

平成22年度お客様サービス評価アンケート 報告書【概要版】

2011年1月 デュナミスコンサルティング株式会社

◆ 調査概要	P.2	◆ あんしんすこやかセンター	P.7
◆ 回答者属性と事業団総合満足度	P.3	◆ 居宅介護支援事業所	P.8
◆ ホームヘルプ	P.4	◆ 特別養護老人ホーム	P.9
◆ 訪問看護	P.5	◆ ショートステイ	P.10
◆ デイ・ホーム	P.6		

■ 調査概要

1) 目的

当事業団が提供しているサービスへのお客様の評価やご意見を的確に把握するため、「サービス評価」と「ニーズ調査」の2つの側面から構成するアンケート調査を実施し、今後のサービス向上・改善等に資する。

◆サービス評価...現在事業団が提供しているサービスについて評価していただき、以下の4つの要素を軸に分析を行い、サービスの向上・改善に役立てる。

【評価要素】①職員の資質、②サービス内容、
③利用のしやすさ、④基盤

◆ニーズ調査...お客様が求めていることを知り、現サービスの向上・改善とともに、新たなサービスの検討・実施に役立てる。

2) 調査項目

①回答者属性

②事業団全体への満足度

③各サービスへの評価

a 訪問介護事業(2事業所)

b 訪問看護事業(4事業所)

c 地域包括支援事業(5事業所)

d 居宅介護支援事業(3事業所)

e 通所介護事業(8事業所)

f 特別養護老人ホーム事業(2事業所)

g 短期入所生活介護事業(2事業所)

3) 調査対象者

①平成22年8月に当事業団の調査対象サービスを利用されたお客様

②調査期間中にショートステイを利用されたお客様

①と②の合計 延べ2,996人 実対象者数2,460人

4) 調査方法

配布...①は郵送、②は手渡し

回収...郵送又はサービス利用時に手渡し

5) 調査期間

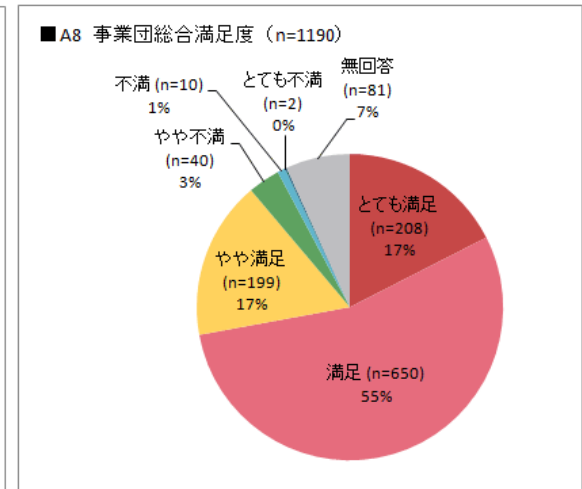
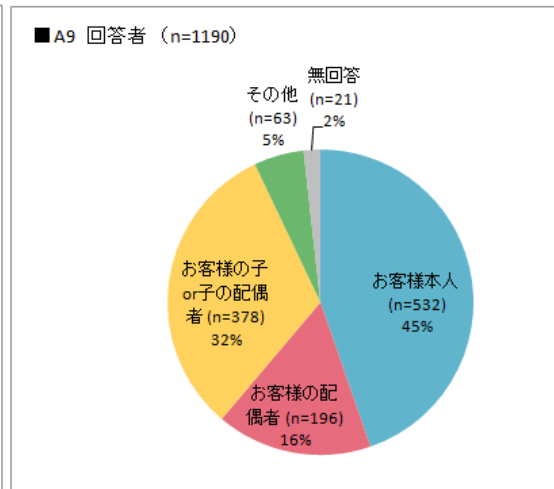
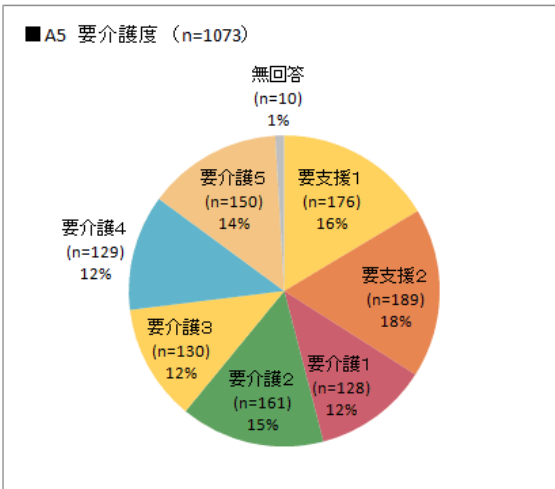
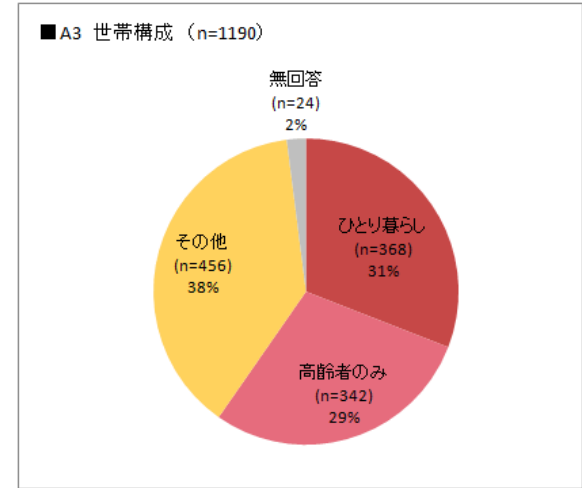
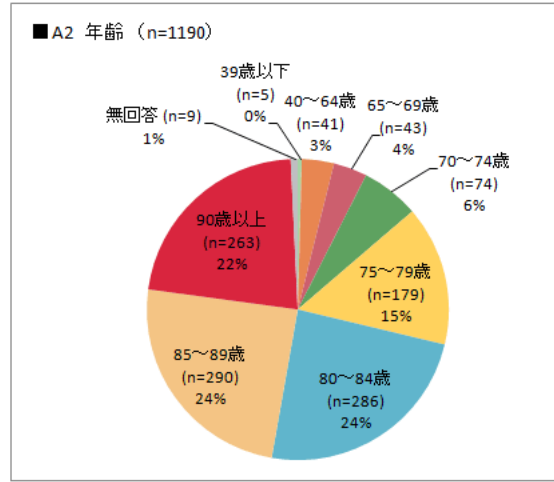
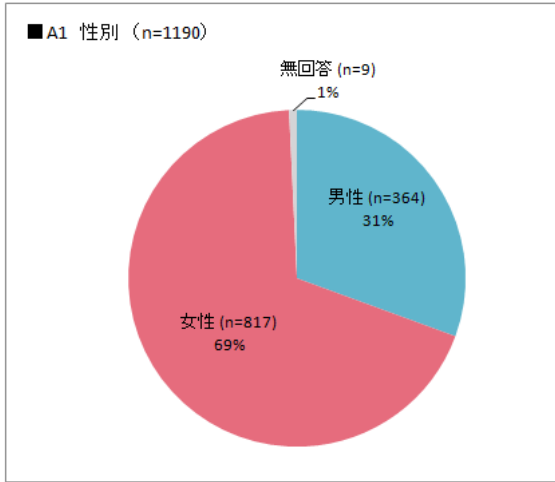
平成22年10月13日～11月2日

