

令和2年度サービス意向アンケート結果報告書

(ダイジェスト版)

1. 調査の概要

(1) 調査の目的

施設が提供する介護保険サービスを利用者の方がどのように感じているかを把握し、利用者の意向、期待に応える質の高いサービスに繋げ事業計画に反映させることを目的とする。

(2) 調査の対象

介護保険サービス事業所

- ・通所介護・訪問介護・居宅介護支援
- ・小規模多機能型居宅介護事業所（ふかのの里・とちのみ）
- ・訪問看護

(3) 調査の方法

今年度は新たな内容で行い、全部署共通項目を2問、各部署で聞きたい内容を3問、回答者についての確認項目1問とし、計6問の内容で聞く。回答方法は郵送とする。

(4) 調査の期間

令和3年2月10日～令和3年2月25日までの期間で実施

(5) 調査票の配布・回収率

区分	配布数	回収数	回収率
通所介護	43	28	65%
訪問介護	15	9	60%
居宅介護支援	48	28	58%
ふかのの里	27	22	81%
訪問看護	4	2	50%
とちのみ	26	14	54%
計	163	103	63%

2. アンケート集計結果

(次ページより)

3. 総括

回収率は昨年度に比べ12%良くなっていた。昨年度は利用者へ渡す請求明細などと同封して送っていたが、今年度は意向アンケートのみを郵送したためではないかと思われる。

また、回答についても通所介護、居宅支援、訪問介護の回答は毎回意見が混じっていたため、わかりやすくするために回答用紙の色を変え、部署名を大きく記入したものを送った。しかし、今年度も居宅に通所の意見が記入してあった。これは、通所への意見を、居宅にも知ってもらおうために意図して書かれたものではないかとも思えた。来年度は皆一斉に送るのではなく送る時期を1か月ずらすなどしてみようと思う。

結果について、全部署共通項目の問1、問2について昨年度よりも評価が低くなっている部署が多かった。問1が良くなると、問2も自ずと良くなっていくのではないかと思われる。自分たちの対応がどうなのか客観的にみれるような接遇研修を考えていきたい。

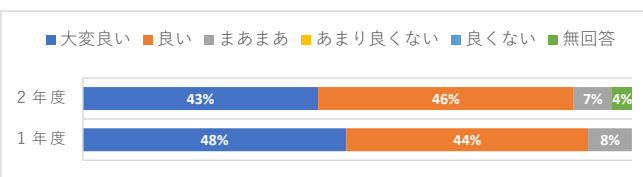
また、認知症に対する不安、情報や勉強会があると良いという意見があった。来年度から、医療・福祉関係の資格を有さない職員に対して、認知症介護基礎研修義務付けとなる。職員自身が認知症に対する理解を深め、利用者の相談にのれるようにしていく。また、利用者・家族だけでなく地域へも情報発信していくようにする。

令和2年度 利用者意向調査アンケート<通所介護>

【 配布 43件 /回収 28件（回収率65%） 回答者：本人8名、家族11名、両方7名、無回答2名 】

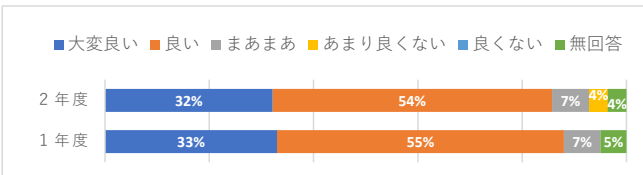
1. 言葉遣いや態度は丁寧で気持ちの良いものですか？

	大変良い	良い	まあまあ	あまり良くない	良くない	無回答
実数	12	13	2	0	0	1
2年度	43%	46%	7%	0%	0%	4%
1年度	48%	44%	8%	0%	0%	0%



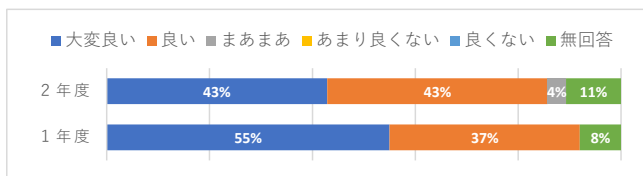
2. あなたの苦情や相談を話しやすいですか？

	大変良い	良い	まあまあ	あまり良くない	良くない	無回答
実数	9	15	2	1	0	1
2年度	32%	54%	7%	4%	0%	4%
1年度	33%	55%	7%	0%	0%	5%



