

**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**  
**特別養護老人ホームおおやま**

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	124件	回答率： 75.8%
回答数	94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？ (91件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
83件(91.2%)	8件(8.8%)	0件	0件	0件

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (91件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
82件(90.1%)	8件(8.8%)	0件	0件	1件(1.1%)

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？  
(94件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
71件(75.5%)	18件(19.1%)	2件(2.1%)	0件	3件(3.2%)

問4. 計画書(ケアプラン等)の説明はいかがですか？ (93件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
72件(77.4%)	18件(19.4%)	2件(2.2%)	0件	1件(1.1%)

問5. 職員からの日ごろの話のわかりやすさはいかがですか？(例:声かけ、利用中の様子)  
(94件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
74件(78.7%)	10件(10.6%)	1件(1.1%)	0件	9件(9.6%)

問6. お食事は満足されていますか？ (92件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
56件(60.9%)	9件(9.8%)	2件(2.2%)	0件	25件(27.2%)

問7. 入浴等の清潔援助はいかがですか？ (92件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
55件(59.8%)	9件(9.8%)	1件(1.1%)	1件(1.1%)	26件(28.3%)

問8. 排泄援助は満足されていますか？ (92件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
62件(67.4%)	5件(5.4%)	2件(2.2%)	0件	23件(25%)

問9. 機能訓練は満足されていますか？ (92件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
62件(67.4%)	6件(6.5%)	4件(4.3%)	2件(2.2%)	18件(19.6%)

問10. 施設の行事や催し物は楽しんでいただけていますか？ (92件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
66件(71.7%)	11件(12%)	1件(1.1%)	0件	14件(15.2%)

問 11. 施設は来所しやすい環境・雰囲気ですか？（93 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
67 件 (72%)	21 件 (22.6%)	4 件 (4.3%)	0 件	1 件 (1.1%)

問 12. 施設の清掃（居室やトイレ等）はいかがですか？（93 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
59 件 (63.4%)	11 件 (11.8%)	0 件	1 件 (1.1%)	22 件 (23.7%)

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？（94 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
68 件 (72.3%)	14 件 (14.9%)	4 件 (4.3%)	0 件	8 件 (8.5%)

問 14. ご意見・ご要望または相談事に対する施設の対応はいかがですか？（94 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
77 件 (81.9%)	9 件 (9.6%)	3 件 (3.2%)	0 件	5 件 (5.3%)

## 2. 要望及び対応等について

### ①職員の対応について

- ・本人の現状を把握していない時がある。

⇒職員間の情報共有が十分ではなく、現状を正確にお伝え出来ず申し訳ございませんでした。入居者様の日々の記録確認は各職員が始業時に行っていますが、なお徹底して把握し職員間の情報共有に努めていきます。

### ②職員の説明について

- ・健康診断後の対応策を聞きたかった。

⇒結果の報告のみとなり申し訳ございませんでした。要精密検査以上の判定となった場合には、今後その後の経過及び対応についてお知らせしていきます。

### ③サービスの内容について

- ・面会の時にメガネが汚れていることがあった。

⇒ケアが行き届かず申し訳ございませんでした。入居者様の所持品の把握が十分でありませんでしたので、全体にも周知をして所持品を清潔に保つことを徹底していきます。

#### ④施設の環境について

- ・冷房が効きすぎて、身体が冷えていた。

⇒職員は立って動いていますが、ご高齢の方は座っていると身体が冷えやすいことを十分理解し、職員へ必要に応じて膝掛けなどを使用し、身体の冷えを防ぐよう指導していきます。

#### ⑤その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・居室面会できるようにしてほしい。

⇒これまでは、コロナ禍のためご不便をおかけして申し訳ございませんでした。依然としてリスクの高い感染症であることに変わりはありませんが、面会によってご家族様と過ごす時間は入居者様にとっても良い効果があり、メリットも大きいことから感染対策（館内でのマスク着用、手指消毒）を徹底したうえで、居室での面会を再開することとします。

- ・身体機能の維持、向上より、事故防止、安全を優先している。

⇒機能訓練については、リハビリ専門職である理学療法士や作業療法士が担当し、入居者様の個別評価を多職種と協働して、機能訓練計画の作成を行っています。また、入居者様が現在行うことができる能力を生活レベルでも実行できるように、個別訓練の他にも、福祉用具の使用や環境整備にも注力しております。

今後入居者様やご家族様の意向を伺い、事故防止や安全面に考慮しながら、入居者様一人ひとりの身体機能に合わせ、「できない事を少しでもできるように、できることは、もっとできるように」身体機能の維持・向上に努めていきます。

- ・運営推進会議や家族懇談会の開催についての予定はありますか。

⇒現在のところ、感染拡大防止のため予定はしていませんが、ユニット単位での家族会の開催を今後検討していきます。

- ・職員紹介があると良い。

⇒人事異動に伴って事務室職員の紹介を毎年お便りで行っています。年度初めにお便りを発行していますので、今後はもれなく郵送していきます。

○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）

- ・大変教育をされているのがわかる。みなさんやさしく親切で助けられています。あたり前の事のように接して下さいますが職員の方々の日頃の努力をぜひほめてあげてほしいです。
- ・いつも丁寧に説明や状況報告をしていただきとても感謝しています。
- ・遠方に住まいなかなか会えない中、毎月送って頂く資料や写真で母の様子を感じており、きめ細かなケアを受けて穏やかに生活できていることを深く感謝する次第です。オンラインでの面会などにも対応して頂きスタッフの皆様の優しさに触れ安心しております。
- ・入居者を尊重してくれて本人も落ちついた生活を送らせていただき感謝しています。
- ・お世話になっています。コロナ禍だった事もあり、中々面会も出来ず中の様子を直接見たり感じたりすることもなかったのですが、毎月職員の方が電話で丁寧に様子を知らせてくれて有難く思っております。引き続きよろしくお願い致します。

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。