

令和5年度

# 利用者評価 結果報告書

指定事業所番号 1473400784

---

法人名 社会福祉法人合掌苑

事業所名 デイサービス輝の杜

サービス 通所介護

---

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

cs2023316

## 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 **79.3** 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。

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

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。

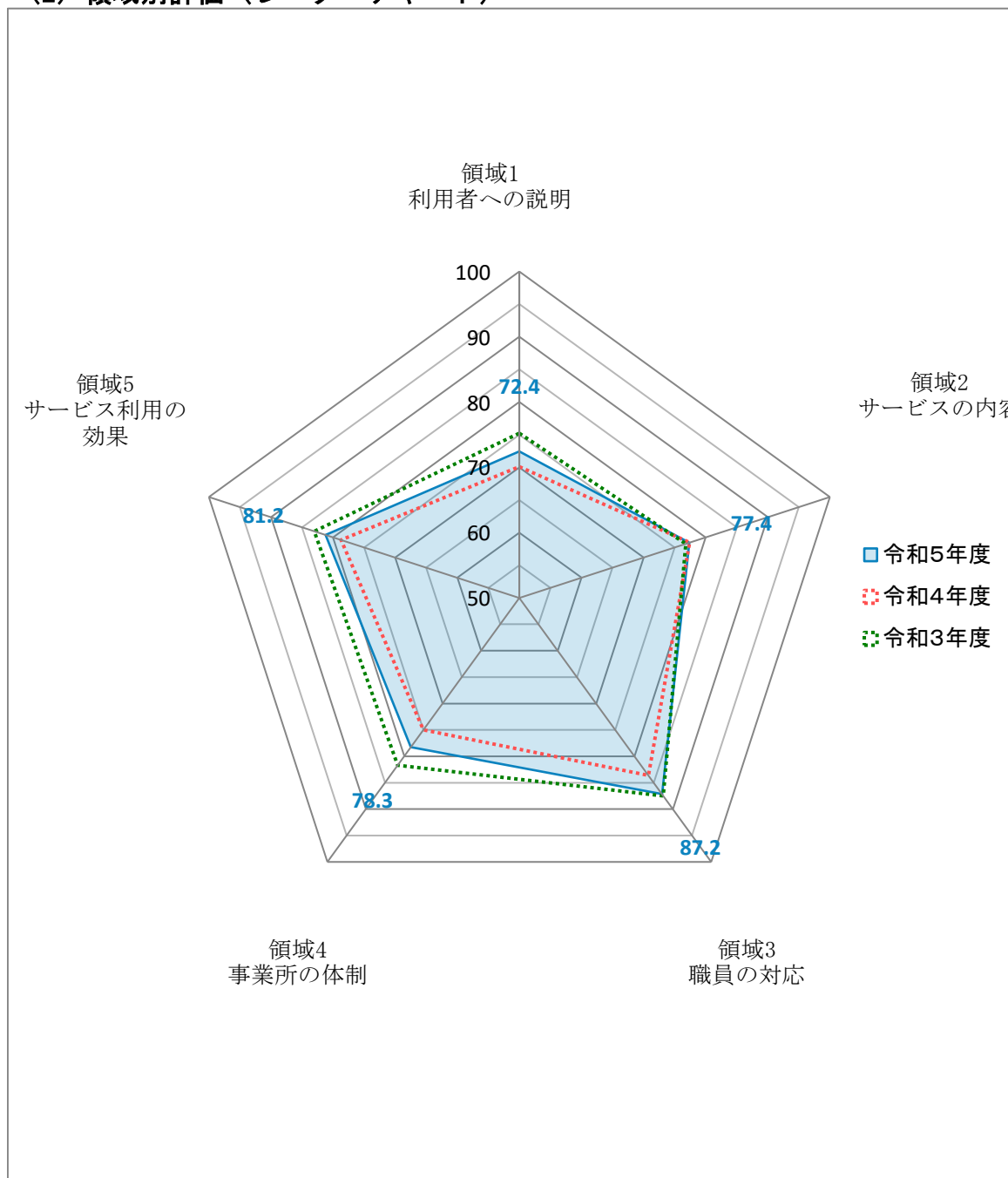
◆ 領域の点数

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

◆ 事業所の総合評価

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

## (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

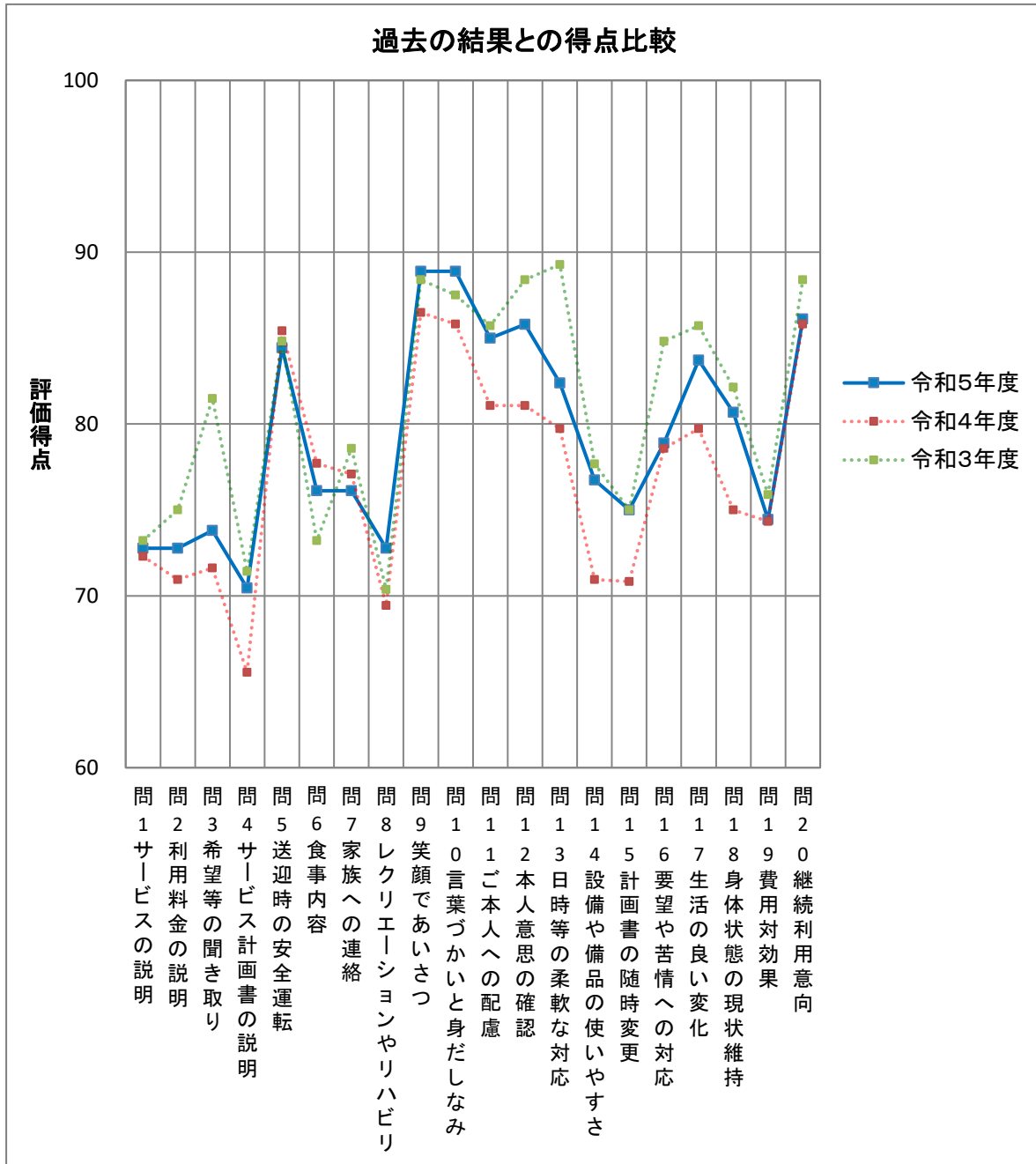
配布数	回収数	回収率
<b>60</b>	<b>45</b>	<b>75.0%</b>

