

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

シルバーケア九頭竜

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) |

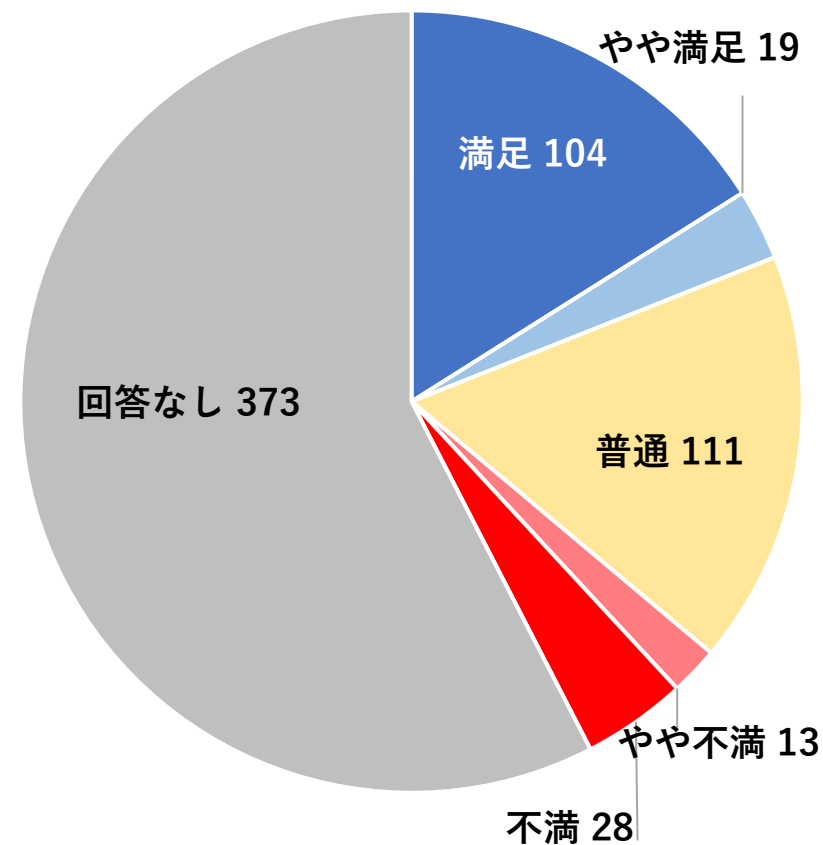
2. 回答について

- (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

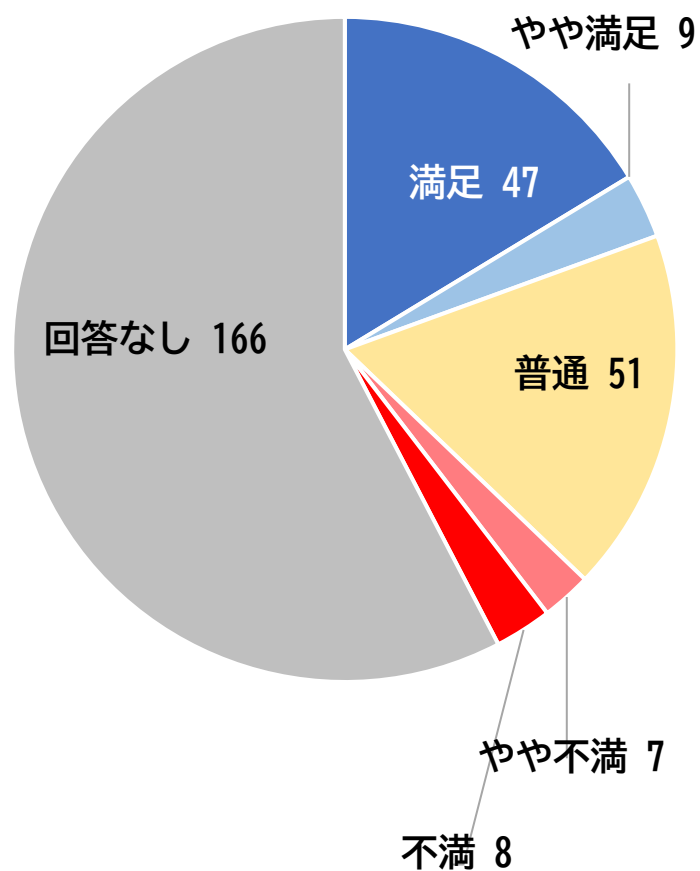
回答総数 72名

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	12	1	17	39	72
	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	0	18	0	8	44	72
	利用者やご家族のプライバシーは守られていますか	3	1	9	5	11	43	72
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	1	5	12	3	11	40	72
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	0	14	0	15	41	72
	困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	3	1	5	3	18	42	72
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	1	17	2	7	42	72
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	2	2	10	3	15	40	72
	支援内容や利用料金等について説明を受けていますか	10	2	14	2	2	42	72
	合計	28	13	111	19	104	373	648

