

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

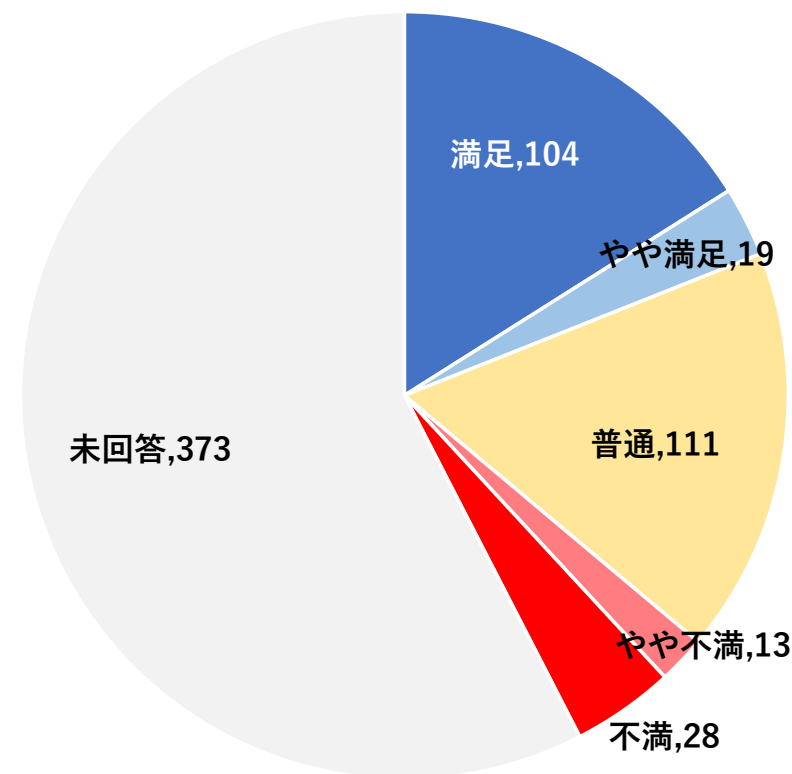
④ニーズ調査について

(2) 利用者 満足度について

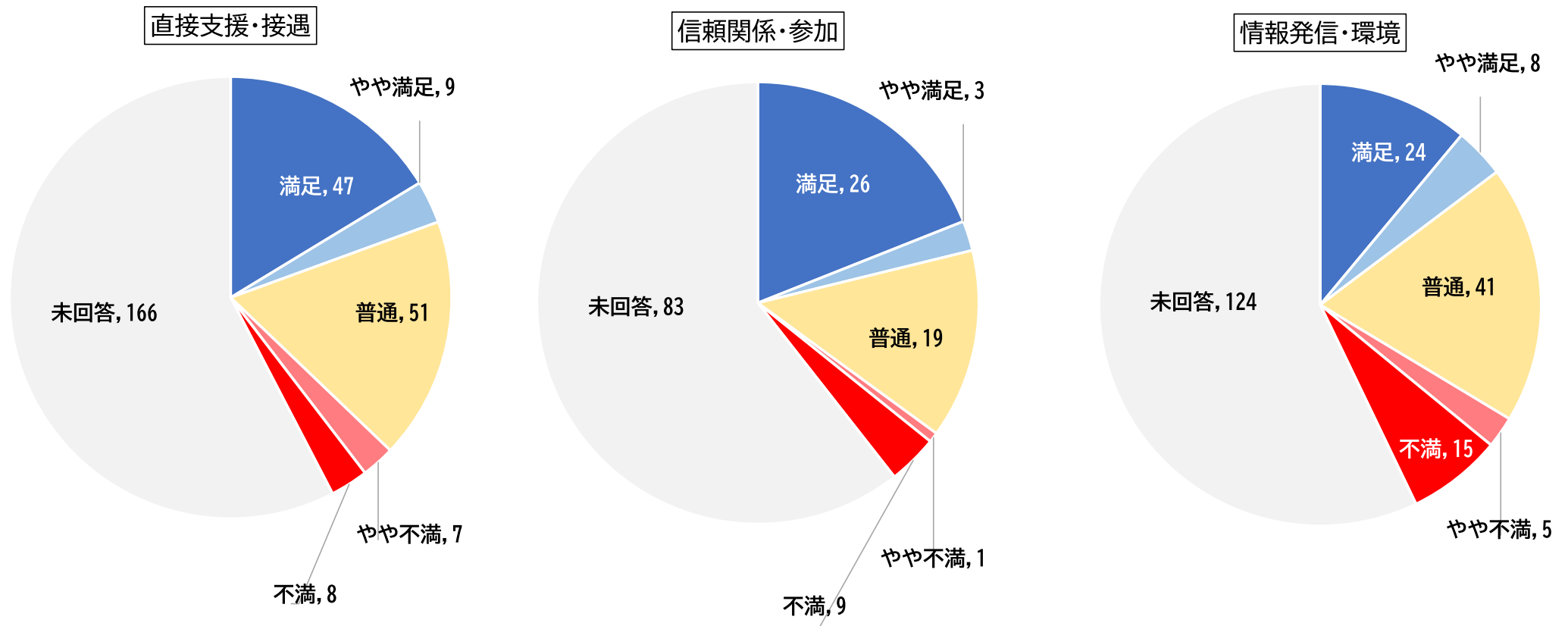
シルバーケア九頭竜 利用者満足度について

回答総数 72名

設 問	1 (不満)	2	3 (普通)	4	5 (満足)	未記入	合計
受けている介護や就労支援に満足されていますか	2	1	12	1	17	39	72
ご家族の意向や要望は支援に取り入れられていますか	2	0	18	0	8	44	72
利用者やご家族のプライバシーは守られていますか	3	1	9	5	11	43	72
職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	1	5	12	3	11	40	72
行事の開催時期や内容は参加しやすいですか	2	0	14	0	15	41	72
困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	3	1	5	3	18	42	72
