

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	2020年11月25日～12月25日
登録利用者数	111
配布枚数	109
回収枚数	64
回収率	58.7%

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	56	88.9%
	どちらともいえない	7	11.1%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	1	
【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)			
【自由意見】 ・毎日デイサービスに行くのを楽しみにしています。スタッフの方々の対応に感謝しています			

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	57	95.0%
	どちらともいえない	3	5.0%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	4	
【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介助を受けられていると思いますか(食事・入浴・排泄など)			
【自由意見】 ・今のところ自分のことは自分で出来ています			

問 3	選択肢	回答数	割合
【通所介護】 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	49	79.0%
	どちらともいえない	13	21.0%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	2	
【認知症対応型通所介護】 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			
【自由意見】 ・行事や活動に工夫がされています			

問 4	選択肢	回答数	割合
【通所介護】 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	はい	61	95.3%
	どちらともいえない	2	3.1%
	いいえ	1	1.6%
	無回答・非該当	0	
【認知症対応型通所介護】 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			
【自由意見】 ・通い始めて家で横になる時間が減った			

問 5	選択肢	回答数	割合
【通所介護】 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	54	87.1%
	どちらともいえない	8	12.9%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	2	
【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			
【自由意見】 ・自分の意思で伝える事が出来る。良い悪いの判断が口頭で伝えられる			

問 6	選択肢	回答数	割合
あなたは、事業所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	59	93.7%
	どちらともいえない	4	6.3%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	1	
【自由意見】 ・清掃に留意している			

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	60	96.8%
	どちらともいえない	2	3.2%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	2	
【自由意見】 ・職員はみんな親切です。明るい雰囲気です居心地がいいです			

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	57	96.6%
	どちらともいえない	2	3.4%
【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	0	0.0%
	無回答・非該当	5	
【自由意見】 ・本人だけでなく家族の体調までご心配下さって心強く思っております			

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	50	87.7%
	どちらともいえない	7	12.3%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	7	
【自由意見】			

問 10	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	62	98.4%
	どちらともいえない	1	1.6%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	1	
【自由意見】 ・きめ細かく対応して頂いています			

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	61	100.0%
	どちらともいえない	0	0.0%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	3	
【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、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	59	93.7%
	どちらともいえない	4	6.3%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	1	
【自由意見】 ・利用者だけでなく、介護している家族の事も気にかけて下さり声掛けや相談にのって下さっています			

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、わかりやすいと思いますか	はい	59	93.7%
	どちらともいえない	4	6.3%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	1	
【自由意見】 ・理解できるように説明してくれます			

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	57	95.0%
	どちらともいえない	3	5.0%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	4	
【自由意見】 ・そういうことは無いので満足			

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	41	74.5%
	どちらともいえない	9	16.4%
	いいえ	5	9.1%
	無回答・非該当	9	
【自由意見】			

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】 現在利用している通所介護【デイサービス】を総合的にみて、どの程度満足していますか	大変満足	29	45.3%
	満足	34	53.1%
	どちらともいえない	1	1.6%
【認知症対応型通所介護】 現在利用している認知症対応型通所介護を総合的にみて、どの程度満足していますか	不満	0	0.0%
	大変不満	0	0.0%
【自由意見】 ・皆さん温かい人たちは。担当の専門職が関連の事業所と連絡をとりあってくれます			

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 2020年11月25日(水)～12月25日(金)

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、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、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〕				

[3] 今回のアンケートについてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

[4]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	長い	短い	どちらとも いえない
1	2	3	4

どれくらいの時間が適当と思われるのかご意見をお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。

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。