

社会福祉法人 高松市社会福祉協議会  
訪問介護事業所

平成29年9月実施 利用者アンケート調査

結果報告書

平成29年10月  
介護サービス課

## 【調査の概要】

### 1 調査の目的

本会が行う訪問介護事業の、今後における更なる質の向上に資する資料として活用するため、本会訪問介護員(ヘルパー)の利用者との接し方、また実際にサービスを受けられたときの利用者の皆様の感想等についてアンケート調査を実施した。

### 2 調査方法等

#### (1)調査対象者数及び有効回収数(率)

部 署	調査 対象者数	有効 回収数	有効 回収率
本 所	120人	83人	69%
香 川	46人	39人	85%
計	166人	122人	73%

※ 調査対象者の選定方法は、全利用者のおおむね30%を目途とし、本所と香川支所の利用者をそれぞれランダムに抽出した。

(2)調査方法

各担当訪問介護員が調査票と返信用封筒を持参・説明し、原則として郵送により回収

(3)調査期間

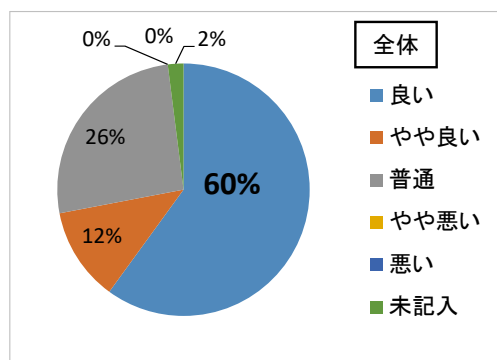
平成29年9月1日～9月30日

(4)回答者の状況(設問1関係)

区分		本所	香川	全体
回収(提出) 方法	郵送	49人	17人	66人
	ヘルパー経由	34人	22人	56人
回答者	利用者	76%	62%	71%
	家族	19%	31%	23%
未記入		5%	8%	6%

## 調査結果及び今後の対応方針等

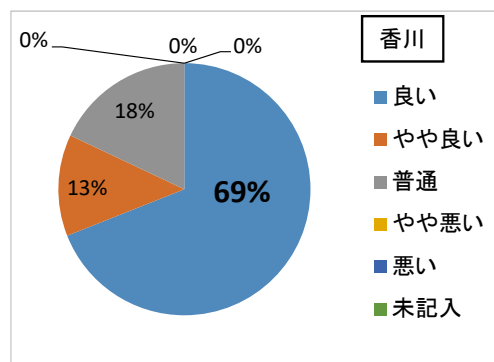
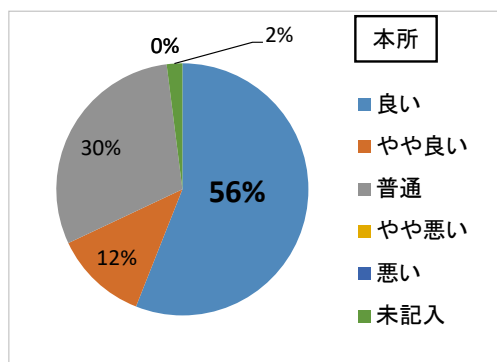
### 設問2 担当ヘルパーについての質問事項です。



#### ● 質問1 ていねいな言葉遣いで対応しておりますか。

全体では、「良い」・「やや良い」で72%、「普通」が26%となっている。「やや悪い」「悪い」はなかった。

事業所別では、「良い」・「やや良い」が本所で68%、香川で72%、「普通」が本所で30%、香川で13%であった。



#### <課題等>

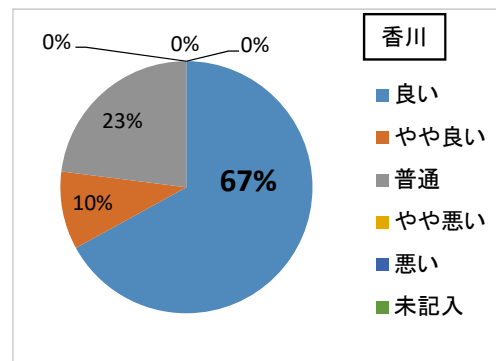
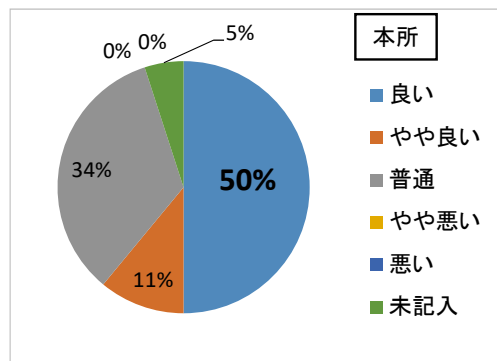
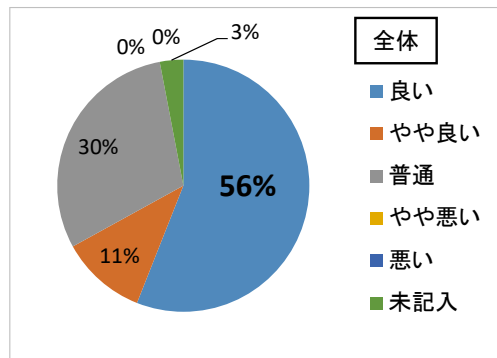
相当程度出来ていると思われるが、言葉遣いは、サービス提供における接遇の基本であり、さらに向上させていく必要があります。

