

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

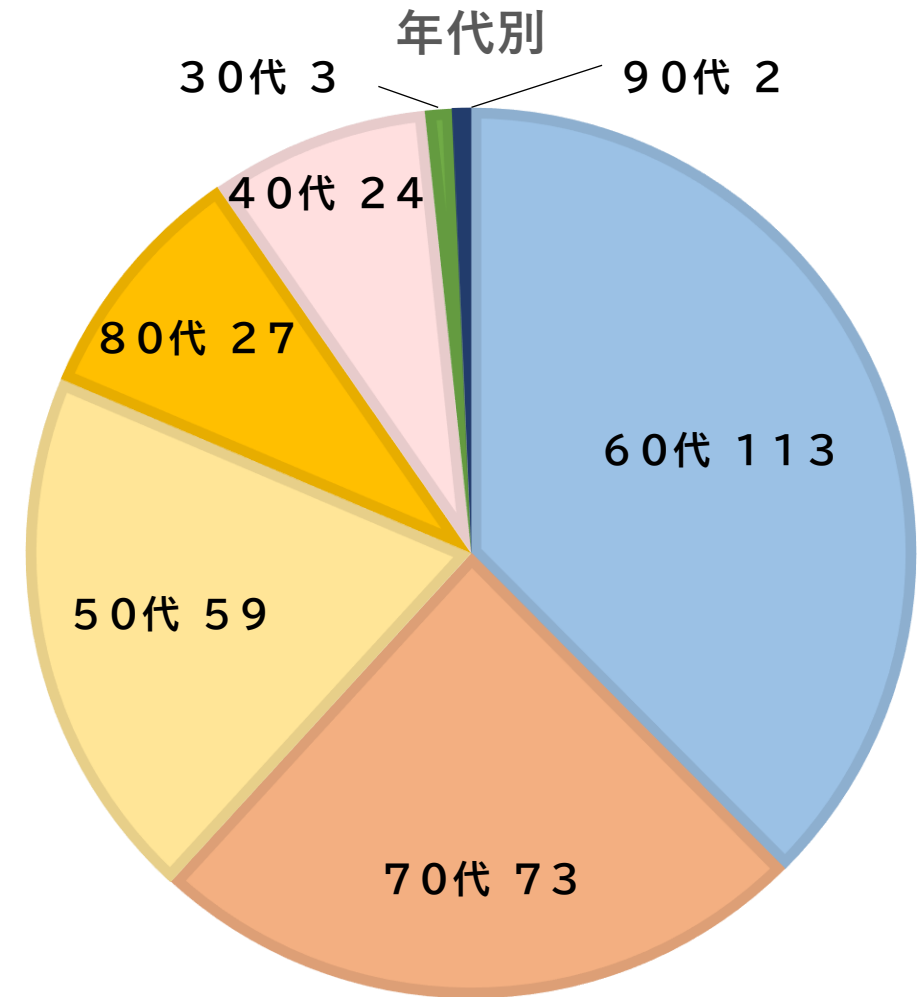
(2) 利用者 満足度について

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	30	27
上野の郷	34	60
いずみの郷	27	51
七瀬の郷	34	52
就労	32	61
グループホーム	20	29
シルバー	56	72
ハイツ	9	19
デイサービス	46	53
利用事業所の回答なし	13	—
合計	301	424

