

令和6年度 在宅福祉課事業所アンケート調査 結果

この度、坂井市社会福祉協議会の障がいサービス事業所と連携を図っている事業所及び相談支援専門員の方を対象に、事業所の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・ご要望をお聞かせくださいますようお願いいたします。

在宅福祉課課長 花木照美

I 調査概要

- 1 実施期間 令和6年9月6日 ～ 9月13日
- 2 対象者 令和6年7月に当会の障がい福祉サービスを利用された障がいサービス事業所及び相談支援専門員の方
- 3 調査方法 WE Bにて実施
- 4 調査内容 サービスの質・連携・満足度等について
- 5 調査事業所 特定相談支援事業所
ホームヘルプステーション
希望園就労継続支援B型
希望園生活介護
希望園放課後等デイサービス
霞の郷デイサービスセンター
- 6 調査依頼数及び回答数（回答率）

事業所	依頼数	回答数	回答率
特定相談支援事業所	36	12	33%
ホームヘルプステーション	12	9	75%
就労継続支援B型	3	2	66%
生活介護	4	3	75%
放課後等デイサービス	5	5	100%
霞の郷デイサービス	2	2	100%

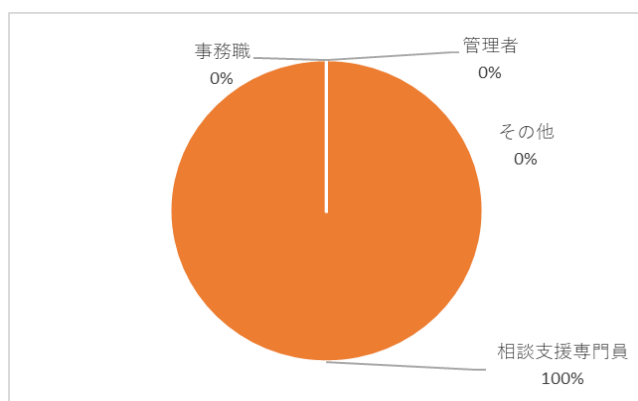
◎霞の郷デイサービス（共生型生活介護）調査結果

霞の郷デイサービスは、相談支援事業所2カ所にアンケートを実施した結果、2カ所の事業所（100%）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 今後のサービスに生かしてまいります。

