

令和5年度

利用者評価 結果報告書

指定事業所番号 1472000049

法人名 社会福祉法人 研水会

事業所名 高根台居宅介護支援センター

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

cs2023015

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 **80.8** 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。

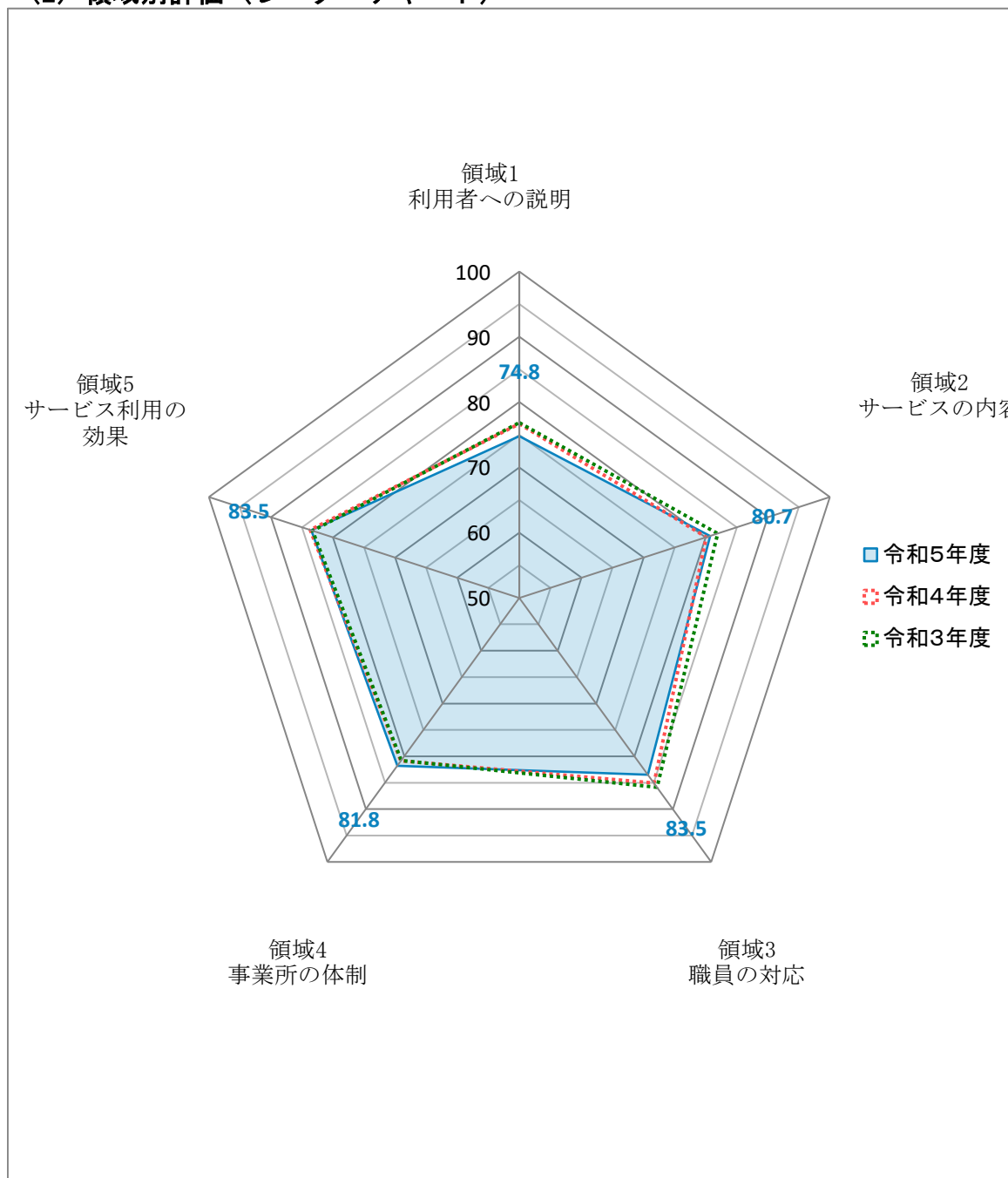
◆領域の点数

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

◆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

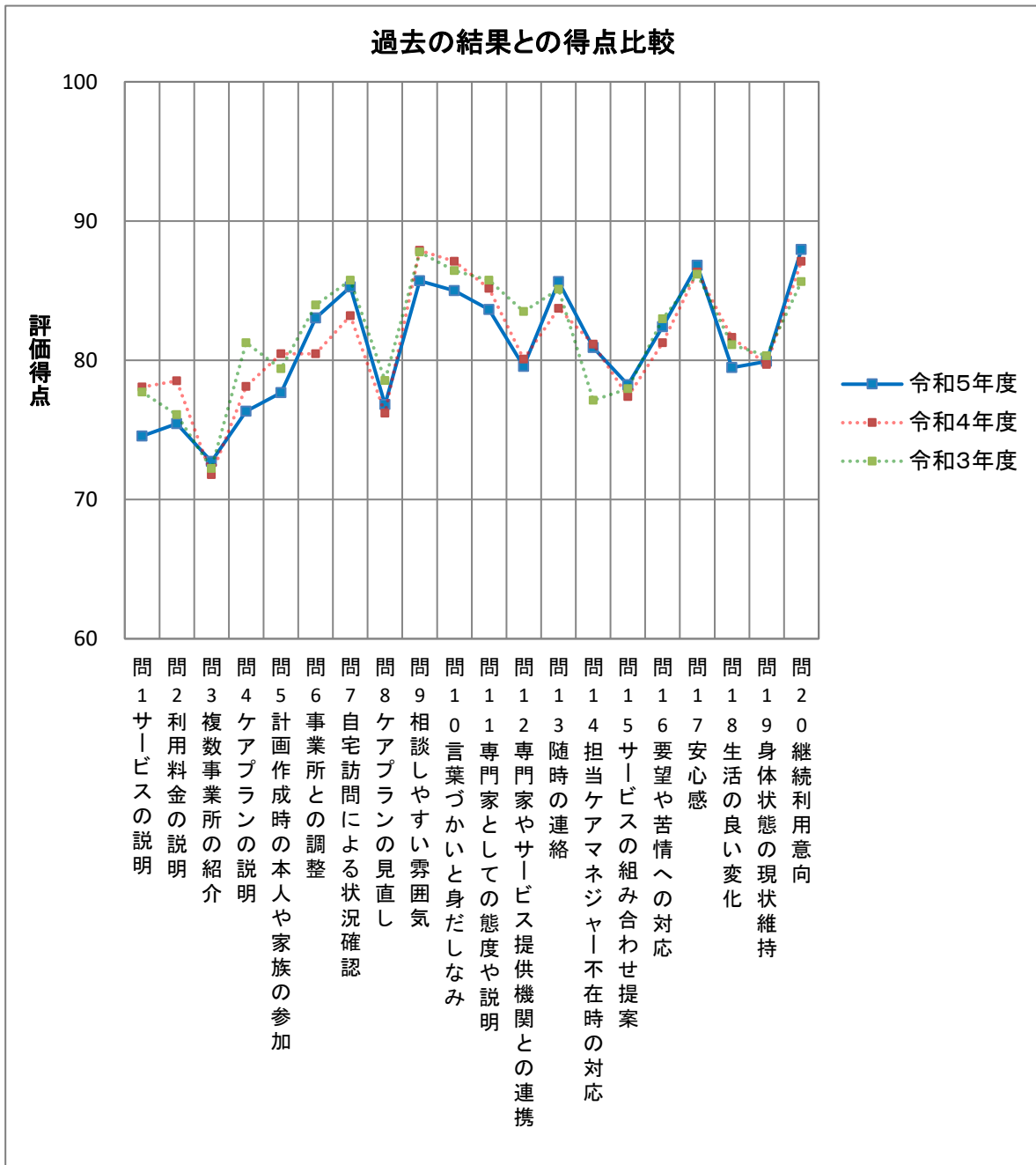
| | | |
|-----|-----|-------|
| 配布数 | 回収数 | 回収率 |
| 70 | 56 | 80.0% |

| 設問 | 回答数 | 比率 |
|------------|--------|--------|
| 要介護度 | 56 | 100.0% |
| 1 要介護1 | 27 | 48.2% |
| 2 要介護2 | 15 | 26.8% |
| 3 要介護3 | 2 | 3.6% |
| 4 要介護4 | 6 | 10.7% |
| 5 要介護5 | 1 | 1.8% |
| 6 要支援1～2 | 4 | 7.1% |
| 0 無回答・無効 | 1 | 1.8% |
| 性別 | 56 | 100.0% |
| 1 男 | 26 | 46.4% |
| 2 女 | 29 | 51.8% |
| 0 無回答・無効 | 1 | 1.8% |
| 記入者 | 56 | 100.0% |
| 1 ご利用者 | 12 | 21.4% |
| 2 ご利用者のご家族 | 16 | 28.6% |
| 3 ご家族 | 25 | 44.6% |
| 0 無回答・無効 | 3 | 5.4% |
| 平均年齢 | 83.9 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



