

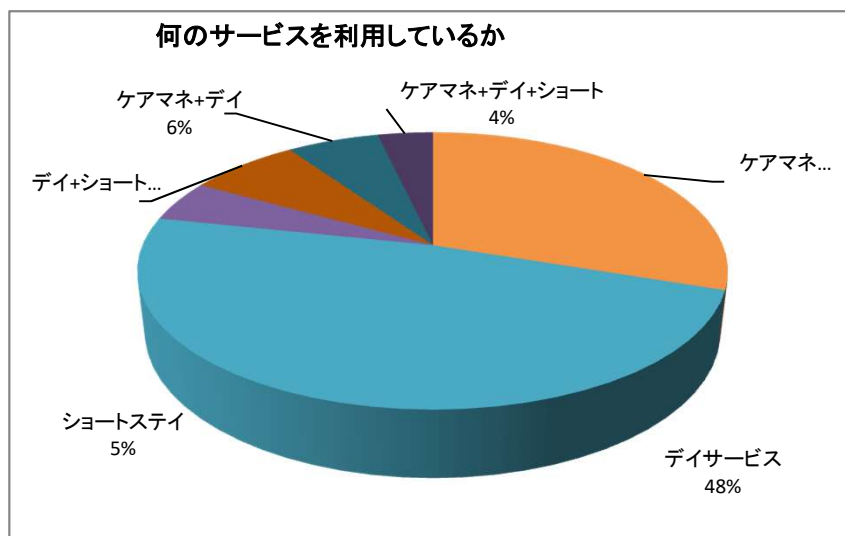
令和5年度 利用者満足度調査・集計結果

社会福祉法人ふるさと福祉会

◎調査について	ふるさと福祉会の利用者様を対象に、令和5年12月に調査票の記入を依頼しました。令和6年1月までに直接または郵便で返送していただきました。
◎調査方法	今年度は回答していただく方の負担を考慮し、三種の居宅サービス(居宅介護支援、デイサービス、ショートステイ)を統一様式で一斉に実施しました。回答にあたっては個人が特定されないよう無記名方式で実施しました。
◎調査件数	・調査対象利用者様は合計112名。内訳は居宅67名(重複利用者含む)、デイ31名、ショート14名。 ・83名の利用者様に回答、返送いただきました。

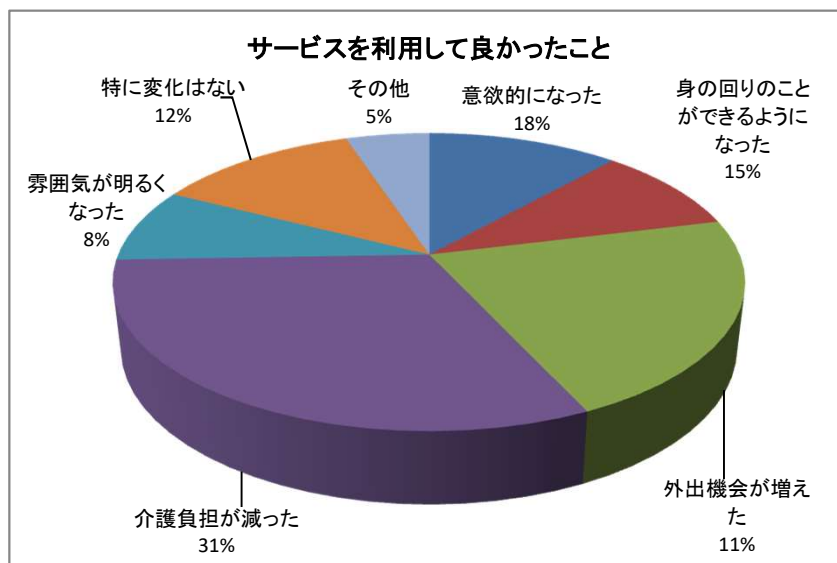
①ふるさと福祉会の何のサービスを利用しているか

ケアマネ	25
デイサービス	40
ショートステイ	4
デイ+ショート	6
ケアマネ+デイ	5
ケアマネ+デイ+ショート	3



②サービスを利用し良かったこと(複数回答可)

在宅生活を送ることに意欲的になった	16
以前より身の回りのことが自分でできるようになった	13
本人または介護者の外出機会が増えた	30
家族の介護負担が減った	43
家庭内の雰囲気明るくなった	11
特に変化はない	17
その他	7



