

利用者並びに保護者に対する 福祉サービス満足度調査（結果報告）

令和7年8月1日

社会福祉法人 九頭竜厚生事業団

はじめに

1. 調査目的

当法人の各サービスをご利用の利用者とそのご家族に対して、現状の満足度やニーズについてご意見をいただき、支援内容の見直しや新たな世代に引き継ぐための法人ビジョン策定に取り入れることを目的とする。

2. 対象者について

(1) ご家族

令和6年10月1日現在で利用契約を締結している全ケースを対象とする。

(2) 利用者

①令和7年1月1日～1月31日の期間に利用実績がある方を対象とする。

②認知症や障がい特性などを理由に回答が困難な方は「回答なし」とする。

はじめに

3. 回答方法について

(1) ご家族 郵送又は手渡しによるアンケート方式

(2) 利用者 対面による聞き取り又はアンケート方式

(施設・事業所ごと、障がい種別ごとに回答方法が異なる。)

4. 聞き取り内容について

(1) ご家族 ①回答者の年齢と続柄

②本部の拠点場所について

③満足度について

④ニーズ調査について

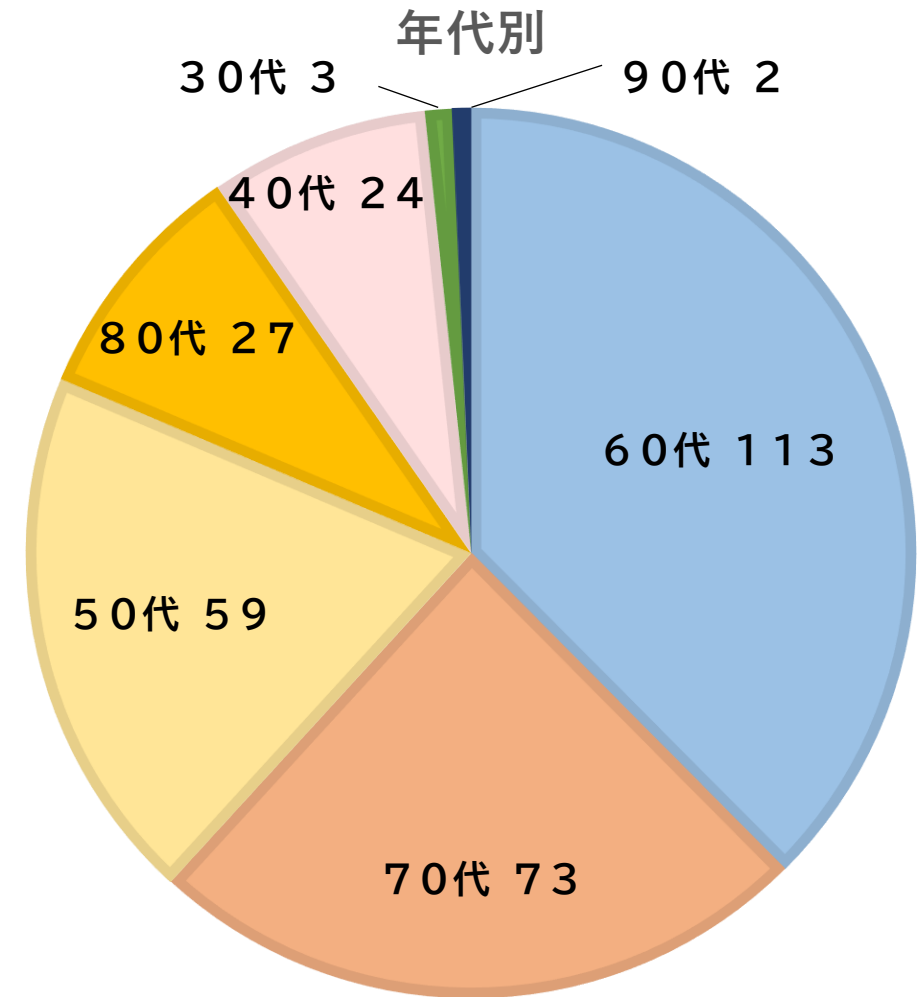
(2) 利用者 満足度について

回答数について（施設・事業所別）

事業所名	ご家族の回答数	利用者の回答数
しずかの郷	3 0	2 7
上野の郷	3 4	6 0
いずみの郷	2 7	5 1
七瀬の郷	3 4	5 2
就労	3 2	6 1
グループホーム	2 0	2 9
シルバー	5 6	7 2
ハイツ	9	1 9
デイサービス	4 6	5 3
利用事業所の回答なし	1 3	—
合計	3 0 1	4 2 4

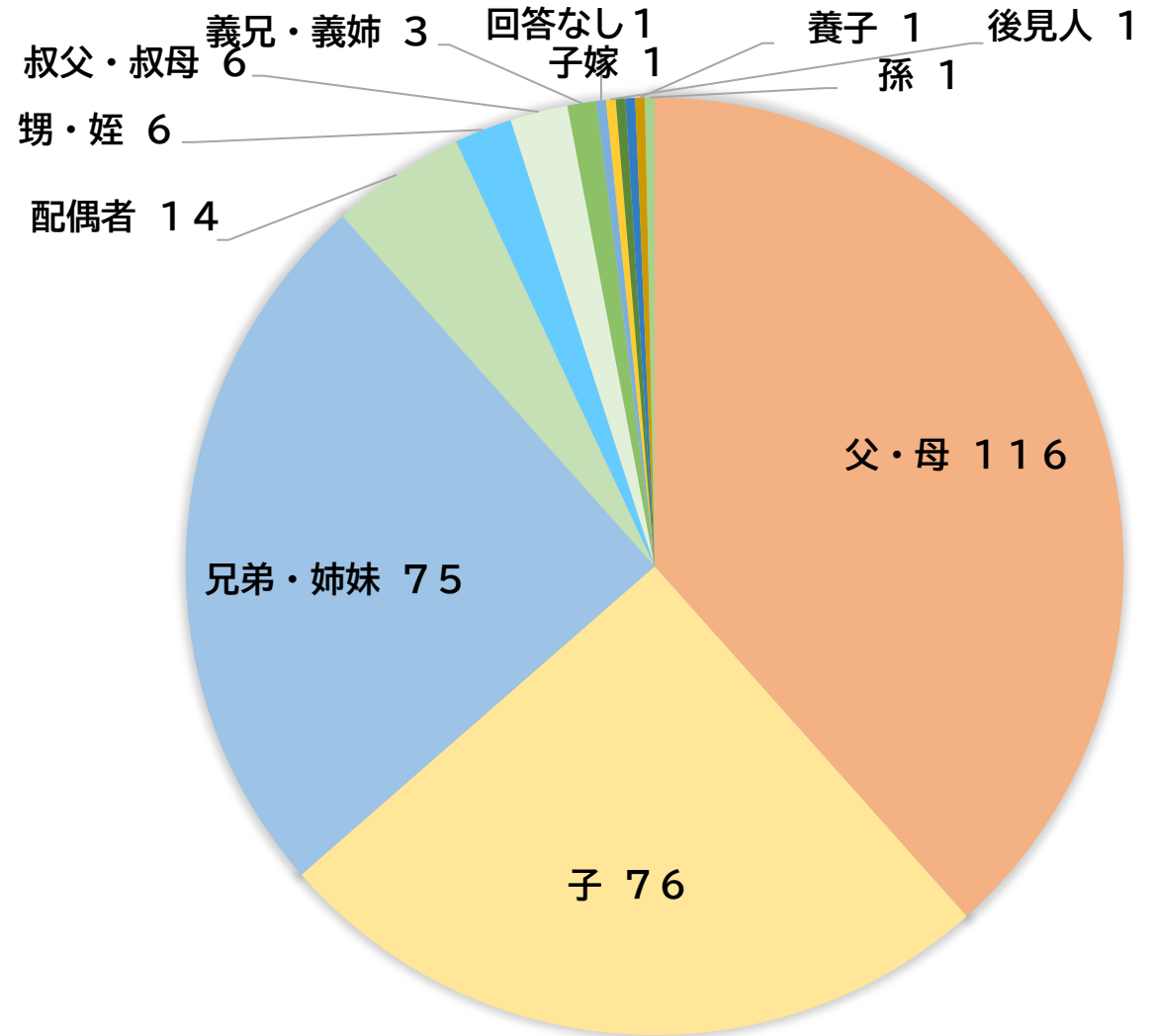
回答者の年齢について（ご家族）

年 齢	回答数
20代	0
30代	3
40代	24
50代	59
60代	113
70代	73
80代	27
90代	2
総回答数	301



回答者の続柄について（ご家族）

続 柄	回答数
父・母	116
子	76
兄弟・姉妹	75
配偶者	14
甥・姪	6
叔父・叔母	6
義兄・義姉	3
養子	1
孫	1
子嫁	1
後見人	1
回答なし	1
総回答数	301



