

令和6年度 一般型サービス「満足度調査結果」3事業所比較一覧

* 調査の概要

調 査 方 法 ・ 目 的	無記名によるアンケートを用いた満足度調査	調 査 期 間	令和7年1月20日～令和7年2月16日
調 査 対 象 者	デイサービスご利用者（一般型サービス）	結 果 集 計 者	人材開発部（平尾愛・赤阪風太・横田教介）
回 答 返 却 率	ふれ愛丸山荘 74/89人（83%） 西長洲荘 52/88人（59%） 芦風荘 62/100人（62%） リハデイ芦風荘尾浜 117/143人（82%）		

* 調査結果（一般型デイ3事業所比較一覧）

問1. 契約時の書類や介護サービス計画書の説明はわかりやすいものでしたか。

		わかりやすい	少しわかりにくい	わかりにくい		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	52人	12人	3人		67人
	%	78%	18%	4%		7人
西長洲荘	回答	35人	11人	1人		47人
	%	74%	24%	2%		5人
芦風荘	回答	37人	14人	1人		52人
	%	71%	27%	2%		10人

問2. 送迎は時間通りに適切に行われていますか。

		適切に行われている	あまり適切でない	適切でない	送迎は利用していない	回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	66人	4人	0人	0人	70人
	%	94%	6%	0%	0%	4人
西長洲荘	回答	41人	9人	0人	0人	50人
	%	82%	18%	0%	0%	2人
芦風荘	回答	51人	8人	0人	1人	60人
	%	85%	13%	0%	2%	2人

問3. センター内（デイルーム）は清潔ですか。

		清潔	あまり清潔でない	不潔		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	66人	1人	0人		67人
	%	99%	1%	0%		7人
西長洲荘	回答	46人	2人	0人		48人
	%	98%	2%	0%		4人
芦風荘	回答	55人	1人	0人		56人
	%	98%	2%	0%		6人

問4. センター内の照明や臭気、装飾、くつろげる場所などの環境面は整っていますか。

		整っている	あまり整っていない	不満		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	67人	1人	0人		67人
	%	99%	1%	0%		6人
西長洲荘	回答	41人	5人	0人		46人
	%	89%	11%	0%		6人
芦風荘	回答	53人	4人	0人		57人
	%	93%	7%	0%		5人

問5. トイレ内の衛生面はいかがですか。

		衛生的できれい	あまり衛生的でない	不衛生		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	66人	1人	0人		67人
	%	99%	1%	0%		7人
西長洲荘	回答	38人	6人	0人		44人
	%	86%	14%	0%		8人
芦風荘	回答	50人	6人	0人		56人
	%	89%	11%	0%		6人

問6. 感染症予防対策(新型コロナウイルス・インフルエンザなど)を目的としたセンター内の衛生面は適切ですか。

		適切	あまり適切でない	不衛生		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	65人	1人	0人		66人
	%	98%	2%	0%		8人
西長洲荘	回答	41人	4人	0人		45人
	%	91%	9%	0%		7人
芦風荘	回答	48人	6人	0人		54人
	%	89%	11%	0%		8人

問7. 浴室や脱衣室は清潔ですか。

		清潔	あまり清潔でない	不潔	入浴利用の希望なし	回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	61人	5人	0人	0人	66人
	%	92%	8%	0%	0%	8人
西長洲荘	回答	32人	10人	0人	2人	44人
	%	73%	23%	0%	4%	8人
芦風荘	回答	42人	8人	0人	3人	53人
	%	79%	15%	0%	6%	9人

問8. 入浴は快適ですか。

		快適	あまり快適でない	不満	入浴利用の希望なし	回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	62人	4人	0人	1人	67人
	%	93%	6%	0%	1%	7人
西長洲荘	回答	38人	6人	0人	2人	46人
	%	83%	13%	0%	4%	6人
芦風荘	回答	38人	12人	1人	2人	53人
	%	72%	22%	2%	4%	9人

問9. 浴場内やトイレ内でのプライバシーは配慮されていますか。

		配慮されている	あまり配慮されていない	配慮されていない		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	64人	1人	0人		65人
	%	98%	2%	0%		9人
西長洲荘	回答	36人	6人	0人		42人
	%	86%	14%	0%		10人
芦風荘	回答	47人	7人	1人		55人
	%	85%	13%	2%		7人

