

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

九頭竜さかえホーム

九頭竜あさひけやホーム

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) |

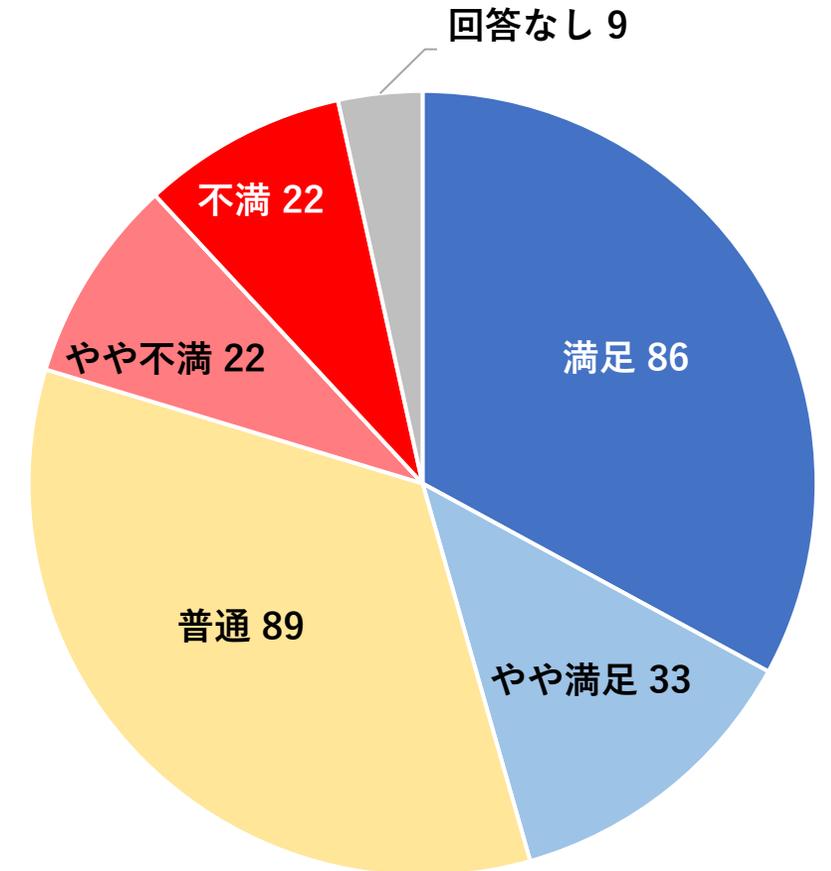
2. 回答について

- (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。

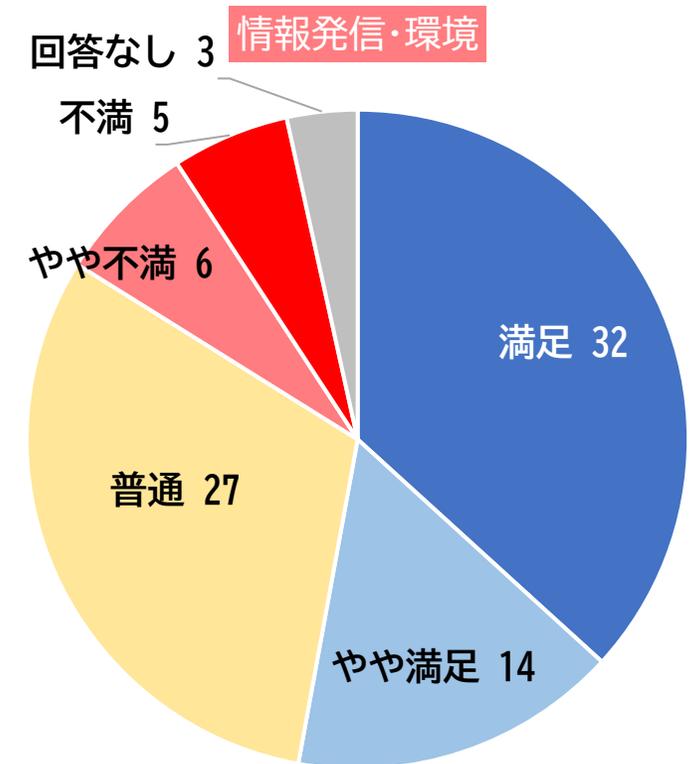
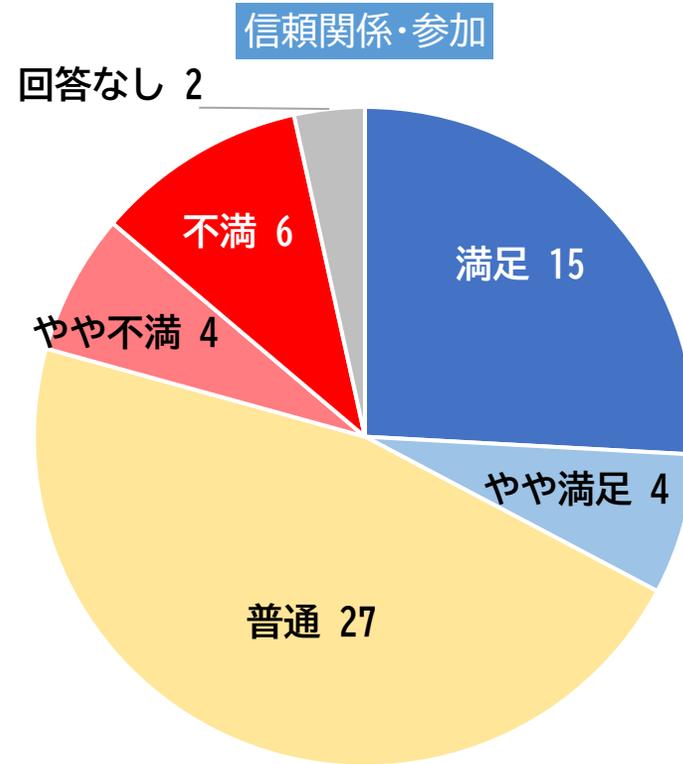
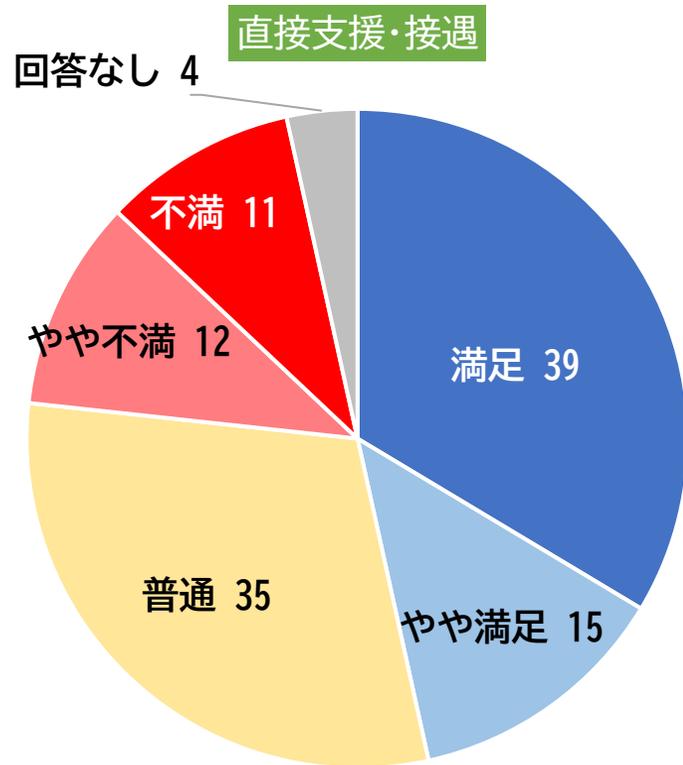
利用者満足度について

回答総数 29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	3	8	2	14	1	29
	ご家族の意向や要望は支援に取り入れられていますか	1	3	10	4	10	1	29
	利用者やご家族のプライバシーは守られていますか	5	2	7	5	9	1	29
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	4	4	10	4	6	1	29
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	2	3	16	0	7	1	29
	困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	4	1	11	4	8	1	29
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	2	2	7	6	11	1	29
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	2	2	12	3	9	1	29
	支援内容や利用料金等について説明を受けていますか	1	2	8	5	12	1	29
	合計	22	22	89	33	86	9	261



