

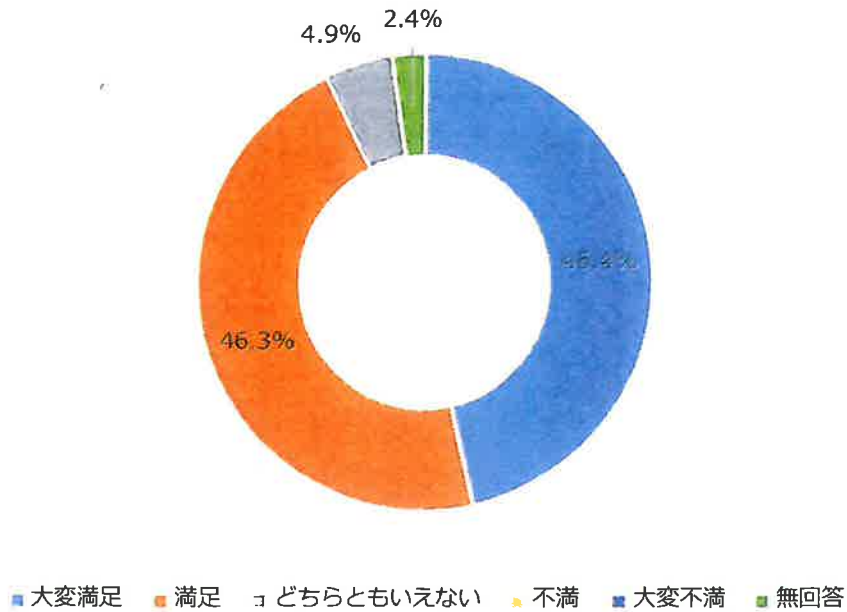
練馬区立練馬デイサービスセンター

対象利用者数=68名

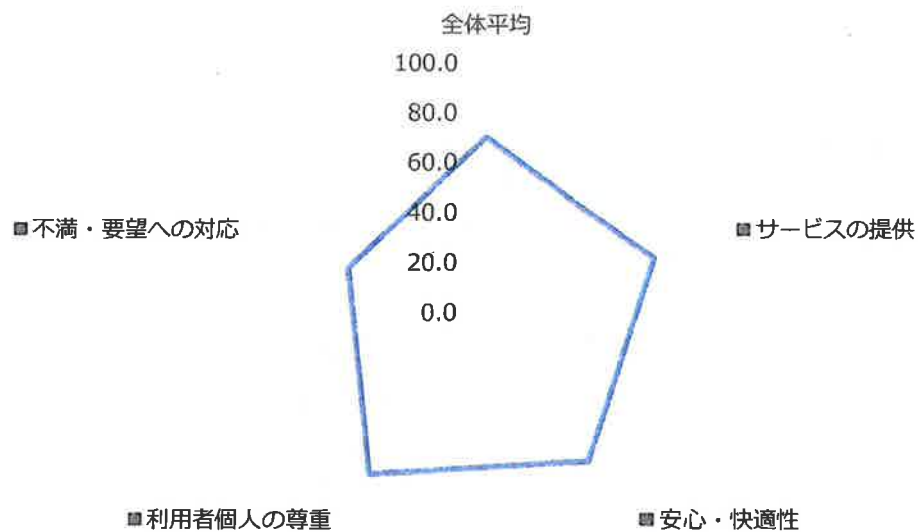
有効回答数=41件

回収率=60.3%

〔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70.7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

