

株式会社 Unity

2022 年度

ご利用者・ご家族 サービス満足度アンケートの 結果についてお知らせします

株式会社 Unity では、2022 年 11 月にご利用者・ご家族を対象に、各事業所におけるサービス満足度アンケートを実施いたしました。

弊社事業所 4 拠点の、ゆにすてっぷ・東寺まち(生活介護)、ゆにすてっぷ・山科(生活介護)、訪問介護 DOORS(障害・介護)、相談支援事業所ぱれっと(計画相談)をご利用頂いているご利用者・ご家族に対してアンケート用紙をお渡しし、後日直接または返信用封筒による郵送で回収を行いました。

ご回答いただきました皆さまに関しましては、ご多忙中にも関わらず丁寧にご回答頂きまして本当にありがとうございました。改めて感謝申し上げます。

アンケートは選択式と自由記載の 2 種類を配布しました。評価方法につきましては、選択式においては「満足=4 点」「やや満足=3 点」「やや不満=2 点」「不満=1 点」で各項目に回答頂いたものから平均点を算出しました。最後に 5 段階で事業所に対する総合評価をお答えいただきました。

自由記載においては、「サービスなど各項目に対してのお気づきの点」「印象に残った職員」についてそれぞれお答えいただきました。

自由記載については、今回それぞれのご利用者様の個人情報が多く含まれていたため、個別にご要望・ご質問に対して管理者およびスタッフよりご連絡をさせて頂いております。中にはご要望に応えきれない事柄もありますが、引き続き各部署にて改善の努力を続けて参ります。

次ページ以降、各部署より選択式アンケートの結果に関するコメントと、データの公表をしておりますので宜しければご参照頂きますようお願い申し上げます。

【ゆにすてっぴ・東寺まちに関して】

◎事業所より

・電話対応について高い評価を頂きありがとうございます。ご家族様とのお電話は通所では数少ない大事な接点ですので、比較的経験のある職員からご連絡するようにしています。今後、メンバーさんのより近くで関わっている他の職員からもお電話でお話させて頂く機会を作っていく予定です。その際、今頂いている評価を落とさないよう、引き続き教育指導をして徹底して参ります。

・一方で、ゆにすてっぴ・東寺まちではメンバーさんのペースの合わせて個別支援を実施しており様々な取り組みを行なっていますが、その分マニュアル化や見える化、分かりやすさという点ではご家族に上手く説明できていない部分があるというご指摘を頂いております。他、自由記載にて連絡帳の分かりにくさなどもご指摘を頂いております。

そこで次年度の取り組みでは、

①個別支援計画を分かりやすく、メンバーさんの目標は具体的で楽しいものに改善していきます。

②連絡帳については、より分かりやすく記載するとともに、それ以外にお電話や送迎時にも直接分かりやすく説明します。

要望を施設に伝えやすくしていくために、施設側からのお電話やお声掛けの回数を増やし、気軽に要望を伝えやすいようにこちらからもお伺い出来る機会を増やします。また、今回のアンケートの自由記載にて、沢山率直なご意見を頂いたことで、新たに気付かされることも多かったです。内容について改善を進めながら、今後もこういった取り組みも続けて参りたいと思います。

2022年度実施分 ゆにすてっぷ・東寺まち アンケート集計結果(選択式)

