令和６年度

サービス満足度調査

社会福祉法人　芳梅会
サービス評価・向上委員会
ファイン桜が丘

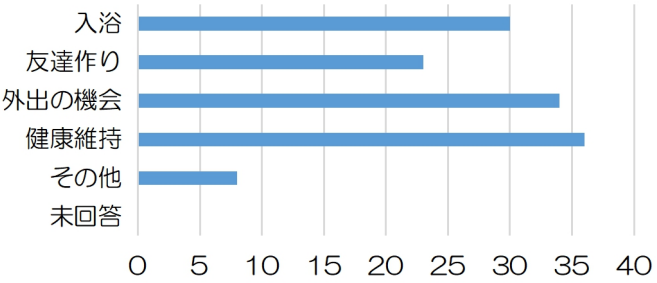
ファイン桜が丘（通常デイサービス）
ご利用者様・ご家族様等アンケートについて

アンケート実施期間　：　令和７年３月１０日～令和７年３月３１日
アンケート対象者　　：　令和７年３月１０日時点でファイン桜が丘（通常型デイサービス）を利用されておられる方。
アンケート実施方法　：　ご利用請求書にアンケートを同封し、返信用封筒にて無記名方法で返信。
アンケート配布枚数　：　９６通
アンケート返信数　　：　５４通　　回答率　５６．２５％
※　各設問の分布割合（％）については、アンケート返信数を基に算出。

アンケート質問項目及び回答数

１）デイサービスをご利用される目的は　　複数回答

１．入浴	３０	（５５.５５％）
２．友人作り	２３	（４２.５９％）
３．外出の機会	３４	（６２.９６％）
４．健康維持	３６	（６６.６６％）
５．その他	８	（１４.８１％）
６．未回答	０	（　０.００％）



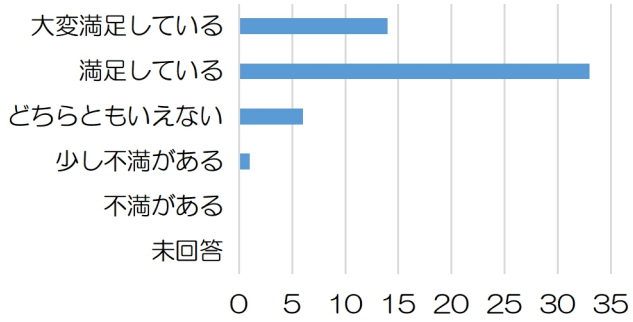
～　具体的な状況や感想など　～

・義母はファインでの入浴、温まり、お世話して下さる方も丁寧と喜んでいます。
・来て良かったです。
・体操（リハビリ）、午後のレクリエーション、歩行も良い。
・左肩を骨折してから自宅での入浴をしていないため、自宅にいる時は、連れ出して散歩に行く位で外出する機会がほとんどなく、地域の人と接することがなくなった。
・母は独居なので、デイサービスのおかげで、外出の機会と、安全に入浴できているので、助かっています。
・家庭では入浴させられないので、本当にありがたいです。
・認知機能や体力の維持です。
・耳が悪くなっているので話ことが少なくなっています。
・集団生活。
・認知症ですけど、人とおしゃべりしたり、物を作ったり、歌ったり、本当に助かっています。
・家だとソファーですぐに横になってしまうので、プラスになっています。
・通院生活で健康維持のため。
・人とのコミュニケーション。買い物も歩いて行きたい。
・家にいると TV ばかり見て動かない。手作業をさせて頂けるのがとても良いです。
・昼食、脳トレ等も役立っています。
・見守り。
・家族の介護負担の軽減。
・規則正しい生活ができて助かっています。
・お風呂は、暖かくてゆっくり入れるのがよい。
・一人の生活故、いろいろな人と交わりボケないために。
・一人自室にこもる生活でした。（トイレ、食事以外、引きこもっていました。）
・現在、実家より自宅までの時間がかかる事。仕事をしている為、なかなか母の様子を見に行けない。
・入浴直後のリハビリ前に少し落ち着かせて欲しい。
・友人が出来て喜んでいます。

