

調査時期 令和 5 年 3 月 6 日 ~ 3 月 22 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 101
 回収数 82 (ご本人 31 ご家族 46)
 回収率 81% ※ 内、ご本人・ご家族両方回答 2
 ※ 無回答 3

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	38
・住み慣れた地域での施設を希望していたため	29
・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	16
・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	22
・まわりの評判を聞いて判断したため	9
・ケアマネジャーの勧めがあったため	58
・その他	3

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	36	37		9			
回答率	44%	45%	0%	11%	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	57
・入浴	55
・体操	42
・日常訓練	33
・機能訓練	25
・趣味、生きがい活動	26
・健康チェック	39
・相談	12
・認知症予防のとりくみ	12
・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	27	42		11			2
回答率	33%	51%	0%	13%	0%	0%	2%

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	50	23		3	1		5
回答率	61%	28%	0%	4%	1%	0%	6%

※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	43	17		7	1		14
回答率	52%	21%	0%	9%	1%	0%	17%

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	15		5			14
回答率	59%	18%	0%	6%	0%	0%	17%

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	49	17		5			11
回答率	60%	21%	0%	6%	0%	0%	13%

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	1	4	29	24	16	1	
回答率	1%	5%	39%	32%	21%	1%	0%

※無回答 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	34	27		8	1		12
回答率	42%	33%	0%	10%	1%	0%	15%

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	無回答
回答数	25	23		5	3		26
回答率	31%	28%	0%	6%	4%	0%	32%

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	19	29		19	2		13
回答率	23%	35%	0%	23%	2%	0%	16%

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				59	8		15
回答率	0%	0%	0%	72%	10%	0%	18%

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	24	41		11			6
回答率	29%	50%	0%	13%	0%	0%	7%

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	59	15		5			3
回答率	72%	18%	0%	6%	0%	0%	4%

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	49	19		4			10
回答率	60%	23%	0%	5%	0%	0%	12%

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	38	22		12			10
回答率	46%	27%	0%	15%	0%	0%	12%

〔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"> ・あたたかい食事が提供されるため ・本人が見学をして決めました ・友人が入所してた事があったので ・知人がいた ・親戚の人が以前利用していて、良くしていただいたから。 ・娘に全部まかせてゴメンナサイ ・認知症対応型であった事 ・認知症の為色々行ってみましたがなかなか行ける所がなくありがたく思っています。 ・今まで利用していた施設がなくなったため ・以前夫がお世話になり、良かったので
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"> ・スタッフ、看護師さんたち 皆さん親切で確か ・女の人 ・職員さんがすばらしいみたいです（とくにみこしばさん） ・廻りの方が良い方なので安心してしています。 ・私にとってはすべて良いです ・本人が楽しく利用
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"> ・今のままでまんぞくです。行事食は家族でもできないことなので。 ・特にありません。いつもおいしくいただいています。 ・うす味でとてもいいみたいです ・義歯装着を痛がる為、丸のみ込みをしている状態です。やわらかな食事の提供をお願いします。 ・いつもおいしく頂いております。 ・入れ歯なので少しやわらかめの物をお願いします。 ・毎日楽しみにしています。 ・毎日おいしく頂いています。 ・希望を聞いてほしい。めんのは、おにぎりかおいなさんのような物がほしいです。 ・ステーキが食べてみたい。かつ丼、親子丼、やきにく ・魚類が苦手ですので宜しくお願い致します ・皆と一緒にものになれば良いと思います ・満足してますので何も言うことはありません

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"> ・シャンプーの流しが十分でない時は手伝っていたらと助かる ・湯温が低い時があります ・もう少し熱いお風呂に入りたいです ・やな時はハッキリ云うので助かります。 ・母はお風呂が大好きでした。ゆっくり入れたらいいな—と思います。お紫蘇が忝意とおもいますが— ・年よりのめんどうをととても良くみてくれて安心してあります。ありがとうございます。 ・大満足で生き返った思いで大感謝です ・現在週1回ですがあと1回増やしてほしいです
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"> ・足が弱ってきているので歩かせてほしいです。 ・体操の時間を増やしてほしい ・足腰の運動、最後まで自分の足で歩ける為に ・見学していないのでわかりません ・私の体調によく合っていて楽しみながら体を動かしています。 ・足力（くつしたがはけるよう） ・現状のままでよいと思います ・現在週1回ですがあと1回増やしてほしいです。
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"> ・たまに外出（おさんぽまたは遠足的な？）があると尚良い。家族の協力を得ても良いと思う（できる人もいるので） ・すべて楽しみです ・写真を見ることができるので、楽しく過ごさせて頂いていると感じます。ありがとうございます、 ・屋外での行事の機会があると良いのですが・・・ ・コロナがおさまりましたら皆さんとお食事等に行ってみたいと思います。 ・今のままでいいと思います ・満足しています ・季節の行事を取り入れて、楽しい事を考えてくださるのでありがたいと思います いつも工夫されて楽しみです ・コロナが終わりに近づきましたので、外部の方々とふれあいなどがあればうれしいです。
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"> ・ちょっと質問の意味がわからず・・・申し訳ありません ・ショートステイを慣れた場所（東日暮里在宅高齢者サービスセンター）でも受け入れられる様体制を整えて頂ける様に希望します。医師の常駐や老人福祉センターとしての充実をはかって頂けると安心して家族を預けることができます。 ・行き始めたばかりなのでまだよく分かりません。 ・安全な環境 ・何かあった時にかくさないでやってくれると思う

