

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

あさひけやハイツ九頭竜

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) |

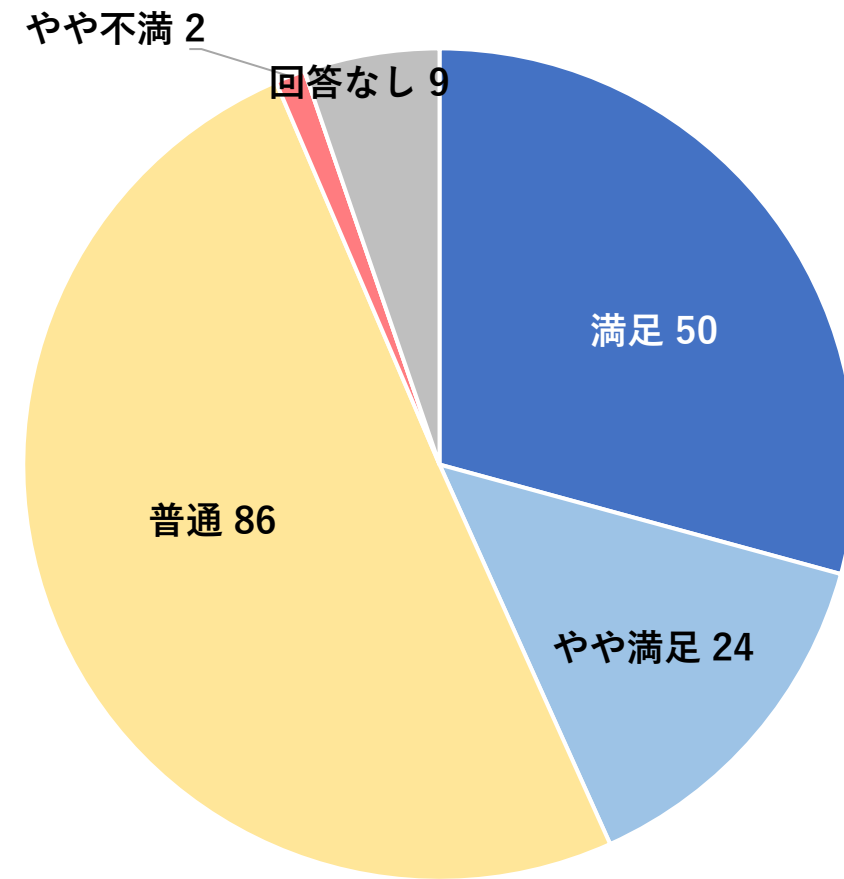
2. 回答について

- (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。

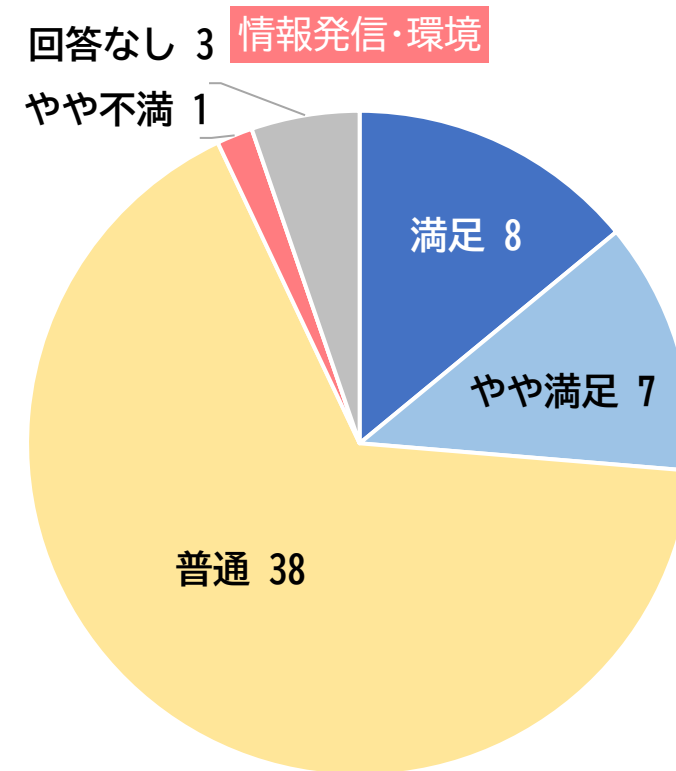
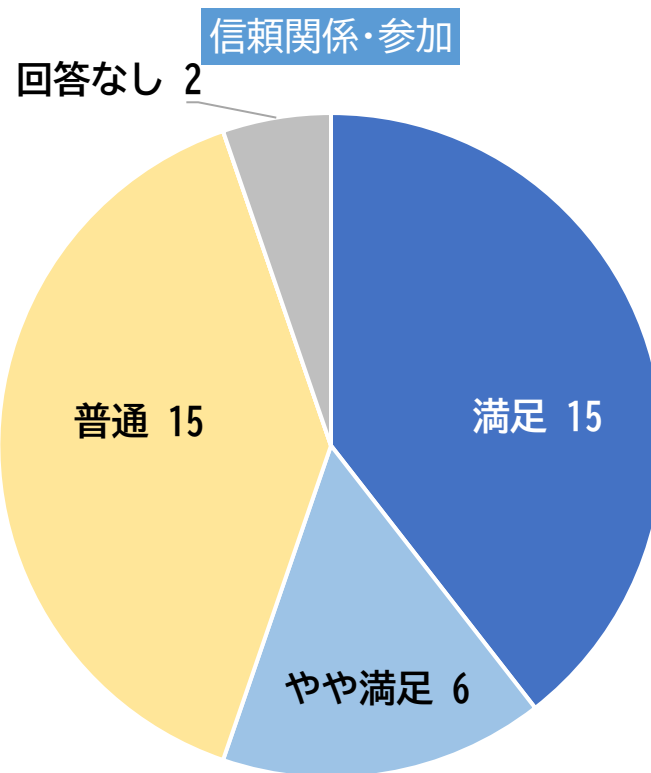
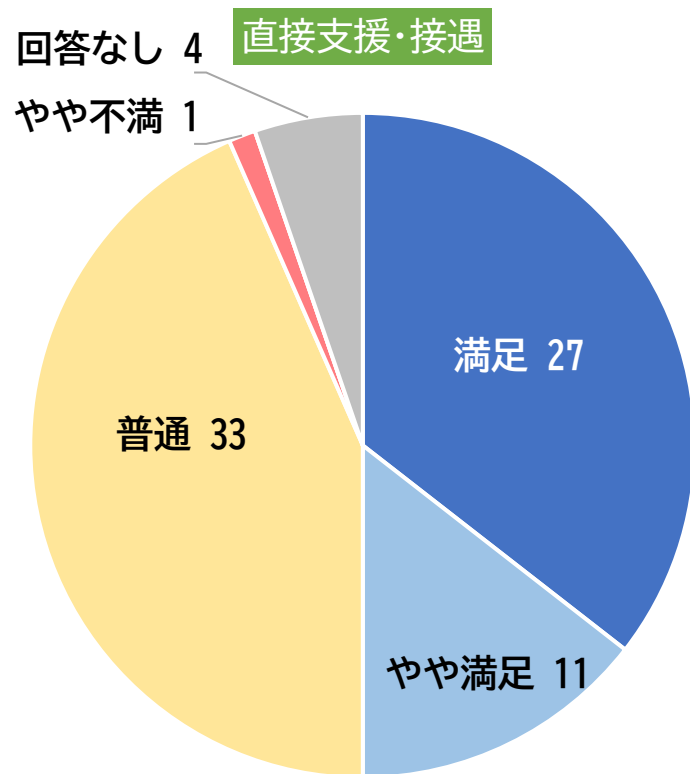
利用者満足度について

回答総数 19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	0	0	8	2	8	1	19
	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	12	4	2	1	19
	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	3	8	1	19
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	0	1	6	2	9	1	19
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	10	3	5	1	19
	困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	0	0	5	3	10	1	19
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	13	3	1	1	19
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	0	0	7	4	7	1	19
	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	18	0	0	1	19
	合計	0	2	86	24	50	9	171