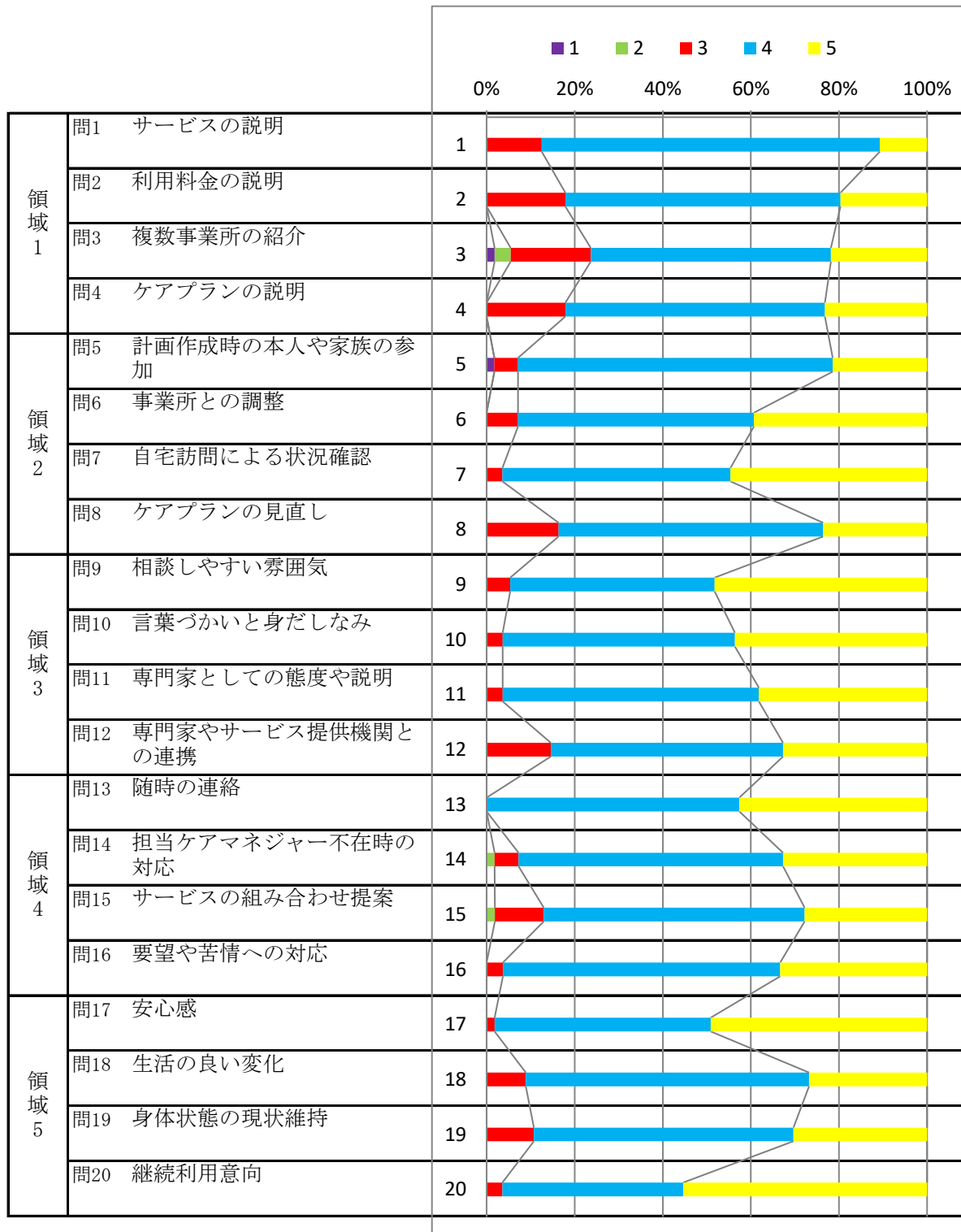
過去の結果との比較グラフの見方

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

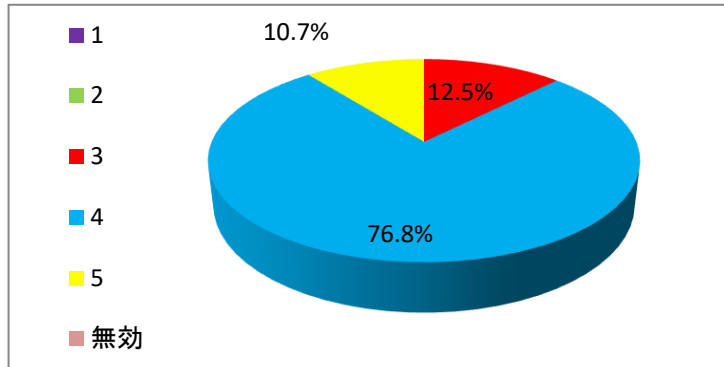
| | | 評得 価点 | 合計 | | 1 | | 2 | |
|------------|------------------|-------------|------------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|
| 領域1 | 利用者への説明 | 74.8 | 224 | 100% | 1 | 0.4% | 2 | 0.9% |
| 問1 | サービスの説明 | 74.6 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 問2 | 利用料金の説明 | 75.4 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 問3 | 複数事業所の紹介 | 72.7 | 56 | 100% | 1 | 1.8% | 2 | 3.6% |
| 問4 | ケアプランの説明 | 76.3 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 領域2 | サービスの内容 | 80.7 | 224 | 100% | 1 | 0.4% | 0 | 0.0% |
| 問5 | 計画作成時の本人や家族の参加 | 77.7 | 56 | 100% | 1 | 1.8% | 0 | 0.0% |
| 問6 | 事業所との調整 | 83.0 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 問7 | 自宅訪問による状況確認 | 85.3 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 問8 | ケアプランの見直し | 76.8 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 領域3 | 職員の対応 | 83.5 | 224 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 問9 | 相談しやすい雰囲気 | 85.7 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 問10 | 言葉づかいと身だしなみ | 85.0 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 問11 | 専門家としての態度や説明 | 83.6 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 問12 | 専門家やサービス提供機関との連携 | 79.5 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 領域4 | 事業所の体制 | 81.8 | 224 | 100% | 0 | 0.0% | 2 | 0.9% |
| 問13 | 随時の連絡 | 85.6 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 問14 | 担当ケアマネジャー不在時の対応 | 80.9 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 1 | 1.8% |
| 問15 | サービスの組み合わせ提案 | 78.2 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 1 | 1.8% |