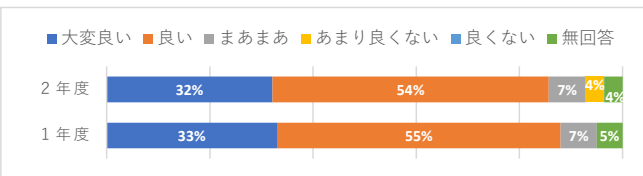
3. 入浴サービスはいかがですか？

	大変良い	良い	まあまあ	あまり良くない	良くない	無回答
実数	12	12	1	0	0	3
2年度	43%	43%	4%	0%	0%	11%
1年度	55%	37%	0%	0%	0%	8%



4. 創作活動や体操（レクリエーション）はいかがですか？

	大変良い	良い	まあまあ	あまり良くない	良くない	無回答
実数	8	13	5	0	0	2
2年度	29%	46%	18%	0%	0%	7%
1年度	38%	48%	7%	0%	7%	0%



5. 現状のサービス以外で「必要だと思われる」「こうゆうのがあったら良い」と思われるサービスはありますか？

- ・リハビリ（歩行訓練）・おやつ作り・歌（毎回帰る前に皆で歌ったり、レクリエーション時に歌ったらいと思う）
- ・出来たら手足の爪を切って貰いたい。・このままでよい
- ・家では歩くことが少ないので、歩く練習をしてほしいと思います。
- ・職員さんの名前が覚えられなくて名札をつけてもらおうといいと思います。年よりでおぼえが悪くなりすぐ忘れるので、ものをお願いしやすくなり良いと思います。

○その他、何かありましたら下記欄へご自由にご記入ください。

- ・デーサービスを受けるようになってから、会話をよくするようになり喜んでいきます。
- ・今年は大雪が降って大変でしたがその時も待っている利用者の為に来ていただきうれしく思いました。これからもいろいろごめいわくやら心配をおかけしますがよろしく願います。（利用者家族）
- ・家に居る時はやる事が少ないので、寝ころんでばかりいますが、外に出ることで緊張感と気分転換が図られ、本人にとっても良いと思える。家族も安心して外出できます。
- ・デイサービスに出るようになって、家におばあさんとデイサービスに出るおばあさんの顔が違ってみえます。外に出るだけで、いろんな事がわかっていいし、その日にあった事を話されたり、お風呂をすんごく楽しみにされていて、大変によこんでおられます。引き続きよろしく願います。
- ・係の方にいつも良くして頂いて感謝申し上げます。寒い時期とあってかお風呂のつかる時間がもう少し長いといいわと言っております。でもそちらさまのつごうがあると、私には無理は言えません。毎回デーサービスに出かける日を楽しみにして行かないとは言いません。風呂は丁寧に洗ってくださるそうで本人有難いっております。鼻が悪いので食事の時ティッシュで音を立てるので皆さんに申し訳なく思っております。今後ともよろしく願います。

<総評>

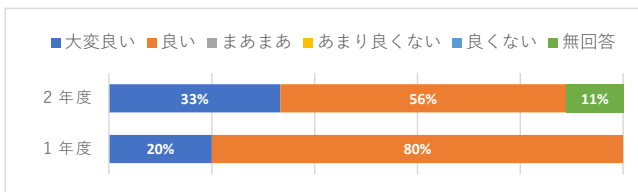
- ・言葉遣いや態度について不快な思いをされた、職員の態度によっても話しにくいといった意見を頂いた。今後は相手の立場になり、考えて言動できるよう職員に周知徹底し対応していく。
- ・活動やレクについても、マンネリ化、わかりにくい、苦痛といった意見や、歩行訓練、活動の要望もあった。これについても、利用者の希望を取り入れ個別レク、本人のレベルにあった活動の提案、訓練については今行っている個別機能訓練の実施を利用者の希望があれば検討する。
- ・入浴については、改修工事のため入浴の提供ができないときがあったり、寒い時期のお湯の温度が低い時があり、これについては改善できている。また、昨年12月に提供時間短縮した関係で、入浴が昼食時間ギリギリになったりと、ゆっくりと入ってもらっていないことも原因と思われる。

