

目 次

ご挨拶・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P1

ショートステイご利用者様・ご家族様・・・・・・・・P2

デイサービスセンターご利用者様・ご家族様・・・・P8

ケアプランセンターご利用者様・ご家族様・・・・P15

ご挨拶

時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。日頃から当法人の事業にご理解・ご協力を頂き誠にありがとうございます。

さて、当法人はご利用者様・ご家族様より頂いたご意見を今後の施設運営に活かし、より良いサービスを提供するためにH22年度より特別養護老人ホーム、ショートステイ、デイサービスのご利用者様・ご家族様、加えてH24年度よりケアプランセンターのご利用者様、ご家族様に向けて「施設サービス向上のためのアンケート調査」を実施しております。

R7年度の集計結果がまとまりましたのでご報告いたします。ご協力をいただきました皆様方におかれましては誠にありがとうございました。皆様より頂いた貴重なご意見を真摯に受け止め、地域の皆様の身近な施設として、お役に立てるよう頑張っておりますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。

R8年2月
社会福祉法人 和悦会
理事長 村本真吾

「施設サービス向上のためのアンケート調査」結果報告

【調査実施日】令和7年9月

【調査対象者】ショートステイご利用者様・ご家族様 123名

【有効回収数】47名(38.2%)

1) ご利用者様との続柄をご記入下さい

| | |
|---------|-----|
| ①本人 | 1名 |
| ②配偶者 | 7名 |
| ③子 | 32名 |
| ④その他の家族 | 6名 |
| ⑤その他 | 1名 |
| ⑥回答なし | 0名 |

2) ご利用者様の性別をお答えください

| | |
|-------|-----|
| ①男性 | 12名 |
| ②女性 | 35名 |
| ③回答なし | 0名 |

3) ご利用者様の介護度をお答え下さい

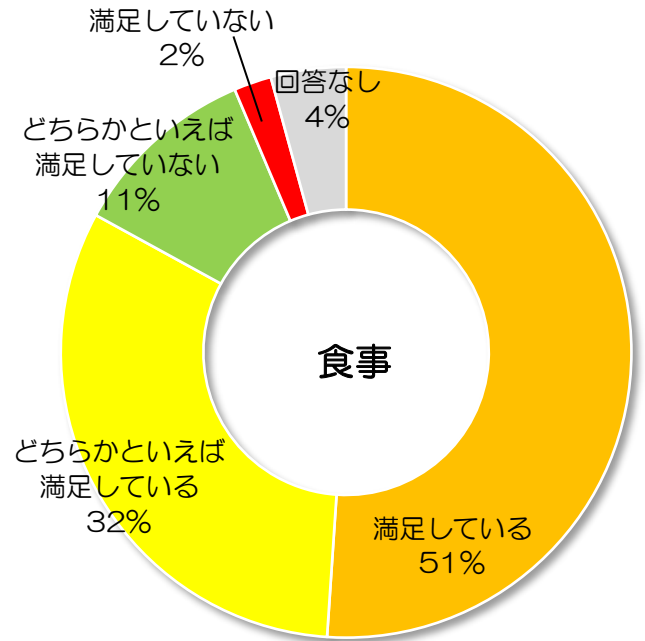
| | | | |
|-------|----|-------|-----|
| ①要支援1 | 1名 | ③要介護1 | 5名 |
| ②要支援2 | 2名 | ④要介護2 | 11名 |
| | | ⑤要介護3 | 11名 |
| | | ⑥要介護4 | 7名 |
| | | ⑦要介護5 | 8名 |
| | | ⑧回答なし | 2名 |

4) 当施設の利用頻度をお答えください

| | |
|--------------|-----|
| ①月に2日以内 | 9名 |
| ②月に3日以上7日以内 | 17名 |
| ③月に8日以上14日以内 | 8名 |
| ④月に15日以上 | 12名 |
| ⑤回答なし | 1名 |

5) お食事に満足されていますか

- ①満足している 24名 (51%)
- ②どちらかといえば満足している 15名 (32%)
- ③どちらかといえば満足していない 5名 (11%)
- ④満足していない 1名 (2%)
- ⑤回答なし 2名 (4%)

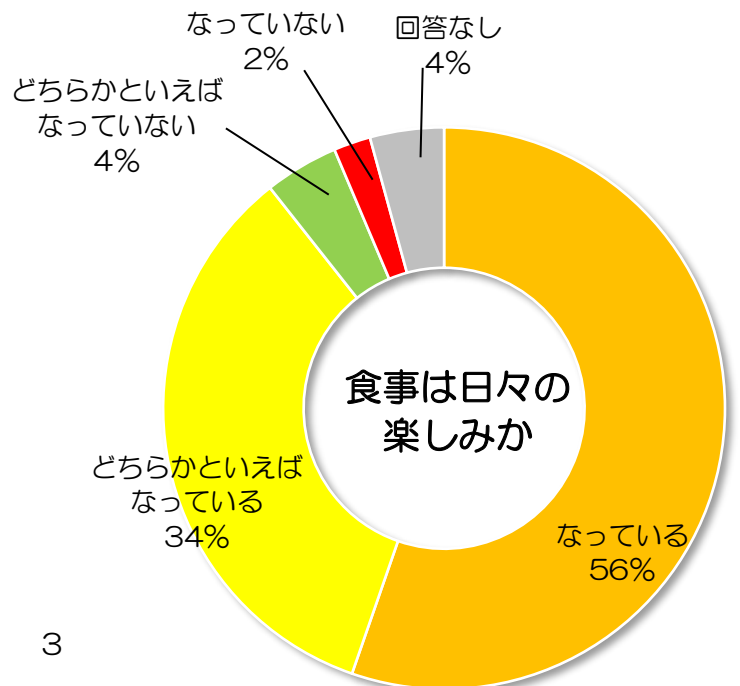


6) 問5で「どちらかといえば満足していない」「満足していない」と答えられた方にお聞きします。「満足していない」要因として当てはまるものは何でしょうか

- ①食事の温度
 - 冷たい 1名 熱い 0名
- ②食事の量
 - 多い 0名 少ない 2名
- ③食事の味付け
 - 濃い 1名 薄い 0名
- ④食事の食べやすさ
 - 硬い 1名 柔らかい 0名
 - 大きい 1名 小さい 0名
- ⑤その他 2名
- ⑥回答なし 0名

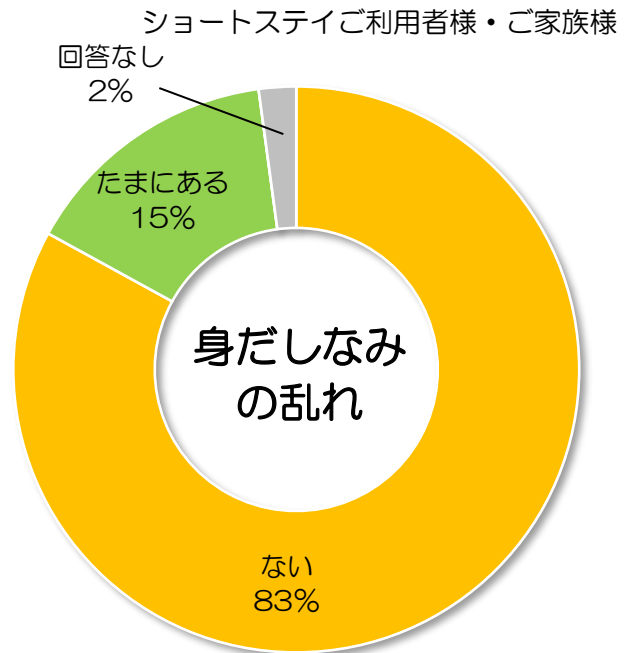
7) 食事は日々の楽しみになっていますか

- ①なっている 26名 (56%)
- ②どちらかといえばなっている 16名 (34%)
- ③どちらかといえばなっていない 2名 (4%)
- ④なっていない 1名 (2%)
- ⑤回答なし 2名 (4%)



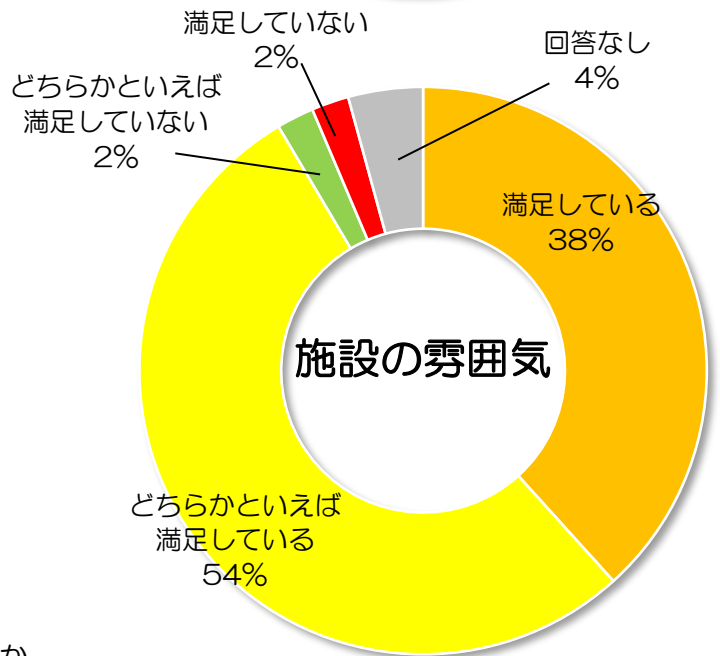
8) ショートステイ帰宅時にご利用様の身だしなみが整っていないと感じたことはありますか

