
社会福祉法人 FIG 福社会
2025年度顧客満足度調査

特別養護老人ホーム

回答:23名

	満足		普通		不満		わからない	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
情報提供や説明方法について	70%	59%	26%	41%	0%	0%	4%	0%
契約・約束事について	74%	63%	26%	37%	0%	0%	0%	0%
環境について	57%		39%		0%		4%	
総合(平均値)	72%	61%	26%	39%	0%	0%	2%	0%
総合評価(「わからない」を除く)	69%	61%	31%	39%	0%	0%		

短期入所生活介護

回答:7名

	満足		普通		不満		わからない	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
情報提供や説明方法について	71%	67%	14%	33%	14%	0%	0%	0%
契約・約束事について	71%	33%	29%	67%	0%	0%	0%	0%
環境について	71%		29%		0%		0%	
総合(平均値)	71%	50%	21%	50%	7%	0%	0%	0%
総合評価(「わからない」を除く)	71%	50%	24%	50%	5%	0%		

地域密着型特別養護老人ホーム

回答:11名

	満足		普通		不満		わからない	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
職員の対応について	73%	80%	27%	13%	0%	7%	0%	0%
情報提供や説明方法について	73%	60%	18%	27%	0%	7%	9%	7%
契約・約束事について	45%	60%	36%	27%	9%	7%	9%	7%
総合(平均値)	64%	67%	27%	22%	3%	7%	6%	4%
総合評価(「わからない」を除く)	68%	70%	29%	23%	3%	7%		

老人保健施設

回答:14名

	満足		普通		不満		わからない	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
職員の対応について	86%	83%	14%	17%	0%	0%	0%	0%
情報提供や説明方法について	64%	63%	36%	33%	0%	4%	0%	0%
環境整備について	64%	58%	36%	38%	0%	0%	0%	4%
契約・約束事について	71%	71%	29%	29%	0%	0%	0%	0%
総合（平均値）	71%	69%	29%	29%	0%	1%	0%	1%
総合評価（「わからない」を除く）	71%	69%	29%	30%	0%	1%		

デイケア

回答:60名

	満足		普通		不満		わからない	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
職員の対応について	80%	83%	18%	17%	0%	0%	2%	0%
情報提供や説明方法について	55%	60%	43%	38%	2%	0%	0%	2%
環境整備について	53%	62%	27%	22%	2%	2%	18%	15%
契約・約束事について	65%	67%	35%	30%	0%	2%	0%	2%
総合（平均値）	63%	68%	31%	27%	1%	1%	5%	5%
総合評価（「わからない」を除く）	67%	71%	32%	28%	1%	1%		

有料老人ホーム

回答:50名

	満足		普通		不満		わからない	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
職員の対応について	66%	68%	8%	29%	0%	0%	2%	3%
ご利用者へのケアとサービスについて	43%	56%	27%	32%	0%	0%	8%	12%
情報提供や説明方法について	56%	53%	17%	47%	0%	0%	6%	0%
契約・約束事について	60%	50%	14%	50%	0%	0%	2%	0%
総合(平均値)	56%	57%	16%	40%	0%	0%	5%	4%
総合評価(「わからない」を除く)	59%	59%	17%	41%	0%	0%		

グループホーム

回答:10名

	満足		普通		不満		わからない	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
職員の対応について	100%	89%	0%	11%	0%	0%	0%	0%
ご利用者へのケアとサービスについて	90%	78%	10%	11%	0%	0%	0%	11%
情報提供や説明方法について	80%	89%	20%	11%	0%	0%	0%	0%
契約・約束事について	70%	78%	30%	11%	0%	0%	0%	11%
総合(平均値)	85%	83%	15%	11%	0%	0%	0%	6%
総合評価(「わからない」を除く)	85%	88%	15%	12%	0%	0%		

デイサービス

回答:88名

	満足		普通		不満		わからない	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
職員の対応について	72%	84%	26%	16%	1%	0%	1%	0%
ご利用者へのケアとサービスについて	72%	73%	25%	20%	0%	0%	3%	7%
情報提供や説明方法について	66%	63%	27%	33%	1%	0%	6%	4%
環境整備について	58%	60%	24%	24%	0%	0%	18%	16%
契約・約束事について	66%	69%	30%	31%	2%	0%	2%	0%
総合（平均値）	67%	70%	26%	25%	1%	0%	6%	5%
総合評価（「わからない」を除く）	71%	74%	28%	26%	1%	0%		

