

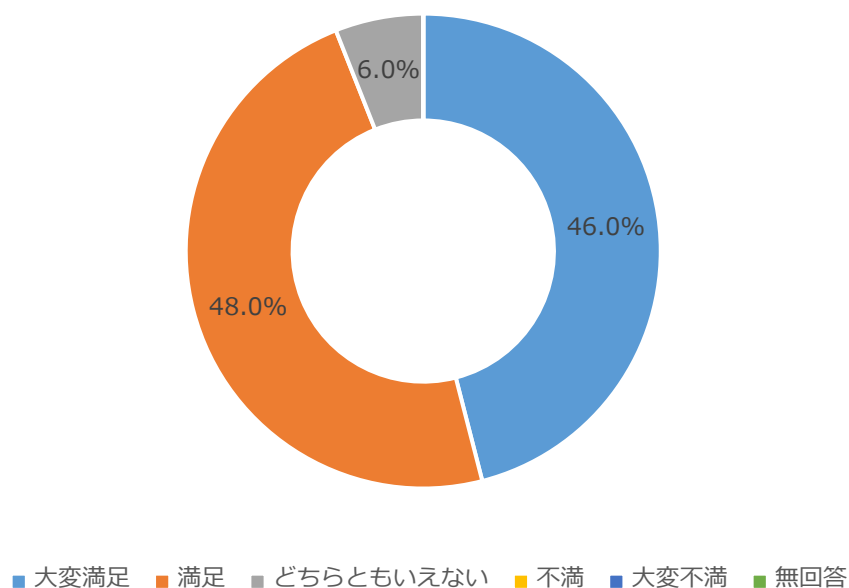
田柄デイサービスセンター

対象利用者数=108名

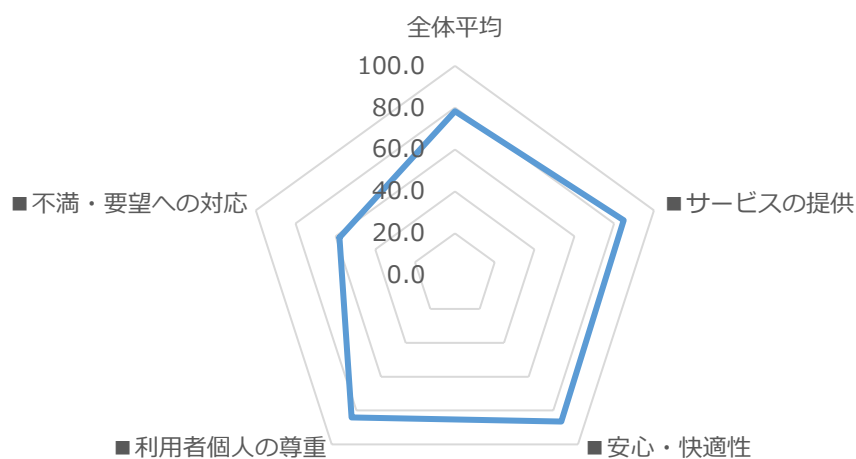
有効回答数=50件

回収率=46.3%

〔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78.3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

練馬区が許可している事業所なので安心できる

送迎時間がきちんと守られている点は大変良いと思います。利用者本人には時間のズレは理解できにくいところがあり、リズムを崩されることに対処が難しいようです。本人の様子を見ながら、時間調整をしてくれることもありがたく、思った以上に早く慣れているのもわかりました。また、その日の様子を知らせてくれるのも大変嬉しく思います
デイサービスへ行くことが楽しいと感じていることが一番です（2）

