

2023年度 利用者満足度調査

連絡帳での配布	102
請求書と一緒に郵送	8
対面での聞き取り	18
削除（長期休み、キャンセル、意思疎通の難しい方）	18

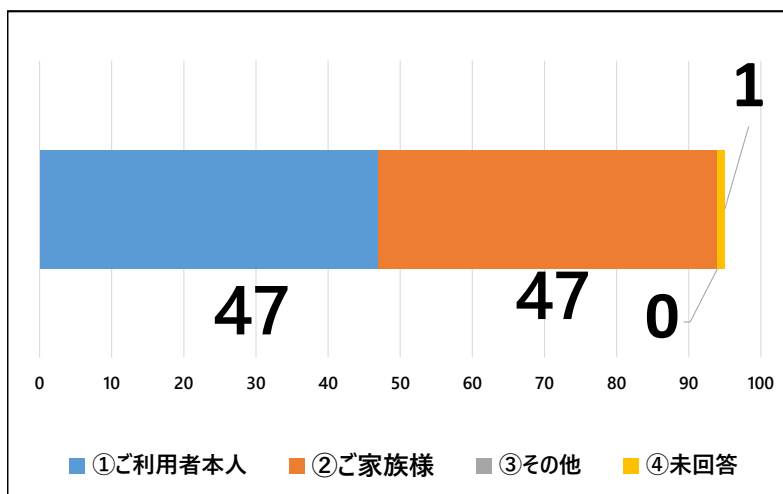
送付	128
回収	87

回収率	67.97%
-----	--------

1. アンケートにお答えいただく方はどなたでしょうか？

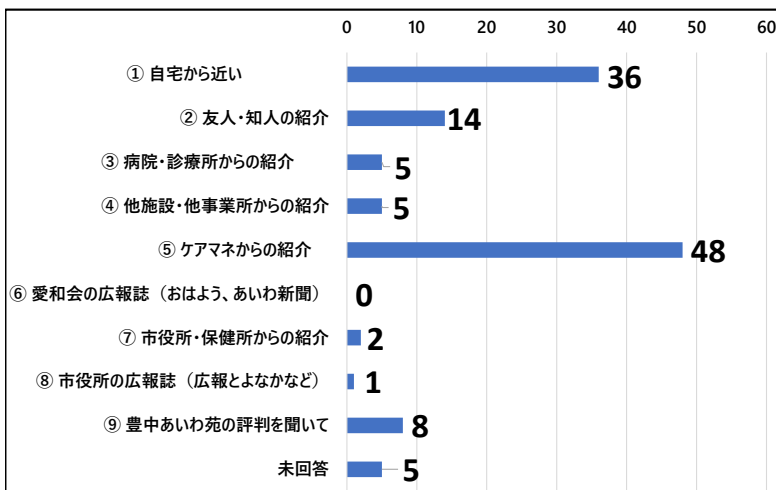
①ご利用者本人	47
②ご家族様	47
③その他	0
④未回答	1

※①、②一緒に回答されている方、それぞれにカウント



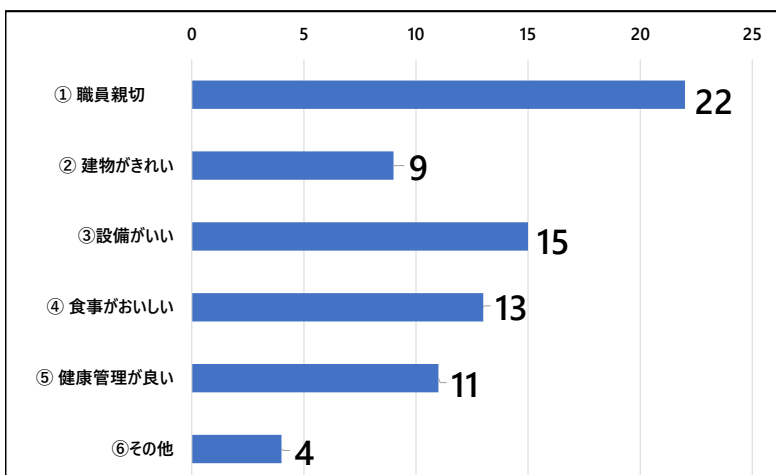
2. デイサービスセンターを選ばれた理由について、あてはまる数字に○をお願い致します（複数回答可）

