

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 介護老人保健施設

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

cs2023173

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

69.1 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。

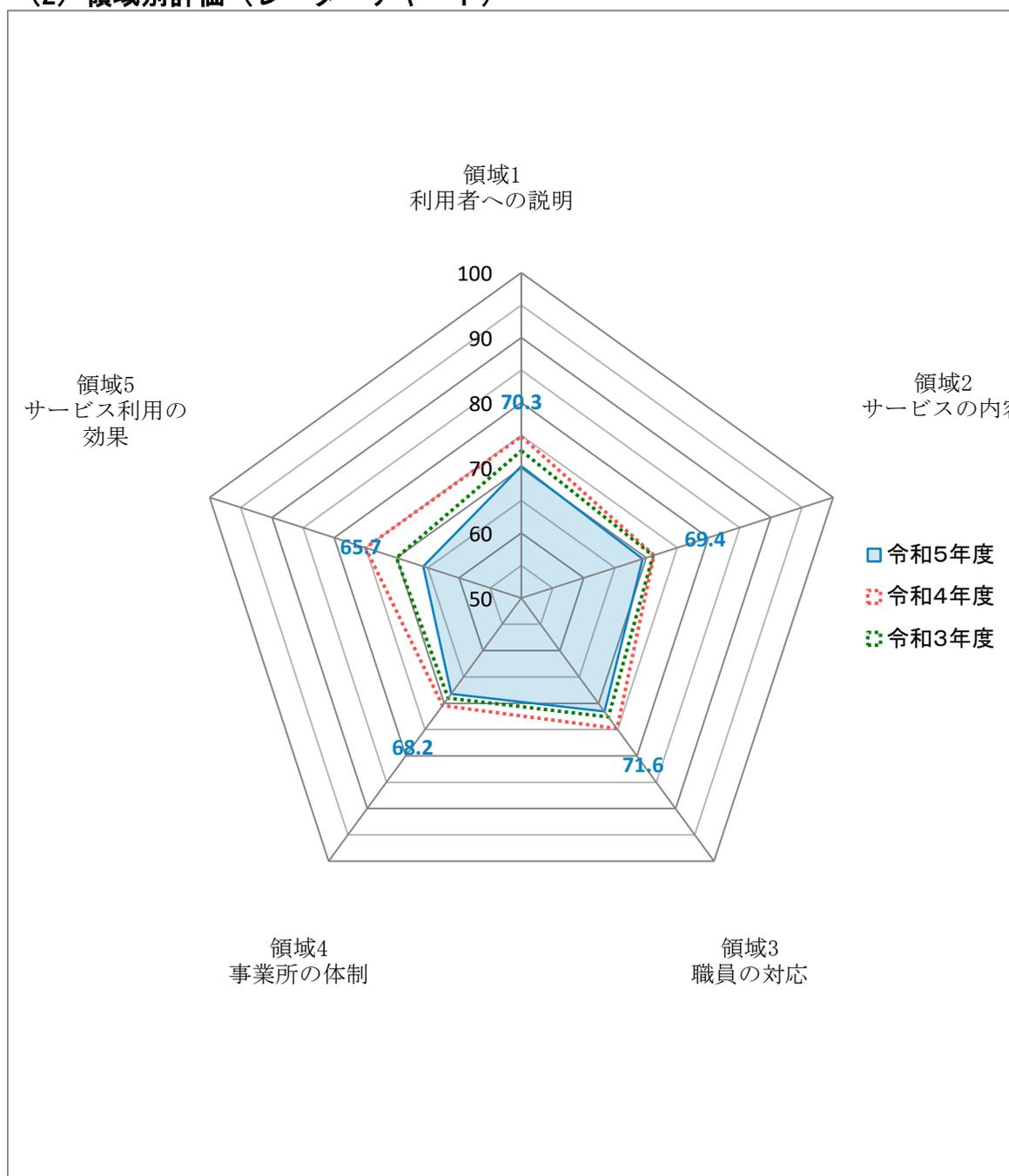
◆ 領域の点数

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

◆ 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

