

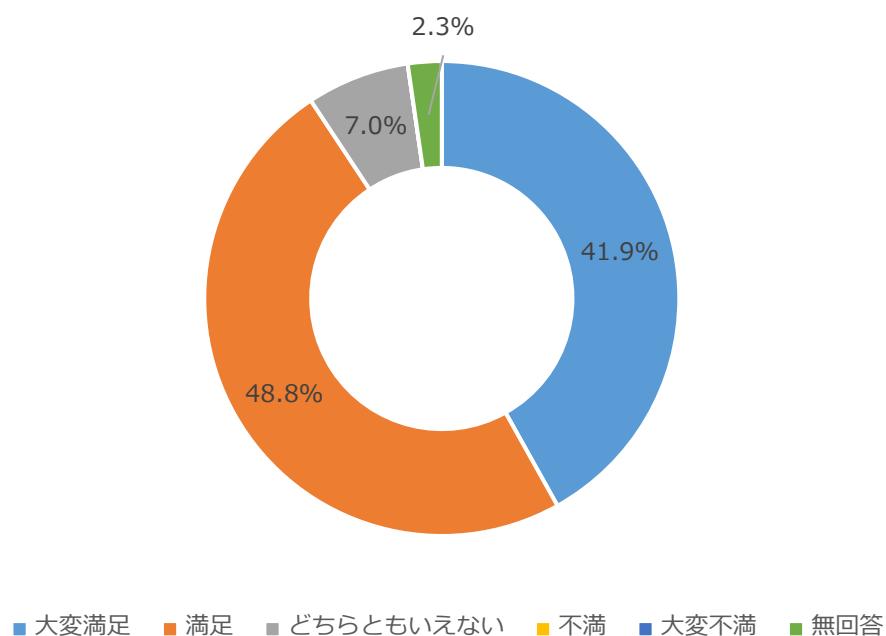
練馬区立土支田デイサービスセンター

対象利用者数=83名

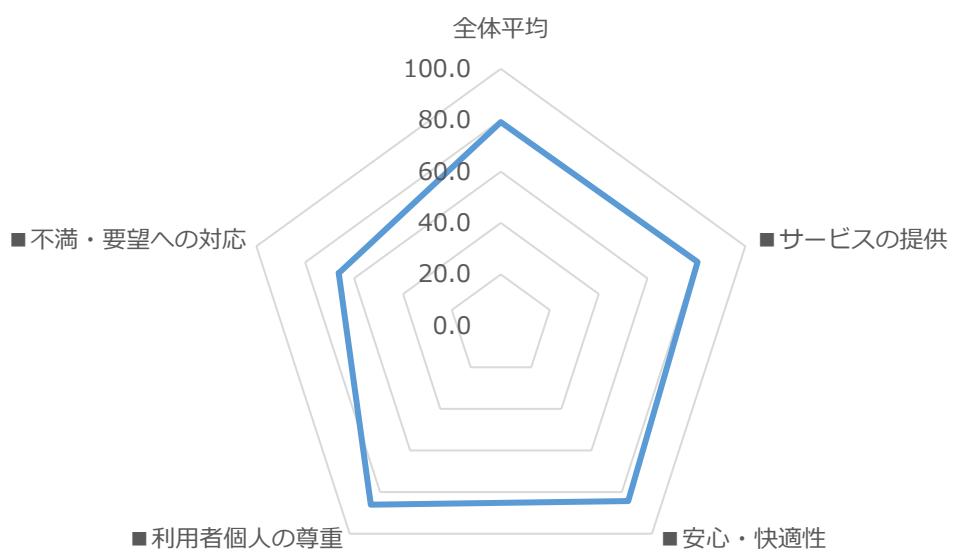
有効回答数=43件

回収率=51.8%

〔1〕事業所の総合満足度



カテゴリー別評価傾向



カテゴリー別評価傾向では、全体の平均が79.3となっています。■不満・要望への対応が最も低く、■利用者個人の尊重が最も高くなっています。

【2】事業所のよい点

常に温かく迎えてくれて、向上していること、利用者・利用者家族としてとても嬉しくありがとうございますし、周囲にも土支田デイを勧めています。いつもありがとうございます、今後ともどうぞよろしくお願ひいたします。ますますのご繁栄をお祈りしております

車イスなので動けないが、気を付けて見てくれている。いろいろな行事やイベント、外出が楽しい。お互いにお喋り、リハビリ、笑い合ったりできる

今後も引き続き利用させていただきたいと思います

現状、とても満足しています

月初めの行事予定表、カロリーも記入された食事の献立表がある。敬老の日はプラスバンドや寸劇、職員のコーラスなどで楽しませてくれて、行事食は美味しいでお腹いっぱいになった

