

# 平成 29 年度サービス意向アンケート結果報告書

社会福祉法人 よしだ福祉会

## 1. 調査の概要

### (1) 調査の目的

施設が提供する介護保険サービスを利用者の方がどのように感じているかを把握し、利用者の意向、期待に応える質の高いサービスに繋げることを目的とする。

### (2) 調査の対象

介護保険サービス事業所

- ・通所介護・訪問介護・居宅介護支援
- ・小規模多機能型居宅介護事業所（ふかのの里・とちのみ）

### (3) 調査の方法

各部署が問題視しているものに焦点を当てた内容とし、昨年度と同様の設問で3年間の推移を見ることとした。従来通りの郵送と、利用者・家族へ直接聞き取りと2つの方法にてアンケート調査を行った。

### (4) 調査の期間

平成 30 年 1 月 10 日～平成 30 年 1 月 31 日までの期間で実施

### (5) 調査票の配布・回収率

区分	配布数	回収数	回収率
通所介護	45名	33名	73%
訪問介護	10名	5名（内聞き取り2名）	50%
居宅介護支援	38名	26名（内聞き取り8名）	68%
ふかのの里	24名	23名（聞き取りにて行う）	96%
とちのみ	15名	14名（聞き取りにて行う）	93%
合計	132名	96名	73%

## 2. 総括

回収率は昨年度の68%に対して今年度は73%とおおむね良かったと思う。

デイ・居宅・ヘルプ利用対象の方へは、前年度の事も踏まえ（併用されている方が別の部署の回答をして返ってくる・・・例えば居宅の用紙にデイの事を記入されていた）、今年度は、1枚の用紙に3部署の欄を作り、個々の利用状況毎に斜線を引いたり、回答欄にマーカーをしたり工夫をした。しかし、やはり分かりづらかったのか片方しか回答のない（デイと居宅を併用しておられる方、デイの欄のみ回答し、居宅欄が無回答）ケースも少数だがあった。

小規模では、実施方法も同様で概ね前年度と変わらない状況であったが、入退院時などの入れ替わりの時期とちょうど重なったためヒアリングなどやむを得ず実施できなかったケースもあった。

次期課題としては、デイ、居宅、ヘルプのより明確化した用紙の検討、小規模部では実施時期のタイミングを見計らうなどがあがる。