

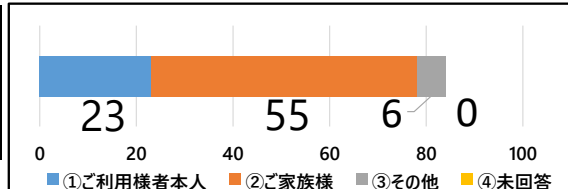
2025年度 利用者満足度調査

連絡帳での配布	109
請求書と一緒に郵送	0
対面での聞き取り	6
削除（長期休み、キャンセル、意思疎通の難しい方）	7

送付	0
回収	84
回収率	
77.00%	

1. アンケートにお答えいただく方はどなたでしょうか？

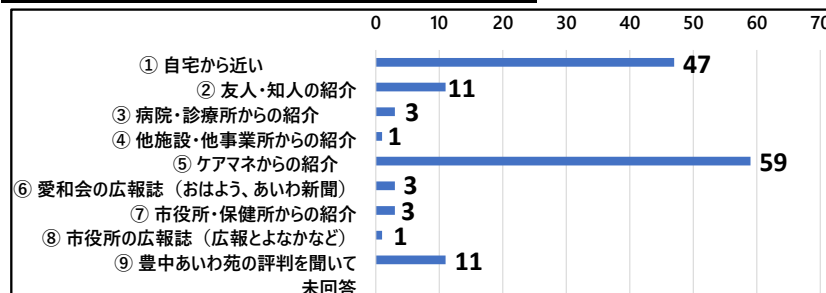
①ご利用様者本人	23
②ご家族様	55
③その他	6
④未回答	0



※その他：職員聞き取り、施設職員が記入

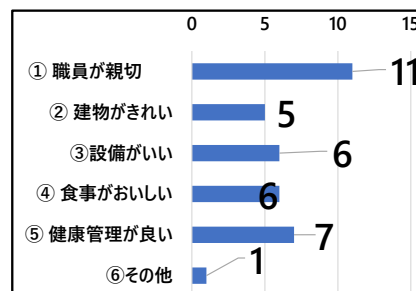
2. デイサービスセンターを選ばれた理由について、あてはまる数字に○をお願い致します（複数回答可）

① 自宅から近い	47
② 友人・知人の紹介	11
③ 病院・診療所からの紹介	3
④ 他施設・他事業所からの紹介	1
⑤ ケアマネからの紹介	59
⑥ 愛和会の広報誌（おはよう、あいわ新聞）	3
⑦ 市役所・保健所からの紹介	3
⑧ 市役所の広報誌（広報とよかななど）	1
⑨ 豊中あいわ苑の評判を聞いて	11
未回答	



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	11
② 建物がきれい	5
③ 設備がいい	6
④ 食事がおいしい	6
⑤ 健康管理が良い	7
⑥ その他	1

