

社会福祉法人坂井市社会福祉協議会
令和1年度在宅福祉課事業所アンケート調査 結果

この度、本会の介護、障がい福祉サービスをご利用されている皆様に、サービスの利用状況や満足度等についてアンケート調査を実施いたしました。

皆様から御回答いただきましたアンケート調査結果につきましては、今後のサービス改善の参考にさせていただき、より良いサービス提供、向上に努めてまいりたいと考えます。

調査へのご協力誠にありがとうございました。今後とも、ご意見、ご要望をお聞かせ下さいよう、よろしくお願ひいたします。

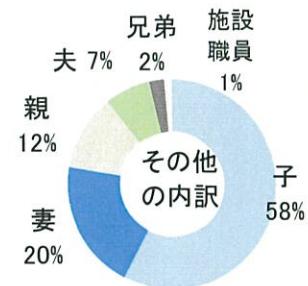
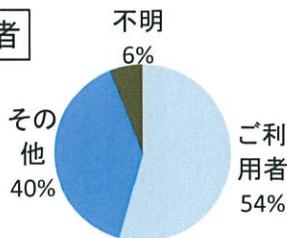
在宅福祉課課長 花房繁永

I 調査概要

- 1 実施期間 令和1年11月1日 ~ 11月29日
- 2 対象者 令和1年10月に当会の介護、障がい福祉サービスを利用した御本人、御家族又は介護者の方
- 3 調査方法 調査表を各事業の従事者からの手渡し又は郵送による配布を行い、記入の困難な方等は、従事者により収集、回収しました。
- 4 調査内容 法人に運営に関する項目として、接遇、情報管理、リスク対応等を8問。各事業ごとにサービスの質や満足度を中心に4~9問を設定
- 5 調査事業所 ケアプランセンター
ホームヘルパーステーション
霞の郷デイサービスセンター
訪問入浴ステーション
三国希望園
- 6 調査配布数及び回収数(回収率)

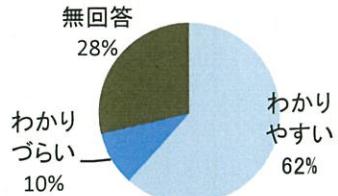
配布数 352件
回答数 301件
回答率 86%

回答者



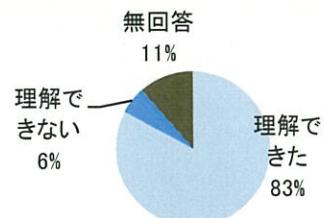
II 調査結果 ◎全事業共通項目

事業所から説明された契約書の内容について
(利用開始から1年以内の方)



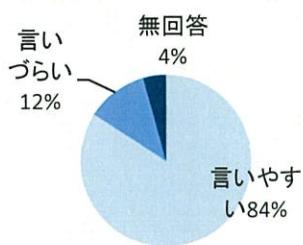
契約時の書類内容の説明の仕方について6割の方は分かりやすいとの事でしたが、「説明の言葉が難しい」、「字が小さい」等の意見をいただきました。契約の説明の仕方を分かりやすく工夫し、不安なくご利用していただけるよう努めます。

サービスの目的、内容、利用方法、利用料金等の説明について (利用開始から1年以内の方対象)



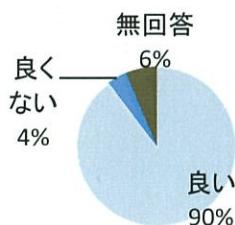
契約内容の理解について8割以上の方に理解を得られましたが、「説明内容が難しい」、「利用料金が複雑で分かりにくい」等の意見をいただきました。出来るだけ分かりやすい説明に心がけます。

事業所に対する、苦情や要望について



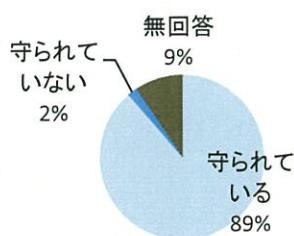
事業所に対する苦情や要望を言いづらい方の中には、「職員個人へ苦情は言いにくい」、「受付窓口が分からぬ」との意見がありました。今後、皆様の苦情や要望を伝えやすい環境に改善していきます。

職員の言葉づかいやコミュニケーションの取り方、雰囲気 態度について



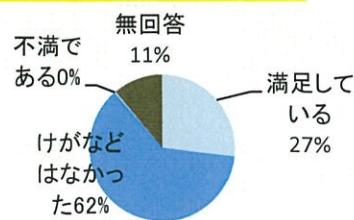
職員の接遇について、9割の方から高評価をいただきましたが、服装や言動において「良くない」という意見もありました。気持ちよくサービスを受けて頂けるように、研修等に取り組み適切な対応に心がけます。

