

# 平成20年度 利用者調査結果 〔通所介護【デイサービス】〕

| 項目                                             | グラフ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|-------|-----------|-------|-----|------|-----|-------|-----|----|
| 1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか                     | <p>■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答 ■ 非該当</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>79.3%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>13.5%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>2.7%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>4.4%</td> </tr> <tr> <td>非該当</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> | 項目 | 割合 | はい | 79.3% | どちらともいえない | 13.5% | いいえ | 2.7% | 無回答 | 4.4%  | 非該当 | 0% |
| 項目                                             | 割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| はい                                             | 79.3%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| どちらともいえない                                      | 13.5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| いいえ                                            | 2.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 無回答                                            | 4.4%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 非該当                                            | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 2. 食事の献立や食事介助は満足か                              | <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>80.4%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>12.3%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>2.6%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>4.8%</td> </tr> <tr> <td>非該当</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>                                           | 項目 | 割合 | はい | 80.4% | どちらともいえない | 12.3% | いいえ | 2.6% | 無回答 | 4.8%  | 非該当 | 0% |
| 項目                                             | 割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| はい                                             | 80.4%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| どちらともいえない                                      | 12.3%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| いいえ                                            | 2.6%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 無回答                                            | 4.8%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 非該当                                            | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか                       | <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>72.9%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>9.5%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>6.7%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>10.8%</td> </tr> <tr> <td>非該当</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>                                           | 項目 | 割合 | はい | 72.9% | どちらともいえない | 9.5%  | いいえ | 6.7% | 無回答 | 10.8% | 非該当 | 0% |
| 項目                                             | 割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| はい                                             | 72.9%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| どちらともいえない                                      | 9.5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| いいえ                                            | 6.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 無回答                                            | 10.8%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 非該当                                            | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか                           | <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>67.1%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>19.4%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>4.7%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>8.8%</td> </tr> <tr> <td>非該当</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>                                           | 項目 | 割合 | はい | 67.1% | どちらともいえない | 19.4% | いいえ | 4.7% | 無回答 | 8.8%  | 非該当 | 0% |
| 項目                                             | 割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| はい                                             | 67.1%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| どちらともいえない                                      | 19.4%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| いいえ                                            | 4.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 無回答                                            | 8.8%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 非該当                                            | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 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、家ででの生活に役立つか       | <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>59.2%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>26.5%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>4.1%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>10.2%</td> </tr> <tr> <td>非該当</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>                                          | 項目 | 割合 | はい | 59.2% | どちらともいえない | 26.5% | いいえ | 4.1% | 無回答 | 10.2% | 非該当 | 0% |
| 項目                                             | 割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| はい                                             | 59.2%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| どちらともいえない                                      | 26.5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| いいえ                                            | 4.1%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 無回答                                            | 10.2%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 非該当                                            | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか                        | <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>70.8%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>10.5%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>18.0%</td> </tr> <tr> <td>非該当</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>                                          | 項目 | 割合 | はい | 70.8% | どちらともいえない | 10.5% | いいえ | 0.7% | 無回答 | 18.0% | 非該当 | 0% |
| 項目                                             | 割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| はい                                             | 70.8%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| どちらともいえない                                      | 10.5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| いいえ                                            | 0.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 無回答                                            | 18.0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 非該当                                            | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 7. 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              | <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>64.2%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>14.8%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>5.5%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>15.5%</td> </tr> <tr> <td>非該当</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>                                          | 項目 | 割合 | はい | 64.2% | どちらともいえない | 14.8% | いいえ | 5.5% | 無回答 | 15.5% | 非該当 | 0% |
| 項目                                             | 割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| はい                                             | 64.2%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| どちらともいえない                                      | 14.8%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| いいえ                                            | 5.5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 無回答                                            | 15.5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 非該当                                            | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 8. 利用者の気持ちは尊重されているか                            | <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>85.1%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>7.2%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>0.6%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>7.1%</td> </tr> <tr> <td>非該当</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>                                            | 項目 | 割合 | はい | 85.1% | どちらともいえない | 7.2%  | いいえ | 0.6% | 無回答 | 7.1%  | 非該当 | 0% |
| 項目                                             | 割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| はい                                             | 85.1%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| どちらともいえない                                      | 7.2%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| いいえ                                            | 0.6%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 無回答                                            | 7.1%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 非該当                                            | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 9. 職員の対応は丁寧か                                   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>88.7%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>4.7%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>6.3%</td> </tr> <tr> <td>非該当</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>                                            | 項目 | 割合 | はい | 88.7% | どちらともいえない | 4.7%  | いいえ | 0.4% | 無回答 | 6.3%  | 非該当 | 0% |
| 項目                                             | 割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| はい                                             | 88.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| どちらともいえない                                      | 4.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| いいえ                                            | 0.4%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 無回答                                            | 6.3%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 非該当                                            | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 10. 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             | <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>61.1%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>15.7%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>3.5%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>19.7%</td> </tr> <tr> <td>非該当</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>                                          | 項目 | 割合 | はい | 61.1% | どちらともいえない | 15.7% | いいえ | 3.5% | 無回答 | 19.7% | 非該当 | 0% |
| 項目                                             | 割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| はい                                             | 61.1%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| どちらともいえない                                      | 15.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| いいえ                                            | 3.5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 無回答                                            | 19.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 非該当                                            | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 11. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか | <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>81.3%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>12.0%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>0.9%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>5.7%</td> </tr> <tr> <td>非該当</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>                                           | 項目 | 割合 | はい | 81.3% | どちらともいえない | 12.0% | いいえ | 0.9% | 無回答 | 5.7%  | 非該当 | 0% |
| 項目                                             | 割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| はい                                             | 81.3%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| どちらともいえない                                      | 12.0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| いいえ                                            | 0.9%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 無回答                                            | 5.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |
| 非該当                                            | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |    |       |           |       |     |      |     |       |     |    |

