

ご利用者各位

有田市社会福祉協議会
会長 濱田 澄夫
(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。

職員の対応においておおむね高い満足をいただいたことは、非常にうれしくおもいます。

今後も居宅介護支援事業・福祉サービス利用援助事業ともに、利用者様一人ひとりに合わせ、より良い支援を心掛けてまいります。

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。

回収状況

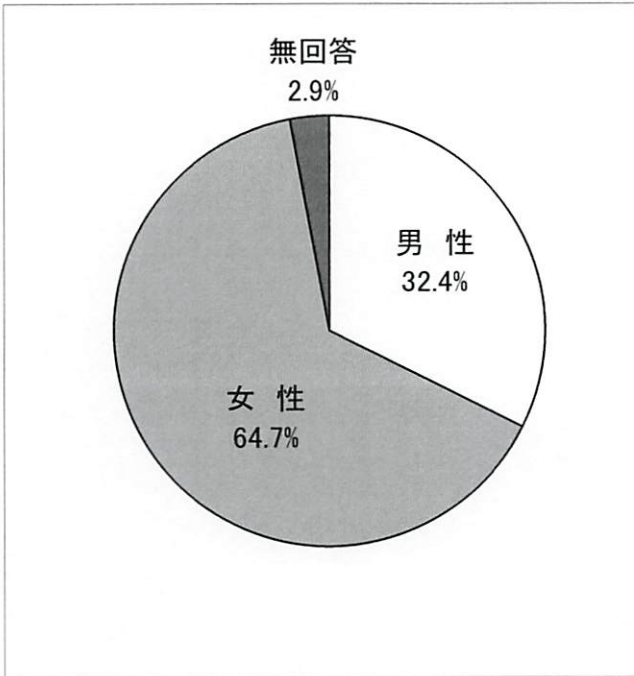
事業名	配付数	回収数	回収率
居宅介護支援事業	92	68	73.9%
福祉サービス利用援助事業	32	24	75.0%

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。

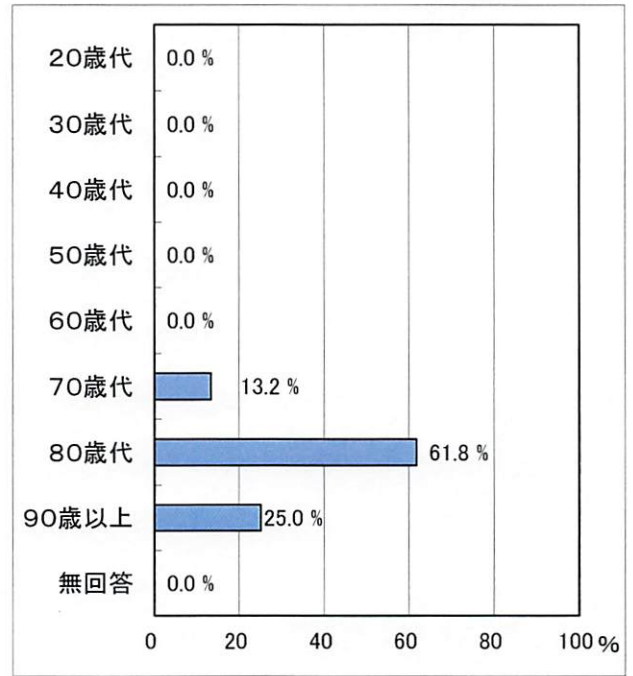
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 68 件



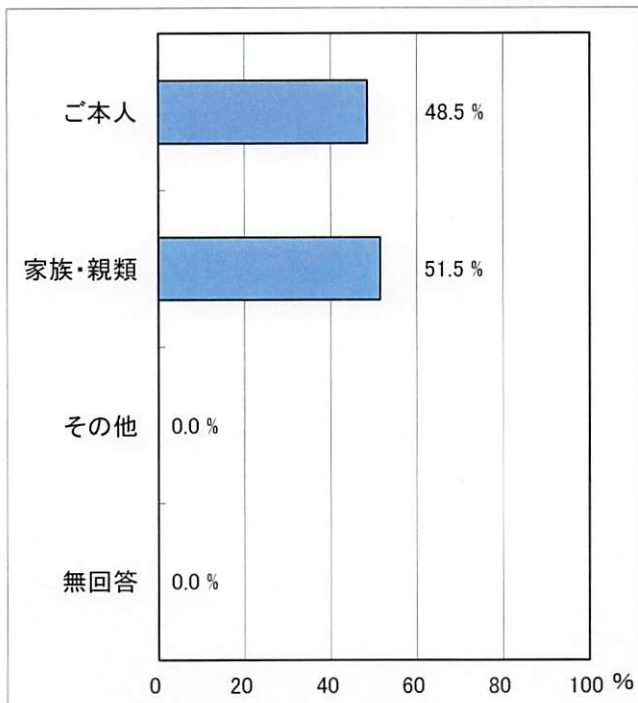
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 68 件

