

令和7年度 在宅福祉課事業所アンケート調査結果

平素は本会のサービスをご利用いただき、厚くお礼申し上げます。

さて、3年ぶりに本会の介護・障がい福祉サービスを利用されている皆さまを対象に、サービス提供内容や接遇等に関する満足度調査を実施しました。その結果、良い評価とともに忌憚ないご意見も数多くいただきましたので、その一部ですがご報告させていただきます。

職員一同、集計結果を真摯に受け止め、今後のサービス改善に役立てまいります。今後とも利用者様・ご家族様の思いに寄り添った事業所を目指しますので、よろしくお願ひいたします。

在宅福祉課課長 花木照美

1 調査の目的

介護保険、障害者自立支援等のサービス利用者等の満足度や事業所の取り組みに対する評価、ICTの導入を進める上で課題となる家族との連携の仕方等、利用者ニーズを的確に把握し業務改善に反映することにより、より質の高いサービスを提供することを目的に実施。

2 調査期間 令和7年8月25日（月）～9月30日（火）

3 対象者、調査事業所、回収率

令和7年8月にサービスを利用した方 413名中実施期間に在籍した方385名を対象に実施

事業所	配布数	回収数	回収率
ケアプランセンター	120	99	83%
ホームヘルパーステーション（介護）	32	30	94%
ホームヘルパーステーション（障がい）	79	75	95%
霞の郷デイサービスセンター（介護）	46	44	96%
霞の郷デイサービスセンター（障がい）	5	4	80%
訪問入浴ステーション	14	12	86%
三国希望園（就労継続支援B型・生活介護）	29	29	100%
相談支援事業（児者）	60	47	78%
合計	385	340	88%

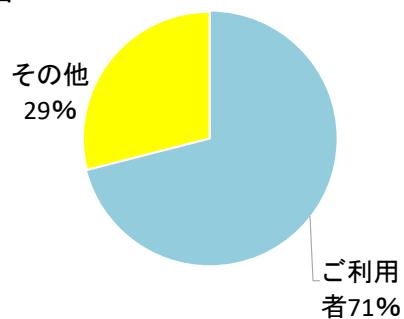
※放課後等デイサービスは別時期に実施予定

4 集計結果 各事業所別添参照

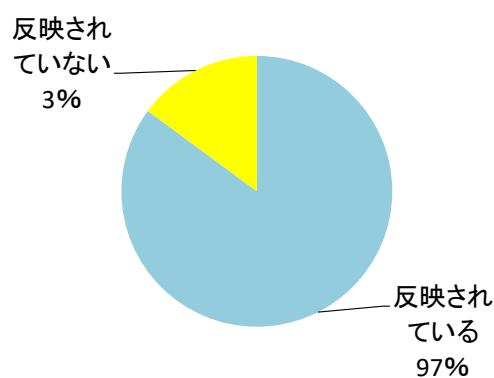
■ケアプランセンター アンケート調査結果

配布数	120
回収数	99
回収率	83%

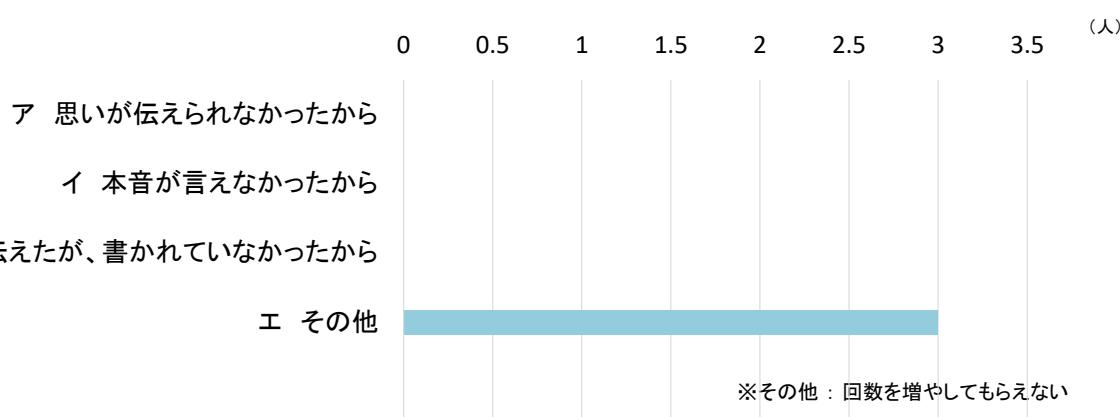
回答者



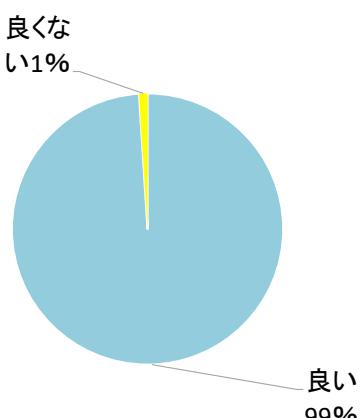
問1 ケアプラン(計画書)へのあなたの意向は反映されていますか。



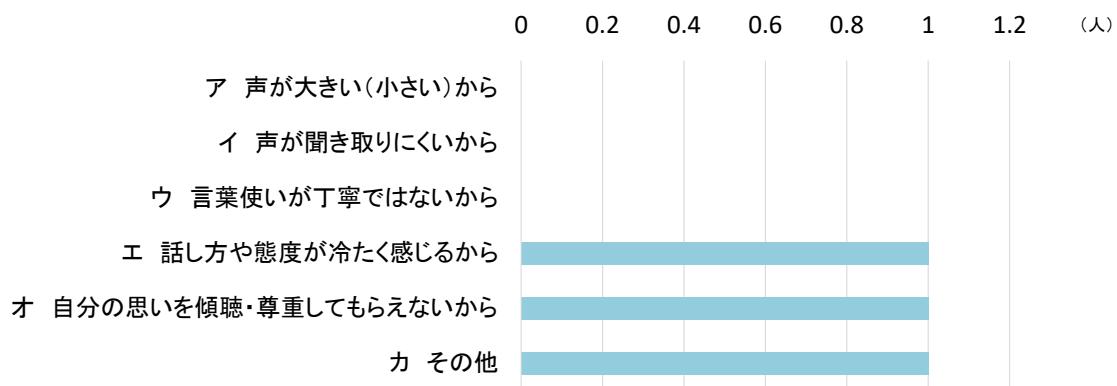
問1-2 「反映されていない」とお答えの方は、理由をお聞かせください。(複数可)



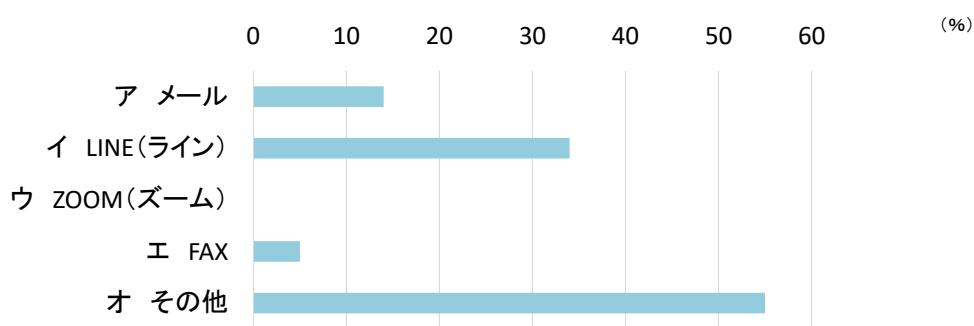
問2 職員の言葉づかいやコミュニケーション、態度はいかがですか。



問2-2 「良くない」とお答えの方は、理由をお聞かせください。(複数可)



