

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くしびき

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： 86% |
| 回答数 | 43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？ (37件の回答)

| 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | わからない |
|------------|----------|------|----|-------|
| 35件(94.6%) | 2件(5.4%) | 0件 | 0件 | 0件 |

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (37件の回答)

| 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | わからない |
|------------|----------|------|----|-------|
| 35件(94.6%) | 2件(5.4%) | 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？
(43件の回答)

| 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | わからない |
|------------|----------|------|----|--------|
| 39件(90.7%) | 1件(2.3%) | 0件 | 0件 | 3件(7%) |

問4. 計画書(ケアプラン等)の説明はいかがですか？ (43件の回答)

| 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | わからない |
|------------|----------|------|----|----------|
| 41件(95.3%) | 1件(2.3%) | 0件 | 0件 | 1件(2.3%) |

問5. 介護や医療に関する情報や説明はいかがですか？ (42件の回答)

| 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | わからない |
|------------|----------|----------|----|-------|
| 37件(88.1%) | 4件(9.5%) | 1件(2.4%) | 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？ (38件の回答)

| 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | わからない |
|------------|----------|------|----|----------|
| 35件(92.1%) | 1件(2.6%) | 0件 | 0件 | 2件(5.3%) |

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 |
|------------|----------|------|----|----------|
| 34件(89.5%) | 2件(5.3%) | 0件 | 0件 | 2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？
(42件の回答)

| 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | わからない |
|------------|----------|----------|----|-------|
| 38件(90.5%) | 2件(4.8%) | 2件(4.8%) | 0件 | 0件 |

問9. 事業所は来所しやすい環境・雰囲気ですか？ (42件の回答)

| 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | わからない |
|----------|----------|------|----|-----------|
| 34件(81%) | 2件(4.8%) | 0件 | 0件 | 6件(14.3%) |

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 |
|------------|----------|------|----|----------|
| 32件(86.5%) | 2件(5.4%) | 0件 | 0件 | 3件(8.1%) |

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

- ・スキルを生かした積極的な助言がほしい。

⇒ご満足いただける対応ができなかったこと、誠に申し訳ございませんでした。いただいたご意見は事業所全体の課題として受け止め、職員全員で共有し、ご利用者様やご家族様が今どのような助言を欲しいと思われるのかをタイムリーに汲み取り、様々な選択肢の中から選んでいただけるように、その時々に応じて積極的に情報を提供します。

②その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・朝、迎えに来てくれる時、玄関の中まで親切に名前を呼びながら腕（身体）を支えながら連れていってくれる人と、玄関先で待つ立っている人と、いろいろですが、家族としては、支えながら連れていってくれる人の方が親切に思える時があります。

⇒デイサービスに対するご意見として承りました。職員の対応が統一できておらず誠に申し訳ございませんでした。いただいたご意見を会議の中で職員と共有し、今後は統一して玄関の中まで入って対応することを申し合わせました。

- ・家族を混ぜないで、ケアマネジャーと利用者の2人での話し合いも年に1、2回ぐらいほしい。

⇒希望されるご利用者様には、ご本人とケアマネジャー2人での話し合いの機会を設けます。

○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）

- ・本人のことをいろいろ考え、対応してもらえて、ありがたいです。
- ・相談したことに対しては事細かくアドバイスをしていただいておりますので、大変助かっています。
- ・心のこもった対応をしていただきました。

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。