令和2年度 利用者意向調査アンケート<訪問介護>

【 配布 15件/回収 9件 (回収率60%) 回答者：本人4名、家族4名、両方1名】

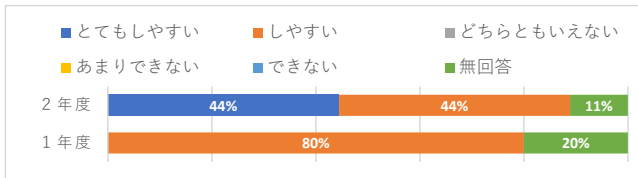
1. 言葉遣いや態度は丁寧で気持ちの良いものですか？

	大変良い	良い	まあまあ	あまり良くない	良くない	無回答
実数	3	5	0	0	0	1
2年度	33%	56%	0%	0%	0%	11%
1年度	20%	80%	0%	0%	0%	0%



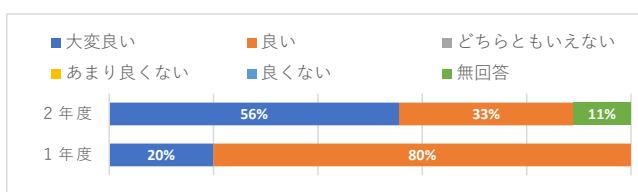
2. 苦情や相談はしやすいですか？

	とてもしやすい	しやすい	どちらともいえない	あまりできない	できない	無回答
実数	4	4	0	0	0	1
2年度	44%	44%	0%	0%	0%	11%
1年度	0%	80%	0%	0%	0%	20%



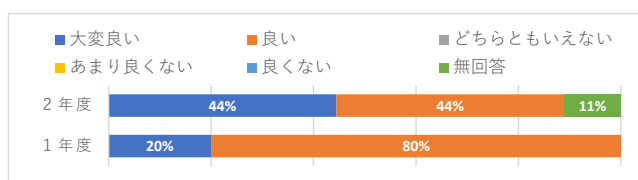
3. ケアの援助の際に、一方的にならないよう十分な声掛け、説明をしながら行なわれていますか？

	大変良い	良い	どちらともいえない	あまり良くない	良くない	無回答
実数	5	3	0	0	0	1
2年度	56%	33%	0%	0%	0%	11%
1年度	20%	80%	0%	0%	0%	0%



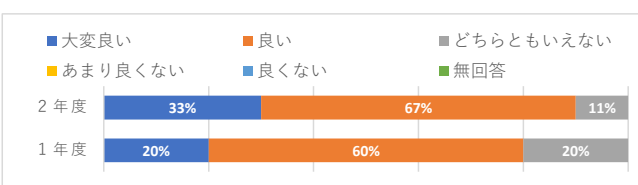
4. 訪問介護記録は、わかりやすく読みやすいものになっていますか？

	大変良い	良い	どちらともいえない	あまり良くない	良くない	無回答
実数	4	4	0	0	0	1
2年度	44%	44%	0%	0%	0%	11%
1年度	20%	80%	0%	0%	0%	0%



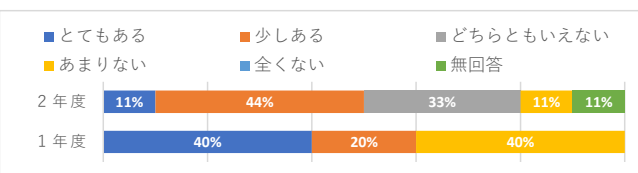
5. ケアや援助の満足度を教えてください。

	大変良い	良い	どちらともいえない	あまり良くない	良くない	無回答
実数	3	6	1	0	0	0
2年度	33%	67%	11%	0%	0%	0%
1年度	20%	60%	20%	0%	0%	0%



6. 自分や家族について、認知症や病気に対する不安や心配はありますか？

	とてもある	少しある	どちらともいえない	あまりない	全くない	無回答
実数	1	4	3	1	0	1
2年度	11%	44%	33%	11%	0%	11%
1年度	40%	20%	0%	40%	0%	0%