① 自宅から近い	36
② 友人・知人の紹介	14
③ 病院・診療所からの紹介	5
④ 他施設・他事業所からの紹介	5
⑤ ケアマネからの紹介	48
⑥ 愛和会の広報誌（おはよう、あいわ新聞）	0
⑦ 市役所・保健所からの紹介	2
⑧ 市役所の広報誌（広報とよなかなど）	1
⑨ 豊中あいわ苑の評判を聞いて	8
未回答	5



3. 「デイサービスセンターの評判を聞いて」と答えた方は該当するものに○をお願い致します。

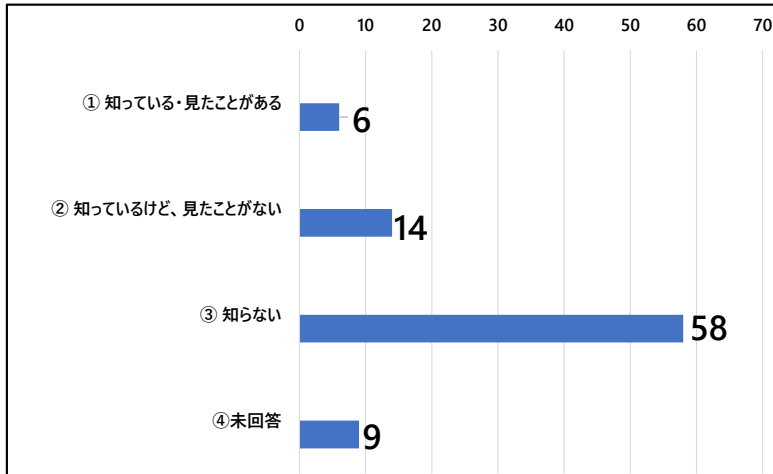
① 職員親切	22
② 建物がきれい	9
③ 設備がいい	15
④ 食事がおいしい	13
⑤ 健康管理が良い	11
⑥ その他	4



4. ホームページやInstagramについてお答えください。

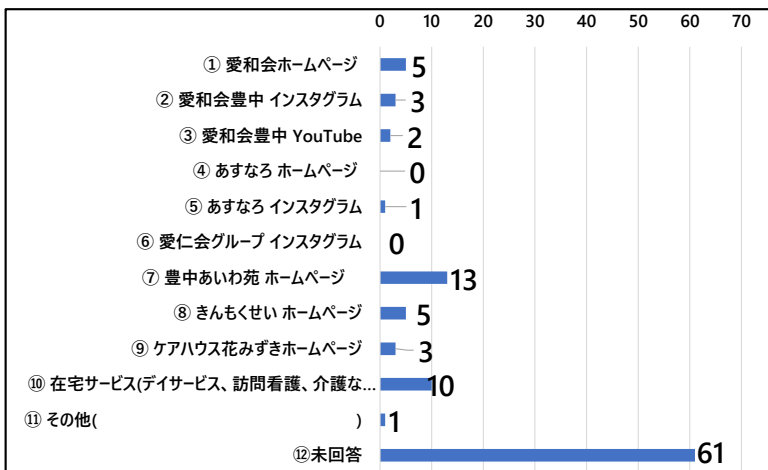
(1)「愛和会」のホームページ・Instagramを知っていますか？

①知っている・見たことがある	6
②知っているけど、見たことがない	14
③知らない	58
④未回答	9



(2)「愛和会」のホームページ・Instagramに興味があるものをお答えください。

①愛和会ホームページ	5
②愛和会豊中 Instagram	3
③愛和会豊中 YouTube	2
④あすなろ ホームページ	0
⑤あすなろ Instagram	1
⑥愛仁会グループ Instagram	0
⑦豊中あいわ苑 ホームページ	13
⑧きんもくせい ホームページ	5
⑨ケアハウス花みずきホームページ	3
⑩在宅サービス(デイサービス、訪問看護、介護な...)	10
⑪その他()	1
⑫未回答	61