・１日中家にいると気がめいって苦しくなる。
・家族の勧めで。
・家族の負担を減らす為。
・入浴させて頂き、家族の負担が減りました。
・居宅では得られない時間に感謝しています。

２）デイサービスの雰囲気について

１．大変満足している	１４	（２５.９２％）
２．満足している	３３	（６１.１１％）
３．どちらともいえない	６	（１１.１１％）
４．少し不満がある	１	（　１.８５％）
５．不満がある	０	（　０.００％）
６．未回答	０	（　０.００％）

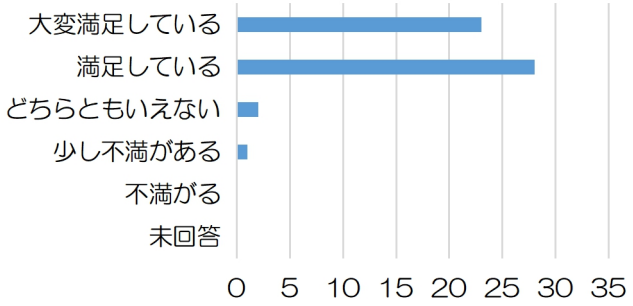


～　具体的な状況や感想など　～

・楽しみにして居ります。
・スタッフがとても親切。
・落ち着いて過ごせているようです。
・皆様に良くして頂いていると思います。
・余りわからないので。
・スタッフも揃っているので満足している。
・人によって違いはありますが、気遣いをして頂いております。
・楽しく行かせて頂いています。
・とても良くして頂いています。
・スタッフの皆さんが優しくて親切なのがよい。
・実際の様子を見たことが無いため。
・父はとても楽しいと話しています。
・個別機能訓練が、先日２回無かったので、毎日実施してほしい。
・係の人が優しくしてくださり良かった！！
・デイサービスの日を楽しみにしています。
・職員さんの明るい対応と直ぐ行動の速さ。

３）職員の態度や対応について

１．大変満足している	２３	（４２.５９％）
２．満足している	２８	（５１.８５％）
３．どちらともいえない	２	（　３.７０％）
４．少し不満がある	１	（　１.８５％）
５．不満がある	０	（　０.００％）
６．未回答	０	（　０.００％）



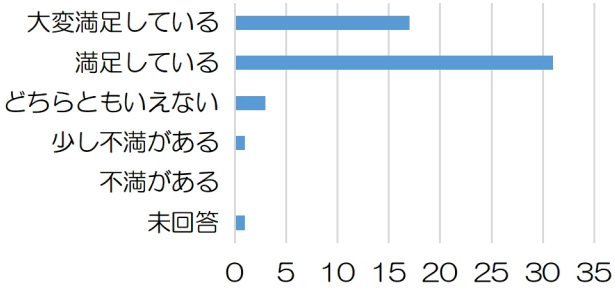
～　具体的な状況や感想など　～

・満足しています。
・皆さん優しく接して下さっている様に思います。特に母親は他の利用者へのトラブルの要因になっていると思いますので、職員様の対応に感謝しています。
・スタッフがとても親切。

・声をかけてくださったり、優しく対応してもらえています。
・お世話をしてもらって有難いです。
・話しやすい。
・高圧的な態度も無いので良いと思う。
・あまり不満は言ってません。
・申し訳ないほど気遣いをして頂いております。
・分け隔てなく、親切に接して下さることをうれしく思います。
・いつも丁寧、親切にして頂き、ありがとうございます。
・入浴時間が気忙しい時がある。
・大満足です。
・気づきの早さと対応。

