

# 令和2年度 事業所 利用実績のある事業所満足度調査の結果

令和 3 年 3 月 吉日

一般財団法人 市川市福祉公社

## アンケートの趣旨

当公社が実施している夜間対応型訪問介護事業の業務改善及び質の向上を図ることを目的とし、サービスをご利用いただいているお客様及び関係するサービス事業者の皆様にご日頃のサービス等について満足度調査を実施いたしました。

ご回答いただきました調査結果を真摯に受け止め、サービス改善及び満足度の向上に努めてまいります。今後ともご意見ご要望をお聞かせくださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

●実施期間：令和2年9月1日（火）～令和2年10月31日（土）

●アンケート対象事業所数 35 事業所

回答数 30 事業所

回答率 85.7%

Q1.新規契約のご相談やご依頼の際、職員の説明はわかりやすいものでしたか？	件数	割合
1 わかりやすかった	26	86.7%
2 どちらともいえない	1	3.3%
3 わかりにくかった	3	10.0%
4 立ち会っていない	0	0.0%
5 未記入	0	0.0%
合計	30	

「わかりやすかった」とのご回答を 86.7%で頂いた半面、「どちらともいえない」「わかりにくかった」とのご回答も 13.3%いただきました。これは弊社で行っている「定期巡回随時対応型訪問介護・看護（連携型）」や、市川市からの受託事業である「あんしん電話」との差別化が不十分である事が考えられます。ご依頼を受けた際にこれらの違いを充分にお伝えできるよう、職員へ指導してまいります。

Q2.夜間対応型訪問介護の契約時、職員からの説明はわかりやすいものでしたか？	件数	割合
1 わかりやすかった	24	80.0%
2 どちらともいえない	2	6.6%
3 わかりにくかった	0	0.0%
4 立ち会っていない	4	13.3%
5 未記入	0	0.0%
合計	30	

「どちらともいえない」とのご回答に関しましては、Q1 同様の要因が考えられます。同じく、職員への指導に努めてまいります。

Q3.職員の言葉遣いや身だしなみ、態度は適切でしたか？	件数	割合
1 適切である	27	90.0%
2 どちらともいえない	3	10.0%
3 適切でない	0	0.0%
4 未記入	0	0.0%
合計	30	

「適切である」とのご回答を 90%頂けました。全てのケアマネジャー様にご満足いただけるよう、職員への指導に努めてまいります。

Q4.面接相談員からモニタリングの報告やそれに基づく提案等は行なわれていますか？	件数	割合
1 行われている	24	80.0%
2 どちらともいえない	5	16.7%
3 行われていない	1	3.3%
4 未記入	0	0.0%
合計	30	

「行われている」とのご回答を 80%頂けた反面、「どちらともいえない」「行われていない」とのご回答も 20%頂戴しました。これは担当の職員の技量の差であると真摯に受け止めております。職員一人一人がしっかりとしたご報告・ご提案を行えるよう、指導に努めてまいります。

Q5.面接相談員の作成するサービス計画書は、モニタリング結果を踏まえたものになっていると思いますか？	件数	割合
1 思う	28	93.3%
2 どちらともいえない	1	3.3%
3 思わない	0	0.0%
4 わからない	1	3.3%
5 未記入	0	0.0%
合計	30	

「思う」とのご回答を 93%頂戴しました。今後も更なる評価を頂けるよう努めてまいります。

Q6.ご利用者は夜間対応型訪問介護のサービスに満足されていると思いますか？	件数	割合
1 思う	27	90.0%
2 どちらともいえない	3	10.0%
3 思わない	0	0.0%
4 わからない	0	0.0%
5 未記入	0	0.0%
合計	30	

「思う」とのご回答が 90%、「どちらともいえない」とのご回答が 10%、他は 0%と非常に高評価を頂戴しました。ご期待に沿えるよう、努めてまいります。

Q7.今後、福祉公社の夜間対応型訪問介護をご利用者に勧めたいと思いますか？	件数	割合
1 思う	29	96.7%
2 どちらともいえない	1	3.3%
3 思わない	0	0.0%
4 未記入	0	0.0%
合計	30	

こちらもほぼ全ての事業所様から「思う」とのご回答を頂戴しました。独居や高齢世帯、転倒のリスクの高い利用者様にとってなくてはならないサービスであるとお言葉も頂けました。

今後も、皆様が安心して在宅生活を送る事ができるよう職員一同精進してまいります。