

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

デイサービスセンター九頭竜

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) |

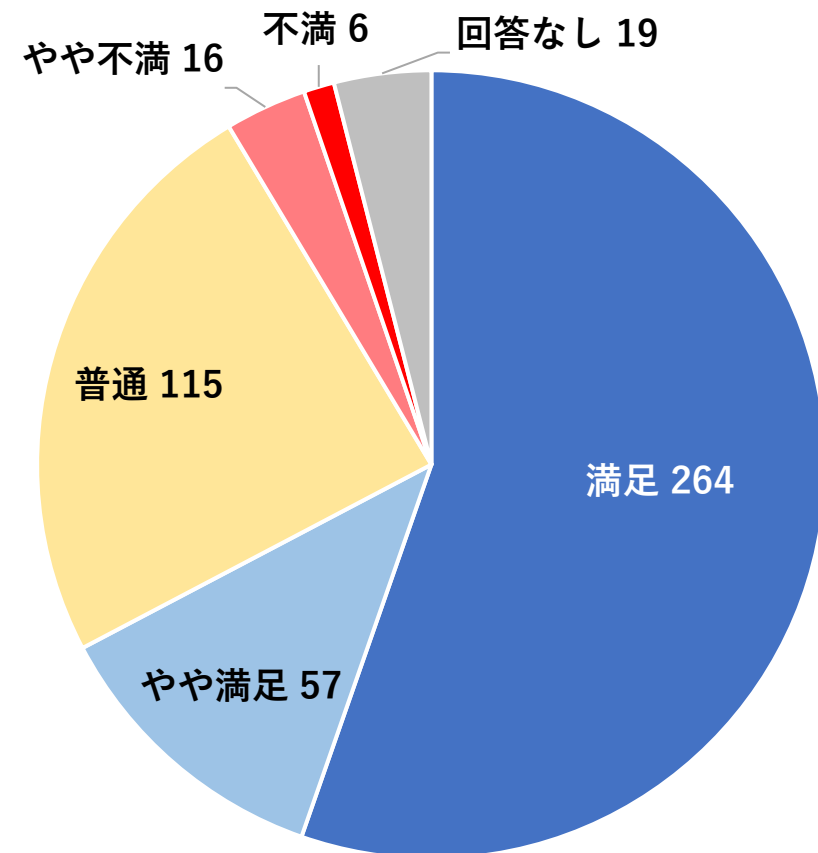
2. 回答について

- (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。

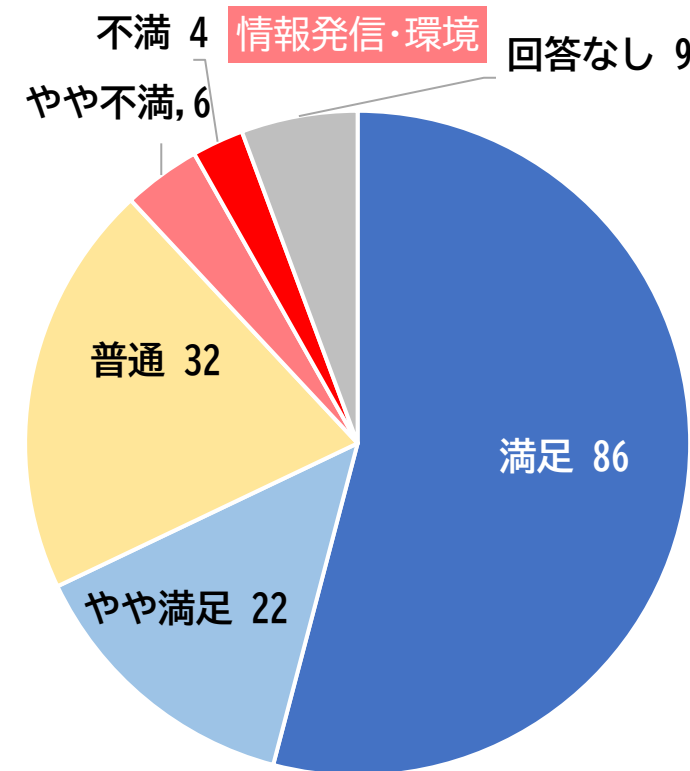
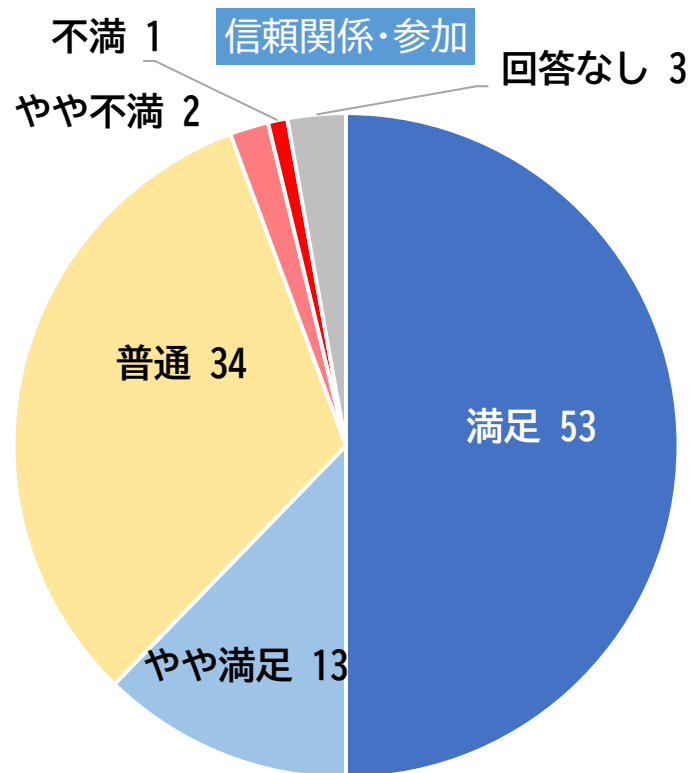
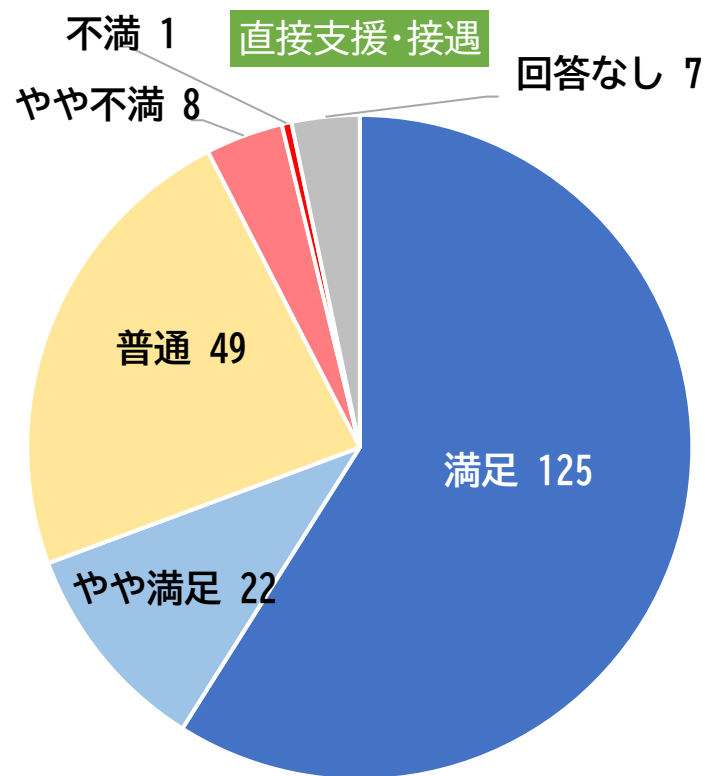
利用者満足度について

回答総数 53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	2	13	5	32	0	53
	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	4	13	7	26	3	53
	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	13	3	33	3	53
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	0	1	10	7	34	1	53
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	20	5	26	2	53
	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	14	8	27	1	53
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	14	6	28	3	53
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	1	0	6	12	32	2	53
	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	5	12	4	26	4	53
	合計	6	16	115	57	264	19	477



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食事の味付けが自分好みでないし、食べにくいものがある。
- ②耳が遠くて法話が聞こえない。
- ③職員さんが優しくて明るい。よい1日を過ごさせてもらっている。
- ④トイレ時、職員の動きがはやかったので不安になった。
- ⑤優しく対応してもらっています。
- ⑥自分の作品を持って帰り家族に見せたい。
- ⑦楽しくしているので家族は安心していると思う。
- ⑧聞いても忘れるから何回も聞いている。
- ⑨長男が何でもしてくれるので感謝している。
- ⑩ソファーに男性が隣に座ると遠慮してしまう。