通所日の1日の様子を一人ひとり毎回丁寧に書いてくれます。本人はほとんど忘れているのですが、書いてあることをきっかけに思い出すこともあります。ありがとうございます

とてもよくしていただいている。満足しています

本人も家族も安心して通所できているので、今後も変わらずサービスを維持していただけると幸いです

個人ロッカーが使用できるので助かります

大変よくなつた。満足しています

気持ちを自由に言える

食事は美味しい楽しみです

祝日も利用できる

送り迎えでの対応は良いと思います

良く面倒を見ていだいていると感じています

【3】事業所の改善点

法律とかで決まってるのかもしれないが、もう少し臨機応変な対応してくれるといいなあと感じる。家族への報告も利用者ごとの具体的な内容もほしい。家族にはどのように過ごしているのかほとんどわからない

利用日を増やしてほしい（2）

座る席を仲の良い親しい利用者の近くにしてほしい。知らない方だと一日話をしないこともある

【4】調査についての自由意見

初めてのデイサービスで、本人にとても合っている事業所で、直接伝えられない気持ちをアンケートという形ですが伝えられて良かったです

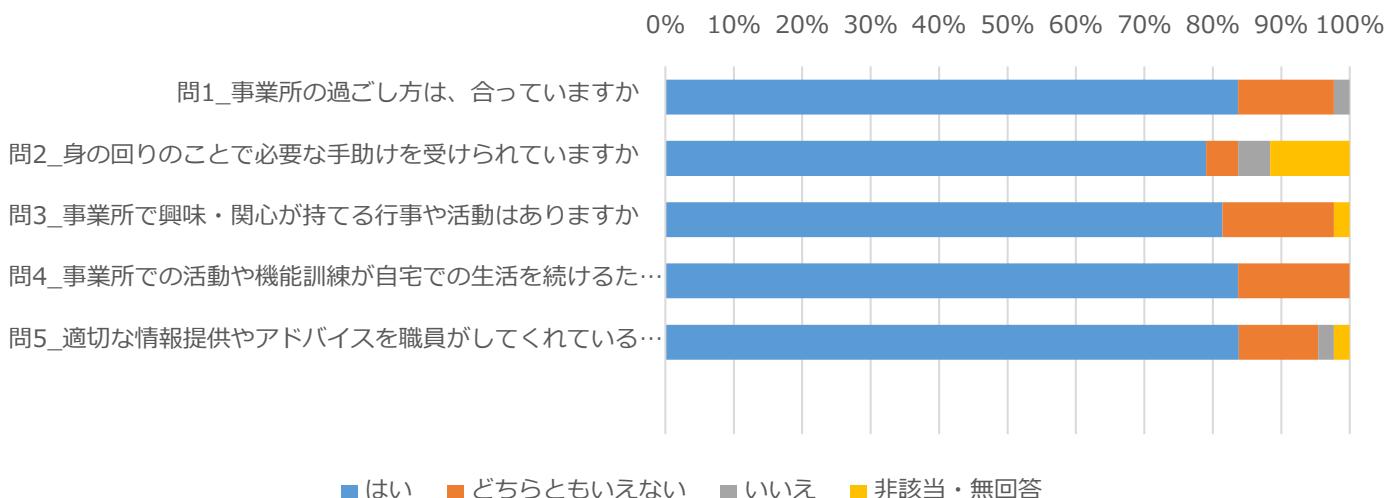
利用者の意見を聞いていただることは嬉しいことです

デイサービスに通所し「土支田デイサービスは本当に良い」と本人が心から感謝しているので、利用者の感謝の思いが調査に活かせるといいなと思います

事業所から見てどのように考えているのか？利用者からの改善策と事業所からの改善の考え方もあると思います

質問内容が抽象的で難しい

■サービスの提供



問1_事業所の過ごし方は、合っていますか

「はい」と回答した人の自由意見

嫌な思いをしたことがないと言っており、いつも満足して帰ってきます

じっくり対応してくれている

利用者はいつも「楽しかった」と言っているので、授業参観のように事業所での姿を見たいなと思うくらいです

お食事も美味しいいろいろなイベントがあり、デイに行くのが楽しみです

始めてお世話になった日から安心して過ごせています

1日決まった席があることに落ち着きを感じます。安心して楽しく過ごせるデイサービスです

毎日行事を考えてくださり、楽しく1日過ごしている

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

