

令和4年度在宅福祉課事業所アンケート調査結果

平素は本会サービスをご利用いただき厚くお礼申し上げます。

3年前から続くコロナ禍での感染対策・行動制限においては皆様にご理解を頂き、おかげさまで事業を継続することができましたことに感謝申し上げます。

さて、3年ぶりに、本会の介護・障がい福祉サービスを利用されている皆さまを対象に、サービス提供内容や接遇等の満足度調査をさせていただきました。良い評価とともに、忌憚ないご意見も数多くいただきましたので、一部ですがご報告いたします。

職員は集計結果を真摯に受け止め、今後のサービス改善に生かしてまいります。今後も、利用者様・家族様の思いに寄り添った事業所を目指しますので、よろしくお願いいたします。

在宅福祉課課長 花木照美

1 調査の目的

介護保険、障害者自立支援等のサービス利用者等の満足度や事業所の取り組みに対する評価、今後ICTの導入を進める上で課題となる家族との連携の仕方等、利用者ニーズを的確に把握し業務改善に反映することにより、より質の高いサービスを提供することを目的に実施。

2 調査期間 令和4年9月15日（木）～10月7日（金）

3 対象者、調査事業所、回収率

令和4年8月にサービスを利用した方402名中実施期間に在籍した方392名を対象に実施

事業所	配布数	回収数	回収率
ケアプランセンター	99	99	100%
ホームヘルパーステーション	118	112	95%
訪問入浴ステーション	27	27	100%
霞の郷デイサービスセンター（介護）	61	58	95%
霞の郷デイサービスセンター（障がい）	2	2	100%
相談支援事業（児者）	60	47	78%
三国希望園（就労継続支援B型・生活介護）	25	23	92%
合計	392	368	94%

※放課後等デイサービス、日中一時は別時期に実施予定

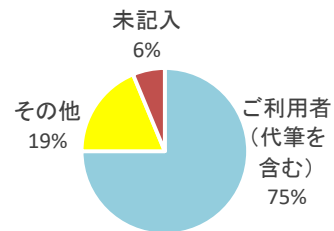
4 集計結果 各事業所別添参照

◎ホームヘルパーステーション調査結果

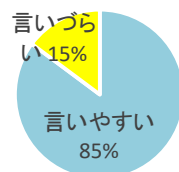
調査配布数及び回答数について

配布数	118
回答数	112
回答率	95%

回答者について

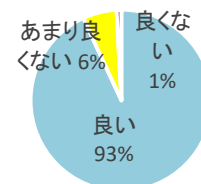


事業所に対する苦情や要望について



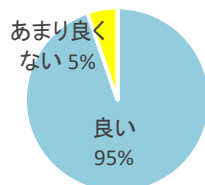
言いづらいとの理由として、「要望は言えても苦情は言い難い」とのご意見がありました。話していただける関係作りや要望などを伺う機会を増やしていくように努めていきます。

ヘルパーの話し方について



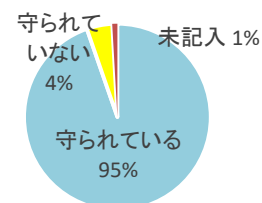
ほとんどの方に良いと高評価いただきましたが、声かけの配慮不足について、ご意見がありました。利用者様・家族様の思いに寄り添う関わり方ができるように努めていきます。

ヘルパーの接遇について



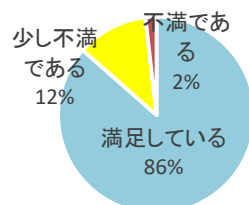
ほとんどの方に良いと高評価いただきました。体調に対する配慮や気配りが出来るように接遇の研修を行い、気持ちよくサービスを受けていただけるように努めていきます。

プライバシーの保護について



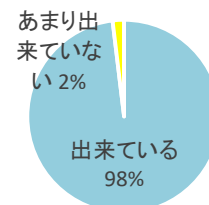
「話し声大きい」「他の利用者に知られていると感じる」とのご意見がありました。声の大きさや伝え方、情報管理に配慮した対応に努めていきます。