問10. 食事の献立（メニュー）はいかがですか。

		満足	あまり満足でない	不満		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	64人	7人	0人		71人
	%	90%	10%	0%		3人
西長洲荘	回答	38人	5人	1人		44人
	%	87%	11%	2%		8人
芦風荘	回答	43人	12人	2人		57人
	%	75%	21%	4%		5人

問11. 食事やおやつ分量・形態（大きさや固さ）はいかがですか。

		適切	あまり適切でない	不適切		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	65人	4人	0人		69人
	%	94%	6%	0%		5人
西長洲荘	回答	35人	9人	0人		44人
	%	80%	20%	0%		8人
芦風荘	回答	51人	5人	0人		56人
	%	91%	9%	0%		6人

問12. 食事はいかがですか。

		おいしい	あまりおいしくない	不満		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	65人	5人	0人		70人
	%	93%	7%	0%		4人
西長洲荘	回答	39人	5人	0人		44人
	%	89%	11%	0%		8人
芦風荘	回答	47人	6人	3人		56人
	%	84%	11%	5%		6人

問13. 行事やレクリエーションなどの催しはいかがですか。

		楽しい	あまり楽しくない	不満		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	意見記入		意見記入なし		33人
	%	33人 (45%)		41人 (55%)		41人
西長洲荘	回答	36人	10人	0人		46人
	%	78%	22%	0%		6人
芦風荘	回答	43人	13人	0人		56人
	%	77%	23%	0%		6人

問15. 今後、デイサービスでしてみたいことなどがありますか。

		ある	今のところはない			回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	6人	45人			51人
	%	12%	88%			23人
西長洲荘	回答	3人	28人			31人
	%	10%	90%			21人
芦風荘	回答	5人	42人			47人
	%	11%	89%			15人

問17. 職員の態度や言葉遣いは適切ですか。

		適切	あまり適切でない	不満		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	63人	4人	0人		67人
	%	94%	6%	0%		7人
西長洲荘	回答	46人	3人	0人		49人
	%	94%	6%	0%		3人
芦風荘	回答	51人	5人	0人		56人
	%	91%	9%	0%		6人

問19. デイサービスへの要望や相談などは気軽に行えていますか。

		行えている	あまり行えていない	行えない		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	55人	9人	1人		65人
	%	84%	14%	2%		9人
西長洲荘	回答	41人	6人	0人		47人
	%	87%	13%	0%		5人
芦風荘	回答	44人	9人	1人		54人
	%	81%	17%	2%		8人

問21. 連絡帳や広報誌の内容はいかがですか。

		満足	あまり満足でない	不満		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	61人	4人	1人		66人
	%	92%	6%	2%		8人
西長洲荘	回答	36人	10人	0人		46人
	%	78%	22%	0%		6人
芦風荘	回答	47人	6人	0人		53人
	%	89%	11%	0%		9人

問23. 総合的な満足度はいかがですか。

		大変満足	まあまあ満足	あまり満足していない	不満足	回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	43人	25人	1人	0人	69人
	%	62%	37%	1%	0%	5人
西長洲荘	回答	24人	24人	0人	0人	48人
	%	50%	50%	0%	0%	4人
芦風荘	回答	22人	32人	1人	0人	55人
	%	40%	58%	2%	0%	7人

問14. リハビリや体操などのプログラムはいかがですか。

		充実している	あまり充実していない	不満		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	57人	5人	0人		62人
	%	92%	8%	0%		12人
西長洲荘	回答	32人	11人	1人		44人
	%	73%	25%	2%		8人
芦風荘	回答	41人	7人	1人		49人
	%	84%	14%	2%		13人

問16. 職員は気持ちのよいあいさつが行えていますか。

		行えている	あまり行えていない	不満		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	63人	4人	1人		68人
	%	93%	6%	1%		6人
西長洲荘	回答	43人	6人	0人		49人
	%	88%	12%	0%		3人
芦風荘	回答	49人	5人	1人		55人
	%	89%	9%	2%		7人

問18. 職員による介助や支援は安心・安全ですか。

		安心安全で不安はない	少し不安がある	すごく不安がある		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	65人	3人	0人		68人
	%	96%	4%	0%		6人
西長洲荘	回答	40人	5人	1人		46人
	%	87%	11%	2%		6人
芦風荘	回答	45人	9人	0人		54人
	%	83%	17%	0%		8人

問20. デイサービスの利用時間や日数は適切ですか。

		適切	あまり適切でない	不満		回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	62人	3人	1人		66人
	%	94%	4%	2%		8人
西長洲荘	回答	44人	4人	1人		49人
	%	90%	8%	2%		3人
芦風荘	回答	51人	1人	1人		53人
	%	96%	2%	2%		9人

