

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

はつらつ元気まちトレ

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	40件	回答率： 77.5%
回答数	31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？ (23件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
18件(78.3%)	4件(17.4%)	1件(4.3%)	0件	0件

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (23件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
17件(73.9%)	6件(26.1%)	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？
(31件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
18件(58.1%)	11件(35.5%)	2件(6.5%)	0件	0件

問4. 通所介護計画書の説明はいかがですか？ (31件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
22件(71%)	7件(22.6%)	1件(3.2%)	0件	1件(3.2%)

問5. 脳トレなどの活動について満足されていますか？ (22件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
13件(59.1%)	6件(27.3%)	2件(9.1%)	0件	1件(4.5%)

問6. 運動(機能訓練)は満足されていますか？ (22件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
15件(68.2%)	7件(31.8%)	0件	0件	0件

問7. 送迎の到着時間、対応はいかがですか？ (22件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
17件(77.3%)	3件(13.6%)	0件	1件(4.5%)	1件(4.5%)

問8. 施設は来所しやすい環境・雰囲気ですか？ (31件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
21件(67.7%)	7件(22.6%)	0件	0件	3件(9.7%)

問9. 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？ (22件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
17件(77.3%)	2件(9.1%)	0件	0件	3件(13.6%)

問10. 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？ (22件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
16件(72.7%)	5件(22.7%)	0件	0件	1件(4.5%)

2. 要望及び対応等について

①職員の対応について

- ・暑くて、職員がハンカチではちまきして頑張っているのはわかるが、あまり格好良くなかった。

⇒今後も接遇などに注意しながらご利用者様との関わりを大切にしていきます。

②サービスの内容について

- ・脳トレを意欲的に取り組んでいますが、難しい漢字や画数が多い漢字のクイズが出るととたんに、私や孫に丸投げします。筆圧がかなり衰えているため、うまく書けないことに自信が持てないようです。出来るだけ自分で書いて楽しんでほしいと思っているので、おもしろい脳トレをこれからもよろしくお願いします。

⇒ご利用者皆さんの負担にならない程度の内容を提供できるよう、脳トレの内容についても精査しながら進めていきます。

③施設の環境について

- ・運動機器を増やしていただければありがたいです。機器を使つての時間がもう少し長い方を希望します。

⇒スペースなどの関係もあり運動機器を増やすことは厳しいと考えています。運動については、機器を使用する時間などを調整しながら希望に沿った内容で実施できるようにします。

- ・夏の環境は良かったが、冬の環境が少し心配な所はあります。

⇒初めての冬を迎えましたが、ご利用者様が到着する時間には室内が暖かい環境になるよう早めにエアコンを入れ調整しています。運動することで身体も温まり、今のところ寒いと感じることは少ないようですが、寒く感じることはありませんでしたら、気兼ねなくお伝え下さい。

- ・施設に行ったことがないので内容がわかりません。家族見学会等の計画はないでしょうか。

⇒家族見学会は現在のところ計画していませんが、いつでも見学に来ていただいて結構です。見学に来れない方にも活動の様子が分かるように、定期的にお便りでお伝えできるようにします。

④その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・ホワイトボードの字が薄いので、もっとはっきりと見えるようなペンを使ってほしい。

⇒太く濃いペンに変更しました。また色を変えたりと工夫をしたり、薄くなったら早めに交換するようにしていきます。

○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）

- ・職員の気配りがとても良く大変満足しています。とてもありがたく思っています。
- ・本人が大変喜んで帰宅するので、楽しく過ごしているようです。スタッフの皆さんに感謝しています。
- ・わからないことがあるとそばに来て教えてくれ、とても良いです。

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。