

**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ふれあい**

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： 40%
回答数	20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？ (19件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
18件(94.7%)	0件	0件	0件	1件(5.3%)

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (19件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
18件(94.7%)	0件	0件	0件	1件(5.3%)

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？  
(19件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
17件(89.5%)	1件(5.3%)	1件(5.3%)	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？ (19件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
17件(89.5%)	2件(10.5%)	0件	0件	0件

問5. 介護や医療に関する情報や説明はいかがですか？ (19件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
11件(57.9%)	7件(36.8%)	0件	1件(5.3%)	0件

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？ (19件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
14件(73.7%)	2件(10.5%)	1件(5.3%)	0件	2件(10.5%)

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？ (19件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
18件(94.7%)	0件	0件	0件	1件(5.3%)

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？  
(20件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
14件(70%)	4件(20%)	1件(5%)	0件	1件(5%)

問9. 事業所は来所しやすい環境・雰囲気ですか？ (20件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
9件(45%)	3件(15%)	0件	0件	8件(40%)

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？ (18件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
11件(61.1%)	4件(22.2%)	0件	0件	3件(16.7%)

## 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

- ・介護保険で買えると言われ買ったものが保険の対象にならず、全額自己負担になった事があった。

⇒ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。福祉用具購入や福祉用具貸与、住宅改修は実施前にケアマネジャーが手続きをすることによって、介護保険給付の対象になります。他のサービスについても、利用前にケアマネジャーに相談していただくように、今後も説明させていただきます。

- ・デイサービスの利用中止に伴い、代わりにホームヘルパーが来る予定だったが、来なかったため、ホームヘルパーに連絡し来てもらったことがあった。

⇒ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。ご利用になるサービス内容に変更が生じた場合は、関係する事業所に連絡し、必要なサービスの調整が漏れないように十分注意して対応します。

- ・施設の職員は頑張っていると思うが、制度利用に係る手続きが面倒なので、もう少し簡素になると良い。

⇒サービス利用の際には、契約書や重要事項説明書、計画書への同意などの様々な手続きが必要となりますが、効率的にわかりやすく説明するとともに、少しでも簡素化が図れるよう書類の様式など見直しの検討を行います。

- ・デイサービス、ショートステイを利用している。本人の利用中の様子などが知りたいが、担当のケアマネジャーは教えてくれるのか。

⇒ご利用者様のサービス利用中のご様子などは、サービス事業所職員とケアマネジャーが連絡を取り合い、ご家族様に随時お伝えする事ができますので、遠慮なくお問い合わせください。

### ②事業所の環境について

- ・駐車スペースが少しわかりにくい。

⇒お客様駐車場の場所を決め、わかりやすいように表示します。

○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）

- ・こちらの要望に応じてもらい感謝しています。また、的確なアドバイスもあり助かっています。
- ・支援センターの皆さんには良くしてもらっているので、家族としても安心してお願いできます。
- ・困り事の共有など、常に心遣いして頂き感謝しております。

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。