意見、コメント

- ・デイに出かけることを楽しみにしている。(居宅)
- ・身体の変化に合わせてサービス検討できること。(居宅)
- ・デイサービスに行く日をすごく楽しみにしている。(デイ)
- ・本人が通所を楽しみにしている。(デイ)
- ・月1回の利用ですが助かります。(ショート)
- ・安心して外出が出来てとても助かります。(ショート)
- ・手厚いサービス(快護)に満足して毎回意欲的に出かけてます。(デイ+ショート)

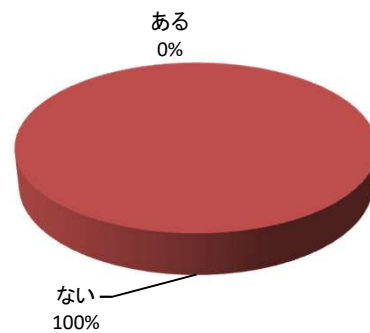
③-1困っていることがないか(ケアマネジャーについて)

ある	0
ない	56

意見、コメント

(なし)

困っていること(ケアマネ)



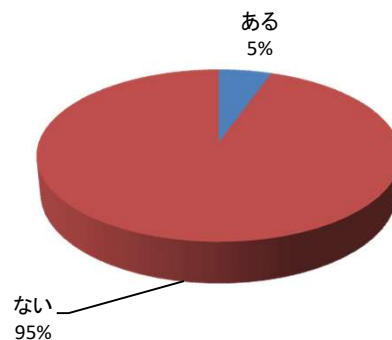
③-2困っていることがないか(デイサービスについて)

ある	3
ない	52

意見、コメント

- ・ものたりない。
- ・広い為か寒いと言ってます。
- ・ぬりえばかりでなく歌など。

困っていること(デイサービス)



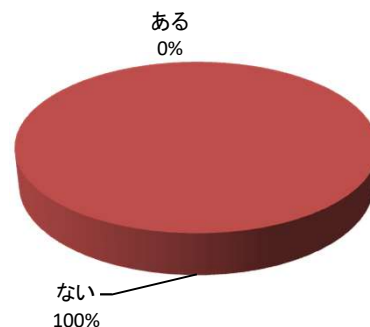
③-3困っていることがないか(ショートステイについて)

ある	0
ない	21

意見、コメント

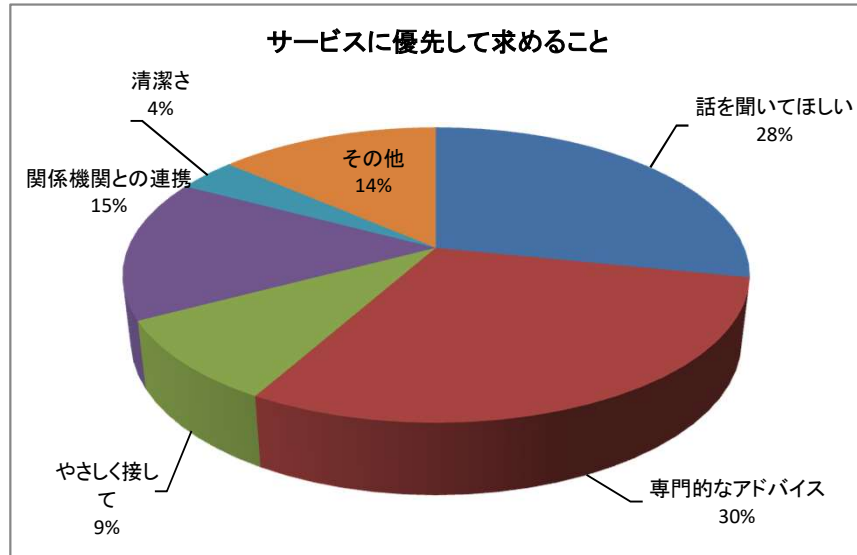
(なし)

困っていること(ショートステイ)



④サービスに優先して求めること(複数回答可)

話を聞いてくれること	31
専門的なアドバイス	33
やさしく接してほしい	10
関係機関との連携	17
清潔さ	4
その他	15



意見、コメント

- ・疑問があればその都度アドバイスもらっています。(居宅)
- ・特にない。大変よくケアマネさんに対応していただいています。相談しやすい人柄に感謝致してます。(居宅)
- ・声かけもしてもらい、やさしく接してもらっています。朝一の笑顔(送迎バス)が良いです!!安心できます。(デイ)
- ・やさしく接してくれ心が落ち着く。(デイ)
- ・今のままで充分です。(デイ)
- ・今までどおりでいい。(デイ)
- ・満足しています。(ショート)
- ・現時点では満足しているので不満は全くありません。いつも感謝しています。(ショート)
- ・とても親切に親身に接していただき感謝しております。(ショート)
- ・現在は今のままでお願いします。(ショート)