計画的にいろいろやってくれます。皆優しいです。誰も平等に見てくれて嬉しいです

毎日職員が連絡帳に詳しくその日のことを書いてくれる

ご協力本当にありがとうございます

家族連絡票でデイでの過ごし方がわかるので、とてもありがたいと思います

仕事というより、人格的に体の不自由な利用者を面倒みている

明るい部屋と優しい職員の対応がとても嬉しく思います

お世話してくれる職員を信じています

ケアマネジャー、地域包括の方が親身に話を聞いてくれる

当初は戸惑いもありましたが、今はとても落ち着いて通う姿があり、日中穏やかに過ごしている様子もわかり安心して
います

昼食やおやつが美味しい

職員皆さん優しく丁寧に対応していただき、ショートステイも利用できるのもとても助かります

特に何も問題なく通えている

〔3〕事業所の改善点

実際に現場を見ていないので明確には答えられない。送迎時間が少し予定時間より早いことが多い

本人は時々退屈すると感じているようです。プログラムが増えると良いのかもと思います

半年に1回でも、経営層の話や職員の声を聞けたら嬉しいのですが

トイレを増やして欲しい。職員の人数を確保して欲しい

カレンダー作成が今までは厚紙の上に絵を貼っていたが、今は薄い紙になってしまった。吊るすとヘラヘラになってしま
うので、また前のやり方にして欲しい

男女の職員がお風呂に入れてくれて助かっているが、気になる

バスの送迎に時間があるのは理解しているが、利用者がバスに乗っているのに、「あら？待っていないわ」という職員
の言葉を聞く度にあまり気分が良くないようです。職員の立場はわかりますが、乗車している者の気持ちも汲んでもら
えればと思います

お風呂は現在週1回。できれば2回にしてほしい

みんないい人で改善点はありません

〔4〕調査についての自由意見

アンケートはほんの一部の意見しかわからないが、やらないよりは良いと思います。いつも大変助かっております。あ
りがとうございます

本人はこちら以外にも民間のデイサービスにも通っていますが、それぞれの所で楽しみを見つけている様子です

他のデイサービスのことはよく分かりませんが、誇りの持てるデイサービスだと思います

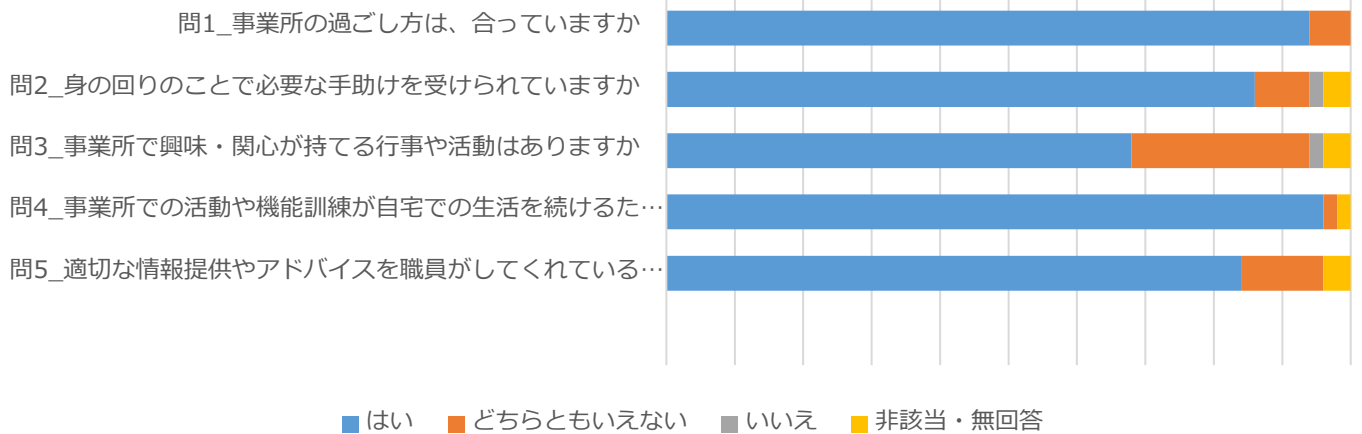
アンケートの主旨がよくわかりました

第三者委員会があることによって安心して利用できます

利用者本人の言った通りに家族が入力しました

■サービスの提供

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



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

急がされたり、待たされたことは殆どありません（2）
 楽しく通所しています。特にカラオケは大好きです
 みんなと仲良くできるし、お話もできるし、楽しいです

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

どちらかと言えば良いと思います

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

受けられています（2）
 一人で入浴できるのが良い。入浴後に髪を乾かしてもらえるので、助かるしありがたい

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

まだ自分でできるので手助けの必要がない

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

習字や手芸、工作物を増やしたい
 大いに関心があります（2）
 書道が好きです。毎月受けられるので嬉しいです
 書道やカラオケなど楽しませてもらっている
 参加した
 書道や俳句などをやっている
 「関さところショー」がお気に入り。カレンダー作り、カラオケなど
 いろいろなゲームを作って楽しませてくれる
 変化のあるプログラムが楽しい
 カラオケ
 職員による体操。家では身体をあまり動かさないので助かります

