

令和5年度

利用者評価 結果報告書

指定事業所番号 1454280012

法人名 社会医療法人ジャパンメディカルアライアンス

事業所名 介護老人保健施設アゼリア

サービス 通所リハビリテーション

調査実施日(終了日) 令和5年11月22日

公益社団法人かながわ福祉サービス振興会

cs2023174

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3年度3年度（令和3年4月1日～令和4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 **74.4** 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。

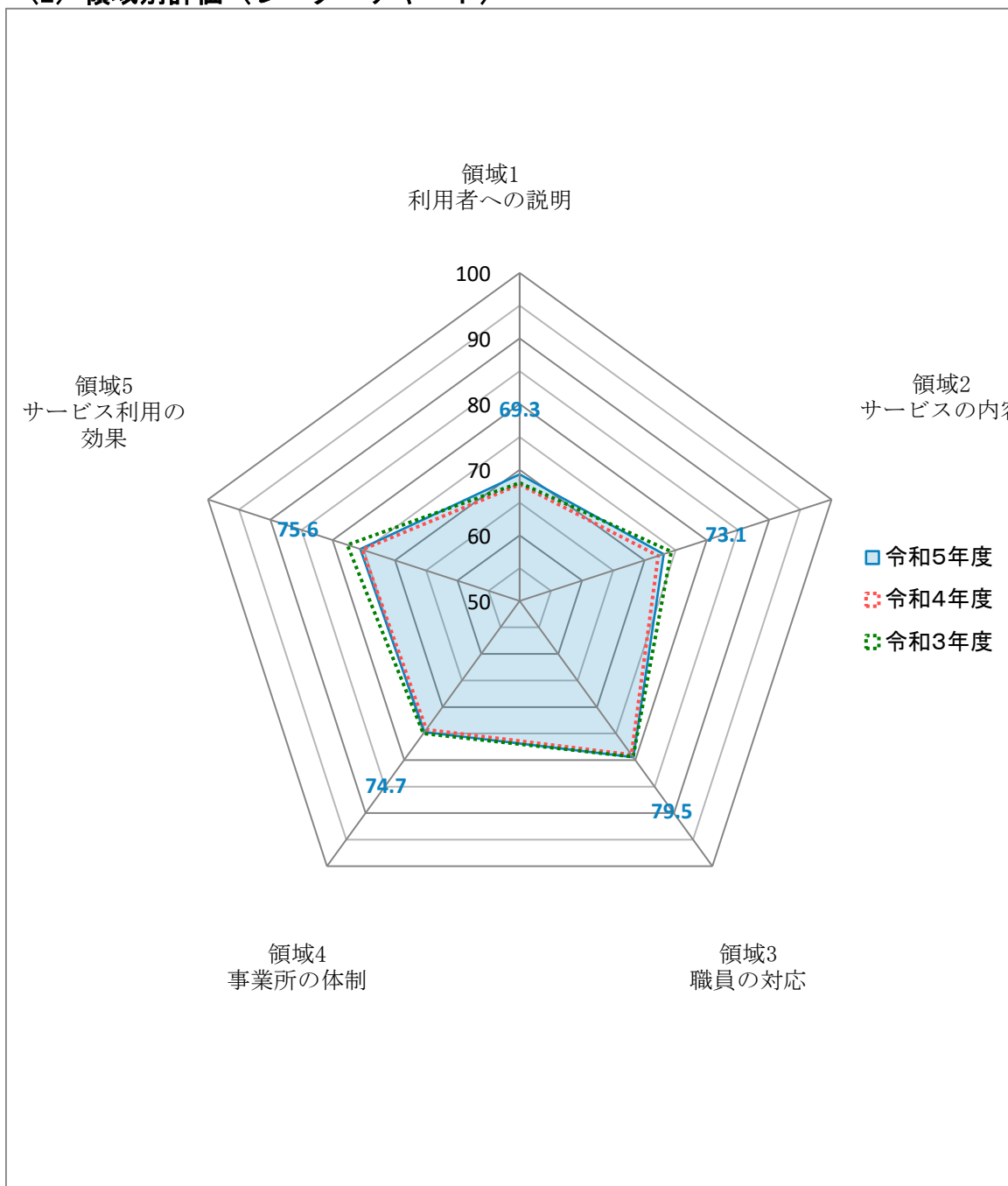
◆領域の点数

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

◆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

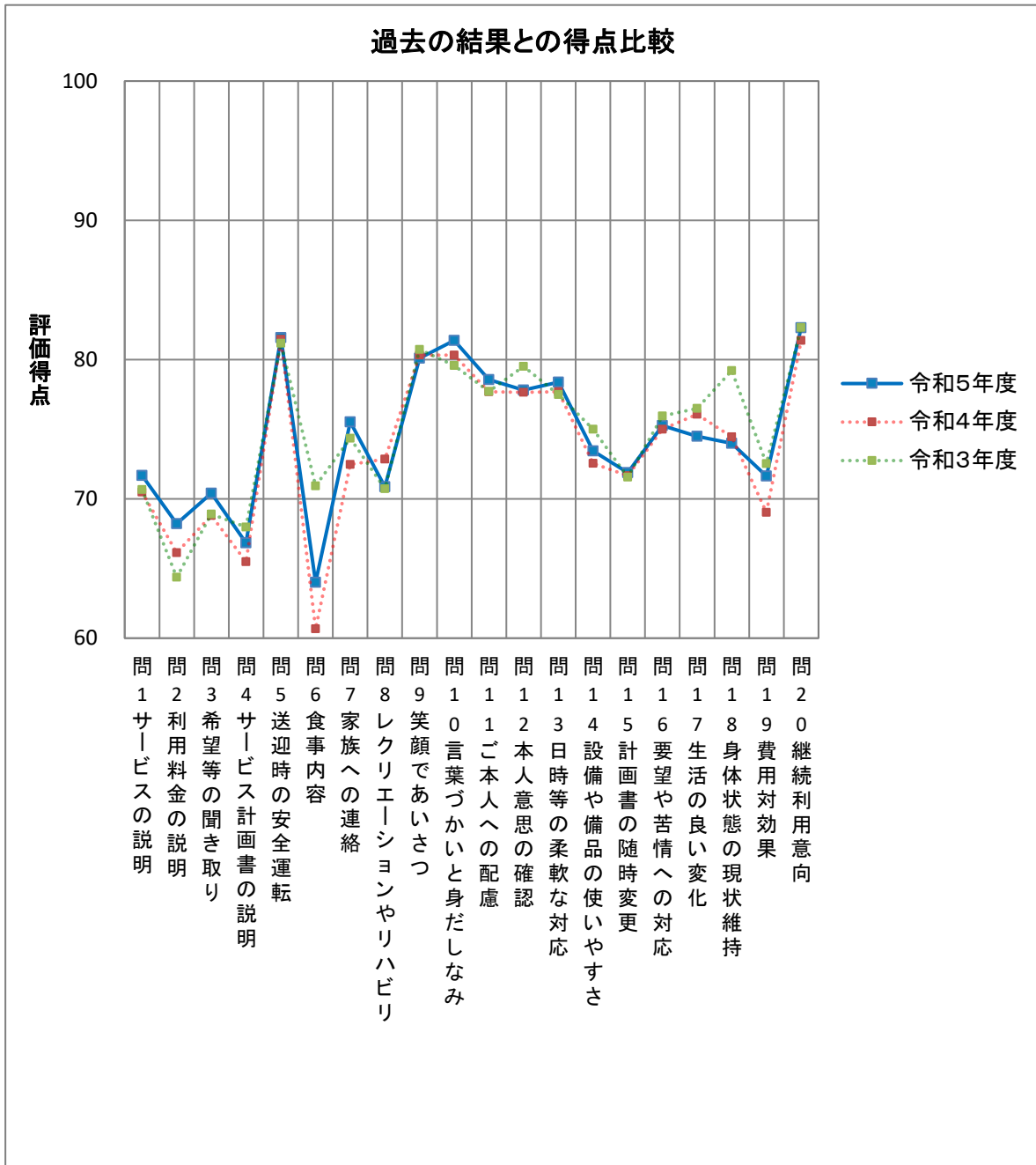
配布数	回収数	回収率
200	98	49.0%

設問	回答数	比率
要介護度	98	100.0%
1 要介護1	33	33.7%
2 要介護2	26	26.5%
3 要介護3	15	15.3%
4 要介護4	11	11.2%
5 要介護5	2	2.0%
6 要支援1～2	10	10.2%
0 無回答・無効	1	1.0%
性別	98	100.0%
1 男	46	46.9%
2 女	50	51.0%
0 無回答・無効	2	2.0%
記入者	98	100.0%
1 ご利用者	49	50.0%
2 ご利用者のご家族	27	27.6%
3 ご家族	17	17.3%
0 無回答・無効	5	5.1%
平均年齢	80.4 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