問3 普段から日常的に活用されている、電話以外の連絡方法(メールやライン等)をお聞かせください。



問4 ケアプランセンターに対して、ご要望等があればお聞かせください。

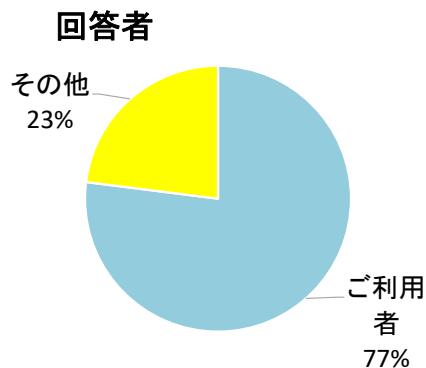
- 勤務時間内は電話に出れないことが多いため、メールやLINEで連絡していただけると助かる。
- こちらの希望を組んでくださり、親身になって相談にのってくださるのでありがたい。
- 毎回丁寧に対応して頂き、とってもありがたい。
- 色々相談や要望を聞いて頂き大変助かっている。
- ケアマネの変更は可能なのか？
- 細やかなご配慮いただき、ありがたいと同じに嬉しく感謝致して居ります。
- 難病の為、施設の選択が難しいのでアドバイスがあれば助かります。
- いつも親切に楽しくお話して下さり、ありがとうございます。
- 話がもっとできると良いと思います。

事業所としての今後の取り組み

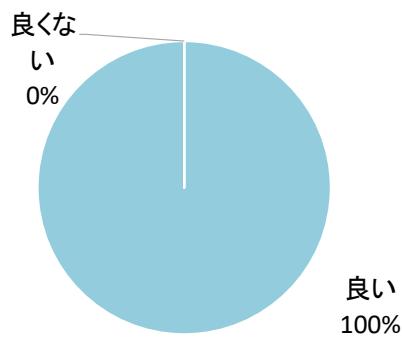
- サービスの利用回数については、介護予防の制度上、サービスの利用回数等に制限があるものもあるため、丁寧な説明に加えて代替となるような制度外のサービス等の提案を行っていきます。これからもご本人、ご家族の意向をしっかりと受け止め、納得していただけるケアプラン作成に努めています。
- 接遇については、個別の状況に配慮しながら丁寧に対応していきます。
- 担当ケアマネの変更については、事業所内外のケアマネいずれも変更可能であるため、相談があれば個別に対応していきます。
- 連絡ツールについては、LINEやメールでのやり取りをご希望されている方もいるため、今後、新たな連絡手段の検討を行っていきます。

■ホームヘルプ(介護) アンケート調査結果

配布数	32
回収数	30
回収率	94%



問1 ヘルパーの言葉づかいやコミュニケーション、態度はいかがですか。

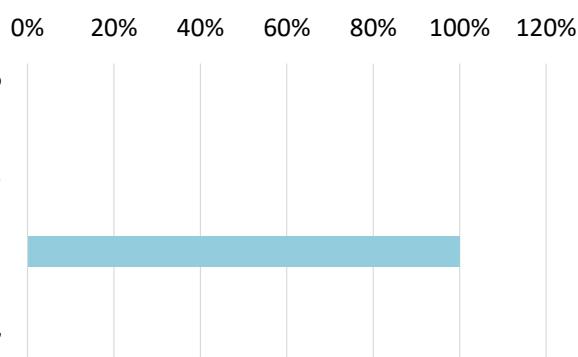


問2 質問や相談をした時にヘルパーからの回答や提案はありますか。

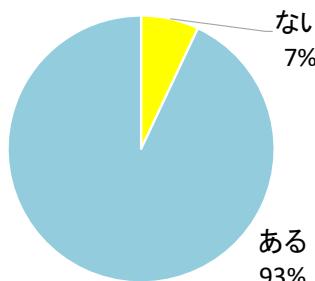


問2-2 上記問2の質問で「ない」とお答えの方は、理由をお聞かせください。(複数可)

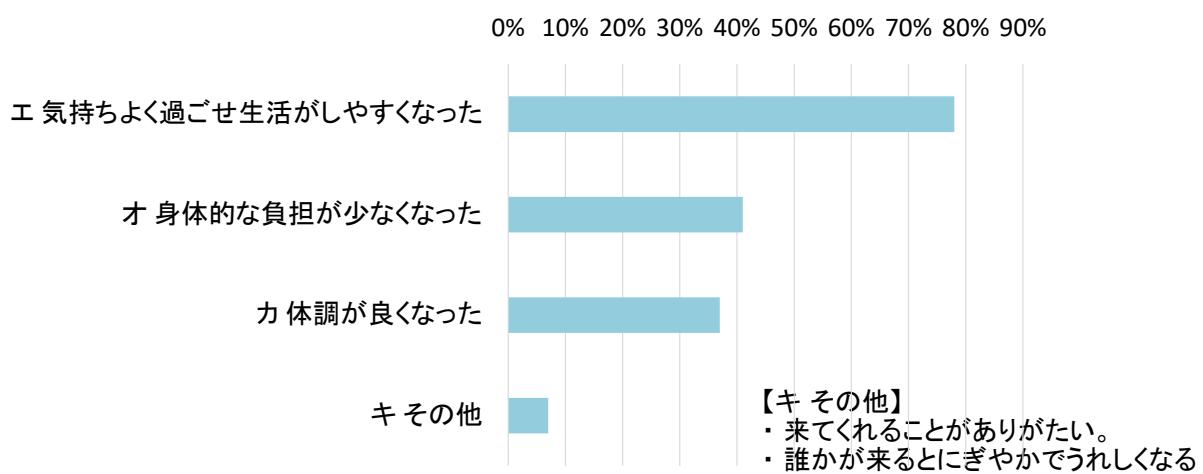
- ア 相談や質問は聞いてくれるが、回答や提案はしてくれないから
- イ 理解できるように話してくれないから
- ウ 質問や相談をしたことがないから
- エ その他



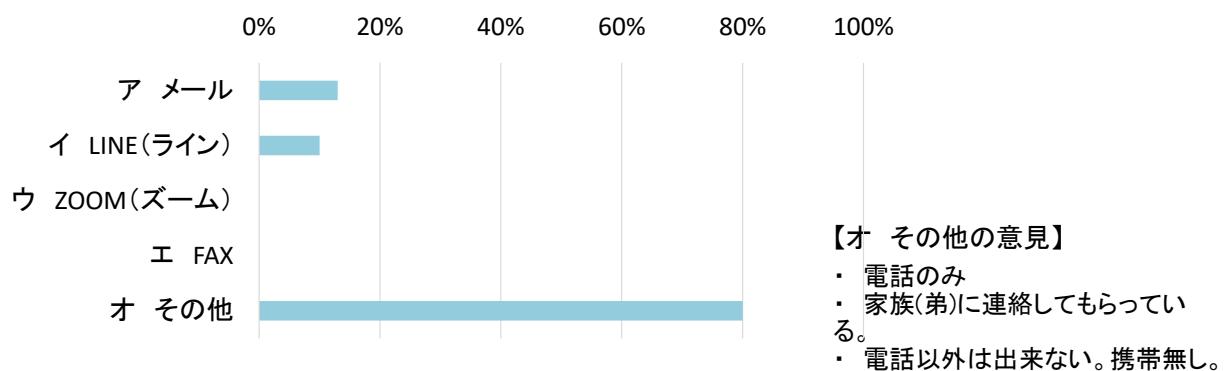
問3 ヘルパーを利用することで、生活の状況や心身の状態にプラスの変化はありますか。



問3-2 上記問3の質問で「ある」とお答えの方は、理由をお聞かせください。(複数可)



問4 普段から日常的に活用されている、電話以外の連絡方法があればお聞かせください。



問5 ヘルパーステーションに対して、要望があればお聞かせください。

- ・今まで良い。
- ・時間がバラバラで遅い時があり、来ないかと心配になる。
- ・買い物に行きたい。
- ・食べたいものがあっても行けない。

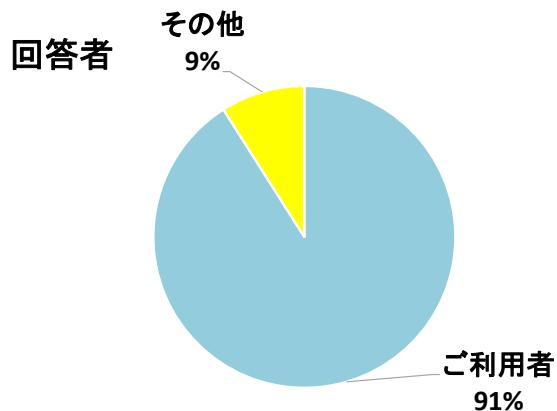
事業所としての今後の取り組み

○サービスに対する効果については、ほとんどの方に効果を実感していただけているが、実感しにくい方に対しては、ご意向を丁寧に伺いながら具体的に効果が実感できるようサービス提供させていただきます。

