

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・ステップ桜が丘

ファイン・ステップ桜が丘（運動特化型デイサービス） **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・ステップ桜が丘（運動特化型デイサービス）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：126通
 アンケート返信数：80通 回答率 63.49%
 ※ 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。

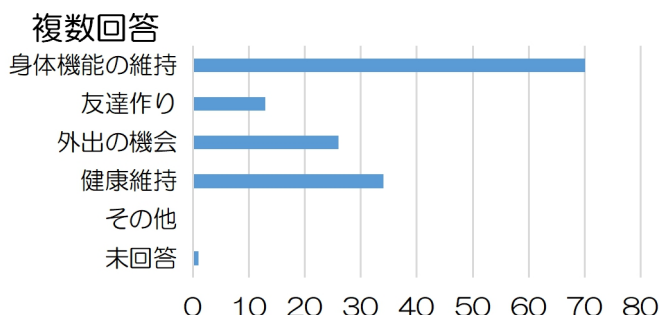
アンケート質問項目及び回答数

現在、ご利用のサービスはどちらですか

1. 通常運動特化型デイサービス（月曜日～金曜日）	45名
2. 緩和サービス A （水曜日午後）	10名
3. 未回答	25名

1) デイサービスをご利用される目的は

1. 身体機能の維持	70	(87.5%)
2. 友人作り	13	(16.25%)
3. 外出の機会	26	(32.50%)
4. 健康維持	34	(42.50%)
5. その他	0	(0.00%)
6. 未回答	1	(1.25%)



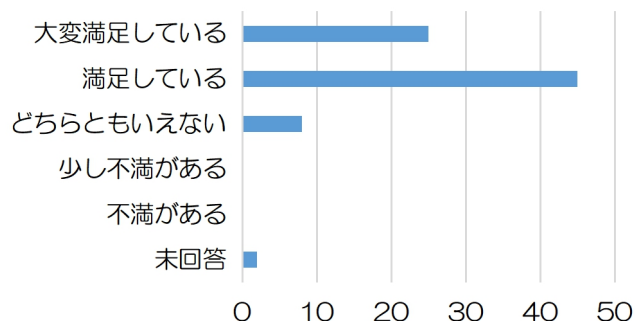
～ 具体的な状況や感想など ～

- ・家族以外の人と会話ができる。
- ・自身の思いに進んでいけば良いなあ。願っています。
- ・1番は健康維持です。次に外出の機会も少ないので、来所されている方達やスタッフの方達と顔を合わすだけでも元気を頂けるので。
- ・腰から膝にかけて弱っていたが、リハビリで色々な運動をするようになって調子良好です。
- ・いつまでも健康でいたいため。
- ・当日、末期癌の義父と二人暮らしだった義母。その重圧から精神のバランスが崩れ、義母を外へ連れ出すきっかけと、気分転換を兼ねて通所させて頂いております。
- ・家では動かないから。
- ・自宅では身体機能維持できないため。
- ・右膝人工関節置換手術をしています。左膝が同じように痛くなってきている状態で、先月の診察の時手術を勧められたが、筋力を鍛える事によりもう少し先に延ばせる事も可能だと云われた。なるべく手術をしないで頑張りたいです。
- ・歩行が困難なうえ、高齢のため、体調不良になりやすく、病院通いが多くなり、せっかくの施設残念！！でも楽しんで通っています。
- ・デイサービスを利用するようになり、表情が豊かになり、家族との会話も増えてきました。人間らしさを取り戻せていると感じる。
- ・歩くことが、趣味だった若かりし頃、最近特に歩けない。健康維持に頑張りたいです。
- ・職員さん、利用者さん達とのおしゃべりが楽しい。

- ・外出の機会もあり、人と話す機会もありますので、良かったです。
- ・ほとんど歩かなくなったので。
- ・左半身にマヒが残るため、運動機能の回復。
- ・家でも運動できる指導に有難いです。
- ・維持より改善出来たら良いと思っている。

2) デイサービスの雰囲気について

1. 大変満足している	25	(31.25%)
2. 満足している	45	(56.25%)
3. どちらともいえない	8	(10.00%)
4. 少し不満がある	0	(1.25%)
5. 不満がある	0	(0.00%)
6. 未回答	2	(2.50%)

