

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（事業所別）

令和7年10月1日

九頭竜ワークショップいずみの郷

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します。

2. 対象者について

利用者・ご家族

令和6年10月1日～令和7年1月31日を調査期間とし、その間に利用契約・利用実績のある全ケースを対象としました。

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ります。

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

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) |

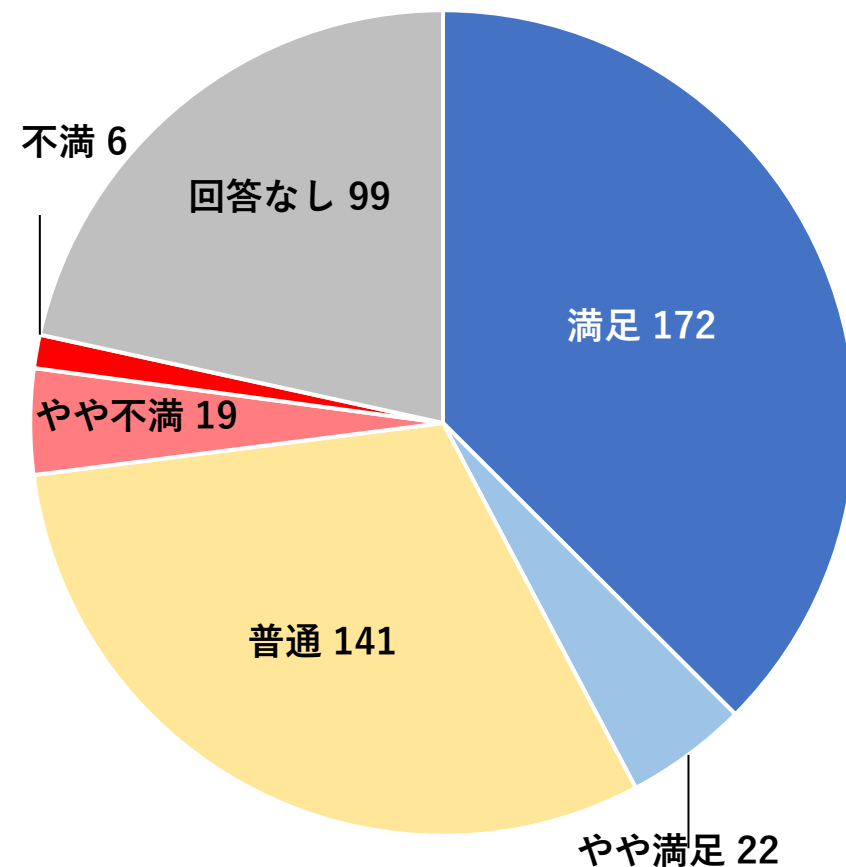
2. 回答について

- (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しています。

利用者満足度について

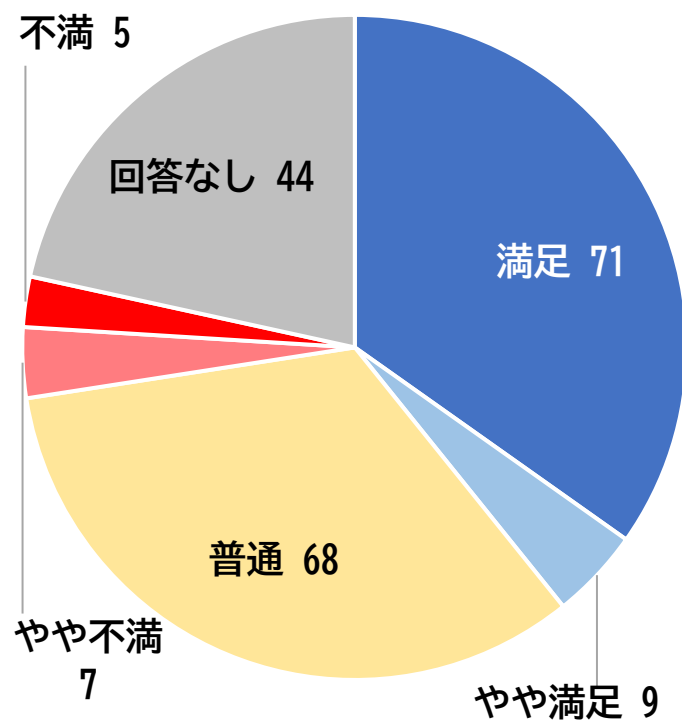
回答総数 51名

項目	設 問	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足	回答なし	合計
直接支援・接遇	受けている介護や就労支援に満足されていますか	2	1	17	1	19	11	51
	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	2	13	1	22	11	51
	利用者やご家族のプライバシーは守られていますか	1	0	22	1	16	11	51
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	0	4	16	6	14	11	51
信頼関係・参加	行事の開催時期や内容は参加しやすいですか	0	1	13	3	23	11	51
	困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	1	3	12	2	22	11	51
情報発信・環境	事業所から必要な情報が発信されていますか	0	2	10	2	26	11	51
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	0	5	17	3	15	11	51
	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	1	21	3	15	11	51
	合計	6	19	141	22	172	99	459