本部の拠点場所について（ご家族）

現状のまま	2 8 4
いいえ	5
回答なし	1 2
合計	3 0 1

その他意見

1. できれば街中が良いです。
2. 病院が近いので安心です。
3. 場所と言われるがどういうことか分かりません。
4. これから先、私自身が高齢になって車の運転ができなくなると、なかなか面会に行き辛くなるので、少しでも建物の移動や建て替えが今後あるのなら、もっと街中にあると良いです。
5. 施設が古い
6. 迷路みたい
7. グループホームに生活支援が必要な障がい者も利用できるようサービスの拠点を増やして欲しい。

満足度調査結果

満足度調査について

1. 設問内容について

3つのカテゴリーから9項目を設定し、ご家族・利用者ともに同じ内容で調査を行う。

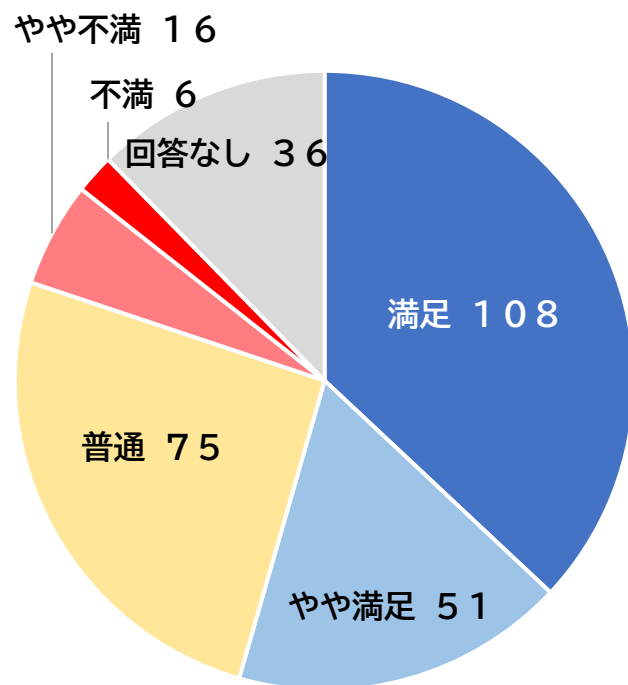
- | | |
|------------------------------|-----------|
| (1) 受けている介護や就労支援に満足されていますか | (直接支援・接遇) |
| (2) 意向や要望は支援に取り入れられていますか | (直接支援・接遇) |
| (3) 利用者やご家族のプライバシーは守られていますか | (直接支援・接遇) |
| (4) 職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか | (直接支援・接遇) |
| (5) 行事の開催時期や内容は参加しやすいですか | (信頼関係・参加) |
| (6) 困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか | (信頼関係・参加) |
| (7) 事業所から必要な情報が発信されていますか | (情報発信・環境) |
| (8) 事業所の設備等や居室環境は整えられていますか | (情報発信・環境) |
| (9) 支援内容や利用料金等について説明を受けていますか | (情報発信・環境) |

2. 回答について

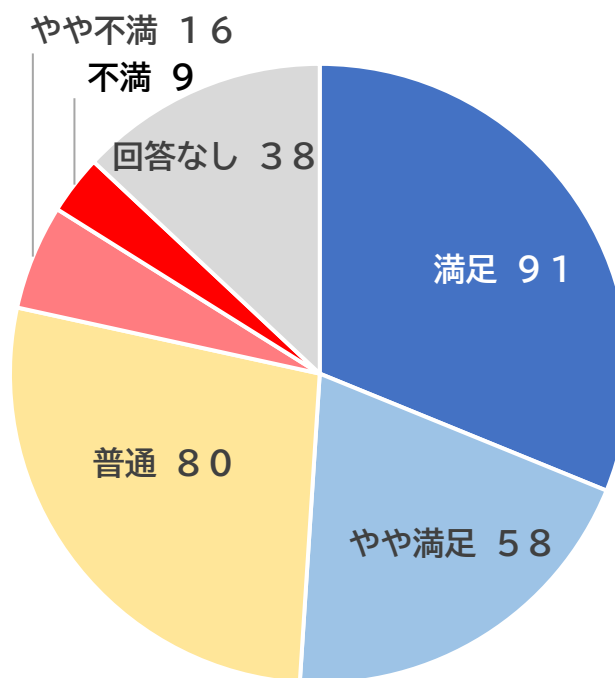
- (1) 満足～不満の5段階による回答
- (2) 回答が得られなかった項目は回答なしでカウントする。

施設入所（施設入所支援・生活介護・短期入所）満足度

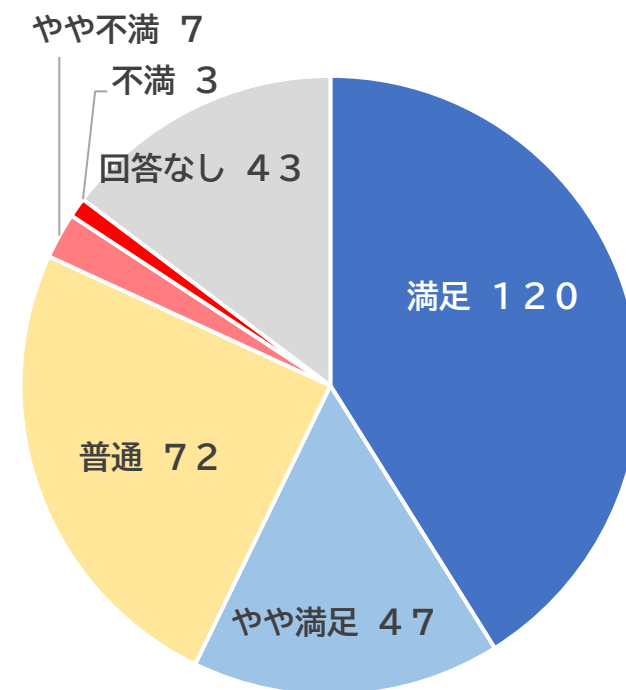
(1) 受けている介護や就労支援に満足されていますか



(2) 意向や要望は支援に取り入れられていますか



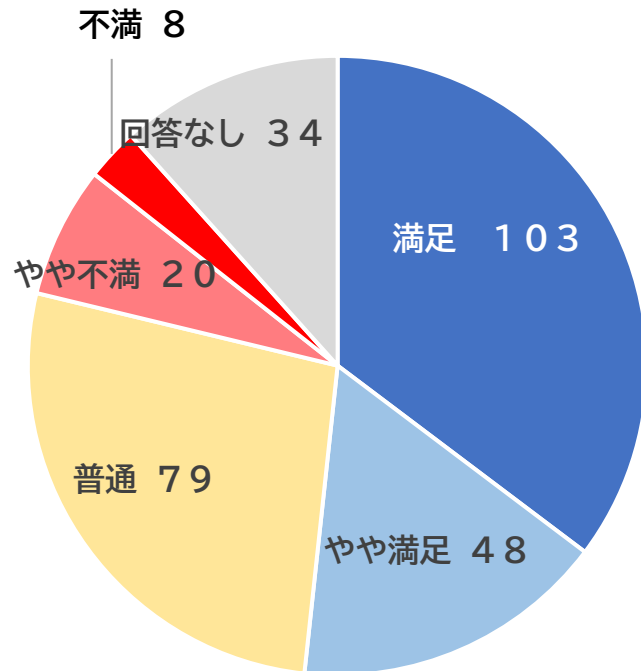
(3) 利用者やご家族のプライバシーは守られていますか



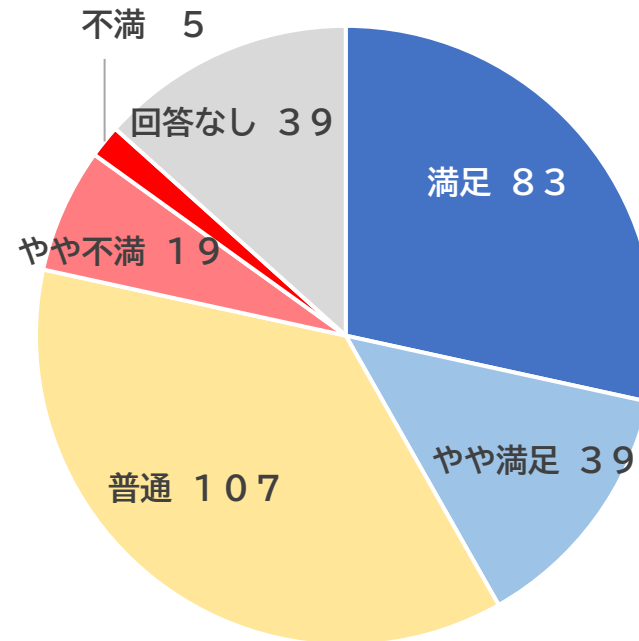
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