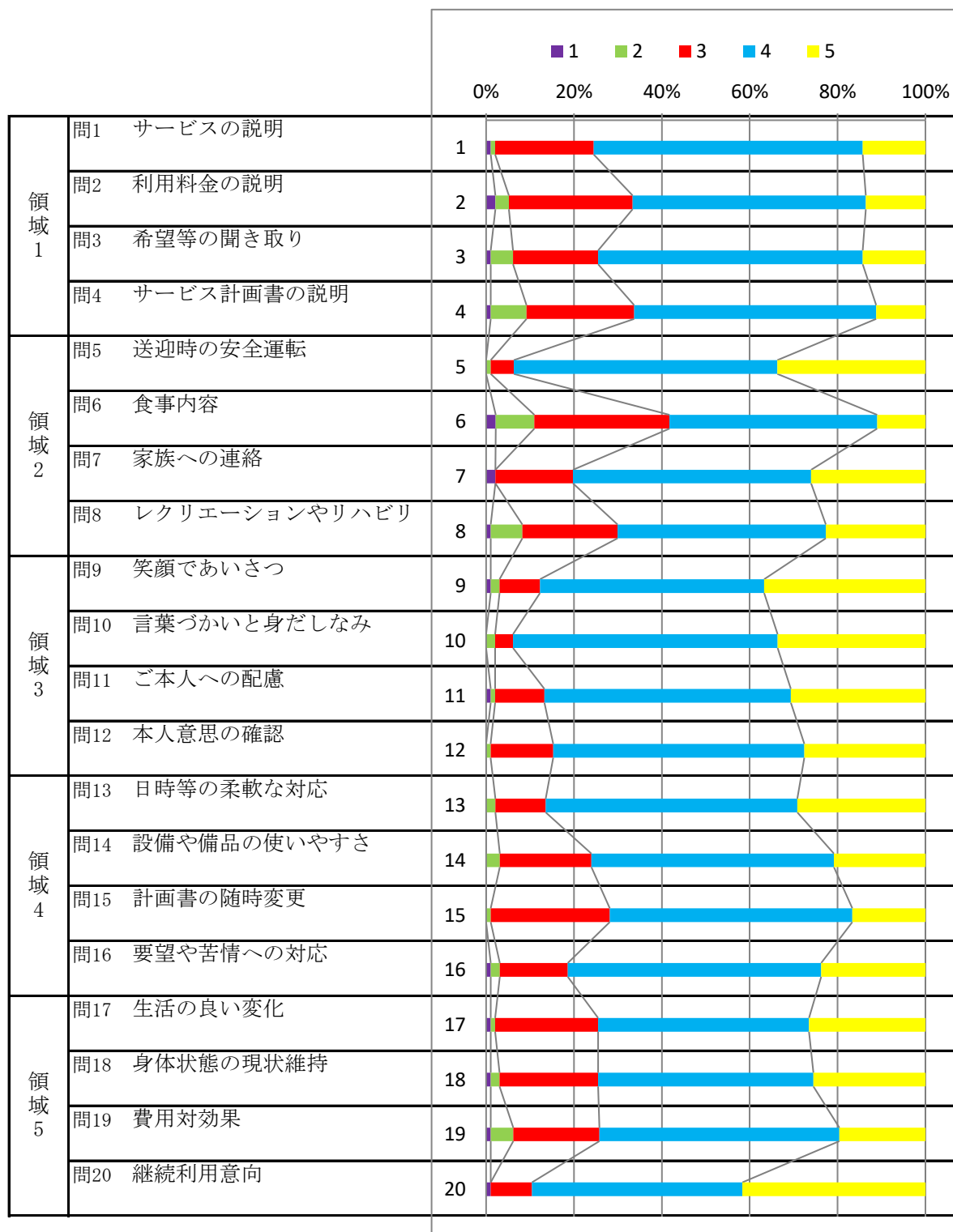
過去の結果との比較グラフの見方

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

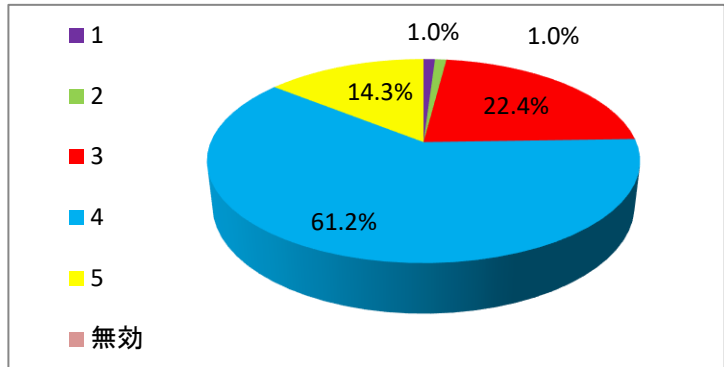
		評得 価点	合計		1		2	
領域1	利用者への説明	69.3	392	100%	5	1.3%	17	4.3%
問1	サービスの説明	71.7	98	100%	1	1.0%	1	1.0%
問2	利用料金の説明	68.2	98	100%	2	2.0%	3	3.1%
問3	希望等の聞き取り	70.4	98	100%	1	1.0%	5	5.1%
問4	サービス計画書の説明	66.8	98	100%	1	1.0%	8	8.2%
領域2	サービスの内容	73.1	392	100%	5	1.3%	16	4.1%
問5	送迎時の安全運転	81.6	98	100%	0	0.0%	1	1.0%
問6	食事内容	64.0	98	100%	2	2.0%	8	8.2%
問7	家族への連絡	75.5	98	100%	2	2.0%	0	0.0%
問8	レクリエーションやリハビリ	70.9	98	100%	1	1.0%	7	7.1%
領域3	職員の対応	79.5	392	100%	2	0.5%	6	1.5%
問9	笑顔であいさつ	80.1	98	100%	1	1.0%	2	2.0%
問10	言葉づかいと身だしなみ	81.4	98	100%	0	0.0%	2	2.0%
問11	ご本人への配慮	78.6	98	100%	1	1.0%	1	1.0%
問12	本人意思の確認	77.8	98	100%	0	0.0%	1	1.0%
領域4	事業所の体制	74.7	392	100%	1	0.3%	8	2.0%
問13	日時等の柔軟な対応	78.4	98	100%	0	0.0%	2	2.0%
問14	設備や備品の使いやすさ	73.4	98	100%	0	0.0%	3	3.1%
問15	計画書の随時変更	71.9	98	100%	0	0.0%	1	1.0%
問16	要望や苦情への対応	75.3	98	100%	1	1.0%	2	2.0%
領域5	サービス利用の効果	75.6	392	100%	4	1.0%	8	2.0%
問17	生活の良い変化	74.5	98	100%	1	1.0%	1	1.0%
問18	身体状態の現状維持	74.0	98	100%	1	1.0%	2	2.0%
問19	費用対効果	71.6	98	100%	1	1.0%	5	5.1%
問20	継続利用意向	82.3	98	100%	1	1.0%	0	0.0%

3		4		5		無効	
92	23.5%	224	57.1%	52	13.3%	2	0.5%
22	22.4%	60	61.2%	14	14.3%	0	0.0%
27	27.6%	51	52.0%	13	13.3%	2	2.0%
