

## デイサービス三輪 利用者満足度調査 集計結果

実施期間	2020年10月13日～11月30日
登録利用者数	80
配布枚数	80
回収枚数	68
回収率	85.0%

※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
デイサービス三輪の過ごし方は、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ることは少ないですか)	はい	60	90.9%
	どちらともいえない	4	6.1%
	いいえ	2	3.0%
	無回答・非該当	2	
【自由意見】 楽しく過ごしている			

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	58	89.2%
	どちらともいえない	3	4.6%
	いいえ	4	6.2%
	無回答・非該当	3	
【自由意見】 入浴を手伝ってもらう			

問 3	選択肢	回答数	割合
あなたがデイサービス三輪で興味・関心が持てる行事や活動はありますか	はい	43	67.2%
	どちらともいえない	5	7.8%
	いいえ	9	14.1%
	無回答・非該当	11	
【自由意見】 ボランティアと話すのが楽しい			

問 4	選択肢	回答数	割合
あなたにとって、デイサービス三輪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	77.8%
	どちらともいえない	4	6.3%
	いいえ	10	15.9%
	無回答・非該当	5	
【自由意見】 近年、足腰が弱ってきているので助かります			

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	51	82.3%
	どちらともいえない	5	8.1%
	いいえ	6	9.7%
	無回答・非該当	6	
【自由意見】 訪問看護との連携が良い			

問 6	選択肢	回答数	割合
あなたは、デイサービス三輪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	61	91.0%
	どちらともいえない	4	6.0%
	いいえ	2	3.0%
	無回答・非該当	1	
【自由意見】 きれいに掃除されている			

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	64	95.5%
	どちらともいえない	3	4.5%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	1	
【自由意見】 職員は優しい			

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	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	12	
【自由意見】 病院系のデイだから安心である			

問 9	選択肢	回答数	割合
あなたは、利用者同士のトラブルがあった場合の職員の対応は信頼できますか	はい	42	61.8%
	どちらともいえない	6	8.8%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	20	
【自由意見】 そういうことがない			

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	61	91.0%
	どちらともいえない	5	7.5%
	いいえ	1	1.5%
	無回答・非該当	1	
【自由意見】 大切にしてくれる			

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	51	91.1%
	どちらともいえない	3	5.4%
	いいえ	2	3.6%
	無回答・非該当	12	
【自由意見】 守っている			

問 12	選択肢	回答数	割合
あなたのサービスに関する通所介護計画を作成したり見直しをする際に、あなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	はい	43	81.1%
	どちらともいえない	3	5.7%
	いいえ	7	13.2%
	無回答・非該当	15	
【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	74.5%
	どちらともいえない	5	9.8%
	いいえ	8	15.7%
	無回答・非該当	17	
【自由意見】 わかりやすい			

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	53	89.8%
	どちらともいえない	6	10.2%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	9	
【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	17	42.5%
	どちらともいえない	4	10.0%
	いいえ	19	47.5%
	無回答・非該当	28	
【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	24	35.3%
	満足	36	52.9%
	どちらともいえない	4	5.9%
	不満	1	1.5%
	大変不満	3	4.4%
【自由意見】 気配りがとても素晴らしい。職員の性格がとても良い。			

# 令和2年度 通所介護【デイサービス三輪】 利用者調査

## 調査のお願い

このたびは、よりよいサービスの実施をめざして、東京都福祉サービス第三者評価を実施することになりました。この評価は、東京都福祉サービス評価推進機構によって認証されているNPO法人福祉情報パートナー21評価機関が実施いたします。

第三者評価にあたって、デイサービス三輪を利用されている利用者の方が、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、アンケート調査を実施することになりました。

調査結果は、デイサービス三輪の利用者調査としてまとめられ、それを基にサービス評価をすることになっています。また、定められた項目については、インターネット※を通じて公表される予定になっています。

調査は、統計的に処理し、記入者を特定したり、調査結果の内容を、第三者評価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。

※第三者評価結果は「とうきょう福祉ナビゲーション」で公表しています。

「福ナビ」で検索 <http://www.fukunavi.or.jp>

### ■ 記入に当たって

- ・ この調査は、デイサービス三輪を利用されているご本人自身がご回答ください。
- ・ 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。
- ・ この調査票は、**別添の返信用封筒をご利用の上、○年○月○日までに投函**してください。

この調査に関してのお問い合わせは、下記にお願いします。

## < 問合せ先 >

NPO法人福祉情報パートナー21

第三者評価担当者

〒194-0032

東京都町田市本町田2048-17

電話042-810-4600

最初に、調査票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 ( )

現在ご利用の通所介護【デイサービス三輪】についておたずねします

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》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
問1. デイサービス三輪の過ごし方は、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ることは少ないですか）	1	2	3	4
(自由意見)				
問2. 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）	1	2	3	4
(自由意見)				
問3. あなたがデイサービス三輪で興味・関心が持てる行事や活動はありますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問4. あなたにとって、デイサービス三輪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	1	2	3	4
(自由意見)				
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	2	3	4
(自由意見)				

《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、デイサービス三輪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、利用者同士のトラブル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通所介護計画を作成したり見直しをする際に、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〕 現在利用している通所介護【デイサービス三輪】を総合的にみても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デイサービス三輪に対するご意見・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。



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つに〇）

- |             |             |             |             |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 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つに〇）

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

F 3. 要介護度 （1つに〇）

- |          |          |          |
|----------|----------|----------|
| 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つに〇）

- |              |             |             |
|--------------|-------------|-------------|
| 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した。

この調査票は、別添の封筒をご利用の上、〇月〇日までに投函してください。