## 平成20年度 利用者調査結果 〔通所介護【デイサービス】〕

| 12. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか | <div> <span>■ はい</span> <span>■ どちらともいえない</span> <span>■ いいえ</span> <span>■ 無回答</span> <span>■ 非該当</span> 0.7% </div>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>81.1%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>10.1%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>8.1%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>0.7%</td> </tr> </tbody> </table> | 回答 | 割合 | はい | 81.1% | どちらともいえない | 10.1% | いいえ | 8.1%  | 無回答 | 0.7%  |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|-------|-----------|-------|-----|-------|-----|-------|
| 回答                                                        | 割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| はい                                                        | 81.1%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| どちらともいえない                                                 | 10.1%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| いいえ                                                       | 8.1%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| 無回答                                                       | 0.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| 13. 不満や要望を職員に言いやすいか                                       |  <table border="1"> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>72.3%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>13.6%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>3.6%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>10.5%</td> </tr> </tbody> </table>                                                                                                                      | 回答 | 割合 | はい | 72.3% | どちらともいえない | 13.6% | いいえ | 3.6%  | 無回答 | 10.5% |
| 回答                                                        | 割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| はい                                                        | 72.3%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| どちらともいえない                                                 | 13.6%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| いいえ                                                       | 3.6%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| 無回答                                                       | 10.5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか                                    | <div>1.4%</div>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>73.1%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>12.5%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>1.4%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>13.0%</td> </tr> </tbody> </table>                                                                                                      | 回答 | 割合 | はい | 73.1% | どちらともいえない | 12.5% | いいえ | 1.4%  | 無回答 | 13.0% |
| 回答                                                        | 割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| はい                                                        | 73.1%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| どちらともいえない                                                 | 12.5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| いいえ                                                       | 1.4%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| 無回答                                                       | 13.0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| 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                        |  <table border="1"> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>36.3%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>7.7%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>40.3%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>15.7%</td> </tr> </tbody> </table>                                                                                                                      | 回答 | 割合 | はい | 36.3% | どちらともいえない | 7.7%  | いいえ | 40.3% | 無回答 | 15.7% |
| 回答                                                        | 割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| はい                                                        | 36.3%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| どちらともいえない                                                 | 7.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| いいえ                                                       | 40.3%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |
| 無回答                                                       | 15.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |       |           |       |     |       |     |       |