	5%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		21	100%

[02]

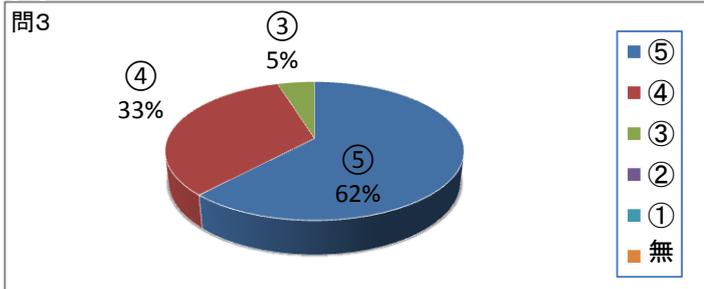


[03]

問3 相談のしやすさについて

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	13	62%
ほぼ満足	④	7	33%
どちらともいえない	③	1	5%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		21	100%

[03]



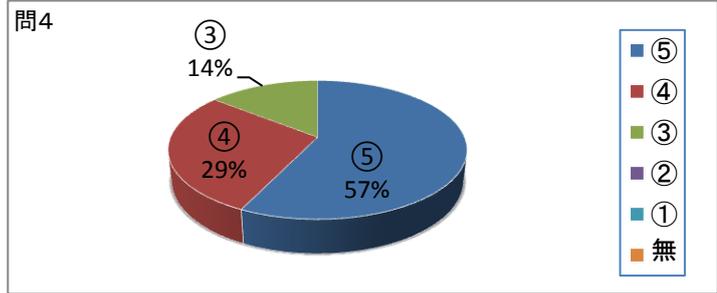
[04]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	12	57%
ほぼ満足	④	6	29%
どちらともいえない	③	3	14%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
	計	21	100%

[04]

問4



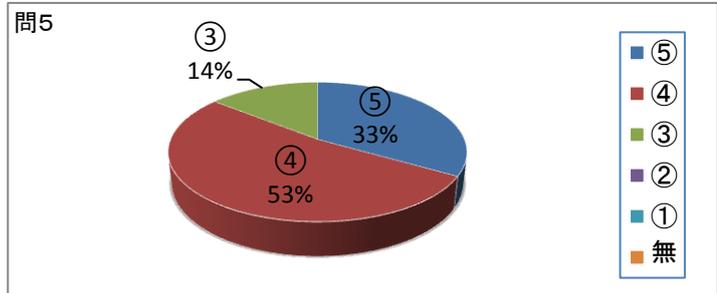
[05]

問5 サービス担当者会議の進め方について

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	7	33%
ほぼ満足	④	11	52%
どちらともいえない	③	3	14%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
	計	21	100%

[05]

問5



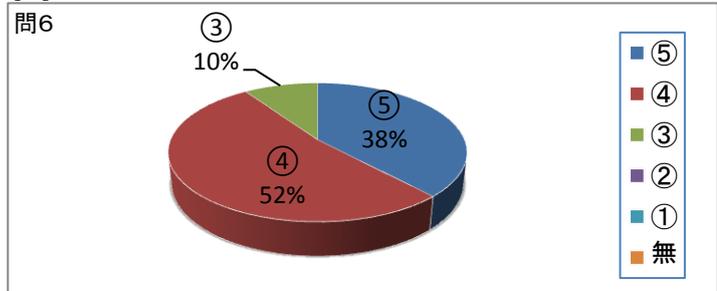
[06]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	8	38%
ほぼ満足	④	11	52%
どちらともいえない	③	2	10%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
	計	21	100%

[06]

問6



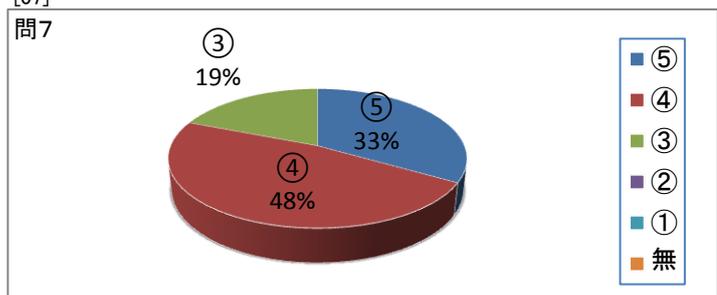
[07]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	7	33%
ほぼ満足	④	10	48%
どちらともいえない	③	4	19%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
	計	21	100%