●回収状況

回収枚数	21
うち有効回答	21
有効回答率	100%

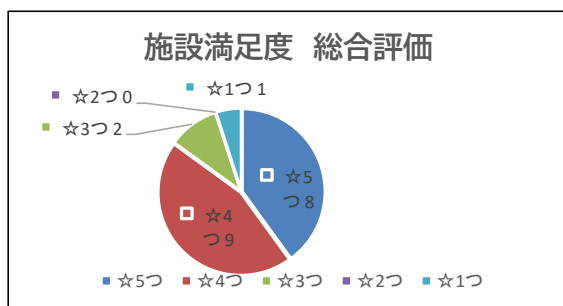
●記入者

本人	7
本人が相談しながら回答	7
家族が本人の気持ちを推察	6
その他	0
無回答	1

・平均点については満足=4点、やや満足=3点、やや不満=2点、不満=1点として計算(無回答を含まず)。

・平均点は小数点第3位以下を四捨五入しています。

<職員について>		満足 (4点)	やや満足 (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	無回答	平均点 ※最高4.0点
1	職員のあいさつは礼儀正しく、元気よくしゃべりできていますか	18	2	1	0	0	3.81
2	職員の言葉づかいはいつも丁寧ですか	16	5	0	0	0	3.76
3	職員の身だしなみは清潔感がありますか	16	4	0	0	1	3.80
4	職員は名札を携帯するなど、誰か分かりやすい工夫をできていますか	16	3	0	1	1	3.70
5	職員はあなたを気にかけてくれていると感じますか	14	4	3	0	0	3.52
6	職員は、あなたの気持ちを大事にしてくれますか	17	2	2	0	0	3.71
7	職員に気軽に話しかけやすい雰囲気ですか	12	7	1	0	1	3.55
8	職員の説明は分かりやすいですか	11	7	1	2	0	3.29
9	職員はあなたの希望や要望について、話を聞いてくれますか	16	4	0	1	0	3.67
10	職員はあなたの希望や要望について、すぐに応えてくれますか	13	5	1	2	0	3.38
12	職員の電話の対応は丁寧ですか	16	4	0	0	1	3.80
<送迎について>		満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	平均点
1	送迎の時間は、きちんと守られていますか	11	4	3	0	3	3.44
2	送迎中は、安全・安心に乗車することができていますか	14	2	1	0	4	3.76
3	職員の身だしなみは清潔感がありますか	14	4	0	0	3	3.78
4	職員は名札を携帯するなど、誰か分かりやすい工夫をできていますか	14	3	0	0	4	3.82
5	職員はあなたを気にかけてくれていると感じますか	12	5	0	0	4	3.71
6	職員は、あなたの気持ちを大事にしてくれますか	14	3	0	0	4	3.82
7	職員に気軽に話しかけやすい雰囲気ですか	14	2	1	0	4	3.76
8	職員の説明は分かりやすいですか	13	4	0	0	4	3.76
9	職員はあなたの希望や要望について、話を聞いてくれますか	14	3	0	0	4	3.82
10	職員はあなたの希望や要望について、すぐに応えてくれますか	12	4	1	0	4	3.65
12	職員の電話の対応は丁寧ですか	13	2	0	0	6	3.87
<サービス提供について>		満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	平均点
1	職員が提供するサービスの質や技術に満足していますか	11	6	1	0	3	3.56
2	あなたが必要とするサポートについて、こまめに気付いてくれますか	10	8	0	0	3	3.56
3	サービス提供の内容について、約束が守られていますか	12	5	0	0	4	3.71
4	サービス提供の時間について、約束が守られていますか	12	4	1	0	4	3.65
5	(食事提供のある方のみ)お食事に満足していますか	10	3	0	0	8	3.77
6	(入浴のある方のみ)入浴サービスに満足していますか	5	1	0	0	15	3.83
7	(連絡帳がある方のみ)連絡帳の内容は分かりやすく記載されていますか	6	7	1	0	7	3.36
8	プライバシーや羞恥心について配慮されていますか	15	1	0	0	5	3.94
9	フロアやトイレ、風呂などの共有スペースの清掃は行き届いていますか	15	1	0	0	5	3.94
10	楽しみにしているプログラム、個人活動がありますか	13	4	1	1	2	3.53
11	体調不良時やケガの時の対応は適切ですか	15	3	1	0	2	3.74
12	健康管理について相談した時、施設の対応は適切ですか	10	7	0	0	4	3.59
13	忘れ物など無く、帰宅時に身の回りの荷物がきれいに整っていますか	11	7	1	0	2	3.53
14	お知らせなどは分かりやすく伝わっていますか	17	2	1	0	1	3.80
15	個別支援計画の内容に満足していますか	14	2	3	1	1	3.45
16	個別支援計画の説明は分かりやすいですか	13	2	3	1	2	3.42
17	不満や要望について、施設に気軽に言うことができますか	11	6	3	0	1	3.40
18	不満や要望について、施設は迅速にしっかり対応してくれますか	13	4	3	0	1	3.50
19	毎回、通いたいと思える施設になっていますか	14	4	2	0	1	3.60
総合	評価は ☆☆☆☆☆ の5段階	☆5つ	☆4つ	☆3つ	☆2つ	☆1つ	平均点 ※最高5.0点
	施設の満足度に5段階で総合評価をつけるとしたら、星いくつでしょうか。	8	9	2	0	1	4.15