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。

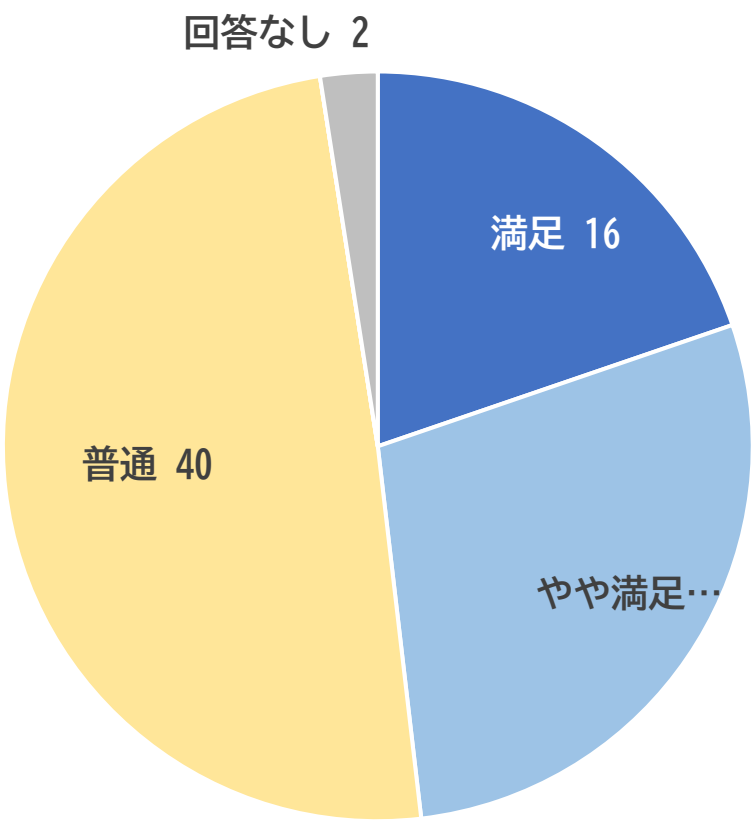
利用者の声

- ①みんな上手にしてくれる。
- ②家に帰りたい(一度、家に帰りたい)。
- ③受診日は、前日までに知らせてほしい。
- ④もっと、ごちそうが食べたい(おいしいものが食べたい)。
- ⑤耳の聴こえが悪いので大切な事や必要な事は、書面か耳元で告知してほしい。
- ⑥レクリエーションに集まるのに時間がかかって始めるのが遅くなる。全員集まる前に体操を始めてしまえばいいのではないかな？活動時間が短くなる。

※頂いたご意見から一部を抜粋して掲載しています。

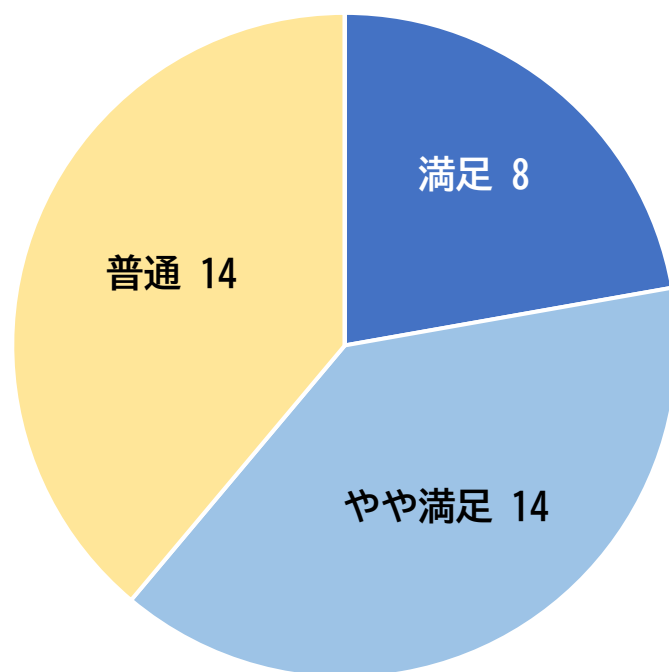
ご家族満足度について

回答総数 9								
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	0	4	3	2	0	9
	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	3	4	2	0	9
	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	3	4	2	0	9
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	0	0	4	3	2	0	9
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	5	2	0	2	9
	困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	0	0	4	3	2	0	9
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	6	1	2	0	9
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	0	0	5	2	2	0	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	0	0	6	1	2	0	9
	合計	0	0	40	23	16	2	81