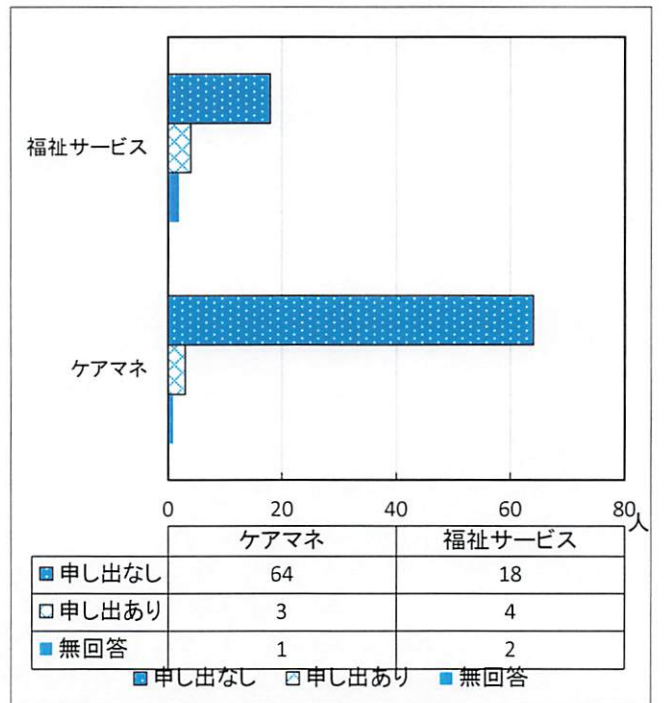


問3 調査票にご記入下さる方はどなたですか

回答数 68 件



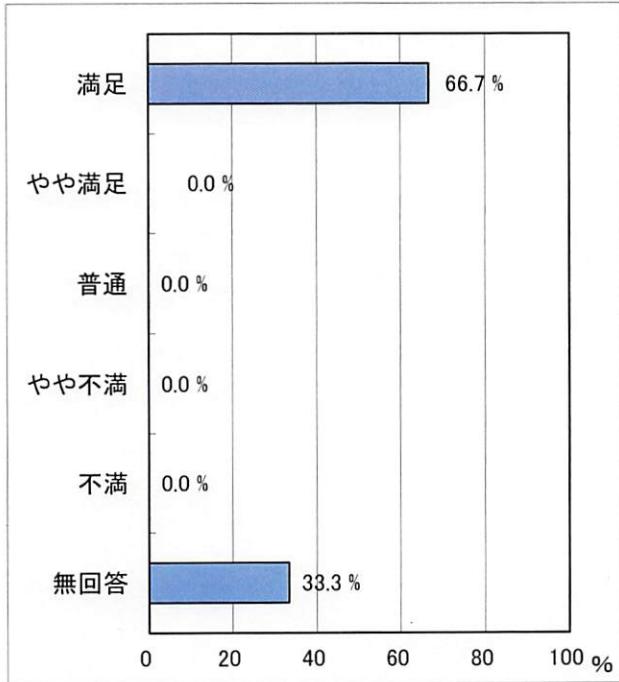
問4 今までに社会福祉協議会に対し、苦情や希望等を申し出たことはありますか



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

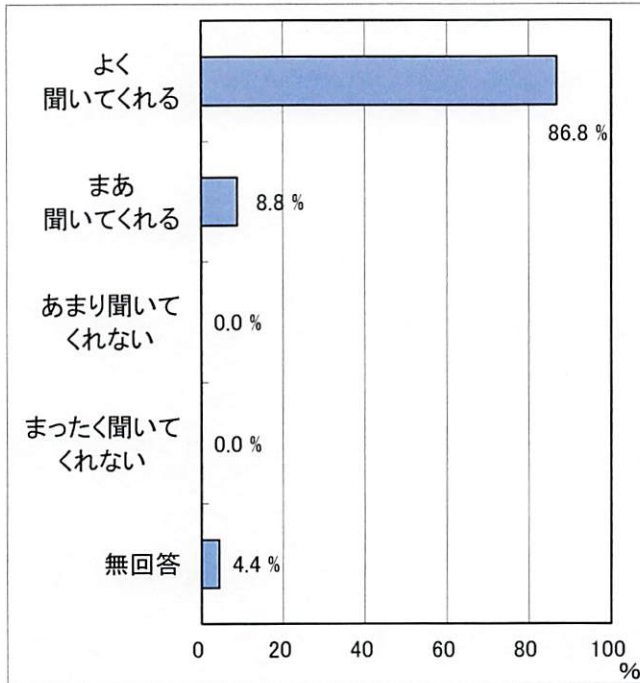
※「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください。

