

2020年度 お客様満足度調査アンケート結果



令和2年11月

ご挨拶

各位

この度は、弊社「お客様満足度アンケート調査」にご協力いただきありがとうございました。
以下に調査結果をまとめましたので、ご高覧くださいますようお願い申し上げます。

くにもとメディカルグループ 株式会社健康会 代表取締役 國本 正雄

【お客様満足度調査アンケート 実施概要】

1. 調査目的

この調査は、弊社サービスをご利用いただいているお客様及びご家族の皆様からのご意見・ご要望を賜り、ご利用の皆様により良いサービスを提供することを目的に実施いたしました。

2. 調査期間 令和2年6月1日～30日

3. 調査対象

弊社介護サービス事業所をご利用いただいている利用者様及びご家族様 3,278先

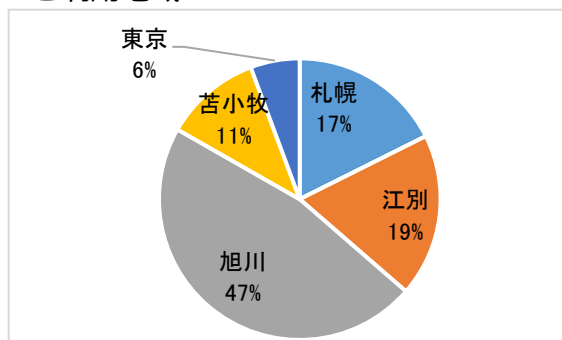
4. 調査方法

各事業所からアンケート用紙を郵送又は手交し、無記名にてご回答後、用紙を返信用封筒にてご返送いただきました。

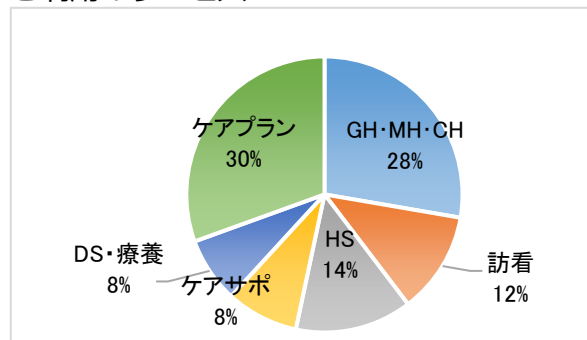
5. 回答数（回答率） 1,380件（42.0%）

6. ご回答者様内訳

●ご利用地域



●ご利用のサービス



7. 調査結果の開示

アンケート調査の結果につきましては、本書面のほか、弊社ホームページにも掲載いたします。
(<http://www.kenkohkai.jp/>)