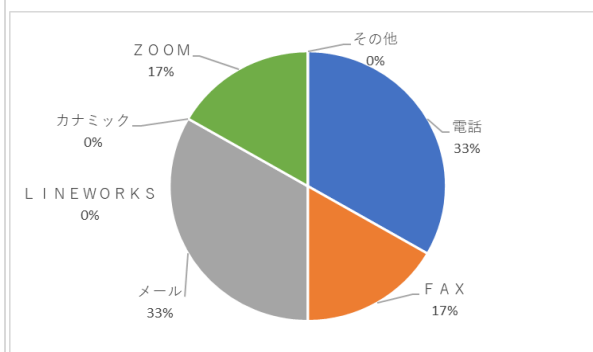
職員一同、今後ともよろしくお願いいたします。

管理者 中車

◎回答者の職種

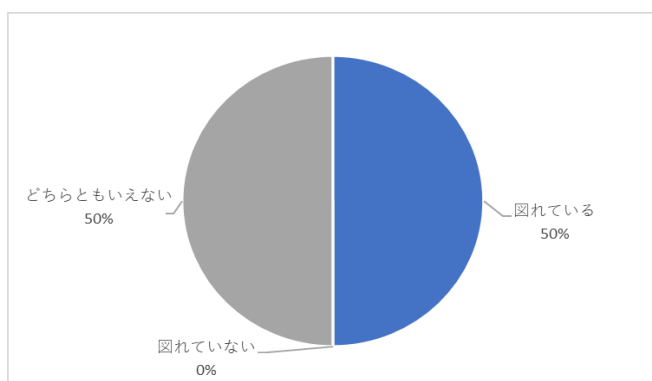


◎ 利用可能な連絡ツールについて



電話・FAXが5割、メール・ZOOMなどのご意見もいただきました。
メールなど他のツールについても、今後検討させていただきます。

◎ 当事業所との円滑な連携について

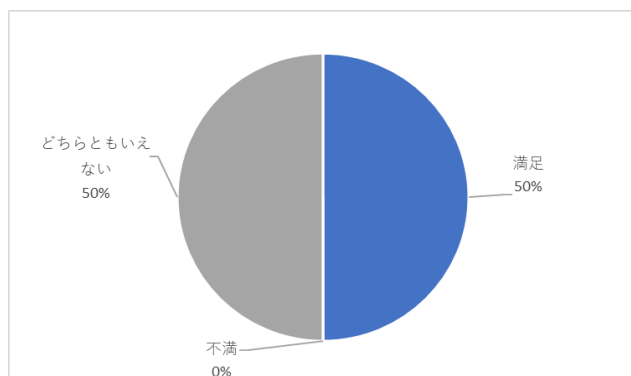


◎ どちらともいえない理由について

- ・こちらからなかなかご連絡できておらず、貴事業所からの報告書に頼りがちになってしまっていると反省している。

5割が図れているとの回答をいただきました。今後も相談員様との連携がうまく図れるように努めていきます。

◎ 状況報告書の内容について



◎ 具体的に記載してほしい内容

- 利用日や利用しなかった日があるとよりよいと思う。

5割が満足との回答をいただきました。
今後、休まれた日など、相談員様にわかりやすい報告書になるよう工夫しながら記載させていただきます。

◎ 事業所へのご意見、ご要望について

- 利用者様や利用者家族様からの多くの要望等に丁寧に対応してもらい感謝している。

嬉しいご意見をありがとうございました。今後も、ご利用者に満足していただけるサービス提供に努めていきます。

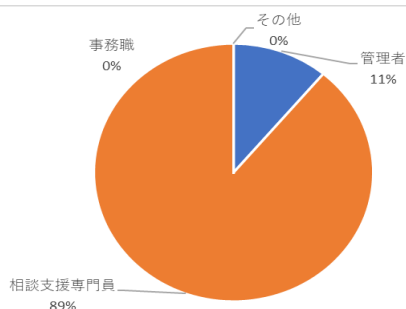
◎ヘルプステーション（障がい） 調査結果

霞の郷デイサービスは、相談支援事業所など12カ所にアンケートを実施した結果、9カ所の事業所（75%）に回答をいただきました。皆様にはいただきましたご意見を真摯に受け止め 今後のサービスに生かしてまいります。

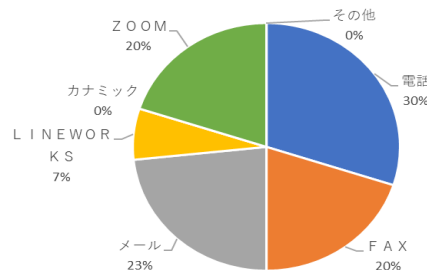
職員一同、今後ともよろしく願いいたします。

管理者 西永

◎回答者職種

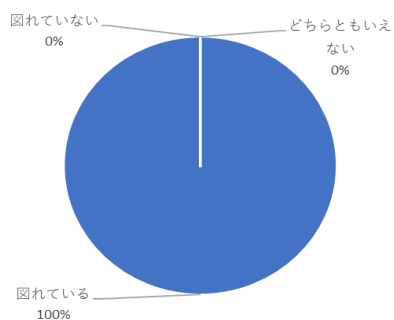


◎ 利用可能な連絡ツールについて



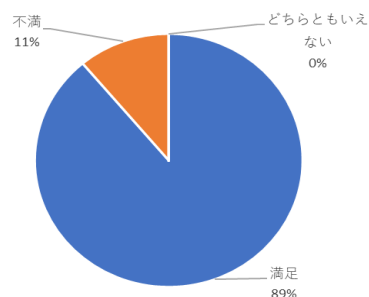
電話やFAXだけでなく、メールなど他のツールの活用も検討していきます。

◎ 当事業所との円滑な連携について



全ての事業所の方に「連携できている」との回答をいただきました。

◎ 状況報告書の内容について



・利用日もしくは利用しなかった日が分かるようにしたいと思います。

今後は、支援の状況等だけでなく利用中止等になった日もわかるように努めていきます。

◎ 事業所へのご意見、ご要望について

- 家事援助と身体介護の面で判断が難しいところはあると思うが、今後も共有しながら支援をお願いしたい。
- いつも追加訪問等の相談や利用者さんの丁寧な状況報告をもらい感謝している。自宅での生活状況を把握しやすくモニタリングにスムーズに取り組んでいる。
- いつも難しい要望にも対応してもらい感謝している。

