

小山田高齢者在宅サービスセンター 利用者満足度調査 集計結果

実施期間	2024年11月18日～2024年12月21日
登録利用者数	110
配布枚数	108
回収枚数	73
回収率	67.6%

※合計回答数が配布枚数に満たない差数については未回答数です。

※回答数の割合は、小数点第2位を四捨五入して表示しているため、
合計が100%にならない場合があります。

問 1①	選択肢	回答数	割合
事業所の過ごし方は、ご本人にとって合っていると思いますか(急がされたり待たされたりすることは少ないですか)	はい	66	94.3%
	どちらともいえない	4	5.7%
	いいえ	0	0.0%
	無回答	0	
【自由意見】 ・不満はありません。			

問 1②	選択肢	回答数	割合
身の回りのことでご本人が、認知症や心身の状況に応じた必要な介助を受けられていると思いますか(食事・入浴・排泄など)	はい	69	98.6%
	どちらともいえない	1	1.4%
	いいえ	0	0.0%
	無回答	0	
【自由意見】 ・個々の状況に於いて適切な対応がされていると思う。			

問 1③	選択肢	回答数	割合
事業所の行事や活動は、ご本人が興味・関心をもって行われていると思いますか	はい	64	91.4%
	どちらともいえない	6	8.6%
	いいえ	0	0.0%
	無回答	0	
【自由意見】 ・デイに行くのが楽しみにして居ります。			

問 1④	選択肢	回答数	割合
事業所に通うことで、ご本人の心身の状況が安定していると思いますか	はい	64	90.1%
	どちらともいえない	7	9.9%
	いいえ	0	0.0%
	無回答	0	
【自由意見】			

問 1⑤	選択肢	回答数	割合
【通所介護】 あなたは、サービス提供にあたり、適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれていると思いますか 【認知症対応型通所介護】 あなたは、認知症への対応をはじめ適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれていると思いますか	はい	56	84.8%
	どちらともいえない	9	13.6%
	いいえ	1	1.5%
	無回答	3	
【自由意見】			

問 2①	選択肢	回答数	割合
あなたは、小山田高齢者在宅サービスセンターの生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	はい	53	93.0%
	どちらともいえない	4	7.0%
	いいえ	0	0.0%
	無回答	1	
【自由意見】 ・広い部屋ですがいろいろと工夫されてきれいにかざり付けしてありうつくしいです。 ・広い空間でゆったりと過ごさせていただいている様子です。			

問 2②	選択肢	回答数	割合
あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	はい	54	94.7%
	どちらともいえない	3	5.3%
	いいえ	0	0.0%
	無回答	2	
【自由意見】			

問 2③	選択肢	回答数	割合
あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	はい	55	93.2%
	どちらともいえない	4	6.8%
	いいえ	0	0.0%
	無回答	0	
【自由意見】 ・職員の方々の対応はいつも信頼できます。			

問 2④	選択肢	回答数	割合
あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	はい	39	81.3%
	どちらともいえない	9	18.8%
	いいえ	0	0.0%
	無回答	9	
【自由意見】			

問 3①	選択肢	回答数	割合
あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	はい	57	95.0%
	どちらともいえない	3	5.0%
	いいえ	0	0.0%
	無回答	0	
【自由意見】 ・感謝の気持ちでいっぱいです。いつも大切にさせていただきとてもうれしいです。			

問 3②	選択肢	回答数	割合
ご本人のプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	はい	52	91.2%
	どちらともいえない	5	8.8%
	いいえ	0	0.0%
	無回答	3	
【自由意見】			

問 3③	選択肢	回答数	割合
ご本人のサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、事業所はご本人や家族の状況や要望を聞いてくれますか	はい	53	93.0%
	どちらともいえない	4	7.0%
	いいえ	0	0.0%
	無回答	2	
【自由意見】			

問 3④	選択肢	回答数	割合
ご本人の計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	はい	51	87.9%
	どちらともいえない	7	12.1%
	いいえ	0	0.0%
	無回答	2	
【自由意見】			

問 4①	選択肢	回答数	割合
あなたが不満に思ったことや要望を伝えた時、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	はい	60	92.3%
	どちらともいえない	5	7.7%
	いいえ	0	0.0%
	無回答	3	
【自由意見】			

問 4②	選択肢	回答数	割合
あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	はい	50	84.7%
	どちらともいえない	9	15.3%
	いいえ	0	0.0%
	無回答	6	
【自由意見】			

総合的な満足度に関する質問 問〔1〕	選択肢	回答数	割合
小山田高齢者在宅サービスセンターを総合的にみて、どの程度満足していますか	大変満足	32	45.1%
	満足	32	45.1%
	どちらともいえない	6	8.5%
	不満	0	0.0%
	大変不満	1	1.4%
【自由意見】 ・職員のみなさん明るく安心して送り出すことができ助かっています。 ・いつも親切にいただき感謝しております。 ・土曜日の昼食が弁当になったのが残念です。			

総合的な満足度に関する質問 問〔4〕	選択肢	回答数	割合
最後に現在デイサービスで過ごして頂いている時間は、適当だと思いますか。	適当	52	88.1%
	長い	2	3.4%
	短い	2	3.4%
	どちらともいえない	3	5.1%
【自由意見】			

アンケートのお願い

いつもデイサービスをご利用いただき誠にありがとうございます。

さて、この度、小山田高齢者在宅サービスセンターでは、ご利用者様により楽しく快適に過ごして頂けるようご意見やご要望をお聞きしたくアンケートを実施致します。無記名のアンケートですので、ご利用者様、ご家族様のご忌憚りの無いご意見をお寄せ下さいませようご協力よろしくお願い申し上げます。回収方法は、匿名性を確保するため、下記の期間中、各送迎車に回収ポストを用意しますので、同封の封筒に入れて直接投函して下さい。郵送の場合は、差出人は記載不要。直接お持ち下さった場合は当施設のポストに投函するなど、匿名性へのご協力を頂き、ご都合に合わせた方法でご返送下さい。