[07]

問7

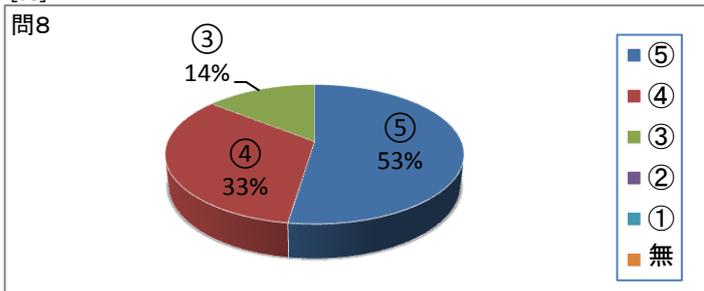


[08]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	11	52%
ほぼ満足	④	7	33%
どちらともいえない	③	3	14%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
	計	21	100%

[08]



その他、ご意見ご要望（自由記述）

- 相談しやすく、話しやすいところは大変いいのですが、ゆうらいふ居宅として、ここは自信がある、他には負けないという特性やカラーがもう少し出るようであれば、更に力のある居宅になるのではないのでしょうか。
- いつもお世話様です。今後ともよろしくお願い致します。
- いつもお世話様です。担当者会議の際にどうしても他の事業所の都合に合わせる事が出てきますので双方で都合の良いように調整して頂ければありがたいです。
- いつもお世話になっております。対応も良く要望もありません
- いつもお世話になっております
- いつもお世話になっております、これからもよろしくお願い致します
- いつもお世話になっております。介護度大、家族との連絡等もこまめに必要な利用者さんですが、親せつ、ていねいに対応して頂いておりありがとうございます。早く退院されて、また一緒に連携していきたいと思ひます。どうぞよろしくお願い致します。
- いつもご利用頂きありがとうございます。毎回丁寧に対応して頂き気持ちよく仕事をさせて頂いております。今後も要望に答えられるよう対応して参りますのでよろしくお願い致します。
- いつも迅速に対応して頂きありがとうございます
- いつも大変お世話になっております。当事業所からの相談や提案に対していつも迅速に対応していただき、とても助かっております。今後と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。利用者様に対しての相談等にもいつも迅速に対応していただきありがたいと思っています。今後ともよろしくお願い致します
- 居宅の事業所への直通の電話が繋がらない事が多い。回線が少ないのでしょうか？回線が混雑していても不通にならないように(どこか別の事務所につながるetc...)してほしい。
- 今後ともよろしくお願い致します
- 電話での対応が話しやすく、嬉しく思ひます。今後共、よろしくお願い申し上げます。
- 利用者の情報を把握し、適切に提供して頂けるので安心してサービスを提供する事ができました。また事故もなく1年を過ごす事が出来ました。今後とも宜しくお願い致します。
- サービス利用時に利用する内容がよくわからない家族がいらっしやいます。説明はされていると思ひますが、家族の理解に合わせた内容のものを今後も提供してほしいと思ひます。また、サービス担当者会議の時間を30分内にお願ひします。
- 利用料についての変更の説明不足がありました。お金のことのため変更時は早めに事前了解を頂きたいと思ひます。
- お電話でお話しをさせて頂くことが多いのですが、いつも丁寧に対応していただき助かっています。
- お互いに苦情対応を行なっていると思ひますが、いたらない所はつつみかくさず教えていただきたいと思ひますのでよろしくお願い致します(利用者の方にもご迷惑をかけている部分も多く申し訳ありません)

