

令和4年度

介護サービス等利用満足度調査

実施結果報告書

本会では、より一層ご利用者様にご満足いただける福祉・介護サービスを提供するために、令和4年8月25日から9月26日まで「介護サービス等利用満足度調査」を実施いたしました。このたび、調査結果をまとめましたのでお知らせいたします。

調査にご協力いただいたご利用者様やご家族の皆様には心より御礼申し上げます。また、ご利用者様からお寄せいただきましたアンケートの内容は、貴重なご意見・ご要望として活用してまいります。今後とも、本会の介護保険・障害福祉サービスをご愛顧いただきますよう、宜しくお願い申し上げます。



社会福祉法人小山町社会福祉協議会

令和5年2月1日

目 次

実施要項 (P.3)

分析のポイント (P.4)

調査基本情報 (P.6)

介護保険

居宅介護支援 (P.7)

訪問介護 (P.16)

障害福祉

居宅介護 (P.26)

就労継続支援B型 (P.36)

実施要項

調査目的	社会福祉法人小山町社会福祉協議会(以下「本会」という。)が経営する介護保険事業や障害福祉サービスの提供に対する利用満足度調査の実施により、課題や利用者ニーズ等を把握し、その分析結果をもとにサービスの品質向上と経営の効率化を図ることを目的とする。
調査実施主体	社会福祉法人小山町社会福祉協議会
調査実施期間	令和4年8月25日(木)～9月26日(月)
調査対象	令和4年7月1日時点において、下記事業の利用契約を締結済み、かつ1か月以上の利用実績のあるご利用者を対象とする。ただし、認知症及び独居等により利用者本人による記入もしくは同居家族等による代筆が困難なご利用者は対象外とする。
調査方法	自形式郵送方法(調査票を被調査者が自分で読み、回答を記入し直接郵送する方法)

分析のポイント

なぜ、そのような調査結果が出たのか、その原因を考える。

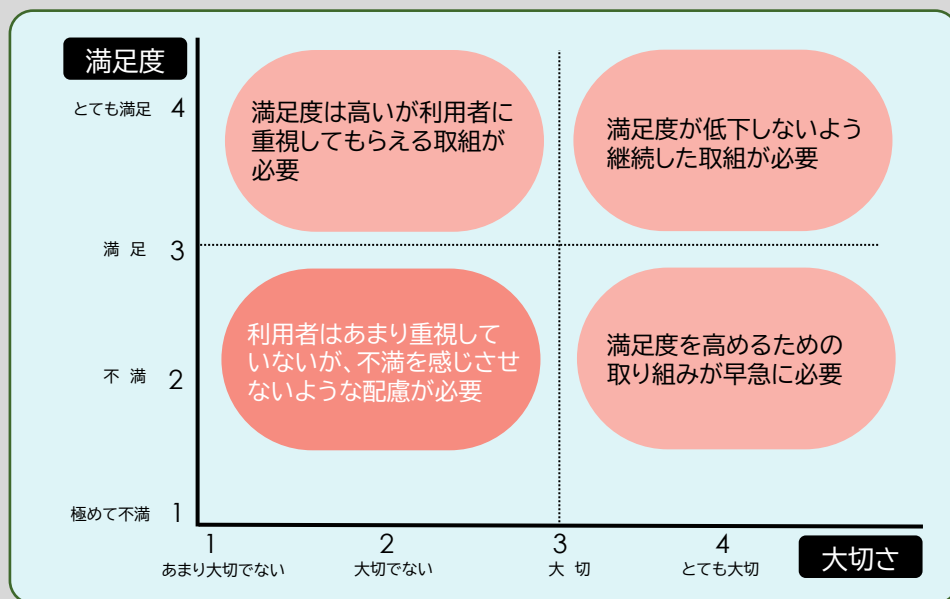
集計表をもとにした散布図（下図）

自由記入欄の意見

検証

散布図

散布図を用いることで、「満足度」と「大切さ」の関係を視覚的に捉えることができる。



散布図の見方

満足度

利用者がサービスについて
どれだけ満足しているか

上に位置しているほど満足度が高い！

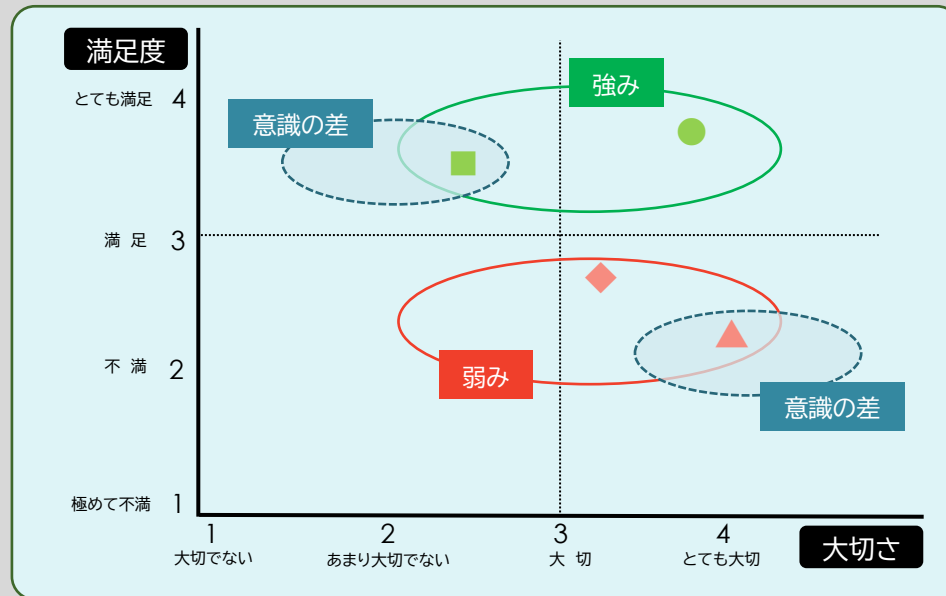
大切さ

利用者が事業所の
どのような点を重視しているか

右に位置しているほど重視している！

散布図の分布例

- 1 サービスの **強み** を捉える 「満足度」の**高い**項目
- 2 サービスの **弱み** を捉える 「満足度」の**低い**項目
- 3 利用者との **意識の差** を捉える 「大切さ」と「満足度」の**かけ離れた**項目



調査基本情報

① 回収結果(全体)

事業別	調査票 配布件数	調査票 回収件数	回収率(%)
居宅介護支援	74	61	82
訪問介護	26	16	62
居宅介護	4	2	50
就労継続支援B型	10	10	100
計	114	89	78

② 回収結果(属性別)

事業別	性別		年代別								
	男	女	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	100歳以上
居宅介護支援	18	43					2	12	21	24	2
訪問介護	5	11					2	2	6	6	
居宅介護	1	1			1		1				
就労継続支援B型	4	6	2		3	4					
計	28	61	2		4	4	5	14	27	30	2

居宅介護支援

小山町社会福祉協議会 居宅介護支援事業所

事業別回答結果(全質問) ▶【居宅介護支援(介護保険)】

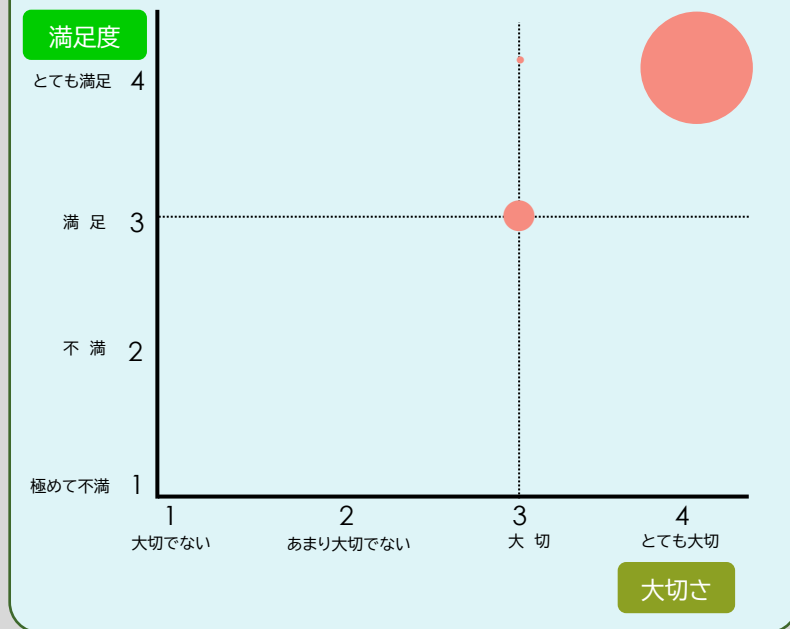
(単位;名)

質 問	大切さ				満足度			
	とても大切	大切	あまり大切でない	大切でない	とても満足	満足	不満	極めて不満
① 対応の適切さ	47	14			48	13		
② 訪問時間厳守などの信頼できる対応	45	16			51	9	1	
③ 個人情報や家庭内の秘密の保持	48	13			47	14		
④ 制度等に関する知識や専門性の高さ	44	17			44	16	1	
⑤ 言葉づかいや身だしなみ	33	26	2		44	17		
⑥ 相談のしやすさ	50	11			49	12		
⑦ 要望や不満を伝えたときの対応	46	15			46	15		
⑧ 利用契約書等のわかりやすい説明	41	19	1		39	22		
⑨ 利用変更時等の連絡や対応の速さ	45	16			45	16		
⑩ 居宅介護支援事業全般の満足度					45	14	2	

