

令和5年度

利用者評価 結果報告書

指定事業所番号 1470901016

法人名 日総ニフティ株式会社

事業所名 すいとぴー介護ステーション新横浜

サービス 居宅介護支援

調査実施日(終了日) 令和5年7月27日

公益社団法人かながわ福祉サービス振興会

cs2023047

目 次

はじめに

- 1 評価の活用に向けて・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 2 「介護サービス評価」の受審と情報公表調査について・・・・・・・・・・ 1

評価結果

- 1 貴事業所の評価結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
 - (1) 総合評価得点
 - (2) 領域別評価(レーダーチャート)
 - (3) 回答者プロフィールの集計結果
 - (4) 過去の結果との比較
- 2 改善課題の抽出・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
 - (1) 回答割合のグラフ
 - (2) 設問ごとの集計結果
 - (3) 設問ごとの個別グラフ
 - (4) 自由記述

参考資料

- 1 協力依頼文(雛形)
- 2 アンケート調査票

はじめに

1 評価の活用に向けて

利用者評価を活用するために

利用者評価を実施する上で重要なことは、評価結果活用の視点です。評価は受けただけでは、あまり意味がありません。アンケート調査の結果を受け止めて、改善のための明確な目標を設定し、そのためのアクションプログラムを作り、実際に行動に移すことが重要です。評価を上手に活用することにより、サービスの質を向上させ、利用者満足度の高い介護サービス事業を円滑に運営することができると考えております。

評価を活用するための視点は、次のとおりです。

評価活用の視点

- サービス改善の目標を設定する
- 利用者や家族からの信頼度を高めるという意識を常に持つ
- 介護人材の育成および定着推進と連動させる
- サービスの継続的改善を行い、介護事業の安定的経営をする
- 顧客満足度の高い経営を実践する

2 「介護サービス評価」の受審と情報公表調査について

今回実施されました「利用者評価」と併せて「事業所自己評価」を実施されますと、情報公表調査の免除申請ができます。

【参考】（令和5年度「介護サービス情報の公表」制度の実施における留意事項等）

第三者性がある評価機関により、次のア～オに規定する評価を令和4年度（令和4年4月1日～令和5年3月31日）に受審した事業所にあつては、事業者自らサービスの質の向上に取り組んでいることより、情報公表制度に係る訪問調査の対象サービスから除外されます。

- ア 福祉サービス第三者評価
- イ 地域密着型サービス外部評価（実施回数緩和適用の事業所を含む）
- ウ **介護サービス評価**
- エ 特定施設外部評価
- オ その他、公正、客観性があると県が認めた評価

※各政令指定都市の事業所には市より同様の通知が行われています。

「ウ 介護サービス評価」とは、当振興会が実施する、**事業所自己評価と利用者評価を併せた評価の仕組み**です。「介護サービス評価」実施事業所となりますと、翌年度（令和6年度）の情報公表調査の対象となった場合でも、免除申請ができます。

【介護サービス評価実施による情報公表調査免除申請要件】

- ① 事業所自己評価の実施
- ② 利用者評価の実施
- ③ ①及び②の結果公開

この機会に是非、この「利用者評価」と併せて「事業所自己評価」を実施され、サービスの質の向上にご活用くださいますようお願い申し上げます。

※介護サービス評価（自己評価と利用者評価）は以下のサイトから実施できます。

【かなふく評価ガイド】<https://hyouka.kanafuku.jp/s-hyouka>

☆詳細は、かなふく評価ガイドのトップページの上部の書式ダウンロードから「実施マニュアル」

1. 貴事業所の評価結果

(1) 総合評価

貴事業所の総合評価 **81.9** 点

※点数の計算方法

利用者評価は、一定の基準により点数化しております。
点数化の方法は次のとおりです。

①選択肢ごとに下記の通り、配点します。

- 非常にそう思う (5)・・・4点
- そう思う (4)・・・3点
- どちらともいえない (3)・・・2点
- そうは思わない (2)・・・1点
- まったくそうは思わない (1)・・・0点

②設問ごとに回答の点数(0～4)を合計します。

※ 無回答や複数回答は無効となり採点の対象外となります。

③ ②の結果を次の計算式に当てはめます。

$$\frac{\text{設問の合計点 (②)}}{\text{最大点数 (4点) × 有効回答数}} \times 100 = \text{評価点数}$$

これで、各設問の点数が算出されました。

④ 同様に領域ごとの点数や総合評価を計算します。

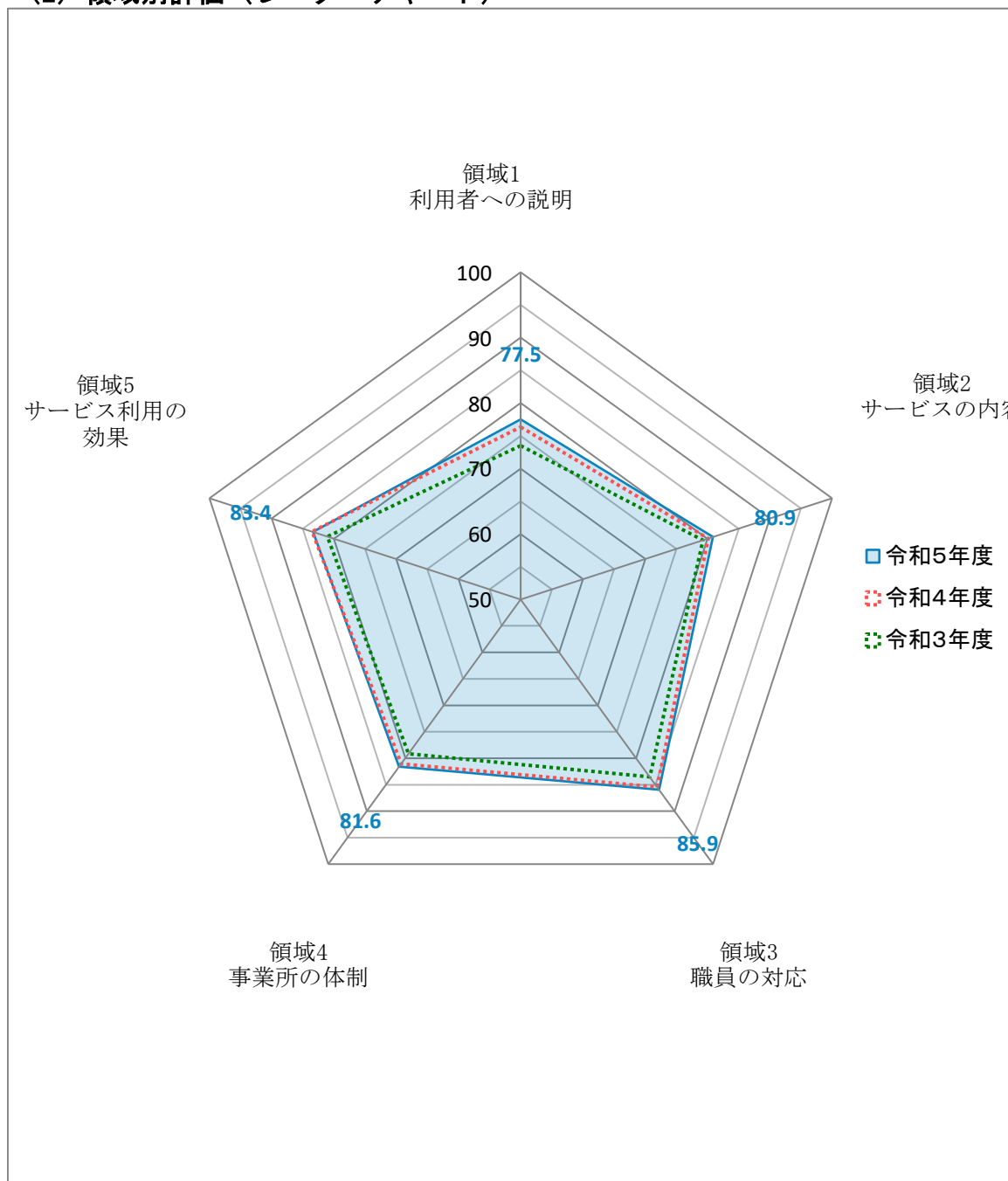
◆領域の点数

$$\frac{\text{その領域のすべての設問(4問)の合計点}}{\text{最大点数(4点) × その領域のすべての設問の有効回答数}} \times 100 = \text{評価点数}$$