6) 回収数・回収率

		配布数	回収数	回収率
共通設問		2,460	1,190	48%
事業別設問	ホームヘルプ	425	163	43%
	訪問看護	407	176	49%
	デイ・ホーム	639	310	53%
	あんしんすこやかセンター	610	323	46%
	居宅介護支援事業所	559	257	50%
	特別養護老人ホーム	191	96	48%
	ショートステイ	165	80	47%
	合計	2,996	1,405	47%

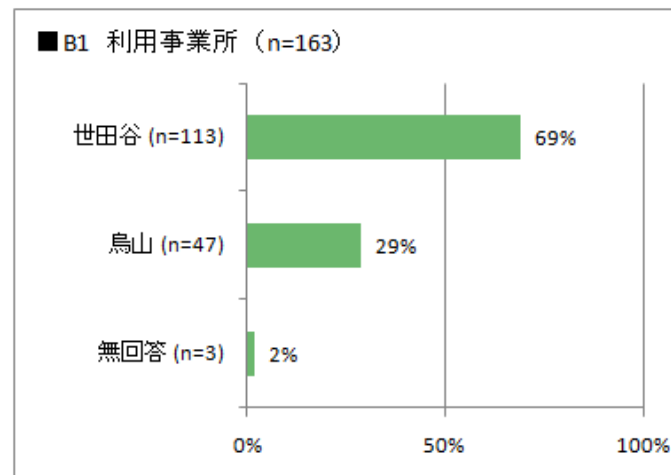
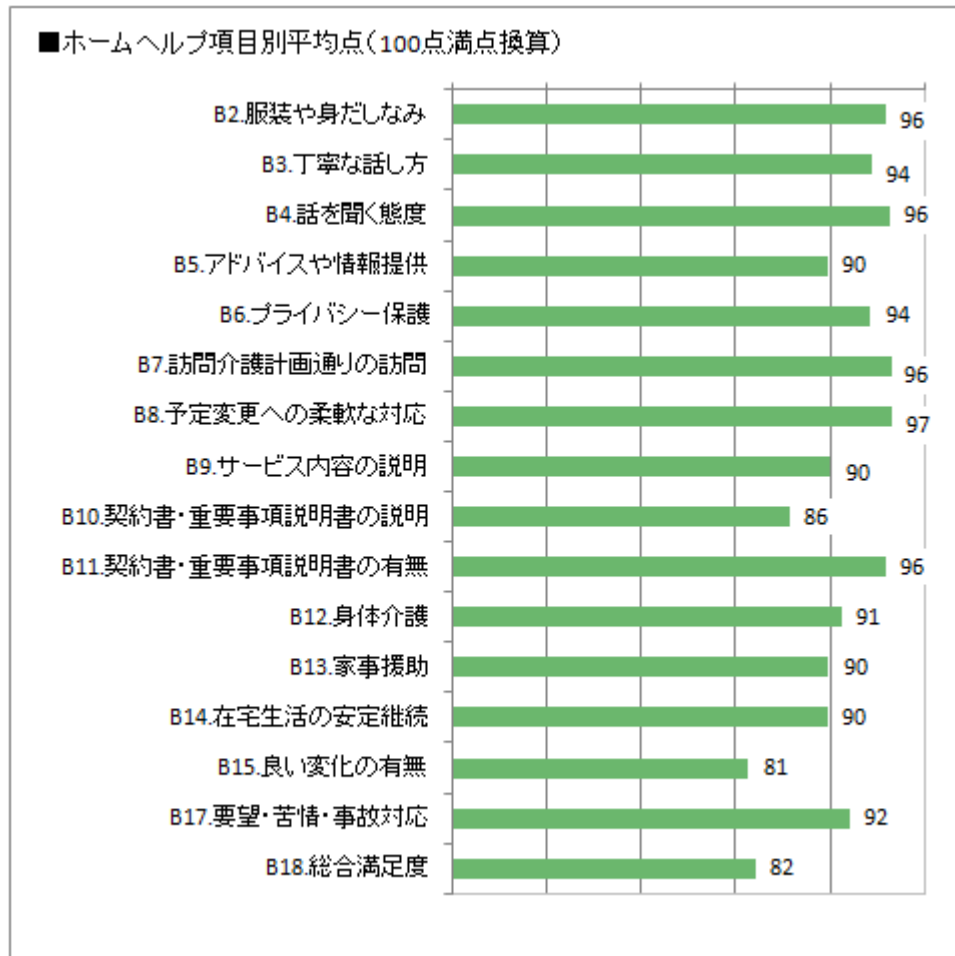
(昨年度の実対象者数に対する回収率47%)₂