- ①ない 39名 (83%)
- ②たまにある 7名 (15%)
- ③毎回ある 0名 (0%)
- ④回答なし 1名 (2%)



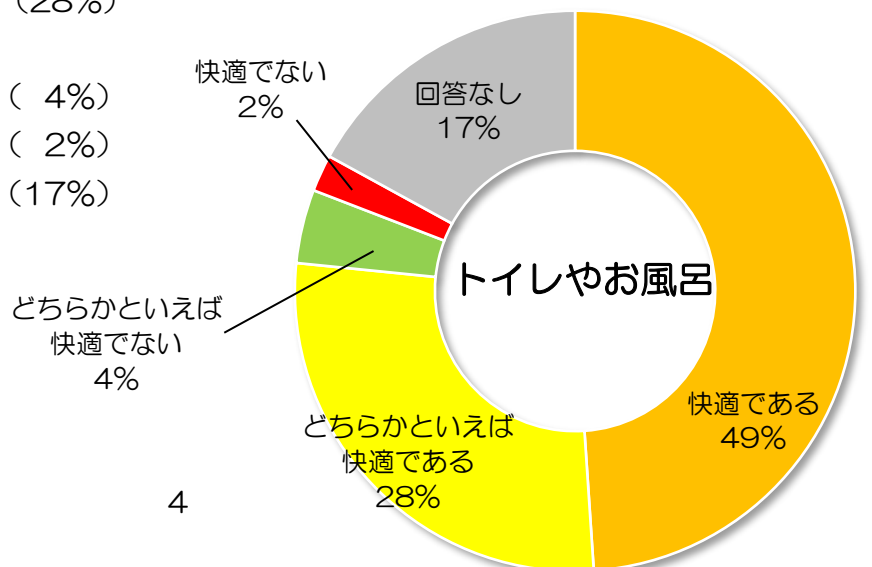
10) 施設の雰囲気満足されていますか

- ①満足している 18名 (38%)
- ②どちらかといえば満足している 25名 (54%)
- ③どちらかといえば満足していない 1名 (2%)
- ④満足していない 1名 (2%)
- ⑤回答なし 2名 (4%)



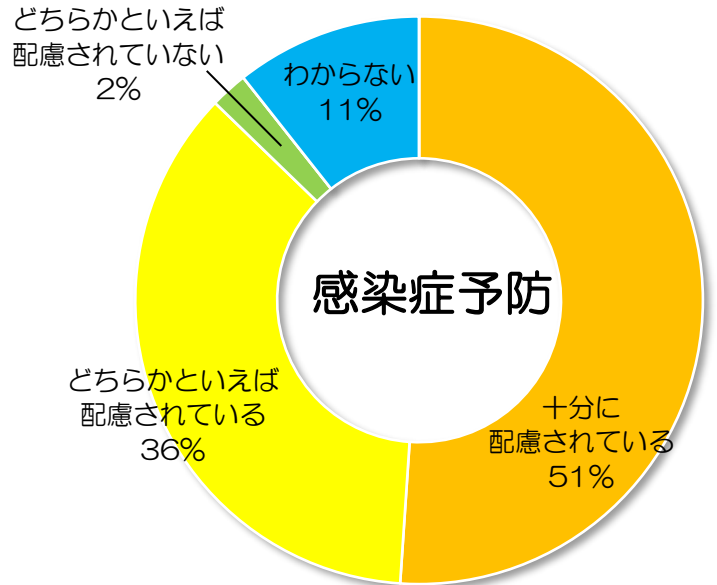
11) トイレやお風呂を快適にご利用できていますか

- ①快適である 23名 (49%)
- ②どちらかといえば快適である 13名 (28%)
- ③どちらかといえば快適でない 2名 (4%)
- ④快適でない 1名 (2%)
- ⑤回答なし 8名 (17%)



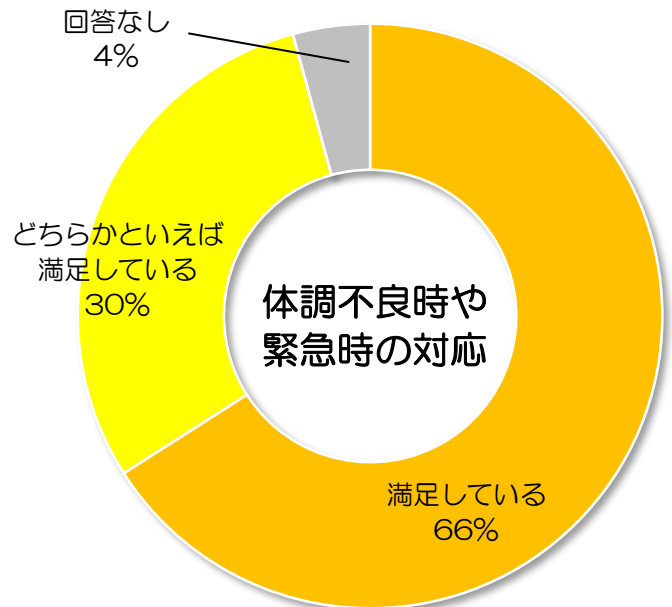
12) 感染症予防や衛生面への配慮はされていますか

- ①十分に配慮されている 24名(51%)
- ②どちらかといえば配慮されている 17名(36%)
- ③どちらかといえば配慮されていない 1名(2%)
- ④配慮されていない 0名(0%)
- ⑤わからない 5名(11%)
- ⑥回答なし 0名(0%)



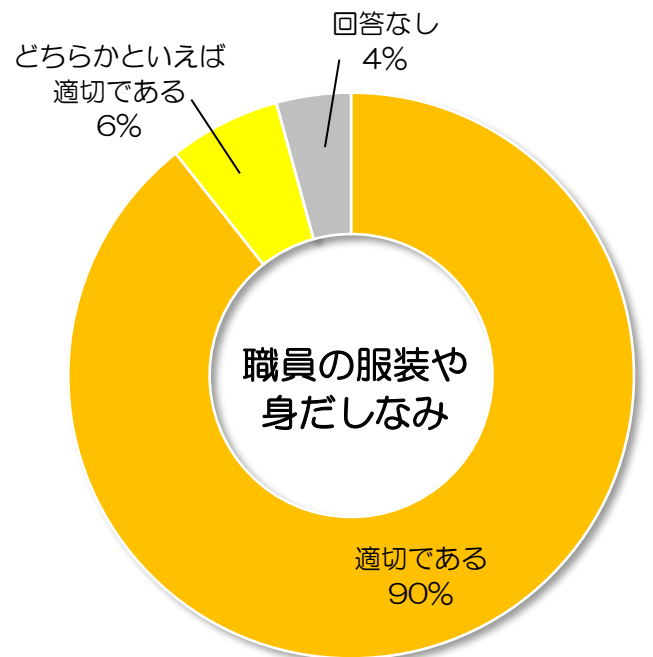
13) 体調不良時や緊急時の対応に満足されていますか

- ①満足している 31名(66%)
- ②どちらかといえば満足している 14名(30%)
- ③どちらかといえば満足していない 0名(0%)
- ④満足していない 0名(0%)
- ⑤回答なし 2名(4%)



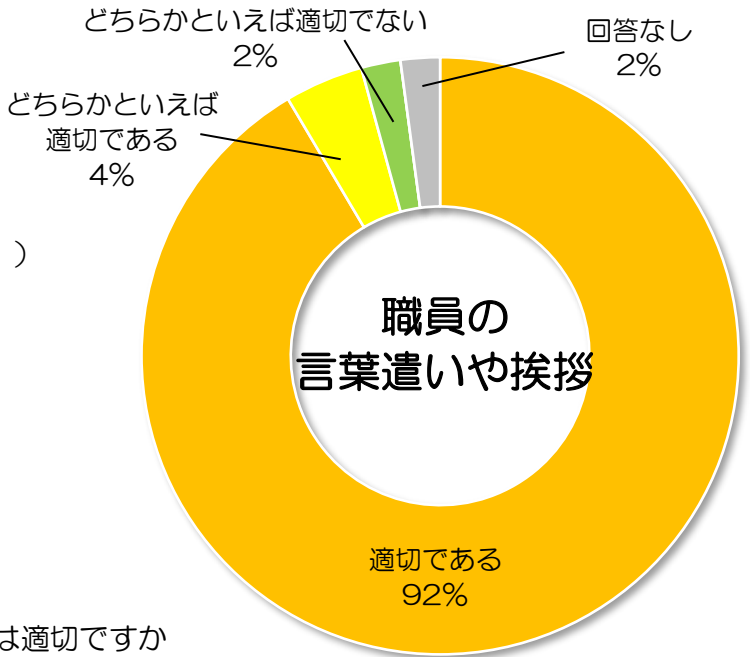
14) 職員の服装や身だしなみは適切ですか

- ①適切である 42名(90%)
- ②どちらかといえば適切である 3名(6%)
- ③どちらかといえば適切でない 0名(0%)
- ④適切でない 0名(0%)
- ⑤回答なし 2名(4%)