#### <今後の対応方針等>

今後とも、ヘルパーの接遇等の研修の中で、ていねいな言葉遣いをテーマに取り入れるなど、言葉遣いの改善に努めます。

## 調査結果及び今後の対応方針等

### ● 質問2 訪問の際の服装・身だしなみは、どう思われますか。



全体では、「良い」・「やや良い」で67%、「普通」で30%。「やや悪い」・「悪い」はなかった。

事業所別では、本所が「良い」・「やや良い」で61%、「普通」が34%、香川が「良い」・「やや良い」で77%、「普通」で23%となった。

#### <課題等>

悪い印象は無いようであるが、若干評価が低いと思われます。全ての利用者の方に、気持ちよくサービスを受けてもらえるよう、訪問時の服装・身だしなみについて引き続き注意を払い改善に努めて行く必要があります。

#### <今後の対応方針等>

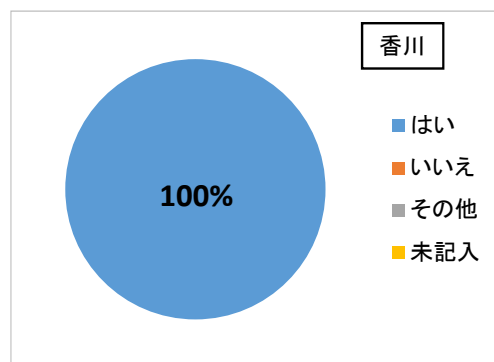
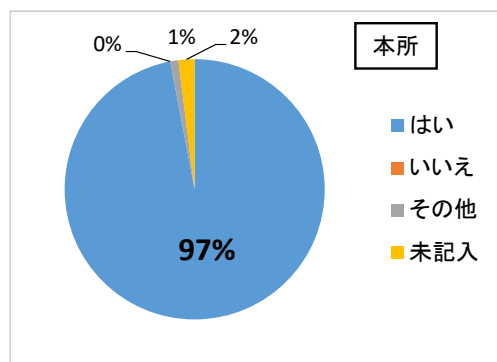
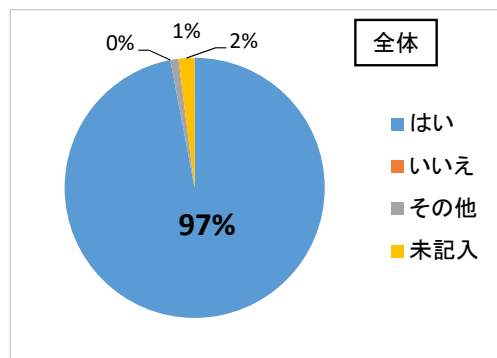
訪問介護員として利用者に対し、好印象を持ってもらえるよう学ぶ機会を設け、改善に努めます。

## 調査結果及び今後の対応方針等

### ● 質問3 予定された時刻に訪問しておりますか。

全体では、「はい」が97%と高い数字になっており、他の3%は「その他」と「未回答」であった。

本所では、「はい」が97%、香川では「はい」が100%となっている。



#### <課題等>

回答結果からはほぼ出来ていると推定できますが、予定された時刻に訪問することは、最低限のルールであることから、常に完全を目指していく必要があります。

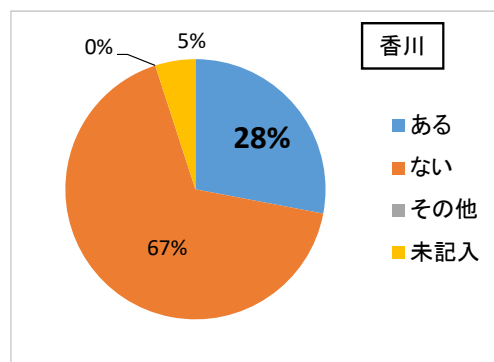
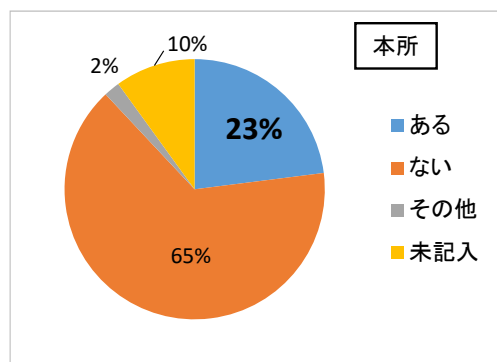
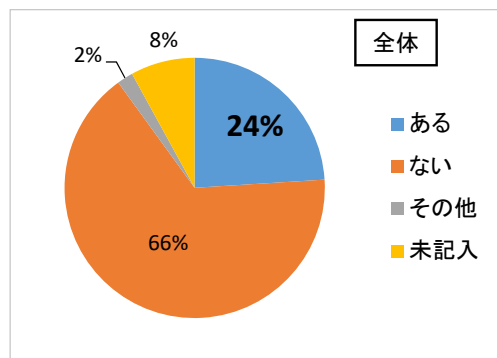
#### <今後の対応方針等>