4）送迎の時間や介助方法について

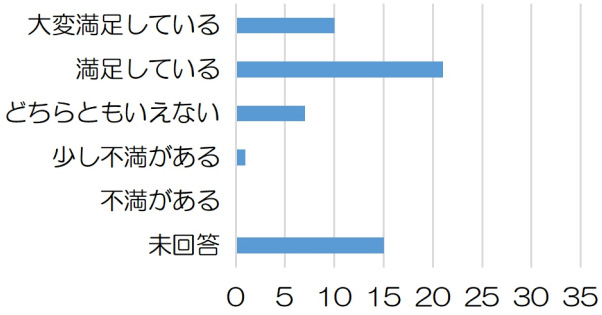
1．大変満足している	１７	（３１.48%）
2．満足している	３１	（５７.40%）
3．どちらともいえない	３	（　5.５５%）
4．少し不満がある	１	（　１.８５%）
5．不満がある	０	（　0.００%）
6．未回答	１	（　１.８５%）



～　具体的な状況や感想など　～
・送迎、朝が早い。もう少し遅くしてほしい。
・満足しています。
・送迎スタッフも感じの良い人が多いと感じる。
・声をかけながら丁寧にして頂いています。
・往復自走している。
・特に可も無し、不可もなし。
・安心しております。
・こちらに不手際ありが多く、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。
・コースによって、時間がかかるときがあり、少し辛く感じる事がある。
・大満足です。
・不安な点があったので、連絡したらていねいに対応してくださいました。

5）入浴の方法・時間・介助方法について

1．大変満足している	１０	（１８.５１%）
2．満足している	２１	（３８.８８%）
3．どちらともいえない	７	（１２.９６%）
4．少し不満がある	１	（　１.８５%）
5．不満がある	０	（　0.００%）
6．未回答	１５	（２７.７７%）

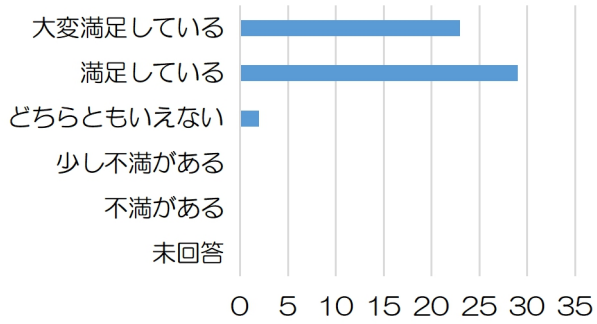


～　具体的な状況や感想など　～
・満足しています。
・入浴は無しです。（複数回答）

・非該当
・見ていないのでわかりませんが、文句言っていないので。
・着替えが丁寧にしていただけてありがたい。
・現在、利用していないのでわからない。
・家ではどのようにしてもらったかを云わないのでわかりませんが、嫌ではない様子です。
・家族が入れてあげられない分、助けてもらっています。
・見ていないのでわからない。
・特に可も無し、不可もなし。
・身体の不具合（打ち身や切り傷など）も報告頂きありがとうございます。
・入浴は利用していません。
・利用していないため。
・把握していないので、答えられません。すみません。
・時間、介助を少しゆとりを持ってほしい。
・感謝しています。

６）昼食について

１．大変満足している	２３	（４２.５９％）
２．満足している	２９	（５３.７０％）
３．どちらともいえない	２	（　３.７０％）
４．少し不満がある	０	（　０.００％）
５．不満がある	０	（　０.００％）
６．未回答	０	（　０.００％）