設問	回答数	比率
要介護度	45	100.0%
1 要介護1	10	22.2%
2 要介護2	13	28.9%
3 要介護3	9	20.0%
4 要介護4	2	4.4%
5 要介護5	4	8.9%
6 要支援1～2	4	8.9%
0 無回答・無効	3	6.7%
性別	45	100.0%
1 男	13	28.9%
2 女	31	68.9%
0 無回答・無効	1	2.2%
記入者	45	100.0%
1 お客様	12	26.7%
2 お客様とご家族	8	17.8%
3 ご家族	21	46.7%
0 無回答・無効	4	8.9%
平均年齢	85.3 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



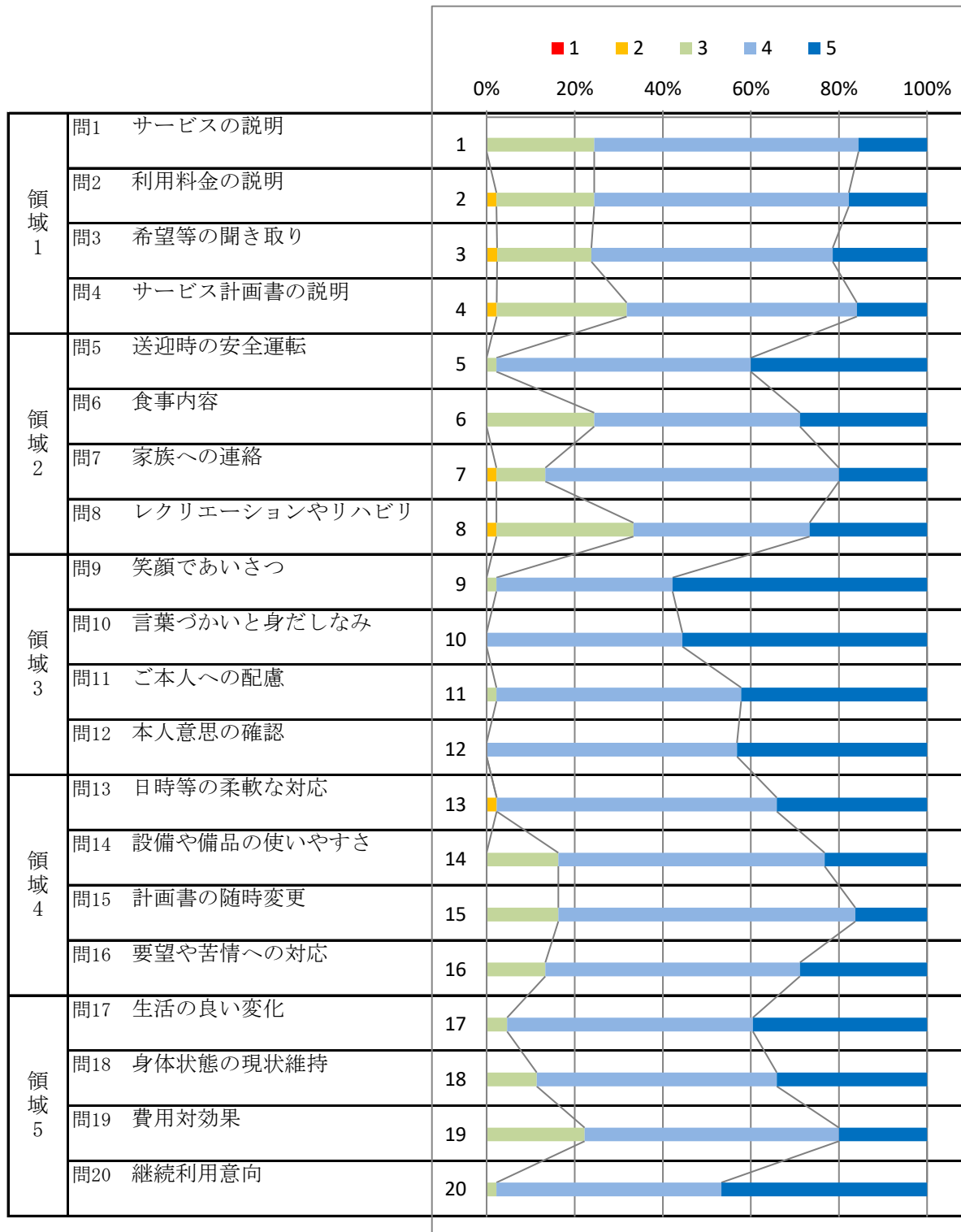
#### ※過去の結果との比較グラフの見方

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

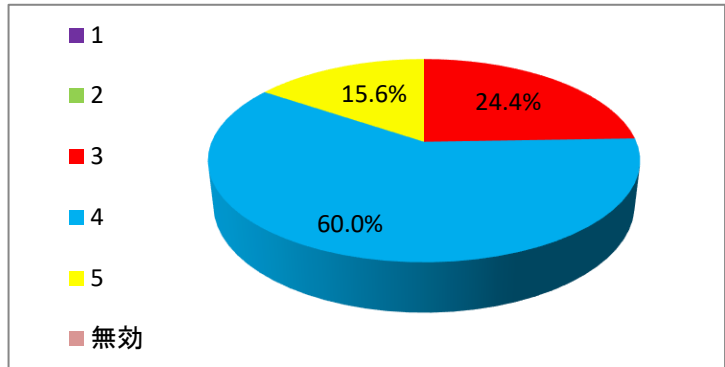
		評得 価点	合 計		1		2	
<b>領域1</b>	<b>利用者への説明</b>	<b>72.4</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>3</b>	<b>1.7%</b>
問1	サービスの説明	72.8	45	100%	0	0.0%	0	0.0%
問2	利用料金の説明	72.8	45	100%	0	0.0%	1	2.2%
問3	希望等の聞き取り	73.8	45	100%	0	0.0%	1	2.2%
問4	サービス計画書の説明	70.5	45	100%	0	0.0%	1	2.2%
<b>領域2</b>	<b>サービスの内容</b>	<b>77.4</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>2</b>	<b>1.1%</b>
問5	送迎時の安全運転	84.4	45	100%	0	0.0%	0	0.0%
問6	食事内容	76.1	45	100%	0	0.0%	0	0.0%
問7	家族への連絡	76.1	45	100%	0	0.0%	1	2.2%
問8	レクリエーションやリハビリ	72.8	45	100%	0	0.0%	1	2.2%
<b>領域3</b>	<b>職員の対応</b>	<b>87.2</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
問9	笑顔であいさつ	88.9	45	100%	0	0.0%	0	0.0%
問10	言葉づかいと身だしなみ	88.9	45	100%	0	0.0%	0	0.0%
問11	ご本人への配慮	85.0	45	100%	0	0.0%	0	0.0%
問12	本人意思の確認	85.8	45	100%	0	0.0%	0	0.0%
<b>領域4</b>	<b>事業所の体制</b>	<b>78.3</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>1</b>	<b>0.6%</b>
問13	日時等の柔軟な対応	82.4	45	100%	0	0.0%	1	2.2%
問14	設備や備品の使いやすさ	76.7	45	100%	0	0.0%	0	0.0%
