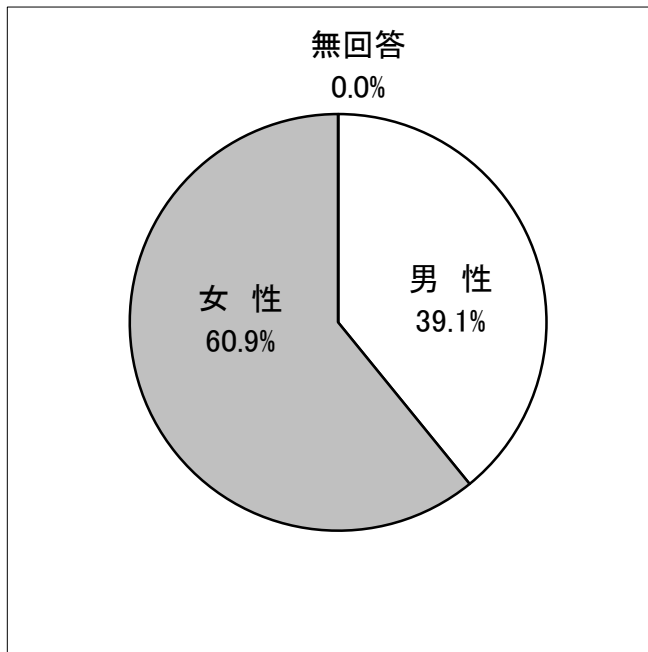


福祉サービス利用援助事業
アンケート(基本項目) 報告

問1 ご利用者の性別を教えてください

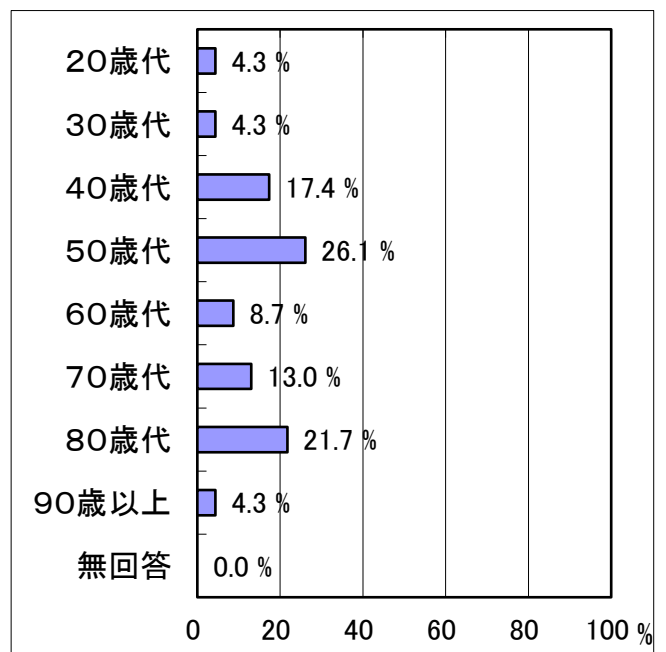
回答数 23 件



回答者の6割以上が「女性」でした。

問2 ご利用者の年齢を教えてください

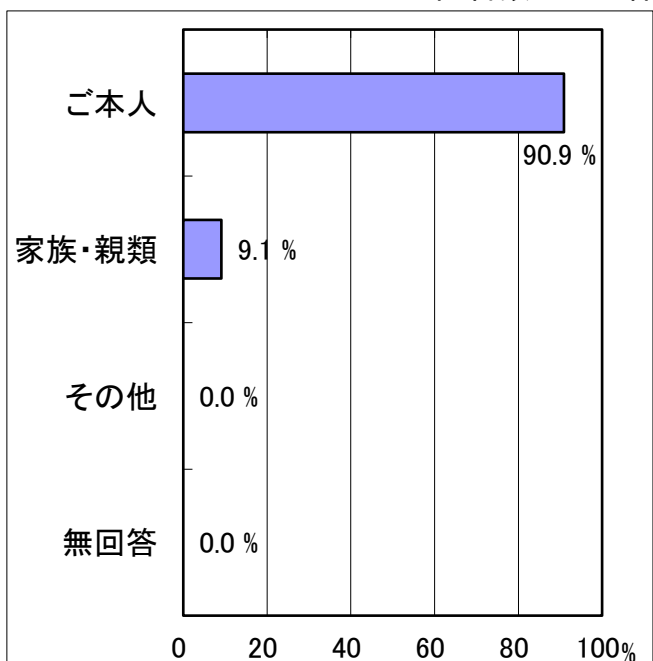
回答数 23 件



回答者で50歳代の方が最も多く、次いで80歳代の方でした。

問3 調査票にご記入下さる方はどなたですか

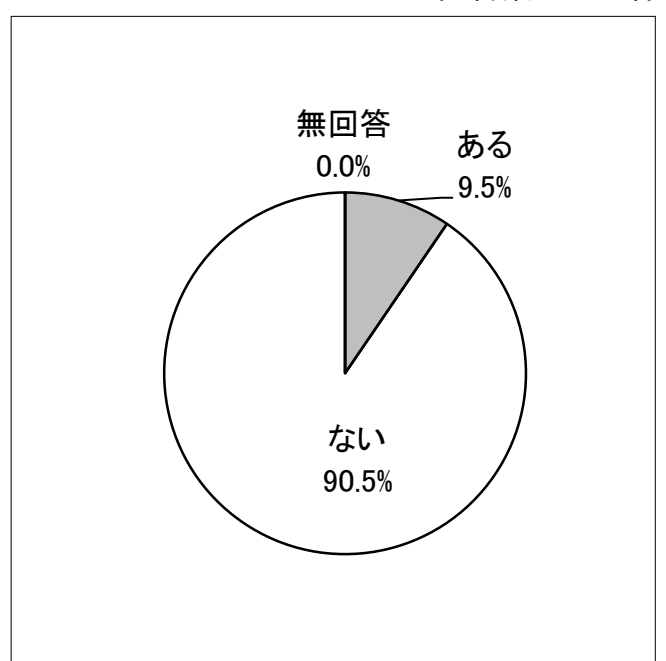
回答数 23 件



