

# 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

### デイサービスセンターたかだて

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	48件	回答率： 91.7%
回答数	44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？ (44件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
43件(97.7%)	1件(2.3%)	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
33件(89.2%)	3件(8.1%)	0件	0件	1件(2.7%)

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？  
(38件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
28件(73.7%)	8件(21.1%)	1件(2.6%)	0件	1件(2.6%)

問4. 個別機能訓練計画書(リハビリの計画書)等の説明はいかがですか？ (41件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
27件(65.9%)	9件(22%)	2件(4.9%)	0件	3件(7.3%)

問5. ご利用者様のデイサービスご利用中のご様子に関する説明や連絡帳の記載内容は  
いかがですか？ (44件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
35件(79.5%)	9件(20.5%)	0件	0件	0件

問6. お食事は満足されていますか？ (39件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
31件(79.5%)	4件(10.3%)	0件	0件	4件(10.3%)

問7. 気持ちよく入浴されていますか？ (37件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
30件(81.1%)	1件(2.7%)	0件	0件	6件(16.2%)

問8. 排泄援助は満足されていますか？ (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%)	3件(8.1%)	0件	0件	2件(5.4%)

問9. 行事やレクリエーションは満足されていますか？ (43件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
30件(69.8%)	5件(11.6%)	1件(2.3%)	0件	7件(16.3%)

問10. 機能訓練(リハビリ)は満足されていますか？ (42件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
25件(59.5%)	6件(14.3%)	0件	0件	11件(26.2%)

問 11. 送迎の到着時間、対応はいかがですか？（44 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
35 件 (79.5%)	8 件 (18.2%)	1 件 (2.3%)	0 件	0 件

問 12. 施設は来所しやすい環境・雰囲気ですか？（38 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
24 件 (63.2%)	7 件 (18.4%)	0 件	0 件	7 件 (18.4%)

問 13. 職員間でのご利用者様の連絡（伝達）事項の共有は出来ていますか？（38 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
27 件 (71.1%)	10 件 (26.3%)	0 件	0 件	1 件 (2.6%)

問 14. 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？（44 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
34 件 (77.3%)	9 件 (20.5%)	0 件	0 件	1 件 (2.3%)

## 2. 要望及び対応等について

### ①職員の対応について

- ・送迎時、利用者の歩行速度より、職員の歩行が速いと感じることがある。

⇒ご利用者様の歩行速度に合わせて危険のないように支援することを、職員会議と朝のミーティングで職員に周知しました。

### ②職員の説明について

- ・体重測定を毎月行ってほしい。

⇒毎月発行するお便りに、希望があれば体重測定する旨を記載しました。  
体重測定をご希望の際は、連絡帳に記入していただければ対応致します。

### ③サービスの内容について

- ・帰りの時間がよくわからない。

⇒その日の利用者様の状況により、具合の良くない方は早めに送る事もあります。また、近い方から遠い方の順番で送るので、多少送りの時間がいつもと前後する事があります。個別に問い合わせがあった時は、丁寧に対応して説明を行います。

○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）

- ・ 本人の体調について気づいた点を教えて頂き、健康維持の面で大変参考にさせてもらっています。今後とも宜しくお願いします。
- ・ いつも相談にのっていただきありがとうございます。これからもいろいろと相談させていただきますので、宜しくお願いします。
- ・ 声かけ等、とても丁寧な対応をされていると感じます。大切にしてもらっていてとても助かっております。本人も楽しみに行ってるので、信頼関係が出来ていることがうかがえます。心地よい環境だとイメージしています。

#### 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。