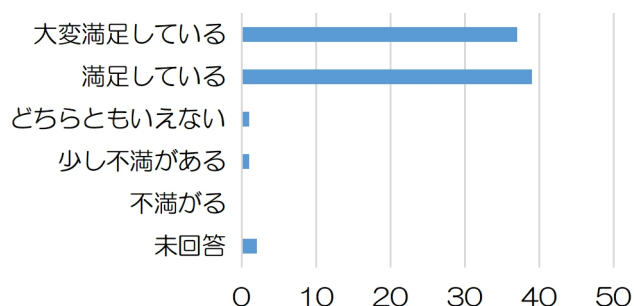


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・和やかでいいです。
- ・他の利用者さんと少しづつ話す機会も増えてきました。
- ・職員の方は、皆さん声かけして頂いて大満足の様です。
- ・見ていないのでわからない。
- ・親しみやすい雰囲気（話しやすい）
- ・いつも清潔で、季節の飾りつけに工夫され、楽しい気分になると義母が言っております。
- ・明るい雰囲気で楽しいです。
- ・申し分ありません。
- ・個を尊重した対応をしてくださり、とても助かっています。
- ・週1回お世話になっています。待ち遠しい日々です。
- ・ほんわかしていて良いです。
- ・明るい雰囲気が良い。小さな悩みなど消えてしまう。
- ・一人一人、丁寧に接してくださり、満足しています。
- ・見ていないのでわからない。

3) 職員の態度や対応について

1. 大変満足している	37	(46.25%)
2. 満足している	39	(48.75%)
3. どちらともいえない	1	(1.25%)
4. 少し不満がある	1	(1.25%)
5. 不満がある	0	(0.00%)
6. 未回答	2	(2.50%)



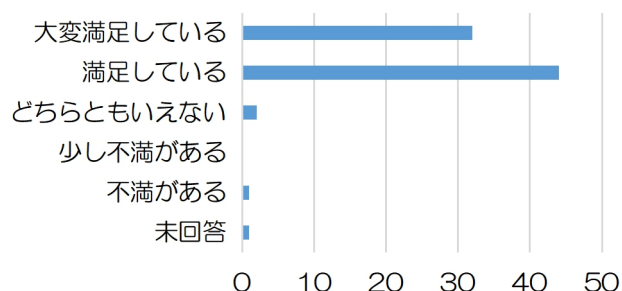
～ 具体的な状況や感想など ～

- ・日頃、声を出して人と話す事がほとんど無いので、いつも笑顔で対応して頂き、元気になれます。
- ・明るく元気が出ます。
- ・しゃべりやすく、丁寧に指導して下さります。
- ・優しく接して頂きありがとうございます。
- ・気を使ってもらっている。
- ・皆さんとても親切で、常に声かけして頂けるのでうれしいです。

- ・申し分ありません。
- ・送迎時間などこちらに非（勘違い）があっても、（本人に）丁寧な対応をしてくださり申し訳ありません。
- ・言葉遣いも大満足です。たまにユーモア交えて笑わせてくれます。
- ・職員さんたち、明るく気配りもあり優しいです。
- ・職員の方が優しく対応して下さるので楽しいです。
- ・どの人も親しみやすい雰囲気がある。
- ・朝から明るい笑顔でいつも良いですよ。
- ・以下、感謝のみで、何も言う事はありません。
- ・その人による。
- ・運動機器の使用をそれぞれの機器毎で増やして欲しが、対応が画一的。

4) 送迎の時間や介助方法について

1. 大変満足している	32	(40.00%)
2. 満足している	44	(55.00%)
3. どちらともいえない	2	(2.50%)
4. 少し不満がある	0	(0.00%)
5. 不満がある	1	(1.25%)
6. 未回答	1	(1.25%)