# 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27年12月1日～平成28年1月13日

## 1. 調査配布数及び回答数(回収率)

配布数: 17	回収数: 11	回収率: 64.7%
---------	---------	------------

※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)

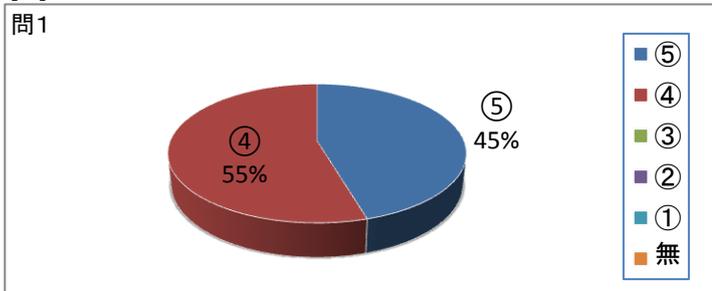
## 2. 設問 (問1～問8)

[01]

問1 職員の接遇(挨拶・言葉づかい・態度等)について

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	5	45%
ほぼ満足	④	6	55%
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%
	計	11	100%

[01]

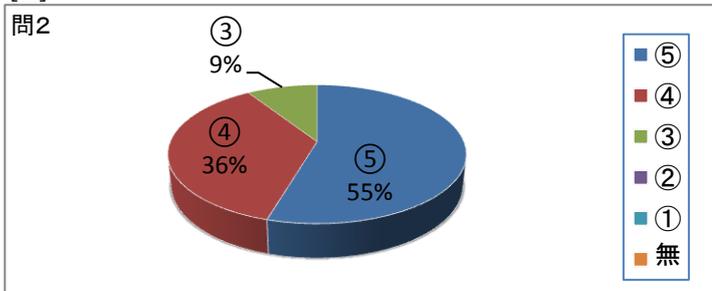


[02]

問2 電話での対応について

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	6	55%
ほぼ満足	④	4	36%
どちらともいえない	③	1	9%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
	計	11	100%

[02]

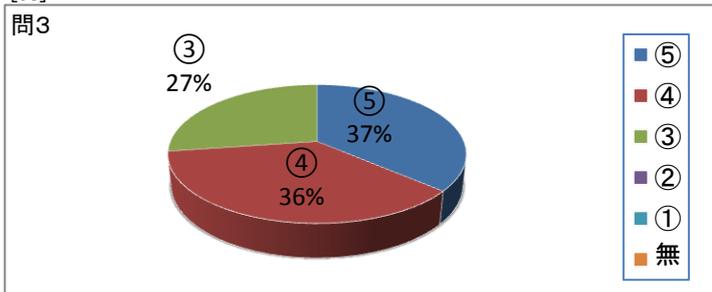


[03]

問3 相談のしやすさについて

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	4	36%
ほぼ満足	④	4	36%
どちらともいえない	③	3	27%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
	計	11	100%

[03]



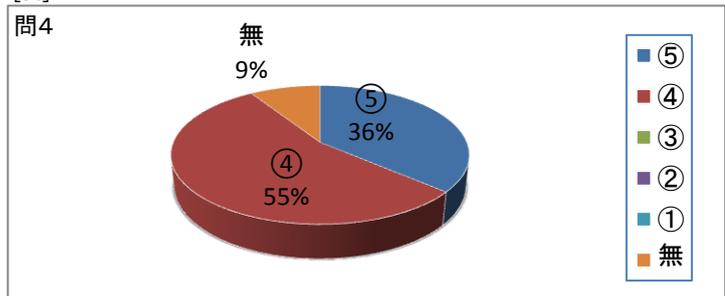
[04]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	4	36%
ほぼ満足	④	6	55%
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	9%
計		11	100%

[04]