■ 回答者属性と事業団総合満足度



■ ホームヘルプ

「契約書・重要事項の説明」「良い変化の有無」で90点を下回り、他の項目に比較して評価が低い。事業総合満足度は82点。

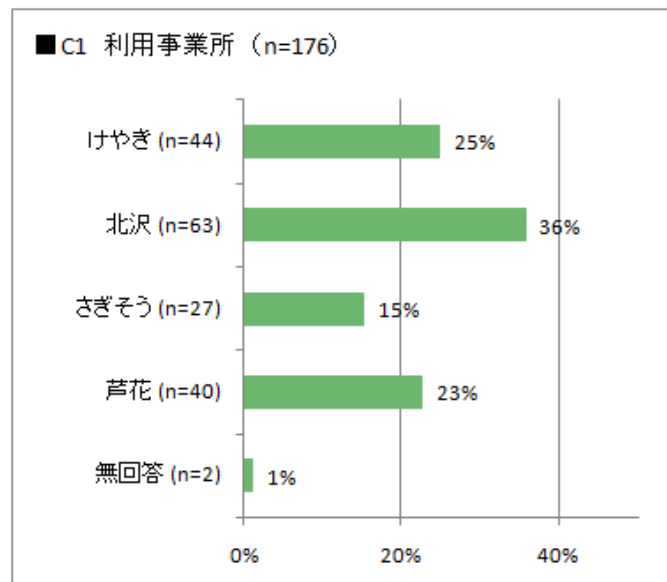
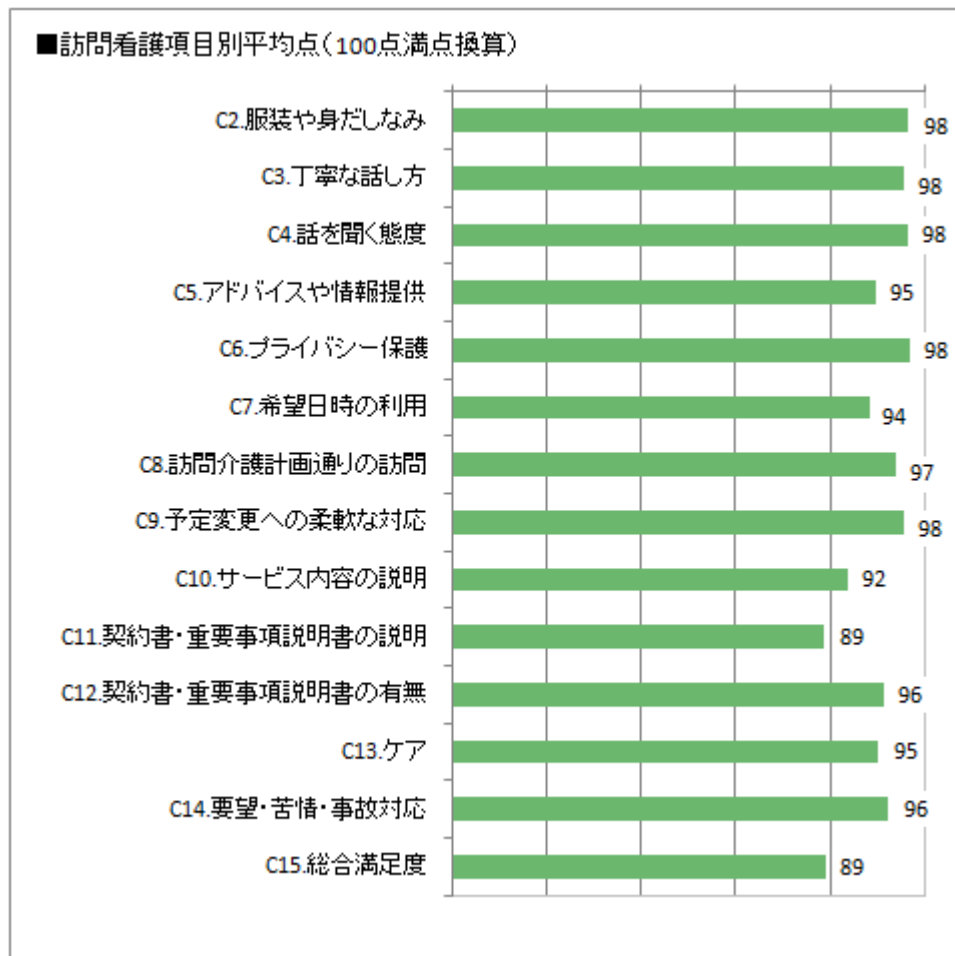


■ B19 ホームヘルプに対する意見・要望
自由回答要約(n=49件)

1	感謝・満足	22
