

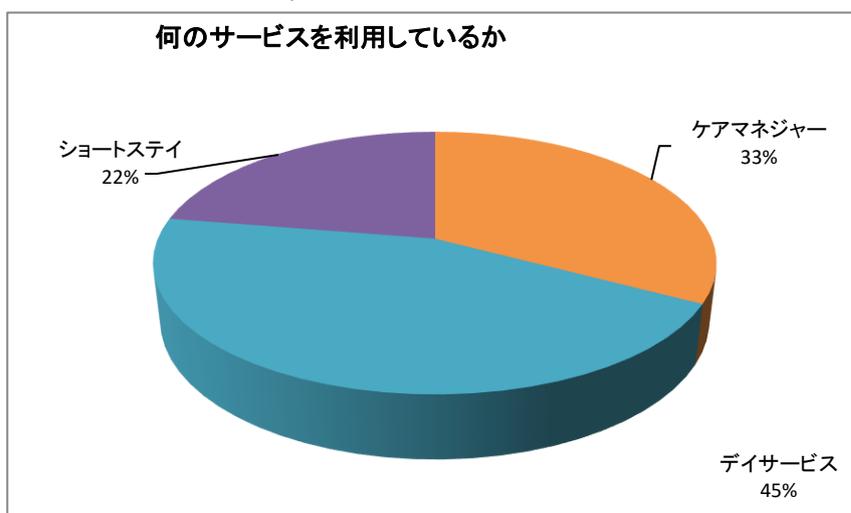
# 令和7年度 利用者満足度調査・集計結果

社会福祉法人ふるさと福祉会

◎調査について	ふるさと福祉会の利用者様を対象に、令和7年11月に調査票の記入を依頼しました。令和7年12月までに直接または郵便で返送していただきました。
◎調査方法	居宅サービス（居宅介護支援、デイサービス、ショートステイ）を統一様式で一斉に実施しました。回答にあたっては個人が特定されないよう無記名方式で実施しました。
◎調査件数	・調査依頼利用者様は合計135名（居宅から47名、デイから72名、ショートから16名に依頼しました）。 ・98名の利用者様に回答、返送いただきました。（回答には無回答または重複があるため合計数は必ずしも一致しません。）

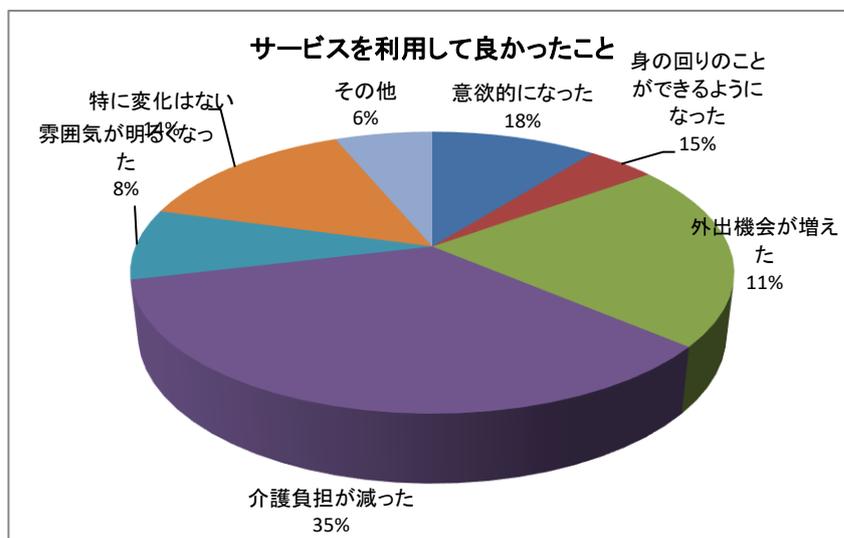
## ①ふるさと福祉会のどのサービスを利用しているか(複数回答可)