回答数 3 件



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

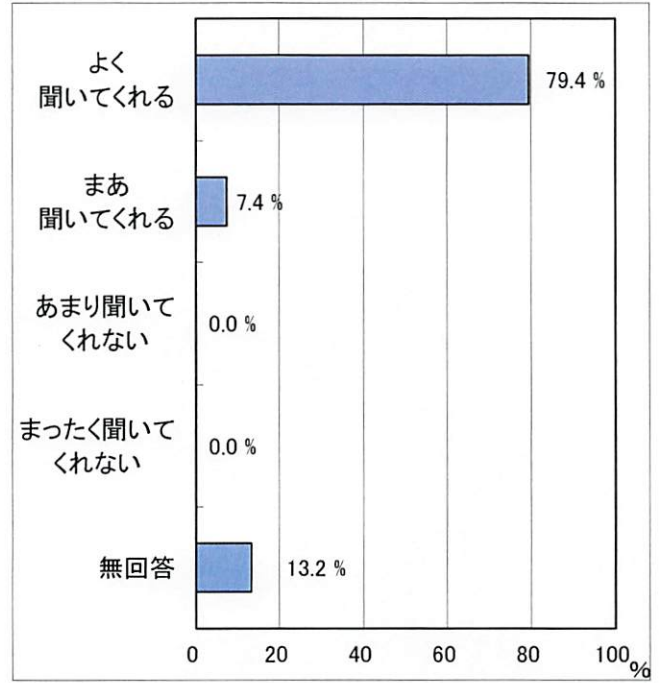
回答数 68 件



9割以上の方に「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

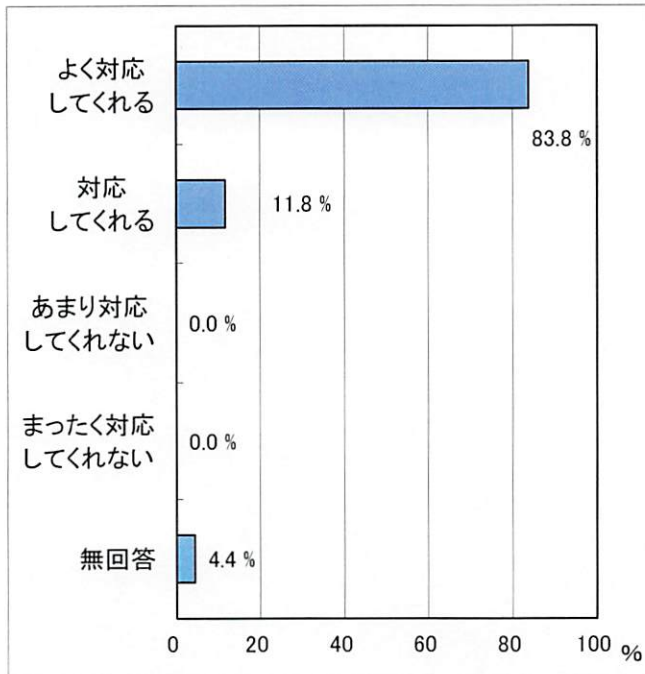
回答数 68 件



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

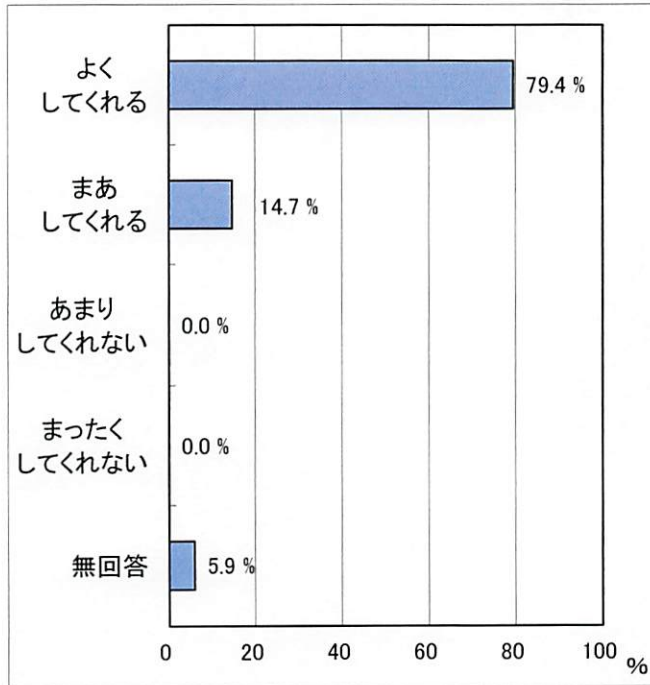
回答数 68 件



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 68 件

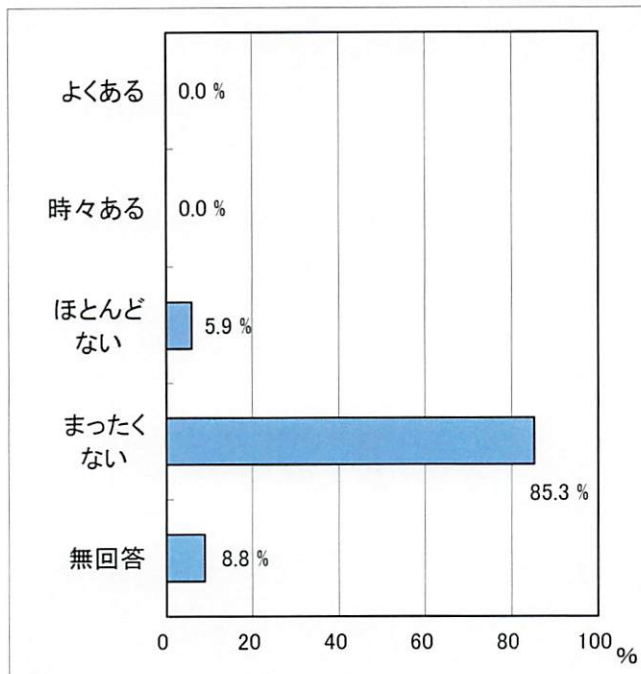


9割以上の方に「よくしてくれる」「まあしてくれる」と回答いただきました。

※「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。

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 68 件



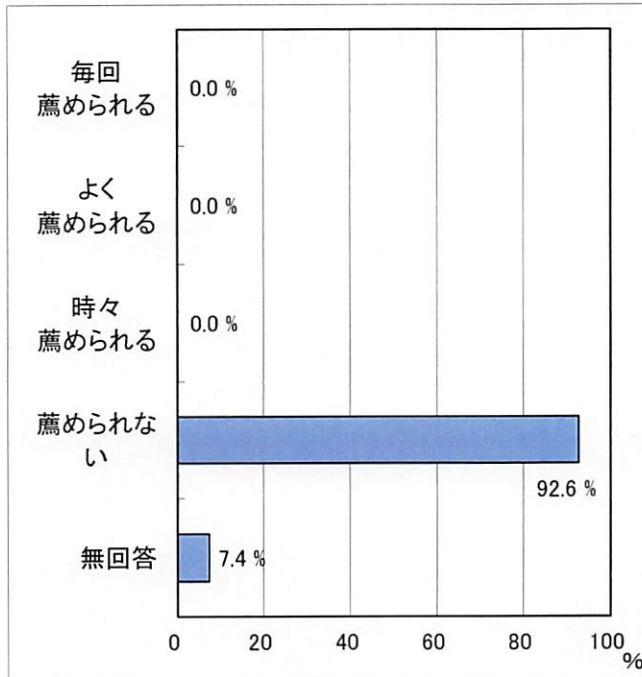
