

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就労支援事業所

就労継続支援B型事業所 大地

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) |

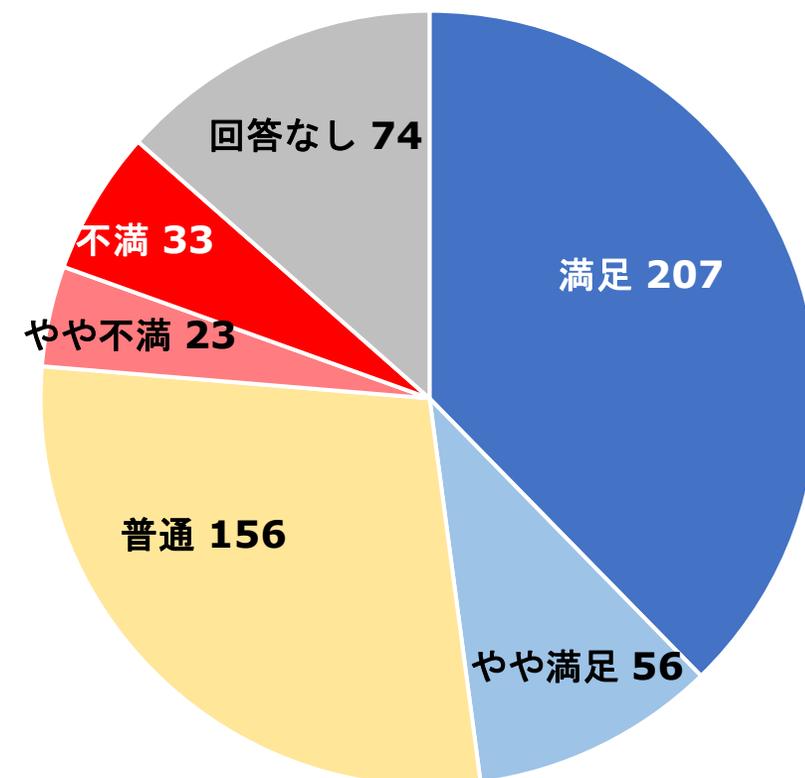
2. 回答について

- (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

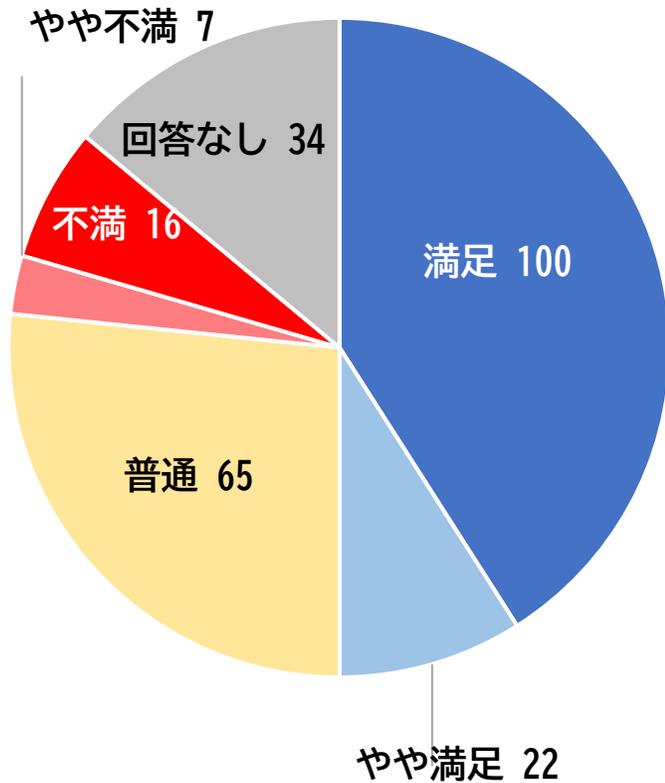
回答総数 61名

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	4	0	12	5	32	8	61
	ご家族の意向や要望は支援に取り入れられていますか	4	4	14	7	22	10	61
	利用者やご家族のプライバシーは守られていますか	2	1	22	5	23	8	61
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	6	2	17	5	23	8	61
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	4	7	19	5	19	7	61
	困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	5	1	17	5	24	9	61
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	2	19	12	17	8	61
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	3	3	19	7	21	8	61
	支援内容や利用料金等について説明を受けていますか	2	3	17	5	26	8	61
	合計	33	23	156	56	207	74	549