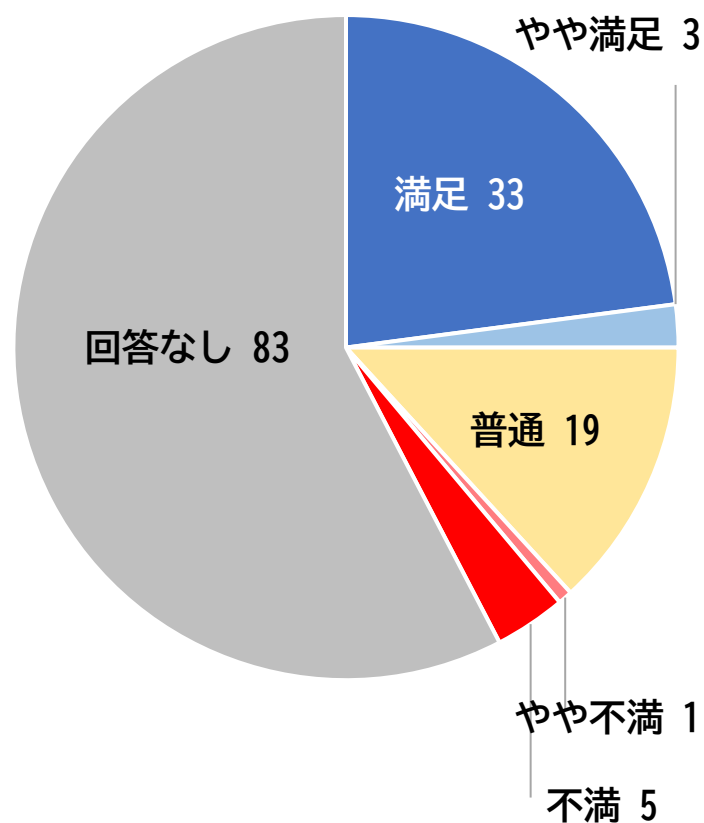


利用者満足度について

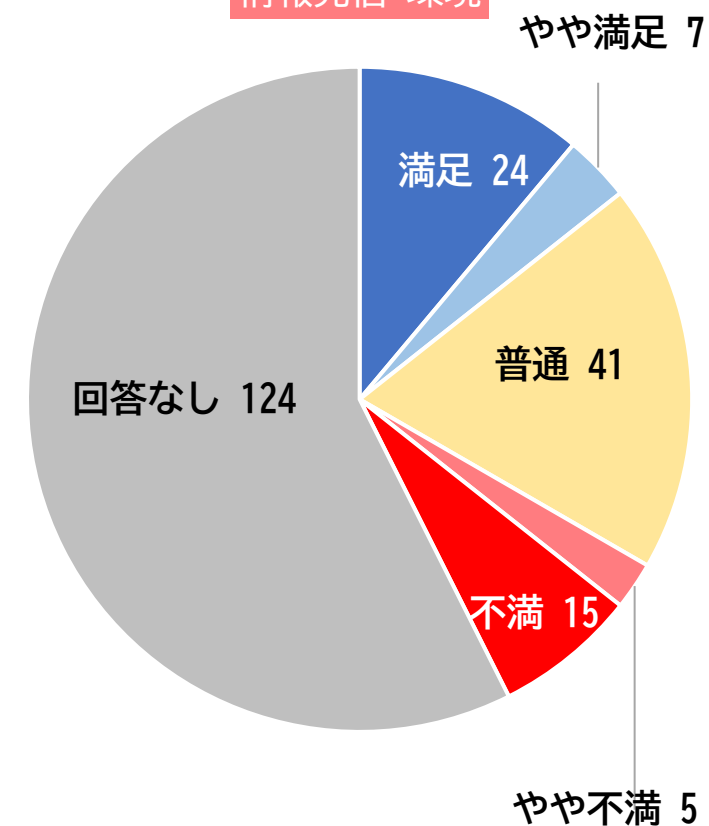
直接支援・接遇



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行事は好きではない。
- ②行事があっても見ているだけなので、参加しやすいかどうか判断できない。
- ③困りごとは無い。だから気軽に相談できるかどうか分からない。
- ④困りごととは管理者に言うので、何も心配はない。何も不満はない。
