

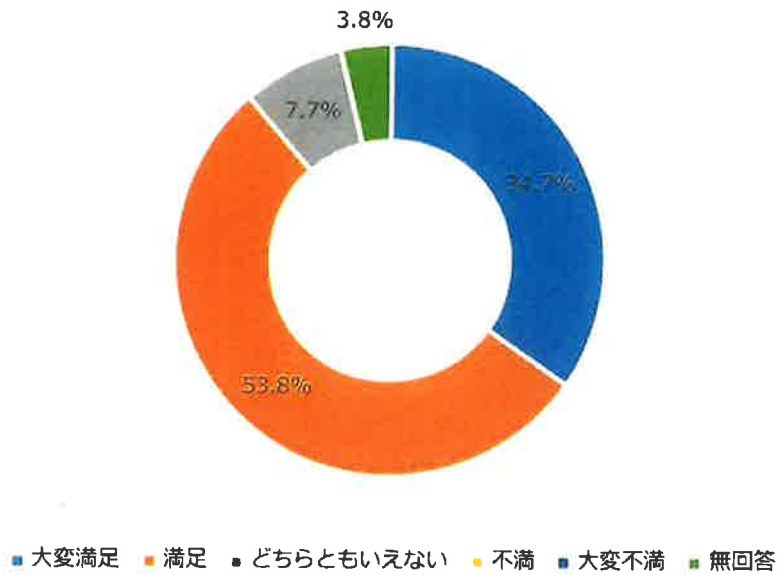
練馬区立光が丘デイサービスセンター

対象利用者数=70名

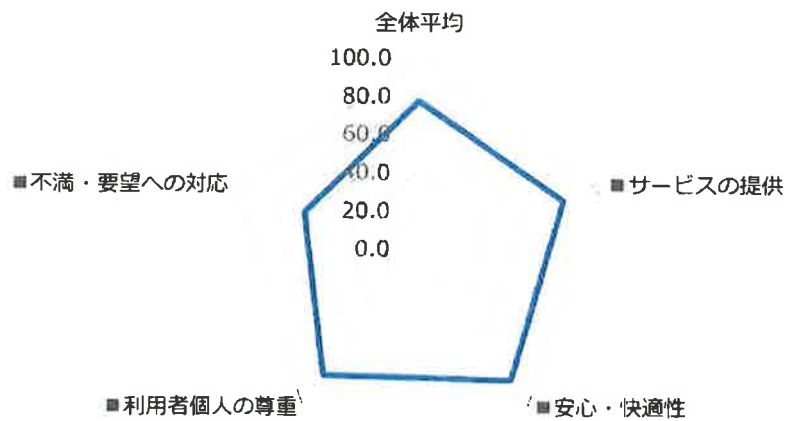
有効回答数=26件

回収率=37.1%

〔1〕事業所の総合満足度



カテゴリ別評価傾向



カテゴリ別評価傾向では、全体の平均が77.2となっています。■不満・要望への対応が最も低く、■安心・快適性が最も高くなっています。

〔2〕事業所のよい点

連絡帳に「にこやかに楽しませている」との記載が多く見られ、本人もほかの利用者とおしゃべりを楽しんでいるようです。家族の話もしているようで、職員から話を聞くことがあります。本人の話に耳を傾け会話してもらえることを嬉しく思います

話しやすい人柄がいい。いろいろしている。参考になる

家から近い

〔3〕事業所の改善点

座席が変わることを望みます。1年交代でよいので、いつも後ろ向きの人、前向きの人などいろいろな方と経験できることを望みます

テレビが2台ありますが、どちらも暗くて見づらいです

昼の食事が美味しくありません

祝日の入浴を実施して欲しいです

これはどうしようもないが建物が古い

土曜日も入浴できたら助かります。家では介助できないので、唯一デーでの入浴だけです

週に2回入浴をさせてもらっていますが、当日ですら頭や身体の匂いが気になることがあり、きちんと洗っていているのか疑問に感じます。責任者が交代して内部が混乱しているのか、連絡が漏れたり間違えたりしているので、早く落ち着いてほしい