◆事業所の総合評価

$$\frac{\text{全設問(20問)の合計点}}{\text{最大点数(4点) × 全設問の有効回答数}} \times 100 = \text{評価点数}$$

(2) 領域別評価（レーダーチャート）



※領域別評価（レーダーチャート）の見方

評価領域ごとの点数を、レーダーチャート形式のグラフに表示しています。貴事業所の全体としての評価を、このグラフの形から読み取ってください。グラフの形が大きいほど、評価は高く、正五角形に近いほどバランスの取れた事業所といえます。

(3) 回答者プロフィールの集計結果

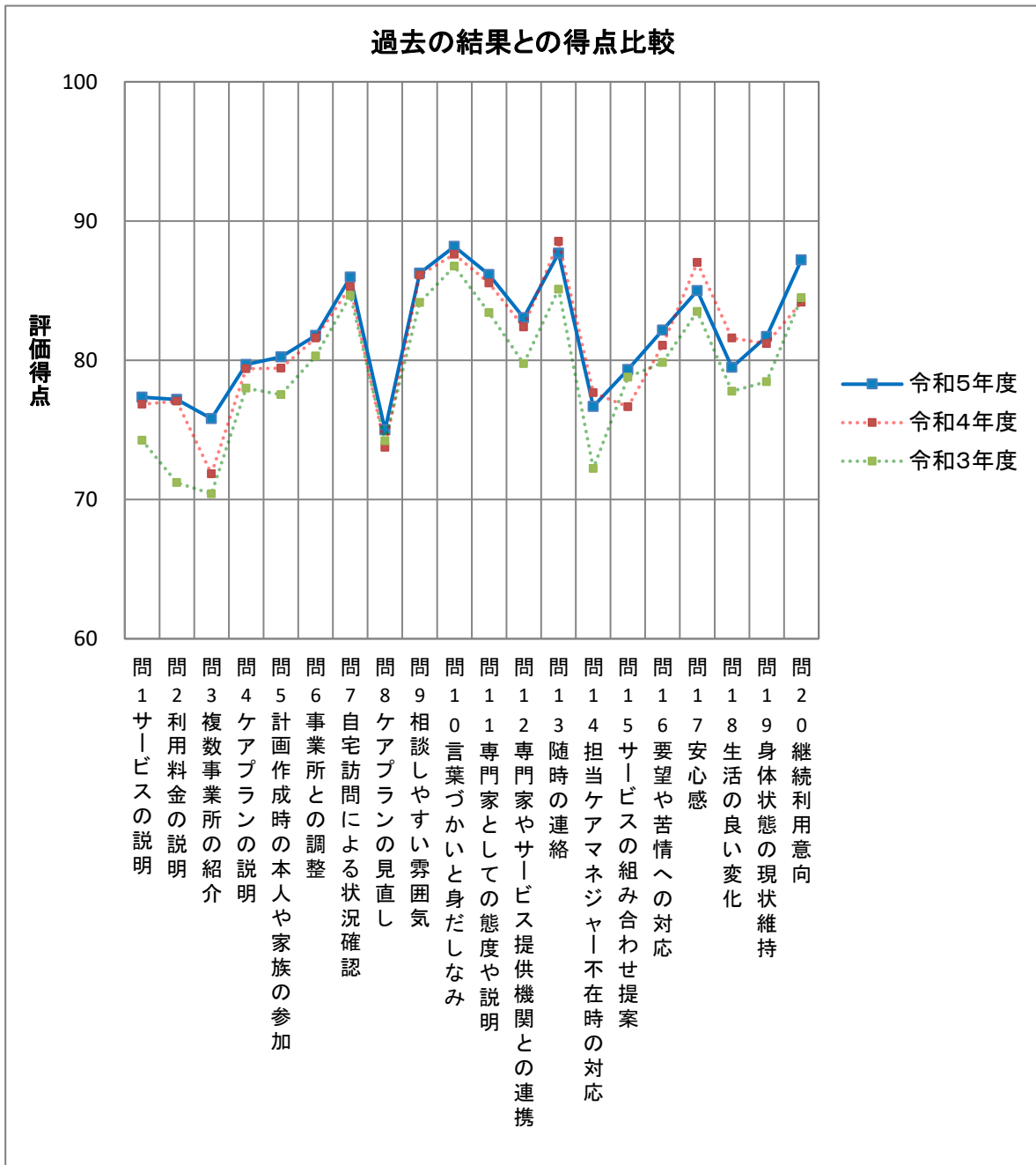
配布数	回収数	回収率
300	134	44.7%

設問	回答数	比率
要介護度	134	100.0%
1 要介護1	27	20.1%
2 要介護2	33	24.6%
3 要介護3	11	8.2%
4 要介護4	10	7.5%
5 要介護5	6	4.5%
6 要支援1～2	40	29.9%
0 無回答・無効	7	5.2%
性別	134	100.0%
1 男	43	32.1%
2 女	86	64.2%
0 無回答・無効	5	3.7%
記入者	134	100.0%
1 ご利用者	75	56.0%
2 ご利用者のご家族	29	21.6%
3 ご家族	22	16.4%
0 無回答・無効	8	6.0%
平均年齢	84.0 歳	