- ⑤家の者の気持ちは分からないので支援に家の者の意向が入っているか分からない。
- ⑥この年（89歳）になると要望も何も無い。
- ⑦料金のことは分かりません。
- ⑧料金は年金から引かれているし家族が手続しているので分からない。
- ⑨味噌汁の具など硬いものがある。

利用者の声

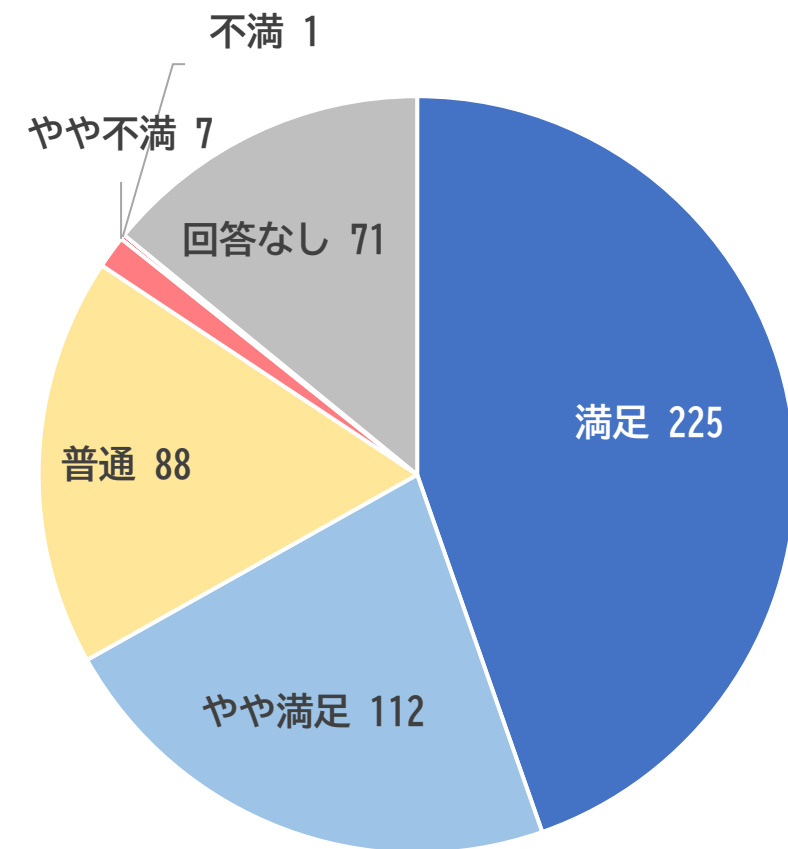
- ⑩窓や床など、もっと掃除をするべき。
- ⑪職員の言葉遣いが悪い。
- ⑫利用者に対し「おばあちゃん」や「〇ちゃん」と言っているのは良くないと思う。
- ⑬予定は早めに教えてほしい。
- ⑭ご飯を勧められるのが嫌
- ⑮施設生活は楽しいです。