問4



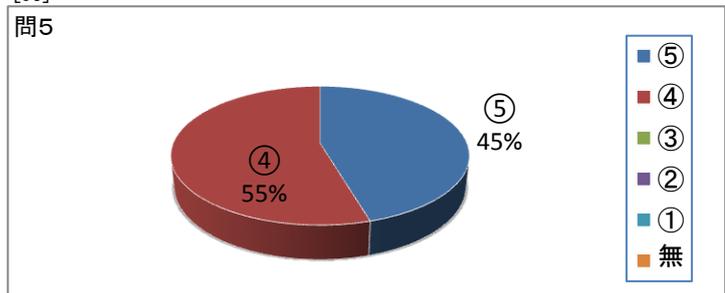
[05]

問5 サービス担当者会議での対応について

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	5	45%
ほぼ満足	④	6	55%
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%
計		11	100%

[05]

問5



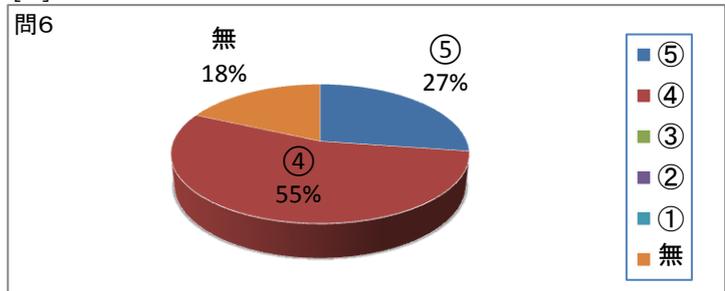
[06]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	3	27%
ほぼ満足	④	6	55%
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	2	18%
計		11	100%

[06]

問6



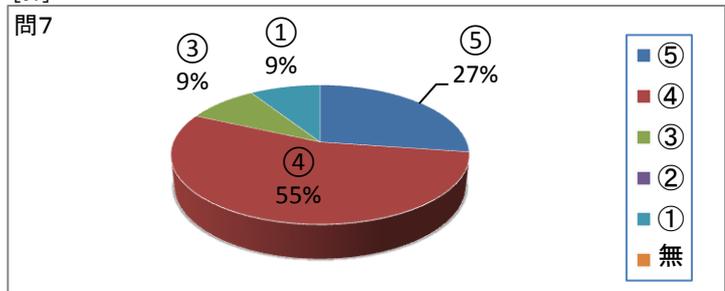
[07]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	3	27%
ほぼ満足	④	6	55%
どちらともいえない	③	1	9%
やや不満	②	0	0%
不満	①	1	9%
無回答	無	0	0%
計		11	100%

[07]

問7



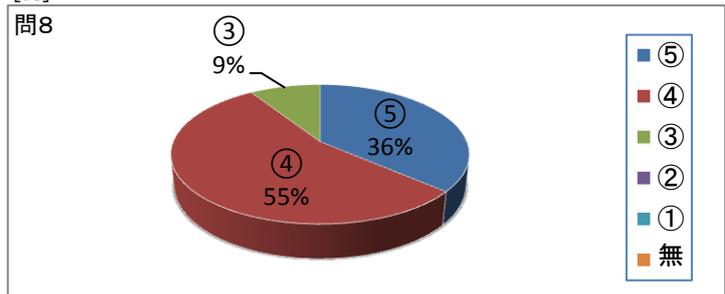
[08]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	4	36%
ほぼ満足	④	6	55%
どちらともいえない	③	1	9%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
	計	11	100%

[08]

問8



その他、ご意見ご要望（自由記述）

- いつもいねいに対応してもらっています。
- 利用者、家族より担当する人によつての得手不得手がある様です。
- 2か月くらい前に、涌谷町にお住まいの利用者さんからホームヘルパー利用の要望がありお願いしたところ断られたので、町内の方が利用できるようにして頂きたい。
- できればですが、利用状況報告書などをいただけるとありがたいです。
- 急なサービス依頼でもいつも対応して頂けるため利用者様ともに感謝しております。また、緊急時でも柔軟に最後まで支援に入っていただけることがあり、安心してご紹介できるサービス事業所として大変心強く思っております。
- お電話でお話しをさせていただくことが多いのですが、いつも丁寧に対応していただき助かっています。