2	ヘルパーに対する要望	7
3	利用時間への要望	4
4	サービス内容がわからない	2
4	介護保険制度に対する要望	2
—	その他	5
—	わからない・特に無し	7

■ 訪問看護

「契約書・重要事項の説明」では90点を下回り、他の項目に比較してやや評価が低い。事業総合満足度は89点。



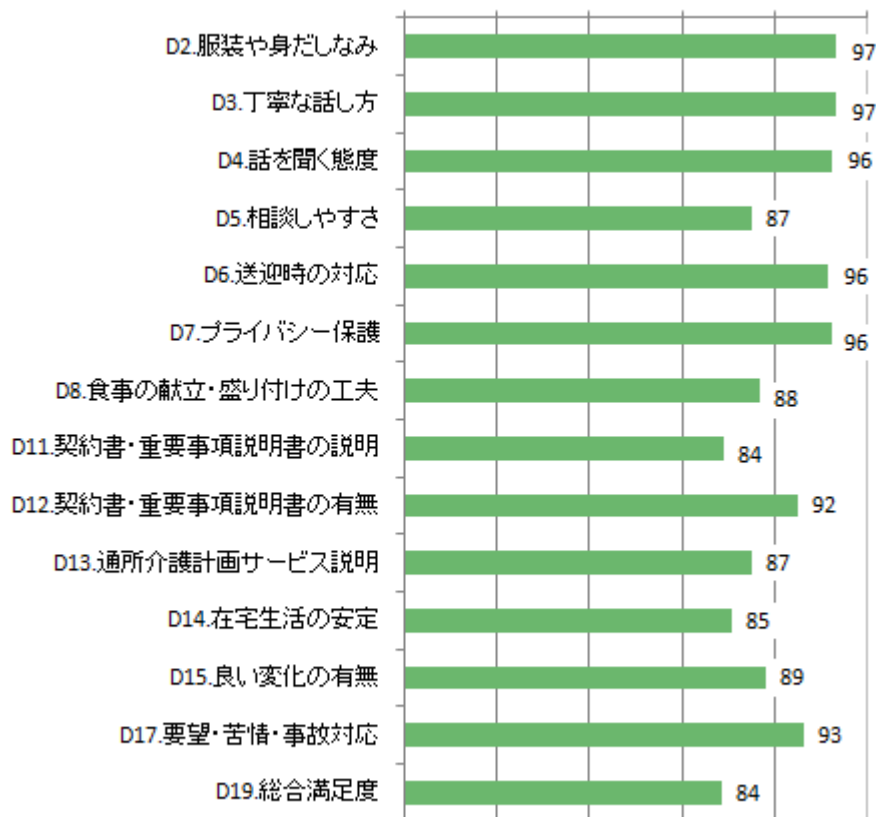
■ C16 訪問看護に対する意見・要望
自由回答要約(n=58件)

