

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
短期入所センターおおやま

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	50件	回答率： 70%
回答数	35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？ (35件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
32件(91.4%)	2件(5.7%)	0件	0件	1件(2.9%)

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (35件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
33件(94.3%)	1件(2.9%)	0件	0件	1件(2.9%)

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？
(35件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
30件(85.7%)	5件(14.3%)	0件	0件	0件

問4. 計画書(短期入所サービス計画書)の説明はいかがですか？ (35件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
27件(77.1%)	8件(22.9%)	0件	0件	0件

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)
(35件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
26件(74.3%)	6件(17.1%)	0件	0件	3件(8.6%)

問6. お食事は満足されていますか？ (33件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
17件(51.5%)	6件(18.2%)	1件(3%)	0件	9件(27.3%)

問7. 入浴等の清潔援助はいかがですか？ (34件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
23件(67.6%)	2件(5.9%)	0件	0件	9件(26.5%)

問8. 排泄援助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
22件(68.8%)	0件	0件	0件	10件(31.3%)

問9. 送迎時の到着時間、対応はいかがですか？ (33件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
27件(81.8%)	5件(15.2%)	0件	0件	1件(3%)

問10. 施設は来所しやすい環境・雰囲気ですか？ (32件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
22件(68.8%)	5件(15.6%)	1件(3.1%)	0件	4件(12.5%)

問 11. 施設の清掃（居室やトイレ等）はいかがですか？（32 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
11 件 (34.4%)	2 件 (6.3%)	0 件	0 件	19 件 (59.4%)

問 12. 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？（33 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
26 件 (78.8%)	5 件 (15.2%)	1 件 (3%)	0 件	1 件 (3%)

問 13. 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？（32 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
24 件 (75%)	7 件 (21.9%)	0 件	0 件	1 件 (3.1%)

2. 要望及び対応等について

①職員の説明について

- ・説明はなく、郵送で印を押した。

⇒対面での説明を実施できず申し訳ございませんでした。当施設ではご契約時につきましては対面での説明をさせていただいておりますので、このご意見は、契約書等の条文の改正時の取り扱いだと認識しました。感染症対策の一環として、契約時以外は書面での締結をお願いしているところです。引き続き文書を用意して分かりやすい説明に努めていきますので、ご理解の程お願い致します。なお、ご希望があれば個別に対応することも検討していきます。

②サービスの内容について

- ・少し早めてもらいたい時に対応できていない。

⇒送迎についてのご意見と受け取りました。対応できず申し訳ございませんでした。今後はできるだけご希望に合わせていきたいと考えていますが、他のご利用者様の送迎との兼ね合いで必ずしもご希望の時間に沿えない場合もあるかと思えます。ご理解の程お願い致します。

③施設的环境について

- ・ボランティアの慰問がなく、楽しみが少ない。

⇒ボランティア慰問については、特別養護老人ホームで行っているようなクラブ活動（音楽会、茶道）を短期入所でも行っていけるようにしていきます。

- ・施設見学できる機会があると良い。

⇒感染防止対策から、ご家族様による面会や施設内の立ち入りなど制限を設けていましたが、今後は居室での面会もできるようにしていきます。感染対策（館内でのマスク着用、手指消毒）を行ったうえで、面会と併せ、施設内もご覧いただきたいと思います。

④施設の体制について

- ・利用中の様子を詳しく記入してもらいたい。（例えば、排便や食事について）

⇒利用中の様子につきまして、十分な説明でなく申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた、排便、食事に関してはより記載を詳しくするようにしていきます。また、記載についてのご要望をお寄せいただければ、可能な限り対応していきます。

⑤その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・今回のアンケートはコロナで見学、面会ができないため理解できないことが多く、回答に困る内容であった。

⇒感染防止対策から、ご家族様による面会や施設内の立ち入りなど制限を設けている中でのアンケートとなり申し訳ございませんでした。上記にも記載しましたが、今後は居室での面会もできるようにし、ご家族様に少しでも生活状況をご理解いただけるよう努めていきます。

○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）

- ・いつも挨拶、言葉遣いが行き届いており、こちらが声をかけやすい雰囲気になっております。また、利用時の送迎は利用者の母に寄り添って歩行させたり時には車イスで丁寧な移動をして下さいます。
- ・リビングで目を閉じていると「お部屋に戻りますか？」とていねいに聞いてくださる方が多く、自分の意志を尊重して下さり、ありがたく思っている。何かと声をかけてくださりうれしい。
- ・その時々に応じて、声掛け見守りをして頂き、コミュニケーションを図れ職員様と信頼感得られすばらしい対応を下さっているのでもいつも感謝しております。
- ・利用前日に必ず連絡いただき感謝です。日、時間の確認です。私がかかりする事があり迎え時間も正確です。
- ・電話対応で名前を聞き安心感があります。

- ・ 迎え・送りの際も運転手様、添乗員の方のごあいさつ本当に感謝しかありません。
- ・ 毎回、ショートステイの利用後に利用状況票にいつも丁寧な言葉で分かりやすく、どんなふうに母が過ごしていたか変わりがないかを書いて下さいますので安心してあります。また、利用時に薬や体調の事など気づいた事も電話で直ぐに報せが入るので信頼感があります。安心して母を頼める施設だと思っております。

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。