ゲームや作業がほとんどのようですが、もう少し「身体全体を動かす」を取り入れてほしい

問2_身の回りのことで必要な手助けを受けられていますか

「はい」と回答した人の自由意見

トイレに行くことを嫌な顔を一つせず、丁寧に対応してくださるのでありがたい、と言っています

車イスだが丁寧に対応してくれている

手助けが必要な場合のサポートが早い

感謝の気持ちで一杯です

「いいえ」と回答した人の自由意見

必要ない

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

手助けが必要な状況はほとんどないため、非該当といたします

問3_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」と回答した人の自由意見

様々なイベントやゲームを楽しみ、ゲストの歌などもとても楽しんでいます。工夫され考えられたゲームの様子を聞き、家族としてもとてもありがとうございます

コンサートや季節の行事、外出、華道など楽しい

毎回、楽しいゲームやレクリエーション、行事、催し物、体操。在宅時の注意喚起もある（振込詐欺など）

いつも様々な運動や行事など、とても満足しているようです

かき氷は驚いたようです。懐かしくて印象に残りました。ふるさと文化会館やどこかの公園に連れて行ってくれるのを楽しみにしています

毎月のイベントや手工芸などが楽しく組み込まれていて、毎月の予定表が来るとワクワクする

塗り絵、体操。塗り絵が大好きで多くの作品ができました。友人からも「綺麗な作品でほしい」と言われました

朝の自由時間の塗り絵が完成するごとに心が満たされます

いろいろなレクリエーションがあるので楽しい

いろいろな行事を取り入れてくれている

毎日、いろいろなイベント、ゲーム、脳活性化などを計画していただき、1日楽しく活動できる

絵手紙、書道、お花など。音楽会、落語会、スイカ割り大会などもあり楽しみにしている

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

必ずしもやりたいことをできるわけではない

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

手作り感のある道具を使っての全員ゲームがあり、一人行動できない人も介助されながら全員で楽しませてくれる。時期催事の祝善、昔ながらのかき氷などもあり、美味しくもあり楽しませてくれた