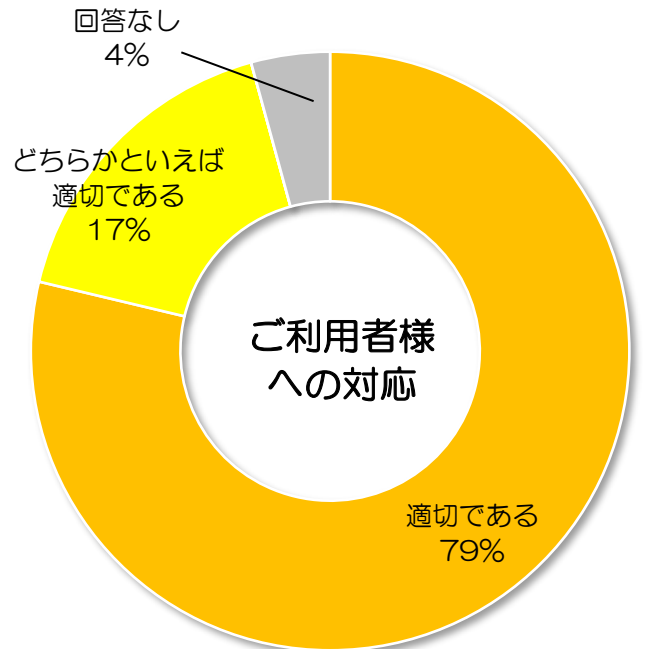
15) 職員の言葉遣いや挨拶は適切ですか

| | |
|----------------|----------|
| ①適切である | 43名(92%) |
| ②どちらかといえば適切である | 2名(4%) |
| ③どちらかといえば適切でない | 1名(2%) |
| ④適切でない | 0名(0%) |
| ⑤回答なし | 1名(2%) |



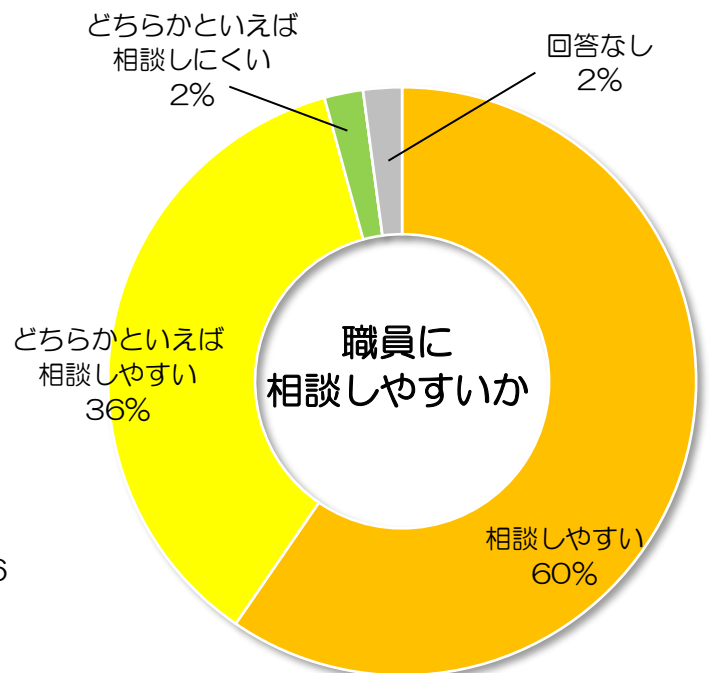
16) ご利用者様への対応（接し方や介助時の対応）は適切ですか

| | |
|----------------|----------|
| ①適切である | 37名(79%) |
| ②どちらかといえば適切である | 8名(17%) |
| ③どちらかといえば適切でない | 0名(0%) |
| ④適切でない | 0名(0%) |
| ⑤回答なし | 2名(4%) |



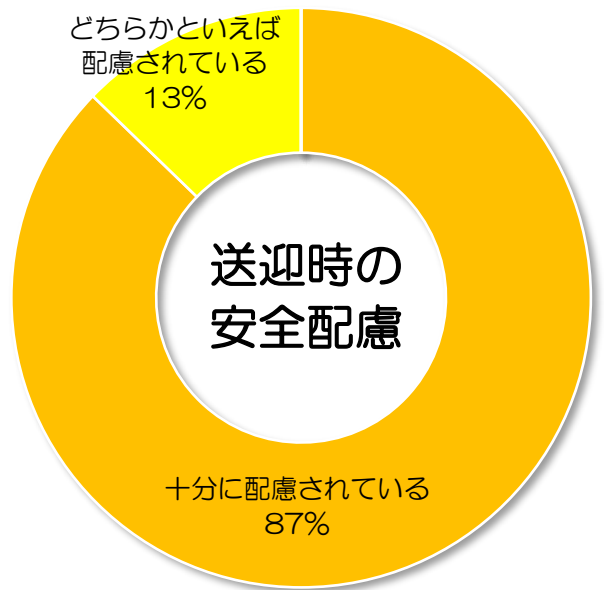
17) 職員に対して相談しやすい雰囲気はありますか

| | |
|-----------------|----------|
| ①相談しやすい | 28名(60%) |
| ②どちらかといえば相談しやすい | 17名(36%) |
| ③どちらかといえば相談しにくい | 1名(2%) |
| ④相談しにくい | 0名(0%) |
| ⑤回答なし | 1名(2%) |



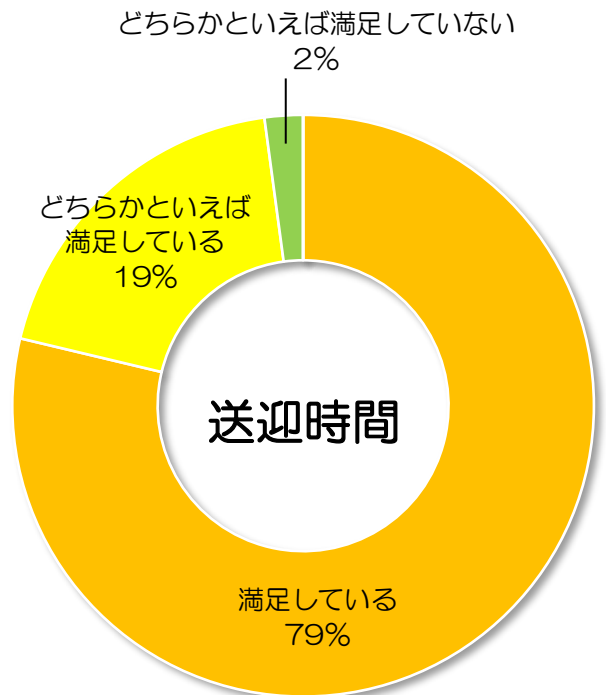
18) 送迎時に安全への配慮がされていますか

- ①十分に配慮されている 41名(87%)
- ②どちらかといえば配慮されている 6名(13%)
- ③どちらかといえば配慮されていない 0名(0%)
- ④配慮されていない 0名(0%)
- ⑤回答なし 0名(0%)



19) 送迎時間について満足されていますか

- ①満足している 37名(79%)
- ②どちらかといえば満足している 9名(19%)
- ③どちらかといえば満足していない 1名(2%)
- ⑤満足していない 0名(0%)
- ⑥回答なし 0名(0%)



「施設サービス向上のためのアンケート調査」結果報告

【調査実施日】 令和7年9月
【調査対象者】 デイサービスご利用者様・ご家族様 215名
【有効回収数】 96名（44.7%）

1) ご利用者様との続柄をご記入下さい

| | |
|---------|-----|
| ①本人 | 33名 |
| ②配偶者 | 13名 |
| ③子 | 48名 |
| ④その他の家族 | 1名 |
| ⑤その他 | 1名 |
| ⑥回答なし | 0名 |