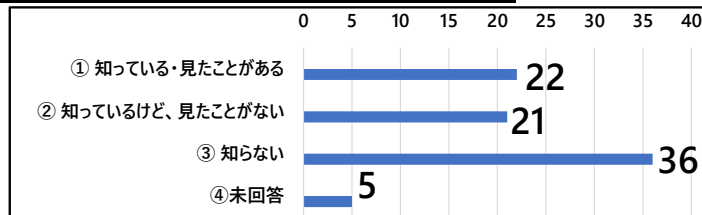


⑥/その他 :母が愛和会にお世話になっていた関係で。

4. ホームページやInstagramについてお答えください。

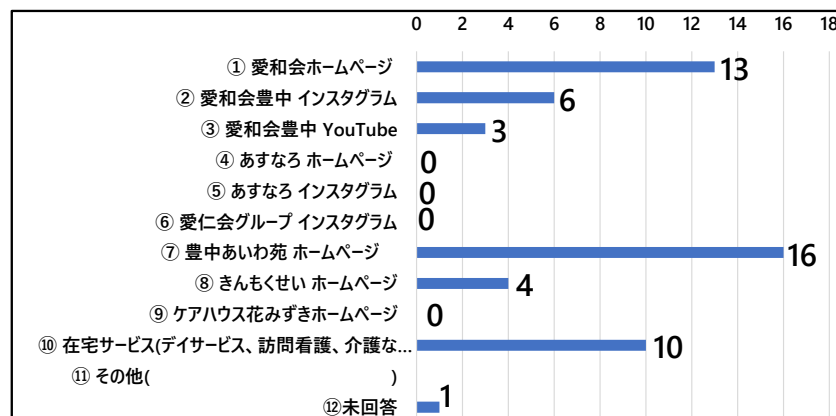
(1)「愛和会」のホームページ・Instagramを知っていますか？

① 知っている・見たことがある	22
② 知っているけど、見たことがない	21
③ 知らない	36
④ 未回答	5



(2)「愛和会」のホームページ・Instagramで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	13
② 愛和会豊中 Instagram	6
③ 愛和会豊中 YouTube	3
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	16
⑧ きんもくせい ホームページ	4
⑨ ケアハウス花みずきホームページ	0
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	10
⑪ その他()	
⑫ 未回答	1

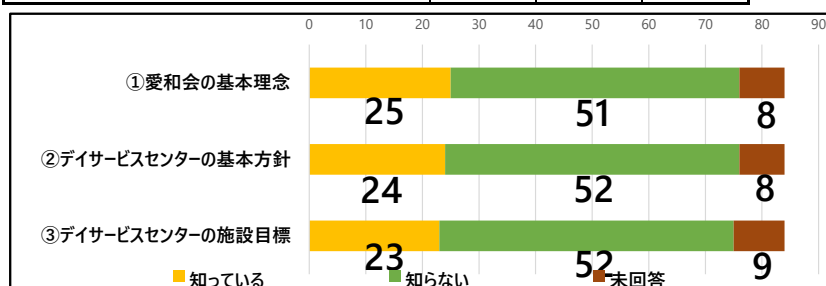


(3)「愛和会」「デイサービスセンター」のホームページについて
ご要望やお気づきの点がございましたら、ご記入ください。

- ・ゆっくり観たことが無いので、観てみます。
- ・せっかく立派なホームページをお持ちなので、それぞれ事業者の様子がわかる画像やイベントの内容を視覚でもご案内頂けたらと思う。
- ・少しわかりにくいです。
- ・インスタグラムで苑での様子が観れて、とても安心感が湧きます。

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	25	51	8
②デイサービスセンターの基本方針	24	52	8
③デイサービスセンターの施設目標	23	52	9

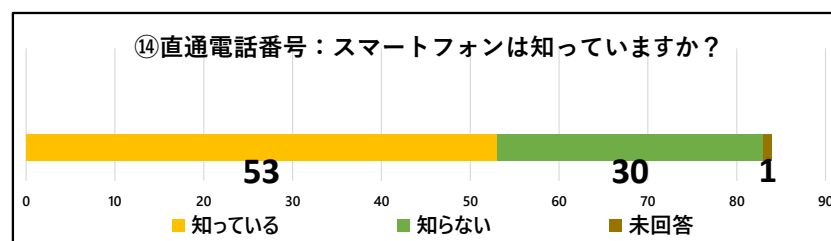
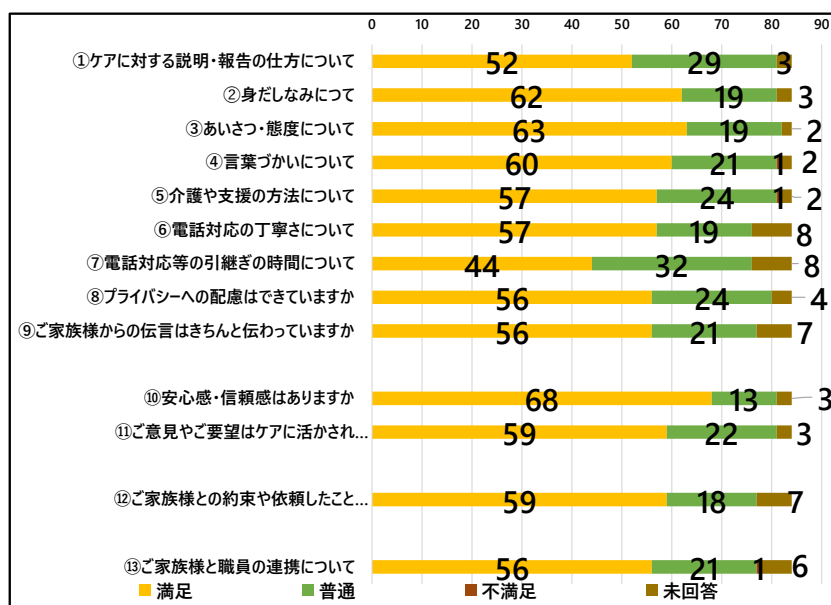