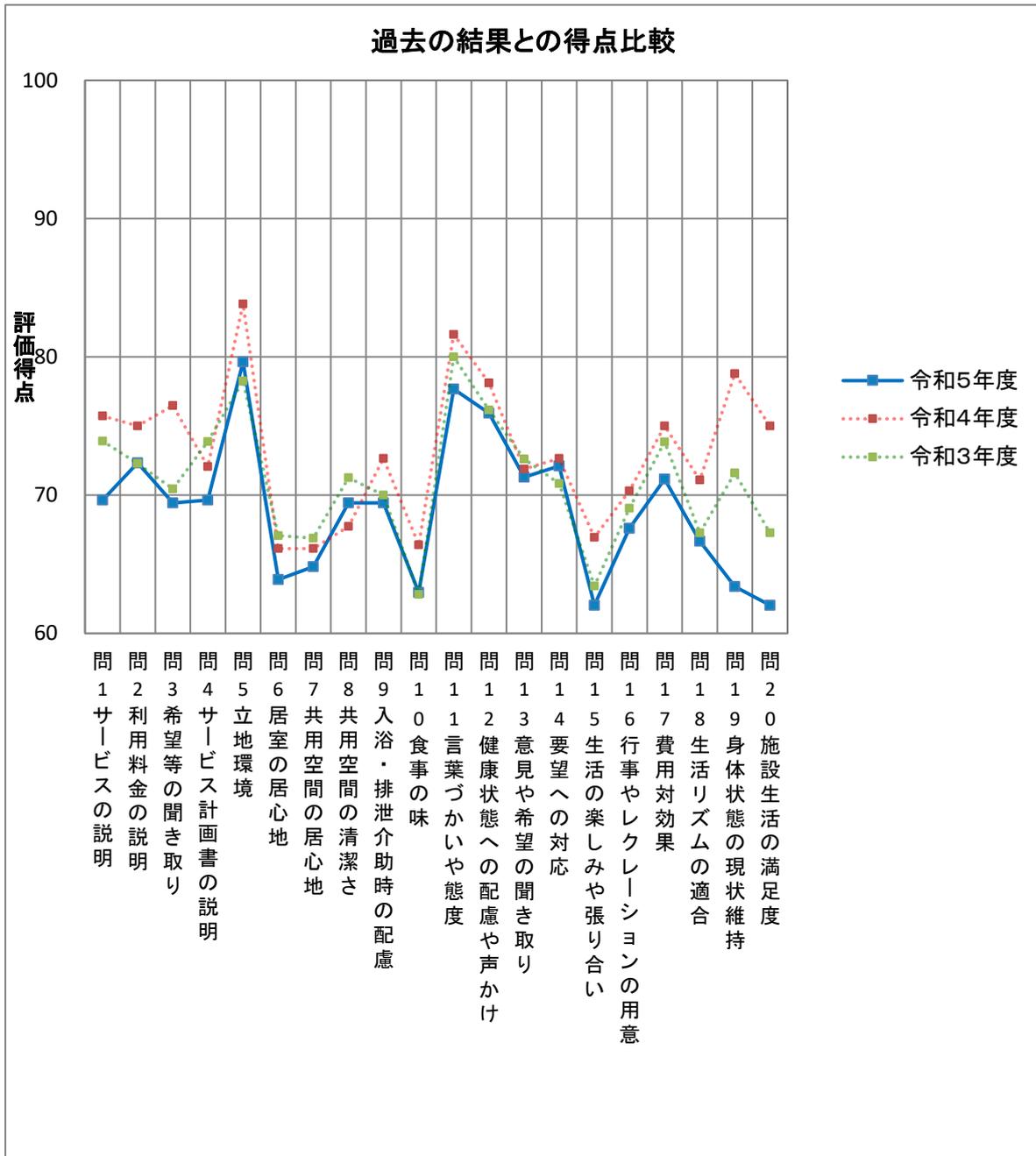
配布数	回収数	回収率
90	31	34.4%

設問	回答数	比率
要介護度	31	100.0%
1 要介護1	3	9.7%
2 要介護2	4	12.9%
3 要介護3	7	22.6%
4 要介護4	12	38.7%
5 要介護5	2	6.5%
6 要支援1～2	0	0.0%
0 無回答・無効	3	9.7%
性別	31	100.0%
1 男	11	35.5%
2 女	19	61.3%
0 無回答・無効	1	3.2%
記入者	31	100.0%
1 ご利用者	0	0.0%
2 ご利用者のご家族	2	6.5%
3 ご家族	28	90.3%
0 無回答・無効	1	3.2%
平均年齢		84.7 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



