

練馬区立高野台デイサービスセンター  
2020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）	54（79.4%）	12（17.6%）	1（1.4%）	1（1.4%）

設問2 日常で必要な介助を受けているか。

回答数（率）	57（83.8%）	5（7.3%）	5（7.3%）	1（1.4%）
--------	-----------	---------	---------	---------

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）	40（58%）	20（29.4%）	7（10.2%）	1（1.4%）
--------	---------	-----------	----------	---------

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（72.0%）	13（19.1%）	4（5.8%）	2（2.9%）
--------	-----------	-----------	---------	---------

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）	49（72.0%）	14（20.5%）	3（4.4%）	1（1.4%）
--------	-----------	-----------	---------	---------

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）	55（80.8%）	11（16.1%）	2（2.9%）	0（0%）
--------	-----------	-----------	---------	-------

設問7 職員の接遇・態度は適切か。

回答数（率）	60（88.2%）	8（11.7%）	0（0%）	0（0%）
--------	-----------	----------	-------	-------

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）	58（85.2%）	4（5.8%）	1（1.4%）	5（7.3%）
--------	-----------	---------	---------	---------

設問9 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか。

回答数（率）	44（64.7%）	14（20.5%）	2（2.9%）	8（11.7%）
--------	-----------	-----------	---------	----------

設問10 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか。

回答数（率）	65（95.5%）	3（4.4%）	0（0%）	0（0%）
--------	-----------	---------	-------	-------

設問11 利用者のプライバシーは守られているか。

回答数（率）	57（83.8%）	11（16.1%）	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）	50（73.5%）	12（17.6%）	2（2.9%）	4（5.8%）
--------	-----------	-----------	---------	---------

設問13 サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすかったか。

回答数（率）	49（72.0%）	15（22.0%）	0（0%）	4（5.8%）
--------	-----------	-----------	-------	---------

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）	59（86.7%）	5（7.3%）	0（0%）	4（5.8%）
--------	-----------	---------	-------	---------

設問15 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか。

回答数（率）	40（58.8%）	15（22.0%）	2（2.9%）	11（16.1%）
--------	-----------	-----------	---------	-----------

設問16 総合評価（ご利用者様満足度）

回答内容	満足・大満足					
回答数（率）	51（75%）					