2) ご利用者様の性別をお答えください

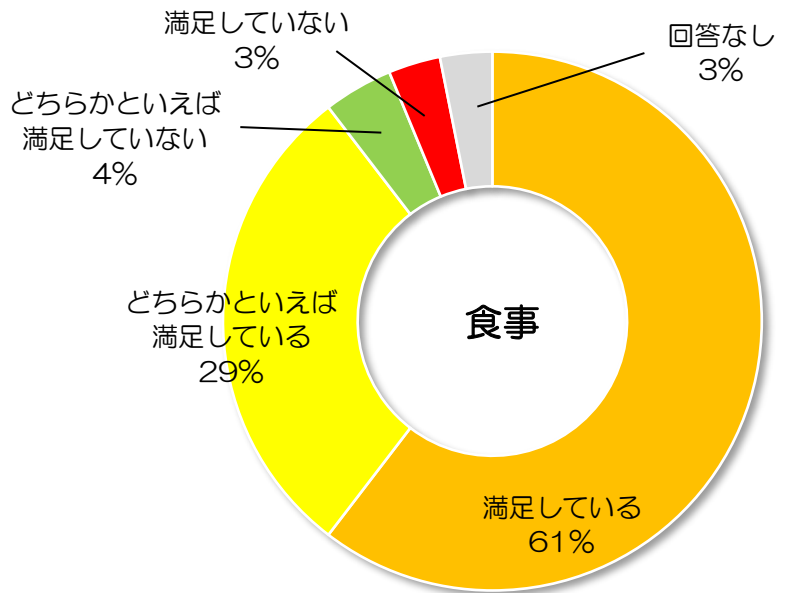
| | |
|-------|-----|
| ①男性 | 30名 |
| ②女性 | 66名 |
| ③回答なし | 0名 |

3) ご利用者様の介護度をお答え下さい

| | | | |
|--------|-----|-------|-----|
| ①事業対象者 | 1名 | ④要介護1 | 13名 |
| ②要支援1 | 6名 | ⑤要介護2 | 30名 |
| ③要支援2 | 15名 | ⑥要介護3 | 11名 |
| | | ⑦要介護4 | 9名 |
| | | ⑧要介護5 | 5名 |
| | | ⑨回答なし | 6名 |

4) お食事に満足されていますか

- ①満足している 58名 (61%)
- ②どちらかといえば満足している 28名 (29%)
- ③どちらかといえば満足していない 4名 (4%)
- ④満足していない 3名 (3%)
- ⑤回答なし 3名 (3%)

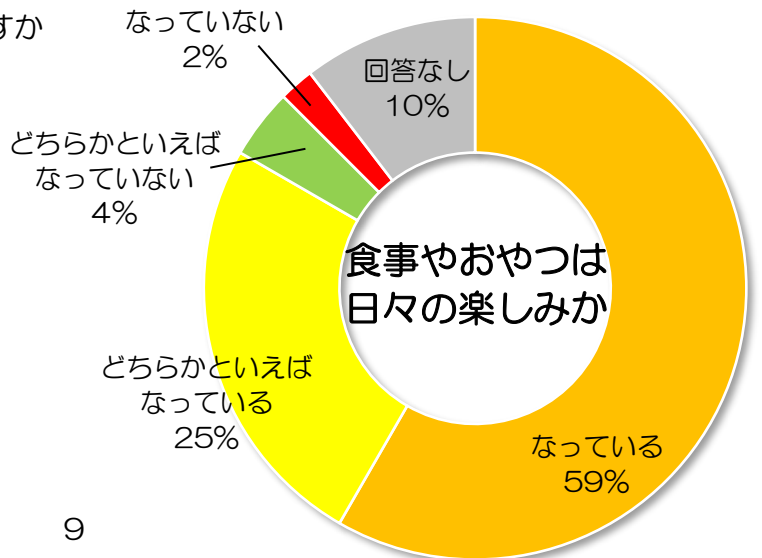


5) 問5で「どちらかといえば満足していない」「満足していない」と答えられた方にお聞きします。「満足していない」要因として当てはまるものは何でしょうか

- ①食事の温度
 - 冷たい 1名
 - 熱い 2名
- ②食事の量
 - 多い 1名
 - 少ない 1名
- ③食事の味付け
 - 濃い 1名
 - 薄い 1名
- ④食事の食べやすさ
 - 硬い 0名
 - 柔らかい 0名
 - 大きい 0名
 - 小さい 0名
- ⑤その他 0名
- ⑥回答なし 0名

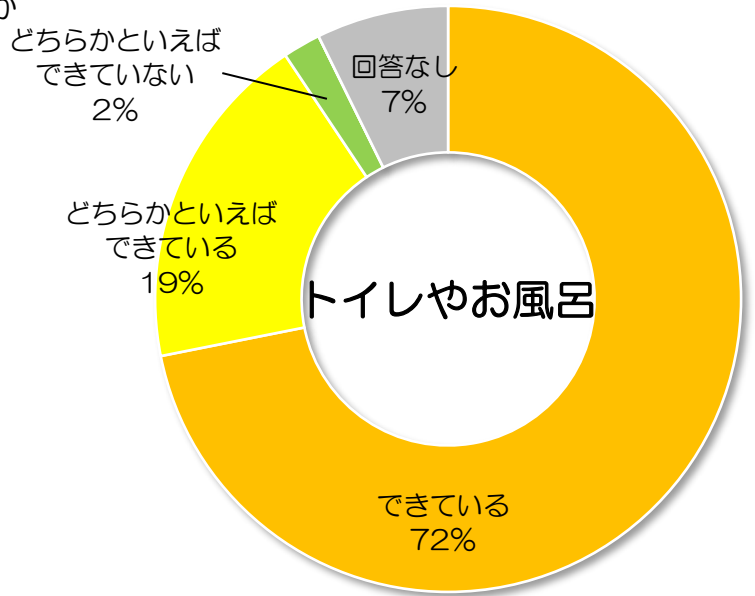
6) 食事やおやつは日々の楽しみになっていますか

- ①なっている 56名 (59%)
- ②どちらかといえばなっている 24名 (25%)
- ③どちらかといえばなっていない 4名 (4%)
- ④なっていない 2名 (2%)
- ⑤回答なし 10名 (10%)



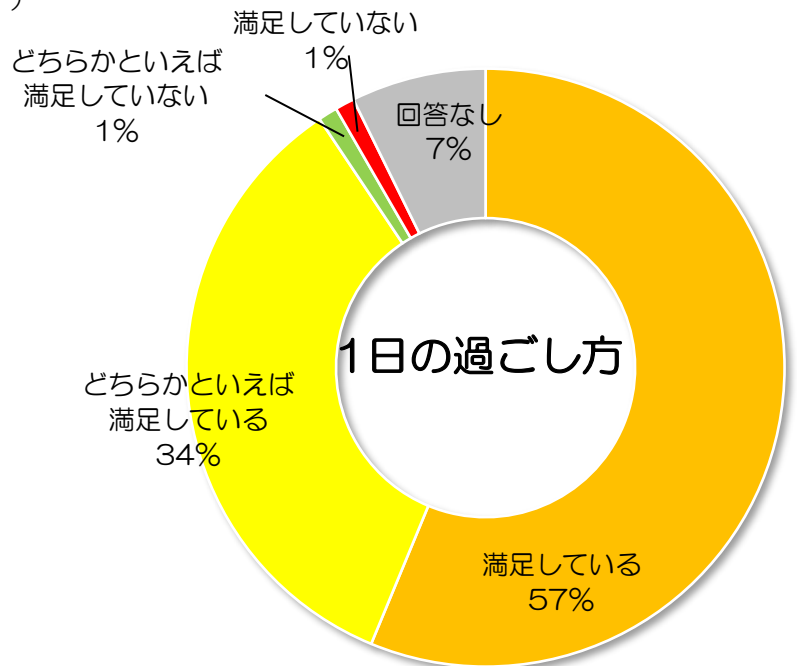
7) トイレやお風呂を快適にご利用できていますか

- ①できている 69名 (72%)
- ②どちらかといえばできている 18名 (19%)
- ③どちらかといえばできていない 2名 (2%)
- ④できていない 0名 (0%)
- ⑤回答なし 7名 (7%)