# 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27年12月1日～平成28年1月13日

## 1. 調査配布数及び回答数(回収率)

配布数: <b>6</b>	回収数: <b>6</b>	回収率: <b>100%</b>
---------------	---------------	------------------

※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)

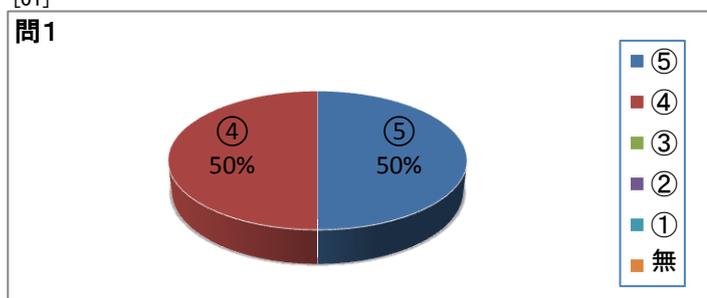
[01]

問1 職員の接遇(挨拶・言葉づかい・態度等)について

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	3	50%
ほぼ満足	④	3	50%
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%
	計	6	100%

[01]

問1



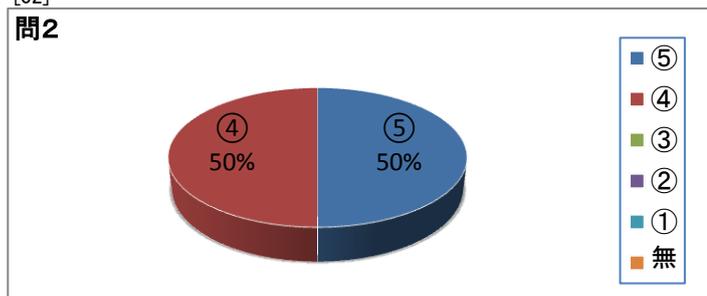
[02]

問2 電話での対応について

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	3	50%
ほぼ満足	④	3	50%
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%
	計	6	100%

[02]

問2



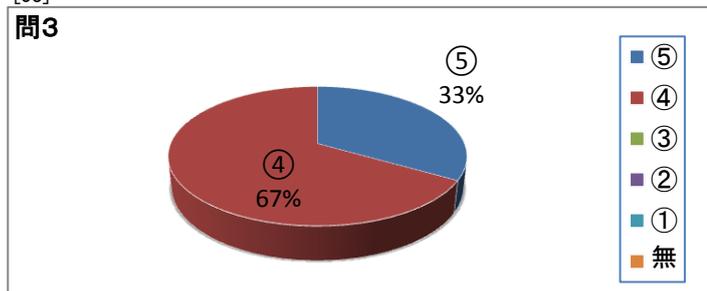
[03]

問3 相談のしやすさについて

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	2	33%
ほぼ満足	④	4	67%
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%
	計	6	100%

[03]

問3



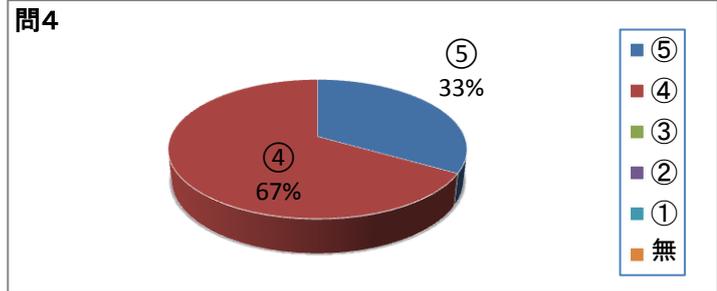
[04]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	2	33%
ほぼ満足	④	4	67%
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%
計		6	100%

[04]