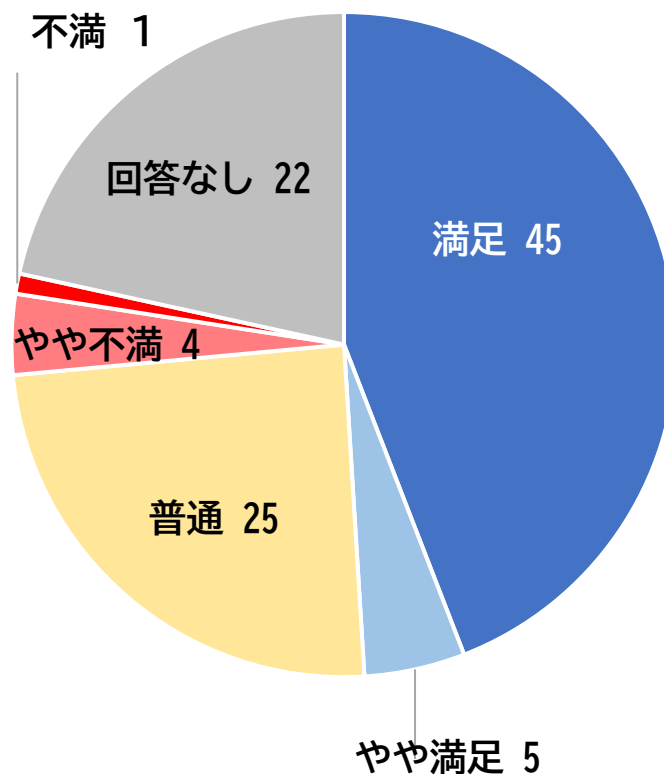


利用者満足度について

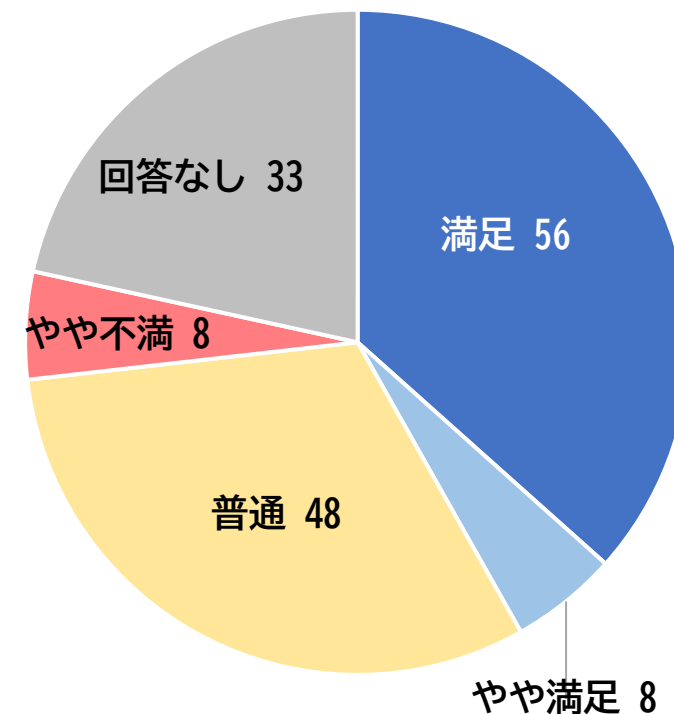
直接支援・接遇



信頼関係・参加



情報発信・環境



※円グラフ内の数値は、カテゴリーごとの合計数になります。

利用者の声

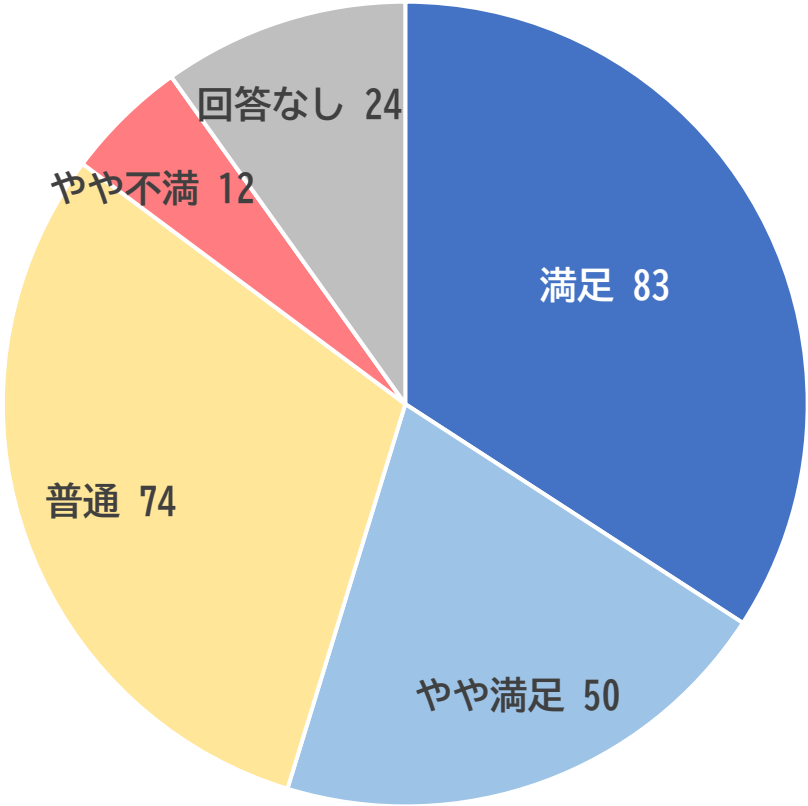
- ①トイレや移動に心配な時はそばについていて下さい。
- ②職員さんにかまって欲しい。
- ③お金がかかっても美味しい物が食べたい。