問15	計画書の随時変更	75.0	45	100%	0	0.0%	0	0.0%
問16	要望や苦情への対応	78.9	45	100%	0	0.0%	0	0.0%
<b>領域5</b>	<b>サービス利用の効果</b>	<b>81.2</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
問17	生活の良い変化	83.7	45	100%	0	0.0%	0	0.0%
問18	身体状態の現状維持	80.7	45	100%	0	0.0%	0	0.0%
問19	費用対効果	74.4	45	100%	0	0.0%	0	0.0%
問20	継続利用意向	86.1	45	100%	0	0.0%	0	0.0%

3		4		5		無効	
<b>43</b>	<b>23.9%</b>	<b>99</b>	<b>55.0%</b>	<b>31</b>	<b>17.2%</b>	<b>4</b>	<b>2.2%</b>
11	24.4%	27	60.0%	7	15.6%	0	0.0%
10	22.2%	26	57.8%	8	17.8%	0	0.0%
9	20.0%	23	51.1%	9	20.0%	3	6.7%
13	28.9%	23	51.1%	7	15.6%	1	2.2%
<b>31</b>	<b>17.2%</b>	<b>95</b>	<b>52.8%</b>	<b>52</b>	<b>28.9%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
1	2.2%	26	57.8%	18	40.0%	0	0.0%
11	24.4%	21	46.7%	13	28.9%	0	0.0%
5	11.1%	30	66.7%	9	20.0%	0	0.0%
14	31.1%	18	40.0%	12	26.7%	0	0.0%
<b>2</b>	<b>1.1%</b>	<b>88</b>	<b>48.9%</b>	<b>89</b>	<b>49.4%</b>	<b>1</b>	<b>0.6%</b>
1	2.2%	18	40.0%	26	57.8%	0	0.0%
0	0.0%	20	44.4%	25	55.6%	0	0.0%
1	2.2%	25	55.6%	19	42.2%	0	0.0%
0	0.0%	25	55.6%	19	42.2%	1	2.2%
<b>20</b>	<b>11.1%</b>	<b>109</b>	<b>60.6%</b>	<b>45</b>	<b>25.0%</b>	<b>5</b>	<b>2.8%</b>
0	0.0%	28	62.2%	15	33.3%	1	2.2%
7	15.6%	26	57.8%	10	22.2%	2	4.4%
7	15.6%	29	64.4%	7	15.6%	2	4.4%
6	13.3%	26	57.8%	13	28.9%	0	0.0%
<b>18</b>	<b>10.0%</b>	<b>97</b>	<b>53.9%</b>	<b>62</b>	<b>34.4%</b>	<b>3</b>	<b>1.7%</b>
2	4.4%	24	53.3%	17	37.8%	2	4.4%
5	11.1%	24	53.3%	15	33.3%	1	2.2%
10	22.2%	26	57.8%	9	20.0%	0	0.0%
1	2.2%	23	51.1%	21	46.7%	0	0.0%