施設入所（施設入所支援・生活介護・短期入所）満足度

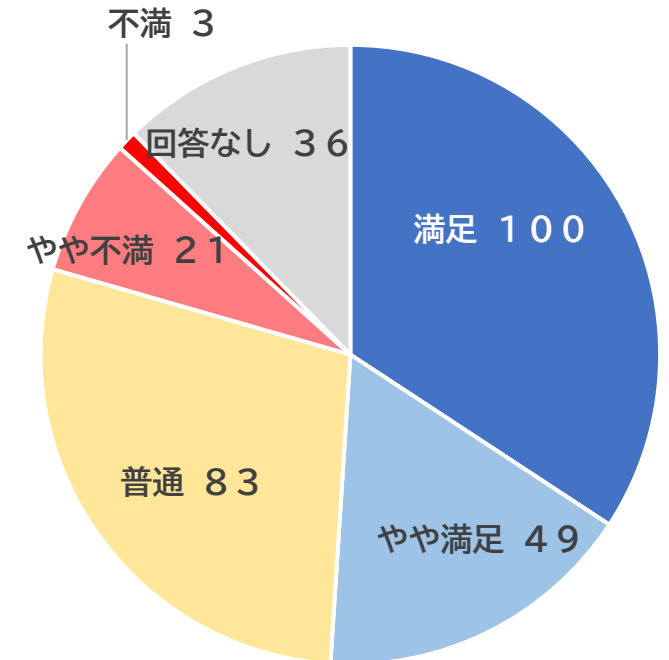
(4) 職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか



(5) 行事の内容や開催時期は参加しやすいですか



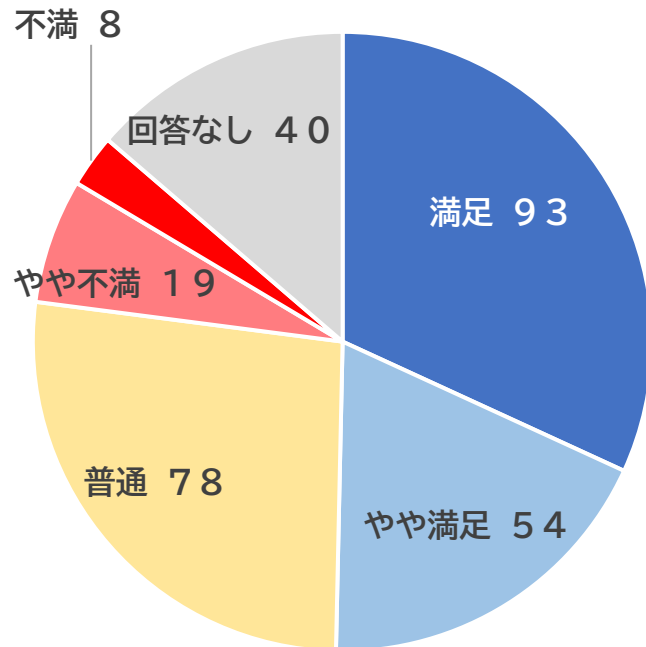
(6) 困り事があった場合は気軽に相談できていますか



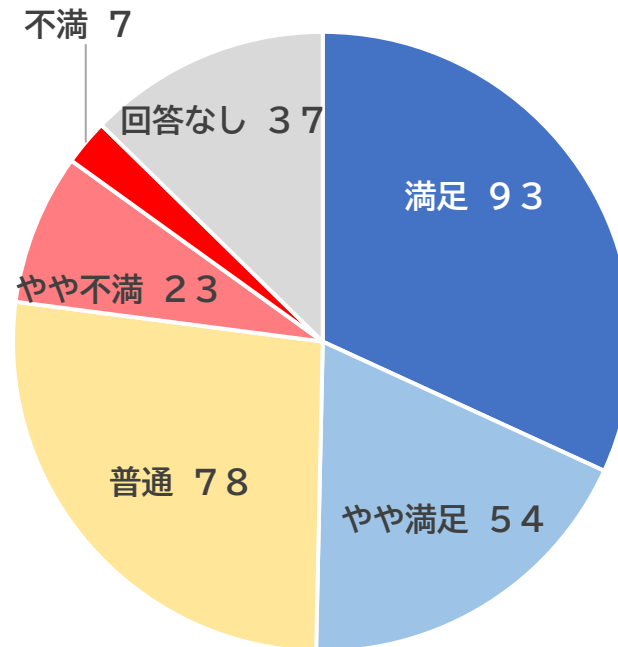
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

施設入所（施設入所支援・生活介護・短期入所）満足度

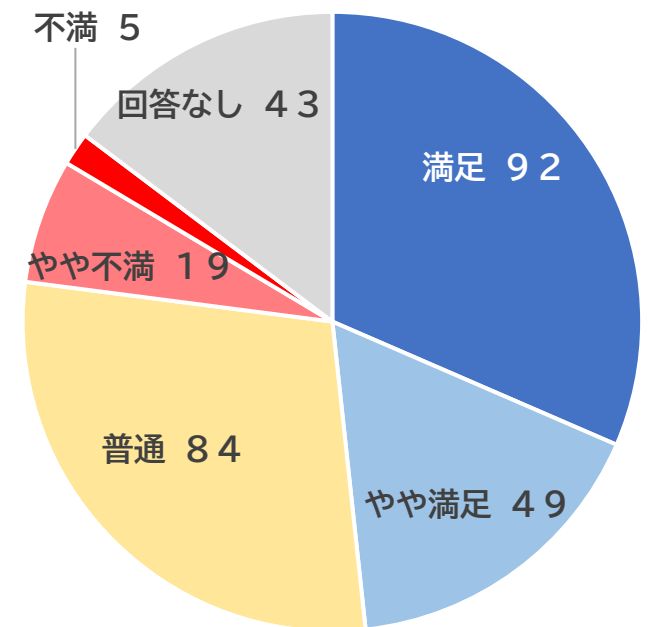
(7) 事業所から必要な情報が
発信されていますか



(8) 事業所の設備等や部屋環
境は整えられていますか



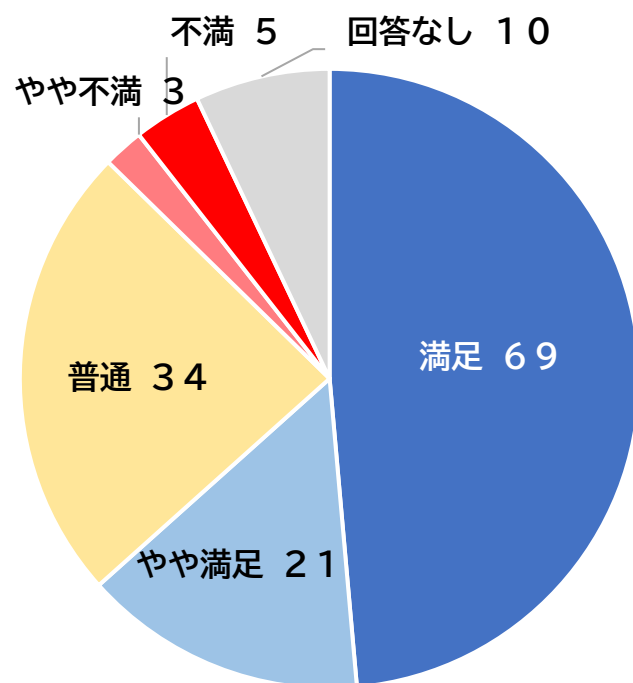
(9) 支援内容や利用料金等につ
いて説明を受けていますか



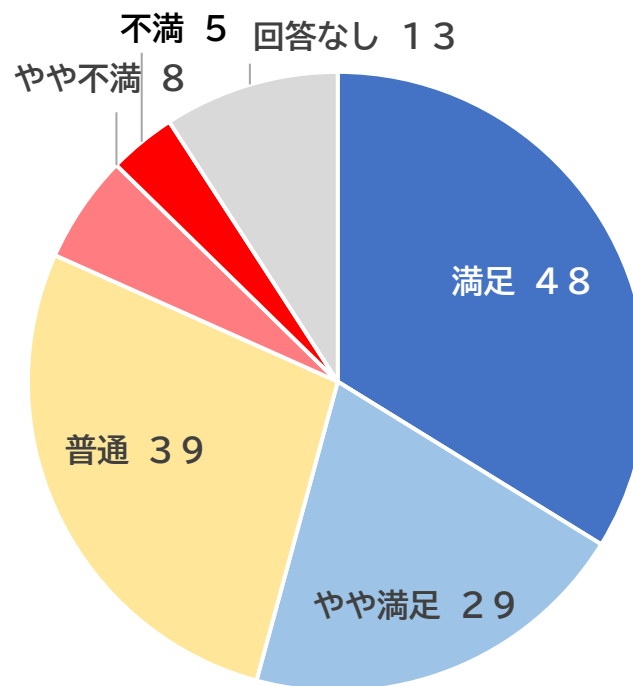
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

