

■湖北会サービス満足度アンケート 調査報告

令和7年3月17日

○目的とねらい

本アンケートは、令和3年度末に策定した法人改善計画に基づき、透明性のある職場の構築・サービスの透明性の確保および信頼の回復を目的として実施した。

調査は、より多くの回答が得られるように、回答しやすい簡易回答用紙とし、回答が困難な場合は家族に回答を依頼した。

回答項目は、あいまいな回答(例えば「普通」)を避けるために、6段階の回答項目とし、満足度を段階的に把握できるよう努めた。

○調査対象者

令和5年度中に湖北会のサービスを利用した利用者 413 人

○調査方法

アンケート用紙は、手渡しまたは郵送により配布し、郵送(受取人払い制度利用)または手渡しによる回収をおこなった。

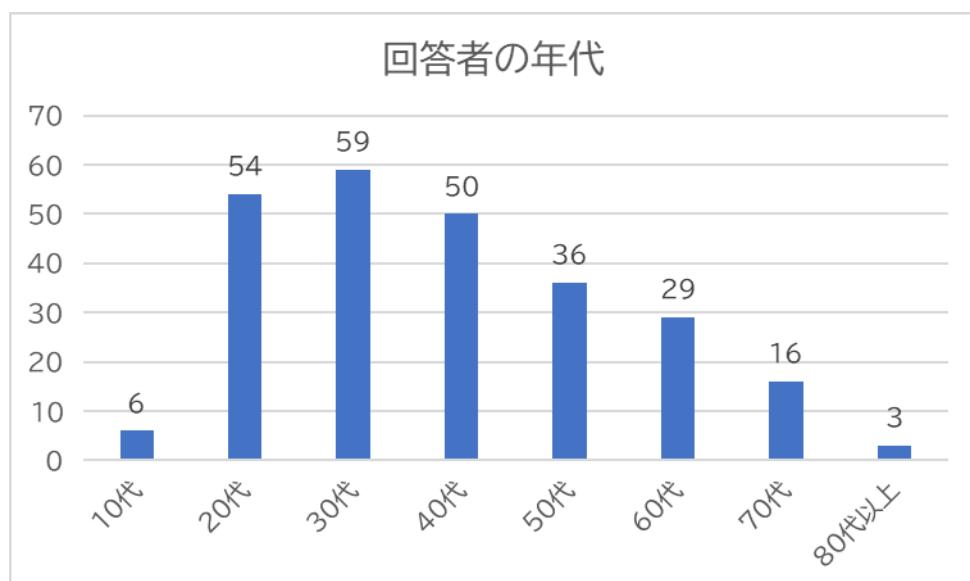
○調査期間

令和6年10月7日から令和6年11月15日

○回収率

回収数258。回収率62.4%

回答年代数:10代 6 人、20代 54 人、30代 59 人、40代 50 人、50代 36 人、60代 29 人、70代 16 人、80代以上 3 人、未記入 5 人、



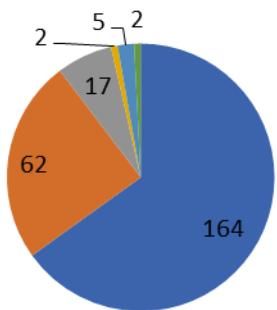
○集計結果

集計は、より多くの回答を反映させるために、全項目回答のみを有効回答とせず、集計項目ごとの回答を集計に含め集計している。

グラフは100%表示としている。グラフ内の数字は実回答数を表示している。

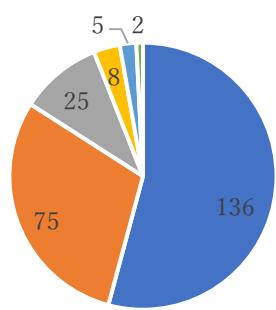
【全体】

問2.職員の言葉使いや態度



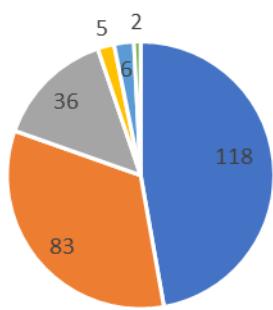
- 良い
- まあまあ良い
- どちらか良い
- どちらか良くない
- あまり良くない
- 良くない

問3.話を聞いてくれますか



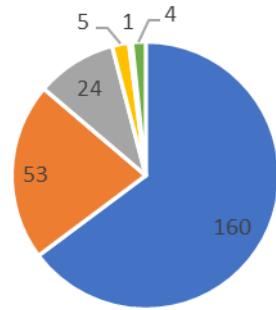
- そう思う
- まあまあ思う
- どちらか思う
- どちらか思わない
- あまり思わない
- 思わない

問4.施設の居心地



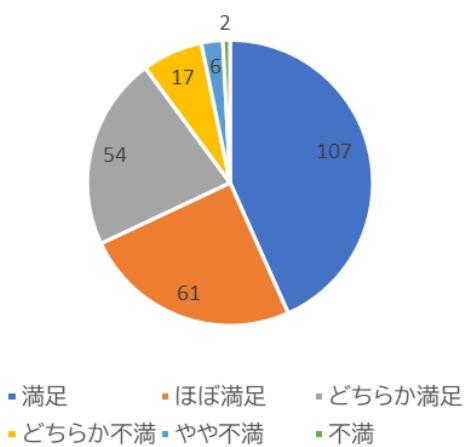
- 良い
- まあまあ良い
- どちらか良い
- どちらか良くない
- あまり良くない
- 良くない