### (3) 設問ごとの個別グラフ

#### 【問1】

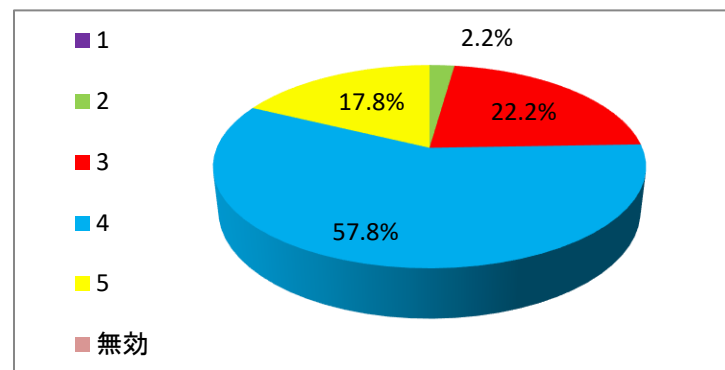
介護保険制度で利用できるデイサービスについての職員の説明は、わかりやすい。



【問1】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	11	27	7	0	45
回答割合	0.0%	0.0%	24.4%	60.0%	15.6%	0.0%	100.0%

#### 【問2】

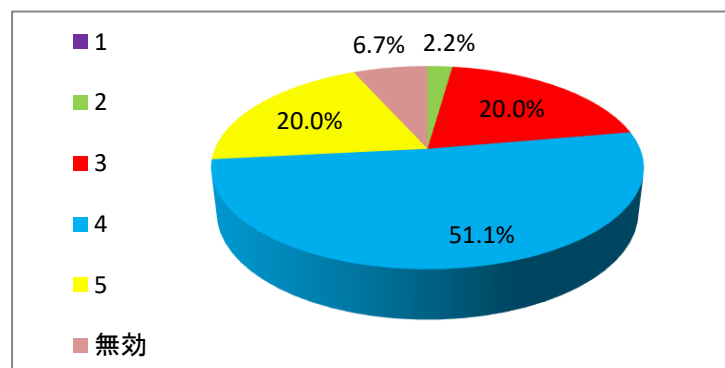
デイサービスの利用料金についての職員の説明は、わかりやすい。



【問2】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	10	26	8	0	45
回答割合	0.0%	2.2%	22.2%	57.8%	17.8%	0.0%	100.0%

#### 【問3】

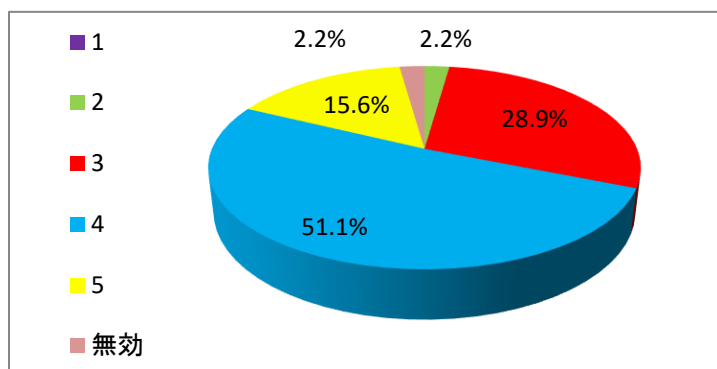
サービスの計画を立てる際、職員はご本人から、日時や内容の希望、生活ぶりなどをよく聞いている。



【問3】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	9	23	9	3	45
回答割合	0.0%	2.2%	20.0%	51.1%	20.0%	6.7%	100.0%

**【問4】**

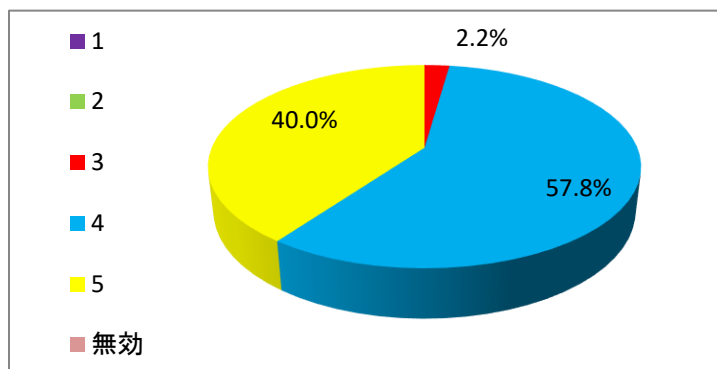
サービス内容が書かれた計画書を渡されるとき、職員から十分な説明がある。



【問4】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	13	23	7	1	45
回答割合	0.0%	2.2%	28.9%	51.1%	15.6%	2.2%	100.0%

**【問5】**

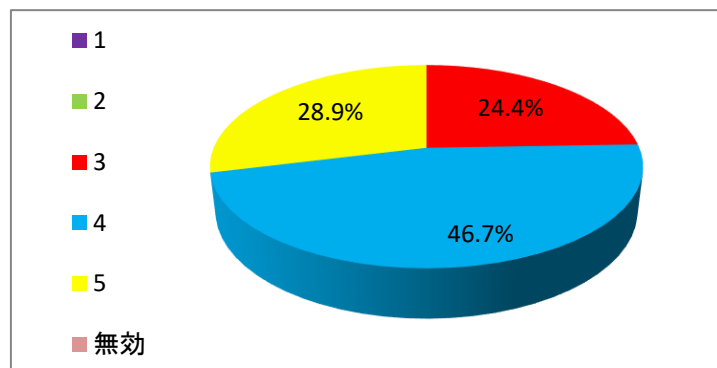
職員は送迎の際に、ご本人の身体状況や体調に気をつけながら安全運転をしている。



【問5】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	26	18	0	45
回答割合	0.0%	0.0%	2.2%	57.8%	40.0%	0.0%	100.0%

**【問6】**

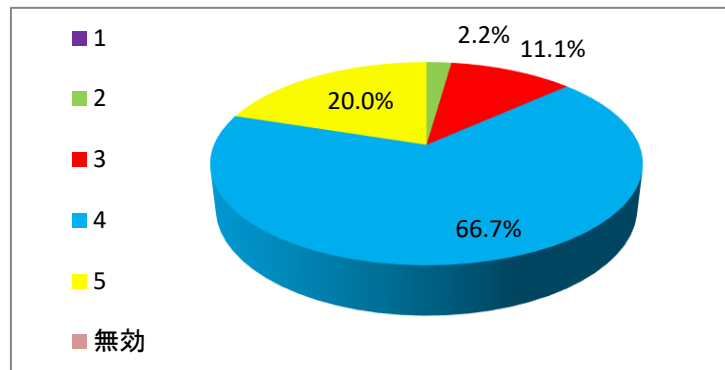
事業所での食事はご本人の状態に合わせて提供され、おいしい。



【問6】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	11	21	13	0	45
回答割合	0.0%	0.0%	24.4%	46.7%	28.9%	0.0%	100.0%

