

西和賀町社会福祉協議会 ご利用者・ご家族様アンケート集計表  
(平成 30 年 8 月実施)

この調査は、西和賀町社協で実施している介護保険サービス(通所介護・訪問介護・訪問入浴・居宅支援)の利用者・ご家族に対し、サービス提供時の不満や満足度等を調査し、今後の社協が行うサービス向上へと繋げるために実施したものです

当アンケートは、ご利用者様に対し 1 枚の用紙を配布し(無記名)回収したものです(回収率約 72%)。回収結果は 133 件(内訳/デイ 62 件、ヘルプ 27 件、訪問入浴 3 件、ケアプラン 127 件、重複)となっている

Q1. 職員の言葉使いや対応・身だしなみに好感が持てますか？

はい	120(90.2%)、	どちらでもない	8( 6.0%)
いいえ	2( 1.5%)、	無回答	3( 2.3%)

- ・ 90%の利用者が「好感が持てる」と回答している
- ・ 少数ではあるが「好感を持ってない」との回答が 2 件あった。
- ・ サービス別に検索しても同様の傾向が見られた(デイ 87%、ヘルプ 85%、入浴 100%、プラン 90%が「好感が持てる」と回答している)

Q2. サービス利用中に職員対応や行動で「嫌な思い」をしたことはありませんか？

ない	120(90.2%)	どちらでもない	2( 1.5%)
ある	6( 4.5%)	無回答	5( 3.8%)

- ・ 90%の利用者が「嫌な思い」の経験なく利用している
- ・ 「嫌な思い」を経験した方が 6 件(4.5%)あるが、その内容については自由記載への記載もなく内容は不明である。
- ・ 昨年度以降は、サービスに関しての苦情は上がっていない。利用者・家族への配慮を心がけサービスを提供していく必要がある。
- ・ サービス別に集計しても同様の傾向であった。

Q3. サービスや計画内容は、ご本人やご家族の要望に添っていますか？

はい	120(90.2%)、	どちらでもない	4( 3.1%)
いいえ	3( 2.3%)、	無回答	6( 4.6%)

- ・ 90%の利用者が「自分の要望」に添ったサービスを利用していると回答している
- ・ 希望していないサービス提供が 3 件あった。  
(自由記載で、「サービス提供の曜日が偏っているので変更したい」の記載があり、要望に添っていないと判断した。他2件は不明)
- ・ サービス別に集計しても同様の傾向であった。

Q4. 職員は、サービス向上に努力していると思いますか？

はい	120(90.2%)	どちらでもない	9( 6.9%)
いいえ	1( 0.8%)	無回答	3( 2.3%)

- ・ 90%の利用者が、「職員の努力を感じている」と回答している。
- ・ 「いいえ」否定的な回答は1件あった(詳細は不明)
- ・ サービス別に集計しても同様の傾向が見られ、職員全体がサービス向上に努力していると思われている。

Q5. 本人や家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると感じますか？

はい	117(88.0%)	どちらでもない	9( 6.8%)
いいえ	2( 1.5%)	無回答	5( 3.8%)

- ・ 88%の利用者が「大切にされている」と感じている。
- ・ 一方、「大切にされていない」と感じている方が2件あり、声かけや接し方などに心がけていく必要が感じられた。
- ・ 「どちらでもない」と回答した方が9件あり、声かけや接し方に配慮していく必要を感じた。
- ・ サービス別に集計しても同様の傾向が見られた。

Q6. 相談や困りごとがあった時に、当事業所に気軽に相談できますか？

はい	112(84.2%)	どちらでもない	8( 6.0%)
いいえ	4( 3.0%)	無回答	9( 6.8%)

- ・ 84%の利用者から「気軽に相談できる」と回答があった。
- ・ 「気軽に相談できない」との回答は4件あり、「どちらでもない」の回答を含めると12件(9%)と多くなっている。
- ・ サービス別に集計しても同様の傾向が見られた。

Q7. 困ったことや不満がある時に、サービスごとに担当者を知っていますか？

はい	62(46.6%)	どちらでもない	6( 4.5%)
いいえ	51(38.3%)	無回答	8( 6.0%)

- ・ 46%の利用者が、困った時や不満への担当者を知っていると回答している。
- ・ 38%の利用者が相談担当者を知らないと回答している。契約時の重要事項に記載あるものの認識は低く、改めてPR方法を検討する必要がある。不満等窓口のPR不足が示された。
- ・ サービス別の集計は、デイサービス・ケアプランは同じ傾向であったが、ヘルプ・入浴は「はい(37%)・いいえ(52%)」が逆転しているため、ヘルプ・入浴利用者に対し相談窓口のPR強化が必要と感じた。