ほとんどがご本人に記入していただきました。

問4 今までに社会福祉協議会に対し、苦情や希望等を申し出たことはありますか

回答数 23 件

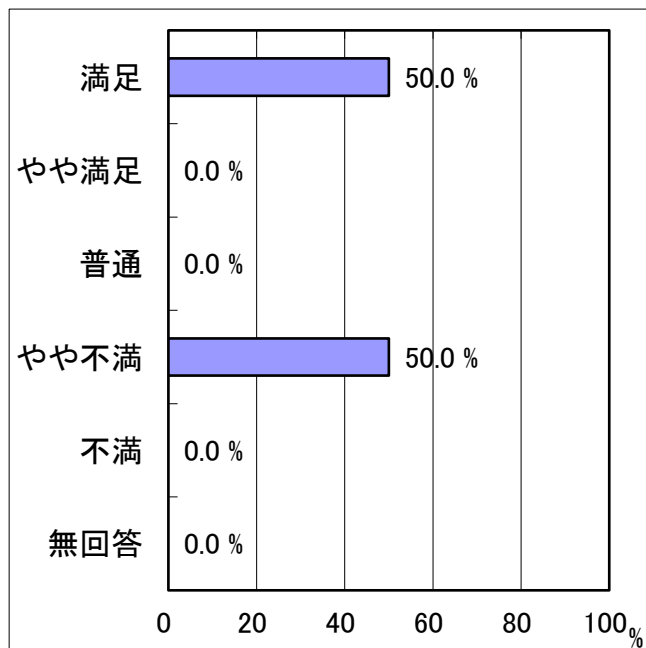


約9割の方に「ない」と回答いただきました。

福祉サービス利用援助事業
アンケート(基本項目) 報告

問5 「ある」と答えた方にお聞きします。申し出た
苦情や希望に対して社会福祉協議会の
対応の仕方、回答はどうでしたか

回答数 2 件



半数が「やや不満」と回答されており、納得
できるような対話や機会のもち方に努めます。

※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は
どんな言葉や態度が悪かったか具体的に
お書きください。