○設問のご意見、ご感想をお聞かせください。

- ・本人はもちろん、私（家族）の方がとてもストレス発散になっております。
- ・いつもお世話になっています。認知症が少しずつ進んでいく中いつも変わらぬ優しい笑顔と態度で接して下さい、本当に頭が下がる思いです。先が見えない介護ですけど皆様のお力を借りながら何とか頑張っていこうと思います。今後ともよろしくお願い致します。
- ・お世話になって自分の家族の様な気持ちで気をつかってくださって感謝。手を合せ毎日安心。たのしく、食事は最高です。
- ・いつもたいへんお世話になっております。本当にありがたいと本人も申しております。感謝の気持ちでいっぱいです。できるだけ今後もこちらで生活し、見ていただける様いつも申しております。

<総評>

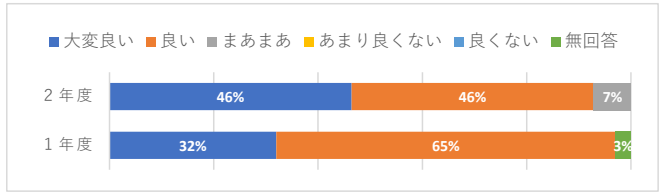
・今回、昨年の38%の回収率に対し、倍近い回収率となった。また、結果も昨年と比べても良かった。特に接遇に対しては昨年よりも良い結果となった。相談しやすさについては、同じ職員がかかわっているため、信頼関係が築けているためと思われる。問6についても認知症や病気に対する不安や心配についても軽減してきている。これも信頼関係があるため、何でも相談できることで不安や心配の軽減につながっていると考える。

令和2年度 利用者意向調査アンケート <ケアプランよしだ>

【 配布 48件 /回収 28件 (回収率 58%) 回答者：本人6名、家族19名、両方2名、無回答1名 】

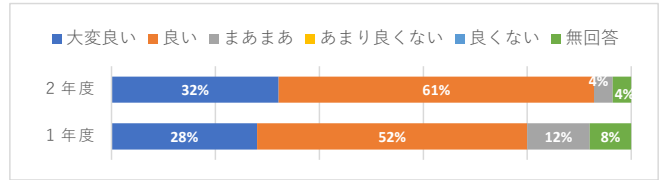
1. 言葉遣いや態度は丁寧で気持ちの良いものですか？

	大変良い	良い	まあまあ	あまり良くない	良くない	無回答
実数	13	13	2	0	0	0
2年度	46%	46%	7%	0%	0%	0%
1年度	32%	65%	0%	0%	0%	3%



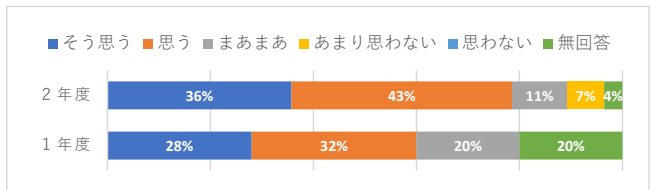
2. あなたの苦情や相談を話しやすいですか？

	大変良い	良い	まあまあ	あまり良くない	良くない	無回答
実数	9	17	1	0	0	1
2年度	32%	61%	4%	0%	0%	4%
1年度	28%	52%	12%	0%	0%	8%



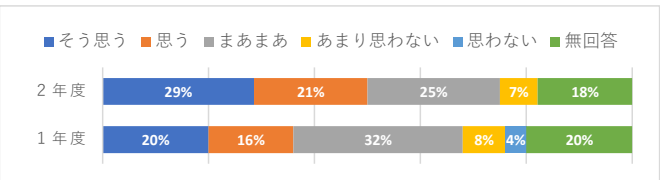
3. 自分のケアプランには、あなたが望む暮らしについて記載されていますか？

	そう思う	思う	まあまあ	あまり思わない	思わない	無回答
実数	10	12	3	2	0	1
2年度	36%	43%	11%	7%	0%	4%
1年度	28%	32%	20%	0%	0%	20%



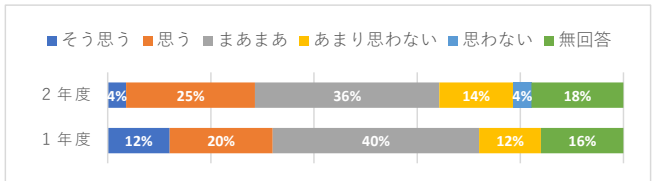
4. 自分のケアプランに、自分の趣味や特技などの記載はありますか？

	そう思う	思う	まあまあ	あまり思わない	思わない	無回答
実数	8	6	7	2	0	5
2年度	29%	21%	25%	7%	0%	18%
1年度	20%	16%	32%	8%	4%	20%