※頂いたご意見から一部を抜粋して掲載しています。

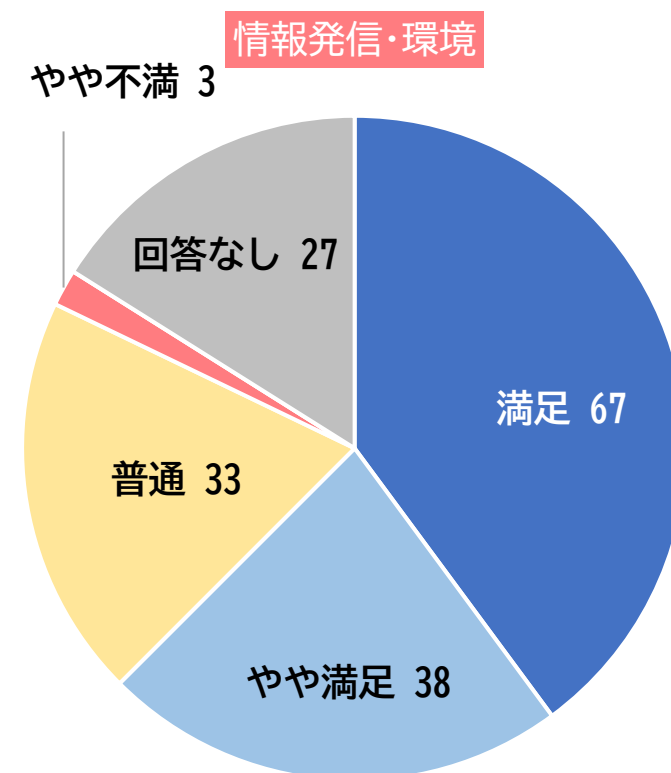
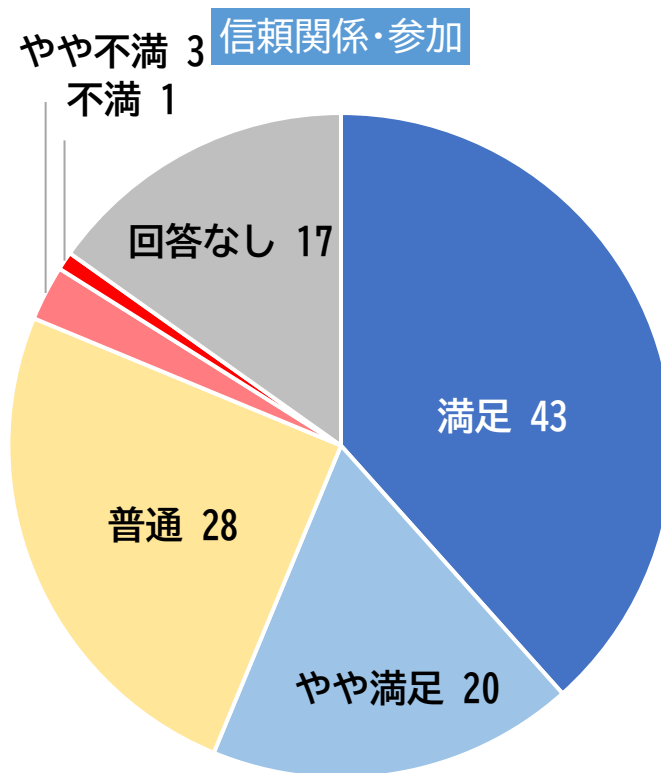
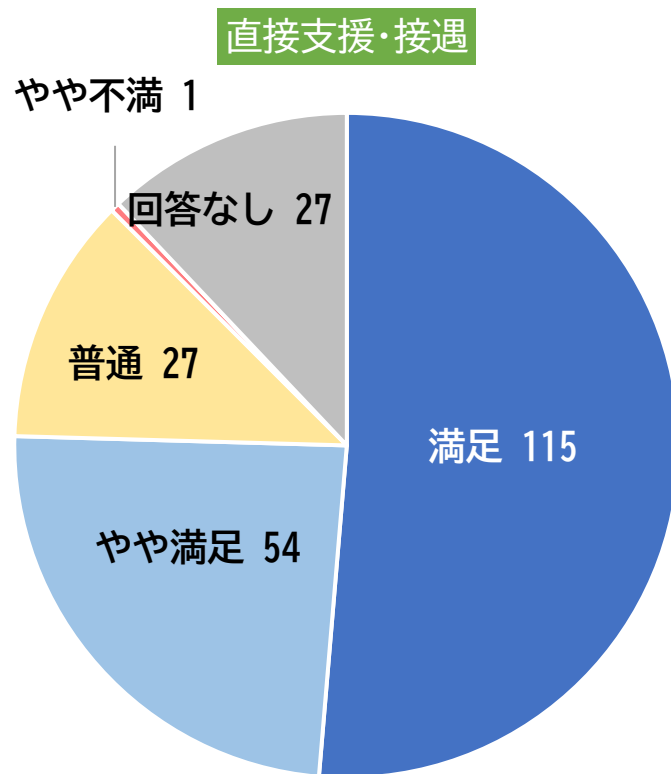
ご家族満足度について