| 問16 | 要望や苦情への対応 | 82.4 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 領域5 | サービス利用の効果 | 83.5 | 224 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 問17 | 安心感 | 86.8 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 問18 | 生活の良い変化 | 79.5 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 問19 | 身体状態の現状維持 | 79.9 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 問20 | 継続利用意向 | 87.9 | 56 | 100% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |

| 3 | | 4 | | 5 | | 無効 | |
|-----------|--------------|------------|--------------|-----------|--------------|----------|-------------|
| 37 | 16.5% | 141 | 62.9% | 42 | 18.8% | 1 | 0.4% |
| 7 | 12.5% | 43 | 76.8% | 6 | 10.7% | 0 | 0.0% |
| 10 | 17.9% | 35 | 62.5% | 11 | 19.6% | 0 | 0.0% |
| 10 | 17.9% | 30 | 53.6% | 12 | 21.4% | 1 | 1.8% |
| 10 | 17.9% | 33 | 58.9% | 13 | 23.2% | 0 | 0.0% |
| 18 | 8.0% | 132 | 58.9% | 72 | 32.1% | 1 | 0.4% |
| 3 | 5.4% | 40 | 71.4% | 12 | 21.4% | 0 | 0.0% |
| 4 | 7.1% | 30 | 53.6% | 22 | 39.3% | 0 | 0.0% |
| 2 | 3.6% | 29 | 51.8% | 25 | 44.6% | 0 | 0.0% |
| 9 | 16.1% | 33 | 58.9% | 13 | 23.2% | 1 | 1.8% |
| 15 | 6.7% | 116 | 51.8% | 90 | 40.2% | 3 | 1.3% |
| 3 | 5.4% | 26 | 46.4% | 27 | 48.2% | 0 | 0.0% |
| 2 | 3.6% | 29 | 51.8% | 24 | 42.9% | 1 | 1.8% |
| 2 | 3.6% | 32 | 57.1% | 21 | 37.5% | 1 | 1.8% |
| 8 | 14.3% | 29 | 51.8% | 18 | 32.1% | 1 | 1.8% |
| 11 | 4.9% | 130 | 58.0% | 74 | 33.0% | 7 | 3.1% |
| 0 | 0.0% | 31 | 55.4% | 23 | 41.1% | 2 | 3.6% |
| 3 | 5.4% | 33 | 58.9% | 18 | 32.1% | 1 | 1.8% |
| 6 | 10.7% | 32 | 57.1% | 15 | 26.8% | 2 | 3.6% |
| 2 | 3.6% | 34 | 60.7% | 18 | 32.1% | 2 | 3.6% |
| 14 | 6.3% | 119 | 53.1% | 90 | 40.2% | 1 | 0.4% |
| 1 | 1.8% | 27 | 48.2% | 27 | 48.2% | 1 | 1.8% |
| 5 | 8.9% | 36 | 64.3% | 15 | 26.8% | 0 | 0.0% |
| 6 | 10.7% | 33 | 58.9% | 17 | 30.4% | 0 | 0.0% |
| 2 | 3.6% | 23 | 41.1% | 31 | 55.4% | 0 | 0.0% |

