

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又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又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： 76%
回答数	38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
28件(80%)	7件(20%)	0件	0件	0件

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (36件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
31件(86.1%)	5件(13.9%)	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？
(36件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
30件(83.3%)	6件(16.7%)	0件	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？ (37件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
29件(78.4%)	8件(21.6%)	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？ (36件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
23件(63.9%)	12件(33.3%)	1件(2.8%)	0件	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？ (36件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
28件(77.8%)	7件(19.4%)	0件	0件	1件(2.8%)

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？ (36件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
26件(72.2%)	10件(27.8%)	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？
(34件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
27件(79.4%)	7件(20.6%)	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？ (34件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
14件(41.2%)	6件(17.6%)	5件(14.7%)	0件	9件(26.5%)

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？ (36件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
22件(61.1%)	7件(19.4%)	2件(5.6%)	0件	5件(13.9%)

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

- ・冷静でいて欲しいが時折顔つきに出てしまうことがあり悪いことを言ってしまったかなと感じる時がある。
- ・一度しぶい顔つきをすることがあったように思います。

⇒不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。良好なコミュニケーションを行うため、接遇研修を充実させ、職員の質の向上に努めます。

- ・話すペースが速く本人はついていけないところもあったようです。ゆっくり納得を得ながら次へ進めてもらえればと思います。

⇒大変申し訳ありませんでした。今後は、ゆっくりと具体的にお伝えするように気をつけ、ご利用者様、ご家族様にご理解いただけるよう確認しながら、丁寧な対応に努めます。

- ・ケアマネに利用施設に要望等を伝えてくれるようお願いしたが、その後どうなったのかの返答がない。結果を伝えて欲しい。

⇒ご指摘の件、大変申し訳ありませんでした。今後はご利用者様から依頼されたこと、約束したことについて、抜けや漏れのないよう対応していきます。

- ・横文字を使われると理解できないので、解説しながら話を進めて欲しい。

⇒配慮が足りず申し訳ありませんでした。今後は極力横文字を使わない説明を心がけ、使わざるを得ない場合でも、その制度的な背景などについて極力かみ砕いて説明するよう心がけます。

②職員の説明について

- ・本人・家族にとっては新しい経験のため不安がつきものですが、皆さまの協力のもと力づけられております。

⇒そのようなお言葉は職員の励みになります。職員一同、今後一層精進してまいります。

○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）

- ・気さくでいい感じです。
- ・本人の意向を尊重していただきとても感謝しています。
- ・意見を押し付けるような対応がないのが心地よい。
- ・明るくはきはきとなさっているところに好感が持てます。こちらの不安によりそってくれて有難い。

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。