※回答者プロフィールの集計結果の見方

利用者評価にご協力いただいた回答者のプロフィールを掲載しています。回答者グループの特徴を把握してください。

(4) 過去の結果との比較



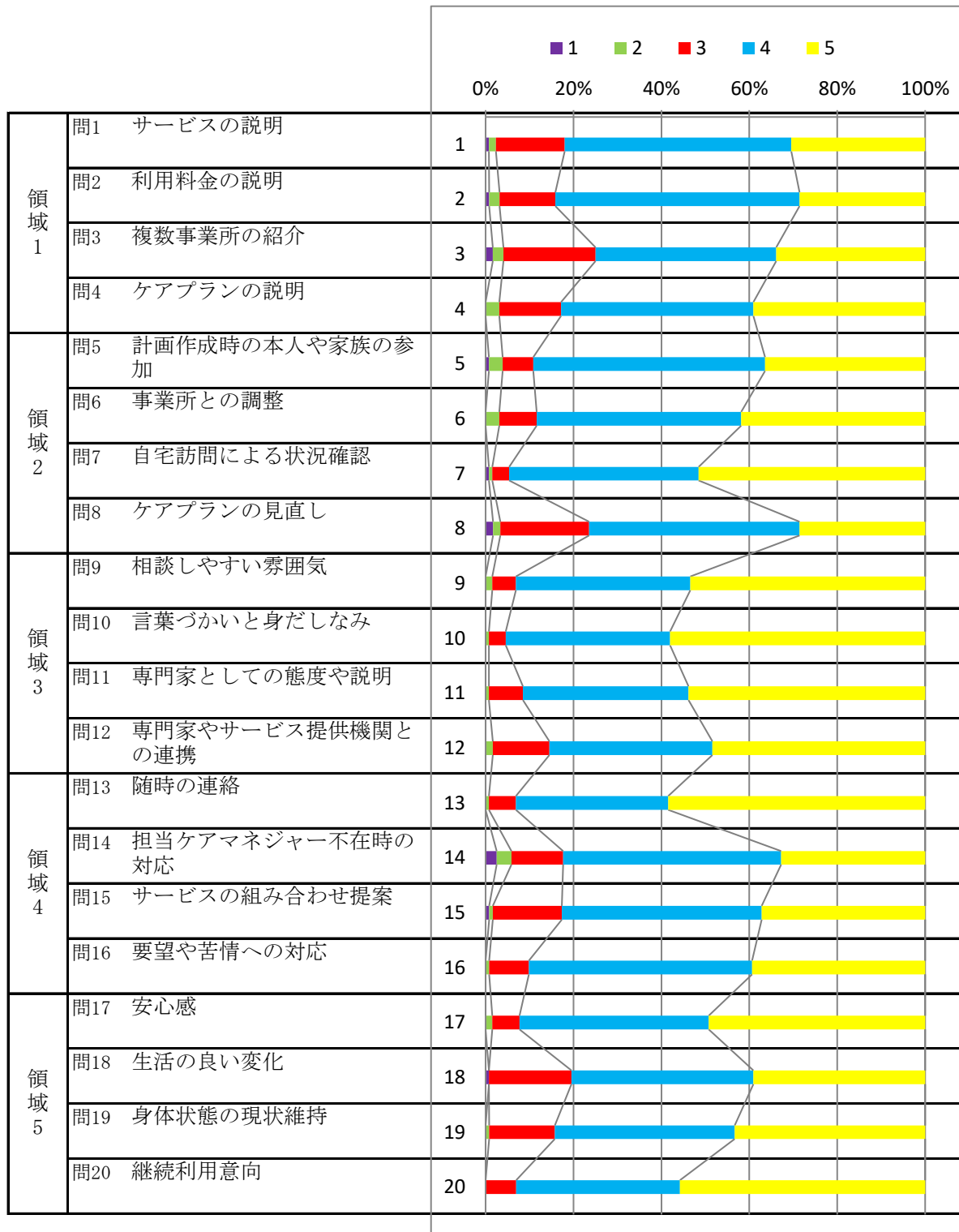
過去の結果との比較グラフの見方

過年度の評価結果との比較のグラフです。青い線が今回（令和5年度）の結果です。赤い線が4年度、緑の線が3年度ですので、過去の結果と比較して向上した項目、低下した項目が把握できます。

2. 改善課題の抽出

(1) 回答割合のグラフ

ここでは、「まったくそうは思わない (1)」「そうは思わない (2)」「どちらとも言えない (3)」「そう思う (4)」「非常にそう思う (5)」それぞれの回答割合を示しています。



(2) 設問ごとの集計結果

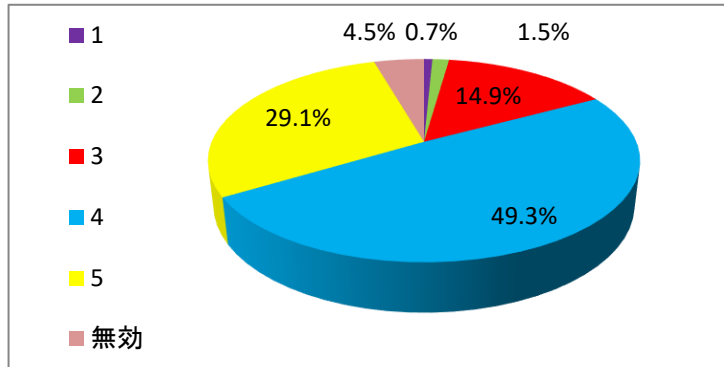
		評得 価点	合計		1		2	
領域1	利用者への説明	77.5	536	100%	4	0.7%	12	2.2%
問1	サービスの説明	77.3	134	100%	1	0.7%	2	1.5%
問2	利用料金の説明	77.2	134	100%	1	0.7%	3	2.2%
問3	複数事業所の紹介	75.8	134	100%	2	1.5%	3	2.2%
問4	ケアプランの説明	79.7	134	100%	0	0.0%	4	3.0%
領域2	サービスの内容	80.9	536	100%	4	0.7%	11	2.1%
問5	計画作成時の本人や家族の参加	80.2	134	100%	1	0.7%	4	3.0%
問6	事業所との調整	81.8	134	100%	0	0.0%	4	3.0%
問7	自宅訪問による状況確認	86.0	134	100%	1	0.7%	1	0.7%
問8	ケアプランの見直し	75.0	134	100%	2	1.5%	2	1.5%
領域3	職員の対応	85.9	536	100%	0	0.0%	6	1.1%
問9	相談しやすい雰囲気	86.3	134	100%	0	0.0%	2	1.5%
問10	言葉づかいと身だしなみ	88.2	134	100%	0	0.0%	1	0.7%
問11	専門家としての態度や説明	86.2	134	100%	0	0.0%	1	0.7%
問12	専門家やサービス提供機関との連携	83.1	134	100%	0	0.0%	2	1.5%
領域4	事業所の体制	81.6	536	100%	4	0.7%	7	1.3%
問13	随時の連絡	87.7	134	100%	0	0.0%	1	0.7%
問14	担当ケアマネジャー不在時の対応	76.7	134	100%	3	2.2%	4	3.0%
問15	サービスの組み合わせ提案	79.3	134	100%	1	0.7%	1	0.7%
問16	要望や苦情への対応	82.2	134	100%	0	0.0%	1	0.7%
領域5	サービス利用の効果	83.4	536	100%	1	0.2%	3	0.6%
問17	安心感	85.0	134	100%	0	0.0%	2	1.5%
問18	生活の良い変化	79.5	134	100%	1	0.7%	0	0.0%
問19	身体状態の現状維持	81.7	134	100%	0	0.0%	1	0.7%
問20	継続利用意向	87.2	134	100%	0	0.0%	0	0.0%

3		4		5		無効	
80	14.9%	243	45.3%	167	31.2%	30	5.6%
20	14.9%	66	49.3%	39	29.1%	6	4.5%
16	11.9%	70	52.2%	36	26.9%	8	6.0%
26	19.4%	51	38.1%	42	31.3%	10	7.5%
18	13.4%	56	41.8%	50	37.3%	6	4.5%
49	9.1%	241	45.0%	202	37.7%	29	5.4%
9	6.7%	68	50.7%	47	35.1%	5	3.7%
11	8.2%	60	44.8%	54	40.3%	5	3.7%
5	3.7%	56	41.8%	67	50.0%	4	3.0%
24	17.9%	57	42.5%	34	25.4%	15	11.2%
38	7.1%	196	36.6%	276	51.5%	20	3.7%
7	5.2%	52	38.8%	70	52.2%	3	2.2%
5	3.7%	49	36.6%	76	56.7%	3	2.2%
10	7.5%	49	36.6%	70	52.2%	4	3.0%
16	11.9%	46	34.3%	60	44.8%	10	7.5%
52	9.7%	221	41.2%	208	38.8%	44	8.2%
8	6.0%	45	33.6%	76	56.7%	4	3.0%
14	10.4%	59	44.0%	39	29.1%	15	11.2%
19	14.2%	55	41.0%	45	33.6%	13	9.7%
11	8.2%	62	46.3%	48	35.8%	12	9.0%
60	11.2%	209	39.0%	241	45.0%	22	4.1%
8	6.0%	56	41.8%	64	47.8%	4	3.0%
24	17.9%	53	39.6%	50	37.3%	6	4.5%
19	14.2%	52	38.8%	55	41.0%	7	5.2%
9	6.7%	48	35.8%	72	53.7%	5	3.7%