集計結果(散布図) ▶【居宅介護支援(介護保険)】

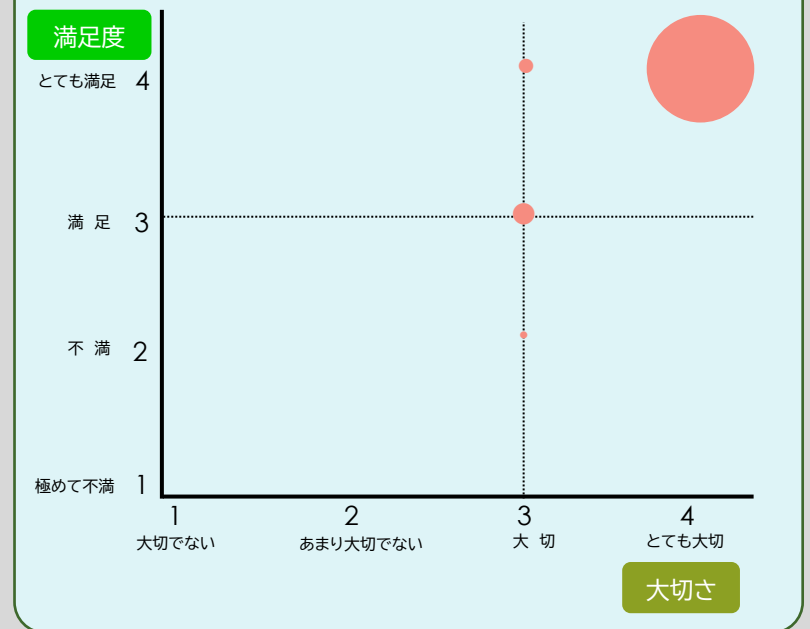
① 対応の適切さ

79%が「とても満足」と回答



② 訪問時間厳守などの信頼できる対応

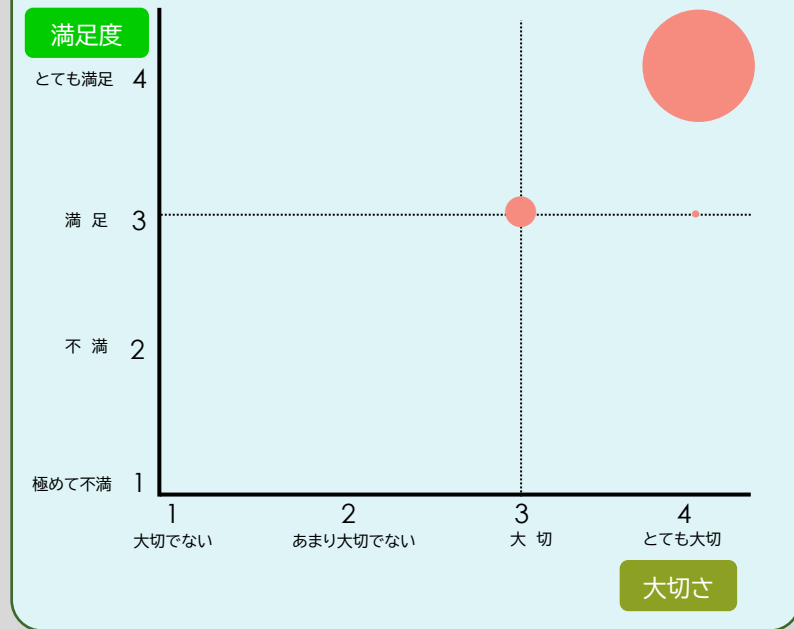
84%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【居宅介護支援(介護保険)】

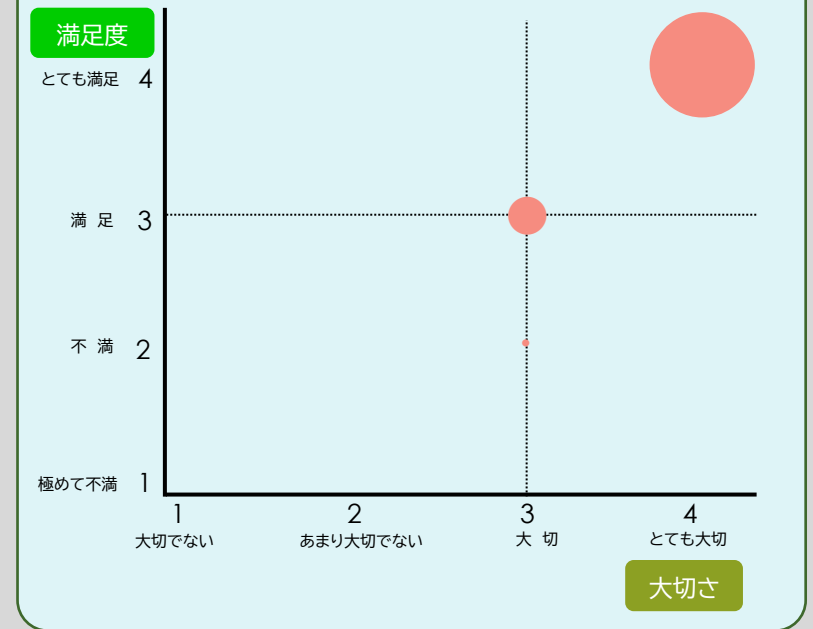
③ 個人情報や家庭内の秘密の保持

77%が「とても満足」と回答



④ 制度等に関する知識や専門性の高さ

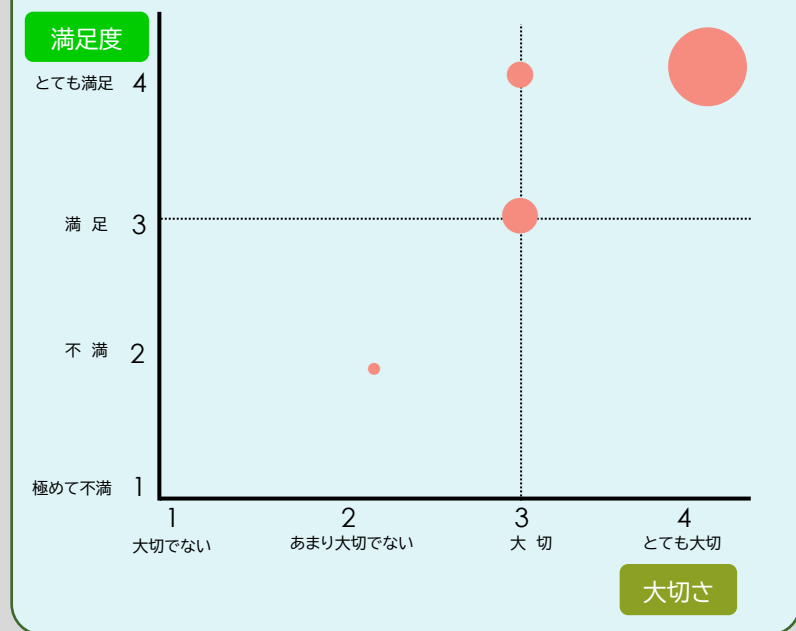
72%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【居宅介護支援(介護保険)】

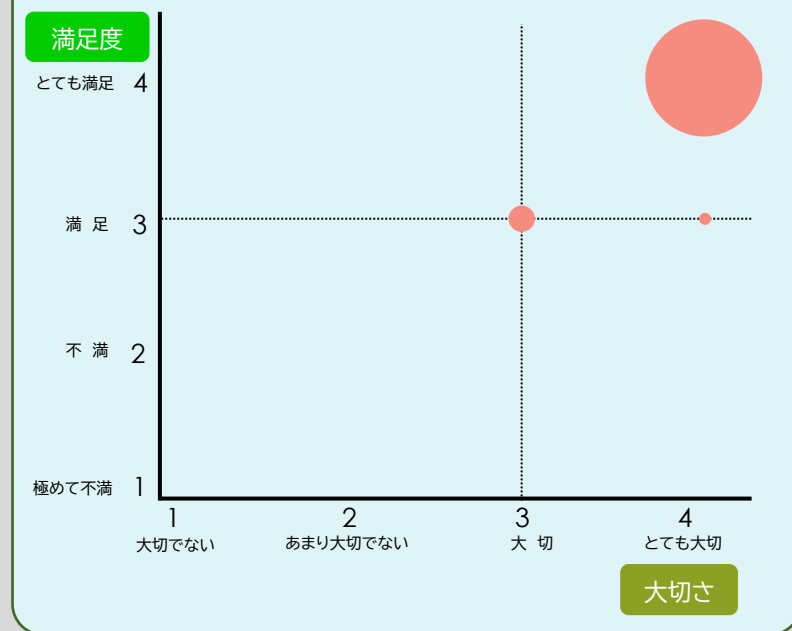
⑤ 言葉づかいや身だしなみ

72%が「とても満足」と回答



⑥ 相談のしやすさ

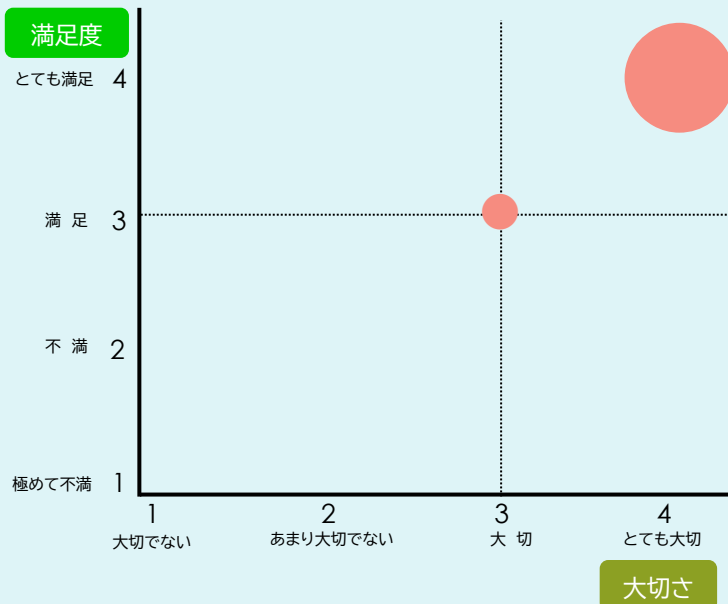
80%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【居宅介護支援(介護保険)】