プライバシーについて



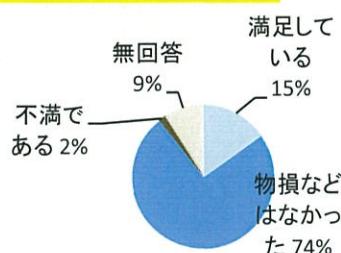
プライバシーについて、9割近くの方が守られているという事でしたが、「職員の会話の声が大きい」との意見があり、職員間の会話などに配慮が必要なところも明らかになりました。今後、個人情報の保護について職員教育に努めます。

利用中の怪我の対応について



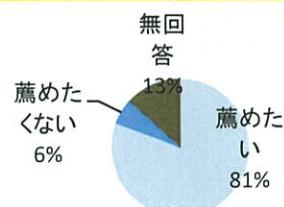
怪我に遭われたほとんどの方がその時の対応に満足していただけたとの事でしたが、不十分だという意見もありました。リスク管理を確実に行い、怪我の無い安全で安心できるサービスの提供に努めます。

利用中の物損について



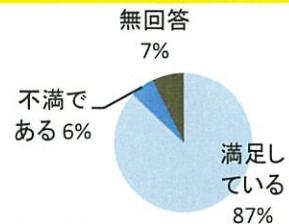
物損事故に遭われたほとんどの方がその時の対応に満足していただけたようですが、不満だという意見もありました。リスク管理を確実に行い、物損の無い安全なサービスの提供に努めます。

社協のサービスを知人に薦められるかについて



サービス利用の8割の方に社協のサービスを知人等に薦めても良いとの結果を得られました。現状に満足することなく、質の高いサービスを提供出来るよう、研鑽に努めます。

総合的に社協のサービスに満足度について



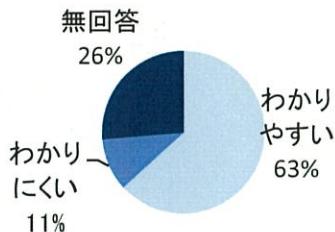
社協サービスについては、多くの方に「満足している」と回答いただきましたが、「不満」という声もあり、非常に多くの意見をいただきました。ご意見を検討し、組織で改善に取組みます。

◎希望園（就労支援B型・生活介護）調査結果

希望園は、御利用者22名の方にアンケートを配布した結果19名の方(86%)に回答をいただきました。皆様にいただきましたご意見を真摯に受け止め、今後のサービスに活かしてまいります。スタッフ一同、今後ともよろしくお願い致します。

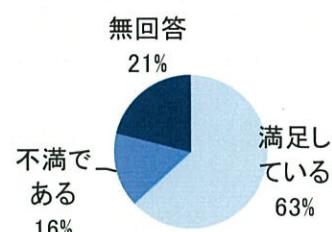
管理者 竹内

作業内容の説明について



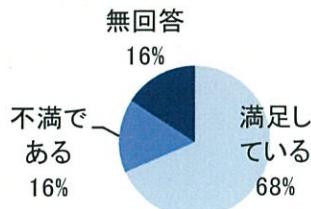
作業内容の説明がわかりにくいと11%の方から回答をいただきました。ご利用される方がスムーズに作業に取り組めるようにわかりやすい説明を心がけます。

送迎について



送迎時間については、「時間通りでない」とご意見をいただきました。利用状況や道路状況により時間に違いがでてしまうことのご理解ご協力をお願いしながら、なるべく時間に変更がないように努めます。

作業内容について



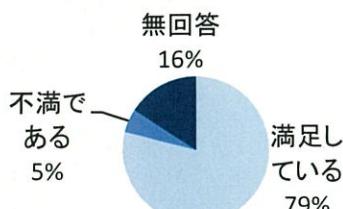
作業内容の満足度につきましては、「作業内容が簡単すぎる」、「新しい作業がしたい」との意見がありました。一人ひとりの状態に合わせ、意欲的に作業できるよう取り組みます。

園内の環境について



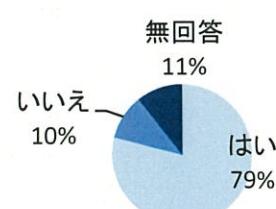
環境が良くないと回答の中で「換気をするため寒さを感じる」とのご意見をいただきました。希望園では感染予防のための換気をおこなっておりますが、今後換気する場所を変えるなどの工夫をおこない、快適に過ごせるよう努めます。

昼休みの過ごし方について



昼休みの過ごし方については、多くの方より満足していると回答をいただきました。昼休みをゆっくり過ごすことで午後からの作業が取り組みやすくなるよう努めます。

園には安心して通えていますか。(ご家族への質問)



一人ひとりの特性や個性に配慮し、皆様の意見を伺いながら全ての方が、安心して、楽しく希望園に通えるよう職員一同努めます。