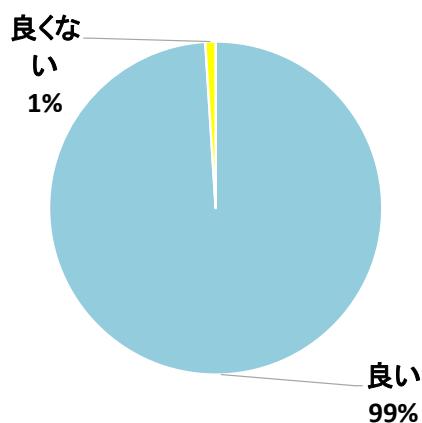
○訪問時間のバラつきについては、個別に訪問時間の伝え方を工夫しながら丁寧に対応していきます。

■ホームヘルプ(障がい) アンケート調査結果

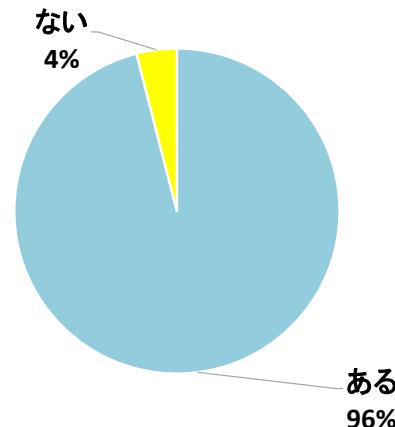
配布数	79
回収数	75
回収率	95%



問1 ヘルパーの言葉づかいやコミュニケーション、態度はいかがですか。



問2 質問や相談をした時にヘルパーからの回答や提案はありますか。



問2-2 上記問2の質問で「ない」とお答えの方は、理由をお聞かせください。(複数可)

ア 相談や質問は聞いてくれるが、回答や提案はしてくれないから

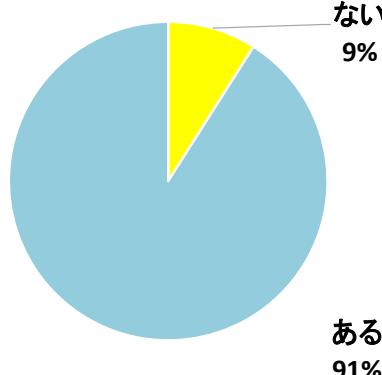
イ 理解できるように話してくれないから

ウ 質問や相談をしたことがないから

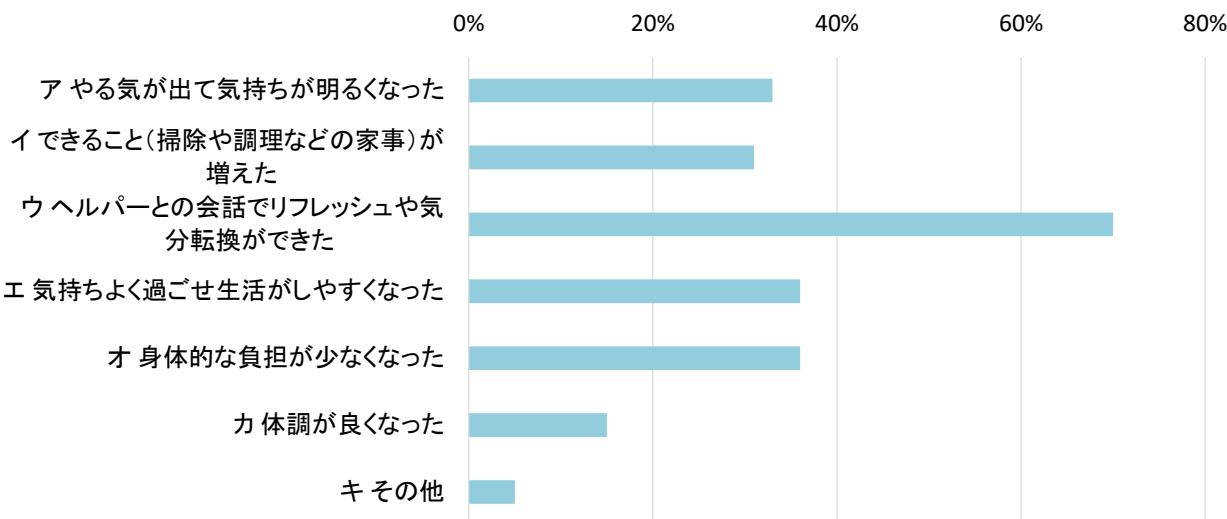
エ その他

0% 20% 40% 60% 80% 100% 120%

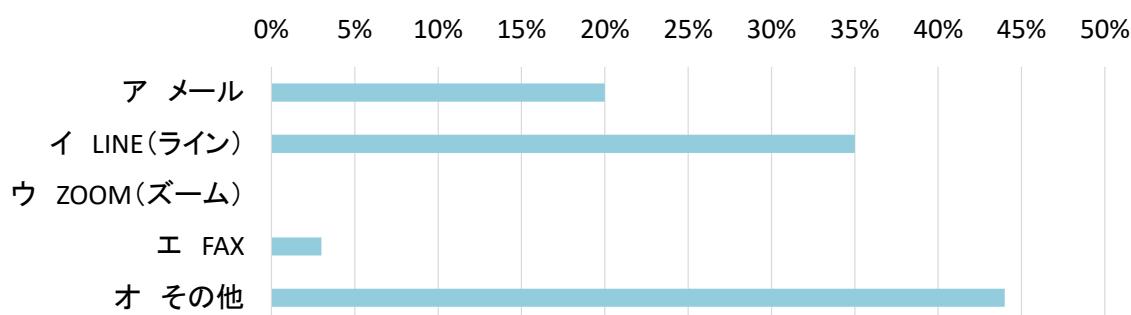
問3 ヘルパーを利用することで、生活の状況や心身の状態にプラスの変化はありますか。



問3-2 上記問3の質問で「ある」とお答えの方は、理由をお聞かせください。(複数可)



問4 普段から日常的に活用されている、電話以外の連絡方法があればお聞かせください。



問5 ヘルパーステーションに対して、要望があればお聞かせください。

- ・車に社会福祉協議会の名前が書いてあるので近所の目が気になる。
- ・2~3ヵ月前から2人体制で来てもらっていますが、1人体制にしていただきたいです。
- ・良くしていただいている。ありがとうございます。
- ・最近体調が悪くなりつつある為、よく私を見て下さい。
- ・いろいろして欲しいことがあるが出来ないと言われることがあるため、整理整頓を一緒にお願いしたい。
- ・年齢的に食べ物の嗜好が変わり味噌汁と一品和食を中心とした調理に変えて欲しい。提案ができないので冷蔵庫にあるもので献立をお任せしたい。主婦の作るありあわせのおかずが食べたいです。宜しくお願いします。
- ・安全に調理ができるようになるといいな
- ・訪問日が祭日の時は中止にして欲しい
- ・お風呂とヘルパーさんとのお話を楽しみにしていますので今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・次月の最初の訪問日のヘルパーさんのお名前と時間を、事前に教えてください。現在、当日にならないと分かりません。
- ・土日入浴以外に、子供さんとお母さんとヘルパーさんの3人で外に少し外出ができたらいいな。入浴以外にも本人を含めて、家の掃除や片付けなども一緒にできる時間が持てたらいいなと思います。
- ・提案などがあれば、その都度、教えてほしいです。
- ・雪が降ったら買い物やコインランドリーに行ってほしい。