【ゆにすてっぷ・山科に関して】

◎事業所より

・希望や要望への対応や、自分を気にかけてくれているか、などの項目について高い評価を頂きありがとうございます。また、挨拶・言葉遣い・身だしなみについても評価を頂きました。実際、当事業所では笑顔と丁寧な対応については年間目標にも掲げており、支援員一同常に意識しているところであります。今後も引き続き皆さまに満足して頂けるよう、教育を続けて参ります。

・送迎に関しては、安全・安心して乗車できていますかの項目に関して高い評価を頂きました。安全運転や乗車降車の介助スキルはもちろんですが、当事業所では送迎専門のドライバーではなく支援員が送迎を行なっていることで、送迎中の細やかなご利用者様それぞれの特性に対する配慮やサポートがしっかり行えるようにしております。

・サービス提供については、入浴や体調不良時の対応、健康相談などについて高い評価を頂きありがとうございます。一方で、楽しみにしているプログラムがあるか、の項目に関して、一部ご意見を頂くことがありました。

そこで、アンケート集計後よりゆにすてっぷ・山科では個別プログラム(体操や個別の取り組み)の内容をさらに充実したものに、またカラオケや他の集団プログラム(ゲーム)を新たに増やすとともに、クリスマス・節分・初詣などの季節のレク・お出かけを充実させる取り組みを行いました。さらに不定期ではありますが、スイーツ作りなど日常のプログラムとは少し違った楽しみを持てる取り組みも増やしました。今後も満足して頂けるプログラムとなるよう、職員間でも検討を進めて参ります。

2022年度実施分 ゆにすてっぷ・山科 アンケート集計結果(選択式)