(3) 設問ごとの個別グラフ

【問1】

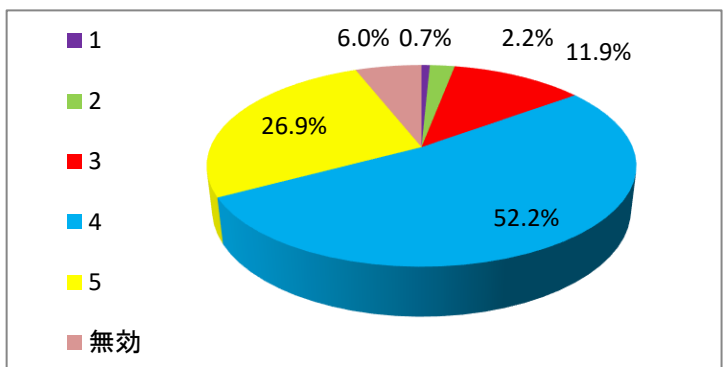
介護保険制度などについてのケアマネジャーの説明は、よくわかった。



【問1】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	2	20	66	39	6	134
回答割合	0.7%	1.5%	14.9%	49.3%	29.1%	4.5%	100.0%

【問2】

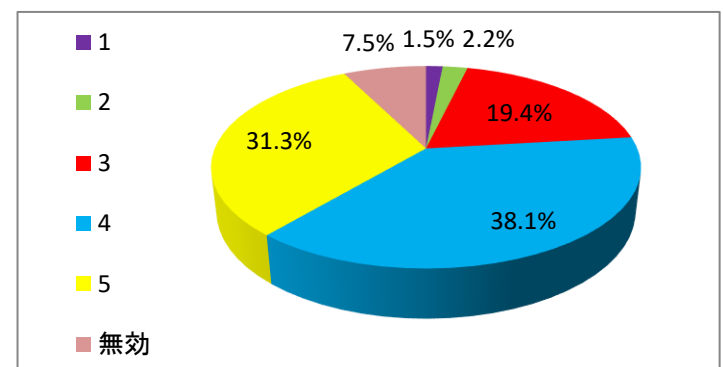
介護サービス利用料金についてのケアマネジャーの説明は、よくわかった。



【問2】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	3	16	70	36	8	134
回答割合	0.7%	2.2%	11.9%	52.2%	26.9%	6.0%	100.0%

【問3】

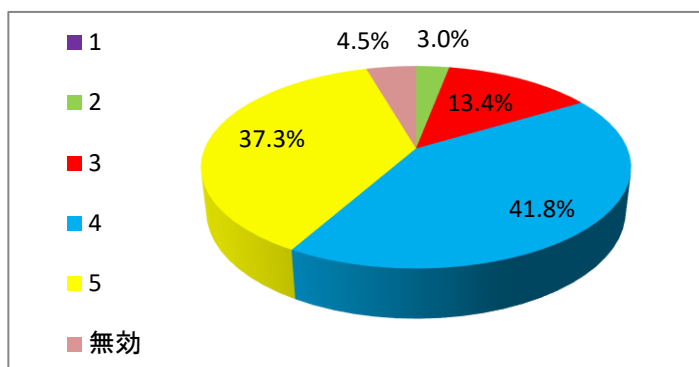
ケアマネジャーは、それぞれのサービスごとに複数の事業所を紹介した。



【問3】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	2	3	26	51	42	10	134
回答割合	1.5%	2.2%	19.4%	38.1%	31.3%	7.5%	100.0%

【問4】

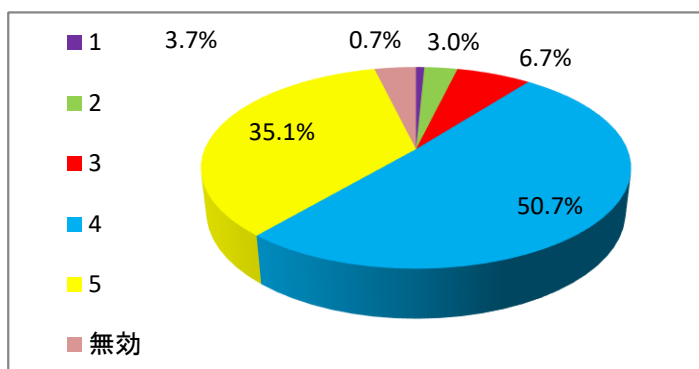
ケアプランの内容についてのケアマネジャーの説明は、わかりやすい。



【問4】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	4	18	56	50	6	134
回答割合	0.0%	3.0%	13.4%	41.8%	37.3%	4.5%	100.0%

【問5】

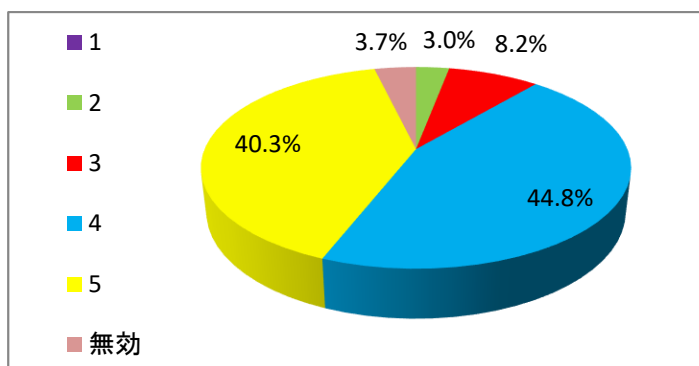
ケアマネジャーは、ご本人やご家族と一緒にケアプランを作成している。



【問5】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	4	9	68	47	5	134
回答割合	0.7%	3.0%	6.7%	50.7%	35.1%	3.7%	100.0%

【問6】

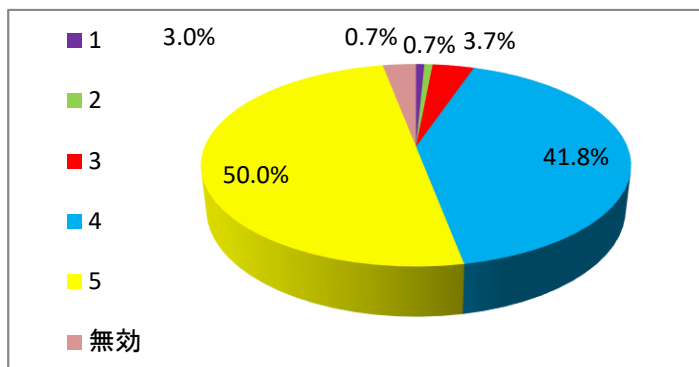
ケアマネジャーは、ご本人に合ったサービスが受けられるよう、事業所と調整をしている。



【問6】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	4	11	60	54	5	134
回答割合	0.0%	3.0%	8.2%	44.8%	40.3%	3.7%	100.0%

【問7】

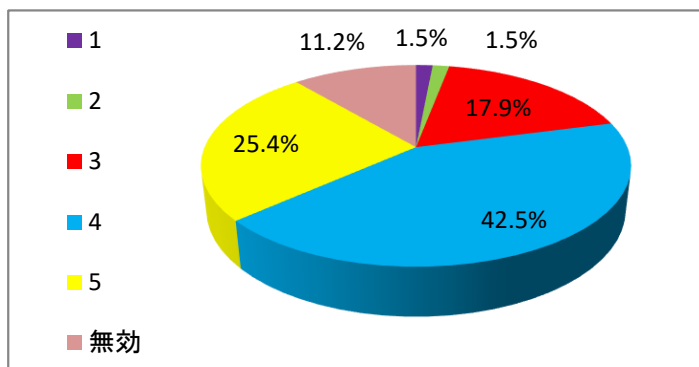
ケアマネジャーは、必要に応じて、ご本人の自宅訪問や電話等の方法で、本人や家族の状況を確認している。