⑤職員の対応について

	満足	ほぼ満足	物足りない	不満	合計
1. 言葉遣い	62	19	1	0	82
2. 電話の対応	59	20	0	3	82
3. サービス内容、利用料金の説明	56	25	0	0	81
4. 利用者や家族の話を聞いてくれる	55	24	1	2	82
5. 苦情や不満への対応	47	20	1	10	78
6. プライバシーの保持	57	18	1	5	81
7. やさしさや気配り、体調への配慮	63	17	2	0	82
8. 親身になって対応してくれる	62	18	2	0	82
9. 他の事業所や医療機関との連携	40	21	0	19	80
10. 要望に対する迅速な対応	49	23	0	9	81

⑥事業所への要望・意見など

ケアマネジャー	<ul style="list-style-type: none"> ・調査票⑤1～10すべて満足で、心からありがたく思います。あたたかいお人柄に本人、家族共に元気を頂いてます。感謝です。 ・進んで専門的なアドバイスをしてほしいです。 ・現状にあったケアプランや施設等アドバイスをいただき、サービスや施設を利用でき助かっています。 ・介護度の変更に当ってはご協力頂き、大変ありがとうございました。 ・利用者の要望を現時点では解決してあげられなくても、意識の中にとどめて解決の道を探してほしい。 ・とても丁寧にしてもらって、本当にありがたく思っています。ありがとうございます。 ・常に状況を把握して介護にストレスを感じないように声をかけてくれます。 ・近々の介護計画、施設利用計画は、定型化しスムーズに行われていると思います。感謝しています。今後長期的な介護及び施設利用の計画を考えていかなければならないものと考えます。的確なアドバイスを願いたいと思います。 ・大変よく対応いただき感謝です。今のままで十分です。 ・いつも親切に対応していただいて満足しています。これからも今のままでよろしく願います。 ・ケアマネジャーが家に来たとき、お茶ぐらい飲んでゆっくりしてもらいたい。 ・いつも親身な対応をありがとうございます。細かい要望にも迅速に動いて下さるので親子共々に信頼しております。今後共、よろしく願い致します。
---------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ・満足 ・利用したいサービスについてアドバイスいただいております。 ・利用者本人ではないので正直な所は分からないこともありますが、本人と話している中での感想でしかありません。利用当初は帰ってくると気疲れ感がありましたが、最近はそれも少し減った感じはあります。何かと大変なこともあると思いますが今後とも宜しくお願いいたします。
デイサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・満足 ・自分でできることはなるべく本人にやらせて。もう少し入浴時間長くリラックスさせて。 ・特になし。いつもありがとうございます。 ・色々な方達が来ているので食事時に咳や嘔吐があると別の席に移動して食事しやすい環境にしてくれて細かい配慮がありがたいです。デイサービスで簡単な運動があるので助かります。(歩行、手足の運動等) ・いつもありがとうございます。母も家族の者もデイサービスさんの存在に助けられています。 ・これからもお世話になります。よろしく願い致します。(同様意見4件) ・食事に配慮していただき、見守ってもらえて、感謝しています。 ・帰りの送りの時に最後になると暗くなり、転んだり心配なので最初に下ろしてほしい。 ・レクリエーションが少ない。食事は満足しているがおやつをもう少しいっぱい欲しい。 ・体を動かすことがあまり家庭ではできないのでありがたいです。
ショートステイ	<ul style="list-style-type: none"> ・淋しさを感じた様で行きたくないと言われてしまった。あまり話をすることもなく楽しなかったとの事です。 ・満足 ・急にショートステイを利用できない場合どうしたらいいのでしょうか…これからケアマネさんと検討してみますが… ・いつもありがとうございます。母の介護負担の軽減とリフレッシュに助かっています。 ・急なショートのお願い(昨年4月)にも快く受け入れてくださりとても感謝しています。これからも宜しくお願いします。 ・今までどおりで充分満足しております。 ・食事や起床時間に配慮していただき、ありがとうございます。 ・洗濯をしてもらい感謝です。 ・特にありませんが今後とも宜しくお願いします。(同様意見3件) ・ショートステイに行くことによって家族がゆっくり休めています。