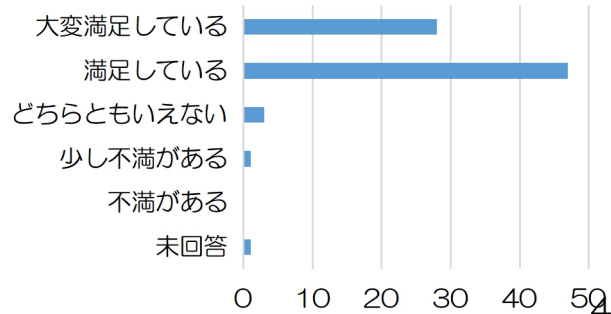


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・予定通りの送迎時間を守っていただき、大変満足しています。
- ・乗降用にステップ台を必ず使用してくれて急がせない様、丁寧な対応を下さっています。
- ・送迎時間予定通りに来て頂いているのですが、途中余裕を持たせて頂いているせいか、3～4人目になると、かなり焦って出てきていただいているようです。
- ・気遣いが行き届いている。
- ・送迎車の中でも、会話ができて楽しいと言っております。
- ・時間に正確に来て下さるので良いです。車の乗り降りを考えて位置を考えてくださるので良いです。
- ・送迎して頂けるので、本当にありがたいと感謝します。自分で出かけるのならきっと行きたく無い日や寒い時、暑い時などは行かないと思う。
- ・気配り良過ぎて恐縮しています。
- ・問題なく対応して頂いています。ありがとうございます。父が時間を守れなかったり、ご迷惑をおかけし、申し訳ありません。
- ・気遣ってくださいます。ありがたいです。
- ・天候も気にならず、助かっています。
- ・家まで迎えに来て下さり、感謝しています。連絡せずお休みすることがあり、申し訳ありません。
- ・ほとんど、定時に迎えに来てくれる。
- ・介助方法についてはわからない。

5) デイサービス職員の身だしなみについて

1. 大変満足している	28	(35.00%)
2. 満足している	47	(58.75%)
3. どちらともいえない	3	(3.75%)
4. 少し不満がある	1	(1.25%)
5. 不満がある	0	(0.00%)
6. 未回答	1	(1.25%)

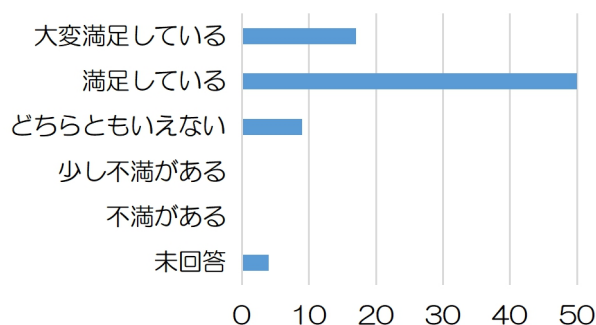


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・清潔感があって良いと思います。
- ・爽やかなようです。
- ・特になし
- ・職員の方の仕事に対する精神が、姿に現れてとても気持ち良いです。
- ・申し分ありません。
- ・気持ちよく接して頂いています。ありがとうございます。父もファインの方々皆、笑顔で気持ちが良いと話しています。
- ・云うこと無し、いつもきれいです。
- ・申し分なし。
- ・職員の方、名前がなかなか覚えられない。年齢のせいかな？
- ・上靴が黒い。

6) デイサービス室内の環境について

1. 大変満足している	17	(21.25%)
2. 満足している	50	(62.50%)
3. どちらともいえない	9	(11.25%)
4. 少し不満がある	0	(0.00%)
5. 不満がある	0	(0.00%)
6. 未回答	4	(5.00%)

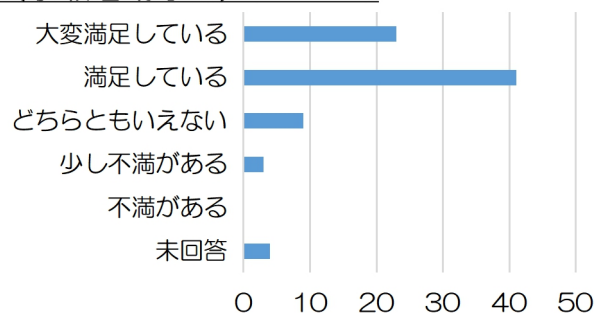


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・綺麗にされているようです。
- ・わからない。
- ・明るい雰囲気です。
- ・鏡があると、どんな姿勢で運動しているか把握できるかもしれない。
- ・綺麗にされていると聞いております。
- ・18人が定員なのか20人が定員なのか少し狭いです。
- ・伺ったことがないので答えられずすみません。
- ・掃除はいつも行き届き大満足です。
- ・冷房が効きすぎて寒い時あった。
- ・1回しか見ていないので、よくわからないが、綺麗だったように思う。
- ・室が狭い。