【問7】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	1	5	56	67	4	134
回答割合	0.7%	0.7%	3.7%	41.8%	50.0%	3.0%	100.0%

【問8】

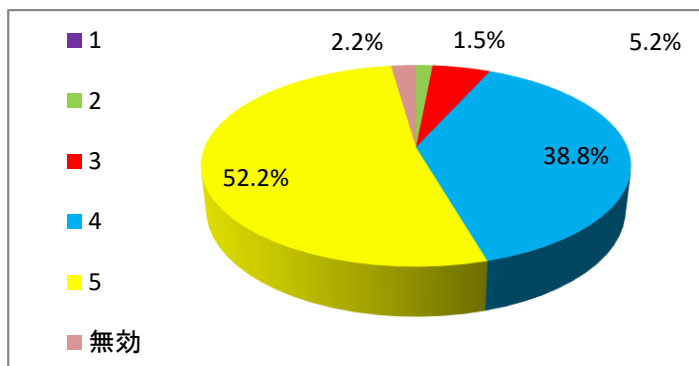
ケアマネジャーは、必要に応じてサービス担当者会議を開催し、ケアプランの見直しをしている。



【問8】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	2	2	24	57	34	15	134
回答割合	1.5%	1.5%	17.9%	42.5%	25.4%	11.2%	100.0%

【問9】

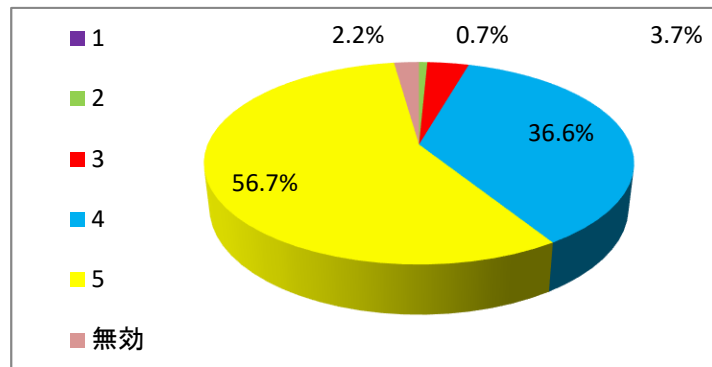
ケアマネジャーには、相談しやすい雰囲気がある。



【問9】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	2	7	52	70	3	134
回答割合	0.0%	1.5%	5.2%	38.8%	52.2%	2.2%	100.0%

【問10】

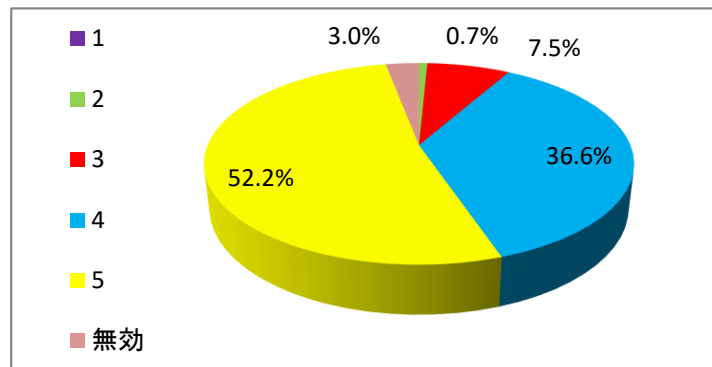
ケアマネジャーは、言葉づかいがいい
いで、身だしなみも整っている。



【問10】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	5	49	76	3	134
回答割合	0.0%	0.7%	3.7%	36.6%	56.7%	2.2%	100.0%

【問11】

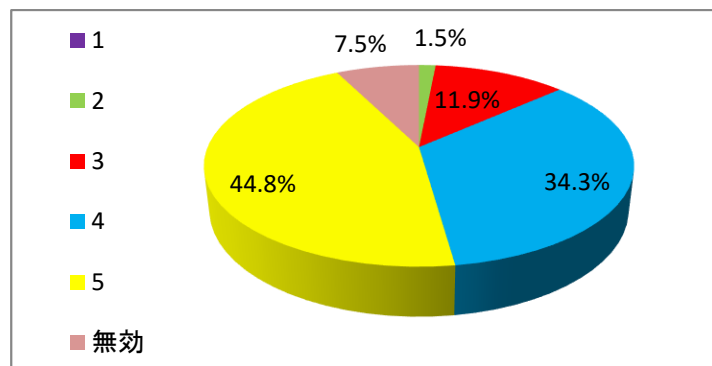
ケアマネジャーは、専門家としてふさわ
しい態度や説明をしている。



【問11】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	10	49	70	4	134
回答割合	0.0%	0.7%	7.5%	36.6%	52.2%	3.0%	100.0%

【問12】

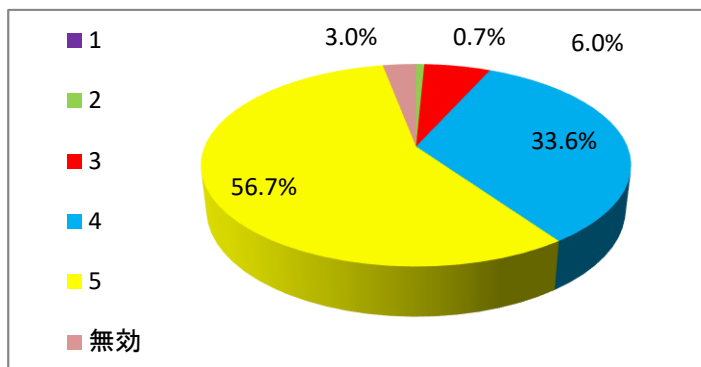
ケアマネジャーは、必要に応じて様々な
専門家やサービス提供機関と連携を
取っている。



【問12】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	2	16	46	60	10	134
回答割合	0.0%	1.5%	11.9%	34.3%	44.8%	7.5%	100.0%

【問13】

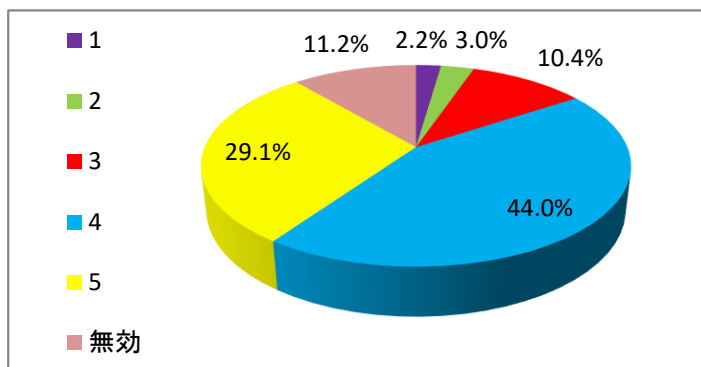
担当のケアマネジャーにいつでも連絡がとれる。



【問13】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	8	45	76	4	134
回答割合	0.0%	0.7%	6.0%	33.6%	56.7%	3.0%	100.0%