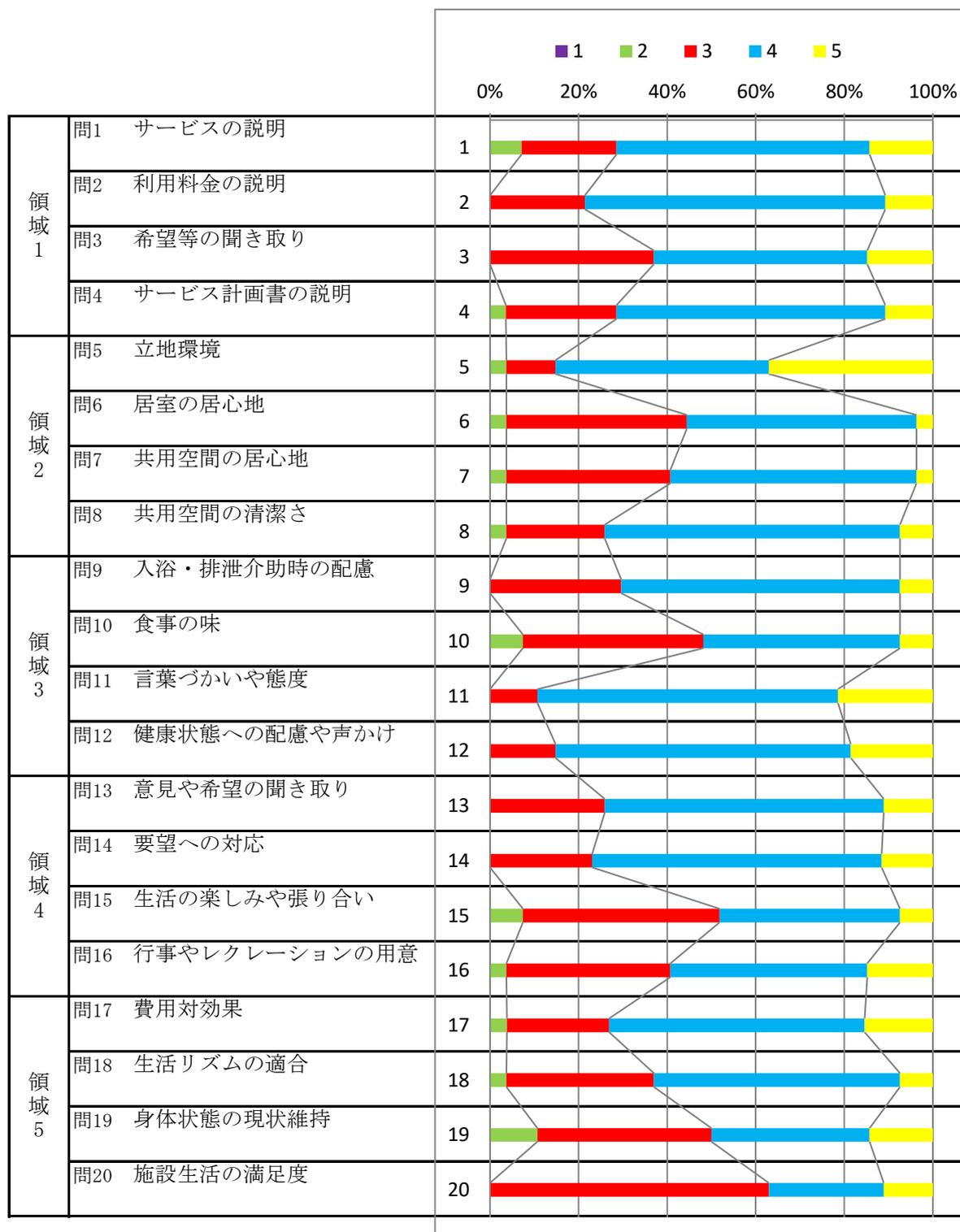
過去の結果との比較グラフの見方

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

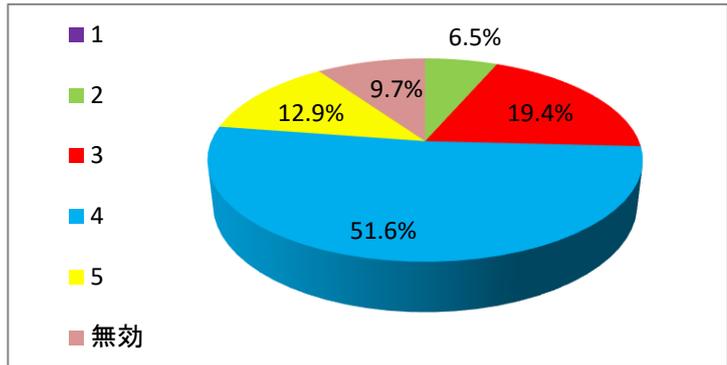
		評得 価点	合計		1		2	
領域1	利用者への説明	70.3	124	100%	0	0.0%	3	2.4%
問1	サービスの説明	69.6	31	100%	0	0.0%	2	6.5%
問2	利用料金の説明	72.3	31	100%	0	0.0%	0	0.0%
問3	希望等の聞き取り	69.4	31	100%	0	0.0%	0	0.0%
問4	サービス計画書の説明	69.6	31	100%	0	0.0%	1	3.2%
領域2	サービスの内容	69.4	124	100%	0	0.0%	4	3.2%
問5	立地環境	79.6	31	100%	0	0.0%	1	3.2%
問6	居室の居心地	63.9	31	100%	0	0.0%	1	3.2%
問7	共用空間の居心地	64.8	31	100%	0	0.0%	1	3.2%
問8	共用空間の清潔さ	69.4	31	100%	0	0.0%	1	3.2%
領域3	職員の対応	71.6	124	100%	0	0.0%	2	1.6%
問9	入浴・排泄介助時の配慮	69.4	31	100%	0	0.0%	0	0.0%
問10	食事の味	63.0	31	100%	0	0.0%	2	6.5%
問11	言葉づかいや態度	77.7	31	100%	0	0.0%	0	0.0%
問12	健康状態への配慮や声かけ	75.9	31	100%	0	0.0%	0	0.0%
領域4	事業所の体制	68.2	124	100%	0	0.0%	3	2.4%
問13	意見や希望の聞き取り	71.3	31	100%	0	0.0%	0	0.0%
問14	要望への対応	72.1	31	100%	0	0.0%	0	0.0%
問15	生活の楽しみや張り合い	62.0	31	100%	0	0.0%	2	6.5%
問16	行事やレクリエーションの用意	67.6	31	100%	0	0.0%	1	3.2%
領域5	サービス利用の効果	65.7	124	100%	0	0.0%	5	4.0%
