

社会福祉法人加美町社会福祉協議会

『要援護高齢者ニーズ・利用満足度調査』調査報告書 要約版

(平成26年7月)

★調査の目的

加美町社会福祉協議会では、誰もが住みなれた地域で、安心して生活できる町づくりを目指し、「加美町地域福祉活動計画」を策定しました。その中で、更により良い福祉サービスの向上に取り組むため、また、利用者様等のニーズや満足度、要望や意見を把握し、今後のサービス向上に繋げることを目的として本調査を実施しました。

★配布・回収の方法

- ①事業所をとおり、配布と回収を行いました
- ②実施時期:平成26年6月1日～平成26年6月30日

★調査対象者数及び回収結果

- ①配布数:310人(平成26年5月1日現在利用者数)
- ②回収数:277人
- ③回収率:89%

事業所別回収数

事業所名	配布数	回収数	回収率
中新田ヘルパーステーション	38	36	95%
加美町社協ヘルパーステーション	47	46	98%
加美町社協入浴ステーション	15	12	80%
中新田デイサービスセンター	70	63	90%
小野田西部デイサービスセンター	60	47	78%
宮崎デイサービスセンター	80	73	91%
計	310	277	89%

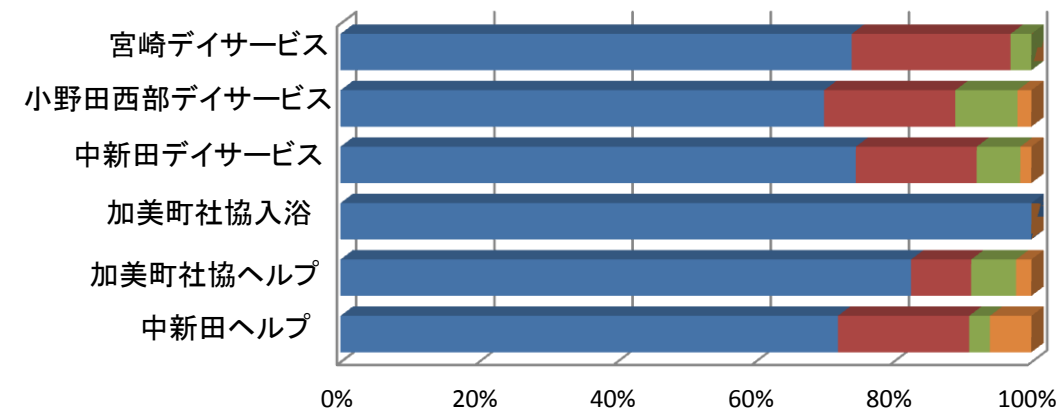
調査結果のグラフ等の%については、小数点以下を四捨五入しています。

★調査結果

①現在、利用されているサービスに満足されていますか。

系列	中新田ヘルパーステーション	加美町社協ヘルパーステーション	加美町社協入浴ステーション	中新田デイサービスセンター	小野田西部デイサービスセンター	宮崎デイサービスセンター
1 満足	72%	83%	100%	75%	70%	74%
2 やや満足	19%	9%	0%	18%	19%	23%
3 どちらとも言えない	3%	7%	0%	6%	9%	3%
4 やや不満	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5 不満	0%	0%	0%	0%	0%	0%
6 無回答	6%	2%	0%	2%	2%	0%
計	100%	100%	100%	100%	100%	100%

