

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おおやま

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又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又は障がい福祉サービスのご利用者様とご家族様

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： 84%
回答数	42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？ (30件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
19件(63.3%)	10件(33.3%)	1件(3.3%)	0件	0件

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (29件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
21件(72.4%)	6件(20.7%)	0件	0件	2件(6.9%)

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？
(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%)	12件(29.3%)	0件	0件	1件(2.4%)

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
24件(60%)	15件(37.5%)	0件	0件	1件(2.5%)

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？ (41件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
35件(85.4%)	4件(9.8%)	1件(2.4%)	0件	1件(2.4%)

問6. お食事は満足されていますか？ (31件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
23件(74.2%)	6件(19.4%)	0件	0件	2件(6.5%)

問7. 気持ちよく入浴されていますか？ (32件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
22件(68.8%)	6件(18.8%)	0件	0件	4件(12.5%)

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
20件(50%)	6件(15%)	0件	0件	14件(35%)

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
24件(58.5%)	10件(24.4%)	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？ (41件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
26件(63.4%)	7件(17.1%)	0件	0件	8件(19.5%)

問 11. 送迎の到着時間、対応はいかがですか？（33 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
20 件 (60.6%)	10 件 (30.3%)	1 件 (3%)	0 件	2 件 (6.1%)

問 12. 施設は来所しやすい環境・雰囲気ですか？（34 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
19 件 (55.9%)	7 件 (20.6%)	0 件	0 件	8 件 (23.5%)

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？（41 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
33 件 (80.5%)	5 件 (12.2%)	1 件 (2.4%)	0 件	2 件 (4.9%)

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？（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%)	8 件 (20%)	0 件	0 件	1 件 (2.5%)

2. 要望及び対応等について

①職員の対応について

- ・職員側の都合で対応するのではなく利用者側の立場を理解しながら対応している姿勢が伺われ、気持ち良く、安心して任せられる。

⇒当事業所では手帳への記載だけではなく、伝達内容が喫緊である場合は、送迎時に直接あるいは電話でお伝えするようにしています。今後も他職種で連携しながら対応策を検討のうえ、ご家族様の理解を得ながらサービスを提供していきます。

- ・帰りは自宅近くまで車で送ってもらい、自宅まで腕を組んで連れてきてくれます。自宅前で「じゃあまた明日ね、お待ちしておりますね、バイバイ」と手を振ってもらって本人も喜んで手を振っています。隣で見えてほっこりしています。

⇒個々のご利用者様に合った会話や適切な距離感、多くの経験を積んできたご利用者様に対し敬意を払う姿勢、といったことについて改めて職員間で共有していきます。

- ・以前は職員同士の連絡がうまくいっていない時がありましたが、それは改善されたようです。迎えの時に必ず「何か変わったこと、伝えたいことがありますか？」と声をかけてくれるのがありがたい。

⇒ご利用者様のご利用状況については必ず職員間で情報共有するようにしています。迎え時の声かけは決まりにはなっていませんが、引き続き声かけをさせていただきますので、その際にご意見などをいただければ幸いです。

②サービスの内容について

- ・今年は大山祭りを見に連れて行ってもらい、とても喜んで帰ってきました。自宅では出来ないことをしていただいて感謝です。

⇒楽しんで頂き何よりです。今後も可能な限り外出を伴う行事の検討をしています。また、コロナ禍がある程度の終息をみたいま、可能な限り地域の活動にも積極的に参加する予定です。

③施設の環境について

- ・もう少し広い方が良い。

⇒抜本的な改善は難しい状況ではありますが、机や椅子、家具の配置を工夫する等して狭さをなるべく感じさせないような室内環境を目指します。

○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）

- ・送迎で来てくださる方々が気持ち良く挨拶してくれてありがたいです。
- ・職員の皆さんが親切で心が落ち着きます。
- ・玄関の飾り物とか季節ごとに考えられていることが伝わってきます。

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。