在宅者（就労支援事業所・グループホーム）満足度

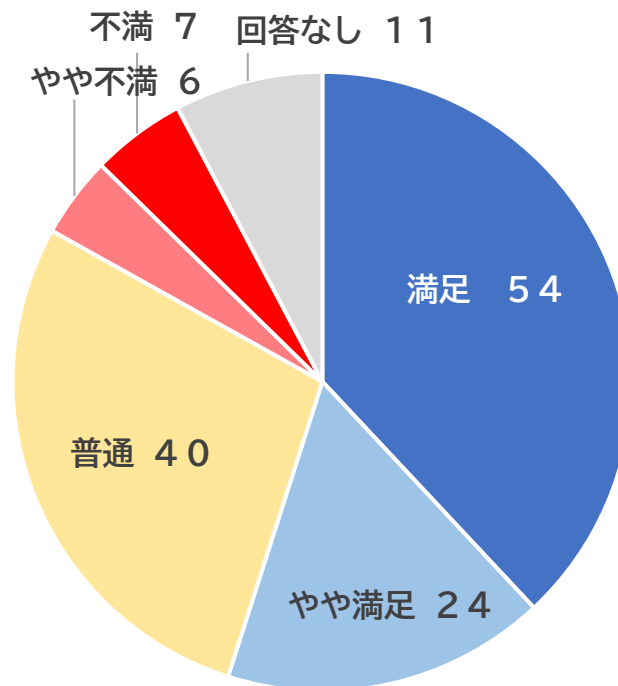
(1) 受けている介護や就労支援に満足されていますか



(2) 意向や要望は支援に取り入れられていますか



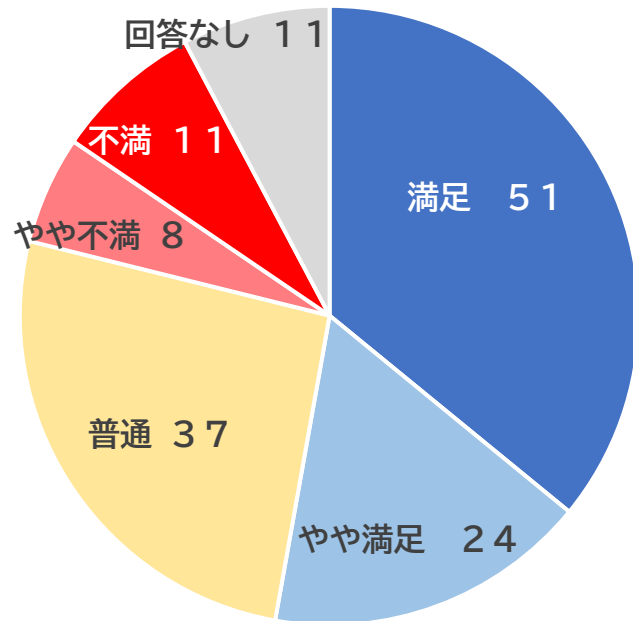
(3) 利用者やご家族のプライバシーは守られていますか



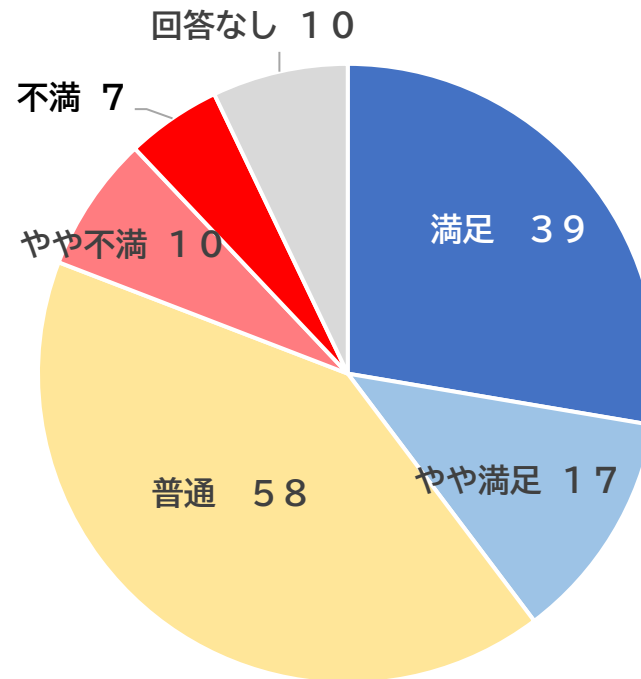
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

在宅者（就労支援事業所・グループホーム）満足度

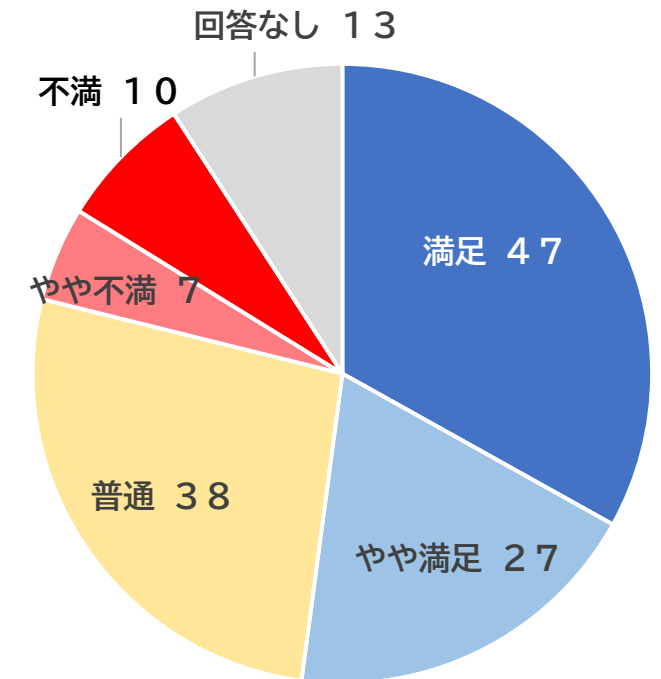
(4) 職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか



(5) 行事の内容や開催時期は参加しやすいですか



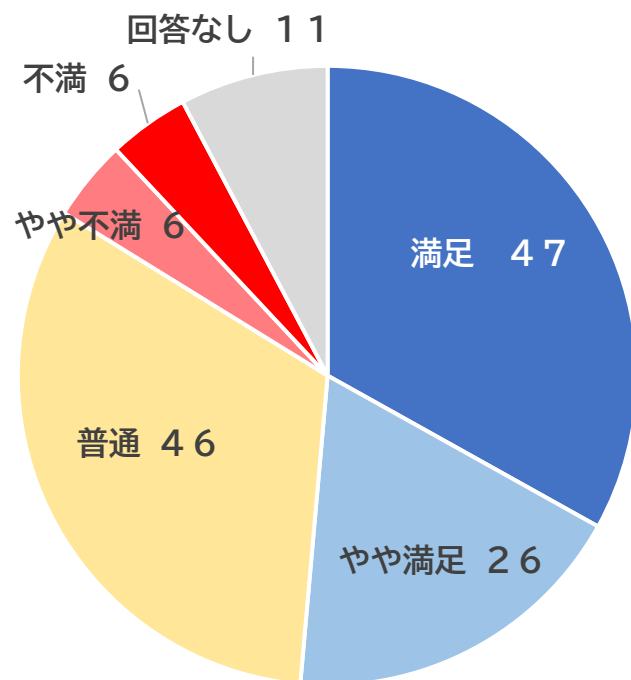
(6) 困り事があった場合は気軽に相談できていますか



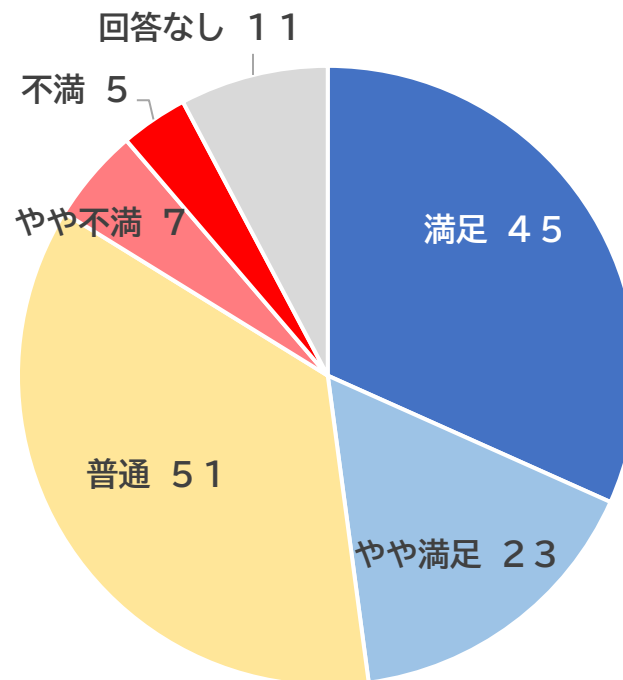
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

在宅者（就労支援事業所・グループホーム）満足度

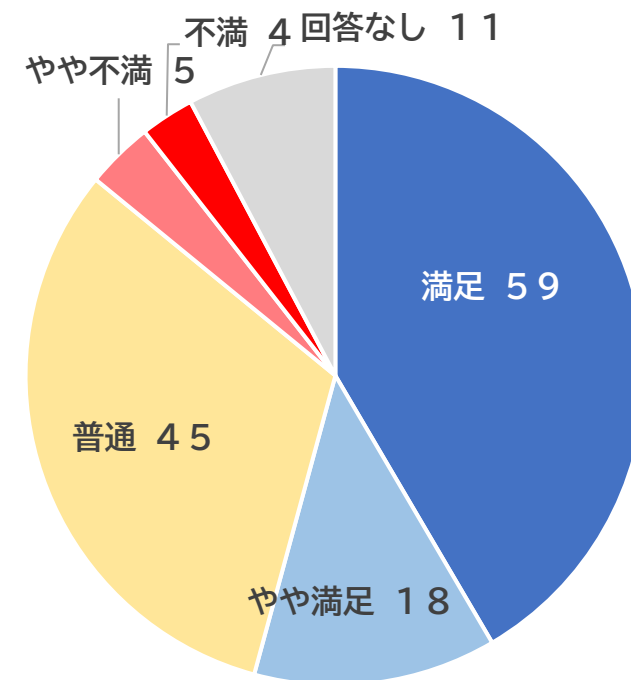
(7) 事業所から必要な情報が
発信されていますか



(8) 事業所の設備等や部屋環
境は整えられていますか



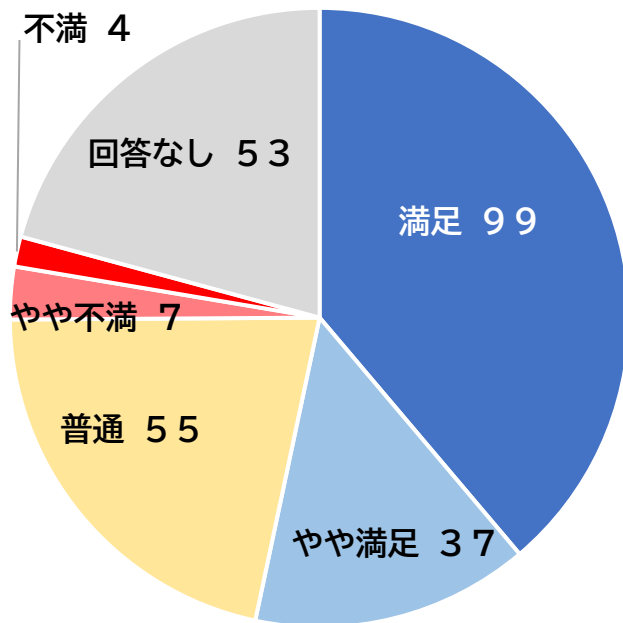
(9) 支援内容や利用料金等につ
いて説明を受けていますか



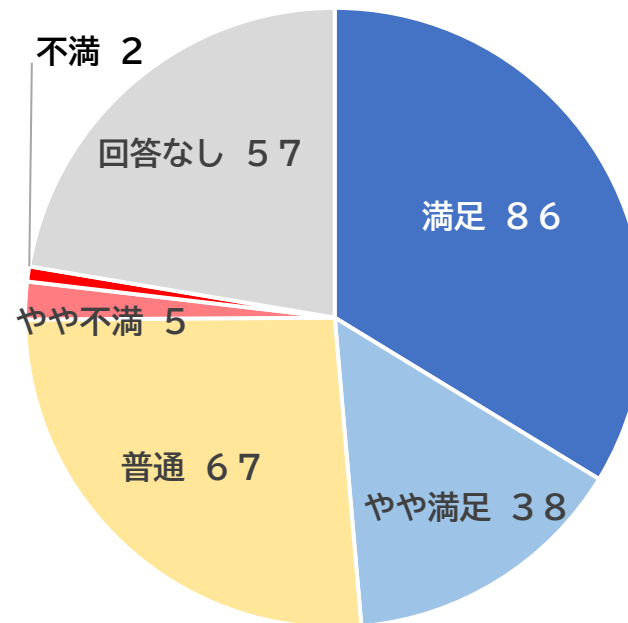
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

