

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
グループホームはちもり

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	17件	回答率： 82.4%
回答数	14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？ (11件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
9件(81.8%)	2件(18.2%)	0件	0件	0件

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (11件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
9件(81.8%)	2件(18.2%)	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？
(14件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
13件(92.9%)	1件(7.1%)	0件	0件	0件

問4. 計画書(ケアプラン等)の説明はいかがですか？ (14件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
12件(85.7%)	2件(14.3%)	0件	0件	0件

問5. 職員、ユニットからの日ごろの話のわかりやすさ、説明はいかがですか？
(例：声かけ、利用中の様子) (14件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
9件(64.3%)	3件(21.4%)	0件	0件	2件(14.3%)

問6. お食事は満足されていますか？ (12件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
6件(50%)	0件	1件(8.3%)	0件	5件(41.7%)

問7. 入浴等の清潔援助はいかがですか？ (11件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
6件(54.5%)	2件(18.2%)	0件	0件	3件(27.3%)

問8. 排泄援助は満足されていますか？ (13件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
8件(61.5%)	1件(7.7%)	0件	0件	4件(30.8%)

問9. 施設の行事や催し物は楽しんでいただけていますか？ (13件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
9件(69.2%)	3件(23.1%)	0件	0件	1件(7.7%)

問10. 施設は来所しやすい環境・雰囲気ですか？ (13件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
12件(92.3%)	1件(7.7%)	0件	0件	0件

問 11. 施設の清掃（居室やトイレ等）はいかがですか？（12 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
7 件 (58.3%)	2 件 (16.7%)	0 件	0 件	3 件 (25%)

問 12. 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？（13 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
10 件 (76.9%)	2 件 (15.4%)	0 件	0 件	1 件 (7.7%)

問 13. 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？（13 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
12 件 (92.3%)	1 件 (7.7%)	0 件	0 件	0 件

2. 要望及び対応等について

①職員の対応について

- ・ 1 人 2 人苦手な職員がいるみたいです。（大声で話す人が苦手みたいです）

⇒指示的な話し方をしたり、声が必要以上に大きい職員には、個別に指導するとともに、全職員対象に接遇研修を行います。

②施設の環境について

- ・ 参加できる方だけでいいのですが、花壇活動（花や水やり）をなされてはどうでしょうか、芽が出たり茎がついたり、咲いたりして変化に心ときめくのではないかと思います。

⇒現在もプランターや中庭で花植えや植物の世話や草むしりなど、可能な限りご利用者様に参加して頂いております。今後、中庭にもっと多くの植物を植え、更に充実させていく計画をしています。

○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）

- ・ いつも親切に対応してもらっています。
- ・ こちらの質問にきちんと答えてくれます。
- ・ 本人、満足の思いでサービスを楽しんでいるようです。
- ・ 清潔で生活しやすい環境だと思います。
- ・ 大変なお仕事だと思います。これからもお世話になります。

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。