

デイサービス森野 利用者満足度調査 集計結果

実施期間	2024年3月18日 ~ 2024年3月28日
登録利用者数	103
配布枚数	81
回収枚数	72
回収率	88.9%

※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	59	81.9%
	どちらともいえない	12	16.7%
	いいえ	1	1.4%
	非該当	0	
【自由意見】			

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	39	76.5%
	どちらともいえない	7	13.7%
	いいえ	5	9.8%
	非該当	17	
【自由意見】			

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	40	58.8%
	どちらともいえない	22	32.4%
	いいえ	6	8.8%
	非該当	1	
【自由意見】 ・いろいろな機械を使用して身体のトレーニングができるのが大変ありがたい			

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	64	90.1%
	どちらともいえない	7	9.9%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	0	
【自由意見】 ・家にいて思い出してやってみようと感じることがある			

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	63	88.7%
	どちらともいえない	6	8.5%
	いいえ	2	2.8%
	非該当	0	
【自由意見】 ・アドバイスが適切で大変有難い			

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	53	79.1%
	どちらともいえない	12	17.9%
	いいえ	2	3.0%
	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	64	94.1%
	どちらともいえない	4	5.9%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	0	
【自由意見】			

問 8	選択肢	回答数	割合
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	54	88.5%
	どちらともいえない	6	9.8%
	いいえ	1	1.6%
	非該当	7	
【自由意見】 ・声を掛けていただくとすごく嬉しいです			

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	39	81.3%
	どちらともいえない	9	18.8%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	16	
【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	61	93.8%
	どちらともいえない	4	6.2%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	0	
【自由意見】 ・何気ない言葉がすごく嬉しいです			

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	56	88.9%
	どちらともいえない	7	11.1%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	2	
【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	49	80.3%
	どちらともいえない	11	18.0%
	いいえ	1	1.6%
	非該当	3	
【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	53	82.8%
	どちらともいえない	11	17.2%
	いいえ	0	0.0%
	非該当	1	
【自由意見】 ・わかりやすい説明と思います			

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	53	86.9%
	どちらともいえない	8	13.1%
	いいえ	0	0.0%
	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	38	73.1%
	どちらともいえない	12	23.1%
	いいえ	2	3.8%
	非該当	11	
【自由意見】			

問 16-1	選択肢	回答数	割合
食事の品数について、満足されていますか	はい	10	76.9%
	どちらともいえない	2	15.4%
	いいえ	1	7.7%
	非該当	32	
【自由意見】			

問 16-2	選択肢	回答数	割合
食事の味について、おいしく食べられていますか	はい	9	69.2%
	どちらともいえない	2	15.4%
	いいえ	2	15.4%
	非該当	32	
【自由意見】			

問 16-3	選択肢	回答数	割合
食事メニューについて、偏りなく食べやすいメニューとなっていますか	はい	8	80.0%
	どちらともいえない	1	10.0%
	いいえ	1	10.0%
	非該当	3	
【自由意見】			

問 17	選択肢	回答数	割合
食事代(飲み物・お茶菓子代含む)630円は適切だと思いますか	はい	12	70.6%
	どちらともいえない	3	17.6%
	いいえ	2	11.8%
	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	22	34.9%
	満足	37	58.8%
	どちらともいえない	4	6.3%
	不満	0	0.0%
	大変不満	0	0.0%
【自由意見】 ・皆様が非常に優しくてとても親切にさせていただいて有難く思っています。 ・利用者の個々に合わせて対応してくださっているようで、感謝しております。			

ご利用者様・ご家族様 各位

令和6年3月18日
デイサービス森野
TEL：042-789-6351

アンケート調査のお願い

日頃、デイサービス森野をご利用いただきありがとうございます。

このたび、デイサービス森野は、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森野をご利用されているご本人自身がお返答ください。
※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○をつけてご回答ください。
- ・あてはまらない質問については、『4 非該当』に○を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。

■アンケート調査期限

3月28日(木)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（デイサービス森野）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、デイサービス森野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、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)				

《食事》

	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当
問 16-1. 食事の品数について、満足されていますか	1	2	3	4
問 16-2 食事の味について、美味しく食べられていますか	1	2	3	4
問 16-3 食事メニューについて、偏りなく食べやすいメニューとなっておりますか				
(自由意見)				
問 17. 食事代（飲み物・お茶菓子代含む）630 円について適切だと思いますか	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（デイサービス森野）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森野に対するご意見・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、デイサービス森野内に設置されているアンケート回収箱に3月28日（木）までに投函をよろしくお願い致します。