

# サービス利用者満足度調査の結果 及び連絡事項



- 1 サービス利用者満足度調査の結果
- 2 連絡事項 ①②③
- 3 おねがい ①②

## 調査の概要

- 【対象】 令和5年7月に在宅でサービスを利用されたかたから無作為に抽出した約2000人  
ひとりあたり2種類のサービスに係る調査票を送付した(延 延発送数 3,982通)
- 【実施期間】 令和5年10月から12月
- 【回収数】 2,230通(回収率 55.9%)
- 【配布】 市内事業所に対し、令和7年度事業者ガイドブックと同時に配布



- 1 サービス利用者満足度調査の結果
- 2 連絡事項 ①②③
- 3 おねがい ①②

## 結果概要①

### ① サービス全般への満足度

居宅サービス	令和2年度	令和5年度
居宅介護支援	69.8%	77.4%
介護予防支援	83.6%	81.6%
訪問介護	76.9%	71.6%
訪問入浴介護	85.3%	87.3%
訪問看護	86.3%	87.2%
通所介護	85.9%	84.5%
通所リハビリテーション	84.3%	82.9%
福祉用具貸与	86.3%	83.4%

- ・ 各サービスにおいて多少の増減はあるものの、ほぼ前回と同様の結果になっている。
- ・ 満足度が8割を超えるサービスが多く、全体的な満足度は高いと言える。



- 1 サービス利用者満足度調査の結果
- 2 連絡事項 ①②③
- 3 おねがい ①②

## 結果概要②-ア

### ② 利用者本位の介護サービスの提供

#### ア 担当者からのサービス利用についてのアドバイス及び介護(看護)技術等に対する満足度

居宅サービス	令和2年度	令和5年度
居宅介護支援	71.5%	72.6%
介護予防支援	75.9%	73.7%
訪問介護	76.2%	76.2%
訪問入浴介護	79.4%	85.7%
訪問看護	60.3%	62.8%

・訪問入浴介護の満足度が大きく上昇しているほかは、ほぼ前回同様の結果である。

・満足度が最も高いサービスと最も低いサービスの差が22.9ポイントあり、各サービス間の満足度に差が生じている状況である。



- 1 サービス利用者満足度調査の結果
- 2 連絡事項 ①②③
- 3 おねがい ①②

## 結果概要②-イ,ウ

### ② 利用者本位の介護サービスの提供

#### イ サービスの利用による 生活のしやすさに対する満足度

居宅サービス	令和2年度	令和5年度
訪問介護	77.8%	76.7%
通所介護	70.7%	72.7%
通所リハビリテーション	67.8%	72.9%
福祉用具貸与	85.9%	83.2%

イで通所リハビリテーションの満足度が大きく上昇しているほかは、ほぼ前回同様の結果である。

#### ウ 家族への情報提供等の工夫 (連絡票の活用等)

居宅サービス	令和2年度	令和5年度
訪問介護	64.5%	64.5%
訪問入浴介護	79.4%	81.0%
訪問看護	81.2%	78.2%
通所介護	81.1%	79.6%
通所リハビリテーション	88.4%	82.9%



- 1 サービス利用者満足度調査の結果
- 2 連絡事項 ①②③
- 3 おねがい ①②

## 結果概要③

### ③ 苦情相談窓口の周知

居宅サービス	令和2年度	令和5年度
居宅介護支援	36.5%	38.5%
介護予防支援	33.6%	36.9%
訪問介護	44.2%	44.7%
訪問入浴介護	39.7%	49.2%
訪問看護	47.0%	50.6%
通所介護	41.7%	46.5%
通所リハビリテーション	36.2%	40.0%
福祉用具貸与	44.1%	41.8%

