

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しずかの郷

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) |

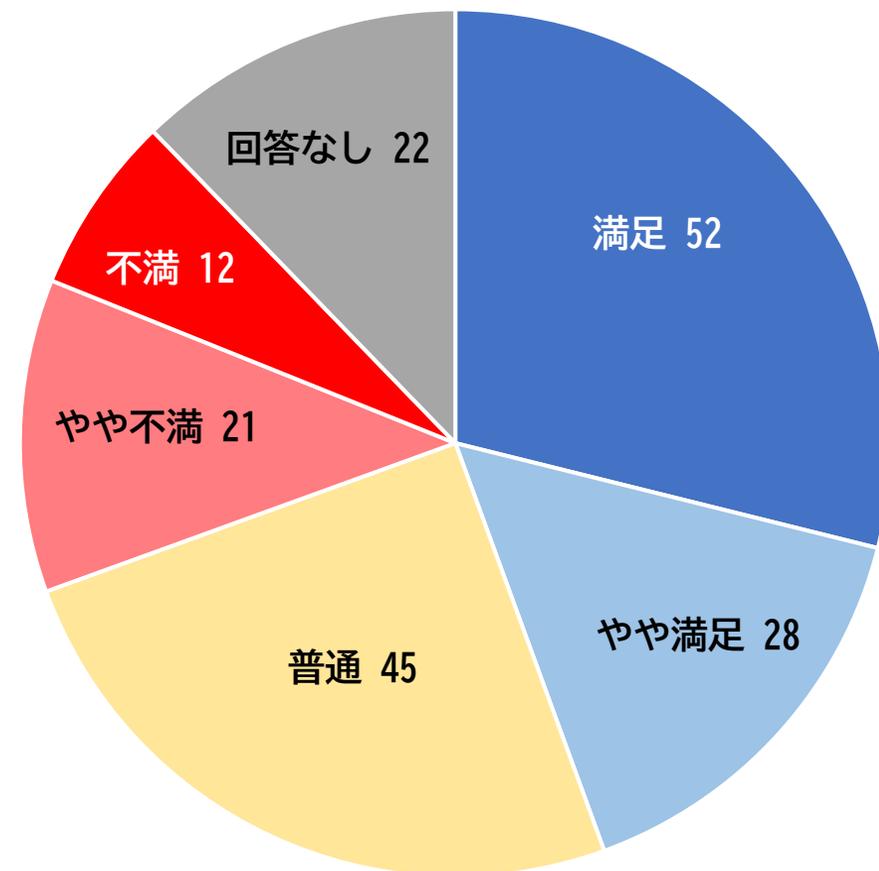
2. 回答について

- (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

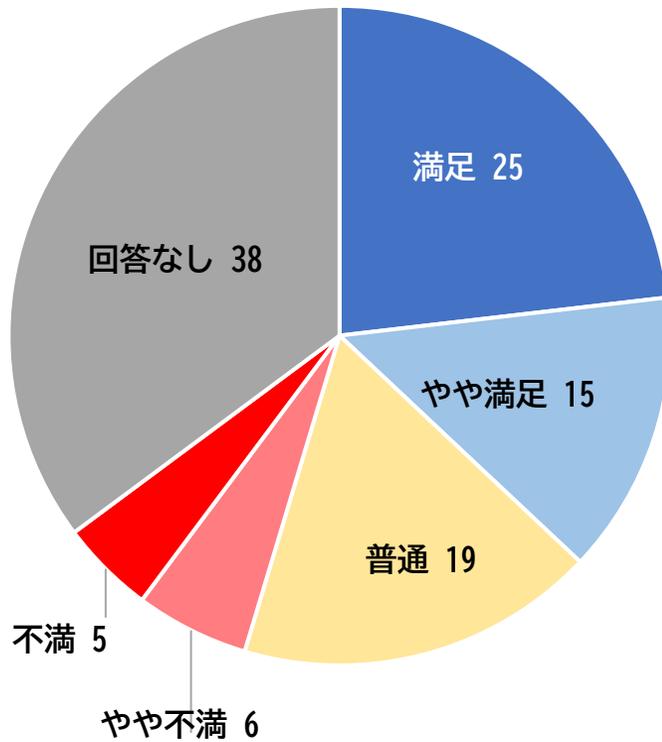
回答総数 27名

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	1	0	5	5	7	9	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	2	1	7	3	5	9	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	1	2	4	9	11	27
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	2	4	5	3	4	9	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	3	7	1	5	11	27
	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	5	5	4	9	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	3	4	7	4	0	9	27
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	3	3	4	0	8	9	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	2	3	3	10	9	27
	合計	12	21	45	28	52	85	243