サービス計画書の内容や説明について



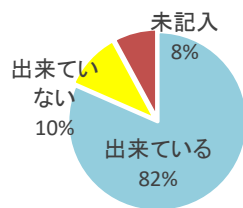
「計画書の内容が分かり難い」「説明が不十分」とのご意見がありました。分かりやすい表現に努めるとともに、説明時に質問がないかを確認するようにしていきます。

サービス計画書に沿った支援について



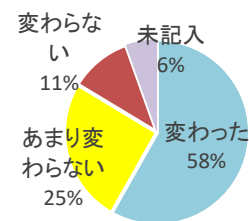
ほとんどの方に出来ていると高評価いただきました。計画に基づいたサービスが実施できるように、ご希望やご意向を確認しながら支援を行っていきます。

サービス内容の統一について



ヘルパーが替わると「やり方が違う」、「確認事項が増える」とのご意見がありました。ヘルパー間の情報共有に努め、不都合が生じないように配慮していきます。

サービス利用後の生活の変化について



自立度が高い方やサービス内容・回数によっては、効果を実感しにくい部分もあるようです。ご意向を丁寧に伺いながらサービスを提供させていただきます。

ご意見・ご要望について

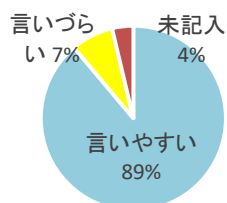
- 早朝夜間の急な対応ができると助かる。
- 担当者は固定して欲しい。被介護者の体調変化などが的確に把握できるため。
- 特にありませんが、逆にここを掃除整理しましょうかと逆に言ってもらえる時があればうれしい。
- 家の近くで会った時、挨拶くらいは気持ち良くしてほしい。
- 利用日を利用枠最大限に増やして欲しいです。1日でも多い方が身体や精神的な負担が軽減され、助かります。どなたに相談すれば良いですか？
- 窓を閉めずに帰ったことが2～3回あった。
- ヘルパーの時間を守ってほしい。デイの迎えと重なってしまうため。
- 私の所へ来て頂いている方達は皆一生懸命にやっておられます。
- 移動支援(買物)の際、アミ(坂井市)止まりなので、ベル(福井市)とかエルパくらいまで、距離を延せるといいなあ。
- 苦情要望等はその都度伝えて対処してもらっているので感謝しています。
- 目が不自由なので、一緒にできて嬉しい。自分の年齢の同じくらいのヘルパーさんなので安心です。
- ヘルパーさんは一生懸命仕事していただいています。現在のままで宜しくお願い致します。

◎訪問入浴ステーション 調査結果

調査配布数及び回答数について

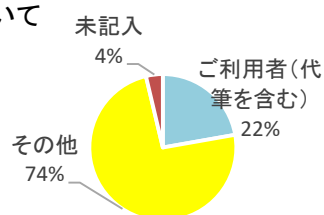
配布数	27
回答数	27
回答率	100%

事業所に対する苦情や要望について

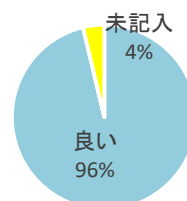


「専門用語が多かったから」とのご意見がありました。契約書は専門用語が多く入っていますので、ゆっくりと、わかりやすい言葉で、理解していただけるように努めていきます。

回答者について

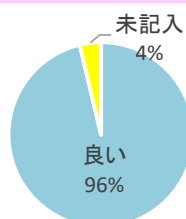


職員の接遇について



ほとんどの方に良いと高評価いただきました。言葉遣いや配慮が不足している時は職員間で声を掛け合い、利用者様・家族様に満足していただける接遇に努めていきます。

物品の取り扱いについて



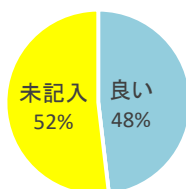
ほとんどの方に良いと高評価いただきました。浴槽セッティング時には十分注意し、家財道具の移動時にも二人で行うようにすることで、不満の声はありませんでした。

サービス中の環境配慮について



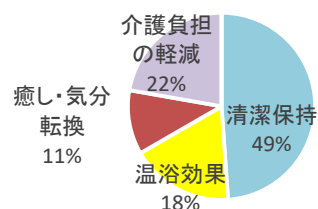
すべての方に出来ていると高評価いただきました。今後も冬季や夏季・荒天時には、玄関や居室のドアが開けっ放しにならないように努めていきます。