1	満足・感謝	40
2	サービスプログラムに対する要望	6
—	その他	4
—	わからない・特に無し	8

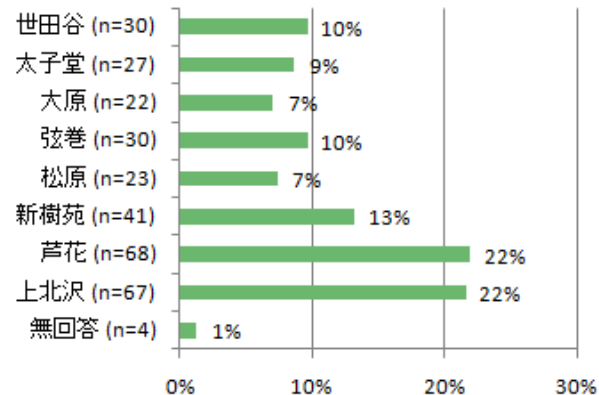
■ デイ・ホーム

「相談しやすさ」「食事の献立・盛り付け」「サービス説明」「在宅生活の安定」「良い変化の有無」で90点を下回る。さらに「契約書・重要事項説明書の説明」では85点を下回り、他の項目に比較して評価が低い。事業総合満足度は84点。

■ デイ・ホーム項目別平均点(100点満点換算)



■ D1 利用事業所 (n=312,回答者数=310)

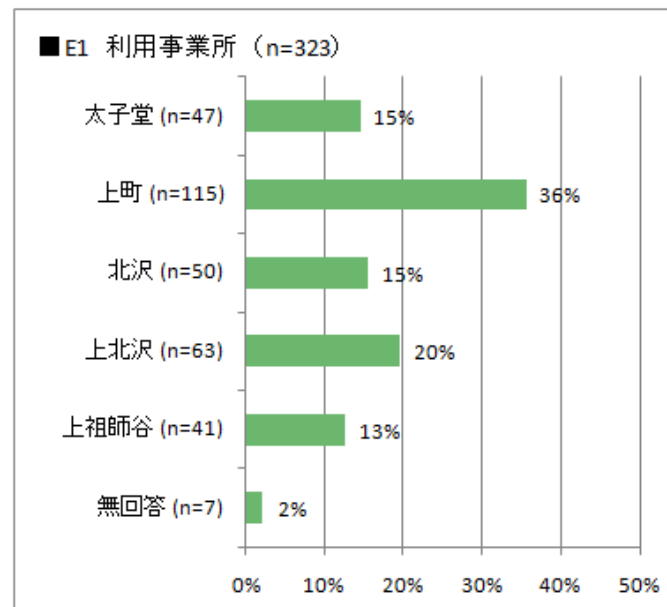
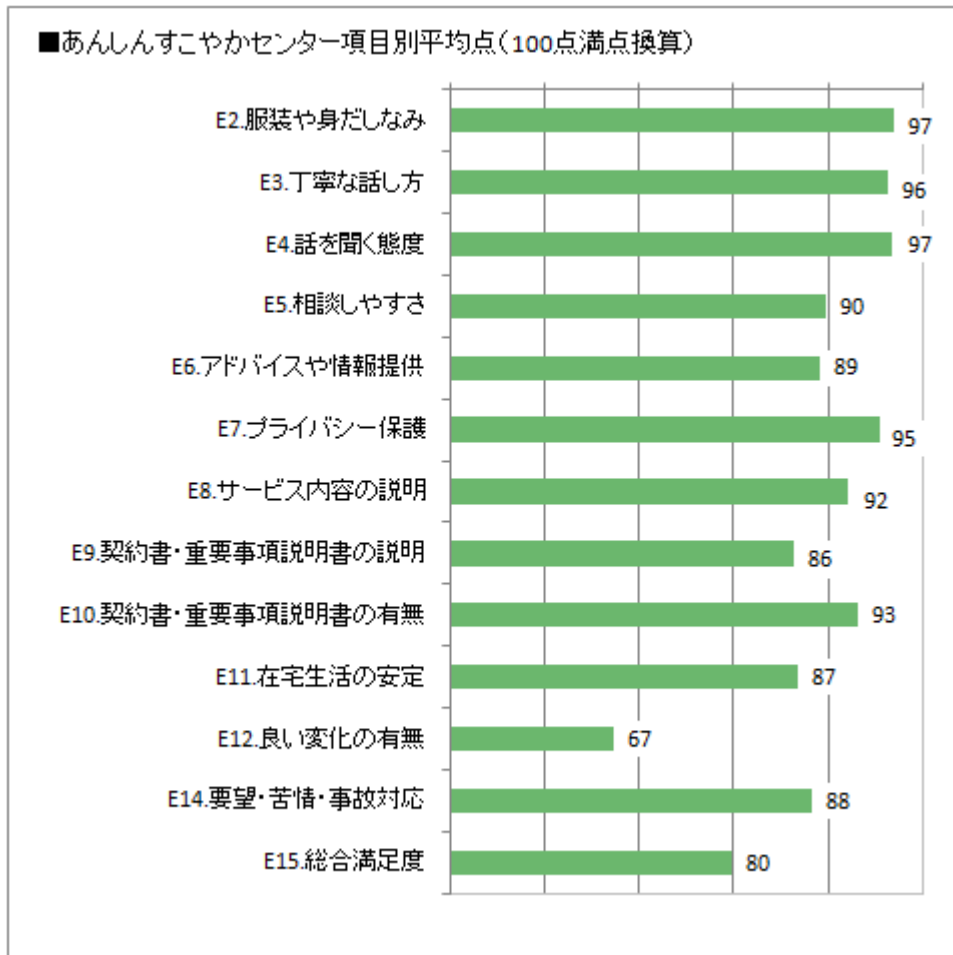