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

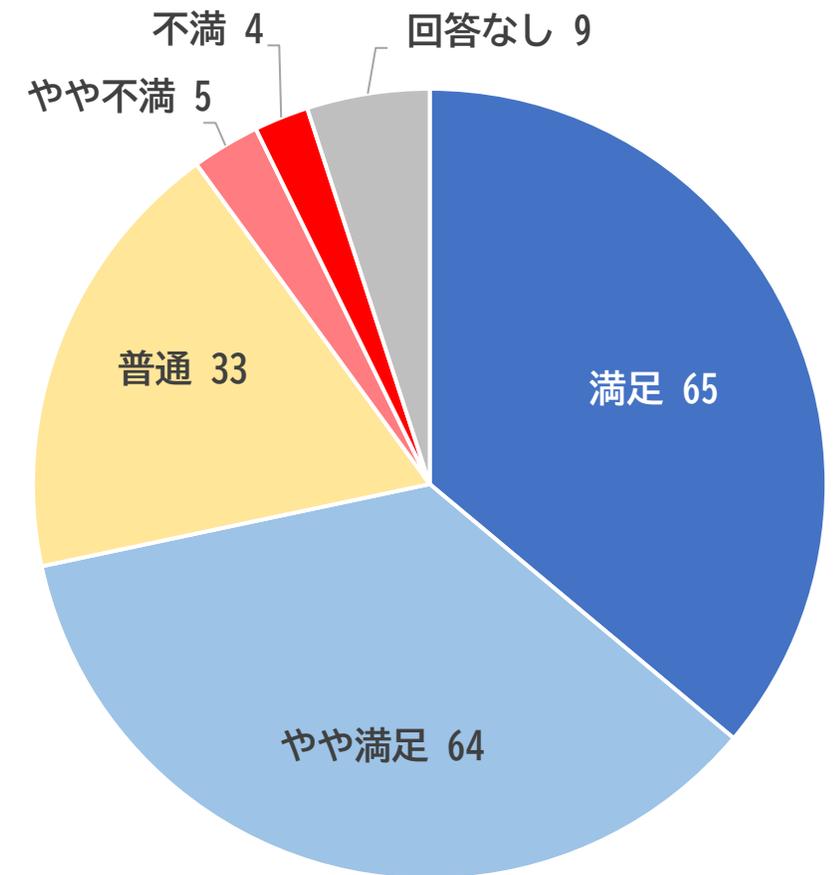
- ① 利用料金を抑えるための将来の見通し(ハード面の改善)も必要。特に、あさひけやホームの空調設備の改修をお願いしたい。
- ② さかえホームの統合に向けて、必要な整備事項等、利用者の要望も取り入れて、あさひけやホームの統合計画を作成していてもらいたい。
- ③ 利用者も支援員も仲良く生活できますように。