7) 機能訓練（リハビリ・運動）、レクリエーション（余暇活動など）について

1. 大変満足している	23	(28.75%)
2. 満足している	41	(51.25%)
3. どちらともいえない	9	(11.25%)
4. 少し不満がある	3	(3.75%)
5. 不満がある	0	(0.00%)
6. 未回答	4	(5.00%)



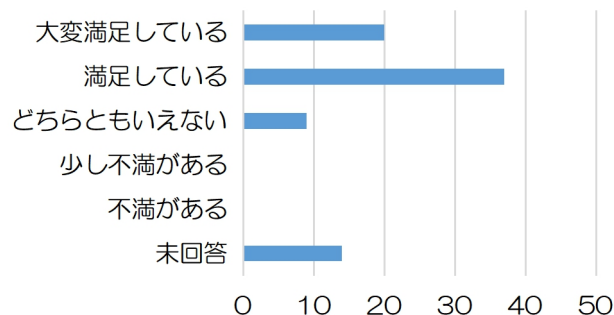
～ 具体的な状況や感想など ～

- ・健康維持に役立っています。

- ・待ち時間が多い。
- ・足腰の状態大変良くなっているようです。
- ・見ていないのでわからないので。
- ・雑学が面白いです。
- ・機械を使う時の使い方、目的をもっと説明してほしい。
- ・クイズを出して頂いたり、塗り絵をしたりと義母が子供の様に楽しく話をしております。
- ・そちらで頑張っているの。
- ・医者通いのほかは家に居てテレビばかり観て過ごしている時間が多いので、リハビリ・運動に行けることは有難いと思っています。
- ・いつも同じ運動だが（手摺）違った動作も取り入れてほしい。
- ・機能訓練、待ち時間が多いです。桜の花見以外、レク余暇活動がありません。
- ・把握しておらず、コメントできません。すみません。囲碁を打っていただき、喜んで帰ってきたことがあります。
- ・リハビリに適しています。器具、機具揃っています。
- ・マシーンは少し古そう？ですが、職員さんたちの工夫が素晴らしいです。
- ・私自身が出来ない時があるため。
- ・適切に行われている。
- ・見ていないのでわからない。
- ・運動機器の使用をそれぞれの機器毎で増やして欲しいが、対応が画一的。

8) 移動介助や排泄介助などの介護技術について

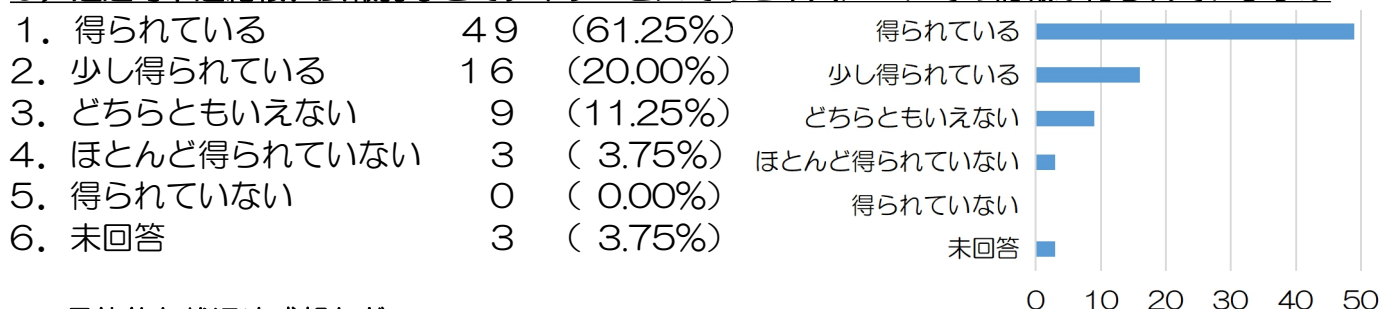
1. 大変満足している	20	(25.00%)
2. 満足している	37	(46.25%)
3. どちらともいえない	9	(11.25%)
4. 少し不満がある	0	(0.00%)
5. 不満がある	0	(0.00%)
6. 未回答	14	(17.50%)