問5.食事

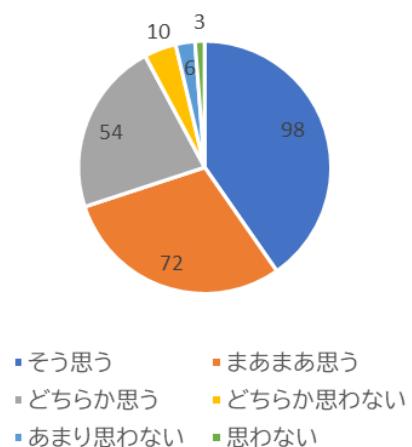


- そう思う
- まあまあ思う
- どちらか思う
- どちらか思わない
- あまり思わない
- 思わない

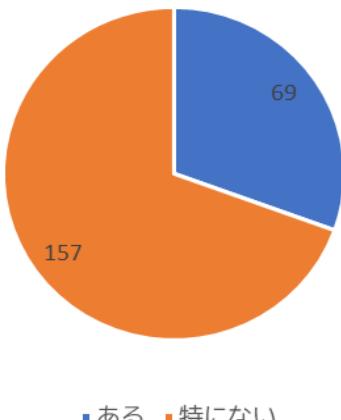
問6.日課・行事



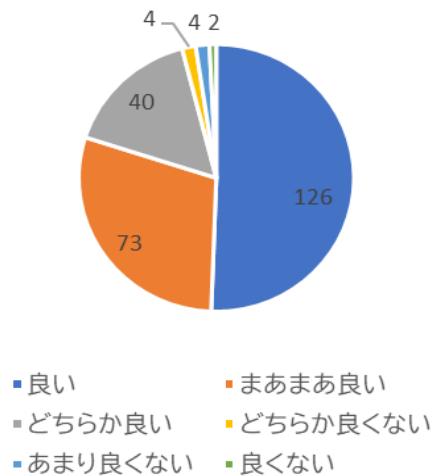
問7.元気になったか



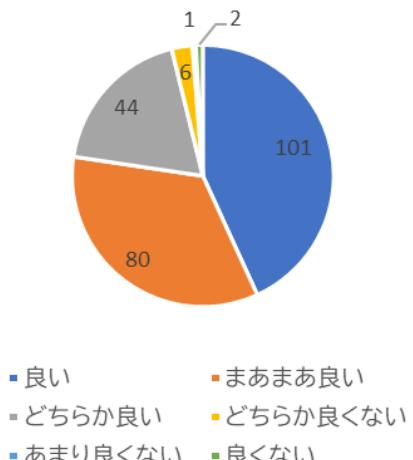
問8.心配ごと



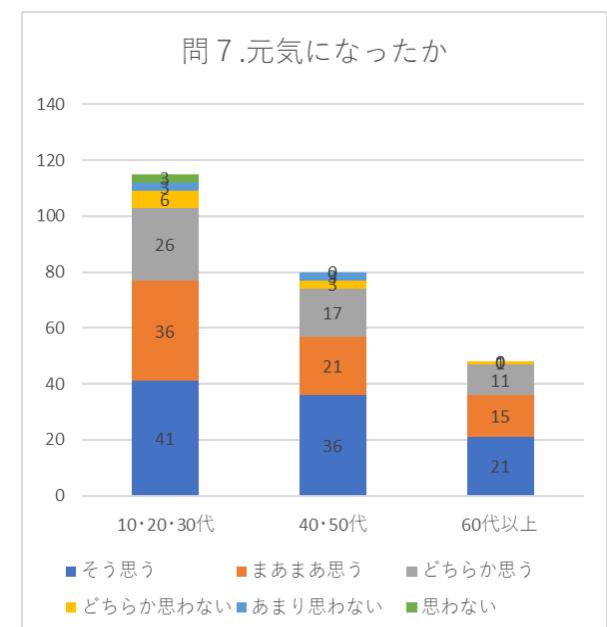