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

もう少し外部の方の創作活動やイベントがあると嬉しい

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

帰ってくると忘れるけれど、やっていることは全て楽しいそうです

問4_事業所での活動や機能訓練が自宅での生活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

思っています（2）

いろいろ体操をやってもらえるので、転びそうになってもスッと支えることができます

以前と変わってません

家ではなかなか運動できないので、デイの運動は役立つ

認知症進行を遅らせる

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

本人が理解できているかわからないので「非該当」にしました

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

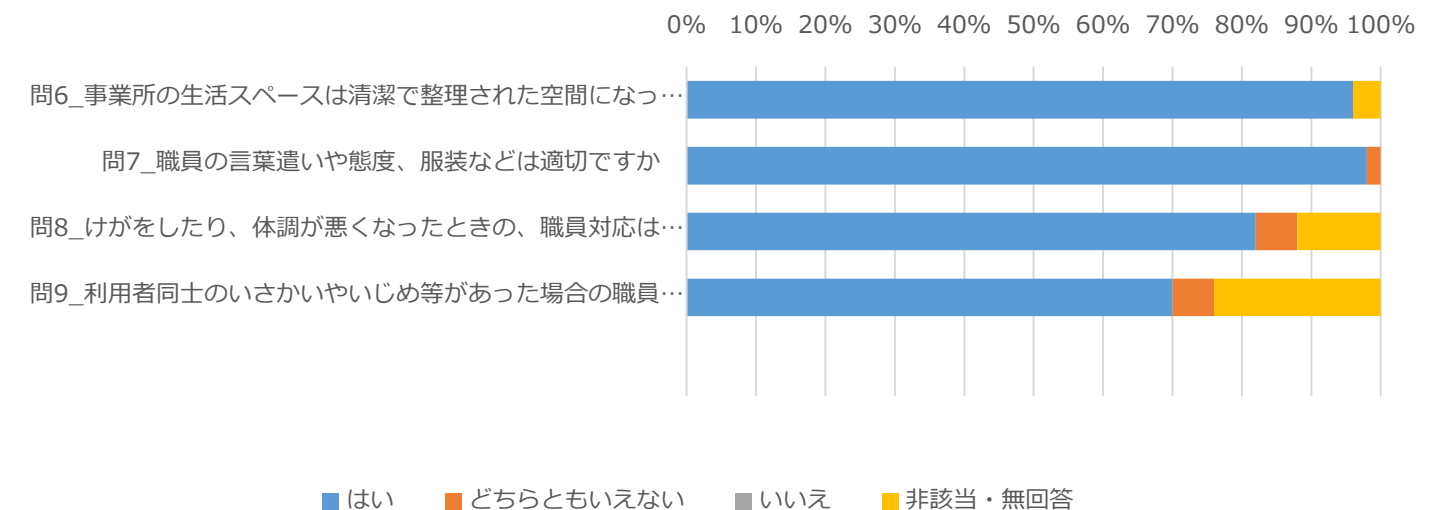
常にしてもらっている（2）

プログラムで脳トレなどして体力以外にも気を使ってくれる

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

今までのところ、その必要がなかったのでは

■ 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

清潔で整理されています（２）

事業所が広くて清潔です

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

見てないです

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

常に適切です(2)