【問14】

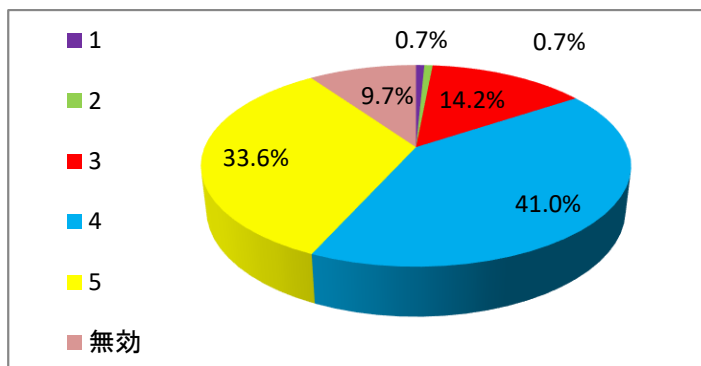
担当のケアマネジャーに連絡が取れない場合、別のケアマネジャーや事業所が対応している。



【問14】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	3	4	14	59	39	15	134
回答割合	2.2%	3.0%	10.4%	44.0%	29.1%	11.2%	100.0%

【問15】

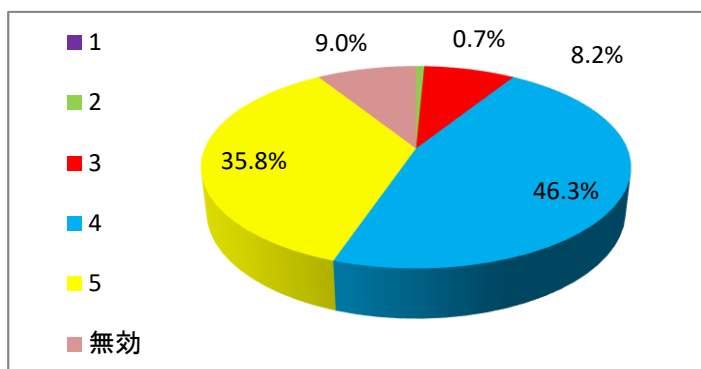
ケアマネジャーは、様々なサービスの組み合わせを提案している。



【問15】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	1	19	55	45	13	134
回答割合	0.7%	0.7%	14.2%	41.0%	33.6%	9.7%	100.0%

【問16】

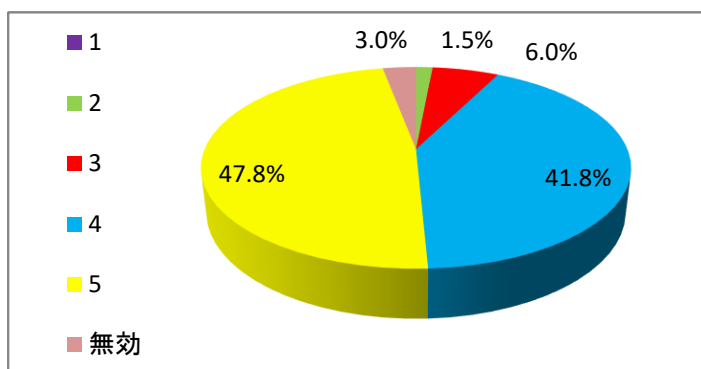
事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応している。



【問16】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	11	62	48	12	134
回答割合	0.0%	0.7%	8.2%	46.3%	35.8%	9.0%	100.0%

【問17】

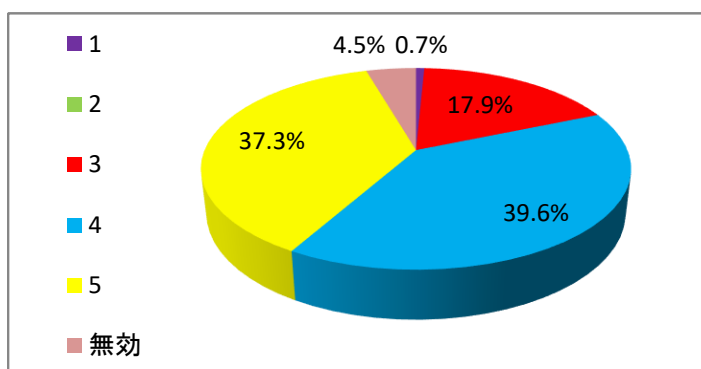
ケアマネジャーと関わることで、いつでも相談出来るという安心感がある。



【問17】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	2	8	56	64	4	134
回答割合	0.0%	1.5%	6.0%	41.8%	47.8%	3.0%	100.0%

【問18】

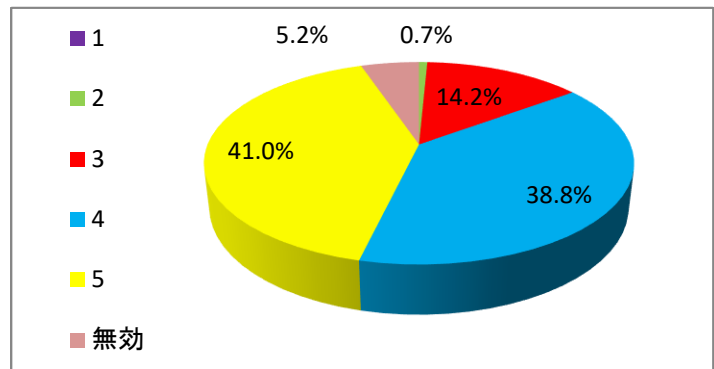
ケアマネジャーとの関わりによって、ご本人の生活に良い変化がある。



【問18】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	0	24	53	50	6	134
回答割合	0.7%	0.0%	17.9%	39.6%	37.3%	4.5%	100.0%

【問19】

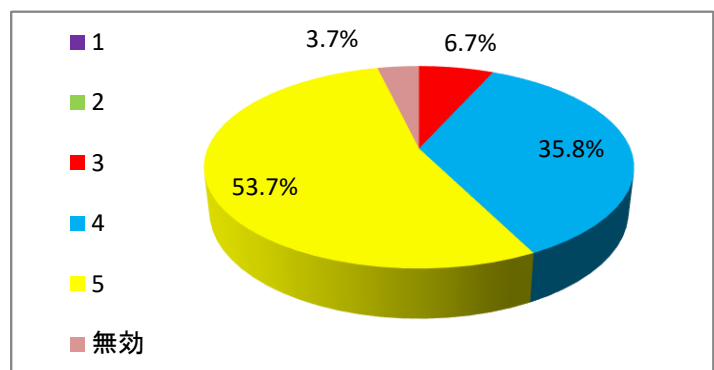
ケアプランに基づくサービスを利用したことで、ご本人の身体の状態は、現状維持または機能の低下が抑えられている。



【問19】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	19	52	55	7	134
回答割合	0.0%	0.7%	14.2%	38.8%	41.0%	5.2%	100.0%

【問20】

これからも、現在の事業所を利用していきたい。



【問20】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	9	48	72	5	134
回答割合	0.0%	0.0%	6.7%	35.8%	53.7%	3.7%	100.0%

