

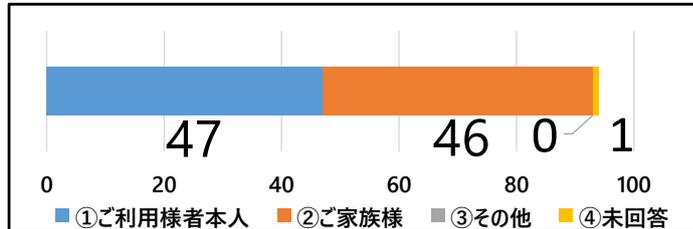
# 2024年度 利用者満足度調査

連絡帳での配布	86
請求書と一緒に郵送	8
対面での聞き取り	26
削除（長期休み、キャンセル、意思疎通の難しい方）	14

送付	117
回収	91
回収率	
77.77%	

## 1. アンケートにお答えいただく方はどなたでしょうか？

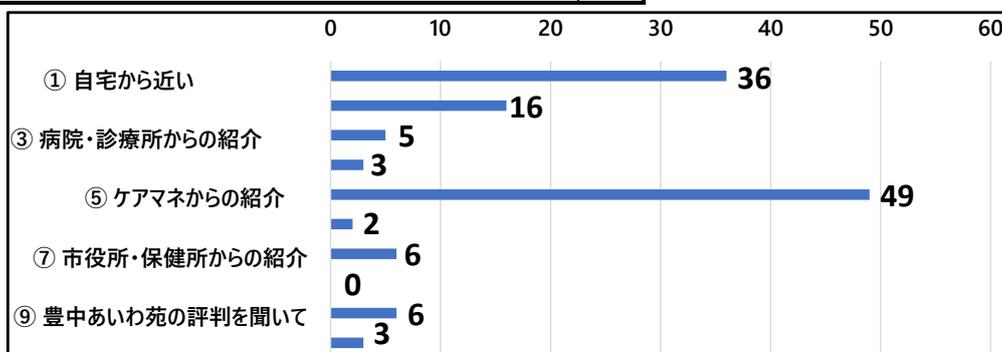
①ご利用様本人	47
②ご家族様	46
③その他	0
④未回答	1



※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）

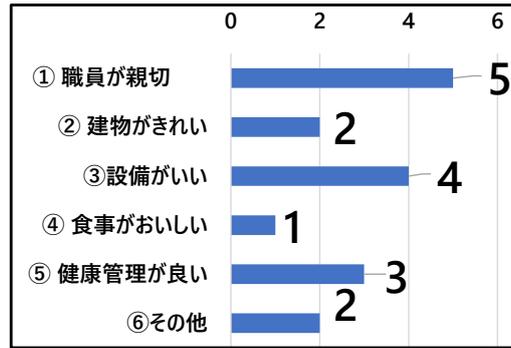
① 自宅から近い	36
② 友人・知人の紹介	16
③ 病院・診療所からの紹介	5
④ 他施設・他事業所からの紹介	3
⑤ ケアマネからの紹介	49
⑥ 愛和会の広報誌（おはよう、あいわ新聞）	2
⑦ 市役所・保健所からの紹介	6
⑧ 市役所の広報誌（広報とよなかなど）	0
⑨ 豊中あいわ苑の評判を聞いて	6
未回答	3



その他           ： 家族が入所でお世話になっていた。よくあいわ苑を知っていた

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 職員が親切	5
② 建物がきれい	2
③ 設備がいい	4
④ 食事がおいしい	1
⑤ 健康管理が良い	3
⑥ その他	2