スライドボード使用時の満足度について



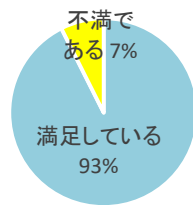
支援者の介護負担軽減と腰痛対策に繋がっていますが、不安感を与えている部分もあるようです。痛みや不安がないように様子をお伺いしながら、実施していきます。

訪問入浴利用の目的について



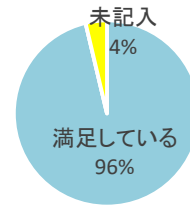
初めは清潔保持が一番の目的でも、介護負担の軽減や温浴効果も感じていただけているようです。今後も癒し・気分転換できる機会になるよう努めていきます。

入浴後の状態について



ほとんどの方に満足していると高評価いただきました。オムツのあて方や着替え方など、利用者様・家族様の要望をお伺いしながら、不快感がないよう確認していきます。

洗い方や拭き方・お湯の温度について



ほとんどの方に満足していると高評価いただきました。洗体・洗髪等は強さや爽快感などを確認し、湯温は医師の指示書や体調・好みを考慮した対応に努めます。

プライバシーへの配慮について



すべての方に配慮されていると高評価いただきました。今後も、洗体・洗髪時にはタオルをかけたり、カーテンや障子戸を閉め外から見えないように配慮していきます。

訪問入浴を利用して良かったことについて

- 家族の介護負担の軽減となっている。本人の移動等(デイサービス)の負担が軽減される。
- 入浴後に体が楽になる。身体もリラックスできます。
- 丁寧にシャンプーして下さったり体を洗って下さっており、本人が気持ち良さそうにしているのを見ると、利用して本当に良かったと思っています。
- 入浴後の心地よさそうな雰囲気。程良い疲れ、一人では入浴介護が難しく危険だったので助かります。
- あー気持ち良かった。この一言で入れてあげて良かったといつも思う。
- 寒い日でも自宅なので暖かく入浴できること。ゆっくりと湯舟に浸かれて気持ちが良いそうです。
- 身体が清潔に保たれること。

ご意見・ご要望について

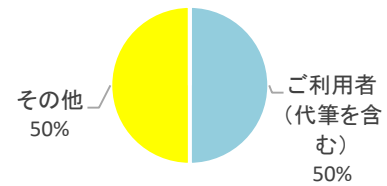
- 現在の利用は毎週水曜日ですが、祝日と重なった場合などは他の曜日に変更してほしい。
- 今後共、宜しく願いいたします。いつも大変ありがとうございます。
- 毎回、安全丁寧にご対応いただき、本人も大変満足しております。
- 苦情、要望等はその都度伝えて対処してもらっているので、感謝しています。

◎霞の郷デイサービス調査結果（障がい）

調査配布数及び回答数について

配布数	2
回答数	2
回答率	100%

回答者について

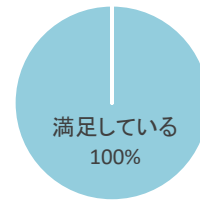


事業所への気軽な相談について



すべての方に相談しやすいと高評価いただきました。利用者様や家族様が相談しやすい雰囲気作りを心掛けていきます。

支援計画書の内容等について



すべての方に満足と高評価をいただきました。今後も、利用者様や家族様などと相談しながら計画の見直しをしていきます。

職員の接遇について



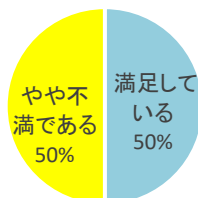
すべての方に良いと高評価いただきました。今後も、言葉遣いなどに気をつけながらコミュニケーションを図っていきます。

プライバシーについて



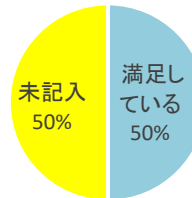
すべての方に守られていると高評価いただきました。今後もプライバシーに配慮したサービスを継続していきます。

