

2025年度満足度調査結果

2026.2月集計

ご協力ありがとうございました

2025年度ご利用者ご家族満足度アンケート調査（1月16日～2月14日実施）へのご協力ありがとうございました。120人の方をお願いして53件（44%）の回答を頂きました。

概ねよい評価を頂きましたが、出来てないことも多々指摘されています。真摯に受け止め、反省の材料とさせていただきます。正直に言うことがわたげの成長につながりますので、今後ともよろしくお願いいたします。

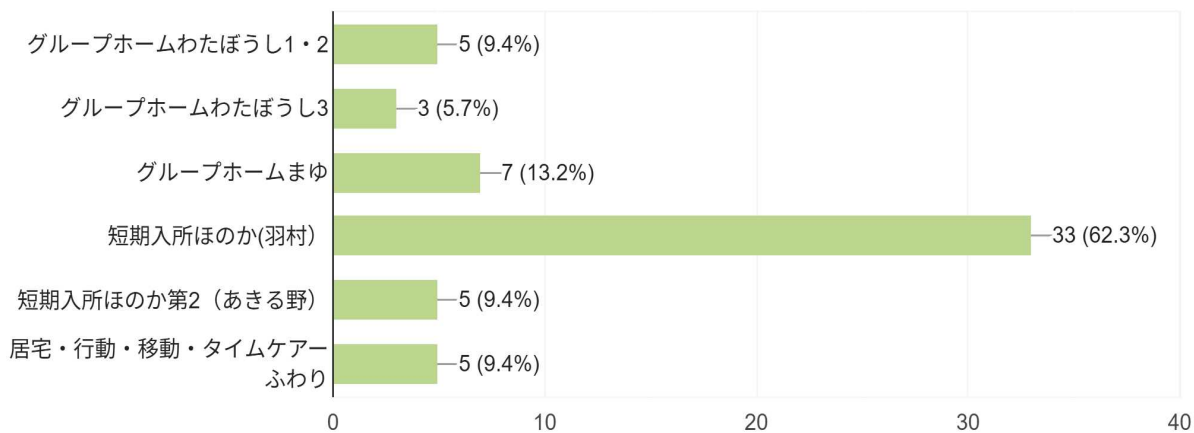
いたらぬこともあります。長い目、大きな目で見守って頂き、安心安全の「わたげ」を一緒に作っていただくと願っています。ありがとうございました。

特定非営利活動法人わたげ 理事長 土屋文子

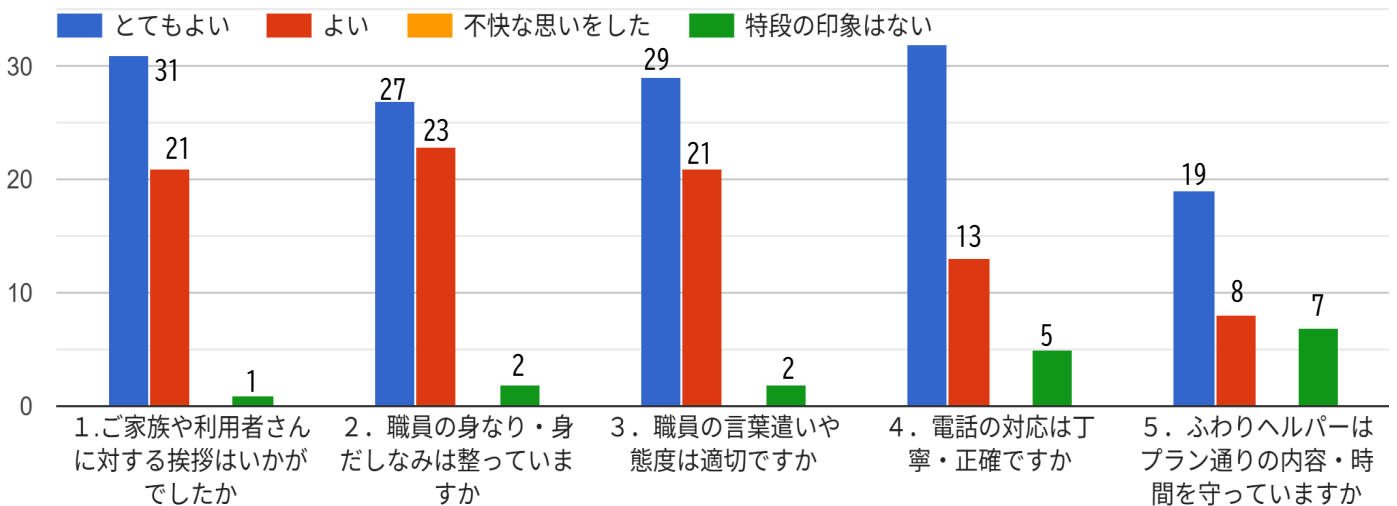
回収率44.2%

(53通の回答)