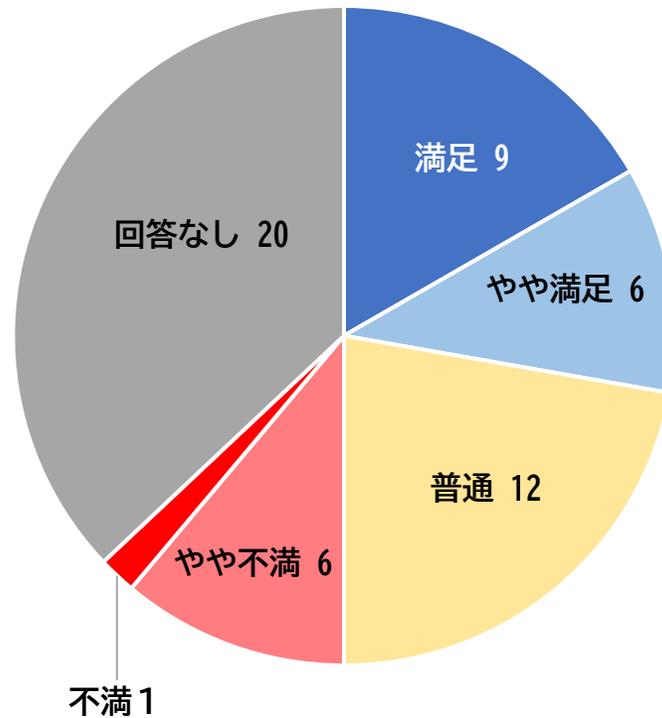


利用者満足度について

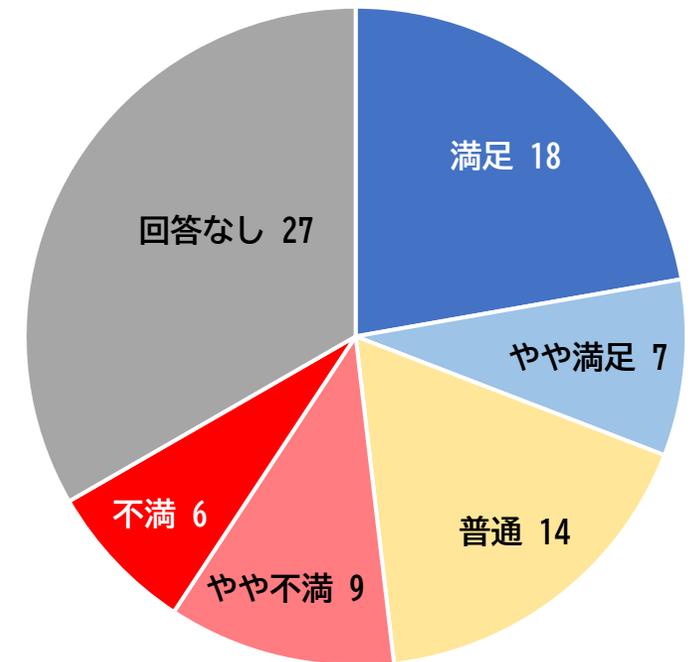
直接支援・接遇



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。

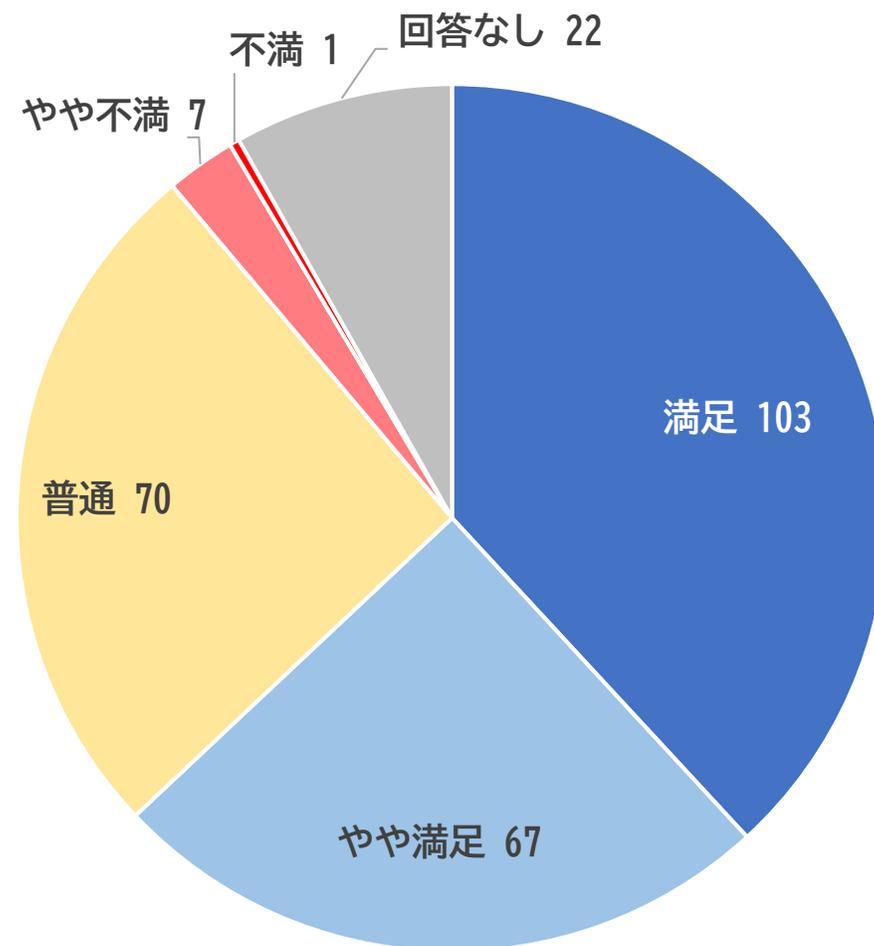
利用者の声