■ D20 デイ・ホームに対する意見・要望
自由回答要約(n=99件)

1	感謝・満足	55
2	プログラムへの要望	14
3	食事に対する要望	4
4	営業時間に対する要望	4
5	施設改善への要望	3
6	職員の対応への要望	2
6	送迎に対する要望	2
—	その他	10
—	わからない・特に無し	6

■ あんしんすこやかセンター

「アドバイスや情報提供」「契約書・重要事項説明書の説明」「良い変化の有無」「在宅生活の安定」「要望・苦情・事故対応」で90点を下回る。事業総合満足度は80点。



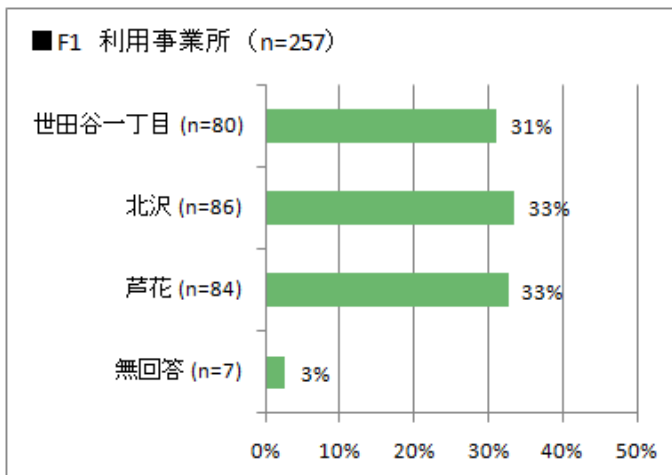
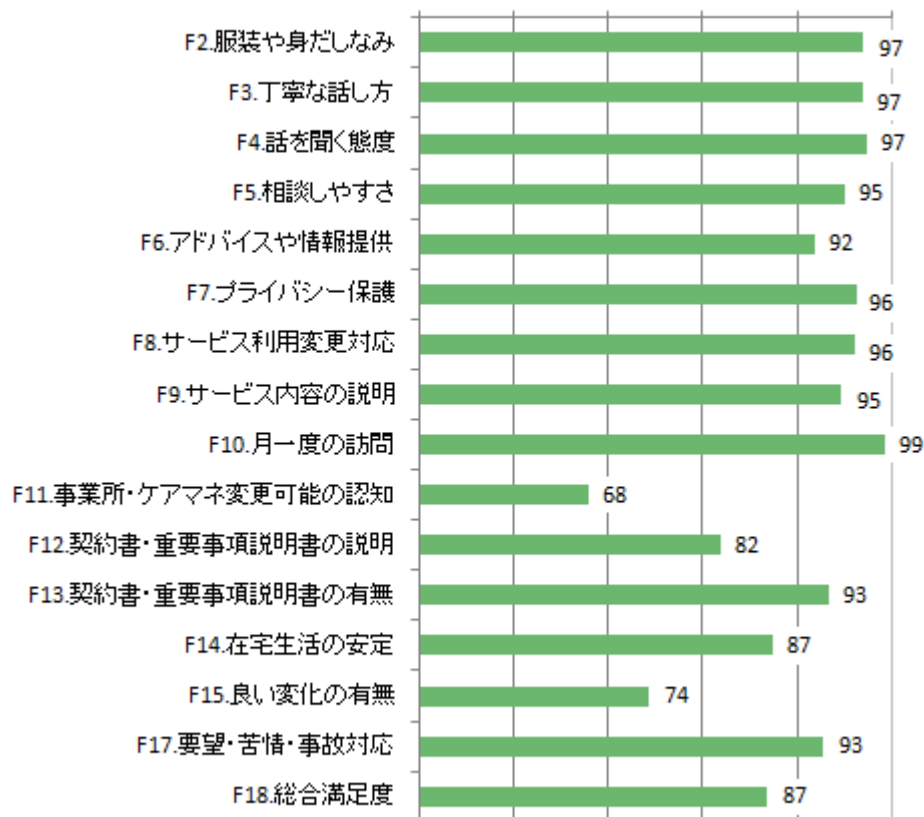
■ E16 あんすこへの意見・要望
自由回答要約 (n=82件)