**【問7】**

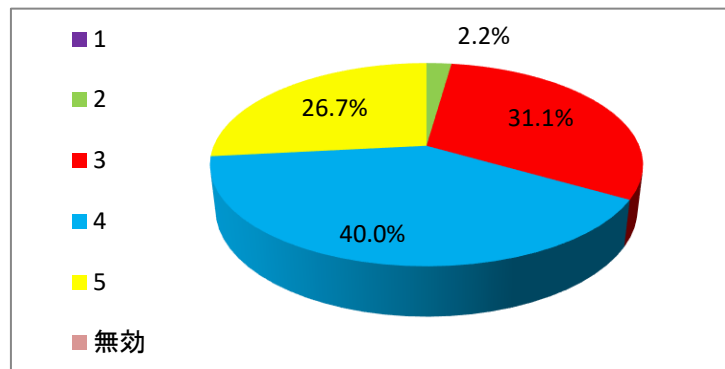
事業所はその日の様子や体調を、ご家族に連絡している。



【問7】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	5	30	9	0	45
回答割合	0.0%	2.2%	11.1%	66.7%	20.0%	0.0%	100.0%

**【問8】**

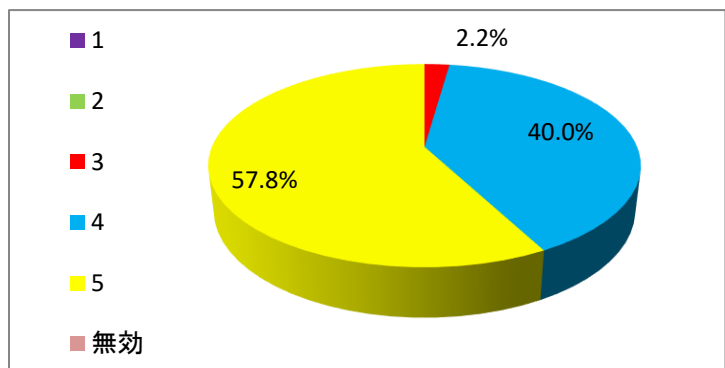
事業所で行われるレクリエーションやリハビリや介護予防プログラムなどに、満足している。



【問8】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	14	18	12	0	45
回答割合	0.0%	2.2%	31.1%	40.0%	26.7%	0.0%	100.0%

**【問9】**

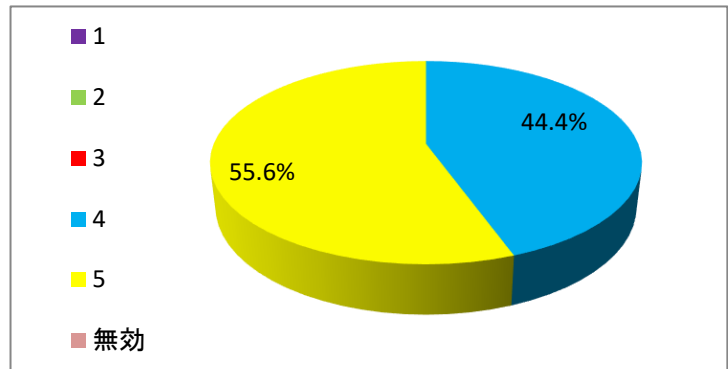
職員は、笑顔であいさつしている。



【問9】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	18	26	0	45
回答割合	0.0%	0.0%	2.2%	40.0%	57.8%	0.0%	100.0%

**【問10】**

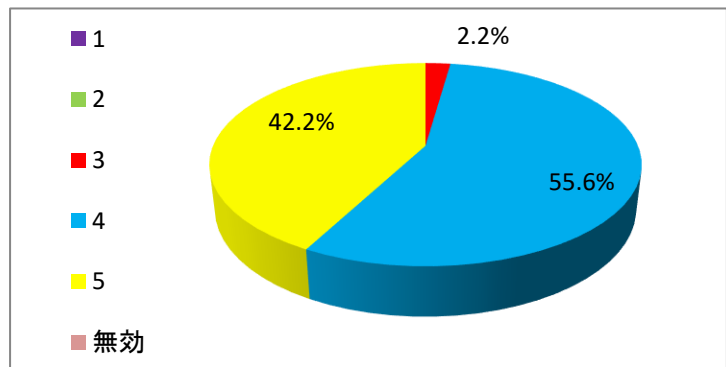
職員は、言葉づかいがいていねいで、身だしなみも整っている。



【問10】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	20	25	0	45
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	44.4%	55.6%	0.0%	100.0%

**【問11】**

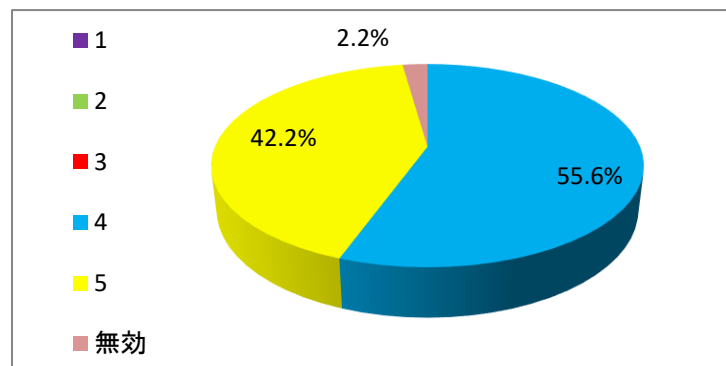
職員は、ご本人が嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように対応している。



【問11】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	25	19	0	45
回答割合	0.0%	0.0%	2.2%	55.6%	42.2%	0.0%	100.0%