5. 自分のことをケアマネージャーにもっと知って欲しいと思いますか？

	そう思う	思う	まあまあ	あまり思わない	思わない	無回答
実数	1	7	10	4	1	5
2年度	4%	25%	36%	14%	4%	18%
1年度	12%	20%	40%	12%	0%	16%



○任意記載欄回答 (抜粋)

- ・中で少しでも歩かせてほしいです。中で動物とふれあうところがほしい。(犬、ネコなんでもよい)
- ・ケアポートへ出かける前は緊張してトイレ通いが頻繁になるが、他の人と接することで本人のためにも良い。
- ・前は、ほんとに何があってもいえなかったけど自分の家族が利用することが多くなったので職員の皆様のたいへんさをつくづくかんじます。これからもよろしくお願いします。日一日と利用者はふえて老人になります。よろしく__利用者家族
- ・ケアポートに出るようになってから、人のかかわりとかいろんな人とお話をできたり、いろんな行事、運動、食べた事のない物を食べたりできていいとおもいます。ケアポートに出たその日の話を、ご飯のときに、おばあさんからいろんな話が出来たのしように話されるので、そのいいと思います。これからもよろしくお願いします。
- ・大変いろいろとお世話になります。誠に有難く心より感謝申し上げます。いろいろとご心配をかけることかもしれませんが、日一日老いて行きますので何分にもこの上ながらにもよろしく重ねてお願い致します。有難うございました。

○総評

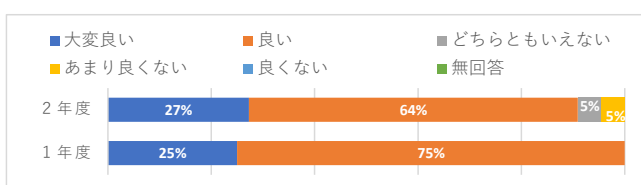
ケアプランに本人の望む暮らしや楽しみ、役割などを取り入れたいと考え昨年からこのようなアンケートを実施している。昨年同様、ケアプランに関しての設問への記載には無回答も多くみられているが、言葉遣いやサービスについての回答には多くの回答が得られており、言葉遣いについての項目は概ね良い傾向であったと考える。アセスメントでしっかりと意向確認を行うことで、趣味、特技、望む暮らしをケアプランに反映することにつながっていると思う。自由記載の欄には、ケアマネージャーとデイサービス職員への意見が混同してしまっている意見が多数あったため、今後は検討が必要。相談援助職として、どのような面接をすることで、ご利用者の望む暮らしやケアプランに活かすことができるのか今後も検証を継続していきたい。

令和2年度 利用者意向調査アンケート <ふかのの里>

【 配布27件/回収 22件（回収率81%） 回答者：本人4名、家族13名、両方4名、無回答1名】

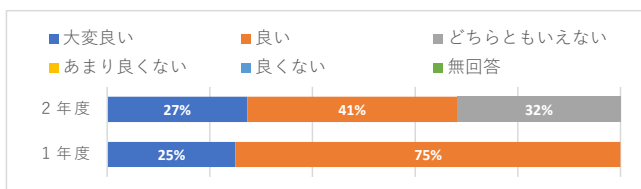
1. 言葉遣いや態度は丁寧で気持ちの良いものですか？

	大変良い	良い	どちらとも いえない	あまり良 くない	良くない	無回答
実数	6	14	1	1	0	0
2年度	27%	64%	5%	5%	0%	0%
1年度	25%	75%	0%	0%	0%	0%



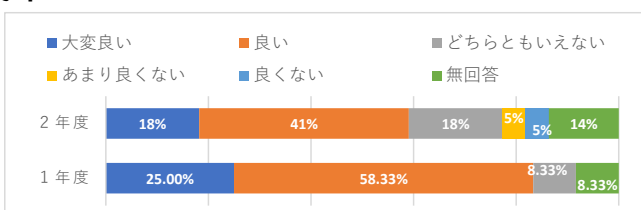
2. あなたの苦情や相談を話し易いですか？

	大変良い	良い	どちらとも いえない	あまり良 くない	良くない	無回答
実数	6	9	7	0	0	0
2年度	27%	41%	32%	0%	0%	0%
1年度	25%	75%	0%	0%	0%	0%