サービスの満足度は？



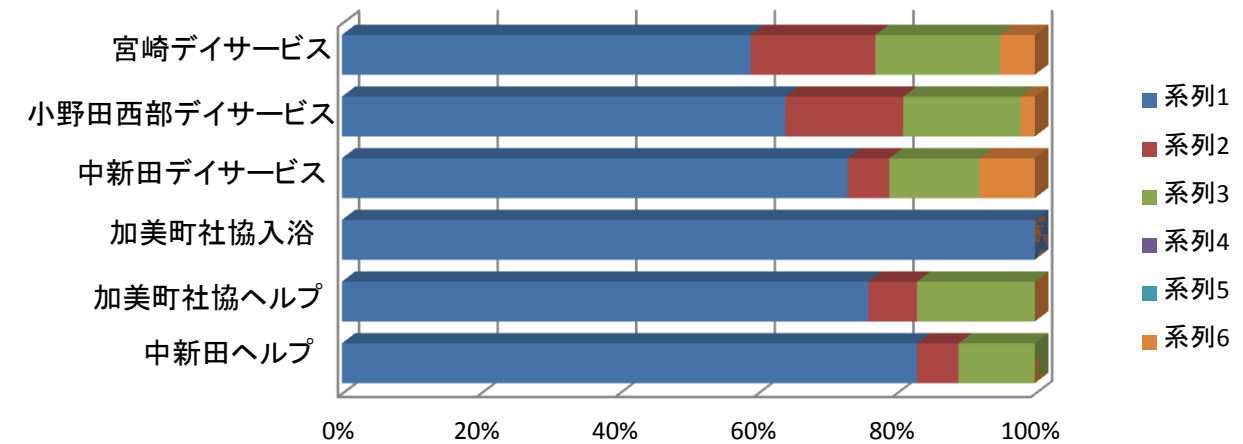
- 系列1
- 系列2
- 系列3
- 系列4
- 系列5
- 系列6

・職員の皆さんも明るい人ばかりで、親切にしてもらっています。 ・とにかく本人が楽しんでいるので、家族も満足しています。(西部デイ) ・入浴できるのがとてもうれしいみたいです。(宮崎デイ)

②職員のあいさつや言葉づかいはいかがですか。

系列	中新田ヘルパーステーション	加美町社協ヘルパーステーション	加美町社協入浴ステーション	中新田デイサービスセンター	小野田西部デイサービスセンター	宮崎デイサービスセンター
1 良い	83%	76%	100%	73%	64%	59%
2 だいたい良い	6%	7%	0%	6%	17%	18%
3 普通	11%	17%	0%	13%	17%	18%
4 あまり良くない	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5 悪い	0%	0%	0%	0%	0%	0%
6 無回答	0%	0%	0%	8%	2%	5%
計	100%	100%	100%	100%	100%	100%

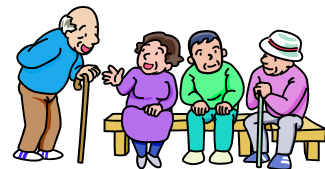
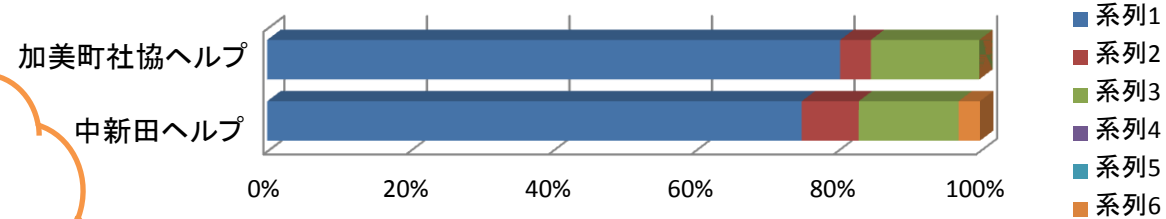
あいさつや言葉づかいは？



③段取りよく仕事をしていますか。(ヘルパーステーション)

系列	中新田ヘルパーステーション	加美町社協ヘルパーステーション
1 満足	75%	80%
2 ほぼ満足	8%	4%
3 普通	14%	15%
4 やや不満	0%	0%
5 不満	0%	0%
6 無回答	3%	0%
計	100%	100%