- ①設備がやや不満。隙間風が寒い。
- ②必要な情報が分からない。
- ③コールするが、順番のため待つ事もあり、早く来て欲しい。

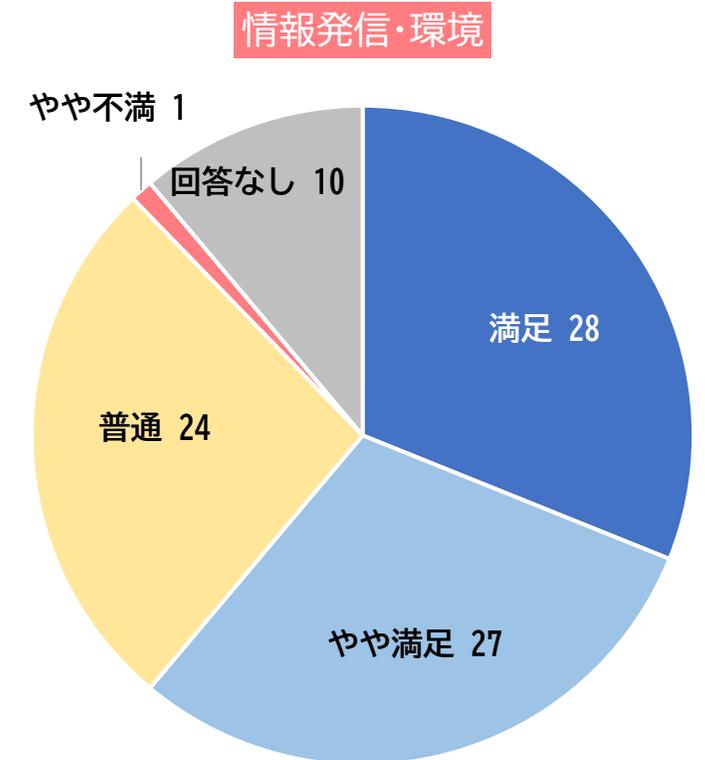
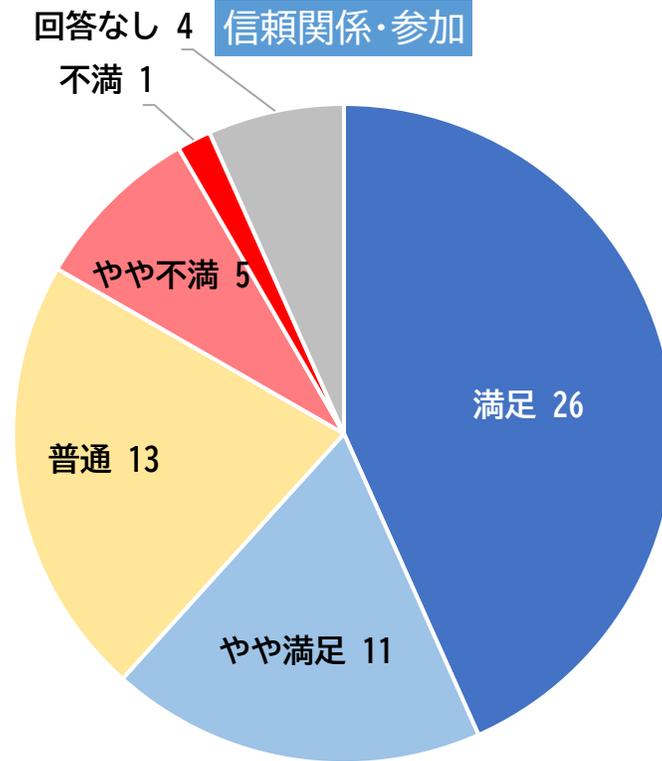
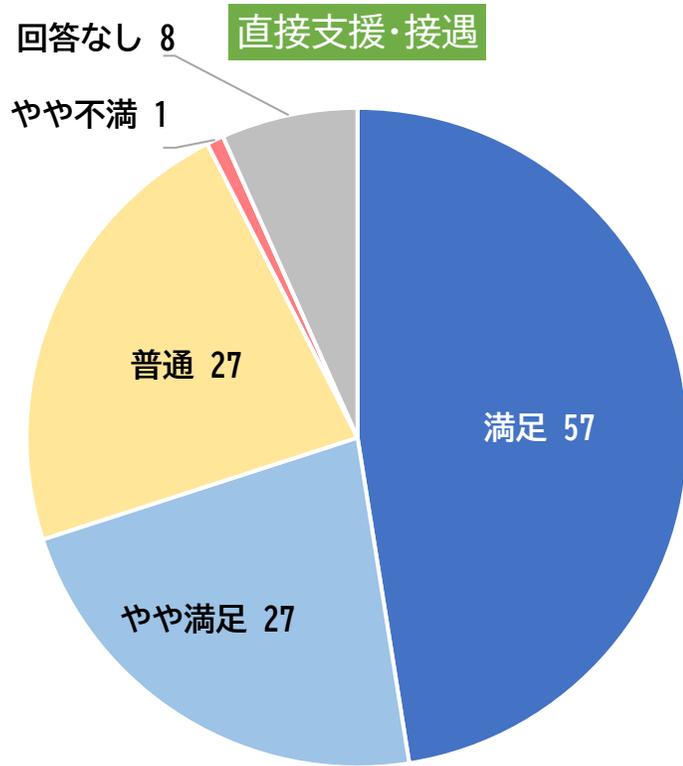
※頂いたご意見から一部を抜粋して掲載しています。