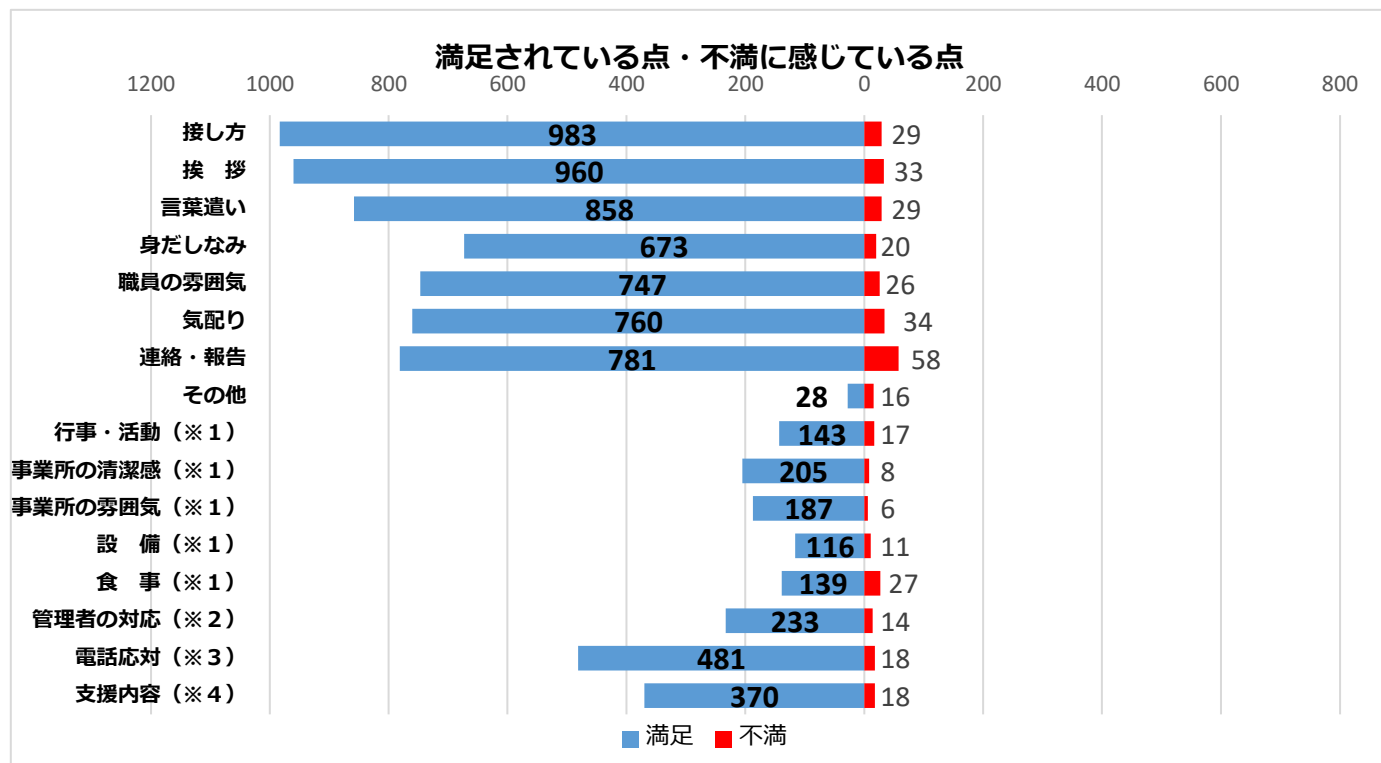
8. その他

- (1) 調査結果のパーセンテージは、小数点以下第2位を四捨五入で表示しています。
- (2) サービス名について、次の略称で表示している箇所があります。

グループホーム：GH、 Medikareホーム：MH、 ケアハウス：CH、 訪問看護ステーション：訪看、
ヘルパーステーション：HS、 ケアサポートセンター：ケアサポ、 療養通所介護センター：療養、
デイサービスセンター：DS、 ケアプラン相談センター：ケアプラン

【ご利用の介護サービスについて】

ご利用の介護サービスの満足されている点、不満に感じている点を教えてください（複数回答）



※1…グループホーム・メディケアホーム・ケアハウス、デイサービス・療養通所利用先のみ回答（488先）

※2…グループホーム・メディケアホーム・ケアハウス利用先のみ回答（382先）

※3…訪問看護ステーション、ヘルパーステーション、ケアサポートセンター、デイサービスセンター、療養通所介護センター、ケアプラン相談センター利用先のみ回答（998先）

※4…訪問看護ステーション、ヘルパーステーション、ケアサポートセンター、ケアプラン相談センター利用先のみ回答（892先）

利用サービス	GH・MH・CH		訪看		HS		ケアサポ		DS・療養		ケアプラン		合計	
	満足	不満	満足	不満	満足	不満	満足	不満	満足	不満	満足	不満	満足	不満
回答者数	382		165		189		117		106		421		1,380	
満足/不満	満足	不満	満足	不満	満足	不満	満足	不満	満足	不満	満足	不満	満足	不満
接し方	288	10	120	3	107	5	73	4	81	3	314	4	983	29
挨拶	251	8	114	5	148	7	68	3	80	4	299	6	960	33
言葉遣い	211	9	106	2	134	6	63	3	74	3	270	6	858	29
身だしなみ	135	2	90	1	110	6	46	3	58	2	234	6	673	20
職員の雰囲気	198	9	88	4	113	3	49	2	63	2	236	6	747	26
気配り	174	11	99	3	123	6	52	3	72	5	240	6	760	34
連絡・報告	223	28	98	6	89	5	58	3	59	3	254	13	781	58
その他	5	10	4	1	4	1	1	1	2	2	12	1	28	16
行事・活動	107	12							36	5			143	17
事業所の清潔感	165	6							40	2			205	8
事業所の雰囲気	146	4							41	2			187	6
設備	91	8							25	3			116	11
食事	97	19							42	8			139	27
管理者の対応	233	14											233	14
電話対応			75	2	68	3	51	3	52	3	235	7	481	18
支援内容			91	2	72	5	35	3			172	8	370	18

※回答は複数回答。満足・不満のどちらか一方の選択必須ではない（未記入の場合がある）ため、満足又は不満の回答数合計と回答者数とは一致しません。

(単位：%)