19	19.4%	59	60.2%	14	14.3%	0	0.0%
24	24.5%	54	55.1%	11	11.2%	0	0.0%
71	18.1%	198	50.5%	89	22.7%	13	3.3%
5	5.1%	57	58.2%	32	32.7%	3	3.1%
28	28.6%	43	43.9%	10	10.2%	7	7.1%
17	17.3%	52	53.1%	25	25.5%	2	2.0%
21	21.4%	46	46.9%	22	22.4%	1	1.0%
38	9.7%	220	56.1%	126	32.1%	0	0.0%
9	9.2%	50	51.0%	36	36.7%	0	0.0%
4	4.1%	59	60.2%	33	33.7%	0	0.0%
11	11.2%	55	56.1%	30	30.6%	0	0.0%
14	14.3%	56	57.1%	27	27.6%	0	0.0%
72	18.4%	217	55.4%	87	22.2%	7	1.8%
11	11.2%	55	56.1%	28	28.6%	2	2.0%
20	20.4%	53	54.1%	20	20.4%	2	2.0%
26	26.5%	53	54.1%	16	16.3%	2	2.0%
15	15.3%	56	57.1%	23	23.5%	1	1.0%
73	18.6%	194	49.5%	110	28.1%	3	0.8%
23	23.5%	47	48.0%	26	26.5%	0	0.0%
22	22.4%	48	49.0%	25	25.5%	0	0.0%
19	19.4%	53	54.1%	19	19.4%	1	1.0%
9	9.2%	46	46.9%	40	40.8%	2	2.0%

(3) 設問ごとの個別グラフ

【問1】

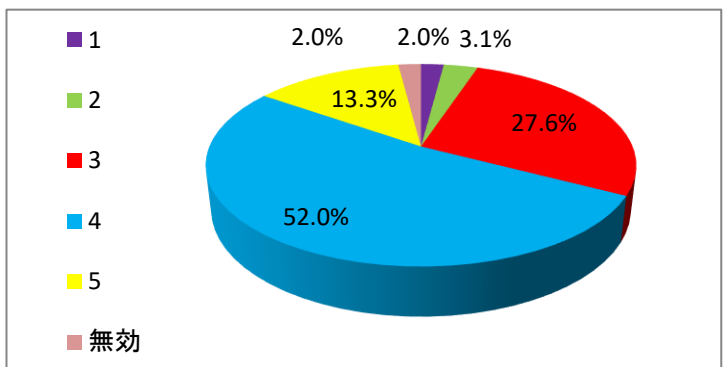
介護保険制度で利用できる通所リハビリテーションについての職員の説明は、わかりやすい。



【問1】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	1	22	60	14	0	98
回答割合	1.0%	1.0%	22.4%	61.2%	14.3%	0.0%	100.0%

【問2】

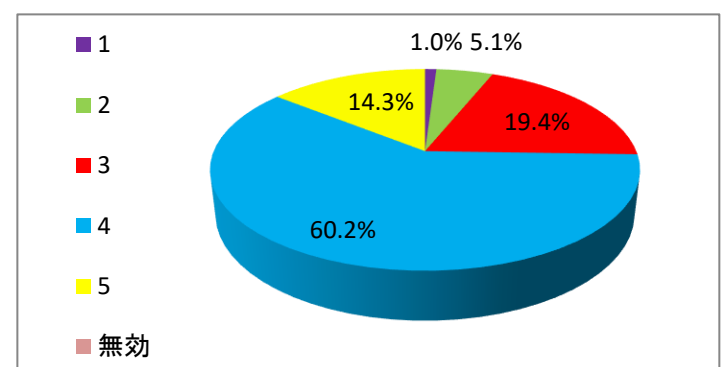
通所リハビリテーションの利用料金についての職員の説明は、わかりやすい。



【問2】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	2	3	27	51	13	2	98
回答割合	2.0%	3.1%	27.6%	52.0%	13.3%	2.0%	100.0%

【問3】

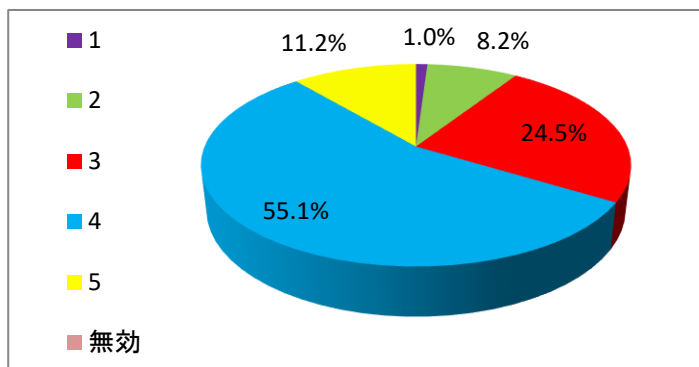
サービスの計画を立てる際、職員はご本人から、日時や内容の希望、生活ぶりなどをよく聞いている。



