

練馬区立高野台デイサービスセンター  
2016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）	52（81.3%）	11（17.2%）	1（1.6%）	0（0%）

設問2 食事の献立や食事介助は満足か。

回答数（率）	53（82.8%）	9（14.1%）	2（3.1%）	0（0%）
--------	-----------	----------	---------	-------

設問3 利用者が必要と感じた介助が提供されているか。

回答数（率）	52（81.3%）	5（7.8%）	2（3.1%）	5（7.8%）
--------	-----------	---------	---------	---------

設問4 利用中の楽しみな行事や活動があるか。

回答数（率）	43（67.2%）	14（21.9%）	3（4.7%）	4（6.3%）
--------	-----------	-----------	---------	---------

設問5 個別プランに基づいたデイサービスの活動・リハビリは、家での生活に役立つか。

回答数（率）	38（59.4%）	19（29.7%）	3（4.7%）	4（6.3%）
--------	-----------	-----------	---------	---------

設問6 生活スペースは、清潔で整理された空間になっているか。

回答数（率）	55（85.9%）	9（14.1%）	0（0%）	0（0%）
--------	-----------	----------	-------	-------

設問7 職員の対応は丁寧か。

回答数（率）	58（90.6%）	6（9.4%）	0（0%）	0（0%）
--------	-----------	---------	-------	-------

設問8 病気やケガをした際の職員の対応は、安心できるか。

回答数（率）	55（85.9%）	3（4.7%）	0（0%）	6（9.4%）
--------	-----------	---------	-------	---------

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）	45（70.3%）	10（15.6%）	3（4.7%）	6（9.4%）
--------	-----------	-----------	---------	---------

設問10 利用者の気持ちを尊はされているか。

回答数（率）	57（89.1%）	5（7.8%）	1（1.6%）	1（1.6%）
--------	-----------	---------	---------	---------

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）	53（82.8%）	8（12.5%）	0（0%）	3（4.7%）
--------	-----------	----------	-------	---------

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（76.6%）	9（14.1%）	1（1.6%）	5（7.8%）
--------	-----------	----------	---------	---------

設問13 個別の計画についての説明はわかりやすかったか。

回答数（率）	44（68.8%）	12（18.8%）	1（1.6%）	7（10.9%）
--------	-----------	-----------	---------	----------

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）	47（73.4%）	10（15.6%）	3（4.7%）	4（6.3%）
--------	-----------	-----------	---------	---------

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）	29（45.3%）	16（25.0%）	8（12.5%）	11（17.2%）
--------	-----------	-----------	----------	-----------

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
回答数（率）	18（28.1%）	37（57.9%）	6（9.4%）	0（0%）	0（0%）