ケアマネジャー	41
デイサービス	56
ショートステイ	28



## ②サービスを利用し良かったこと(複数回答可)

在宅生活を送ることに意欲的になった	17
以前より身の回りのことが自分でできるようになった	7
本人または介護者の外出機会が増えた	34
家族の介護負担が減った	56
家庭内の雰囲気が明るくなった	13
特に変化はない	23
その他	10



意見、コメント

- ・認知症になりたくないと毎日行ってます。(短期入所)
- ・訪問サービスを受け入浴できるようになった。(居宅)
- ・入浴できるようになった。(居宅)
- ・いろいろな人と話を楽しめる。(居宅)
- ・ただ家にいて休んでいるより、体を動かすことが良い。(短期入所)
- ・デイサービスであったこと(ゲームのことやケーキを食べたこと等)を話をしてくれる。メリハリができました。(デイサービス)
- ・他人と会話ができて楽しい。(デイサービス)
- ・友人が増えた。(デイサービス)
- ・会話が增えた。私がイラっとする時も失敗した時も父がプラス思考で話すので笑い話も多くなった。(デイサービス)
- ・他人と会う(話す)ことにより気分転換になっている。(デイサービス)

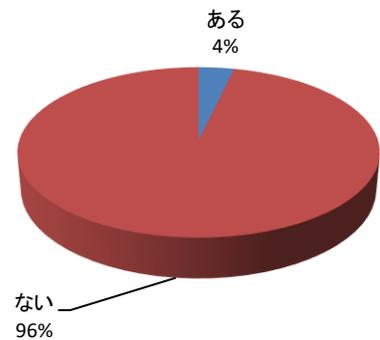
③-1 困っていることがないか(ケアマネジャーについて)

ある	2
ない	53

意見、コメント

経済的問題→解決できない。  
【ご意見への回答】ケアマネジャーが行うアセスメント(課題分析)において、経済面の聞き取りも行い状況に応じた支援を行うように努めています。聞き取りの際はご協力をお願いします。

困っていること(ケアマネ)



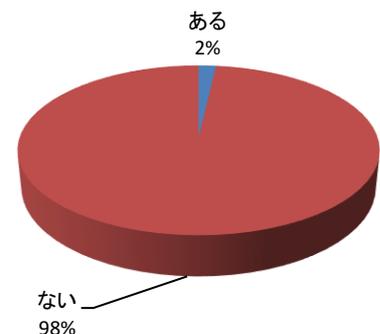
③-2 困っていることがないか(デイサービスについて)

ある	1
ない	54

意見、コメント

- ・通所介護計画書、こちらもとても参考になります。

困っていること(デイサービス)



### ③-3 困っていることがないか (ショートステイについて)

ある	5
ない	29

#### 意見、コメント

・食事内容(おかずが堅くて食べられない。  
【ご意見への回答】契約の時に食事の形態(柔らかさ等)を確認させていただき提供していますが、その時のご本人の状態などもあると思いますので、今後は気をつけていきます。

・特に必要な時、利用したい時、部屋が空いていなくて大変! 困ることがある。

【ご意見への回答】ご予約は2か月前からの申し込みとなっております。急に利用したいこともあるかと思いますが、ご理解とご協力をお願いします。

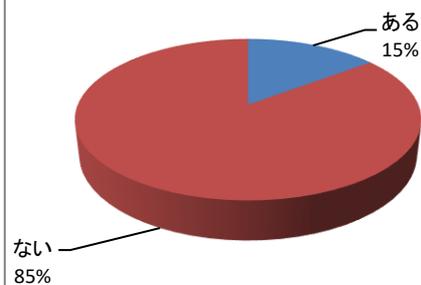
・送迎をしてくれると助かる。(勤務の時間が変動のため、今後は相談しながらできるとありがたい。)

【ご意見への回答】送迎対応できる時間帯は決まっております。契約時にも確認とお願いをしておりますのでご理解を頂きたいです。

・歩き(動き)が少し悪くなる。(ステイが長いと)

