

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ます、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ますよう、よろしくお願いいたします。

在宅福祉課課長 花房繁永

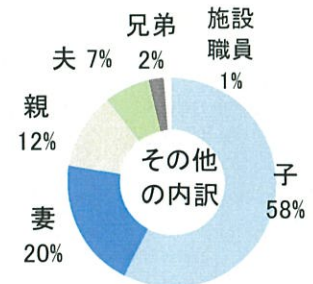
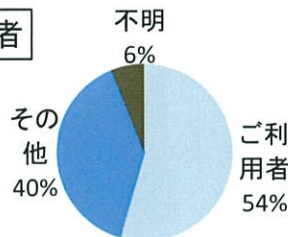
I 調査概要

- 実施期間 令和1年11月1日 ～ 11月29日
- 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
- 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、従事者により徴取、回収しました。
- 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
- 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)

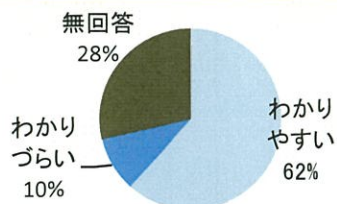
配布数 352件
回答数 301件
回答率 86%

回答者



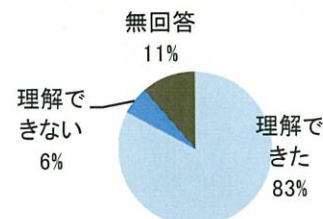
II 調査結果 ◎全事業共通項目

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)



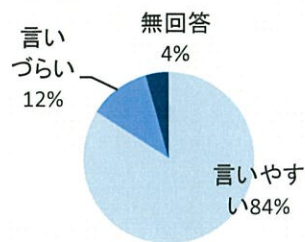
契約時の書類内容の説明の仕方について6割の方は分かりやすいとの事でしたが、「説明の言葉が難しい」、「字が小さい」等の意見をいただきました。契約の説明の仕方を分かりやすく工夫し、不安なくご利用していただけるよう努めます。

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)



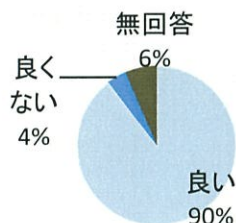
契約内容の理解について8割以上の方に理解を得られましたが、「説明内容が難しい」、「利用料金が複雑で分かりにくい」等の意見をいただきました。出来るだけ分かりやすい説明に心がけます。

事業所に対する、苦情や要望について



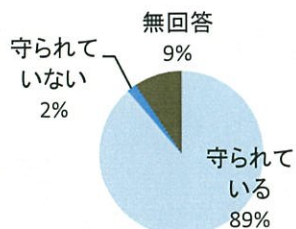
事業所に対する苦情や要望を言いづらい方の中には、「職員個人へ苦情は言いにくい」、「受付窓口が分からない」との意見がありました。今後、皆様の苦情や要望を伝えやすい環境に改善していきます。

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



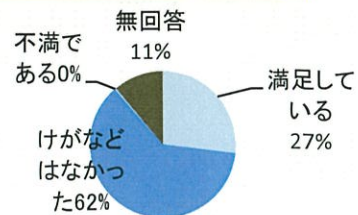
職員の接遇について、9割の方から高評価をいただきましたが、服装や言動において「良くない」という意見もありました。気持ちよくサービスを受けて頂けるように、研修等に取り組み適切な対応に心がけます。

プライバシーについて



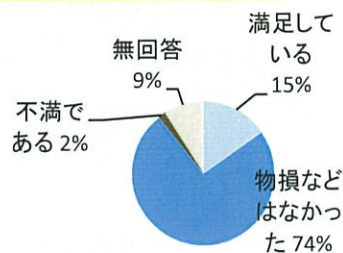
プライバシーについて、9割近くの方が守られているという事でしたが、「職員の会話の声が大きい」との意見があり、職員間の会話などに配慮が必要なところも明らかになりました。今後、個人情報の保護について職員教育に努めます。

利用中の怪我の対応について



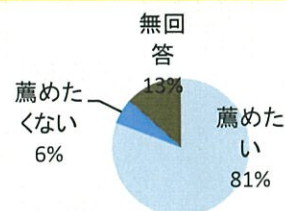
怪我に遭われたほとんどの方がその時の対応に満足していただけたとの事でしたが、不十分だという意見もありました。リスク管理を確実にを行い、怪我の無い安全で安心できるサービスの提供に努めます。