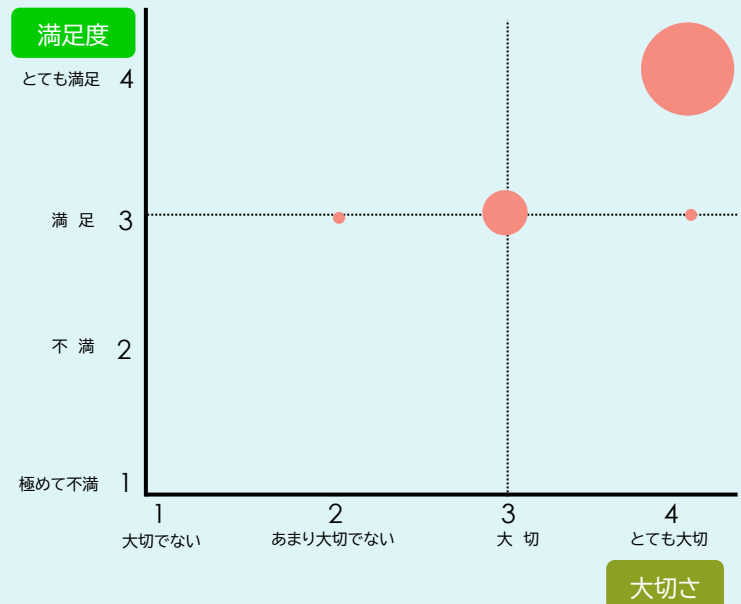
⑦ 要望や不満を伝えたときの対応

75%が「とても満足」と回答



⑧ 利用契約書等のわかりやすい説明

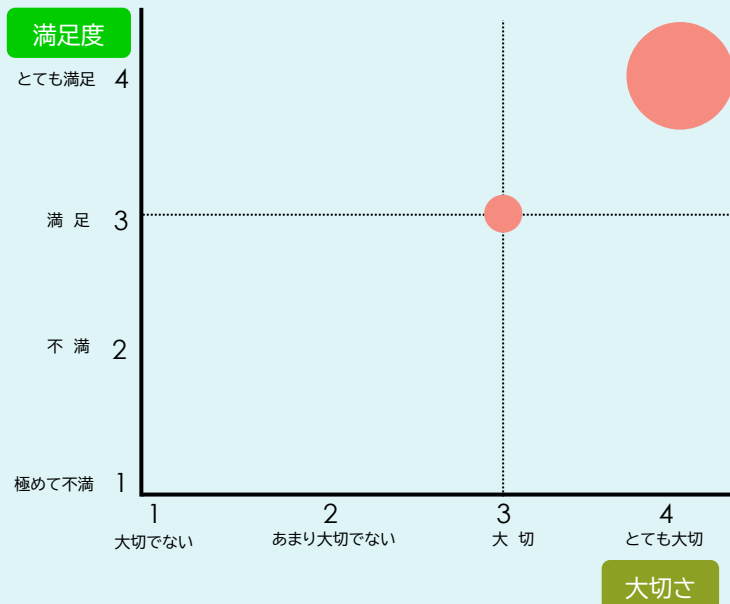
64%が「とても満足」と回答



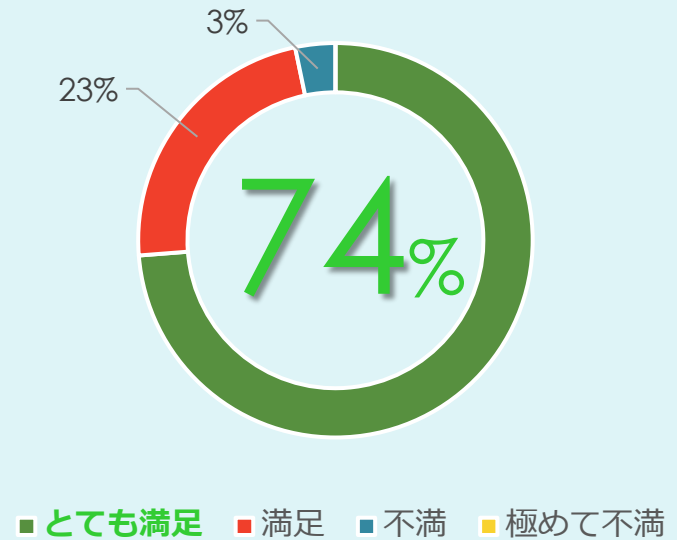
集計結果(散布図) ▶【居宅介護支援(介護保険)】

⑨ 利用変更時等の連絡や対応の速さ

74%が「とても満足」と回答



⑧ 居宅介護支援事業全般の満足度



自由回答

- スタッフの皆さんには自分のことのように考えていただき本当にありがたい。
- わからないことも教えていただき、相談しやすい。
- 親切に対応していただき感謝している。
- よくみてくれている。
- とてもよいケアマネさんに出会え、有難く満足している。
- 制度等が複雑で難しく、専門用語が多くわかりにくかったりする。
丁寧にケアマネさんに教わってもすぐに忘れてしまうので、パンフレット等で「こういう場合は、このような制度が使えます」といったわかりやすい内容のものがあると助かる。身体の状態等の具体例を交えてあると介護の素人でもわかりやすいと思う。
- 社会福祉のことはわからないことが多いので助かっている。
- 急なことでも直ぐに対応していただき助かっている。
- よく相談に伝えてくれて、たいへん感謝している。
- いつも明るく対応していただき助かっている。
- デイサービスや介護用品取扱店との連絡をよくとってくれて、安心して相談することができる。
- いままで通りの対応をお願いしたい。
- 介護する側は元気な人ばかりではなく、体の弱い人もいると思うので、その点を考慮し対応してほしい。
- とても親切に暖かく真心をもって接してくれて感謝している。
- やさしく面談していただき感謝している。
- 困りごとやわからないことに、すぐに対応してくれている。
- 元気でいるうちは、よろしくをお願いしたい。
- 母の状態や家族の気持ちを最優先に考え、無理に勧めないところが有難い。

考察

- 「大切さ」と「満足度」の回答が著しくかけ離れている項目がなく、満足度が低下しないよう継続した取組みに努めていきます。
- 目まぐるしく変化していく介護保険制度の動向や将来の見通しなどにも適宜説明ができるよう、職員間での情報共有や社会情勢の動向に着目した事業所経営に取り組んでいきます。
- できる限りわかりやすい言葉で説明するなど、職員の意識づけや個々の資質向上に努めていきます。なお、必要に応じてパンフレットを活用するなど、より理解を深めていただけるよう心掛けていきます。
- ご利用者のみならず、介護するご家族の立場やお気持ちに寄り添った対応ができるよう努めていきます。
- 初めての調査でしたが総体的に高い評価をいただくことができました。皆さまから寄せられたご意見を参考に、今後ご利用者が在宅において日常生活を営むことができるよう、ご利用者の意思及び人格を尊重し、常にご利用者の立場に立ったサービスを提供できるよう、より一層のサービス向上に努め、信頼される事業所を目指していきます。

訪問介護

小山町社会福祉協議会 訪問介護事業所

事業別回答結果(全質問) ▶ 【訪問介護(介護保険)】

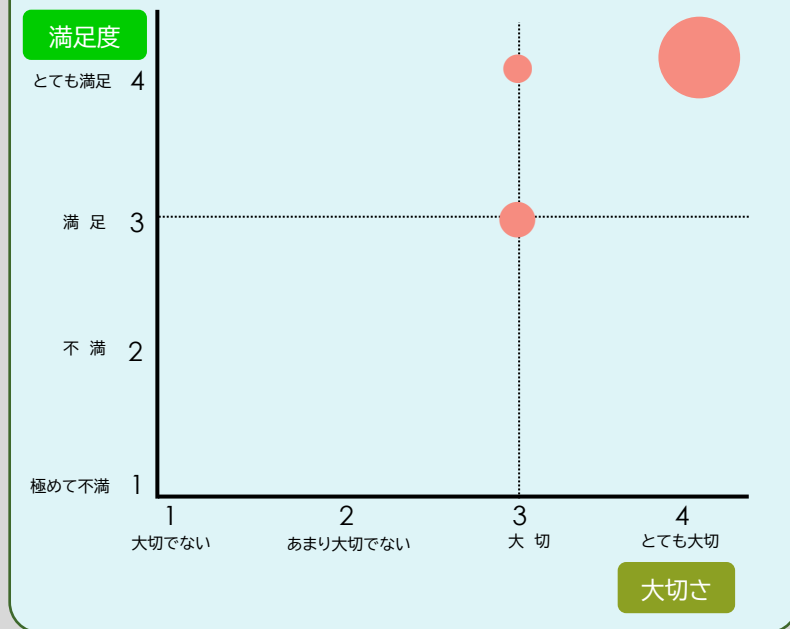
(単位;名)

質 問	大切さ				満足度			
	とても大切	大切	あまり大切でない	大切でない	とても満足	満足	不満	極めて不満
① 対応の適切さ	9	7			12	4		
② 訪問時間厳守などの信頼できる対応	9	7			13	3		
③ 個人情報や家庭内の秘密の保持	10	6			11	5		
④ 身体介護や生活援助の技術や内容	5	11			8	8		
⑤ 衛生面や安全面の配慮	7	9			10	6		
⑥ 言葉づかいや身だしなみ	7	9			13	3		
⑦ 相談のしやすさ	11	5			12	4		
⑧ 要望や不満を伝えたときの対応	6	10			10	6		
⑨ 利用契約書等のわかりやすい説明	5	11			10	6		
⑩ 利用変更時等の連絡や対応の速さ	6	10			10	6		
⑪ ホームヘルプサービス全般の満足度					11	5		