事業所から必要な情報が発信されていますか	3	1	17	2	7	42	72
事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	2	2	10	3	15	40	72
支援内容や利用料金等について説明を受けていますか	10	2	14	2	2	42	72
合計	28	13	111	19	104	373	648



シルバーケア九頭竜 利用者満足度について



シルバーケア九頭竜 利用者の声

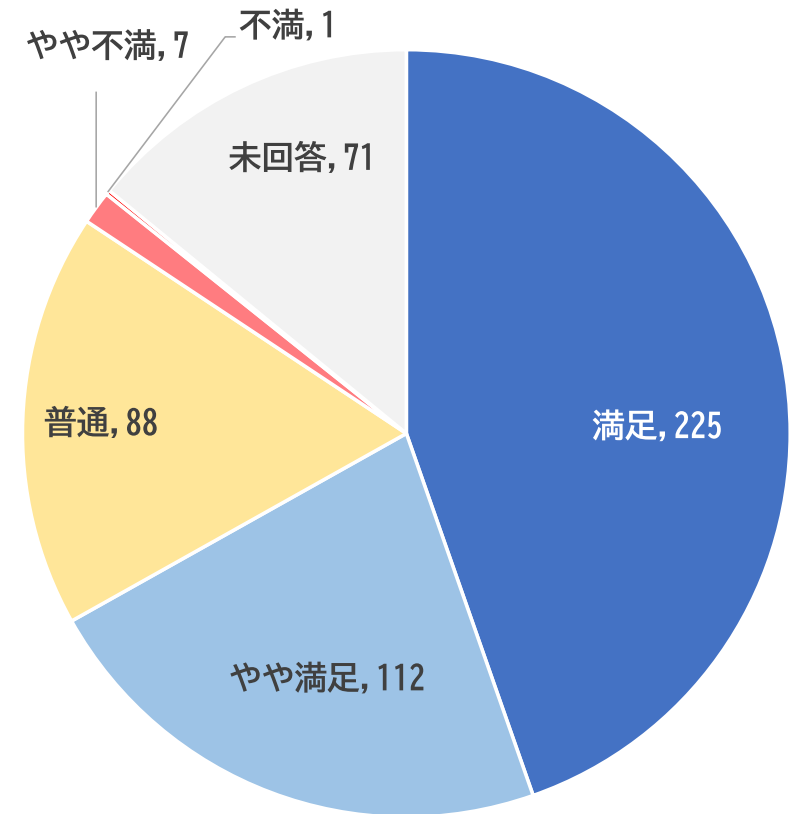
- ①行事は好きではない。
- ②行事があっても見ているだけなので、参加しやすいかどうか判断できない。
- ③困りごとはない。だから気軽に相談できるかどうか分からない。（2件）
- ④困りごととは管理者に言うので、何も心配はない。何も不満はない。
- ⑤家の者の気持ちは分からないので支援に家の者の意向が入っているか分からない。
- ⑥この年（89歳）になると要望も何も無い。
- ⑦料金のことは分かりません。
- ⑧料金は年金から引かれているし家族が手続しているので分からない。
- ⑨味噌汁の具など硬いものがある。
- ⑩窓や床など、もっと掃除をするべき。