**【問12】**

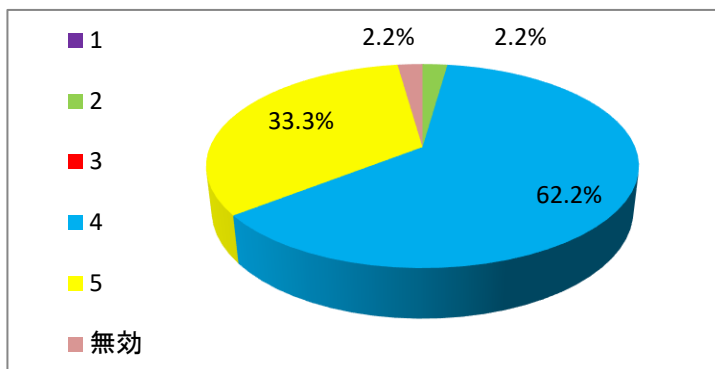
職員は、声かけなどをしてご本人の意思を確認してから介護している。



【問12】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	25	19	1	45
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	55.6%	42.2%	2.2%	100.0%

**【問13】**

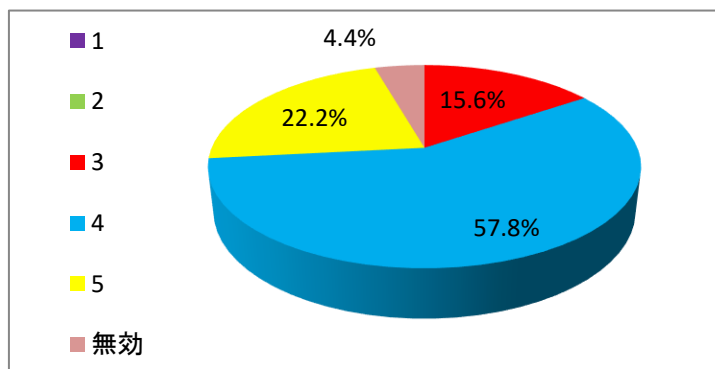
事業所は、ご本人の状態により、日時やサービス内容を変更しなくてはならなくなったときに、柔軟に対応している。



【問13】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	0	28	15	1	45
回答割合	0.0%	2.2%	0.0%	62.2%	33.3%	2.2%	100.0%

**【問14】**

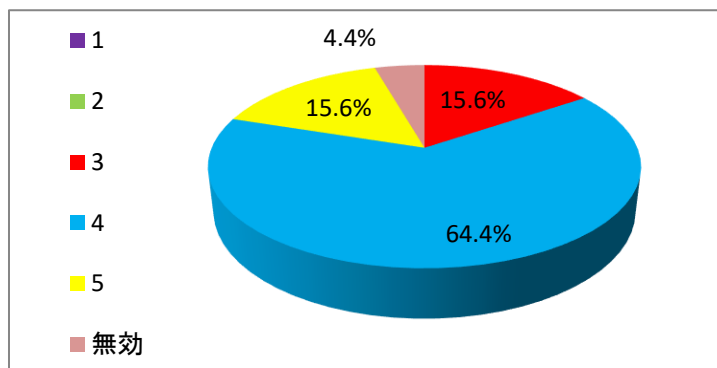
事業所の設備や備品は、安全で使いやすい。



【問14】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	7	26	10	2	45
回答割合	0.0%	0.0%	15.6%	57.8%	22.2%	4.4%	100.0%

**【問15】**

サービス内容が書かれた計画書は、必要に応じて変更されている。

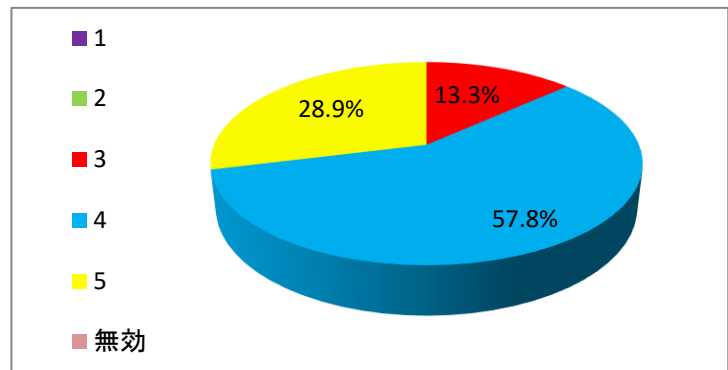


【問15】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	7	29	7	2	45
回答割合	0.0%	0.0%	15.6%	64.4%	15.6%	4.4%	100.0%



**【問16】**

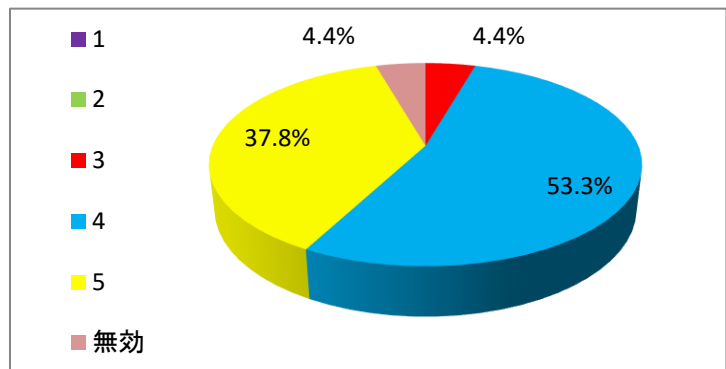
事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応している。



【問16】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	6	26	13	0	45
回答割合	0.0%	0.0%	13.3%	57.8%	28.9%	0.0%	100.0%

**【問17】**

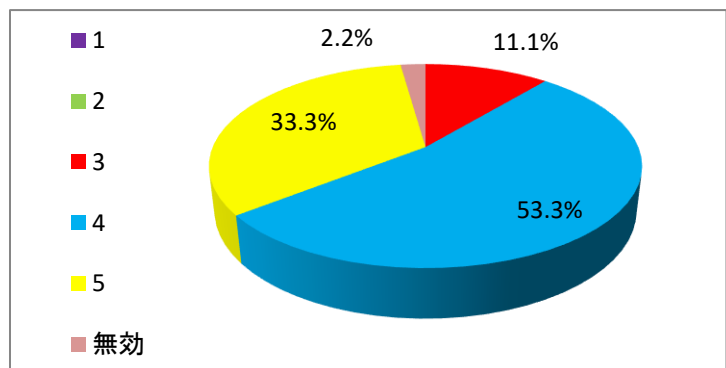
サービスを利用したことで、ご本人の生活に良い変化がある。



【問17】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	2	24	17	2	45
回答割合	0.0%	0.0%	4.4%	53.3%	37.8%	4.4%	100.0%

