

練馬区立高野台デイサービスセンター
2019年度利用者アンケート結果について（ご利用者様満足度調査）

注：設問2～15の回答内容は設問1と同じ。

設問1 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか。

回答内容	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当
回答数（率）	51（78.5%）	11（16.9%）	2（3.1%）	1（1.5%）

設問2 日常で必要な介助を受けているか。

回答数（率）	55（84.6%）	5（7.7%）	3（4.6%）	2（3.1%）
--------	-----------	---------	---------	---------

設問3 利用中に興味・関心をもてる行事や活動があるか。

回答数（率）	34（52.3%）	24（36.9%）	6（9.2%）	1（1.5%）
--------	-----------	-----------	---------	---------

設問4 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練は、在宅生活の継続に役立つか。

回答数（率）	49（75.4%）	12（18.5%）	3（4.6%）	1（1.5%）
--------	-----------	-----------	---------	---------

設問5 職員からの適切な情報提供・アドバイスを受けているか。

回答数（率）	47（72.3%）	13（20.0%）	4（6.2%）	1（1.5%）
--------	-----------	-----------	---------	---------

設問6 事業所内の清掃・整理整頓は行き届いているか。

回答数（率）	52（80.0%）	11（16.9%）	1（1.5%）	1（1.5%）
--------	-----------	-----------	---------	---------

設問7 職員の接遇・態度は適切か。

回答数（率）	59（90.8%）	5（7.7%）	0（0%）	1（1.5%）
--------	-----------	---------	-------	---------

設問8 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか。

回答数（率）	55（84.6%）	5（7.7%）	1（1.5%）	4（6.2%）
--------	-----------	---------	---------	---------

設問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の対応は信頼できるか。

回答数（率）	47（72.3%）	10（15.4%）	0（0%）	8（12.3%）
--------	-----------	-----------	-------	----------

設問10 利用者の気持ちを尊はされているか。

回答数（率）	54（83.1%）	11（16.9%）	0（0%）	0（0%）
--------	-----------	-----------	-------	-------

設問11 サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか。

回答数（率）	55（84.6%）	7（10.8%）	0（0%）	3（4.6%）
--------	-----------	----------	-------	---------

設問12 個別の計画作成時に利用者や家族の状況や要望を聞かれているか。

回答数（率）	49（75.4%）	13（20.0%）	2（3.1%）	1（1.5%）
--------	-----------	-----------	---------	---------

設問13 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか。

回答数（率）	52（80.0%）	9（13.8%）	2（3.1%）	2（3.1%）
--------	-----------	----------	---------	---------

設問14 利用者の不満や要望は対応されているか。

回答数（率）	49（75.4%）	11（16.9%）	1（1.5%）	4（6.2%）
--------	-----------	-----------	---------	---------

設問15 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか。

回答数（率）	40（61.5%）	10（15.4%）	5（7.7%）	10（15.4%）
--------	-----------	-----------	---------	-----------

設問16 施設はあなたにとって良いところだと思いますか。（ご利用者様満足度）

回答内容	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答
回答数（率）	20（33.3%）	28（46.7%）	6（10.0%）	1（1.7%）	0（0%）	5（8.3%）