●回収状況

回収枚数	12
うち有効回答	12
有効回答率	100%

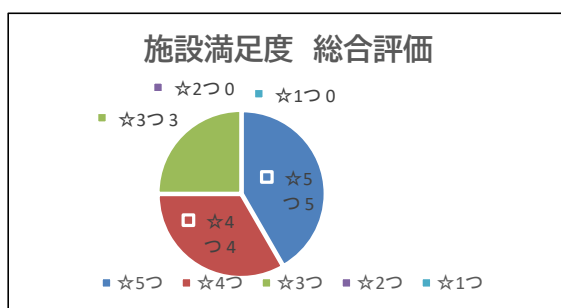
●記入者

本人	4
本人が相談しながら回答	4
家族が本人の気持ちを推察	4
その他	0
無回答	0

・平均点については満足=4点、やや満足=3点、やや不満=2点、不満=1点として計算(無回答を含まず)。

・平均点は小数点第3位以下を四捨五入しています。

＜職員について＞		満足 (4点)	やや満足 (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	無回答	平均点 ※最高4.0点
1	職員のあいさつは礼儀正しく、元気よくしゃべりできていますか	9	3	0	0	0	3.75
2	職員の言葉づかいはいつも丁寧ですか	10	2	0	0	0	3.83
3	職員の身だしなみは清潔感がありますか	10	1	0	0	1	3.91
4	職員は名札を携帯するなど、誰か分かりやすい工夫をできていますか	8	2	1	0	1	3.64
5	職員はあなたを気にかけてくれていると感じますか	8	2	0	0	2	3.80
6	職員は、あなたの気持ちを大事にしてくれますか	9	1	2	0	0	3.58
7	職員に気軽に話しかけやすい雰囲気ですか	6	2	2	1	1	3.18
8	職員の説明は分かりやすいですか	7	4	0	0	1	3.64
9	職員はあなたの希望や要望について、話を聞いてくれますか	10	1	0	0	1	3.91
10	職員はあなたの希望や要望について、すぐに応えてくれますか	8	3	0	0	1	3.73
12	職員の電話の対応は丁寧ですか	8	2	0	0	2	3.80
＜送迎について＞		満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	平均点
1	送迎の時間は、きちんと守られていますか	8	2	1	0	1	3.64
2	送迎中は、安全・安心に乗車することができていますか	8	1	0	0	3	3.89
3	職員の身だしなみは清潔感がありますか	9	1	0	0	2	3.90
4	職員は名札を携帯するなど、誰か分かりやすい工夫をできていますか	7	1	1	0	3	3.67
5	職員はあなたを気にかけてくれていると感じますか	8	2	0	0	2	3.80
6	職員は、あなたの気持ちを大事にしてくれますか	7	2	1	0	2	3.60
7	職員に気軽に話しかけやすい雰囲気ですか	6	1	1	1	3	3.33
8	職員の説明は分かりやすいですか	7	2	0	0	3	3.78
9	職員はあなたの希望や要望について、話を聞いてくれますか	6	3	0	0	3	3.67
10	職員はあなたの希望や要望について、すぐに応えてくれますか	4	4	0	0	4	3.50
12	職員の電話の対応は丁寧ですか	7	1	0	0	4	3.88
＜サービス提供について＞		満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	平均点
1	職員が提供するサービスの質や技術に満足していますか	7	3	0	0	2	3.70
2	あなたが必要とするサポートについて、こまめに気付いてくれますか	6	4	0	0	2	3.60
3	サービス提供の内容について、約束が守られていますか	9	2	0	0	1	3.82
4	サービス提供の時間について、約束が守られていますか	9	2	0	0	1	3.82
5	(食事提供のある方のみ)お食事に満足していますか	4	4	0	0	4	3.50
6	(入浴のある方のみ)入浴サービスに満足していますか	2	0	0	0	10	4.00
7	(連絡帳がある方のみ)連絡帳の内容は分かりやすく記載されていますか	5	1	0	0	6	3.83
8	プライバシーや羞恥心について配慮されていますか	10	1	0	0	1	3.91
9	フロアやトイレ、風呂などの共有スペースの清掃は行き届いていますか	5	2	0	0	5	3.71
10	楽しみにしているプログラム、個人活動がありますか	5	3	0	1	3	3.33
11	体調不良時やケガの時の対応は適切ですか	9	1	0	0	2	3.90
12	健康管理について相談した時、施設の対応は適切ですか	9	1	0	0	2	3.90
13	忘れ物など無く、帰宅時に身の回りの荷物がきれいに整っていますか	10	0	1	0	1	3.82
14	お知らせなどは分かりやすく伝わっていますか	8	2	0	0	2	3.80
15	個別支援計画の内容に満足していますか	9	1	1	0	1	3.73
16	個別支援計画の説明は分かりやすいですか	8	3	0	0	1	3.73
17	不満や要望について、施設に気軽に言うことができますか	9	2	0	0	1	3.82
18	不満や要望について、施設は迅速にしっかり対応してくれますか	8	2	0	0	2	3.80
19	毎回、通いたいと思える施設になっていますか	7	2	2	0	1	3.45
総合	評価は ☆～☆☆☆☆ の5段階	☆5つ	☆4つ	☆3つ	☆2つ	☆1つ	平均点 ※最高5.0点
	施設の満足度に5段階で総合評価をつけるとしたら、星いくつでしょうか。	5	4	3	0	0	4.17



【訪問介護 DOORS】

◎事業所より

・アンケートでは、今回多くのご利用者様から自由記載にて嬉しいお言葉、または前向きな改善の提案・ご意見を頂きまして、心から感謝申し上げます。具体的な内容を頂けたことで、各訪問スタッフに対しても個別面談にて細やかな振り返り・教育に繋げることができました(個人情報が必要に応じて伏せてフィードバックしております)。今後もより良い訪問サービスにしていけるよう、新年度からの研修・個別の教育体制も強化して参りますので、引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

・今回、「気にかけてくれていると感じる」の項目に関して高い評価を頂きました。事業所内では、スタッフから「利用者さんが好き」「毎回の支援が楽しい」という言葉をよく耳にします。そういった”楽しく取り組む姿勢”を持ち続けられることで、自然とご利用者様への気配りが出来るようになって考えております。この事業所体制で自然と気にかける支援が出来ていたのであれば嬉しい限りです。

・一方で、名札の携帯や誰か分かりやすい工夫をしている、という項目に関しては厳しい評価を頂きました。移動支援や身体介護などで外すのが望ましい場面もありますが、基本的には名札を付けて分かりやすい工夫をする、もしくは毎回の入室時に 2 回目以降でもきちんとヘルパー名を名乗るなどの改善を行ってまいります。

・サービス提供のカテゴリでは「連絡帳の内容の分かりやすさ」に評価を頂きありがとうございます。連絡帳は家族様や関係機関とコミュニケーションをとることができる数少ないツールの 1 つでもあるので、事業所としても丁寧に記載をする方針です。また一部のご利用者様では、DOORS で連絡帳の記載内容を統一したり、テンプレートを作成させて頂き分かりやすい情報共有に努めている事例もございます。まだまだ職員間でのレベルの差もありますが、今後もより良くできるよう、努力を続けます。

