

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(通所介護)	2022年10月24日～2022年10月31日
実施期間(認知症対応型通所介護)	2023年3月27日～2023年4月22日
登録利用者数	100
配布枚数	97
回収枚数	57
回収率	58.8%

※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	50	87.7%
	どちらともいえない	6	10.5%
	いいえ	1	1.8%
	非該当	0	
【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	48	90.6%
	どちらともいえない	4	7.5%
	いいえ	1	1.9%
	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】			

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	42	73.7%
	どちらともいえない	10	17.5%
	いいえ	5	8.8%
	非該当	0	
【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】			

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	46	82.1%
	どちらともいえない	9	16.1%
	いいえ	1	1.8%
	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】 ・本人も少しずつ楽しく過ごせるようになっていようです。			

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	42	76.4%
	どちらともいえない	12	21.8%
	いいえ	1	1.8%
	非該当	2	
【自由意見】			

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	47	92.2%
	どちらともいえない	4	7.8%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	0	
【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	49	96.1%
	どちらともいえない	2	3.9%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	0	
【自由意見】			

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	41	91.1%
	どちらともいえない	3	6.7%
【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	1	2.2%
	非該当	5	
【自由意見】 見学に行った時は利用に対する職員の態度がとても良く安心して任せられると思いました。			

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	34	77.3%
	どちらともいえない	9	20.4%
	いいえ	1	2.3%
	非該当	4	
【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	48	94.1%
	どちらともいえない	3	5.9%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	0	
【自由意見】 利用者に対する接遇はとても良いとおもいます。			

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	44	89.8%
	どちらともいえない	4	8.2%
	いいえ	1	2.0%
	非該当	2	
【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	42	89.4%
	どちらともいえない	5	10.6%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	4	
【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			
【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	48	88.8%
	どちらともいえない	5	9.3%
	いいえ	1	1.9%
	非該当	2	
【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			
【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	45	81.8%
	どちらともいえない	10	18.2%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	2	
【自由意見】 ・困っている時など、相談にのって頂きました。			

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	39	79.6%
	どちらともいえない	8	16.3%
	いいえ	2	4.1%
	非該当	6	
【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	20	35.7%
	満足	33	58.9%
	どちらともいえない	2	3.6%
【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	1	1.8%
【自由意見】 ・日頃からあたたかい声かけと優しい雰囲気次第へとつながるモチベーションになっているようです。			

【記入に当たって】

- この調査は、利用されているご本人自身（ご家族）がご回答ください
- 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
- アンケート用紙は両面印刷になっておりますので、裏面も確認下さい

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】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	非該当
問1. 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ることは少ないですか） （自由意見）	1	2	3	4
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） （自由意見）	1	2	3	4
問3. 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 （自由意見）	1	2	3	4
問4. 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 （自由意見）	1	2	3	4
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 （自由意見）	1	2	3	4

【裏面もご覧ください】

《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〕 現在利用している事業所を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか
(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〕 利用されている事業所のよい点、優れている点などをご自由にお書きください

〔3〕 利用されている事業所に改善して欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください

〔4〕 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》

あなたの年齢（1つに○）

1. 70歳未満 2. 70歳代 3. 80歳代 4. 90歳以上

ご協力ありがとうございました

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ひ申し上げます。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 2023年 3月27日（月）～ 4月22日（土）

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

サービスについて	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問 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
問 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
問 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
問 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
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	2	3	4
〔ご意見欄〕				

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
問 6	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
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
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
問 9	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〕					

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
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
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
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
問 13	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〕					

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
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
問 15	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。

[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。