

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ふれあい

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： 90%
回答数	45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
33件(94.3%)	2件(5.7%)	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？
(45件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
34件(75.6%)	11件(24.4%)	0件	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？ (45件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
31件(68.9%)	11件(24.4%)	1件(2.2%)	0件	2件(4.4%)

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？ (45件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
34件(75.6%)	11件(24.4%)	0件	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
25件(71.4%)	8件(22.9%)	0件	1件(2.9%)	1件(2.9%)

問7. 気持ちよく入浴されていますか？ (33件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
23件(69.7%)	5件(15.2%)	1件(3%)	0件	4件(12.1%)

問8. 排泄援助は満足されていますか？ (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%)	6件(13.6%)	0件	0件	7件(15.9%)

問9. 行事やレクリエーションは満足されていますか？ (45件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
28件(62.2%)	11件(24.4%)	2件(4.4%)	0件	4件(8.9%)

問10. 機能訓練(リハビリ)は満足されていますか？ (45件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
30件(66.7%)	8件(17.8%)	1件(2.2%)	0件	6件(13.3%)

問 11. 送迎の到着時間、対応はいかがですか？（36 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
28 件 (77.8%)	4 件 (11.1%)	2 件 (5.6%)	0 件	2 件 (5.6%)

問 12. 施設は来所しやすい環境・雰囲気ですか？（36 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
22 件 (61.1%)	8 件 (22.2%)	0 件	0 件	6 件 (16.7%)

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？（45 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
34 件 (75.6%)	9 件 (20%)	0 件	0 件	2 件 (4.4%)

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？（45 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
39 件 (86.7%)	5 件 (11.1%)	0 件	0 件	1 件 (2.2%)

2. 要望及び対応等について

①職員の対応について

- ・ 保育園のように、送迎車からの降ろし忘れのないようにお願いしたい。

⇒ご利用者様が降車された後の車内確認につきましては、今後も確認を行い、事故防止に努めてまいります。

②職員の説明について

- ・ 連絡帳だけでなく、何か問題がある時は、電話で連絡をもらいたい。

⇒ご利用者様の体調不良など、早急な対応が必要な場合はこれまで通り電話でご家族様にご連絡させていただきます。

- ・ 連絡帳に、もう少し良いことも、悪いことも記入してもらいたい。

⇒ご利用者様のデイサービスでの様子や気づいた点などにつきましては、引き続き、連絡帳に記入してお伝えします。

③サービスの内容について

- ・ 以前はレクリエーションで小物を作成し、家に持ち帰ることもあったが、最近ほとんどない。材料費がかかっても良いので、たまにはお願いしたい。希望を募っても良いと思う。記念になる。
- ・ 自分で過ごし方を選ぶことができず、机に座っている時間が長い。

⇒ご利用者様に興味があることを伺い、ボランティアの方などにもご協力をいただきながら、好きな活動ができるようにしてまいります。

④施設の体制について

- ・ 職員のコロナ陽性者が出た際、利用時間の短縮や、入浴ができない状況となったため、家族は困った。急な事態に対応できる職員体制の構築を望む。

⇒同法人内の他事業所や他部門からの応援体制を整え、事業所の職員が多く休む状況になった場合でも、通常業務を行うことができるようにしてまいります。

⑤その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・ 以前に比べ、味付けが薄くなったためか、食事が美味しくないと言っている。食事を楽しみにしているので、検討してほしい。

⇒栄養士がカロリー計算した食事をお出ししております。事業所で用意している調味料（醤油・ソースなど）以外の調味料を、持参しているご利用者様もいらっしゃいますので、ご希望がありましたら、ご相談ください。食事制限がある方などは対応を検討させていただきます。

- ・ 貸し出し用のズボンで帰宅したが、失禁した時間や状況等の連絡がなかった。また下着も汚れており臭いも強く、周りの方々や車内で申し訳なかったと思った。

⇒ご利用者様の失禁により衣類などが汚れた場合は、失禁された時間や状況などをご家族様にお伝えするように、再度全職員に周知し、徹底するようにいたします。また、汚れた衣類などは、水洗い後にお返しておりますが、特に臭いが強い場合は、袋を二重にするなどの対応をします。

- ・ 職員の方にネームを付けてほしい。

⇒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。

- ・ 連絡帳に体重測定記録が無いが、月1回か2ヶ月に1回、体重測定をしているのか。自宅では体重測定が難しいため、教えてほしい。

⇒体重測定の記録は、連絡帳に記載しており、現在、半年に1回の測定を実施しています。ご希望があれば定期的に測定することもできます。

○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）

- ・いつも感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・皆さんとても親切に対応してくれるので感謝している。
- ・レクリエーションやカラオケ等で楽しい時間を過ごしているのがありがたい。
- ・掃除が行き届いて、きれいで満足している。

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。