※ 回収期間 2024年11月18日（月）～12月21日（土）

まず、回答される方は、どなたかお聞かせ下さい。

（該当する番号を○で囲んで下さい）

- | |
|----------------------------|
| 1. サービスをご利用されているご本人様が回答。 |
| 2. ご家族様等と相談しながらご本人様が回答。 |
| 3. ご家族様等が、ご本人様の気持ちを推察して回答。 |

アンケート調査

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問1 サービスについて				
① 事業所の過ごし方は、ご本人に合っていると思いますか（急かされたり待たされることは少ない）	1	2	3	4
② 身の回りのことで、心身の状況に応じた必要な介助が受けられていると思いますか（食事・入浴・排泄など）	1	2	3	4
③ 事業所の行事や活動は、ご本人が興味・関心を持てるよう考えられていると思いますか	1	2	3	4
④ 事業所に通うことでご本人の心身の状況が安定していると思いますか	1	2	3	4
⑤ あなたは、サービス提供にあたり、適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれていると思いますか	1	2	3	4
〔ご意見欄〕				

問2 安心・快適性について		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
①	あなたは、小山田高齢者在宅サービスセンターの生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	1	2	3	4
②	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	1	2	3	4
③	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの職員の対応は信頼できますか	1	2	3	4
④	あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	1	2	3	4
〔ご意見欄〕					

問3 利用者個人の尊重		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
①	あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	1	2	3	4
②	ご本人のプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	1	2	3	4
③	ご本人のサービスに関する計画（目標）を作成したり見直したりする際に、小山田高齢者在宅サービスセンターはご本人や家族の要望や状況を考えて作成してくれますか	1	2	3	4
④	ご本人の計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	1	2	3	4
〔ご意見欄〕					

問 4 不満・要望への対応	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
① あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	1	2	3	4
② あなたが困ったときに、必要があれば職員以外の 人（役所や第三者委員など）にも相談できることを わかりやすく伝えてくれましたか	1	2	3	4
〔ご意見欄〕				

総合的な感想についてお聞きします

〔1〕 小山田高齢者在宅サービスセンターを総合的にみて、どの程度満足していますか。

(1つに○)

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
1	2	3	4	5

〔2〕 日頃お感じになっているご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

2

適当	長い	短い	どちらとも いえない
1	2	3	4

[illegible]

4 / 4

ご利用者様ご家族様各位

2024. 11. 12

小山田高齢者在宅サービスセンター

アンケートのお願い

いつもデイサービスをご利用いただき誠にありがとうございます。
さて、この度、小山田高齢者在宅サービスセンターでは、ご利用者様により楽しく快適に過ごして頂けるようご意見やご要望をお聞きしたくアンケートを実施致します。無記名のアンケートですので、ご利用者様、ご家族様のご忌憚の無いご意見をお寄せ下さいますようご協力よろしくお願い申し上げます。回収方法は、匿名性を確保するため、下記の期間中、各送迎車に回収ポストを用意しますので、同封の封筒に入れて直接投函して下さい。郵送の場合は、差出人は記載不要。直接お持ち下さった場合は当施設のポストに投函するなど、匿名性へのご協力を頂き、ご都合に合わせた方法でご返送下さい。

※ 回収期間 2024年11月18日（月）～12月21日（土）

まず、回答される方は、どなたかお聞かせ下さい。

（該当する番号を○で囲んで下さい）

- | |
|----------------------------|
| 1. サービスをご利用されているご本人様が回答。 |
| 2. ご家族様等と相談しながらご本人様が回答。 |
| 3. ご家族様等が、ご本人様の気持ちを推察して回答。 |

アンケート調査

問1 サービスについて	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
① 事業所の過ごし方は、ご本人に合っていると思いますか（急かされたり待たされることは少ない）	1	2	3	4
② 身の回りのことで、認知症や心身の状況に応じた必要な介助が受けられていると思いますか（食事・入浴・排泄など）	1	2	3	4
③ 事業所の行事や活動は、ご本人が興味・関心を持てるよう考えられていると思いますか	1	2	3	4
④ 事業所に通うことでご本人の心身の状況が安定していると思いますか	1	2	3	4
⑤ あなたは、認知症への対応をはじめ適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれていると思いますか	1	2	3	4
〔ご意見欄〕				

問2 安心・快適性について	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
① あなたは、小山田高齢者在宅サービスセンターの生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	1	2	3	4
② あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	1	2	3	4
③ あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの職員の対応は信頼できますか	1	2	3	4
④ あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	1	2	3	4
〔ご意見欄〕				

問3 利用者個人の尊重	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
① あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	1	2	3	4
② ご本人のプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	1	2	3	4
③ ご本人のサービスに関する計画（目標）を作成したり見直したりする際に、小山田高齢者在宅サービスセンターはご本人や家族の要望や状況を考えて作成してくれますか	1	2	3	4
④ ご本人の計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	1	2	3	4
〔ご意見欄〕				

問 4 不満・要望への対応	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
① あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	1	2	3	4
② あなたが困ったときに、必要があれば職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	1	2	3	4
〔ご意見欄〕				

総合的な感想についてお聞きします

〔1〕 小山田高齢者在宅サービスセンターを総合的にみて、どの程度満足していますか。

(1つに○)

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
1	2	3	4	5

〔2〕 日頃お感じになっているご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。



適当	長い	短い	どちらとも いえない
1	2	3	4

[illegible]

4 / 4