※頂いたご意見から一部を抜粋して掲載しています。

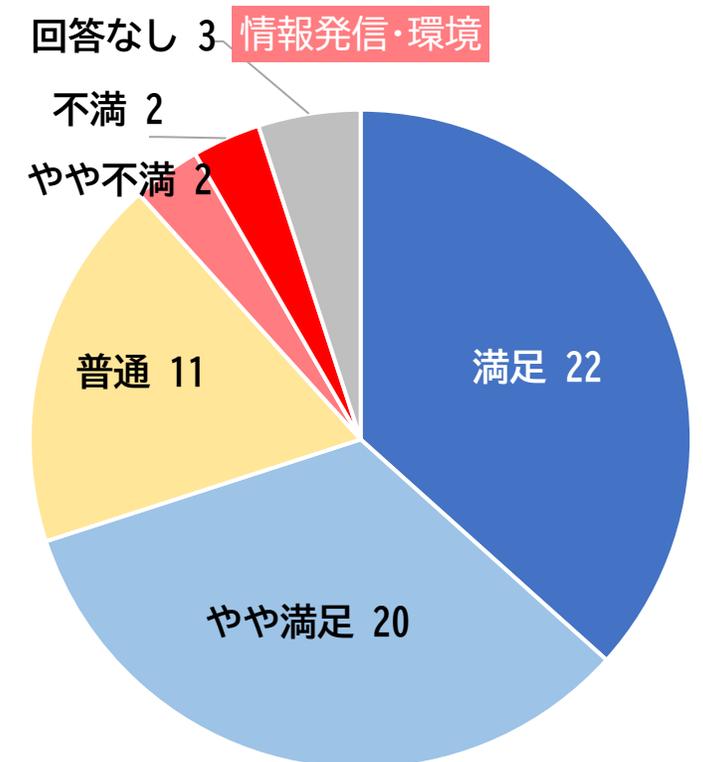
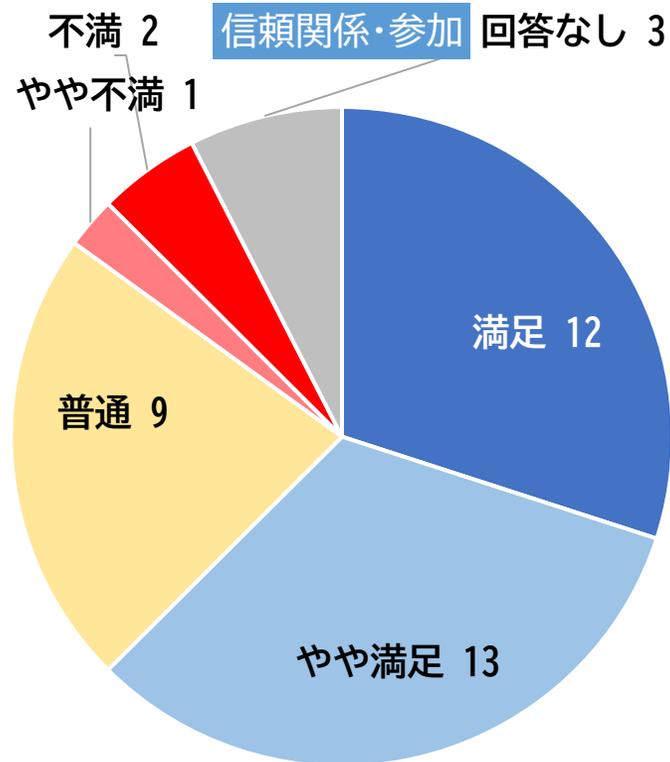
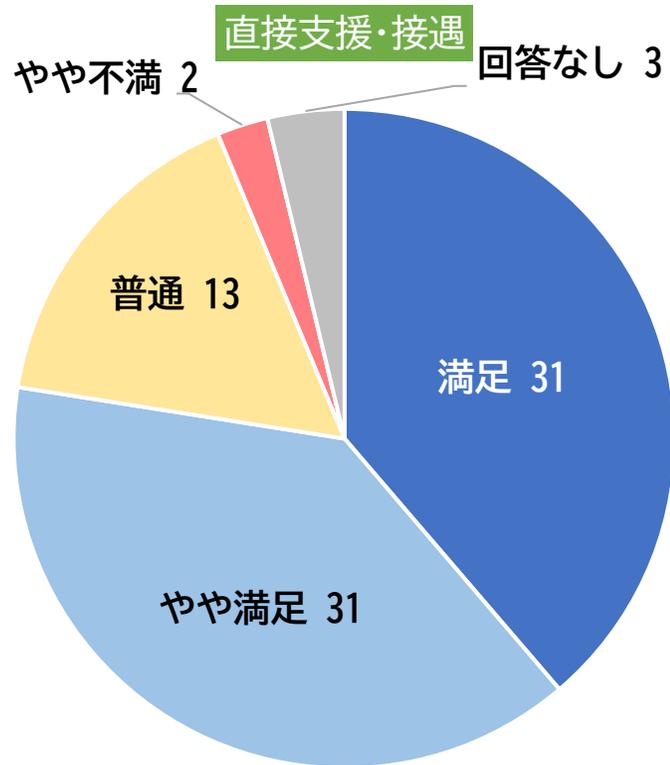
ご家族満足度について

回答総数 20

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	8	8	0	20
	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	4	10	5	1	20
	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	3	7	8	1	20
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	0	1	2	6	10	1	20
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	0	8	4	6	1	20
	困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	1	1	1	9	6	2	20
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	1	1	4	5	8	1	20
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	0	1	3	9	6	1	20
	支援内容や利用料金等について説明を受けていますか	1	0	4	6	8	1	20
	合計	4	5	33	64	65	9	180



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
	地域移行・介護保険施設への入所等、グループホーム利用終了に向けた支援	3
	夜間の職員配置	2
	少人数のグループホーム	2
	定期的な懇談会の開催	1
	回答なし	1 2
	総回答数	2 0

※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水道光熱費について、一人ひとりの使用量は異なるはずですが、入居者全員で按分していることに懸念を抱いております。
- ②施設内のWi-Fi環境を整えて欲しい。
- ③利用者向けのパソコン教室やクラブ活動を増やしていただきたい。

※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

利用者・ご家族の皆様から貴重なご意見やお声を頂きました。ありがとうございました。

ご指摘のありました課題、中には、費用等の問題からすぐには解決出来ない事項もございますが、改善に向けた取り組みを重ねていきたいと考えております。令和9年4月までに両ホームの統合計画が控えています。引き続き、皆様からのお話を拝聴させていただきながら、満足度の高い支援を目指してまいります。

九頭竜さかえホーム
九頭竜あさひけやホーム

竹田 淳