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・トイレの使い方覚えました。
- ・移動や排泄の点は、自力で出来ています。
- ・特になし。
- ・様々な方がいる中で、皆様の立ち振る舞いに頭が下がります。
- ・椅子、器具から離れる時、何方を問わず対応してくれています。
- ・実態がわからないので、ノーコメントです。すみません。
- ・送迎車から降りる折、職員、運転して下さる方々、いつも気を使って、かばん持ち、靴、上靴揃え箱に入れてくださる。
- ・該当せず。
- ・手助けをしっかりとさせていただきます。
- ・わからない。
- ・今のところ、自分で何とかしている。

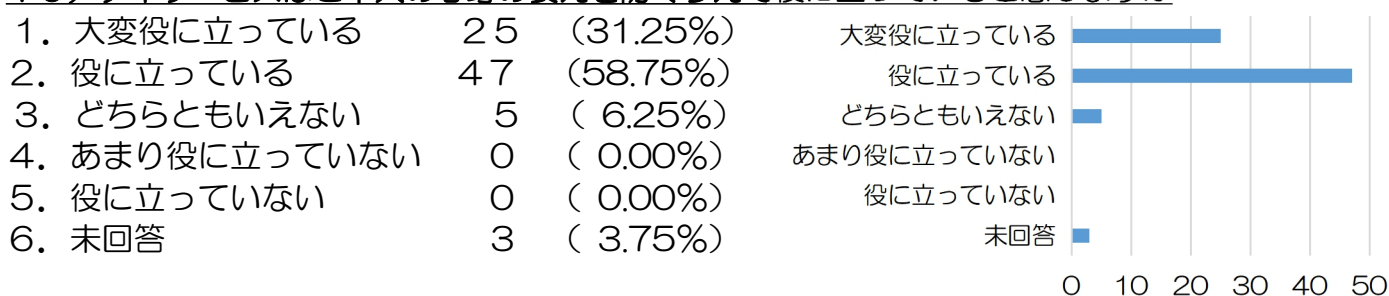
9) 送迎時や連絡帳、広報誌などでデイサービスでのご本人についての情報が得られていますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・本人についての情報とは？
- ・日々の楽しそうな様子がうかがえます。
- ・体温・血圧などの記入だけなので。
- ・特になし。
- ・送って頂いている広報誌。暖かみがあり大好きです。
- ・送迎時間等、正確に伝えてもらっています。
- ・申し訳ありませんが、連絡帳を見に行く余裕がありません。こちら都合ですが、（申し訳ありません）メール等に変更していただけるとありがたいです。
- ・満足です。ありがたいです。
- ・連絡帳に次回の日を記入いただけて助かります。
- ・本人の情報は全く分からない。行った無かったらもっと低下しているのかもと思う。