たくさんのご意見をありがとうございました。

評価していただいたことは今後のモチベーションにも繋がります。相談員の方との連携を密にしながら、今後も利用者主体の支援できるように取り組んでいきます。

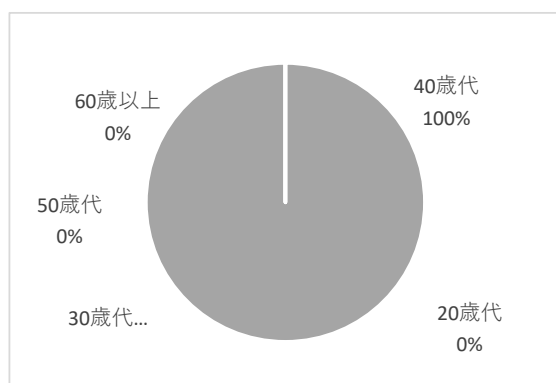
◎三国希望園（就労継続支援B型）調査結果

三国希望園（就労継続支援B型）は、相談支援事業所3カ所にアンケートを実施した結果、2カ所の事業所（67%）に回答をいただきました。皆様には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生かしてまいります。

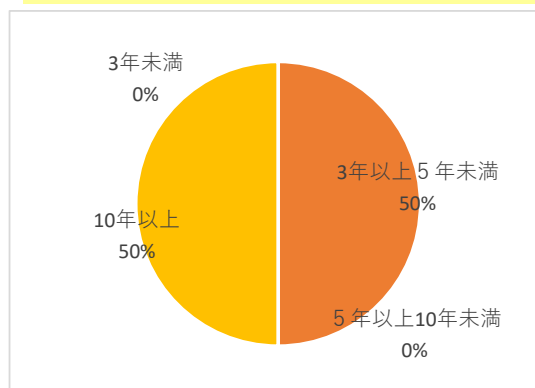
職員一同、今後ともよろしくお願いたします。

管理者 濱田

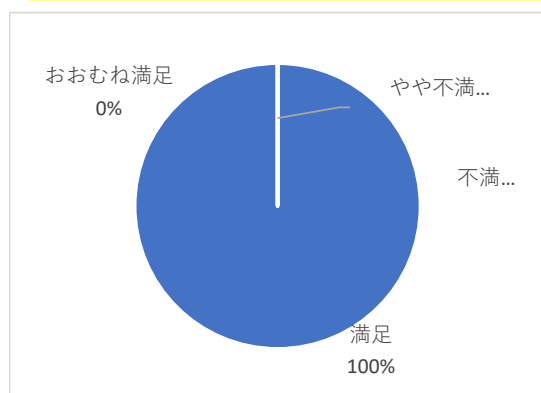
◎回答者の年齢



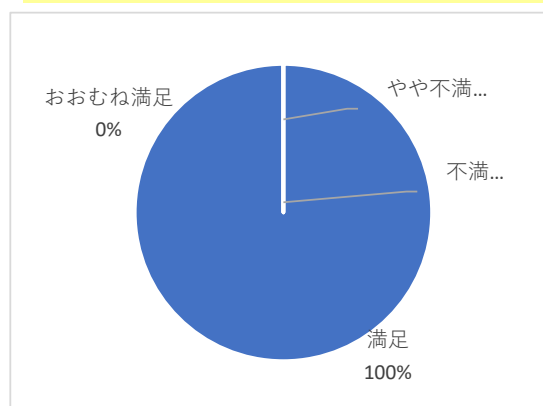
◎ 回答者の経験年数について



◎ 利用者に対しての職員の接遇について

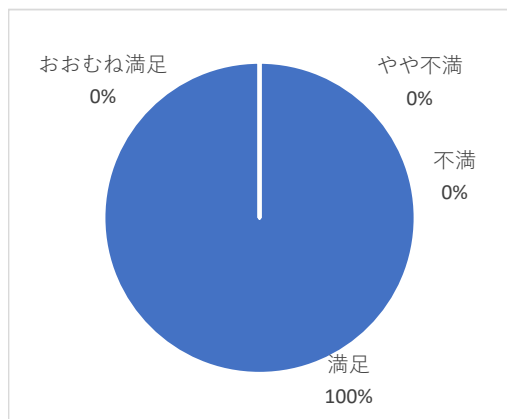


◎ 事業所に対する職員の接遇について



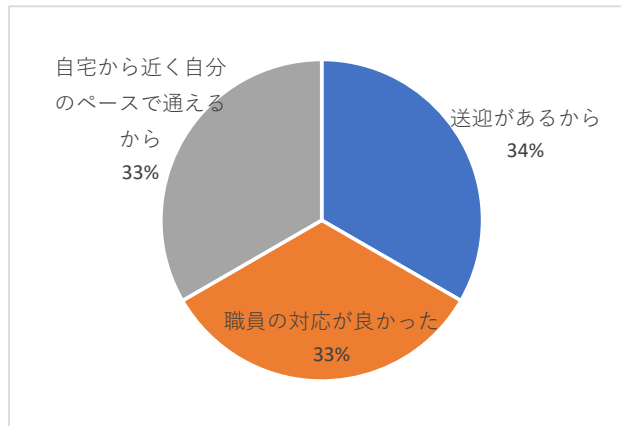
全ての相談支援事業所の方に「満足」との回答をいただきました。今後も接遇力と職員の意識向上に取り組み、ご利用者様の満足度を高めていきます。