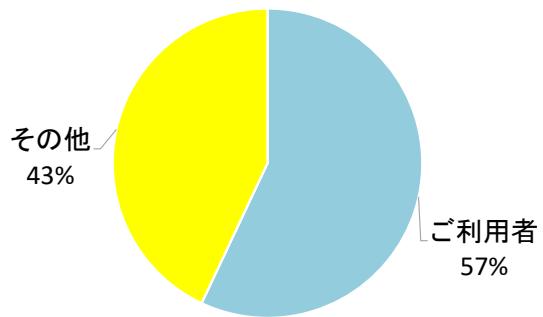
事業所としての今後の取り組み

- 相談対応については、ヘルパー間で統一した対応が出来るように情報共有していきます。また、回答を求めている方には納得出来るような対応方法を検討していきます。
- それぞれ個別の要望を確認し、対応できる部分については担当者間で共有し、統一した対応をしていきます。
- 個別の要望に関しては、計画更新時などに、個別のニーズや意向確認を行い、相談支援専門員と連携しながら対応していきます。

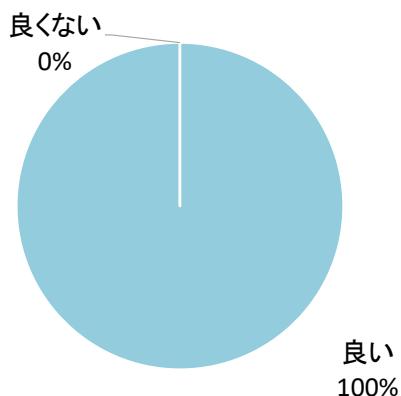
■霞の郷デイサービス(介護) アンケート調査結果

配布数	46
回収数	44
回収率	96%

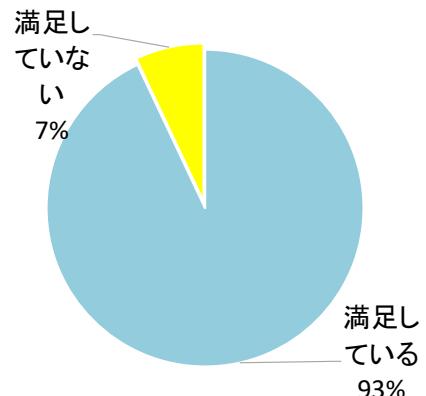
回答者



問1 職員の言葉づかいやコミュニケーションの取り方、雰囲気、態度はいかがですか。

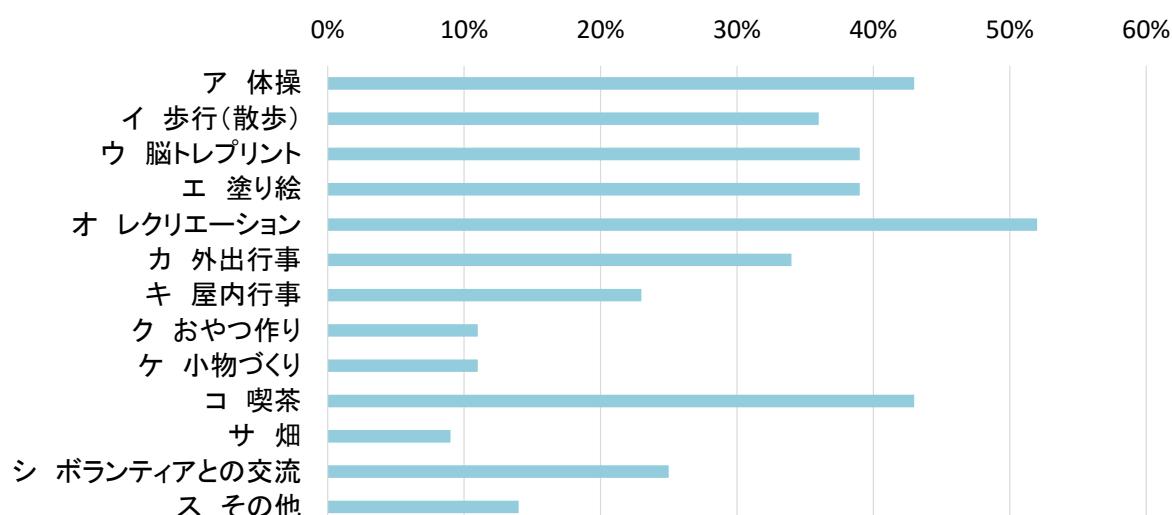


問2 連絡帳の「事業所からの連絡事項」の記載内容について、満足されていますか？



※「満足していない」と答えた理由
 ・見たことがない。
 ・自分は見なくても良いと思っていた。

問3 デイサービスでの以下の取り組みの中で楽しみにしている内容をお聞かせください。(複数可)

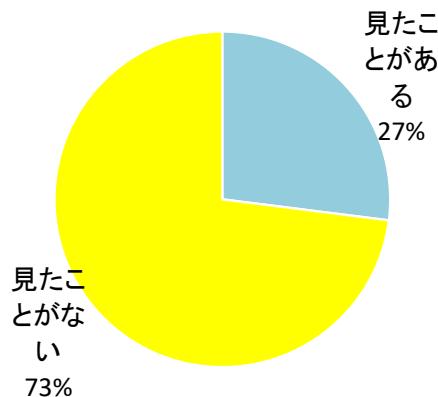


【ス その他の内容】

- ・温泉が楽しみ
- ・入浴
- ・会話

- ・お風呂、職員さんとの会話
- ・入浴は楽しみ
- ・リハビリも自分のためになっている
- ・本人に聞いてもわからないとの事

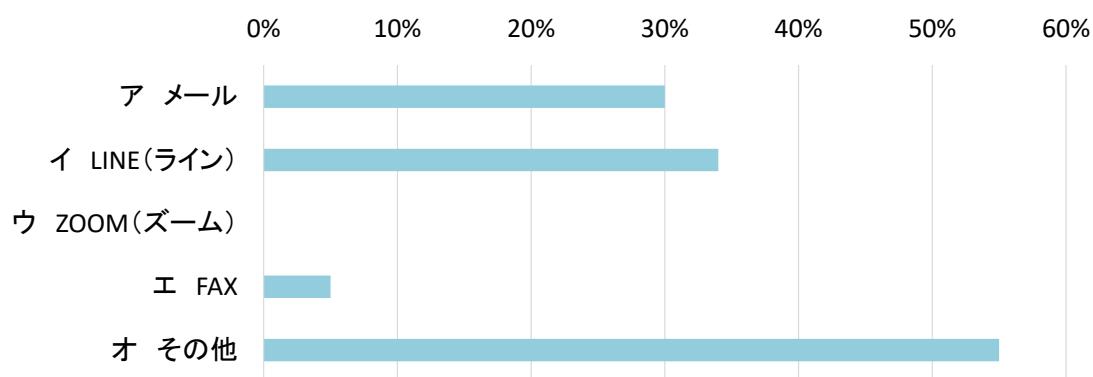
問4 デイでの活動の様子を「Facebook(フェイスブック)」でお知らせしていますが、ご覧になられたことはありますか？



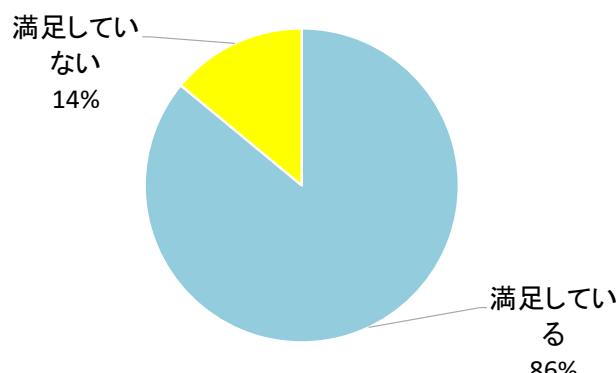
問4-2 上記の質問で「見たことがない」とお答えの方は、理由をお聞かせください。