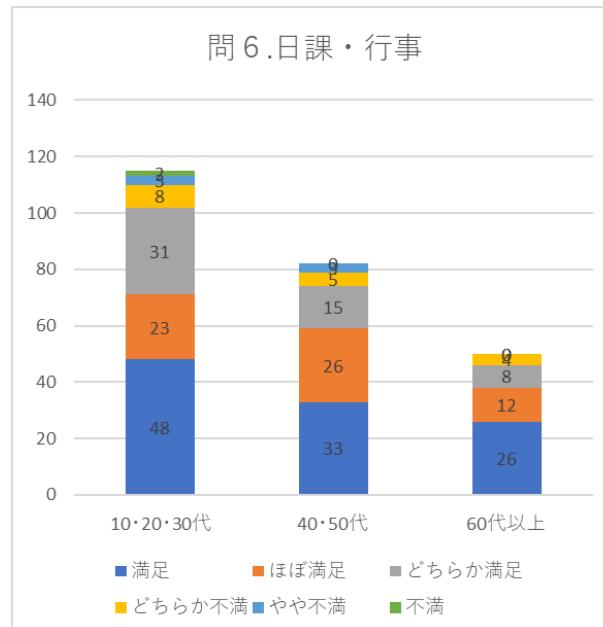
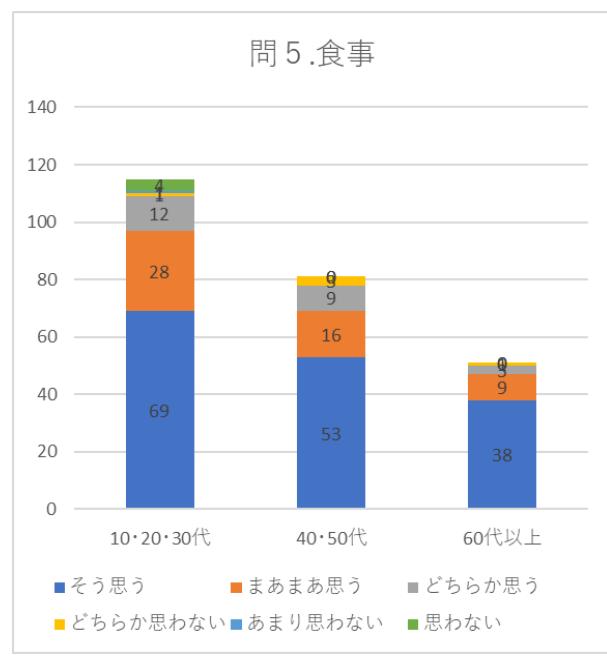
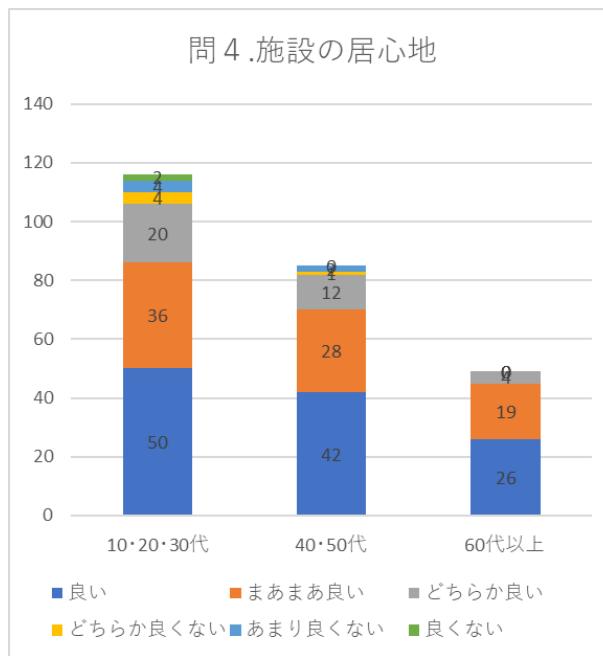
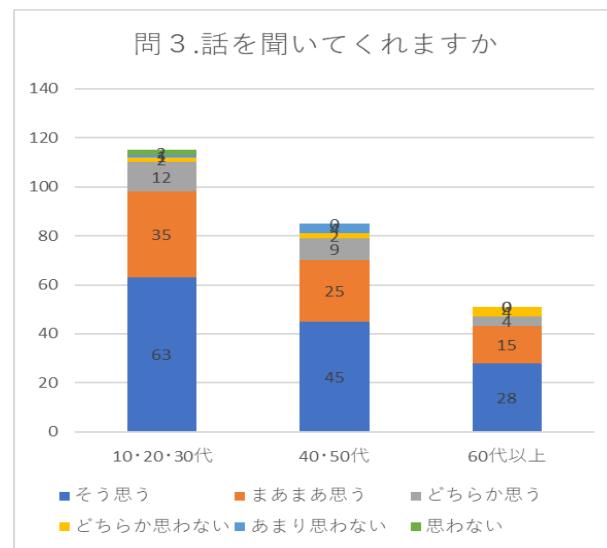
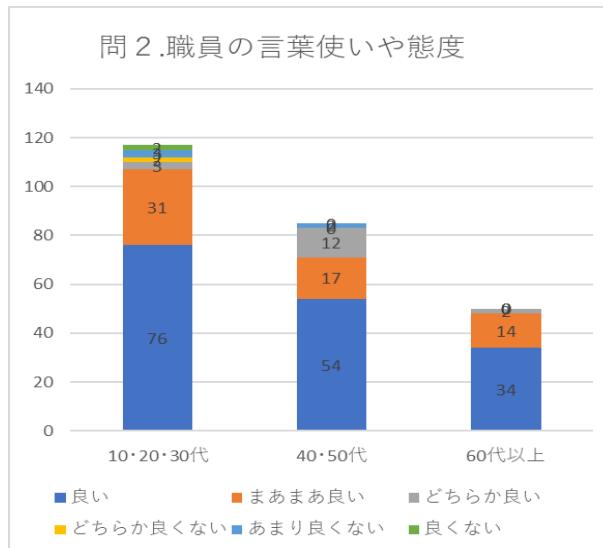
問9.事業所に満足

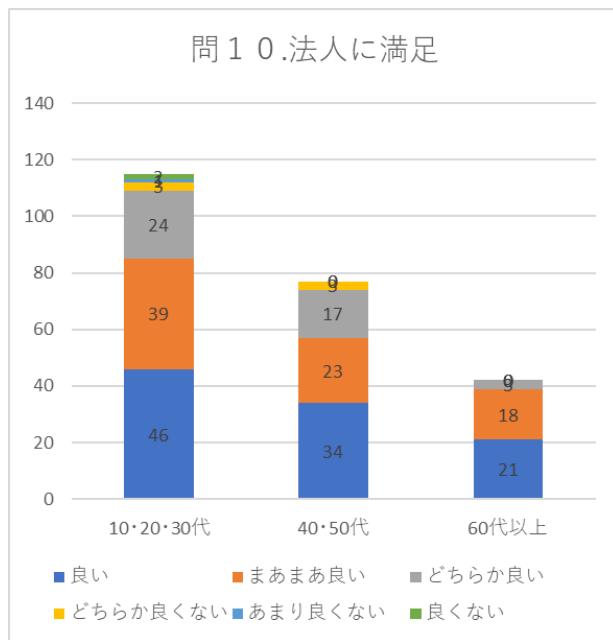
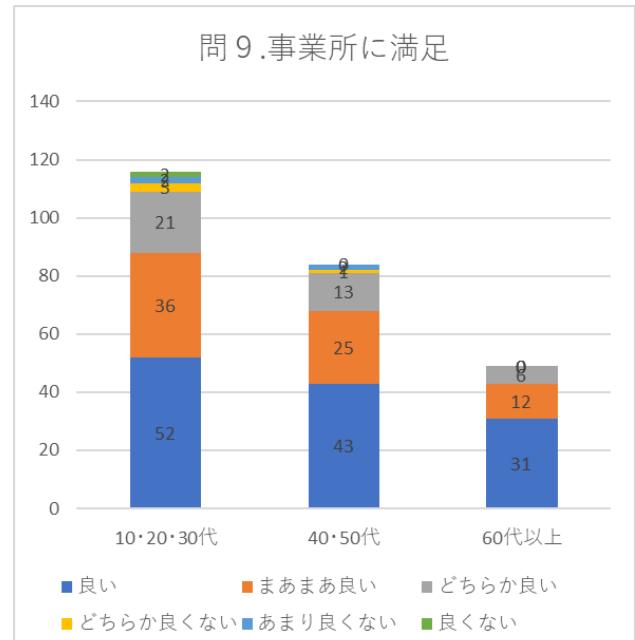
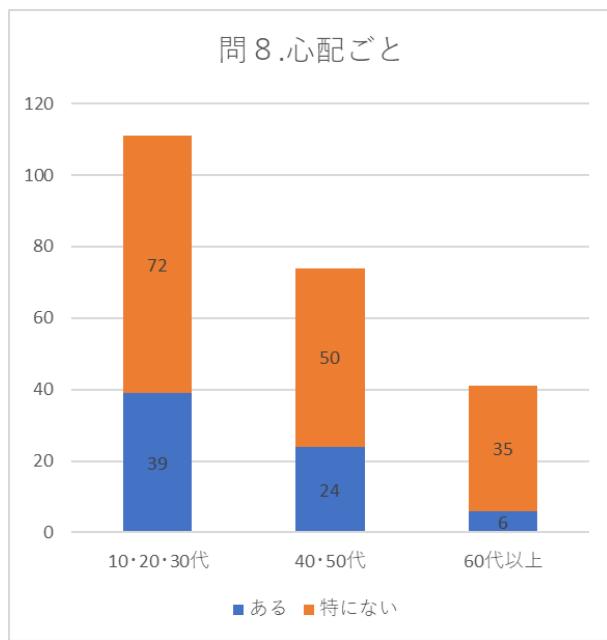