◎ 当事業所の電話対応について



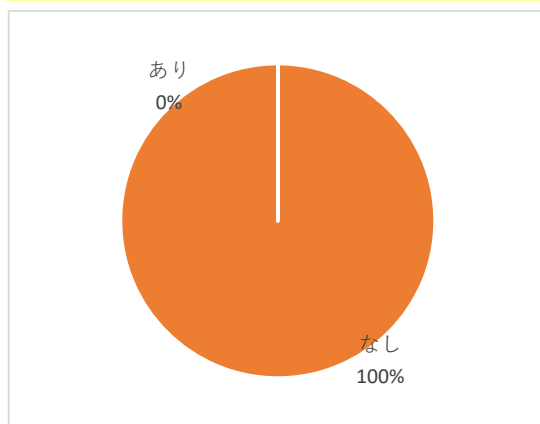
全ての相談支援事業所の方に「満足」との回答をいただきました。

◎ 見学者が当事業所を選択した理由



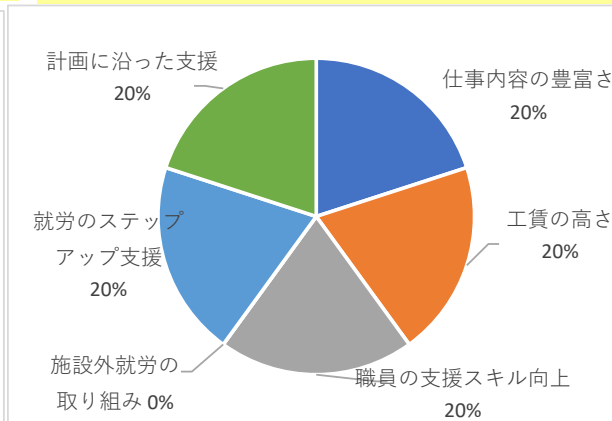
上記3項目に分かれた回答をいただきました。今後も相談支援専門員と連携を図りながら個々のニーズに合わせて支援できるよう取り組みます。

◎ 他事業所と比較して改善するとよい点



全ての相談支援事業所の方に改善点「なし」との回答をいただきました。

◎ 相談支援専門員として当事業所に望むこと



上記5項目に分かれた回答をいただきました。今後ご利用者の強みを活かした作業内容の提供ができるよう取り組んでいきます。

◎ 事業所へのご意見、ご要望について

- 毎年、少しずつ工賃が上がることにご利用者様やご家族様から嬉しい報告を伺うことが多い。職員の努力が大変大きいと思うが、しっかりと利用者の笑顔に繋がっていると思う。
- 前問での「事業所に望むこと」については、今後も協力して支援を考えられたらと思っている。

ご意見をいただきありがとうございました。今後も、相談支援専門員の方と密に連携を図りながら、ご利用者様の「できること・やりたいこと」を支援し、満足していただけるサービス提供に努めていきます。

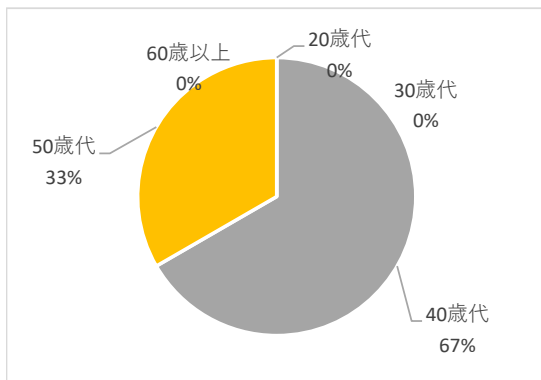
◎三国希望園（生活介護）調査結果

三国希望園（生活介護）は、相談支援事業所4カ所にアンケートを実施した結果、3カ所の事業所（75%）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 今後のサービスに生かしてまいります。

