

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

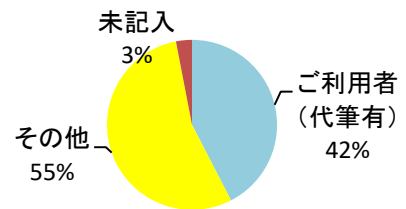
4 集計結果 各事業所別添参照

◎ケアプランセンター調査結果

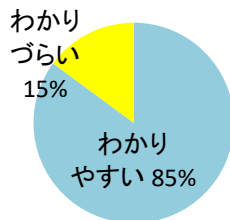
調査配布数及び回答数について

配布数	99
回答数	99
回答率	100%

回答者について

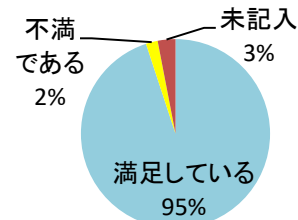


契約書の内容説明について（利用1年未満の方限定）



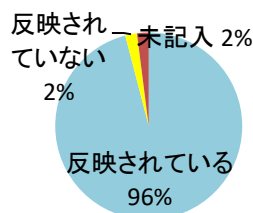
「専門用語が多かったから」とのご意見がありました。契約書は専門用語が多く入っていますので、ゆっくりと、わかりやすい言葉で、理解していただけるように努めていきます。

サービス事業所の紹介について



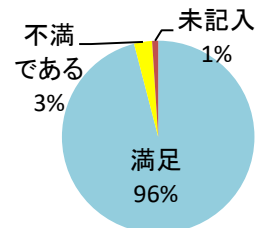
「紹介された事業所が少なかった」とのご意見をいただきましたので、施設の概要や最新情報を、今まで以上に、出来るだけ多くお伝えできるように努めていきます。

ケアプラン（計画書）へのあなたの意向の反映について



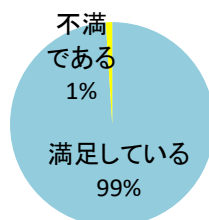
ほとんどの方に反映されていると高評価をいただきました。これからもご本人、ご家族の意向をしっかりと受け止め、納得していただけるケアプラン作成に努めていきます。

サービス内容の変更希望や調整について



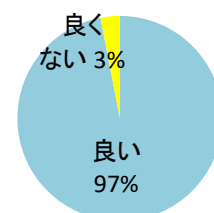
不満であると回答の方に「希望通り調整してもらえなかった」とのご意見をいただきました。ご希望に添えない理由とご本人に合った他のサービスの提案等を行っていきます。

電話対応について



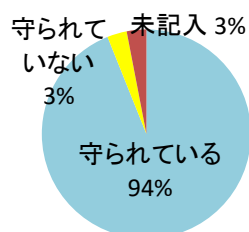
ほとんどの方に満足と高評価をいただきました。今後も丁寧な対応に努め、電話では難しい内容や長時間になる場合には、訪問に切り替えて、対応させていただきます。

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



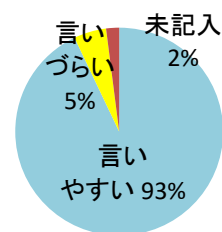
ほとんどの方に満足と高評価をいただきましたが「指示的・高圧的」とのご意見がありました。ケアマネジャーが一方的に話す事が無いように注意していきます。

プライバシーの保護について



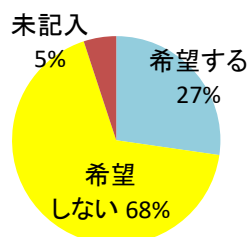
守られていないとの回答の方に「話し声が大きい」「職員間で不用意に話されている」とのご意見がありました。声の大きさ、プライバシーに十分配慮していきます。

