

デイサービス忠生 利用者満足度調査 集計結果

| | |
|--------|------------------------|
| 実施期間 | 2023年3月7日 ~ 2023年3月19日 |
| 登録利用者数 | 74 |
| 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 |
|---|-----------|-----|-------|
| 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 | 84.6% |
| | どちらともいえない | 8 | 15.4% |
| | いいえ | 0 | 0.0% |
| | 非該当 | 1 | |
| 【自由意見】 ・職員が活動を応援してくれている。 | | | |

| 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 | 42 | 87.5% |
| | どちらともいえない | 4 | 8.3% |
| | いいえ | 2 | 4.2% |
| | 非該当 | 5 | |
| 【自由意見】 ・見守りをしっかりしてくれる(食事)。 | | | |

| 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 | 19 | 39.6% |
| | どちらともいえない | 20 | 41.6% |
| | いいえ | 9 | 18.8% |
| | 非該当 | 3 | |
| 【自由意見】 ・植栽をしたり、漬物を漬けたり、メダカを飼ったりすることが楽しいイベントです。 | | | |

| 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 | 48 | 90.6% |
| | どちらともいえない | 5 | 9.4% |
| | いいえ | 0 | 0.0% |
| | 非該当 | 0 | |
| 【自由意見】 ・施設での外周、忠生公園への散歩が、一人で買い物に出かけられることに役立っていると思います。 | | | |

| 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 | 42 | 79.2% |
| | どちらともいえない | 10 | 18.9% |
| | いいえ | 1 | 1.9% |
| | 非該当 | 0 | |
| 【自由意見】 ・体の不調等をよく聞いてくれる。 | | | |

| 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 | 43 | 87.8% |
| | どちらともいえない | 5 | 10.2% |
| | いいえ | 1 | 2.0% |
| | 非該当 | 2 | |
| 【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 | 44 | 84.6% |
| | どちらともいえない | 8 | 15.4% |
| | いいえ | 0 | 0.0% |
| | 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 | 46 | 93.9% |
| | どちらともいえない | 3 | 6.1% |
| | いいえ | 0 | 0.0% |
| | 非該当 | 3 | |
| 【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 | 78.6% |
| | どちらともいえない | 9 | 21.4% |
| | いいえ | 0 | 0.0% |
| | 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 | 51 | 96.2% |
| | どちらともいえない | 2 | 3.8% |
| | いいえ | 0 | 0.0% |
| | 非該当 | 0 | |
| 【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 | 46 | 88.5% |
| | どちらともいえない | 6 | 11.5% |
| | いいえ | 0 | 0.0% |
| | 非該当 | 0 | |
| 【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 | 45 | 86.5% |
| | どちらともいえない | 7 | 13.5% |
| | いいえ | 0 | 0.0% |
| | 非該当 | 1 | |
| 【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 | 41 | 80.4% |
| | どちらともいえない | 10 | 19.6% |
| | いいえ | 0 | 0.0% |
| | 非該当 | 1 | |
| 【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とき、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 | 84.5% |
| | どちらともいえない | 6 | 13.3% |
| | いいえ | 1 | 2.2% |
| | 非該当 | 5 | |
| 【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 | 18 | 46.2% |
| | どちらともいえない | 13 | 33.3% |
| | いいえ | 8 | 20.5% |
| | 非該当 | 11 | |

| 【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 | 17 | 32.1% |
| | 満足 | 30 | 56.6% |
| | どちらともいえない | 6 | 11.3% |
| | 不満 | 0 | 0.0% |
| | 大変不満 | 0 | 0.0% |
| 【自由意見】 ・皆さん親切なので感謝しています。 ・職員の皆様、みな明るくて公平に対応して下さいと思っています。 | | | |

ご利用者様・ご家族様 各位

令和5年3月1日
デイサービス忠生
TEL：042-789-6351

アンケート調査のお願い

日頃、デイサービス忠生をご利用いただきありがとうございます。

このたび、デイサービス忠生は、よりよいサービス実施を目指して、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、提供されているサービスに対して、日頃どのように感じていらっしゃるかを把握するためのアンケート調査です。

調査結果は町田市指定管理者運営状況として町田市へ報告するとともに、施設のサービスの質向上を目的として使用させていただきます。

調査に関して、記入者を特定したり、調査結果を上記目的以外に使用することは絶対に行いません。

■記入にあたって

- ・この調査はデイサービス忠生をご利用されているご本人自身がお返してください。
※ご本人様の回答が難しい場合は、ご家族様や支援者と相談しながらご回答をお願いいたします。
- ・1世帯で2人以上ご利用されている場合は、お手数ですがそれぞれご記入をお願いいたします。
- ・あてはまる番号に○をつけてご返してください。
- ・あてはまらない質問については、『4 非該当』に○をつけてご返してください。
- ・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。

■アンケート調査期限

3月18日(土)までに、施設に設置しているアンケート回収箱へ投函してください。

この調査に関してご不明な点などがございましたら、施設へお問い合わせください。
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。

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（デイサービス忠生）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) | 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. あなたが事業所で興味・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、事業所での活動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、デイサービス忠生の空間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、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（デイサービス忠生）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忠生に対するご意見・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○)

- | | | | |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 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4 | 6. 要介護5 | 7. 要支援1 | 8. 要支援2 |

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 | |

ご協力ありがとうございました。

この調査票は、デイサービス忠生内に設置されているアンケート回収箱に3月18日（土）までに投函をよろしくお願い致します。