・一方、「生活をさらに良くするための提案」においてはまだ厳しい評価を頂くこととなりました。それぞれスタッフに良い気づきやアイデアがありますが、初心者スタッフが比較的多い事業所でもあり、まだ自信を持って利用者様に提案するには至っていない状況にあります。そこで新年度では、社内で訪問内容についての上級者のフォロー体制を作ったり、事業所内での個別教育の機会を増やしていきます。

2022年度実施分 訪問介護DOORS アンケート集計結果(選択式)

●回収状況

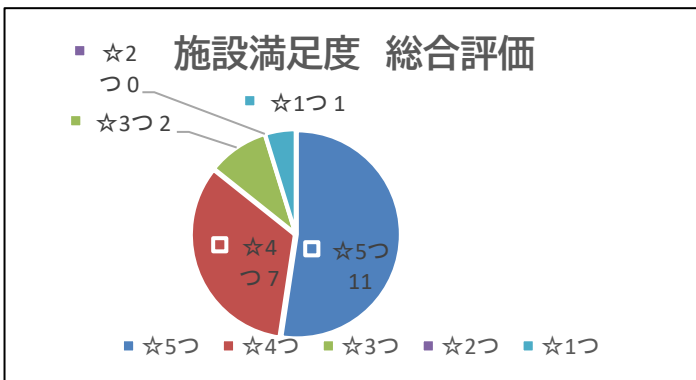
回収枚数	28
うち有効回答	28
有効回答率	100%

●記入者

本人	13
本人が相談しながら回答	6
家族が本人の気持ちを推察	5
その他	1
無回答	3

- ・平均点については満足=4点、やや満足=3点、やや不満=2点、不満=1点として計算(無回答を含まず)。
- ・平均点は小数点第3位以下を四捨五入しています。

<職員について>		満足 (4点)	やや満足 (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	無回答	平均点 ※最高4.0点
1	職員のあいさつは礼儀正しく、元気よくしゃべっていますか	23	2	2	1	0	3.68
2	職員の言葉づかいはいつも丁寧ですか	24	0	4	0	0	3.71
3	職員の身だしなみは清潔感がありますか	23	4	1	0	0	3.79
4	職員は名札を携帯するなど、誰か分かりやすい工夫をできていますか	16	6	3	2	1	3.33
5	職員はあなたを気にかけていると感じますか	23	4	0	1	0	3.75
6	職員は、あなたの気持ちを大事にしてくれますか	23	3	0	2	0	3.68
7	職員に気軽に話しかけやすい雰囲気ですか	20	4	1	2	1	3.56
8	職員の説明は分かりやすいですか	18	8	1	1	0	3.54
9	職員はあなたの希望や要望について、話を聞いてくれますか	20	6	0	2	0	3.57
10	職員はあなたの希望や要望について、すぐに応えてくれますか	20	6	0	2	0	3.57
12	職員の電話の対応は丁寧ですか	18	5	0	1	4	3.67
<サービス提供について>		満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	平均点
1	職員が提供するサービスの質や技術に満足していますか	18	2	2	1	5	3.61
2	サービス提供の内容について、約束が守られていますか	21	1	1	0	5	3.87
3	サービス提供の時間について、約束が守られていますか	23	0	0	1	4	3.88
4	(連絡帳がある方のみ)連絡帳の内容は伝えたいことや様子が分かりやすく記載されていますか	11	1	0	0	16	3.92
5	体調不良時やケガの時の対応は適切ですか	14	1	1	1	11	3.65
6	プライバシーや羞恥心について配慮されていますか	20	1	0	1	6	3.82
7	お知らせなどは分かりやすく伝わっていますか	19	3	1	0	5	3.78
8	職員は、生活をさらに良くするために、色々な提案やアドバイスをしてくれますか	13	6	0	2	7	3.43
9	職員はあなたの希望や要望について、話を聞いてくれますか	20	1	0	2	5	3.70
10	職員はあなたの希望や要望について、すぐに応えてくれますか	18	3	0	2	5	3.61
11	何か相談や要望を伝えたとき、きちんと反映されていますか	17	3	1	1	6	3.64
12	毎回、来て欲しいと思える訪問介護サービスになっていますか	19	2	1	2	4	3.58
総合 評価は ☆~☆☆☆☆☆ の5段階		☆5つ	☆4つ	☆3つ	☆2つ	☆1つ	平均点 ※最高5.0点
施設の満足度に5段階で総合評価をつけるとしたら、星いくつでしょうか。		11	7	2	0	1	4.29