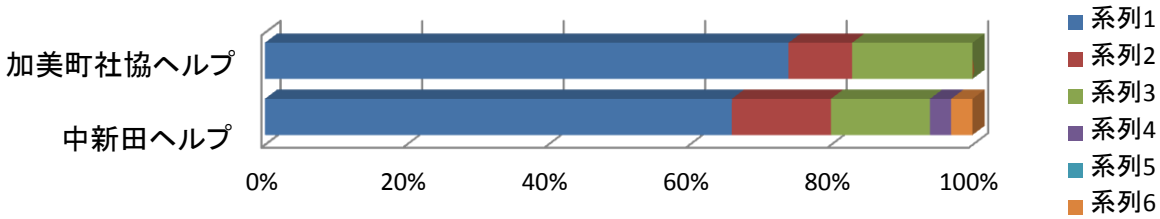
段取りよく仕事をしていますか？



④決められた仕事内容をしていますか。（ヘルパーステーション）

系列	中新田ヘルパーステーション	加美町社協ヘルパーステーション
1 満足	66%	74%
2 ほぼ満足	14%	9%
3 普通	14%	17%
4 やや不満	3%	0%
5 不満	0%	0%
6 無回答	3%	0%
計	100%	100%

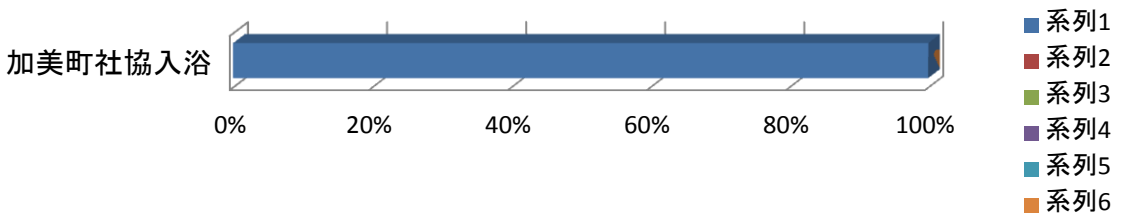
決められた仕事内容をしていますか？



⑤入浴準備や片付けは静かに、丁寧に行われていますか。（入浴ステーション）

系列	加美町社協入浴ステーション
1 満足	100%
2 ほぼ満足	0%
3 普通	0%
4 やや不満	0%
5 不満	0%
6 無回答	0%
計	100%

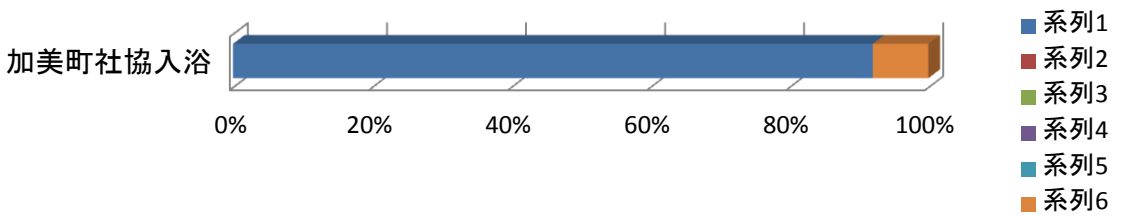
入浴準備や片付けは静かに、丁寧に行われていますか？



⑥職員の入浴介助（お着替え・ご入浴・移動等）に満足されていますか。（入浴ステーション）

系列	加美町社協入浴ステーション
1 満足	92%
2 ほぼ満足	0%
3 普通	0%
4 やや不満	0%
5 不満	0%
6 無回答	8%
計	100%

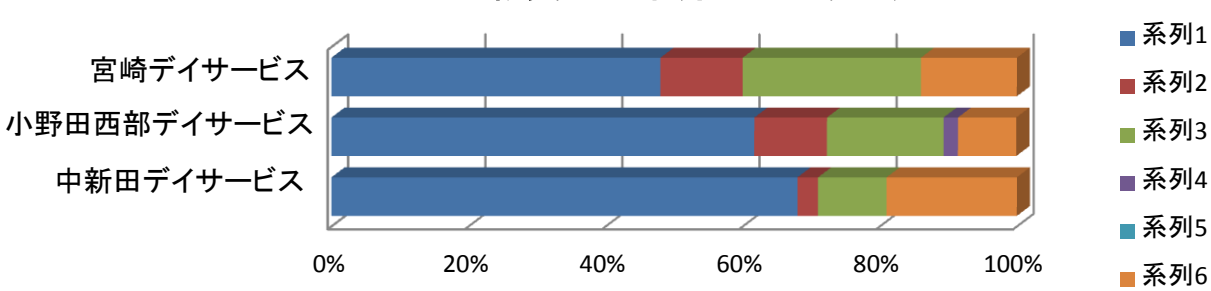
入浴介助に満足されていますか？



⑦職員の入浴介助はどうですか。（デイサービスセンター）