【問3】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	5	19	59	14	0	98
回答割合	1.0%	5.1%	19.4%	60.2%	14.3%	0.0%	100.0%

【問4】

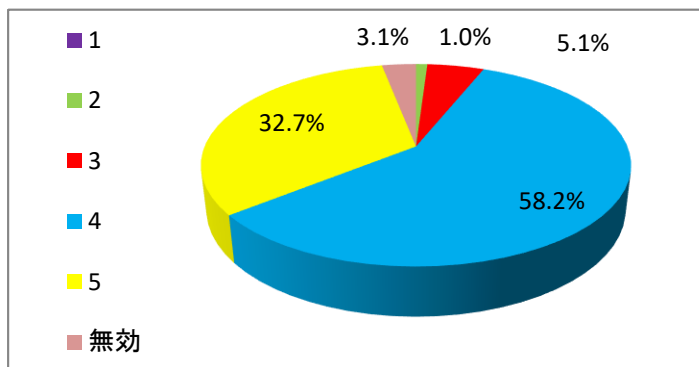
サービス内容が書かれた計画書を渡されるとき、十分な説明がある。



【問4】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	8	24	54	11	0	98
回答割合	1.0%	8.2%	24.5%	55.1%	11.2%	0.0%	100.0%

【問5】

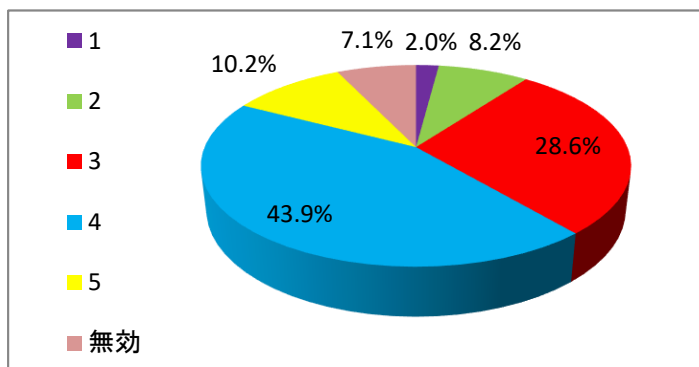
職員は送迎の際に、ご本人の身体状況や体調に気をつけながら安全運転をしている。



【問5】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	5	57	32	3	98
回答割合	0.0%	1.0%	5.1%	58.2%	32.7%	3.1%	100.0%

【問6】

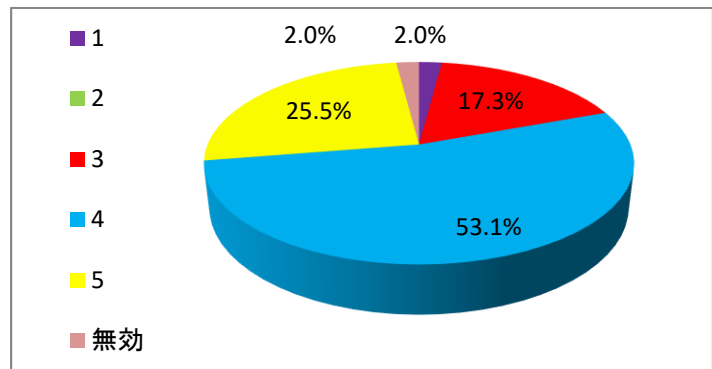
事業所での食事はご本人の状態に合わせて提供され、おいしい。



【問6】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	2	8	28	43	10	7	98
回答割合	2.0%	8.2%	28.6%	43.9%	10.2%	7.1%	100.0%

【問7】

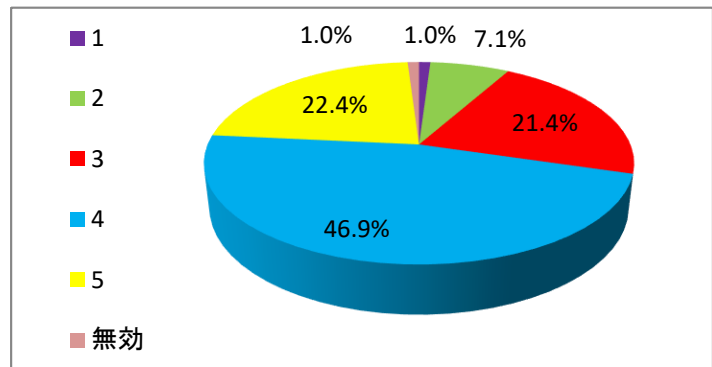
事業所はその日の様子や体調を、ご家族に連絡している。



【問7】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	2	0	17	52	25	2	98
回答割合	2.0%	0.0%	17.3%	53.1%	25.5%	2.0%	100.0%

【問8】

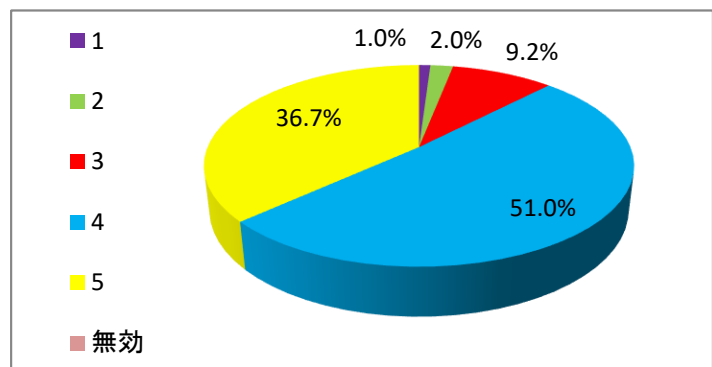
事業所で行われるリハビリなどに、満足している。



【問8】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	7	21	46	22	1	98
回答割合	1.0%	7.1%	21.4%	46.9%	22.4%	1.0%	100.0%

【問9】

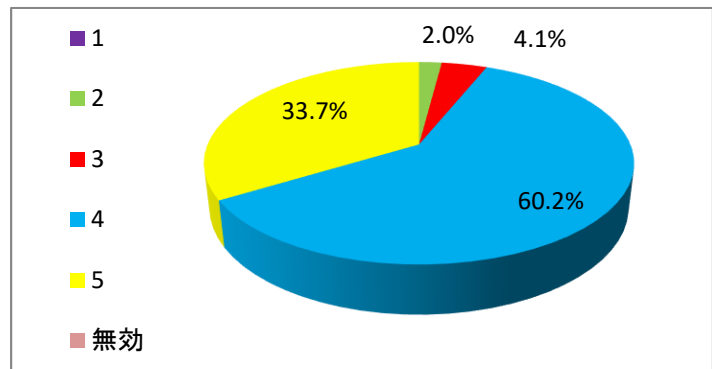
職員は、笑顔であいさつしている。



【問9】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	2	9	50	36	0	98
回答割合	1.0%	2.0%	9.2%	51.0%	36.7%	0.0%	100.0%