問4_事業所での活動や機能訓練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」と回答した人の自由意見

機能訓練をしてもらっている。ベッドから車イス、車イスからトイレなど、歩けているのはそのお陰だと思います

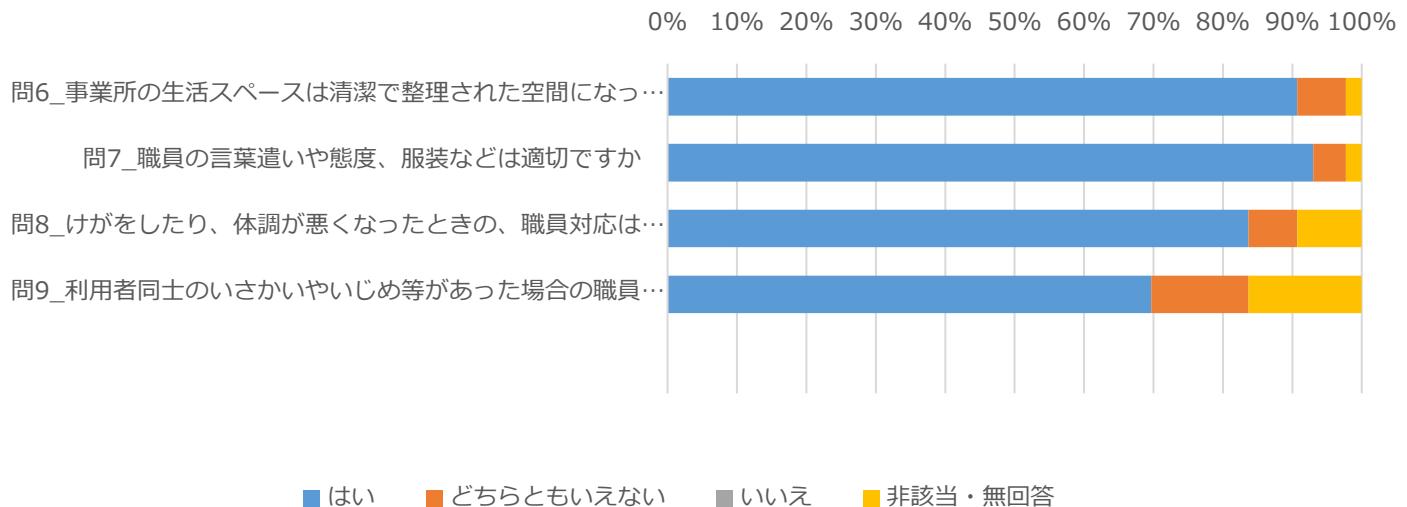
体操が役立つ

問5_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」と回答した人の自由意見

わからないことは教えてくれる

■ 安心・快適性



問6_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ますか

「はい」と回答した人の自由意見

最高です

問7_職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか

「はい」と回答した人の自由意見

職員方が皆さん明るく楽しく親切に対応してくださっている、といつも言っています

皆優しい

親切な対応。上手な受け答え

経営層をはじめ職員の皆様がどなたも親切。とても気が付き優しい方ばかり

職員方の目が利用者に細かく向いています。職員は優しくて、利用者を楽しませようとする意思（意向）を感じられる

職員皆様の変わらぬ優しい対応に感謝いたします。ありがとうございます

いつも一人ひとりに声をかけてくれる

職員が優しい

職員の皆さんとの声かけや笑顔などが良い

笑顔で話しやすい

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

寄り添ってくれているかわからない

問8_けがをしたり、体調が悪くなったときの、職員対応は信頼できますか

「はい」と回答した人の自由意見

よく見てくれている

体調面に関して、少しのことも見過ごさずに対応していただき、家族としては大変感謝しています

こちらからお願いをしている薬の服用はメモを必ず確認して、いつもと違うようであれば必ず確認の連絡があるので助かっています

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

うまく伝えられないので気づいてくれないかも

問9_利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員対応は信頼できますか

「はい」と回答した人の自由意見

特にいさかいやいじめはない

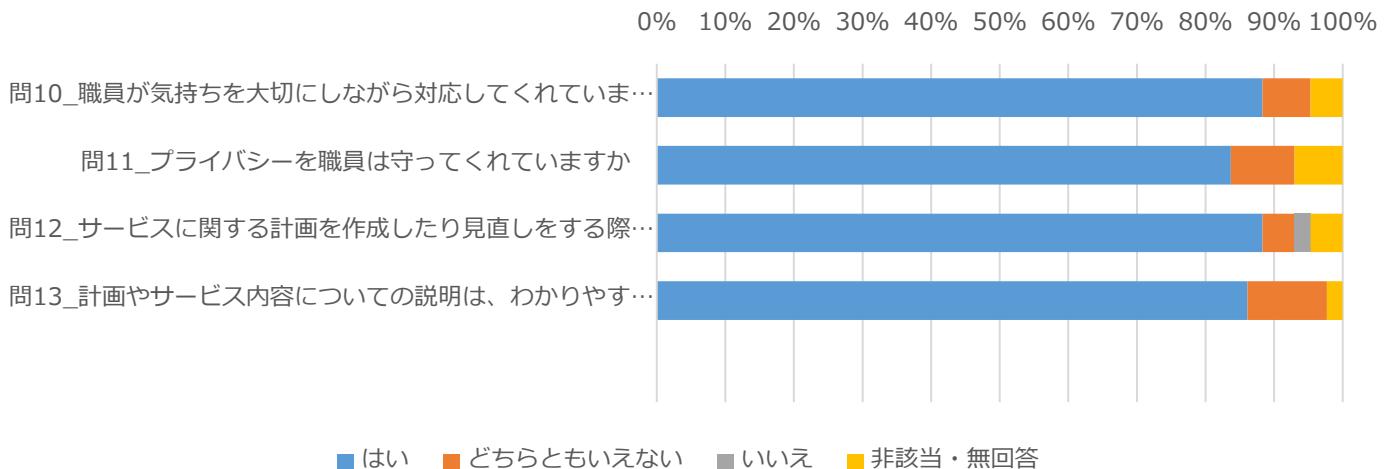
「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

