

## 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	2021年2月22日～2021年3月15日
登録利用者数	141
配布枚数	104
回収枚数	77
回収率	74.0%

※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
【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	66	89.2%
	どちらともいえない	8	10.8%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	3	
【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】			

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	42	82.4%
	どちらともいえない	6	11.8%
	いいえ	3	5.9%
	無回答・非該当	26	
【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】 入浴の時とても助かります			

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	47	64.4%
	どちらともいえない	22	30.1%
	いいえ	4	5.5%
	無回答・非該当	4	
【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】 趣味活動を楽しみにしている			

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	72	94.7%
	どちらともいえない	4	5.3%
	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】			

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	57	79.2%
	どちらともいえない	14	19.4%
	いいえ	1	1.4%
	無回答・非該当	5	
【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】 本人ではなく電話で家族が受けている			

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	71	93.4%
	どちらともいえない	5	6.6%
	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	68	89.5%
	どちらともいえない	8	10.5%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	1	
【自由意見】 皆さん友達のように話をしてくれます			

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	64	97.0%
	どちらともいえない	2	3.1%
【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	0	0.0%
	無回答・非該当	11	
【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	55	91.7%
	どちらともいえない	5	8.3%
	いいえ		0.0%
	無回答・非該当	9	
【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	70	97.2%
	どちらともいえない	2	2.8%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	5	
【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	70	97.2%
	どちらともいえない	2	2.8%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	5	
【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			
【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	64	90.1%
	どちらともいえない	7	9.9%
【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、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	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	6	
【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、わかりやすいと思いますか	はい	58	87.9%
	どちらともいえない	7	10.6%
【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、わかりやすいと思いますか	いいえ	1	1.5%
	無回答・非該当	11	
【自由意見】 耳が悪いので内容がわからない時がある			

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	61	92.4%
	どちらともいえない	5	7.6%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	11	
【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	41	71.9%
	どちらともいえない	11	19.3%
	いいえ	5	8.8%
	無回答・非該当	20	
【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	39	52.7%
	満足	32	43.2%
	どちらともいえない	3	4.1%
【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】 満足していますが、早くコロナの時期がおさまり外出なりお食事などができたらいいと思います。			

## 2020年度ご利用者満足度調査アンケート

2021年2月 実施

アンケートに回答された方はどなたかお聞かせください(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、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

質問16 お迎えは、約束の時間通りに伺えていますか。あるいは、遅れる際などは、事前のご連絡がされていますか。

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

ご協力ありがとうございます

## 2020年度ご利用者満足度調査アンケート

2021年2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 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



質問16 お迎えは、約束の時間通りに伺えていますか。あるいは、遅れる際などは、事前のご連絡がされていますか。

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、あるいはちょっと言いにくい不満など、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

ご協力ありがとうございます