

有市社福第1000号
令和4年11月1日

ご利用者各位

有田市社会福祉協議会
会長 森川 文夫
(公 印 省 略)

アンケート調査について (お礼)

深秋の候、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は、社会福祉協議会が実施するサービスをご利用いただき、心から厚くお礼申し上げます。

先般、アンケート調査を実施したところ、多くの皆様にご協力いただき誠に有難うございました。

各サービスにおいて、おおむね「満足している」、「やや満足している」とのお答えをいただきました。通所介護事業においては、個別にいただいたご意見等の中で、感染予防のために対応できていない内容もございますが、今後も感染予防と共に楽しく過ごしていただける工夫をしてみたいと存じます。

つきましては、集計結果を別紙のとおり報告させていただきます。

なお、ご回答いただいたアンケートにおいて、その他にもご要望をいただいております。ご希望により、掲載を控えておりますが、本会与致しましては、ご要望に対し真摯に受け止め、職員一同、今後より良いサービスを提供できるよう努めてまいります。

回収状況

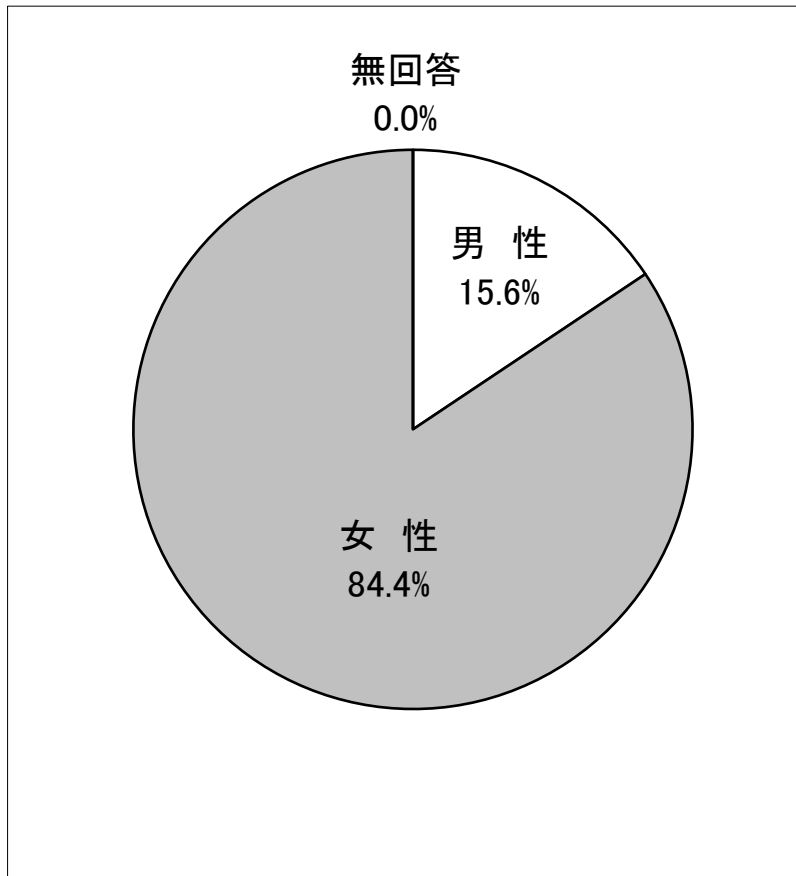
事業名	配付数	回収数	回収率
予防通所介護・通所介護等事業	39	32	82.1%
居宅介護支援事業	84	62	73.8%
福祉サービス利用援助事業	29	20	69.0%

アンケートの見方

- 集計結果はすべて小数点以下第2位を四捨五入しており、比率の合計が100%にならないことがあります。

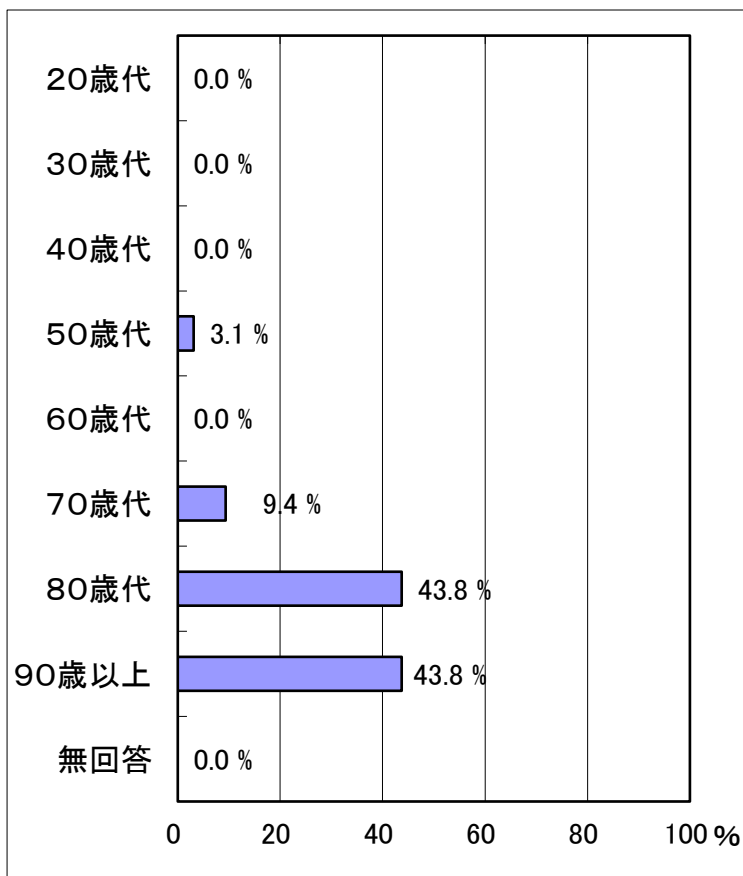
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 32 件



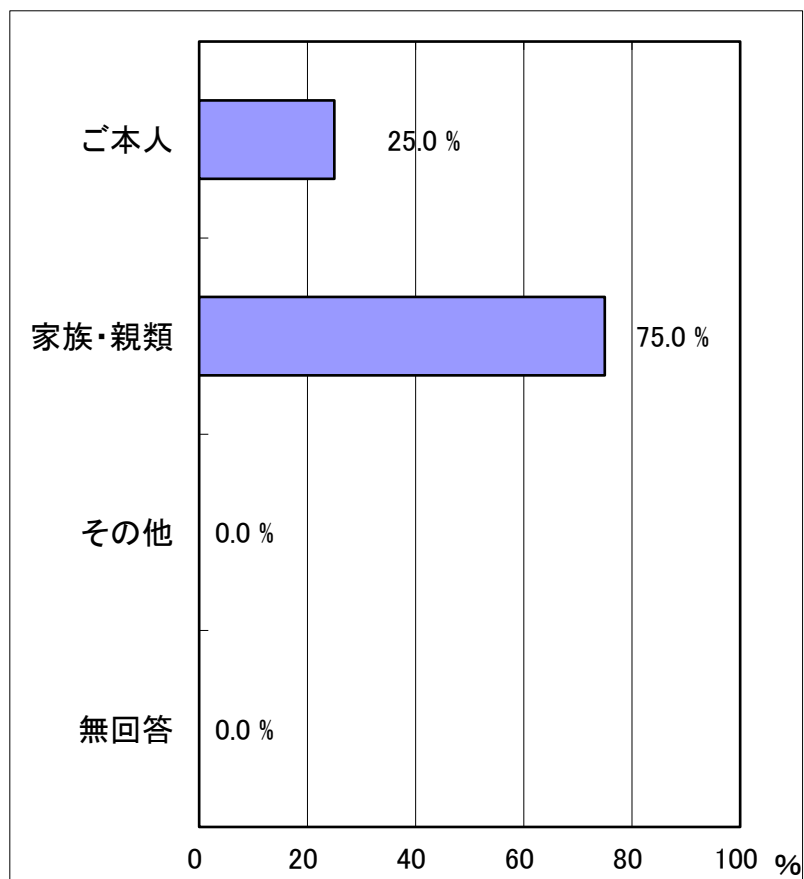
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 32 件