シルバーケア九頭竜 利用者の声

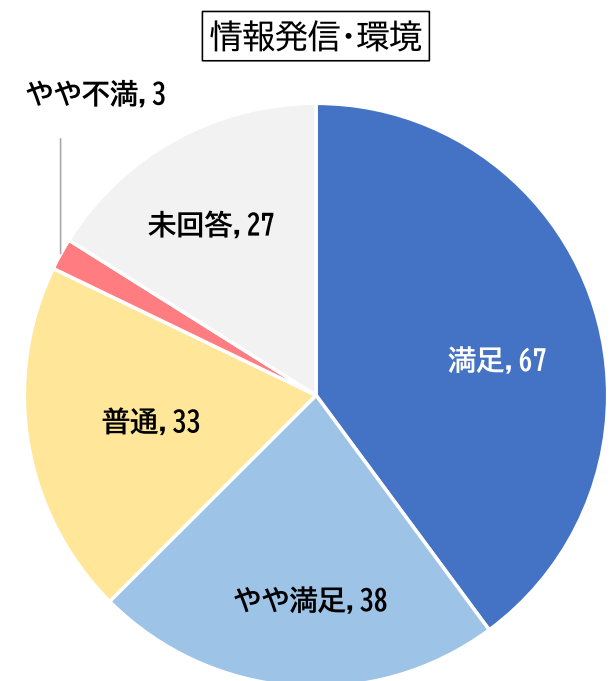
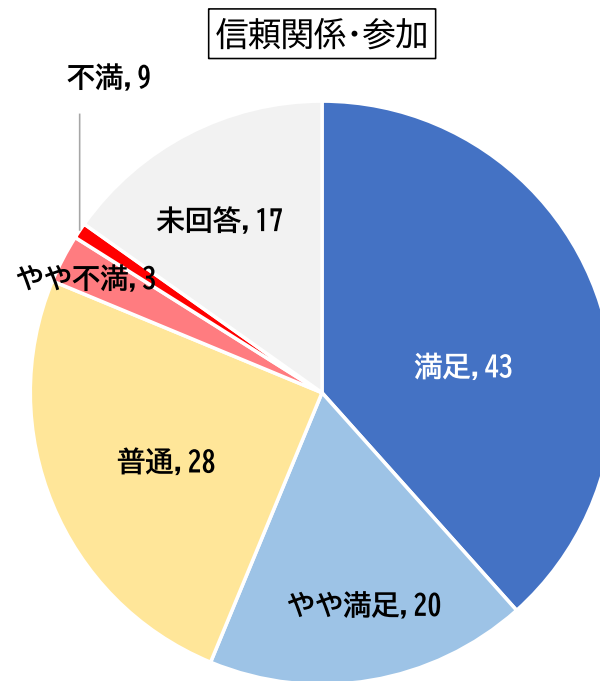
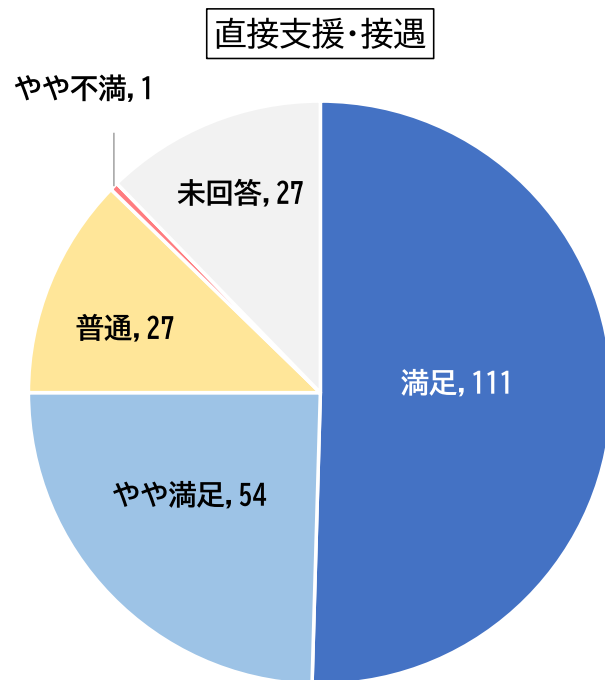
- ⑪職員の言葉遣いが悪い。
- ⑫利用者に対し「おばあちゃん」や「〇ちゃん」と言っているのは良くないと思う。
- ⑬予定は早めに教えてほしい。(自分で排便の日を調整しているので)
- ⑭ご飯を勧められるのが嫌
- ⑮足が痛くて、痛くて、辛い。病院へ連れて行ってほしい。
- ⑯施設生活は楽しいです。

