

**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くしびき**

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： 86%
回答数	43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？ (38件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
28件(73.7%)	9件(23.7%)	1件(2.6%)	0件	0件

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (38件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
28件(73.7%)	7件(18.4%)	0件	0件	3件(7.9%)

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？  
(43件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
31件(72.1%)	10件(23.3%)	1件(2.3%)	0件	1件(2.3%)

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？ (43件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
28件(65.1%)	12件(27.9%)	0件	0件	3件(7%)

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？ (43件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
29件(67.4%)	12件(27.9%)	1件(2.3%)	0件	1件(2.3%)

問6. お食事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
25件(64.1%)	7件(17.9%)	0件	0件	7件(17.9%)

問7. 気持ちよく入浴されていますか？ (37件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
27件(73%)	4件(10.8%)	0件	0件	6件(16.2%)

問8. 排泄援助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
28件(68.3%)	3件(7.3%)	0件	0件	10件(24.4%)

問9. 行事やレクリエーション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
27件(64.3%)	9件(21.4%)	0件	0件	6件(14.3%)

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
23件(56.1%)	9件(22%)	2件(4.9%)	1件(2.4%)	6件(14.6%)

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
22 件 (56.4%)	14 件 (35.9%)	2 件 (5.1%)	0 件	1 件 (2.6%)

問 12. 施設は来所しやすい環境・雰囲気ですか？（38 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
19 件 (50%)	9 件 (23.7%)	3 件 (7.9%)	0 件	7 件 (18.4%)

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
28 件 (68.3%)	10 件 (24.4%)	2 件 (4.9%)	0 件	1 件 (2.4%)

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？（40 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
28 件 (70%)	10 件 (25%)	1 件 (2.5%)	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

- ・送迎の乗車の時、道路を横断しないようにしてほしい。

⇒いただいたご意見を送迎業務に携わる職員と共有し、交通安全マナーを徹底します。

- ・事務所に用事や忘れ物で届けに行ったとき、職員の対応が気になった。

⇒来所いただいた方に不快な思いをさせないよう、職員一人ひとりが接遇マナーや言葉遣いに配慮して対応します。

### ②職員の説明について

- ・通常と違うところがあったら本人だけでなく、家族にも連絡が欲しい。

⇒今後はご家族様にも連絡するようにします。

### ③サービスの内容について

- ・到着時間の遅れが目立ち、本人が「迎えが来ない」と言うときがある。

⇒お待たせしてしまったこと、誠に申し訳ございませんでした。遅れる場合は随時電話などで連絡していますが、毎回遅れるような場合は到着時間の変更も検討し、改めてお知らせすることとします。

#### ④その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・リハビリ病院ではないので無理だと思うが、リハビリをもっと本気でリハビリになるようにしてほしい。筋トレのようにできたら良いと思っています。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。職員の配置や機能訓練機器の拡充など今後の検討課題とさせていただきます。

- ・家族を混ぜないで、ケアマネジャーと利用者の2人での話し合いも年に1、2回ぐらいほしい。

⇒ケアマネジャーに対するご意見として承りました。希望されるご利用者様には、ご本人とケアマネジャー2人での話し合いの機会を設けます。

- ・朝、迎えに来てくれる時、玄関の中まで親切に名前を呼びながら腕（身体）を支えながら連れていってくれる人と、玄関先で待って立っている人と、いろいろですが、家族としては、支えながら連れていってくれる人の方が親切に思える時があります。

⇒職員の対応が統一できておらず誠に申し訳ございませんでした。いただいたご意見を会議の中で職員と共有し、今後は統一して玄関の中まで入って対応することを申し合わせました。

#### ○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）

- ・デイサービスを利用させていただいているから私達家族も安心して生活でき、大変感謝しています。
- ・いつも丁寧に対応して下さり、ありがとうございます。
- ・急な利用申込みにも空きがあれば対応してくれるので、とてもありがたいです。

#### 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。