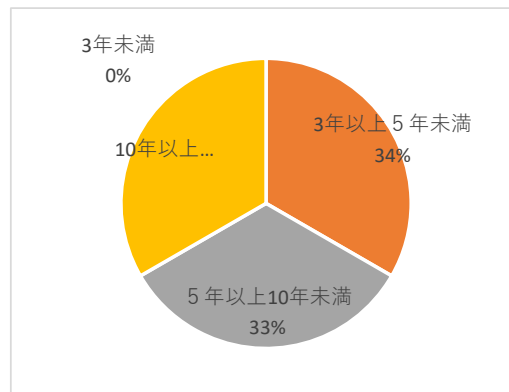
職員一同、今後ともよろしく願いいたします。

管理者 濱田

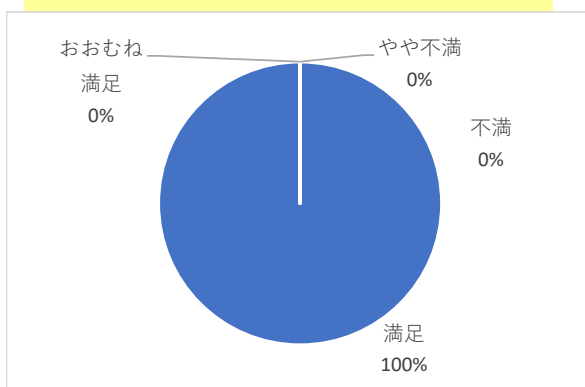
◎回答者の年齢



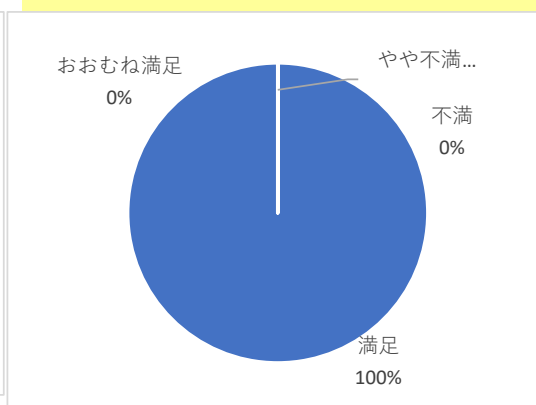
◎ 回答者の経験年数について



◎ 利用者に対しての職員の接遇について

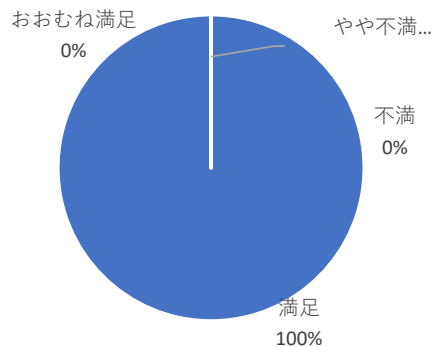


◎ 事業所に対する職員の接遇について



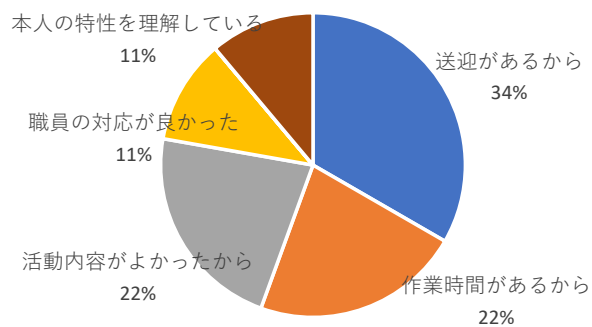
全ての相談支援事業所の方に「満足」との回答をいただきました。今後も接遇力と職員の意識向上に取り組み、ご利用者の満足度を高めていきます。

◎ 当事業所の電話対応について



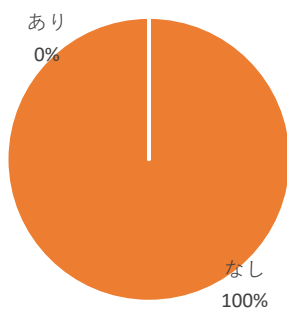
全ての相談支援事業所の方に「満足」との回答をいただきました。

◎ 見学者が当事業所を選択した理由



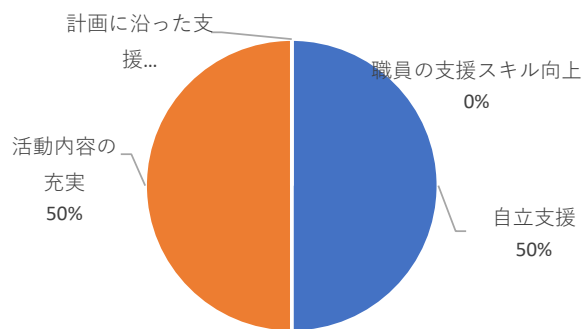
上記5項目に分かれた回答をいただきました。今後も相談支援専門員と連携を図りながら個々のニーズに合わせて支援できるよう取り組みます。