シルバーケア九頭竜 ご家族満足度について

設 問	回答総数 56						合計
	1 (不満)	2	3 (普通)	4	5 (満足)	未記入	
受けている介護や就労支援に満足されていますか	0	0	8	14	28	6	56
ご家族の意向や要望は支援に取り入れられていますか	0	1	9	12	26	8	56
利用者やご家族のプライバシーは守られていますか	0	0	6	10	33	7	56
職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	0	0	4	18	28	6	56
行事の開催時期や内容は参加しやすいですか	0	1	20	9	17	9	56
困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	1	2	8	11	26	8	56
事業所から必要な情報が発信されていますか	0	2	10	12	23	9	56
事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	0	1	12	14	20	9	56
支援内容や利用料金等について説明を受けていますか	0	0	11	12	24	9	56
合計	1	7	88	112	225	71	504



シルバーケア九頭竜 ご家族満足度について



シルバーケア九頭竜（希望又は期待するサービス内容）

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
未記入	31
総回答数	56

※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。

シルバーケア九頭竜 ご家族の声

- ①面会が以前のように戻ると良い。
- ②面会の制限、時間や曜日指定などが少しゆるくなると良い。
- ③着替えなど必要時の連絡をいただけたらありがたい。
- ④地域との交流イベントを開催して欲しい。
- ⑤全てお任せしているので何の意見もございません。大満足です。
- ⑥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。
- ⑦私も歳を取り、なかなか自分ではできなくて、介護施設があるのはとてもありがたいです。
- ⑧居室の共有スペースに車イスがたくさん置いてあります。予備の車イスを置く場所があると良い。
- ⑨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。

シルバーケア九頭竜 ご家族の声

- ⑩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。
- ⑪面会はできても、普段の日常が見たいので、ビデオなり動画で知れたら安心材料にはなります。
- ⑫ショートの荷物（衣類）が丁寧にたたまれて、カバンの中もきれいになっているのを見て、丁寧な仕事をされているのが分かりました。施設見学の際も職員みなさんがあいさつしていて、職員の教育もしっかりされているので安心しました。
- ⑬自宅への外出時、送迎してもらえるとありがたい。（有料でいいので）自家用車ではなかなか難しいので。
- ⑭リハビリの充実

管理者の言葉

この度は当施設の満足度調査を初めて行いましたところ、貴重なご意見や感想をたくさん頂きまして、誠にありがとうございました。長いコロナ禍を経て現在に至り、少しずつ前の施設の在り方にもどりつつあるところです。ご家族様には大変ご心配をおかけしたことと思いますが、今後におきましては、頂きましたご意見やご要望を十分に検討し、利用者様・ご家族様が安心して生活を送れるよう取り入れていきたいと思っておりますのでどうぞよろしくお願いいたします。

シルバーケア九頭竜 笹川智子