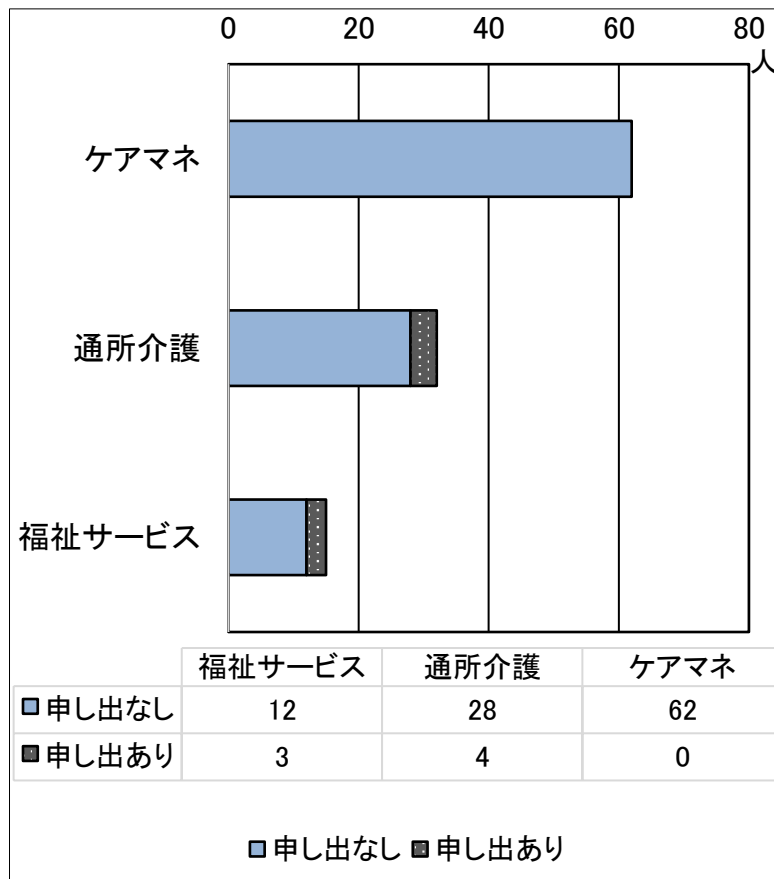


問3 調査票にご記入下さる方はどなたですか

回答数 32 件



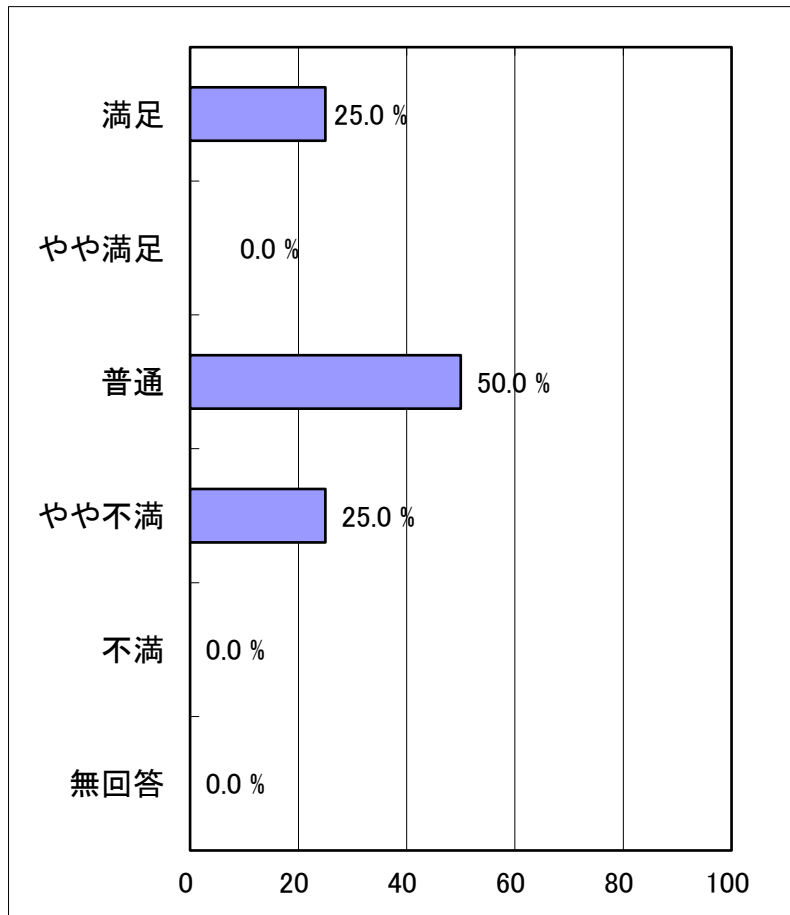
問4 今まで社会福祉協議会に対し、苦情や希望等を申し出たことはありますか



通所介護 アンケート(基本項目) 報告

問5 「ある」と答えた方にお聞きします。申し出た苦情や希望等に対して社会福祉協議会の対応の仕方、回答はどうでしたか

回答数 4 件



※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください。

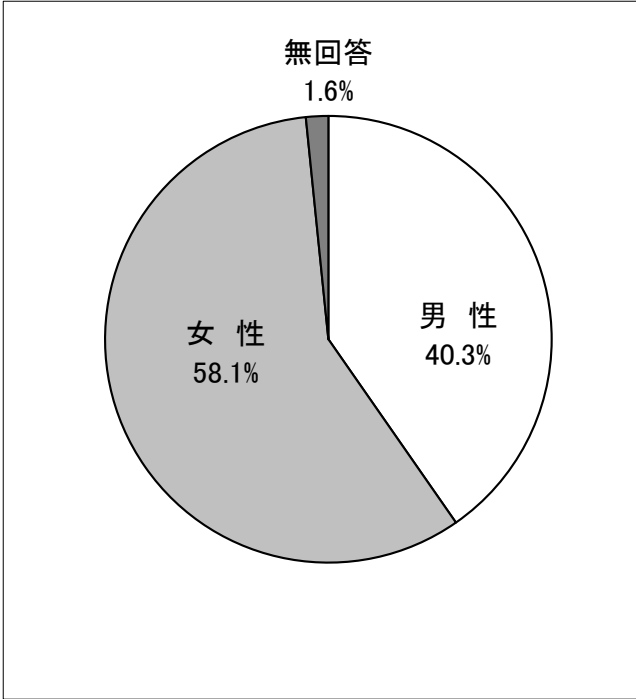
- ・ 利用者に対し、もっと職員と近づける態度がほしい。
利用者と一緒に歌を唄ったり、ゲームをしてほしい。

回答

ご利用者様にこちらからお声をかけさせていただきます。ご利用者様に喜んでいただける様、ゲーム内容やレクリエーションを考えていきます。現在、感染対策の為、歌を唄うことは控えて頂いています。コロナ感染状況が落ち着けば再開を検討していきます。

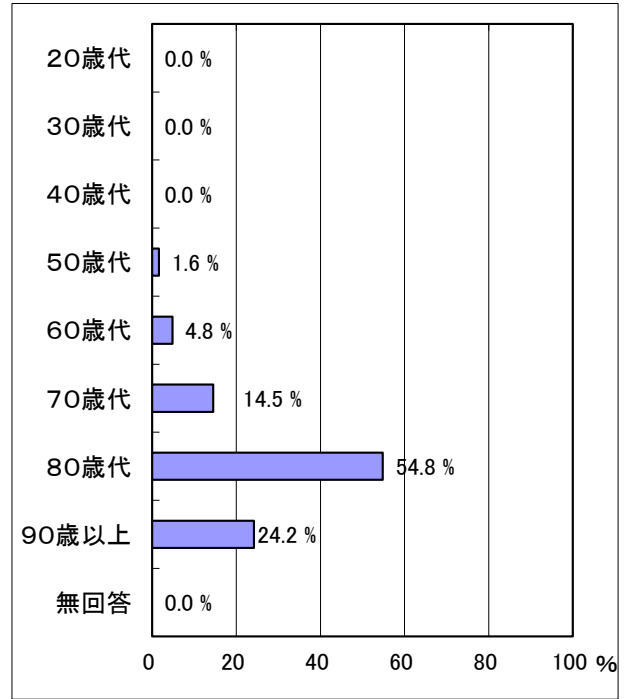
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 62 件



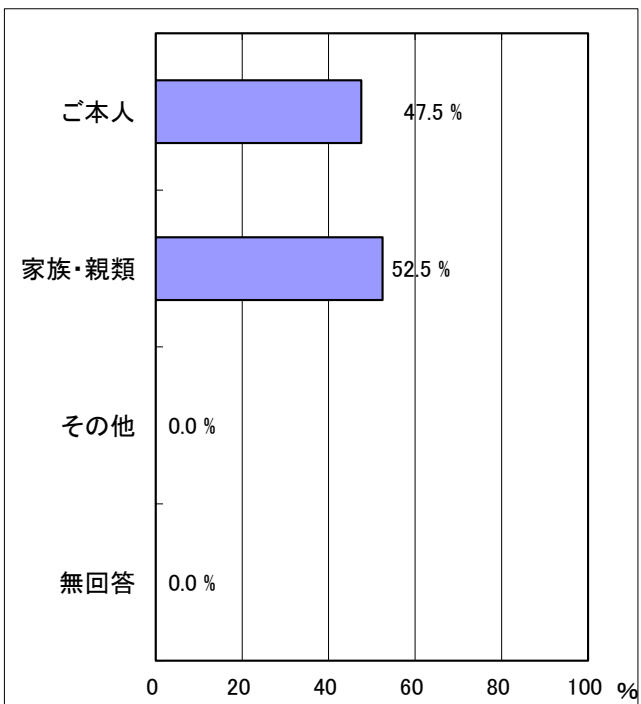
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 62 件

