

調査時期 平成 31 年 4 月 23 日 ~ 5 月 11 日

調査方法 アンケート用紙配布による調査

回収率 配布数 65
 回収数 48 (ご本人 26 ご家族 22)
 回収率 74%

調査結果

1 (施設について)今の施設を選んだ主な理由は何ですか。【複数回答】

回答内容	回答数
・家から近いため	35
・住み慣れた地域での施設を希望していたため	15
・家族等の面会や手続きなどがしやすい地域にあるため	10
・地域にこだわりはなく、必要なサービスが受けれるため	10
・利用料金が希望していた範囲内であったため	2
・区立施設であったため	15
・まわりの評判を聞いて判断したため	5
・ケアマネジャーの勧めがあったため	32
・その他	7

2 (サービス全体)施設でのサービス全般について、満足されていますか。

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	とても満足	ほぼ満足		ふつう	やや不満足	不満足	無回答
回答数	31	17	48				
回答率	65%	35%	100%	0%	0%	0%	0%

2-2 (サービス全体)施設でのサービス全般について、満足されていますか。【複数回答】

回答内容	回答数
・食事	43
・入浴	34
・体操	24
・日常訓練	27
・機能訓練	16
・趣味、生きがい活動	21
・健康チェック	22
・相談	13
・認知症予防のとりくみ	8
・その他	2

3 (施設環境)施設環境全般について、満足されていますか。

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	とても満足	ほぼ満足		ふつう	やや不満足	不満足	無回答
回答数	22	23	45	2	1		
回答率	46%	48%	94%	4%	2%	0%	0%

3-① (施設環境)床の段差解消や手すりの設置など、安全面について十分な配慮がなされていると思いますか。

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	そう思う	ややそう思う		どちらでもない	あまりそう思わない	そうは思わない	無回答
回答数	39	8	47	1			
回答率	81%	17%	98%	2%	0%	0%	0%

3-② (施設環境)夏・冬の室内温度や湿度に関して適切な対応がなされていると思いますか。

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	そう思う	ややそう思う		どちらでもない	あまりそう思わない	そうは思わない	無回答
回答数	32	10	42	1	1		4
回答率	67%	21%	88%	2%	2%	0%	8%

3-③ (施設環境)廊下、食堂、トイレなどにおいて、清掃が行き届いていると思いますか。

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	そう思う	ややそう思う		どちらでもない	あまりそう思わない	そうは思わない	無回答
回答数	36	8	44		1		3

回答率	75%	17%	92%	0%	2%	0%	6%
-----	-----	-----	-----	----	----	----	----

3-④ (施設環境)インフルエンザやノロウイルス等の感染症予防について配慮がなされていると思いますか

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	そう思う	ややそう思う		どちらでもない	あまりそう思わない	そうは思わない	無回答
回答数	31	12	43			1	4
回答率	65%	25%	90%	0%	0%	2%	8%

4 施設滞在時間について

(施設滞在時間)【5時間以上7時間未満の利用者】現在の滞在時間について、いかがですか。

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	長い	やや長い		丁度良い	やや短い	短い	無回答
回答数			0				
回答率	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

(施設滞在時間)【7時間以上9時間未満の利用者】現在の滞在時間について、いかがですか。

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	長い	やや長い		丁度良い	やや短い	短い	無回答
回答数	1	3	4	39	1		4
回答率	2%	6%	8%	81%	2%	0%	8%

5 (食事)お食事の全体的な満足度はいかがですか。

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	とても満足	ほぼ満足		ふつう	やや不満足	不満足	無回答
回答数	32	8	40	4	1		3
回答率	67%	17%	83%	8%	2%	0%	6%

6 (入浴)入浴について、満足していますか。

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	とても満足	ほぼ満足		ふつう	やや不満足	不満足	無回答
回答数	23	11	34	3			11
回答率	48%	23%	71%	6%	0%	0%	23%

7 (機能訓練)機能訓練について、満足していますか。

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	とても満足	ほぼ満足		ふつう	やや不満足	不満足	無回答
回答数	16	18	34	10	1		3
回答率	33%	38%	71%	21%	2%	0%	6%

7-① (機能訓練)実施時間はどうですか。

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	長い	やや長い		丁度良い	やや短い	短い	無回答
回答数		3	3	39	1		5
回答率	0%	6%	6%	81%	2%	0%	10%

8 (施設行事)施設行事に満足していますか。

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	とても満足	ほぼ満足		ふつう	やや不満足	不満足	無回答
回答数	20	17	37	7	3		1
回答率	42%	35%	77%	15%	6%	0%	2%

9 (職員)職員の対応や言葉づかいは丁寧だと思いますか。

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	そう思う	ややそう思う		どちらでもない	あまりそう思わない	そうは思わない	無回答
回答数	40	6	46		1		1
回答率	83%	13%	96%	0%	2%	0%	2%

8-① (職員)職員は、ご利用者本人の生活状況について、適切に連絡を行っていると思いますか。

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	そう思う	ややそう思う		どちらでもない	あまりそう思わない	そうは思わない	無回答
回答数	39	6	45	2			1
回答率	81%	13%	94%	4%	0%	0%	2%

9-② (職員)職員の介護技術に満足していますか。

	5	4	5・4合算	3	2	1	0
回答内容	とても満足	ほぼ満足		ふつう	やや不満足	不満足	無回答
回答数	35	12	47				1
回答率	73%	25%	98%	0%	0%	0%	2%

