

満足度調査へのご協力のお礼と今後の取り組みについて

満足度調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。昨年度に引き続き、一定の評価をいただけたことを大変嬉しく受け止めております。いただいた貴重なご意見への対応についてご報告いたします。

【皆様からのご要望と、これからの取り組み】

・ コップの洗い方や、片付けについてのご指摘

⇒ 支援員による洗浄・片付けの声かけと確認を徹底します。あわせて、片付けが苦手な方でも整理しやすいよう置き場所の工夫を検討します。

・ 「もっと優しくしてほしい」というご意見

⇒ 職員の言葉がけが強く感じられた点について、深くお詫びいたします。全職員で振り返りを行い、常にその場面や状況に応じた適切な言葉がけを意識し、より丁寧な対応ができるよう徹底してまいります。

・ 「少しでも体を動かしてほしい」というご要望

⇒ ご本人が無理なく、楽しんで興味を持っていただけるよう、職員でアイデアを出し合いながら、新しい運動プログラムなどを工夫して取り組んでいきます。

・ 「工賃をもっと増やしてほしい」というご要望

⇒ 少しでも多くの工賃をお支払いできるよう、日頃より内職を提供していただいている企業様と加工料の値上げについて交渉を進めてまいります。また、より工賃の高い新しいお仕事の確保にも努めます。

・ 「お仕事が減っているのでは」というご心配や、外での活動へのご希望

⇒ ご心配をおかけし申し訳ありません。現在は新作業の導入でお仕事が途切れないよう工夫しており、今後も引き続き販売や清掃などの外部作業にも積極的に取り組んでまいります。

・ 「車いすラグビーをやってみたい」というご意見

⇒ 事業所内でそのまま実施するのは難しいかもしれませんが、車いすラグビーの体験会などの案内がありましたら、事業所の掲示板などでお知らせいたします。

【励みになる嬉しいお声もいただきました！】

- ・ 行事参加が難しい方でも事業所内で作業プログラムに取り組ませていただき感謝します。レクリエーションの充実にも感謝します。
- ・ センターでの様子や情報をしっかり共有してくれるので、安心して楽しく通えている。
- ・ 満足しているので、これからも元気でずっと利用したい。

いただいたご意見は上記に沿って取り組み、定期的に改善状況を確認いたします。

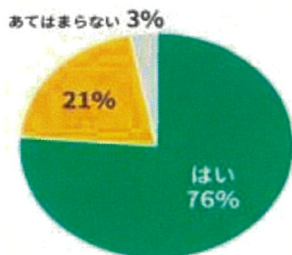
今後とも「支援センター中」が利用者の皆様の思いに寄り添う事業所であるよう、職員一同努めてまいります。

令和8年度 利用者満足度アンケート集計結果レポート

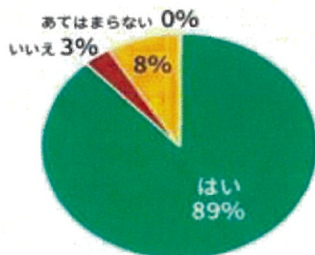
生活介護および就労継続支援B型の利用者とその家族（回収数38件）を対象としたアンケート結果の視覚化。14の評価項目における満足度、施設の強み、および改善課題と今後のアクションプランを明確に伝えます。