1	感謝・満足	25
2	介護プランに対する 要望・相談	19
3	介護保険制度に対する要望	7
4	職員の対応に対する要望	5
—	その他	12
—	特に無し	14

■ 居宅介護支援事業所

「事業所・ケアマネ変更可能の認知」「契約書・重要事項説明書の説明」「在宅生活の安定」「良い変化の有無」で90点を下回る。中でも「事業所・ケアマネ変更可能の認知」は68点と著しく得点が低い結果となった。事業総合満足度は87点。

■ 居宅介護支援事業所項目別平均点(100点満点換算)



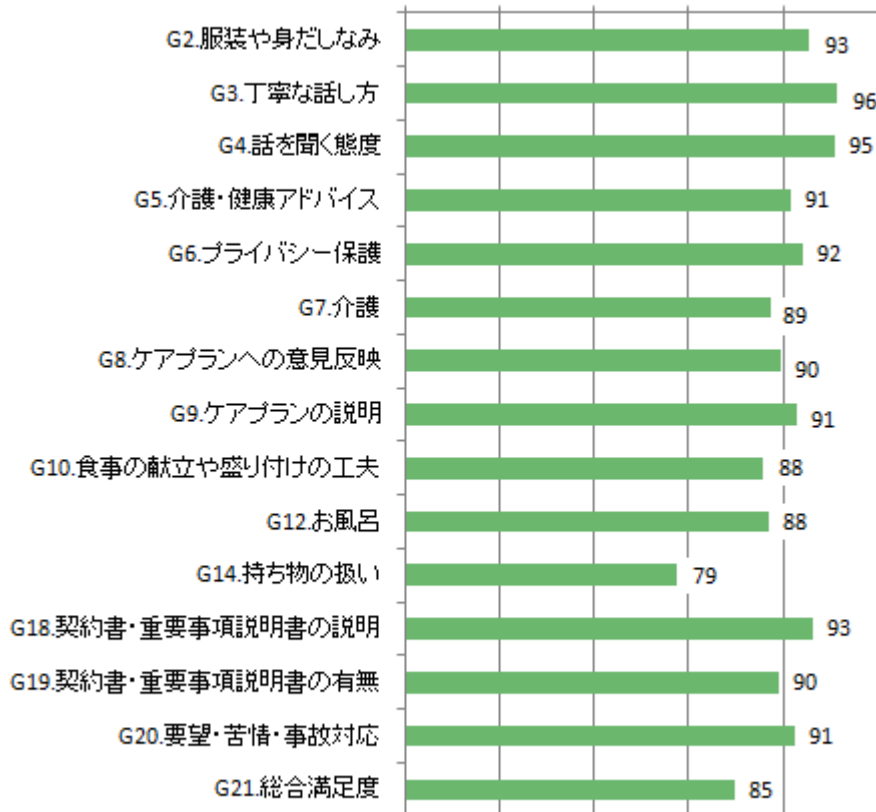
■ F19 居宅介護支援事業所に対する意見自由回答要約 (n=65件)

1	感謝・満足	29
2	介護プランに対する相談・不安	9
3	職員の対応に対する要望	6
4	体制に対する要望	3
5	区役所に対する不満	2
—	その他	2
—	わからない・特に無し	14

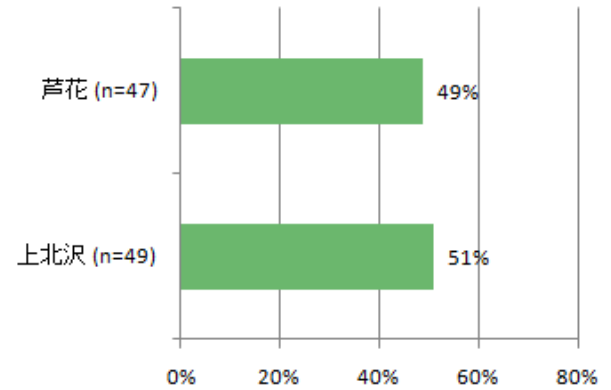
■ 特別養護老人ホーム

「介護」「食事の献立や盛り付けの工夫」「お風呂」「持ち物の扱い」で90点を下回る。中でも「持ち物の扱い」は79点と他の項目と比較して著しく得点が低い結果となった。事業総合満足度は85点。