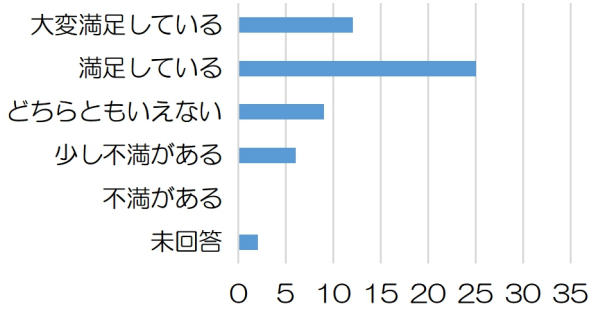


～　具体的な状況や感想など　～

・できるだけ個人に合わせた内容・量にして頂けたらと思います。
・満足しています。
・おいしいと喜んでいます。
・本人に聞くとおいしいと話していました。
・その場で作ってくれるのがよい。
・あたたかいご飯で楽しみにしています。
・本人は食べたことを忘れている様ですが、食べるのに時間がかかる事が多くなりました。
・なかなか家で出来ない分、栄養士さんをはじめ、調理師さんに色んな献立を作って頂き、おいしく本人は食べていると思う。
・よく食べている様なので満足です。
・日替わりメニューで内容も満足している。
・身体に非常に良いのですが・・・鶏肉が多いような気がします。
・出来れば地産地消の物を多く使って頂きたいです。
・とても楽しみにしています。
・食事が美味しいのがとてもうれしい。
・父も楽しみにしており、満足そうです。最近はメニューを覚えて帰ってきて、家族に聞かせてくれます。インスタで拝見していますが、素晴らしいです！！私も食べたいです。
・適切な量でおいしいと言っています。
・おいしく食しております。
・おいしくていつも完食です。
・おいしい。
・毎回、美味しく頂いて、楽しみです。

7）機能訓練（リハビリ・運動）、レクリエーション（創作活動・ゲームなど）について

1．大変満足している	１２	（２２.２２％）
2．満足している	２５	（４６.２９％）
3．どちらともいえない	９	（１６.６６％）
4．少し不満がある	６	（１１.１１％）
5．不満がある	０	（　０.００％）
6．未回答	２	（　３.７０％）

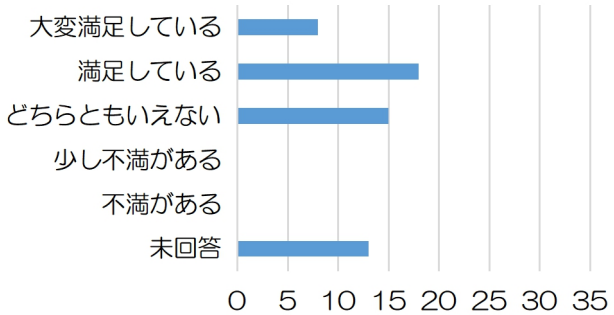


～　具体的な状況や感想など　～

- 飽きてきている。
- 身体を動かす機会がもう少しあれば・・・と思います。
- 満足しています。
- 退屈している様子なので。リハビリの時間が少ないらしい。
- リハビリをしていただけて有難いです。
- リハビリ的な運動がもう少しあればうれしい。
- 色々楽しそうな事、頑張って考えて、参加する様にして下さっているみたいです。
- 新しい創作活動を考えてもいいのでは。
- もう少し歩行が出来ればと思っています。
- 色んな事をさせて頂いているので良いと思います。
- 木目込みは楽しいです。
- 個別機能訓練を毎日受けたい。
- 運動よりも創作活動をより望んでいる為。
- 今は簡単な事しかしてないから分からない。
- 囲碁などで、父の趣味に合わせて頂き、ありがとうございます。喜んで帰ってきています。
- 機能訓練は楽しくやっています。（ペーパー）
- 創作活動にもう少し時間を割いて欲しいと思います。
- 頑張ります。
- 脳トレになって、脳の活性化に役立っています。

8）排泄介助・方法について

1．大変満足している	８	（１４.８１％）
2．満足している	１８	（３３.３３％）
3．どちらともいえない	１５	（２７.７７％）
4．少し不満がある	０	（　０.００％）
5．不満がある	０	（　０.００％）
6．未回答	１３	（２４.０７％）



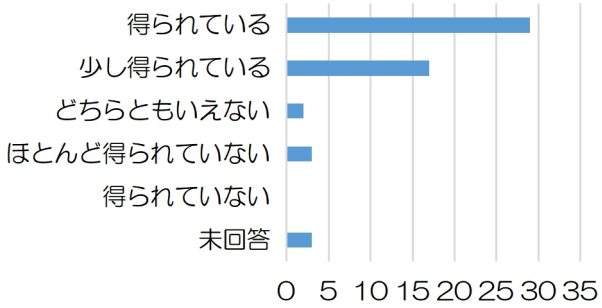
～　具体的な状況や感想など　～

- 満足しています。
- 非該当（複数回答）
- 時々リハビリパンツ内に、手拭き紙？を入れて帰って来る事があります。
- まだ自立なので。
- 麻痺の方を忘れている時に声かけ、介助して頂けたら有難いです。
- 迷惑をかけています。いつもありがとうございます。
- ストマーを付けていて、排泄機能が低下してきている為、トイレに行くのに補助して頂いている。（小便の所で便を捨てるため）