9割の方に「まったくない」「ほとんどない」と回答いただきました。

※「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。

この設問には、該当者はおられませんでした。

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

回答数 68 件



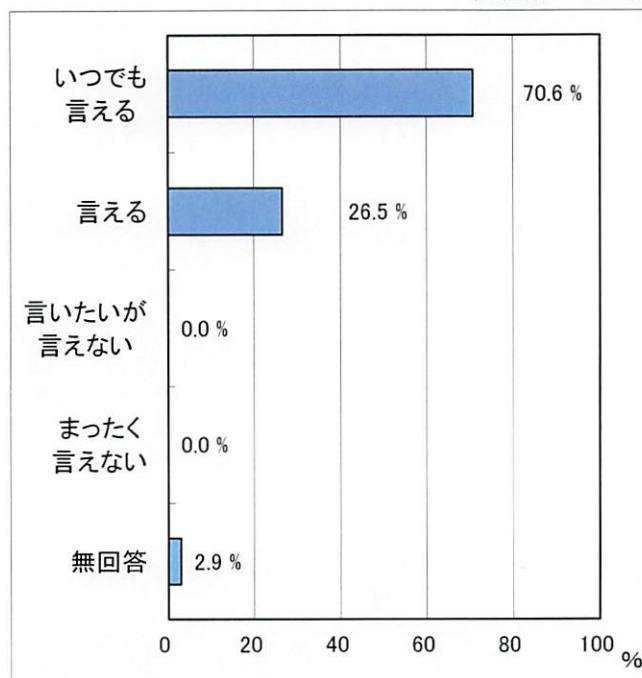
9割以上の方に「薦められない」と回答いただきました。

※「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。

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

回答数 68 件



9割以上の方に「いつでも言える」「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、どういった場面でお感じになられたか具体的にお書きください。

- ・ ケアマネージャーの仕事は、受持ちの利用者が多いようで毎日忙しい仕事をしていて気の毒に思います。

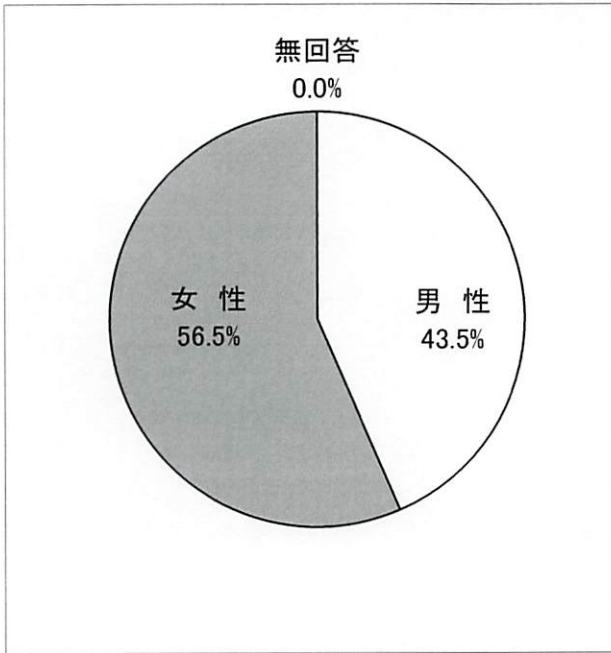
お気遣いいただき恐縮です。ケアマネージャーの仕事は、ご利用者・ご家族のお話を聞かせてもらう事から始まります。気兼ねなくおっしゃってください。