系列	中新田デイサービスセンター	小野田西部デイサービスセンター	宮崎デイサービスセンター
1 満足している	68%	62%	48%
2 やや満足	3%	11%	12%
3 普通	10%	17%	26%
4 やや不満	0%	2%	0%
5 不満	0%	0%	0%
6 無回答	19%	9%	14%
計	100%	100%	100%

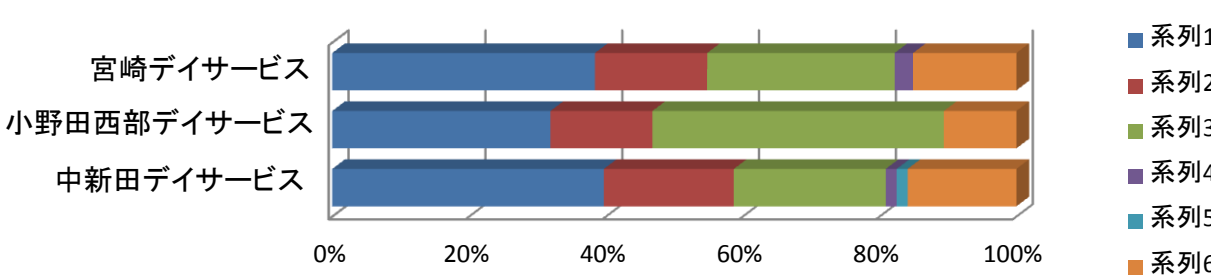
職員の入浴介助はどうですか？



⑧食事の味付けはどうですか。（デイサービスセンター）

系列	中新田デイサービスセンター	小野田西部デイサービスセンター	宮崎デイサービスセンター
1 良い	40%	32%	38%
2 だいたい良い	19%	15%	16%
3 普通	22%	43%	27%
4 あまり良くない	2%	0%	3%
5 悪い	2%	0%	0%
6 無回答	16%	11%	15%
計	100%	100%	100%

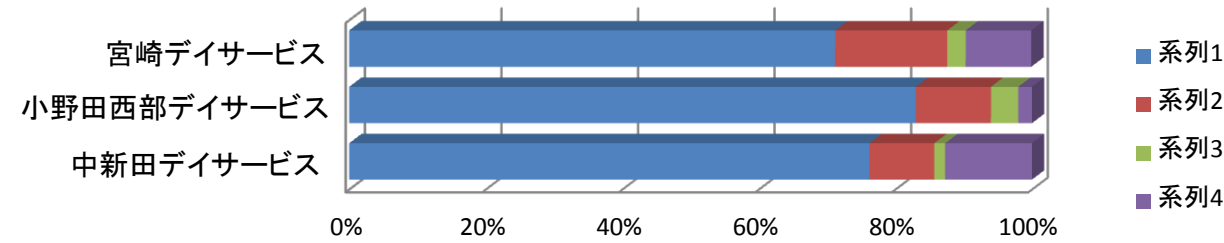
食事の味付けはどうですか？



⑨送迎の時刻はどうか。（デイサービスセンター）

系列	中新田デイサービスセンター	小野田西部デイサービスセンター	宮崎デイサービスセンター
1 ちょうど良い	76%	83%	71%
2 もう少し早く来てほしい	10%	11%	16%
3 もう少し遅く来てほしい	2%	4%	3%
4 無回答	13%	2%	10%
計	100%	100%	100%