◎ 他事業所と比較して改善するとよい点



全ての相談支援事業所の方に改善点「なし」との回答をいただきました。

◎ 相談支援専門員として当事業所に望むこと



上記2項目に分かれた回答をいただきました。今後、ご利用者の強みを生かした形で活動に参加できるよう取り組みます。

◎ 事業所へのご意見、ご要望について

- ・モニタリング訪問時に、自宅に生活介護での工作作品を飾ってあるお宅が多く、ご家族様も安心して希望園に送り出してもらっていることがよくわかる。これからも新規の方の相談をさせてほしい。
- ・いつも連携協力してもらい感謝している。

ご意見をいただきありがとうございました。今後も、相談支援専門員の方と密に連携を図りながら、ご利用者の「できること・やりたいこと」を支援し、満足していただけるサービス提供に努めていきます。

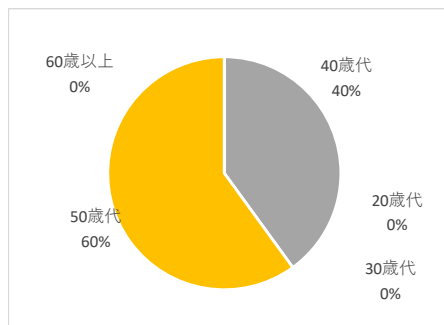
◎三国希望園（放課後等デイサービス）調査結果

三国希望園（放課後等デイサービス）は、相談支援事業所5カ所にアンケートを実施した結果、5カ所の事業所（100%）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 今後のサービスに生かしてまいります。

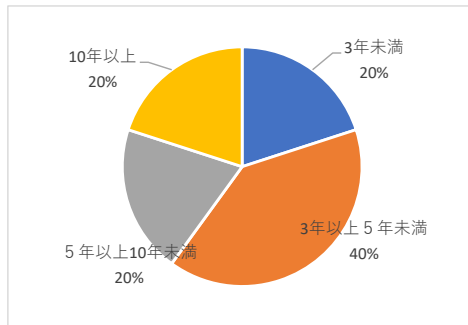
職員一同、今後ともよろしく願いいたします。

管理者 濱田

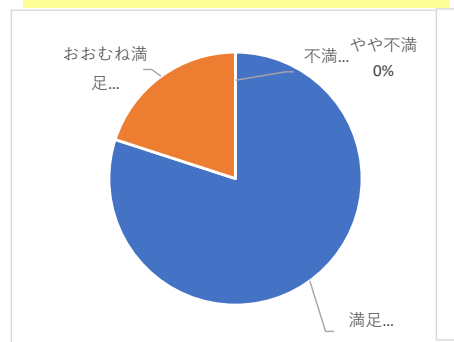
◎回答者の年齢



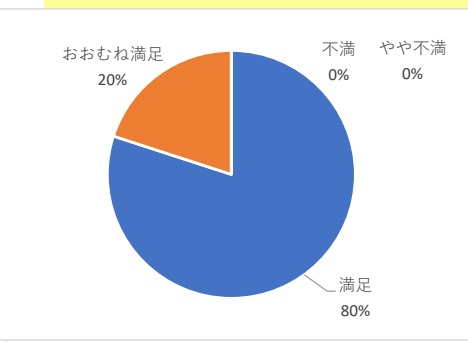
◎ 回答者の経験年数について



◎ 利用児に対しての職員の接遇について

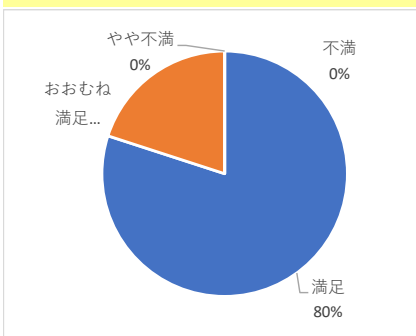


◎ 事業所に対する職員の接遇について



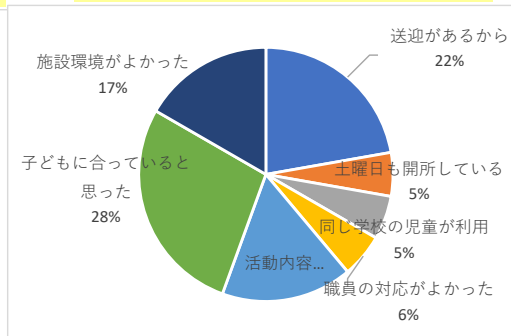
8割が「満足」との回答をいただきました。今後も接遇力の向上に取り組み、より質の高いサービス提供に努めていきます。