問10.法人に満足

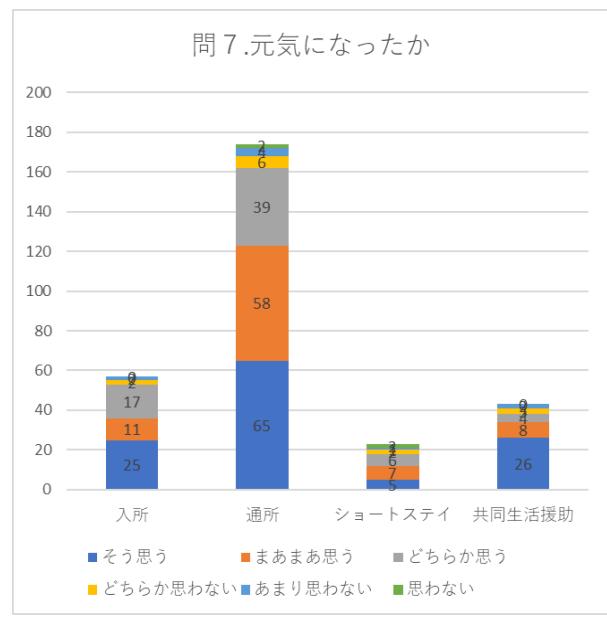
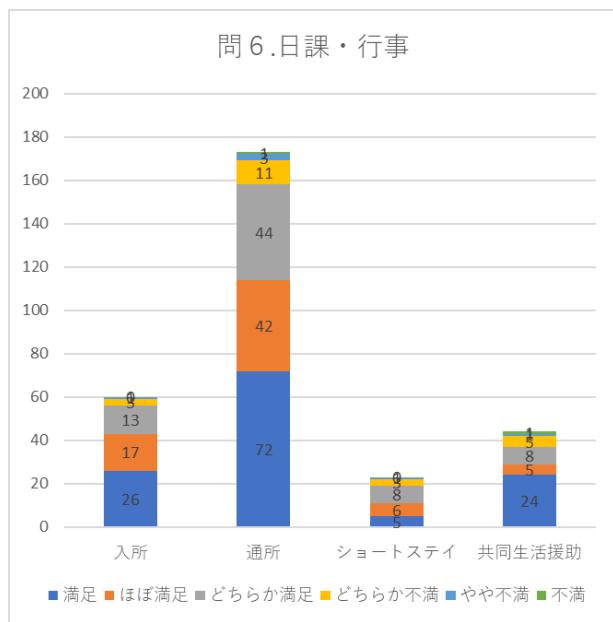
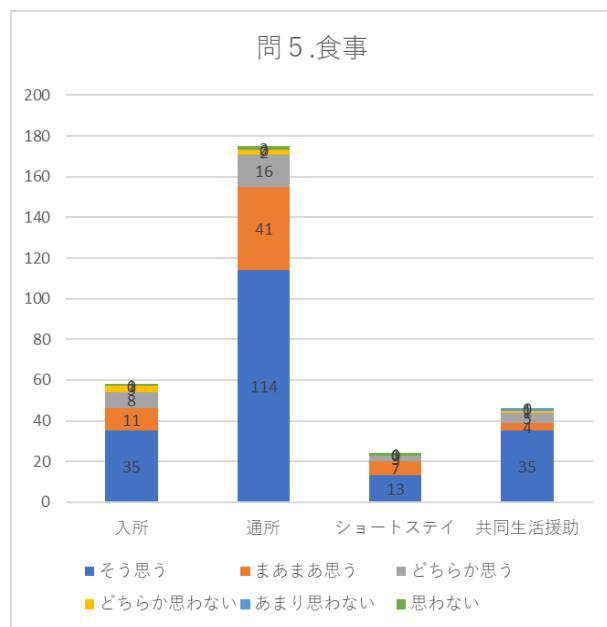
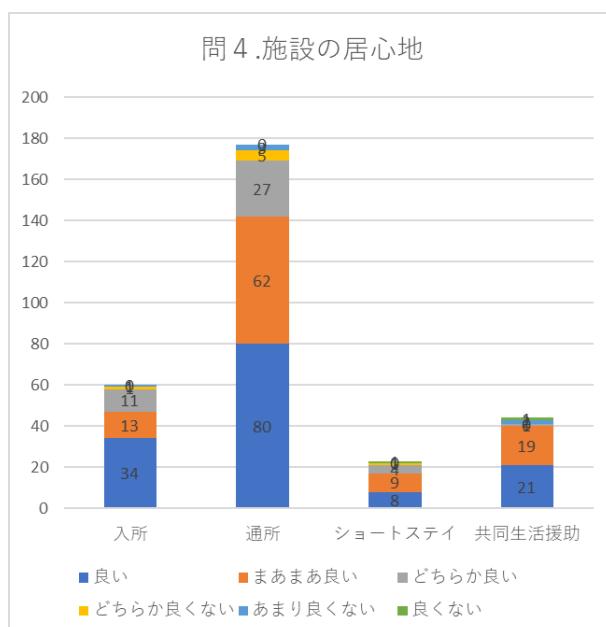
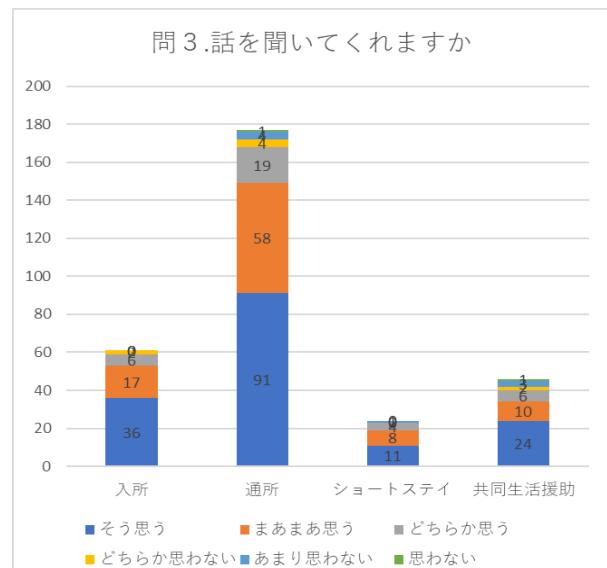
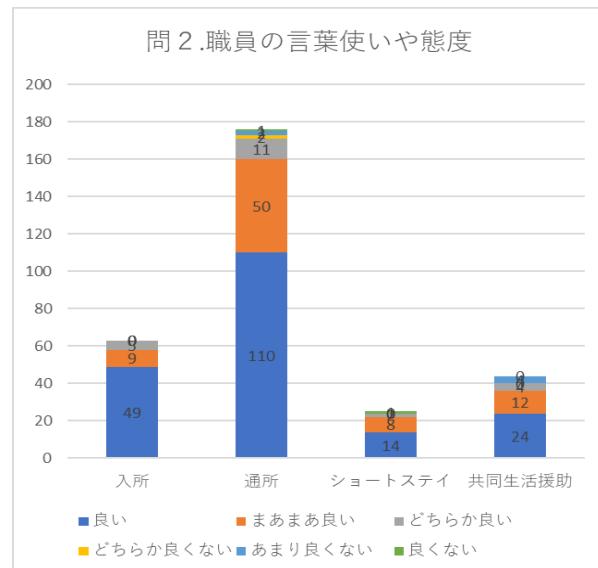