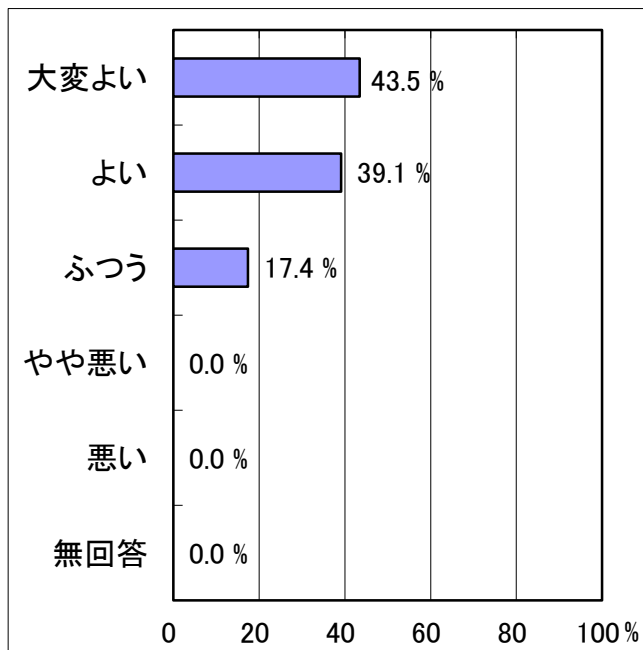
この設問に対する回答はありませんでした。

福祉サービス利用援助事業
アンケート 報告

問1 職員の言葉づかいや態度はいかがですか

※ 「やや悪い」「悪い」とお答えになった場合は
どんな言葉や態度が悪かったか具体的に
お書きください

回答数 23 件



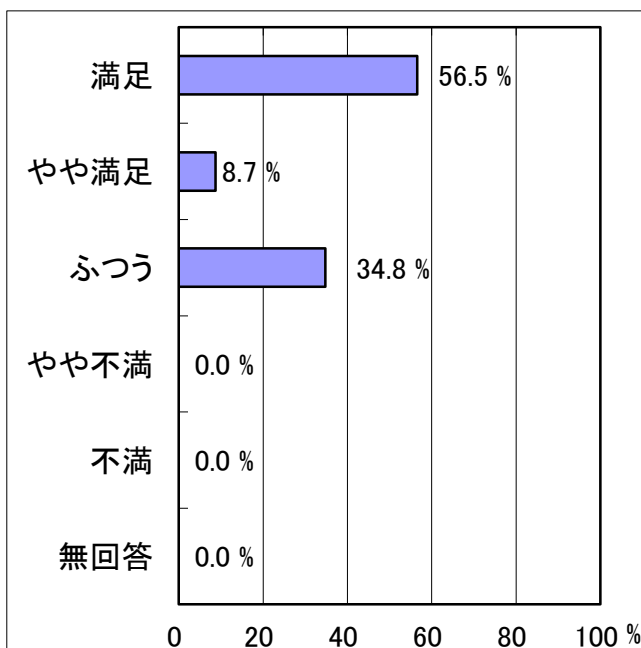
8割以上の方に「大変よい」「よい」と回答いただきました。

この設問には、該当者様はおられませんでした。

問2 ご利用者の健康状態について、職員の
心づかいはいかがですか

※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は
どういった点でそうわれたか具体的に
お書きください