【問10】

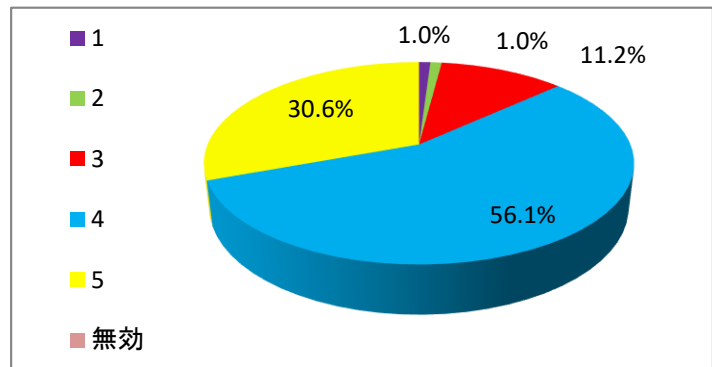
職員は、言葉づかいがいいで、身だしなみも整っている。



【問10】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	2	4	59	33	0	98
回答割合	0.0%	2.0%	4.1%	60.2%	33.7%	0.0%	100.0%

【問11】

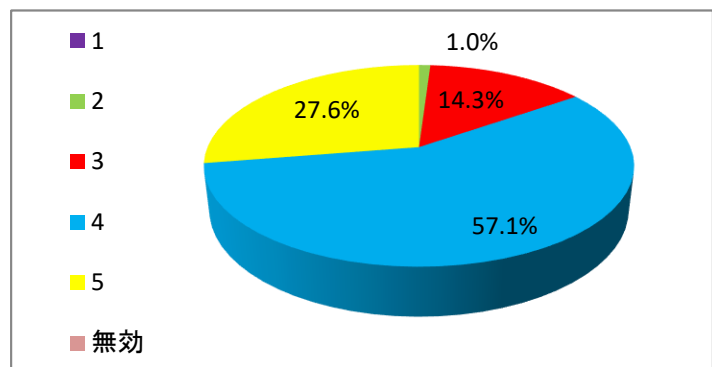
職員は、ご本人が嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように対応している。



【問11】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	1	11	55	30	0	98
回答割合	1.0%	1.0%	11.2%	56.1%	30.6%	0.0%	100.0%

【問12】

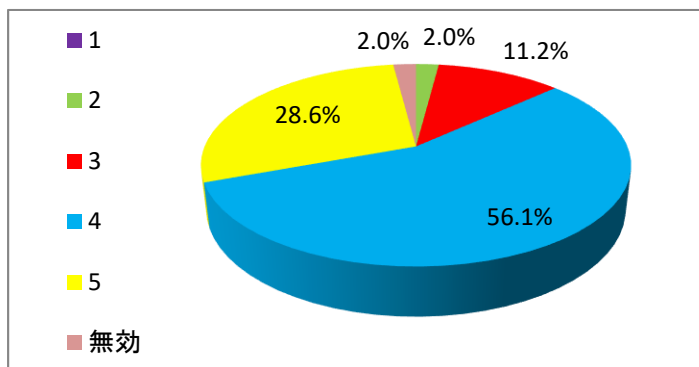
職員は、声かけなどをしてご本人の意思を確認してから介護している。



【問12】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	14	56	27	0	98
回答割合	0.0%	1.0%	14.3%	57.1%	27.6%	0.0%	100.0%

【問13】

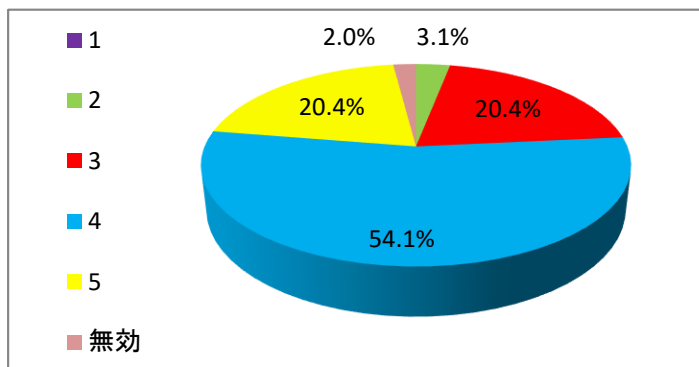
事業所は、ご本人の状態により、日時やサービス内容を変更しなくてはならなくなったときに、柔軟に対応している。



【問13】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	2	11	55	28	2	98
回答割合	0.0%	2.0%	11.2%	56.1%	28.6%	2.0%	100.0%

【問14】

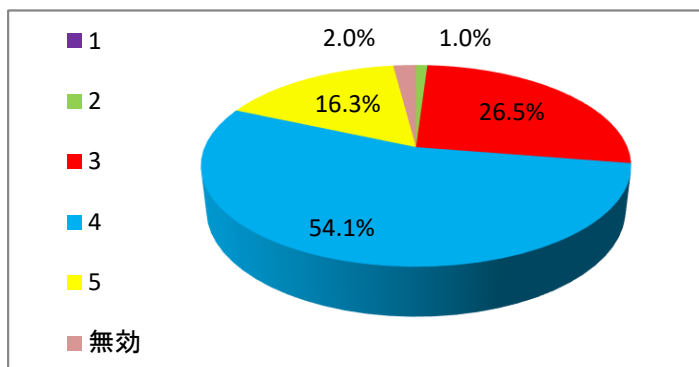
事業所の設備や備品は、安全で使いやすい。



【問14】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	3	20	53	20	2	98
回答割合	0.0%	3.1%	20.4%	54.1%	20.4%	2.0%	100.0%

【問15】

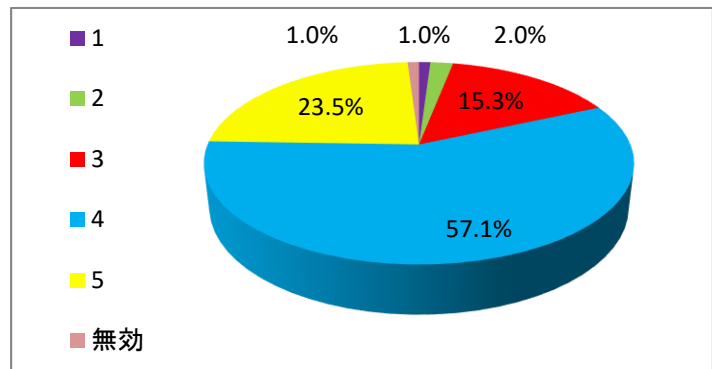
サービス内容が書かれた計画書は、必要に応じて変更されている。



【問15】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	26	53	16	2	98
回答割合	0.0%	1.0%	26.5%	54.1%	16.3%	2.0%	100.0%