問22. デイサービスを利用してからの心身のご状態はいかがですか。

		良くなった	変わらない	あまり良くなっていない	悪くなった	回答計 無回答
ふれ愛丸山荘	回答	48人	19人	2人	0人	69人
	%	69%	28%	3%	0%	5人
西長洲荘	回答	26人	19人	2人	0人	47人
	%	55%	41%	4%	0%	5人
芦風荘	回答	30人	23人	0人	1人	54人
	%	55%	43%	0%	2%	8人

問24. その他、ご意見・ご要望などをご記入ください。【 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等 】

ふれ愛丸山荘デイ	●施設を訪れた事がないので答えられない処があります。 ●問3～13については見ておりませんので不明です。 ●別に取り上げていうことは御座いません。 ●入浴、ランチ、リハビリ、レクリエーションなど常に安心しております。快適に過ごせるようにスタッフの皆様が対応して下さっていて感謝しております。今後よろしく願いします。 ●いつも良くして頂いて感謝です。大変なお仕事ですが、宜しく願います。 ●色々な事業所を聞きますが、細かい所に気がつく方々で、また来やすく聞いてくれるので話しやすく、皆さん裏表のない人達です。ありがとう。 ●皆様に感謝しています。 ●イベントの内容によって大変楽しんでおります（ゲーム系など）。今後、家族が（見学・試食会）などはあるんですか？食事がおいしいと申しておりますので一度食べてみたいです。（皆様いつもありがとうございます） ●何事も子どもに話して楽しんでいます。娘も良く聞いてくれます。 ●家で一人で居るので皆と話が出来て楽しいです。 ●いつもお世話になりまして有難うございます。私の今一番の楽しみはデイサービスに行けることです。職員の皆様、いつも優しくしていただいて本当に嬉しいです。心よりお礼申し上げます。お身体に気をつけて頑張って下さい。 ●昨年4度も入退院を繰り返してもデイサービスに行く元気回復出来て家族も喜んでいます。これからも宜しく。最近排泄が心配でこの間も皆様に良くして頂き代わりに施設の服を借りて帰って来ました。職員の皆様、宜しく願います。 ●設備等については本人から何の説明も感想も聞かれませんのでわかりませんが、心配や不満はありません。（認知症です）ヘルパーさんにはよくして頂いて、本人は何の不満もなく私より良いらしいですので安心して頂いています。 ●大変喜んで頂いています。いつもありがとうございます。 ●いつも職員の方々が親切で安心して頂いております。気持ち良く通わせていただいております。ありがとうございます。 ●いたれりつくせりです。 ●職員の皆様に良くしていただき、デイサービスに行くのが楽しみに頂いております。入浴ですが、いつもシャワー浴のようですが、一般浴はシャワーだけなのでしょうか。 ●リハビリ時間をもう少し増やしてほしい。足腰は弱まっていますが頭は少しさえているように思います。 ●迎えのバスの時、Fさんを待つことが多い時があるので、先に私たちをふれ愛丸山荘へ送ってほしい。一度、Fさんにはあまり待たさない様にとお願いしておきました。 ●席をあまり変えないでほしい。（スポット利用の日にアンケートを聞いたので、いつもと違う席に座られていたため）シルバーカーを近くに置ける席が良いとのことでした。 ●体操の時に足の運動や頭の運動をもっとしたい。食事に当たり外れがあるように感じる。100円や200円でも食事代を上げて良いので満足のいく食事がしたい。 ●入浴後、手足のつめ切りを希望します。 ●食事を作っている人々との交流もあったらいいと思う。それぞれの人達の席が固定しているので、時々変えると雰囲気が変わると思う。
西長洲荘デイ	●特に無いです。職員さんはよくしてくれています。これからも迷惑かけます。 ●認知症のため、全てに回答することはできませんが、家族としては大変ありがたく思っております。 ●ふつう。 ●父本人は、首をタテにふるだけですが、毎回機嫌よく帰宅するので、満足していると思います。いつも本当にありがとうございます。 ●利用1ヶ月足らずなのでよくわかりません。 ●昼までのデイ利用なので、よくわからない。 ●少しの時間に集まって体操する。小鉢の時に味の付いていない物が有りました（お醤油ですね）。デイサービスに来る度に頭が下がります。職員の皆様に感謝して居ります。ありがとうございます。 ●いつも大変お世話になり感謝しています。相談してもすぐに対応、配慮していただき、ありがたいと思っています。本人もデイサービスに行くのを楽しみにしています。（すみません。