(4) 自由記述

貴事業所の良い所

- ◆和やかで雰囲気が良い。
- ◆いつも親身になって迅速な対応をいただいています。
- ◆いつでも相談出来るふんいきがある。
- ◆ケアマネージャーさんに時々（今よりすこしだけ）会いたいです。
- ◆悪い事をする事はないです。良い人です。
- ◆私にはあまり有りません。ケアマネージャーさんには私は宜しくお願い致します。
- ◆介護サービスを受け、数ヶ月なのでまだわかりません。掃除だけです。
- ◆いつも無理を言っていますが色々様々な方法を見つけてお手伝いして下さいありがたいと思っています。感謝しております。
- ◆ケアマネージャーがついていることで何かあった時なんとかして下さるだろうという期待感と安心感がもてている。細かいところまで話し合える雰囲気があってありがたい。
- ◆よくしていただいております。
- ◆大変助けてもらっています。ありがとうございます。
- ◆大変助かっています。これからもお願い致します。
- ◆ケアマネージャーとのお付き合いは数年になるかと思いますが、今年明けから体調が優れず、相談したところ在宅介護の体制を整えて頂き、クリニック、介護事業所を早速近隣で手配して頂き安心致しました。まさに司令塔として経験と知識が豊富なケアマネージャーで本当に助かっています。これからも是非、引き続き宜しくお願いしたいと思っています。
- ◆お約束の時間にきちんと来る。電話で連絡が取りやすい。
- ◆利用したことがないのでわからない。
- ◆いつも親切に御相談に預り感謝しております。また連絡も密にとってくれ助かっております。
- ◆連絡がすぐにとれて大変にたすけて頂いています。
- ◆よくやってもらっています。これからもよろしくおねがいします。
- ◆.
- ◆利用したことがない。
- ◆本人の身になってよく理解し対応して頂いています。一人暮らしにはとてもありがたい事です。
- ◆最初の準備運動だが本人の自立心を促すように言葉をやさしく投げかけ運動の大切さを説きながら行う。老いても焦ることなく体を動かせることはありがたい。スタッフ一同それぞれの人に合わせて手を添え低下してゆく体力を支えてくれる。うれしいことです。送迎も一人、一人に気を遣い昇降を助けてくれる。消毒もゆきとどき安心です。
- ◆すべてに於て優しく接してくれる。
- ◆時間に正確にいらっしゃる所。
- ◆時間が正確で気持ちが良いです。体調に気をつけていただいて、（食事の）いただくものの種類や味の濃さにもいきとどいた心くばりをしていただけるのが有難いです。
- ◆急な要望（間近のショートステイの依頼等）にもすぐに対処して下さり、本当に助かりました。頼りになるケアマネージャーで安心してお任せできます。
- ◆ていねいに接して下さり十分です。ありがとうございます。
- ◆どんな話も親身になって明るく接してくれる。
- ◆マネージャーを通じて各部所に連絡して下さい。
- ◆親切に対応してもらっています。
- ◆すぐに連絡がとれ対応してくれます。
- ◆ハウスクエアさんはまじめしていらっしゃる事がよくわかる。
- ◆安心感がある。
- ◆親切で安心して相談出来る事。
- ◆全項目に安心でき、信頼しています。
- ◆お世話に成り、日が浅いのですが大変まじめで清潔感のあるお人です。イヤな顔もせず、同じ愚痴を聞いてくれます。（心の内では申し訳なく思っています。）几帳面で時間等の守りは素晴らしいです。心から感謝をいたしております。宜しくお願い致します。
- ◆まだよくわかっていません。
- ◆心配なことや気になることがあるときすぐ相談にのってもらえる。
- ◆いつもお世話になっています。自分なりに色々こなしています。今後ともよろしくお願いします。いまの所良いです。なにかありましたら連絡とらせてもらいます。自分もガンバッテいます。
- ◆相談に丁寧に対応して頂いている。
- ◆今はすいとび一様しかお願いしていませんので、今後ともよろしくお願いします。

- ◆やさしいです。
- ◆利用者が思いつかないサービス内容を提案してくれる所。（知識が豊富）。
- ◆担当してくださっているケアマネさんはいつも親身になって相談にのっていただいているのでとても心強いです。
- ◆安心感がとてもあります。
- ◆親切で、今の所満足しています。
- ◆スピーディな対応をして頂き大変ありがたいです。
- ◆いつもありがとうございます。色んな事をお願いして、よくしてくれています。
- ◆無理な相談にもしっかりと答えてくれています。ありがとうございます。
- ◆交通便良（地下鉄駅より平坦地）。
- ◆私は外観ではどこも悪く見えませんのです。人様から元気で良いですねと言われております。実は杖なしで全然歩く事が出来ません。要支援1です。疑問を感じます。
- ◆毎月一回訪問してくださり、利用者のお話を良く聞いてくださって喜んでおります。
- ◆いつでも相談にのってくれて、よく話を聞いてくれるところ。

貴事業所の改善して欲しい所

- ◆ケアマネジャーとデイサービス間の連絡が取れているか、ぎもんの思う時がある。
- ◆改善と云うか良いのではないですか。
- ◆力のある心のやさしい職員を集めて下さい。（そうなるような勉強会を開いて下さい）特に外国籍の方が入った場合よろしくをお願いします。
- ◆現在もよくしていただいていますので、今後ともよろしくをお願いします。
- ◆在宅介護を利用するようになり、はじめてわかる事柄も多く、とくに医療と介護の壁、利用点数の壁・・・等、色々と不都合なシステムがあるコトも知ることになりました。制度上の縛り、超えられない理不尽さ・・・あるいは法的なコトに対しても仕方無しと思わざるをえない残念無念なコトも有りますが、看護と医療利用者本人と家族双方が気持ち良く過ごせるように、介護と医療の有るべき姿を追求して頂きたい思います。
- ◆上記施設は利用したことがないのでわからない。
- ◆現状は特になし。
- ◆アンケートの質問がわかりづらいです。なので答えませんでした。もっとわかりやすく作ってください。
- ◆毎月の体力測定の結果により体力に応じて筋力トレーニングを変えてみる。考えがあつてのことと思うが・・・どうでしょうか？現状維持していただけることは筋トレの結果とよろこんでます。
- ◆ケアハウスの仕事の範囲をふやしてほしい。たとえば家の廻りの草とり、家の内だけでなく外廻りもそうじをしてほしい。
- ◆手先が不自由なので、家の外廻りもしてほしいです。
- ◆通所のサービス状況をハアクし、より良くなる様指導してほしい。
- ◆満足してますので特にありません。
- ◆システム（ICT）化による利用者家族、ケアマネ双方の作業の効率化と精度の向上、スピードUP。
- ◆特にありません。お世話になって有難うございます。よろしくお願ひいたします。
- ◆（家族より）本人が現状の自分に対する認識がひくいので、ご迷惑をおかけしているかと思ひます。機能低下予防を！と色々提案して頂いてますが、本人は「こんなに自分は頑張っている。こんなに自分は大変なんだ」という事を周囲の方にも知ってもらいたいようです。そして認めて欲しいだけの様です。家族も電話などして（毎日は様子を見に行けないので）いますが、時折電話などして頂けたら、、、と思ひます。
- ◆生きて行くうえで色々の皆さんにお世話になっています。今のままで感謝です。これからもよろしく。
- ◆会社あてのメールアドレスを作してほしい。（質問事項、相談事項を時間を気にせず作成、送信したい為）。
- ◆このままで良いと思ひます。
- ◆今はお話しやすいので、現状維持でいいです。
- ◆ケアマネージャーさんが良く変わるのに不満があります。親しみを感じられる方が良いですね。
- ◆夜間看護師在勤希望。
- ◆身体状況の変化によりその時々適切に状況に沿った介護サービスの提案を積極的にしていただけると助かります。
- ◆これから先に必要とされる事の提案をしていただけるとありがたいです。

令和5年 月 日

様

公益社団法人かながわ福祉サービス振興会
理事長 瀬戸 恒彦

利用者満足度アンケートの協力について（依頼）

拝啓

時下ますますご清祥のことと拝察申し上げます。また、日頃から、当事業所の介護サービスをご利用いただきありがとうございます。

私たちの事業所は、公益社団法人かながわ福祉サービス振興会が提供している「利用者満足度評価」を導入し、お客様の満足度を調査するアンケートを実施することにいたしました。

このアンケートは、無記名で行われるため、回答者のお名前や個人的な回答結果が外部に漏れ、何らかの不利益が生じることは一切ありませんので、この調査へのご協力をお願い申し上げます。