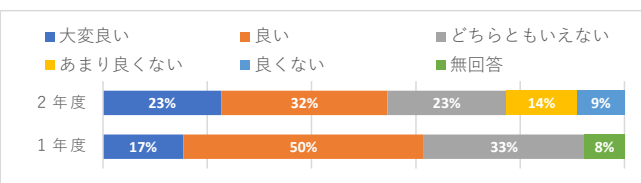
3. 行事やイベントは参加し易く、楽しいものとなっていますか？

	大変良い	良い	どちらとも いえない	あまり良 くない	良くない	無回答
実数	4	9	4	1	1	3
2年度	18%	41%	18%	5%	5%	14%
1年度	25.00%	58.33%	8.33%	0.00%	0.00%	8.33%



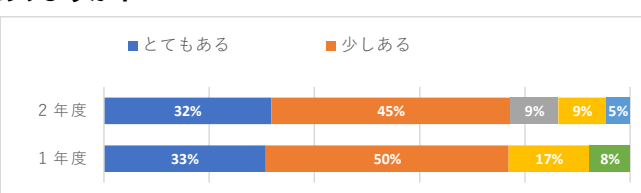
4. 介護者・家族同志の集まる機会があると良いですか？

	大変良い	良い	どちらとも いえない	あまり良 くない	良くない	無回答
実数	5	7	5	3	2	0
2年度	23%	32%	23%	14%	9%	0%
1年度	17%	50%	33%	0%	0%	8%



5. 自分や家族について、認知症や病気に対する不安や心配はありますか？

	とてもある	少しある	どちらとも いえない	あまりな い	ない	無回答
実数	7	10	2	2	1	0
2年度	32%	45%	9%	9%	5%	0%
1年度	33%	50%	0%	17%	0%	8%



<自由意見>

・いつもありがとうございます。年齢と共に徐々に手が掛るようになってきておりお世話をかけております。地域を離れることなく、同じ所で生活させて頂き、安心しております。今後共どうぞよろしくお願い致します。

・血圧測定等して頂いて嬉しいです。1月（日時記載）頃に久方に友人に会いました。私がふかのの里へ行っている事を話しました。友人の話では、ふかのの里はとても評判がよい施設だと話されました。ふかのの里の事を知っておられてびっくりしました。これからもよろしくお願い致します。

・連絡、病院との連携がしっかりしているので安心できます。

・面会時間が限られる中、利用者の様子がわかりにくい。ふかのの里に行った時インターホンが有ると良い。いつもお世話になります、スタッフの皆さんに頭が下がります。

・週2回、ふかのの里でお世話になっています。お陰で元気に過ごさせていますこと感謝しています。自己負担がもう少し安価になればと思います。

・こんなアンケートめんどくさいのでやめてほしい。

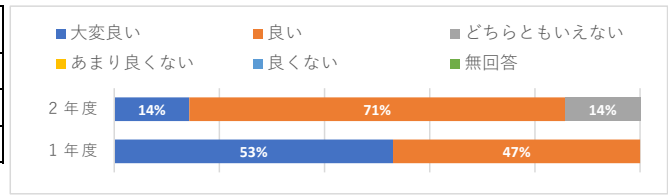
<総括>

今年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用者、職員に対しいろいろと制限がある年であった。行事、イベント、家族会、交流会とわずかな開催しかできなかったこともあり、該当の回答については、意見より改善の余地があると考えている。様子がわからないという意見もあり、この状況の中でも、しっかりと、利用者、家族との情報交換が必要と感じた。今回の意見にもあった、インターホンの設置は昨年からの要望もあり、今年度設置できた。着替えがしていないことがあるという意見については、しっかりと職員間で情報共有し解決していく。