問4



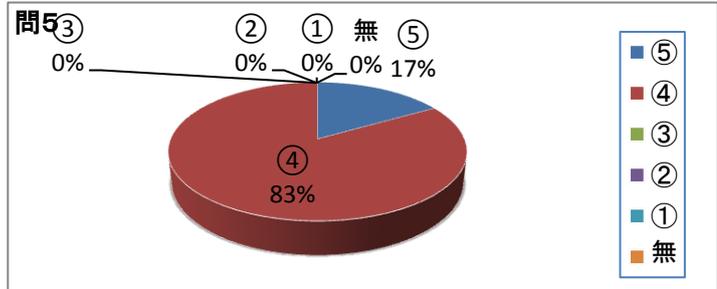
[05]

問5 サービス担当者会議での対応について

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	1	17%
ほぼ満足	④	5	83%
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%
計		6	100%

[05]

問5



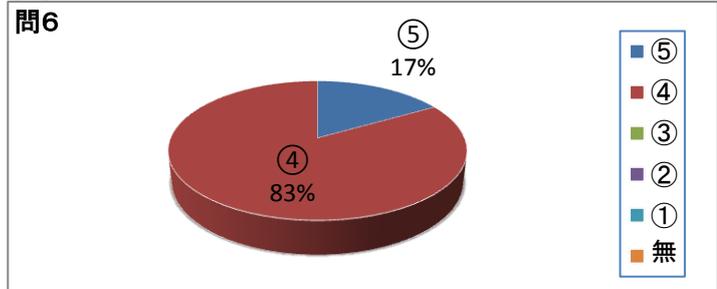
[06]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	1	17%
ほぼ満足	④	5	83%
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%
計		6	100%

[06]

問6



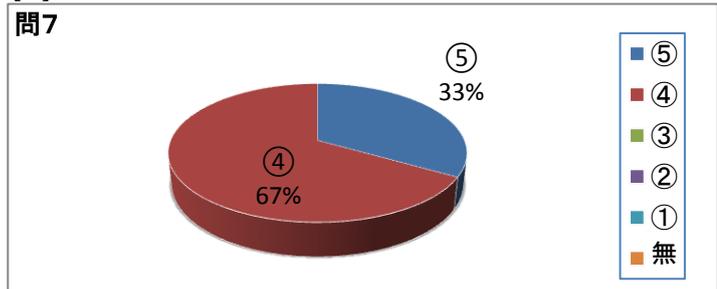
[07]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	2	33%
ほぼ満足	④	4	67%
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%
計		6	100%

[07]

問7



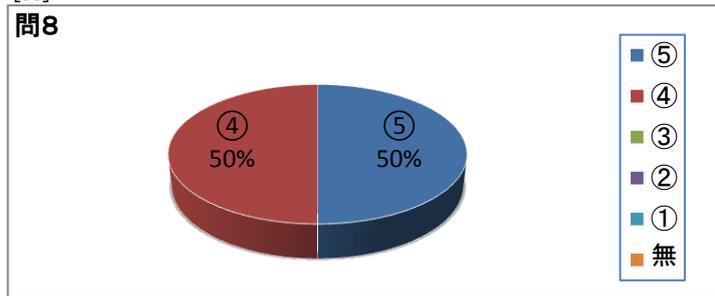
[08]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	3	50%
ほぼ満足	④	3	50%
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%
	計	6	100%

[08]

問8



その他、ご意見ご要望（自由記述）

- 他の事業所との比較では、少し下がりますが、ほぼ満足です。利用者、家族は、温泉が気に入っている様です。
- 毎月モニタリング報告書が届くことで、利用者様の様子がうかがうことができます。また、急な対応等に応じて頂き、その場合の報告もあるので助かっています。利用状況に空きがないのは、
- 利用者の方々が信頼しサービスを受けることが出来ているからこそそのことと思います。空きがある場合は連絡いただければと思います。今後とも、どうぞよろしくお願い致します。
- 涌谷町在住の利用者さんが訪問入浴サービスの要望ありお願いしたが断られたので地元の方が地元のサービスを利用できると良いと思います。

# 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27年12月1日～平成28年1月13日

## 1. 調査配布数及び回答数(回収率)

配布数: 17	回収数: 13	回収率: 76.5%
---------	---------	------------

※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)

