

調査時期 令和 4 年 3 月 8 日 ~ 3 月 21 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 86  
 回収数 76 ( ご本人 26 ご家族 51 )  
 回収率 88% ※ 内、ご本人・ご家族両方回答 6  
 ※ 無回答 5

## 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	36
・住み慣れた地域での施設を希望していたため	22
・家族等の面会や手続きなどがしやすい地域にあるため	6
・地域にこだわりはなく、必要なサービスが受けれるため	20
・利用料金が希望していた範囲内であったため	7
・区立施設であったため	21
・まわりの評判を聞いて判断したため	11
・ケアマネジャーの勧めがあったため	52
・その他	15

## 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	35	30	65	10	0	1	0
回答率	46%	40%	86%	13%	0%	1%	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	54
・入浴	52
・体操	35
・日常訓練	33
・機能訓練	28
・趣味、生きがい活動	28
・健康チェック	35
・相談	13
・認知症予防のとりくみ	15
・その他	1

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	34	32	66	8	1	1	0
回答率	45%	42%	87%	11%	1%	1%	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	51	20	71	1	0	0	5
回答率	66%	26%	92%	1%	0%	0%	7%

※複数回答あり(そう思う・ややそう思う)

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	40	23	63	3	0	1	9
回答率	53%	30%	83%	4%	0%	1%	12%

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	48	17	65	3	0	0	8
回答率	63%	22%	86%	4%	0%	0%	11%

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
回答数	50	20	70	2	0	0	4
回答率	66%	26%	92%	3%	0%	0%	5%

4 施設滞在時間について

(施設滞在時間)現在の滞在時間はどれくらいですか。

	3時間-4時間	4時間-5時間	5時間-6時間	6時間-7時間	7時間-8時間	8時間-9時間	9時間-10時間
回答内容							
回答数	2	5	18	24	22	2	0
回答率	3%	7%	25%	33%	30%	3%	0%

※無回答 3

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
回答数	34	29	63	9	0	0	4
回答率	45%	38%	83%	12%	0%	0%	5%

6 (入浴)(入浴を希望する方のみ)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
回答数	29	21	50	7	2	0	17
回答率	38%	28%	66%	9%	3%	0%	22%

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
回答数	19	22	41	21	3	0	11
回答率	25%	29%	54%	28%	4%	0%	15%

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

回答数	1	1	2	47	4	0	23
回答率	1%	1%	3%	62%	5%	0%	30%

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	25	29	54	13	0	0	9
回答率	33%	38%	71%	17%	0%	0%	12%

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	62	8	70	2	0	0	4
回答率	82%	11%	92%	3%	0%	0%	5%

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	57	13	70	4	0	0	2
回答率	75%	17%	92%	5%	0%	0%	3%

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	43	20	63	8	0	0	5
回答率	57%	26%	83%	11%	0%	0%	7%

