

## デイサービス榛名坂 利用者満足度調査 集計結果

実施期間	2021年3月1日～2021年3月31日
登録利用者数	80
配布枚数	68
回収枚数	55
回収率	80.9%

※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
デイサービスでの過ごし方は、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	50	94.3%
	どちらともいえない	3	5.7%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	2	
【自由意見】 本人のペースに合わせて過ごせるよう、ご配慮いただいています。			

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	48	96.0%
	どちらともいえない	0	0.0%
	いいえ	2	4.0%
	無回答・非該当	3	
【自由意見】 手指が不自由なため、茶等をこぼしたとき、素早い動作で対応してくれる。			

問 3	選択肢	回答数	割合
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	はい	42	79.2%
	どちらともいえない	10	18.9%
	いいえ	1	1.9%
	無回答・非該当	2	
【自由意見】 手芸			

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	45	83.3%
	どちらともいえない	8	14.8%
	いいえ	1	1.9%
	無回答・非該当	1	
【自由意見】 現状維持以上の効果があります。			

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	38	70.4%
	どちらともいえない	12	22.2%
	いいえ	4	7.4%
	無回答・非該当	1	
【自由意見】			

問 6	選択肢	回答数	割合
あなたは、デイサービス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	54	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	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	51	96.2%
	どちらともいえない	2	3.8%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	2	
【自由意見】 嫌な思いをしたことは全くない			

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	48	96.0%
	どちらともいえない	2	4.0%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	5	
【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	38	86.4%
	どちらともいえない	6	13.6%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	11	
【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	38	86.4%
	どちらともいえない	6	13.6%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	11	
【自由意見】 いつも優しく接していただいております。			

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	49	94.2%
	どちらともいえない	3	5.8%
	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
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たりをする際に、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	47	90.4%
	どちらともいえない	5	9.6%
	いいえ	0	0.0%
	無回答・非該当	2	
【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	45	86.5%
	どちらともいえない	6	11.5%
	いいえ	1	1.9%
	無回答・非該当	3	
【自由意見】			

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	39	79.6%
	どちらともいえない	9	18.4%
	いいえ	1	2.0%
	無回答・非該当	6	
【自由意見】 何事にもよく対応していただいています			

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	32	68.1%
	どちらともいえない	10	21.3%
	いいえ	5	10.6%
	無回答・非該当	5	
【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
デイサービス様名坂を総合的にみて、どの程度満足していますか	大変満足	27	49.1%
	満足	24	43.6%
	どちらともいえない	4	7.3%
	不満	0	0.0%
	大変不満	0	0.0%
【自由意見】 いつも楽しく安心して利用させていただいています。お食事もおいしく、職員の方々のお気遣いにも感謝しております。これからもよろしく願いいたします。			

## 令和2年度(2020年度) デイサービス榛名坂 利用者アンケート

平素はデイサービス榛名坂をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

毎年度末に、よりよいサービスの実施をめざして、ご利用者様、ご家族様宛にアンケート調査を実施させていただいております。

尚、いただいたアンケートは集計し、指定管理者として町田市所管へ報告することが義務付けられている関係上、皆様にはすべからくご回答の上、ご提出をお願いする次第です。

ご多忙の中、お手数をお掛けいたしますが、主旨をご理解いただき、何卒ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

### 【ご記入に当たって】

- ・皆様のより生の声をお聞きしたく、無記名でご記入の上、同封の返信用封筒に封入し、必ず郵送にてご提出願います。（返信用封筒の差出人は未記入でお願いします。また無記名でもご持参いただくと記入者の特定につながりますのでご遠慮願います）
- ・設問をお読みいただき、ご自分（ご家族様）のお気持ちに最も近いものを選び、選択肢欄の該当する番号に○印をご記入ください。※設問は用紙の両面に記載
- ・何れにも該当しない場合や問の意味がよく分からない場合は、選択肢欄の非該当の番号4に○印をご記入ください。
- ・質問ごとにご意見等がある時は、（自由意見）欄にご記入ください。評価している点や改善して欲しい点、ご要望などは、できるだけ具体的にご記入いただけたらと思います。
- ・アンケートによって得られた情報は、サービスの向上、町田市所管への報告のために用いる以外に使用することはありません。

**アンケートご提出期限：令和3年4月10日**

令和3年3月吉日

特定非営利活動法人明るい老後を考える会  
デイサービス榛名坂  
042-737-7131



《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、デイサービス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] デイサービス榊名坂を総合的にみて、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デイサービス榊名坂に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

★趣味活動、機能訓練、食事、送迎等のサービスのほか、お問合せ対応、各種ご案内など事務に関すること  
その他どのようなことでも結構です。

[3] 今回のアンケート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。

最後あなた（ご利用者）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    |             |

以上になります。ご協力ありがとうございました。

もう一度、すべての設問に○が記されているか（※両面に記載）ご確認願います。

お寄せいただいた皆様の声を生かし、サービスの向上にお役立てしてまいります。

ご多忙の中、恐れ入りますが、このアンケート用紙は別添の返信用封筒に封入の上、

差出人を記入せずに、4月10日までに郵送（持参不可）いただきたくお願い申し上げます。