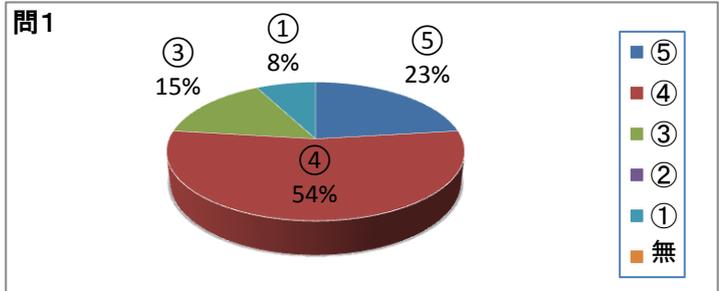
## 2. 設問 (問1～問8)

[01]

問1 職員の接遇(挨拶・言葉づかい・態度等)について

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	3	23%
ほぼ満足	④	7	54%
どちらともいえない	③	2	15%
やや不満	②	0	0%
不満	①	1	8%
無回答	無	0	0%
計		13	100%

[01]

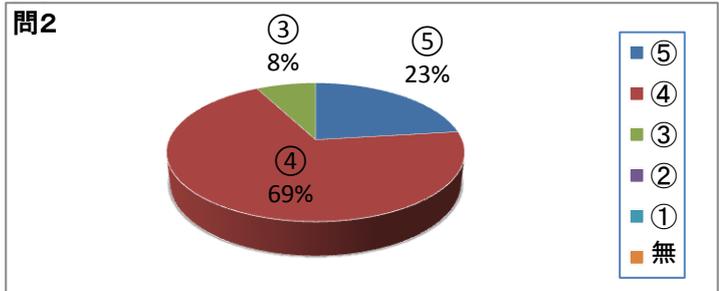


[02]

問2 電話での対応について

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	3	23%
ほぼ満足	④	9	69%
どちらともいえない	③	1	8%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		13	100%

[02]

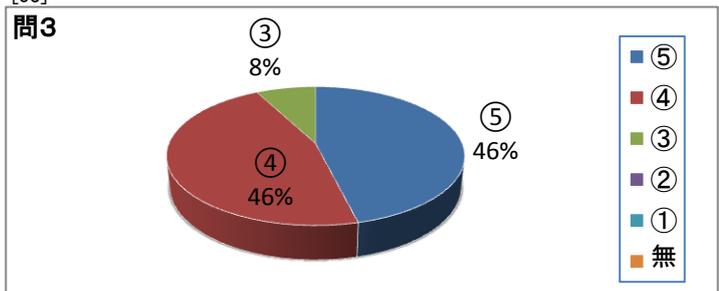


[03]

問3 相談のしやすさについて

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	6	46%
ほぼ満足	④	6	46%
どちらともいえない	③	1	8%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		13	100%

[03]



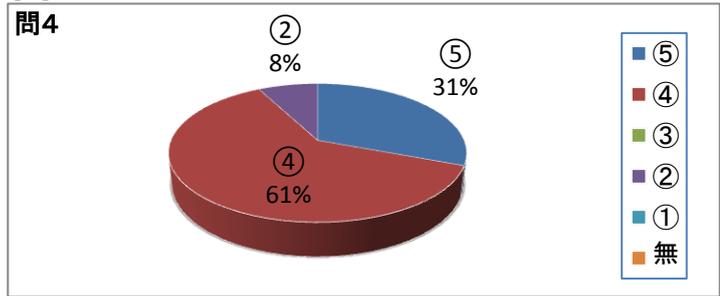
[04]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	4	31%
ほぼ満足	④	8	62%
どちらともいえない	③	0	0%
やや不満	②	1	8%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		13	100%

[04]

問4



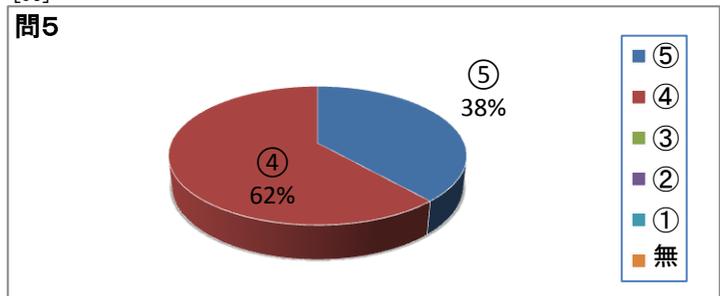
[05]