お風呂について



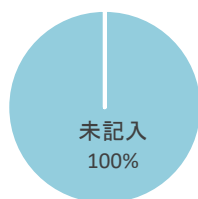
やや不満であるとの回答の理由として「入浴回数について」のご意見がありました。担当相談支援員さんとの連携を図り、計画の見直しをさせていただきました。

送迎について



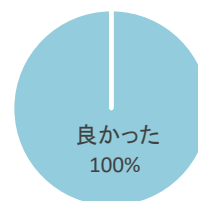
送迎ご利用の方すべてに満足と高評価いただきました。今後も安心・安全な送迎ができるようにしていきます。

デイサービスでの過ごし方について



未記入の回答の理由として「デイでの過ごし方がわからない」とのご意見がありました。家族様にデイでの状況をお伝えし理解していただくようにしていきます。

生活介護の利用満足度について



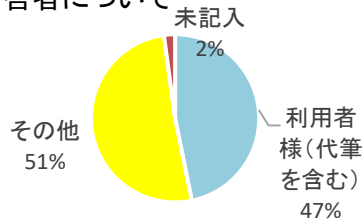
すべての方に良かったと高評価いただきました。特に「入浴が満足」とのご意見がありました。個別に合わせたサービスがご利用できるようしていきます。

◎障がい児者相談支援事業所 調査結果

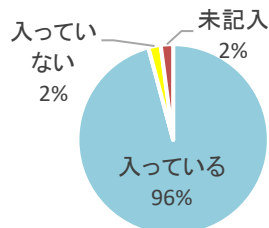
調査配布数及び回答数について

対象数	60
回答数	47
回答率	78%

回答者について

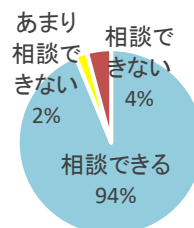


サービス等利用計画書への要望の記入について



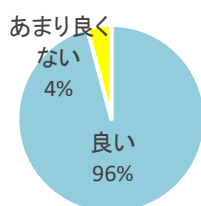
ほぼ全ての方に要望が入っていると高評価いただきました。利用者様が希望される生活に向けて、ご要望を丁寧にお聞きしてサービス調整を行っていきます。

気軽な相談について



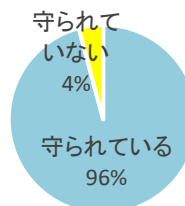
相談しにくいという回答の方からは「相談員にどう思われるか不安」とのご意見がありました。障がい特性に合わせて、安心して相談できる雰囲気づくりに努めていきます。

相談員の接遇について



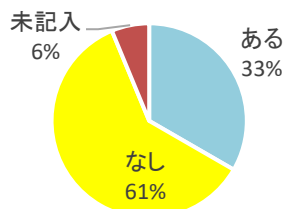
ほぼすべての方に高評価いただきましたが、「相談員からの話が多い」とのご意見がありました。口頭のみではなく視覚的に伝える等、利用者様に合わせて工夫していきます。

プライバシーについて



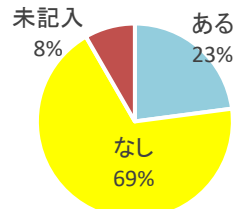
守られていないという回答の方からは、「利用中のサービス事業所での対応について」ご意見がありました。担当者会議を開催して状況確認など、個別に対応していきます。

固定電話での連絡方法の不都合について



ほとんどの方に満足と高評価をいただきました。今後も丁寧な対応に努め、電話では難しい内容や長時間になる場合には、訪問に切り替えて、対応させていただきます。

サービス全体への要望について



「利用できる制度について教えてほしい」というご意見がありました。各種制度のチェックリストを作成して、利用者様に合わせて情報提供していきます。

ご意見・ご要望について

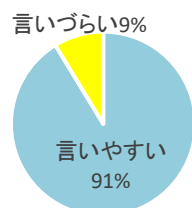
○相談員との面談では話を聴いて優しい言葉かけをしてもらうことで、不安感もなくなり、ありがたいです。
○気軽にお話する機会がほしいとのご意見がありました。相談員との定期面談以外に、当事者会のご案内も積極的に行っていきます。