集計結果(散布図) ▶【訪問介護(介護保険)】

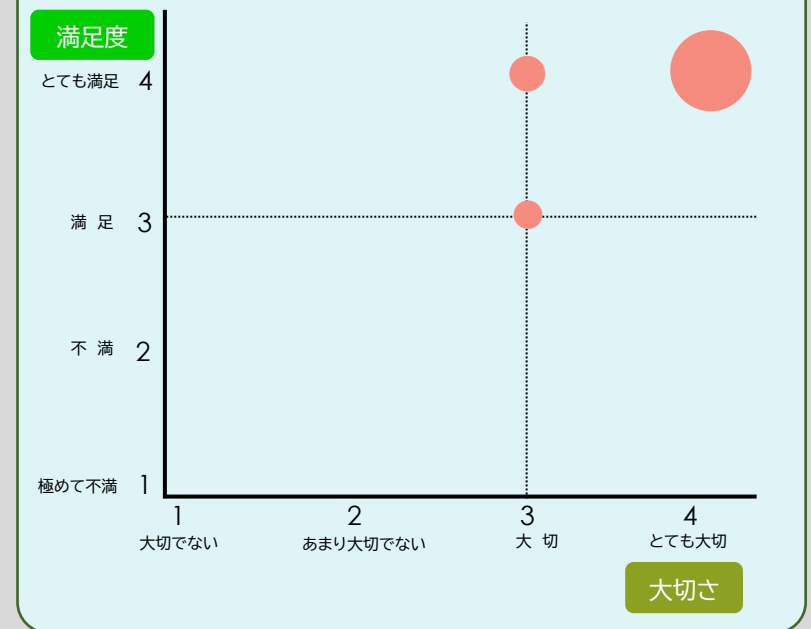
① 対応の適切さ

75%が「とても満足」と回答



② 訪問時間厳守などの信頼できる対応

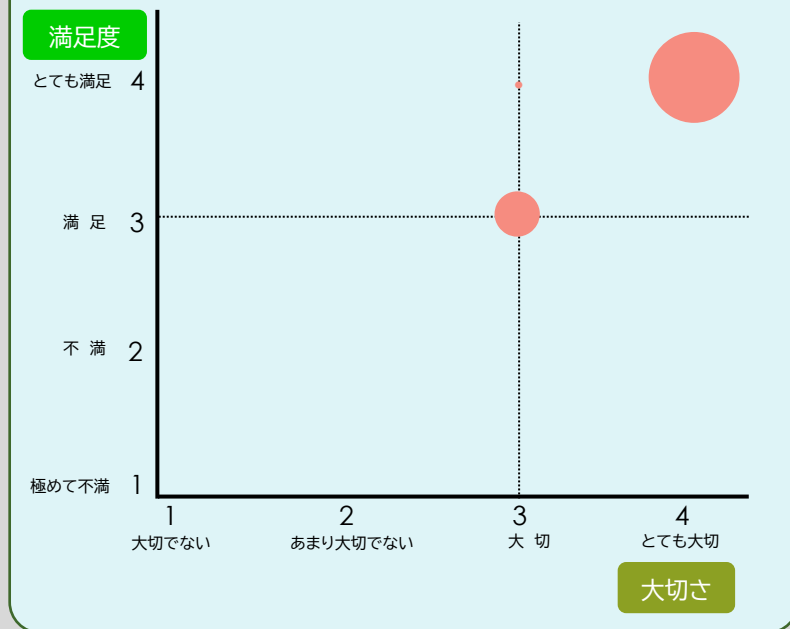
81%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【訪問介護(介護保険)】

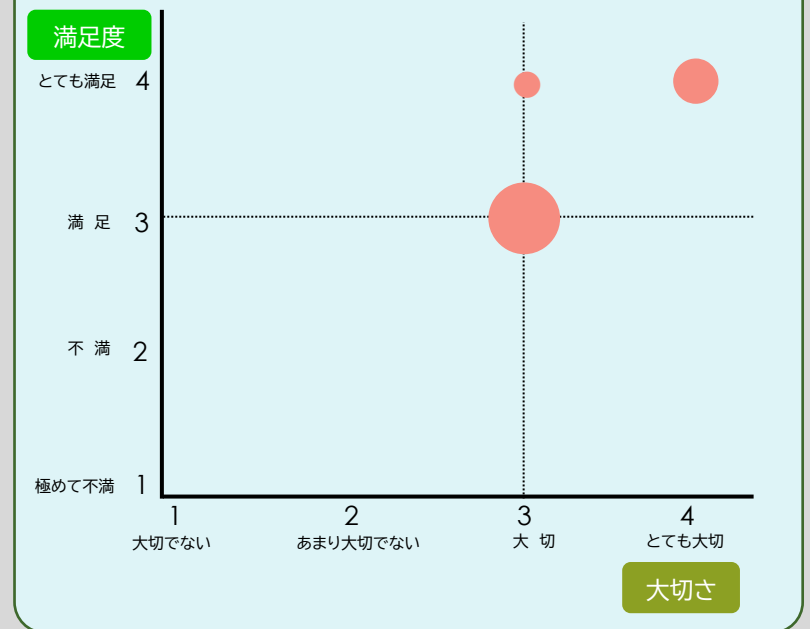
③ 個人情報や家庭内の秘密の保持

69%が「とても満足」と回答



④ 身体介護や生活援助の技術や内容

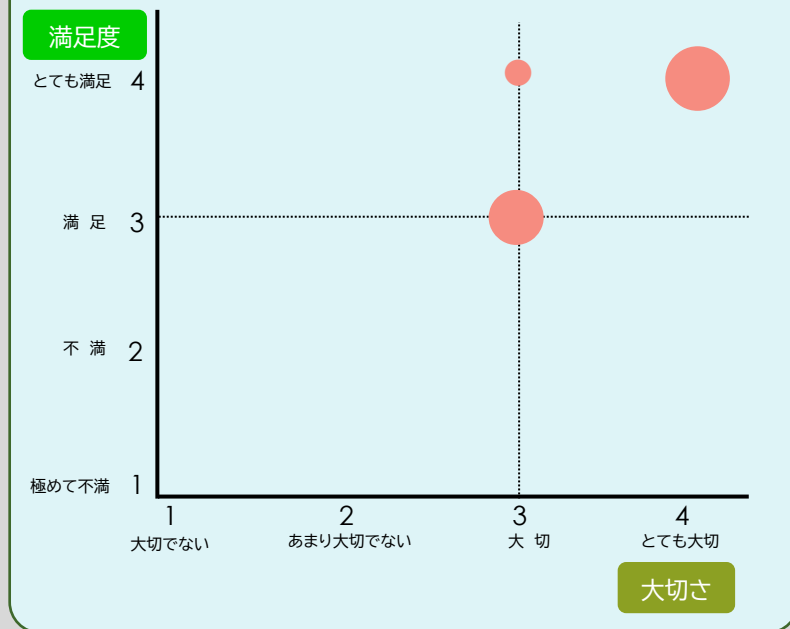
50%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【訪問介護(介護保険)】

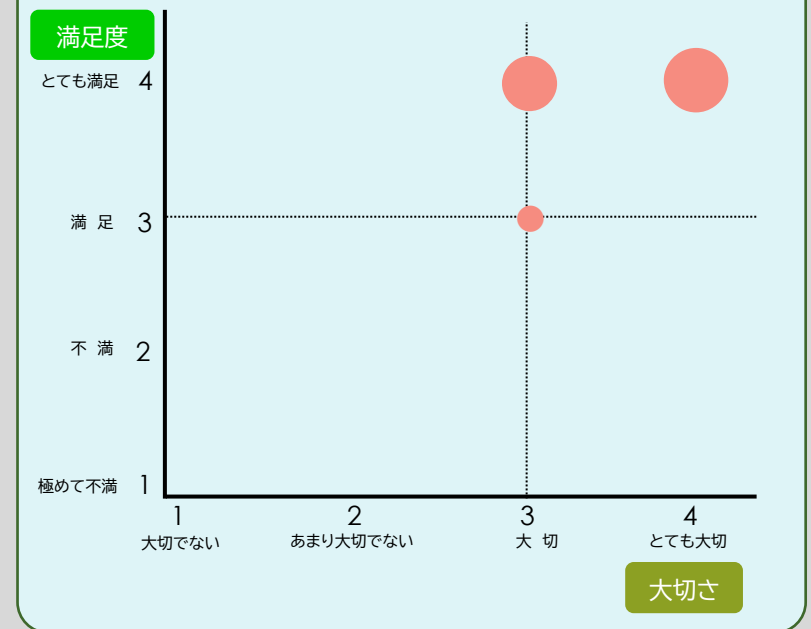
⑤ 衛生面や安全面の配慮

63%が「とても満足」と回答



⑥ 言葉づかいや身だしなみ

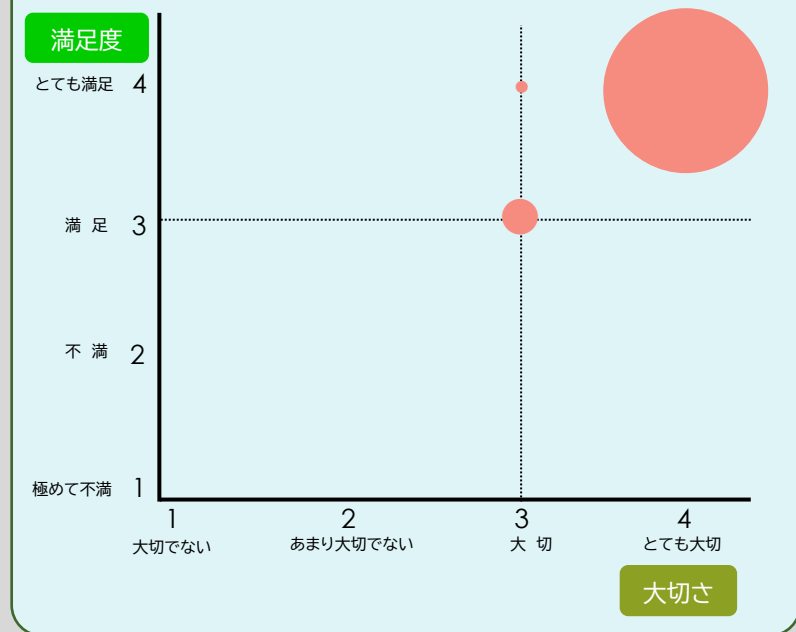
81%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【訪問介護(介護保険)】