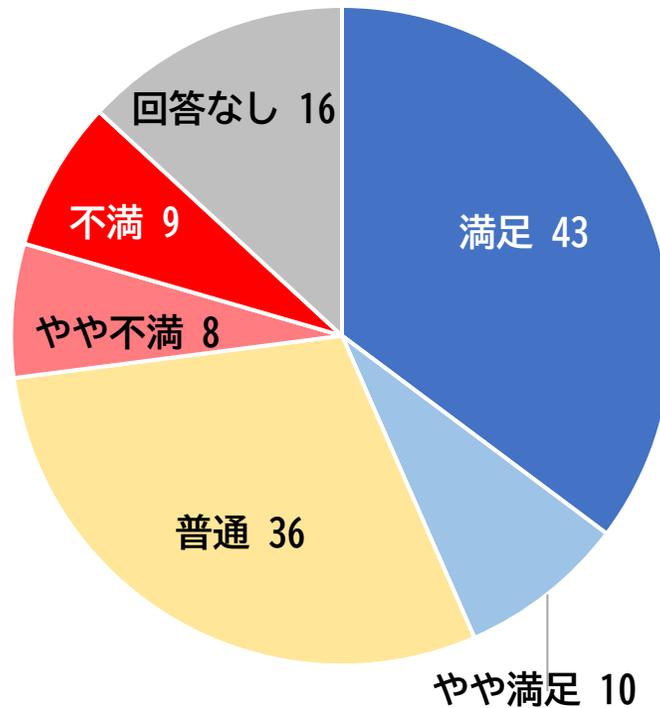


利用者満足度について

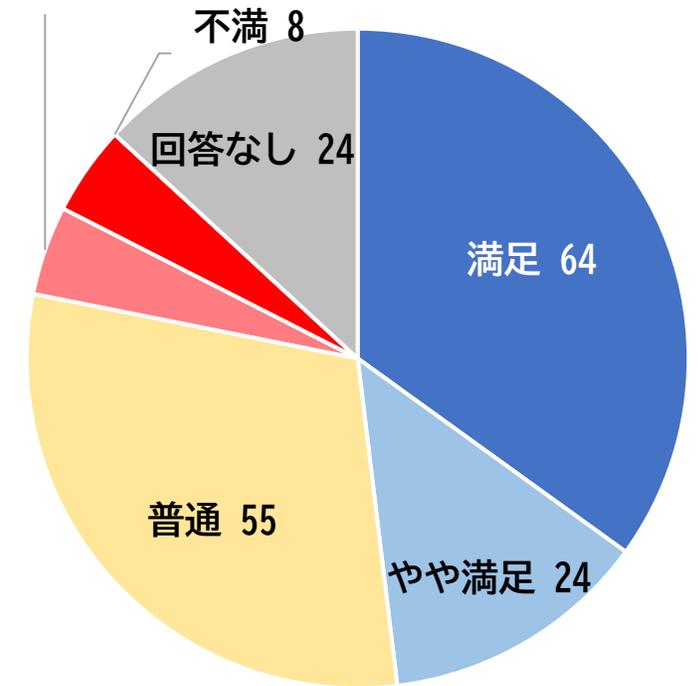
直接支援・接遇



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

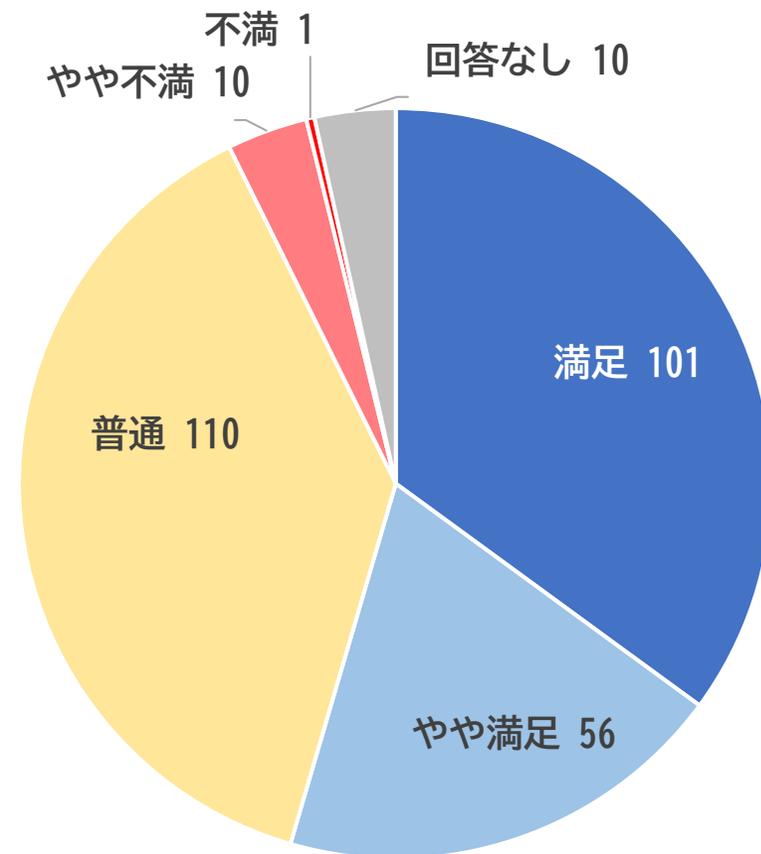
- ①行事について、平日に行って欲しい。