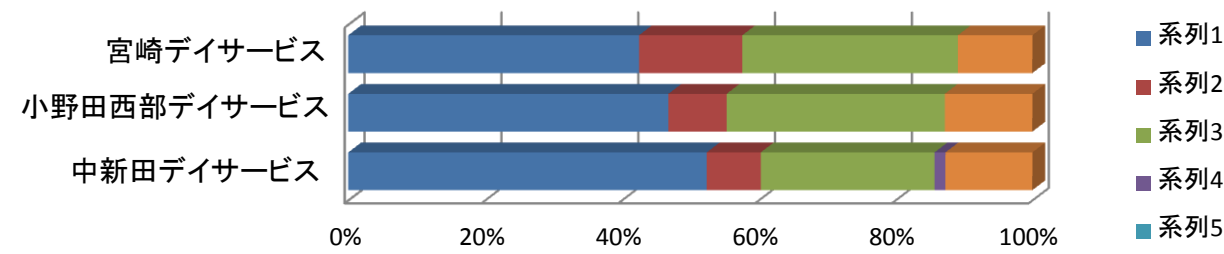
送迎の時間は？



⑩午前中の時間の過ごし方はどうか。（デイサービスセンター）

系列	中新田デイサービスセンター	小野田西部デイサービスセンター	宮崎デイサービスセンター
1 満足している	52%	47%	43%
2 やや満足	8%	9%	15%
3 普通	25%	32%	32%
4 やや不満	2%	0%	0%
5 不満	0%	0%	0%
6 無回答	13%	13%	11%
計	100%	100%	100%

午前中の過ごし方は？



自由記述欄より（抜粋）

風呂上りにボーっとしている時間が有るので、そんな時、雑誌とか新聞などが手元に有ると良い。（中新田デイ）

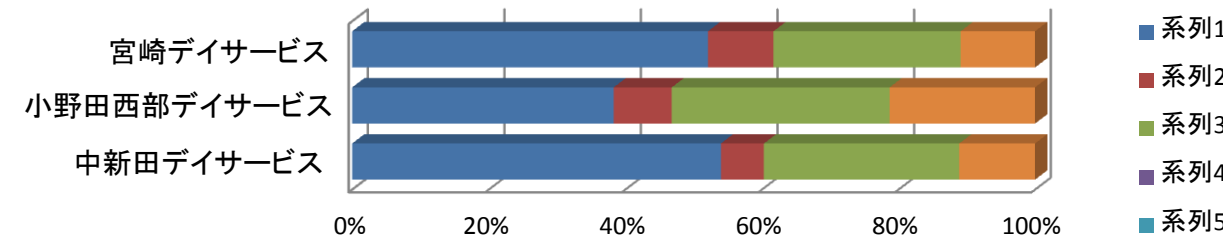
もうちょっとぬりえをする時間があつたらと思う。（小野田西部デイ）
仲間との会話が特に楽しいようです。（小野田西部デイ）
入浴までさせていただいているので、家族としてはうれしいです。（宮崎デイ）

⑪午後のレクリエーションはどうか。（デイサービスセンター）

系列	中新田デイサービスセンター	小野田西部デイサービスセンター	宮崎デイサービスセンター
1 満足している	54%	38%	52%
2 やや満足	6%	9%	10%
3 普通	29%	32%	27%
4 やや不満	0%	0%	0%
5 不満	0%	0%	0%
6 無回答	11%	21%	11%
計	100%	100%	100%