そういう場面を見たことがない

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

いさかい、いじめなどは見たことがないため、非該当といたします

■利用者個人の尊重



問10_職員が気持ちを大切にしながら対応してくれていますか

「はい」と回答した人の自由意見

優しく声かけしてくれる

通所当時、慣れない食事時間も職員方の声かけや対応があり、今ではとても楽しく利用させてもらっています
優しい対応に感謝いたします

問11_プライバシーを職員は守ってくれていますか

自由意見なし

問12_サービスに関する計画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」と回答した人の自由意見

よく見てくれている

サービス提供者会議の話が計画に反映されていると考えている

「いいえ」と回答した人の自由意見

変更も決定事項のお知らせのみ

問13_計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいですか

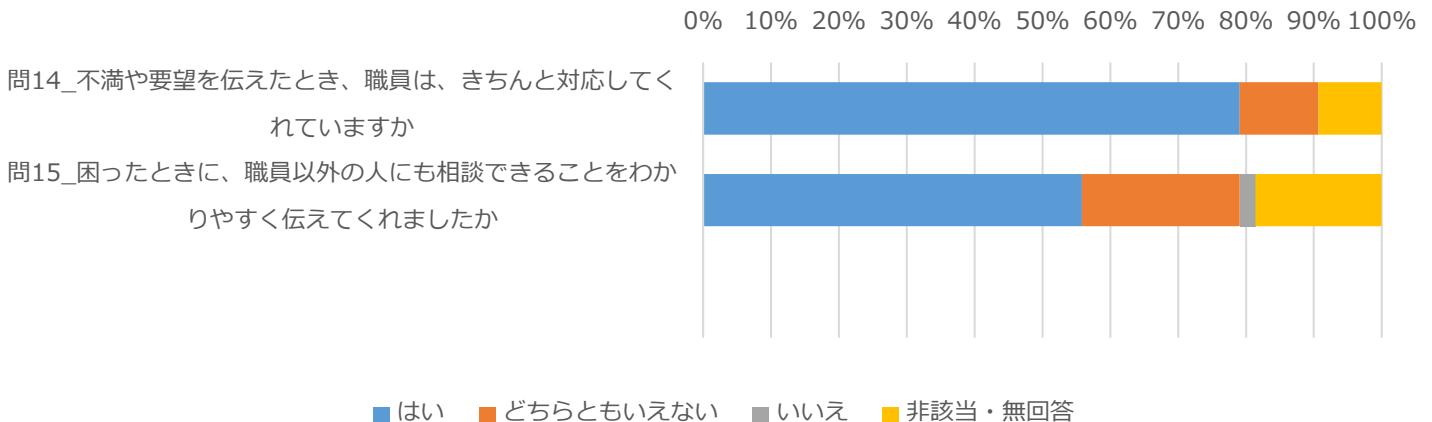
「はい」と回答した人の自由意見

サービス提供者会議や専門職を通じての機会しかない

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

本人は忘れっぽいことはわかっているが、その他は全て正常で自分でなんでもできると思っているので、本人の前で具体的な話はしづらい

■不満・要望への対応



問14_不満や要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていますか

「はい」と回答した人の自由意見

聞いてくれるが満足いく結果にはなっていない

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

特に不満がない

問15_困ったときに、職員以外の人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

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

現在は必要ない

■サービスの提供	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
問1_事業所の過ごし方は、合っていますか	36 (83.7%)	6 (14.0%)	1 (2.3%)	0 (0.0%)
問2_身の回りのことでの必要な手助けを受けられていますか	34 (79.0%)	2 (4.7%)	2 (4.7%)	5 (11.6%)
問3_事業所で興味・関心が持てる行事や活動はありますか	35 (81.4%)	7 (16.3%)	0 (0.0%)	1 (2.3%)
問4_事業所での活動や機能訓練が自宅での生活を続けるために役立つと思いますか	36 (83.7%)	7 (16.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
問5_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	36 (83.8%)	5 (11.6%)	1 (2.3%)	1 (2.3%)
■安心・快適性	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
問6_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ますか	39 (90.7%)	3 (7.0%)	0 (0.0%)	1 (2.3%)
問7_職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか	40 (93.0%)	2 (4.7%)	0 (0.0%)	1 (2.3%)
問8_けがをしたり、体調が悪くなったときの、職員対応は信頼できますか	36 (83.7%)	3 (7.0%)	0 (0.0%)	4 (9.3%)
問9_利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員対応は信頼できますか	30 (69.7%)	6 (14.0%)	0 (0.0%)	7 (16.3%)
■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・無回答
問10_職員が気持ちを大切にしながら対応してくれていますか	38 (88.3%)	3 (7.0%)	0 (0.0%)	2 (4.7%)
問11_プライバシーを職員は守ってくれていますか	36 (83.7%)	4 (9.3%)	0 (0.0%)	3 (7.0%)
問12_サービスに関する計画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	38 (88.3%)	2 (4.7%)	1 (2.3%)	2 (4.7%)
問13_計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいですか	37 (86.1%)	5 (11.6%)	0 (0.0%)	1 (2.3%)
■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・無回答
問14_不満や要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていますか	34 (79.1%)	5 (11.6%)	0 (0.0%)	4 (9.3%)
問15_困ったときに、職員以外の人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	24 (55.8%)	10 (23.3%)	1 (2.3%)	8 (18.6%)

■総合的感想

(1) 事業所の総合満足度

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答
18 (41.9%)	21 (48.8%)	3 (7.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.3%)

■回答者

利用者本人	本人と家族	家族が推察	その他	無回答
17 (39.5%)	7 (16.3%)	9 (20.9%)	0 (0.0%)	10 (23.3%)

■利用者プロファイル

F1_年齢

70歳未満	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答
2 (4.7%)	3 (7.0%)	19 (44.1%)	19 (44.2%)	0 (0.0%)