

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上野の郷

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) |

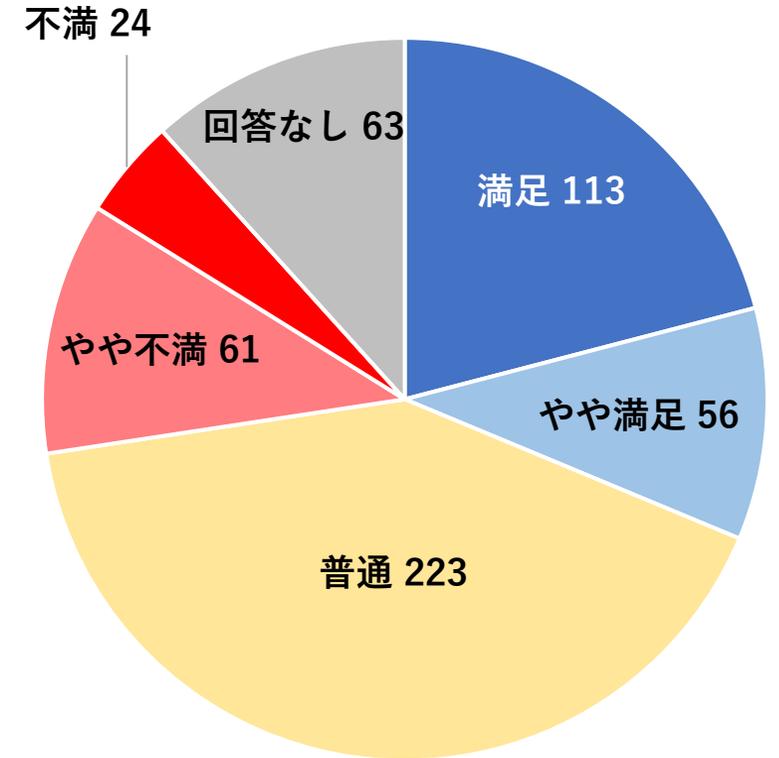
2. 回答について

- (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。

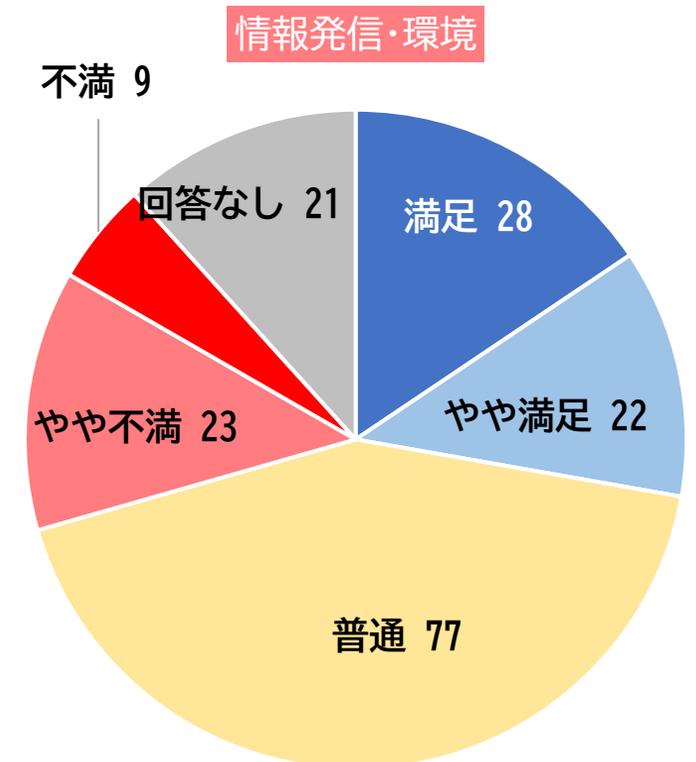
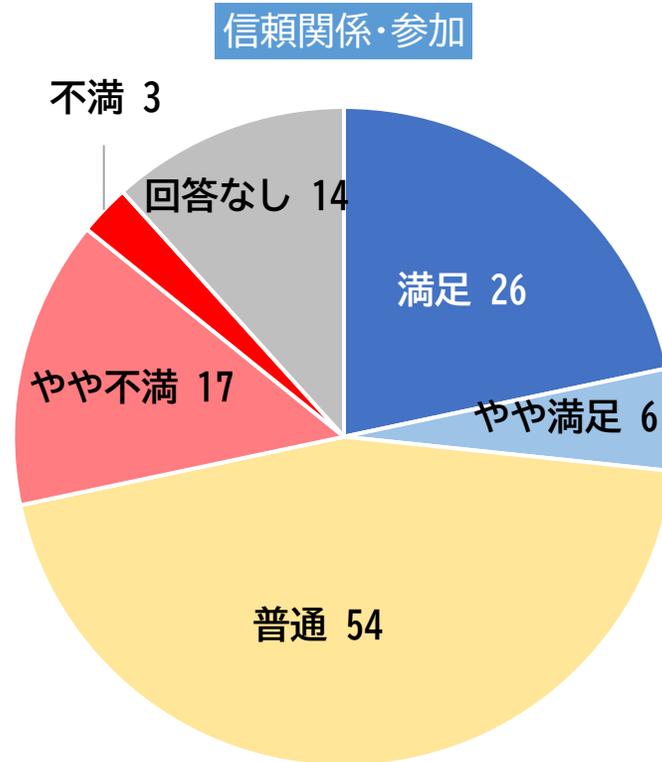
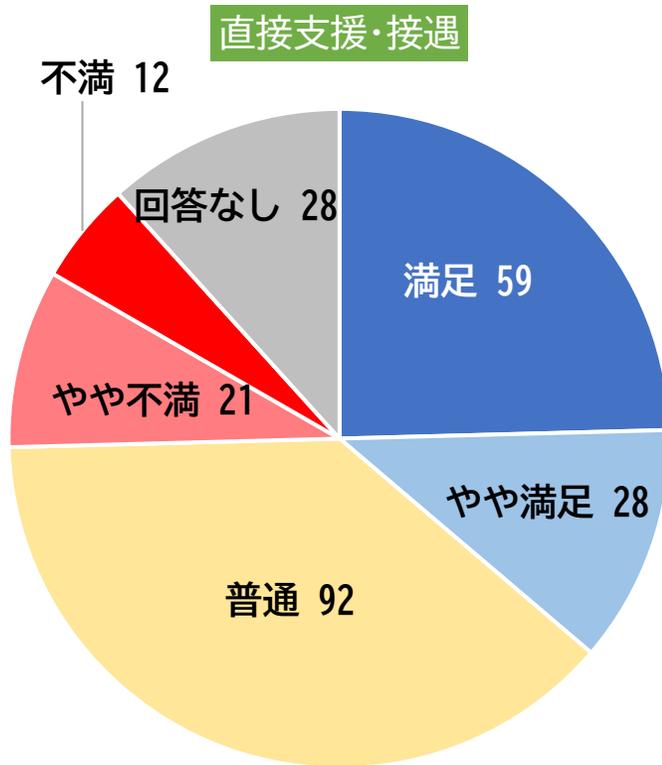
利用者満足度について

回答総数 60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	3	7	22	5	16	7	60
	ご家族の意向や要望は支援に取り入れられていますか	3	6	23	11	10	7	60
	利用者やご家族のプライバシーは守られていますか	1	2	20	11	19	7	60
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	5	6	27	1	14	7	60
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	3	7	30	3	10	7	60
	困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	0	10	24	3	16	7	60
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	4	6	27	6	10	7	60
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	2	11	24	8	8	7	60
	支援内容や利用料金等について説明を受けていますか	3	6	26	8	10	7	60
	合計	24	61	223	56	113	63	540