介護保険施設・事業所（シルバー・ハイツ・デイ）満足度

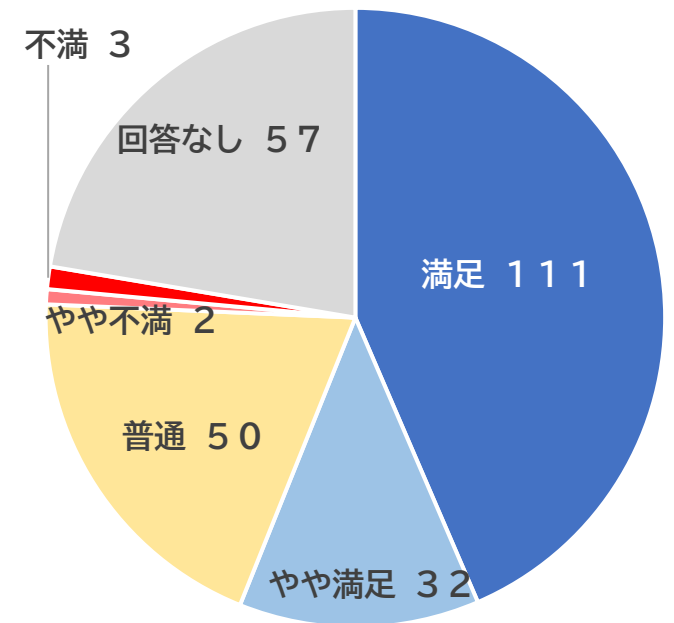
(1) 受けている介護や就労支援に満足されていますか



(2) 意向や要望は支援に取り入れられていますか



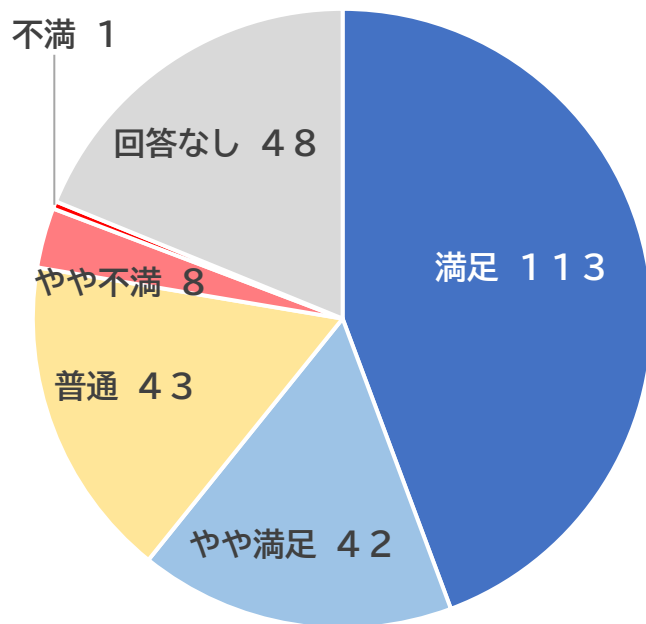
(3) 利用者やご家族のプライバシーは守られていますか



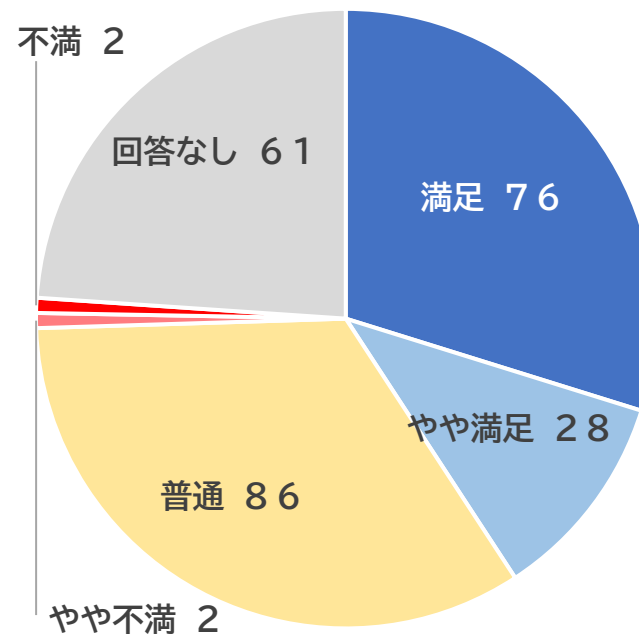
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

介護保険施設・事業所（シルバー・ハイツ・デイ）満足度

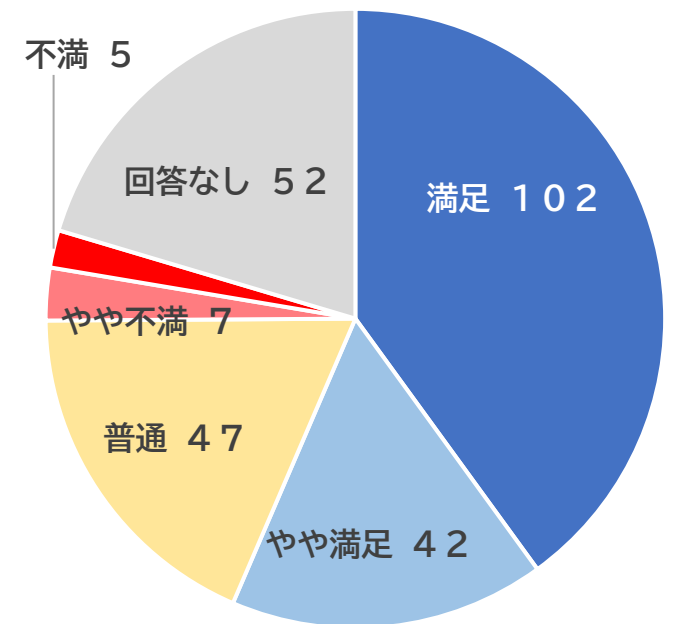
(4) 職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか



(5) 行事の内容や開催時期は参加しやすいですか



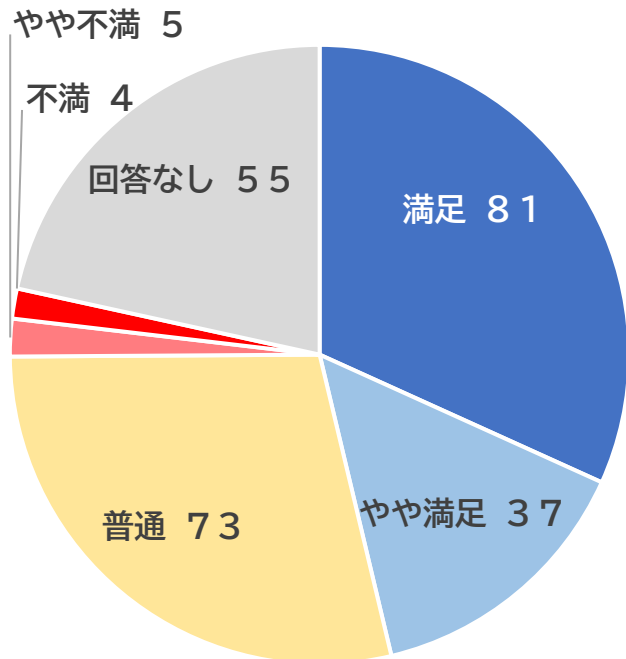
(6) 困り事があった場合は気軽に相談できていますか



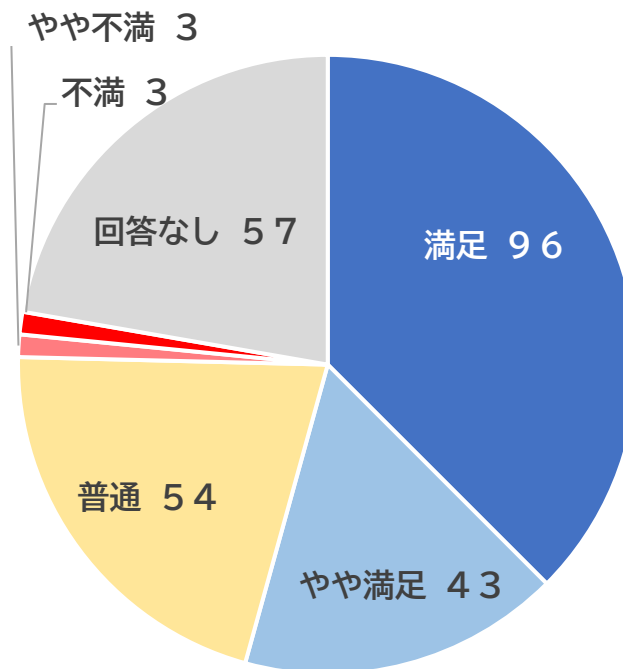
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

介護保険施設・事業所（シルバー・ハイツ・デイ）満足度

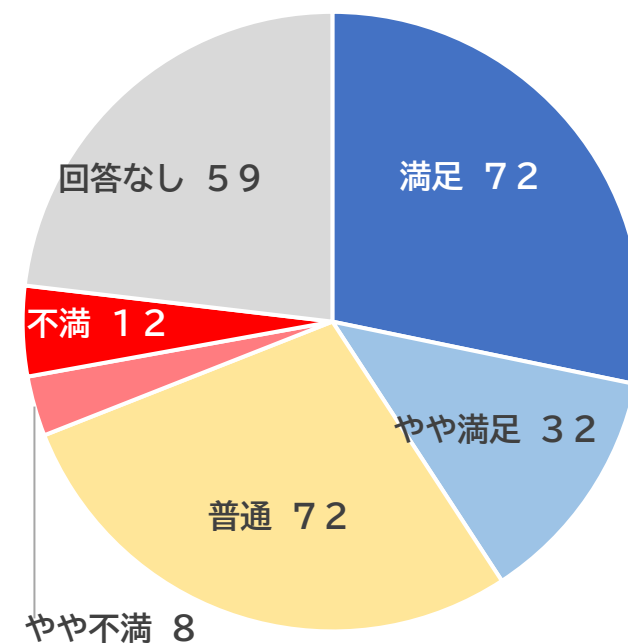
(7) 事業所から必要な情報が
発信されていますか



(8) 事業所の設備等や部屋環
境は整えられていますか



(9) 支援内容や利用料金等につ
いて説明を受けていますか



※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

ニーズ調査結果(ご家族対象)