項目	接し方	挨拶	言葉遣い	身だしなみ	職員の雰囲気	気配り	連絡・報告	その他
満足	71.2	69.5	62.1	48.7	54.1	55.0	56.5	2.0
不満	2.1	2.3	2.1	1.4	1.8	2.4	4.2	1.1

項目	行事・活動	事業所の清潔感	事業所の雰囲気	設備	食事	管理者の対応	電話応対	支援内容
満足	37.4	53.6	48.9	30.3	36.3	60.9	48.1	41.4
不満	4.4	2.0	1.5	2.8	7.0	3.6	1.8	2.0

満足いただいている点・不満と感じている点について複数回答でお聞きしました。

接し方、挨拶、言葉遣いで6割以上の回答者から「満足」の回答をいただいたほか、職員の雰囲気、気配り、連絡・報告、管理者の対応など、職員に対する満足度には一定の評価をいただくことができました。

一方、事業所の雰囲気や設備、食事などの項目に対する満足度は低くなっており、定期的な建物や備品の更新、食事メニューの改善などに努めてまいります。

【「満足」の自由意見から】

●お手紙で写真や状況を知らせて頂き安心できる。(旭川・グループホーム利用)

利用者様のご様子をお知らせする大切なツールとして、弊社では担当スタッフからのお手紙を毎月お送りさせていただいており、喜びのお言葉をいただき大変嬉しく感じております。

今年はコロナウイルスの影響で面会制限等の対応を余儀なくされ、利用者様・ご家族様には大変ご不便をおかけしておりますが、少しでもご家族様に安心していただけるよう、こうした取り組みを続けてまいります。

【「不満」の自由意見から】

●こちらから挨拶しないと挨拶しない職員が目立ちました。笑顔で迎えて欲しいです。(札幌・メディケアホーム利用)

挨拶は利用者様、ご家族様との信頼関係を築くうえでもっとも基本的かつ重要なものと認識しておりますが、日々の業務の中で十分な対応ができていなかったものと思料いたします。

この度いただいたご意見を全職員に周知し、挨拶に限らず、利用者様一人ひとりへの言葉かけや表情を大切に、明るく快適な事業所づくりに改めて取り組んでまいります。

●たまには、変わった料理が食べたい。(東京・ケアハウス利用)

お食事は利用者様が生活する上での楽しみの一つと認識しております。

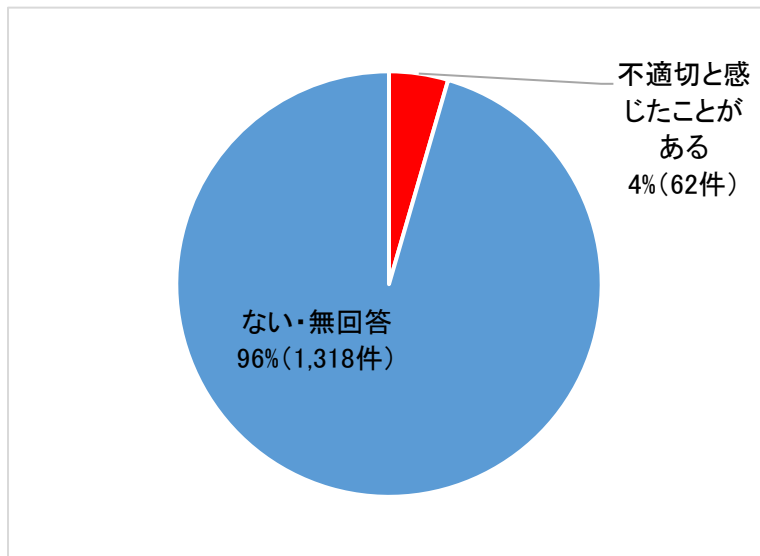
普段のお食事は、管理栄養士の監修のもと栄養バランスやアレルギーの有無などを第一に決定しておりますが、利用者様の意見をメニューに反映できるよう調理担当者や委託先との意見交換を図ってまいります。

また、コロナ禍で実施が難しくはなっておりますが、普段とは違った行事食や出前、外食等の企画も引き続き実施していきたいと考えています。

【利用者様への対応について】

利用者様への対応で、不適切と感じたことがあれば教えてください

●不適切と感じたことの有無



●不適切と感じた62件の方について

- ① 相談しましたか？
 - ・相談した … 42件
 - ・相談しなかった … 20件
- ② どちらに相談しましたか？（複数回答）
 - ・施設長 … 18件
 - ・（当事者以外の）職員 … 16件
 - ・本部 … 1件
 - ・外部機関 … 5件
 - ・その他 … 11件

