

**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**  
**温海グループホーム茶や町荘**

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	3件	回答率： 100%
回答数	3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？ (3件の回答)

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

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (3件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
3件(100%)	0件	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？  
(3件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
3件(100%)	0件	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？ (3件の回答)

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

問5. 職員からの日ごろの話のわかりやすさ、説明はいかがですか？  
(例:声かけ、利用中の様子) (3件の回答)

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

問6. お食事は満足されていますか？ (3件の回答)

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

問7. 職員間でのご利用者様の連絡(伝達)事項の共有は出来ていますか？ (3件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
3件(100%)	0件	0件	0件	0件

問8. 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？ (3件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
2件(66.7%)	1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

- ・職員にはなんでも話せる。
- ・職員は親身になってくれている。

⇒これからも困ったことがあった時にご相談ください。我々で出来ることは精一杯対応させていただきます。

### ②その他、当施設に対するご意見・ご要望等

- ・自分の興味のある花作りや野菜作りが出来て楽しかった。

⇒やりたいことや好きな事を取り入れながら、潤いのある生活を送っていただきたいです。挑戦してみたいことなどがありましたらお聞かせください。チャレンジしてみましよう。

### ○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）

- ・この施設があってありがたい。

#### 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。