利用中の物損について



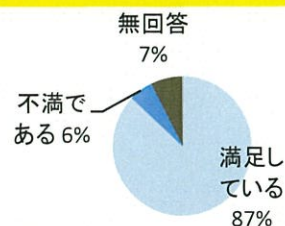
物損事故に遭われたほとんどの方がその時の対応に満足していただけたようですが、不満だという意見もありました。リスク管理を確実にを行い、物損の無い安全なサービスの提供に努めます。

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



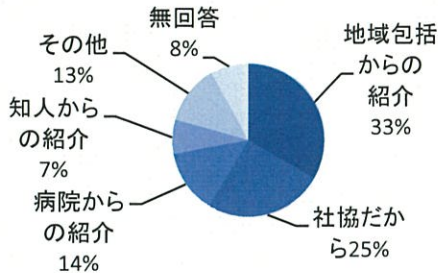
社協サービスについては、多くの方に「満足している」と回答いただきましたが、「不満」という声もあり、非常に多くの意見をいただきました。ご意見を検討し、組織で改善に努めます。

◎ケアプランセンター調査結果

ケアプランセンターは、御利用者136名の方にアンケートを配布した結果111名の方(82%)にご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、今後の支援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 松本

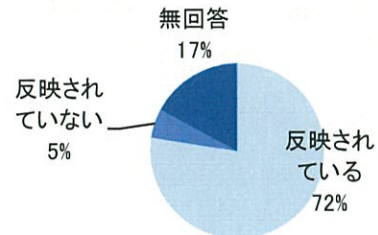
社協のケアプランセンターを選んだ理由の内訳



単位: 人

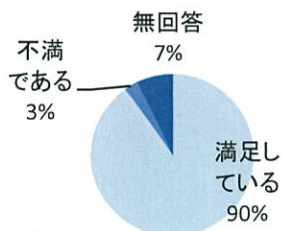
地域包括支援センターからの紹介	37
社協だから	28
病院からの紹介	15
知人からの紹介	8
その他	14
無回答	9

ケアプラン(計画書)へのあなたの意向の反映について



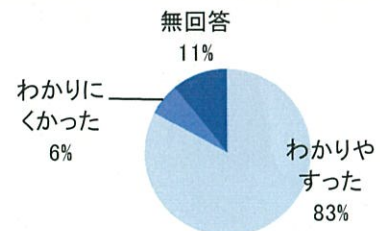
相談しやすい態度や対応、配慮が出来るように、内部での勉強会や研修会に参加し、信頼されるケアマネジャーを目指します。

電話対応について



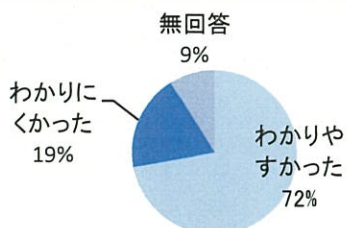
電話対応については、9割の方に満足との回答をいただきましたが、配慮が足りない言動があるとの意見もありました。今後、接遇等の研修を行い、相談しやすい対応に努めます。

ケアプラン(計画書)の内容の説明について



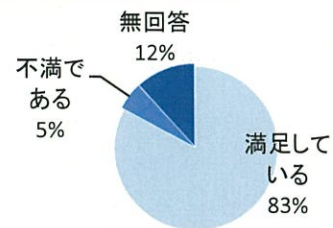
ケアプランの説明が分かりにくいという回答の方からは「専門用語が多い」「早口」等の意見をいただきました。出来るだけ専門用語は使わず、わかりやすく、ゆっくりと、納得していただけるように説明します。

介護保険制度の説明について



介護保険制度の説明は2割近くの方が「分かりにくい」と回答されました。制度は複雑で分かりにくい点も多くあると思います。資料等を使いながら、納得出来るように説明します。

事業所の紹介について



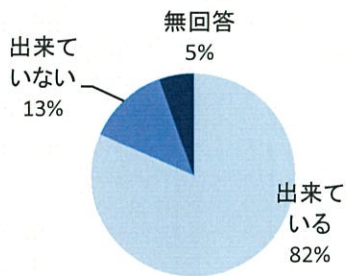
サービスを紹介させていただく時は、出来るだけ多くのサービス事業所をパンフレットと共に紹介させていただき、選択しやすい環境を整えます。

◎ホームヘルパーステーション調査結果

ホームヘルパーステーションは、御利用者150名の方にアンケートを配布した結果131名の方(87%)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。