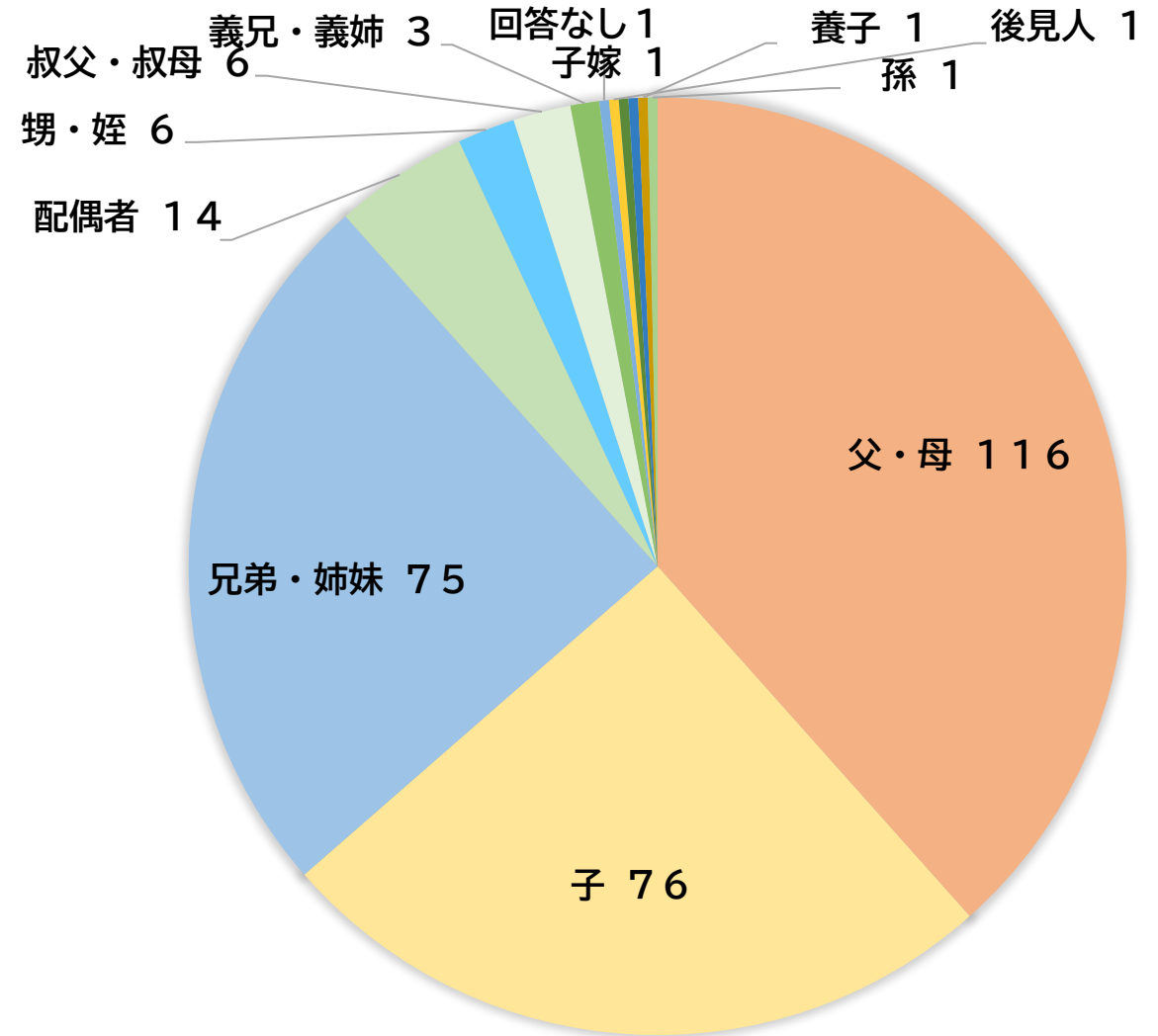
回答者の年齢について（ご家族）

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らないです。
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。

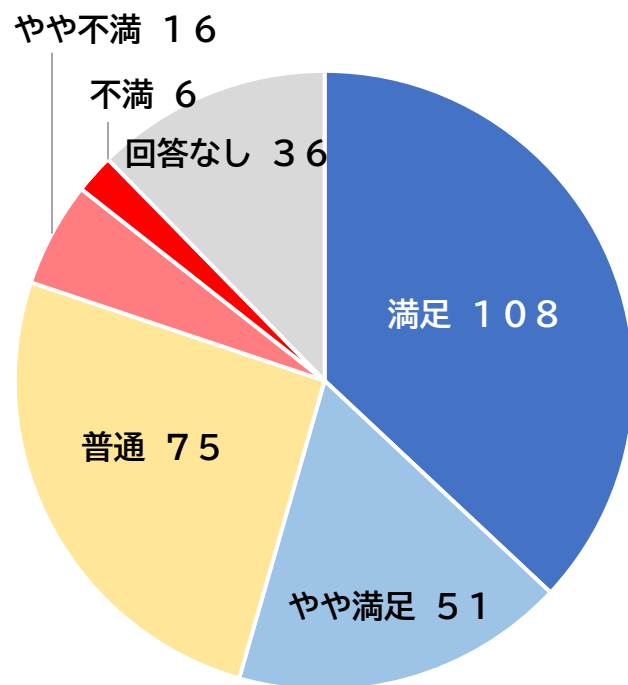
- | | |
|------------------------------|-----------|
| (1) 受けている介護や就労支援に満足されていますか | (直接支援・接遇) |
| (2) 意向や要望は支援に取り入れられていますか | (直接支援・接遇) |
| (3) 利用者やご家族のプライバシーは守られていますか | (直接支援・接遇) |
| (4) 職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか | (直接支援・接遇) |
| (5) 行事の開催時期や内容は参加しやすいですか | (信頼関係・参加) |
| (6) 困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか | (信頼関係・参加) |
| (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

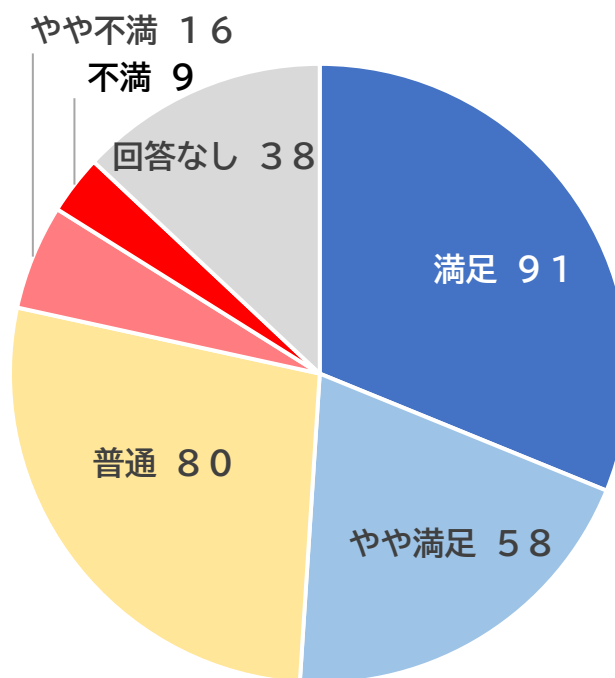
- (1) 満足～不満の5段階による回答
- (2) 回答が得られなかった項目は回答なしでカウントする。