回答総数 56

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	14	28	6	56
	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	9	12	26	8	56
	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	10	33	7	56
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	0	0	4	18	28	6	56
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	20	9	17	9	56
	困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	1	2	8	11	26	8	56
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	12	23	9	56
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	0	1	12	14	20	9	56
	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	11	12	24	9	56
	合計	1	7	88	112	225	71	504



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
医療行為が必要な方の受入れ	10
懇談会の開催	6
家族の宿泊	3
介護サポート（送迎・付き添い含む）	6
回答なし	31
回答総数	56

※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面会が以前のように戻ると良い。
- ②面会の制限、時間や曜日指定などが少しゆるくなると良い。
- ③着替えなど必要時の連絡をいただけたらありがたい。
- ④地域との交流イベントを開催して欲しい。
- ⑤全てお任せしているので何の意見もございません。大満足です。
- ⑥認知症の親がおだやかに過ごせているのは、家族も本当に助かっています。
- ⑦私も歳を取り、なかなか自分ではできなくて、介護施設があるのはとてもありがたいです。
- ⑧居室の共有スペースに車イスがたくさん置いてあります。予備の車イスを置く場所があると良い。
- ⑨各階の飾りつけがいろいろと工夫されていてとても良いと思う。

ご家族の声

- ⑩利用者の細かな部分に気が付いて、いろいろと対応が工夫されていてありがたい。
- ⑪面会はできても、普段の日常が見たいので、ビデオなり動画で知れたら安心材料にはなります。
- ⑫ショートの荷物（衣類）が丁寧にたたまれて、カバンの中もきれいになっているのを見て、丁寧な仕事をされているのが分かりました。施設見学の際も職員みなさんが挨拶していて、職員の教育もしっかりされているので安心しました。
- ⑬自宅への外出時、送迎してもらえるとありがたい。（有料でいいので）自家用車ではなかなか難しいので。

※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

この度は当施設の満足度調査を初めて行いましたところ、貴重なご意見や感想をたくさん頂きまして、誠にありがとうございました。長いコロナ禍を経て現在に至り、少しずつ前の施設の在り方に戻りつつあるところです。ご家族には大変ご心配をおかけしたことと思いますが、今後におきましては、頂きましたご意見やご要望を十分に検討し、利用者様・ご家族が安心して生活を送れるよう取り入れていきたいと思っておりますのでどうぞよろしくお願いします。

シルバーケア九頭竜 笹川智子