

つくし野デイサービスセンター 利用者満足度調査 集計結果

実施期間	2023年9月1日～2023年9月20日
登録利用者数	39
配布枚数	39
回収枚数	25
回収率	64.1%

※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	24	100.0%
	どちらともいえない	0	0.0%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	1	
【自由意見】 ・利用者の好きな物・好きなことを良く把握し、楽しく過ごせるよういろいろ工夫してくれる			

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	18	94.7%
	どちらともいえない	0	5.3%
	いいえ	1	4.0%
	非該当	6	
【自由意見】 ・いつも親身に丁寧に対応してくれる			

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	22	95.7%
	どちらともいえない	1	4.3%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	2	
【自由意見】 ・毎回楽しみにしている			

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	24	100.0%
	どちらともいえない	0	0.0%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	1	
【自由意見】			

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	23	100.0%
	どちらともいえない	0	0.0%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	2	
【自由意見】 ・何かあればささいなことでも連絡をくれる			

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	22	91.7%
	どちらともいえない	2	8.3%
	いいえ	0	0.0%
	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	23	95.8%
	どちらともいえない	1	4.2%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	1	
【自由意見】 ・全員が毎回優しく接してくれ、いろいろと気づかってくれ、とても感謝しています。利用させていただき、とても嬉しく思います			

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	23	100.0%
	どちらともいえない	0	0.0%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	2	
【自由意見】 ・体調の変化などをよく観察してくれ、何かあれば家族に連絡をしてくれる			

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	20	95.2%
	どちらともいえない	1	4.8%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	4	
【自由意見】 ・適切に対処してくれると思います			

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	24	100.0%
	どちらともいえない	0	0.0%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	1	
【自由意見】 ・職員の皆さんが待つ姿勢、尊重してくれる姿勢があり、本当に感謝しています			

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	23	95.8%
	どちらともいえない	1	4.2%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	1	
【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	19	82.6%
	どちらともいえない	4	17.4%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	2	
【自由意見】 ・通所日数の増加など、利用者の話をよく聞き、上手く勧めてくれる			

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	20	87.0%
	どちらともいえない	3	13.0%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	2	
【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	22	95.7%
	どちらともいえない	1	4.3%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	2	
【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	15	78.9%
	どちらともいえない	4	21.1%
	いいえ	0	0.0%
	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
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	16	64.0%
	満足	7	28.0%
	どちらともいえない	0	0.0%
	不満	0	0.0%
	大変不満	0	0.0%
【自由意見】 ・少人数でアットホームで居心地が良い ・送迎の際も含めて本当に細かいところまで気をつけていただいています			

【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（ ） |

《現在ご利用の地域密着型通所介護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、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）				

【裏面もご覧ください】

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
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)				

《事業所の『昼食』についてお伺いします》	満足	やや満足	やや不満	不満
問16. 味付けについて、どの程度満足していますか	1	2	3	4
(自由意見・満足または不満の理由)				
問17. 量について、どの程度満足していますか	1	2	3	4
(自由意見・満足または不満の理由)				
問18. 盛り付けについて、どの程度満足していますか	1	2	3	4
(自由意見・満足または不満の理由)				
問19. 献立の種類について、どの程度満足していますか	1	2	3	4
(自由意見・満足または不満の理由)				

《事業所の『おやつ』についてお伺いします》	満足	やや満足	やや不満	不満
問20. 味付けについて、どの程度満足していますか	1	2	3	4
(自由意見・満足または不満の理由)				
問21. 量について、どの程度満足していますか	1	2	3	4
(自由意見・満足または不満の理由)				
問22. 盛り付けについて、どの程度満足していますか	1	2	3	4
(自由意見・満足または不満の理由)				
問23. 献立の種類について、どの程度満足していますか	1	2	3	4
(自由意見・満足または不満の理由)				
問24. 事業所で提供する『昼食』・『おやつ』について、総合的にどの程度満足していますか	1	2	3	4
(自由意見・満足または不満の理由)				

【裏面もご覧ください】

《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〕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