【問16】

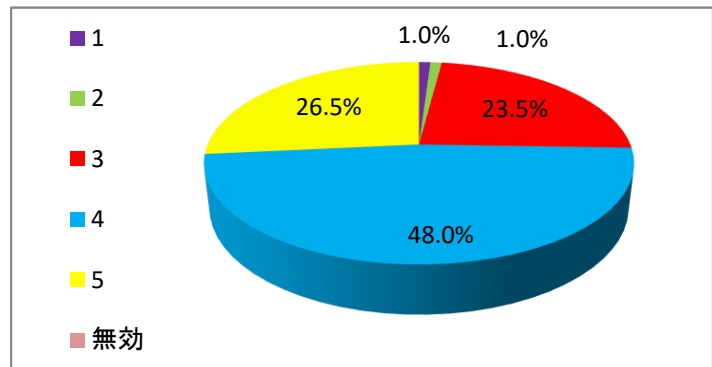
事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応している。



【問16】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	2	15	56	23	1	98
回答割合	1.0%	2.0%	15.3%	57.1%	23.5%	1.0%	100.0%

【問17】

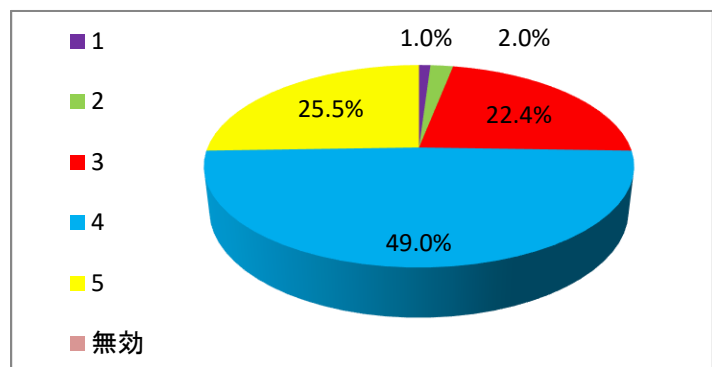
サービスを利用したことで、ご本人の生活に良い変化がある。



【問17】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	1	23	47	26	0	98
回答割合	1.0%	1.0%	23.5%	48.0%	26.5%	0.0%	100.0%

【問18】

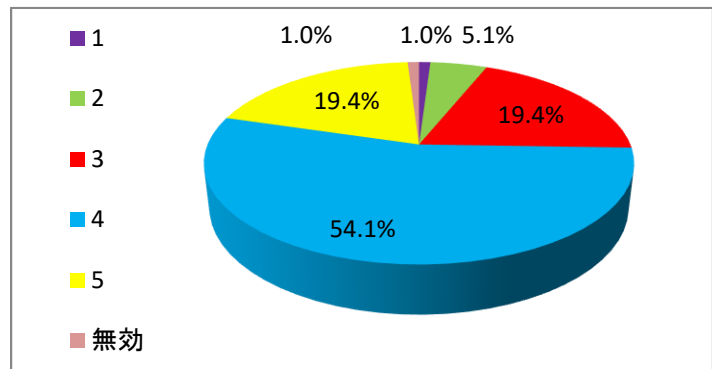
サービスを利用したことで、ご本人の自立支援の助けになった。



【問18】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	2	22	48	25	0	98
回答割合	1.0%	2.0%	22.4%	49.0%	25.5%	0.0%	100.0%

【問19】

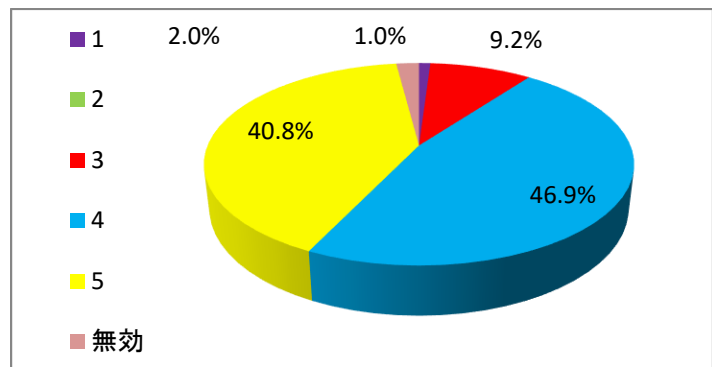
サービスの内容は、支払っている料金に見合っている。



【問19】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	5	19	53	19	1	98
回答割合	1.0%	5.1%	19.4%	54.1%	19.4%	1.0%	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	1	0	9	46	40	2	98
回答割合	1.0%	0.0%	9.2%	46.9%	40.8%	2.0%	100.0%