⑥/その他 : 友人が一緒に行こうと誘ってくれた

⑥/その他 : 一人ひとりに気を遣っている

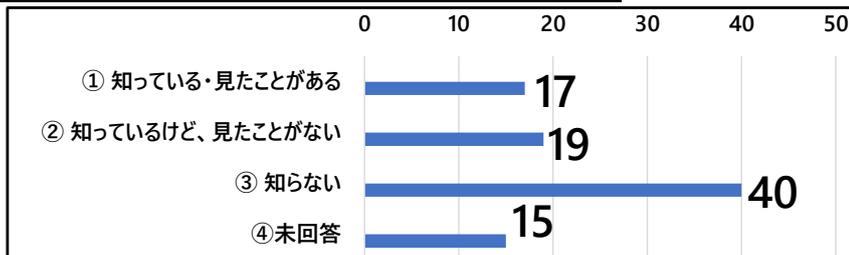
⑥/その他 : ケアマネージャーの人数が多い

⑥/その他 : 老健も老人ホームもある。リハビリをしてもらえる

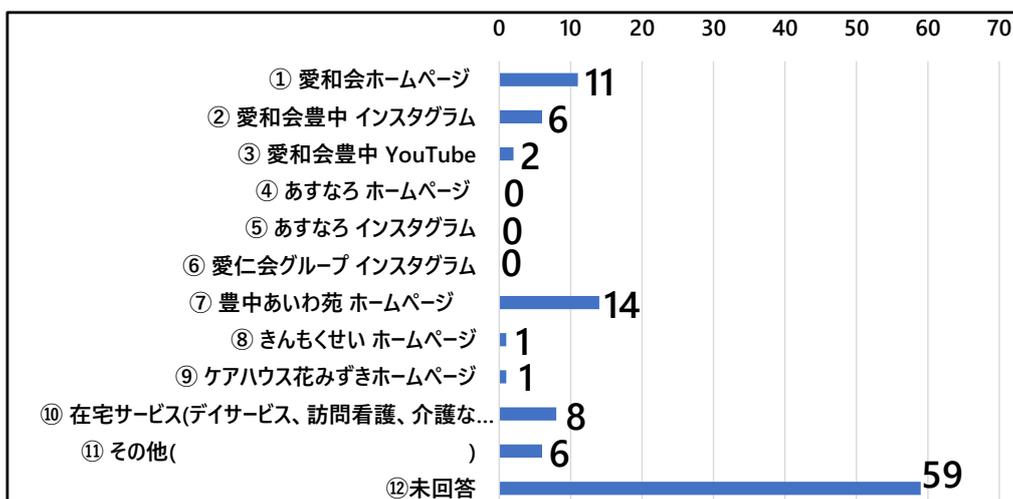
4. ホームページやInstagramについてお答えください。

(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	17
② 知っているけど、見たことがない	19
③ 知らない	40
④ 未回答	15



① 愛和会ホームページ	11
② 愛和会豊中 Instagram	6
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	0
⑥ 愛仁会グループ Instagram	0
⑦ 豊中あいわ苑 ホームページ	14
⑧ きんもくせい ホームページ	1
⑨ ケアハウス花みずきホームページ	1
⑩ 在宅サービス(デイサービス、訪問看護、介護など)ホームページ	8
⑪ その他( )	6
⑫ 未回答	59



(2) — ⑪ : インターネットを使わない 3名

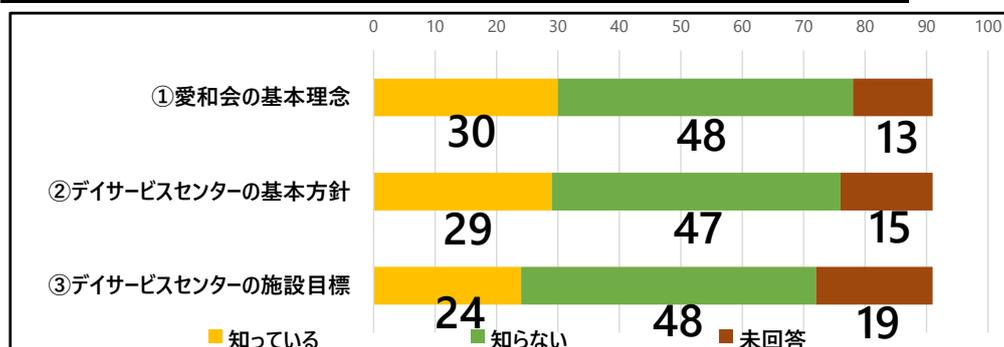
(2) — ⑪ : 全体的に興味がある

(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。

・ スタッフの皆様方のご活躍や利用者の様子が伺えていいです

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	30	48	13
②デイサービスセンターの基本方針	29	47	15
③デイサービスセンターの施設目標	24	48	19

