

**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**  
**鶴岡市社会福祉協議会訪問介護事業所（居宅介護・重度訪問介護）**

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	30件	回答率： 90%
回答数	27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？ (24件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
21件(87.5%)	3件(12.5%)	0件	0件	0件

問2. 職員の身だしなみはいかがですか？ (25件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
23件(92%)	2件(8%)	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？  
(27件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
21件(77.8%)	5件(18.5%)	1件(3.7%)	0件	0件

問4. 計画書(ケアプラン等)の説明はいかがですか？ (26件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
21件(80.8%)	4件(15.4%)	1件(3.8%)	0件	0件

問5. ご利用者様の日常の様子に関する説明や報告、訪問の調整についてはいかがですか？  
(27件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
19件(70.4%)	6件(22.2%)	1件(3.7%)	0件	1件(3.7%)

問6. 生活援助(掃除・調理・買い物等)は満足されていますか？ (25件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
11件(44%)	6件(24%)	1件(4%)	0件	7件(28%)

問7. 身体介護(排泄介助・入浴介助・清拭等)には満足されていますか？ (21件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
12件(57.1%)	1件(4.8%)	0件	0件	8件(38.1%)

問8. 喀痰吸引や胃ろうの援助について満足されていますか？ (19件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
3件(15.8%)	1件(5.3%)	0件	0件	15件(78.9%)

問9. ヘルパーは時間を守っていますか？ (26件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
21件(80.8%)	3件(11.5%)	1件(3.8%)	0件	1件(3.8%)

問10. 通院介助について満足されていますか？ (20件の回答)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
5件(25%)	1件(5%)	0件	0件	14件(70%)

問 11. 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？（25 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
20 件 (80%)	5 件 (20%)	0 件	0 件	0 件

問 12. ご意見・ご要望または相談事に対する事業所の対応はいかがですか？（25 件の回答）

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
23 件 (92%)	1 件 (4%)	1 件 (4%)	0 件	0 件

問 13. 男性ヘルパーを利用してみたいと思いますか？（27 件の回答）

思う	思わない	どちらでも良い	わからない
7 件 (25.9%)	10 件 (37%)	7 件 (25.9%)	3 件 (11.1%)

問 14. 通院等乗降介助（※）を利用してみたいと思いますか？（21 件の回答）

（※）通院のためにヘルパーが自らの運転する車両への乗車・降車の介助を行うとともに、乗車前もしくは降車後の屋内外における移動等の介助、または通院先や外出先での受診等の手続き、移動等の介助を行うサービス）

思う	思わない	どちらでも良い	わからない
8 件 (38.1%)	2 件 (9.5%)	2 件 (9.5%)	9 件 (42.9%)

## 2. 要望及び対応等について

### ①職員の対応について

- ・ 道具、器具の使い方が雑な方がいます。

⇒ご利用者様の大切な物品等の取扱いについて、粗雑な対応をしてしまい申し訳ありませんでした。今後は、物品等の使い方は丁寧に対応するように指導してまいります。

### ②サービスの内容について

- ・ 片付けや掃除の仕方が雑な方がいます。

⇒掃除の援助内容、後片付けの方法などの再確認を行い、粗雑な対応にならないよう職員全体に指導を行います。在宅生活が気持ち良く過ごせるよう、少しでも力になれるよう努めてまいります。

### ③事業所の体制について

- ・ 外で「ヘルパーです」と言ったり、私の名前を呼ばないでほしい。

⇒近隣に聞こえるような声量で話をしたり、お名前を呼んでしまい申し訳ありませんでした。今後は、「こんにちは」「ごめんください」「すみません」などの挨拶で対応させていただきます。

○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）

- ・ヘルパーさんが皆さん明るく、丁寧な対応を下さっています。
- ・優しく出しゃばらず、本人も喜んでくる日を待っています。
- ・情報交換ノートに、お互いの様子などを記入し、分かりやすくありがたいです。引き続きお願いします。限られた時間の中、ありがとうございます。
- ・本人に合わせてくれていてありがたいです。
- ・丁寧な説明でとてもわかりやすいです。
- ・情報交換ノートを活用しているので、直接の説明がなくともわかります。また、ファイルにその日の記入も残されており、満足しています。
- ・本人に根気よく、寄り添ってくれています。
- ・祝日の利用等も、事前に確認して下さるのでありがたいです。
- ・本人に合った優しい方で良かった。訪問を楽しみにしています。

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。