Q8. 社協で設置する「第三者委員会」があるのを知っていますか？

はい	39(29.3%)	どちらでもない	5( 3.8%)
いいえ	83(62.4%)	無回答	6( 4.5%)

- ・ 29%の利用者が「第三者委員会」を知っていると回答し、62%が知らないと回答している。半数以上の方が「第三者委員会」を知らない現状が示された。
- ・ 苦情解決の相談窓口として「第三者委員会」をPRする必要性を感じる。
- ・ 苦情の有る無しに関わらず「第三者委員会」は相談窓口として存在せねばならず、利用者安心の受皿として機能しなくてはならない。
- ・ また、施設内部に「第三者委員会」の見えるものがないため、「ご意見箱」などを第三者委員会名で設置して、目に見える状態でPRすることも有効であろう。
- ・ サービス別に集計すると、デイ 27%、ヘルプ・入浴 29%、プラン 29%の利用者が「第三者委員会」を知っていると回答し、同様の傾向が見られる。

Q9. 「第三者委員会」のお名前を一人でも知っていますか？

はい	24(18.0%)	どちらでもない	3( 2.3%)
いいえ	99(74.4%)	無回答	7( 5.3%)

- ・ 18%の利用者が、第三者委員の名前を知っていると回答した。直接、第三者委員に苦情・相談が行った事例はない。
- ・ 74%の利用者が「知らない」と回答している。
- ・ Q8.で「第三者委員会」を知らない方が多数(62%)いるので、委員のお名前を知らない方も当然増えている傾向が見られた。
- ・ サービス別に集計すると、デイ 16%、ヘルプ・入浴 22%、プラン 17%の利用者が名前を知っていると回答している。ヘルプ利用者が若干高めの傾向が見られた。

Q10. 当事業所を利用して良かったと思いますか？

はい	125(94.0%)	どちらでもない	4( 3.0%)
いいえ	1( 0.8%)	無回答	3( 2.3%)

- ・ 94%の利用者が「当事業所を利用して良かった」と回答している
- ・ 当事業所への批判的意見は 1 件あった。
- ・ 「いいえ」と回答した方は、当アンケートに対し殆ど否定的な回答が目立った。
- ・ サービス別に集計しても同様の傾向が見られた

Q11. 自由記載

1. 皆、挨拶対応に好感が持てます。良く教育されていると感心しています。Q9に関してはケアマネも含まれていますか。担当のケアマネさんはとてもよく相談に乗っていただいています(デイ・プラン)
2. 人材は企業にとって宝物。その人材をさがして募集した所、それぞれ非常に厳しい結果に終わったようだが、デイサービス課長はじめ 14 名のみなさんホームヘルプ・ケアプランの皆さん。西和賀で働ける喜びをかみしめこれからも元気を出しそれぞれの職場で明るく働いてください(デイ・ヘルパー・プラン)
3. いつもお父さんに優しい声をかけて下さりありがとうございます。前日お父さんに明日デイサービスに行くか尋ねた所行くと言ってくれるので「たすかります」。みんな親切にしてくれるからだと思います。皆様こ

れからもよろしく願います(デイ・プラン)