車での送迎は助かります

送迎時間が厳守されている。現状で満足しています

友人がたくさんできた

清潔で直接お話しできます。職員の方たちもそれぞれ行き届いています。ありがとうございます

いつも気にかけていただいています

よく声をかけてくれる。よく気付いて寄り添ってくれる

本当にいつもありがとうございます。感謝しかございません

玄関まで送迎してくれている。時間前に必ず連絡してくれる

食事が美味しい

皆様優しく接して下さいます

入浴

マシンが使える

送迎が遅延せず時間にちゃんとくる

職員の対応が良い。日々のサービスが自分に合っている

全て揃っている

いろいろな行事がある

職員の方々は親切丁寧に接して下さるので、デイサービスに通所するのを喜んでおります

〔3〕事業所の改善点

リハビリを増やしてほしい

今でも良いと思います

もう少しいろいろな楽しいメニューがほしいです

今のサービスで十分に満足しています

自分の好きな利用者だけによくして、嫌いな人は無視する人が一人いる

立って体を動かしたいと感ずることがある

外国人職員の方がいらして、たまにやっぱり文化・バックグラウンドが違うんだなと思うことがある

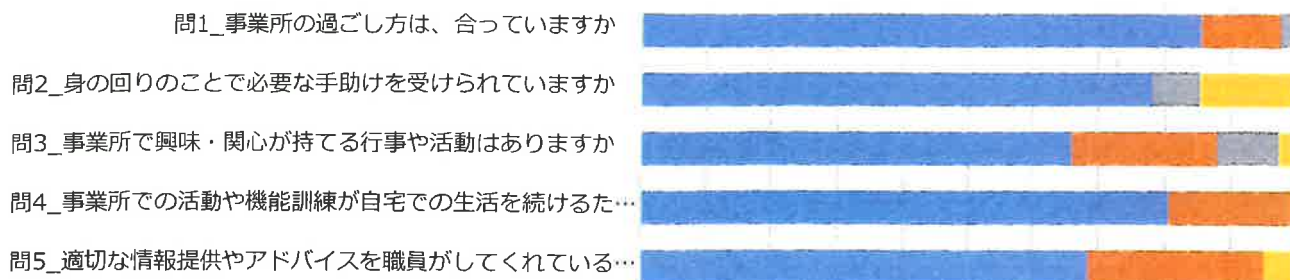
〔4〕調査についての自由意見

施設向上のために調査して下さり、ありがとうございます

回答期限をもっと目立つように表示してほしい

■サービスの提供

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



■ 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

「はい」と回答した人の自由意見

大体は次に何をやるかわかるようになって、準備するようになっています

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

どんな過ごし方をしているのか見たことがありません。いつか見てみたいと思っています

施設にいる時は黙って過ごしているのでさみしいです。それが当たり前のことかもしれません

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

いつも親切にしてください、ありがたいです

きめ細かくやったださる

私自身まだ元気ですので手助けは必要ありません

半身が不自由なためいろいろとお世話になっており、ありがたいと思っております

「いいえ」と回答した人の自由意見

職員が他の人の介助しているところを見ていると、自分がしっかりしなければと思う

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

そこまで手助けをまだ受けていません

気兼ねなくお願いができる

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

絵を描く、花を植える

華道は特に楽しい

季節のイベント。お土産にいただいた写真などを家で見えています

行事や日々のプログラムが楽しい

特に習字

1年を通じていろいろな行事などを考えていただき、本人は楽しみにしています

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

老いていくと全ての興味や関心がなくなりました

もう少し多くの活動や行事があってもよいのではと思います

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

わかりません

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

できるようで、ちゃんとやろうとするとなかなか難しいです

もう少しだけ運動ができればよいと思う

とても役に立っている

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

一日中、黙って生活することが多く、あまり生活に役立っていないのではないかと思う

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

何か困った時には家族とも連絡を密にして対応いただいています

■安心・快適性

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



■ 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

「はい」と回答した人の自由意見

きれいで狭くなくてゆったりしている
とても清潔です

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

一度見ただけで判断できません

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

職員が親切にしてくれます
職員の皆様が笑顔でお話ししてくれて嬉しいです
職員の皆様がとても親切で優しい
分け隔てなくやってくださっていると感じている
いつも親身になってご対応していただいていると思います
職員が親切で優しい
職員がとても親切
他の利用者への態度が気になることはある
とても素晴らしい
親切に対応してくださっており感謝しております