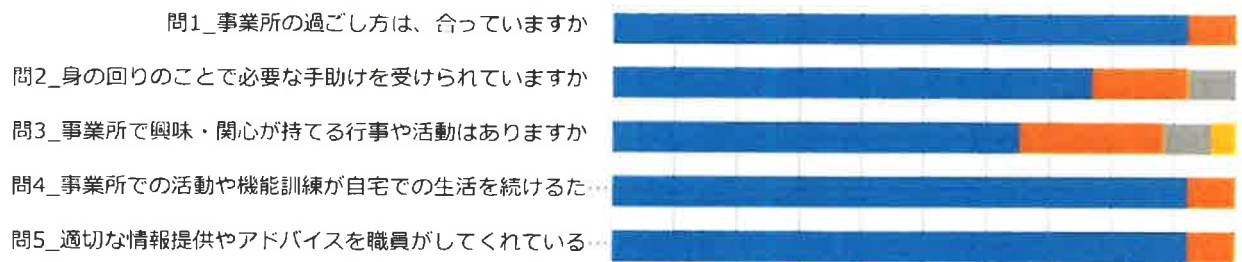
〔4〕調査についての自由意見

介護関係業者のすべてに対して利用者アンケートなどを行い、ニーズに合った方向性を持たせた方が本当の利用者のための事業といえるようになるのでは？

利用者本人がまだ慣れていません

■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

職員が明るくフランクなので、いつも気持ちも楽に参加しています

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

他のサービスには意見はありますが、通所については十分満足しています

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

不十分であるが6割程度は現状で十分と言えるでしょう

ゲームが面白くて楽しいです

近場での散歩、脳トレ、ゲーム、体操、職員との会話

今後さまざまな外出をするなど楽しみが多いと嬉しいです

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

利用者は何もわかりませんが、その日の行事に参加しています

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っていますか

「はい」と回答した人の自由意見

運動機能の維持や向上に大変役立つと思います

家では座っているだけなので、体を動かせることはとても良いと思います

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

個人個人に対応するのが大変なのではと思うほどです

■ 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

一部建物が古いので修理が必要と思う部分はあるにしても、区役所の建物なので仕方ないでしょう
大きな建物の中での広いスペース。便利で清潔。何をしても快適です

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

送迎や専門職含め職員がサービス精神が豊か
職員の皆さんが親切です
職員が笑顔で対応
真面目で丁寧

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

自由意見なし

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

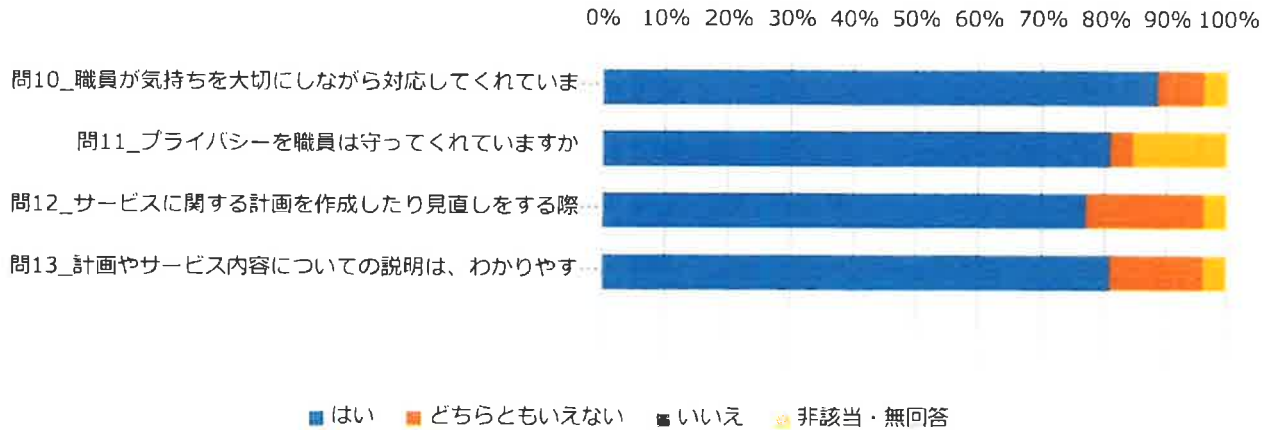
「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