※サービス種別ごとに設問内容が異なります。

希望又は期待するサービス内容について

しずかの郷

設 問	回答数
職員同伴による家族との外出	4
看取り支援	1 0
利用時の送迎	5
オンラインを利用した面会	4
回答なし	1 0
総回答数	3 0

上野の郷

設 問	回答数
職員同伴による家族との外出	1
看取り支援	1 0
利用時の送迎	6
オンラインを利用した面会	3
回答なし	1 4
総回答数	3 4

※設問に複数の回答が可能のため、設問回答数の合計と総回答数は一致しません。

希望又は期待するサービス内容について

いずみの郷

設 問	回答数
職員同伴による家族との外出	4
看取り支援	4
利用時の送迎	6
オンラインを利用した面会	0
回答なし	1 1
総回答数	2 7

七瀬の郷

設 問	回答数
職員同伴による家族との外出	3
看取り支援	1 3
利用時の送迎	7
オンラインを利用した面会	2
回答なし	1 1
総回答数	3 4

※設問に複数の回答が可能のため、設問回答数の合計と総回答数は一致しません。

希望又は期待するサービス内容について

就労支援事業所「大地」

設 問	回答数
作業時間の延長・短縮	4
市内等へ作業拠点を増やす	6
在宅での作業	2
柔軟な送迎体制（自宅までの送迎等）	1 1
回答なし	1 4
総回答数	3 2

あさひけや・さかえホーム

設 問	回答数
地域移行・介護保険施設への入所等、グループホーム利用終了に向けた支援	3
夜間の職員配置	2
少人数のグループホーム	2
定期的な懇談会の開催	1
回答なし	1 2
総回答数	2 0

※設問に複数の回答が可能のため、設問回答数の合計と総回答数は一致しません。

希望又は期待するサービス内容について

シルバーケア九頭竜

設 問	回答数
医療行為が必要な方の受入れ	10
懇談会の開催	6
家族の宿泊	3
介護サポート（送迎・付き添い含む）	6
回答なし	31
総回答数	56

あさひけやハイツ九頭竜

設 問	回答数
リハビリテーションの充実	4
医療行為が必要な方の受入れ	3
看取り支援	3
低所得高齢者の住まい確保	1
回答なし	1
総回答数	9

※設問に複数の回答が可能なため、設問回答数の合計と総回答数は一致しません。

希望又は期待するサービス内容について

デイサービスセンター九頭竜

設 問	回答数
介護保険外のサービス提供	9
土曜日の営業	1 3
寝台浴槽の準備	5
地域との交流やイベント開催	9
回答なし	1 2
総回答数	4 6

※設問に複数の回答が可能なため、設問回答数の合計と総回答数は一致しません。

皆様からのご意見

施設入所支援・生活介護・短期入所

利用者の声

- ①必要な情報が分からない
- ②用事があってナースコールを押しても待たされることが多くて不満です。
- ③上から目線で命令されるのは嫌です。

いただいたご意見から一部を抜粋しています。
詳しくは下記の事業所名をクリックしてください。

しずかの郷
上野の郷
いずみの郷
七瀬の郷

保護者の声

- ①保護者も一緒に参加できるレクリエーションがあると良い。
- ②1日をどのように過ごしているか知りたいです。
- ③施設周辺でも散歩できると良い。
- ④行事のお知らせをもう少し早く頂けるとありがたい。
- ⑤季節や気温に適した洋服を着て欲しい。
- ⑥施設内にWi-Fi環境を設置して欲しい。

就労支援事業所・グループホーム

利用者の声

- ①行事は平日にして欲しい。
- ②（職員への相談について）言いたいことは言えている。
- ③お粥の味が薄い。
- ④作業は集中して行えている。

いただいたご意見から一部を抜粋しています。
詳しくは下記の事業所名をクリックしてください。

九頭竜ワークショップ大地
九頭竜あさひけやホーム
九頭竜さかえホーム

保護者の声

- ①送迎時の緊急連絡方法について確認してほしい。
- ②小さな楽しみになるようなイベントや行事が増えると良い。（例：お茶会、お散歩、芸術鑑賞、ゲーム大会、レクリエーション、体操、ミニスポーツ、ワークショップ的なもの）
- ③私がいなくなると子供がひとりになるので心配です。
- ④施設内のWi-Fi環境を整えて欲しい。
- ⑤利用者向けのパソコン教室やクラブ活動を増やしていただきたい。

介護保険施設・事業所（シルバー・デイ・ハイツ）

利用者の声

- ①利用者に対し「おばあちゃん」や「〇ちゃん」と言っているのは良くないと思う。
- ②ご飯を勧められるのが嫌です。
- ③自分の作品を持って帰り家族に見せた。
- ④楽しくしているので家族は安心してると思う。
- ⑤お友達ができて楽しい。

いただいたご意見から一部を抜粋しています。
詳しくは下記の事業所名をクリックしてください。

シルバーケア九頭竜
デイサービスセンター九頭竜
あさひけやハイツ九頭竜

保護者の声

- ①面会のかたちをコロナ禍前に戻して欲しい。
- ②地域との交流イベントを開催して欲しい。
- ③認知症の親がおだやかに過ごせているのは、家族も本当に助かっています。
- ④各階の飾りつけがいろいろと工夫されていてとても良いと思う。
- ⑤利用者の細かな部分に気が付いて、いろいろと対応が工夫されていてありがたい。
- ⑥父の体調に合わせて対応してもらい感謝します。
- ⑦新規や継続の家族に年1回や希望者に施設見学があると安心します。

満足度・ニーズ調査結果をもとに 各施設・事業所の取り組み

しずかの郷 取り組み

ニーズ・課題（解決が必要な内容）		取り組み内容（大項目）	取り組み内容（小項目）	開始時期
1	満足度調査より「行事の開催時期や内容は参加しやすいですか」に不満、やや不満が5と多かった。	施設行事のお知らせと参加について	保護者が参加できる行事はお知らせしているが、参加としていない行事についても、利用者支援の一つとして家族へお知らせする。	R 7年度
2	希望するサービスより職員同伴による外出の希望がある。	外出支援を利用した家族の交流	外出支援の予定が決定した時点で、対象の利用者家族へお知らせし、同伴の希望の有無を聞く。	R 7年度
3	感染症で面会が出来ない事がある。	オンラインを利用した面会の整備	①タブレット等を利用する。 ②アプリを利用し面会出来る環境を整える。	R 7年度
4	利用者満足度調査より「事業所から必要な情報が発信されていますか」に不満、やや不満が多く、何が必要な情報なのか分からないという意見が多かった。	行事やお知らせの伝え方について	行事については従来ポスター等を掲示していたが一部の利用者には伝わっていなかった。各予定が決まった時点で日中活動の場でお知らせする。又、日中活動に参加しない方については個別に担当がお知らせする。	R 7年度

上野の郷 取り組み

ニーズ・課題（解決が必要な内容）		取り組み内容（大項目）	取り組み内容（小項目）	開始時期
1	満足度調査より 施設周辺への散歩などで気分転換ができるとうれしい。	利用者支援の充実	月毎に季節を感じた散歩などを行い、少しでも施設外へ出ることにより、気分転換に繋がるよう努める。	R 7年度
2	満足度調査より 部屋の掃除をもう少しして欲しい。面会へ行くと埃があるので気になる。	清潔保持の継続	月1回、居室の点検をし、定期的な掃除を行う。清潔を保つことにより、気分転換と事故防止にも繋がる。	R 7年度
3	満足度調査より 日々の様子やスケジュールが知りたい。	家族との交流	家族への近況報告と写真等の送付	R 7年度

いずみの郷 取り組み

ニーズ・課題（解決が必要な内容）		取り組み内容（大項目）	取り組み内容（小項目）	開始時期
1	ご家族満足度調査より 入所している家族の状態がわからない。 情報が不十分な事から、家族の不安や 不信繋がっている。（どこまで理解さ れているのか疑問に思われる回答が多 い）	家族との信頼関係の構築	家族に月／1回連絡を取り、近況の様子を報告 する。特に薬が変更になった際は報告する。	R 7年度
2	ご家族満足度調査より 家族が施設行事や事業所の外出支援に 参加し利用者と過ごす。（以前のよう な温泉旅行の希望あり）	家族交流の充実 個別支援の充実	施設行事や外出支援等の予定を早めに知らせる。 家族と過ごせる時間の提案	R 7年度
3	ご家族満足度調査より 利用者が高齢になっても、安心・安全 な生活環境の提供を継続する。（亡く なるまで入所支援をお願いしたいと希 望あり）	介護技術や専門職として のスキルアップに努める。	介護技術研修・フォローアップ研修の参加 （言葉遣いや対応等、介護・支援の専門職とし ての基本的な指導の徹底）	R 7年度
4	利用者満足度調査より 日中活動の充実（畑・書道・ショッピ ング、外出支援の希望あり）	個別支援の充実	多様なニーズに沿った個別支援の計画・実施を 行い、充実した時間が過ごせるよう支援してい く。	R 7年度