「いいえ」と回答した人の自由意見

適切でない人が一人います

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

おおいに信頼できる
身体のことによく気付いてくれております

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

まだ体調が悪くなったことがない

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

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

今までの利用でトラブルはないのでわからない

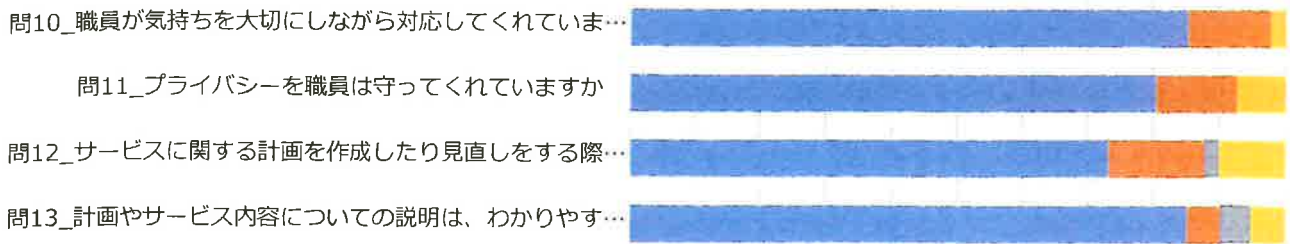
まだそのような場面が一度もありませんので、わかりません

今までにいさかいやいじめがなかった(2)

利用者同士のいさかいやいじめに遭遇していないのでわからない

■利用者個人の尊重

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



■ 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

「はい」と回答した人の自由意見

とてもよく気持ちをわかってくさっています

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

そうではない人が一人いる

問11_プライバシーを職員は守ってくれていますか

「はい」と回答した人の自由意見

わかりません

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

そうではない人が一人いる

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

親身に相談にのっていただいています

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

わかりません

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

「いいえ」と回答した人の自由意見

両手がうまく使えないので、読みにくいと思います

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

わかりません

■ 不満・要望への対応

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

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



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



■ 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

「はい」と回答した人の自由意見

要望や意見を汲み取り、適切な対応をしてくれています

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

希望や要望がないので何とも言えない

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

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

まだ相談したことはありません

今のところ相談すべき事態になったことはありません

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

全く困ったことはありません

職員以外に相談が必要な事態に今のところ遭遇していないのでわからない

わかりませんが、たぶん伝えてくれたと思います

■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	35 (85.4%)	5 (12.2%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)
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	32 (78.1%)	0 (0.0%)	3 (7.3%)	6 (14.6%)
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	27 (65.8%)	9 (22.0%)	4 (9.8%)	1 (2.4%)
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	33 (80.5%)	8 (19.5%)	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	28 (68.3%)	11 (26.8%)	0 (0.0%)	2 (4.9%)
■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	36 (87.8%)	4 (9.8%)	0 (0.0%)	1 (2.4%)
問7_職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか	36 (87.9%)	3 (7.3%)	1 (2.4%)	1 (2.4%)
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	28 (68.2%)	4 (9.8%)	0 (0.0%)	9 (22.0%)
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	22 (53.7%)	5 (12.2%)	1 (2.4%)	13 (31.7%)
■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	35 (85.4%)	5 (12.2%)	0 (0.0%)	1 (2.4%)
問11_プライバシーを職員は守ってくれていますか	33 (80.5%)	5 (12.2%)	0 (0.0%)	3 (7.3%)
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	30 (73.2%)	6 (14.6%)	1 (2.4%)	4 (9.8%)
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	35 (85.3%)	2 (4.9%)	2 (4.9%)	2 (4.9%)
■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	28 (68.3%)	6 (14.6%)	0 (0.0%)	7 (17.1%)
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	22 (53.6%)	8 (19.5%)	2 (4.9%)	9 (22.0%)

■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
19 (46.4%)	19 (46.3%)	2 (4.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.4%)

■回答者

調査票回答者

利用者本人	本人と家族	家族が推察	その他	無回答	その他の内容
7 (17.1%)	11 (26.8%)	10 (24.4%)	1 (2.4%)	12 (29.3%)	長女 次女

■利用者プロフィール

F1_年齢

70歳未満	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答
0 (0.0%)	3 (7.3%)	19 (46.4%)	18 (43.9%)	1 (2.4%)