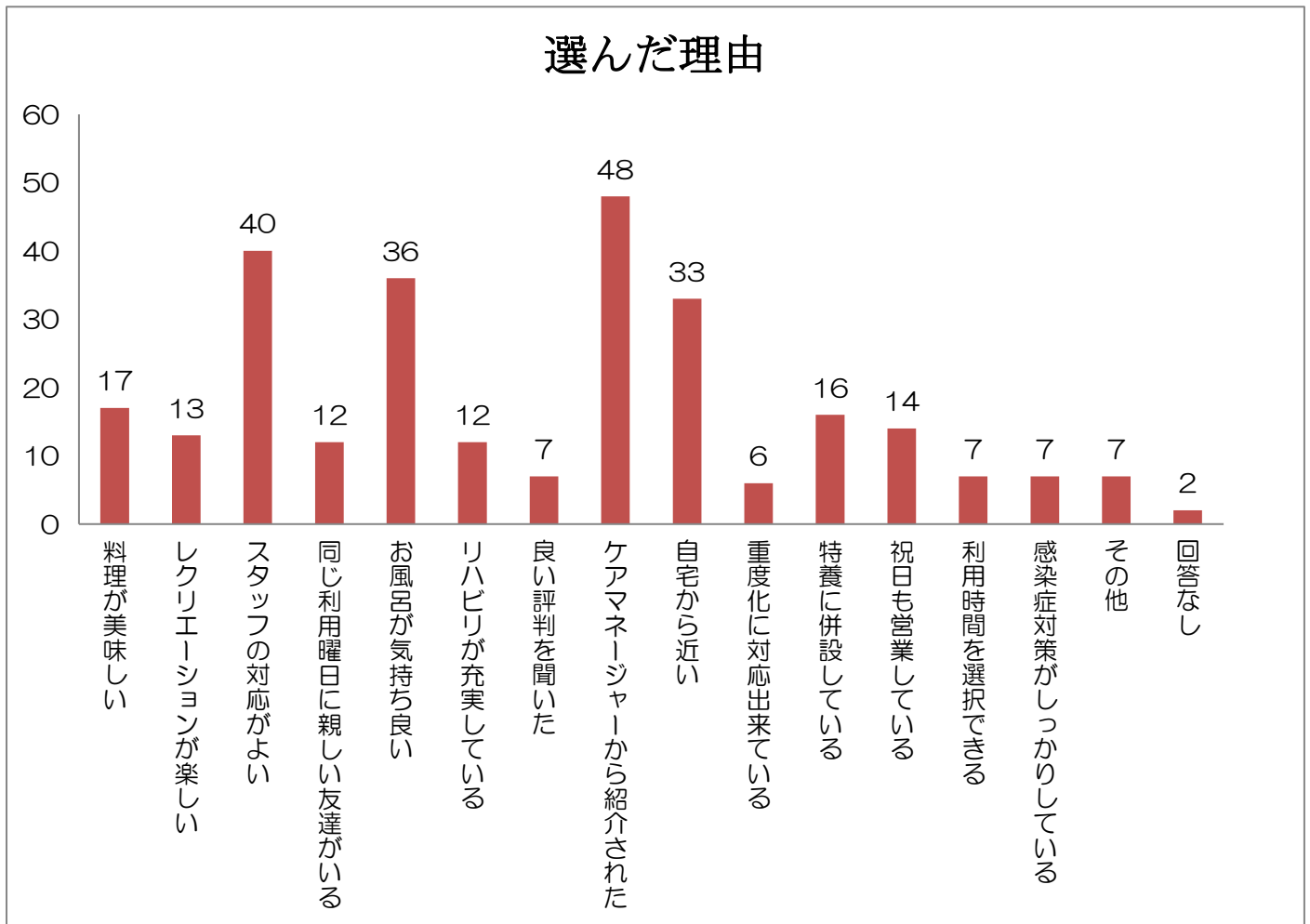
8) デイサービスでの1日の過ごし方に満足されていますか

- ①満足している 54名 (57%)
- ②どちらかといえば満足している 33名 (34%)
- ③どちらかといえば満足していない 1名 (1%)
- ④満足していない 1名 (1%)
- ⑤回答なし 7名 (7%)



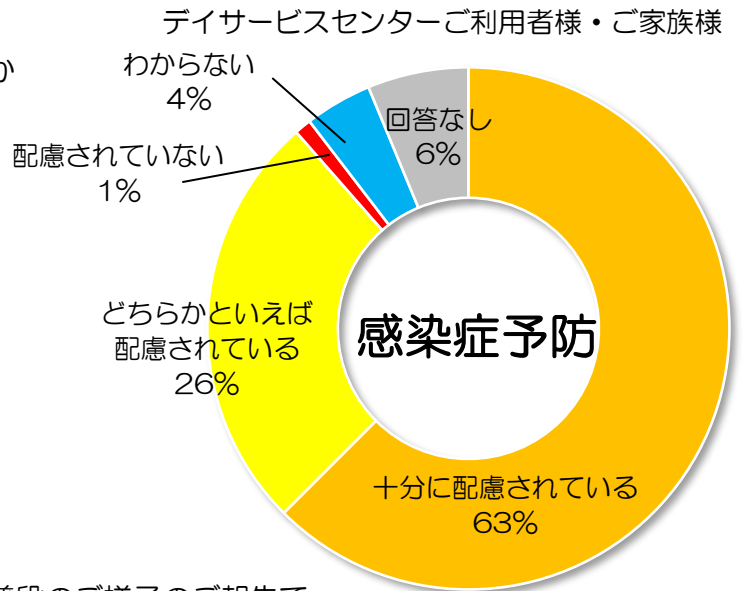
9) 当デイサービスセンターを選んで下さったご理由をお聞かせ下さい(複数回答可)

| | | | |
|------------------|-----|----------------|-----|
| ①料理が美味しい | 17名 | ⑨自宅から近い | 33名 |
| ②レクリエーションが楽しい | 13名 | ⑩重度化に対応出来ている | 6名 |
| ③スタッフの対応がよい | 40名 | ⑪特養に併設している | 16名 |
| ④同じ利用日に親しい友達がいる | 12名 | ⑫祝日も営業している | 14名 |
| ⑤お風呂が気持ち良い | 36名 | ⑬利用時間を選択できる | 7名 |
| ⑥リハビリが充実している | 12名 | ⑭感染対策がしっかりしている | 7名 |
| ⑦良い評判を聞いた | 7名 | ⑮その他 | 7名 |
| ⑧ケアマネージャーより紹介された | 48名 | ⑯回答なし | 2名 |



10) 感染症予防や衛生面への配慮はされていますか

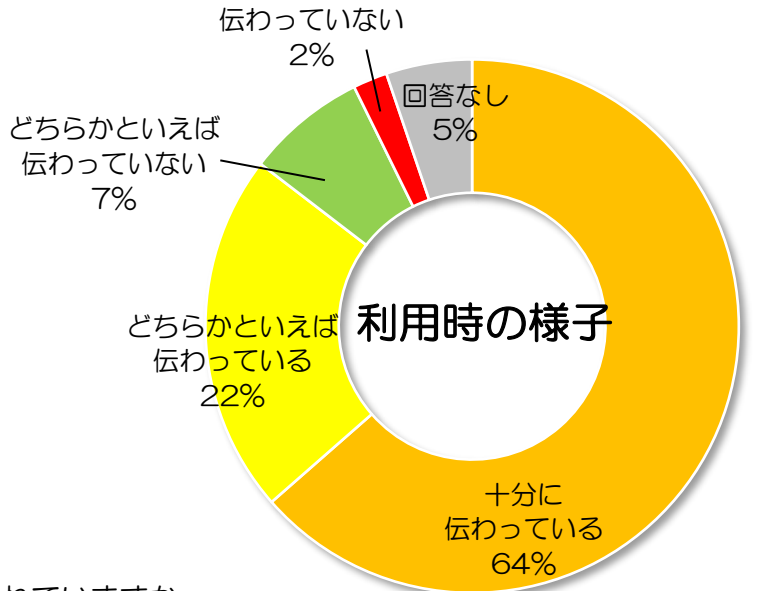
- ①十分に配慮されている 60名 (63%)
- ②どちらかといえば配慮されている 25名 (26%)
- ③どちらかといえば配慮されていない 0名 (0%)
- ④配慮されていない 1名 (1%)
- ⑤わからない 4名 (4%)
- ⑥回答なし 6名 (6%)



11) ご家族とデイサービスセンターとの連絡帳や普段のご様子のご報告で、

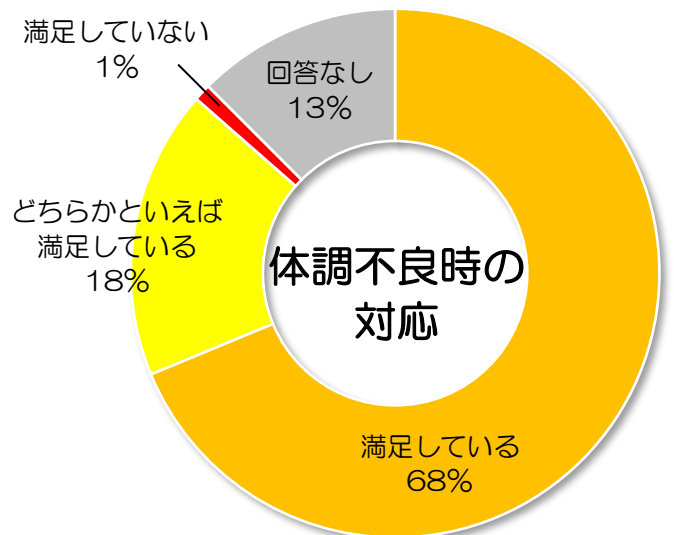
デイサービスご利用中のご本人様のご様子を十分にお伝えできていますか

- ①十分に伝わっている 61名 (64%)
- ②どちらかといえば伝わっている 21名 (22%)
- ③どちらかといえば伝わっていない 7名 (7%)
- ④伝わっていない 2名 (2%)
- ⑤回答なし 5名 (5%)