1. 利用している事業は何ですか（複数選択可）

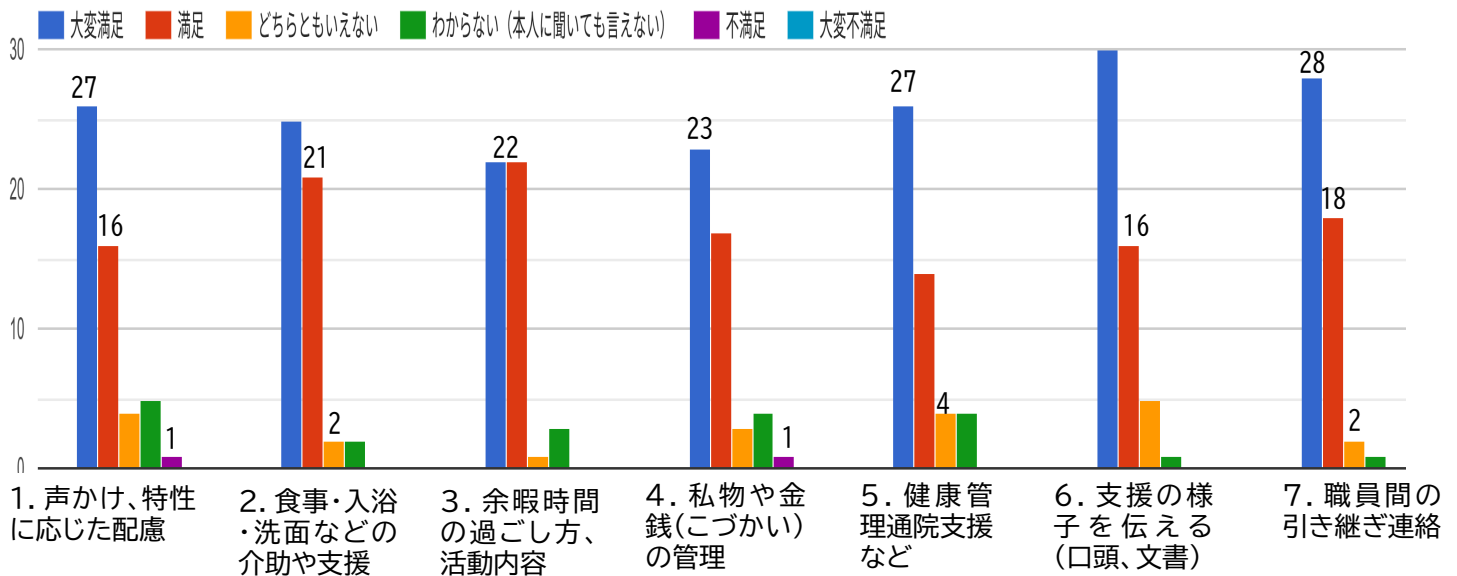


2. 職員のマナーはいかがでしたか



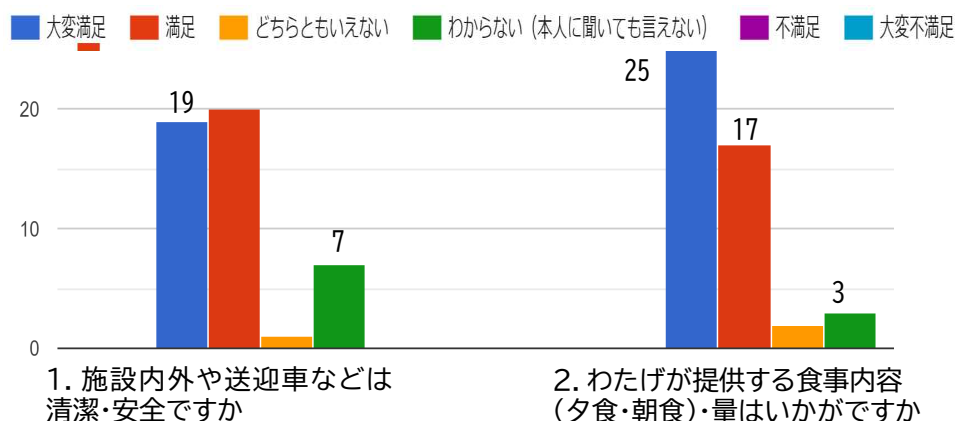
- ・いつも明るい声で迎えてもらえて嬉しいです（ほのか）
- ・とても、丁寧な対応をして頂き、いつもありがとうございます。（ほのか）
- ・何うと自分から、スタスタ中へ…本人が気に入ってる証拠です。安心してお任せ出来ます！（ほのか）