・介助を受けていないのでわからない。
・気を使って頂いております。その日によって身体の状態も変りますが・・・。
・一時、トイレが汚れていて、入れないと申しておりました。
・現在は利用させてもらってません。未記入です。
・今のところ自分で出来ている。
・利用なし。（複数回答）
・把握できておらず、答えられません。
・下着を下げて頂く事に少し慣れてきたようです。
・申し分ないです。

９）送迎時や連絡帳、広報誌などでデイサービスでのご本人についての情報が得られていますか

１．得られている	２９	（５３.７０％）
２．少し得られている	１７	（３１.４８％）
３．どちらともいえない	２	（　３.７０％）
４．ほとんど得られていない	３	（　５.５５％）
５．得られていない	０	（　０.００％）
６．未回答	３	（　５.５５％）

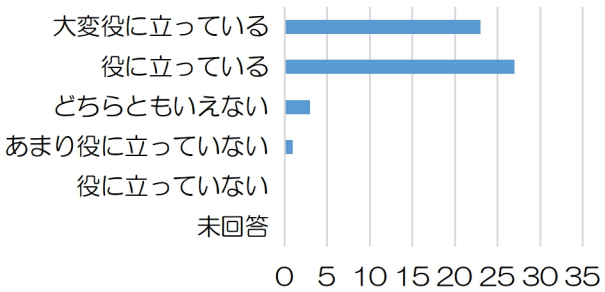


～　具体的な状況や感想など　～

・満足しています。
・連絡帳でのバイタルや食事量、排便の有無、体重等の情報は得られており、役立っています。
・連絡帳を見る様にしている。
・いつも丁寧に連絡記入いただきありがとうございます。
・入浴後の痔の治療や、体の気づかないことを連絡いただき助かります。
・連絡帳にいろいろ書いてくださるので、助かります。
・お忙しいのにノートに連絡沢山くださってよくわかり嬉しいです。
・本人は、その日のした事を覚えていないので、連絡帳に記入して頂き助かっています。
・本人が見せないため（連絡帳も）
・（私達）家族に問題があるのですが・・・（スミマセン）連絡帳を見る余裕がないため、メール配信して下さると助かります。
・なし。
・有難いです。
・他の施設の様子がわかりやすい。

１０）デイサービスはご本人の心身の衰えを防ぐうえで役に立っていると感じますか

１．大変役に立っている	２３	（４２.５９％）
２．役に立っている	２７	（５０.００％）
３．どちらともいえない	３	（　５.５５％）
４．あまり役に立っていない	１	（　１.８５％）
５．役に立っていない	０	（　０.００％）
６．未回答	０	（　０.００％）

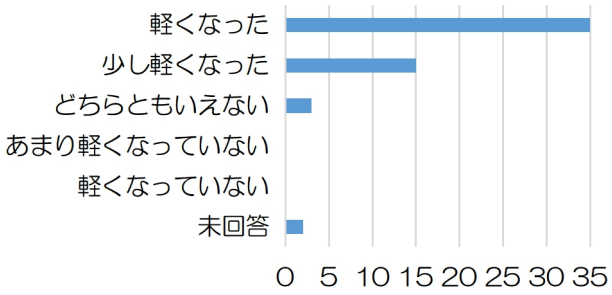


～　具体的な状況や感想など　～

・満足しています。
・デイのおかげで、生活にリズムが出来ている。
・外出すること、リハビリやレクで安心して衰えも防いで頂いていると感じます。
・家族以外の方とコミュニケーションが取れるのは、本人にはとても刺激になると思います。
・家では何もしないのですが、歌を歌ったりしているみたいで良かったと思います。
・まだ利用して月日が浅いのでわからない。
・家でじっとしているより、体も動かすし、人との会話もできるので。
・心から感じています。父にとってファイン利用は生きる栄養源のような場所です。
・引っ越してきたこともあり、周辺に同世代老人がおられないので、週２回利用させて頂くとありがたいです。
・友達ができてとても楽しく過ごしています。
・大いに元気づけて頂いてます。
・３回の運動の機会に満足しています。

