

本町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	2025年1月4日～2025年1月31日
登録利用者数	123
配布枚数	113
回収枚数	98
回収率	86.7%

※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
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	76	82.6%
	どちらともいえない	15	16.3%
	いいえ	1	1.1%
	非該当	6	
【自由意見】			

問 2	選択肢	回答数	割合
あなたは食事・排泄・歩行・入浴など、身の回りの事が必要な手助けを受けていると思いますか	はい	70	78.7%
	どちらともいえない	12	13.5%
	いいえ	7	7.9%
	非該当	8	
【自由意見】 ・職員の方全員が親身になって手助けしてくれていると思います			

問 3	選択肢	回答数	割合
あなたが事業所で興味・関心が持てる行事や活動はありますか	はい	57	67.9%
	どちらともいえない	21	25.0%
	いいえ	6	7.1%
	非該当	11	
【自由意見】 ・カラオケ・盆踊りが好きです ・体操・庭で散歩したい			

問 4	選択肢	回答数	割合
あなたにとって、デイサービスでの活動が自宅での生活を続けるために役立つと思いますか	はい	79	85.9%
	どちらともいえない	13	14.1%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	6	
【自由意見】 ・機能訓練を20分くらいでもやっていると体に筋力がつくので良いと思います			

問 5	選択肢	回答数	割合
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	はい	75	82.4%
	どちらともいえない	14	15.4%
	いいえ	2	2.2%
	非該当	6	

【自由意見】

・質問すると適切なアドバイスが帰ってくると思う

問 6	選択肢	回答数	割合
あなたは、マイサーヒスでの機能訓練(集団体操や運動、庭の散歩)やレクリエーション(ゲームや頭の体操)などの介護予防プログラムによって、日常生活が維持または向上していると思いますか	はい	70	76.1%
	どちらともいえない	21	22.8%
	いいえ	1	1.1%
	非該当	5	

【自由意見】

・体操には自ら参加し、庭の散歩も楽しんでいます

問 7	選択肢	回答数	割合
あなたにとって普段過ごされているデイルームの生活スペースは清潔で、整頓された過ごし易い空間になっていますか	はい	81	91.0%
	どちらともいえない	5	5.6%
	いいえ	3	3.4%
	非該当	4	

【自由意見】

・トイレ・洗面所などを清潔にしてほしい

問 8	選択肢	回答数	割合
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	88	94.6%
	どちらともいえない	3	3.2%
	いいえ	2	2.2%
	非該当	5	

【自由意見】

・皆様がやさしい声で接して下さり、とっても嬉しいです

問 9	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	77	87.5%
	どちらともいえない	9	10.2%
	いいえ	2	2.3%
	非該当	6	

【自由意見】

・大いに気配りしていただいています

問 10	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合った場合の職員の対応は信頼できますか	はい	59	80.8%
	どちらともいえない	11	15.1%
	いいえ	3	4.1%
	非該当	18	
【自由意見】 ・利用者同士の口げんかやさわいでいる時、職員はもつときちんと対応してほしい			

問 11	選択肢	回答数	割合
職員はあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれると思いますか	はい	83	94.3%
	どちらともいえない	3	3.4%
	いいえ	2	2.3%
	非該当	6	
【自由意見】 ・体調が重い時など本当に頼りになっています			

問 12	選択肢	回答数	割合
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	80	92.0%
	どちらともいえない	4	4.6%
	いいえ	3	3.4%
	非該当	7	
【自由意見】			

問 13	選択肢	回答数	割合
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、事業所はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	はい	74	90.2%
	どちらともいえない	6	7.3%
	いいえ	2	2.4%
	非該当	10	
【自由意見】			

問 14	選択肢	回答数	割合
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	69	86.3%
	どちらともいえない	9	11.3%
	いいえ	2	2.5%
	非該当	14	
【自由意見】			

問 15	選択肢	回答数	割合
あなたが不満に思ったことや、要望を伝えた時に、職員はきちんと対応してくれていると思いますか	はい	75	84.3%
	どちらともいえない	11	12.4%
	いいえ	3	3.4%
	非該当	6	
【自由意見】			

問 16	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）にも相談できる事をわかりやすく伝えてくれましたか	はい	50	71.4%
	どちらともいえない	11	15.7%
	いいえ	9	12.9%
	非該当	24	
【自由意見】			

問 17	選択肢	回答数	割合
デイサービスで楽しみにしている行事や活動はありますか (例:習字・庭の散歩・麻雀・囲碁 など)	はい	74	82.2%
	どちらともいえない	15	16.7%
	いいえ	1	1.1%
	非該当	5	
【自由意見】 ・習字・カラオケ・囲碁・将棋 ・習字・庭の散歩・機能訓練			

総合的な満足度に関する質問	選択肢	回答数	割合
本町田高齢者在宅サービスセンターに対する総合的な満足度を教えて下さい	大変満足	36	37.5%
	満足	50	52.1%
	どちらともいえない	10	10.4%
	不満	0	0.0%
	大変不満	0	0.0%
【自由意見】 ・職員さん方が全員そろって心根の優しい方々で感謝の念で一杯です ・いつもやさしく接して下さいありがとうございます。			

【安心・快適性について】

		はい	どちらとも いえない	いいえ	良くわから ない
7	あなたにとって普段過ごされているデイルームの生活スペースは清潔で、整頓された過ごし易い空間になっていますか？	1	2	3	4
	自由記述欄				
8	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
	自由記述欄				
9	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
	自由記述欄				
10	あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等が合った場合の職員の対応は信頼できますか	1	2	3	4
	自由記述欄				

【利用者個人の尊重】

		はい	どちらとも いえない	いいえ	良くわから ない
11	職員はあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれると思いますか	1	2	3	4
	自由記述欄				
12	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	1	2	3	4
	自由記述欄				
13	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、事業所はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	1	2	3	4
	自由記述欄				
14	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	2	3	4
	自由記述欄				

【不満・要望への対応】

		はい	どちらとも いえない	いいえ	良くわから ない
15	あなたが不満に思ったことや、要望を伝えた時に、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
	自由記述欄				
16	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）にも相談できる事をわかりやすく伝えてくれましたか	1	2	3	4
	自由記述欄				
17	デイサービスで楽しみにしている行事や活動はありますか。 (例：習字・庭の散歩・麻雀・囲碁 など)	1	2	3	4
	自由記述欄				

【総合的な満足度】

		大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
総合満足度	デイサービス湧和に対する総合的な満足度を教えてください。 右記の5つよりひとつ選択してください。	1	2	3	4	5
	自由記述欄					

アンケートへのご協力ありがとうございました。

今後もより一層、良いサービスを提供できるように努めてまいります。