(4) 自由記述

貴事業所の良い所

- ◆大抵の介護職員さんが、母にやさしく声をかけてくれるので、楽しいと本人は言っています。お忙しい中、連絡帳も丁寧に書いて下さり感謝しています。
- ◆職員の方々の対応は申分ありません。本当に良い施設に入所出来感謝致しております。
- ◆対応が非常に親切で居心地が良い。
- ◆送り迎えの時、いつも優しい心使いや、運転手さんも笑顔で嬉しく思っております。これからもお世話をお掛けしますが、宜しくお願いします。
- ◆1人暮らしで日常淋しいが、アゼリアに行く元気が出る。スタッフの皆様が明るい。お風呂を利用して頂いているが、安心、安全で有難いです。学校に居る様な感じもあり、もう少しホッとする時間や笑いが欲しいです。スタッフの皆様が忙がしすぎではないのかと心配もあります。
- ◆スタッフの方々がやさしくて、笑顔で接してくれる。明かるくて、家庭的、安心してあずけられます。
- ◆いつも親切でありありがとうございます。これからも宜敷お願い致します。
- ◆別にない。電話に出るのがおそい。連らくが不十分なときがある。
- ◆職員の態度が良い。
- ◆職員の対応が非常に良い。環境が良い。気くばりがゆきとどいている。
- ◆みなさんがやさしい人が多い。
- ◆明るくて開放的。風通しが良い。食事もおいしくなったようです。みなさん親切でていねいです。
- ◆満足してる。
- ◆みなさん明るく元気が良いです。
- ◆いつも笑顔で接してくれて嬉しいです。
- ◆個々に適した介護をしてもらえる。施設が充実している。広々としていて、気持ちよく利用できる。
- ◆看護師さんがいる所。リハビリを専門のスタッフが行ってくれる。
- ◆入浴が左半身マヒのため車イスで行い、安全でテイネイで良いので使っている。コロナ対策をしつつ、安全なリハビリを行って下さい。リハビリ室の男子療法師を3名以上にして下さい。
- ◆部屋が広い。リハビリ部門のマッサージは大変良い。昼食時の果物の添加が良い。従業員の受答が大変良い。
- ◆利用者の状況に合わせて、やさしく丁寧に対応してくれる。職員の方々が明るく元気で室内も広く、明るくて気持ちが落ち着く。素直に「感謝の気持ちが持てる自分がうれしい」ことを気づかせてくれたことにありがとうございます！！
- ◆すぐに情報が共有されているところ（職員同志、デイサービスとショートステイ間）。みなさんととても優しい。急なお迎えでもいつも対応してくださっている。ありがたい！担当の相談員の方がとても信頼できる。いつもみなさんが笑顔で対応してくださって素晴らしい。
- ◆きめ細く対応していると感じています。
- ◆スタッフが真面目な所。
- ◆リハビリにていねいに応じてくれる。入浴時にていねいに体を洗ってくれる。
- ◆すべてに満足している。
- ◆施設について、清潔で、職員の方も笑顔で対応していただいている。
- ◆リハビリの設備、備品等が充実している。理学療法士の方々の知識が豊富で指導の仕方もよいと思います。
- ◆職員さんがとても親切に対応して下さい。
- ◆アゼリア行った時は、車椅子でしたが、リハビリの先生から1日1回トイレに行く片道だけ歩く練習の許可が出た時にスタッフの方が、私がリハビリ室から帰って来るのを待ち構えていてくれて、いつも一緒にトイレからの片道を歩いてくれました。お陰で今では1人で杖をついてアゼリアの中を気をつけながら、自由に歩く事が出来る様になり、とても感謝をしています。本当にアゼリアにお世話になって良かったと思っています。又、スタッフの何人かは物をわたす時には、必ず不自由な手の方が使える様に渡してくれます。お陰で不自由だった手も少しずつ動く様になりました。常に相手の身になって考えて下さるので有難いです。
- ◆通所の職員は明るくほがらか。それが一番。家族もほがらかになります。
- ◆自宅から近い。
- ◆主人を安心して預かって頂きまして本当に助かっております。ありがとうございます。
- ◆対応する職員が皆、親切であり、笑顔で対応してくれる。薬を付ける時など、大変親切によく対応してくれて、助かりました。感謝しています。
- ◆いつもお世話になっていて気持ちよいです。個人を尊重して下さいと思っています。いつもありがとうございます。送迎の時も気持ちよく送れます。
- ◆職員の皆さん明るくて気持ちがよい。
- ◆係員が親切で居心地が良い。係員同志の連携が取れている(情報共有化等)。電話での対応も非常に

感じが良い。

◆施設が広々としていて、利用者が自分の思いを尊重してもらって過ごせていると思います。リハビリも続けていただいたので、本人が歩ける距離が少しですが延びました。

◆職員真面目。

◆リハビリ、職員、運転者の対応良い。

◆送迎の時間がきちんとされている事。スタッフの対応が適確。

◆広くて清潔。職員がまじめでよく働く。

◆病院に直結していること。

◆他の所に通所した事が無いので良いのか悪いのかわかりませんが、対応は悪くないと思います。従業員の皆さんは一生懸命がんばっていると思いますが、全体的に見た感じで良い人の方が多いと思います。対応の悪い人もいますね。

◆細部にわたり、様々な連絡をしてくださるので、アゼリアでの本人の事が良くわかります。お願いした事に対し、適確に対応してくださり、ありがたく思っています。

◆安心できて、施設がきれいです。

◆職員の方が優しい。

◆スタッフはみんなやさしくて気持が良い。

◆四季おりおりの飾り付等、いつも考えて下さっています。

◆ガンコな人ですが、よく見てもらってありがとうございます。

◆長く利用させて頂いているので、事情を良く分かって下さっていると思いますし、本人も慣れているので、行くことを嫌がることもありません。病気のせいだと思いますが、リハビリをしても足の運びなど、最近では以前より悪くなって来ています。家の中は4点杖でなんとか移動していますが、これ以上悪くならないことを願っています。