- ④人の部屋に入る利用者がいるので入らないようにしてほしい。
- ⑤不安になるので優しく教えてほしい。
- ⑥職員に言いづらい事は家族に相談したい。
- ⑦相談しても良い時間を教えてほしい。
- ⑧施設内で寒い場所がある。

※頂いたご意見から一部を抜粋して掲載しています。

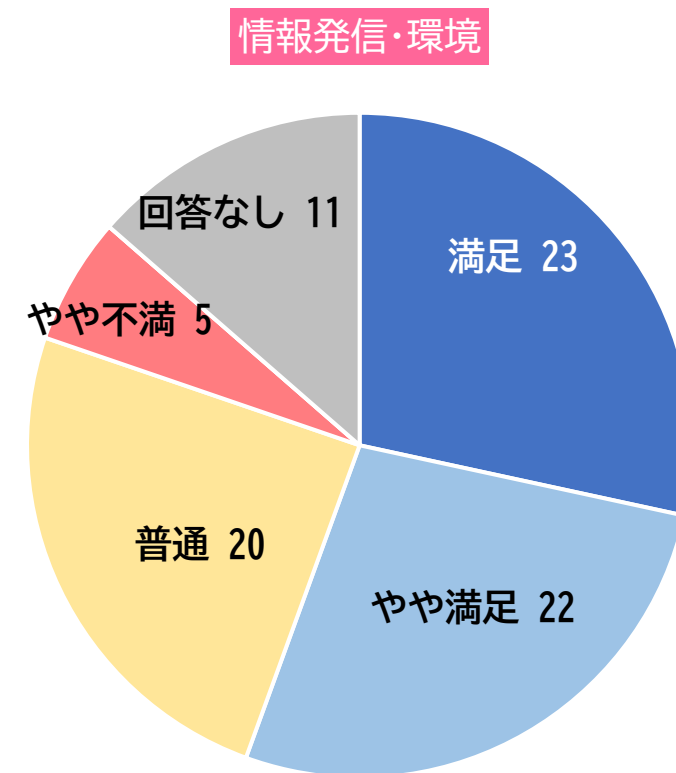
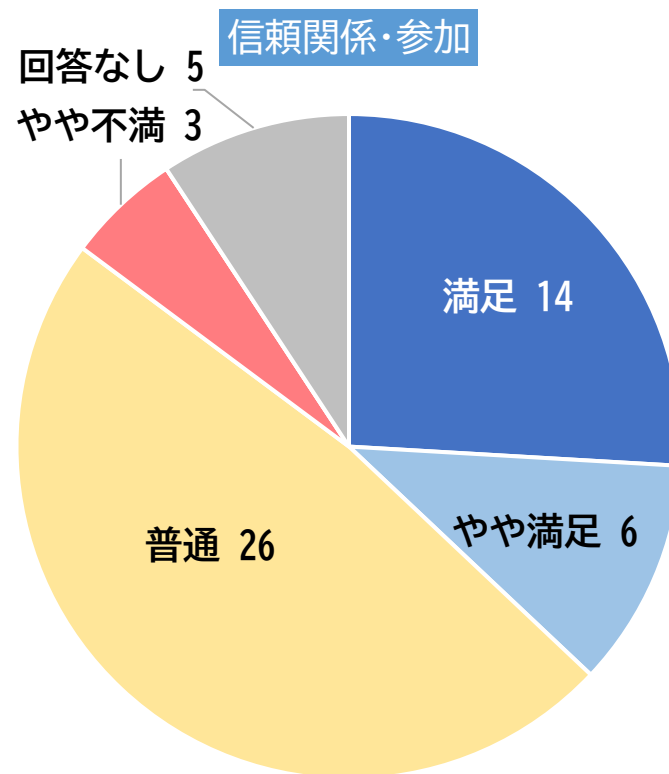
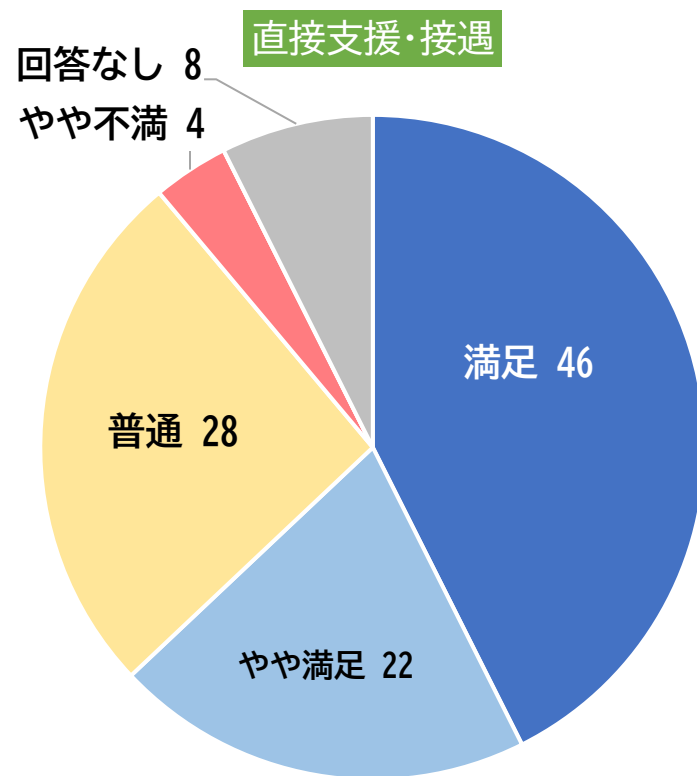
ご家族満足度について

