

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
鶴岡市ゆうあいプラザ（かたぐるま）就労継続支援B型

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	20件	回答率： 80%
回答数	16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？ (10件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
8件(80%)	2件(20%)	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
8件(72.7%)	2件(18.2%)	0件	0件	1件(9.1%)

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？
(15件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
5件(33.3%)	8件(53.3%)	0件	0件	2件(13.3%)

問4. 計画書(支援計画等)の説明はいかがですか？ (16件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
7件(43.8%)	8件(50%)	1件(6.3%)	0件	0件

問5. ご利用者様の日常の様子に関する説明や連絡帳の記載内容はいかがですか？
(13件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
6件(46.2%)	6件(46.2%)	1件(7.7%)	0件	0件

問6. 日中作業の内容はいかがですか？ (13件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
6件(46.2%)	6件(46.2%)	0件	0件	1件(7.7%)

問7. 作業している時の職員の支援はいかがですか？ (15件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
7件(46.7%)	6件(40%)	0件	0件	2件(13.3%)

問8. お食事は満足されていますか？ (15件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
10件(66.7%)	4件(26.7%)	1件(6.7%)	0件	0件

問9. 行事やレクリエーションは満足されていますか？ (14件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
5件(35.7%)	4件(28.6%)	4件(28.6%)	0件	1件(7.1%)

問10. 送迎の到着時間、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
6件(46.2%)	5件(38.5%)	1件(7.7%)	0件	1件(7.7%)

問 11. 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
11 件(84.6%)	2 件(15.4%)	0 件	0 件	0 件

問 12. 職員間でのご利用者様の連絡（伝達）事項の共有はできていますか？（15 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
11(73.3%)	3 件(20%)	1 件(6.7%)	0 件	0 件

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？（16 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
10 件(62.5%)	6 件(37.5%)	0 件	0 件	0 件

2. 要望及び対応等について

①職員の説明について

- ・1 週間分まとめてでも良いのですが、作業中の様子を教えてほしい。そして、親として注意すべきこと等は本人に教えていきたい。

⇒ 今後は、連絡帳を活用し、定期的に（概ね 1 週間に 1 回程度）作業中の様子をお伝えします。

②サービスの内容について

- ・少しずつレクリエーションをできるようにしてほしい。

⇒ アンケートのご意見をいただいた後の令和 5 年 12 月より土曜日を活用して作業とともにレクリエーションを行っています。今後も楽しみを持ちながら通所できるようにします。

③施設的环境について

- ・うるさくてイライラする。

⇒ 一人ひとり集中して作業ができるように、作業室の環境やご利用者様の座席の配置等に配慮します。

④施設の体制について

- ・もっと職員を増やしてほしい。

⇒ 職員配置については基準を満たしていますが、ご利用者様一人ひとりとの関わりを大切にしながら、ご利用者様が安心して過ごすことができるように迅速で丁寧な対応をします。

⑤その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・食べたことのない食事を作ってほしい。(ニョッキ・チョコレートムース等)

⇒以前は、ご利用者様の希望献立を取り入れていた給食を行ったことがありましたので、ご利用者様の希望に添えるように検討します。

- ・高齢化する親として様々な情報を共有し、将来を見通していきたい。

⇒ご家族様と職員がしっかり情報共有し、ご利用者様とご家族様が安心して将来に向けた生活を送ることができるように支援させていただきます。

○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）

- ・職員がいつも優しく嬉しい。
- ・今年度より茶話会を設け、直接親の思いを聞いていただき感謝しています。
- ・利用者の運動の時間を設けていただき、最近体幹がしっかりしてきた。

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。