１１）ご本人が、デイサービスを利用することによって、介護にあたるご家族の負担は軽くなっていると感じられますか　　複数回答

１．軽くなった	３５	（６４.８１％）
２．少し軽くなった	１５	（２７.７７％）
３．どちらともいえない	３	（　５.５５％）
４．あまり軽くなっていない	０	（　０.００％）
５．軽くなっていない	０	（　０.００％）
６．未回答	２	（　３.７０％）

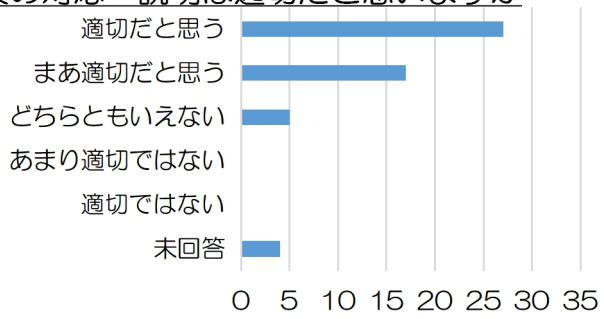


～　具体的な状況や感想など　～

・大変助かっています。
・まあ良いと思います。
・週に３回利用させて頂いており、感謝して居ります。デイに行っている間の時間、いろいろな面で助かっています。
・とても助かっている。
・気が休まる時間、用事を済ませる時間になっているので、介護が続けられています。
・その時間帯は安心して出掛ける事ができ、感謝しています。
・私の病院通いや、ゆっくりと買い物に行ける事。
・日中、一人でいる時間が少しでも少なくなるし、入浴もしてもらえているので、安心です。
・デイサービスを利用することによって、夫が何かしてくれるようになり、私自身が軽くなったと思っています。
・とてもありがたいです。
・家族は離れているけど、たぶん安心していると思う。
・利用前は、全くと言って良い程、不衛生でした。ファインに行くなら衛生的に！！という声かけに今のところ何とか応じてくれるようになり、感謝しています。
・帰宅すると少し疲れている様ですが、１日中家でじっとしているのが、心配なので喜んでいます。
・今のところ、家族に迷惑をかけていませんので。
・家の者は助かっていると思います。
・大変お世話をお掛けしました。

１２）新型コロナウイルス等感染予防対策に対する施設の対応・説明は適切だと思いますか

１．適切だと思う	２７	（５０.００％）
２．まあ適切だと思う	１７	（３１.４８％）
３．どちらともいえない	５	（　９.２５％）
４．あまり適切ではない	０	（　０.００％）
５．適切ではない	０	（　０.００％）
６．未回答	４	（　７.４０％）

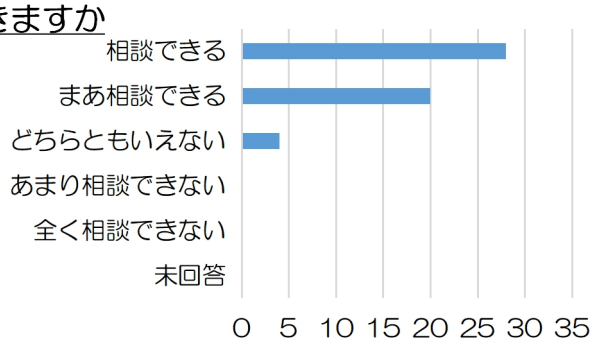


～　具体的な状況や感想など　～

・まあ良いと思います。
・しっかり予防されていると思います。
・情報が入ってこないのでわからない。
・自分で気を付けなければならないので、まあ適切だと思う。
・内容がよくわからないため。
・いつも適切に連絡があります。
・把握できていません。
・コロナの感染時はまだお世話になってなかったので。
・適切だと思います。