七瀬の郷 取り組み

ニーズ・課題（解決が必要な内容）		取り組み内容（大項目）	取り組み内容（小項目）	開始時期
1	ご家族ニーズ調査より ①運動(歩くとか散歩とか軽めのもの)を職員と行う。 ②施設周辺での散歩	支援の質の向上	1 階の利用者に対しては6 年度から実施中。 7 年度はニーズのある他の利用者にも行っていく。	R 7 年度
2	ご家族ニーズ調査より 家族と利用者が一緒に食事をする。	家族交流の充実	外出支援時にあらかじめの計画に基づき、家族と外食をする。	R 7 年度
3	ご家族ニーズ調査より 行事のお知らせを早く行う。	家族交流の充実	みなづき祭は毎年6 月第三土曜日に固定開催になったことを通知する。	R 7 年度
4	利用者満足度調査より 利用者の意見や要望を支援に取り入れる。	支援の質の向上	意思決定支援責任者を配置し、意思決定支援会議で利用者の意向を十分に把握するよう努める。	R 7 年度

就労支援事業所「大地」 取り組み

ニーズ・課題（解決が必要な内容）		取り組み内容（大項目）	取り組み内容（小項目）	開始時期
1	作業場移転を期待する意見にお応えしたい。市内に作業場を移し社会のつながりをもつ移転後には新しい作業に組みたい等	上高島分場への作業場移転計画の推進	①令和6年度中 作業場移転図面完成 ②令和7年度中 基本設計・実務設計着手 令和8年度に向け福井県へ社会福祉施設等施設整備費国庫補助金要望	R 8年度
2	ご家族のニーズ調査において送迎時の連絡体制や送迎バスに対する意見を多く頂いたため送迎体制の充実を図る。	送迎業務における連絡体制の充実	①送迎時間に大幅な変更がある場合の連絡体制の再整備 ②送迎場所の見直し ③計画的な休日並びに急な休みの際の連絡体制の再整備	R 7年 4月より
3	ご家族・利用者の満足度調査において、行事の開催等について満足より普通という意見が多かったことや行事を増やしてほしいという意見があったことを踏まえ充実を図る。	就労支援事業所年間行事の充実	①現在年2回開催している年間行事数の検討 ②利用者様の楽しんで頂けるよう行事内容の検討	R 7年 4月より
4	満足度調査において気軽に相談できる体制に関して、不満・普通が多い結果であったため充実を図る。	相談体制の充実	サビ管中心の相談体制を見直し、支援員及び指導員が積極的に関われる体制の見直し	R 7年 4月より
5	ご家族・利用者の満足度調査において、職員の丁寧な言葉使いや対応について、不満の1と回答した方が数名おられるため	丁寧な言葉使いと対応	改めてになるが、アンケート調査内容を職員に示し全体会議等で継続して丁寧な言葉使いと対応を呼びかけていく。	R 7年 4月より

あさひけや・さかえホーム 取り組み

ニーズ・課題（解決が必要な内容）		取り組み内容（大項目）	取り組み内容（小項目）	開始時期
1	<p>満足度調査での「不満」の回答数1。設問は</p> <p>①行事の開催時期や内容は参加しやすいか</p> <p>②困りごととは気軽に相談できているか</p> <p>③事業所から必要な情報が発信されているか</p> <p>④支援内容や利用料金の説明を受けているか</p>	相談体制の充実	<p>①保護者も参加する、ホーム独自の行事の開催がないことから、R7本部の全体行事の日程等をお知らせする。</p> <p>②日常的に交流が少ない利用者に対して、モニタリングの機会を通じて働きかけていく。</p> <p>③利用者に対しては、毎月の連絡会での周知を継続</p> <p>④4月改定の重要事項説明を丁寧に実施</p>	R7年度
2	<p>ニーズ調査でのサービス内容と回答数 <small>（回答数）</small></p> <p>①グループホーム利用終了に向けた支援 3</p> <p>②夜間の職員配置 2</p> <p>③少人数のグループホーム 2</p> <p>④定期的な懇談会の開催 1</p>		<p>①地域移行の手順・介護保険サービスの説明・65歳問題等について、希望者に説明会を行っていく。</p> <p>②現状では難しいことを伝える。</p> <p>③今のところ、新たなホームの整備予定はないことを伝える。</p> <p>④相談支援機関のケア会議への同席を呼び掛けていく。</p>	R7年度
3	<p>グループホームについての意見</p> <p>①水道光熱費、個人の使用量は異なるはず。全員で割られることに懸念</p> <p>②施設内のw i -f i環境を整えてほしい。</p> <p>③利用者向けのパソコン教室やクラブ活動を増やしてほしい。</p>		<p>①現在の設備では、個人ごとの使用量の計測・計算が難しいことを理解していただく（空調設備改修・個別電気メーター設置が必要。（水道・共用部分除く）</p> <p>②（今後のテーマとします）</p> <p>③保護者会の「芸術・スポーツ支援事業」を活用させていただきます。</p>	R7年度

シルバーケア九頭竜 取り組み

ニーズ・課題（解決が必要な内容）		取り組み内容（大項目）	取り組み内容（小項目）	開始時期
1	満足度調査より施設側からの情報発信について少ない・わからない・弱いという意見が多い。	情報を端的に発信できるようにする。	①LINEアプリを用い、ご家族様へ情報発信する。（個人情報を含まない程度）	R 7年度
2	満足度調査より面会についてどうしても以前のように戻っていないことに対する意見が多い。（生活状況の確認がしたい・安心したい）	以前のように自由に居室で面会ができるようにする。	①感染状況を見ながら、制限を作り居室までの面会を行う。（開放時間と人数と面会時間等） ②要望に応じ、タブレットを用いてのテレビ通話で面会等を可能にする。（感染症対応時や遠方に住まわれるご家族等）	R 7年春
3	ニーズ調査より介護サポート（送迎・付き添いを含む）が6件あり。	ご家族との気分転換ができるようサポートする。	①ご家族より依頼があった際は、柔軟に対応する。 ②外出支援の予定ができた際、ご家族に連絡し希望あれば参加・同行の意向を確認する。	R 7年度
4	満足度調査より職員の接遇態度が悪い。（言葉遣い）	尊厳ある態度・対応をする。	①職員間の言葉遣いを改め、事業所全体を確認する。 ②業務の見直しを行い優先していないか適宜見直しを行う。	R 7年度

あさひけやハイツ九頭竜 取り組み

ニーズ・課題（解決が必要な内容）		取り組み内容（大項目）	取り組み内容（小項目）	開始時期
1	ご家族様のニーズ調査においてリハビリテーションの充実を希望するご家族様が多かった。	リハビリテーションの充実	介護職によって生活の中でのリハビリテーションを実施し、QOLの維持や生きがい作りに繋げる。	R7年 4月から

デイサービスセンター九頭竜 取り組み

ニーズ・課題（解決が必要な内容）		取り組み内容（大項目）	取り組み内容（小項目）	開始時期
1	ニーズ調査や意見などから ①利用中の様子や流れ、送迎などについて情報が欲しい。 ②他施設の見学があるとよい。	相談や情報提供の充実	①新規利用時に配布する資料の見直し ②一日の流れポスターなど掲示 ③カレンダー配布に合わせ、年3回は活動写真を掲載	R 7年 6月から
2	ニーズ調査や意見などから ①外出や活動を楽しめている。 ②介護保険外サービスの提供（回答数9件あり）	サービスと活動内容の充実	①介護保険外サービスの内容を探る。 ②身近なボランティア団体の受け入れ ③事業所内を利用したイベントの検討	R 7年 7月から
3	満足度調査から 職員の言葉使いや対応について不満	丁寧な言葉使いと対応を行う。	①接遇マナーなどについての研修 ②朝のミーティング時に周知	R 7年 6月ころ
4	ニーズ調査や意見などから 土曜日利用があると家族の諸事情ができる。（回答数13件あり）	市内の通所介護事業所の運営状況を知る。	勝山市内の他の事業所に利用状況を（土曜日営業の稼働率など）探る。	R 7年 8月から
	ニーズ調査や意見などから 寝台浴槽の準備について、現在の設備などで利用ができないという不安がある。	設備投資の必要性の判断をするための情報収集を行う。	居宅介護支援事業所などに寝台浴槽が必要とする待機者の情報を得る。	R 7年 8月から

お礼の言葉を入れる（理事長へ依頼）