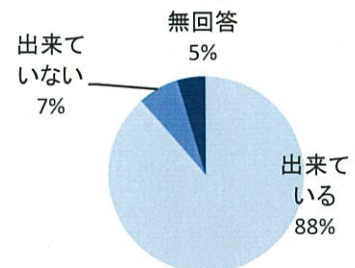
管理者 西永

ヘルパー交代後の同一サービスの実施について



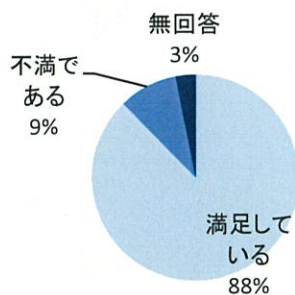
8割の方から、ヘルパーが代わっても同じサービスが出来ているとの回答をいただきましたが、「ヘルパーによって、やり方や力量が違う」との意見がありました。担当ヘルパーが替わっても、同じサービスが提供できるよう連携を密に行います。

意向に沿った対応について



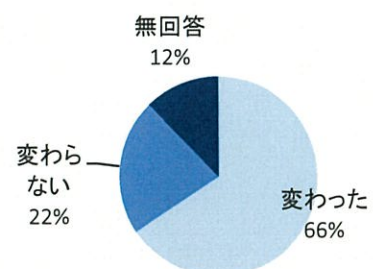
約9割の方から、意向に沿った対応が出来ているとの評価をいただきましたが、「体調に対する配慮がない」、「ヘルパーの意見を押し付ける」との意見がありました。状況に応じた言動に心がけ、皆様の気持ちに寄り添える対応に努めます。

ヘルパーの物品の扱いについて



約9割の方から、物品の取扱いに満足しているとの回答をいただきましたが、「使用後に元の位置に戻っていない」、「物の扱い方にハラハラする」との意見がありました。物品の取り扱いには十分に注意し、安心安全なサービス提供に努めます。

サービスを受けての生活の変化について



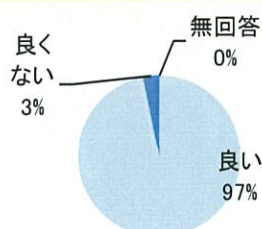
ヘルパーを利用したことで、「心身ともに生活しやすくなった」、「助言を受けて出来ることが増えた」との意見が多くありました。今後も、専門的な視点で提案や助言をしながら、皆様の心身に良い効果がもたらされるよう努めます。

◎デイサービスセンター調査結果

霞の郷デイサービスセンターは、御利用者67名の方にアンケートを配布した結果63名の方(94%)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。

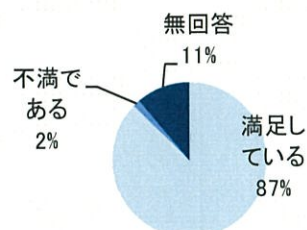
管理者 横石

デイサービス内の環境について



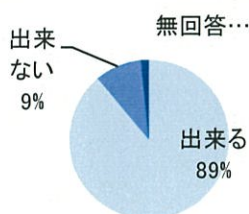
環境についてほとんどの方が良いとの回答でしたが、「物の配置が乱雑」との意見がありました。衛生面、安全面を重視し、誰もが使いやすい施設となるよう整備します。

介護計画書の内容等について



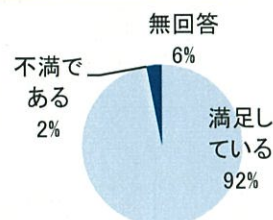
介護計画書の内容等については8割以上の方に満足しているとの評価していただきましたが、「見づらい」との意見がありました。内容を理解しやすいように、様式や活字に工夫をします。

職員への相談のしやすさについて



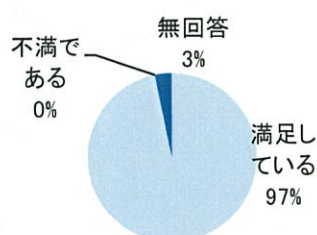
9割近くの方が職員に気軽に相談できると回答されましたが、「誰に相談していいのかわからない」との意見がありました。皆様が安心して相談できる環境整備に努めます。

食事について



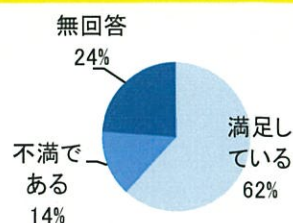
食事については高い評価をいただきましたが、刻み食の方より「小さく刻み過ぎて箸で食べにくい」との意見がありました。厨房に提案し改善します。また、様々な要望に応じられるよう検討します。