施設入所（施設入所支援・生活介護・短期入所）満足度

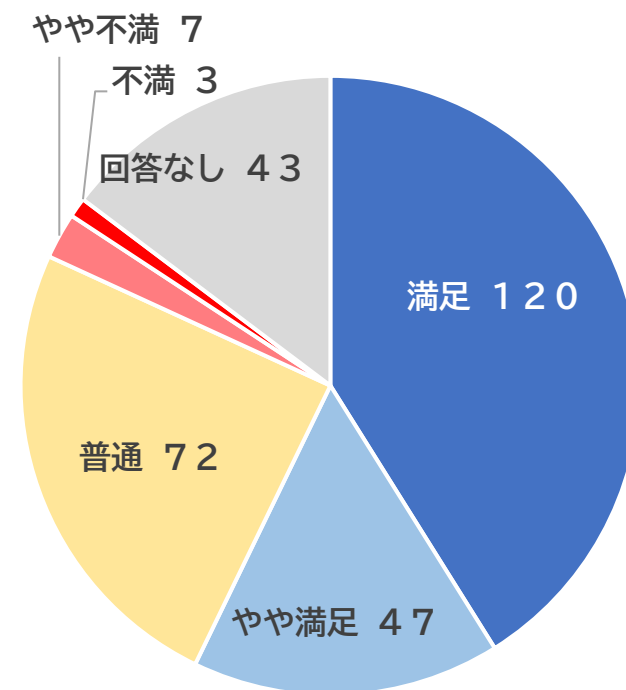
(1) 受けている介護や就労支援に満足されていますか



(2) 意向や要望は支援に取り入れられていますか



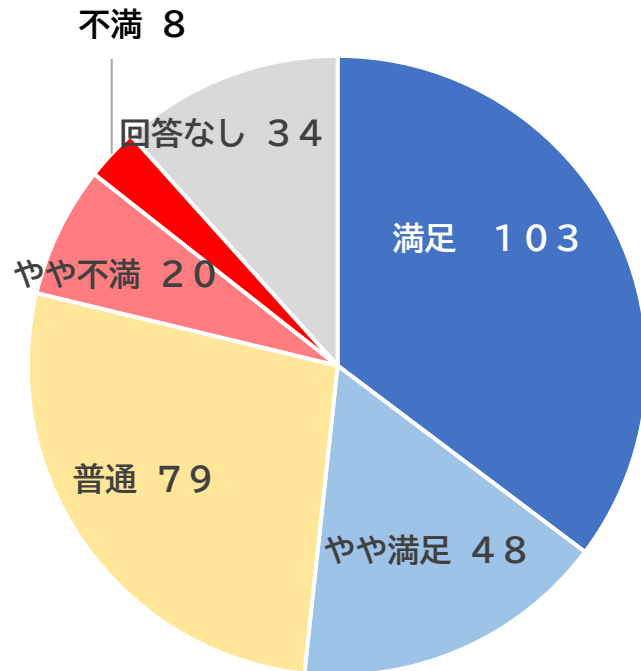
(3) 利用者やご家族のプライバシーは守られていますか



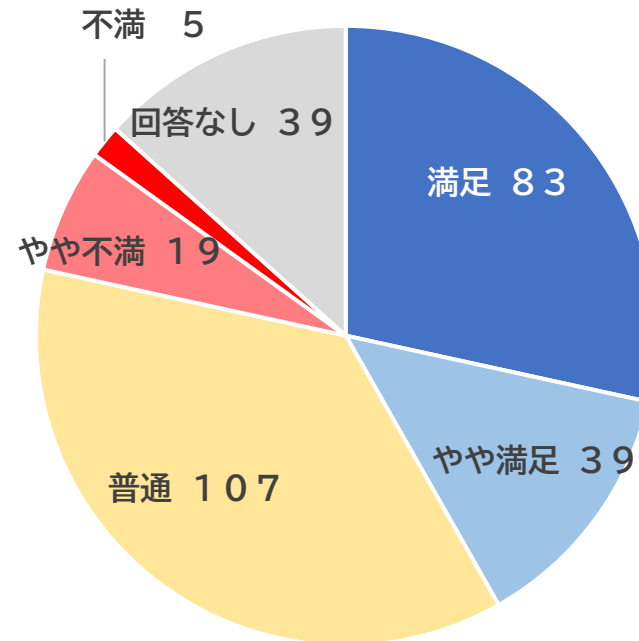
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

施設入所（施設入所支援・生活介護・短期入所）満足度

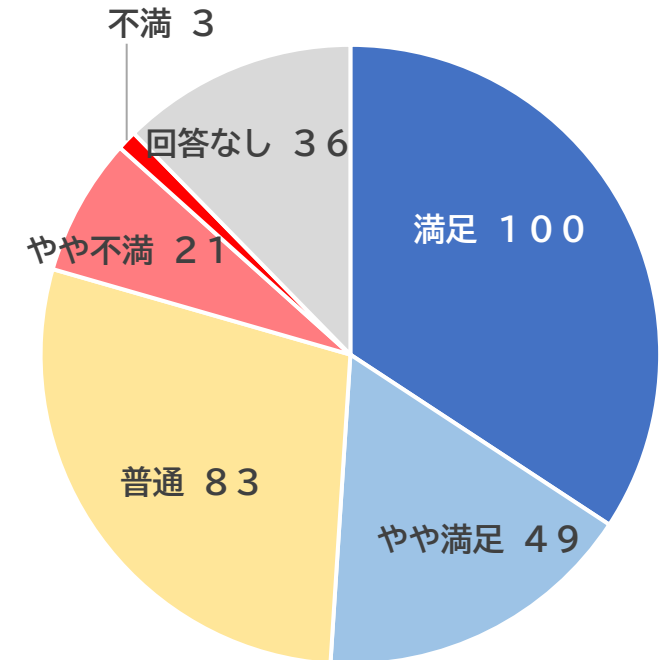
(4) 職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか



(5) 行事の内容や開催時期は参加しやすいですか



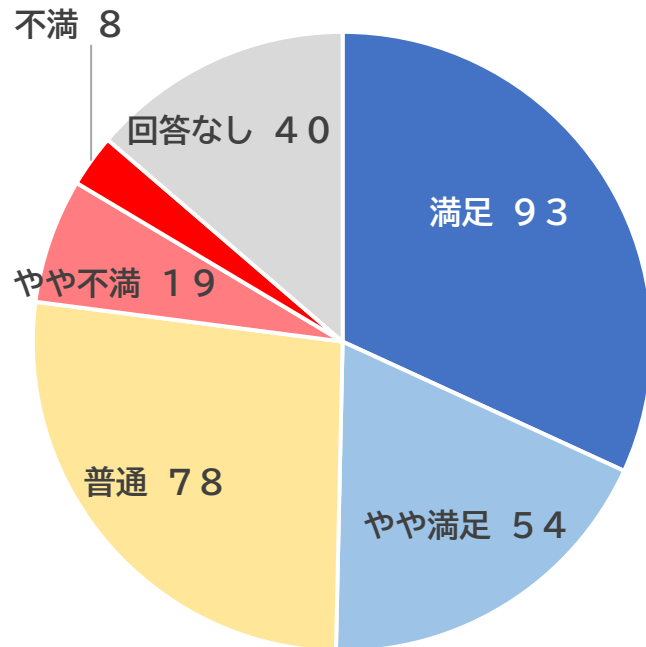
(6) 困り事があった場合は気軽に相談できていますか



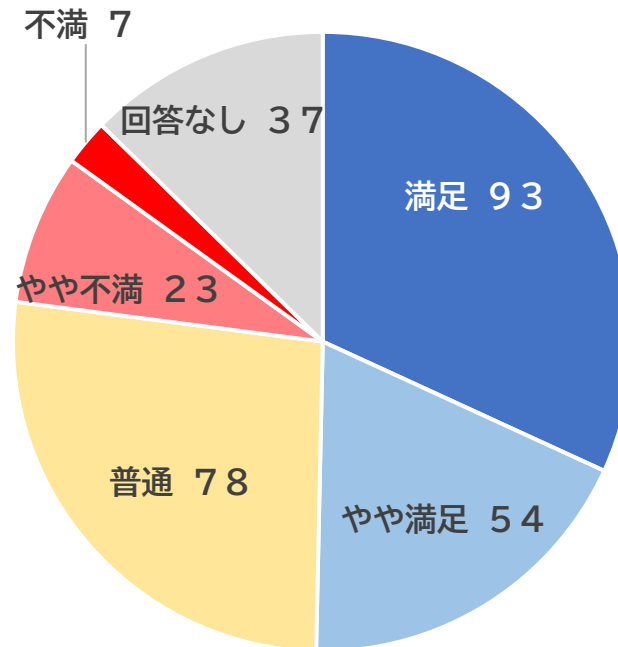
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

施設入所（施設入所支援・生活介護・短期入所）満足度

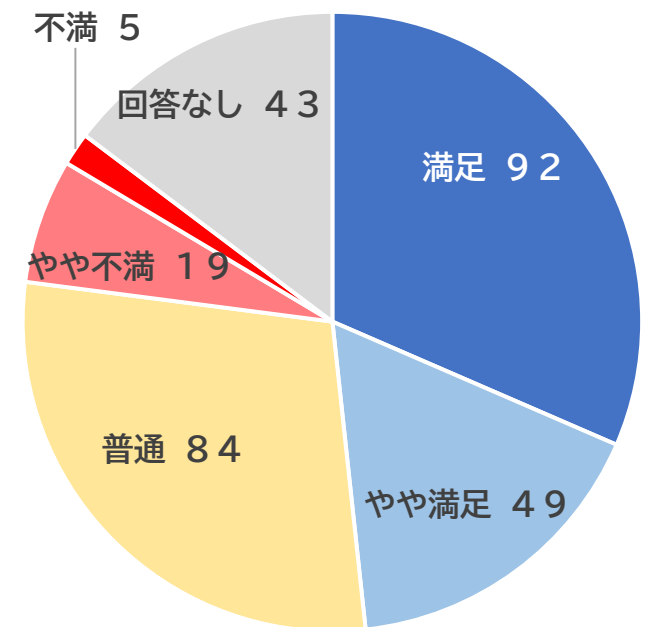
(7) 事業所から必要な情報が
発信されていますか



(8) 事業所の設備等や部屋環
境は整えられていますか



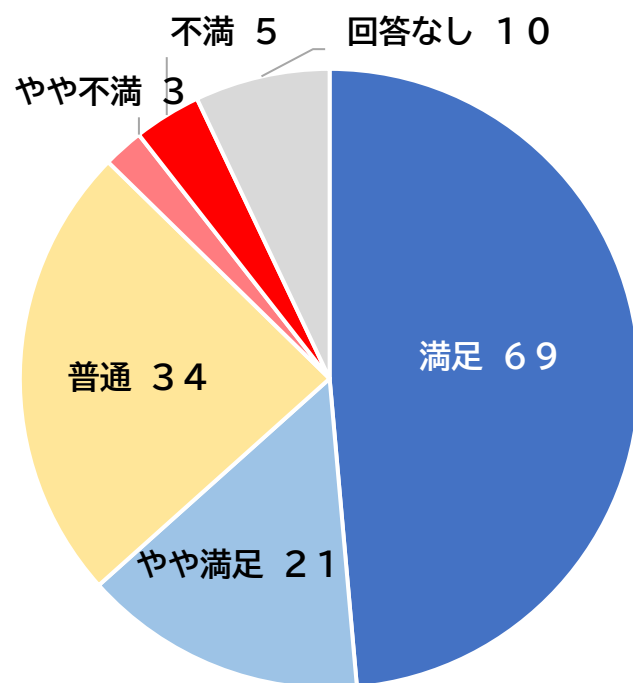
(9) 支援内容や利用料金等につ
いて説明を受けていますか



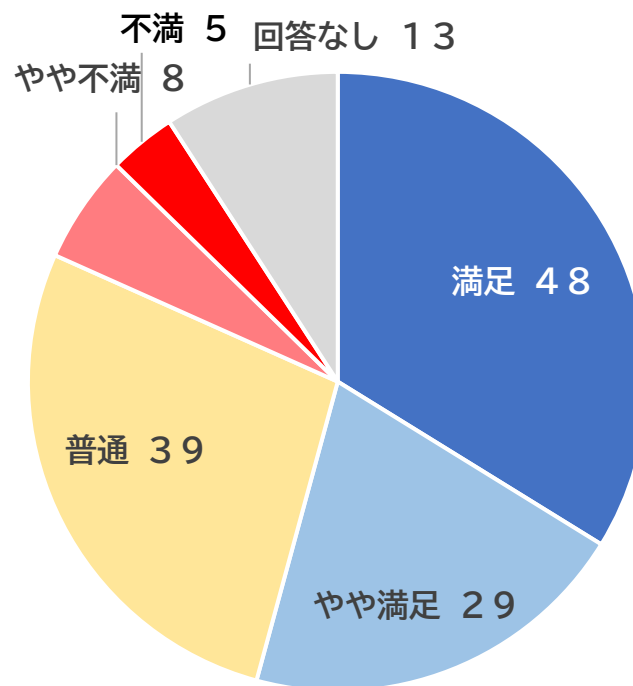
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