4. いつもお世話になっています。楽しみにしてデイス・ビスを待っています(デイ・プラン)
5. 日頃より良くして頂いているので特になし(デイ・プラン)
6. 長い間お世話になり大変感謝しておりますが、最近下着などよごれている物をそのまま来て帰宅することが多いです。そこは徹底された方が良いと思います。荷物もぐちゃぐちゃでバラバラの時もあり。本人ができなくて頼んでいますのでよろしく願います。もうちょっと気遣いがほしいです。一人二人のおせわではないので大変だとは思いますが仕事ですよね。徹底する所は徹底してほしいです(デイ・プラン)
7. Q7.8については、担当者職員や委員がどなたなのか、毎年利用者に知らせるべきではないでしょうか!?事業者として(デイ)
8. 利用者のみならず家族の負担も考えていただきとても感謝しています(デイ・プラン)
9. 現在、水土日の利用ですが土日続けての利用を変えたい(デイ・プラン)
10. 自分が気に入っている職員がそろっていない(デイ・プラン)
11. ひとりで家にいるより、訪問してくれると安心します(プラン)
12. いつもありがとうございます。今後ともよろしく願います(デイ・プラン)
13. デイス・ビスがあつて大変喜んでおります。風呂に入るにしても全然やってくれませんか一人でやるしかありません手足が痛くてたいへんです(デイ・ヘルプ・プラン)
14. とても良くしてもらっている様で安心しています(デイ・プラン)
15. 自宅送迎に感謝し、皆さんのご親切と心配りに深くお礼申し上げます(デイ)
16. 何時もお世話になって居ります。悠々館に出る日を楽しみにしています。お友達に会って色々なお話を聞いたり風呂に入ります。ヘルパーさんに髪を洗って貰って本当にありがとうございます。1日を大事に過ごして居ります。これからもよろしく願います(デイ・プラン)
17. いつもありがとうございます。これからもよろしく願います(訪問入浴)
18. もう少していねいに掃除してほしい(ヘルプ・プラン)
19. 親切に良くお世話して下さるので喜んでおります。有難う(ヘルプ・プラン)
20. いつも迷惑をかけています。ありがとうございます(ヘルプ・プラン)
21. 日常用品、食品等の買い物に行くことが出来ないので頼むことを出来るサービスを願っています(ヘルプ・プラン)
22. 職員さんたちは時間通りに働かなければと一生懸命に頑張ってる姿には頭が下がります。本当にありがとうございます。(ヘルプ・プラン)
23. 朝の送迎が遅くとも9時までには来ていただきたいです。ルートの都合があると思いますがそうしていただくと助かりますし、本人もいららして待っているのです(プラン)
24. 車に乗せたらシートベルトを締めてやってほしい(デイ・プラン)
25. 宜しく願います(デイ・プラン)
26. 第三者委員の名前をPRしてください(プラン)
27. 相談できる場所(ケアマネ)がいるので安心できる(プラン)
28. 第三者の名前を知った後「声をかけてくれる理由がわかった」(プラン)
29. いつも親切にしてもらってありがたいと思っています(プラン)
30. 骨折している。くも膜下出血もやっているし、今でも頭痛いし、右がわ頭はクリップで止めている所から汁

が出てくる。夜は睡眠薬を飲まないで眠れない。右側の足が上がらないので沢内病院へ行くは無理だから近くの病院さ行くしかない。左の足が上がらないのでバスに乗る事が無理。甲状腺もやっている。家の車にようやく乗っているの、実に心配をしていることを感謝しています(プラン)

31. 家族が介護施設を必要となった今、地域に施設が足りないと感じた(プラン)
32. いつも大変お世話になっております。今後ともよろしく願います(プラン)
33. 何時もやさしく接して頂き感謝しています(プラン)
34. 相談に対する対応が非常に速いので大変良いと思っています(プラン)
35. これからも私のグチを聞いてください(プラン)
36. ケアマネージャーの方にはいつも親切に対応していただき大変ありがたく思っています。本人も喜んで『かたくりの園』に出かけていきます。これからもよろしく願います(プラン)
37. 当事業所の職員さんには大変お世話になっており感謝しています。今後ともよろしく願致します。(プラン)
38. いつもお世話になって居ります。今後ともよろしく願致します(プラン)
39. 7月に母の事で相談しましたが納得できませんでした(心配ごと相談所)(プラン)
40. いつも笑顔で心のやさしい人です。ごろうさまです(プラン)
41. 困ったときどこまで相談していいのか。出来るのか。最初思いました。今でも一人で悩む時があります。ケアマネさんには良くして頂いています。話すだけで気持ちが楽になります。(プラン)
42. 私(長男)は同居していないため福祉サービスについては全くとって程分かっていませんでした。しかし担当者の方をはじめ施設の職員の方々が親身になって対応してくださいました。感謝の気持ちでいっぱい。今後ともよろしく願いたします。(プラン)
43. いつもお世話になっております。これからも宜しく願います。(プラン)
44. いつもお世話になっており、ありがたく思っています。安心してお願いしています(プラン)
45. 大変お世話になっています。今後ともよろしく願います。(プラン)

#### 所感

アンケートを集計した結果、職員対応やサービスに関しては、多数が社協サービスに好印象を持っている結果が出た。しかし、少数ではあっても「嫌な思い」した利用者、「要望に添っていないサービス提供」もあるので、職員全員がサービスの質の向上に努めなければならない。

一方、苦情窓口、第三者委員会に関しては多数が知らないと回答するなど、PR(広報)不足が顕著に示された。施設内に「ご意見箱」など見える化した相談受付を考える等PR強化していきたい。

最後に「Q10.当事業所を利用して良かったか？」では多数が良かったと回答し、社協サービスに今後も期待を寄せているとの結果が示された。(よかったよかった)