6. デイサービスセンターの職員のマナーや態度について、
あてはまる箇所に○をお願い致します。

	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	29		3
②身だしなみにつて	62	19		3
③あいさつ・態度について	63	19		2
④言葉づかいについて	60	21	1	2
⑤介護や支援の方法について	57	24	1	2
⑥電話対応の丁寧さについて	57	19		8
⑦電話対応等の引継ぎの時間について	44	32		8
⑧プライバシーへの配慮はできていますか	56	24		4
⑨ご家族様からの伝言はきちんと伝わっていますか	56	21		7
⑩安心感・信頼感がありますか	68	13		3
⑪ご意見やご要望はケアに活かされていますか	59	22		3
⑫ご家族様との約束や依頼したことは確実にこなしていますか	59	18		7
⑬ご家族様と職員の連携について	56	21	1	6
⑭直通電話番号：スマートフォンは知っていますか？	53	30		1

※⑥、⑦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

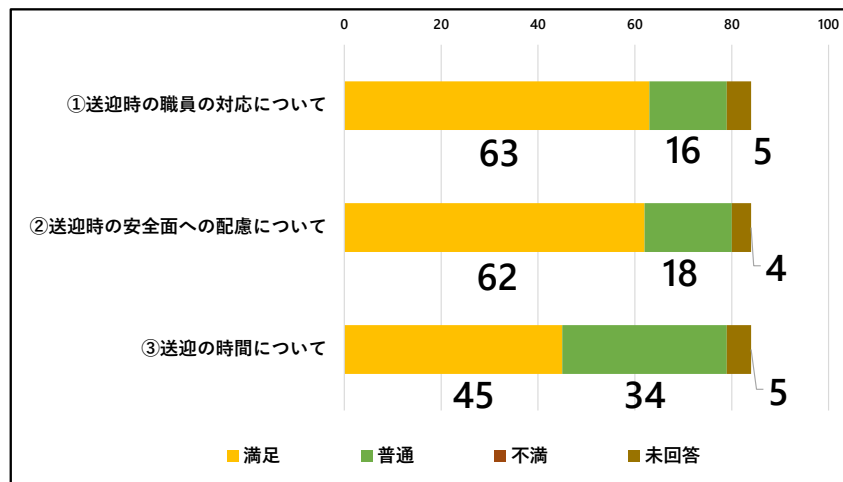
※⑨⑫⑬について、滅多にご家族に会わない方の回答は未回答



- ⑤/普通 : 概ね満足だが、浴室での男性スタッフの支援が手洗い
- ⑥/未回答 : 施設入所の為電話することがない
- ⑬/不満 : 一日の様子をもっと聞きたい
- ⑨/未回答 : 施設利用者の為、家人と会うことが無い

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	63	16		5
②送迎時の安全面への配慮について	62	18		4
③送迎の時間について	45	34		5



未回答 : ケアハウスの為送迎無し

①/普通 : 雨の日に対応が（配慮）が職員によって違うので統一して欲しい。

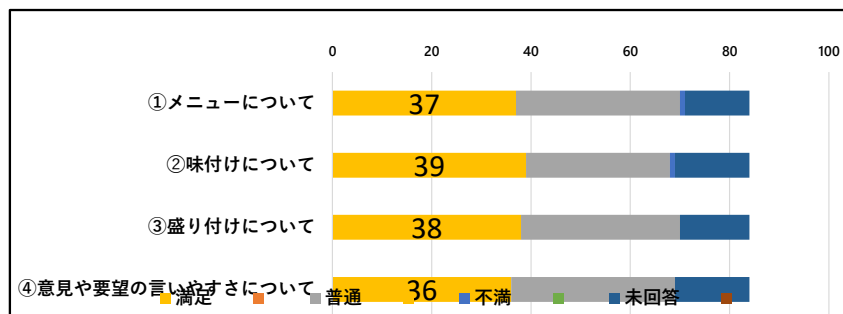
8. 食事について、あてはまる箇所に○をお願い致します。

	満足	普通	不満	未回答
①メニューについて	37	33	1	13
②味付けについて	39	29	1	15
③盛り付けについて	38	32		14
④意見や要望の言いやすさについて	36	33		15