3. 支援について



- 1) 1ヶ月の予定がハッキリしていないと不安になるのですが、うまく対応して頂いています。入浴の仕方や出てからの拭き方をよく指導して頂き、すごく上手に拭けるようになりました。(まゆ)
- 2) 帰宅時お尻を気にする時があるので、気を付けてほしいです。本人は上手に洗えないのでよろしくをお願いします。家ではタオルを泡立ててお尻を洗ってと声掛けています。意外と上手に洗います。(わたぼうし12)
- 2) 慣れないと自分からお願いしたりできない為、もう少し声掛けてしてもらえたらと思います。お風呂もいつもは誰かと入っているので、洗い残しや流し残しとかみてもらえたら助かります。(ほのか)
- 2) 気にかけていただきありがとうございます。(まゆ)
- 4) 衣類の間違いが度々あります。トレーナー、パンツなど。(わたぼうし12)
- 4) 主に衣類、肌着、靴下等に関してですが本人が全く管理出来ない事もありごくたまにですが紛失あり。但、入所後通所もしてるのでそちらで紛失してる可能性もありでして、当方としてもある程度は仕方ないかと許容してますので概ね満足です。(ほのか)
- 5) 病院に付き添ってくださりお世話になりました。(まゆ)
- 6) 支援で対応に困っていた様子も、保護者に報告なく希望をなかなか入れていただけなかったのは残念でした。こちらから尋ねての対応でした。相談を早く欲しかったです。(ほのか)
- 6) リラックスできている様子が文書で伝わり安心しています。お忙しい中、ありがとうございます(ほのか)
- 7) たまに、違う方の衣類を着ている事がある(わたぼうし12)

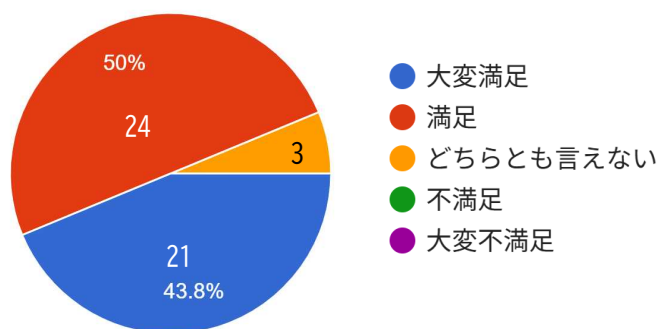
4. 環境整備・食事について



- 1) 送迎車や施設内はあまり見ないのでわかりませんが清潔になっているだろうと思っています (わたぼうし12)
 - 2) メニュー写真で見ると朝から多いかなとも思いますが、たくさん食べる人もいるので何とも。食材費が上がっているので大変と感謝しています。(まゆ)
 - 2) 大変満足しています。本人も最高だと思っているはずです。(わたぼうし12)
 - 2) 普段家では食べられない料理の味付けも多く食事が楽しみです(ほのか2)
 - 2) いつもおいしくいただいているようで有り難く思います。(まゆ)
- バランス良い食事内容で大変満足です(ほのか)

5-1. ほのか・ふわりの希望や受け入れについて

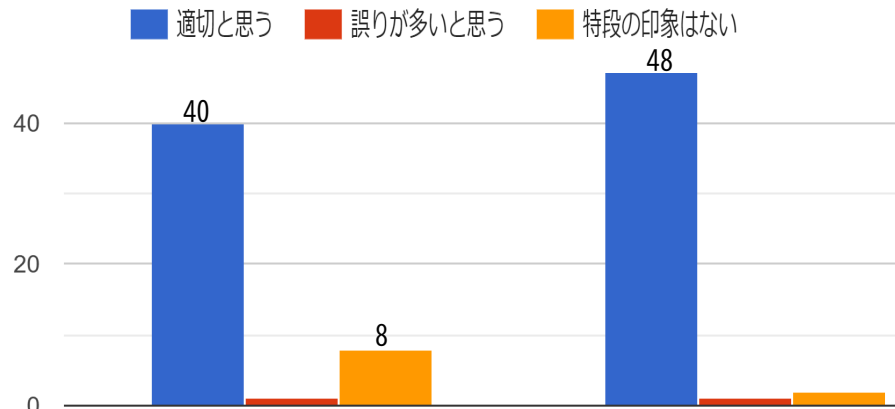
ほのか・ふわりの利用希望のお尋ね、受け入れ通知の方法や時期は適切ですか



5-1.