令和2年度よしだ福祉会 利用者意向アンケート<とちのみ>
 【 配布26件/回収14件（回収率53%） 回答者：本人1名、家族10名、両方3名 】

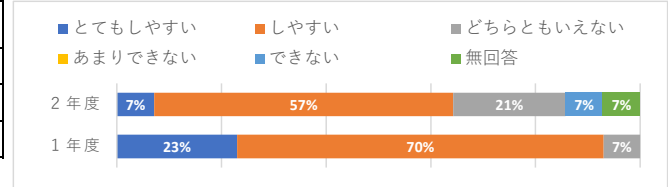
1. 言葉遣いや態度は丁寧で気持ちの良いものですか？

	大変良い	良い	どちらとも いえない	あまり良 くない	良くない	無回答
実数	2	10	2	0	0	0
2年度	14%	71%	14%	0%	0%	0%
1年度	53%	47%	0%	0%	0%	0%



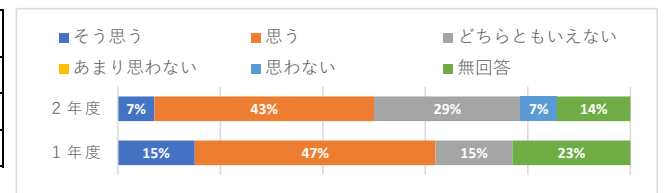
2. あなたの苦情や相談を話しやすいですか？

	とてもし やすい	しやすい	どちらとも いえない	あまりで きない	できない	無回答
実数	1	8	3	0	1	1
2年度	7%	57%	21%	0%	7%	7%
1年度	23%	70%	7%	0%	0%	0%



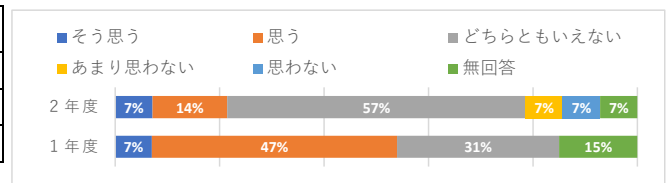
3. 行事やイベントは参加しやすく、楽しいものとなっていますか？

	そう思う	思う	どちらとも いえない	あまり思 わない	思わない	無回答
実数	1	6	4	0	1	2
2年度	7%	43%	29%	0%	7%	14%
1年度	15%	47%	15%	0%	0%	23%



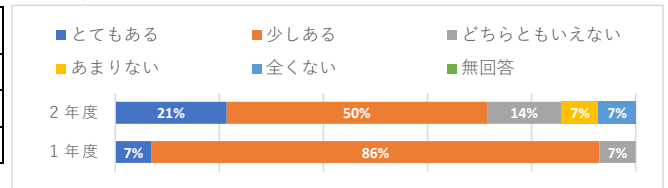
4. 介護者・家族同志の集まる機会があると良いですか？

	そう思う	思う	どちらとも いえない	あまり思 わない	思わない	無回答
実数	1	2	8	1	1	1
2年度	7%	14%	57%	7%	7%	7%
1年度	7%	47%	31%	0%	0%	15%



5. 自分や家族について、認知症や病気に対する不安や心配はありますか？

	とてもある	少しある	どちらとも いえない	あまりな い	全くない	無回答
実数	3	7	2	1	1	0
2年度	21%	50%	14%	7%	7%	0%
1年度	7%	86%	7%	0%	0%	0%



○設問のご意見、ご感想をお聞かせください。

- ・職員の方には良くして頂いて感謝しております。
- ・自分の事に色々とお気を使っていると感謝しています。
- ・いつも良くして頂き、大変喜んでおります。
- ・コロナ禍の中、頑張っている職員さんに感謝しております。

・一応に今とちのみ様にはあまり出かけたくないと思います。職員さんの1人1人の対応が違うので迷ってしまいます。横のつながりがなっていれば基本は1つだけなので対応を1つにしてほしいです。今コロナでなかなかむずかしいですがお仕事なので家族にも寄り添って頂きたいです。いちばんは家族はいつも職員さんを頼りにしています。家族と寄り添える職員でいてほしいです。