リハビリ型デイサービス

回答:77名

	満足		普通		不満		わからない	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
職員の対応について	81%	80%	19%	20%	0%	0%	0%	0%
ご利用者へのケアとサービスについて	73%	68%	27%	32%	0%	0%	0%	0%
情報提供や説明方法について	77%	67%	23%	33%	0%	0%	0%	0%
環境整備について	81%	82%	19%	18%	0%	0%	0%	0%
契約・約束事について	74%	80%	26%	20%	0%	0%	0%	0%
総合（平均値）	77%	76%	23%	24%	0%	0%	0%	0%
総合評価（「わからない」を除く）	77%	76%	23%	24%	0%	0%		

ヘルパーステーション

回答:66名

	満足		普通		不満		わからない	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
職員の対応について	80%	80%	20%	19%	0%	0%	0%	2%
ご利用者へのケアとサービスについて	80%	81%	20%	19%	0%	0%	0%	0%
情報提供や説明方法について	70%	76%	26%	17%	0%	2%	5%	5%
契約・約束事について	76%	68%	21%	32%	0%	0%	3%	0%
総合(平均値)	77%	76%	22%	22%	0%	0%	2%	2%
総合評価(「わからない」を除く)	78%	78%	22%	22%	0%	0%		

居宅介護支援事業所石井城

回答:126名

	満足		普通		不満		わからない	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
職員の対応について	79%	54%	20%	46%	1%	0%	0%	0%
情報提供や説明方法について	65%	33%	32%	50%	1%	4%	2%	13%
契約・約束事について	69%	50%	30%	50%	1%	0%	0%	0%
総合(平均値)	71%	46%	27%	49%	1%	1%	1%	4%
総合評価(「わからない」を除く)	72%	47%	28%	51%	1%	2%		

養護老人ホーム

回答:40名

	満足		普通		不満		わからない	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
職員の対応について	38%	39%	58%	61%	3%	0%	3%	0%
ご利用者のケアとサービスについて	43%	32%	50%	46%	5%	18%	3%	4%
情報提供や説明方法について	33%	21%	50%	64%	10%	14%	8%	0%
環境整備について	35%	36%	53%	50%	10%	14%	3%	0%
契約・約束事について	35%	36%	50%	46%	13%	11%	3%	7%
総合（平均値）	37%	33%	52%	54%	8%	11%	4%	1%
総合評価（「わからない」を除く）	38%	34%	54%	55%	8%	12%		

ケアハウス

回答:26名

	満足		普通		不満		わからない	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
職員の対応について	73%	73%	27%	27%	0%	0%	0%	0%
ご利用者のケアとサービスについて	85%	45%	15%	50%	0%	0%	0%	5%
情報提供や説明方法について	85%	45%	15%	55%	0%	0%	0%	0%
環境整備について	85%	55%	15%	45%	0%	0%	0%	0%
契約・約束事について	73%	50%	27%	50%	0%	0%	0%	0%
総合（平均値）	80%	54%	20%	45%	0%	0%	0%	1%
総合評価（「わからない」を除く）	80%	54%	20%	46%	0%	0%		

【ご意見・ご要望などへのご回答に対して】

今年度もご利用者、ご家族さまから多数のご意見、ご提案を頂戴しました。

それぞれの事業所で検討し改善できるものに関しましては早急に対応していきたくと存じます。

年に一度の顧客満足度調査のみならず、日頃よりお気付きな事などがございましたら、担当者あてにお気軽にご連絡下さい。

また、チェリーゴードでは、メール配信サービスの運用を行っております。未だの方がいらっしゃいましたら必ずメールアドレスの登録をお願いします。苦情やご意見はメールでも承っておりますのでご活用下さい。詳細は当法人のホームページをご覧ください。各部署の施設長、管理者、相談員等にお尋ねください。

今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

高齢者総合サービスセンター チェリーゴード
事業本部長 田中節子