

## 常陽会サービス向上アンケート結果の公表

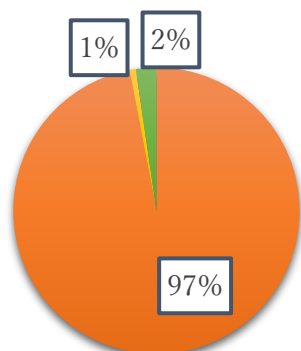
社会福祉法人 常陽会では、より良い運営や業務の質の改善のため、当法人のご利用者様を対象に、令和6年11月～12月にかけてアンケート調査を実施いたしました。調査結果がまとまりましたので公表いたします。

回答総数 694 件(郵送での回答 625 件、電子回答 69 件)と、本当に沢山の皆様から貴重なご意見を頂戴いたしましたこと、感謝申し上げます。御協力いただきまして、誠にありがとうございました。

### アンケート結果

#### ①職員は明るく元気にあいさつできていますか？

■できている ■できていない ■無回答



#### 【設問①について】

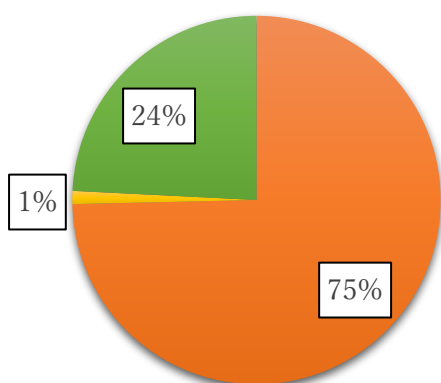
97%の方から「できている」という回答をいただきました。

その中には「明るい」「丁寧」「優しく接してくれる」「笑顔」といったコメントが多くみられました。また、「送迎時」「面会時や電話対応の際」にもそうした様子で挨拶を下されるとご意見をいただきました。

一方で、「個人差が大きい、職員による」「忙しそう」という意見も頂戴しました。

#### ②ご利用されている施設はきれいですか？

■きれいである ■きれいではない ■無回答



#### 【設問②について】

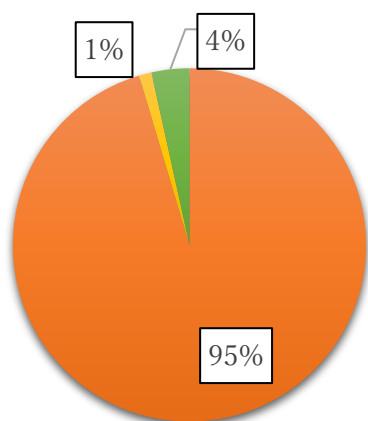
「きれいである」という回答を 75%の方よりいただきました。24%の「無回答」には、訪問系サービスを利用されているためや、施設は利用していない、また、ご家族様が施設内には入った事がないという理由が多くみられました。

ご利用者様からの声として、「いつもきれい」「掃除が行き届いている」といった意見を多くいただきました。

一方で、清掃が十分ではない、トイレの臭いが気になるというご意見もいただきました。快適に過ごしていただく為に、今一度清潔な施設にまいります。

### ③職員は話しかけやすいですか？

■話しかけやすい ■話しかけにくい ■無回答



#### 【設問③について】

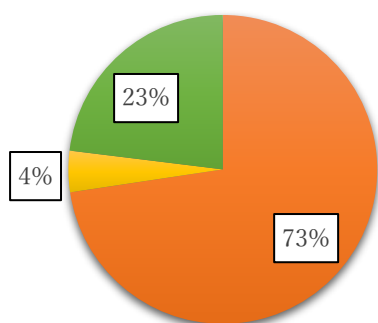
95%の方から「話しかけやすい」という回答をいただきました。

「話しやすい」「対応が丁寧」だけでなく「相談に乗ってもらっている」「お話するのが楽しみ」といったご意見もいただきました。

一方で、「忙しそうで話しかけにくい」「個人差がある」「話が伝わらない事がある」といったご意見や、「電話が早口で困る」といった、電話対応に対するご意見もいただきました。