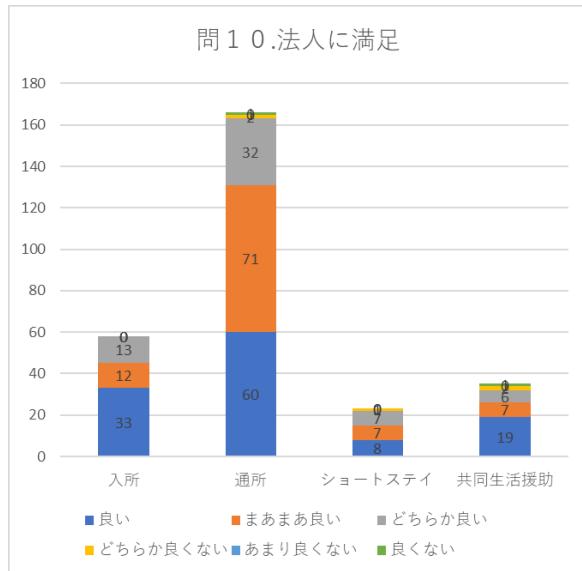
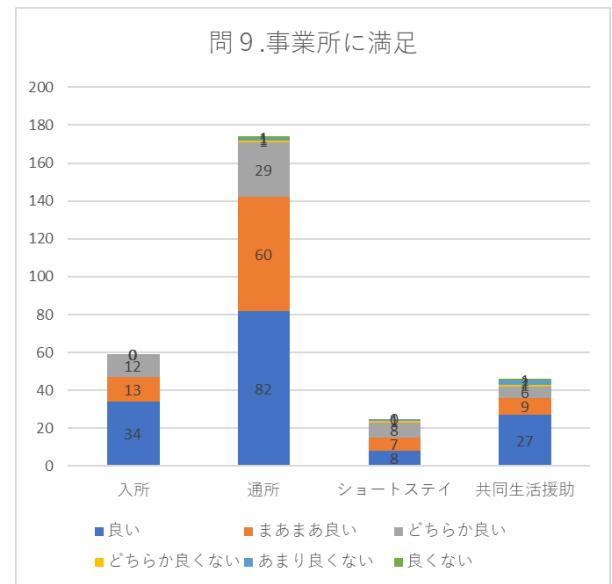
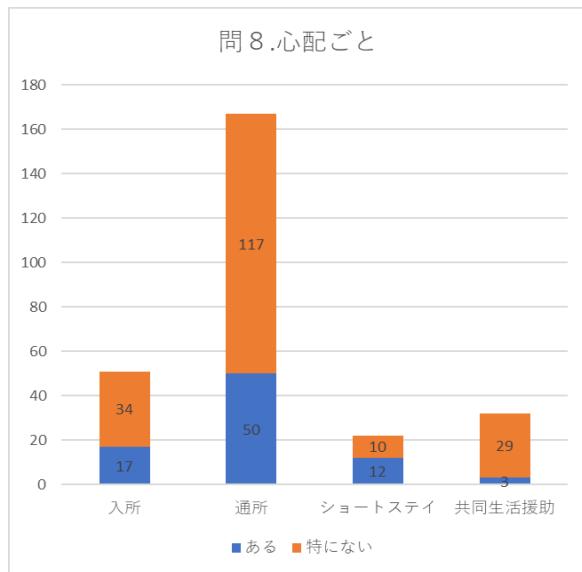
【年代別】10・20・30代、40・50代、60代以上の比較