全14項目の回答内訳

問1：食事のおいしさ



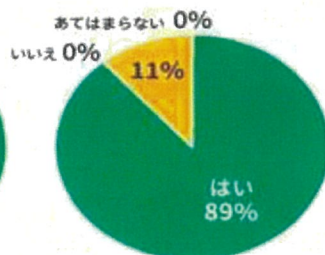
問2：困った時の迅速な助け



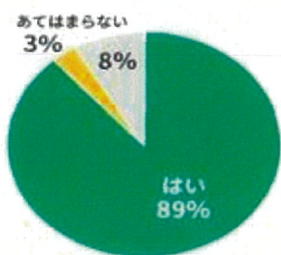
問3：恥ずかしい思いをさせない配慮



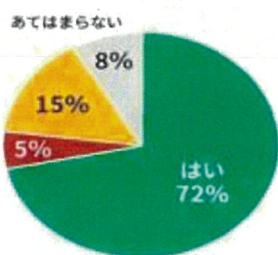
問4：プライバシー（秘密）の保持



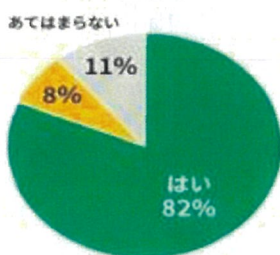
問5：丁寧な呼び方（さん付けなど）



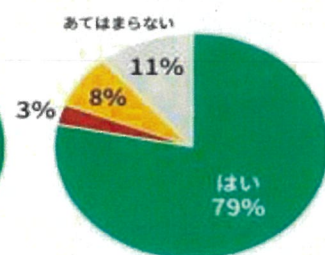
問6：説明のわかりやすさ・一貫性



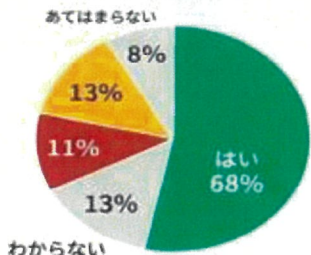
問7：体調不良時の適切な対応



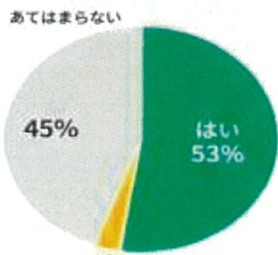
問8：作業・レク・行事の楽しさ



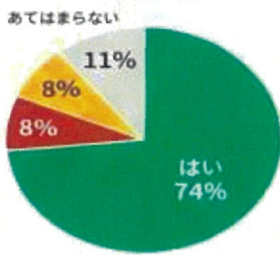
問9：工賃（お給料）への満足度



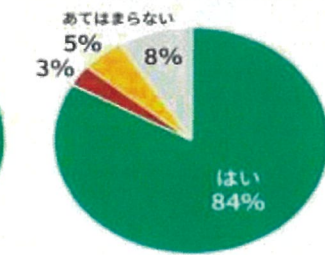
問10：送迎車の安心感（利用者のみ）



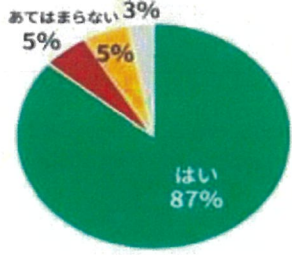
問11：感染症対策への安心感



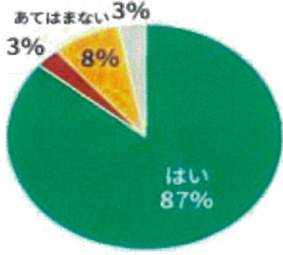
問12：お知らせ（連絡帳等）の明かさ



問13：目標設定への意見反映



問14：全体的な過ごしやすさ



※緑が「はい」
 ※黄が「どちらでもない」
 ※グレー「あてはまらない」「わからない」
 ※赤が「いいえ」

分析と今後の改善



施設の強み：高い信頼関係と丁寧な情報発信