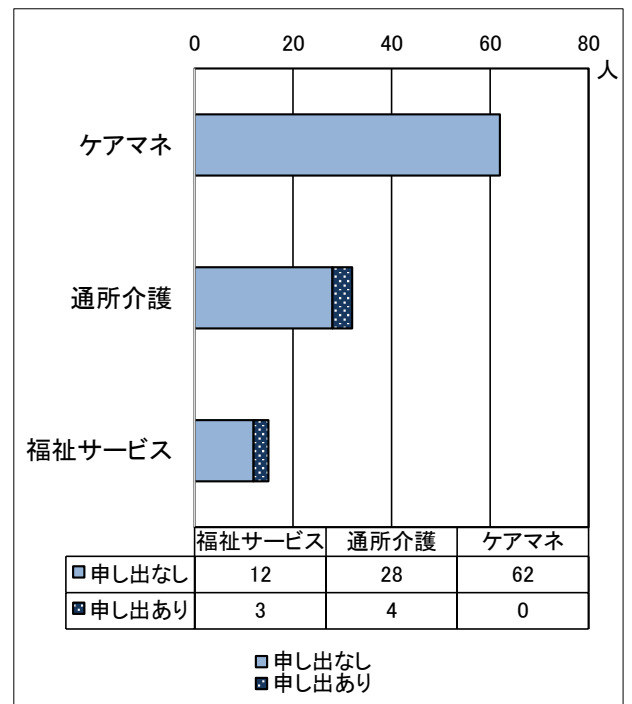


問3 調査票にご記入下さる方はどなたですか

回答数 62 件



問4 今までに社会福祉協議会に対し、苦情や希望等を申し出たことはありますか

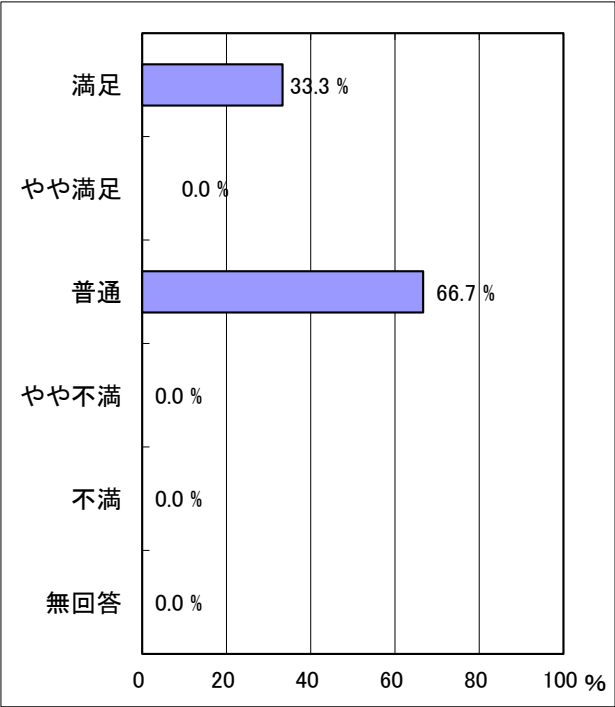


ケアマネ アンケート(基本項目) 報告

問5 「ある」と答えた方にお聞きします。申し出た苦情や希望等に対して社会福祉協議会の対応の仕方、回答はどうでしたか

※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください。

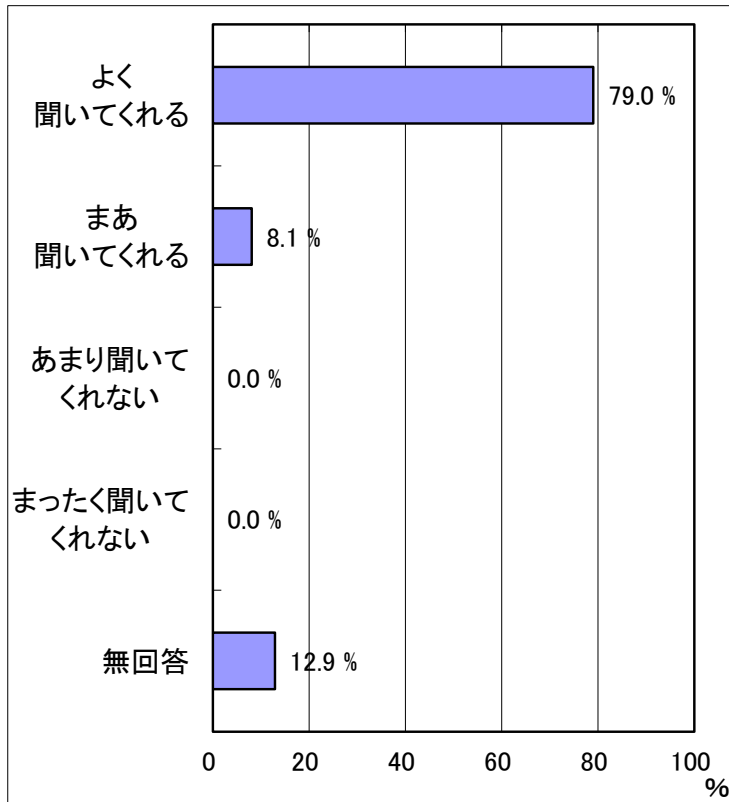
回答数 3 件



ケアマネ アンケート 報告

問1 ケアマネジャーは、ご利用者の話を親身になって聞いてくれますか

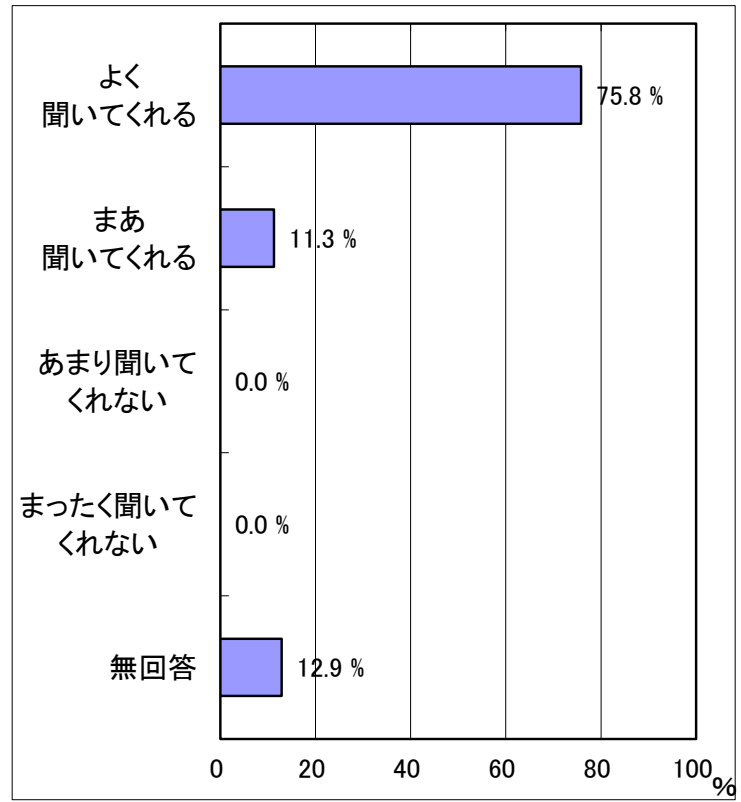
回答数 62 件



9割近くの方に「よく聞いてくれる」「まあ聞いてくれる」と回答いただきました。

問2 ケアマネジャーは、ご家族の話を親身になって聞いてくれますか

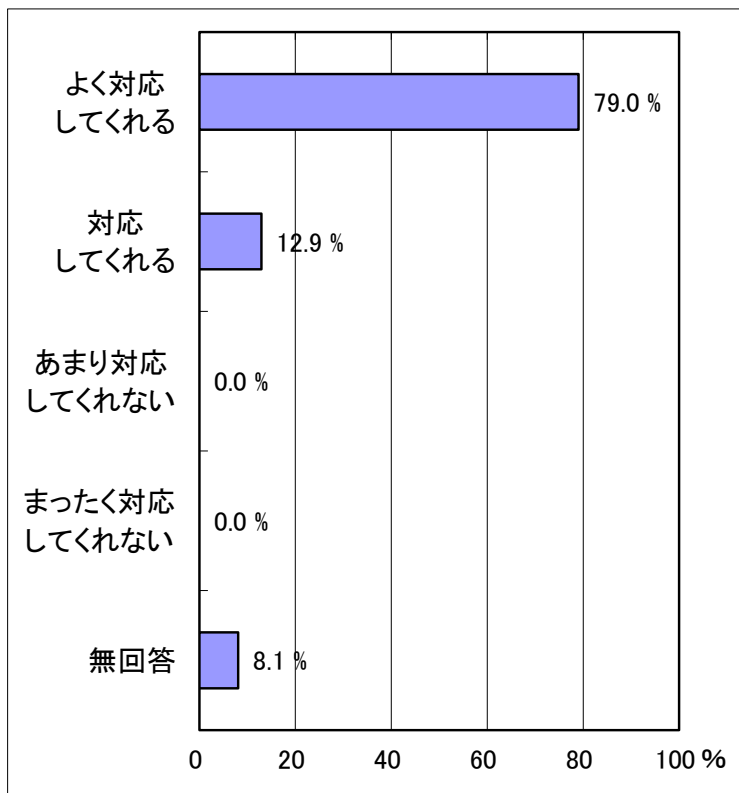
回答数 62 件



9割近くの方に「よく聞いてくれる」「まあ聞いてくれる」と回答いただきました。

問3 ケアマネジャーは、親切に対応してくれますか

回答数 62 件

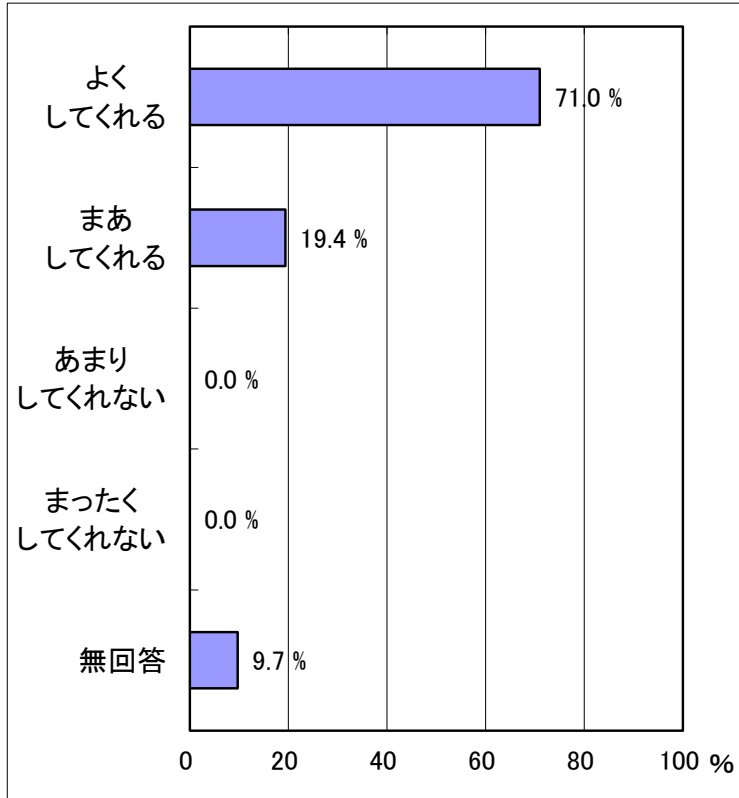


9割以上の方に「よく対応してくれる」「対応してくれる」と回答いただきました。

ケアマネ アンケート 報告

問4 ケアマネジャーは、ご利用者が利用するサービスの内容を書いた書類(ケアプラン)について、十分な説明をしてくれていますか 回答数 62 件

※「あまりしてくれない」「してくれない」とお答えになった場合は、どういった点でそう思われたか、具体的にお書きください。

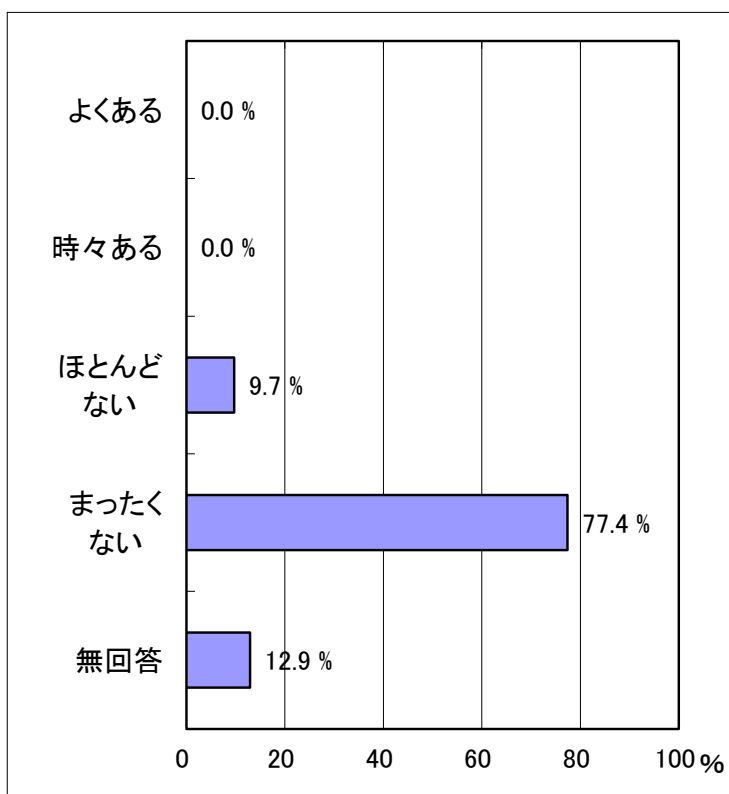


9割の方に「よくしてくれる」「まあしてくれる」と回答いただきました。

この設問には、該当者はおられませんでした。

問5 ケアマネジャーの言葉づかいで、嫌な思いをしたことはないですか 回答数 62 件

※「よくある」「時々ある」とお答えになった場合は、どのような言葉でそう思われたか、具体的にお書きください。



9割近くの方に「まったくない」「ほとんどない」と回答いただきました。

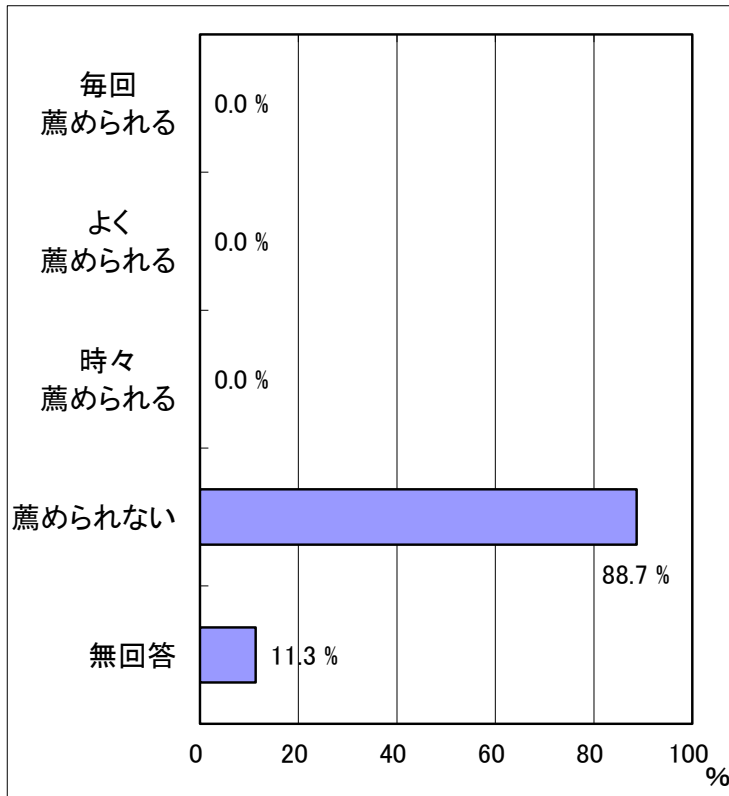
この設問には、該当者はおられませんでした。

ケアマネ アンケート 報告

問6 特定のサービス、特定の業者を薦められたりはしていませんか

※「毎回薦められる」「よく薦められる」「時々薦められる」とお答えになった場合は、具体的にお書きください。