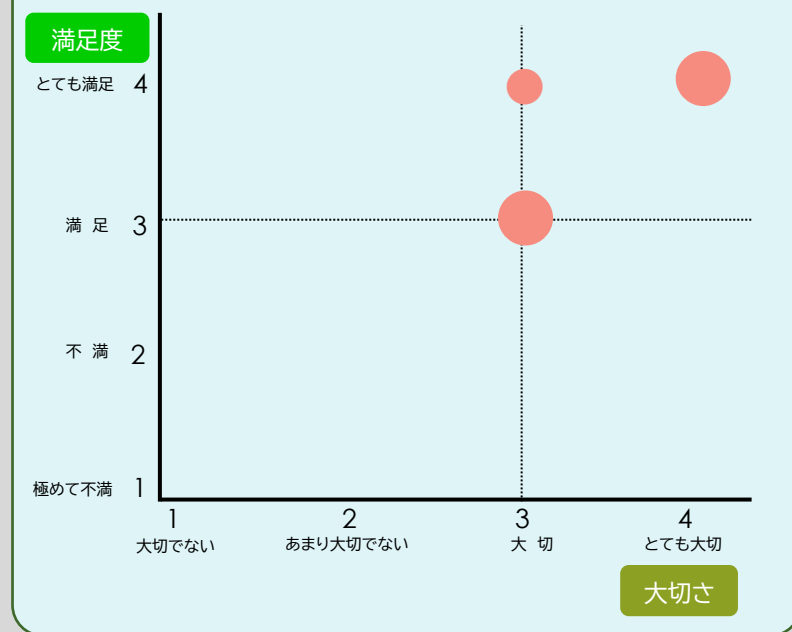
⑦ 相談のしやすさ

75%が「とても満足」と回答



⑧ 要望や不満を伝えたときの対応

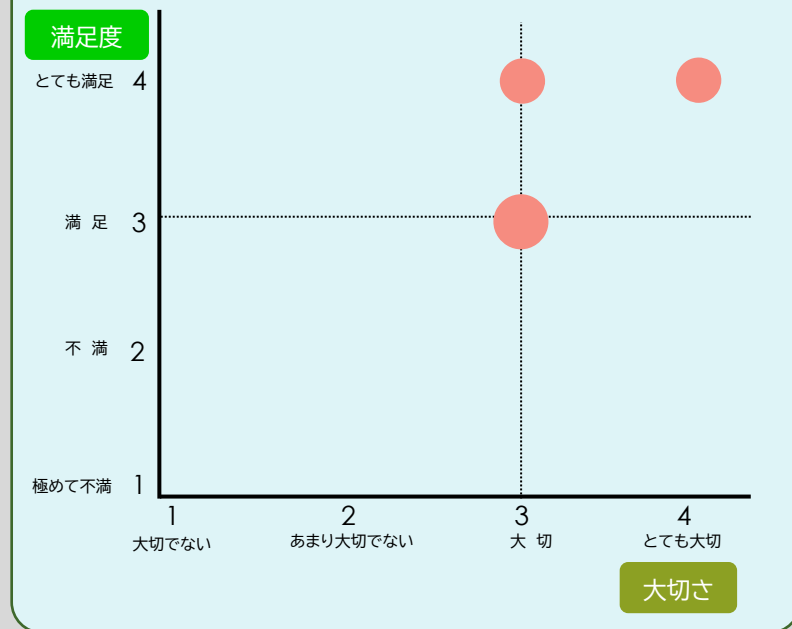
63%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【訪問介護(介護保険)】

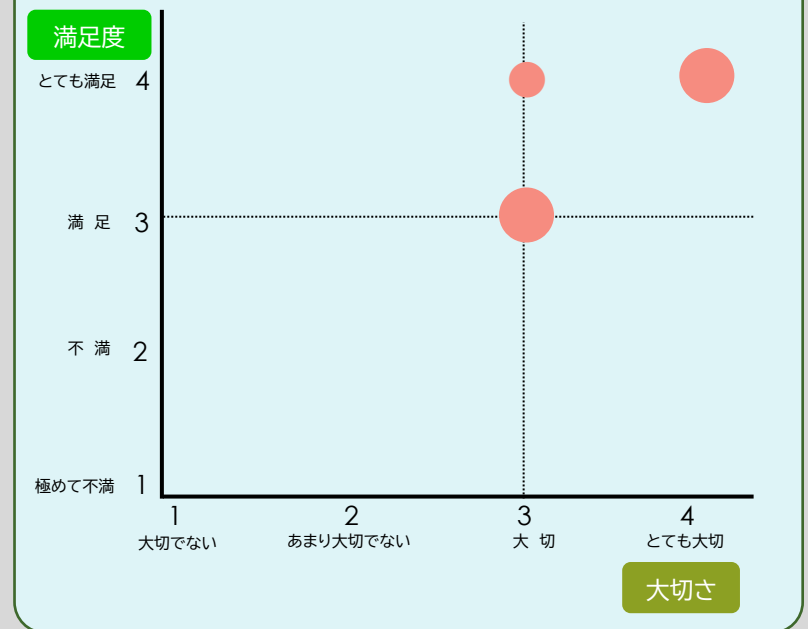
⑨ 利用契約書等のわかりやすい説明

63%が「とても満足」と回答



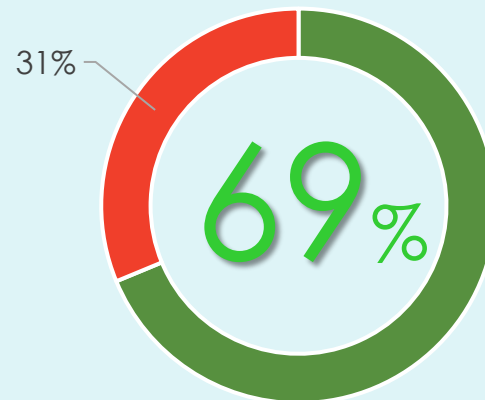
⑩ 利用変更時等の連絡や対応の速さ

63%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【訪問介護(介護保険)】

① 訪問介護事業全般の満足度



■ とても満足 ■ 満足 ■ 不満 ■ 極めて不満

自由回答

- 今後も引き続きお願いしたい。
 - ヘルパーさんが一生懸命やってくれるので感謝している。
 - 高齢者介護と障害者介護では求めているものが違うので、規約の見直しをお願いしたい。
 - ヘルパーの対応にとっても満足している。
 - 自分にはできないことをやってくれるので感謝している。
-

考 察

- 総合的に高評価をいただきましたが、各項目において、より高い評価が得られるよう努めていきます。
- 定期的に行っているヘルパー検討会や研修会などの機会を通じて、介護技術や知識を高めご利用者から信頼されるよう努めていきます。
- ご利用者の体調変化にいち早く気づき、適切な対応ができるよう、事業所内における周知徹底に努めていきます。
- 皆さんから寄せられたご意見を参考に、サービス提供状況を常時把握し、今後にご利用者が安心して生活を送っていただけるよう、スタッフの意識を高めサポートさせていただきます。

居宅介護

小山町社会福祉協議会 訪問介護事業所

事業別回答結果(全質問) ▶【居宅介護(障害福祉)】

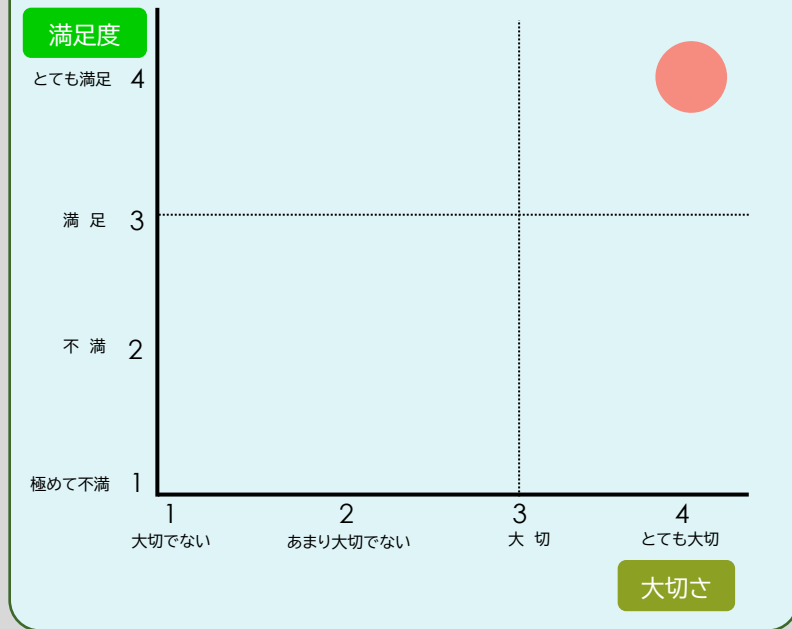
(単位;名)

質 問	大切さ				満足度			
	とても大切	大切	あまり大切でない	大切でない	とても満足	満足	不満	極めて不満
① 対応の適切さ	2				2			
② 訪問時間厳守などの信頼できる対応	2				2			
③ 個人情報や家庭内の秘密の保持	2				2			
④ 身体介護や生活援助の技術や内容	2				2			
⑤ 衛生面や安全面の配慮	2				2			
⑥ 言葉づかいや身だしなみ	2				2			
⑦ 相談のしやすさ	2				2			
⑧ 要望や不満を伝えたときの対応	2				2			
⑨ 利用契約書等のわかりやすい説明	2				2			
⑩ 利用変更時等の連絡や対応の速さ	2				2			
⑪ ホームヘルプサービス全般の満足度					2			

集計結果(散布図) ▶【居宅介護(障害福祉)】

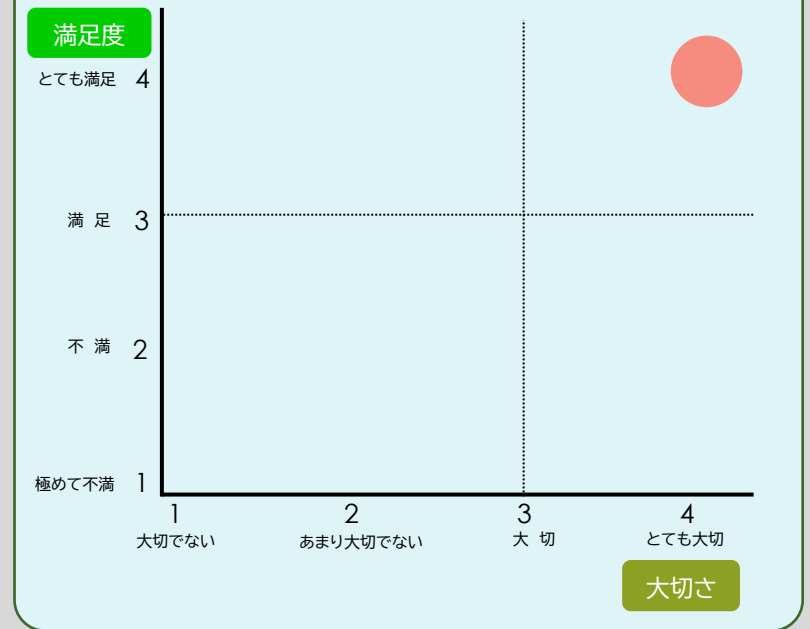
① 対応の適切さ

100%が「とても満足」と回答



② 訪問時間厳守などの信頼できる対応

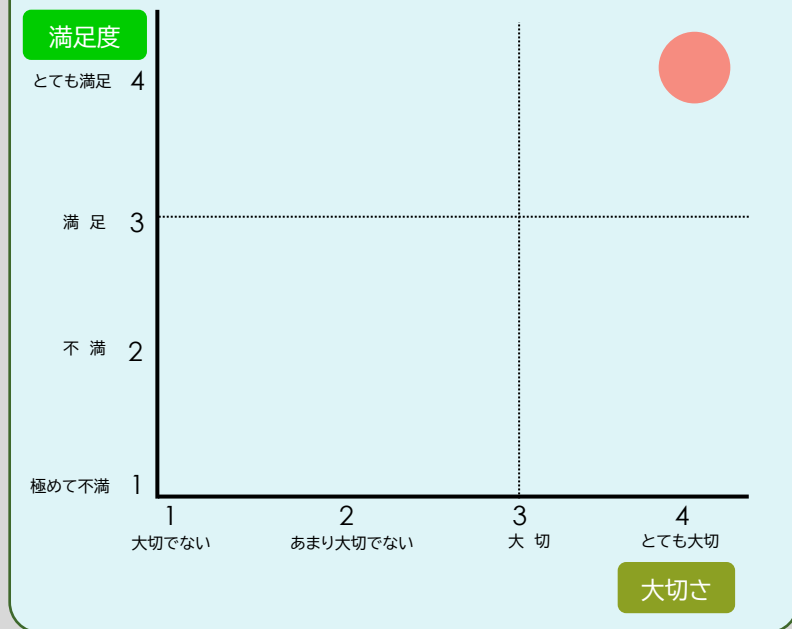
100%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【居宅介護(障害福祉)】