ゲームがとても楽しい。（中新田デイ）
本人はよろこんでいるようです。（中新田デイ）

午後のレクリエーションはどうか？



自由記述欄より（抜粋）

もっと音楽、うたうこと、なつかしのメロディを合唱したりしたいです。（中新田デイ）

今日あったことを楽しく話してくれます。（西部デイ）

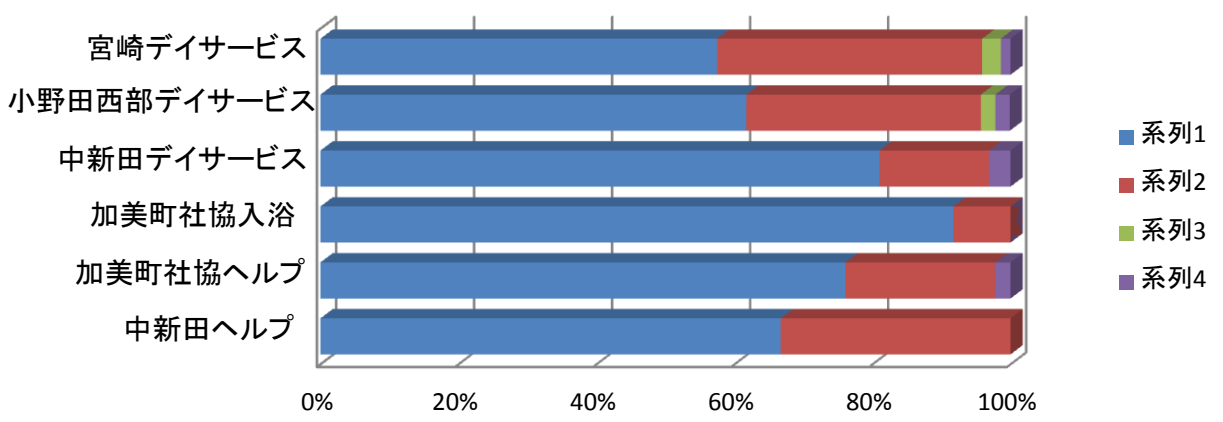
ボケ防止になると思います。（宮崎デイ）

いろいろ楽しんできたことを話してくれます。（宮崎デイ）

⑫連絡事項など、職員の説明はわかりやすいですか。

系列	中新田ヘルプステーション	加美町社協ヘルプステーション	加美町社協入浴ステーション	中新田デイサービスセンター	小野田西部デイサービスセンター	宮崎デイサービスセンター
1 わかりやすい	67%	76%	92%	81%	62%	58%
2 普通	33%	22%	8%	16%	34%	38%
3 わかりにくい	0%	0%	0%	0%	2%	3%
4 無回答	0%	2%	0%	3%	2%	1%
計	100%	100%	100%	100%	100%	100%