利用者様への対応について、不適切と感じたことがあるとの回答が62件寄せられました。

利用者様・ご家族様に安心して過ごしていただけることを第一に事業運営を行っている中で、このような思いを抱かせる対応がありましたこと、心よりお詫び申し上げます。

また、不適切と感じた方のうち、3割強の方が「相談しなかった」との回答、相談した方の中で当社以外（外部機関、その他）へ相談したとの回答も一定数見られました。不適切と感じられる対応を絶対に起こさないことはもちろん、何かあった時には何でも相談いただけるよう、信頼向上に努めてまいります。

【「不適切と感じたこと」の自由意見から】

- 認知症がある為職員の中で横柄な言葉遣いに不愉快に思った事があります。（江別・グループホーム利用）

認知症の方への言葉遣いや対応方法の研修会を行っていますが、十分に行き届いておらず、不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。
今後、研修会での学びが実践でき、利用者様、ご家族様に安心して利用いただけるよう取り組みを強めて参ります。

【「不適切と感じた時に相談しなかった理由」の自由意見から】

- 相談しても変わらないと思うから。（旭川・グループホーム利用）

そのような思いに至らせてしまいましたこと、弊社としても大変重く受け止めております。今回のご意見を真摯に受け止め、信頼回復に向け努力して参りたいと思っておりますので、今一度、事業所管理者にご相談いただきたくお願い申し上げます。

また、直接伝えづらい事などがありましたら、事業所にございます「ご意見箱」を活用頂ければと思います。貴重なご意見ありがとうございます。

【ご意見・ご要望】

自由記載でいただきましたご意見・ご要望等についてご紹介いたします。

●早くコロナが落ち着き普通に面会出来る事を願っております。(苫小牧・グループホーム利用)

本アンケートを実施いたしました今年6月は、国の緊急事態宣言による外出自粛期間を終えたにも関わらずコロナウイルス感染の終焉が全く見えず、利用者様、ご家族様におかれましても不安な日々を送られていたことと思います。

現在も感染の終息時期は見ておりませんが、国民生活に感染防止の対策がある程度浸透してきたことを踏まえ、既にご案内のとおり7月から順次施設内での面会を再開しております。人数や時間の制限等、引き続きご不便をおかけしますが、利用者様の感染防止を第一と考えておりますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。

●緊急時、災害時の避難訓練等が行われているのか(東京・ケアハウス利用)

避難訓練につきましては、マニュアルを整備し、年2回、火災を想定した訓練・災害を想定した訓練を実施しております。利用者様・ご家族様への周知が不十分でご不安な思いをさせ、大変申し訳ございませんでした。

今後の訓練に際しましては、利用者様やご家族様に事前に連絡をさせて頂き、十分な周知を行ってまいります。

●運動を行う時間の配慮をしてほしい、入浴直後はつらいです。(江別・デイサービス利用)

いつも当社デイサービスをご利用頂きありがとうございます。

多くの方に効率的に入浴やリハビリ等を行っていただけるようスケジュールを組んだ結果、ご指摘のような時間設定になってしまったものと思料いたします。

ご意見を参考に、可能な限り利用者様それぞれの体力面や体調を考慮したスケジュール作りに取り組んでまいりますので、ご理解のほどお願い申し上げます。

●サービスが可能な範囲(出来る事、出来ない事)を教えてほしい。分かり易く表にしてほしい。(旭川・ヘルパーステーション利用)

介護保険内で訪問介護員ができないサービスは、以下の3つに分類されます。

- ①利用者への援助ではなく家族に対する援助(家族分の食事の提供など)
- ②日常生活を送るのに困らない援助(ペットの世話や洗車、庭の草むしりなど)
- ③日常的な家事の範囲を超えている援助(大掃除や床のワックスがけなど)

介護保険下の訪問介護サービス提供に関しましては、自立支援の観点から介護支援専門員が作成する介護計画に基づいて支援が行われます。支援可能なサービスでも、介護計画にないサービスは提供できませんのでご理解頂ければと思います。

※サービスが可能な範囲については、ご担当の介護支援専門員へお問い合わせください。

●搬入に使用している軍手を室内で使用するのはどうかと思う。コロナ対策も含め、軍手をこまめに取り替えるなど衛生を意識して頂けたらと思う。(旭川・ケアサポートセンター利用)

コロナウイルス感染防止の対策には、みなさまご尽力されていることと存じます。当社でも飛沫感染防止のためのマスク着用やアルコール消毒等、国の基準に基づき対策を講じているところでございます。