〔施設名〕 東日暮里 在宅高齢者通所サービスセンター
 満足度アンケート自由記述 集計

※原文のまま記載

設問	設問内容	記載内容
1	今の施設を選んだ主な理由は何ですか 「その他」の自由記述	<ul style="list-style-type: none"> ・母がいつも行っている公園の目の前だった 東日暮里地域包括支援センターの中村さんの協力により何回か見学して決めました。 ・ケアマネージャーが決めて手続きもしてくれたため！！ ・いくつかの施設を見学して選びました。 ・友達の進めで ・見学に行き本人が通えそうと気に入ってくれた。 ・かつて主人が利用しており、対応が良かったため ・奥（妻）からのすすめ ・他の知り合いがいたので ・友達と一緒にになれるため ・認知症対応 ・見学して好印象だった。 ・何軒か見て回ったが、一番施設が広くて充実していたと感じた為。
2	施設で良いと思われるサービスは何ですか 「その他」の自由記述	<ul style="list-style-type: none"> ・カラオケ 書道 ・利用者の方が良い人 ・家に帰って来て出問すると忘れていたので、がっかりしています。
5-①	お食事に関して、ご希望などはありますか	<ul style="list-style-type: none"> ・自分で食べられなくなって、ごめいわくをかけています。よろしく願い致します。 ・カレーが苦手だったのですが、配慮していただきます。ありがとうございます。 ・野菜多めに来たら良いです ・栄養のバランスが大変良行なので大変美味しく食してますので特にありません。 ・センターの食事はうす味で栄養面に配慮されておりいつも有難く思います ・いつもおいしくいただきます。完食です。 ・とてもおいしい ・味つけがうすいです。 ・何でも良く食べるので、妻にとっては満足しています。 ・要望は伝えてあり対応してくれているので助かっています。 ・家でははしが進まず限られた好きなものしか食べなくなってきました。センターではバランス良く、いろいろな食材にふれ勧めただけのことは、ありが

		たいです。
6-①	入浴に関して、ご希望などはありますか	<ul style="list-style-type: none"> ・満足しています。 ・センターに行った日は前日入浴をお願いしたい。 ・私はとても満足しています。有難う御座居ます ・もう少し長くつかりたい ・長湯ができないので丁度いい ・入浴はしていません ・土曜日も入れる ・非常に満足しています ・気持ちが良いので、喜んでいきます。老々介護なので、家ではこわいです。よろしくお願ひします。たすかります。 ・いつもていねいにみていただきありがたく思っています。
7-②	機能訓練に関して、ご希望などはありますか	<ul style="list-style-type: none"> ・今まで十分です。 ・もう少し長くやりたい ・歩行くんれんと一緒にやりたい ・肩の動きが悪いので、もっと動かしてほしい ・家の中は歩行器ですがセンターで車イス又平行棒で歩けるのでうれしいです。歩く自身がつきました。 ・外に出て歩きたい ・あまり長いと疲れるので丁度いい ・訓練に関しては、本人が何をやったか忘れてしまうので、今のままで良いかと思ひます。が、ヒザが痛いというので、家ではどんな事をしたら良いでしょうか ・歩け歩けはぜひ続けてとりくませたい ・歩行する時間が非常に少なくなったので、その補助となる訓練があると助かります。
8-①	施設行事に関して、ご希望などはありますか	<ul style="list-style-type: none"> ・別にありません。行事で毎日カラオケを希望。 ・回数が少ない ・書道や手話等、絵手紙等大変楽しいです。外出の機会があれば？ ・いろいろあつて良い ・参加できてうれしい ・今のままで良いと思ひます ・バリエーションにとんだ内容で良いと思ひます。
10	区立施設に望まれることは何ですか	<ul style="list-style-type: none"> ・日曜日や祝日もサービスセンターがあると助かります。 ・寒い時のひるね敷布団が一枚つながったものの上にかけるタオルケット1枚だと少し寒いです ・施設にお金をかけてきれいにしてください ・職員の方々の細かなご配慮と親切なご対応にいつも感謝しています。他の施設のことはわかりませんが、利用者にとってはこのような気持ちがとても重要だ

		<p>と思います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーション ・デイ・サーヴスの施設があったらよい ・安全・安心 ・別に御座居ません 大満足です。 ・このくらいでいい ・母も非常に楽しく通っております。今後も宜しくお願ひします。 ・自由に外に出られるといい。“閉じ込める”感じだとあきてくる ・知人に勧められ（娘の友達の親）入りました。職員の方、皆とても親切なので安心しております。
11	意見・要望などをご記入ください	<ul style="list-style-type: none"> ・家族からほんとうにたすかっています。今後もよろしくお願ひ申し上げます。 ・センターに通う様になり、とても充実した日々を送っています。お昼も食べられて私も助かっています。帰宅して1時間もするとセンターに行った事をすっかり忘れてしまうのですが、朝になるとまたセンターに行く事を楽しみにしています。お友達も出来たみたいで良かったです。今後ともどうぞ宜しくお願ひします。 ・送迎時刻表は変更がある時のみ出していただければ良いと思います。 ・利用できる間はできるだけ利用させて頂きたいと思ひます。 <p>細かいケアサービスの実施（つめ切りなど、細かいところまで）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お友達もいい方ばかり ・これからも宜しくお願ひします ・このことを書くとすぐに誰だと判ってしまいますが、、、（笑）父がティッシュを使い過ぎることは承知していますが、基本的にはセンターに居る間のティッシュ利用はセンターさんの備品使用が前提だと思ひます。毎回ティッシュ 2 個持たせる為購入費がかなりかさみます、とは言え事情もお察しはいたしますが、、、（別に今のままで構いませんよ） ・満足しております。 ・祝祭日もやっていただけるとありがたい。今回の10連休の中3日をやっていただいて本当に助かりました。 ・ショートステイに比べて、活動が多く、よりきめ細かくみていただけることが本人にとっては合っているようで、デイサービスに行くと夜は自宅で過ごす生活がベストと思ひています。 ・いつも、よくみてくださりありがとうございます。引き続き、よろしくお願ひ致します。