訪問順路を事前確認することや時間に余裕を持った出発時間の選択などについて、引き続きヘルパーへの周知等を徹底し、完全を目指します。

## 調査結果及び今後の対応方針等

### ● 質問4 同じサービスを、異なるヘルパーが提供しても、違いはありますか。

全体では、「ない」が66%、「ある」が24%、「その他」2%となっている。  
事業所別では、本所が「ない」が65%、「ある」が23%で、香川が「ない」で67%、「ある」で28%となっている。



#### <課題等>

概ねサービス内容の平準化ができていると考えられるが、どの訪問介護員が訪問しても、サービスの質が変わることのないよう、さらに向上させて行く必要があります。

#### <今後の対応方針等>

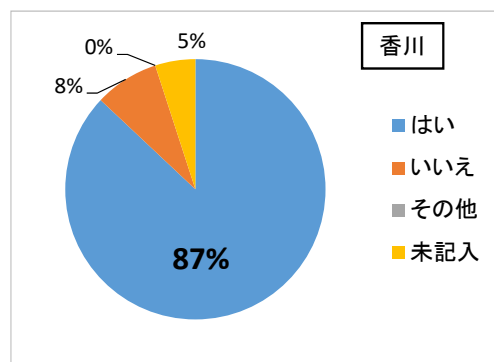
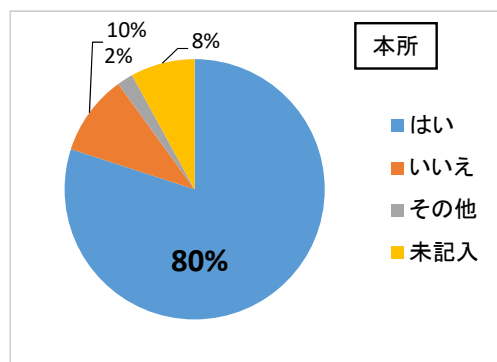
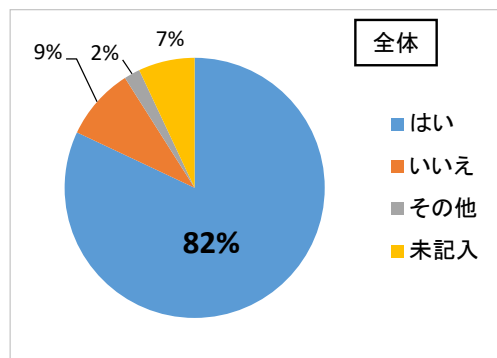
訪問介護員の研修内容を充実させるとともに、訪問介護員同士がこれまで以上に連携をとるなどにより、サービスの質が高いところでの平準化を図ってまいります。

## 調査結果及び今後の対応方針等

### ● 質問5 介護保険制度で出来るサービス、出来ないサービスの説明を受けて、ご理解いただけておりますか。

全体では、「はい」が82%、「いいえ」が9%となった。

事業所別では、本所が「はい」で80%、「いいえ」で10%、香川が「はい」で87%、「いいえ」で8%となった。



#### <課題等>

1割程度の利用者の方が介護保険制度の制約について理解されていないと思われることから、インフォーマルサービスとの組み合わせを提案するなど、ていねいな説明をしていく必要があります。  
<今後の対応方針等>

今後とも制度の説明をしていく際に、「出来ない」と言う説明で終わるのではなく、代替案の情報提供なども行えるよう、研修を通じて訪問介護員の質の向上に努めてまいります。また、利用者の意向についてケアマネジャーに情報提供するなど、ケアマネジャーとの連携を強化し、サービス提供の質の向上を図ってまいります。

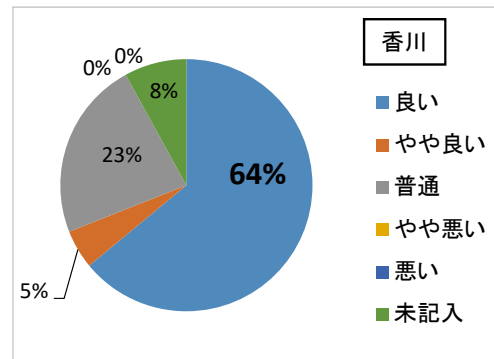
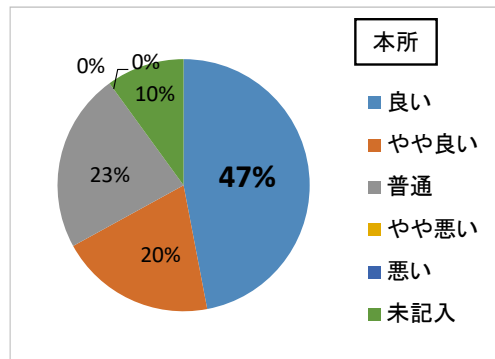
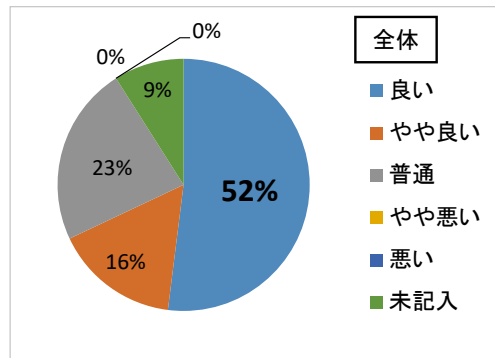