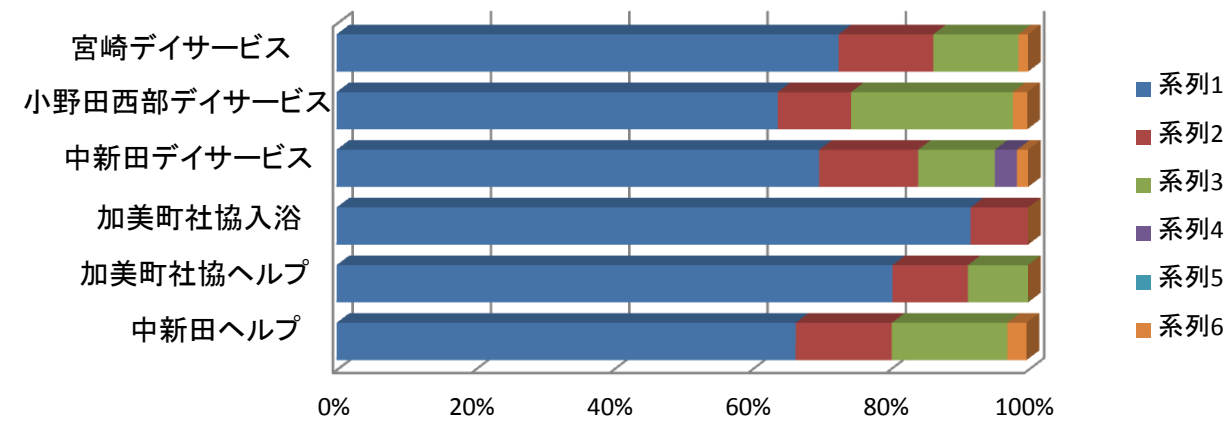
職員の説明はわかりやすいですか？



⑬サービスを利用することで、利用者様の心身の衰えを防ぐのに役立っていると思いますか。

系列	中新田ヘルパーステーション	加美町社協ヘルパーステーション	加美町社協入浴ステーション	中新田デイサービスセンター	小野田西部デイサービスセンター	宮崎デイサービスセンター
1 役立っている	66%	80%	92%	70%	64%	73%
2 どちらかといえば役立っている	14%	11%	8%	14%	11%	14%
3 普通	17%	9%	0%	11%	23%	12%
4 どちらかといえば役立っていない	0%	0%	0%	3%	0%	0%
5 役立っていない	0%	0%	0%	0%	0%	0%
6 無回答	3%	0%	0%	2%	2%	1%
計	100%	100%	100%	100%	100%	100%

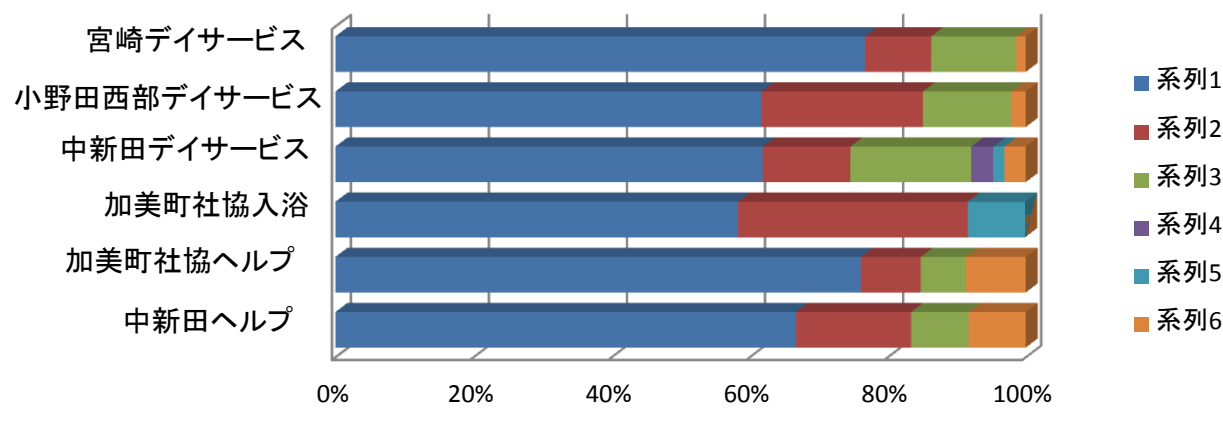
心身の衰えを防ぐのに役立っていますか？



⑭サービスを利用することで、介護にあたるご家族の負担は軽くなっていると感じますか。

系列	中新田ヘルパーステーション	加美町社協ヘルパーステーション	加美町社協入浴ステーション	中新田デイサービスセンター	小野田西部デイサービスセンター	宮崎デイサービスセンター
1 軽くなっている	67%	76%	58%	62%	62%	77%
2 どちらかといえば軽くなっている	17%	9%	33%	13%	23%	10%
3 普通	8%	7%	0%	18%	13%	12%
4 どちらかといえば軽くなっていない	0%	0%	0%	3%	0%	0%
5 軽くなっていない	0%	0%	8%	2%	0%	0%
6 無回答	8%	9%	0%	3%	2%	1%
計	100%	100%	100%	100%	100%	100%