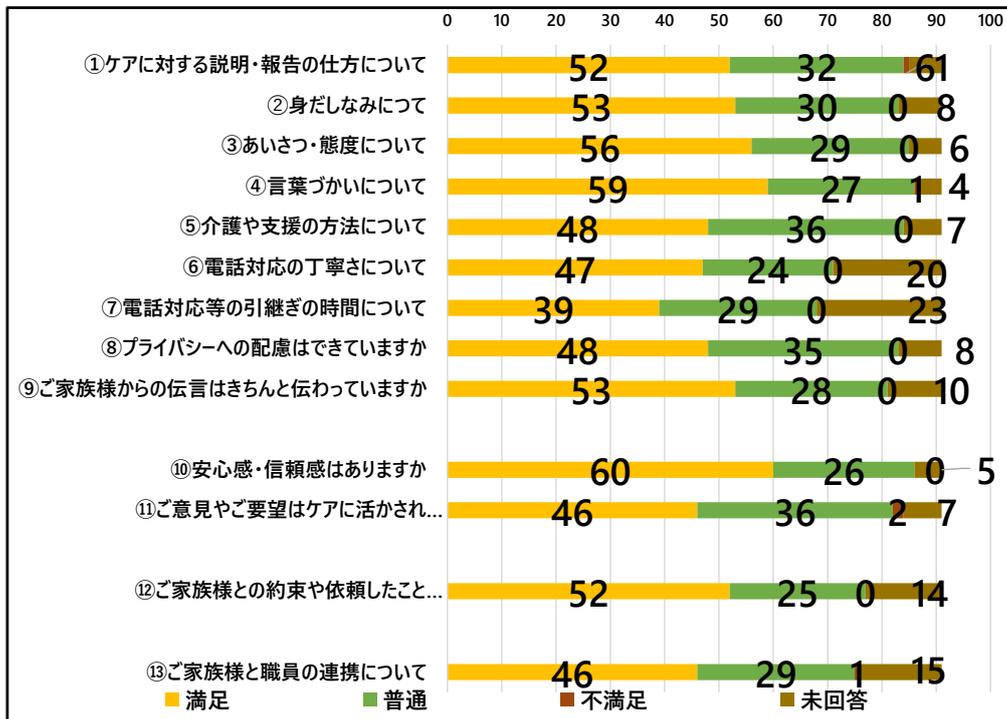


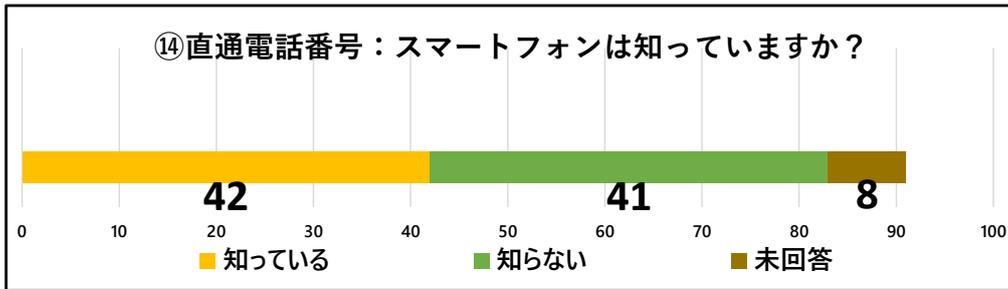
6. デイサービスセンターの職員のマナーや態度について、  
あてはまる箇所に○をお願い致します。

	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	52	32	1	6
②身だしなみにつて	53	30	0	8
③あいさつ・態度について	56	29	0	6
④言葉づかいについて	59	27	1	4
⑤介護や支援の方法について	48	36	0	7
⑥電話対応の丁寧さについて	47	24	0	20
⑦電話対応等の引継ぎの時間について	39	29	0	23
⑧プライバシーへの配慮はできていますか	48	35	0	8
⑨ご家族様からの伝言はきちんと伝わっていますか	53	28	0	10
⑩安心感・信頼感がありますか	60	26	0	5
⑪ご意見やご要望はケアに活かされていますか	46	36	2	7
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	52	25	0	14
⑬ご家族様と職員の連携について	46	29	1	15
	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？	42	41		8