## 調査結果及び今後の対応方針等

### ● 質問6 掃除、洗濯、調理、買い物等、家事サービスの質について、どう思われますか。

全体では、「良い」が52%、「やや良い」が16%、「普通」が23%となっている。

事業所別では、本所が「良い」で47%、「やや良い」で20%、香川が「良い」で64%、「やや良い」で5%となっている。



#### <課題等>

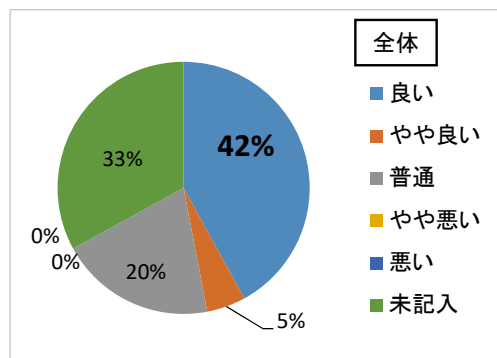
全体的な家事サービスの質をあげるとともに、事業所間での、サービスの質の平準化を行うことが必要です。

#### <今後の対応方針等>

定期的な研修について、家事支援についても積極的に研修を実施し、サービスの質を上げることにより利用者に満足していただけるよう努めます。

## 調査結果及び今後の対応方針等

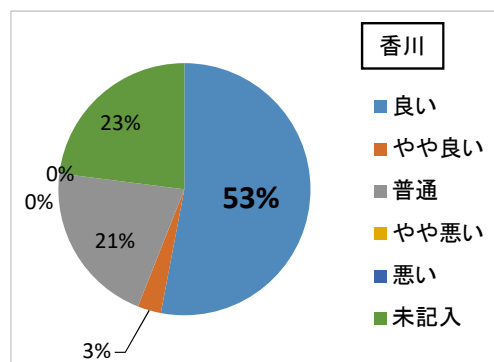
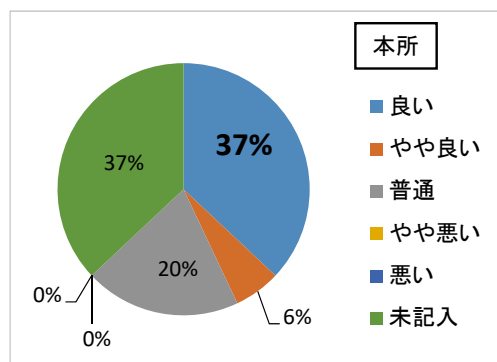
- 質問7 入浴、排せつ、移動、食事介助等、介護サービスの質について、どう思われますか。



全体では、「良い」が42%、「やや良い」が5%となっている。  
事業所別では、本所が「良い」で37%、「やや良い」で6%、香川が「良い」で53%、「やや良い」で3%となっている。

### <課題等>

両事業所ともに評価が低い状況で改善する必要があります。特に、本所が低い数字になっており、早急な改善が求められます。実技研修なども内容を見直し、全体的なスキルアップを図る必要があります。

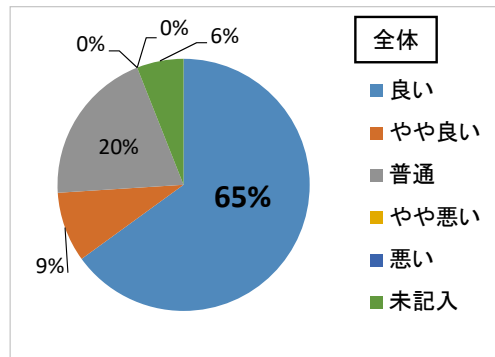


### <今後の対応方針等>

年間研修計画の内容を見直し、サービスごとの研修を行うなど、スキルアップを図り、利用者に安心してサービスを受けていただけるように努めます。

## 調査結果及び今後の対応方針等

### 設問3 本会の訪問介護事業についての質問です。

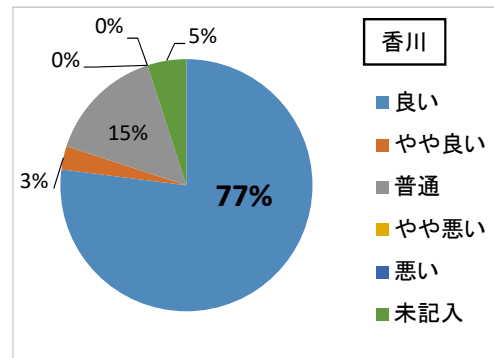
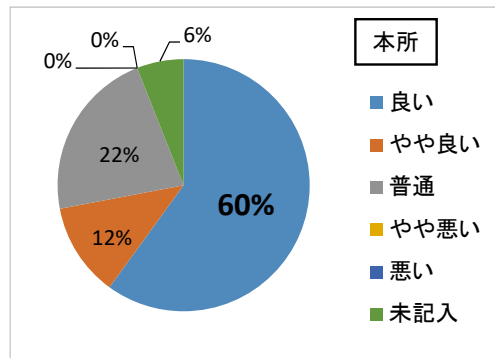