家族の負担は軽くなっていますか？

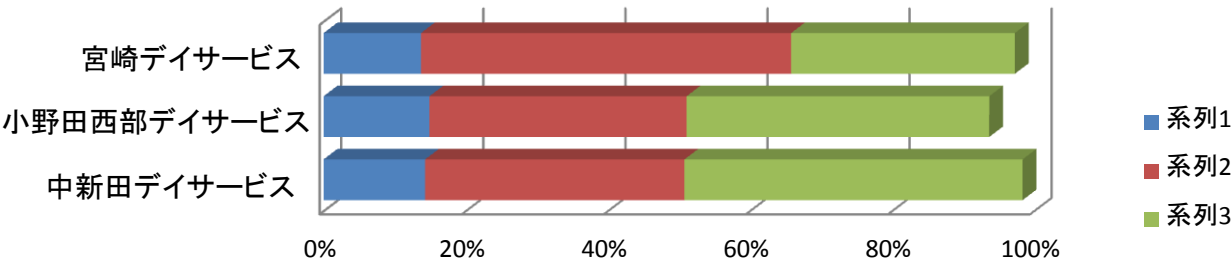


本調査にご協力いただきました利用者様、そのご家族様等に深く感謝申し上げます。調査の結果をもとに、1人ひとりの声を大切により良い福祉サービスの向上に努めて参ります。

⑮今後、デイサービスの利用回数を増やす予定がありますか。（デイサービス）

系列	中新田デイサービスセンター	小野田西部デイサービスセンター	宮崎デイサービスセンター
1 予定がある	14%	15%	14%
2 予定がない	37%	36%	52%
3 どちらともいえない	48%	43%	32%
4 無回答	2%	6%	3%
計	100%	100%	100%

今後デイサービスの利用回数を増やす予定は？



⑯サービスに関するご意見・ご要望などがございましたら自由にご記入ください。（抜粋）

- ・季節の変わり目等に例えばこたつの取り替えとか寝具の取り替えに手を借りられる事が出来ればと思います。（中新田H S）
- ・改めて、100%（以上）満足し、感謝しています。（中新田H S）
- ・毎日本当に助かります。いつまでも続くかわからない介護ですが、できるかぎり尽くしたいと思います。これからも手助け宜しくお願いします。（加美町社協H S）
- ・ヘルパーさんには、日頃大変お世話になっております。言葉をかけて頂いたり、話を聞いてもらったりして、とても満足しております。（加美町社協H S）
- ・利用者を常に気づかってくれ体調の気になる事には次の日までTELしてくれてありがた味が大です。いつもありがとうございます。（加美町社協B S）
- ・訪問入浴を利用させてもらってから4年たちますが、最初から今まで職員の方たちも何もかわらずいつも親切にさせていただいております。本人も入浴をたのしみにまっています。（加美町社協B S）
- ・スタッフの皆さんは、とても親切で、友達も出来、デイサービスに行くのがとても楽しみです。（中新田D S）
- ・送迎について 時間を気にしてタクシーみたいで寂しい（家族に対して）（中新田D S）
- ・職員の皆様には、いつも、「笑顔、優しい声がけ」玄関前からの「あいさつ」、元気がない時も、本人、家族共に元気がもらえて、今日も一日がんばろうと思う時があります。これからも、我家では、元気の「源」はデイサービスの職員のスマイルからスタートだねと家族で話してます。（中新田D S）
- ・センターでの様子を具体的に書いて頂きたい。（小野田西部D S）
- ・ノートに「変わりなく過している・・・」としか書かれていない事が多いですが、何か一つ「笑う事が多い」とか、「話しをあまりしていない」とか、「一人ボツンとしている」とか、そんなささいな情報がほしいです。忙しいのはわかりますが。行く時より帰ってきた時のほうが充実している顔をしています。より、おばあさんらしく過ごして来るなあと感謝しております。（小野田西部D S）
- ・職員のみなさんのあいさつが元気で、おばあちゃんも声を聞くと喜んでいきます。自宅より手を掛けて頂いているので安心しているようです。今後デイサービス回数はすぐに増やす事は出来ますか。予定は有りませんが、たまに週3回に出来るのかなと思う時があります。ショートを利用していますが金銭的にもおおいので週1回増やせたらうれしいのですが？（宮崎D S）

・いつもお世話になっています。本人は大満足でデイから帰って来ると色々お話ししてくれます。職員の人達もみんなとても優しく親切で感謝していると言ってます。食事とても美味しく楽しみにしています。デイにやって本当に良かったと思います。有りありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。（宮崎D S）