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

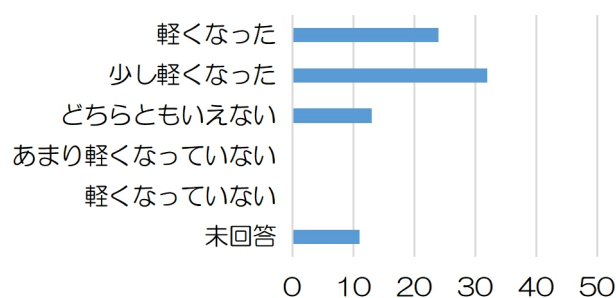


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・躓いたりしても、引っかけたりしても転倒しなくなりました。嬉しいです。
- ・大変良くなって、元気になっています。
- ・週1回のリハビリで低下を防ぎたいです。
- ・日々の動作は衰えてきていますが、「継続は力なり」の言葉通り、し続けていくことがありがたいです。
- ・日頃、歩くと膝が痛くなると思って散歩にも行かない。医者通いの時だけはしっかりと歩くようにしているが、躓きやすく不安。デイサービスで運動することで低下を防いでいると思う。
- ・申し分ありません。
- ・利用前は、靴もスムーズに履けないほど、足首など拘縮が進んでいましたが、日々改善されていると感じます。
- ・教えて頂いた運動（自分の身体に合っています。）テレビを観ながら手と足を動かすように努力しております。
- ・運動した後、足が軽くなります。
- ・加齢による体力の衰えを止めることは出来ませんので身体機能の確認に役立っている。
- ・椅子から立ち上がる時、一人では立ち上がれなかったが、できるようになった。
- ・昼食の負担が増えたので、どちらともいえない。

1 1) 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	24	(30.00%)
2. 少し軽くなった	32	(40.00%)
3. どちらともいえない	13	(16.25%)
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	11	(13.75%)

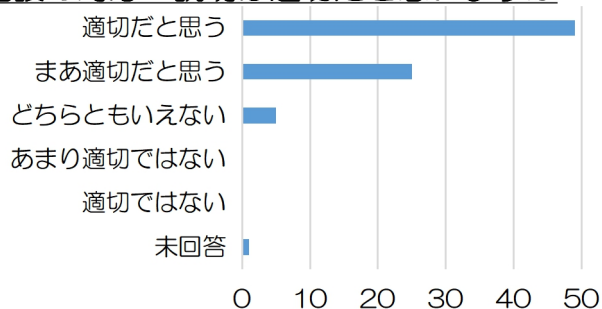


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・家族はいない。
- ・昼間一人で過ごす時間が多いので、デイサービスで他の人と関わることで、対人関係が良好になっています。
- ・明るくなり、その日のあった事を話してくれます。
- ・一緒には住んでないので負担と感じてませんが、何かあった時に頼れる所として心強く感じております。
- ・少し助かっている。
- ・家庭の事情で何とも言えません。
- ・介護の負担というより、我が家は父に対する精神的負担が利用前と比較し軽減されてきたと感謝しています。衛生面に対し（歯磨き、入浴、更衣・・・）不十分でしたが、利用するにあたり改善されてきています。
- ・今の所、家族の人には負担をかけてないので・・・。そのうち近いうちに皆に迷惑かけると思っています。
- ・家族も負担が軽くなったと喜んでます。
- ・該当せず。
- ・余り介護として負担をかけていないので、わからないが、高いところの作業は手助を要しています。
- ・小動きができるようになった。
- ・一人で生活している。

1 2) 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	49	(61.25%)
2. まあ適切だと思う	25	(31.25%)
3. どちらともいえない	5	(6.25%)
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	1	(1.25%)



～ 具体的な状況や感想など ～

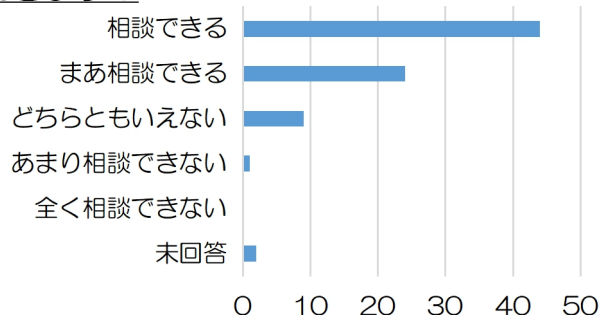
- ・室内にはいる時、消毒や検温をして頂いています。作業中にも2回程、消毒して頂いています。
- ・今後も注意して予防対策をお願いします。
- ・新型コロナウイルスに対する対策が、一般的に充分周知されていないから答えられない。
- ・職員の方のご負担がどうか軽くなればと願っております。この時代大変でしょうが、職員の方もお身体気を付けて下さい。
- ・医学的な対策わかりません。
- ・把握できておらず、答えられません。すみません。
- ・長い間、ほんとに長期間気を使ったださっています。絶えず消毒、運動具にも絶えず気遣い感謝で

す。

- ・マスクが気にならなくなった。
- ・いつまでも大変なお仕事、気配りに有難う。
- ・適切だったと思うが、忘れた。

1 3) 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	44	(55.00%)
2. まあ相談できる	24	(30.00%)
3. どちらともいえない	9	(11.25%)
4. あまり相談できない	1	(1.25%)
5. 全く相談できない	0	(0.00%)
6. 未回答	2	(2.50%)