- 質問1 事業所の電話対応について、言葉遣いや対応の仕方は、どう思われますか。

全体では「良い」が65%、「やや良い」が9%となっている。  
事業所別では、「良い」が本所は60%、香川は77%となった。

#### <課題等>

本所が特に低い状況となっており、改善が必要です。電話対応はていねいさに加え迅速さ、正確さが求められます。このため、言葉遣いはもちろんのこと、サービス内容等の説明能力の向上とともに事業所内や訪問介護員等との情報共有による連携強化が必要です。



#### <今後の対応方針等>

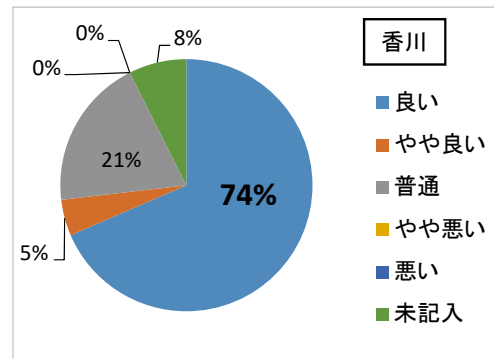
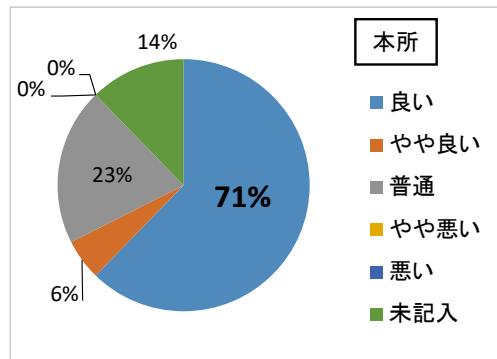
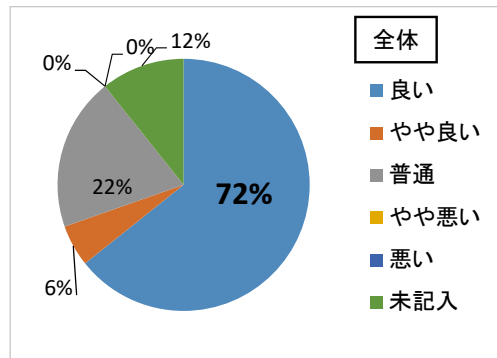
サービス内容の説明技術や接遇についての研修を充実させるとともに、事業所内での電話の引継ぎ方の見直しを行うほか、システムの操作技術の向上を図り、利用者の方からの問い合わせ等に対し、迅速に、そして的確に対応できるように努めます。

## 調査結果及び今後の対応方針等

### ● 質問2 訪問日や時刻の変更を希望された場合、事業所の対応はどうか。

全体では、「良い」が72%、「やや良い」が6%、「普通」が22%となっている。「やや悪い」「悪い」はなかった。

事業所別では、「良い」が本所は71%、香川は74%となった。



#### <課題等>

ほぼ悪い印象は無いようであるが、全ての利用者の方に、対応が良いと思われるよう、事業所の対応の改善に努めて行く必要があります。

#### <今後の対応方針等>

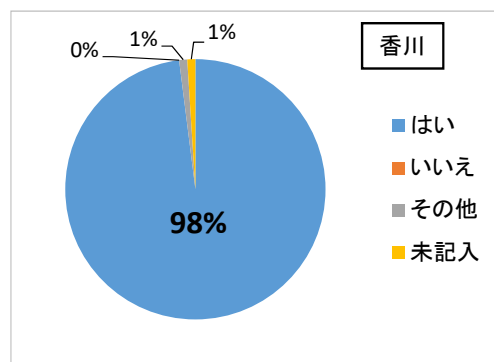
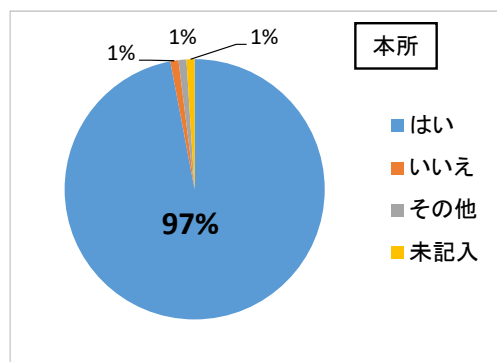
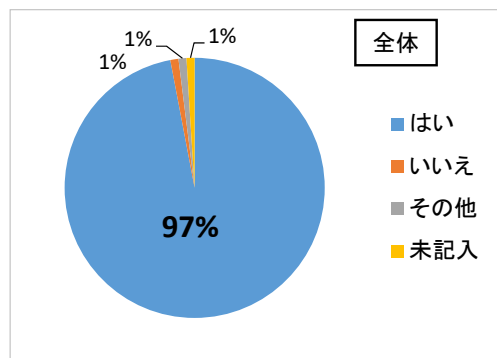
サービス提供責任者と訪問介護員の連携をさらに強化し、利用者のご希望に添うような柔軟な対応が出来るよう努めます。

