

デイサービス森野 利用者満足度調査 集計結果

実施期間	2021年2月1日～2021年2月27日
登録利用者数	85
配布枚数	83
回収枚数	57
回収率	68.7%

※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。

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	44	80.0%
	どちらともいえない	10	18.2%
	いいえ	1	1.8%
	無回答・非該当	2	
【自由意見】 急がされる待たされることはない。自分なりの楽しみ方で楽しんでいる。			

問 2	選択肢	回答数	割合
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	21	75.0%
	どちらともいえない	5	17.9%
	いいえ	2	7.1%
	無回答・非該当	29	
【自由意見】			

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	23	50.0%
	どちらともいえない	14	30.4%
	いいえ	9	19.6%
	無回答・非該当	11	
【自由意見】 マシンを使うこと。もう少し他のマシンもやってみたい。			

問 4	選択肢	回答数	割合
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	49	90.7%
	どちらともいえない	4	7.4%
	いいえ	1	1.9%
	無回答・非該当	3	
【自由意見】 自生活には十分役立っております。			

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	39	75.0%
	どちらともいえない	13	25.0%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	5	
【自由意見】 いつもこちらから聞くとアドバイスをもらっています。			

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	49	87.5%
	どちらともいえない	7	12.5%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	1	
【自由意見】			

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	53	94.6%
	どちらともいえない	2	3.6%
	いいえ	1	1.8%
	無回答・非該当	1	
【自由意見】			

問 8	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	47	95.9%
	どちらともいえない	2	4.1%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	8	
【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	33	84.6%
	どちらともいえない	6	15.4%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	18	
【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	51	91.1%
	どちらともいえない	5	8.9%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	1	
【自由意見】			

問 11	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	39	81.3%
	どちらともいえない	9	18.8%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	9	
【自由意見】			

問 12	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	36	81.8%
	どちらともいえない	7	15.9%
	いいえ	1	2.3%
	無回答・非該当	13	
【自由意見】			

問 13	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、わかりやすいと思いますか	はい	38	77.6%
	どちらともいえない	11	22.4%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	8	
【自由意見】 もう少し短めに端的にして欲しい			

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	38	84.4%
	どちらともいえない	7	15.6%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	12	
【自由意見】 不満や要望は一切ありません。			

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	18	56.3%
	どちらともいえない	11	34.4%
	いいえ	3	9.4%
	無回答・非該当	25	
【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
現在利用している通所介護を総合的にみて、どの程度満足していますか	大変満足	15	27.3%
	満足	34	61.8%
	どちらともいえない	6	10.9%
	不満	0	0.0%
	大変不満	0	0.0%
【自由意見】 良くしてもらっています。			

調査のお願い

このたび、デイサービス森野は、よりよいサービスの実施をめざして、アンケート調査を実施することになりました。この調査は、デイサービス森野を利用されているご利用者様の方が、提供されているサービスに対して、どのように感じていらっしゃるかを把握するため、調査を実施することになりました。

調査結果は、デイサービス森野のご利用者様調査としてまとめられ、町田市の指定管理者管理運営状況として報告すると共に、それを基にデイサービス森野のサービスの質の向上を目的としてご利用することになっています。

調査に関しては、記入者を特定したり、調査結果の内容を、株式会社楓の風法人内、デイサービス森野、町田市の指定管理者管理運営状況評価記載の目的以外に使用することは絶対にいたしません。ご多忙の折恐縮ですが、調査の趣旨をご理解の上、ぜひともご協力のほどお願いいたします。

■ 記入に当たって

- ・この調査は、デイサービス森野を利用されているご本人自身がお回答ください。※ご本人様では難しい場合は、ご家族様や介助者と相談しながら、またご家族様がご本人様のお気持ちを推察してお回答をしても大丈夫となっています。
- ・1世帯に2人以上利用者の方がいらっしゃる場合は、お手数ですがそれぞれご記入ください。
- ・あてはまる番号に○をつけてご回答ください。
- ・あなたにあてはまらない質問については、「4 非該当」に○をつけてご回答ください。
- ・質問ごとにご意見などがある場合は、(自由意見)欄にご記入ください。
- ・調査票については、令和3年3月6日(土)までにアンケート回収箱に投函してください。

《安心・快適性》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
問6. あなたは、(事業所名)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
(自由意見)				
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	2	3	4
(自由意見)				
問8. 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
(自由意見)				
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	2	3	4
(自由意見)				

《利用者個人の尊重》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
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	2	3	4
(自由意見)				
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
(自由意見)				
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する際に、(事業所名)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
(自由意見)				
問13. 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	1	2	3	4
(自由意見)				

《不満・要望への対応》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
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	2	3	4
(自由意見)				
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わかりやすく伝えてくれましたか	1	2	3	4
(自由意見)				

《総合的な感想についてお聞きします》

〔1〕現在利用している地域密着型通所介護を総合的にみて、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△△△に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

〔3〕今回の調査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。

日頃お感じになっているデイサービス森野に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

最後にあなた（利用者）ご自身についておたずねします

F 1. 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 | |

F 2. あなたの性別 （1つに○）

- | | |
|------|------|
| 1. 男 | 2. 女 |
|------|------|

F 3. 要介護度 （1つに○）

- | | | |
|---------|---------|---------|
| 1. 要介護1 | 2. 要介護2 | 3. 要介護3 |
| 4. 要介護4 | 5. 要介護5 | |

F 4. 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 | |

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

ご協力ありがとうございました。

この調査票は、デイサービス森野内に設置されているアンケート回収箱に3月6日（土）までに投函を
よろしくお願ひ致します。