わかりません

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

利用者それぞれ全員が好きずきを選択できないのだから、学校や会社と同様と自覚があればよいのでは？

■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

皆さんとても優しく親切にしてくれるのでありがたいです

いろいろと細かく対応してくれてとても助かります。専門職も気づかってくれることに感謝しています。送迎の職員もとても感じが良いです

問11_プライバシーを職員は守ってくれていますか

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

個人情報の集まる場所に入り込み、外部に持ち出しするようなトラブルメーカーの職員がいなければ、不正競争防止法違反行為は少なくなるでしょう

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

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

入院など特別なことがないかぎり、家族に何か要望を聞かれたことはありません

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

専門職が行っている

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

専門職が行っている

■ 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

自由意見なし

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

自由意見なし

■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	24 (92.3%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	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	20 (76.9%)	4 (15.4%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)
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	17 (65.4%)	6 (23.1%)	2 (7.7%)	1 (3.8%)
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	24 (92.3%)	2 (7.7%)	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	24 (92.3%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
■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	23 (88.5%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
問7_職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか	25 (96.2%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
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	23 (88.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (11.5%)
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	17 (65.4%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	7 (26.9%)
■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	23 (88.5%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)
問11_プライバシーを職員は守ってくれていますか	21 (80.8%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	4 (15.4%)
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	20 (77.0%)	5 (19.2%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)
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	21 (80.8%)	4 (15.4%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)
■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_不満や要望を伝えるとき、職員は、きちんと対応してくれていますか	19 (73.1%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	5 (19.2%)
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	13 (50.0%)	8 (30.8%)	0 (0.0%)	5 (19.2%)

■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
9 (34.7%)	14 (53.8%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)

■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
8 (30.8%)	3 (11.5%)	7 (26.9%)	0 (0.0%)	8 (30.8%)

■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
3 (11.5%)	3 (11.5%)	10 (38.5%)	10 (38.5%)	0 (0.0%)

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。いただいたご意見の中から「事業所の改善点」と、「調査についての自由意見」について回答をさせていただきます。

【事業所の改善点】

・座席が変わることを望みます。1年交代でよいので、いつも後ろ向きの人、前向きの人などいろいろな方と経験できることを望みます。

→座席につきましては、お客様の身体状況（介助が必要かどうか）やご希望に応じて配置しております。変更することも可能ですので、お気軽にご相談ください。

・テレビが2台ありますが、どちらも暗くて見づらいです。

→テレビの明暗は見やすいように調節しておりますが、見えづらい場合はテレビに近い座席への移動も可能ですので、お気軽にご相談ください。

・昼の食事が美味しくありません。

→お客様のご意見を基に、定期的に給食会議において委託業者と協議し、美味しい食事の提供に努めております。また、食事アンケートも実施しておりますので、調査へのご協力もよろしくお願いいたします。

・ 祝日の入浴を実施してほしいです。

・ 土曜日も入浴できたら助かります。家では介助できないので、唯一デイでの入浴だけです。

→大変申し訳ございませんが、土曜、祝日の入浴につきましては、運営の都合上いたしかねます。入浴を実施している日に、臨時または振替でご利用いただくことは可能ですので、ご相談ください。

・ これはどうしようもないが建物が古い。

→光が丘区民センターは平成2年に開設して今年で34年目になります。浴室天井の修理や食堂の壁紙工事など、適宜修繕を行っており、お客様に安全にご利用いただけるように努めております。

・ 週に2回入浴をさせてもらっていますが、当日ですら頭や体の匂いが気になることがあり、きちんと洗っているのか疑問に感じます。責任者が交代して内部が混乱しているのか、連絡が漏れたり間違えたりしているので、早く落ち着いてほしい。

→大変申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、再発防止に努めてまいります。現在、人員は定着しております。

【調査についての自由意見】

- ・介護関係業者のすべてに対して利用者アンケートなどを行い、ニーズに合った方向性を持たせた方が本当の利用者のための事業といえるようになるのでは？

→お客様アンケートの他、「第三者評価」や「とうきょう福祉ナビゲーション」といった外部評価が定期的に行われております。いつでもインターネットで閲覧することができますので、ぜひご参照ください。

- ・利用者本人がまだ慣れていません。

→少しでも慣れていただけるように関わらせていただきます。デイのご利用について、お客様ご本人やご家族からアドバイスをいただければ、ぜひお知らせください。

光が丘デイサービスセンター