※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、滅多にご家族様に会わない方の回答は未回答に含む

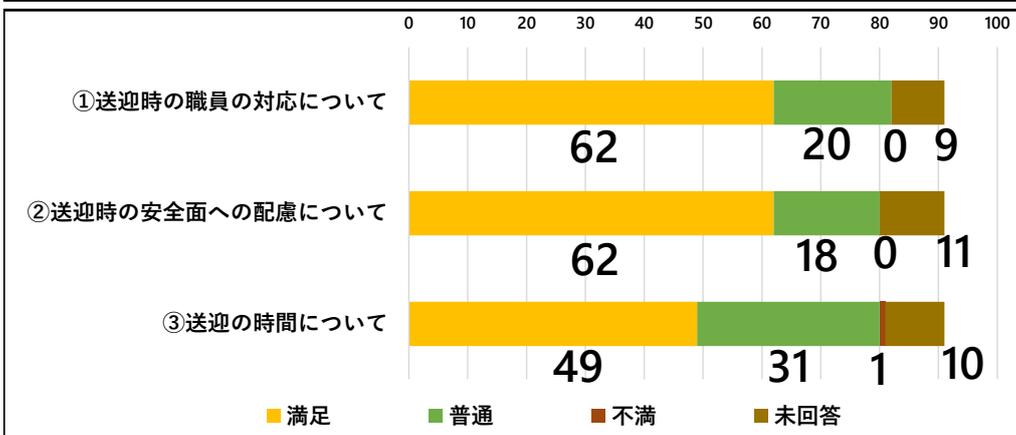




- ③④⑤/普通 : 優しいです
- ①/不満 : 連絡ノートの字が不明なことがたびたびある。  
①処置のところ読めない
- ④/不満 : 新しい週刊誌を何時もみていると言葉。新刊が届いたと  
持って来て下さるベテランの職員さん。若い職員さんの  
心ない言葉に心が冷えました。ご指導の程を
- ⑤/普通 : まだ自分で出来ているので
- ⑦/普通 : デイに直接つながるよう時間帯を気を付けています
- ⑨/普通 : 家族の送り出しがないので
- ⑨/普通 : 家族と施設のやり取りがわからない
- ⑩/満足 : ケアハウスで人がいないと不安。デイでは大丈夫です
- ⑪/満足 : 送迎で、自宅まで来てくれるようになったので
- ⑪/不満 : 退屈
- ⑫/普通 : 家族と施設のやり取りがわからない
- ⑫/普通 : 目に見えないのでわからない
- ⑬/普通 : 自分がやり取りをしているので
- ⑬/普通 : 家族と施設のやり取りがわからない

**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	62	20	0	9
②送迎時の安全面への配慮について	62	18	0	11
③送迎の時間について	49	31	1	10

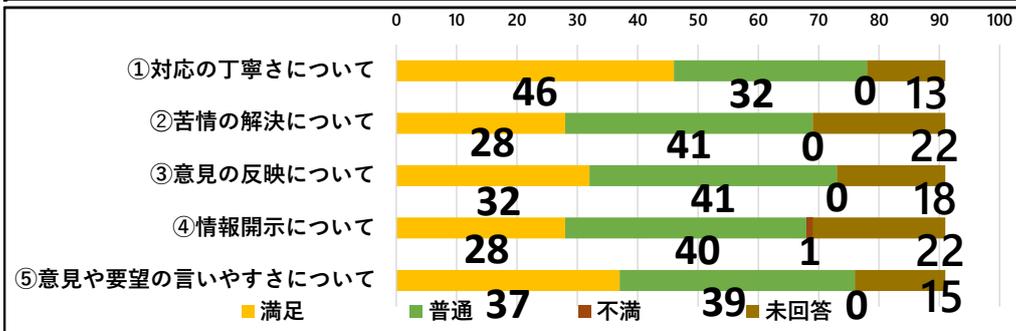


- ②/満足 : 雨の時、坂の上まで行くことが少し心配しています
- ②/普通 : 公園を通る人と、川沿いに行く人と色々いる
- ③/不満 : 朝は9:30までに迎えに来て欲しいが
- その他 : 帰宅が少し早ければ嬉しいです。主人と通っています  
ので、夕ご飯の支度も二人でしますからありがたいです