◎希望園事業所 調査結果

調査配布数及び回答数について

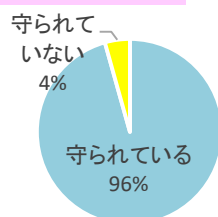
配布数	25
回答数	23
回答率	92%

事業所に対する苦情や要望について



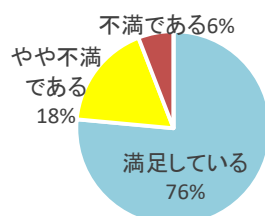
「専門用語が多かったから」とのご意見がありました。契約書は専門用語が多く入っていますので、ゆっくりと、わかりやすい言葉で、理解していただけるように努めていきます。

プライバシーについて



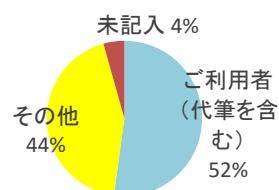
ほとんどの方に反映されていると高評価をいただきました。これからもご本人、ご家族の意向をしっかりと受け止め、納得していただけるケアプラン作成に努めていきます。

B型ご利用の方 サービスの満足度について

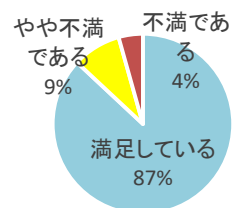


作業活動について「同じ作業内容が多い」とのご意見がありました。利用者様の強みを活かした作業内容を提供すると共に工賃UPに向けた取組みを実施していきます。

回答者について

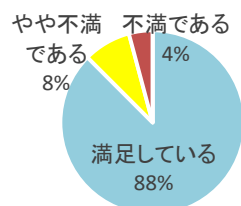


職員の接遇について



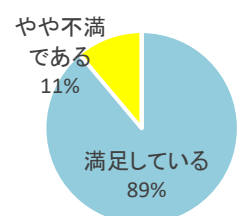
「職員の言葉づかいがきつく感じる」とのご意見がありました。接遇研修や作業中の指導方法について配慮し、利用者様が安心して通所できるように努めていきます。

個別支援計画の内容について



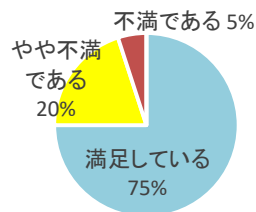
やや不満、不満の方に「自分の思いとは違う」とのご意見がありました。面談時の要望など、丁寧に確認しながら、利用者様が計画を理解して取り組めるように努めていきます。

生活介護ご利用の方 サービスの満足度について



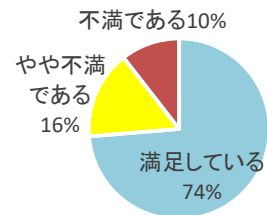
やや不満と回答の方に「同じ活動が多い」とのご意見がありました。創作活動では完成品を目標に取り組むため、利用者様に分かりやすく活動内容を伝えるよう努めていきます。

昼食弁当について 昼食に弁当を注文している方



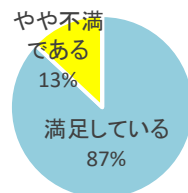
不満、やや不満の方に「味が濃い」「同じメニューが続く」とのご意見がありました。外注業者と相談しながら、満足していただける昼食弁当を提供できるように努めていきます。

送迎車を利用している方 送迎の満足度について



「送迎時間が遅くなる時、連絡が欲しい」とのご意見がありました。当日の天候や道路状況により時間変更があります。大きな時間変更時には連絡させていただきます。

希望園の施設環境について



「冷暖房の調整が不十分」とのご意見がありました。コロナ感染予防のため、定期的に換気を行っています。予防対策を継続しながら、快適な環境づくりに努めていきます。

今後の希望園通所について



すべての方に通いたいとの回答がありました。今後ともご要望を伺いながら、利用者様が通いたいと思える作業内容や活動等を工夫した事業運営を行っていきます。

ご意見・ご要望について

○難しい面がある家族がお世話になり、ありがとうございます。本人に合わせた関わりをいつも色々提案してくださり、助かっています。
○土日や3日以上以上の休日の過ごし方について、ご意見がありました。担当の相談支援専門員と連携して、利用者様や家族様に合った地域の活動やサービスを提案していきます。