- ・ 利用していないため
- ・ 使い方がわからず
- ・ 操作に慣れていないため
- ・ 興味なし
- ・ 携帯がガラ系
- ・ 電子機器を持っていない
- ・ 情報を知らなかった
- ・ 携帯はあるが、電話のみ使用
- ・ 特に理由はありません。たまたままだ見ていないだけです。近いうちに見たいと思います。
- ・ Facebookをしていないから

問5 普段から日常的に活用されている、電話以外の連絡方法があればお聞かせください。



問6 食事について、満足されていますか？



問6-2 「満足していない」とお答えの方は、理由をお聞かせください。

- ・ 量が多いです
- ・ 食事を食べていないから
- ・ 味付けは美味しいとの事ですが、本人魚があまり好きでない為、献立に魚が多いとの事です。
- ・ 現在、歯の治療中なので硬いものは全く飲み込めません。刻んで細かくしてあげれば食べれます。
- ・ おいしくない
- ・ あまり温かくない

問7 その他、ご意見があれば、お聞かせください。

- ・ 例の通り、デイでしている状況を見たいです。
- ・ 楽しいです。
- ・ ゲーム等楽しんでいるようです。お出かけも楽しみみたいです。
- ・ 何も言うことなく、いい人達ばかりです。
- ・ ボランティアさんとのお話が楽しいらしいです。
- ・ ソフトクリーム食べに行ったりした活動をもつとしたいです。
- ・ 他の利用者さんとどのように接しているのか見てみたい。
- ・ 職員の笑顔が明るく親切なので休まずに元気に通いたいと思います。
- ・ 本人も体調が良い日はとても楽しそうです。多くの人とコミュニケーションがとれて満足そうです。体調が悪くて思うように活動が出来ない日は帰ってきてても残念そうです。
- ・ いつもありがとうございます。楽しいです。これからも宜しくお願ひ致します。
- ・ 職員の皆様方がとても親切なので喜んでいます。

事業所としての今後の取り組み

○ご利用者さんの楽しみにしている事は、特別な行事よりもレクレーションや歩行(リハビリ)、喫茶など、日々の取組みの意見が多かったことから、全員参加が可能な日々の活動や喫茶メニューなどに趣向を凝らしながら提供していきます。

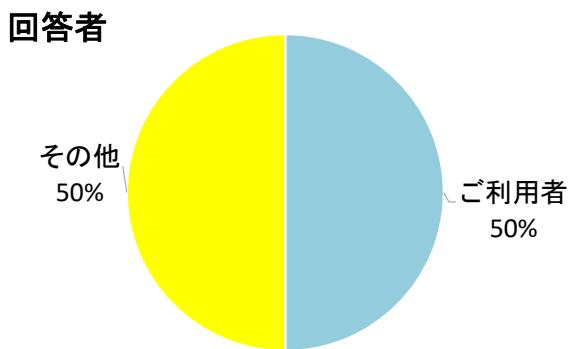
○Facebookについては、ご家族でも登録している方がいない人が多いことから一般の方へのPRとして継続し、ご利用者さんには、紙ベースでのお便りを継続していきます。

○食事については、個別に形態を調整させていただく等対応させて頂いております。今後も皆さんにできるだけおいしく食べていただけるように対応させていただきます。

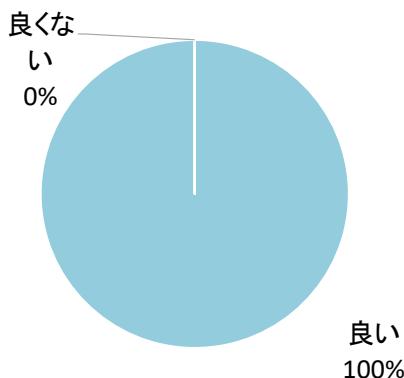
○デイ施設の見学については、可能です。ご希望があれば、随時対応させていただきます。おたより等でも、見学のお声かけなど周知させていただきます。

■霞の郷デイサービス(障がい) アンケート調査結果

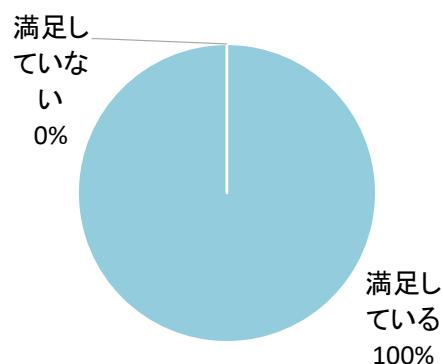
配布数	5
回収数	4
回収率	80%



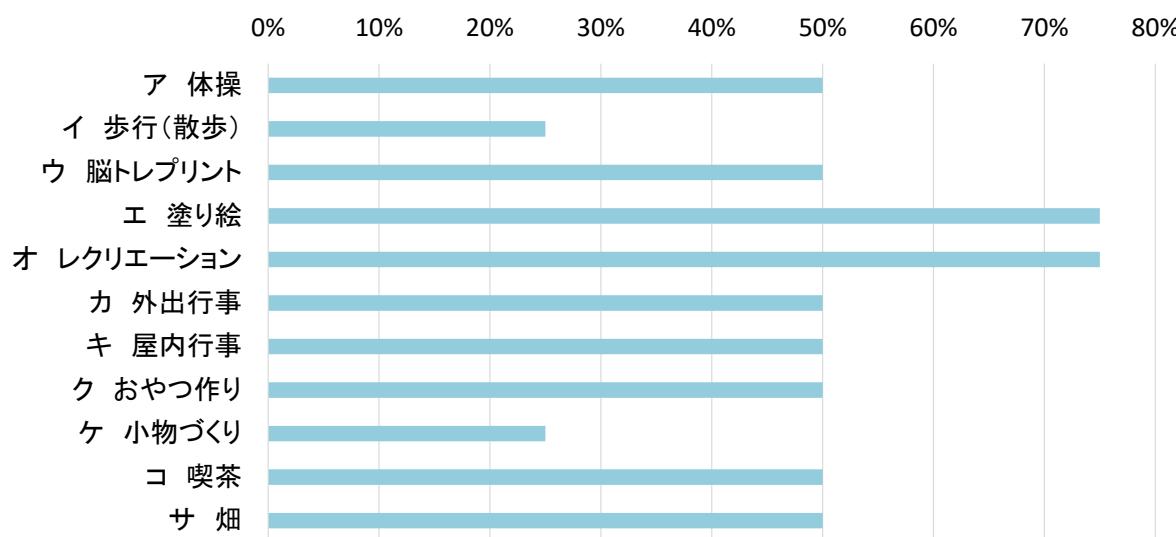
問1 職員の言葉づかいやコミュニケーションの取り方、雰囲気、態度はいかがですか。



問2 連絡帳の「事業所からの連絡事項」の記載内容について、満足されていますか？

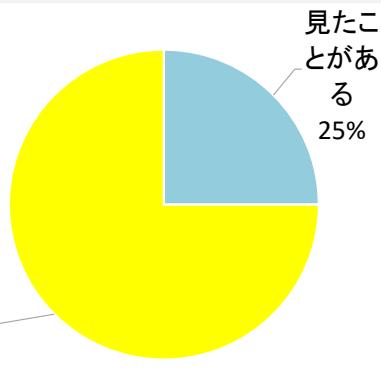


問3 デイサービスでの以下の取り組みの中で楽しみにしている内容をお聞かせください。(複数可)