お風呂について



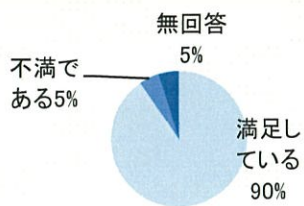
お風呂については「満足している」との回答がほとんどでした。今後も安全に入浴していただけるように努めます。

学習プログラム(計算プリント、習字・指先運動など)について



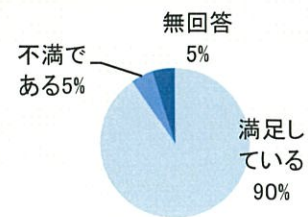
学習プログラムについては、「細かいことはあまりしたくない」との意見がありました。「生け花」、「折り紙」、「計算プリント」など、脳の活性化になるものを望んでいる方が多い事がわかりました。今後も皆様の要望に合わせて、提供します。

リハビリ(機能訓練)について



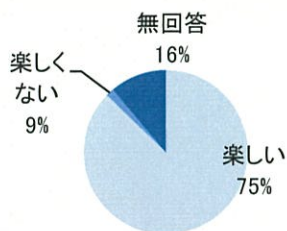
リハビリについては、9割の方に満足いただいておりますが、「説明が不十分」、「効果がわからない」との意見がありました。今後は説明を十分に行い、少しでもリハビリの効果が得られるよう努めます。

送迎について



送迎については満足している方が多かったですが、「時間通りでない」、「送迎時間を一定にしてほしい」との意見がありました。出来るだけ、皆様の要望に沿うように検討しながら、安全な送迎に努めます。

外出行事について



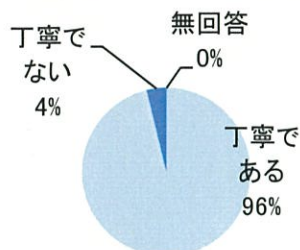
外出については、買い物の要望が多かった半面、「少人数の外出は寂しい」との意見もありました。皆様の要望を取り入れながら、機能向上や社会参加を目的とした楽しい外出を考えていきます。

◎訪問入浴ステーション調査結果

訪問入浴ステーションは、御利用者28名の方にアンケートを配布した結果26名の方(93%)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。

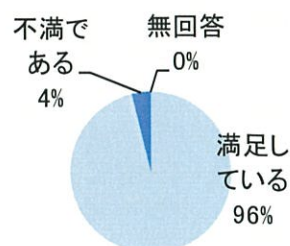
管理者 前 田

物品の取り扱いについて



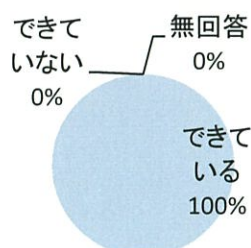
物の取扱いは丁寧という回答を多くいただきましたが、「終了後に物が元に戻されていない」との意見がありました。物品など今まで以上に丁寧に扱うよう努めます。

入浴後の状態に満足について



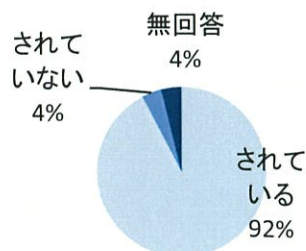
入浴後の状態に満足できていると高い評価をいただきましたが、「おむつの当て方、着衣介助、シーツのあて方などに満足が得られていない」との意見もありました。研修の実施により介護技術向上に取り組めます。

サービス中の環境に対して配慮について



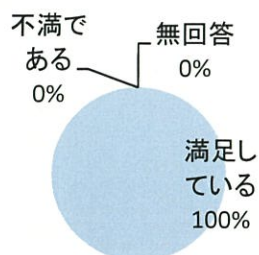
サービス中の環境に対しての配慮については、高評価をいただきました。これからも快適に入浴できるよう努めます。

プライバシーに関する配慮について



プライバシーについて、配慮はされているという9割以上の方に回答をいただきましたが、「肌の露出に対して恥ずかしい思いをしたことがある」との意見がありました。入浴中や寝衣の着脱時など気遣いや気配りを忘れずにサービスをしていきます。

お湯の温度や、髪、体の洗い方について



湯温や体の洗い方などは、全ての方に満足していただきました。これからも一人ひとりにあったサービスに心がけ、入浴に満足していただけるよう努めます。