回答数 62 件



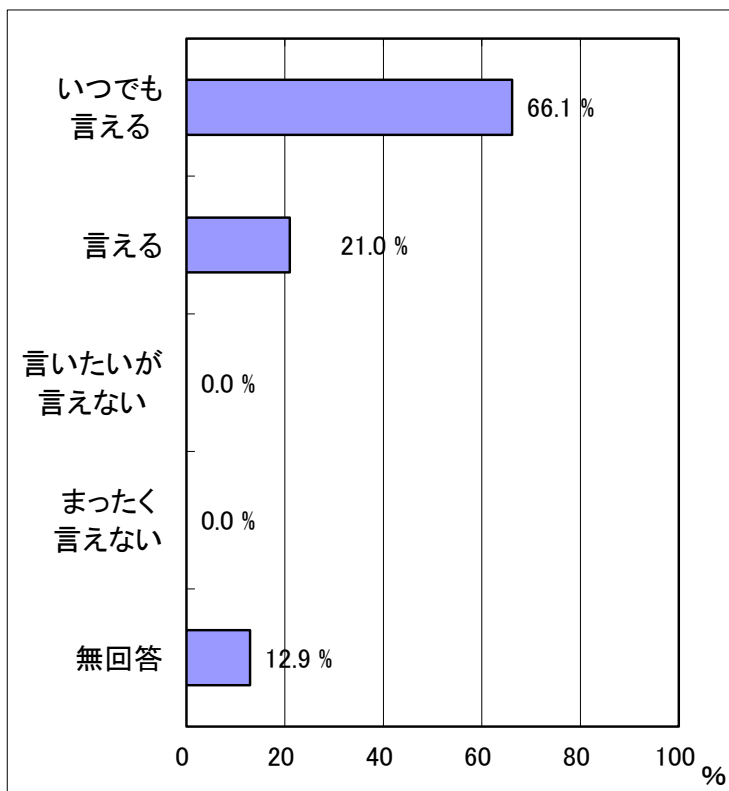
9割近くの方に「薦められない」と回答をいただきました。

この設問には、該当者はおられませんでした。

問7 不満や要望をケアマネージャーに気軽に言うことができますか

※「言いたいと言えない」「まったく言えない」とお答えになった場合は、どういった場面でお感じになられたか具体的にお書きください。

回答数 62 件



9割近くの方に「いつでも言える」「言える」と回答をいただきました。

この設問には、該当者はおられませんでした。

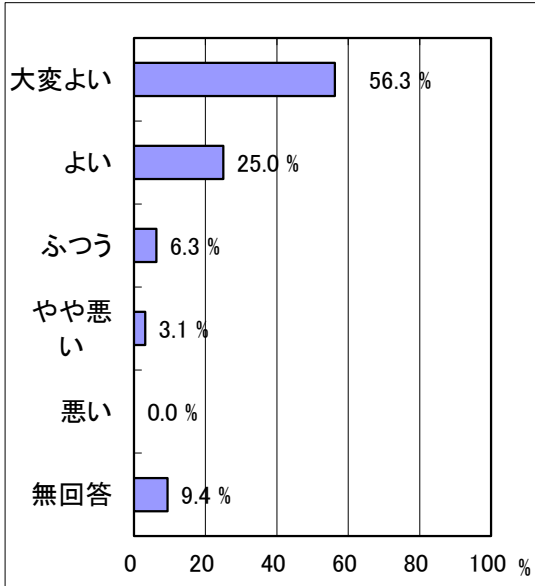
ケアマネ アンケート 報告

○ 担当のケアマネジャーに良くして欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください

- ・ いつも親切にしてください、頼りにさせてもらっています。ありがとうございます。
 - ・ 親身になって話してくれて、何も言うことはありません。
 - ・ ケアマネジャーに心より感謝しています。ご苦労さまです。
 - ・ 十分にしてくれます。満足です。
 - ・ 充分です。
 - ・ 完ペキ 完ペキ 完ペキで、有難いです。これからもよろしくお願いします。
 - ・ 長らく皆様に良くして頂き、本人はもちろん私達も本当に助けて頂いています。有難うございます。
 - ・ いつもお話を下さり、利用者も家族も喜んでます。
 - ・ 私の担当のケアマネジャーは、とても親切な方で喜んでます。
 - ・ 急な事にもすぐ対応してくれるのでいつも感謝してます。ありがとうございます。
 - ・ 感謝しています。これからもよろしく願いいたします。
 - ・ 無いです。良くしてくれています。
 - ・ すごく良くしてもらっています。ありがたいです。
 - ・ とても親切にしてくれます。
 - ・ いつもお世話になり感謝しています。何でも話せるので、本人はもちろんのこと家族はとてもうれしいです。
 - ・ 私の担当ケアマネジャーは、とても良くしてくれるので喜んでます。
- ・ アンケート結果をホームページで公表との事ですが、見れない方はどうするんですか？
- (回答) 貴重なご意見ありがとうございます。アンケート結果につきましては、ホームページでの公表以外に、対象のご利用者様あてに書面にてお届けさせて頂いています。

問1 職員の態度に好感は持てますか

回答数 32 件

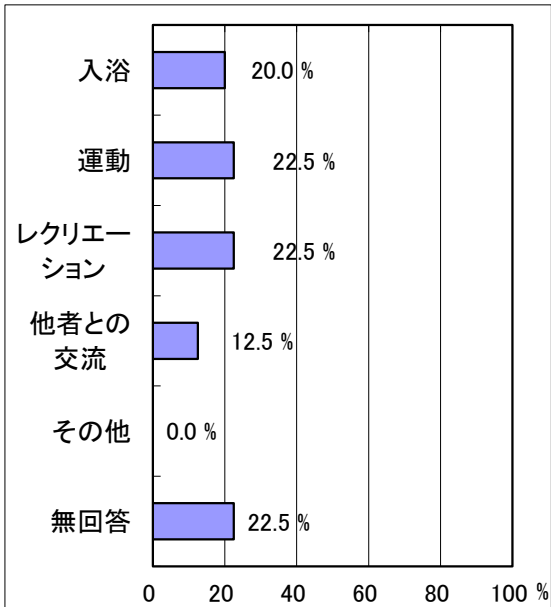


8割以上の方に「大変良い」「よい」と回答をいただきました。

問2 ご利用者本人にお聞きます。

デイサービスでは、何に力をいれてほしいですか

回答数 32 件



運動やレクリエーションに力をいれてほしいとのご意見をいただきました。