○ 担当のケアマネー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

- ・ ケアマネージャーは、受持ちの会員が多く大変忙しい仕事だと思えます。
- ・ いつも親切にいただきありがとうございます。色々と言うと思えますが、これからもよろしくお願ひします。
- ・ 色々な事を聞くと教えて下さったり、気づかせてくださり本当によくしてもらっているので何も言う事はありません。
- ・ いつもよくしてもらっています。ありがとうございます。
- ・ 大変良くして頂き、感謝しております。
- ・ 大変良くしてくれますのでよろこんでいます。
- ・ 気の毒な位完璧にこなしてくれています。
- ・ 何もありません。
- ・ 十分に対応していただいています。
- ・ ケアマネージャーに大変親身になっていただきありがとうございます。
- ・ 何もありません。十分にさせていただいております。これからもよろしくお願ひいたします。
- ・ 色々親切にやってくれます。話聞いてくれます。
- ・ 良くして頂き感謝の気持ちいっぱいです。ご苦労さまです。
- ・ いつもケアマネージャーさんに良くしてもらっています。何事も色々な話に協力してもらって本当にありがとうございます。
- ・ いつもお世話になっています。
- ・ 良くしてくれるのでありがたいです。これからもよろしくお願ひします。
- ・ いやな思いはなく、大変うれしく思っています。
- ・ 良いと思う。