<総評>

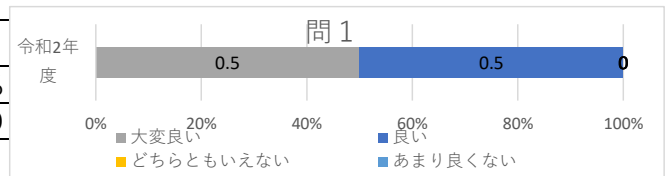
問1、2については昨年よりも評価が下がっていた。「気にかけてもらえない」「拒否されているような気がする」等意見も厳しいものをいただいた。この結果を真摯に受け止め、職員の接遇への意識を高めていく必要がある。また、問3、4については、新型コロナウイルス感染症対策の為、行事も縮小せざるおえなかったため、家族の参加はなく、どちらともいえないという回答が多かった。問5について、コロナ禍の中、集まる勉強会だけではなく、事業所から通信誌などとして情報提供していく必要がある。

令和2年度よしだ福祉会 利用者意向アンケート<訪問看護>
 【配布4件／回収2件(回収率50%)回答者:本人0名、家族2名、両方0名】

1. 言葉遣いや態度は丁寧に気持ちの良いものですか？

	大変良い	良い	どちらとも いえない	あまり良 くない	良くない	無回答
割合	50%	50%	0%	0%	0%	0%
人数	1	1	0	0	0	0

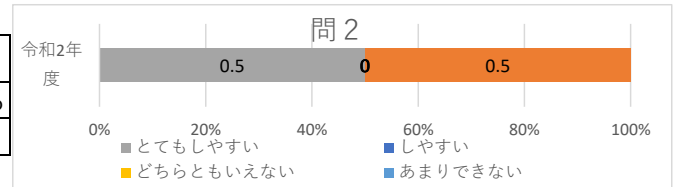
・こちらの方は大変良いです。



2. あなたの苦情や相談を話し易いですか？

	とてもし やすい	しやすい	どちらとも いえない	あまりで きない	できない	無回答
割合	50%	0%	0%	0%	0%	50%
人数	1	0	0	0	0	1

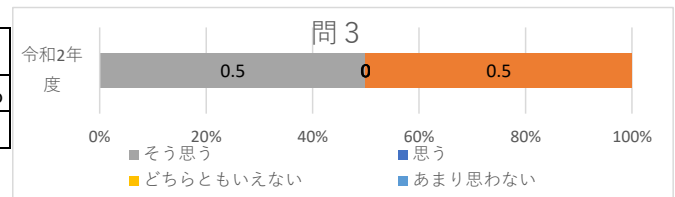
・言いやすいとか、いえないとかじゃなく言いたいことは言わせてもらいます。



3. 知られたくない秘密は守られていると思いますか？

	そう思う	思う	どちらとも いえない	あまり思 わない	思わない	無回答
割合	50%	0%	0%	0%	0%	50%
人数	1	0	0	0	0	1

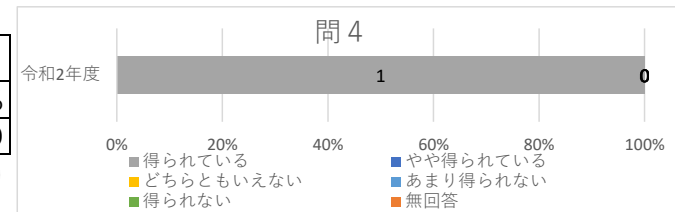
・それはわかりません



4. 訪問看護を利用することで、安心感は得られていますか？

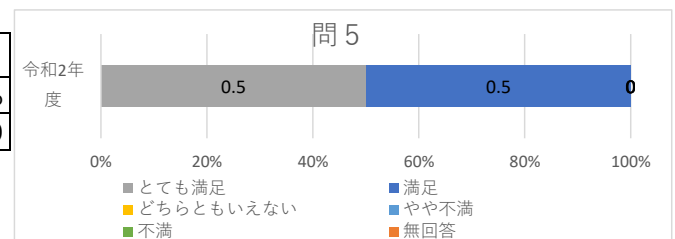
	得られて いる	やや得ら れている	どちらとも いえない	あまり得 られない	得られな い	無回答
割合	100%	0%	0%	0%	0%	0%
人数	2	0	0	0	0	0

・最初はドキドキでしたので、何回も電話させて頂きました。ありがとうございます。



5. ケアや援助に対する満足度を教えてください

	とても満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	無回答
割合	50%	50%	0%	0%	0%	0%
人数	1	1	0	0	0	0



○総評

昨年度は利用者数が少なく行わなかった。今年度からアンケートを行ったが、評価は良かった。このまま利用者に安心感を持っていただける訪問看護を目指したい。