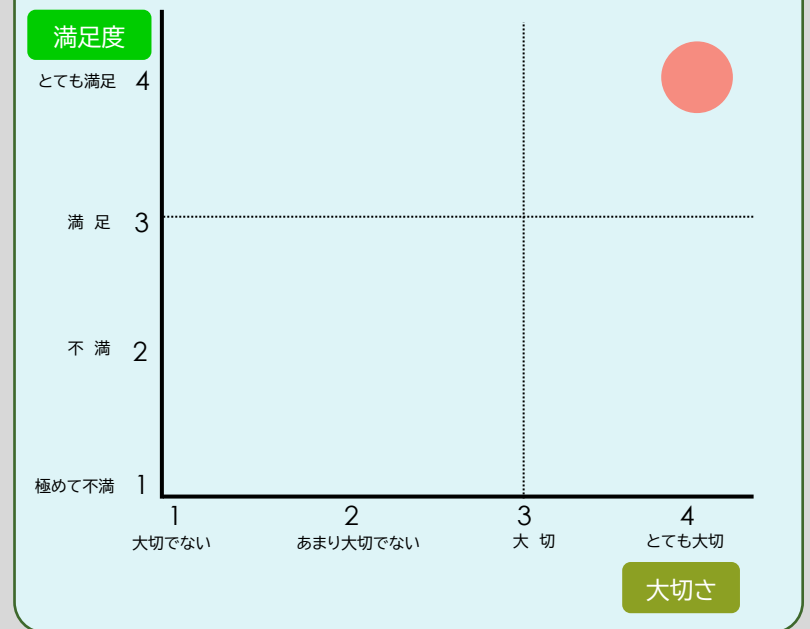
③ 個人情報や家庭内の秘密の保持

100%が「とても満足」と回答



④ 身体介護や生活援助の技術や内容

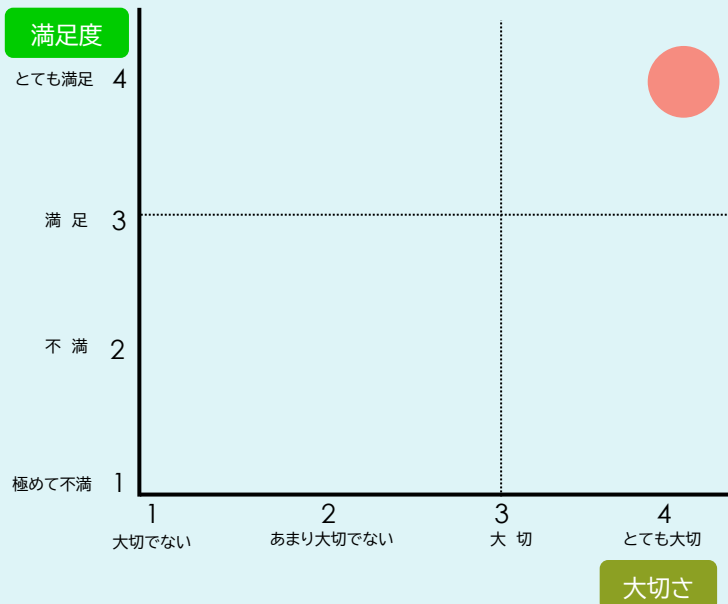
100%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【居宅介護(障害福祉)】

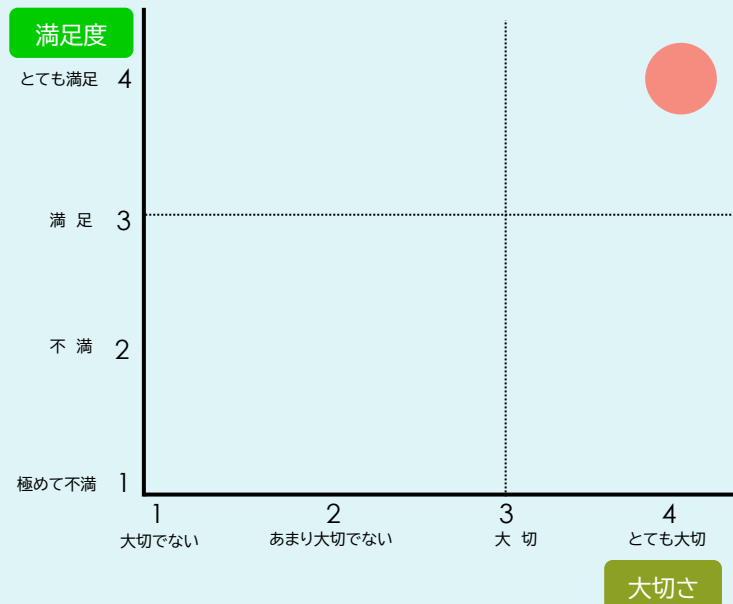
⑤ 衛生面や安全面の配慮

100%が「とても満足」と回答



⑥ 言葉づかいや身だしなみ

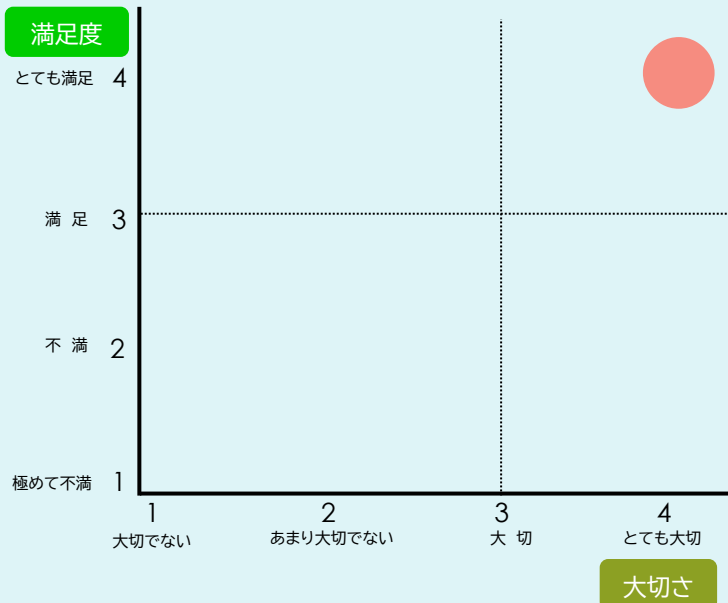
100%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【居宅介護(障害福祉)】

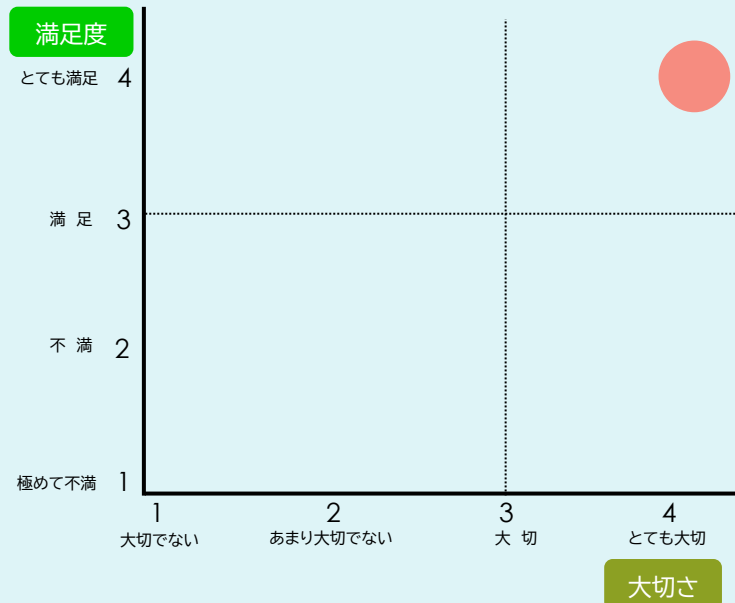
⑦ 相談のしやすさ

100%が「とても満足」と回答



⑧ 要望や不満を伝えたときの対応

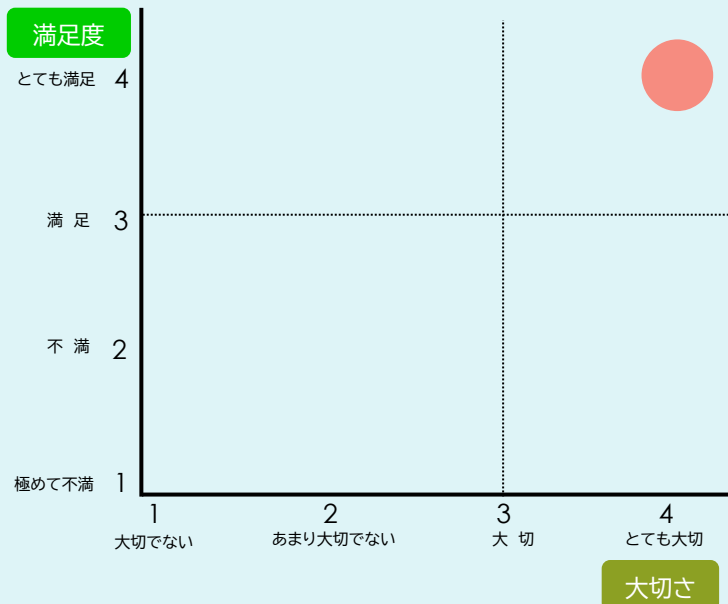
100%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【居宅介護(障害福祉)】