※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どのような点でそう思われたか、具体的にお書きください。

※ 具体的にお書きください。

- ・ いつも2時からやっているレクリエーションを利用者になりたい。

回答

ご利用者様同士が交流ができ、個人が主役になれるように努めてまいります。

- ・ 子供達の交流をしてほしい。

回答

10月に感染対策を行い、3年ぶりに小学生との交流を楽しんで頂きました。

- ・ デイを利用されている方以外の方と話がしたい。男性の利用者さんが少ないので話す内容が...

回答

コロナ対策の為、外部との交流も控えております。男性ご利用者様は少ないですが、女性ご利用者様とも交流をされています。職員が間に入り、会話ができるように努めます。

通所介護 アンケート 報告

- ・ 高齢となって平素は隣、近所又友人、知人との交流も少なくなってきました。他者との交流を進めていただきたいです。

回答

ご利用様が楽しみながら心身の機能を維持して頂ける様、これからも様々な交流の場を提供していきます。

- ・ 冬場入浴時、少しゆっくりと湯舟に浸かっていたい。

回答

できるだけご利用者様のご希望に添えるように致しますが、長湯されるとのちに、気分が悪くなられる方もいらっしゃいますので、職員も十分注意し、お声を掛けさせていただきます。

- ・ 運動面は筋力の維持を出来るような運動

回答

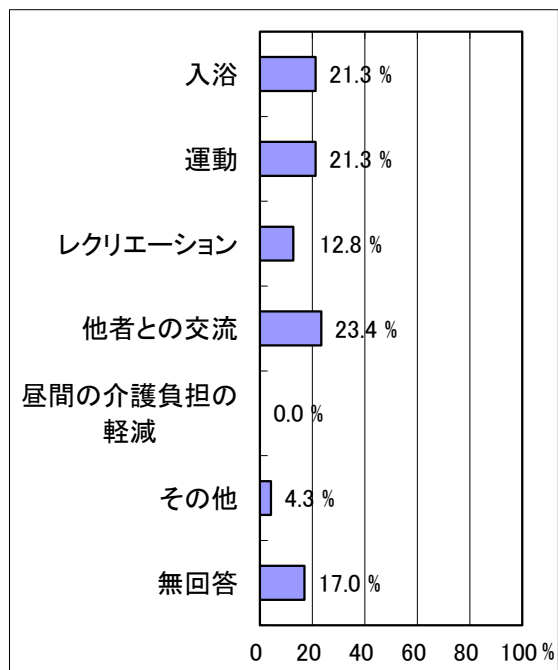
上肢・下肢ともに機能維持できるような器具も購入し、ご利用者様に応じた運動メニューや体操に取り組んで頂いています。

- ・ 特に季節ごとの行事が楽しい。
今のままで十分満足しています。

通所介護 アンケート 報告

問3 家族様にお聞きします。
 デイサービスでは、何に力をいれてほしい
 ですか

回答数 32 件



他者との交流を希望される方が多かったです。

※ 具体的にお書きください。

- ・ 子供がすきなので交流をお願いしたいです。
- ・ いつもありがとうございます。一般の方との交流や雑談などする機会があればありがたいです。
- ・ 年齢の若い方との交流もお願い出来たらと思います。

回答

10月に感染対策を行い、3年ぶりに小学生との交流を楽しんで頂きました。

- ・ 手先を動かす工作。だんだん指先が動きにくくなってきているようですが、工作を楽しみにしているので少しでも動かかなと思っています。

回答

色画用紙で花を作ったり、スタンドグラス作りや絵を書いてもらっています。これからもレクリエーションの内容を充実させていきます。

- ・ ほとんど付きっきりに近い状態ですので、昼間の時間利用できるのは有難いです。夕方あと1時間午後5時まで利用できれば他の用事ももう少し片付けられるので可能であれば検討お願いします。