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	46	32	0	13
②苦情の解決について	28	41	0	22
③意見の反映について	32	41	0	18
④情報開示について	28	40	1	22
⑤意見や要望の言いやすさについて	37	39	0	15



全体/普通 : 苦情、要望特にはないです

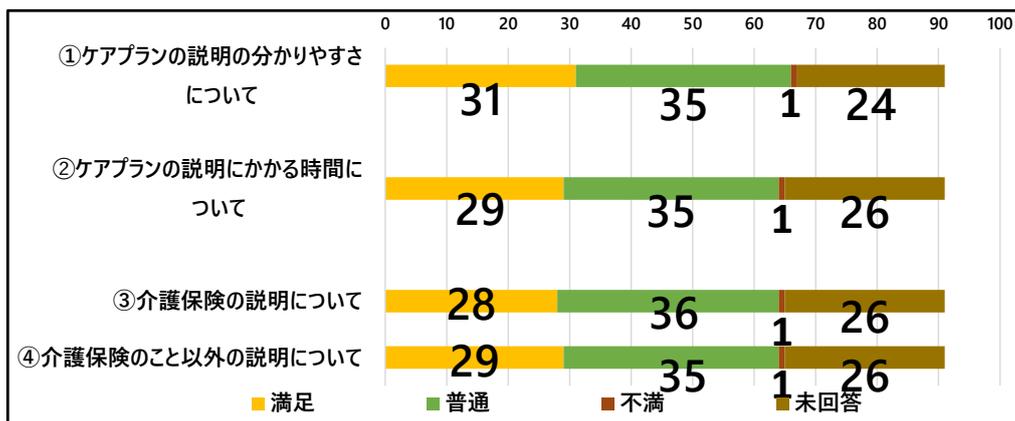
③/普通 : ない

④/不満 : 連絡帳だけでなく、口頭での一日の状況報告が欲しい

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	31	35	1	24
②ケアプランの説明にかかる時間について	29	35	1	26
③介護保険の説明について	28	36	1	26
④介護保険のこと以外の説明について	29	35	1	26