## 調査結果及び今後の対応方針等

- 質問3 ヘルパーを利用することで、気持ちが明るくなったり、日頃の暮らしが良い方向に変わってきたと感じますか。

全体では、「はい」が97%で、「いいえ」、「その他」、「未記入」がそれぞれ1%となった。

事業所別では、「はい」が本所は97%、香川は98%で、「いいえ」は本所で1%となった。



### <課題等>

2つの事業所とも高い数字となっていますが、すべての利用者が良い方向に変わったと思えるようにしていく必要があります。

### <今後の対応方針等>

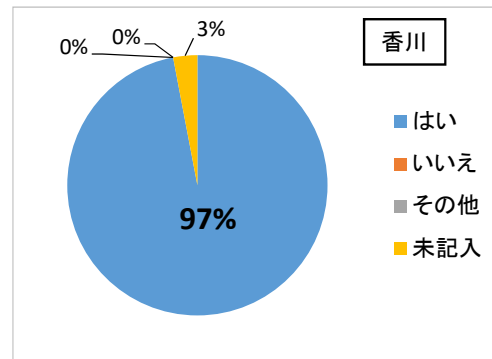
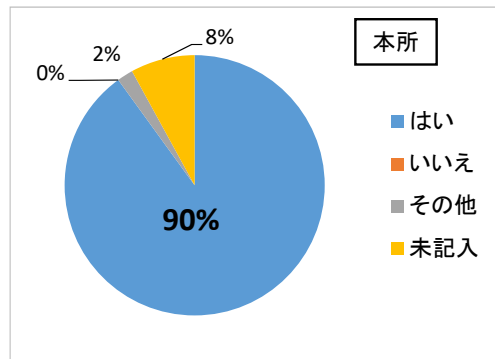
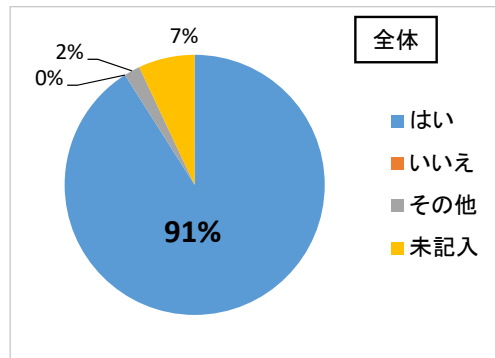
他の質問での回答を参考にし、サービスの質を高めることにより、さらに高い数字となるように努めます。

## 調査結果及び今後の対応方針等

### ● 質問4 ヘルパーを利用して、安心して暮らせるようになりましたか。

全体では、「はい」が91%と高い数字になっており、「いいえ」はなく、「その他」と「未回答」が9%であった。

事業所別では、「はい」が本所は90%、香川は97%となった。



#### <課題等>

利用者の方が安心して暮らせるよう、訪問介護サービスだけでは足りない部分等について、様々なサービスをていねいに説明していく必要があります。

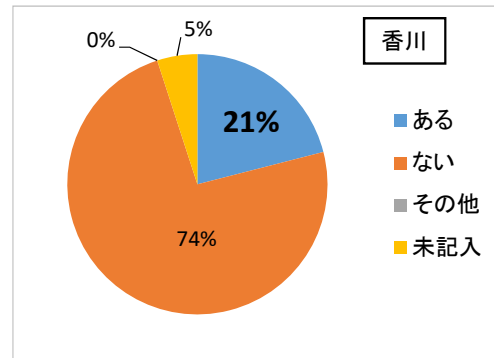
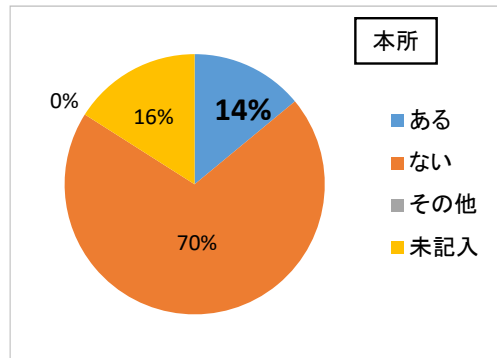
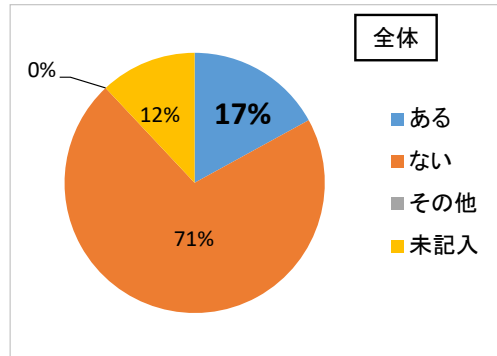
#### <今後の対応方針等>

利用者の希望をお聞きし、介護保険制度だけではなく、制度外のサービスや社会福祉協議会が行う各種の福祉事業も紹介するなどにより、利用者皆様が引き続き安心感を持って暮らしていけるように努めます。