回答

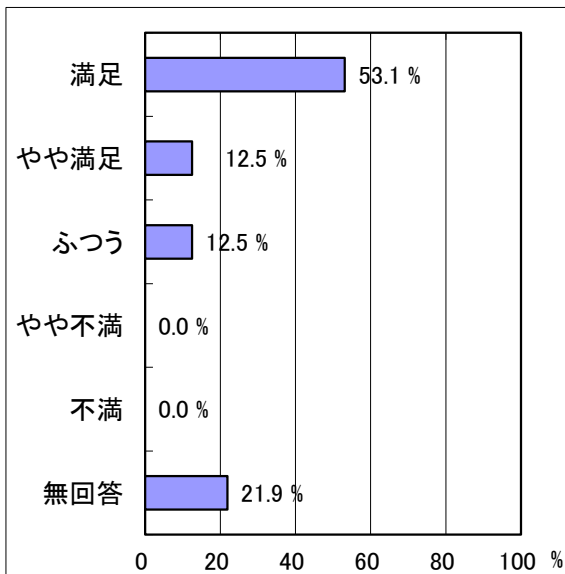
日々の介護、本当にご苦労様です。私達も少しでもご家族様のお役に立てればと思っておりますが、職員体制午後5時までの営業が難しいのが現状です。何卒、ご理解頂きますようお願いいたします。

- ・ どうしても会話することが少なくなってしまうのでなごみで刺激されて良いです。本人の気の張りになってうれしいです。
- ・ なごみさんで入浴、運動をしてくれて本当に助かっています。家ではお風呂入りません。
- ・ 入浴はひとりで出来ないのでデイサービスでの入浴のみです。浴槽に入れるのを楽しみにしています。

通所介護 アンケート 報告

問4 入浴は満足されていますか

回答数 32 件



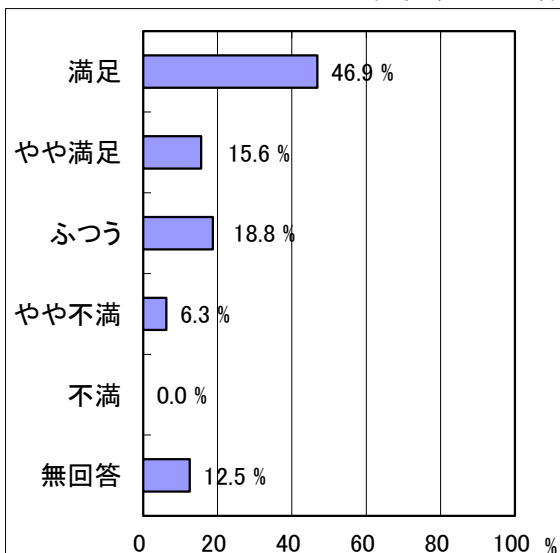
7割近くの方に「満足」「やや満足」とご回答いただきました。

※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どのようなところでそう思われたか、具体的にお書きください。

- ・ 利用していない。

問5 レクリエーションの内容は満足されていますか

回答数 32 件



6割以上の方に「満足」「やや満足」との回答をいただきました。もっと多くの方に満足して頂ける様取り組んでいきます。

※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どのようなところでそう思われたか、具体的にお書きください。

- ・ 目が悪いので手芸、工作等出来ないの
で、参加することが出来ない。

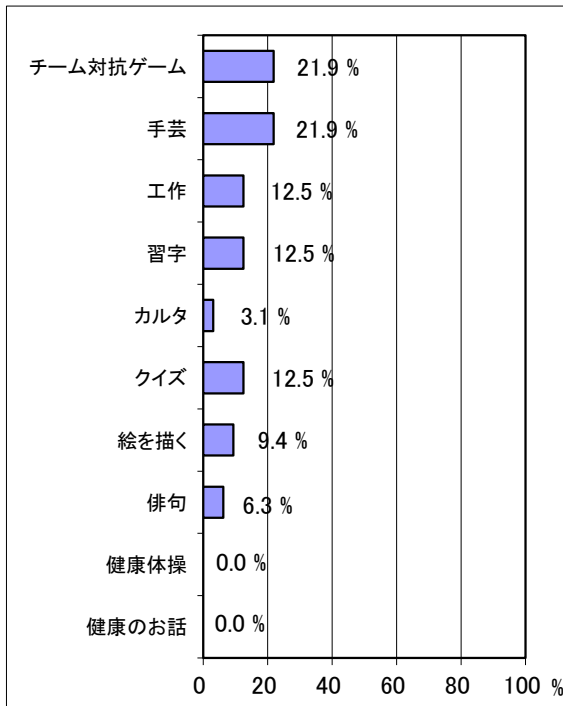
回答

目や耳が不自由な方にもレクリエーションを楽しんで頂ける様、丁寧な説明や対応を心がけていきます。

通所介護 アンケート 報告

問6 どのようなレクリエーションを希望されていますか(複数回答可) 回答数32件

※ その他とお答えになった場合は、具体的にお書きください。



チーム対抗ゲームと手芸をご希望されている方が一番多かったです。

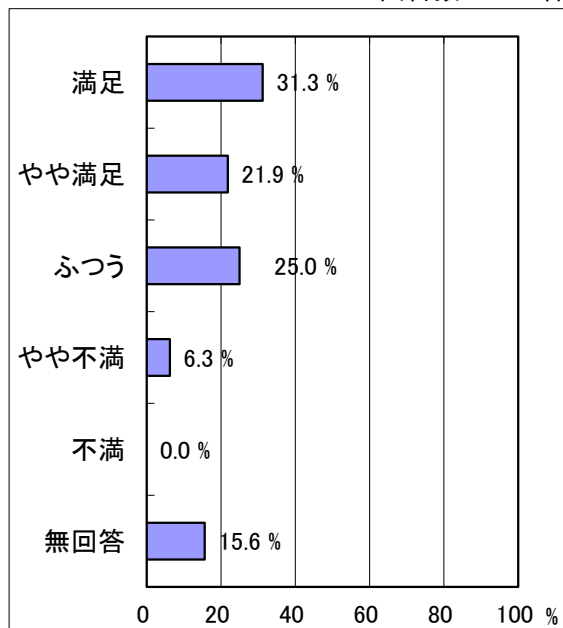
問7 デイサービスでの好きな食事メニューは何ですか
あればお書きください
(好きな食事メニュー)

- ・ お楽しみメニュー
- ・ カレー
- ・ 基本何でも好き
- ・ 特になし
- ・ 煮物
- ・ ちらし寿司
- ・ 野菜の煮たもの
- ・ 寿司
- ・ 好き嫌いないので出してくれるだけでうれしいと言ってます
- ・ 何でも好きです
- ・ 好き嫌いなし
- ・ すべておいしいけれど特にこれというのはありません
- ・ 最近おいしくない

これからも皆さんに喜んでいただける食事が提供できるよう、ご意見を参考にさせていただきます。

通所介護 アンケート 報告

問8 機能訓練は満足されていますか
回答数 32 件



半数以上の方が、「満足」「やや満足」と答えて頂いています。もっと多くの皆さんに満足して頂けるよう訓練メニューも工夫していきます。

※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どのようなところでそう思われたか、具体的にお書きください。

- ・ もっと色々たくさんやりたいです。

回答

これからも、ご利用者様の状態に応じた機能訓練に取り組んで頂けるよう職員一同、声掛け・促し等の対応に努めていきます。

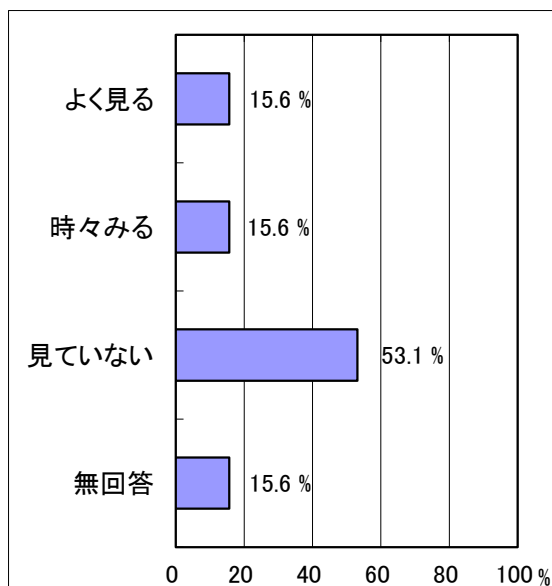
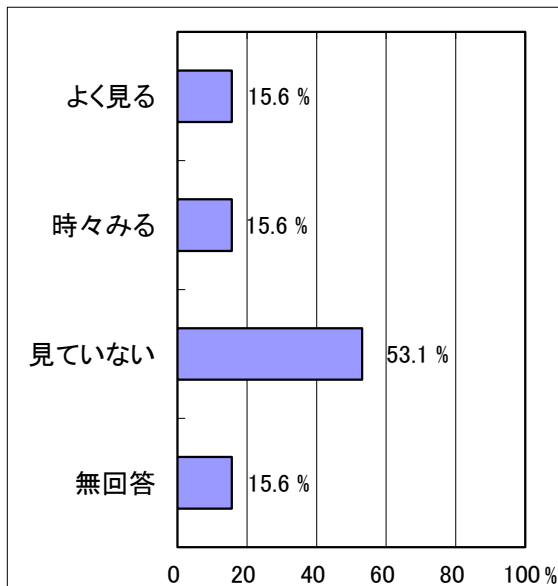
問9 なごみブログやなごみ通信をご覧になったことはありますか

