

# 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はちもり

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 | 23件 | 回答率： 82.6% |
| 回答数 | 19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？ (15件の回答)

| 満足         | やや満足      | やや不満 | 不満 | わからない |
|------------|-----------|------|----|-------|
| 13件(86.7%) | 2件(13.3%) | 0件   | 0件 | 0件    |

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (15件の回答)

| 満足         | やや満足      | やや不満 | 不満 | わからない |
|------------|-----------|------|----|-------|
| 13件(86.7%) | 2件(13.3%) | 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？  
(19件の回答)

| 満足         | やや満足     | やや不満     | 不満 | わからない |
|------------|----------|----------|----|-------|
| 17件(89.5%) | 1件(5.3%) | 1件(5.3%) | 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？ (19件の回答)

| 満足         | やや満足      | やや不満     | 不満 | わからない |
|------------|-----------|----------|----|-------|
| 16件(84.2%) | 2件(10.5%) | 1件(5.3%) | 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？ (19件の回答)

| 満足         | やや満足      | やや不満     | 不満 | わからない |
|------------|-----------|----------|----|-------|
| 15件(78.9%) | 3件(15.8%) | 1件(5.3%) | 0件 | 0件    |

問6. お食事は満足されていますか？ (16件の回答)

| 満足       | やや満足 | やや不満 | 不満 | わからない   |
|----------|------|------|----|---------|
| 12件(75%) | 0件   | 0件   | 0件 | 4件(25%) |

問7. 気持ちよく入浴されていますか？ (16件の回答)

| 満足       | やや満足 | やや不満 | 不満 | わからない   |
|----------|------|------|----|---------|
| 12件(75%) | 0件   | 0件   | 0件 | 4件(25%) |

問8. 排泄援助は満足されていますか？ (19件の回答)

| 満足         | やや満足      | やや不満 | 不満 | わからない     |
|------------|-----------|------|----|-----------|
| 13件(68.4%) | 2件(10.5%) | 0件   | 0件 | 4件(21.1%) |

問9. 行事やレクリエーションは満足されていますか？ (19件の回答)

| 満足         | やや満足     | やや不満 | 不満 | わからない     |
|------------|----------|------|----|-----------|
| 15件(78.9%) | 1件(5.3%) | 0件   | 0件 | 3件(15.8%) |

問10. 機能訓練(リハビリ)は満足されていますか？ (17件の回答)

| 満足         | やや満足 | やや不満 | 不満 | わからない     |
|------------|------|------|----|-----------|
| 13件(76.5%) | 0件   | 0件   | 0件 | 4件(23.5%) |

問 11. 送迎の到着時間、対応はいかがですか？（16 件の回答）

|           |           |             |     |             |
|-----------|-----------|-------------|-----|-------------|
| 満足        | やや満足      | やや不満        | 不満  | わからない       |
| 8 件 (50%) | 4 件 (25%) | 2 件 (12.5%) | 0 件 | 2 件 (12.5%) |

問 12. 施設は来所しやすい環境・雰囲気ですか？（16 件の回答）

|              |            |      |     |             |
|--------------|------------|------|-----|-------------|
| 満足           | やや満足       | やや不満 | 不満  | わからない       |
| 13 件 (81.3%) | 1 件 (6.3%) | 0 件  | 0 件 | 2 件 (12.5%) |

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？（18 件の回答）

|              |            |      |     |             |
|--------------|------------|------|-----|-------------|
| 満足           | やや満足       | やや不満 | 不満  | わからない       |
| 15 件 (83.3%) | 1 件 (5.6%) | 0 件  | 0 件 | 2 件 (11.1%) |

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？（18 件の回答）

|              |             |      |     |       |
|--------------|-------------|------|-----|-------|
| 満足           | やや満足        | やや不満 | 不満  | わからない |
| 15 件 (83.3%) | 3 件 (16.7%) | 0 件  | 0 件 | 0 件   |

## 2. 要望及び対応等について

### ①サービスの内容について

- ・ 冬季間は暗くなるのが早いので、帰宅がもう少し早いと安心です。

⇒現制度では、帰宅時間が決まってしまうため、冬季間は暗い時間帯での帰宅となり、ご心配だと思います。短時間利用のご希望があれば対応しますので、ご相談ください。

- ・ 入浴時間が午前中なので、午後だとありがたいです。

⇒職員配置の関係から現状では午前中に入浴となりますので、ご了承ください。

### ②施設的环境について

- ・ 災害時の避難場所や対応などが分からないので詳しく聞きたいです。

⇒災害時の対応はご家族様にとっても大切な情報だと考えます。法人全体としてもどのように情報をご家族様と共有するか検討していきます。

### ③施設の体制について

- ・ 職員数が不足していないか心配です。

⇒基準を満たした職員を配置しておりますが、今後ご利用者様に合わせた対応・接遇などの研修会を実施し、職員の質の向上に努めていきます。

○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）

- ・いつも親切にして頂き、大変感謝しております。明るくとても優しい方々で安心して通わせられます。
- ・いつも丁寧に説明して頂いています。ノートも分かりやすく書いて頂き、施設での様子が目に浮かぶようです。
- ・いつもたくさん話しかけていただき、楽しく過ごしています。周りの人となじめるように、気を使って頂いて感謝しています。行事も楽しく参加しています。
- ・少人数でリラックスして過ごしています。過ごしやすい環境で良かったです。
- ・決まっている通所日以外や延長等にも対応して頂いており家族は大変助かっています。そしていつも親切に対応して頂いています。
- ・はちもりは、認知症対応のため、職員の皆さんは本当に大変だと思います。そして、そういう施設があつてこそ、家族は助けられています。ありがとうございます。これからも皆さんに負担をおかけするかもしれませんが、今まで同様にきめ細かく対応して頂ける施設であつてほしいと思います。

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。