【ご意見への回答】ショートステイは自宅と同じようにゆっくりと過ごしていただくところです。日常生活の中で動作の援助をしております。

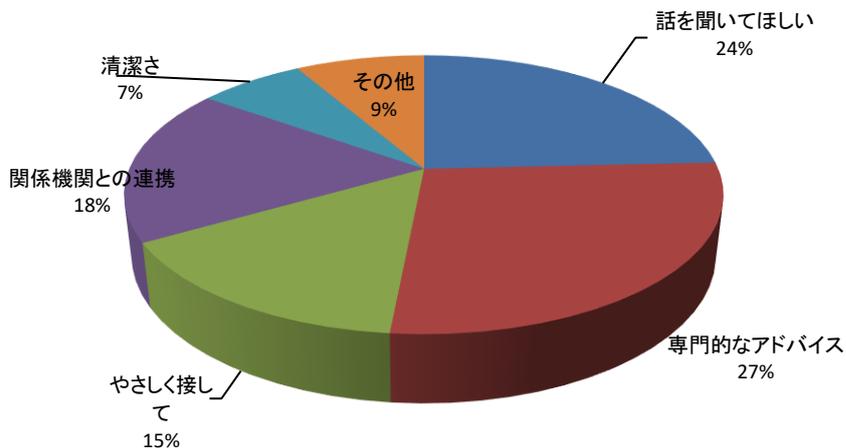
困っていること(ショートステイ)



### ④ サービスに優先して求めること (複数回答可)

話を聞いてくれること	32
専門的なアドバイス	36
やさしく接してほしい	20
関係機関との連携	24
清潔さ	9
その他	11

サービスに優先して求めること



#### 意見、コメント

・ケアマネさんにはとても信頼しています。皆様よろしくお祈いします。(短期入所)

・同年齢の人の話をしてほしい。(居宅)

【ご意見への対応】ご利用者の年代に配慮した話題となるよう心がけます。

・今も充分すぎるくらい対応してもらい助かっています!(デイサービス)

- ・いつも明るく挨拶して頂いている。(朝夕)職員の方々にやさしく接してもらい、話しかけもしてもらったりと父の様子から良くして頂いている。感謝です。(デイサービス)
- ・今まで通りで良い。(デイサービス・同様意見2件)

## ⑤職員の対応について

	満足	ほぼ満足	物足りない	わからない	合計
1. 言葉遣い	60	30	1	2	93
2. 電話の応対	59	26	1	4	90
3. サービス内容、利用料金の説明	43	39	1	3	86
4. 利用者や家族の話を聞いてくれる	52	29	3	4	88
5. 苦情や不満への対応	40	30	2	18	90
6. プライバシーの保持	54	29	0	6	89
7. やさしさや気配り、体調への配慮	61	31	1	0	93
8. 親身になって対応してくれる	58	33	1	2	94
9. 他の事業所や医療機関との連携	46	24	2	20	92
10. 要望に対する迅速な対応	53	28	4	8	93