事業所に対する苦情や要望



ほとんどの方に言いやすいとの回答がありましたが、「納得できる答えが返ってこない」とのご意見がありました。信頼関係を築き、納得できる対応に努めていきます。

電話以外の連絡手段について



約3割の方から電話以外の連絡手段について希望すると回答をいただきました。メールやLINEでの連絡手段について、対応方法や問題点等を検討していきます。

ご意見・ご要望について

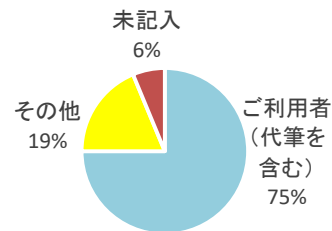
- 本人、家族に寄り添って下さり、安心してお任せできます。
- サービスの変更等、いつも早い対応、大変ありがたいです。
- ケアマネの異動に伴う担当者の変更について、ご意見がありました。担当者間で丁寧な引継ぎを行い、安心して任せていただける体制づくりに努めていきます。

◎ホームヘルパーステーション調査結果

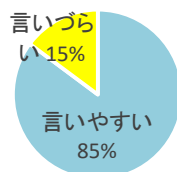
調査配布数及び回答数について

配布数	118
回答数	112
回答率	95%

回答者について

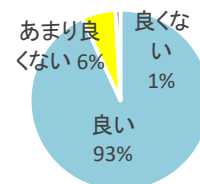


事業所に対する苦情や要望について



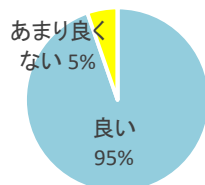
言いづらいとの理由として、「要望は言えても苦情は言い難い」とのご意見がありました。話していただける関係作りや要望などを伺う機会を増やしていくように努めていきます。

ヘルパーの話し方について



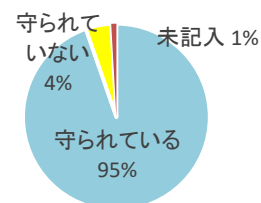
ほとんどの方に良いと高評価いただきましたが、声かけの配慮不足について、ご意見がありました。利用者様・家族様の思いに寄り添う関わり方ができるように努めていきます。

ヘルパーの接遇について



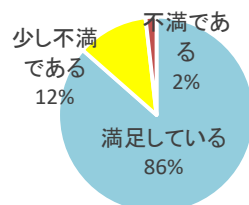
ほとんどの方に良いと高評価いただきました。体調に対する配慮や気配りが出来るように接遇の研修を行い、気持ちよくサービスを受けていただけるように努めていきます。

プライバシーの保護について



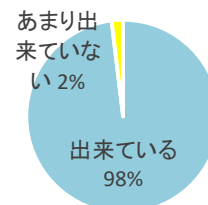
「話し声が大きい」「他の利用者に知られていると感じる」とのご意見がありました。声の大きさや伝え方、情報管理に配慮した対応に努めていきます。

サービス計画書の内容や説明について



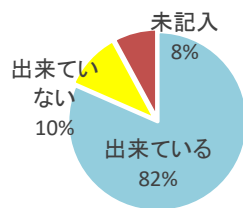
「計画書の内容が分かり難い」「説明が不十分」とのご意見がありました。分かりやすい表現に努めるとともに、説明時に質問がないかを確認するようにしていきます。

サービス計画書に沿った支援について



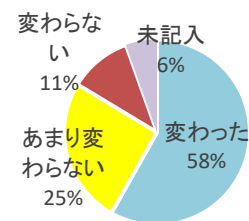
ほとんどの方に出来ていると高評価いただきました。計画に基づいたサービスが実施できるように、ご希望やご意向を確認しながら支援を行っていきます。

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

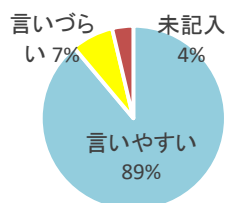
- 早朝夜間の急な対応ができると助かる。
- 担当者は固定して欲しい。被介護者の体調変化などが的確に把握できるため。
- 特にありませんが、逆にここを掃除整理しましょうかと逆に言ってもらえる時があればうれしい。
- 家の近くで会った時、挨拶くらいは気持ち良くしてほしい。
- 利用日を利用枠最大限に増やして欲しいです。1日でも多い方が身体や精神的な負担が軽減され、助かります。どなたに相談すれば良いですか？
- 窓を閉めずに帰ったことが2～3回あった。
- ヘルパーの時間を守ってほしい。デイの迎えと重なってしまうため。
- 私の所へ来て頂いている方達は皆一生懸命にやっておられます。
- 移動支援(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