１３）デイサービスに要望があるとき、気軽に相談できますか

１．相談できる	２８	（５１.８５％）
２．まあ相談できる	２０	（３７.０３％）
３．どちらともいえない	５	（　９.２５％）
４．あまり相談できない	１	（　１.８５％）
５．全く相談できない	０	（　０.００％）
６．未回答	０	（　０.００％）

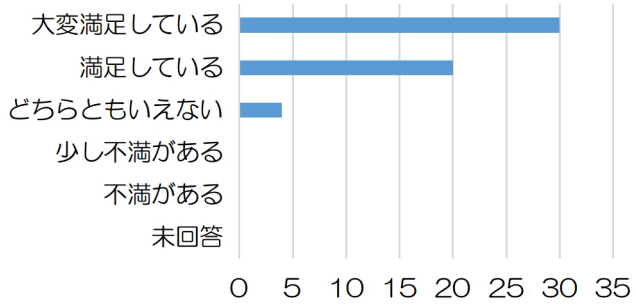


～　具体的な状況や感想など　～

・出来ます。
・スタッフは親切です。
・ケアマネージャーさんに色々相談できています。
・ケアマネさんも訪問時にはいつも聞いてくださいます。
・ケアマネジャーさんに色々話を聞いてもらっています。
・自走している為、何かあったら相談しやすい。
・聞いてくださる時もありますが、自分から相談できます。
・担当ケアマネに本人、家族共々大変お世話になっております。
・この先また相談させて頂くことが出来てくると思います。
・相談できます。
・質問に答えてもらえる安心感があります。

１４）ファイン桜が丘（通常型デイサービス）を利用して良かったと思いますか

１．大変満足している	３０	（５５.５５％）
２．満足している	２０	（３７.０３％）
３．どちらともいえない	４	（ ７.４０％）
４．少し不満がある	０	（ ０.００％）
５．不満がある	０	（ ０.００％）
６．未回答	０	（ ０.００％）



～　具体的な状況や感想など　～

- 社会とのつながりが持てて大変ありがたいです。
- 他の施設を利用していないので、比較できない。（複数回答）
- 良かったと思います。
- いつもありがとうございます。
- はい。利用してよかったです。
- 施設が綺麗でスタッフが優しいので、利用してよかったと思う。
- 今後も変わらずお願いします！
- 私一人で気になる事もありますので、これからも相談に乗っていただけると助かります。
- 山田荘地区の為、（何かあったら忘れ物があったら自宅から近いため）家族は助かっている。（普段自走している者が自走出来ない時も変りに頼めることができる）
- 本人も喜んで行っているので、親子ともども良かったと思っています。
- 長年利用しているので満足している。
- 色んなことから利用してよかったと思います。
- スタッフの皆さんがよく気遣ってくださり、感謝して居ります。
- とてもとてもありがたく感謝しています。父が人間らしく生きられている（復活）出来、嬉しく喜んでいます。
- 身体が動ける間は、利用してほしいと思っています。
- 送迎から何もかも満足です。ありがとうございます。
- 友達ができて、毎回楽しく一日を過ごしています。
- スタッフさん達の知識の深さと笑顔での対応に感動しています。又、文化的な作品の指導も！！