- ②（職員への相談について）言いたいことは言えている。
- ③お粥の味が薄い。
- ④作業は集中して行えている。

※頂いたご意見から一部を抜粋して掲載しています。

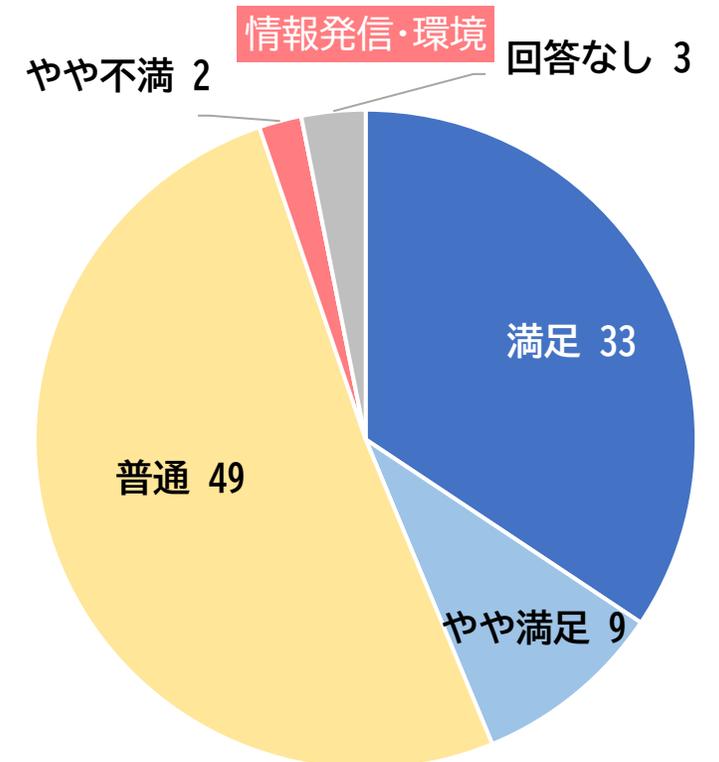
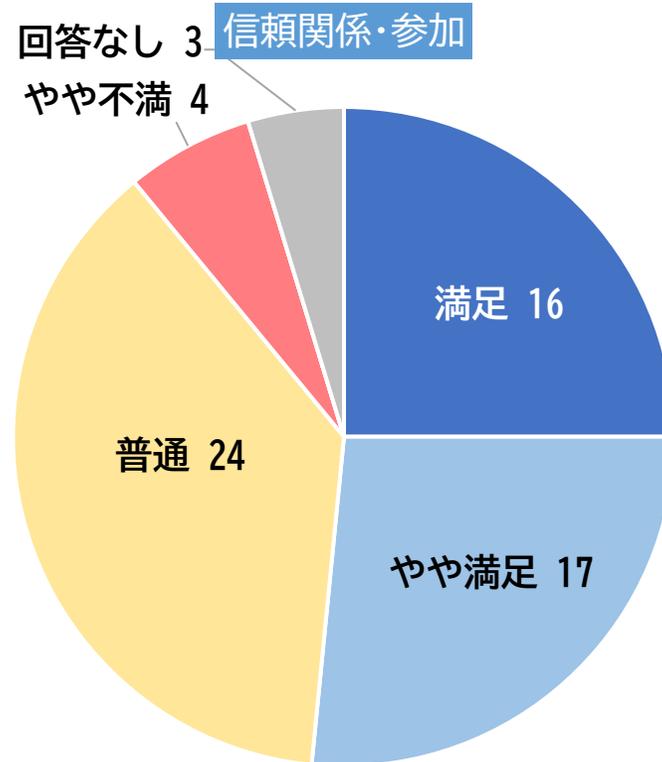
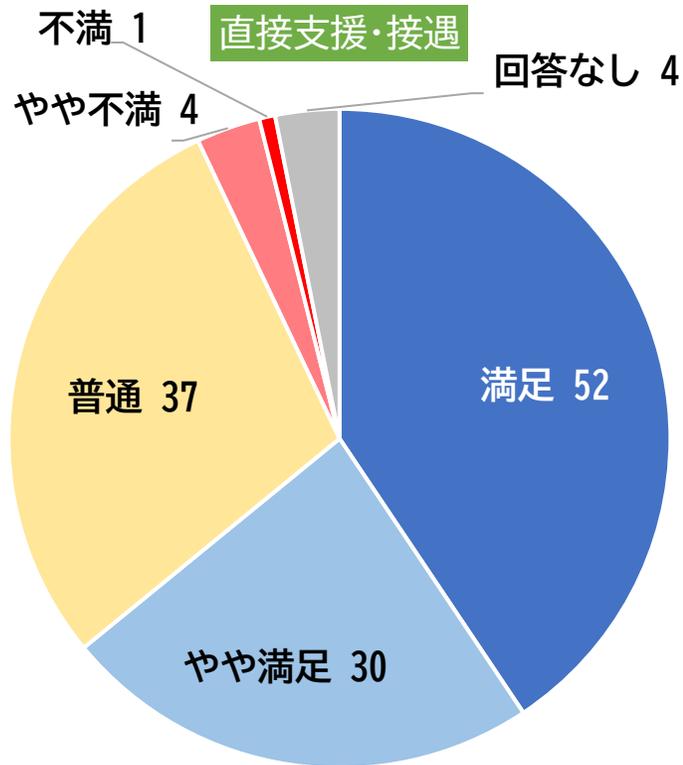
ご家族満足度について

