

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なえづ

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： 80%
回答数	40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
33件(94.3%)	2件(5.7%)	0件	0件	0件

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (35件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
31件(88.6%)	4件(11.4%)	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？
(40件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
33件(82.5%)	5件(12.5%)	2件(5%)	0件	0件

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？ (40件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
30件(75%)	8件(20%)	2件(5%)	0件	0件

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？ (40件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
31件(77.5%)	7件(17.5%)	2件(5%)	0件	0件

問6. お食事は満足されていますか？ (35件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
24件(68.6%)	6件(17.1%)	2件(5.7%)	0件	3件(8.6%)

問7. 気持ちよく入浴されていますか？ (34件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
25件(73.5%)	2件(5.9%)	0件	0件	7件(20.6%)

問8. 排泄援助は満足されていますか？ (36件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
27件(75%)	4件(11.1%)	0件	0件	5件(13.9%)

問9. 行事やレクリエーション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
29件(74.4%)	6件(15.4%)	2件(5.1%)	0件	2件(5.1%)

問10. 機能訓練(リハビリ)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
30件(76.9%)	6件(15.4%)	1件(2.6%)	0件	2件(5.1%)

問 11. 送迎の到着時間、対応はいかがですか？（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 12. 施設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
21 件 (63.6%)	5 件 (15.2%)	1 件 (3%)	1 件 (3%)	5 件 (15.2%)

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？（39 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
27 件 (69.2%)	11 件 (28.2%)	1 件 (2.6%)	0 件	0 件

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？（39 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
32 件 (82.1%)	6 件 (15.4%)	0 件	0 件	1 件 (2.6%)

2. 要望及び対応等について

①職員の対応について

- ・荷物を入れたカバンのチャックが閉じていないときがある。

⇒職員の対応が統一できておらず、申し訳ありませんでした。今一度職員へ指導を行い統一した対応に努めてまいります。

②職員の説明について

- ・今は面会が出来ない状態なので施設での様子を写真などで見せてもらいたい。

⇒コロナ禍でご家族様の来訪が出来ずご心配をおかけしておりましたが、徐々に施設見学もできるようになりましたので、改めてご家族様にお知らせしていきたいと思っております。実際の様子が伝わるように写真をお渡しするなど、工夫をいたします。

③サービスの内容について

- ・土曜日のお迎えが少し遅いので本人も待ちくたびれているように感じます。9時まで来ていただけるようであれば助かります。

⇒他のご利用日とお迎えの時間が違うために待ち時間が長く感じてしまうとのこと大変申し訳ありません。出来るだけ同じお迎えの時間になるように調整をしておりますが、ご利用者様が曜日で異なるため、調整が難しい場合もある事をご了承ください。

- ・レクリエーションに参加しているか分からない。会話ができないので様子が分からない。

⇒なえづで過ごされている様子が出来るだけ伝わるように、ご利用時の様子の写真をお渡しするなど、工夫をしていきます。

④施設の環境について

- ・手すりがあれば良いと思います。

⇒壁等には手すりが付いておりますが、館内が広く歩行時に施設の中央を通ることも多いため、場所によって歩きにくいところがあり、ご不便をおかけします。

- ・コロナ禍で施設を訪問した事がまだありません。
- ・施設を利用させていただいて、月日も浅く、来所したことは無いので見学してみたいと思います。

⇒施設見学が出来るようになった事をお便りでお知らせしていきます。

- ・利用者さんの中で大声でお嫁さんの悪口を言う人が見られ不快に思う時がある。

⇒ご利用者様の中には、お話をすることでストレス発散している方もおりますが、ご利用者様同士の関係にも気を配っていきます。必要時、座席の検討をします。

⑤施設の体制について

- ・会話ができないので他の方への対応が分からない。

⇒連絡帳でのやりとりなど、いつでもご相談に応じられる環境を整えてまいります。

⑥その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・施設への要望ではありませんが足腰が弱いのでトレーニングとかマッサージなど対応できる所があれば教えて頂きたい。

⇒なえづのマシン以外を取り揃えている施設はいつでもご紹介できますし、機能訓練担当に要望を伝えて頂ければ、ご利用者様にあった訓練を提供させていただきます。マッサージ機に関しては、令和5年度にウォーターベットを導入しましたので、ぜひ体験してみてください。

- ・園外活動が早くできるようになればいいなと思っています。

⇒コロナ禍で園外活動が出来ずご心配をおかけしました。少しずつではありますが、園外活動も再開しております。

- ・なえづにもショートステイがあれば良いといつも思っています。

⇒社会福祉協議会では、おおやまにショートステイがあります。ご利用者様からの要望に応えられるように、ショートステイご利用の際は調整をさせていただきます。

○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）

- ・家族より親身になって対応していただきありがたいです。
- ・毎回明るく挨拶していただいています。
- ・職員の挨拶や言葉遣いは申し分ないです。
- ・親切に対応してもらっているようです。
- ・急なお願いにも対応してもらい助かっています。
- ・家族不在時でも対応して下さり感謝しています。
- ・リハビリや装具の不具合など丁寧に対応していただいています。連絡帳での説明や、何かあれば電話でお知らせをいただき、日頃から大変お世話になり感謝している施設です。
- ・施設を利用することに対して本人は猛反対で私たちも頭を悩ませていましたが、職員さん達の心遣いで利用することが出来ました。ありがとうございました。

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。