(3) 設問ごとの個別グラフ

【問1】

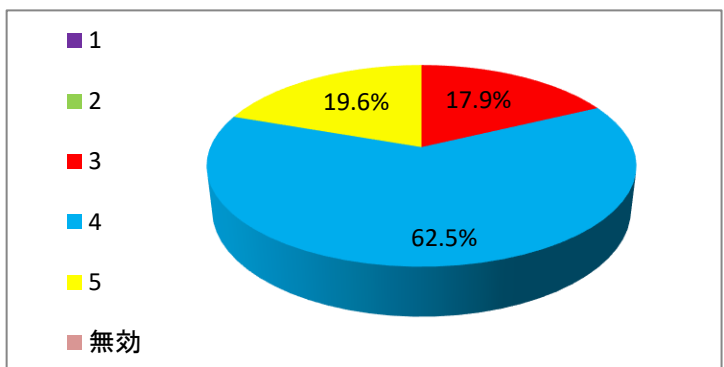
介護保険制度などについてのケアマネジャーの説明は、よくわかった。



| 【問1】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|------|------|------|-------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 0 | 7 | 43 | 6 | 0 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 12.5% | 76.8% | 10.7% | 0.0% | 100.0% |

【問2】

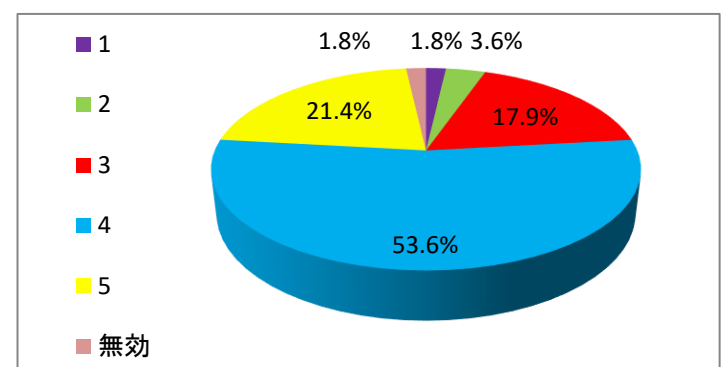
介護サービス利用料金についてのケアマネジャーの説明は、よくわかった。



| 【問2】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|------|------|------|-------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 0 | 10 | 35 | 11 | 0 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 17.9% | 62.5% | 19.6% | 0.0% | 100.0% |

【問3】

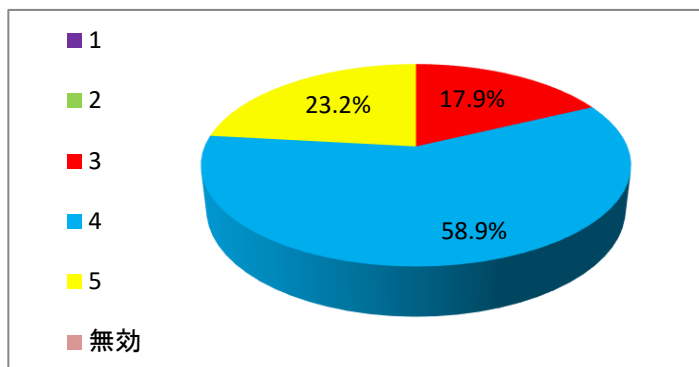
ケアマネジャーは、それぞれのサービスごとに複数の事業所を紹介した。



| 【問3】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|------|------|------|-------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 1 | 2 | 10 | 30 | 12 | 1 | 56 |
| 回答割合 | 1.8% | 3.6% | 17.9% | 53.6% | 21.4% | 1.8% | 100.0% |

【問4】

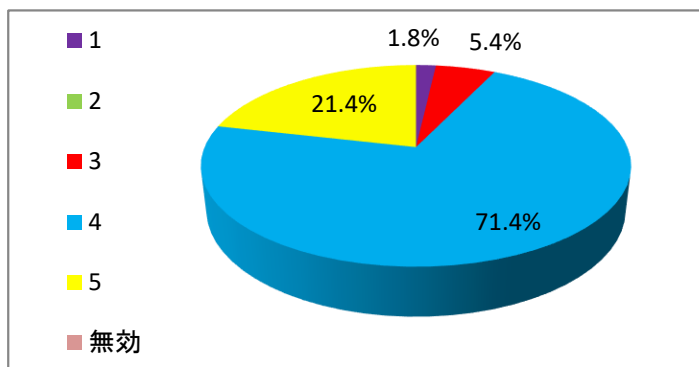
ケアプランの内容についてのケアマネジャーの説明は、わかりやすい。



| 【問4】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|------|------|------|-------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 0 | 10 | 33 | 13 | 0 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 17.9% | 58.9% | 23.2% | 0.0% | 100.0% |

【問5】

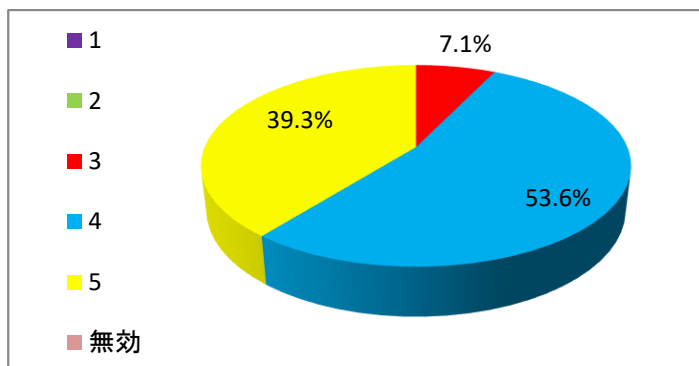
ケアマネジャーは、ご本人やご家族と一緒にケアプランを作成している。



| 【問5】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|------|------|------|------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 1 | 0 | 3 | 40 | 12 | 0 | 56 |
| 回答割合 | 1.8% | 0.0% | 5.4% | 71.4% | 21.4% | 0.0% | 100.0% |