〔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"> <li>・認知症予防のため</li> <li>・施設も職員のサービスもすべて素晴らしいためずっとお世話になりたいです！！</li> <li>・西日暮里ひぐらしサービスセンターが閉館したため</li> <li>・見学して、サービス内容が母に合っていると思った。</li> <li>・以前、父（本人にとっては夫）がお世話になっていて、その時とても良かったので…</li> <li>・西日暮里在宅高齢者通所サービスセンターが廃止となった為</li> <li>・見学をしたことがあり決めた。</li> <li>・認知症対応であった事</li> <li>・本人が気に入ったから</li> <li>・見学をさせて頂いた感じが良かったので。サービスの内容が希望とあっていたので</li> <li>・看護師さんが知り合いだったため</li> <li>・母の希望しているレクリエーション（麻雀など）があった為</li> <li>・食事がおいしいとの事</li> <li>・数ヶ所施設をと、と思っておりましたが、第一印象が凄く良かったので迷わず選びました。</li> </ul>
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"> <li>・すべてに大満足です！！</li> <li>・施設に週3日伺っています。生活のバランスが取れます</li> </ul>
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"> <li>・満足している様です</li> <li>・食欲がなく、食べる量を少なくしていただきましたが、まだ2割程度です。心配しています。</li> <li>・現状にとっても満足しています。いつも美味しくいただいています。これからも宜しくお願い致します。</li> <li>・本人は少なめだと言いますが、たぶん普通だと思います。家でも95才にしては大食漢です。</li> <li>・すべて大へんおいしいです。ありがとうございます。</li> <li>・とろみ粉をしばらく入れない様をお願いします。</li> <li>・男所帯なので食事が片寄ってしまうこともあり、大変助かっています。本人もおいしいと言っています。食欲はありすぎ食べすぎに気をつけています。</li> <li>・食事はほぼ完食しているので大丈夫だと思います。</li> <li>・家ではお肉を食べないのですが、出来れば魚を出して頂けるとありがたいです</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・魚が苦手なのでご配慮いただければと存じます。</li> <li>・肉・魚が苦手ですが頑張って食べてると言っています</li> <li>・糖尿病の為、過食にならないければと思っています。</li> </ul> <p>他の利用者さんより少なめをお願いできれば。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とてもおいしいです。</li> <li>・一人で食べるのが寂しいので、出来れば皆と一緒に食べたいです</li> <li>・本人の状況に合わせて工夫していただき感謝しています。</li> <li>・歯が悪いので少しやらかめのお飯がほしい</li> <li>・うちより栄養を考えてあると思います。</li> <li>・いままでどうりでいいと思います</li> <li>・今まで通りでお願い致します。</li> </ul>
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"> <li>・もう少しゆっくり入りたい</li> <li>・母はお風呂が大好きです。よくあたたまるといいな～と思います</li> <li>・十二分に満足しています！！</li> <li>・本人はもう少しゆっくり入りたいようです</li> <li>・大変ありがたいです</li> <li>・利用しておりません。</li> <li>・今まで通り希望。</li> <li>・大へんご配りよされていて大満足です。</li> <li>・大変お世話になっております。家では浴槽に入ることが出来ないのので助かっています。</li> <li>・足腰の状態によりデイサービスで入浴方法を変えて頂いているので満点です。</li> <li>・家ではシャワーだけなので、ゆぶねにつかれるといいなと思います。</li> <li>・自分で洗えれば充分です</li> <li>・頭を良く洗ってほしい</li> <li>・うちでは入れられないので有難いです</li> </ul>
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"> <li>・今までどおりで</li> <li>・高齢者でも出来る、例えば私の指導経験（編集の仕事（助手））を実◆にやってみる。例えばアルバムを造るとか</li> <li>・筋力低下が加速度的になっている様子です。何とか少しでも自分で歩いてほしいです。</li> <li>・特にない</li> <li>・ニコヤカになさって下さり感謝です。</li> <li>・足がだいぶ弱ってきています。体重もなかなかなかなか落とせずこれから先が必要ですが、体操、機能訓練と助かります。</li> <li>・訓練のみでなく、できる範囲で歩くようにさせて頂ければと思います。</li> <li>・今のでありがたいと思います</li> <li>・椅子から立ち上がる時、テーブルなどに腕に力をいれて立ち上がっているののでなるべく足と腹部の力で</li> </ul>

		<p>立ち上がって欲しいと日々思っています</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・まだ3回の利用で判断がつけられない</li> <li>・有難いです</li> <li>・本人の様子を見ながら、指導して下さるので、感謝しています。</li> </ul>
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"> <li>・職員様のご指導を頂き、たくさんある写真を整理する<u>アルバム</u>の土台を私たち利用者も参加して造ってみるのはいかがでしょうか？</li> <li>・季節ごとの行事が行われると有難いです。すでに実施されている事とは思いますが。</li> <li>・特にないです</li> <li>・季節感がありとてもよいと思います。</li> <li>・とても楽しいです</li> <li>・いろいろなことをして頂いてありがとうございます</li> <li>・お花見できたらいいです。</li> <li>・時間が短いのであまり参加していません</li> <li>・通所してまだ短い為</li> <li>・とても楽しめるもので満足しています。</li> <li>・まだ行事に参加していない</li> <li>・季節を感じ嬉しいです</li> </ul>
10	本施設に区立施設として望まれることは何ですか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区立だと利用者が多いと思いますが、一人一人が大切な家族だと思いますので、大変だと思いますががんばってください</li> <li>・区立の施設として、殆ど満点だと思います。</li> <li>・ゆったりとしたスペースで過ごせること</li> <li>・区立施設であることのメリットは人員が備えてある事だと思います。他よりも1人1人をみて下さる時間が確保されていると思います。そのことはとても安心できる条件として第一番です。</li> <li>・通所施設と併設されたショートステイや急な宿泊希望に対応できるような施設となる様将来的に移行してくれると良い。(緊急時一時対応)</li> <li>・このままで、続いて下さると嬉しいです。</li> <li>・べつにない</li> <li>・施設がとても広いので施設内での調理のおかげで温かいものを美味しくいただける事に感謝しています。</li> <li>・以前民間施設でお世話になっていましたが、何もかもが区立施設東日暮里センターの方が充実しているので特に望むことはありません</li> <li>・質問がわかりません 民設、区立の違いは2つ行ってないので違い等答えられませんし、御社は区立ですか？それもよく解りませんでした。荒川区立のことですか？希望等はありません。質問は民間施設と比較してのことでしょうか…</li> <li>・厳然たるたたずまいです。</li> <li>・区立施設の方が、民間施設に比べてなんとなく安心できるので、今の状態で維持していただければ有り難</li> </ul>