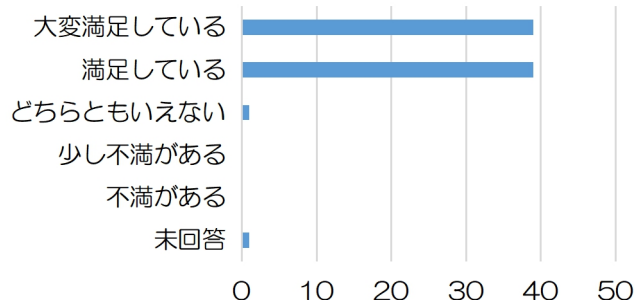


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・優しく対応して下さるので、話しやすいです。
- ・連絡帳に必要事項を書くことで連絡できています。
- ・今の所わからない。ノートに連絡文を書くところがない。
- ・色々、お聞きしています。
- ・相談先が良く分からない。
- ・大変長く通所させていただき、義母も安心して楽しみにしております。何かあった時にはよろしくお願ひします。
- ・皆様素敵な方ばかりで気軽に相談できます。
- ・担当のケアマネジャーさんには何でも（恥ずかしい我が家の実情も）何でも信頼して相談させて頂いています。
- ・何でも優しく聞いてくださる職員ばかりです。2～3年前までは自分なりに介護者としては頑張れたと思いますが、最近手をかけてもらっています。

1 4) ファイン・ステップ桜が丘（運動特化型デイサービス）を利用して良かったと思いますか

1. 大変満足している	39	(48.75%)
2. 満足している	39	(48.75%)
3. どちらともいえない	1	(1.25%)
4. 少し不満がある	0	(0.00%)
5. 不満がある	0	(0.00%)
6. 未回答	1	(1.25%)



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・デイサービスに行けるのを楽しみにしている。
- ・週に2回利用すること。出来ると嬉しいです。
- ・足の動きが鈍くなって、歩けなくなる不安が本人に有ったようですが、元気になり良かったです。
- ・近くて便利なところ良かったです。
- ・感謝しかありません。本当にありがとうございます。
- ・この一年もお世話になり、白寿に一步近づけました。
- ・心から感謝しています。父もファインが生き甲斐になっています。ファインと出会え（利用できるようになり）本当にありがとうございます。

- ・長い間お世話になっています。（7年過ぎています）（休み日なく最近、腰痛で2日休みました）
- ・もう少し体力が有ったら日数を増やしたいです。（金曜日希望）
- ・スタッフの皆様の親切な対応に感謝しています。
- ・デイサービスの内容には満足していますが、我家が遠方のため休みの代替日が難しいとの事。残念です。
- ・集団による規律を復習出来て良かった。
- ・毎回、デイに行くのが楽しいです。
- ・実際の状況がわからないので、何とも言えないけど、運動をさせてくれるので、良いかなと思う。