## 調査結果及び今後の対応方針等

### ● 質問5 今のサービスで足りないものはありますか。

全体では、「ある」が17%、「ない」と回答した方が71%となった。  
事業所別では、「ある」が本所は14%、香川が21%となった。



#### <課題等>

介護保険制度では出来ないサービスのニーズがあるようです。そのようなニーズにも柔軟に対応できる仕組みづくりが必要です。

#### <今後の対応方針等>

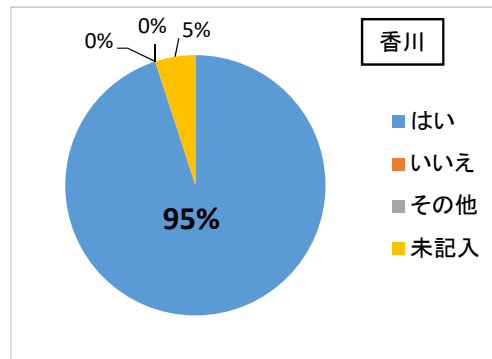
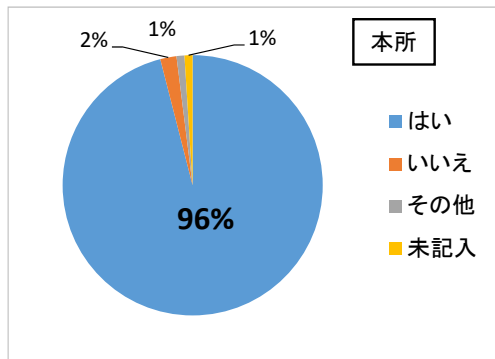
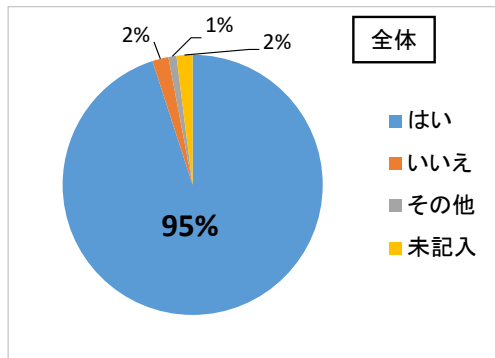
ていねいに説明し、介護保険制度では出来ないことの理解を求めていくと同時に、実費負担にはなりますが、本会も行っている介護保険制度外でのヘルパーサービスもありますので、そちらの利用に繋げていくなど、少しでもニーズに答えていけるように努めます。

## 調査結果及び今後の対応方針等

### ● 質問6 今後も継続して本会のヘルパーを利用したいですか。

全体では、「はい」が95%、「いいえ」が2%、「その他」が1%、未記入が2%となった。

事業所別では、「はい」が本所は96%、香川が95%となった。



#### <課題等>

「はい」が高い数字となっていますが、「いいえ」と回答された方もおられます。この方々にも「はい」と思っていただけのようにする必要があります。

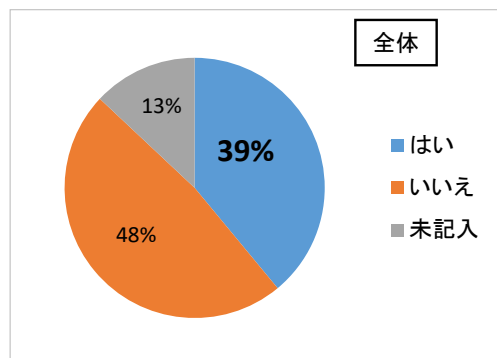
#### <今後の対応方針等>

この項目に限らず、全アンケート結果を踏まえ、改善点を十二分に検討し、利用者の皆様に今後とも引き続き本会のサービスを利用していただけよう改善に努めます。



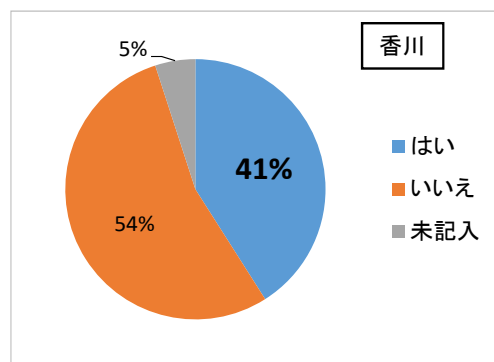
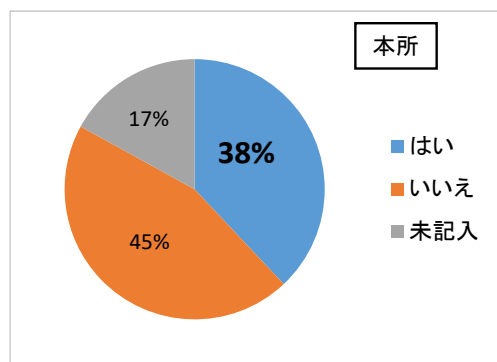
## 調査結果及び今後の対応方針等