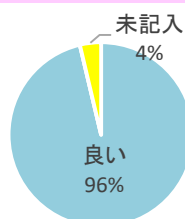
配布数	27
回答数	27
回答率	100%

事業所に対する苦情や要望について



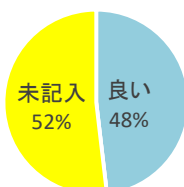
「専門用語が多かったから」とのご意見がありました。契約書は専門用語が多く入っていますので、ゆっくりと、わかりやすい言葉で、理解していただけるように努めていきます。

物品の取り扱いについて



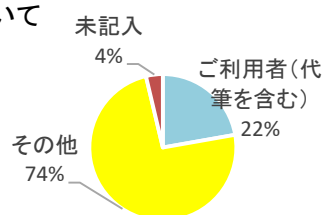
ほとんどの方に良いと高評価いただきました。浴槽セッティング時には十分注意し、家財道具の移動時にも二人で行うようにすることで、不満の声はありませんでした。

スライドボード使用時の満足度について

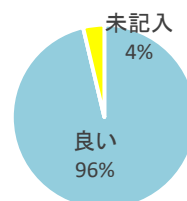


支援者の介護負担軽減と腰痛対策に繋がっていますが、不安感を与えている部分もあるようです。痛みや不安がないように様子をお伺いしながら、実施していきます。

回答者について



職員の接遇について



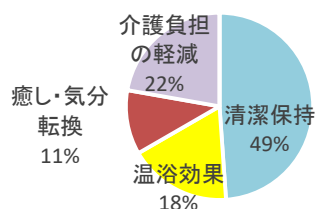
ほとんどの方に良いと高評価いただきました。言葉遣いや配慮が不足している時は職員間で声を掛け合い、利用者様・家族様に満足していただける接遇に努めていきます。

サービス中の環境配慮について



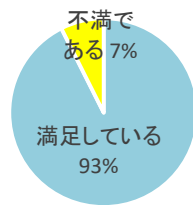
すべての方に出来ていると高評価いただきました。今後も冬季や夏季・荒天時には、玄関や居室のドアが開けっ放しにならないように努めていきます。

訪問入浴利用の目的について



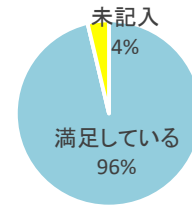
初めは清潔保持が一番の目的でも、介護負担の軽減や温浴効果も感じていただけているようです。今後も癒し・気分転換できる機会になるよう努めていきます。

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

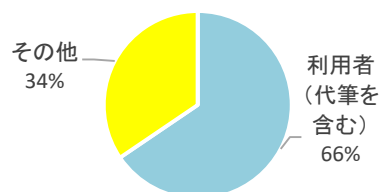
- 現在の利用は毎週水曜日ですが、祝日と重なった場合などは他の曜日に変更してほしい。
- 今後共、宜しく願いいたします。いつも大変ありがとうございます。
- 毎回、安全丁寧にご対応いただき、本人も大変満足しております。
- 苦情、要望等はその都度伝えて対処してもらっているので、感謝しています。

◎霞の郷デイサービス調査結果（介護）

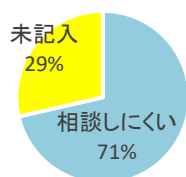
調査配布数及び回答数について

配布数	61
回答数	58
回答率	95%

回答者について

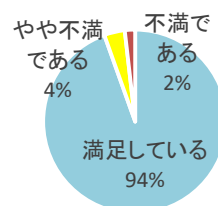


事業所への気軽な相談について



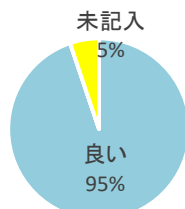
相談しにくいという回答の理由として「遠慮してしまう」とのご意見がありました。利用者様や家族様が相談しやすい雰囲気作りを心掛けていきます。