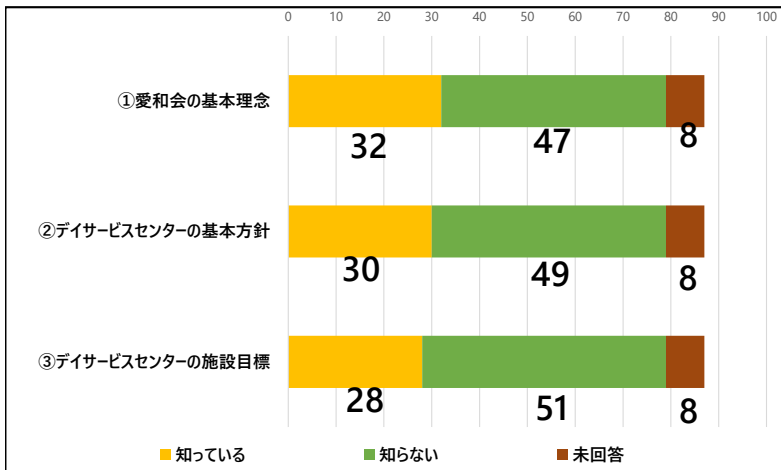


(3) 「愛和会」「デイサービスセンター」のホームページについて
ご要望やお気づきの点がございましたら、ご記入ください。

- ・「愛和会」については知らない
- ・「あいわまつり」を拝見し、サービス利用時の参考にさせて頂きました。家族や利用者、スタッフの様子など数多く見たいと思いますので、これからインスタグラムも見てみます
- ・ホームページの存在を知りませんでした。一度見たいと思います
- ・ホームページ、インスタを見たことがないのでこれから見てみます
- ・いつまでもこの状況に頑張ってください

5. 施設の理念・基本方針などについてあてはまる箇所に○を
お願い致します。

	知っている	知らない	未回答
①愛和会の基本理念	32	47	8
②デイサービスセンターの基本方針	30	49	8
③デイサービスセンターの施設目標	28	51	8

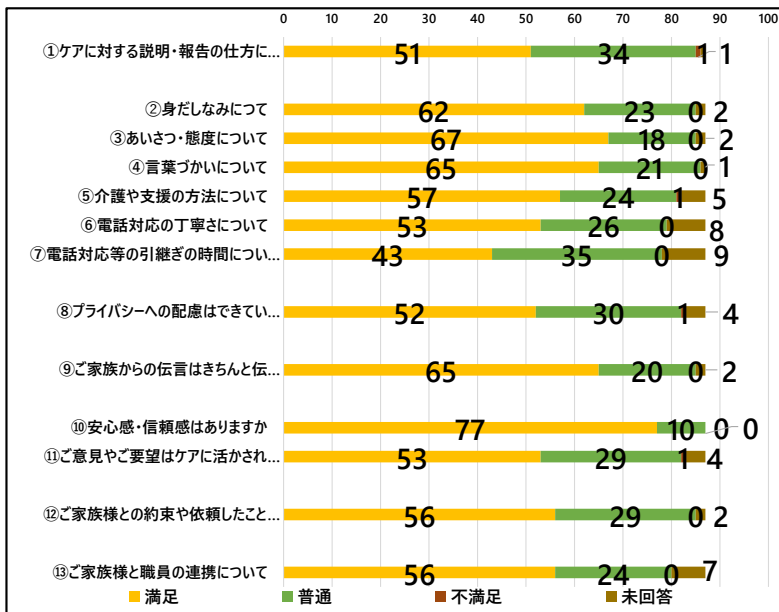


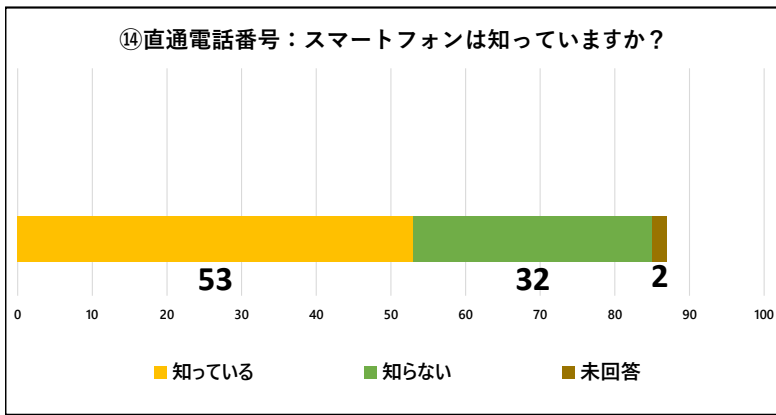
6. デイサービスセンターの職員のマナーや態度について、
あてはまる箇所に○をお願い致します。