■ 特別養護老人ホーム項目別平均点(100点満点換算)



■ G1 利用事業所 (n=96)



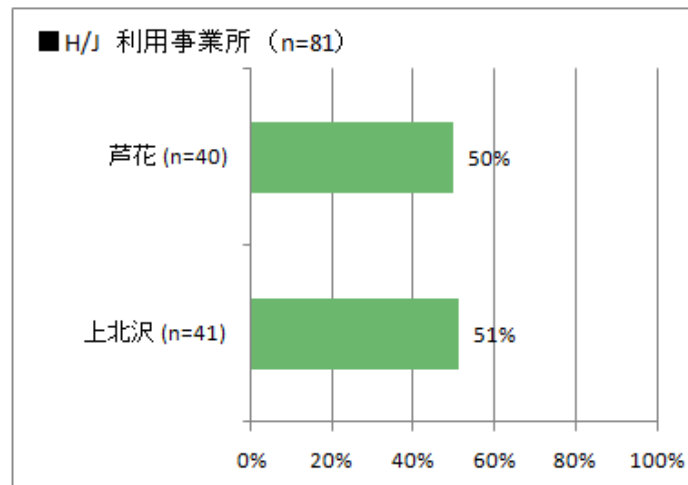
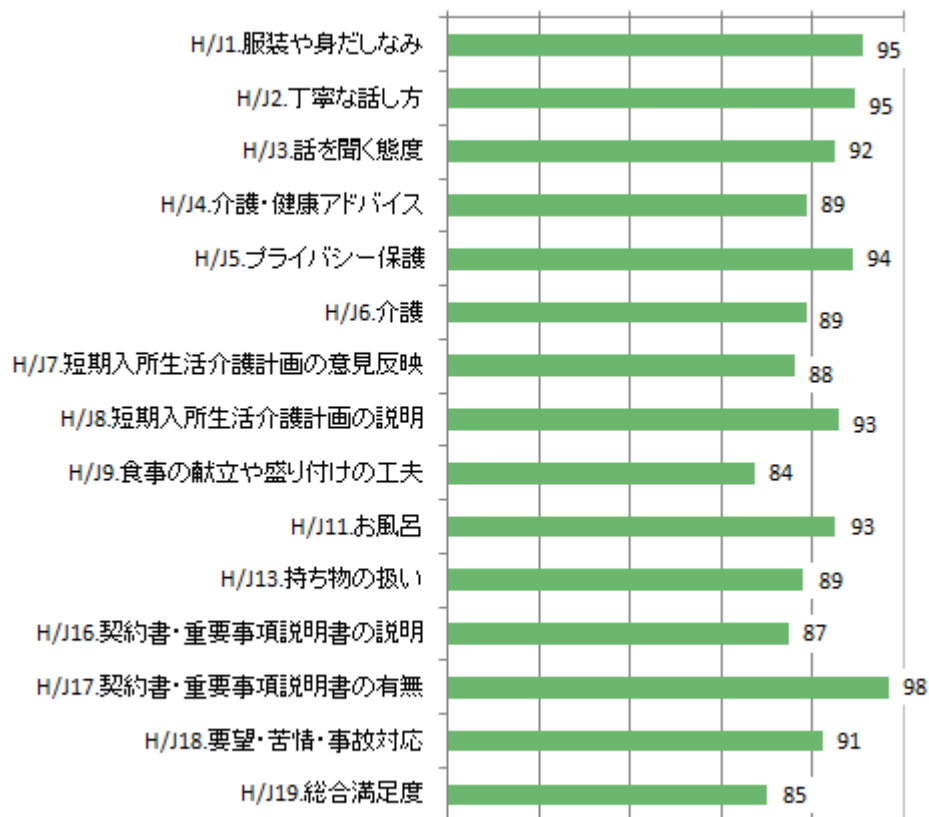
■ G22 特養に対する意見・要望
自由回答要約(n=47件)

1	感謝・満足	22
2	体制に対する要望	7
3	職員の対応に要望	6
4	プログラムに要望	5
5	職員の人数が不足	2
6	施設の改善要望	1
7	食事の改善要望	1
—	その他	3

■ ショートステイ

「介護・健康アドバイス」「介護」「短期入所生活介護計画の意見反映」「食事の献立や盛り付けの工夫」「持ち物の扱い」「契約書・重要事項説明書の説明」で90点を下回る。事業総合満足度は85点。

■ ショートステイ項目別平均点(100点満点換算)



■ H/J20 ショートステイに対する意見・要望
自由回答要約 (n=53件)

1	感謝・満足	19
2	送迎への要望	9
3	プログラムへの要望	5
4	入退所時間への要望	4
5	利用希望日程での利用	3
6	事故対策	2
—	その他	7
—	特に無し	4