回答数 23 件



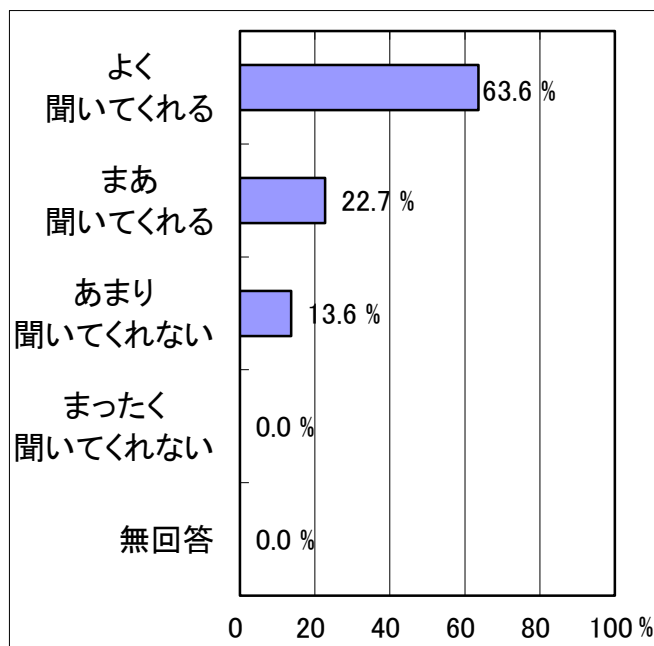
5割以上の方に「満足」と回答いただきました。

この設問には、該当者様はおられませんでした。

福祉サービス利用援助事業 アンケート 報告

問3 職員はご利用者の話をよく聞いてくれますか

回答数 23 件



6割以上の方に「よく聞いてくれる」と回答いただきました。

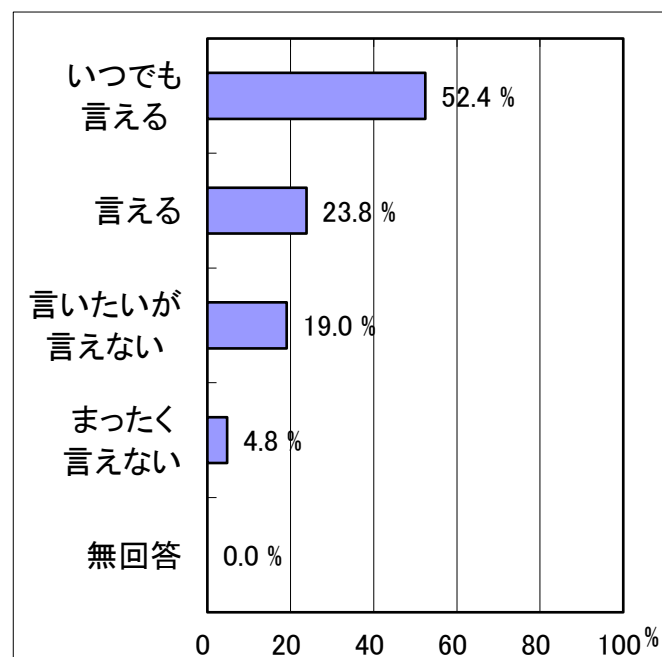
※ 「あまり聞いてくれない」「まったく聞いてくれない」とお答えになった場合は、どういった場面でお感じになられたか具体的にお書きください

- ・ 人によってきくからいや

金銭管理を行う上で、関係機関との連絡・調整が必要な場合があります。
そのことが「嫌だ」という意味だと推測されます。

問4 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

回答数 23 件



5割以上の方に「いつでも言える」と回答いただきました。

※ 「言いたいと言えない」「まったく言えない」とお答えになった場合は、どういったことが原因で言えないか具体的にお書きください

- ・ きいてくれないから いわない
- ・ 言う必要がないから

残高や今後を見越しての支援者の発言に対して、本人の希望を全て受け入れられていないと感じ、「聞いてくれない」「それなら言わない」「言う必要がない」という意味ではないかと推測されます。

福祉サービス利用援助事業
アンケート 報告

○ 福祉サービス利用援助事業を利用して良いところをお書きください

- ・ お金のことを心配せずにいられる。
- ・ お金してもらってる ありがとうございます
- ・ そうですね 言葉の優しさですね
- ・ 相談に乗って頂いたり、お話が出来ることはとても助けになります。有難く思います
- ・ 気軽に相談にのってくれるのでうれしいです。
- ・ とても利用しやすい人あたりは○とする
- ・ 安心して生活出来ている
- ・ あんしんできるからうれしい
- ・ 職員さんは話を良く聞いてくれて、良いアドバイスをしてくれるのでうれしい。
- ・ お金の管理をしてくれている
困った時に仕事の悩みを聞いてくれる所
家庭内相談に話を聞いてくる
- ・ 良くしてくれて、良い人ばかりで感謝しています
- ・ お金の管理をしっかりしてくれているので助かる
一人暮らしで不安だったが、愛宕苑に入ることができ安心できた

○ 福祉サービス利用援助事業を利用して良くして欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください

- ・ 将来の事がわかりやすく話してほしい。何年後になるとよゆうでいられるとか。
- ・ 何もない、良くしてくれてる、無理も言う事もない

利用者の希望・要望を可能な限り実現しようと日々支援していますが、現状だけでなく将来を見据えていった場合には、希望・要望に沿いにくいこともあります。
その際には理由を説明するのは当然で、ご本人に分かりやすく伝えるように努めていますが、今回の回答を見て不十分な点があるのかも知れないと感じました。
今後、説明の仕方を改めて考え、理解できているのかどうか、さらに気を配って対応していきたいと考えています。