【問6】

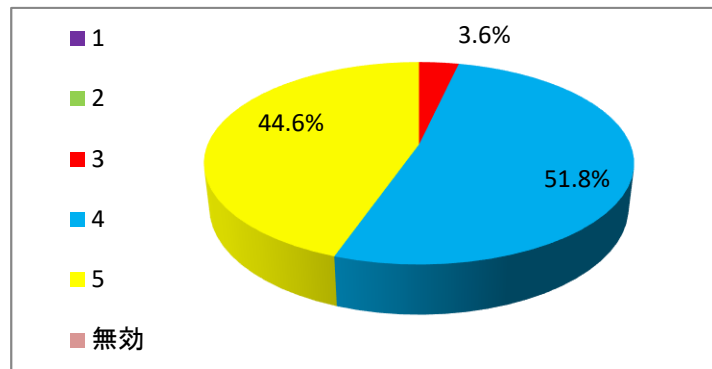
ケアマネジャーは、ご本人に合ったサービスが受けられるよう、事業所と調整をしている。



| 【問6】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|------|------|------|------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 0 | 4 | 30 | 22 | 0 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 7.1% | 53.6% | 39.3% | 0.0% | 100.0% |

【問7】

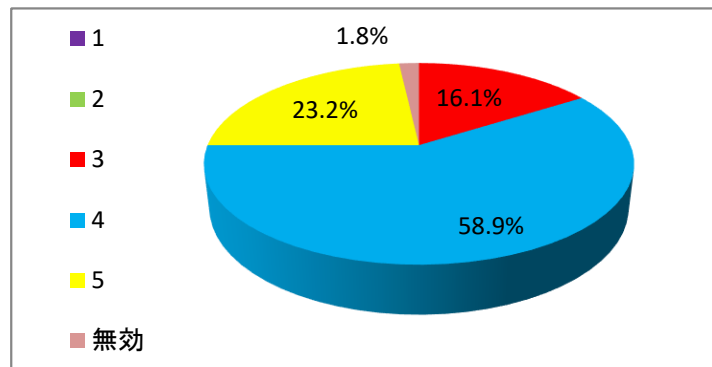
ケアマネジャーは、必要に応じて、ご本人の自宅訪問や電話等の方法で、本人や家族の状況を確認している。



| 【問7】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|------|------|------|------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 0 | 2 | 29 | 25 | 0 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 3.6% | 51.8% | 44.6% | 0.0% | 100.0% |

【問8】

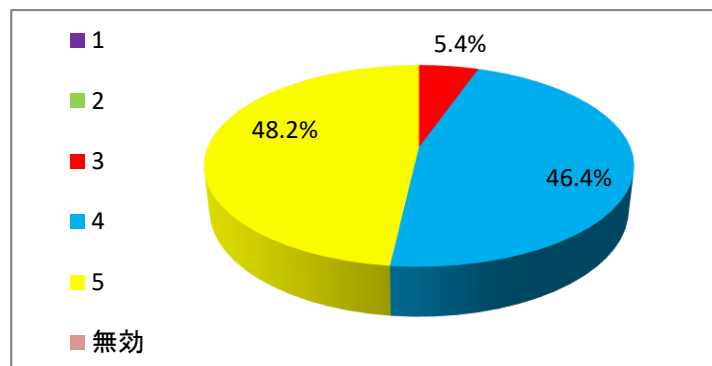
ケアマネジャーは、必要に応じてサービス担当者会議を開催し、ケアプランの見直しをしている。



| 【問8】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|------|------|------|-------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 0 | 9 | 33 | 13 | 1 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 16.1% | 58.9% | 23.2% | 1.8% | 100.0% |

【問9】

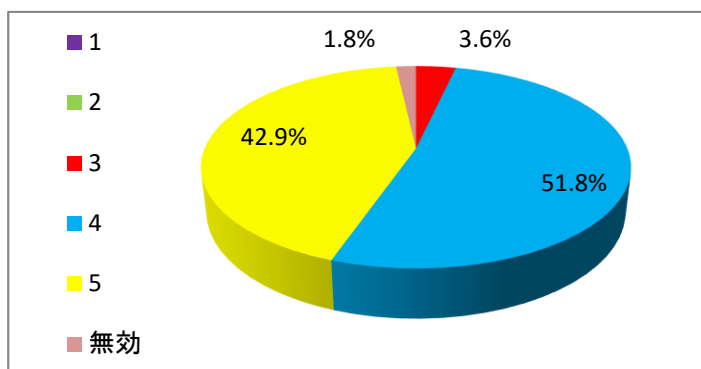
ケアマネジャーには、相談しやすい雰囲気がある。



| 【問9】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|------|------|------|------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 0 | 3 | 26 | 27 | 0 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 5.4% | 46.4% | 48.2% | 0.0% | 100.0% |

【問10】

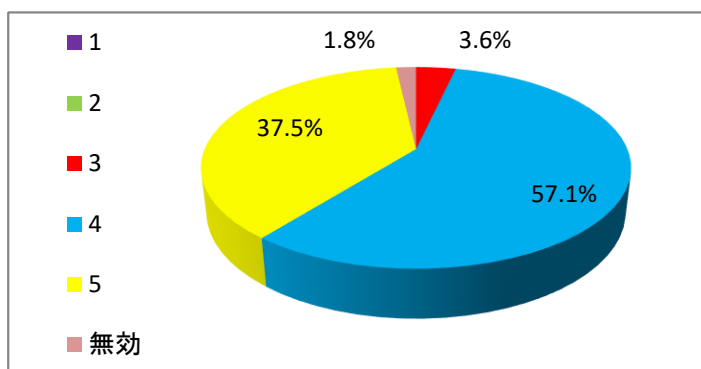
ケアマネジャーは、言葉づかいがいい
いで、身だしなみも整っている。



| 【問10】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|-------|------|------|------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 0 | 2 | 29 | 24 | 1 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 3.6% | 51.8% | 42.9% | 1.8% | 100.0% |