問4

デイでの活動の様子を「Facebook(フェイスブック)」でお知らせしていますが、ご覧になられたことはありますか？



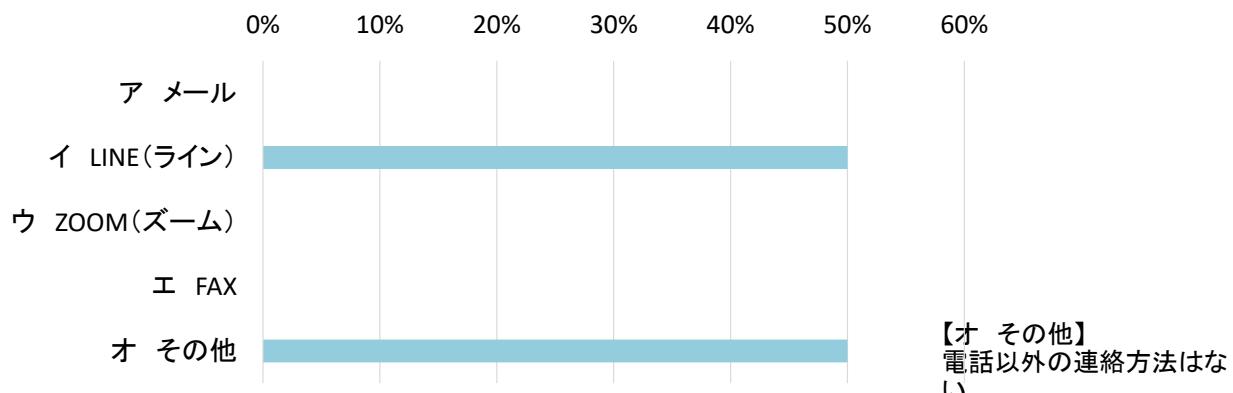
問4-2

上記の質問で「見たことがない」とお答えの方は、理由をお聞かせください。

- ・スマホを持っていないから
- ・見る方法がない
- ・知らなかった

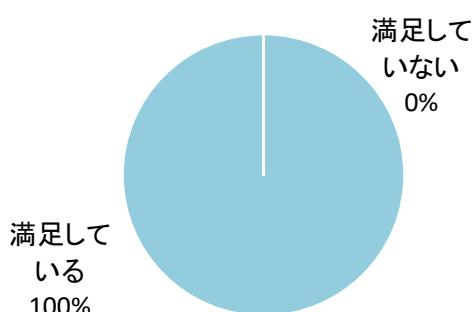
問5

普段から日常的に活用されている、電話以外の連絡方法があればお聞かせください。



問6

食事について、満足されていますか？



事業所としての今後の取り組み

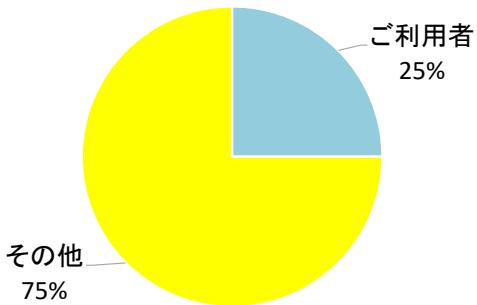
○ご利用者さんの楽しみにしている事は、特別な行事よりもレクレーションや歩行(リハビリ)、喫茶など、日々の取組みの意見が多かったことから、全員参加が可能な日々の活動や喫茶メニューなどに趣向を凝らしながら提供していきます。

○Facebook(フェイスブック)については、ご家族でも登録している方がいない人が多いことから一般の方へのPRとして継続し、ご利用者さんには、紙ベースでのお便りを継続していきます。

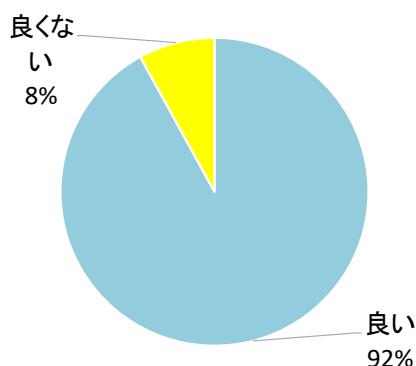
■訪問入浴 アンケート調査結果

回答者

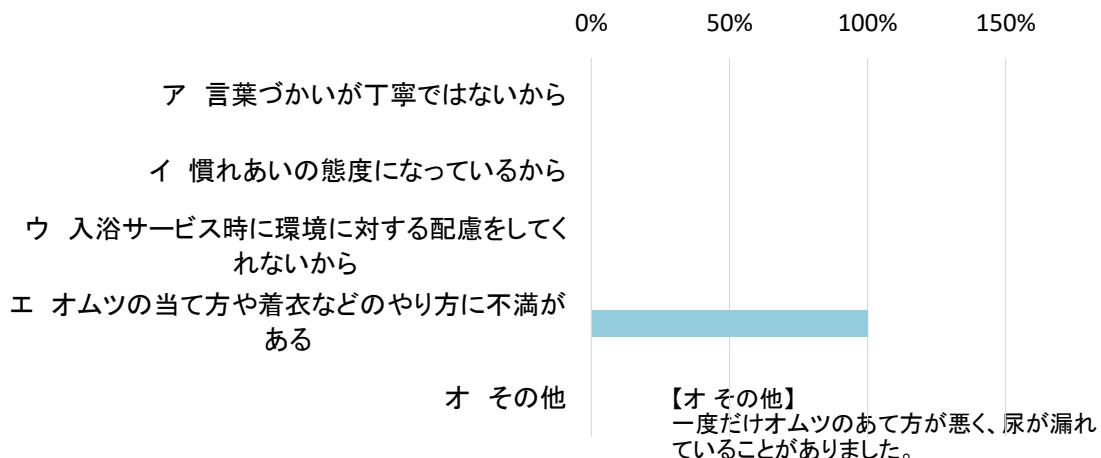
配布数	14
回収数	12
回収率	86%



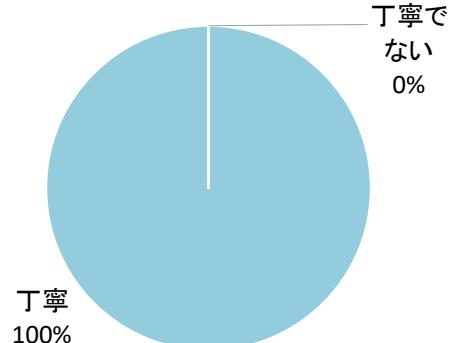
問1 職員の言葉づかいやコミュニケーション、サービス時の対応はいかがですか。



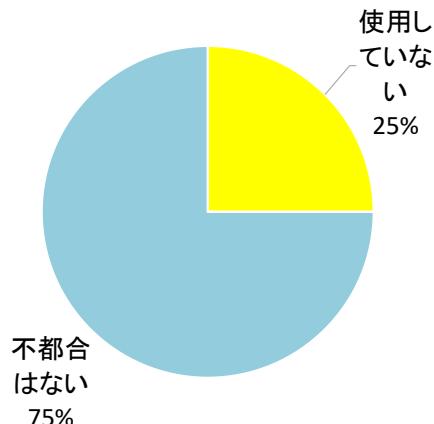
問1-2 問1の質問で「良くない」とお答えの方は、理由をお聞かせください。(複数可)



問2 職員の物品の取り扱いや所作は丁寧ですか。



問3 ベッドから浴槽への移動時に、スライドボードを活用していますが、不都合はありませんか。



問4 訪問入浴に対して、ご要望等があればお聞かせください。

- いつもお世話になりありがとうございます。お風呂に入った後は気持ちが良いみたいで、よく眠っています。「明日はお風呂の日だよ」と言うと、喜んでいます。
- 利用時間の希望が叶うと有難いです。
- いつも楽しんで入浴させていただきありがとうございます。本人も嬉しそうに入浴され家族一同喜んでいます。入浴の日を楽しみに待っています。これからもよろしくお願ひします。
- 特にありません。いつもありがとうございます。

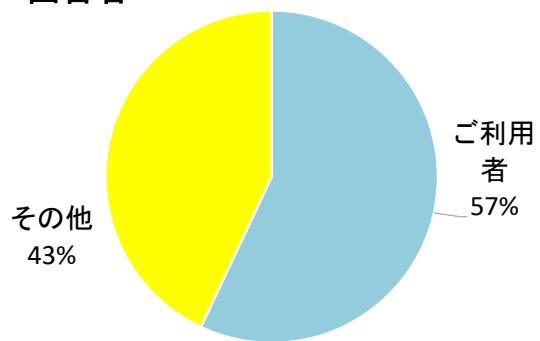
事業所としての今後の取り組み

- オムツの当て方については、介護職と看護職で確認しながら、正しくオムツを着用できるようにしていきます。
- ご利用者さんに対しては、日頃から不都合やご希望を言いやすいようにコミュニケーションに配慮していきます。
- 利用時間の希望については、できるだけ要望にお応えできるように検討させていただきますが、難しい場合もございますのでご了承ください。空状況があれば、ケアマネさんを通してご連絡させていただきます。
- 移乗・移動動作については、ご家族の意向を確認し、立会いを提案しながら進めていきます。