①/不満 : 美味しい時とそうでない時がある

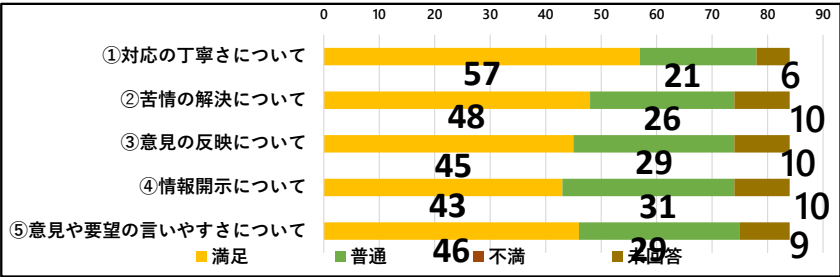
①/不満 : 豊富さの欠けている

未回答 : 家族記入の為、本人に記憶がないので未記入



9.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。

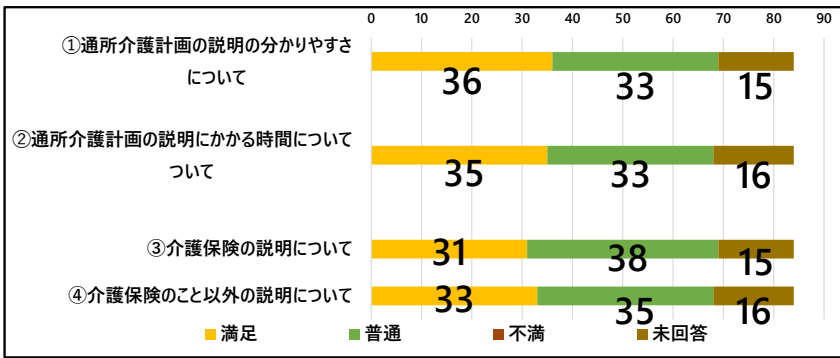
	満足	普通	不満	未回答
①対応の丁寧さについて	57	21		6
②苦情の解決について	48	26		10
③意見の反映について	45	29		10
④情報開示について	43	31		10
⑤意見や要望の言いやすさについて	46	29		9



全体/普通 ： 苦情、要望特にないです
②③/未回答 ： 苦情が無いのでわかりません。

10.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。

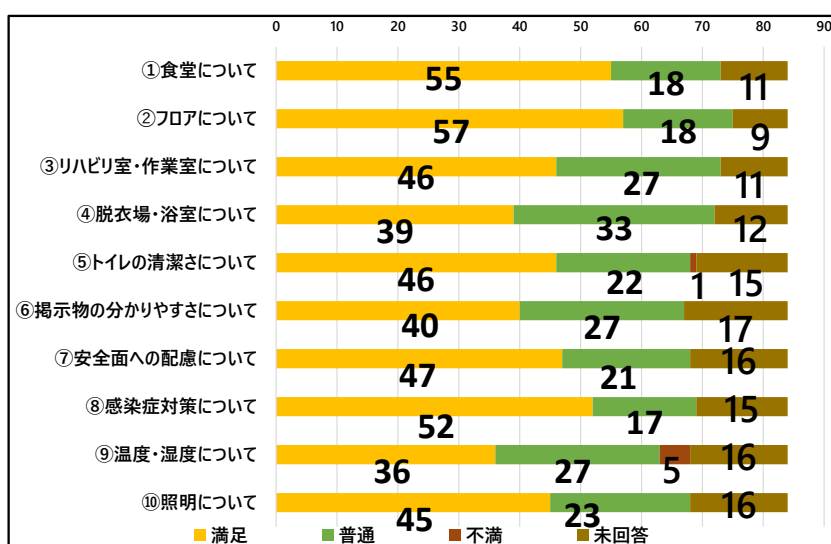
	満足	普通	不満	未回答
①通所介護計画の説明の分かりやすさ	36	33		15
②通所介護計画の説明にかかる時間について	35	33		16
③介護保険の説明について	31	38		15
④介護保険のこと以外の説明について	33	35		16