利用者満足度について



※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。

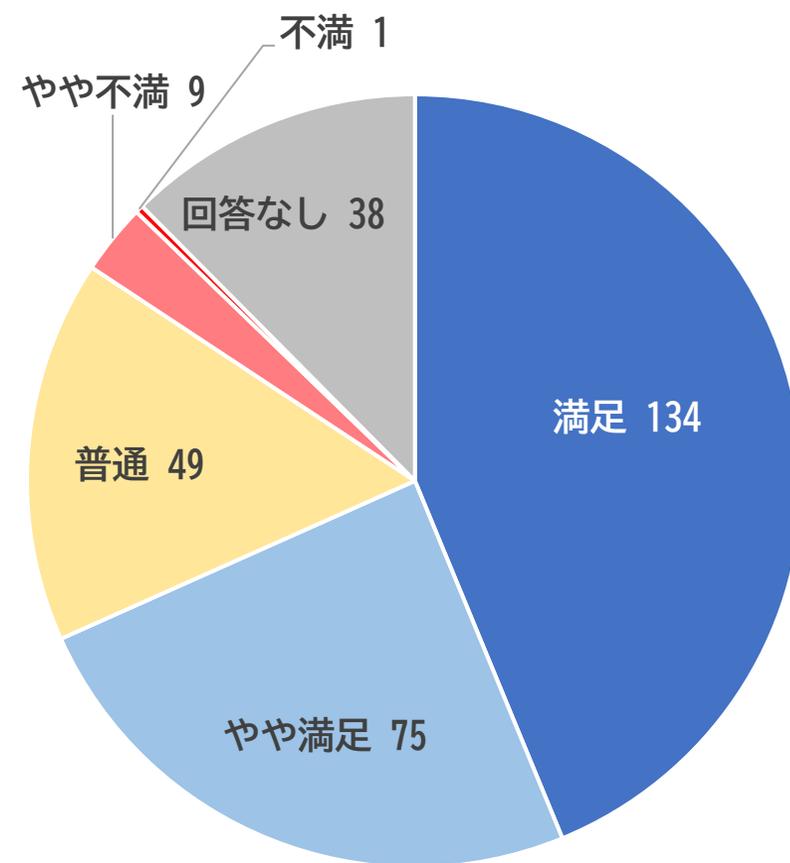
利用者の声

- ①行事には健康状態により、参加したくない時がある。
- ②外出して買い物など、気分転換がしたい。
- ③毎年、年を取り高齢になっていくが、自分で出来ることも少なくなって来たため、安全な介護をして欲しい。