回答総数 32

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	10	6	15	1	32
	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	11	8	11	1	32
	利用者やご家族のプライバシーは守られていますか	0	2	8	7	14	1	32
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	1	1	8	9	12	1	32
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	15	8	7	2	32
	困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	0	4	9	9	9	1	32
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	16	3	11	1	32
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	0	1	17	4	9	1	32
	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	16	2	13	1	32
	合計	1	10	110	56	101	10	288



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
作業時間の延長・短縮		4
市内等へ作業拠点を増やす		6
在宅での作業		2
柔軟な送迎体制（自宅までの送迎等）		11
回答なし		14
総回答数		32

※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上高島分場において温い食事の提供について検討してほしい。
- ②（市内に拠点を移すことにより）自分で通えたり、公共バスに乗ったりすることで、社会とのつながりが持てたりする。
- ③送迎時の緊急連絡方法について確認してほしい。
- ④小さな楽しみになるような行事が増えるといいな。
（例：お茶会、お散歩、芸術鑑賞、ゲーム大会、レクリエーション、体操、ミニスポーツ、ワークショップ的なもの）
- ⑤上高島分場に新しい作業所完成後、新しい仕事に取り組みたいと思います。
- ⑥私がいなくなると子供がひとりになるので心配です。

※いただ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

ここで、お示した就労支援事業所におけるニーズ・満足度調査は、初めての試みでしたが、ご家族様・利用者様の視点でのニーズや満足度の度合いをしっかりと理解することが出来ました。当事業所では、このニーズ等にお応えすると共に今回の調査目的に資するよう地域移行を目指し、市内への作業場の新築移転、送迎業務・年間行事の充実等、必要な課題を明確にし、その解決に向けて取組みを実施していきます。

この取組みを行うことにより、利用者支援の向上を図り、地域に必要とされる事業所を目指し、惹いては、今後の法人のビジョン策定の一助となるよう努めて参ります。

九頭竜ワークショップ 就労支援事業所
就労継続支援B型事業所 大地 石井多門