利用者の声

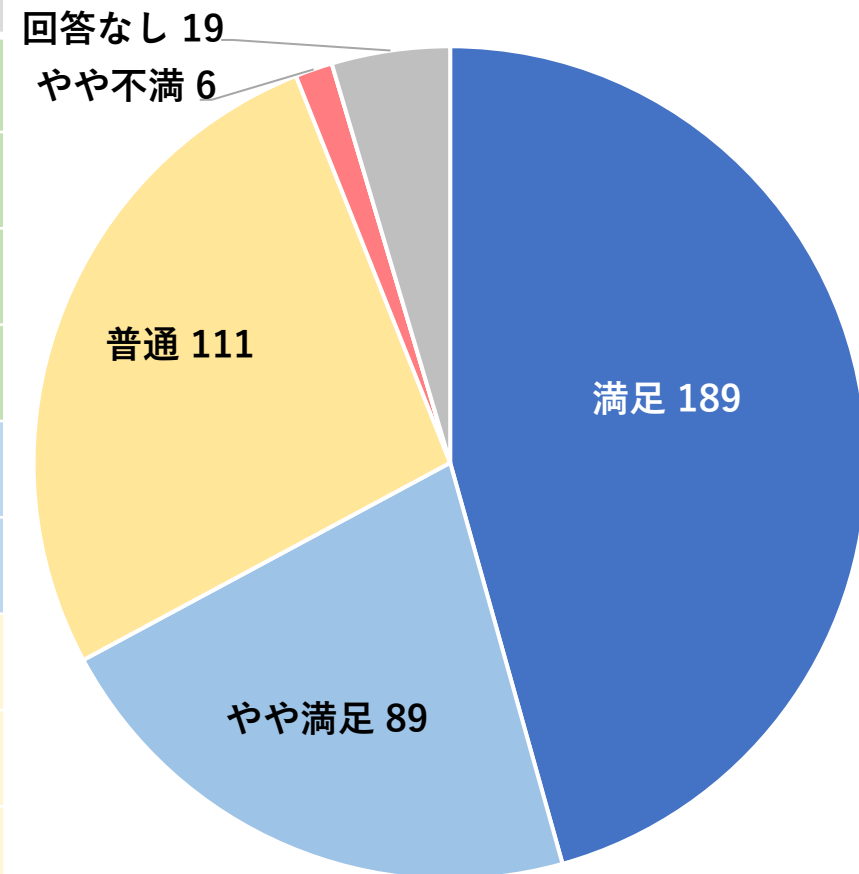
- ⑪お友達ができて楽しい。
- ⑫車両から下車しなくてもいいので、ドライブに出かけたい。
- ⑬お風呂がきれいで満足
- ⑭声が大きくはっきり伝えてくれ、その都度聞こえにくい人に対応してくれる。
- ⑮契約内容やいろいろな説明があるがわからないことが多い。
- ⑯年を重ねるとお参りや法話をお願いします。
- ⑰職員が声を掛けてくださるので安心して過ごせます。

※頂いたご意見から一部を抜粋して掲載しています。

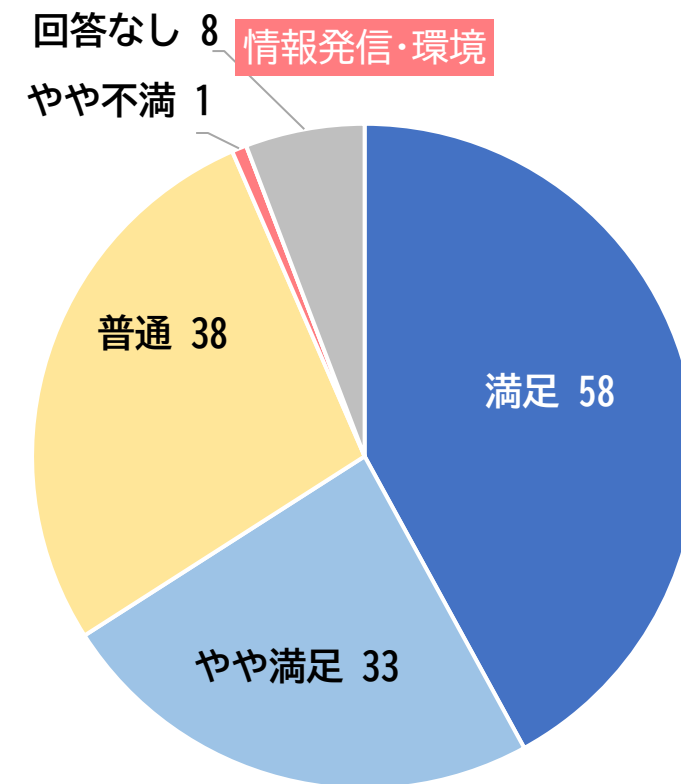
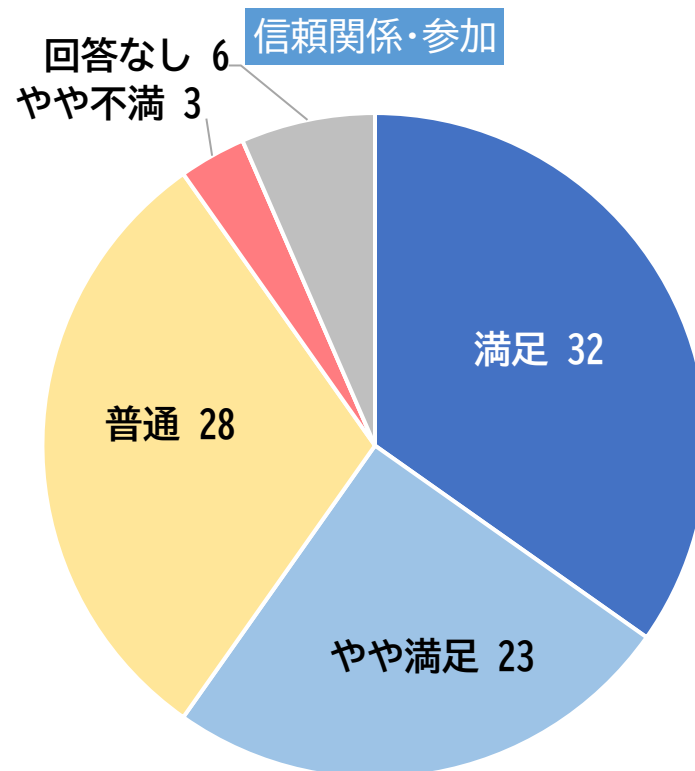
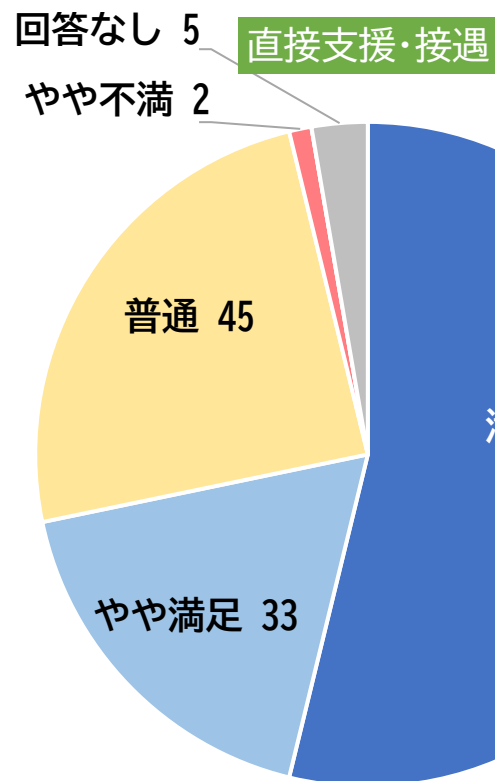
ご家族満足度について

