

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とようら

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： 68%
回答数	34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？ (28件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
23件(82.1%)	4件(14.3%)	0件	0件	1件(3.6%)

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (28件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
24件(85.7%)	3件(10.7%)	0件	0件	1件(3.6%)

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？
(34件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
26件(76.5%)	7件(20.6%)	0件	0件	1件(2.9%)

問4. 計画書(ケアプラン等)の説明はいかがですか？ (34件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
26件(76.5%)	6件(17.6%)	0件	0件	2件(5.9%)

問5. 介護や医療に関する情報や説明はいかがですか？ (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%)	4件(12.1%)	0件	0件	2件(6.1%)

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？ (26件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
21件(80.8%)	3件(11.5%)	1件(3.8%)	0件	1件(3.8%)

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？ (27件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
24件(88.9%)	3件(11.1%)	0件	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？
(33件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
28件(84.8%)	5件(15.2%)	0件	0件	0件

問9. 事業所は来所しやすい環境・雰囲気ですか？ (33件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
20件(60.6%)	5件(15.2%)	0件	0件	8件(24.2%)

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？ (28件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
20件(71.4%)	5件(17.9%)	0件	0件	3件(10.7%)

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

- ・いろいろ困りごとを相談させてもらい、その度に適切なアドバイスをいただいている。介護する中で大変だと思うこともあるが、お話しすることで気持ちが楽になり感謝している。

⇒今後もご利用者様の気持ちに寄り添い、的確な助言ができるよう努力します。

②職員の説明について

- ・こちらの要望にすぐに対応していただき、とてもありがたいと思っている。

⇒今後もいただいた要望等に迅速に対応してまいります。

③事業所の体制について

- ・担当者が不在の時もスムーズに取次がされていて安心である。どなたが出ても電話対応も親切で的確なので助かる。情報の共有をきちんとしていると思う。

⇒担当ケアマネジャーだけでなく職員全員でお手伝いさせていただく気持ちで、今後も励んでまいります。

○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）

- ・しっかり話を聞いてくれる。
- ・分かりやすく丁寧に対応していただき助けられている。
- ・ざっくばらんに話せて電話での対応も丁寧で、相談しやすい。
- ・事業所が家から近くにあることがとても心強い。小学校の子供達の声も聞こえ、明るさの感じられる環境だと思う。
- ・介護の仕事は大変労力のいるお仕事だと思います。利用者やその家族を支えてくださる大切なお仕事だとつくづく思って感謝しています。

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。