回答総数 27

項目	設 問	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足	回答なし	合計
直接支援・接遇	受けている介護や就労支援に満足されていますか	0	2	7	6	11	1	27
	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	8	5	11	2	27
	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	7	5	12	3	27
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	0	1	6	6	12	2	27
信頼関係・参加	行事の開催時期や内容は参加しやすいですか	0	1	16	2	5	3	27
	困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	0	2	10	4	9	2	27
情報発信・環境	事業所から必要な情報が発信されていますか	0	2	5	9	9	2	27
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	0	0	8	8	9	2	27
	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	3	7	5	5	7	27
	合計	0	12	74	50	83	24	243



ご家族満足度について



※円グラフ内の数値は、カテゴリーごとの合計数になります。

希望又は期待するサービス内容について

設	問	回答数
職員同行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 3
回答総数		2 7

※設問に複数の回答が可能なため、設問回答数の合計と回答総数は、一致しない場合があります。

ご家族の声

- ①季節や気温にふさわしい洋服を着て欲しい。
- ②温泉などの旅行に行かせてもらえると良いです。
- ③遠距離のため、行事に参加することは難しいですが、機関誌で皆様の楽しい様子が伝わってきます。ありがとうございます。
- ④職員が息子（障がい者）に優しい言葉で言ってください。
- ⑤（初詣等）神社に連れて行かないでください。
- ⑥書道とか畑を体験させて欲しい。
- ⑦ショッピングに連れて行って欲しい。
- ⑧親が見守ってやらないといけないのですが、見守ってやれない分、職員に本当にお世話になります。

ご家族の声

- ⑨息子が障がい者になったのはいじめからです。弱い立場の人間を大切に育てて欲しい。
- ⑩10年程お世話になり、この度、施設を変えることになりました。私たち家族の困った時にも丁寧に対応して下さい、どれだけ救われた事か。
- ⑪本人の寿命がある限りお願いしたい。

※頂いたご意見から一部を抜粋して掲載しています。

管理者の言葉

満足度調査へのご協力ありがとうございました。

ご家族との連絡を普段から行い、生活状況等をお伝えすることが、信頼関係の構築に重要と感じました。今後はご家族への連絡を密に行い、みなさまとの信頼を深めたいと考えています。

当施設は、知的障がい者を対象に支援していますが、昨今は高齢化・重度化に伴い身体介護を必要とする利用者が増えてきている状況です。必要な身体介護も提供できるよう、介護技術の向上を目的とした研修会にも参加し、職員一人ひとりの支援力アップを目指しています。これからも利用者が「自分らしい生活」を送れるよう努めて参ります。

九頭竜ワークショップいずみの郷 酒井比富美