・ 表中の数字は、事業所内の苦情相談窓口を「知っている」と回答した比率

・ 事業所内の苦情相談受付窓口の周知度は、ほとんどのサービスにおいて前回調査よりも高くなっているものの、いずれのサービスにおいても依然として周知度が低い状況



## 連絡事項 ①

# 資格の有効期限は大丈夫ですか？

### 【市内での実例】

- ・ 主任CM資格の有効期限が到達するまでに研修が終わらなかったため、失効してしまった
- ・ 主任CM資格があればCM資格の更新はしなくて良いと思いこみ、研修を受講せず失効してしまった

必ず現在の有効期限が到達するまでには更新研修が完了するように手続きしてください。  
うっかり失効に対する救済措置はないとのこと。(茨城県確認)



- 1 サービス利用者満足度調査の結果
- 2 連絡事項 ①②③
- 3 おねがい ①②

## 連絡事項 ②

# 苦情や要望の記録をつけていますか？

### 【市内での実例】

- ・ 利用者家族から不満の意見があったが、そもそも要望が多い家族なので苦情と思わず記録していない
- ・ CMについて意見があったが、CMの個人的な事情に起因するため、事業所としては受け付けなかった

利用者や家族が、不満や苦情、要望として担当者や事業所に申し入れたことは、必ず何らかの形で記録に残すようにしてください。苦情や要望の記録は、その事業所のサービス向上にとってとても有益であるだけでなく、万が一その利用者や家族とのトラブルに発展した場合、担当者や事業所を守る資料になります。事業所として、苦情受付簿への記録が適当でないと思われた内容は、支援経過記録など、他に適切な媒体があればそちらへの記録でも構いません。記録を残すことが大切です。





## 連絡事項 ③

# 契約書に不備等がないか、再度確認してください。

### 【市内での実例】

- ・ 過剰な要求を繰り返す利用者としてすぐ契約解除したかったが、事業所からの解約の条項では解約1月前に利用者へ通告すると定めていたため、すぐに解約できなかった
- ・ 担当者と行き違いがあった利用者家族が契約書を読み、一つの不備に固執して延々と苦情を言う

近年、事業所の開設当時からの契約書が現在の実情にそぐわなくなったり、ひな形を書き換えながら使ううちに、何らかの不備が出てきてしまったことで、トラブルが長引くケースが出てくるようになりました。自分が利用者になった気持ちで契約書を読み返し、わからないところや、付け入る隙などがないかを確認して、必要に応じて契約書のひな形を書き換えてください。



- 1 サービス利用者満足度調査の結果
- 2 連絡事項 ①②③
- 3 おねがい ①②

## おねがい ①

# 要介護等認定調査委託への御協力について

日頃から認定調査の委託へ御協力をいただきありがとうございます。

現在も申請から認定調査の実施までお時間をいただいている状況ではありますが、令和7年4月1日から介護保険課の体制が変更となることを受け、より認定調査が遅延する状況が見込まれます。

委託件数が増えることもあろうかと思いますが、何卒御理解、御協力をお願いいたします。



- 1 サービス利用者満足度調査の結果
- 2 連絡事項 ①②③
- 3 おねがい ①②

## おねがい ②

# 区分変更申請等の精査について

近年、重度変更を見込んで区分変更したものの、前回と比較して一次判定が変わらなかつたり、軽度判定される等のケースが増えています。また、病状の悪化のみを理由に申請される場合があります。

要介護等認定は単純な身体機能の低下や病状の悪化ではなく、「どれくらい介護に手間がかかっているか」をもとに行われる点に御留意いただき、区分変更申請の際には前回からこういった部分で手間がかかるようになってきているかを御確認のうえ申請をお願いいたします。

また、総合事業対象者の要介護等認定申請に際して、要支援1の認定を受けたことによりかえってサービスが使えなくなった等の事例がありますので、状況を精査したうえで申請いただくほか、申請前には、必要に応じて利用者や御家族に、サービスの利用回数が減る恐れについても御説明をお願いいたします。

なお、区分変更申請の認定調査にはできる限り担当CMに御同席いただき、もれなく現状が調査員に伝わるよう御配慮ください。