### ④常陽会のサービスを他の方へ勧めたいと思いますか？

■勧めたい ■勧めたいとは思わない ■無回答



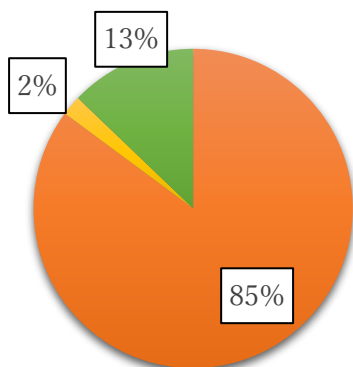
#### 【設問④について】

73%の方から「勧めたい」という回答をいただきました。「相談があれば勧めていきたい」「もう既に紹介している」というありがたいご意見をいただきました。

一方で、無回答の理由として「自分が利用している所しかわからないため」という回答も多くいただきました。また、「勧めたいとは思わない」のご意見の中には、「接し方が事務的」、「気配りがない」「入所費用が高め」といったご意見をいただきました。

### ⑤今後もアンケートを実施した際には、ご意見をお聞かせいただけますか？

■協力してもよい ■協力したくない ■無回答



#### 【設問⑤について】

85%の方から「協力してもよい」という回答をいただきました。

「普段言いにくいことがアンケートなら書くことができ良かった」「こういった取り組みは良いと思う」と、アンケート実施に対し、評価して下さるご意見をいただきました。

また「職員の頑張りをお知らせしたい」という大変ありがたいご意見もいただきました。

## 【⑥当法人や施設、事業所に対してご意見やご要望はありますか？について】

設問⑥では、

1. 面会をコロナ以前の形に戻してほしい 2. 利用者本人の様子をもっと知らせてほしい  
というご意見を多くいただきました。

この結果を受け、当法人では皆様からのお声に、以下のように応えてまいります。

### **令和7年4月より、全施設、事業所の面会を解除いたします！**

これまで感染症の施設内での流行を予防するため、面会の方法に関して多くの方々よりご協力を賜りましたこと、誠にありがとうございました。

現在、コロナウイルス等の感染症が落ち着いている状況であり、アンケートで多くの方々からのご要望があること、また、他の法人でも面会制限の解除が進んでいることなどを踏まえ、常陽会においても、令和7年4月より、コロナ以前の面会方法に戻すことといたしました。

面会方法につきましては、

#### ① 面会の場所について

・居室、面会スペース、その他共有スペースをご利用ください。

#### ② 面会可能時間

・無制限

※入浴や食事などと重なる場合がございます。予めお問い合わせいただき、ご予約いただければ幸いです。

#### ③ 飲食物の持ち込み

・自由

※面会の際にご利用様と一緒に飲食されることは可能です。ただし、差し入れとして置いて行かれる際は、事故防止のため、職員までお声掛けください。

尚、コロナウイルス等の感染症の流行が再度危惧される場合には、面会方法について、市の指導に沿って見直すことがございますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

### **各施設のご様子はブログや広報誌にて、ご覧いただけます！**

また、2の「利用者様本人の様子をもっと知らせてほしい」というご意見については、広報誌やチラシ、パンフレットを発行してまいりましたが、日々の施設・事業所の様子等については、すでに、当法人ホームページにおける「新着情報」にて日々のご様子をご覧いただけるようになっております。是非お時間のある時にご覧いただき、ホームページの見やすさにも、今後さらなるご意見を頂戴いただければと考えております。

また、今後、面会制限の解除により、施設にお越しいただくことで、日々のご様子を直接みていただける機会も増えるかと存じます。

このように、今後も社会福祉法人 常陽会では、皆様のご意見を頂戴しながら、より地域の方々に安心してサービスをご利用いただけるよう、努力してまいります。

今後とも、このようなアンケートを実施させていただく際には、ご協力を賜ることが出来れば幸いです。宜しく願い申し上げます。