回答総数 46

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	14	6	24	1	46
	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	11	22	1	46
	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	12	7	24	3	46
	職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか	0	1	7	9	29	0	46
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	17	9	13	6	46
	困りごとがあった場合は気軽に相談できていますか	0	2	11	14	19	0	46
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	13	13	20	0	46
	事業所の設備等や居室環境は整えられていますか	0	0	14	7	20	5	46
	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	1	11	13	18	3	46
	合計	0	6	111	89	189	19	414



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
介護保険外のサービス提供	9
土曜日の営業	13
寝台浴槽の準備	5
地域との交流やイベント開催	9
回答なし	12
回答総数	46

※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帰ってくると祖母が「楽しかった」と言っています。
- ②外出する機会を増やして欲しい。（ドライブ、買い物、散歩など）
- ③認知症の人に対しての対応がわからないので教えてほしい。
- ④1日（1回）のデイサービスでの時間割（スケジュール）の案内等が説明書等にあると良い。
- ⑤新規や継続の家族に年1回や希望者に施設見学があると安心します。
- ⑥事情により、土曜日に利用したいときがある。
- ⑦迎えの時間が曜日より、予定の時間より15分以上に早いときと遅いときがあるのでびっくりする。
- ⑧急にショートステイが必要な時の為に具体的なシミュレーションを聞かせていただけると安心です。

ご家族の声

- ⑨父の体調に合わせて対応してもらい感謝します。
- ⑩デイサービス送迎時、帰宅方面など色々あるが、他の曜日と同じ時間に送ってほしい。
- ⑪封書で連絡がくる場合、宛名は本人なのか家族なのか区別してほしい。本人宛の場合、家族は封書を開けることがためられる。
- ⑫今現在は、身の回りのことができてるが、状況が変化したら相談させてほしい。
- ⑬地域外への周遊（ドライブ程度）
- ⑭運動支援（体操、リハビリ程度）
- ⑮懇談会の開催

※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ありがとうございました。

ご家族からは、利用中の様子やサービスについて関心があり、利用者はレクリエーションに興味を抱いていることが分かりました。今後は利用中の様子や情報発信、日々楽しく体を動かせる活動内容を考えたいと思います。

支援やサービスについても、「これでよいのか」と振り返り、心も体も生き活きと過ごせるよう努めたいと思います。

デイサービスセンター九頭竜

片山一代