在宅者（就労支援事業所・グループホーム）満足度

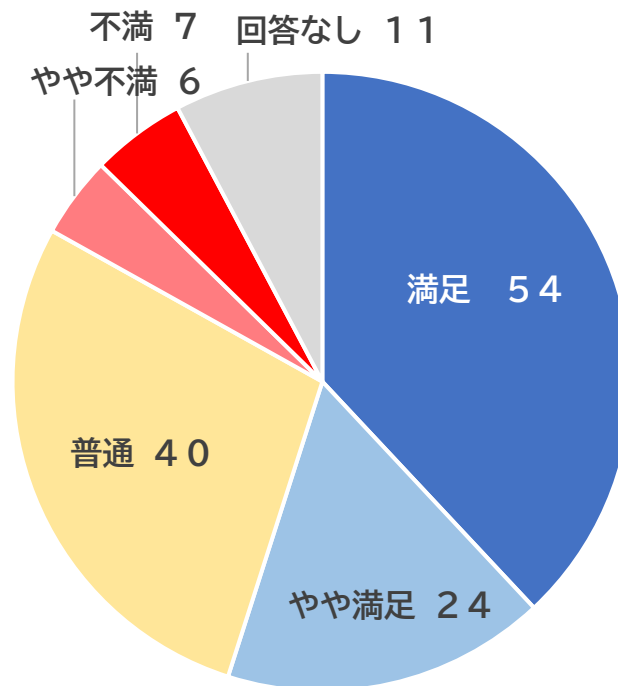
(1) 受けている介護や就労支援に満足されていますか



(2) 意向や要望は支援に取り入れられていますか



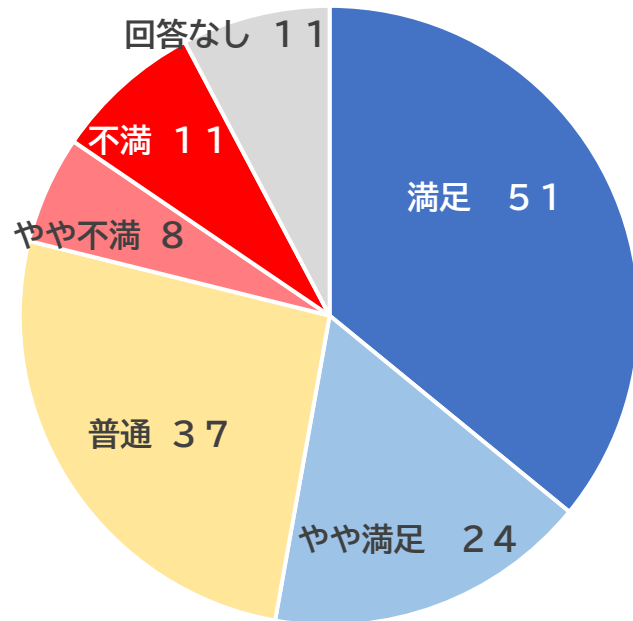
(3) 利用者やご家族のプライバシーは守られていますか



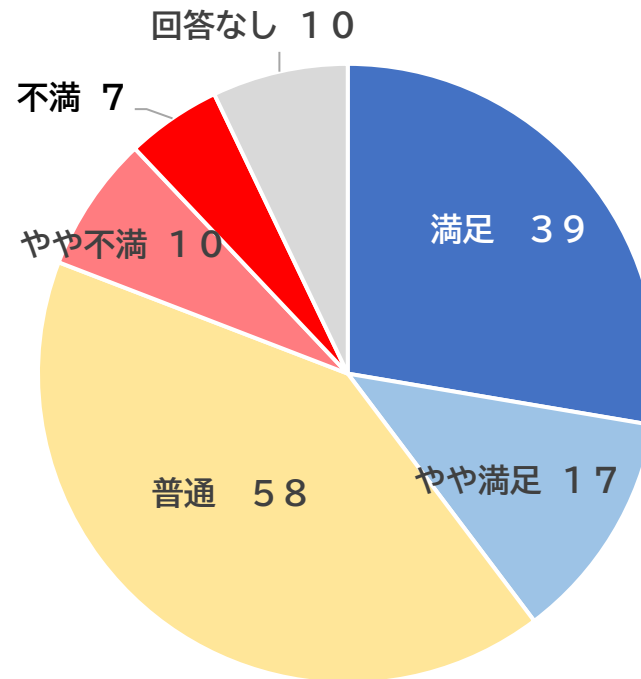
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

在宅者（就労支援事業所・グループホーム）満足度

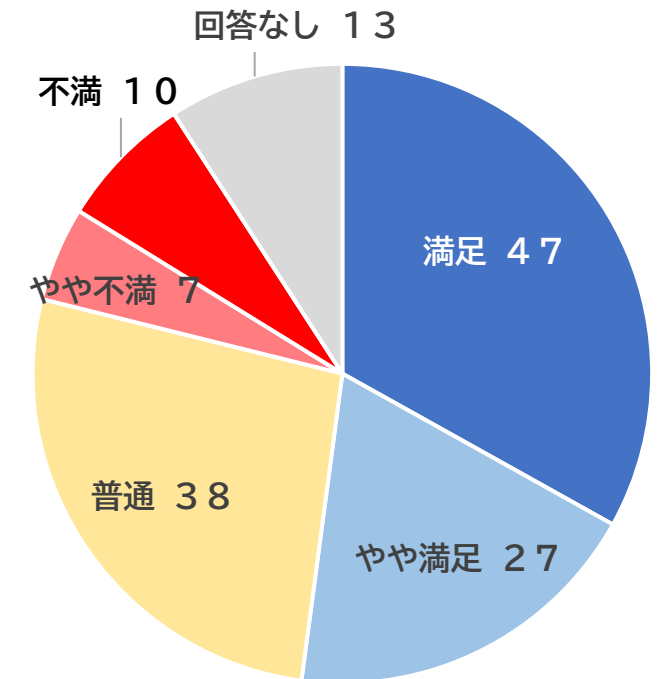
(4) 職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか



(5) 行事の内容や開催時期は参加しやすいですか



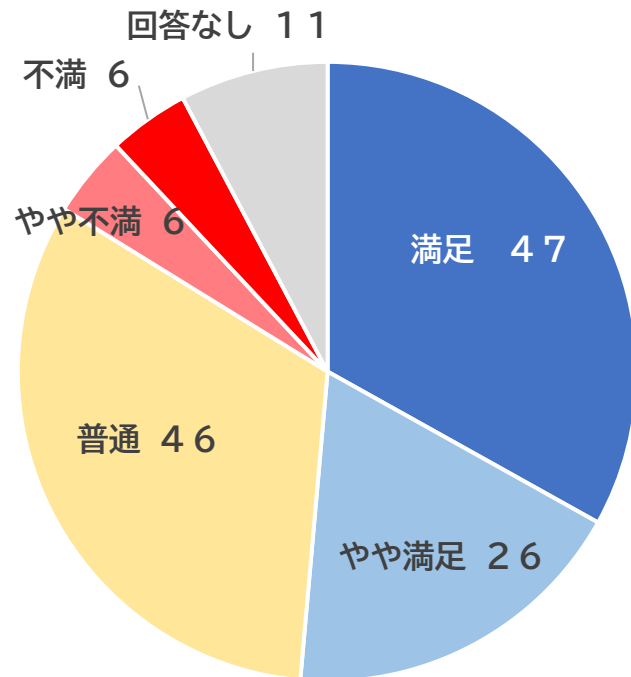
(6) 困り事があった場合は気軽に相談できていますか



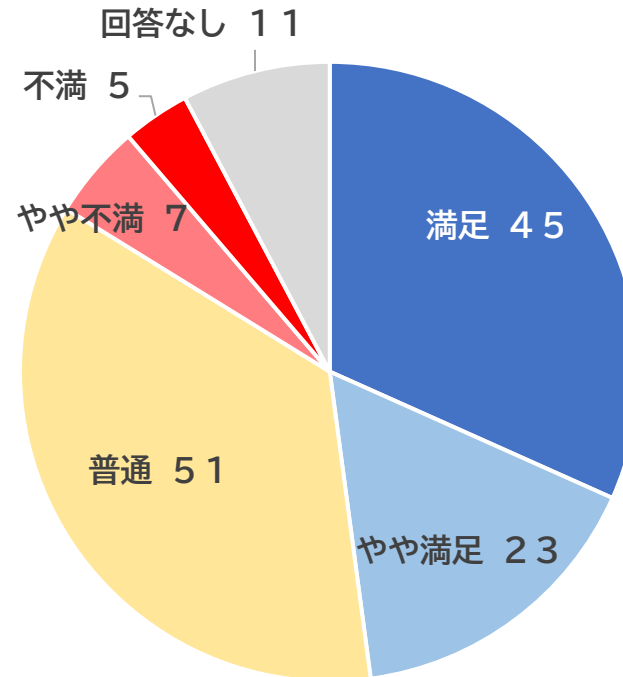
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

在宅者（就労支援事業所・グループホーム）満足度

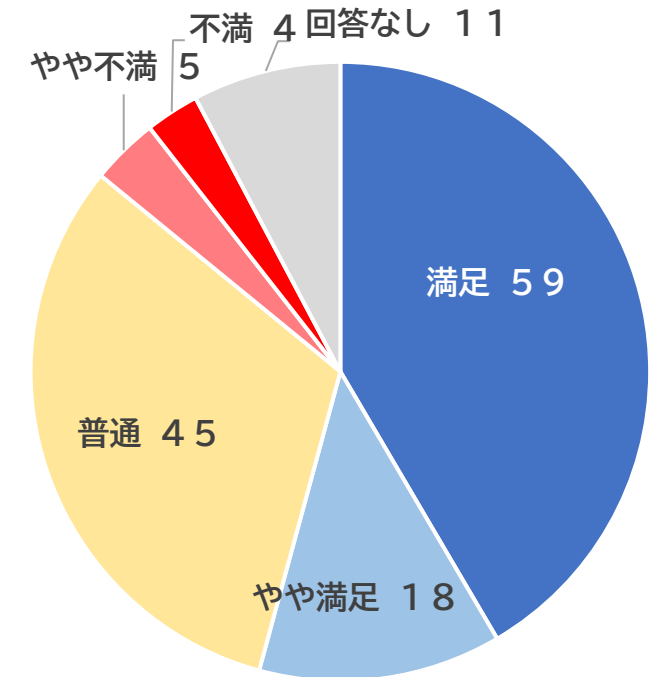
(7) 事業所から必要な情報が
発信されていますか



(8) 事業所の設備等や部屋環境は
整えられていますか



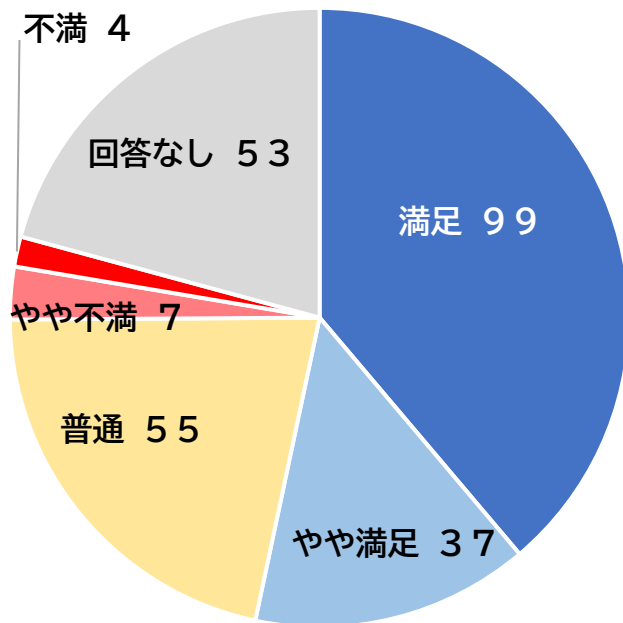
(9) 支援内容や利用料金等につ
いて説明を受けていますか



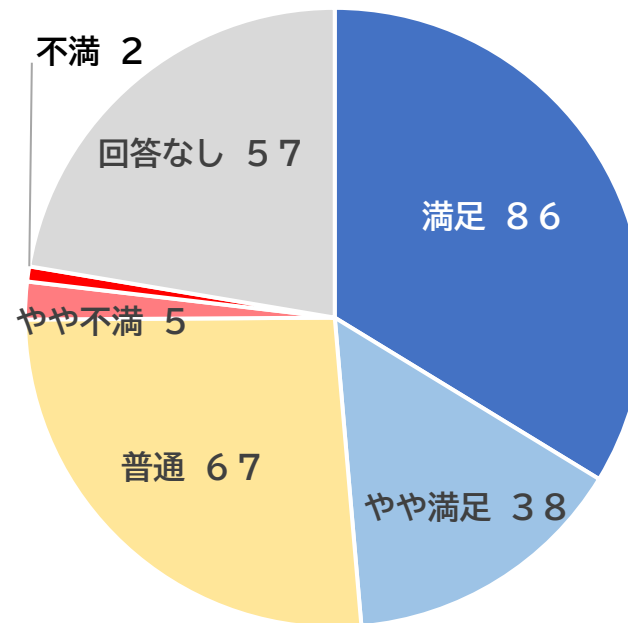
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