介護計画・機能訓練計画書の内容について



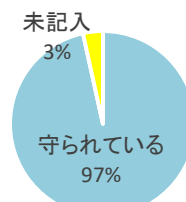
やや不満であるの回答の理由として「計画内容がわからない」とのご意見がありました。計画内容について分かりやすい説明をするように努めていきます。

職員の接遇について



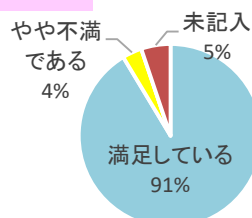
ほとんどの方に良いとの高評価いただきましたが、「話しかけても相手にしてもらえなかった」とのご意見がありました。利用者様の声に耳を傾けコミュニケーションを図るよう努めていきます。

プライバシーについて



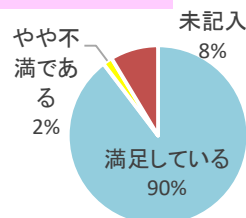
ほとんどの方に守られているとの高評価いただきました。今後もプライバシーに配慮したサービスを継続していきます。

食事について



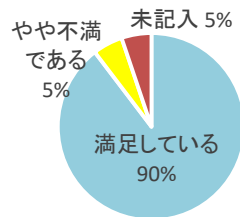
ほとんどの方に満足と高評価をいただきました。今後も丁寧な対応に努め、電話では難しい内容や長時間になる場合には、訪問に切り替えて、対応させていただきます。

お風呂について



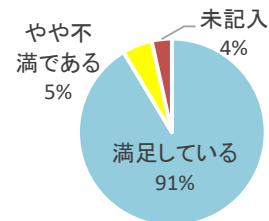
やや不満であるとの回答の方からは「浴槽に少しでも深く浸かりたい」とのご意見がありました。利用者様に合わせた入浴方法を検討し、満足いただけるようにしていきます。

リハビリ(機能訓練)について



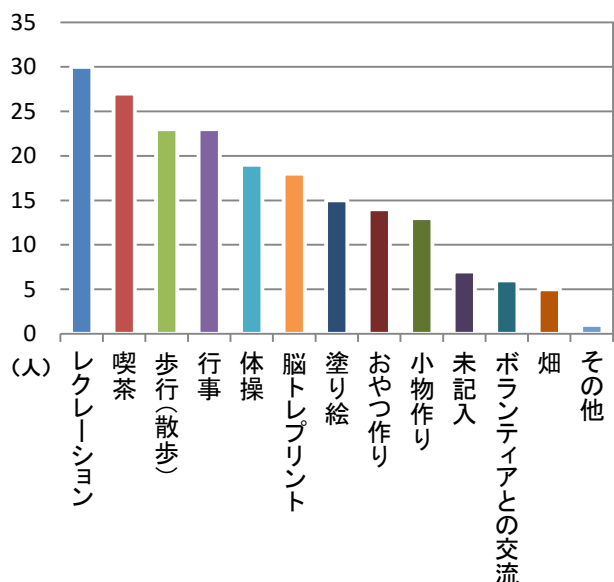
ほとんどの方に満足との高評価いただきましたが、「身体の痛みによりリハビリにやや不満」とのご意見がありました。利用者様自身が楽しくリハビリができるように工夫していきます。

送迎について



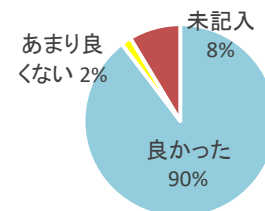
やや不満であるとの回答の理由として「送迎時間が不満」とのご意見がありました。当日の状況による時間の変更があります。大きな時間変更時には連絡させていただきます。

デイサービスの取り組みで楽しみにしていること



各個人で楽しみな取り組み内容が分かれています。今後も個人の希望や生活目標に合わせた取り組みが出来るように利用者様と相談しながら工夫していきます。

デイサービスを利用した際の満足度について



ほとんどの方に良かったと高評価いただきましたが、「帰宅後に疲れる」とのご意見がありました。ご自宅での様子など家族様と連携を図りながらデイでの過ごし方を個別に検討していきます。