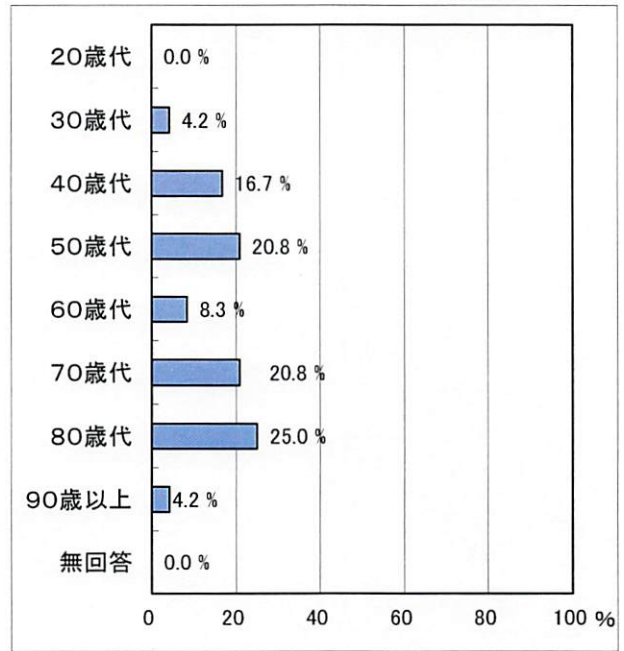
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 24 件



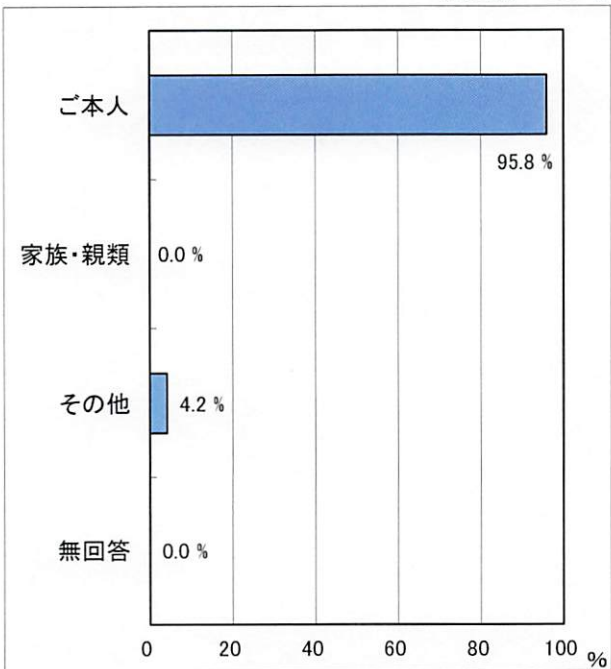
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 24 件