**【問18】**

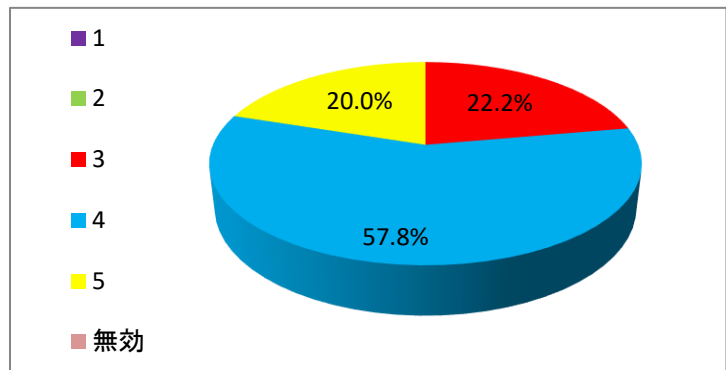
サービスを利用したことで、ご本人の身体の状態は現状維持または機能の低下が抑えられている。



【問18】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	5	24	15	1	45
回答割合	0.0%	0.0%	11.1%	53.3%	33.3%	2.2%	100.0%

**【問19】**

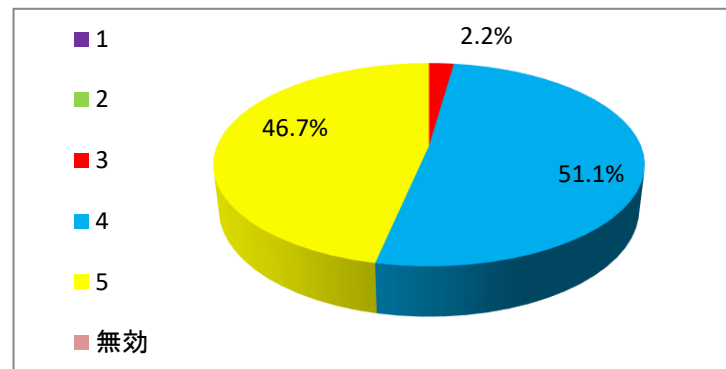
サービスの内容は、支払っている料金に見合っている。



【問19】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	10	26	9	0	45
回答割合	0.0%	0.0%	22.2%	57.8%	20.0%	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	1	23	21	0	45
回答割合	0.0%	0.0%	2.2%	51.1%	46.7%	0.0%	100.0%



#### (4) 自由記述

##### 貴事業所の良い所

- ◆お世話になっています。
- ◆利用者は耳が不自由なのですが（補聴器はつけております）、職員の方達が必ずメモして下さるのでとても有難いです。これからもよろしくお願い致します。
- ◆スタッフの皆様がとても良く働いていらっしゃるって感謝致しております。頭が下るばかりです。デイサービスに行く日をととてもたのしみしております。
- ◆今の所満足していると思います。
- ◆日別に送迎のスタッフが変りますが、皆さん気遣いあり安心して通所が出来ると見ております。相談事に対応が早い所。
- ◆送迎の時、笑顔で言葉を掛けてくださいます。
- ◆皆さん、笑顔でやさしく対応してくれます。本人の様子をよく観察して臨機応変に対応してくれています。いつも笑顔で帰ってきます。
- ◆やさしく接してくれるので家に戻ってからきげんが良いです。施設にいる1日の様子が良くわかるように記されています。
- ◆心でやしていただきたい。
- ◆何時も笑顔で色々な頼み事を聞いてくれる頼もしいスタッフで助かってます。
- ◆いつも笑顔で接してくれています。聞きとりやすい話し方をしてくれています。分からない事があった時、職員さんに聞くとわかりやすく本人が納得いくまで丁寧に説明してくれています。食事についても、温かい物が提供されています。お迎えに来られる職員、ドライバーの人達は、危なくない様に車に乗車させてくれています。この時もいつも笑顔で接してくれています。数か月前からリハビリを実施されて、とても良かったです。（以前から思っていたので）。歩行訓練時は必ず大丈夫と声掛けをしてくれています。
- ◆スタッフの皆様がいつも明るい笑顔で接して下さっているのが良い所だと思います。
- ◆デイサービス先で、様子を実際に見ていませんが、利用している本人や送迎時のスタッフの方々の対応には、いつも感謝しています。
- ◆職員の方々も笑顔で接して下さるので大変良いかと思えます。
- ◆送迎スタッフの方がいつも親切にしてくれている。
- ◆働いている人達が皆さんスバラしい人達だと思います。お互いを理解しあい楽しく生きてゆくと考えている様子が私達にも分かります。
- ◆職員さんの笑顔と本人への声かけとてもすばらしいです。本人も笑顔で帰って来ます。通所の日を待っているようです。
- ◆雰囲気がとてもいいと言っています。毎回楽しかったと言って帰ってきていますので安心です。
- ◆写真を送ってくれる。大人の学校がある。体重を測ってくれる。
- ◆スタッフの方々がとても良い人達なので安心です。
- ◆食事がおいしい。教員さんがしんせつ。
- ◆食事もおいしいと本人は言ってますし、良い所だと言ってます。通い始めてから少し性格がおだやかになった気がいたします。
- ◆スタッフが一生懸命やってくれてるのが解ります。今後もよろしく御願ひします。
- ◆気くばりがよく、それが具体的な行動（対処）に表れている。
- ◆職員の方たちみなさん礼儀正しく挨拶もキッチリされとても感じがいいです。こちらの無理も聞いていただきとてもたすかっています。
- ◆職員全員の対応が良く満足しています。
- ◆マネージャーさんを始め日々介護している者の話を聞いてくれます。
- ◆スタッフの方の対応はとても良いと思えます。本人のちょっとした言葉使いにも嫌な態度をされる事なく対応されているのには、本当に感謝します。
- ◆昼食は年齢に合った味付なので食べやすい。あまり細かい切り方だと取りづらい時があります。送迎時の心使い（雨天の日）等利用者にとってはとっても助かります。職員はビジョビジョかぜ引かない様に。
- ◆スタッフの皆さんとても親切でやさしいです。体の不自由な人を根気よくサポートしてくれます。本人が出来るとがんばっている時、じっと見守ってくれています。楽しい時間にしようといろいろ工夫してくれています。大人の学校、体操、ぬりえなど。
- ◆施設で食事を作っているため温かいものが食べられる。料理がおいしい。
- ◆食事がとても良い。職員の対応がとても良い。家族にも気をつけてくれる。
- ◆迎えるの時間までに支度ができそうにない時、電話連絡すると順番を変えるなど感じ良く対応してくれる。入浴時に皮フを観察して何かあれば連絡してくれる。連絡ノートで当日の様子がわかる。
- ◆職員はみんな明るくて気をつけてくれる様です。
- ◆スタッフ全員明るい。食事が美味しい。