◆職員の方たちは皆さん朗らかで誠実です。信頼できる施設であると感じています。

◆衛生面がしっかり管理されている。

◆利用者の対応は良いので楽しく利用出来ます。

◆設備が整っていて、職員の対応が良い。

◆花壇に季節の花を植えている(心がなごみます)。話の合う人と同席にしてくれている。

◆リハビリの方がとてもいねいに対応して下さいます。「うた」の時間がとてもたのしいです。

◆デイサービス利用しています。対応よく、とてもたすかっています。

◆皆様がやさしくしてくださるので、楽しく動く事が出来ます。

◆リハビリを続けることにより、だいぶ歩行等の活動が改善した。

◆5年9月迄の食事は受け入れ日がたつたが、現在は改善されて良かった。

◆皆さんやさしいです。

◆スタッフの皆様のおかげで、サービスを気持ちよく受けられています。丁寧な対応に感謝しております。

◆一人一人のその日の情体を良く見ている。さすがと思う様な時がある。皆さん常に気を付けてくれてる様子が本当に感謝しております。

◆総合的に見て良い施設です。これをさらに進めてほしい。職員が一丸となって、仕事に取り組む運営。

◆自主性を重んじてると思います。

◆あまり干渉しない。自由にさせてくれる。

◆相談や要望に対し、耳を傾けてくれる。

貴事業所の改善して欲しい所

- ◆コロナが流行した時に通所したので、本人が活動している所を見れないでいます。機会がありましたら、見学させて頂きたいと思います。送迎バスの帰宅の際に、バスから降りて家族の様が見えた瞬間にパッと母の手を（肩から）離す方がいらっしゃいます。転んだりする可能性（距離が短くても）もあるかと思いますが、（介護の職員さん）最後まで（家族が近くに来るまで）、見てほしいと思いました。
- ◆今の所、用具についても十分あり申し分ありません。
- ◆アゼリアのスタッフ以外で皆で拍子を取ったりする時に、目立つ音や声を出す人がいます。本人はいい気分でそうされているとは思いますが、近所迷ワクなので、どうにかならないかと考えています。
- ◆ぬり絵は与えられる物ではなく、どれをぬりたいか選ばせてほしい。介護施設にしては体操が多すぎると思います。ラジオ体操はなくても良いと思います。「みんなの体操」と午後1時からの「アゼリア体操」だけで十分だと思います。特に「ラジオ体操第2」は必要ないと思います。「ラジオ体操第2」は労働者のためにつくったのだと聞いた事があります。介護施設には不必要だと思います。リハビリの先生が忙がしすぎると感じます。
- ◆今は特にありません。
- ◆毎日毎日介護しながら付き合うのは非常に大変です。もうつかれました。嫁の私がみてます。私の時間がない。
- ◆特になし。現在の状況を進めて下さい。また送迎の範囲を拡大して頂きたい。
- ◆食事は、あたたかい物を提供して欲しい。
- ◆朝の体操が多いのと、すわっていて、たっている人はいないのにビデオは、たったまが多い。
- ◆とくにありません。いつもありがとうございます。
- ◆昼食が冷めたいのであたためて出して欲しい。
- ◆おそらく人手が足りなくて大変であろうと思いますので何とも言えませんが、スタッフ間のとても良くやって下さる方と、普通の人との格差があり、日々都度感じる時があります。安心感、信頼感が違います。
- ◆食事が堅くパサパサで利用者の8割が不満。マズくて冷めている。カラオケ通信を利用して、明るく楽しく言語リハビリにする日。リハビリの塗り絵の原紙を今の2~3倍にして。利用者の健康病状態をカンゴ師30分面談し対応する。
- ◆私は一人暮らしで毎日新聞を読む、部屋で暗い所がある。従業員が交替で体操を実施していますが、今は体の運動をビデオ化している。これを取り入れたらどうか。従業員負担軽減、ゴボウ先生etc。私はパーキン症です。手のフルエがあり、上文判読して下さい。
- ◆職員の方々の笑顔とオープンな雰囲気が続くこと。
- ◆報告してくる内容によって、それは家族にどうしてほしいのか、なんのために伝えてくださるのか、わからなくなる事があります。今後はなぜ伝えてくださるのか教えてくださると、家族としては安心します。
- ◆談話室にもっと雑誌を置いて欲しい。
- ◆食事が料金にみあってない。
- ◆体力が昨年より低下しており、体力維持のためのメニューを実施してほしい。体を動かす時間をリハビリ時間に設けてほしい。職員の見守り等、課題はあると思いますが、ご検討下さい。
- ◆昼食のおかずが少ない。もう少し品数を増やしてほしい。リハビリの時間を長くしてほしい。
- ◆デイサービスだと、リハビリが20分と短いのが残念。介護保険利用の問題だが、せっかくデイサービスに通うのであれば、倍の40分位のリハビリをして欲しい。今後、制度が変更される事を期待します。
- ◆リハビリの先生が1人で同時に3人位みているので、いつも大変だなと思っています。もう少しゆとりがあればと思います。リハビリの先生は、みんな一生懸命にやっています。有難いです。
- ◆食事はサラダや小鉢をつけて欲しい。ごはんの量が少ない。食事が冷たい。
- ◆皆さん大変良く対応して頂いているので、有難く感謝しています。今後も利用させて頂きます。
- ◆失語症で、当日の事などあまり、というかほとんどわかりません。コミュニケーションにつかいたないので、メニューやゲームの内容など、ときどきほんとうに1年に1回でもお知らせいただけたらと思ったりします。デイの内容もわかり安心します。
- ◆体力の低下が、この1年見られるため、運動や散歩する機会を増やして下さい。このまま体力低下が進むと歩行にも支障がでてくると思われ、生活にも支障が出てくると思われ。理学療法士のリハビリ以外にも、散歩など体力低下防止のカリキュラムのご検討をお願い致します。なお、パーキンソン病の症状は落ち着いています。4年半前から薬の処方も変わらずにあり、運動不足による病気の進行が心配です。宜しくお願い致します。
- ◆リハビリの時間をもう少し長くして頂けると有難い。
- ◆難聴者の座席設けてもらいたい。
- ◆とにかく食事をおいしくしてほしい。おいしさが安定せず、まずい日もあり、こまります。食事が

- おいしくないとか家でドカ食があり体重管理が大変です。字がきたなく、よみずらくてすみません。
- ◆利用して数回しか経過していない為か、何もする事がない時間が長く、もう少し有意義に過したい。よろしく願い致します。
 - ◆食事はよくなったが、ふつう。
 - ◆いつも同じ席にいますが、時々他の席にも移りたいです。ピアノの横のガラス戸が長いこと汚いです。気になります。ピアノにさわらせて欲しいです。
 - ◆リハビリの時間を今より長く出来る様にしてもらいたいと思います。
 - ◆リハビリの時の説明などマイクを使用してくださっている様ですが、本人はマイクを使われるとよけいに聴きとりにくい様です。耳元で大きな声で話してくれるといいのだけれど・・・。と言っていました。
 - ◆ショートステイを緊急のときに受け入れられる様にさせていただけると嬉しいです。
 - ◆現状のまま、やさしく丁寧に接して下さい。
 - ◆11月13日(月)朝お茶と日がわりにのみものを出してくれるのですが、当日は紅茶を出してくれたのでいただきました。1口のはきそうになりました。入れ物を見たら無精紅茶と書いて有りなんとまずいこと。あんなのを朝、出されたら1日中気分が悪くなる。老人は、のみもの、食物が主体であり、たのしみをしている。のみものと言へばお茶しかない。お茶位はおいしくしてほしいものですね。
 - ◆リハビリが週一の場合、私用の為休む場合は、他の日に振替が出来ればと思います。金額はお休みしても一緒なので・・・。他の施設等は振替して下さいとの事。お茶などは、常に置いて下さるといいです。おかわりも出来ないの。他の施設は、ウォーターサーバー等設置してあるとの事。挨拶は全員が笑顔ですと気持ちが良いものです。リハ室も同様。
 - ◆特にありません。これからもよろしくお願い致します。
 - ◆今後も利用者の状況に応じた柔軟な対応を期待します。
 - ◆食事の質と量の改善を希望する。
 - ◆コロナ発生後の、もう少し良い日々を取り入れてほしいと想う。カラオケなど多く実施して頂きたく思います。
 - ◆ホールの照明をもう少し明るくして欲しい。
 - ◆食事の内容がひどい！料金をプラスしてもよいので、もうすこし改善して欲しい。又は、料金を何パターンかに分けてもよいと思う。
 - ◆現状で良いと思う。今後ともよろしくお願い致します。
 - ◆今の所、別にその様な不便は感じて居りません。この様な申し分のない所で一日も長く過せる事に感謝して居ります。
 - ◆リハビリ部門が若干気になる。もう少し動きが見えるようにすると良い。
 - ◆自主管理も良い面があるが、無責任になる面もあるので、ルールがあれば最低限やる事を決めた方が良い。
 - ◆食事をもっとおいしく。ごはんはあたたかく。時どきは魚も。
 - ◆今のところありません。現状満足しています。

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

介護老人保健施設アゼリア 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 な 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通所リハビリテーション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 な 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通所リハビリテーションについての職員の説明は、わかりやすい。	1		2		3	4	5
問 2	通所リハビリテーション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、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	事業所で行われるリハビリなどに、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 と 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、ご本人の自立支援の助けになった。	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】

◆介護老人保健施設アゼリアの良い所をお書き下さい。

【自由記述2】

◆介護老人保健施設アゼリア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**11月22日(水)**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12月26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