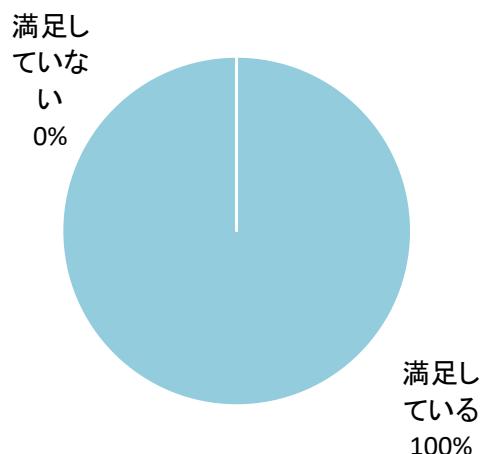
■希望園(B型・生活介護) アンケート調査結果

配布数	29
回収数	29
回収率	100%

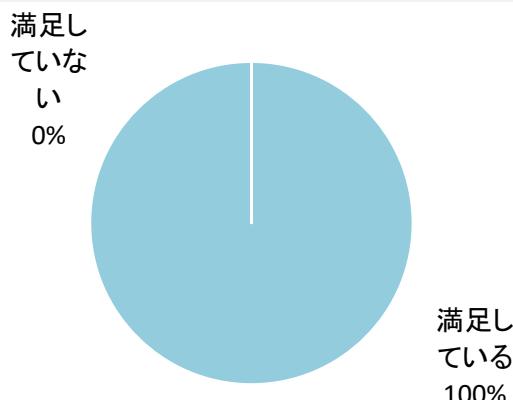
回答者



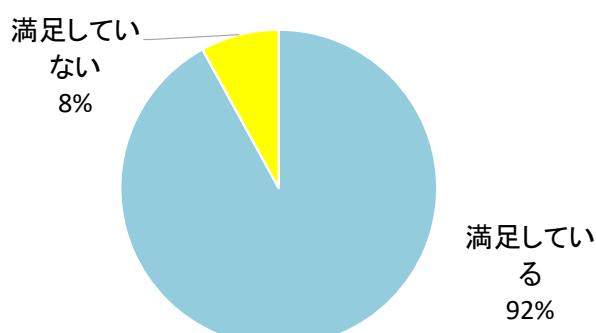
問1 職員の言葉づかいや態度はいかがですか。



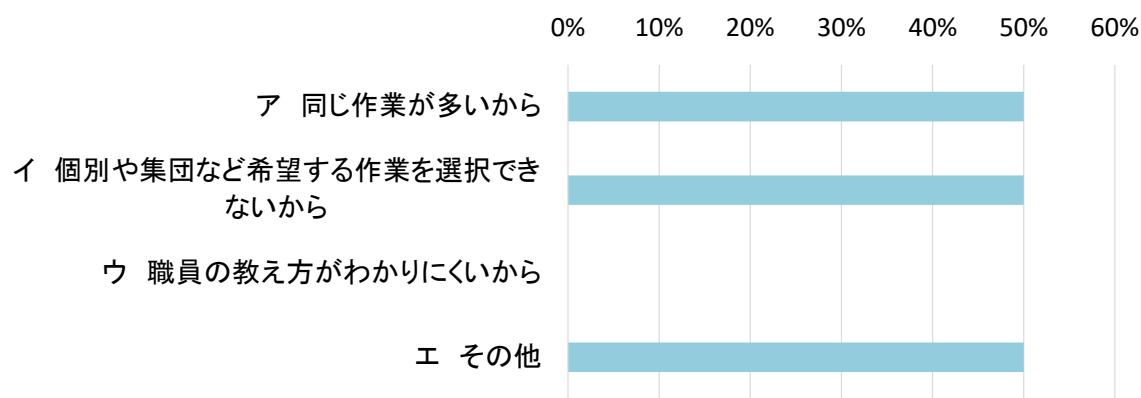
問2 個別支援計画の内容に満足していますか。



問3 (B型をご利用の方に伺います) 作業内容に満足していますか。



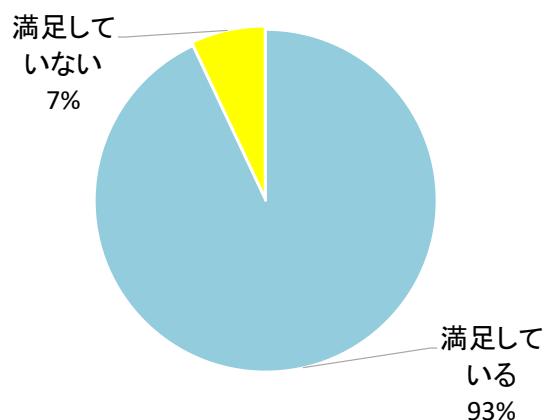
問3-2 「満足していない」とお答えの方は、理由をお聞かせください。(複数可)



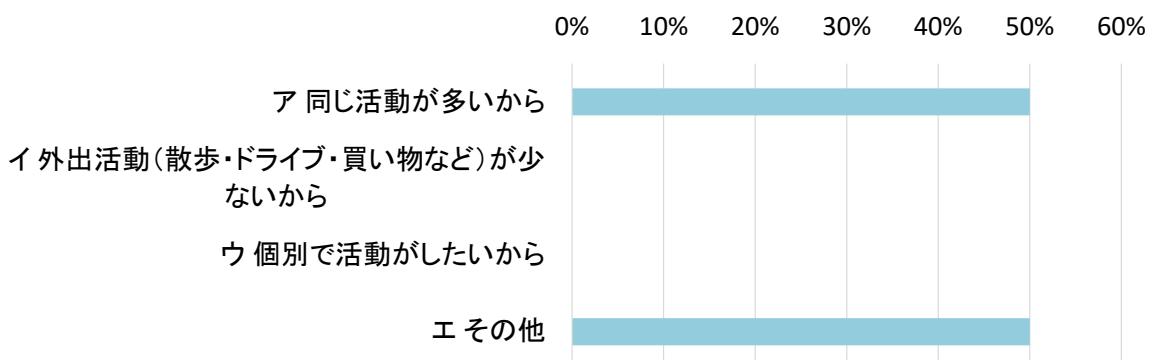
【他の理由】

- ・以前作業していた大量の組み立て家具の仕事がしたい
- ・作業内容は問題ないが、人が多くてしんどくなる。
- ・生活介護は、利用者の人数が自分にとって丁度良い。

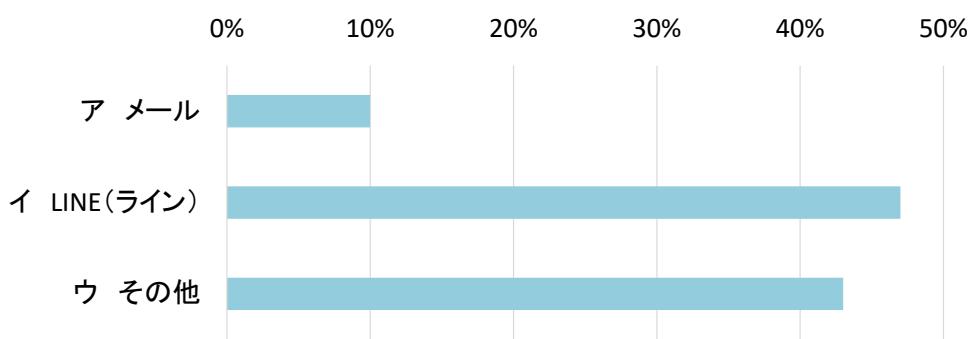
問4 (生活介護をご利用の方に伺います)活動内容に満足していますか。



問4-2 「満足していない」とお答えの方は、理由をお聞かせください。(複数可)