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

- ・別にありません。大変良くしてもらっています。これからいろいろ迷惑をかけるとは思いますが、これからは宜しくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。紙面を借りましてお礼を申し上げます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・平素お世話になります。日頃より、温かく丁寧な介護をして頂き、ありがとうございます。皆様のご指導と温かい励ましのお陰で意欲的に運動を生活の中で取り組み、実践しているようです。体力の低下から、弱気になっている母の気持ちに寄り添って対応してくださり、感謝申し上げます。今後共、お世話になりますが、何卒宜しくお願い致します。
- ・同居家族にとっては、負担が減り、離れている家族にとっては、自宅送迎でサービスを受けられることは、本当にありがたいです。大変な仕事内容だと思いますが、今後とも是非よろしくお願いいたします。
- ・お世話になっております。ありがとうございます。
- ・入所して3ヶ月。他の施設はほとんど知りませんが、ファインでは、入所者一人一人に目配りをして対応しており、ありがたく思っています。職員の態度、接遇も良く管理されており、感服しております。この雰囲気が続いていくことを願っています。
- ・今後も楽しく明るく続けていきたいと思います。健康維持のためご指導の程宜しく願います。足指・手の指等、暖めるホットウォーマーを取り入れてほしいです。時間待ちの時、少しでも血流が良くなるようにしたいです。
- ・ファイン・ステップ桜が丘でお世話になって、数年が経ちました。現在も遠距離送迎を快くして頂き感謝です。私も年齢を重ねましたが、欠席する事も殆どなく、週1回、職員の皆様や友人との出会いを何よりの生き甲斐として大好きな運動を続けたい・・・と願っております。ありがとうございました。
- ・1歩踏み出す時が難しいのが悩みです。参加してしまうとその気になっているのだと思いますが・・・。
- ・なるべく人と関わる時間を作ってやりたいと思っているのですが・・・。
- ・声かけよろしくお願いします。話すのは好きだと思います。いつも優しく接していただきありがとうございます。
- ・歳を重ねだんだん驚く行動をし始めております義母ですが、毎週火曜日だけは楽しみで仕方ないようです。まるで幼稚園に通っている子供のようで、あった事を話して、頂いたものを見せてくれ、私達家族も楽しい気分になってもらっています。言葉がきつかったり、行き過ぎた行動をするときがあると思いますが、職員の方々の優しさや声かけなど本当にありがたいです。これからもお世話になります。ありがとうございます。
- ・かなり高齢であるために、体調の維持がままならず、お休みさせて頂く事が多いのでご迷惑をおかけしていますが、本人は通所の意欲もあり、残念ながら休ませて頂いている状態です。アンケートは本人に聞き取りしながら回答させていただきました。改めて喜んで通所させて頂いていることが確認できました。

- これからもよろしくお願いいたします。
- 多くの参加者が個人ペースの方で良いが、グループ化を求めている方も目立つが、多くの方が参加しているから1つに指導は難しい。みんな同時に統一行動が出来る共同体操等がよい。ヨーイドンすれば残員参加意識が高まると思う。椅子運動とマシンが何となくスタートするのを楽しみメロディーを流しながらスタートするのも良いと思う。テレビもいいが、バックグラウンドミュージックもいいと思う。平行棒3チームのメンバーに偏りがある。バラバラのメンバーで組みなおす事。偏りがありすぎる。スタッフ目線が強いです。
- 皆さんに良くして頂いて楽しく時間が短く感じるほどに過させて頂いております。いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。
- 体に必要な機械があり、とても役立ち数少ない施設でありがたい。
- この齢になって、3回も誕生日を祝って頂き本当に良い施設を紹介してもらい毎週楽しんでデイサービスを利用しています。何時も施設の方々、暖かく迎えてくださり、励まされ、支えられ、労わって頂きありがとうございます。これからも頑張りますのでよろしくお願いいたします。マネジャー、スタッフの皆さんに心から御礼申し上げます。
- これからも元気で（欲張りですが）頑張りたいです。どうぞよろしくお願い致します。
- レクリエーション内容をいろいろ企画していただき、楽しんでいます。ありがとうございます。
- いつもお世話になりありがとうございます。少ししんどいかな？と思ってもファインに着くと活気があり、運動すると元気になります。
- 2度、気になったので書かせていただきます。お迎えに来て下さったとき、1度目、気になったのは、背の高い車だったのですが、ステップを出さないで見ているだけでした。少し危ないと思ったので、私が介助しました。2度目、母が車に乗り込む時に、ポケットに手を入れてみただけでした。出来ればこの方の運転にも母を乗せたくないなと思いました。指導を必ずお願いします。
- 感謝のみで言う事はないです。只、、、歳を取ると子供に帰る・・・と昔から言われますが、行動が鈍くて自覚はしていますが、幼稚園児よりも大変なお仕事だと思っていますが、これからもよく体力の続く限り楽しく皆さんと頑張ります。
- 運動特化型で、食事、入浴があれば毎日行かせたい。入浴は普通のデイサービスで入っているのでOKですが、食事が無いのが負担。本人は覚えてないので、家族が書きました。なので、わからない事が多くて申し訳ありません。
- これからもよろしくお願いいたします。
- いつも感謝しております。ありがとうございます。

※ 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。