◎ 当事業所の電話対応について



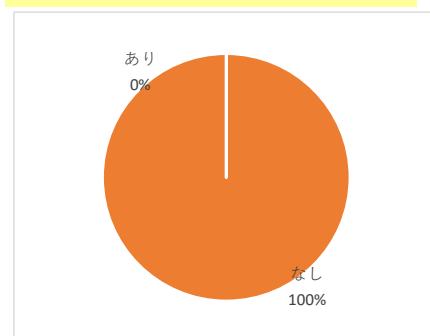
8割が「満足」との回答をいただきました。

◎ 見学者が当事業所を選じた理由



上記7項目に分かれた回答をいただきました。今後も相談支援専門員と連携を図りながら個々のニーズに合わせて支援できるよう取り組みます。

◎ 他事業所と比較して改善する点



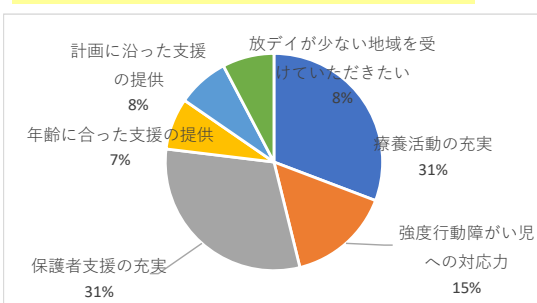
全ての相談支援事業所の方に改善点「なし」との回答をいただきました。

◎ 利用児保護者からのニーズをお聞かせください。

- ・今利用されている方は満足されている。
- ・のびのび活動させてあげたい。
- ・他の兄弟がいる家庭では、自宅送迎は助かっている様子。保護者会などで親同士が話せる場が定期的にあるといいなと思う。

保護者交流会（年1回）の場を設けていますが、今後も保護者のニーズや課題に沿ったテーマで実施できるよう企画していきます。

◎ 相談支援専門員として当事業所に望むこと



今後も相談支援専門員と密に連携を図りながら地域の実情や課題を把握し、個々のニーズに合わせて支援できるよう取り組みます。

◎ 事業所へのご意見、ご要望について

- ・いつも連携ご協力してもらい感謝している。
- ・いつも丁寧に対応してもらい感謝している。今後とも情報共有しながらよりよい支援をしていきたいと思っている。
- ・いつも相談員への丁寧な利用状況報告など感謝している。子どもは成長が早いので、3ヶ月ごとのモニタリング時に大変助かっている。また行動が多いお子さんへの対応について、本人の背景等を一緒に捉えて理解して関わっていただいていることに感謝している。

ご意見をいただきありがとうございます。今後も、相談支援専門員の方と密に連携を図りながら、ご利用者の「できること・やりたいこと」を支援し、満足していただけるサービス提供に努めていきます。

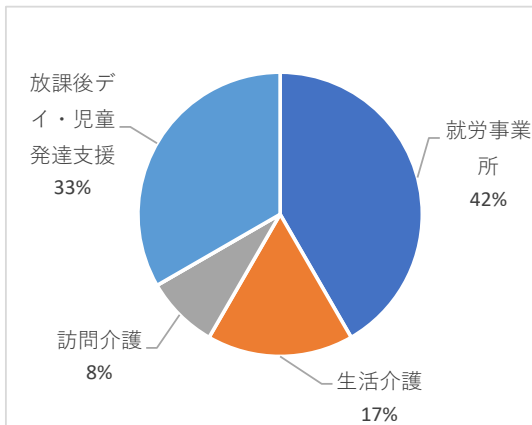
◎特定相談支援事業所 調査結果

特定相談支援事業所は、サービス事業所36カ所にアンケートを実施した結果、12カ所の事業所33%に回答をいただきました。皆様には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生かしてまいります。