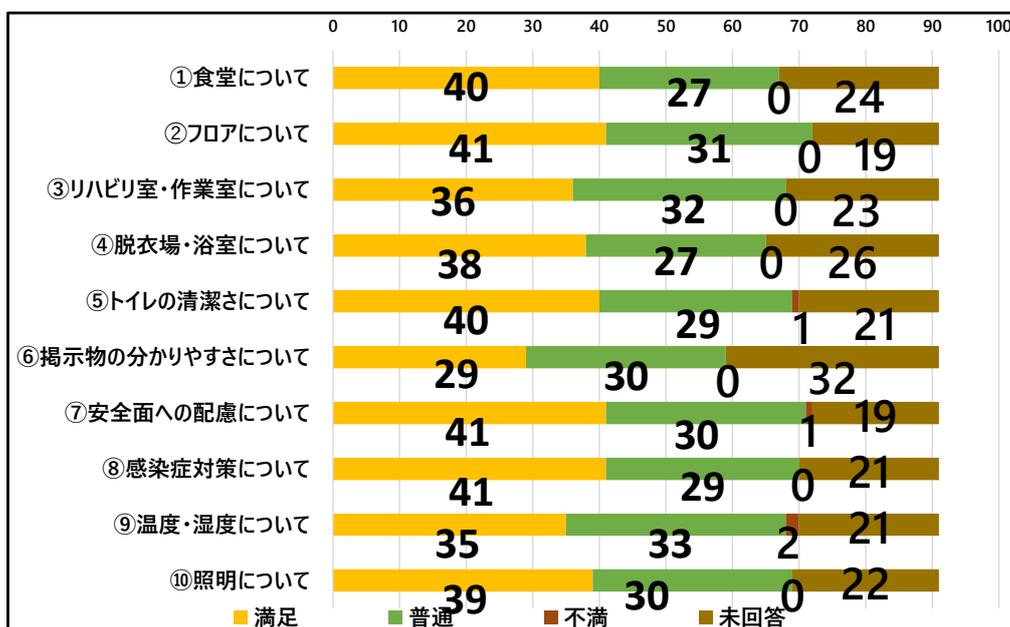


- 全体/普通 : 書類は全て息子に渡しているの  
 全体/普通 : わからないことはケアマネージャーさんに聞きます  
 全体/未回答 : わからない、知らない、覚えていない 9名  
 全体/未回答 : 見たこと聞いたことない  
 ①②/未回答 : 娘に任せています  
 ③④/未回答 : わからない  
 ①③④/不満 : 説明を受けてもよくわかりません。私の理解力の問題だと思  
 います。ゆっくり見直そうとしてもなかなか時間がなく  
 ケアマネージャーさんに全ておまかせしています  
 ①②/未回答 : わからない  
 ③④/未回答 : 難しくてわからない  
 ②/不満 : その日一日の本人の状況説明が欲しい

**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	40	27	0	24
②フロアについて	41	31	0	19
③リハビリ室・作業室について	36	32	0	23
④脱衣場・浴室について	38	27	0	26
⑤トイレの清潔さについて	40	29	1	21
⑥掲示物の分かりやすさについて	29	30	0	32
⑦安全面への配慮について	41	30	1	19
⑧感染症対策について	41	29	0	21
⑨温度・湿度について	35	33	2	21
⑩照明について	39	30	0	22

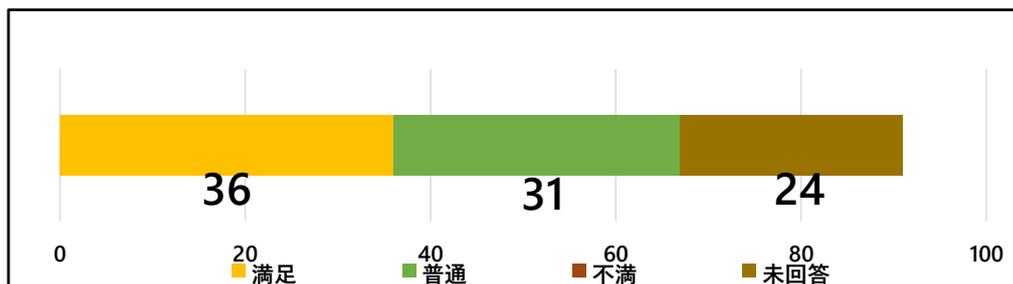
※③、④については利用されていない方の回答が未回答含む



- 全体/未回答 : 回答者が利用しているわけではないので、いいかげんな回答は控えます
- 全体/未回答 : デイを見学したことがないのでわかりません 4名
- 全体/未回答 : 本人からはうまく聞き出せないなので、ときたまにでも付き添い見させて欲しい
- 全体/未回答 : 考えたことない
- ③/普通 : 少し物足りない
- ④/未回答 : 入浴していない
- ⑤/普通 : たまに汚した人がいる
- ⑤/不満 : 便器回りの床が汚れている
- ⑥/未回答 : 見てません 4名
- ⑥/未回答 : あまり見てません。座っていても見える所がいい
- ⑦/普通 : わからない
- ⑦/普通 : 体調悪い時はどうしたらいいのかと不安になる
- ⑦/不満 : カーテンを時々ぞく職員がいます
- ⑧/満足 : 時々マスクを外している人いる
- ⑧/普通 : マスクをしてない人が気になる
- ⑨/普通 : たまに暑いな、寒いな、と思う時がある
- ⑨/不満 : 夏場だけでも脱衣場も少し涼しくしてほしいです
- ⑨/不満 : エアコンの風が肩に当たると寒い
- ⑩/未回答 : ちょっと明るく感じる