全体/普通 ： 紙で貰ってもわからない為、そのまま置いています。
①/普通 ： 計画書、日付だけでなく、しっかり更新して下さい。
①/満足 ： 文字が小さくて老眼には見にくい所が有ります。

11.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	55	18		11
②フロアについて	57	18		9
③リハビリ室・作業室について	46	27		11
④脱衣場・浴室について	39	33		12
⑤トイレの清潔さについて	46	22	1	15
⑥掲示物の分かりやすさについて	40	27		17
⑦安全面への配慮について	47	21		16
⑧感染症対策について	52	17		15
⑨温度・湿度について	36	27	5	16
⑩照明について	45	23		16

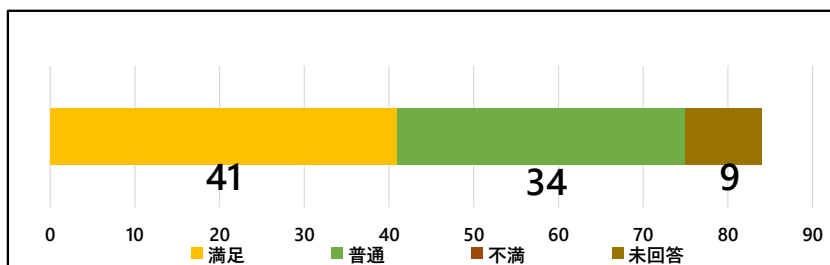


全体/未回答 : 家族様が返答の為、施設内の環境は不明との意見が多数。

- ④/普通 : 脱衣室の照明が暗い
- ④/未回答 : デイで入浴していない
- ⑤/不満 : 時々汚れている時がある
- ⑥/不満 : 字が小さくて見えにくい
- ⑨/不満 : フロア内が暑いので冷涼して欲しい (2件)
- ⑨/不満 : 浴室の天窓が寒い
- ⑨/不満 : 冷暖房の状態により、時々席変えて公平な状態を希望します
- ⑨/不満 : クーラーの風が当たる

12.「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	41	34		9



未回答 : 家族の為、施設のことがわからない

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

例：してみたいこと (囲碁・将棋・麻雀・園芸・カラオケ等)

例：楽しめていること (OSANPOリハ・クラブ活動・カラオケ等)

- ・桜の季節等緑地公園で散策
- ・現状のままでいい (2件)
- ・カラオケが楽しい (12件)
- ・OSANPOリハや、毎日のレクリエーション、リハビリが活力になっています。家族がわかる程日々の変化に感じています。
- ・習字が楽しい (3件)
- ・OSANPOリハが楽しめている。 (4件)
- ・手芸クラブ、絵はがきが楽しい。
- ・歌、体を動かすゲームが好き
- ・音楽 (クラシック) が聴きたい
- ・将棋が楽しい
- ・麻雀がしたい (3件)
- ・歌 (童謡や唱歌) を皆で歌いたい (コーラス)
- ・カギ編みで小物を作りたい
- ・家事 (タオルたたみ) をする事が好き
- ・園芸、お花を育てることが好き
- ・動物を触りたい
- ・イベント会 (クリスマス会、誕生日会) が楽しい
- ・カラオケに参加したが、専門のスタッフが必要と思った
- ・高齢の為長時間座っている事が辛い
- ・友達とお話しするのが楽しみです。
- ・音楽・歌のリハビリをもっとしてほしい。
- ・アンケートの質問が多い
- ・園芸や習字に興味あり
- ・皆の前に出てカラオケをしている姿を見るのが面白かったです。
ゲームも楽しい。
- ・月間1~2回利用ですが気分転換になり、良い刺激と感じています。
- ・様々なお願いに対応頂き有り難く、デイサービスの支援がなければ
今日まで母の世話は出来ていなかったなので、感謝しかないです。
- ・体調にも十分注意し、本人の性格や精神状況にもご配慮いただき
本当に感謝しております
- ・OSANPOリハで外にも行きたい。