

社会福祉法人鶴岡市社会福祉協議会
令和5年度サービスに関するアンケート調査結果
鶴岡市社会福祉協議会訪問介護事業所

日頃より、鶴岡市社会福祉協議会のサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。この度実施しました「サービスに関するアンケート調査」の結果をご報告します。

I アンケート調査の概要

本調査は、社会福祉法人鶴岡市社会福祉協議会が運営する福祉サービス(高齢者及び障がい者福祉事業)において、より質の高いサービスの提供を行うため、令和5年9月から10月にかけてご利用者様もしくはご家族様を対象としてアンケートを実施したものです。

1. 調査の目的

- ①質の高いサービスを提供できるようにするため
- ②利用意向やご意見を把握し、事業経営に活かすため

2. 調査対象

鶴岡市社会福祉協議会が提供する介護保険サービス、もしくは障がい福祉サービスのご利用者様とそのご家族様

3. 調査方法

事業の利用者数に応じてアンケート調査票の配布数を調整し、回答者は無作為に選出しました。事業によっては全てのご利用者様を回答者としています。

《回答方法①》

当法人ホームページにて回答を入力。

《回答方法②》

アンケート用紙に回答を記入後、所定の封筒へ封入し利用事業所へ返却。

(開封は鶴岡市社会福祉協議会の事務局(事業推進課)で行いました)

4. 実施期間

令和5年9月配布、同年10月末日締め切り

5. 回答率

配布数	50件	回答率： 86%
回答数	43件	

Ⅱ. アンケート結果

1. アンケート集計

(構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100%とはなりません)

問1. 職員の挨拶、言葉遣いや態度はいかがですか？ (38件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
32件(84.2%)	4件(10.5%)	2件(5.3%)	0件	0件

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (38件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
33件(86.8%)	5件(13.2%)	0件	0件	0件

問3. 契約書や重要事項説明書(ご利用内容について)の説明はいかがですか？
(43件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
36件(83.7%)	4件(9.3%)	3件(7%)	0件	0件

問4. 計画書(ケアプラン等)の説明はいかがですか？ (40件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
32件(80%)	4件(10%)	2件(5%)	1件(2.5%)	1件(2.5%)

問5. ご利用者様の日常の様子に関する説明や報告、訪問の調整についてはいかがですか？
(40件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
32件(80%)	6件(15%)	1件(2.5%)	0件	1件(2.5%)

問6. 生活援助(掃除・調理・買い物等)は満足されていますか？ (34件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
21件(61.8%)	5件(14.7%)	1件(2.9%)	0件	7件(20.6%)

問7. 家財・物品等の取扱いについて満足されていますか？ (34件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
20件(58.8%)	8件(23.5%)	0件	0件	6件(17.6%)

問8. 清拭や入浴介助には満足されていますか？ (37件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
19件(51.4%)	4件(10.8%)	0件	0件	14件(37.8%)

問9. 排泄介助には満足されていますか？ (32件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
15件(46.9%)	3件(9.4%)	0件	0件	14件(43.8%)

問10. 喀痰吸引や胃ろうの援助について満足されていますか？ (27件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
4件(14.8%)	0件	0件	0件	23件(85.2%)

問 11. ヘルパーは時間を守っていますか？ (37 件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
27 件 (73%)	6 件 (16.2%)	1 件 (2.7%)	0 件	3 件 (8.1%)

問 12. 通院援助について満足されていますか？ (26 件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
11 件 (42.3%)	1 件 (3.8%)	0 件	0 件	14 件 (53.8%)

問 13. 職員間でのご利用者様の連絡（伝達）事項の共有は出来ていますか？ (43 件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
29 件 (67.4%)	11 件 (25.6%)	2 件 (4.7%)	0 件	1 件 (2.3%)

問 14. ご意見・ご要望または相談事に対する事業所の対応はいかがですか？ (42 件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
34 件 (81%)	6 件 (14.3%)	1 件 (2.4%)	0 件	1 件 (2.4%)

問 15. 男性ヘルパーを利用してみたいと思いますか？ (37 件の回答)

思う	思わない	どちらでも良い	わからない
1 件 (2.7%)	20 件 (54.1%)	10 件 (27%)	6 件 (16.2%)