問5 電話以外の連絡方法がある方は、お聞かせください。



問6 希望園に対して何かご要望がありますか。

- ・いつもどうしたら利用回数を増やせるか相談にのってくださいありがとうございます。これからも試行錯誤しながら進んで行きますのでよろしくお願ひいたします。
- ・活動には満足しているが、外出やコンサートが好きなので、回数が増えると良いな。
- ・コロナ前まで坂井市の集団健診に連れていただきてとても助かりました。親も高齢ににり、連れていきたくても不可能です。どうぞ以前のように連れて行っていただけないでしょうか。何卒よろしくお願ひいたします。
- ・いつもありがとうございます。元気に希望園に通えるのは職員皆様のおかげです。これからもどうぞ宜しくお願ひいたします。
- ・冬になると寒い。特に廊下が寒い。(廊下と玄関)
- ・悩みや困った事があったら、また話を聞いて欲しい
- ・坂井市の集団健診にコロナ前まで連れて行っていただき、助かりました。親も高齢になり連れて行くのは、困難になりました。今後希望園から連れて行っていただけないでしょうか。
- ・いつもありがとうございます。とても助かっています。
- ・早くB型に行きたい！
- ・グループホーム併設

事業所としての今後の取り組み

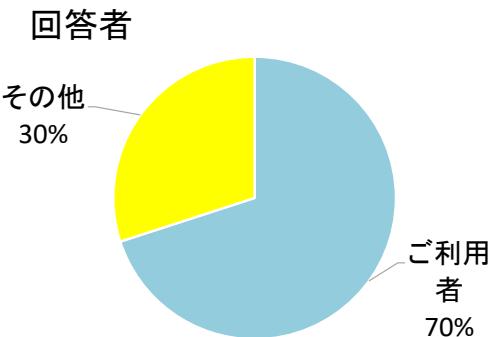
○B型、生活介護共に余暇支援のニーズがありますので、利用率や就労意欲を高めることを目標とした余暇支援の検討していきます。

○保護者の高齢化に伴い、ご利用者の健康管理へのニーズが高まっていることから健康で安定した状態で通所していただくためにも集団検診や予防接種への参加を支援していきます。

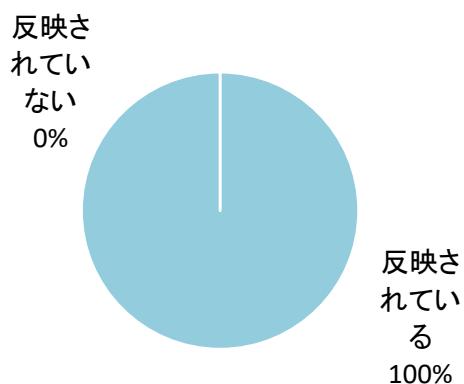
○希望園利用時間外の過ごし方や親亡き後の不安も強まっていることから、相談支援専門員と連携を密にし、些細なことも共有しながら支援していく。

■特定相談 アンケート調査結果

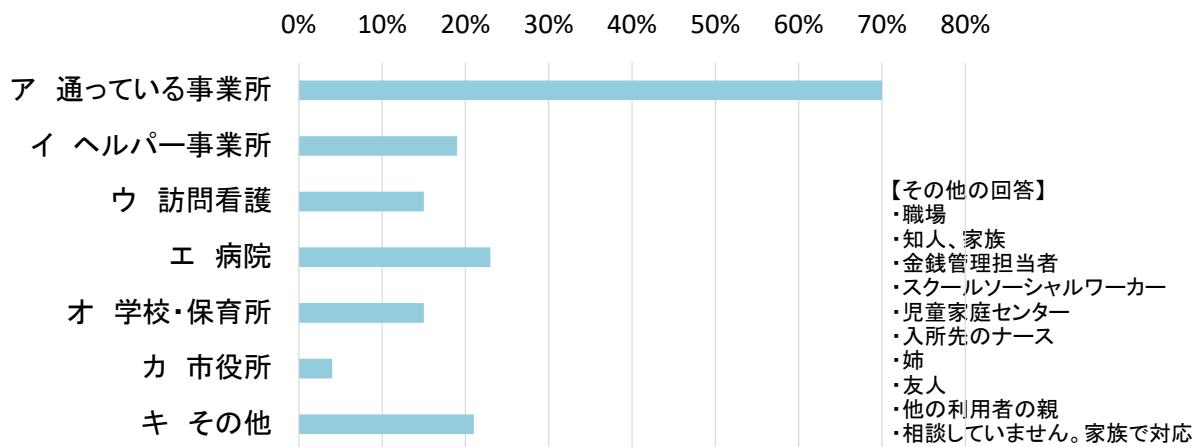
配布数	60
回収数	47
回収率	78%



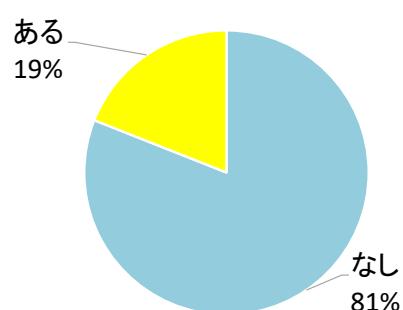
問1 相談支援専門員が作成するサービス等利用計画にあなたの意向は反映されていますか。



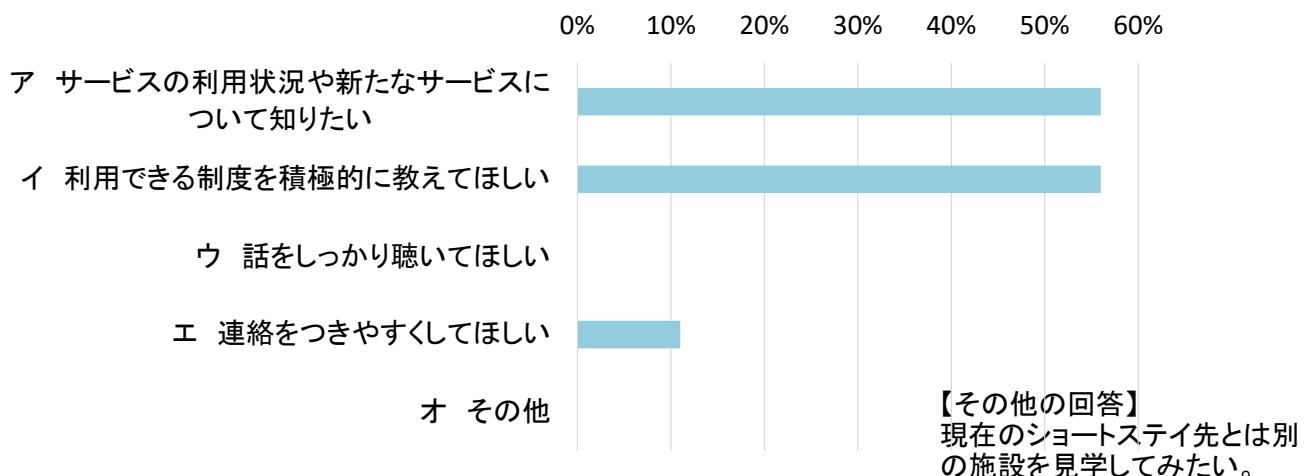
問2 モニタリング以外で相談や困りごとがあった時に、どこに相談していますか。(複数可)



問3 相談支援事業への要望はありますか。



問3-2 「ある」と答えた方は、理由をお聞かせください。(複数可)



事業所としての今後の取り組み

- 意思表示の難しい方の面談時には引き続き、関係機関の協力を頂きながら、話しやすい内容で意向確認を行っていきます。
- 相談先に相談支援専門員以外の関係機関をあげて頂き、今後も担当者会議等を開催して、利用者の支援体制をつくっていきます。
- 個別の要望に対しては、面談時に丁寧に対応していきます。
- 制度やサービスにつきましては、ご利用者の状況に応じて情報提供していきます。