

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
かたぐるま生活介護・自立訓練事業所

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	47件	回答率： 70.2%
回答数	33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？ (29件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
17件(58.6%)	11件(37.9%)	1件(3.4%)	0件	0件

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (29件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
21件(72.4%)	6件(20.7%)	0件	0件	2件(6.9%)

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？
(33件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
19件(57.6%)	12件(36.4%)	2件(6.1%)	0件	0件

問4. 計画書(支援計画等)の説明はいかがですか？ (33件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
17件(51.5%)	9件(27.3%)	4件(12.1%)	1件(3%)	2件(6.1%)

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？
(30件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
16件(53.3%)	11件(36.7%)	2件(6.7%)	0件	1件(3.3%)

問6. お食事は満足されていますか？ (29件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
17件(58.6%)	6件(20.7%)	1件(3.4%)	1件(3.4%)	4件(13.8%)

問7. 気持ちよく入浴されていますか？ (19件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
8件(42.1%)	1件(5.3%)	0件	0件	10件(52.6%)

問8. 排泄援助は満足されていますか？ (32件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
14件(43.8%)	5件(15.6%)	4件(12.5%)	1件(3.1%)	8件(25%)

問9. 行事やレクリエーションは満足されていますか？ (32件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
9件(28.1%)	10件(31.3%)	3件(9.4%)	1件(3.1%)	9件(28.1%)

問10. 機能訓練は満足されていますか？ (28件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
10件(35.7%)	6件(21.4%)	3件(10.7%)	1件(3.6%)	8件(28.6%)

問 11. 送迎の到着時間、対応はいかがですか？（28 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
14 件 (50%)	8 件 (28.6%)	2 件 (7.1%)	1 件 (3.6%)	3 件 (10.7%)

問 12. 施設は来所しやすい環境・雰囲気ですか？（33 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
16 件 (48.5%)	12 件 (36.4%)	1 件 (3%)	0 件	4 件 (12.1%)

問 13. 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？（33 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
15 件 (45.5%)	12 件 (36.4%)	4 件 (12.1%)	0 件	2 件 (6.1%)

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？（30 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
12 件 (40%)	15 件 (50%)	2 件 (6.7%)	0 件	1 件 (3.3%)

2. 要望及び対応等について

①職員の対応について

- ・朝、職員が忙しそうで人員不足ではないでしょうか、すぐに対応してもらえないことがあります。忙しそうでゆとりがないように思います。

⇒職員配置については基準を満たしていますが、朝の時間帯は職員の勤務体制や送迎業務などで一時的に館内に職員が少ない時間もあります。そのため、お迎え入れやお電話の際にお待たせすることがあるかもしれませんが、丁寧な対応をします。

- ・朝の迎え時、職員がなかなか車から降りず車を眺めて家に入ってこない。

⇒ご利用者様宅に到着したら速やかにお迎えに行くことを職員に周知し、対応します。

- ・利用者の名前を呼ぶとき、〇〇様という職員がいてすごく違和感がある。

⇒丁寧な対応として〇〇様と呼ぶ職員がいましたが、今後は親しみやすく、〇〇さんと呼びすることに統一します。

②職員の説明について

- ・ 家族が遠隔地のため電話で概要の説明があるが基本は書類送付のみで説明が十分とは言えない。

⇒ 今後は重要事項説明書等の改正時に書類を送付する際には、その都度、電話で説明するなど、ご家族様より十分ご理解いただけるようにします。

- ・ 家族が連絡帳に記載した内容を職員全員が十分に確認していない。

⇒ ご家族様からの連絡事項は職員が始業時に確認しておりましたが、確認不足があったこと申し訳ありませんでした。今後はさらに確認を徹底します。

- ・ 連絡帳の記入について本人の様子がわからず、毎日同じ内容で不快になる。

⇒ 連絡帳の内容について、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。職員間で記載方法を検討し、ご家族様へわかりやすい形でご利用者様の様子をお伝えできるようにします。

③サービスの内容について

- ・ 依頼している支援を月に1～2回しかしていない。昨年度はしてくれた。

⇒ 支援内容を確認し行います。また、対応できないときはご理解いただけるように説明させていただきます。

- ・ 障害者はこだわりが強く、環境が変われば体調も悪くなる。かたぐるまでショートステイなどのサービスがあったらありがたい。

⇒ ご家族様が急に不在になった時などの緊急時は、かたぐるまに数日宿泊することができる居室確保事業という制度もあります。また、ショートステイについては法人内の短期入所センターおおやまは、障がいのある方もご利用いただけますので、ご利用についてご検討ください。かたぐるまから異動した職員が複数人おります。

- ・ イベント等は写真で様子を把握できるが、日常何をしているか全くわからない。

⇒ 連絡帳などを利用し、ご家族様に日常の様子が伝わるようにします。

④施設の環境について

- ・換気は大事だが、車いす利用の利用者が寒い場所にいると身体が冷える。

⇒ご利用様が寒くなく安心して過ごせるよう十分配慮します。

- ・施設に行ったことがないのでわからない。

⇒令和5年度より茶話会を開催し、施設内を見学できるようにしています。
いつでも見学できますのでお気軽にお越しください。

⑤施設の体制について

- ・担当している職員が誰なのかわからず話すこともできない。

⇒担当をお知らせしないでしまい、申し訳ございません。担当職員をお知らせします。

- ・今年度はサービス管理責任者と一度もモニタリングをしていない。(10月現在)

⇒かたぐるまは年2回モニタリングを行うことになっていますが、一人ひとりモニタリングを実施する時期が異なるため、まだ実施していない方もいると思います。順次モニタリングを行いますので、その際はよろしくをお願いします。

⑥その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・アンケートの回答方法について理解できない。インターネット環境が整っていないものに対して必須の質問ですと提示されても答えようがない。

⇒アンケートの回答方法について説明不足があり申し訳ありませんでした。
紙面でもご回答いただけるように準備しましたが説明不足でした。今後は、このようなことがないようにさらに工夫します

- ・二か月に一度、利用明細書が送付されるが、施設での様子を1～2行で良いので書いていただくとありがたい。

⇒施設での様子は、毎回ご利用の際に連絡帳に記載しておりますが、遠方にお住いのご家族様には、定期的にお知らせすることができていませんでした。今後は、毎月ご利用明細書等を郵送する際に一か月分の様子の概要を記載し、ご利用者様の様子が遠方のご家族様にもわかるようにします。

- ・パンやデザートは食べます。主食をパンか、ご飯か選べたら嬉しい。

⇒主食のご飯が食べられないご利用者様につきましては、事前にご利用者様・ご家族様と相談し、主食をパンに変更することもできますので、ご相談ください。なお、毎月2回「かたぐるまパン給食の日」としてパンを提供し、その他の日はご飯か麺類を提供しております。

○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）

- ・皆さん、とても丁寧な対応でありがたいです。
- ・連絡帳に頑張ったことが書いてあり親としても嬉しく本人と楽しく接することができた。
- ・利用者をいつも見守っていることがわかり感謝しています。
- ・送迎時に職員や運転手から家族に対し声掛けがあり家族も一日元気になれる。
- ・施設的环境はとても良いです。今年の夏は、とても暑くかき氷を何度も食べさせて頂きありがたかった。
- ・利用者の性格、こだわり、言葉、動き等をよく理解していると感じ感謝しています。

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。