その他、ご意見・ご要望などありましたらご自由にご記入ください

- 義母は独居で、私（嫁）は通いで、義姉の助けを借りながら、世話と夫の実家の維持を継続しています。自分の親の世話も並行していますので、時間の遣り繰り等、ギリギリのところです。デイ、訪看さん、あすてるさんには頭が下がります。ケアマネさんにはいつも即座に対応して頂き、大変助かっています。認知症があるのかどうかも、義母には検査を受け入れてもらうことが出来ないので、今後デイでの時間内で不穏な言動が出て、ご迷惑をおかけすることがあるかもしれません。（私の実母で経験しておりますので・・・）義母の居場所になっておりますので、どうかよろしくお願い致します。
- いつもお世話になっております。これからも宜しくお願い致します。
- 皆さん親切で毎日が楽しいです。１日が速く過ぎます。
- 手芸の時間が楽しいので、もう少し時間を長くして欲しい（今、１回につき５分ほど）
- いつもあたたかい対応、ありがとうございます。感謝しています。
- 平素大変お世話になっております。日頃より温かく丁寧な介護をして頂き、感謝申し上げます。皆様の細やかな気配りのお陰で安心してデイサービスの時間を過ごすことが出来ております。母が体調を崩した際には迅速で適切な対応をして頂き、本当にありがとうございました。改めて深く御礼申し上げます。今後共お世話になりますが、何卒宜しくお願いいたします。
- いつもお世話になり感謝しています。今後も、何かとお世話になると思いますが、よろしくお願いし

ます。
- スタッフの皆さんが元気で頑張ってもらいたい。スタッフが増えて１人１人に関わる時間が増えると嬉しいです。
- 特にありません。いつもお世話にご尽力いただき大変感謝しております。
- 往復自走しています。家が山田荘地区なので、忘れ物や手紙などの文面などで分からないことがあれば聞けることができる。普段、自走している者が、自走出来ない時は、変わりに頼めることができる。
- 送迎の方々の明るい笑顔と声。嬉しいです。
- 季節を感じる行事や手作業のもの、男性に全く興味のない人にも何とか参加させて下さるスタッフさんに感謝です。
- 食事は食べているようで、また、たまに食べなかった時１０％とか書いてくださって、夕食のことや体調を見るのに役立っています。
- お風呂の折、皮膚の状態など、ノートに書いてくださり、参考になります。
- 認知症が少しづつ悪くなる中、今はたった１曲を吹くことができるハーモニカを吹かせて下さり、本当に感謝です。同じ曲ばかりで、不満が参加者にあると思いますのに、帰りの合図の曲と言ってくださってうまく吹かせて下さるスタッフさんに感謝です。今は本人のやりがいになっていますので出来なくなるまで続けて頂けたら有難いです。
- いつもありがとうございます。ファインさんでよかったです。
- 大変お世話になっております。本人は認知症だとは思ってなく、未だにボケてないと思い込みが激しく、何を言っても理解力が全くなく、耳が聞こえないで済まされています。自己主張がすごく、構ってもらえないと、ご機嫌が悪く怒り出す始末です。デイサービスのお陰で、家族は助かっています。これからもよろしくお願いします。
- 出来れば、少し歩く機会があればうれしいです。座りばかりだと腰痛に・・・
- 今迄は、私の娘と生活を共にしていますが、私の娘の子供が３月初めに出産（３人目）をしましたので、娘は出産の手伝いに行って（３月末迄）おります。そのために、娘の弟になる６３歳の男子が、１カ月私の面倒を見るためとして東京から来ております。生活が一変しましたが、買い物は二人でイオンに行きます。東京では息子の奥方が、子供二人と猫と暮らしています。大変と思っていましたが、男子としては、手伝いも良くしてくれて、助かっています。食事の支度は私ですが、洗濯はしてくれていますので良かったです。３月末までこの状態が続きます。風呂の掃除もしてくれます。
- 利用者本人が、デイサービスの様子をよく話してくれるので、不安はありません。接して下さる方々の何気ない言動が、想像以上に本人に影響を与えており、喜びにもなっています。お忙しい中、わがままにも寄り添って頂き、心より感謝しています。
- スタッフの皆様方の学識の高い方でありながら、謙虚さに感服です。利用させて頂き感謝しています。

※　利用者様、家族様よりいただいた貴重なご意見・ご感想は、そのまま記載させていただくのが本来ですが、利用者様個人が特定されるご記入や、職員個人が特定できる、または、される可能性のある記載に関しては、個人の特定がなされない様、一部表記・表現を変え記載させて頂いております。ご了承ください。