- ◆スタッフの皆さんが、とても感じが良く安心して利用出来るデイサービス施設と日々感謝して居ます。
- ◆長くかよっているが、いつも笑顔になって帰ってきます。

---

---

## 貴事業所の改善して欲しい所

- ◆朝、時間お迎え時間もうすこし早いと良い。逆に帰り、もうすこし遅くても良いかな。
- ◆コロナ禍にて時間短縮が続いてますが、以前の退所時間に戻ってほしいです。
- ◆デイでの様子がもっとわかる様にPWを設置してHPなどで動画や写真をアップしてくれたらいいなと思います。
- ◆心。
- ◆今のままで大変満足しているため、特にありません。
- ◆いつも色々とお心配り頂き、感謝しております。お世話になっているスタッフのお名前やプロフィールなど、御紹介頂けるともっと親しめると思います。又、年に一度位、家族も一緒に楽しめるイベントを企画して頂けると嬉しいです。
- ◆以前は、土曜日にも利用出来たのですが、スタッフの人材の確保が難しくなり、通所が出来なくなり残念です。また以前の様に土曜日にも通所が出来たらありがたいです。
- ◆土曜日のサービス利用の再開。本人の利用日に見学をしたい。
- ◆もう少し時間を長く見て頂けたらありがたいと思います。
- ◆パラダイスにしてくれないかとは思いますが、今後は生きて行くのを楽しく生きて行きたいと思っています。
- ◆今のところ特にありません。
- ◆食事に満足していない。長時間座ったままでなく時々立ってすこし歩いてほしい。腕の上げ下げなどをさせてほしい。迎えの時間がほぼ遅れる。(10分ほどですが)。
- ◆いままでどうりでよろしくお願いします。
- ◆リハビリ室が別にドクリツして、あったらいいと思う。
- ◆今の所ありません。
- ◆今後の本人(利用者)の体調変化(長期的な意味での)に合わせて、対処等、柔軟に対応していただけるとありがたい。
- ◆歯みがきをキッチリやってもらいたい。土曜日のデイサービスを又やってもらいたい。
- ◆ショートステイのサービスを始めて欲しいです。
- ◆特にありません。本人(介護されている者)は会話がかみ合わないので何々本当の所は?私個人は今のままで良いのではと思っています。
- ◆今、スタッフの方が人材不足で(土)が、お休みになっていますが、いずれかは、又再開してもらいたいです。
- ◆スタッフさんの人数が少ないようです。もうすこし増やして欲しい。
- ◆実は人生最後まで人に頼らず静かに最後を迎えたいと思っているのに体が少しずつあちこち痛み始めてしまつてつらいのです。命にかんげいしない体の異常をどうしたらやわらげるのかいつも考えています。そんな話し相手がほしいです。
- ◆スタッフの人数が少ない。
- ◆3時のおやつをもう少し考えて夏はさっぱりしているものが(少しでもよい)。



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



## デイサービス輝の杜 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。
- ◇お客様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。
- ◇お客様ご本人が記入出来ない場合は、ご家族などが「お客様」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。

### 【お客様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)

お客様の 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
お客様の性別	①男性	②女性
お客様の年齢	才	
どなたがご回答 されましたか	①お客様が回答した（代筆を含む） ②お客様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	介護保険制度で利用できるデイサービスについての職員の説明は、わかりやすい。	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	介護保険制度で利用できるデイサービスについての職員の説明は、わかりやすい。	1		2		3	4	5
問 2	デイサービスの利用料金についての職員の説明は、わかりやすい。	1		2		3	4	5
問 3	サービスの計画を立てる際、職員はご本人から、日時や内容の希望、生活ぶりなどをよく聞いている。	1		2		3	4	5
問 4	サービス内容が書かれた計画書を渡されるとき、職員から十分な説明がある。	1		2		3	4	5
問 5	職員は送迎の際に、ご本人の身体状況や体調に気をつけながら安全運転をしている。	1		2		3	4	5
問 6	事業所での食事はご本人の状態に合わせて提供され、おいしい。	1		2		3	4	5
問 7	事業所はその日の様子や体調を、ご家族に連絡している。	1		2		3	4	5
問 8	事業所で行われるレクリエーションやリハビリや介護予防プログラムなどに、満足している。	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	職員は、笑顔であいさつしている。	1	2	3	4	5		
問 10	職員は、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	職員は、ご本人が嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように対応している。	1	2	3	4	5		
問 12	職員は、声かけなどをしてご本人の意思を確認してから介護している。	1	2	3	4	5		
問 13	事業所は、ご本人の状態により、日時やサービス内容を変更しなくてはならなくなったときに、柔軟に対応している。	1	2	3	4	5		
問 14	事業所の設備や備品は、安全で使いやすい。	1	2	3	4	5		
問 15	サービス内容が書かれた計画書は、必要に応じて変更されている。	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	サービスを利用したことで、ご本人の生活に良い変化がある。	1	2	3	4	5		
問 18	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 19	サービスの内容は、支払っている料金に見合っている。	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】

◆デイサービス輝の杜の良い所をお書き下さい。

【自由記述2】

◆デイサービス輝の杜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

## 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](mailto:hyouka@kanafuku.jp)

---

---