問5 サービス担当者会議での対応について

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	5	38%
ほぼ満足	④	8	62%
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%
計		13	100%

[05]

問5



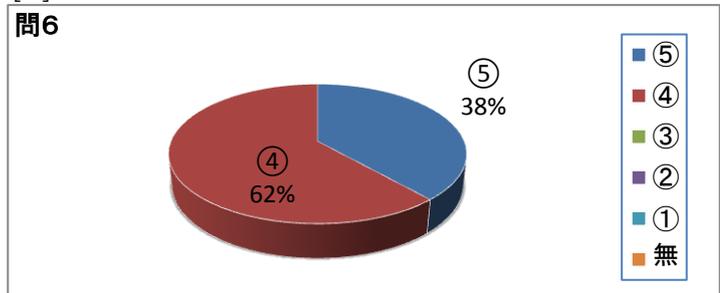
[06]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	5	38%
ほぼ満足	④	8	62%
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%
計		13	100%

[06]

問6



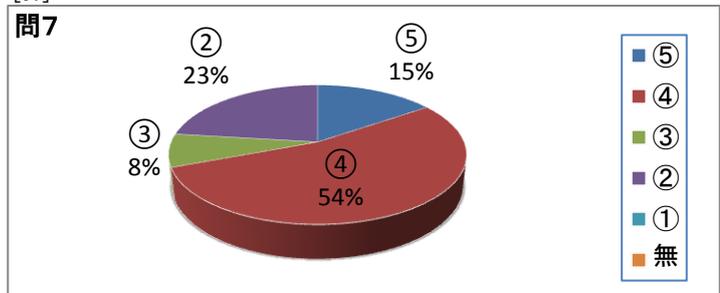
[07]

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

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	2	15%
ほぼ満足	④	7	54%
どちらともいえない	③	1	8%
やや不満	②	3	23%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
計		13	100%

[07]

問7

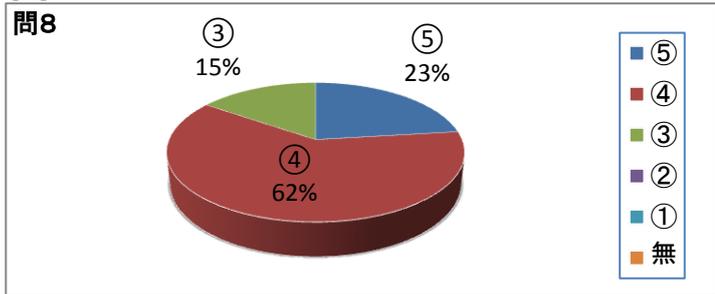


[08]

問8 総合的にゆうらいふサービス・五番町サービスに対する満足度（信頼度）について

	満足度	回答数	割合
満足	⑤	3	23%
ほぼ満足	④	8	62%
どちらともいえない	③	2	15%
やや不満	②	0	0%
不満	①	0	0%
無回答	無	0	0%
	計	13	100%

[08]



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います。利用者様は涌谷町に対する愛着が強く地元の言葉や地名等、他者との交流の中で会話で「安心感」が得られております。地域の中で暮らせることが何よりもその方の生き方を支えられる幸せの場として今後ともよろしく願致します。
- 細かい情報も共有出来たらと思います。
- 数名ではありますが、スタッフに不適切な言動があります。
- 特にありません。臨時利用の対応にも、いつも快く調整して頂き、大変助かっております。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。
- 報告についてですが、報告書では確認させて頂いています。ありがとうございます。あまり家族さんから報告はないので連絡頂くか家族さんに「連絡してください」とか言って頂くと助かります。（必要と思われることで構いません）