【利用サービス別】入所サービス、通所サービス、ショートステイ、共同生活援助での比較





○記述回答

【問8 自宅生活での困りごと、心配ごと】

※特になしの回答者も記述があった。

1	将来の生活の事、病気の事
2	発作で倒れることがあり目が離せない。急なトラブル時、安心して預ける所がもっとあれば助かる。
3	生活一つ一つに少しづつ介助は必要なのでよく見ておく必要がある。
4	親が高齢化して早くグループホームへ入所したい。
5	作業所へ行きたがらない、出来ていた事がめんどうでしない。
6	病気の症状を伝えられない。
7	職員さん、巡回相談(県)で定期的に相談させていただき、サポートをいただいている。
8	気入ない事が手が出る。トイレペーパーの使用多い。
9	おやが、とし、いったら、湖北会さんの、グループホームに入りたい。
10	洗たく
11	グループホーム
12	体力がおちてきたです。
13	1人で過ごす事ができない。
14	湯を使い風呂が長い。歯みがき粉をたくさん使うので別の容器で使用。
15	食事の取り方。
16	なかなか通所出来ていない。
17	夜のおねしょ。
18	イライラしたり大きな声をだしたりする。
19	一人になった時、日常(食事、風呂)手助けが必要な生活が、どのくらいできるのか心配。
20	12月●が小学生見守りでミラーを磨いて自転車●●●●。
21	衣服、室温の調整、睡眠障害、自傷など。
22	自分でできる活動の幅を広げたい。
23	人にいないう時、いろいろさわったり(ポット沸し、コンロさわるするので、洗たく干し出来ない、スイッチいれる、水筒を洗わずお茶入れたり、食事をあるだけ食べてしまう。
24	今後の事
25	留守番が、できないので、困っています。
26	食べる事へのこだわり。長時間1人で家においておくこと。
27	土日の対応
28	親の介護の限界を感じている。
29	たくさんあるのでつねにそくだんします！

30	時間に対して、”何時に○○する”という自分流のこだわりがあるので、その時間ちょうどにしてあげられない時も多々あるので、待ったりできないので家の者が困っています。
31	夜ねない
32	多動 大きな声でしゃべる
33	親なきあとのことです。
34	父おやのせいかくが悪いこと。
35	運動不足になる。
36	うるさい、イライラする
37	おばあちゃんの入院
38	体調の事
39	こづかい、体重の事
40	体重管理がうまくできていないこと。
41	親なき後
42	今すぐではありませんが、やはり、GHが気になります。湖北会のGHに、湖北会に通所している人がはいれない現状。
43	(保護者の困りごとです。)作業所が土曜日休所となり自宅に居る時間が増え、本人を見守るのは、母親だけとなり負担が多い。
44	風呂に入らない。
45	こだわりがたくさん有りすぎて
46	帰省時、夜中に起きだす。
47	帰省中に通夜等急な用事が入った時、留守番をしてくれる人がいない。2泊3日が定着しているので、急に施設へは帰らない。
48	記憶力が強いので、昔の嫌だったことを忘れられず、時々思い出して不安定になる事があります。
49	お金の管理、本人のお金の使い方。
50	食事、お金
51	もう高れい者なので身体的に持病や悪い症状が出てもてつらいです。
52	帰省の日が長くなると退屈しています。いつも3~4日で送って行きます。
53	おねしよう
54	運動不足
55	家の方が落ちついて寝なくなつた
56	しょくいんが、ぼくたちのいけんだつたり、きもちをきいてくれないです。
57	お金のこと(もっと給料がほしいなあ)
58	となりの人のすることに少しこまる。
59	コミュニケーション難しいこと
60	排泄、後の衣類の処理、水分の取りすぎ
61	トイレで流すのを忘れたり、食事でよくこぼすようになった。気持ちを話せない。
62	両親が亡くなった場合、ひとりで生活するのに、どうしたら●●か?
63	きゅうりょうが少したりない
64	食べる事にはいいのですが、やる気がないのです。どうしたらよいのでしょうか?

65	夜、お風呂の掃除一番最後なのでやること多い。
66	買い物で不便(枕カバーなど)
67	はっきりと言えない。
68	ケガのないよう、車イスにならぬよう、健康であること。
69	相談したところで何かしてもらえますか？
70	物に執着し過ぎるところがあること。
71	利用者との人間関係。
72	朝、起きてからのルーティンがあり時間がかかる。
73	先の事
74	先の事