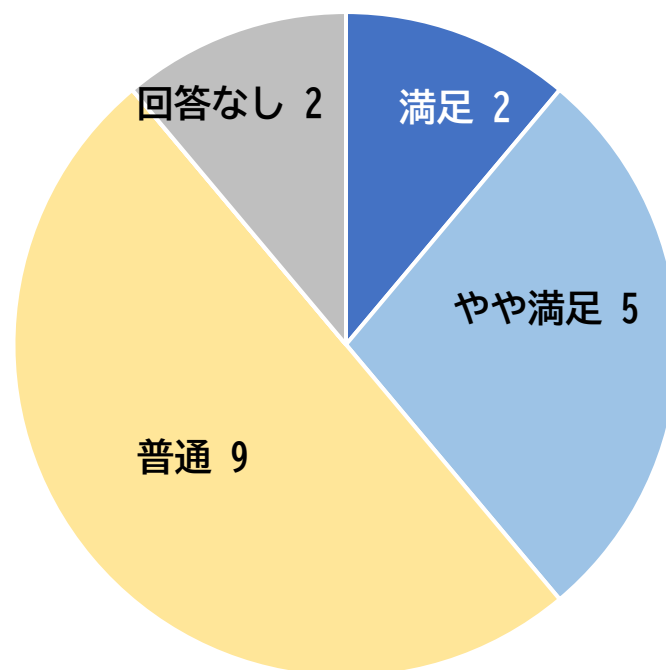


ご家族満足度について

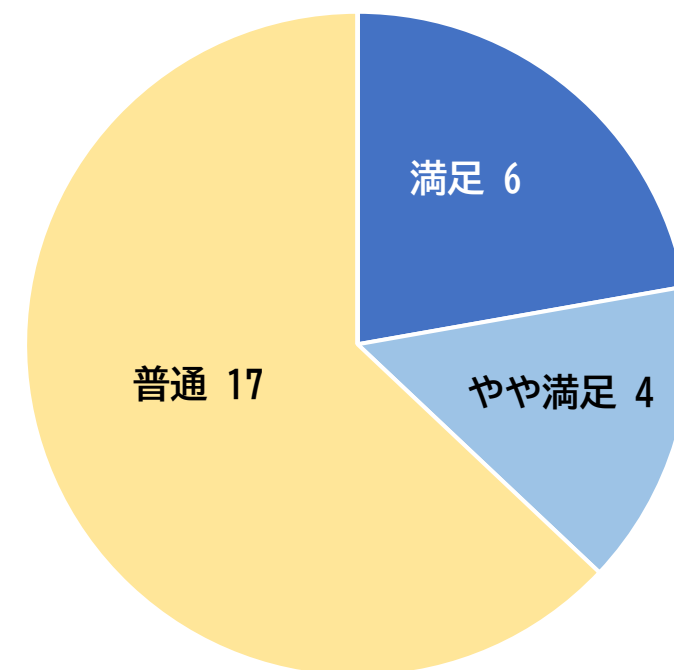
直接支援・接遇



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。

希望又は期待するサービス内容について

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の確保		1
回答なし		1
回答総数		9

※設問に複数の回答が可能なため、設問回答数の合計と回答総数は一致しない場合があります。

ご家族の声

- ①まだ元気ですが、病気がちになったらどのようなのか心配です。
- ②利用料金が安くなったら良いなあと思う時が多い。
- ③医療行為の受け入れ
- ④介護サポート

※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

満足度調査のご協力、ありがとうございました。

利用者の満足度調査は過去に行った事はありませんでしたが、ご家族への満足度調査は初めてでした。今回、ご家族の思いを聞くことができ、大変良かったです。その思いに少しでも近づけるよう、これからも利用者・ご家族の声に耳を傾け、職員一丸となり、努力して参ります。

あさひけやハイツ九頭竜 宮西美保恵