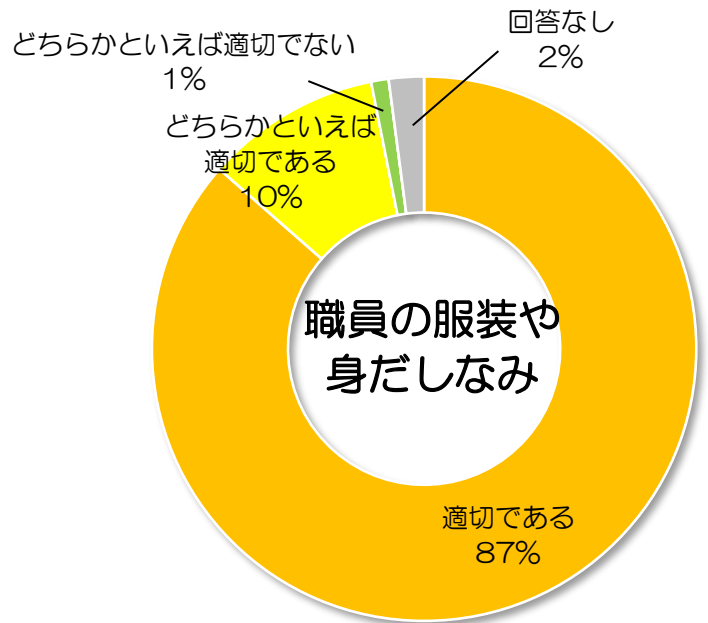
12) 体調不良時や受診が必要な時の対応に満足されていますか

- ①満足している 66名 (68%)
- ②どちらかといえば満足している 17名 (18%)
- ③どちらかといえば満足していない 0名 (0%)
- ④満足していない 1名 (1%)
- ⑤回答なし 12名 (13%)



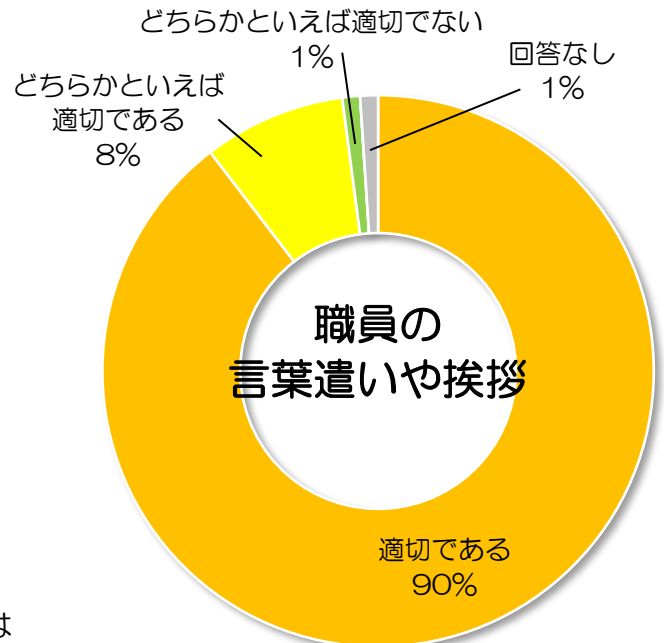
13) 職員の服装や身だしなみは適切ですか

- ①適切である 83名 (87%)
- ②どちらかといえば適切である 10名 (10%)
- ③どちらかといえば適切でない 1名 (1%)
- ④適切でない 0名 (0%)
- ⑤回答なし 2名 (2%)



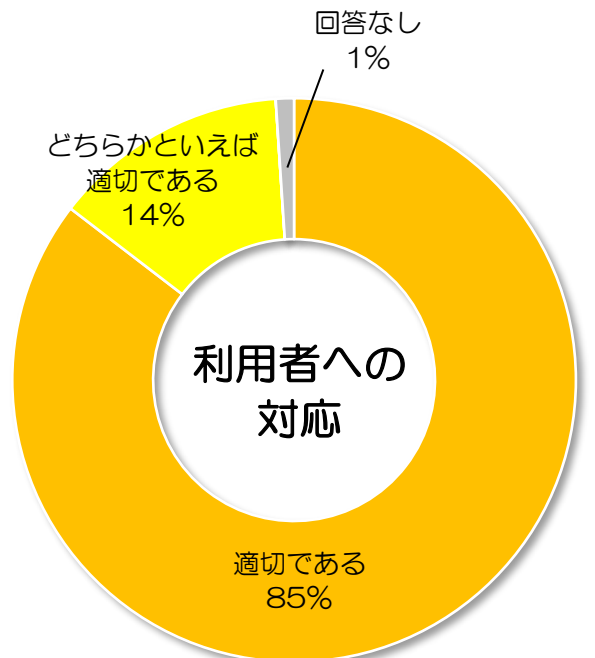
14) 職員の言葉遣いや挨拶は適切ですか

- ①適切である 86名 (90%)
- ②どちらかといえば適切である 8名 (8%)
- ③どちらかといえば適切でない 1名 (1%)
- ④適切でない 0名 (0%)
- ⑤回答なし 1名 (1%)



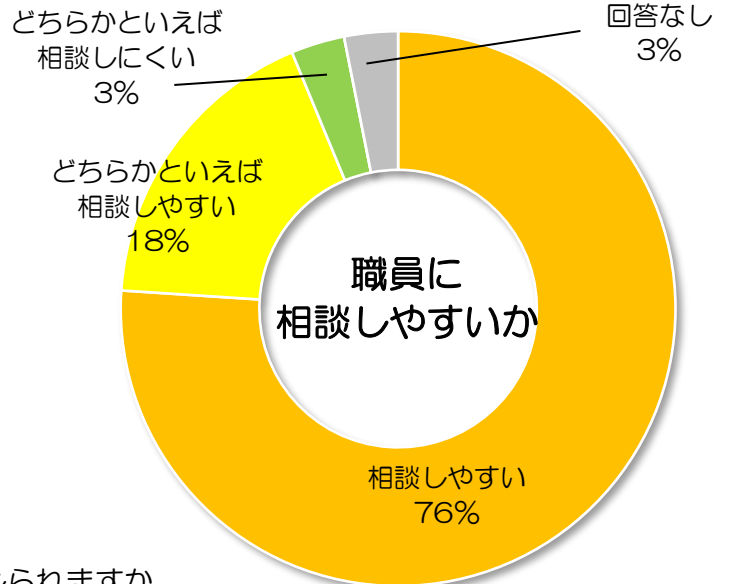
15) ご利用者様への対応（接し方、介助時の対応）は適切であると感じられますか

- ①適切である 82名 (85%)
- ②どちらかといえば適切である 13名 (14%)
- ③どちらかといえば適切でない 0名 (0%)
- ④適切でない 0名 (0%)
- ⑤回答なし 1名 (1%)



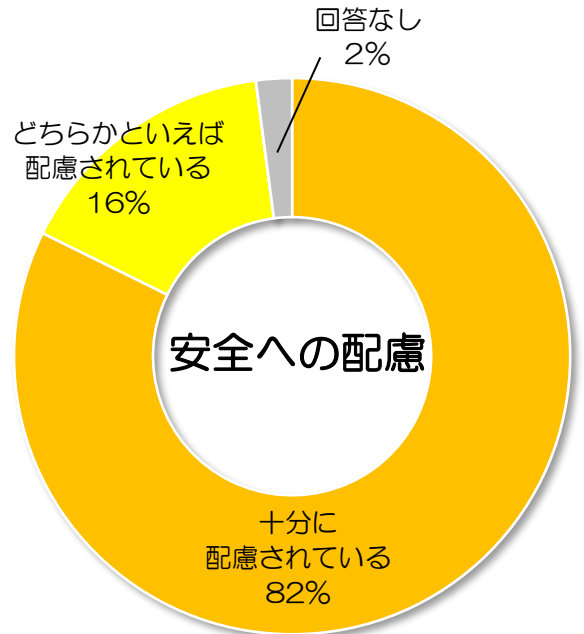
16) 職員に対して相談しやすい雰囲気はありますか

- ①相談しやすい 73名 (76%)
- ②どちらかといえば相談しやすい 17名 (18%)
- ③どちらかといえば相談しにくい 3名 (3%)
- ④相談しにくい 0名 (0%)
- ⑤回答なし 3名 (3%)



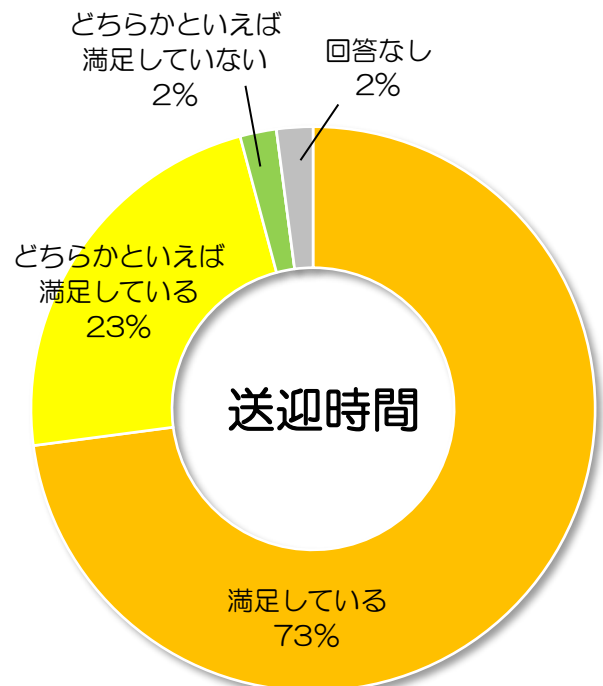
17) 送迎時に安全への配慮が十分にされていると感じられますか

- ①十分に配慮されている 79名 (82%)
- ②どちらかといえば配慮されている 15名 (16%)
- ③どちらかといえば配慮されていない 0名 (0%)
- ④配慮されていない 0名 (0%)
- ⑤回答なし 2名 (2%)