【自由記述欄】

1	休み時間に、職員さんとたくさんお話ししたい。
2	担当の人以外がついてくれる日は、時々、通常お願いしていた事がしてもらえない日が、時々ある。連携がとれていません。
3	いつもお世話になります。毎日通所しなければならないと、頭の中にインプットされています。いやなら行かないと思います。また、にっこりもしないでしょう。障害はいろいろ大変ですが、言葉の少ない者や、口にしない人により目を向けていただけたらありがとうございます。
4	いつも寄り添っていただきありがとうございます。本人の気持ちがなかなか動かないので申し訳ありません。
5	職員さん不足の中で、良い支援はむずかしいと思う。職員さんもたいへんだと思います。毎日通所できる場所があるだけありがとうございます。
6	まともショートステイを利用させていただいている。服そや排便にかかるお願いをしても、ひきつづきがされていないことがありました。他の方の衣類が入っていたり、くつ下が返ってこないことがありました。人手不足なんだろうと思いますが、何とか改善していただけるとありがたいです。
7	どの利用者に対しても、常に利用者の立場になって対応してほしい。
8	法人の経営上の課題や中長期展望を説明してほしい。
9	しょくいんがふえたらしいなって思っています！
10	職員さんの人員が減ってきてるので、職員さんへの負担が大きいことだと思いますが、それぞれの利用者への対応が見事なので、いつも感心させてもらっています。これからも、いろいろお手数をおかけしますが、よろしくお願ひします。
11	各事業所で、親同士の意見交換、勉強会を再開してほしい。コロナ以降、中止となったままなので。どうしても孤立してしまいがちで、他の方々や経験を参考とさせていただけるような場所を、事業所で作ってほしいです。
12	朝起きて、通所できるところがある事にうれしく思います。職員の方、お友達と、接することで、いろいろ刺激を受けて、楽しい日々を過ごしていけるように願っています。お世話になりますが、どうぞよろしくお願ひ致します。
13	いつもお世話になります。毎日楽しく通所させてもらっています。これからもよろしくお願ひします。
14	精神面が不安定の為、週1回～2回しか通所できない。
15	いつもありがとうございます。
16	音楽等好きな事が活動に生かせていますので満足です。活動も楽しみながらもう少し作業量が増えるとよいと思います。
17	困っている事に対して話を良く聞いて下さる。朝用事が有って早く預かって頂きたい時、聞いて下さる。等々有りがたいと思っています。
18	大変良くしていただいております。
19	マクドナルドにつれていくて欲しい。

20	2020年～2023年コロナ感染五類に変わったのに祝日、湖北会での秋祭や行事が少ない。障害者で開催するボランティア情報誌も無くなつた。
21	土曜日利用の復活(午前だけでも)弁当利用などの買い物支援。
22	いつも湖北会の皆様にはお世話になり感謝の気持ちしかありません。作業所では、好きな野球の話やドラマの事などでもとても嬉しそうです。休みの日など出かける機会が少ないので、作業所からの食事会やアートさんのカラオケや、買い物を楽しみにしています。支援員の方々には、本当に良くして頂き、大変だと思いますが、これからも宜しくお願ひします。
23	大きらいな人のかおなんか二度と見たくない。だから行きたくない時もある。
24	GHを増やして欲しい。
25	職員が不足している為か見守りが充分でなく心配です。職員を増やしてほしい。
26	今年度からお世話になっています。お昼ごはん提供してもらつてましたが、苦手なものが多いので、お弁当を持参するようにしました。
27	個人にあった支援を望みますが、職員さんの数など実態を考えると、それはむりなことだと思います。やはり、心配なことは、将来の事、兄弟はいても頼れないため、親が亡くなつたあの事を思うと、安心して入所できる場所をみつけてあげたい。職員さんに迷惑なりかけて、本人に暴力がふりかかりませんようにと願います。
28	ショートステイに利用していますが、利用できる反答の遅さに困ります。
29	ふざけた態度や暴力がなくなるとよいと思います。
30	ショートステイを利用しやすくしてほしい。
31	新しい職員さんの名前がわからないので、入られたらなるべく早く教えて下さい。
32	時々しか行つていないけれども、通所予定日だった日に急に職員さんのつごうで休むように言われるのはどうかと思う。1日2日ならいいけれども2週間(息子の場合)はどうかと思う。息子がいつも行ければ良いが、そもそもいかず。後で対応について話して下さつた事には、納得はしていますが。
33	生活介護利用ですが、ほぼ1日仕事という日が多く、レクリエーションをとり入れてほしい。企画されているレクリエーションに参加しにくいタイプですが、通常通りじゃないことに拒否反応してしまうので、くり返し誘つてもらえればと思います。1日仕事だとキツイかと思います。
34	本人が出来ない事が多く、対応は色々大変なのでしょうが、こまやかな対応をして欲しいです。本人は、学生時代から言つたら成長をしていますが、出来る事伝える事が出来ない分気をつけて欲しいです。小さなきずや、汚れも気にかけてほしいです。
35	こまつたことがあれば、すぐにたい応してくれるうれしいです。
36	いつもありがとうございます。
37	あそしあでもライフまいばらでも良くして頂いていると思っています。
38	弁当代が高くなつたので困る。でも弁当は利用したい。
39	1人だけごういんに、ぼくをおしたりむりやりぼくのまえをとおろうとするしょくいんがいる。
40	いつもお世話になりありがとうございます
41	1人の職員の方にお願いしても、他の職員の方に伝わっていない事があります。連絡帳に記していても、読んでいて下さるのかどうか、わからないです。

