

# 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とようら

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： 88%
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？ (41件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
36件(87.8%)	5件(12.2%)	0件	0件	0件

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (40件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
32件(80%)	6件(15%)	1件(2.5%)	0件	1件(2.5%)

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？  
(44件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
31件(70.5%)	8件(18.2%)	1件(2.3%)	0件	4件(9.1%)

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
24件(58.5%)	12件(29.3%)	1件(2.4%)	0件	4件(9.8%)

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
34件(77.3%)	7件(15.9%)	1件(2.3%)	0件	2件(4.5%)

問6. お食事は満足されていますか？ (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%)	4件(10.5%)	0件	0件	7件(18.4%)

問7. 気持ちよく入浴されていますか？ (38件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
30件(78.9%)	2件(5.3%)	1件(2.6%)	0件	5件(13.2%)

問8. 排泄援助は満足されていますか？ (40件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
24件(60%)	4件(10%)	0件	0件	12件(30%)

問9. 行事やレクリエーションは満足されていますか？ (41件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
23件(56.1%)	11件(26.8%)	0件	0件	7件(17.1%)

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
21件(50%)	10件(23.8%)	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？ (39 件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
25 件 (64.1%)	11 件 (28.2%)	3 件 (7.7%)	0 件	0 件

問 12. 施設は来所しやすい環境・雰囲気ですか？ (39 件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
26 件 (66.7%)	4 件 (10.3%)	1 件 (2.6%)	0 件	8 件 (20.5%)

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？ (40 件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
29 件 (72.5%)	5 件 (12.5%)	2 件 (5%)	0 件	4 件 (10%)

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？ (41 件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
28 件 (68.3%)	7 件 (17.1%)	2 件 (4.9%)	0 件	4 件 (9.8%)

## 2. 要望及び対応等について

### ①職員の対応について

- ・ 髪の毛が長い職員がいます。言葉は丁寧ですがやはり受け入れにくい。

⇒身だしなみや接遇、第一印象の大切さなどについて職員会議で周知します。  
該当すると思われる職員に、ご利用者様やご家族様から好感を持っていただけるとの身だしなみとするよう指導しました。

### ②職員の説明について

- ・ 連絡帳を誰が記載しているのかわからないので、記名者欄があると良い。

⇒ご利用者様からの問合せや依頼事項などに対してお答えする時は、入力した職員名を記載します。

### ③サービスの内容について

- ・ 起床時間が遅く仕度に時間がかかる時もあるため、送迎時間が遅めだと助かる。

⇒可能な限り希望に沿えるように対応していきます。送迎ルートの関係で対応が難しい場合もあることから、その際はご相談させてください。

- ・ 送迎車にヘッドレストがない座席があるので、ヘッドレストを着けてほしい。

⇒補助席はヘッドレストがないので、事故防止のため、なるべく補助席は使用しないようにします。今後も事故がないように引き続き安全運転を心がけます。

#### ④施設の環境について

- ・ 席が端のため、戸の開け閉めで寒い時がある。

⇒感染症対策のため定時(11時、14時)に換気をしています。席から遠くの窓を開けたり、ひざ掛けをご利用いただくなど、寒くならないように配慮します。

#### ⑤その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・ 午前中の時間に演歌など流してほしい。

⇒録画した歌番組などを流し快適にお過ごしいただくようにします。

- ・ 送迎時、デイでの様子を伝えてもらえると安心できる。

⇒デイサービスでお過ごしいただいた様子など一言お伝えするようにします。

- ・ 送迎時、職員の顔と名前が一致しないため名札があると良い。

⇒4月から名札を付けてお迎えに伺います。また、年度初めに職員の顔と名前を載せたお便りを発行します。

#### ○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）

- ・ 日常の様子がよくわかり、食欲の有無や体の傷等の気づかない所も知らせてくれて参考になっている。
- ・ 利用している本人の様子やデイでの様子、体調が変わった時には連絡帳に書いてくれるため家族で情報共有できている。
- ・ 職員の皆様が大変良くしてくださっていて楽しいと言っている。家族としても大変ありがたい。

#### 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。