	満足	普通	不満足	未回答
①ケアに対する説明・報告の仕方について	51	34	1	1
②身だしなみについて	62	23	0	2
③あいさつ・態度について	67	18	0	2
④言葉づかいについて	65	21	0	1
⑤介護や支援の方法について	57	24	1	5
⑥電話対応の丁寧さについて	53	26	0	8
⑦電話対応等の引継ぎの時間について	43	35	0	9
⑧プライバシーへの配慮はできていますか	52	30	1	4
⑨ご家族からの伝言はきちんと伝わっていますか	65	20	0	2
⑩安心感・信頼感がありますか	77	10	0	0
⑪ご意見やご要望はケアに活かされていますか	53	29	1	4
⑫ご家族様との約束や依頼したことは確実に実行していますか	56	29	0	2
⑬ご家族様と職員の連携について	56	24	0	7
	知っている	知らない		未回答
⑭直通電話番号：スマートフォンは知っていますか？	53	32		2

※③、④について、電話されたことがない方の回答は未回答に含む

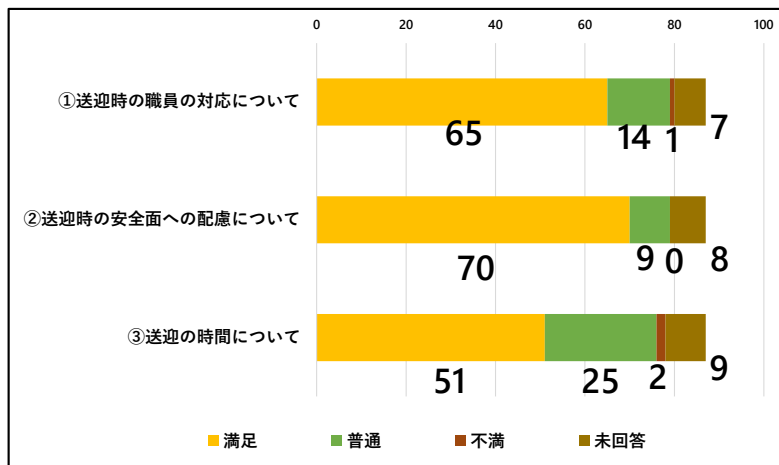
※⑨、⑫、⑬について、滅多にご家族に会わない方の回答は未回答に含む





7. デイサービスセンターの送迎をご利用の方はお答えください。

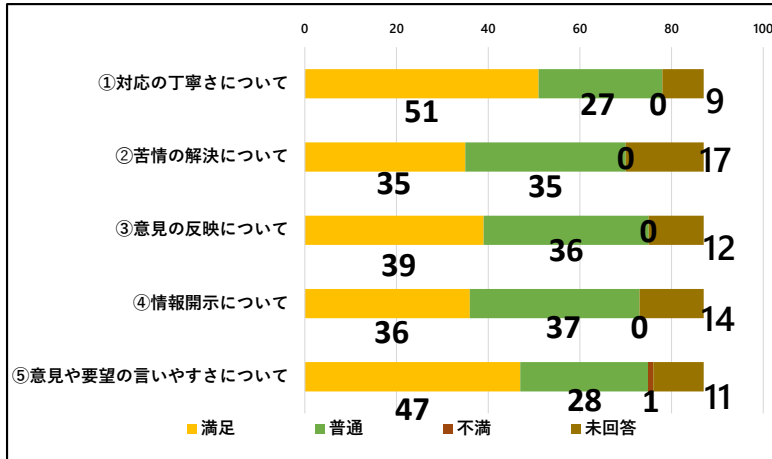
	満足	普通	不満	未回答
①送迎時の職員の対応について	65	14	1	7
②送迎時の安全面への配慮について	70	9	0	8
③送迎の時間について	51	25	2	9