【なごみブログ】

回答数 32 件

【なごみ通信】

回答数 32 件



半数以上の方がなごみブログを見ていないとの回答でした。皆さんに見て頂けるよう発信の方法等を検討していきます。

半数以上の方がなごみ通信を見ていないとの回答でした。皆さんに楽しんで見て頂けるよう内容の充実に努めます。

通所介護 アンケート 報告

○ デイサービスを利用してよくしてほしい点、気になる点などをご自由にお書きください

- ・ いつも良くしてもらっています。職員の数がもう少しあれば職員さんの負担も軽くなるのかな… お仕事大変だなと母の話を聞いて思います。
- ・ 良くしてもらっています。
- ・ いつもありがとうございます。家族の在宅している時間にご連絡下さりご配慮助かります。
- ・ コロナで大変な中、本当に良くして下さい感謝しております。
- ・ いつも親切にして下さってありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。
- ・ 皆さん良く心を配って下さいますので有難いです。(有難うございます)
- ・ 特になし。
- ・ 日頃は大変お世話になり有難いことと存じます。感謝申し上げます。運営上の制約等あるかと存じますが、夕方あと1時間、午後5時頃まで利用できれば有難いかと存じます。他の平日の用事も済ませることが出来るのでご検討いただければ幸いです。

回答

ご利用いただきありがとうございます。職員体制上、午後5時までの営業が難しい現状です。ご希望に沿う事ができず申し訳ありません。

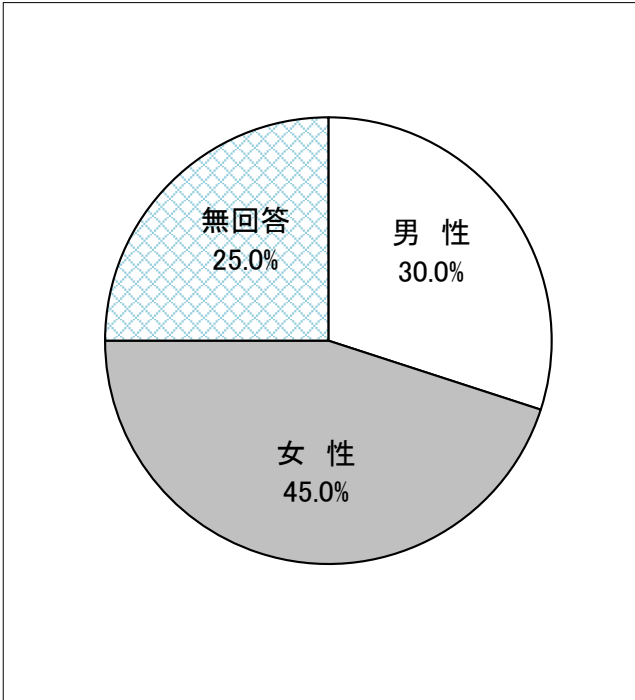
- ・ いつもありがとうございます。高齢になり、日中もウトウトする時間が増え歌をうたい続けることが多くなりました。世話をかけますがよろしくおねがいします。

回答

ご利用中、お疲れが見える方にはベッドで横になっていただき、職員がご様子を見に行き、声をかけさせていただくなど、配慮に努めさせて頂いております。

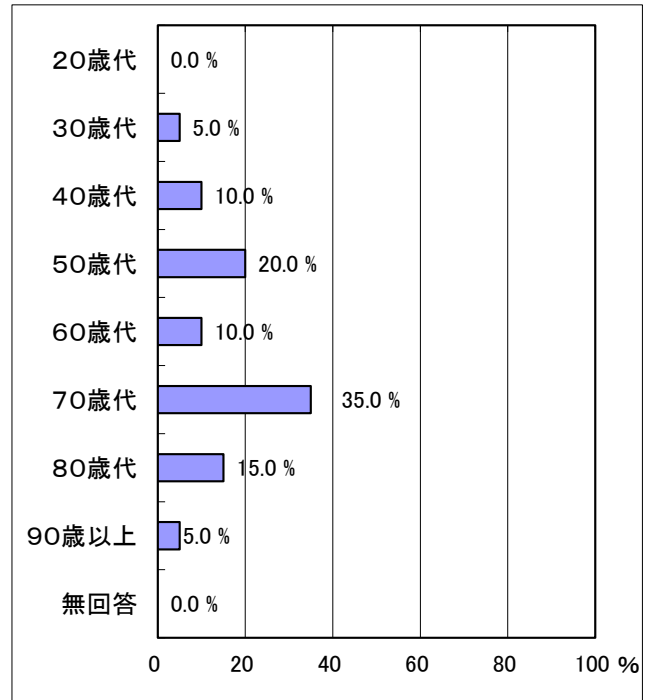
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 20 件



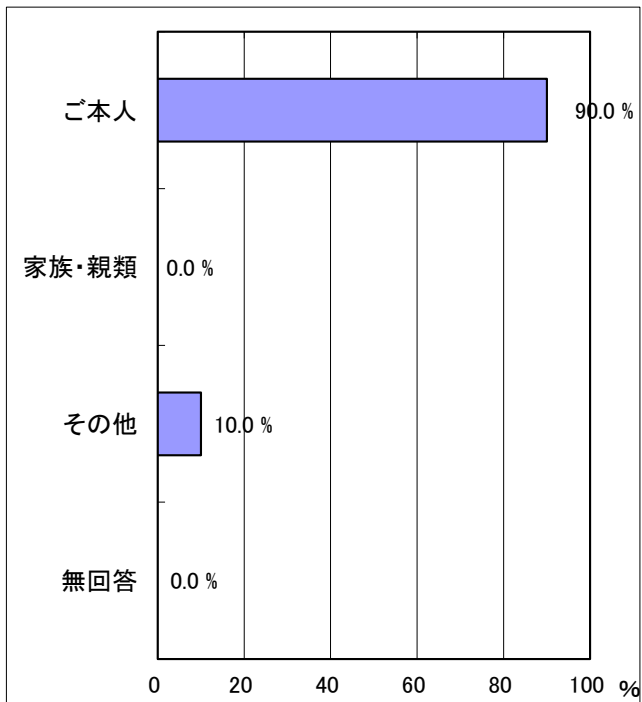
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 20 件

