

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
もみじが丘（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	13件	回答率： 69.2%
回答数	9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？ (9件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
7件(77.8%)	1件(11.1%)	1件(11.1%)	0件	0件

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (9件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
7件(77.8%)	1件(11.1%)	0件	0件	1件(11.1%)

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？
(9件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
5件(55.6%)	2件(22.2%)	1件(11.1%)	0件	1件(11.1%)

問4. 計画書(支援計画等)の説明はいかがですか？ (9件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
5件(55.6%)	2件(22.2%)	0件	1件(11.1%)	1件(11.1%)

問5. 日中作業の内容はいかがですか？ (7件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
3件(42.9%)	3件(42.9%)	1件(14.3%)	0件	0件

問6. 作業している時の職員の支援はいかがですか？ (7件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
4件(57.1%)	2件(28.6%)	0件	0件	1件(14.3%)

問7. 行事やレクリエーションは満足されていますか？ (7件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
3件(42.9%)	0件	1件(14.3%)	2件(28.6%)	1件(14.3%)

問8. 施設は来所しやすい環境・雰囲気ですか？ (8件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
4件(50%)	3件(37.5%)	1件(12.5%)	0件	0件

問9. 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？ (9件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
3件(33.3%)	3件(33.3%)	2件(22.2%)	0件	1件(11.1%)

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？ (9件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
3件(33.3%)	3件(33.3%)	2件(22.2%)	0件	1件(11.1%)

2. 要望及び対応等について

①職員の対応について

- ・作業をしている時にはもっと利用者の立場に立った対応をしてほしい。

⇒作業を教えるために熱心になり、職員の声のトーンが大きくなったことと
思われます。職員にはゆっくりと丁寧且つ、声のトーンも大事だと言う
ことを個別で指導するとともに、全職員に周知します。

②施設の環境について

- ・冬場になると玄関前が強風で車のドアの開閉に苦慮する日もあり危険です。

⇒もみじが丘の玄関前は風の通り道になっており、突風が起こることがあ
ります。その時は玄関を閉ざし、風の当たらないアルミ室から出入りし
ていただいています。今年度から乗り合いタクシーの乗降も強風の際は
アルミ室前で停車していただき安全に対応できています。家族送迎の際
は事前に連絡を入れさせていただいております。

③その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・最近利用者の退所が目立ち、寂しいです。

⇒今回退所された方たちはご高齢になるまでもみじが丘に通所され、次の
ステップへと進まれました。健康で過ごしていただくため、健康診断や
その後の相談などについて看護師と一緒に対応させていただき、ご利用
者様の健康管理に努めます。

○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）

- ・本人が喜んでみじが丘に通っています。ありがとうございます。

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。