- ・確実に予約出来るかどうかギリギリまで分からず予定が組めない事があるので、もう少し早くに予約が出来たら良いなあと思います。(ほのか)
- ・利用希望日が埋まっていた場合に、別日を提案してもらえて嬉しいです。(ほのか2)
- ・なかなか希望に添えない(ほのか)
- ・出来れば月に2回ショートステイが利用できたらありがたいです。(ほのか)

5-2. 事務処理について



5-2: キャンセルが出た時の連絡がこちらに来ていないことが年に1、2回あります。きちんと連絡が来ていたら利用できていたのにと残念に思います。(ほのか)

その他、わたげへ、季刊ふわりについて

- ・いつもありがとうございます。会報も楽しみに読んでいます。(ふわり)
- ・親も高齢になってきているので、将来が心配です。どこまで預かっていただけるか、心配はつきませんが、がんばります。洗濯物の畳み方や行く時の支度は自分でしっかり出来るようになりまし。好き嫌いが減って食事のレパートリーが増えた。(まゆ)
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。
娘が安心して過ごせる、また、親としても安心してお任せ出来る唯一無二の場所です。本当に心から感謝しています。今後ともどうぞ宜しくお願いします！(ほのか)
- ・障害支援は危機管理等、色んなアンテナをはって支援されていると思います。日々利用者様が快適に過ごされるよう対応を考え頑張ってください。(ほのか)

裏もあります→

その他、わたげへ、季刊ふわりについて

- ・最近家族と離れて、一人でいられる時間も貴重だと思うようになる日もあり、ショートステイの利用が楽しいです（ほのか2）
- ・我が家は、わたげの存在のお陰で今があります。親も歳をとるばかりで、これからも助けてください。よろしく願います。あと、職員さんが皆様若いのに、きちんと仕事をこなされているのは、経験豊富な管理者の方々のご指導の賜物だと感謝しています。本当にありがとうございます。（ほのか）
- ・職員紹介コーナーがいつも楽しみです♪（ほのか）
- ・わたげ通信を楽しみにしています。職員紹介や研修のこと、残念だったこと、楽しかった行事等豆知識も勉強になります。（まゆ）
- ・たまたまクリスマス時期に利用となった際には、少し心配なこともありましたが（せっかくのクリスマスだけショートでもよかったかなど）本人は毎月自ら支度し、ほのかでのショートを楽しみにして、終わると「～先生とDVD見た、～食べた楽しかった」と言っています。クリスマスでチキンを食べたと聞き、アットホームなほのかさんに感謝しております。（ほのか）
- ・頑張ってお支援助いていただいている事が本人の様子から（率先して向かう等）伝わります。ありがとうございます。今後ともよろしく願ひ致します。（ほのか）
- ・小学部からお世話になっている息子も30歳になり母も介護保険証が届く年齢になりました…大変な時期を支えて頂き感謝です。先の事を考えると心配事もありますが一緒に過ごす時間が元気に笑顔多くあればと思います。今後共どうぞ宜しく願ひ致します。（まゆ）
- ・いつも目を通して頂いています。理事長さんはじめスタッフさんのあたたかい気持ちが伝わってきます。亡くなった方のお悔やみ申し上げます。いいこともマイナスなことも隠さずに伝えてもらいありがとうございます。これからもよろしく願ひ致します。（まゆ）
- ・本人のわがまを聞いて、対応して下さいありがとうございます。これからもよろしく願ひ致します。（ほのか）
- ・月刊ふわりは、GHの様子など写真があると雰囲気も伝わり楽しみにしています。移動支援いつも頼りにしています。週末は、ほとんどとれないのがちょっと残念ですが、身体に気をつけて頑張っていたきたいです。これからもよろしく願ひ致します。（わたぼうし12）
- ・ふわりには新しく支援助いてくださる方の自己紹介が載っていますが顔がわかりません。写真を載せるのはだめなのでしょうか。わかっているとお会いした時や電話での時、親しくお話しできるのですが。毎日の大変な支援助ありがとうございます。疲れた時の心身のより所、感謝しております。（わたぼうし12）

アンケートを終えて

御協力ありがとうございました。この2～3年回収率、満足度ともに余り変わらずで推移しています。なぜその評価だったか理由もお尋ねしていますが、こちらについては比較的たくさん書いて頂くことができました。それは職員との距離が縮まっているようにも思えます。「悪いことも遠慮無く言っても大丈夫」と思われるのは嬉しいことです。もちろん嬉しいコメントもたくさんあって、本当に励まされます。この仕事しててよかったと思う瞬間です。（土屋）