18) 送迎時間について満足されていますか

- ①満足している 70名 (73%)
- ②どちらかといえば満足している 22名 (23%)
- ③どちらかといえば満足していない 2名 (2%)
- ④満足していない 0名 (0%)
- ⑤回答なし 2名 (2%)



「施設サービス向上のためのアンケート調査」結果報告

【調査実施日】令和7年9月

【調査対象者】ケアプランセンターご利用者様・ご家族様 336名

【有効回収数】119名(35.4%)

1) ご利用者様との続柄をご記入下さい

| | |
|---------|-----|
| ①本人 | 72名 |
| ②配偶者 | 9名 |
| ③子 | 33名 |
| ④その他の家族 | 1名 |
| ⑤その他 | 0名 |
| ⑥回答なし | 4名 |

2) ご利用者様の性別をお答えください

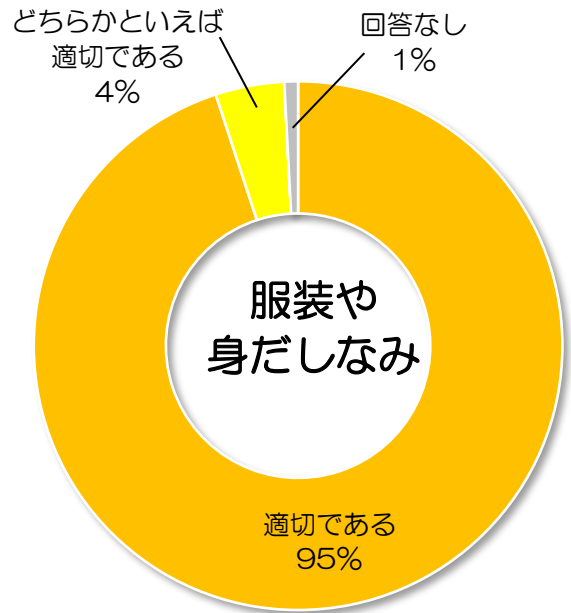
| | |
|-------|-----|
| ①男性 | 36名 |
| ②女性 | 82名 |
| ③回答なし | 1名 |

3) ご利用者様の介護度をお答え下さい

| | | | |
|--------|-----|-------|-----|
| ①事業対象者 | 1名 | ④要介護1 | 22名 |
| ②要支援1 | 29名 | ⑤要介護2 | 24名 |
| ③要支援2 | 17名 | ⑥要介護3 | 13名 |
| | | ⑦要介護4 | 7名 |
| | | ⑧要介護5 | 3名 |
| | | ⑨回答なし | 3名 |

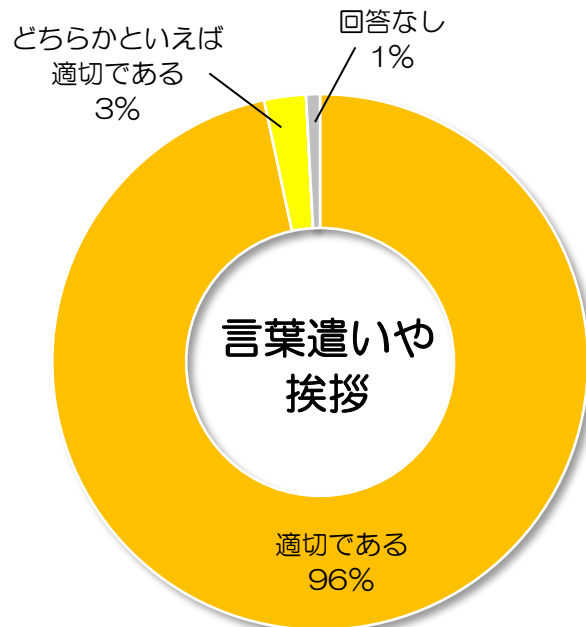
4) ケアマネージャーの服装や身だしなみは適切ですか。

- ①適切である 113名 (95%)
- ②どちらかといえば適切である 5名 (4%)
- ③どちらかといえば適切でない 0名 (0%)
- ④適切でない 0名 (0%)
- ⑤回答なし 1名 (1%)



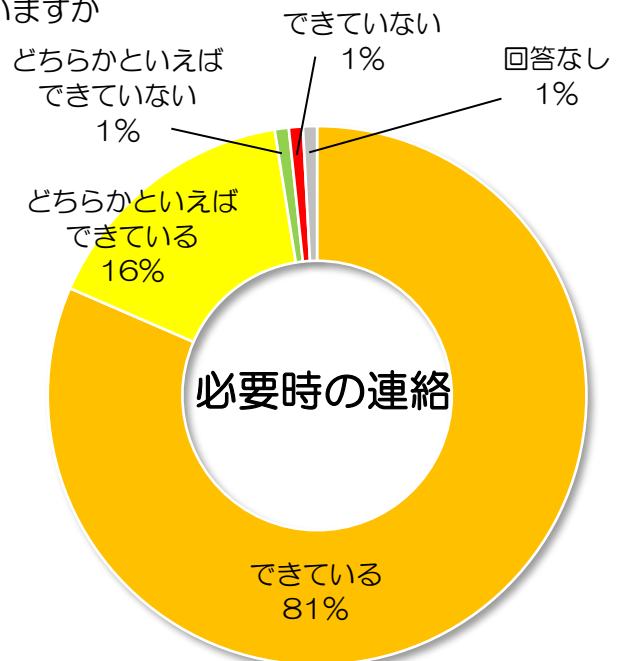
5) ケアマネージャーの言葉遣いや挨拶は適切ですか。

- ①適切である 115名 (96%)
- ②どちらかといえば適切である 3名 (3%)
- ③どちらかといえば適切でない 0名 (0%)
- ④適切でない 0名 (0%)
- ⑤回答なし 1名 (1%)



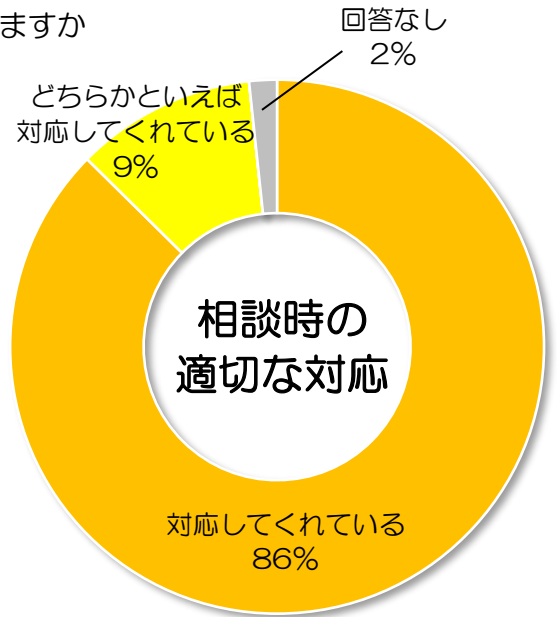
6) 定期訪問以外でも必要な時に連絡をとることができますか

- ①できている 97名 (81%)
- ②どちらかといえばできている 19名 (16%)
- ③どちらかといえばできていない 1名 (1%)
- ④できていない 1名 (1%)
- ⑤回答なし 1名 (1%)



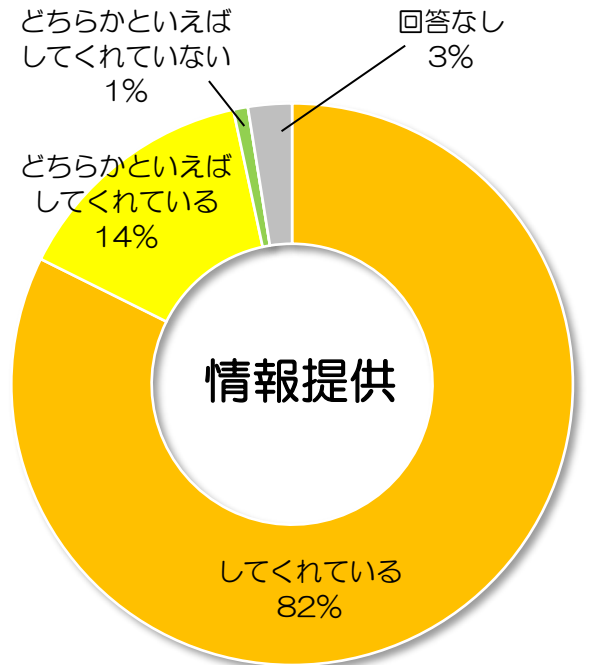
7) 相談や要望、苦情があった際に話を伺い適切に対応していますか

- ①対応してくれている 104名 (87%)
- ②どちらかといえば対応してくれている 13名 (11%)
- ③どちらかといえば対応してくれていない 0名 (0%)
- ④対応してくれていない 0名 (0%)
- ⑤回答なし 2名 (2%)