介護保険施設・事業所（シルバー・ハイツ・デイ）満足度

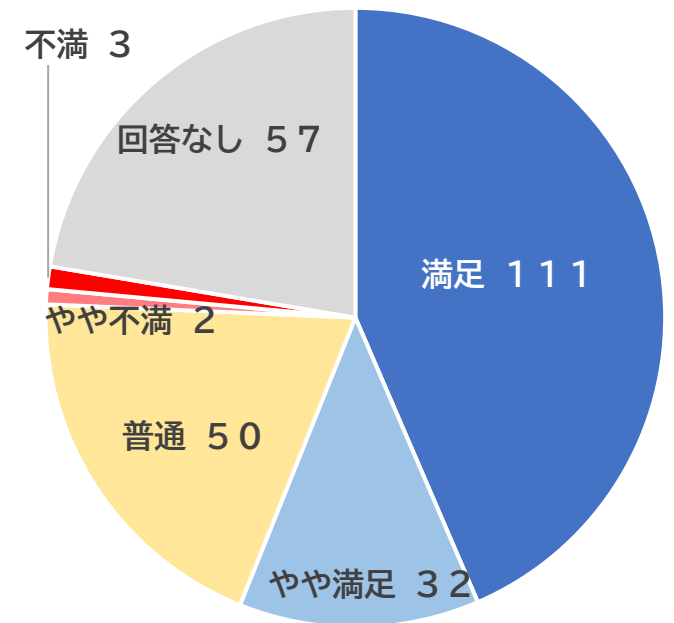
(1) 受けている介護や就労支援に満足されていますか



(2) 意向や要望は支援に取り入れられていますか



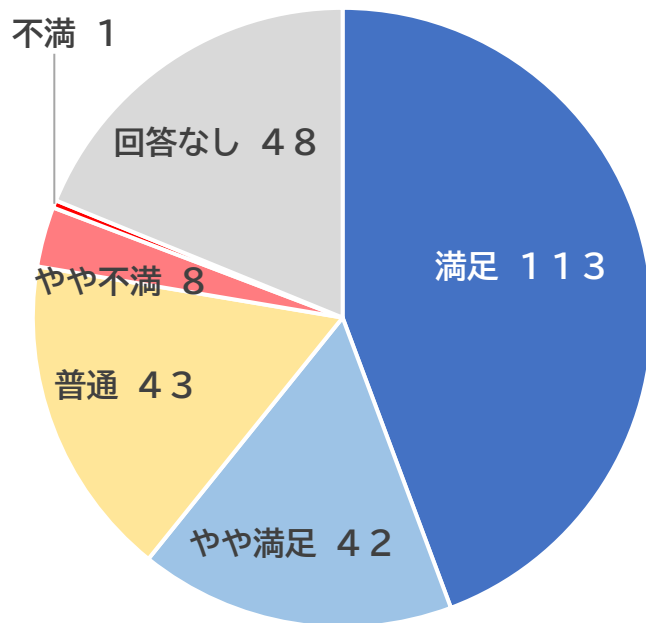
(3) 利用者やご家族のプライバシーは守られていますか



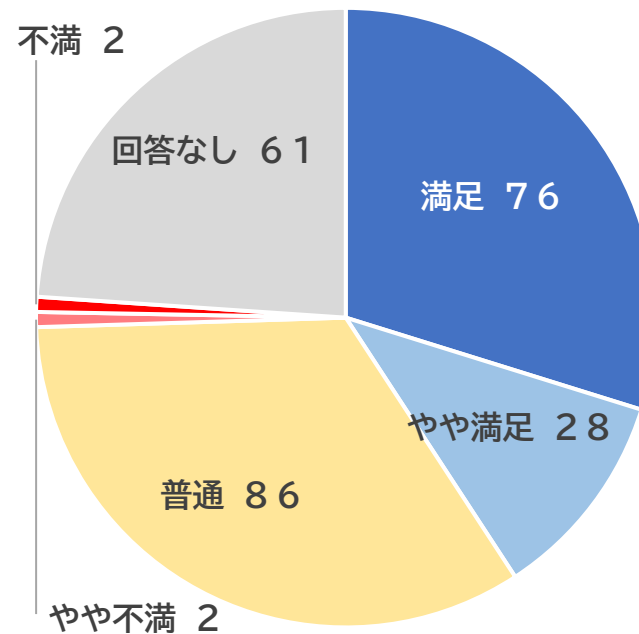
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

介護保険施設・事業所（シルバー・ハイツ・デイ）満足度

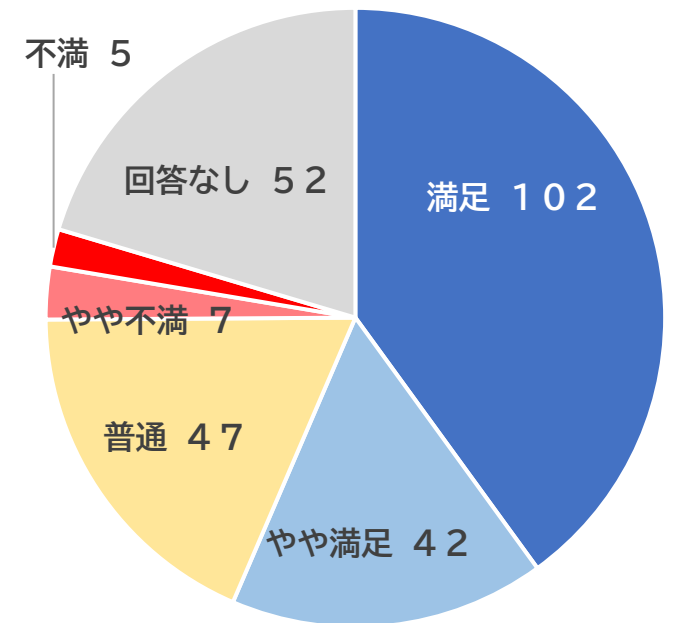
(4) 職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか



(5) 行事の内容や開催時期は参加しやすいですか



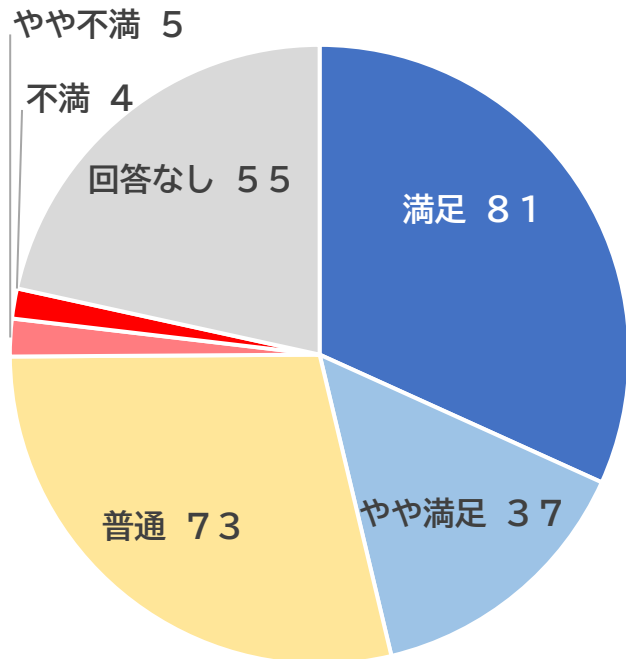
(6) 困り事があった場合は気軽に相談できていますか



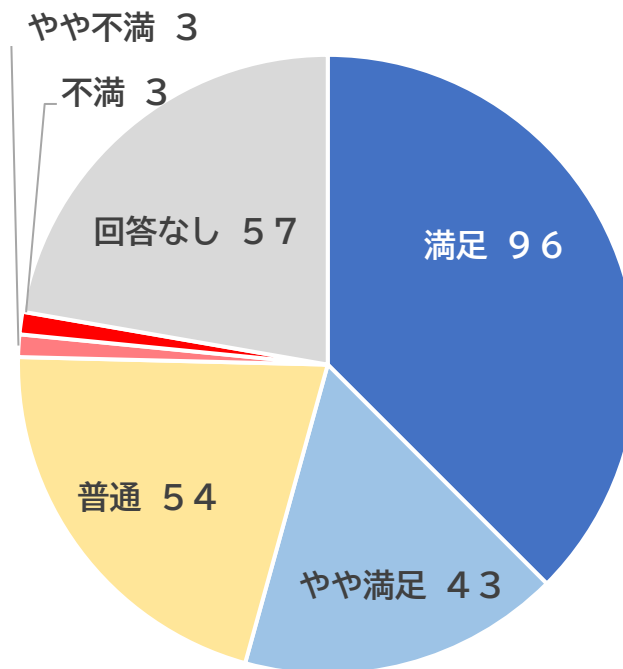
※グラフの数値は利用者のご家族の合計数になります。

介護保険施設・事業所（シルバー・ハイツ・デイ）満足度

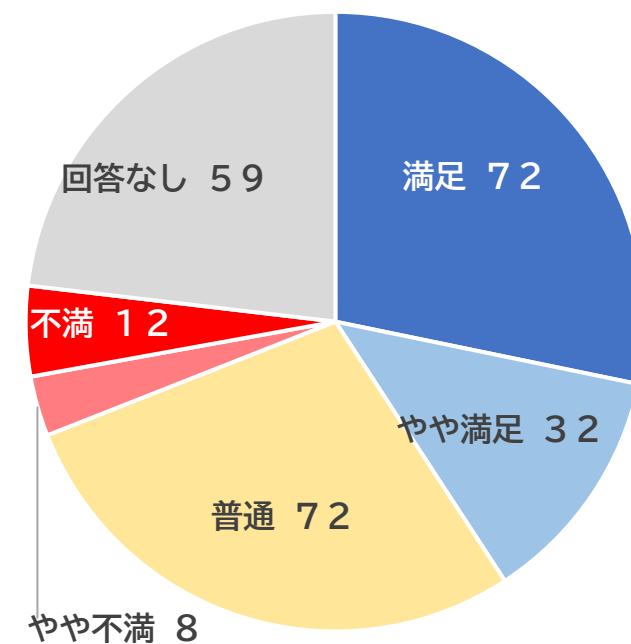
(7) 事業所から必要な情報が
発信されていますか



(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

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。
下記の事業所名をクリックされると詳細をご覧いただけます。

九頭竜ワークショップしずかの郷

九頭竜ワークショップ上野の郷

九頭竜ワークショップいずみの郷

九頭竜ワークショップ七瀬の郷

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季節や気温にふさわしい洋服を着て欲しい。
- 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。
下記の事業所名をクリックされると詳細をご覧ください。

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。
下記の事業所名をクリックされると詳細をご覧ください。

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。

「利用者並びに保護者に対する福祉サービス満足度調査」の報告

社会福祉法人九頭竜厚生事業団は、法人創立から48年が経過し、令和9年度には、創立50周年を迎えます。この機を節目とし、更なる支援内容の向上をめざすと共に、今後、加速する人口減少社会等に的確に対応するためのビジョン策定が急務となっています。

このため、広く保護者（ご家族）・利用者からのニーズやご意見等を頂くことを目的として、「福祉サービス満足度調査」を実施いたしましたので、その結果を報告いたします。

調査に当たっては、保護者（ご家族）・利用者の皆様から、アンケート調査に応えながら、様々なご意見を賜りましたことに厚く御礼申し上げます。

寄せられましたご意見等や調査結果につきましては、各施設・事業所ごとに意見集約を行い、改善が必要とされた事柄については真摯に受けとめ、それぞれのニーズ・課題として掲げて、取り組みを開始しているところです。

今後も、こうした取り組みを継続して行い、地域や保護者（ご家族）・利用者の皆様から信頼される法人を目指していきます。

引き続きのご支援・ご協力のほど、宜しくお願い申し上げます。

令和7年8月1日

社会福祉法人 九頭竜厚生事業団
理事長 五十嵐 研治郎