【問11】

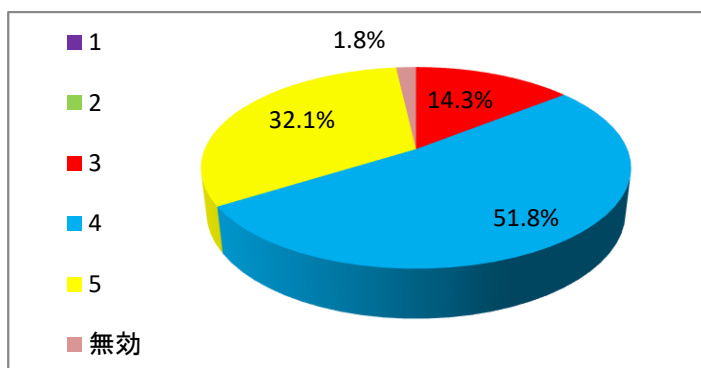
ケアマネジャーは、専門家としてふさわ
しい態度や説明をしている。



| 【問11】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|-------|------|------|------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 0 | 2 | 32 | 21 | 1 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 3.6% | 57.1% | 37.5% | 1.8% | 100.0% |

【問12】

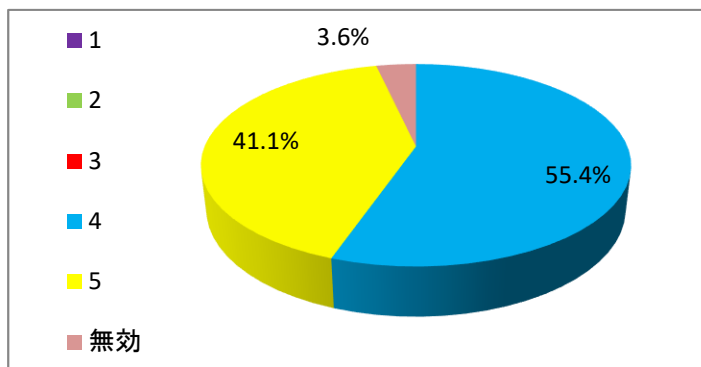
ケアマネジャーは、必要に応じて様々な
専門家やサービス提供機関と連携を
取っている。



| 【問12】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|-------|------|------|-------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 0 | 8 | 29 | 18 | 1 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 14.3% | 51.8% | 32.1% | 1.8% | 100.0% |

【問13】

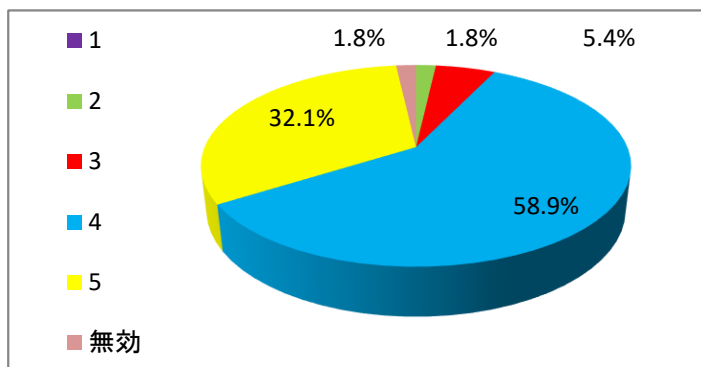
担当のケアマネジャーにいつでも連絡がとれる。



| 【問13】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|-------|------|------|------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 0 | 0 | 31 | 23 | 2 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 55.4% | 41.1% | 3.6% | 100.0% |

【問14】

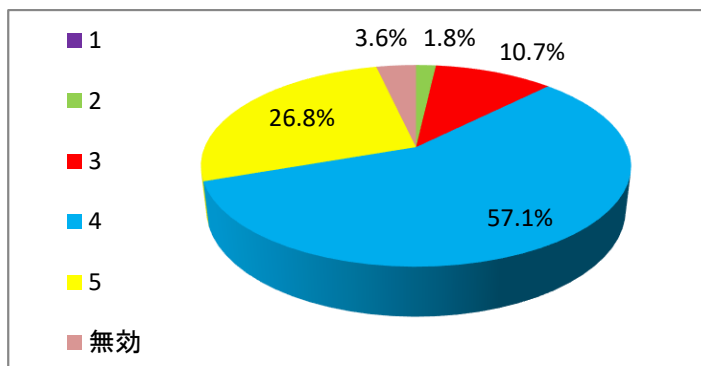
担当のケアマネジャーに連絡が取れない場合、別のケアマネジャーや事業所が対応している。



| 【問14】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|-------|------|------|------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 1 | 3 | 33 | 18 | 1 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 1.8% | 5.4% | 58.9% | 32.1% | 1.8% | 100.0% |

【問15】

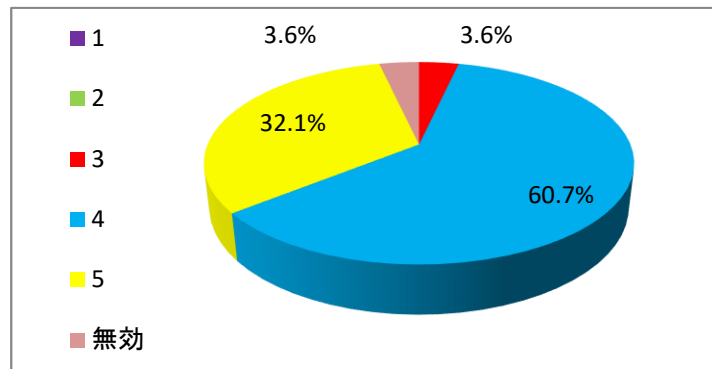
ケアマネジャーは、様々なサービスの組み合わせを提案している。



| 【問15】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|-------|------|------|-------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 1 | 6 | 32 | 15 | 2 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 1.8% | 10.7% | 57.1% | 26.8% | 3.6% | 100.0% |