**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	36	31	0	24



未回答 : 見たことがないのでわかりません 4名

## 12.デイサービスで日中どのように過ごしたいか等、意見がありましたら ご記入ください

例：こういうことがしてみたい等

- ・歌や踊りのボランティアの方にまた来て欲しいです
- ・カラオケが好き
- ・午後から疲れている時は横になれたら嬉しいです。  
→声かけはしていただいているようです。ありがとうございます。
- ・今のところ充実して送れています（日々）
- ・簡単な計算問題や、漢字の読み書きなどやらせていただいています  
すが、もっとやさしい問題でもいいのかなと思います。今まで独りで  
テレビばかりながめていたので、そのようなりハビリをたくさん  
やらせてもらえるといいなと思います。
- ・リハビリ、入浴など今のままで十分です
- ・今の所、不満はないようです
- ・本人に尋ねてもどのように過ごしているのかはわからず、もう少し  
家族にも伝わります様、機会を設けて頂けると嬉しく存じます
- ・皆さんと一緒にゲームが出来たら…と思います。コロナがあった  
ので致し方ないですが…。以前はカラオケ大会とか、プロ級の職員  
の方の独唱や演奏などがあって楽しかったです…
- ・現在カラオケルームを使用させてもらい皆で歌を覚えて声を出して  
います。やはりスッキリしますし、自分の体調に合わせて続けていき  
たいと思っています。有難うございます！今のままで満足しています
- ・カラオケの歌が毎回同じで少し変わった歌を
- ・手芸をもっとやりたい（縫い物）
- ・もう少しカラオケを皆さんとしたい
- ・特になく満足してます
- ・音楽会のようなことを聞いて過ごしたい
- ・マイペースに過ごせるのが良い 1人の時間が欲しい
- ・マスクをしてない人の発信を増やして欲しい

- ・主人は私の世話をしてくれていますが、できるだけ自分のことは自分でできる限りしたいと思っています。あまり歩くことは好きでないので、ホールの中でもリハビリとして歩いて足を鍛えてくれると近くのスーパーに行く時は安心になります。足の筋肉を鍛えて欲しいです
- ・別のショートステイでお世話になった時に、おしぼりを作るなどのお手伝いをしていたようです。家では家事をしなくなりましたが、元々家の用事が好きだったので、母ができそうな手伝いがあればぜひお願いしたいです。塗り絵などはあきてしまうようです（すみません）が、計算問題は家でもたまにやっています
- ・友達を多く作り会話をさせて欲しい
- ・勉強したい（小中学校レベルの漢字）
- ・ラジオが聞けるといい

**13. 昨年の9月から食事の担当業者が変更していますが、何かご意見がありましたらご記入ください。**

**例：メニュー内容等**

- ・美味しいと思う日と、そうでない日がある。前はそんなに意識していなかったのもあるかも
- ・毎食完食で美味しいようです。いつも食事提供を有難うございます
- ・今年3月末からお世話になっているので詳しいことはわかりませんが、本人はデイでの食事について満足しているようで喜んでます。いつもありがとうございます
- ・お野菜が好きなので助かっています
- ・満足しています。いつもおいしく頂いています。
- ・味付けがうすい時がある ・もう少し肉を出してほしい
- ・味付けの美味しい時と薄味過ぎる時とありますが、大勢の中で致し方ないと思いが…お料理の皆さん！！頑張ってください
- ・前の方が良かった。とくにバラ寿司が前の方がよかった。変わってからの具がお粗末過ぎる。少し残念です。
- ・食事皆さんと一緒に食べてたら美味しいです。有難うございます
- ・バランスよく、いろいろメニューもありいい食事です。
- ・担当業者が変わってから以前よりお味良くなっています。嬉しいです
- ・家でも甘いものばかり食べたがるので、(メイバランスのゼリーも食べています)間食で時々、甘くないものがあれば嬉しいです
- ・変わってからのの方が美味しいです。かやくご飯とか食べたい
- ・粥がしゃばしゃばだった