8.デイサービスセンターの苦情、要望について、あてはまる箇所に

○をお願い致します。

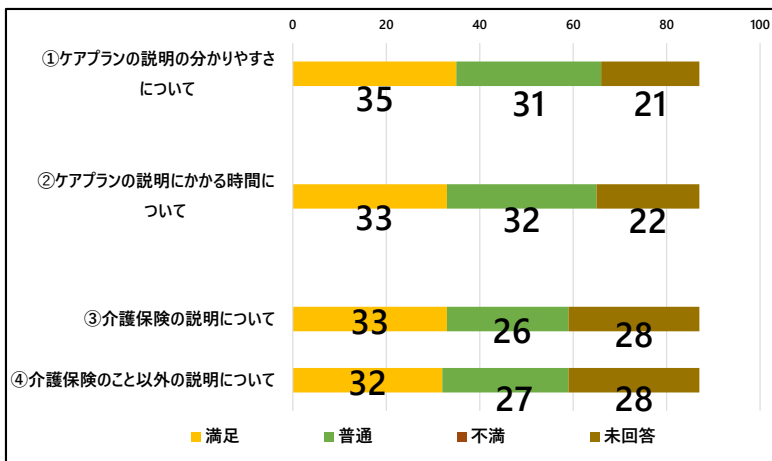
	満足	普通	不満	未回答
①対応の丁寧さについて	51	27	0	9
②苦情の解決について	35	35	0	17
③意見の反映について	39	36	0	12
④情報開示について	36	37	0	14
⑤意見や要望の言いやすさについて	47	28	1	11



9.デイサービスセンターの施設ケアプランや介護保険について、

あてはまる箇所に ○をお願い致します。

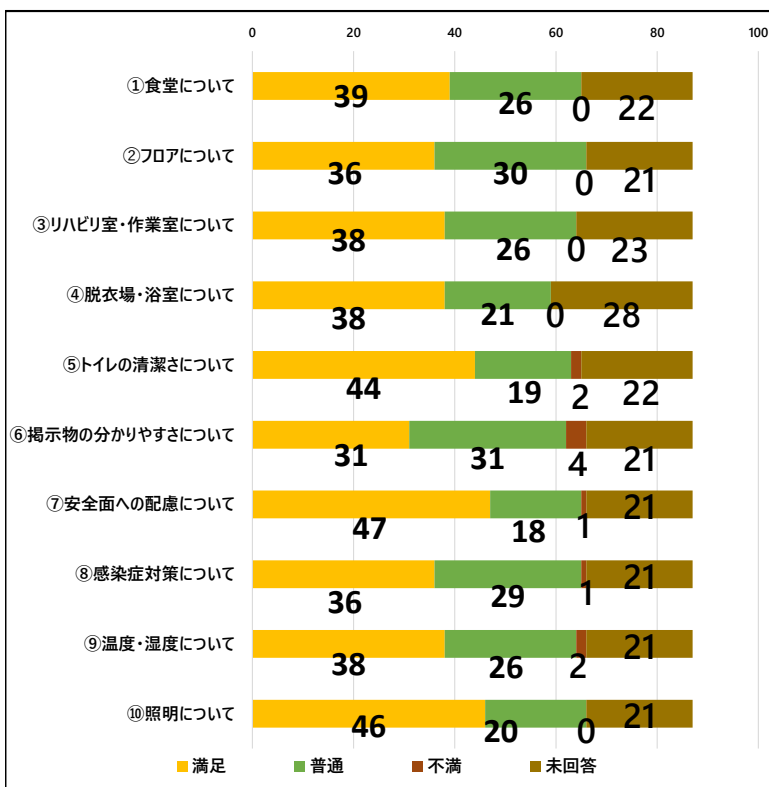
	満足	普通	不満	未回答
①ケアプランの説明の分かりやすさについて	35	31	0	21
②ケアプランの説明にかかる時間について	33	32	0	22
③介護保険の説明について	33	26	0	28
④介護保険のこと以外の説明について	32	27	0	28



10.デイサービスセンターの施設内の環境や清潔さについて、
あてはまる箇所に○をお願い致します。

	満足	普通	不満	未回答
①食堂について	39	26	0	22
②フロアについて	36	30	0	21
③リハビリ室・作業室について	38	26	0	23
④脱衣場・浴室について	38	21	0	28
⑤トイレの清潔さについて	44	19	2	22
⑥掲示物の分かりやすさについて	31	31	4	21
⑦安全面への配慮について	47	18	1	21
⑧感染症対策について	36	29	1	21
⑨温度・湿度について	38	26	2	21
⑩照明について	46	20	0	21

※③、④については利用されていない方の回答が未回答含む



11. 「愛和会」の警備体制・セキュリティについてお答えください。

	満足	普通	不満	未回答
①警備体制・セキュリティ	39	31	0	17