職員は後ろにも目があるのかのように、何でも目配りがすごいと思います

職員が優しくて笑顔です

気配りができていること。送迎までの待ち時間に職員と作品づくりのお手伝いが楽しい

職員がみんな優しい（２）

職員が明るく親切

職員が親切

大変優しく接してくれて助かっている

介護職員の方は皆さん親切です

皆さん親切丁寧にさせていただいて、とても居心地が良いみたいです。ありがとうございます

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

大いに信頼できます

大いに信頼できます。何事もないよう適切に対応してもらった

良くしてくれます

まだそのようなことはないけれど、信頼している

以前、スピーディーに対応してもらった

体調の変化にきめ細かく配慮してくれる

何度も面倒をみてもらいました

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

休ませています

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

実際にあったことがないので「非該当」にしました

まだ日が浅いので分かりませんが、大丈夫だと思います！

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

信頼できます（2）

利用者皆さん穏やかそうですし、そのようなことがあっても職員は対応できると確信しております

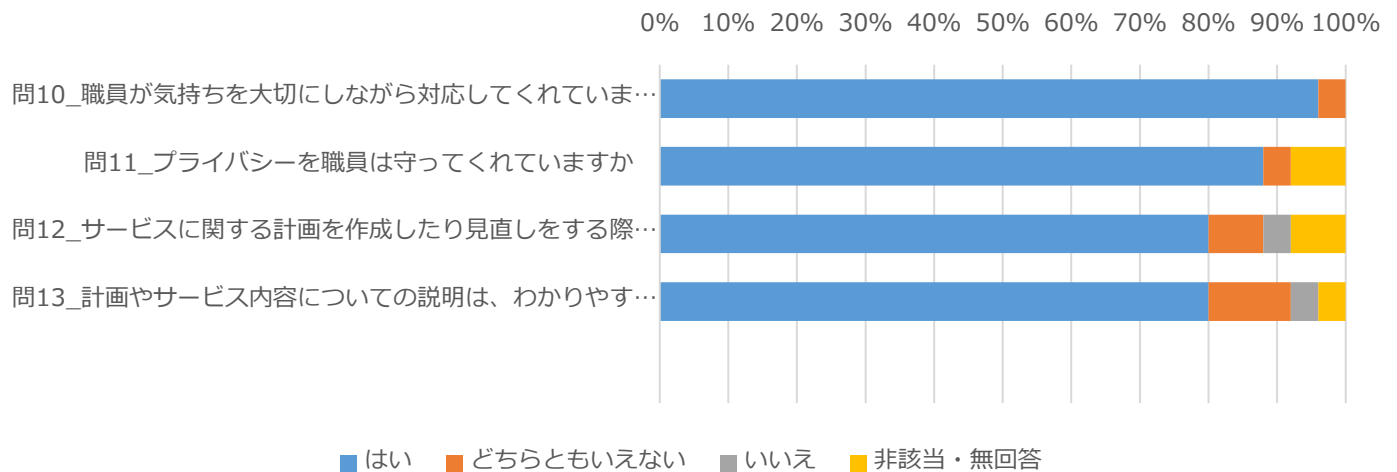
ケンカする人はいません

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

実際にあったことがないので「非該当」にしました

利用者は静かな人なのでわかりません

■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

大切にしてもらっている（２）

ここはとっても優しく接してくれるのでホッとしました。こんなに優しい人がいるのかしらと思っています

利用者に親切に対応してくれている

もちろん、そのようにしてくれます

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

守ってもらっている（２）

絶対的です

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

家族としては今のところ問題ないと思います

よくわからない

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

聞いてくれる（２）

聞いてはくれますが、デイサービスの人数が多くて、なかなか思うようにいかない時もあります

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

全てお任せできます

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

分かりやすいです（２）

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

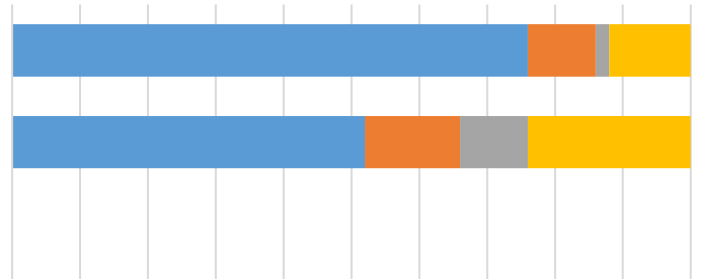
特別説明はないが、お任せしています

■ 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

対応してくれている（2）

不満はありません

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

不満はありません

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」と回答した人の自由意見

聞いています（2）

■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	47 (94.0%)	3 (6.0%)	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	43 (86.0%)	4 (8.0%)	1 (2.0%)	2 (4.0%)
問3_事業所で興味・関心を持てる行事や活動はありますか	34 (68.0%)	13 (26.0%)	1 (2.0%)	2 (4.0%)
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	48 (96.0%)	1 (2.0%)	0 (0.0%)	1 (2.0%)
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	42 (84.0%)	6 (12.0%)	0 (0.0%)	2 (4.0%)
■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	48 (96.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (4.0%)
問7_職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか	49 (98.0%)	1 (2.0%)	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	41 (82.0%)	3 (6.0%)	0 (0.0%)	6 (12.0%)
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	35 (70.0%)	3 (6.0%)	0 (0.0%)	12 (24.0%)
■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	48 (96.0%)	2 (4.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
問11_プライバシーを職員は守ってくれていますか	44 (88.0%)	2 (4.0%)	0 (0.0%)	4 (8.0%)
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	40 (80.0%)	4 (8.0%)	2 (4.0%)	4 (8.0%)
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	40 (80.0%)	6 (12.0%)	2 (4.0%)	2 (4.0%)
■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	38 (76.0%)	5 (10.0%)	1 (2.0%)	6 (12.0%)
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	26 (52.0%)	7 (14.0%)	5 (10.0%)	12 (24.0%)

■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
23 (46.0%)	24 (48.0%)	3 (6.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

■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
9 (18.0%)	15 (30.0%)	19 (38.0%)	1 (2.0%)	6 (12.0%)	夫

■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
4 (8.0%)	8 (16.0%)	22 (44.0%)	16 (32.0%)	0 (0.0%)