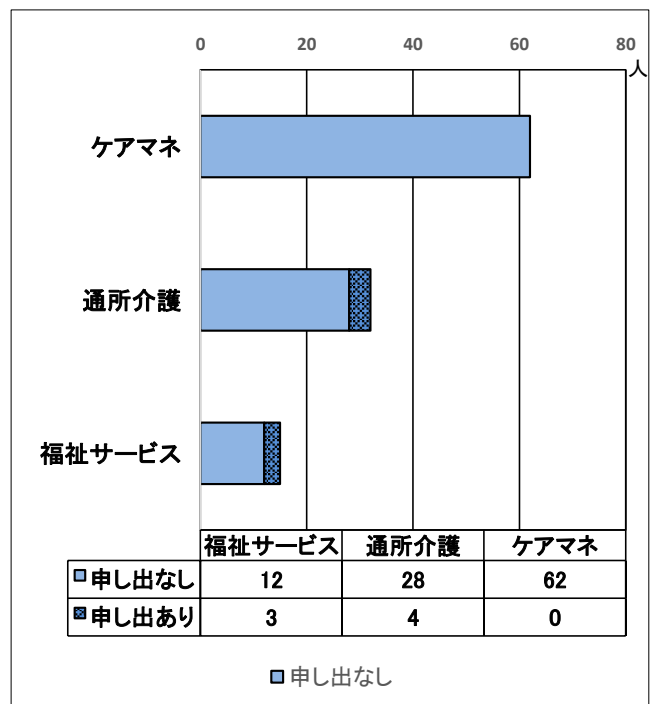


問3 調査票にご記入下さる方はどなたですか

回答数 20 件



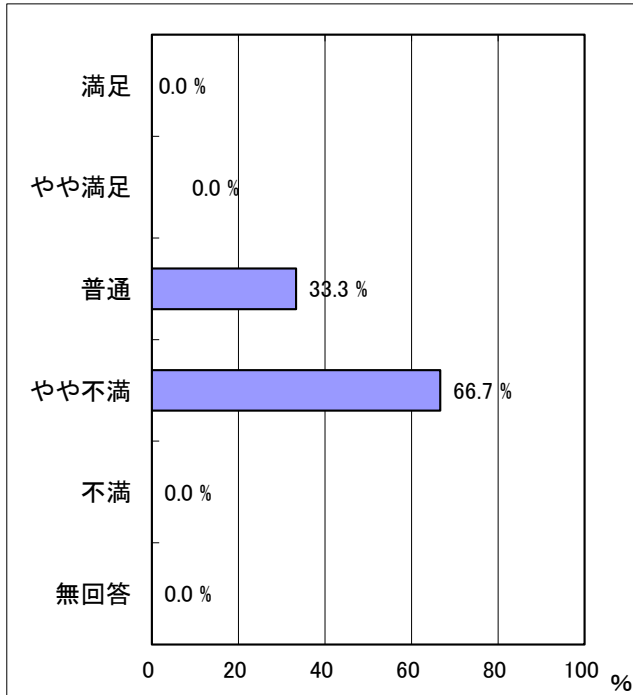
問4 今までに社会福祉協議会に対し、苦情や希望等を申し出たことはありますか



問5「ある」と答えた方にお聞きます。申し出た苦情や希望等に対して社会福祉協議会の対応の仕方、回答はどうでしたか

※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください。

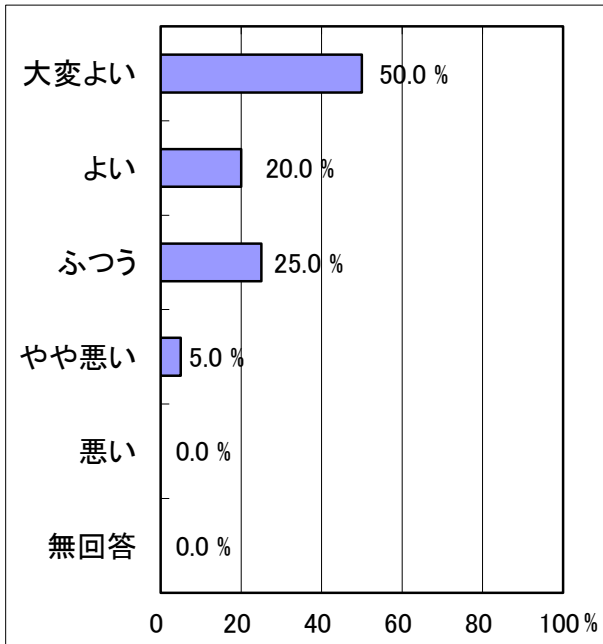
回答数 3 件



福祉サービス利用援助事業
アンケート 報告

問1 職員の言葉づかいや態度はいかがですか

回答数 20 件



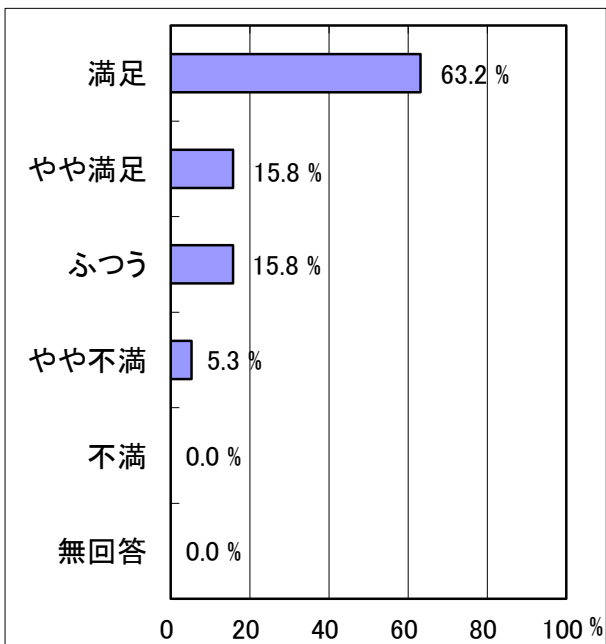
7割の方に「大変よい」「よい」と回答いただきました。

※ 「やや悪い」「悪い」とお答えになった場合はどんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください。

この設問には、該当者はおられませんでした。

問2 ご利用者の健康状態について、職員の心づかいはいかがですか

回答数 20 件



6割以上の方に「満足」と回答いただきました。

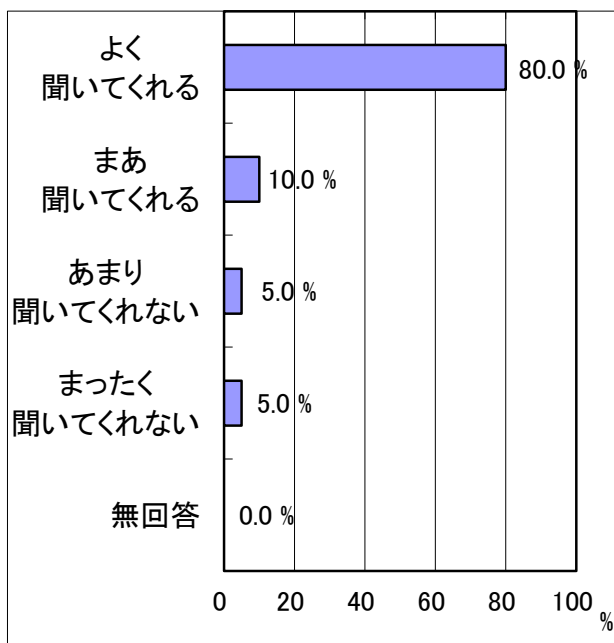
※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合はどういった点でそう思われたか具体的にお書きください。

この設問には、該当者はおられませんでした。

福祉サービス利用援助事業
アンケート 報告

問3 職員はご利用者の話をよく聞いてくれますか

回答数 20 件



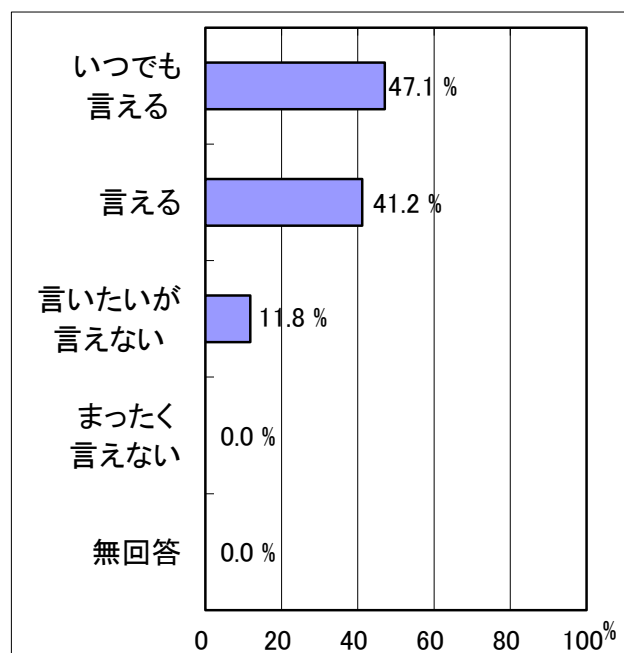
8割の方に「よく聞いてくれる」と回答いただきました。

※ 「あまり聞いてくれない」「まったく聞いてくれない」とお答えになった場合は、どういった場面でお感じになられたか具体的にお書きください。

この設問には、該当者はおられませんでした。

問4 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

回答数 20 件



約半数の方に「いつでも言える」と回答いただきました。

※ 「言いたいと言えない」「まったく言えない」とお答えになった場合は、どういったことが原因で言えないか具体的にお書きください。

- ・ あまりあえないです

新型コロナウイルス感染拡大の影響で、訪問回数・時間が減りました。定期訪問については、出来るだけ確保出来るよう努めます。

福祉サービス利用援助事業
アンケート 報告

- 福祉サービス利用援助事業を利用して良くして欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください。
- ・ 今のままで十分満足している。
 - ・ 満足している
 - ・ よくしてくれるのでりようしやすい。
 - ・ 本人の希望通り金額をもうちよい高めにして欲しいです。できるだけ自由に使えたらいいと思います。

《ご意見・感想を踏まえて》

満足されている方、一方で希望を十分叶えられていないこともあると感じています。
一人ひとりに合わせ、お金の使い方を一緒に考えること、伝え方を工夫するようになりたいと考えています。
この事業を通じて、利用者みなさんが地域で自分らしく生活が送れるよう、支援を続けていきます。

令和4年度 アンケート調査結果

(1) 調査の概要

○対象 象:令和4年7月1日現在、サービスを利用されている方

○調査期間:令和4年9月1日から9月30日

(2) 回収状況

事業名	配付数	回収数	回収率
予防通所介護・通所介護等事業	39	32	82.1%
居宅介護支援事業	84	62	73.8%
福祉サービス利用援助事業	29	20	69.0%