問 16. 通院等乗降介助（※）を利用してみたいと思いますか？ (34 件の回答)

（※）通院のためにヘルパーが自ら運転する車両への乗車・降車の介助を行うとともに、乗車前もしくは降車後の屋内外における移動等の介助、または通院先や外出先での受診等の手続き、移動等の介助を行うサービス

思う	思わない	どちらでも良い	わからない
11 件 (32.4%)	10 件 (29.4%)	1 件 (2.9%)	12 件 (35.3%)

2. 要望及び対応等について

①職員の対応について

- ・入浴介助以外の時は、職員名を告げていただきたいです。

⇒訪問するヘルパー名の提示については、訪問予定者が変更になる場合があるため、現在是对応しておりませんが、ご要望にお応えできるよう検討してまいります。

- ・聞き取り悪いこともあったので、具体的にはっきり、ゆっくり話すようお願いします。

⇒早口や声のトーンでご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。普段の会話でもゆっくりと具体的に、はっきりとお伝えするように気をつけて対応させていただきます。

- ・人によって対応が違う。

⇒どのヘルパーが訪問しても同じような支援ができるよう、チームミーティングなどで話し合いを行います。そして統一したケアができるよう、職員一人ひとりに確認を行い、より良い支援ができるように努めます。

- ・使用後の手袋は、忘れずに最後ゴミ箱に捨ててほしい。

⇒不快な思いをさせてしまいましたことにお詫びいたします。使用後の手袋は、必ずゴミ箱に捨てるように指導していきます。今後は職員一同、後片付けにも心を行き届かせ、気をつけてまいります。

②職員の説明について

- ・説明したことについて、理解しているか、聞き返してもらえればと思います。

⇒契約書や重要事項説明書、また訪問介護計画書などの様々な書類への同意をお願いしております。ご利用者様、ご家族様にご理解いただけるよう細やかな部分も説明を行い、再度確認し、丁寧な対応に努めます。

③サービスの内容について

- ・どの程度まで掃除をお願いしたら良いかわからない。

⇒訪問時に支援内容を確認し、必ずしてほしい掃除箇所、時間があれば希望する箇所の相談、確認を行い支援していきます。
生活援助支援につきましては、45分～60分間の援助時間となっており、その時間内で個別の支援計画に基づいて対応を行っております。また、その他の支援内容につきましては、担当者会議等で検討を行いますので、お困りの際は担当の介護支援専門員へ相談していただければと思います。

④事業所の体制について

- ・調理について現在週1回の対応を週2回にしてほしい。

⇒増回のご希望をいただきありがとうございます。ご相談については担当の介護支援専門員へ相談していただければと思います。今後のご利用にお役に立てるよう検討していきます。

⑤その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・障がいのある長男の人格を尊重してほしい。

⇒ご長男様の障がいを理解し、全職員で対応や言葉遣いなどを常に気をつけて対応を行っていきます。困りごとや不安なことがありましたら、遠慮なくご相談ください。

- ・人見知りの性格ではありませんが、声かけよろしくをお願いします。

⇒気持ちの良い挨拶や良好なコミュニケーションを行うために全職員が、接遇研修を行っています。今後も更に接遇、コミュニケーション力向上のために研修を充実していきます。在宅生活が気持ち良く過ごせるよう、少しでも力になれるよう努めてまいります。

○その他（以下のようなありがたい言葉も頂戴しました。一部紹介致します）

- ・とても親切でありがたく思っています。
- ・皆さんが良くやってくれます。
- ・いつも声かけをして下さったり、掃除も丁寧にしていただき大変助かっています。
- ・わかりやすく説明していただいております。
- ・丁寧で良いと思われます。
- ・最高にいいです。分からない事は教えてください。
- ・ヘルパーさんのお出でになる日を楽しんでお待ちしております。
- ・日にちの調整なども快く引き受けて下さり助かります。
- ・大変気を使ってもらいありがとうございます。

謝辞

本調査の実施に皆様よりご協力をいただき、心より感謝申し上げます。今回、全てのご質問、ご要望にお応えすることができませんこと、ご容赦願います。

この結果を真摯に受け止め、さらに満足していただけるサービスの実施に努めてまいりますので、今後もお気づきの点がございましたら、職員へ気軽にお声かけください。