## ⑥事業所への要望・意見など

ふるさと福祉会 ケアマネジャー	<p>・遠距離介護の頃から大変お世話になっています。いつも家族の要望に快く対応して頂き感謝しております。今後も相談に乗って頂きたいと思います。</p> <p>・とても親身に対応していただいています。</p> <p>・今後の介護のあり方、利用施設や入居施設の変更等について見通しを持ちたいが…将来的な相談はなかなか難しいのでしょうか…?</p> <p>【ご意見への回答】ご利用者の将来の生活のあり方については、定期訪問時のほか必要に応じ担当者会議の開催などで対応可能です。遠慮なくご相談ください。</p> <p>・今後も専門的な支援をお願いします。</p> <p>【ご意見への回答】介護支援専門員としての専門性が発揮できるように努めます。</p> <p>・やさしさ、気配りがあり親身に対応していただいている。</p> <p>・愚痴を聞いていただき、幾らかでもストレス解消になり、とてもありがたいです。</p> <p>・特にない。ただ、忙しそうだが少し話し合いをしたい。</p> <p>【ご意見への回答】面談を通しての支援が基本となりますので十分な時間を確保したいと思います。</p> <p>・身内でイベントのある時 歌は祖母、ダンスは孫(女の子4歳)土曜のみ出演して、笑いと楽しさ人生の喜びをと!!どうでしょうか?</p> <p>【ご意見への回答】楽しそうなご提案ありがとうございます!参考にさせていただきます。</p>
--------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・親身になって話を聞いていただきアドバイスいただき助かっております。</li> <li>・満点です。ヘルパーさんの評判も良い。</li> </ul>
<p style="text-align: center;">デイサービス ふるさと</p>	<p>さまざまなゲーム等を楽しんできたことを話してくれます。以前より会話が増えました。いつもありがとうございます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・もっと工夫が必要と思う。</li> <li>【ご意見への回答】1日のタイムスケジュールを再度見直し、より充実したサービスを提供できるよう検討します。</li> <li>・特にありません。やさしい気配りで本人も満足しているようです。これからもよろしくお祈いします。</li> <li>・デイサービスに行っている時の様子を少し聞かせていただきたいです。</li> <li>【ご意見への回答】送迎時の家族様とのやり取りや電話、月1回発行のお便り等通じてこれまで以上に様子を詳しくお伝えします。</li> <li>・いつもありがとうございます。</li> <li>・ゲーム等最後まで参加したい。(午後)</li> <li>【ご意見への回答】レクリエーションの内容により時間が押すこともありますが、なるべく最後まで行えるよう時間配分を調整してまいります。</li> <li>・テーブルにごみ箱、ティッシュを用意してほしい。昼寝中に他の人の声と会話が大きくてよく眠れない。</li> <li>【ご意見への回答】丁寧な説明と快適な環境を提供できるよう、努力します。</li> <li>・写真やその下のメッセージで、ふるさとさんの活動の様子が伝わる。父もデイの日を楽しみに喜んで行っているのは職員の方々の雰囲気やチームワークが良いのだと思う。いろいろと大変で忙しい時もあると思いますが父も持病があるのでこれからもよろしくお祈いいたします。</li> <li>・いつもやさしく接してくださりありがとうございます。今まで通りこれからもよろしくお祈いします。</li> <li>・職員の方々には本当に優しく接してくださっていて感謝しかありません。</li> <li>・いつもお世話になっております。特に問題ありませんのでこれからもよろしくお祈い致します。</li> </ul>
<p style="text-align: center;">穂の香の郷 ショートステイ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもお気遣い頂きありがとうございます。細かい要望にも対応して頂き安心して利用することが出来ます。これからもよろしくお祈い致します。</li> <li>・楽しみにしています。</li> <li>・要望は特になし。食事がおいしかったと話しています。</li> <li>・このような調査が役に立つのでしょうか。</li> <li>【ご意見への回答】今後のサービスの質の向上につなげていくための依頼でした。</li> <li>・月1回しか利用してませんが、私はとても安心しています。今の状態が長く続き暮らしてほしいですが…何かあったらどうぞ「力」になってくださいませ。</li> <li>・膀胱が機能していないのでカテーテル使用しています。ショートステイ中の尿量のチェックはしていただいているようですが、連絡帳への記入もお願いします。</li> <li>【ご意見への回答】申し訳ございませんでした。今後は記入させていただきます。</li> <li>・本人が待っていたかのようにして行くのは、楽しく過ごしてこれるからだと思っております。皆様の対応に感謝しております。</li> <li>・いつもお洗濯までしていただいて、ありがとうございます。とても助かっております。</li> </ul>

・今後は仕事のシフトの状況により、送迎をお願いできるようになればいいなと思っています。  
【ご意見への回答】送迎の対応できる時間帯は決まっております。申し訳ございませんがご理解とご協力をお願いいたします。

・いつもありがとうございます。

・いつもお世話様です。今まで通りこれからもよろしく申し上げます。

皆様からお寄せいただいた貴重なご意見・ご感想は、今後のサービス向上および改善の参考として、大切に活用させていただきます。満足度調査へのご協力ありがとうございました。