

**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**  
**なえづ生活介護事業所**

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	20件	回答率： 85%
回答数	17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？ (16件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
13件(81.3%)	3件(18.8%)	0件	0件	0件

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (16件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
14件(87.5%)	1件(6.3%)	0件	0件	1件(6.3%)

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？  
(17件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
12件(70.6%)	5件(29.4%)	0件	0件	0件

問4. 計画書(支援計画等)の説明はいかがですか？ (17件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
12件(70.6%)	4件(23.5%)	1件(5.9%)	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？  
(17件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
9件(52.9%)	6件(35.3%)	1件(5.9%)	0件	1件(5.9%)

問6. お食事は満足されていますか？ (17件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
10件(58.8%)	5件(29.4%)	1件(5.9%)	0件	1件(5.9%)

問7. 気持ちよく入浴されていますか？ (17件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
10件(58.8%)	3件(17.6%)	2件(11.8%)	0件	2件(11.8%)

問8. 排泄援助は満足されていますか？ (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%)	3件(18.8%)	0件	0件	3件(18.8%)

問9. 行事やレクリエーションは満足されていますか？ (17件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
6件(35.3%)	5件(29.4%)	3件(17.6%)	0件	3件(17.6%)

問10. 送迎の到着時間、対応はいかがですか？ (17件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
8件(47.1%)	7件(41.2%)	2件(11.8%)	0件	0件

問 11. 施設は来所しやすい環境・雰囲気ですか？（17 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
13 件 (76.5%)	2 件 (11.8%)	1 件 (5.9%)	0 件	1 件 (5.9%)

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？（17 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
10 件 (58.8%)	6 件 (35.3%)	1 件 (5.9%)	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？（17 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
9 件 (52.9%)	6 件 (35.3%)	2 件 (11.8%)	0 件	0 件

## 2. 要望及び対応等について

### ①サービスの内容について

- ・送迎の行き帰りの職員が違うことがあるから不安。

⇒勤務時間などの関係で行きと帰りが違う職員の対応になることがあります。  
職員が違って、安心してご利用いただけるよう職員間でしっかり情報共有を行います。

- ・利用時間がもう少し長ければ尚ありがたいです。
- ・帰りの時間が3時でなく4時になると助かります。

⇒本事業所はデイサービスと併設しており、送迎の車輛や所要時間の兼ね合いから現在の利用時間でサービス提供をさせていただいております。

- ・夏の気温も高い中、利用者宅に着き家の中で対応している際、車の後部ドアが数分開けっ放しになることが多い。エアコンの熱が逃げてしまい車内が暑くなり辛い。時間がかかりそうな時は後部ドアは閉めてほしい。

⇒辛い思いをさせてしまい申し訳ございません。職員へ指導を行い、車内温度に配慮し、後部ドアを閉めるなどの対応に努めてまいります。

### ②施設の環境について

- ・利用しているトイレの水位が高い。

⇒トイレの水位について設備業者に確認したところ、平成8年頃製造された便器にこのような構造の物があり、水位調整が出来ないとのことでしたのでご了承ください。

- ・女浴と特浴前の床を早急に直していただきたい。脱衣所前が水で濡れていたり、足元の注意が必要な所に段差ができていて、車椅子で片輪が乗ってしまうとガタンとなり、お尻・腰に響いて辛い。また、歩行できる利用者でもつまづきの原因になる恐れがある。

床を養生テープで止めているが、一部剥がれたり、めくれてきている所もあり、それが車椅子のタイヤや歩行器にベタベタとくっついてしまうことがある。タイヤにテープが巻き込まれ転倒者が出る前に早急に改善をしてもらいたい。

⇒ご不便をおかけしております。修繕には大規模な工事期間が必要となるため段階的に調査を進めているところです。床の養生テープのめくれ等については速やかに改善致します。

### ③施設の体制について

- ・ある一部の利用者に数名の職員の手が行ってしまうため、残された利用者は気を遣ってしまうし、介助をお願いするのに躊躇してしまう。現にその場に職員が居なくなり利用者だけの時がある。何かあった時に見ていなかった、知らなかったでは通用しないと思う

⇒ご指摘の内容につきまして職員が手薄になっておりましたこと、お詫び申し上げます。職員が不在にならないように、スタッフ間の連携に努めてまいります。

### ④その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・入浴の時間がもう少し長いと良い。

⇒体調や安全面を考慮して入浴時間を設定させていただいておりますのでご理解下さい。

- ・風呂場の浴槽がもう少し深くても良い。

⇒全てのご利用者様が安全に入浴できるような浴槽の設定になっております。

- ・春の異動で職員が大幅に変わり、慣れるまで時間がかかるので、医師会のように2度に分けるようにしてもらえるとありがたいです。

⇒担当部署にご意見をお伝えします。

- ・個別外出回数を前のように年5回に戻してほしいです。

⇒新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことに伴い、年度の途中から少しずつ個別外出支援を再開しました。回数に関しては感染症等の状況を見極めながら検討してまいります。

- ・給食について、地元の郷土料理のいも煮を月2回くらい増やしても良いと思う。老人デイに合わせているためか食材の切り方が細かすぎる。咀嚼や飲み込みに問題のない利用者にとっては食べにくいし、咀嚼する回数も少なく逆に唾液の分泌が少なく丸のみにしてしまうので出来ることなら利用者一人ひとりに合わせた食材の切り方をしてほしい。

⇒限られた人数で調理しており即座にはいきませんが、改善できるところを厨房職員と相談していきます。

○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）

- ・家族がお願いしたことを職員が連携できている。満足です。
- ・長くお世話になっており、適宜対応して下さい感謝しております。
- ・本人の過ごし方をわかりやすく知らせてくれます。

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。