【相談支援事業所ぱれっと】

◎事業所より

・「説明が分かりやすい」に関して厳しい評価を頂く結果となりました。事業所としては今後も、どうしても相談支援でご説明する内容は制度上のことなど難しい内容もあるため、分かりやすく簡潔に伝える、資料を使って説明する、ご不明点が無いか都度確認するなど、工夫を行なっています。

・サービス提供のカテゴリでは、「体調不良やケガへの迅速な対応」で評価を頂きありがとうございます。当事業所はコロナ渦で開設した事業所ということもあり、当事業所として特に力を入れて急な出来事にも都度対応できる体制をとっております。また同法人内のサービスを利用頂いている方に関しては、ご家族・他事業所の皆様のご協力もあり、特に情報共有がスムーズで迅速な対応が出来ている部分もあります。今後も努力を続けてまいります。

・一方で「生活をより良くするための提案」の部分において、事業所開設から 2 年弱ですが、まだまだ至らない部分も多くあることを自覚しています。今後もより一層関係機関やご家族から教えて頂けることを大切にしていきます。また、積極的に相談支援事業所として様々な制度・サービスを知っていく努力も続けて参ります。

これからも頂いたお言葉を糧に、今後もより良いサービスを提供できるよう努力を続けて運営して参ります。

2022年度実施分 相談支援事業所ぱれっと アンケート集計結果(選択式)

●回収状況

回収枚数	17
うち有効回答	17
有効回答率	100%

●記入者

本人	4
本人が相談しながら回答	5
家族が本人の気持ちを推察	5
その他	1
無回答	2

- ・平均点については満足=4点、やや満足=3点、やや不満=2点、不満=1点として計算(無回答を含まず)。
- ・平均点は小数点第3位以下を四捨五入しています。

<職員について>		満足 (4点)	やや満足 (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	無回答	平均点 ※最高4.0点
1	職員のあいさつは礼儀正しく、元気よくしゃべりできていますか	15	2	0	0	0	3.88
2	職員の言葉づかいはいつも丁寧ですか	16	1	0	0	0	3.94
3	職員の身だしなみは清潔感がありますか	16	1	0	0	0	3.94
4	職員は名札を携帯するなど、誰か分かりやすい工夫をできていますか	11	3	1	1	1	3.50
5	職員はあなたを気にかけていると感じますか	13	3	1	0	0	3.71
6	職員は、あなたの気持ちを大事にしてくれますか	13	3	1	0	0	3.71
7	職員に気軽に話しかけやすい雰囲気ですか	14	2	1	0	0	3.76
8	職員の説明は分かりやすいですか	11	6	0	0	0	3.65
9	職員はあなたの希望や要望について、話を聞いてくれますか	14	3	0	0	0	3.82
10	職員はあなたの希望や要望について、すぐに応えてくれますか	13	3	1	0	0	3.71
12	職員の電話の対応は丁寧ですか	15	1	0	0	1	3.94
<サービス提供について>		満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	平均点
1	職員が提供するサービスの質や技術に満足していますか	14	3	0	0	0	3.82
2	サービス提供の内容について、約束が守られていますか	15	2	0	0	0	3.88
3	サービス提供の時間について、約束が守られていますか	15	2	0	0	0	3.88
4	体調不良時やケガの時の対応は適切ですか	15	0	0	0	2	4.00
5	プライバシーや羞恥心について配慮されていますか	16	0	0	0	1	4.00
6	お知らせなどは分かりやすく伝わっていますか	16	1	0	0	0	3.94
7	職員は、生活をさらに良くするために、色々な提案やアドバイスをしてくれますか	14	3	0	0	0	3.82
8	職員はあなたの希望や要望について、話を聞いてくれますか	13	4	0	0	0	3.76
総合 評価は ☆~☆☆☆☆☆ の5段階		☆5つ	☆4つ	☆3つ	☆2つ	☆1つ	平均点 ※最高5.0点
施設の満足度に5段階で総合評価をつけたら、星いくつでしょうか。		10	7	0	0	0	4.59