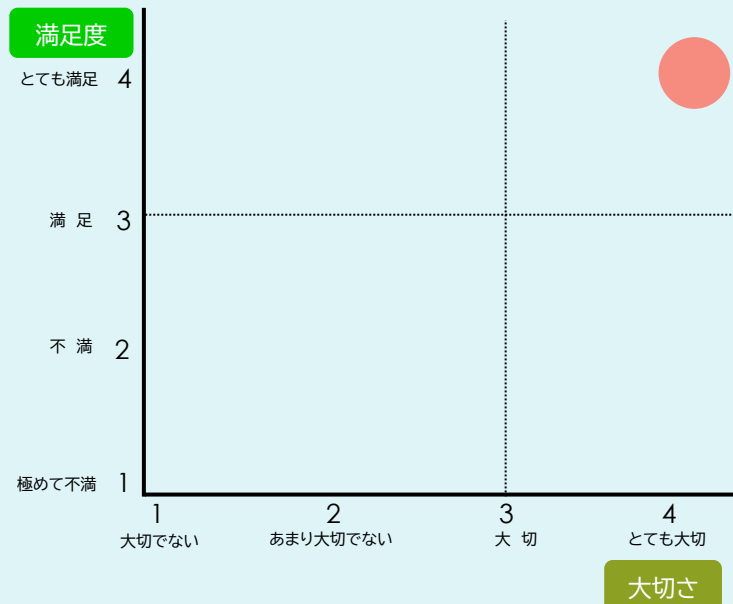
⑨ 利用契約書等のわかりやすい説明

100%が「とても満足」と回答



⑩ 利用変更時等の連絡や対応の速さ

100%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【居宅介護(障害福祉)】

① 居宅介護事業全般の満足度



■ とても満足 ■ 満足 ■ 不満 ■ 極めて不満

自由回答

- 特記事項なし
- 

考 察

- 「とても満足」という高評価をいただきました。引き続き、皆さまに満足いただけるよう、きめ細かな支援を心掛けていきます。
- ご利用者の体調変化にいち早く気づき、適切な対応ができるよう、事業所内における周知徹底に努めていきます。

就労継続支援B型

ワークホーム・アップル

事業別回答結果(全質問) ▶【就労継続支援B型(障害福祉)】

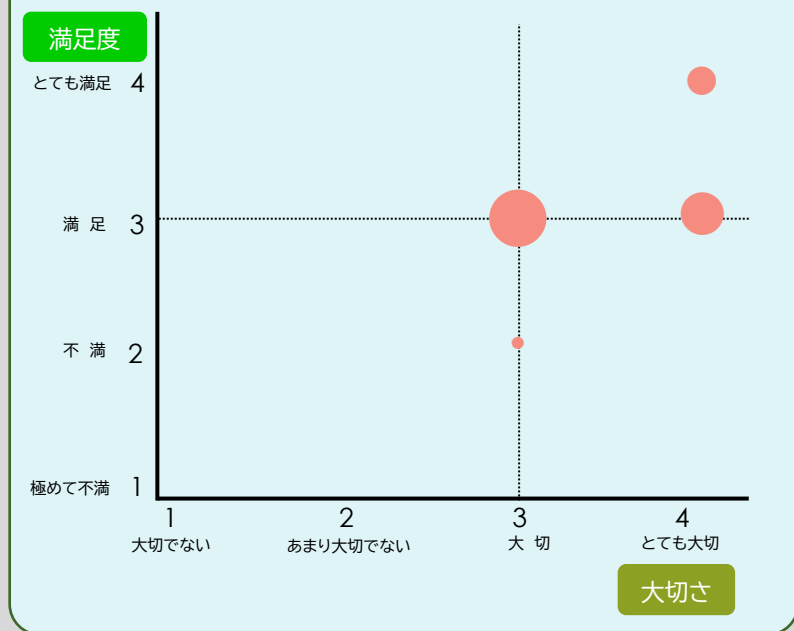
(単位;名)

質 問	大切さ				満足度			
	とても大切	大切	あまり大切でない	大切でない	とても満足	満足	不満	極めて不満
① 対応の適切さ	5	5			2	7	1	
② 個人情報等の秘密の保持	5	5			1	9		
③ 知識や専門性の高さ	2	6	1	1	2	8		
④ 安定した作業工賃の確保	2	8			3	6		1
⑤ 施設の清潔さや快適さ	5	5			3	6	1	
⑥ 言葉づかいや身だしなみ	4	6			2	6	2	
⑦ 相談のしやすさ	4	6			3	6	1	
⑧ 要望や不満を伝えたときの対応	4	5	1		3	4	2	1
⑨ 緊急時等の迅速な対応	6	4			3	7		
⑩ ワークホーム・アップル全般の満足度					3	7		

集計結果(散布図) ▶【就労継続支援B型(障害福祉)】

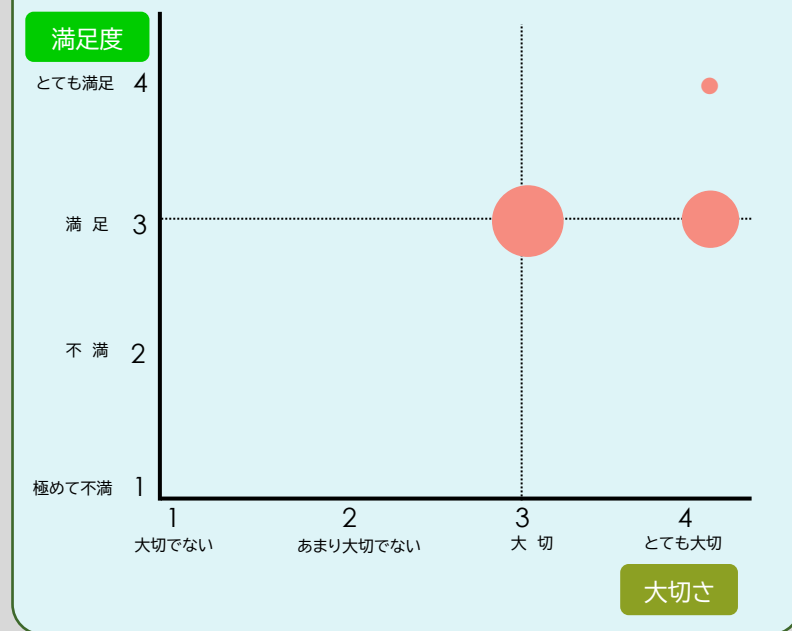
① 対応の適切さ

20%が「とても満足」と回答



② 個人情報等の秘密の保持

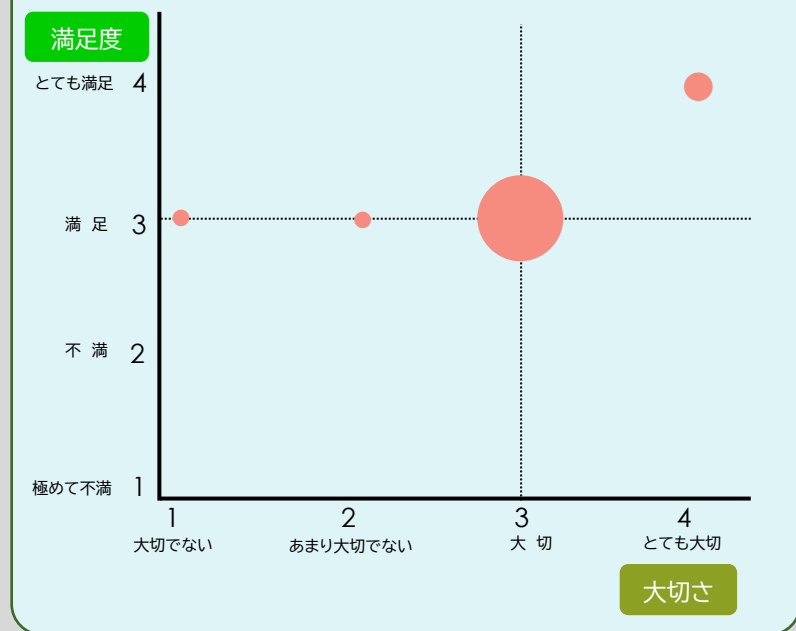
10%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【就労継続支援B型(障害福祉)】

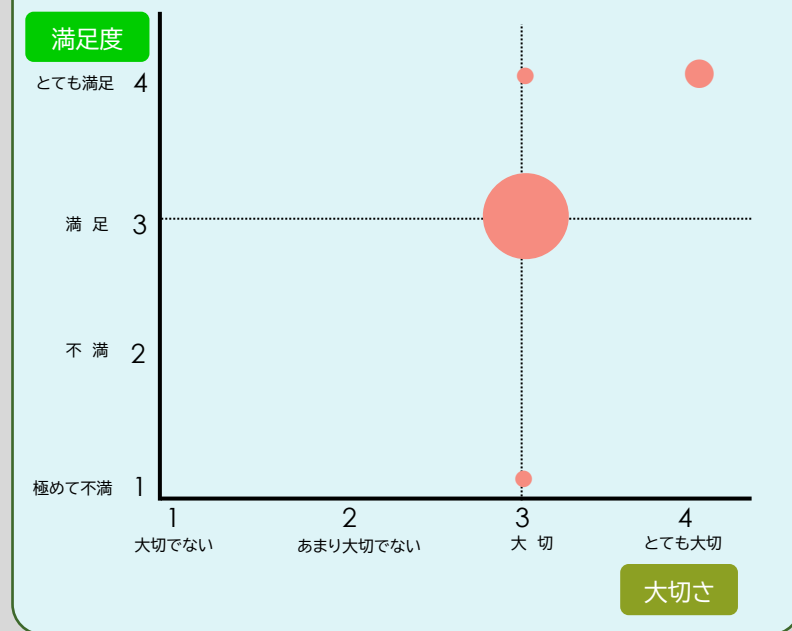
③ 知識や専門性の高さ

20%が「とても満足」と回答



④ 安定した作業工賃の確保

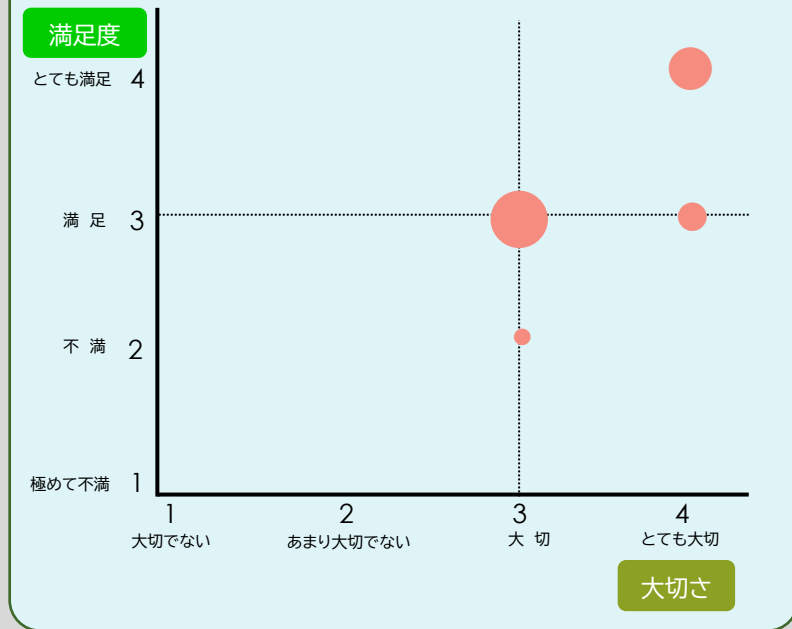
30%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【就労継続支援B型(障害福祉)】