なお、アンケートへのご回答が済みましたら、専用の封筒（切手を貼る必要はありません）をご利用いただき、公益社団法人かながわ福祉サービス振興会 経営支援課 宛に貴方様から直接ご返送願います。もし、調査の件で不明な点やご疑問等がございましたら、以下の電話番号にご連絡をお願い申し上げます。ご協力のほど、なにとぞよろしくお願い申し上げます。

敬具

【調査の内容に関する問い合わせ先】
公益社団法人かながわ福祉サービス振興会
経営支援課 前田、中林
TEL:045-227-5692 FAX:045-671-0295

すいとぴー介護ステーション新横浜 利用者アンケート

- ◇このアンケートは上記事業所のサービス向上のために、第三者である「公益社団法人かながわ福祉サービス振興会」が実施しております。
- ◇ご利用者の利益を損ねないよう、アンケートは当振興会が直接回収し、事業所には集計結果を提出いたします。
- ◇自由記述の回答は原則記入通り集計いたしますが、氏名・住所・電話番号・生年月日等の個人情報が含まれる場合は回答者が特定できないよう削除いたします。
- ◇利用者ご本人が記入出来ない場合は、ご家族などが「ご利用者」の意向を確認するなどして代筆していただければ幸いです。

【ご利用者についてお伺いします】

あてはまるものひとつ○をつけ、年齢は数字でご記入下さい。

このアンケート1枚につき、おひとり様分の状況をご記入ください。

(ご夫婦でご利用の場合など、二人分記入した場合は無効票となります)

ご利用者の 介護度	①要介護1 ②要介護2 ③要介護3	④要介護4 ⑤要介護5 ⑥要支援1または要支援2
ご利用者の性別	①男性	②女性
ご利用者の年齢	才	
どなたがご回答 されましたか	①ご利用者が回答した（代筆を含む） ②ご利用者とご家族が相談して回答した ③ご家族が回答した	

※1 代筆者は家族または成年後見人に限る

記入例

1つだけ○を付けて下さい

		い は 思 わ な	ま っ た く そ	な い は 思 わ	そ う は な い も	い ど え ち ら い も	そ う 思 う	思 う 非 常 に そ う
問 1	介護保険制度などについてのケアマネジャーの説明は、よくわかった。	1		2		3	4	5

問1～問20について、それぞれどのようにお感じになりますか。該当する数字を1つだけ選んで○をつけてください。

		い は 思 わ な	ま っ た く そ	な い は 思 わ	そ う は な い も	い ど え ち ら い も	そ う 思 う	思 う 非 常 に そ う
問 1	介護保険制度などについてのケアマネジャーの説明は、よくわかった。	1		2		3	4	5
問 2	介護サービス利用料金についてのケアマネジャーの説明は、よくわかった。	1		2		3	4	5
問 3	ケアマネジャーは、それぞれのサービスごとに複数の事業所を紹介した。	1		2		3	4	5
問 4	ケアプランの内容についてのケアマネジャーの説明は、わかりやすい。	1		2		3	4	5
問 5	ケアマネジャーは、ご本人やご家族と一緒にケアプランを作成している。	1		2		3	4	5
問 6	ケアマネジャーは、ご本人に合ったサービスが受けられるよう、事業所と調整をしている。	1		2		3	4	5
問 7	ケアマネジャーは、必要に応じて、ご本人の自宅訪問や電話等の方法で、本人や家族の状況を確認している。	1		2		3	4	5
問 8	ケアマネジャーは、必要に応じてサービス担当者会議を開催し、ケアプランの見直しをしている。	1		2		3	4	5

		い は 思 わ な	ま っ た く そ	な い は 思 わ	そ う は 思 わ	い ど え な い も	そ う 思 う	思 う 非 常 に そ う
問 9	ケアマネジャーには、相談しやすい雰囲気がある。	1		2		3	4	5
問 10	ケアマネジャーは、言葉づかいがていねいで、身だしなみも整っている。	1		2		3	4	5
問 11	ケアマネジャーは、専門家としてふさわしい態度や説明をしている。	1		2		3	4	5
問 12	ケアマネジャーは、必要に応じて様々な専門家やサービス提供機関と連携を取っている。	1		2		3	4	5
問 13	担当のケアマネジャーにいつでも連絡がとれる。	1		2		3	4	5
問 14	担当のケアマネジャーに連絡が取れない場合、別のケアマネジャーや事業所が対応している。	1		2		3	4	5
問 15	ケアマネジャーは、様々なサービスの組み合わせを提案している。	1		2		3	4	5
問 16	事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応している。	1		2		3	4	5
問 17	ケアマネジャーと関わることで、いつでも相談出来るという安心感がある。	1		2		3	4	5
問 18	ケアマネジャーとの関わりによって、ご本人の生活に良い変化がある。	1		2		3	4	5
問 19	ケアプランに基づくサービスを利用したことで、ご本人の身体の状態は、現状維持または機能の低下が抑えられている。	1		2		3	4	5
問 20	これからも、現在の事業所を利用していきたい。	1		2		3	4	5

【自由記述1】

◆すいとぴー介護ステーション新横浜の良い所をお書き下さい。

【自由記述2】

◆すいとぴー介護ステーション新横浜に今後期待したいところや改善して欲しい所をお書き下さい。

ご協力ありがとうございます。

このアンケートは専用の封筒に入れ**7月27日(木)**までに投函してください。

【実施団体】公益社団法人かながわ福祉サービス振興会

ご質問などは、下記までご連絡下さい

電話番号：045-227-5692 担当：前田、中林

受付時間：月曜日～金曜日 9時～17時

法人概要

- 名称 公益社団法人かながわ福祉サービス振興会
- 事務所 横浜市中区山下町23番地 日土地山下町ビル9階
- 目的 高齢者や障害者が心身の健康を保持し、自立した日常生活を営むことができるよう、地域福祉サービスの振興と質の向上を図るとともに、子育て支援を推進することにより地域福祉の増進に寄与することを目的とする。
- 事業内容
 - (1) 介護・福祉サービスに関する情報の提供
 - (2) 介護・福祉サービス評価の推進
 - (3) 介護・福祉に関する各種相談
 - (4) 介護・福祉人材の確保及び育成
 - (5) 介護・福祉に関する調査研究
 - (6) 指定情報公表センターの業務
 - (7) 指定調査機関の業務
 - (8) 指定都道府県事務受託法人及び指定市町村事務受託法人にかかる要介護認定業務
 - (9) 行政機関その他の関係団体との連携並びに介護・福祉の振興施策等に関する提言
 - (10) 高齢者及び障害者の社会参加並びに就労支援に関すること
 - (11) その他公益目的を達成するために必要な事業
- 設立許可年月日 平成24年4月1日
(平成9年3月31日に設立した社団法人から公益社団法人に移行)
- かながわ福祉サービス振興会のホームページアドレス
「かながわ福祉サービス振興会」ホームページ <https://www.kanafuku.jp/>
- かなふく評価ガイドのホームページアドレス
* 介護・福祉サービス評価の情報を提供しています。
「かなふく評価ガイド」ホームページ <https://hyouka.kanafuku.jp/s-hyouka>
- かながわ福祉情報コミュニティのホームページアドレス
* 介護情報サービスかながわのサイトで、評価情報を提供しています。
「かながわ福祉情報コミュニティ」ホームページ <https://www.rakuraku.or.jp/>

発 行

公益社団法人かながわ福祉サービス振興会

理事長 瀬戸 恒彦

発行日 2023年8月31日

〒231-0023 横浜市中区山下町23番地 日土地山下町ビル9階

電 話 045-227-5692

FAX 045-671-0295

e-mail / hyouka@kanafuku.jp
