

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
居宅介護支援センターなえづ

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： 78%
回答数	39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
36件(94.7%)	2件(5.3%)	0件	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
36件(94.7%)	2件(5.3%)	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？
(39件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
34件(87.2%)	3件(7.7%)	2件(5.1%)	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？ (39件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
34件(87.2%)	3件(7.7%)	0件	1件(2.6%)	1件(2.6%)

問5. 介護や医療に関する情報や説明はいかがですか？ (39件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
30件(76.9%)	6件(15.4%)	1件(2.6%)	1件(2.6%)	1件(2.6%)

問6. 職員(担当ケアマネジャー)はサービス提供事業所(デイサービスやヘルパー等)と情報共有が出来ていると思いますか？ (38件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
29件(76.3%)	5件(13.2%)	1件(2.6%)	0件	3件(7.9%)

問7. 職員(担当ケアマネジャー)のケアプラン内容に満足していますか？ (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%)	4件(10.5%)	1件(2.6%)	0件	0件

問8. 困りごとなど相談した際、職員(担当ケアマネジャー)の対応に満足していますか？
(38件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
34件(89.5%)	2件(5.3%)	0件	1件(2.6%)	1件(2.6%)

問9. 事業所は来所しやすい環境・雰囲気ですか？ (39件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
22件(56.4%)	5件(12.8%)	0件	0件	12件(30.8%)

問10. 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？ (37件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
25件(67.6%)	5件(13.5%)	1件(2.7%)	0件	6件(16.2%)

2. 要望及び対応等について

①職員の対応について・担当ケアマネジャーの対応について

- ・障害保険サービスと介護保険サービスを組み合わせて介護計画をしてもらっているが、月末になると介護保険の点数がどの位残っているのか気になっている。

⇒次月のサービス予定の説明に加えて、障害保険サービスの利用状況を確認し、月の途中にも介護保険単位数の使用状況についてお伝えします。

- ・色々な特色の施設があるので、その人に合った施設を紹介できるように学んだ方が良い。

⇒その方に合ったサービス事業所をご紹介できるよう丁寧な状態の把握に取り組みます。また今後は尚一層、施設や地域資源について情報収集し、事業所内での情報共有にも力を入れていきます。

②事業所の環境について

- ・利用中のサービス先で大声でお嫁さんの悪口を言う人がいるようで不快になるようだ。

⇒不快な思いをされることがないように、毎月の訪問ではサービス利用中の状況も聞き取りし、サービス提供事業所と情報共有していきます。

③事業所の体制について

- ・電話をすると留守にされていることが多いが、折り返してくれるので問題ない。

⇒今後も可能な限り早急な連絡と確認を行っていきます。

④その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・ショートステイとして使える場所が増えるとありがたい。
- ・当人はわがままなので聞き入れるか分からないが、ケアマネジャーの言葉であれば耳を傾けるかもしれないので、積極的な提案・提示をしてもらいたい。

⇒施設の空き状況によりショートステイなどサービスのご希望に添えないことがあります。そのような介護サービスや地域資源の不足については提案できる場や各機関へ情報を提供していきます。またサービスや生活に対する思いに対して十分に耳を傾け、ご利用者様、ご家族様の意向に沿える提案ができるよう努めます。

○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）

- ・いつも丁寧、明るく気持ちの良い挨拶をしてくれる、電話の対応がとても良い。
- ・派手な感じがなく話しやすい、静かにはっきり話してくれるので聞きやすい、こちらのお話をしっかりと聞いてくれる。
- ・無理な願いをした時、できない理由をきちんと説明してくれて納得できた。
- ・訪問時間帯を配慮してくれてありがたい。
- ・家族では気づかないことを提案してくれて感謝。
- ・悩み事や不安なことへすばやく対応してくれるのでありがたい。
- ・年に一度鶴岡に帰省した時にケアマネジャーと対面でお話させてもらい、納得、安心してお願いできるのでとても感謝している。
- ・本人が通所を拒否するので困っていたが職員の計画のもとで利用できた。家に一人残こせず家族も外出するのが大変になっていた。ありがとうございます。
- ・付き合いが長くなるほど何でも隠さずに相談できるようになり、介護の苦しさが軽くなるように感じている。

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。