わからない所はチェックを入れていません）今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。 ●デイサービスから帰って来ると楽しそうに話をしているので、満足しているのだと思います。職員さん達は大変だといつも言っています。人に助けられながらも元気に過ごしていますので、嬉しく思います。デイサービスを利用してよかったと思います。 ●浴室内のイスの手すり汚いと本人言っております。してみたいことは、昔は年に一度外出のレクリエーションがあり、とても良かったです。少しでもそのような外出、散歩などが可能であればより楽しめると思います。ちなみに、他のデイをもう一歩行っていますが、そちらは外出してくれています。●カラオケをしたい。 ●厳しい意見を。今日は職員が少なく大変だと利用者と言うのは止めて下さい。施設側の問題であってすべてを活用（事務職の人）も含めて対処すべきだと思います。入浴介助でホールに人が不足であれば不安です。又、午前中のリハビリも止まります。休む職員を責めているのはありません。送迎バン（車）の事です。長年の車でタイヤまわりのサスペンションのガタが少しひどいと思います。座席では我慢は出来るが、車いすの人は大変だと思います。道路工事が多い中、デコボコ道を走るのにゆるやかに安全に運転してほしいです。一度、職員の方が車いすに乗って送迎バンに乗って試す事を願います。 ●問20.は本人が要支援1なので週1回しか貴施設を利用できず、週2回くらいは行きたいとのこと。 ●問20.の週2回のデイサービスは不満、3回にして欲しいが方法はありますか。飲みもののコーヒーはもっと美味しいものに変更されると嬉しいのですが（普通ブラックコーヒーをいただいています）。 ●私は、半年前くらい良かったがすごく楽しかった。ごはんの量をもう少し多くしてほしい。 ●一部の人ですが、マスクは必ずつけるよう気をつけて下さい。注意してほしい。 ●トイレの便座用の消毒液があればと。●ムース食でのごちそうも用意してほしい。
芦風荘デイ	●急なお願いなのに対応して下さいありがとうございます。父は楽しく行けてます。将棋をして下さったのが嬉しいようです。 ●毎度体操の企画内容に大満足して楽しみです。特にリンパマッサージ的に工夫したりゴムやヒモ、棒などの利用内容に大変満足です。近隣病院のリハビリ室の皆さんも同じようなことをしてくれていました。 ●他の利用者さんに注意している時の言葉遣いが気になる時があります（けんがあるというか）。女性の職員さんで、年配のように思われますが、私も気を付けないといけなくと教えられています。若い方は一生懸命頑張って下さいます。感謝しています。 ●皆、つきっきりで良くしてくれると言われています。 ●皆様のお陰で生活が出来ています。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。 ●今後も楽しくサービスを利用したいと思っております。 ●本人が認知症で答えないのでわからないことがいっぱいある。 ●（担当ケアマネがわかりやすい言葉で質問してかわりに記入しました）本人は仕事場と思い、気に入ってくれています。これからもよろしくお願い致します。 ●☑していない内容は本人が認知症のため答えることができないので記入していません。 ●いろいろ考えてやって下さるのが楽しみです（ゲーム等）。 ●いつもありがとうございます。父は折紙が楽しく家に帰ってきて嬉しそうにしています。これからもよろしくお願い致します。 ●問15. マイク使ったカラオケが出来るとなると嬉しいです。 ●問9. 以前ショートステイを利用した際、入浴担当のスタッフさんが男性の人だったのであまり気分がよくなかったです。 ●中には乱暴者もいるがまずは良なり。特に風呂当番の人は大変なり。 ●とても良く気が付くやさしい職員さんが2～3名いらっしゃいます。おかげで助かります。 ●週3回、私には丁度よい日々です。皆様のお力を借り、利用前より元気になりました。今後ともよろしく御指導お願い致します。 ●体操の指導者がお休みの場合、体操も休みになるので少し不満 ●運動でなく、大人の遊び方を考えてください（マージャン、パチンコ） ●トイレ入室後は手洗いを徹底して下さい。消毒スプレーだけで済ませている時がある様です。たまに帰宅時の忘れ物があったので、チェックして出発して下さいますようお願い致します。●何か楽しい事を企画して欲しい。 ●入浴について→もう少し入浴時間（上がり湯）が欲しい。ソース又は醤油が欲しい。 ●新入職員さんに所属名やお名前（名刺）が必要だと思いますがいかがか。 ●身体を動かす健康体操など、時間のある時にしたい。