		<ul style="list-style-type: none"> ・私立のセンターにお世話になった事もありますが、区立施設の方が数段ていねいな指導していただいている様に思います。さすが効率だなと思っております。いつも感謝しております。 ・満足できること、安価であること ・他の施設の内容が良くわからないのでわかりません ・職員の皆さんの対応が明るく親切で本人の状況に応じて対応してくれる事です。 ・職員の皆様のやさしい心がなければ成り立たないのでその気遣いはどれ程大変か察知しています。がまんすることの出来ない利用者です。それはそれはご苦勞をおかけしていると思います。区立施設としてほこりをもっていただきたいです。感謝しています。 ・区立施設の良心的な安価な・で大いに満足しております ・レクリエーションなど利用者さん達がわくわくするようなものがあればうれしいです。
11	意見・要望などをご記入ください	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもお世話になっています。沢山の利用者さんいらっしゃる中で、家族連絡や服薬についての情報の共有ありがとうございます。いつも柔軟に対応してくださることが有難いです。 ・いつもきめ細かいケアをありがとうございます。TEL がつながらない所は、ショートメールでお願いします。 ・お世話になっている本人でないので回答するところが余りありません。ただし家族として送迎、施設内の行事等には十分注意されていますので安心していきます。施設⇄介護される家族間の連絡は細かく連絡頂いていますので満足しています。回答が十分でなく申し訳ありません。 ・いつもありがとうございます。 ・これからもご迷惑をおかけしますがよろしくおねがいします。 ・いつもスタッフの皆様にお世話になっております。これからもよろしくお願いします。 ・いつも大変お手数をおかけしています。ていねいなご対応に心より感謝します。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。 ・お世話になりとてもありがたいです。 ・特にありません。いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。 ・何年も忘れていた絵画等するようになり楽しんでいます。家でも描くようになってよかったです。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の意見を確認して家族が記入しましたが、基本記憶が曖昧です。家族は利用中の状況を見ていないため3-①～④の回答はなんともいえません。 ・ いつも大変お世話になっております。センターではスタッフの皆様にとっても優しく接していただき、大変感謝しております。これからもよろしくお願いいたします。 ・ いつもお世話になっております。毎回とても楽しみにしているみたいです・これからもよろしくお願いいたします。 ・ ふつうの生活が出来て助かります。今後も良しく願います。 ・ センターの皆様が細かい所までよく見て下さり感謝しております。これからも宜しく願います。 ・ 体操する時間を増やしてほしい。座って話してる時間が長いのでもう少し体を動かす時間を持ちたい。 ・ 東日暮里センターの職員の方々には感謝しかありません。母は介護拒否が強く家族が困惑している時に引き受けていただき高齢の父の休息になっております。最近は少し慣れてきたのか送迎車に乗るまでがスムーズになりました。今後とも宜しく願います。 ・ これからもよろしくお願いいたします ・ いつもありがとうございます。とても楽しそうに通わせていただいています。今後ともよろしくお願いいたします。 ・ 施設を利用してありがたく思います。 ・ これからもよろしくお願いいたします ・ お世話様です。母が変わらず生活していただけるのも一つはサービスセンターのおかげだと感謝しています。宜しく願います。 ・ コロナが終わって以前のように外部からの応援が復活すると良いですね。センターの方から、私たちお願いしている者たちへのご要望やこれはちょっとと言うようなご意見があったら知りたいです。どんな風にご協力できるかわかっていませんから・・・ ・ 職員の差別のない笑顔、対応に居心地の良さにどれ程慰められ、力づけてくださっているか計り知れないものです。すなわち信用です。どんなにか苦勞で大変なのにけん命に努めていらっしゃるのには尊敬あるのみです。大感謝と感動です。ありがとうございます。生かせ命を学ばせていただきました。 ・ 大変満足しております。いつも本当にありがとうございます。
--	---

上記以外の項目についての記入

3, 広さについては仕方ないと思う (少し密) もう少し換気がされていると尚良いと思うことがあった 密な感じはあるのでコロナが出たらうつりやすいと思った
近くに公園もあり広々としていてとても満足しています

9, 人による

6, 本人の拒否で入浴出来ない事があるので