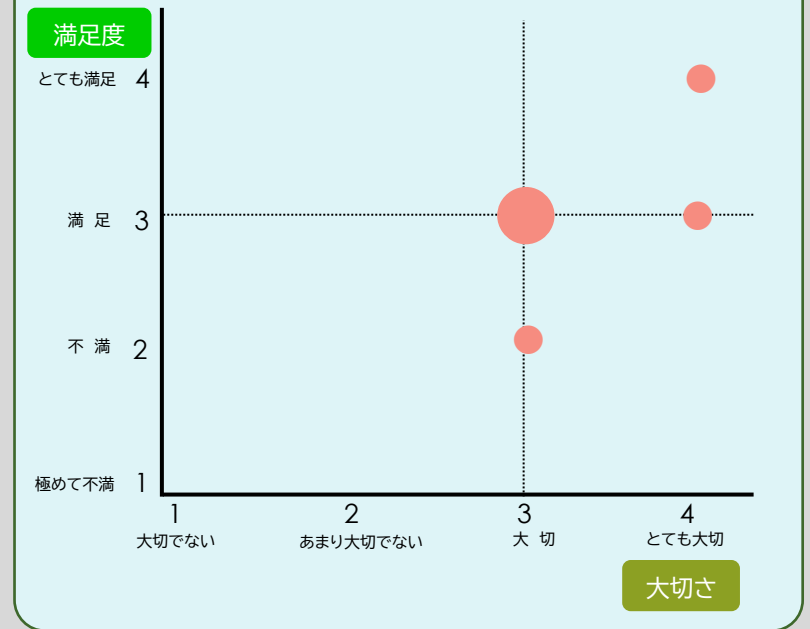
⑤ 施設の清潔さや快適さ

30%が「とても満足」と回答



⑥ 言葉づかいや身だしなみ

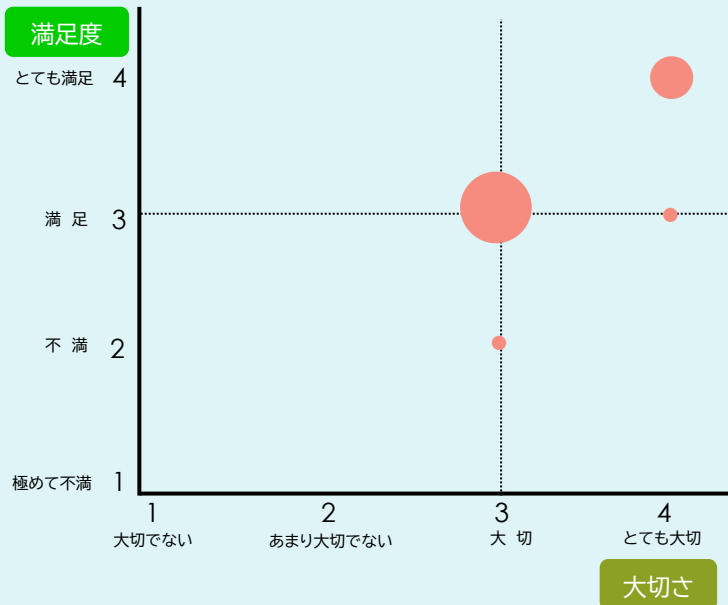
20%が「とても満足」と回答



集計結果(散布図) ▶【就労継続支援B型(障害福祉)】

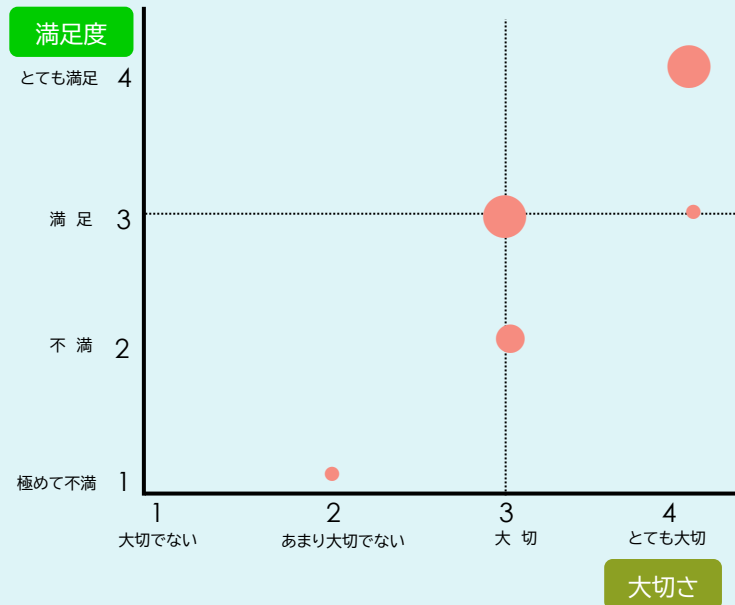
⑦ 相談のしやすさ

30%が「とても満足」と回答



⑧ 要望や不満を伝えたときの対応

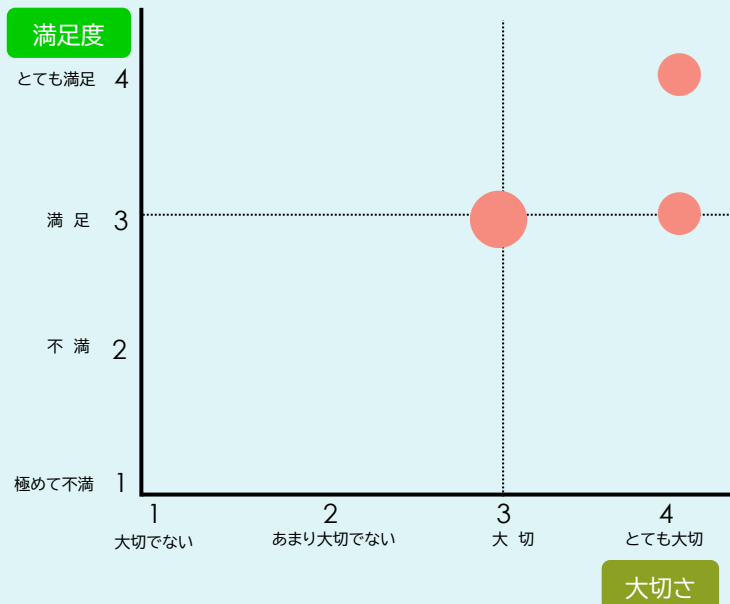
30%が「とても満足」と回答



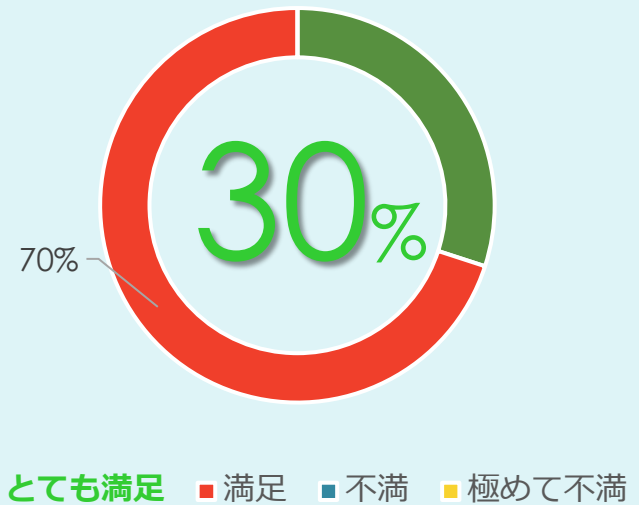
集計結果(散布図) ▶【就労継続支援B型(障害福祉)】

⑨ 緊急時等の迅速な対応

30%が「とても満足」と回答



⑩ ワークホーム・アップル全般の満足度



自由回答

- 職員からの説明が不足しているときがあるので、もう少し詳しく説明してほしい。
- 遠くでも送迎対応をしていただき感謝している。

考察

- 全体を通じて「満足度」が低い評価をいただいたことを真摯に受け止め、あらためて職員の意識高揚に努めていきます。
- ご利用者や職員が不愉快と感じる行動を見聞きした際は、その行為が適切であったか否かを判断し、互いを思いやる気持ちの醸成に向けた支援に努めていきます。
- ワークホーム・アップルの平均月額工賃は、静岡県内の就労継続支援B型事業所の中で上位にあり、就労支援事業収入も大きな変動もなく安定的に推移しています。事業の見直しを進めていく過程において、一時的に就労支援事業収入が減少することが想定されますが、現在の工賃実績を維持できるよう安定した事業収入の確保に努めていきます。
- 「アップルが楽しい」と思っているご利用者や「アップルに今後も通わせたい」と思っているご家族の皆さまの思いを職員は常に心得て、ご利用者が快適かつ安心してアップルをご利用いただけるような支援を努めていきます。
- ご家族の皆さまに事業所の運営状況やご利用者の日頃の様子などをわかりやすく説明させていただけるよう対応を工夫していきます。