### 設問4 本会が行う介護保険以外の在宅サービスについての質問です。



- 質問1 本会では買物同行などの実費での在宅サービスを実施していますが、知っていますか。

全体では、「はい」が39%、「いいえ」が48%、その後は未記入となった。  
事業所別でも、「いいえ」が本所は45%、香川は54%となった。



#### <課題等>

介護保険制度では出来ないサービスのニーズに対応出来るよう新設した事業ですが、もっとたくさんの方々に情報が届くように周知方法を考えて行く必要があります。

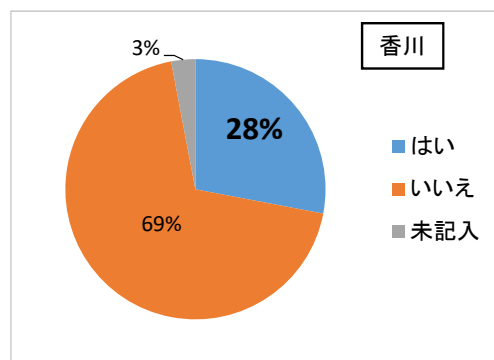
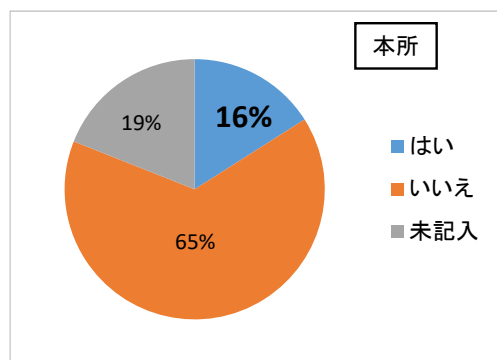
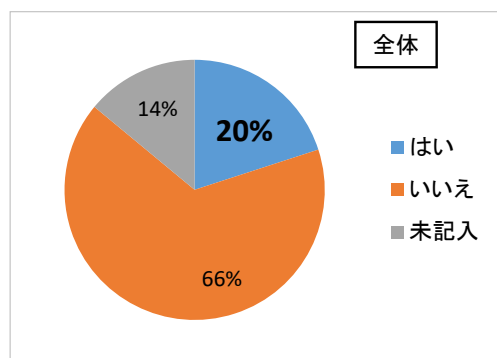
#### <今後の対応方針等>

チラシを利用者全員に配付するなど、まずは知っているだけ仕組みを検討し、それを実践して様々なニーズにも対応出来るようにまいります。

## 調査結果及び今後の対応方針等

### ● 質問2 介護保険外で実費の在宅サービスを追加して利用したいですか。

全体では「はい」が20%、「いいえ」と回答した方が66%となった。  
事業所別では、「はい」が本所で16%、香川で28%となった。



#### <課題等>

実費のサービスになりますので、金額面で少し抵抗があるようです。金額面でも利用者の希望に添えるようにしていくことが課題です。

#### <今後の対応方針等>

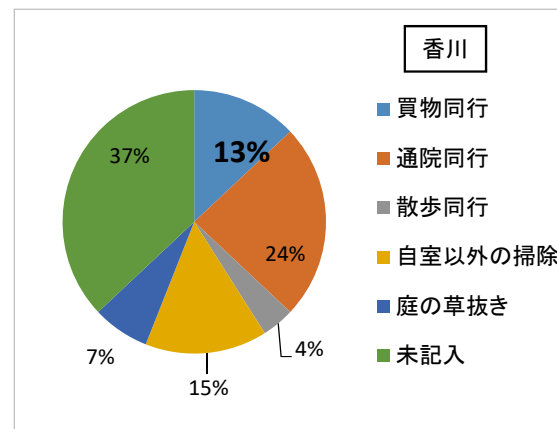
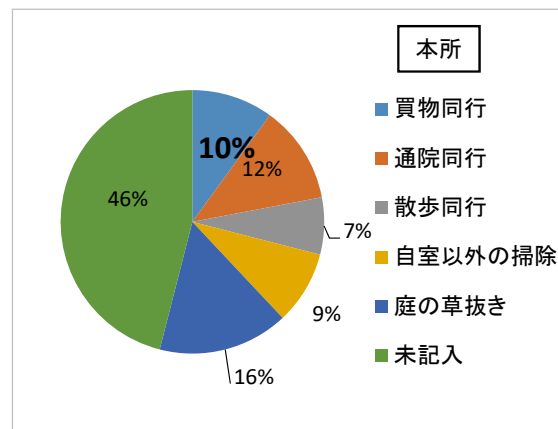
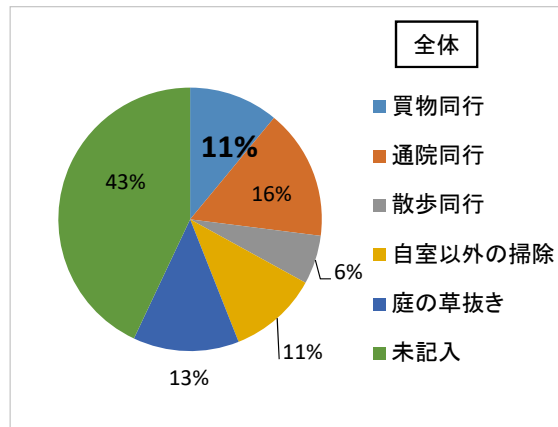
他の事業者が行う介護保険外サービスの内容や価格等の情報収集や分析に努め、介護保険制度では出来ないサービスについて適正な内容・価格で提供していけるよう検討してまいります。

## 調査結果及び今後の対応方針等

### ● 利用するとしたら、どのようなサービスが良いですか。

全体では、57%の方々が利用したいと回答があった。「通院同行」が16%と一番高くなった。

事業所別では、本所は54%、香川は63%の方が利用したいと回答があった。



### <課題等>

いろいろなニーズがありますことから、そのニーズに対応した新しいサービスの開発や、体制を整えて行く必要があります。

### <今後の対応方針等>

今後ともいろいろなご意見に耳を傾けて、要望に応じていけるよう、前向きに検討してまいります。