【問16】

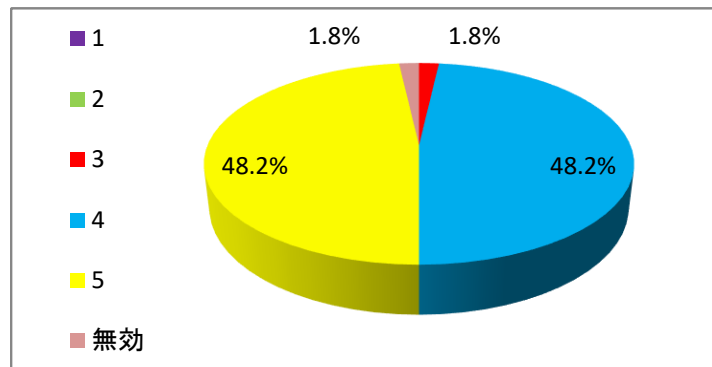
事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応している。



| 【問16】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|-------|------|------|------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 0 | 2 | 34 | 18 | 2 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 3.6% | 60.7% | 32.1% | 3.6% | 100.0% |

【問17】

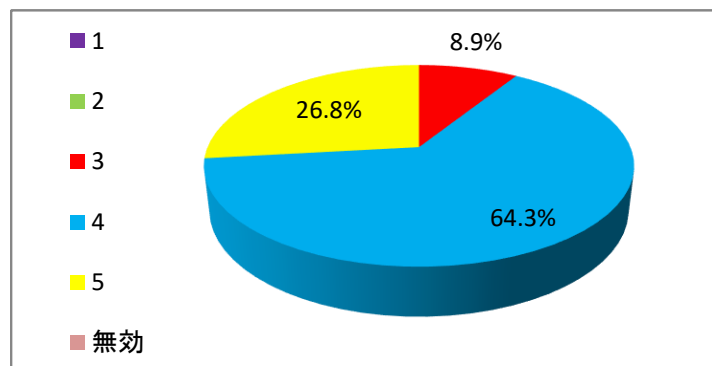
ケアマネジャーと関わることで、いつでも相談出来るという安心感がある。



| 【問17】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|-------|------|------|------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 0 | 1 | 27 | 27 | 1 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 1.8% | 48.2% | 48.2% | 1.8% | 100.0% |

【問18】

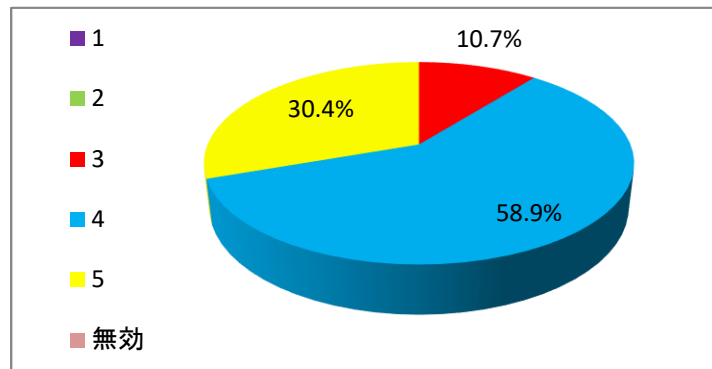
ケアマネジャーとの関わりによって、ご本人の生活に良い変化がある。



| 【問18】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|-------|------|------|------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 0 | 5 | 36 | 15 | 0 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 8.9% | 64.3% | 26.8% | 0.0% | 100.0% |

【問19】

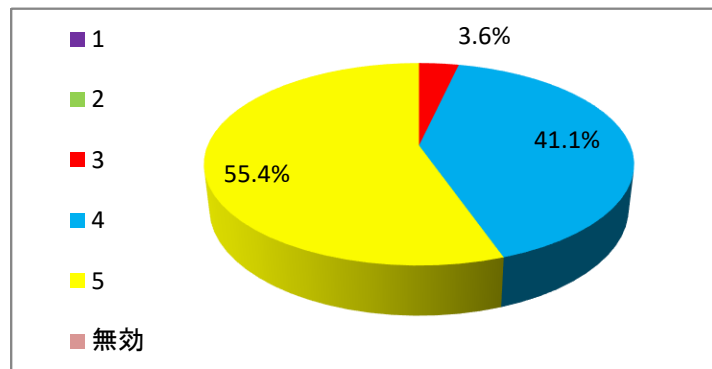
ケアプランに基づくサービスを利用したことで、ご本人の身体の状態は、現状維持または機能の低下が抑えられている。



| 【問19】 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 無効 | 合計 |
|-------|------|------|-------|-------|-------|------|--------|
| 回答数 | 0 | 0 | 6 | 33 | 17 | 0 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 10.7% | 58.9% | 30.4% | 0.0% | 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 | 2 | 23 | 31 | 0 | 56 |
| 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 3.6% | 41.1% | 55.4% | 0.0% | 100.0% |