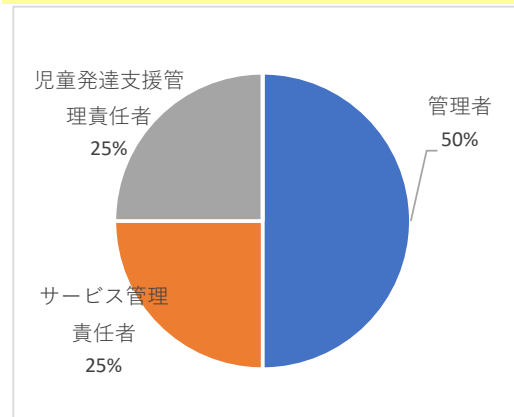
職員一同、今後ともよろしくお願ひいたします。

管理者 奈須田

◎サービス種別について

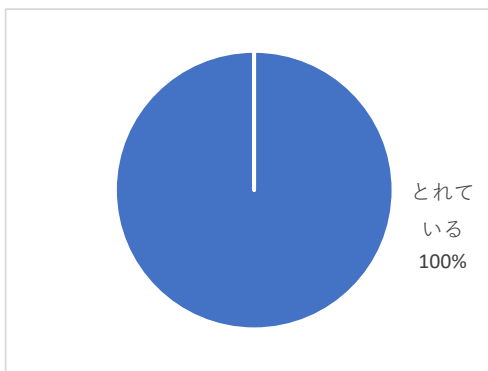


◎回答者の職種について



利用実績の多いサービス事業所から回答を多くいただきました。日頃から電話を中心とした情報連携が多いため、対応される管理者を中心に回答いただきました。

◎ 連携について

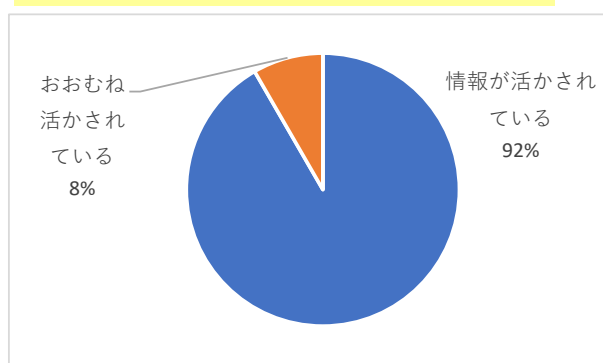


全てのサービス事業所から「連携がとれている」と回答いただきました。今後も密な連携に努めていきます。

◎ 連携状況のご意見

- ・定期的に情報共有の会議を設定してくれ、日頃の様子共有や変化も報告できている。

◎情報の活用について

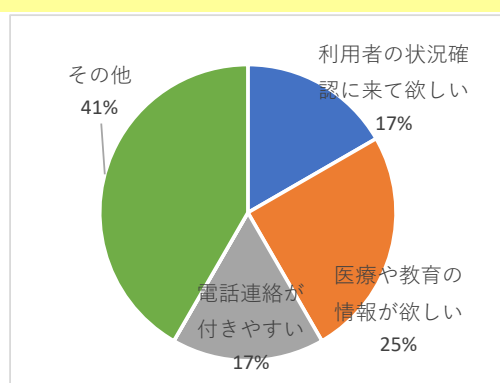


◎ 情報活用のご意見

- ・お互いに、計画書やモニタリング書を早急に送り合っているわけではないので、タイムラグがでることはある。

今後も、利用者様のよりよい支援に繋がる情報連携に努めていきます。

◎ 連携についてのご意見



サービス事業所への訪問頻度を増やし、事業所での課題を共有しながら、通院同行や学校との連携に努めていきます。

◎ 事業所へのご意見、ご要望について

・児童のケースは関係機関が多岐にわたるケースも多く、調整も非常に大変だと思う。学校や児童クラブなどと積極的な連携を図っていき、情報の共有をしていく必要性をひしひしと感じているので大変だとは思いますが、担当国会議時に学校や児童クラブにも参加していただけるよう働きかけの方よりしくお願いしたい。

- ・結局のところ人次第。
- ・特にない。利用者の情報共有や会議の設定もスムーズにしてもらい助かっている。
- ・細かく丁寧に情報提供してもらっている。
- ・状況をこまめに教えてくださるのでわかりやすい。

担当国会議の開催やサービス事業所の訪問を行いながら、顔の見える多職種（医療や教育等）連携に努めて、利用者支援に必要な情報共有を図れるように進めていきます。
今後もサービス事業所などの関係機関とともに、利用者の笑顔あるくらしを目指して、取り組んでいきます。