		<p>いです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・母が気持ちよく過ごせる場所として選んでいたのが正直違いを考えていませんでした。調べてみようと思います。</li> <li>・とくにないです</li> <li>・特別に要望する事はありません。</li> <li>・親切、ていねい</li> <li>・今まで通りで良いと思います。</li> <li>・営利目的でなく、利用者のためを追求し、力を尽くしていただいていると信頼しています。</li> <li>・宿泊施設も併設されるともっと助かりますが欲張りですね</li> <li>・少しでも利用なさっている方々が、居心地の良い空間で過ごすことができますように、民間ではできないクラブ活動に対する費用を区としてこれからも少し負担してもらえると有難いです。</li> <li>・自宅の近くにある事やその家族が希望している事がもりこまれている事、だと思えます。</li> </ul>
11	意見・要望などをご記入ください	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人は満足しているようです。おかげさまで楽しく通っているようです。ありがとうございます。</li> <li>・お世話になりありがたいです。</li> <li>・いままでで、満足しています</li> <li>・区立の施設として、殆ど満点だと思います。</li> <li>・いつもありがとうございます</li> <li>・特にありません</li> <li>・利用者が多いのでスタッフの方もたくさんいて安心して利用する事ができます。</li> <li>・現時点では満足しています。</li> <li>・特にありません、いつもお世話になりスタッフの皆様には、感謝しております。とても高齢になりましたので、お気遣い頂き感謝申し上げます</li> <li>・スタッフの方々の優しさ笑顔にはとても救われ励まされています。痛みをかかえての通所で懸命にがんばっております。どうぞよろしく願い申し上げます。どんなにかおつかれかとお察し致します。</li> <li>・特に意見、要望等は有りません。</li> <li>・いつも母がお世話になりありがとうございます。どのような様子で参加しているのか、遠くからでも見学をしてみたいと思います。</li> <li>・いつも気持ちよく対応をして頂いています。ありがとうございます。連絡に書いて下さることは、とても為になります。家以外の状況はわからなので助かります。これからもよろしく願いいたします。</li> <li>・トイレが寒い。ウォッシュレットが冷たい。(お湯がいい)</li> <li>・とくにないです</li> <li>・長い年月、大変お世話になり職員の皆様の手厚い介</li> </ul>



	<p>護に只々感謝申し上げるばかりです。有難うございます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今は特に思いうかばない</li> <li>・体の動きがだいぶ弱くなった気がします。デイサービスで食事・入浴の世話をして頂き大変助かっております。これからも宜しくお願い致します。</li> <li>・いつもありがとうございます。父がとにかく元気になってくれてうれしいです。これからもよろしくお願い致します。</li> <li>・とても本人が満足しています。</li> <li>・手足のつめを切ってください。かみの毛をとかしてほしい。</li> <li>・認知症があり要介護4の母と自宅で暮らすことができているのは、デイサービスで日中過ごし、みていただいているお陰と感謝しております。今後ともよろしく申し上げます。</li> <li>・いつもお世話になっております。本人もとても満足しているようです。今後も宜しく申し上げます。</li> <li>・おかげ様ですごすことができています。デイサービスに通所できないと皆が普通に生活できないと思います。他にも子供は3人いますが何の連絡もあいにもこないです。人間として親への感謝がないのは、私は納得いきません。デイが無ければ続かないと思います(嫁)</li> <li>・これからもよろしくおねがいします</li> <li>・コロナが始まって2年間無事に過ごせたこと感謝しています。</li> <li>・特にありません。今まで通りのサービスをお願いします</li> <li>・玄関に設置するケアスロープを手伝っていただきとても助かってます。</li> <li>・とても満足しております。キメ細やかなお心遣いを常にしていただき、感謝の気持ちでいっぱいです。これからも社会の一員として毎日すごすことができるようお力添えをお願い致します。</li> <li>・スタッフの皆さん、いつもお世話になりありがとうございます。その日の写真や、一言載せることも大変なお仕事だと思います。私達家族はその日の様子がとても良くわかるので、ありがたいと思っています。</li> <li>・大勢の利用者がいる中でスタッフの方々には本当にありがたく本当に感謝致します。本当にありがとうございます。</li> </ul>
--	---

上記以外の項目についての記入

9-① (そうおもう)

・今日土曜日を復活する件で職員様の理解、協力を実際にスバラしさを体験して深く感動しました！！

9-■ (無回答)

- ・人によって、大変差がありますので、ひとまとめは、むずかしいです。

7-■ (無回答)

- ・やって下さっているのかどうかがわかりませんでした。

3-① (どちらでもない)

- ・車イスなので分からない

3-③

(どちらでもない)

- ・車イスなので分からない

3-② (無回答)

- ・最近入所したばかりなのでよくわからない