8) 介護保険制度やサービス内容、事業所について、ご契約者様のご希望にあった情報を提供していますか

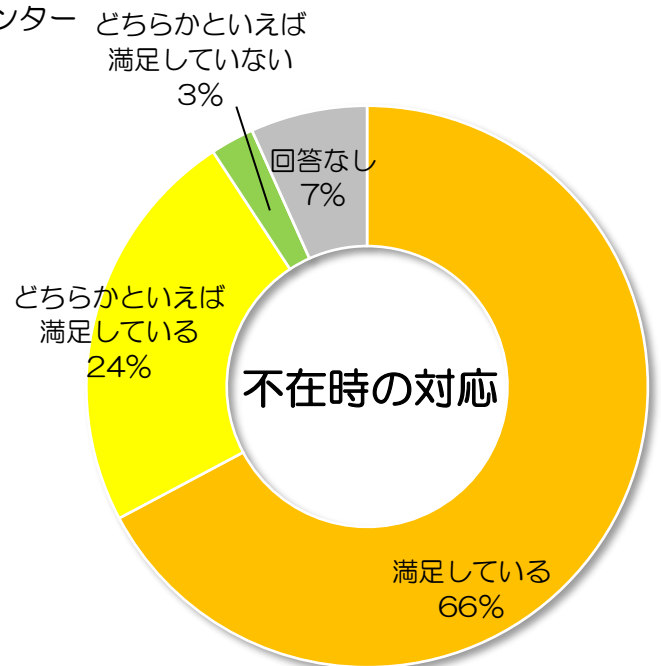
- ①してくれている 98名 (82%)
- ②どちらかといえばしてくれている 17名 (14%)
- ③どちらかといえばしてくれていない 1名 (1%)
- ④してくれていない 0名 (0%)
- ⑤回答なし 3名 (3%)



9) 担当のケアマネージャーが不在時には、速やかに担当のケアマネージャーに連絡を取り次ぐか、当ケアプランセンターの別のケアマネージャーが対応するようにしています。

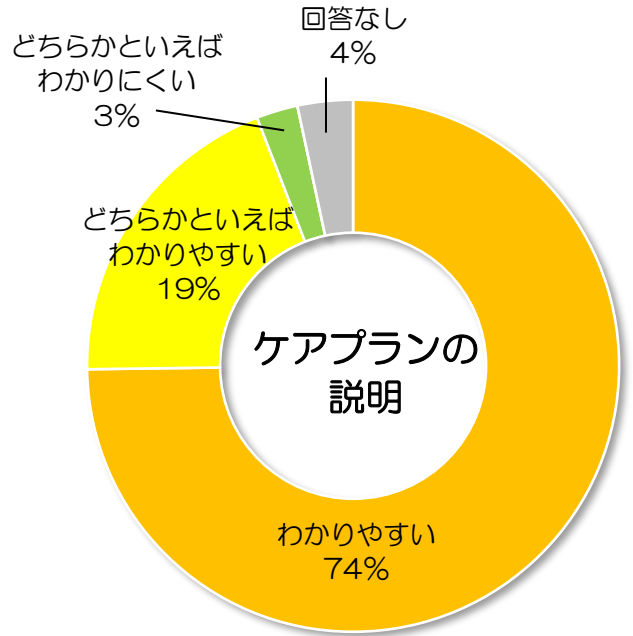
その対応に満足されていますか

- ①満足している 80名 (66%)
- ②どちらかといえば満足している 28名 (24%)
- ③どちらかといえば満足していない 3名 (3%)
- ④満足していない 0名 (0%)
- ⑤回答なし 8名 (7%)



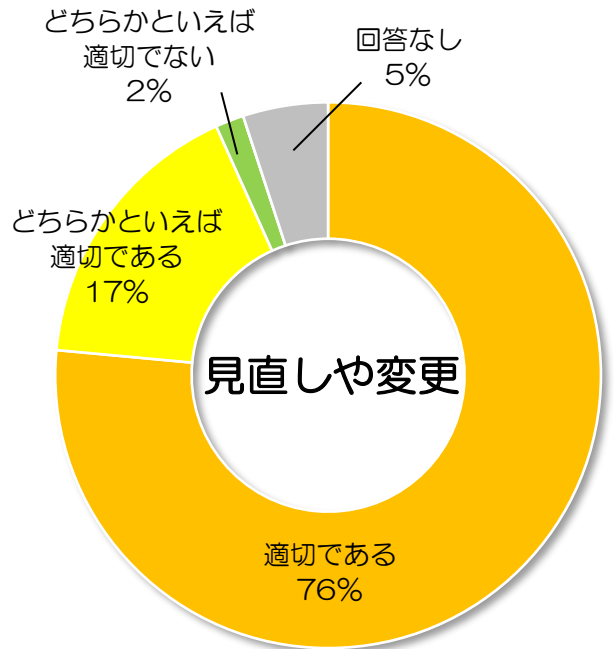
10) ケアプランについての説明はわかりやすいですか

- ①わかりやすい 89名 (74%)
- ②どちらかといえばわかりやすい 23名 (19%)
- ③どちらかといえばわかりにくい 3名 (3%)
- ④わかりにくい 0名 (0%)
- ⑤回答なし 4名 (4%)



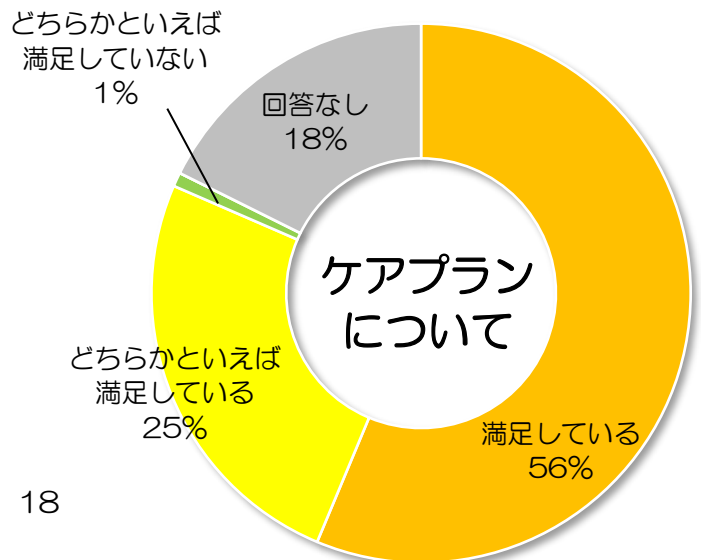
11) ケアプランの見直しや変更への対応は適切ですか

- ①適切である 91名 (76%)
- ②どちらかといえば適切である 20名 (17%)
- ③どちらかといえば適切でない 2名 (2%)
- ⑤適切でない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 6名 (5%)



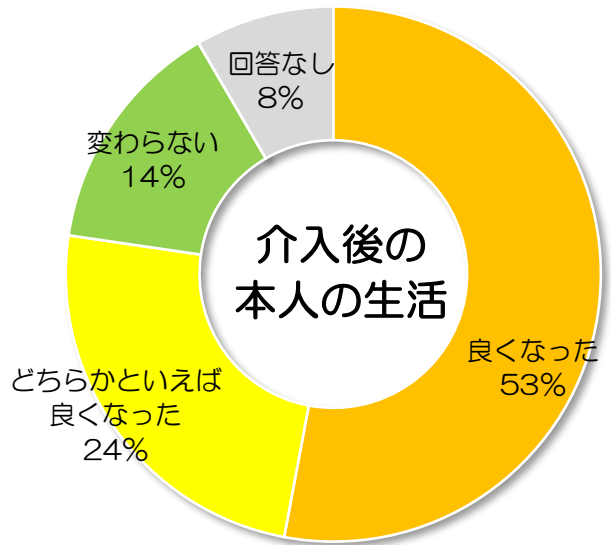
12) 現在のケアプランについて満足されていますか

- ①満足している 67名 (56%)
- ②どちらかといえば満足している 30名 (25%)
- ③どちらかといえば満足していない 1名 (1%)
- ④満足していない 0名 (0%)
- ⑤回答なし 21名 (18%)



13) ご本人様にお聞きします。 ケアマネージャーが関わることによりご本人の生活は変わりましたか

- ①良くなった 63名(53%)
- ②どちらかといえば良くなった 29名(24%)
- ③変わらない 17名(14%)
- ④どちらかといえば悪くなった 0名(0%)
- ⑤悪くなった 0名(0%)
- ⑥回答なし 10名(8%)



14) ご家族様にお聞きします。 ケアマネージャーが関わることによりご家族様の生活は変わりましたか

- ①良くなった 33名(47%)
- ②どちらかといえば良くなった 22名(32%)
- ③変わらない 8名(12%)
- ④どちらかといえば悪くなった 0名(0%)
- ⑤悪くなった 0名(0%)
- ⑥回答なし 6名(9%)