	最近、いぶきやまに不安なく通所しており、本人の不安定さが(こだわり等)へてきてうれしく思っています。(約1年以上前は他害や言葉による暴力があり本人も不安だった)休みたいと言っていた。
42	昼食の値段がやはり気になります。体のことは一番に考えますが、湖北会の大きな集団で考えず、いぶきやまだけとか、小集団で頼めば、ミールさん以外でも受けいれはあると思いますが…。手弁当は親が元気なうちだけですし、結局は、どこかで頼むことになります。少しでも負担をへらしてあげたいのですが…。最悪、冷凍ものあたため弁当でも可では?事業所ごとでさがせば50食ぐらいなので、弁当でさがせないでしょうか?
43	利用者さんやご家族の方も楽しめる旅行があると(復活される)と良いなと思います。
44	大変世話の係る子供を全部介助して頂き心より感謝しています。言葉が無いので本人の気持ちはわかりませんが、家に居ると2日目から退屈してしまい職員の方が向えに来て頂くと嬉しそうに手をつないで帰寮します。本当にありがとうございます御座居ます。短命で長生きしても19才迄と先生に言われた事が、今、54才になります。ひとえに職員の方のこまやかな気配りと心遣いで今日があるのだと有難う御座居ます。
45	ほつぱるの移転ですが、今の場所が一番子供達には一番良い所だと思います。出来る事なら、その場所で続くと良いと思います。
46	両親亡き後、又、ひき続き、帰省もさせてやれず可哀想に感じつつ、お世話になり続けております。身体的にも衰えが見えてきており。心配ではあります、職員の皆様には、よく見て頂いていると感じております。これからもお願ひ致します。
47	支援員は2極化している。とても熱心な人と、ケガをささず時間さえ過ぎればいいと思っている人に。こだわりや病気について研究してほしいと思う事がある。個人的には、毎週の送迎がつらくなってきた。やがて免許の返納の時も来るだろう。高齢者の介護タクシーのような制度があれば嬉しい。費用は本人の私設共済年金があるので心配していない。人不足の折、一度辞めた人が数人又採用されている。双方に甘えがある。一般企業ではあり得ないことだ。感覚に違和感がある。夏まつり食事会等子供はとても喜んでいます。
48	コロナも5類となり日帰り旅行などのイベントも復活し楽しく通所させて頂いております。手厚く支援をして頂いておりますので、ありがとうございます。
49	家庭では思う様に面どう等見る事がなく、日々関係者の方々良く見てくださる事に感謝しています。すなおに良く言う事を聞きよくガンバッテルと思います。感謝して居ります。これからも宜しくお願ひ致します。
50	1泊旅行したい。
51	自立訓練ができるように、グループホームをふやしてほしい
52	グループホームをふやしてほしい。自立訓練ができるように。
53	職員さんの不足がないようにして頂きたい。
54	1あかるいふんいきづくりをおねがいしたいです。 2いんをりようしゃしょくいんがよりそいきいてほしいです。 3しょくいんのことばとくちようやさしくしていただきたい。 4やさしくせつしてほしいです。
55	つくってくれるごはんがおいしいです。
56	ワークス坂田に通っています。昼のお金が高くなつたので、今の給料を上げてほしいです。やりがいにもなります。
57	ごはんをまるのみしていたのをしんぱいしています。アソシアへあいに行きたいです。
58	食事いつも、歯がないので細かくきざんで用意していただいています。ありがとうございます。
59	親でも扱いにくい子供を、ちゃんを見て下さることに、感謝しかありません。この先、親の方はだんだん老いていくだけですが、毎週帰省していることが、いつまでできるかと心配ではあります、この体が動く限り、帰省はするつもりです。その先を思うと、泣けてきますが、どうぞよろしくお願ひいたします。

60	身のまわりのことができず、大変お世話になっています。本人から話すことはできないですが、本人の返答がなくても、あいさつや声かけなどは、たくさんしていただきたいです。(現在もしていただいていると思いますが)ノートにいつも活動の中身を書いてくださっていますが、本人が、どの程度参加できているのか心配です。懇談の時には、あまり参加していない印象だったので…。職員の方、皆さんお忙しいので、簡単な書き方で結構ですので、「全部参加か、半分か、笑顔があるか」などを書いていただけると有難いです。勝手な事ばかり書いてすみません。よろしくお願ひします。ショートステイの時、家から離れた時の本人の様子を、今後のことも考えるにあたって、知りたいです。「〇〇時起床、入眠」と書いていただくことも有難いですが、簡単で結構ですので、本人の様子(自由時間、表情など)も教えていただけると嬉しいです。(書いていただいている時もあります。)
61	ホームでも作業所でも本人が気持ちよく過ごせるように、気使ってくれているのがありがたいです。
62	スポーツイベント参加したい。祭り、イベント参加したい。
63	世話人さんお話しやすいです。
64	頼んでいるのに知らん顔して行ってしまう職員がいる。正職も、有期も、
65	通所先とGHでは、また意見がちがうと言っております。
66	・作業所に通い続けたい。・自分の欲しいものを、買いたいもの外出以外の時、職員に買ってきてほしい。(なんか買うてきてほしい)・利用しているデイサービスの送り時間は遅れていい。(他事業所になりますが)(遠回りしたら、車の窓から色々な景色が見られる。気晴らしになるから、近いからといって一番に送り届けられるのは不満。
67	特になし。
68	楽しく生活しています。おいしいヨシケイのごはんたべています。
69	特になし。
70	特になし。
71	特になし。
72	いつもお世話になり、ありがとうございます。毎月送っていただくお知らせで、様子を知り、元気に過ごしてくれていることに、感謝しております。いろいろと大変なことも多く、お世話になりますが、今後共、どうぞよろしくお願ひいたします。
73	その人、その人に合った支援をいろいろ考えていただいて感謝しかありません。ありがとうございます。
74	・かかりつけ病院にずっと見てもらいたいが、いつまで親が付き添えるか今後が不安です。・入所してから、下剤を飲むようになった、かかりつけ医でもらってはいないので、できれば飲みたくない。家では、坐剤で対応しているので。
75	いつもお世話になっております。家族だけでは、とても支えきれないところを助けていただいて、とても感謝しております。
76	健康面において 1、コロナ、インフルエンザが施設内で流行した時の対応で職員の方々のご苦労と手早い対応を感謝しております。ありがとうございます。2、年いっている利用者であることと、自分から体調が悪いということをわからないし、訴えられないで発病がわかりにくいと思います。体の異変があったら発見してもらい対処していただきますようにお願いします。
77	利用者のダメ出し・グチ・もんく思ったことをすぐ言う。我が強い。
78	他の方、(ホーム以外の人)と交流したりしたいです。
79	作業所などで、他の利用者さんとかが、あたってきたりしてケガしないかが心配です。とのこと
80	週末家に帰りながらホームでーと生活できたら良いなと思っています。
81	特になし。
82	特になし。
83	特になし。
84	いつもお世話になりありがとうございます。行けるところがあるだけでもありがたく思います。これからもよろしくお願ひします。