

## 玉川学園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	2025年1月15日～2025年2月1日
登録利用者数	169
配布枚数	160
回収枚数	116
回収率	72.5%

※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 1	選択肢	回答数	割合
【通所介護】 事業所の過ごし方は、あなた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	99	86.8%
	どちらともいえない	14	12.3%
	いいえ	1	0.9%
【認知症対応型通所介護】 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)	いいえ	1	0.9%
	非該当	2	
【自由意見】 ・時間通りの送迎と丁寧な対応に感謝			

問 2	選択肢	回答数	割合
【通所介護】 あなたは、身の回りのことで必要な手助けを受けられていると思いますか(食事・入浴・排泄など)	はい	96	95.0%
	どちらともいえない	1	1.0%
	いいえ	4	4.0%
【認知症対応型通所介護】 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手助けが受けられていると思いますか(食事・入浴・排泄など)	いいえ	4	4.0%
	非該当	15	
【自由意見】			

問 3	選択肢	回答数	割合
【通所介護】 あなたがデイサービスで興味・関心を持つる行事や活動はありますか	はい	81	73.6%
	どちらともいえない	25	22.7%
	いいえ	4	3.6%
【認知症対応型通所介護】 デイサービスの行事や活動は、ご本人が興味・関心をもって行われていると思いますか	いいえ	4	3.6%
	非該当	3	
【自由意見】 ・歌、音楽鑑賞 ・絵手紙、書道			

問 4	選択肢	回答数	割合
<b>【通所介護】</b> あなたにとって、事業所での活動や機能訓練(体操や運動など)が自宅での生活を続けるために役立つと思いますか  <b>【認知症対応型通所介護】</b> デイサービスに通うことで、ご本人の心身の状況が安定していると思いますか	はい	103	91.2%
	どちらともいえない	7	6.2%
	いいえ	3	2.7%
	非該当	1	
<b>【自由意見】</b> ・大変役に立っている			

問 5	選択肢	回答数	割合
<b>【通所介護】</b> あなたは、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  <b>【認知症対応型通所介護】</b> 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職員がしてくれていると思いますか	はい	92	80.7%
	どちらともいえない	19	16.7%
	いいえ	3	2.6%
	非該当	1	
<b>【自由意見】</b>			

問 6	選択肢	回答数	割合
<b>【通所介護】</b> あなたは、デイサービス玉川学園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  <b>【認知症対応型通所介護】</b> あなたは、デイサービス玉川学園くつろぎ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	110	95.7%
	どちらともいえない	5	4.3%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	1	
<b>【自由意見】</b> ・全体的に明るくきれい			

問 7	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	110	94.8%
	どちらともいえない	6	5.2%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	0	
<b>【自由意見】</b> ・やさしく接していただいている			

問 8	選択肢	回答数	割合
【通所介護】 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	90	95.7%
	どちらともいえない	2	2.1%
【認知症対応型通所介護】 ご本人がけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	いいえ	2	2.1%
	非該当	21	
【自由意見】			

問 9	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	62	81.6%
	どちらともいえない	14	18.4%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	38	
【自由意見】			

問 10	選択肢	回答数	割合
【通所介護】 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	108	95.6%
	どちらともいえない	5	4.4%
【認知症対応型通所介護】 あなたは、職員がご本人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	いいえ	0	0.0%
	非該当	2	
【自由意見】			

問 11	選択肢	回答数	割合
【通所介護】 あなたのプライバシー（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	97	93.3%
	どちらともいえない	6	5.8%
【認知症対応型通所介護】 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	いいえ	1	1.0%
	非該当	8	
【自由意見】			

問 12	選択肢	回答数	割合	
【通所介護】 あなた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、デイサービス玉川学園はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	はい	92	90.2%	
	どちらともいえない	10	9.8%	
	【認知症対応型通所介護】 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、デイサービス玉川学園くつろぎはあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	いいえ	0	0.0%
	非該当	13		
【自由意見】				

問 13	選択肢	回答数	割合	
【通所介護】 あなたの計画やサービス内容についての説明は、分かりやすいと思いますか	はい	97	91.5%	
	どちらともいえない	9	8.5%	
	【認知症対応型通所介護】 ご本人の計画やサービス内容についての説明は、分かりやすいと思いますか	いいえ	0	0.0%
	非該当	7		
【自由意見】 ・計画はわかり易い				

問 14	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	88	91.7%
	どちらともいえない	7	7.3%
	いいえ	1	1.0%
	非該当	18	
【自由意見】			

問 15	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	48	64.9%
	どちらともいえない	19	25.7%
	いいえ	7	9.5%
	非該当	32	
【自由意見】			

問 16	選択肢	回答数	割合
デイサービス利用時に日用品の買い物を支援するような仕組みがあれば、活用してみたいと思いますか	はい	43	43.9%
	どちらともいえない	21	21.4%
	いいえ	34	34.7%
	非該当	9	
【自由意見】 ・重いもの、大きいものを買えるとうい			

総合的な満足度に関する質問	選択肢	回答数	割合
【通所介護】 デイサービス玉川学園を総合的にみて、どの程度満足していますか	大変満足	41	38.7%
	満足	59	55.7%
	どちらともいえない	5	4.7%
【認知症対応型通所介護】 デイサービス玉川学園くつろぎを総合的にみて、どの程度満足していますか	不満	1	0.9%
	大変不満	0	0.0%
【自由意見】 ・いつも親切な対応に感謝 ・とても親切に対応いただき感謝			

## 2024年度ご利用者満足度調査アンケート

2025年1月 実施

＜アンケートに回答される方はどなたですか(1つに○)＞

1. サービス利用者本人 2. 本人が家族や介助者と相談しながら回答  
3. 家族が本人の気持ちを推察して回答 4. その他( )