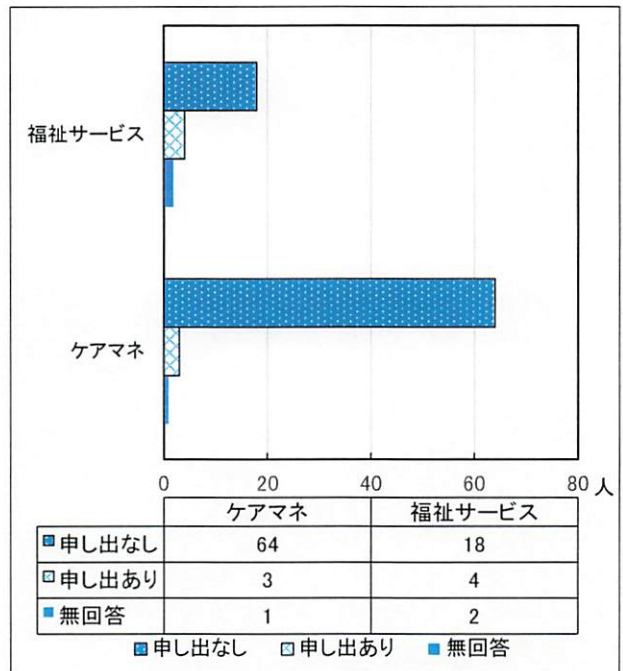


問3 調査票にご記入下さる方はどなたですか

回答数 24 件

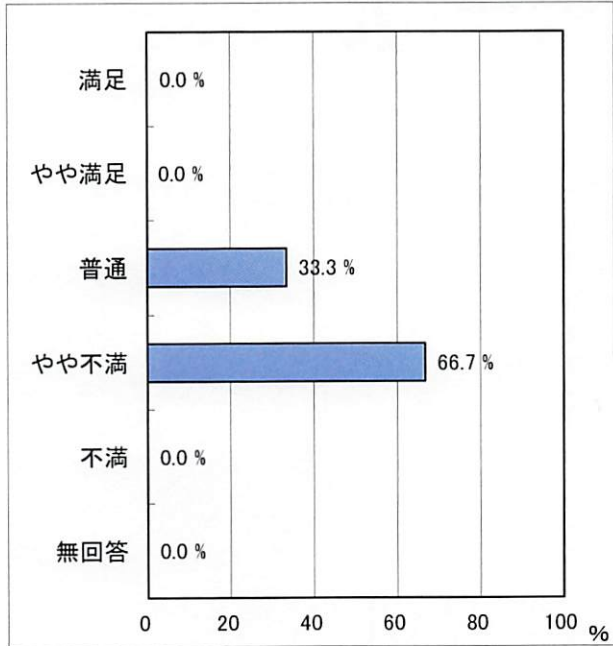


問4 今までに社会福祉協議会に対し、苦情や希望等を申し出たことはありますか



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。

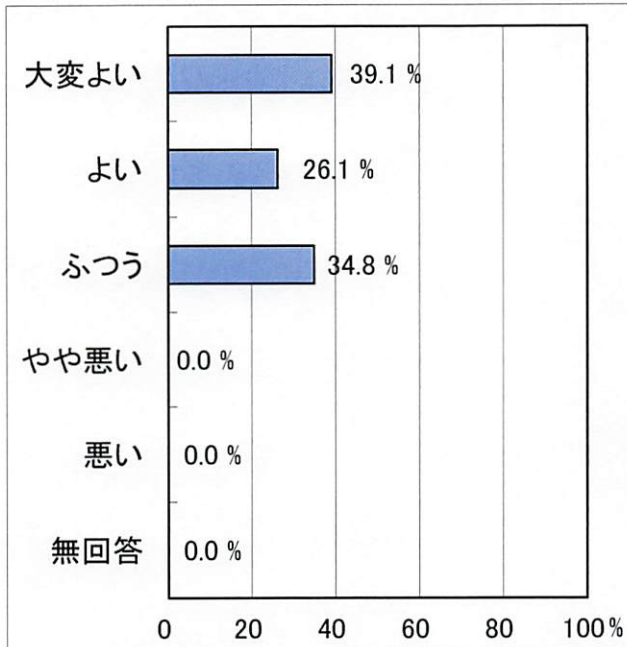
・でんわしてもないよう言う前にでんわきられた！

申し訳ありません。どのような時か分からないのですが、今後注意していきます。

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 24 件



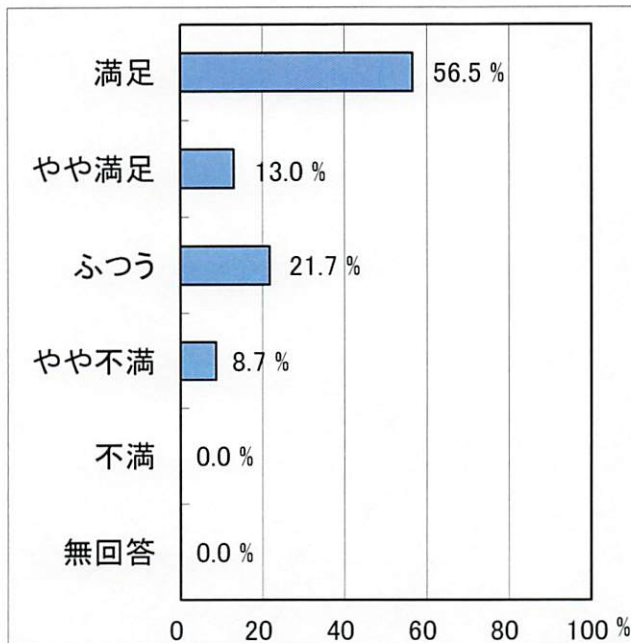
6割以上の方に「大変よい」「よい」と回答いただきました。

※ 「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 24 件



5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。

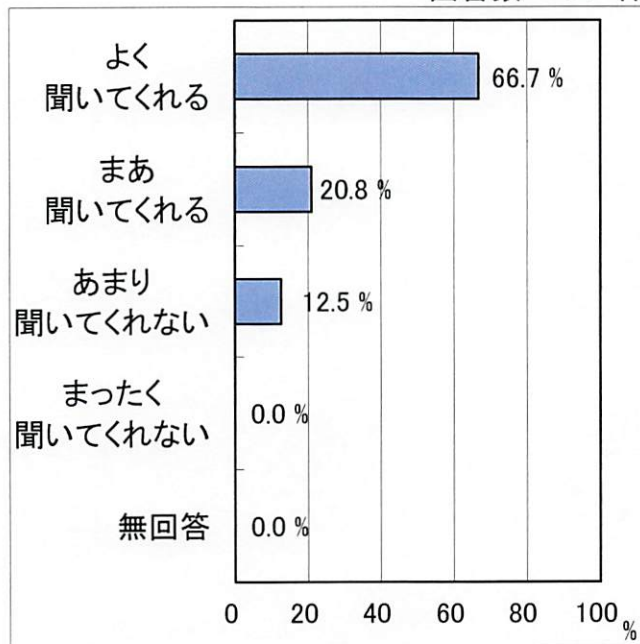
- ・ 右ウデが右いたい

健康状態は各々で異なるため、気を付けていくこと、思いを汲み取るよう努めます。

福祉サービス利用援助事業
アンケート 報告

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 24 件



6割以上の方に「よく聞いてくれる」と回答いただきました。

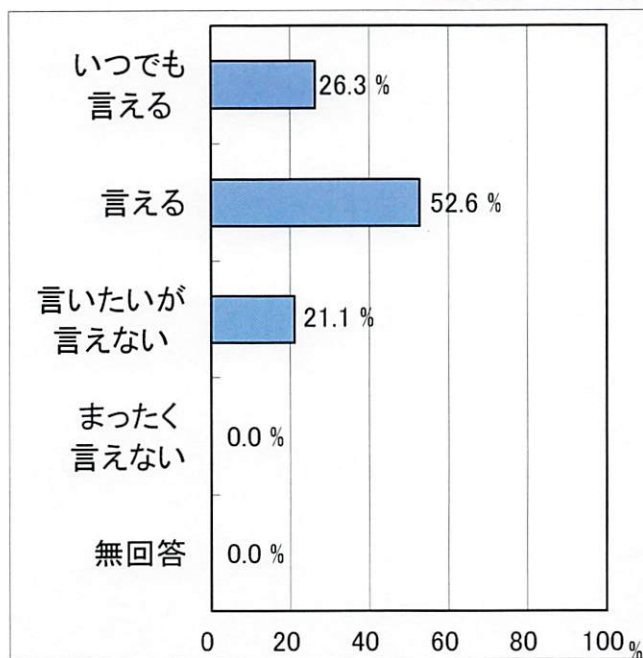
※ 「あまり聞いてくれない」「まったく聞いてくれない」とお答えになった場合は、どういった場面でお感じになられたか具体的にお書きください。

- ・ たいへんよい
- ・ まあ～きいてくれる時はきいてくれるけどきいてくれない時もあるからイヤ

話を聞く時の姿勢・利用者さんの反応に気を配っていきます。

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 24 件



約半数の方に「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。

- ・ いえる時はいえるけど言えない時は言えないから2つ〇つけた

利用者さんが発言しやすい雰囲気づくりに努めていきます。

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て欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください。
- ・ つうきんがとうい
 - ・ すぐ家ぞくに電話するのはやめてほしい
 - ・ でんわしてもきらないでほしいです
 - ・ 特になし
 - ・ 本人の希望でできるだけ金額を上げて欲しいです。
半年ごとに上げるのはどうですか。

《ご意見・感想を踏まえて》

専門員・生活支援員は、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できるようにどうしたら良いかを一番に考え、活動しています。

お金の問題・課題は、生活の様々な部分にかかわってきます。利用者さんと職員だけで支えるのは難しいと感じています。

いただいた様々な意見をもとに、一人ひとりの希望・要望を受け止め、叶えられるよう、個別に対応していきます。

令和5年度 アンケート調査結果

(1) 調査の概要

○対 象:令和5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5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
居宅介護支援事業	92	68	73.9%
福祉サービス利用援助事業	32	24	75.0%