

**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（生活介護事業）**

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	10件	回答率： 90%
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
6件(66.7%)	2件(22.2%)	0件	0件	1件(11.1%)

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%)	2件(22.2%)	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？  
(9件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
6件(66.7%)	2件(22.2%)	0件	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%)	3件(33.3%)	0件	0件	1件(11.1%)

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？  
(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6. 排泄援助は満足されていますか？ (9件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
6件(66.7%)	1件(11.1%)	0件	0件	2件(22.2%)

問7. 行事やレクリエーションは満足されていますか？ (9件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
4件(44.4%)	3件(33.3%)	1件(11.1%)	0件	1件(11.1%)

問8. 機能訓練は満足されていますか？ (9件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
4件(44.4%)	3件(33.3%)	0件	0件	2件(22.2%)

問9. 送迎の到着時間、対応はいかがですか？ (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%)	0件	0件	1件(14.3%)

問10. 施設は来所しやすい環境・雰囲気ですか？ (9件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
4件(44.4%)	3件(33.3%)	2件(22.2%)	0件	0件

問 11. 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
8 件 (88.9%)	1 件 (11.1%)	0 件	0 件	0 件

問 12. 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
6 件 (66.7%)	3 件 (33.3%)	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

- ・何かで職員が一人欠けて手が足りないように感じました。人が足りてない中で上手く回っているようです。

⇒生活介護の職員が急に休む場合などは、多機能型事業所として他部門の職員が入る体制を整え安全を第一に対応しています。

### ②施設の環境について

- ・風の強い日は飛ばされそうになる。

⇒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施設の体制について

- ・「この内容は誰に相談すると良いか」もみじが丘では相談の窓口がしっかり決まっているので相談しやすい。

⇒相談の窓口を決め、対応した情報は職員間で共有しています。少人数なのでお互いの顔がわかり、小さなことでも対応します。ご家族様のストレスなども気に掛けながらお声掛けさせていただきます。

### ④その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・今年からコロナ緩和により親子遠足などの行事が出来、楽しく過ごさせていただいた。また楽しい企画をお願いします。

⇒ご家族様同士の交流や情報交換の場にもつながっているので、今後も皆さんのご意見を伺いながら楽しい計画を立てていきます。

○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）

- ・手のかかる利用者に対して、仕事を越えて家族以上の愛情をかけてくださる。本当にありがたいです。
- ・もみじが丘と家で協力し、わが子を良い方向へと教えていただき双方で改善したり、情報交換をしています。とても良い対応です。

#### 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。