活動したいこと

○室内の活動としては、カラオケ・ボウリング・盆踊り・身体を動かすことなどのご意見がありました。クラブ活動やレクリエーションなどの取り組みの中で、いただいたご意見を参考にさせていただきます。
○外出活動としては、買い物・花見・景色のきれいな所・ドライブ・バイキング(食事)・祭り・映画など、たくさんのご意見がありました。コロナ収束後の外出行事計画時には、ご意見を参考にさせていただき楽しい外出ができるようにしていきます。

ご意見・要望について

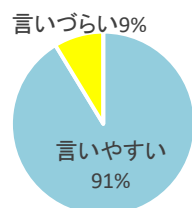
○訓練してもらえたおかげで、今の体の状態を維持できています。
○人との交流が苦手で利用する気持ちに慣れずにいましたが、職員さんの優しい声かけにより、今では家族にデイの話を楽しんでくれています。
○デイのおかげで家族介護が続けられています。最後までよろしくお願いします。

◎希望園事業所 調査結果

調査配布数及び回答数について

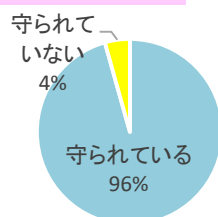
配布数	25
回答数	23
回答率	92%

事業所に対する苦情や要望について



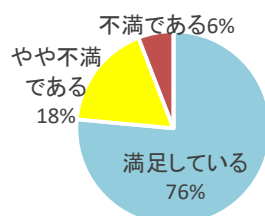
「専門用語が多かったから」とのご意見がありました。契約書は専門用語が多く入っていますので、ゆっくりと、わかりやすい言葉で、理解していただけるように努めていきます。

プライバシーについて



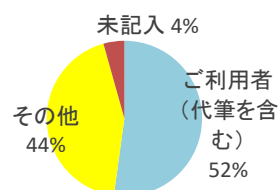
ほとんどの方に反映されていると高評価をいただきました。これからもご本人、ご家族の意向をしっかりと受け止め、納得していただけるケアプラン作成に努めていきます。

B型ご利用の方 サービスの満足度について

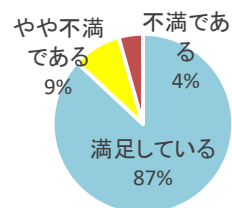


作業活動について「同じ作業内容が多い」とのご意見がありました。利用者様の強みを活かした作業内容を提供すると共に工賃UPに向けた取組みを実施していきます。

回答者について

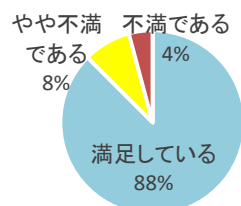


職員の接遇について



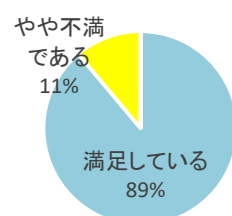
「職員の言葉づかいがきつく感じる」とのご意見がありました。接遇研修や作業中の指導方法について配慮し、利用者様が安心して通所できるように努めていきます。

個別支援計画の内容について



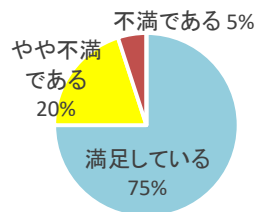
やや不満、不満の方に「自分の思いとは違う」とのご意見がありました。面談時の要望など、丁寧に確認しながら、利用者様が計画を理解して取り組めるように努めていきます。

生活介護ご利用の方 サービスの満足度について



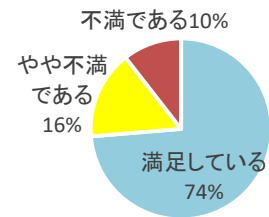
やや不満と回答の方に「同じ活動が多い」とのご意見がありました。創作活動では完成品を目標に取り組むため、利用者様に分かりやすく活動内容を伝えるよう努めていきます。

昼食弁当について 昼食に弁当を注文している方



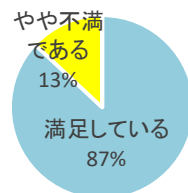
不満、やや不満の方に「味が濃い」「同じメニューが続く」とのご意見がありました。外注業者と相談しながら、満足していただける昼食弁当を提供できるように努めていきます。

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。