- 問2～5（接遇・プライバシー）および問12（お知らせ）で非常に高い肯定回答。
- 職員の配慮とコミュニケーションが評価されています。



改善課題：工賃満足度と対応の標準化

- 問9（工賃）で「いいえ」が最多。仕事量の安定が求められています。
- 問6や問11に基づき、職員間の指導統一と衛生ルールの再徹底を計画。

再徹底



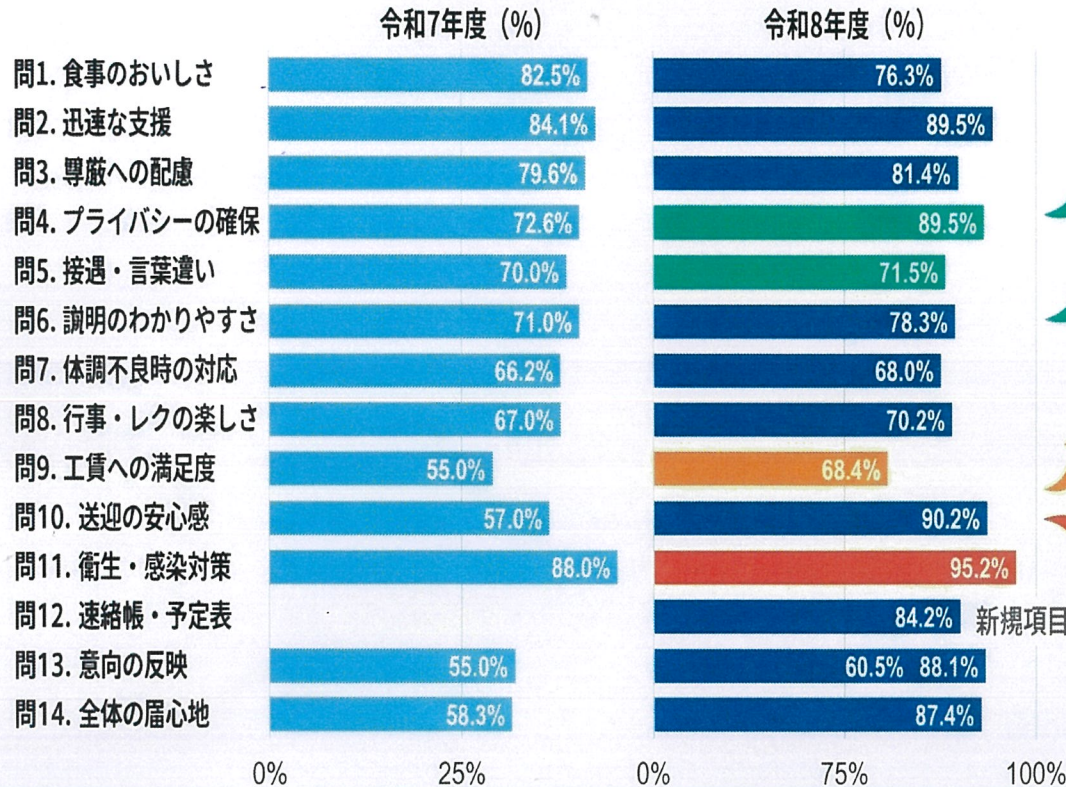
今後のアクションプラン

- 新規種作業の受注強化
- 定期的な接遇研修の実施
- 清掃チェックリストの見直し
- 運動プログラムの導入を順次進めていきます。

令和7年度・8年度 利用者満足度調査 比較レポート：改善の成果と新たな課題

令和7年度と8年度の利用者満足度（肯定率）を全14項目で比較。接遇やプライバシー確保で劇的な改善が見られた一方、衛生管理や活動内容に新たな課題が浮き彫りになっています。

2カ年満足度推移（全項目比較）



大幅改善 (+17.0pt)
大幅改善 (+19.5pt)

接遇・プライバシー項目が20pt近く大幅向上：
スタッフの意識改革により、マナーとプライバシー配慮が劇的に改善。

改善傾向 (+13.4pt)

衛生管理の肯定率が11.3pt低下し、早急な対策が必要：
清掃手順の形骸化が指摘されており、即時のルール見直しを実施予定。

大幅低下 (-11.3pt)

工賃（給料）の満足度は向上傾向も、依然として最重要課題：
55.0%から68.4%へ改善したが、全項目中では最も低い満足度。

分析に基づく次年度への重点施策



衛生管理の徹底とマニュアル化
コップ・ポット洗浄手順を完全マニュアル化し、毎日管理を徹底。



作業量の安定確保と工賃の向上
新規軽作業の受注開拓を強化し、利用者の意欲に応える。



活動プログラムのアップデート
運動機会の新設など、マンネリ化を防ぐ新鮮な枠を導入。