ご指摘の「軍手の室内使用」ですが、コロナ禍においては必要に応じて室内作業時にプラスチック手袋の着用や手指消毒などを行っており、屋外作業用の軍手を履いたままの作業は物品の搬入出時等を除き行っていないものと認識しております。もし恒常的にそのような状況が見受けられる時は、ご利用の事業所までご一報ください。

●本人にゆっくり話して下さるが本人は子供扱いされていると思っている。普通で良いのです。(札幌・ケアプラン相談センター利用)

ご本人様には不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。

利用者様それぞれに合ったケアや対応を心掛けておりますが、経験不足や勘違いなどでご本人様・ご家族様の意に沿わない対応となってしまう場合がございます。

各職員は皆、ご利用いただく皆様のお役に立ちたい、安心して利用していただきたいという思いでケアに取り組んでおりますので、そうしたご要望やご指摘がありましたら気兼ねなく担当者や管理者にお伝えください。

●介護について最新の情報、スキルを得る為の研修等をされているのでしょうか？(江別・ヘルパーステーション利用)

弊社では社内研修等職員の知識習得の取り組みに注力しており、また、職員自身も個々に研修計画を立て自己研鑽に努めております。また、介護業界に関する最新情報は社内文書や業界誌の購読等により、全職員への周知を行っております。

職員一人ひとりの知識レベルには差があり、利用者様の期待に応えきれていない事もあるかと存じますが、会社全体でスキルアップに尽力してまいりますので、引き続きご支援くださいますようお願いいたします。

●料金が上がっていく理由は理解できるが、このまま上昇すると住み続けることが難しい。(旭川・グループホーム利用)

各施設の利用料金につきましては、介護保険料の改定や消費税増税などの経済情勢の変化等、様々な要因により見直しを余儀なくされているところでございます。

利用者様の負担抑制のため、最大限の企業努力は続けてまいります。事情お察しいただき、料金改定の際は何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。

●職員の異動があるのは仕方がないが、不安を感じる。(札幌・グループホーム利用)

ご不安な気持ちを抱かせてしまい申し訳ございません。

利用者様の生活の安定のため、スタッフの異動は慎重に行っておりますが、弊社では人員配置や職員教育の観点から、定期的な人事異動を行っております。

異動の際には、後任者への申し送りを万全に、引き続き利用者様に安心してお過ごしいただける体制作り努めてまいりますので、ご理解のほどお願いいたします。

●身体機能維持の為に(特に足腰)適度な運動等をこまめにして頂けると有難いです。(苫小牧・グループホーム利用)

コロナウイルス感染拡大に伴い、面会制限とともに、外部サービスの利用を一部制限せざるを得ない状況となり、特に居住系施設を利用いただいている入居者のご家族様は身体機能低下のご不安を抱かれていますものと思料いたします。

各事業所においては、お食事前の口腔体操、ラジオ体操等を活用し、運動機能の維持に取り組んでおり、また、外部サービスも徐々に再開している状況です。引き続き利用者様の健康管理に最大限努めてまいります。

●訪問看護やヘルパー等、複数のサービスを利用しています。請求書が別々の郵便で送られてくるのですが、一本化やまとめて送ることは出来ないでしょうか。(旭川・複数サービス利用)

旭川エリアにつきましては、7月より本部にて一括郵送の対応を開始しました。

他エリアに関しましても、利用者様・ご家族様の利便性向上に繋がるよう、業務体制を整備し順次対応を検討してまいります。

ここに掲載させていただいた他にも、たくさんのご意見・ご要望、叱咤激励等のお言葉を頂戴いたしました。ご協力ありがとうございました。

この度のアンケートで利用者様・ご家族の皆様からいただいた貴重なご意見・ご要望等につきましては、今後の経営に可能な限り反映し、安心・満足・納得してご利用いただける事業運営を目指して更に邁進してまいります。

今後も、くにもとメディカルグループ「株式会社 健康会」への変わらぬご指導・ご支援の程、よろしくお願い申し上げます。



<http://www.kenkohkai.jp/>

2020年（令和2年）11月

制作：くにもとメディカルグループ
法人本部 事業運営部

【札幌本社】

〒065-0020 札幌市東区北20条東15丁目4番22号

TEL (011) 768-7230

【旭川本部】

〒070-0061 旭川市曙1条7丁目2番26号

TEL (0166) 25-2258

【東京支社】

〒105-0013 東京都港区浜松町1丁目21番5号SATSUTAビル6階

TEL (03) 6435-9028

【苫小牧支社】

〒053-0821 苫小牧市しらかば町2丁目1番23号

TEL (0144) 84-5265