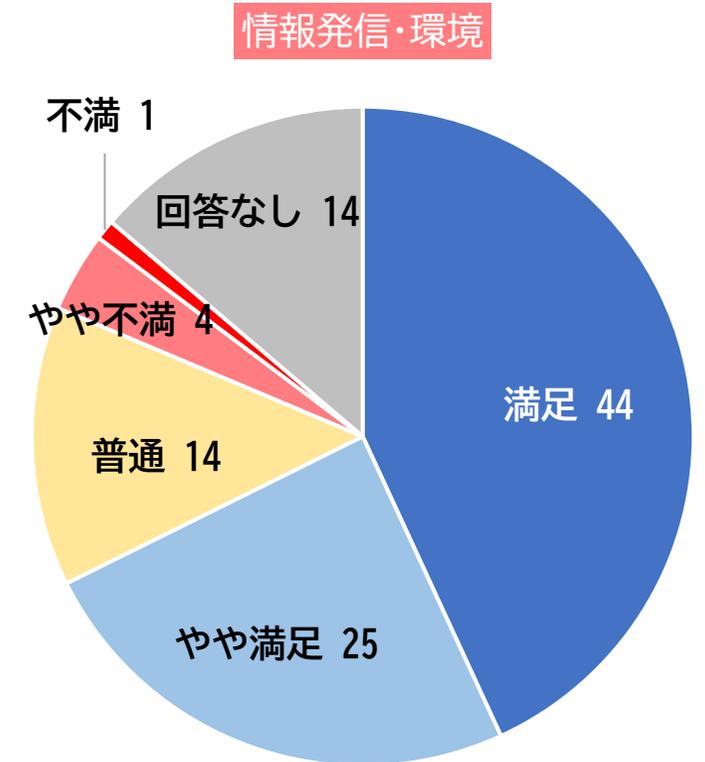
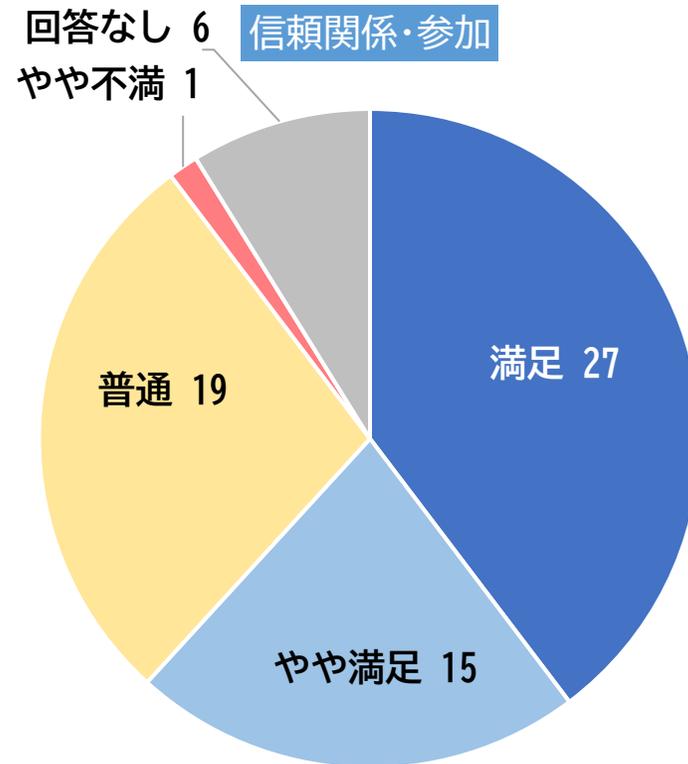
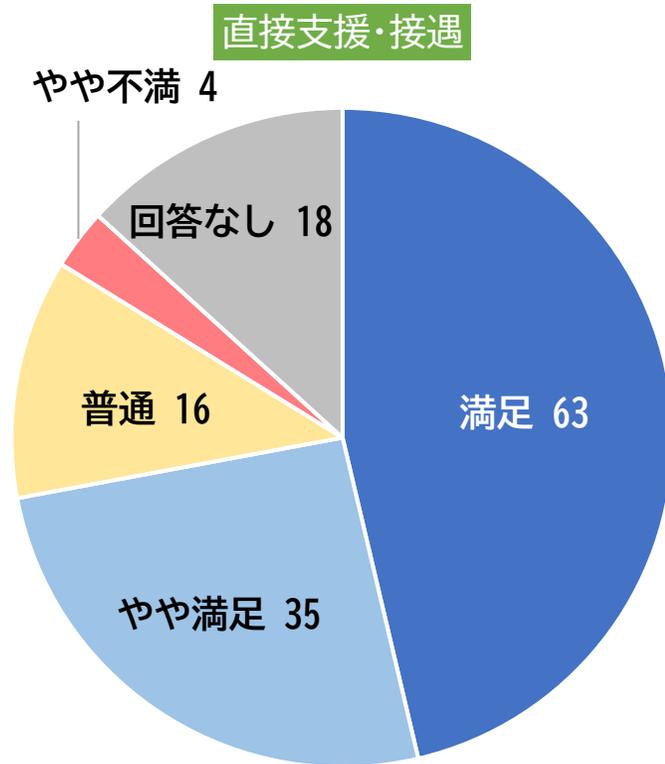
ご家族満足度について

回答総数 34

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	1	3	11	15	4	34
	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	6	12	12	4	34
	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	5	5	15	8	34
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	0	2	2	7	21	2	34
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	0	13	7	11	3	34
	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	6	8	16	3	34
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	1	2	9	14	8	34
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	1	1	5	9	15	3	34
	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	7	7	15	3	34
	合計	1	9	49	75	134	38	306



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	1
看取り支援	10
利用時の送迎	6
オンラインを利用した面会	3
回答なし	14
総回答数	34

※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ない場合があります。

ご家族の声

- ①日々の様子やスケジュールを今以上に教えて欲しい。
- ②生産活動の時間延長を検討して欲しい。
- ③忙しいとは思われますが、利用者が外の空気を吸って気分転換ができるような散歩などをしていただけるとありがたいです。
- ④部屋の掃除等を定期的に行っていただいていると思いますが、たまに面会に行くと整理整頓等が必要な時があるのでお願いします。
- ⑤誕生月の買い物をととても喜んでいきます。
- ⑥職員さんの同行にて、外出したり好きな物を買って、食事に出たりする等のサービスの充実を今後もお願いしたいです。
- ⑦施設内Wi-Fi環境の設置

※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

皆さま、満足度調査にご協力頂きまして、ありがとうございました。

今回の調査にて、日頃の不安や不満を率直に答えてもらうことにより、サービスの向上を図るための重要な調査にすることができました。この調査結果を真摯に受け止め、今後はサービスの改善に努めてまいります。職員が一丸となり、「笑顔になる施設」づくりを目指します。

九頭竜ワークショップ上野の郷 岩岡 一利