ご家族満足度について

項目	設問	回答総数 30					回答なし	合計
		1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足		
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	0	7	9	12	2	30
	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	0	10	7	11	2	30
	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	4	18	2	30
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	0	1	4	7	16	2	30
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	1	4	9	4	10	2	30
	困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	0	1	10	9	8	2	30
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	0	11	7	10	2	30
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	0	1	6	9	11	3	30
	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	7	11	7	5	30
	合計	1	7	70	67	103	22	270



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		10
利用時の送迎		5
オンラインを利用した面会		4
回答なし		10
回答総数		30

※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全介助をしてもらっている親です。食事介助ですが、食欲が無い場合は時間をずらして介助してもらえないか。
- ②個室の為、巡視の際に話しかけて欲しい。
- ③自分で伝えられないからお願いします。
- ④参加しない行事も教えて欲しい。
- ⑤車いすから自動車に乗せる時などの支え方を教えて欲しい。
- ⑥肢体不自由で家族だけでは外出できないので一緒に外出する機会があると良い。
- ⑦保護者も参加できるレクリエーションがあると良い。

ご家族の声

- ⑧こだわりが強く、それに対して、対応してくださっているのがありがたく思っています。何か家族で対応できることがあれば、その都度、お伝えください。
- ⑨本人も家族も高齢になっていくことを思うと、先のことに不安はありますが、相談に乗ってもらいながら、本人の幸せのためになるようにしたい。
- ⑩本人が1日をどのように過ごしているのか知りたい。
- ⑪遠方に住んでいるため、なかなか会いに行く事も出来ないのですが、会った時に本人の幸せそうな顔を見るにつけ、よろこんでいます。

※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。この調査で利用者の皆様、ご家族の皆様の希望や思いを知る事が出来、提供しているサービスを振り返る機会となりました。『利用者の声、ご家族の声』については一つ一つ、対応させていただきます。これから更に皆様の声が満足に繋がるような支援を目指すと共に、利用者の皆様が、安全で安心な生活が送れるよう、サービスの向上に努めたいと思います。

九頭竜ワークショップしずかの郷

澤田弘美