(4) 自由記述

貴事業所の良い所

- ◆家族の事を気にかけて心配してくれる。すぐに対応してくれる。
- ◆相談場所があることは心強い。
- ◆丁寧な対応をして下さるのでありがたいと思っています。
- ◆近所ですぐに相談も受けてくれて大変助かっている。
- ◆コロナに入ってから感染したら大変だからと家に入らず立ち話で終る様気を使って頂きました。有り難いです。
- ◆家族からの要望等すみやかに対応して下さい。
- ◆ケアマネージャーさんの対応はとても迅速で対応に心遣いがあり、的確なアドバイスが頂ける。
- ◆良く話を聞いて対応してくれる。
- ◆利用している利用者がいやがることなく、かえって楽しみに通所しています。これからもよろしくお願ひします。
- ◆利用者が楽しんでデイに行っている。色々考えて企画を立てていると思う、これからも楽しい機会を増して欲しい。
- ◆利用当初から信頼の気持ちが続いており、相談もすぐ対応して頂き、利用者に適切なケアプランを提示され、安心してこれからも利用させて頂きたいと思ひます。
- ◆良く話しを聞いてくれて、サービスを受けることができてたすかります。ありがとうございます。
- ◆いつでも相談出来るし、それなりの対応もしてくれる。近いので安心です。
- ◆急な時もかけつけて下さり、感謝しております。
- ◆何か困ったことや気になったこと等があった時しっかり対応してくれて安心できます。
- ◆昼食がおいしい。職員さんがやさしくていねいに対応してくださりありがとうございます。
- ◆利用者の家族です。85才で独居の利用者の言動に対し、本人の気持ちを組み取った話をしていただき、安心した日常生活を送る事ができてます。家族として利用者の健康維持のささえとなっていただき感謝しています。
- ◆いつも親身になって話をきいて下さいます。利用者の事を一番に考えつつ、介護する家族の意見もきいて下さいます。なんでも相談できるケアマネージャーさんです。
- ◆皆様の対応が気持ち良いです。
- ◆介護利用日の「お迎え時間」の前に利用者の状況を確認して下さい（電話を入れて下さいます。）非常にありがたいです。事業所内での「コロナ発症」時の対応が良く、連絡が密にして下さり、真にありがたく思っています。今後共よろしくお願ひ申し上げます。
- ◆担当のケアマネが留守でも他のケアマネが対応してくれる。
- ◆何時も良い対応して下さい感謝しております。
- ◆話しやすい所。丁寧に説明してくれる。
- ◆他の移設に週2回出かけております。皆さんとても親切でテキパキと接して下さい私は約半年に成りますが段々と良く成りリハビリも先生もですが、私も頑張っています。皆様に感謝～です。
- ◆これからもよろしくおねがいたします。
- ◆家から近い。すぐ相談が出来る。
- ◆他のセンターに関わったことは無いので、比較出来ませんが必要な事を充分やって頂いている。
- ◆いつも親身に相談に乗っていただいています。相談しやすい雰囲気も作っていただいています感謝です。
- ◆利用者に対してよく話を聞いてもらっています。
- ◆何かあった時でもすぐに対応して頂きとても心強いです。
- ◆ケアマネージャーさんは利用者や家族の思いをていねいに聞いてくださいます。その上で方向性も示して下さい。高齢者とその家族が安心して相談できます。
- ◆利用者の立場を理解して対応して下さい。
- ◆担当者さんの方にすぐ連絡を入れて下さって相談ごとが出来るがすばやくて助かります。
- ◆担当のケアマネさんが親切です。
- ◆ケアマネージャーが相談しやすい方なので昨年6月、今年1月と入院する状態が有った時も色々相談にのっていただき、大変感謝しています。状況によってすぐ連絡が付き安心しています。
- ◆近いことで身近で安心感がある。何かの教材が古かったので指摘したらすぐ対応してくれた。
- ◆最初に、病院からのお世話でしたが、いつの間にか、別と云うかわかれて昨年入院をし、退院後のデイサービスの対応が、ひどく、友人が話したら、ケアマネ、デイサービスも、全部変えて、みつけて下さり、今はとても良いデイサービスに行っています。高根台もたまたまケアマネが、そちらの方で、最初の施設にもどり、今は良かったと思っています。
- ◆デイサービス、通所先が閉所との連絡後、早急に対処していただき、あける事もなく続けて新しい所へ行くことができました。すぐ動いてくれて大変助かりました。担当の方がいなくてもすぐの対応、とても助かります。
- ◆相談やたずねたい事がある時には、電話をすれがすぐに気持ち良く対応してくれる。

◆近くで良いと思う。

貴事業所の改善して欲しい所

- ◆介護度の見直し、家族の大変さを理解してほしい。
- ◆利用者はいいのですが、もう片方の家族が遠い施設に入所している為、近くの所へよびたい。ただ、金額が出せないなのでその所も合わせてなんとかしてほしい。（相談済）
- ◆センターとしての電話対応は担当ケアマネにほぼ伝わっていない。よって時をのがす。他の人を紹介したいので、問合わせても状況確認されず断られた。まず、話を聴いて頂きたい。忙しくて時間がないのであれば、他の相談窓口を紹介した方がいいと思います。
- ◆今のままで良いです。
- ◆今後の支援の種類などくわしく知りたいと思っています。（プリントでも）
- ◆これからもよろしく願いいたします。楽しみに利用者がいかせて頂いています。本当にありがたいと感謝の気持ちでいっぱいです。
- ◆今は特にありません。
- ◆今のままでとても満足しています。
- ◆現状が良いと思います。
- ◆「入居希望申し込み」書を申請してありますが、ぜひ一日でも早く「入居させていただきたく」重ねてお願い申し上げます。よろしくお願い申し上げます。家族一同！！
- ◆特にありません。今のままで良いと思います。
- ◆やや、要望が過ぎると思いますが、一応下記にて。介護サービスの全容は一般客には把握しがたい。必要なサービスの本体と周辺の情報をコンパクトにまとめた資料があると良いと思った。市役所でもらえるパンフは目を通したが、全部載っている…というのではなく、関心のある所を重点に置いて、とるべき選択が把握出来るようなものを。例：在宅サービス関連、通所サービス関連、おあずけサービス関連
- ◆お体に気よつけて頑張って下さい。
- ◆今までのままで良いのではないですか
- ◆すぐに対応して下さるので安心しております。これらかも利用させて頂きたいと思っています。
- ◆経験がなくなんの情報かほしいのかもわからない状態なのでもっと積極的に情報をおしえてほしい。こちらが聞いた事しか話さない。

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

高根台居宅介護支援センター 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】

◆高根台居宅介護支援センターの良い所をお書き下さい。

【自由記述2】

◆高根台居宅介護支援センター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