あなたの気持ちに最も近い番号を1つだけ選び、○印をお付けください

＜サービスの提供＞

質問1 デイサービス玉川学園の過ごし方は、あなた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)

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問2 あなたはデイサービスで、身の回りのことで必要な手助けが受けられていると  
思いますか(食事・入浴・排泄など)

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問3 あなたがデイサービスで、興味・関心が持てる行事や活動はありますか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問4 あなたにとって、デイサービスでの活動や機能訓練(体操や運動など)が自宅  
の生活を続けるために役立つと思いますか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問5 あなたは、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. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

＜安心・快適性＞

質問6 あなたは、デイサービス玉川学園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. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問7 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. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問8 あなたがけがをしたり、体調が悪くなったりしたときの、職員の対応は信頼できますか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問9 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. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

<利用者個人の尊重>

質問10 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. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問11 あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくはない、知られたくないと思うこと)を、職員は守ってくれると思いますか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問12 あなたのサービスに関する計画(目標)を作成したり見直しをしたりする際に、職員はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問13 あなたの計画やサービス内容についての説明は、分かりやすいと思いますか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問14 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. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

<不満・要望への対応>

質問15 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分かりやすく伝えてくれましたか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

裏面に続きます

質問16 デイサービス利用時に日用品の買い物を支援するような仕組みがあれば、活用してみたいと思いますか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

<総合的な感想について>

デイサービス玉川学園を総合的に見て、どの程度満足していますか(1つに○)

1. 大変満足 2. 満足 3. どちらともいえない 4. 不満 5. 大変不満

日ごろお感じになられているデイサービス玉川学園に対するご意見、ご要望、あるいはちょっと言いにくい不満など、なんでもご自由にお書きください

<あなた(利用者)ご自身についておたずねします>

A. あなたの年齢(1つに○)

1. 65歳未満 2. 65～70歳未満 3. 70～75歳未満 4. 75～80歳未満  
5. 80～85歳未満 6. 85～90歳未満 7. 90歳以上

B. あなたの性別(1つに○)

1. 男 2. 女

C. 介護度(1つに○)

1. 要支援1 2. 要支援2  
3. 要介護1 4. 要介護2 5. 要介護3 6. 要介護4 7. 要介護5

D. サービスの利用年数(1つに○)

1. 1年未満 2. 1年以上3年未満 3. 3年以上5年未満  
4. 5年以上10年未満 5. 10年以上

当調査は、デイサービスの今後の方針を決める上でも重要な指針のひとつとなります。

ぜひご提出くださいますようお願いを致します。

2月1日(土)までに、お渡しに用いた封筒に入れ、お名前のシールを剥がして封をしたのち、送迎時などに職員にお渡しいただくか、直接施設へご持参ください。

ご協力ありがとうございます。

## 2024年度ご利用者満足度調査アンケート

2025年1月 実施

ご家族の気持ちに最も近い番号を1つだけ選び、○印をお付けください

<サービスの提供>

質問1 デイサービス玉川学園くつろぎの過ごし方は、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)

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問2 デイサービスでは身の回りのことで、ご本人が認知症や心身の状況に応じた必要な手助けが受けられていると思いますか(食事・入浴・排泄など)

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問3 デイサービスの行事や活動は、ご本人が興味・関心をもって行われていると思いますか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問4 デイサービスに通うことで、ご本人の心身の状況が安定していると思いますか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問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. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

<安心・快適性>

質問6 あなたは、デイサービス玉川学園くつろぎ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. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問7 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. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問8 ご本人がけがをしたり、体調が悪くなったりしたときの、職員の対応は信頼できますか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問9 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. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

<利用者個人の尊重>

質問10 あなたは、職員がご本人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. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問11 ご本人のプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくはない、知られたくないと思うこと)を、職員は守ってくれると思いますか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問12 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したりする際に、職員はご本人や家族の状況や要望を聞いてくれますか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問13 ご本人の計画やサービス内容についての説明は、分かりやすいと思いますか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

質問14 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. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

<不満・要望への対応>

質問15 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分かりやすく伝えてくれましたか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

裏面に続きます

質問16 デイサービス利用時に日用品の買い物を支援するような仕組みがあれば、活用してみたいと思いますか

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. 非該当

自由記述

<総合的な感想について>

デイサービス玉川学園くつろぎを総合的に見て、どの程度満足していますか(1つに○)

1. 大変満足 2. 満足 3. どちらともいえない 4. 不満 5. 大変不満

日ごろお感じになられているデイサービスに対するご意見、ご要望、あるいはちよつと言にくい不満など、ご自由にお書きください

<ご利用者本人についておたずねします>

A. ご回答下さる方はどなたですか(1つに○)

1. ご本人 2. 配偶者 3. 子 4. 子の配偶者、 5. その他

B. ご利用者本人の年齢(1つに○)

1. 65歳未満 2. 65～70歳未満 3. 70～75歳未満 4. 75～80歳未満  
5. 80～85歳未満 6. 85～90歳未満 7. 90歳以上

C. ご利用者本人の性別(1つに○)

1. 男 2. 女

D. 介護度(1つに○)

1. 要支援1 2. 要支援2  
3. 要介護1 4. 要介護2 5. 要介護3 6. 要介護4 7. 要介護5

E. サービスの利用年数(1つに○)

1. 1年未満 2. 1年以上3年未満 3. 3年以上5年未満  
4. 5年以上10年未満 5. 10年以上

当調査は、デイサービスの今後の方針を決めるうえでも重要な指針のひとつとなります。  
2月1日(土)までに、ぜひご提出くださいますようお願いを致します。

ご協力ありがとうございます