問17	費用対効果	71.2	31	100%	0	0.0%	1	3.2%
問18	生活リズムの適合	66.7	31	100%	0	0.0%	1	3.2%
問19	身体状態の現状維持	63.4	31	100%	0	0.0%	3	9.7%
問20	施設生活の満足度	62.0	31	100%	0	0.0%	0	0.0%

3		4		5		無効	
29	23.4%	65	52.4%	14	11.3%	13	10.5%
6	19.4%	16	51.6%	4	12.9%	3	9.7%
6	19.4%	19	61.3%	3	9.7%	3	9.7%
10	32.3%	13	41.9%	4	12.9%	4	12.9%
7	22.6%	17	54.8%	3	9.7%	3	9.7%
30	24.2%	60	48.4%	14	11.3%	16	12.9%
3	9.7%	13	41.9%	10	32.3%	4	12.9%
11	35.5%	14	45.2%	1	3.2%	4	12.9%
10	32.3%	15	48.4%	1	3.2%	4	12.9%
6	19.4%	18	58.1%	2	6.5%	4	12.9%
26	21.0%	66	53.2%	15	12.1%	15	12.1%
8	25.8%	17	54.8%	2	6.5%	4	12.9%
11	35.5%	12	38.7%	2	6.5%	4	12.9%
3	9.7%	19	61.3%	6	19.4%	3	9.7%
4	12.9%	18	58.1%	5	16.1%	4	12.9%
35	28.2%	57	46.0%	12	9.7%	17	13.7%
7	22.6%	17	54.8%	3	9.7%	4	12.9%
6	19.4%	17	54.8%	3	9.7%	5	16.1%
12	38.7%	11	35.5%	2	6.5%	4	12.9%
10	32.3%	12	38.7%	4	12.9%	4	12.9%
43	34.7%	47	37.9%	13	10.5%	16	12.9%
6	19.4%	15	48.4%	4	12.9%	5	16.1%
9	29.0%	15	48.4%	2	6.5%	4	12.9%
11	35.5%	10	32.3%	4	12.9%	3	9.7%
17	54.8%	7	22.6%	3	9.7%	4	12.9%

(3) 設問ごとの個別グラフ

【問1】

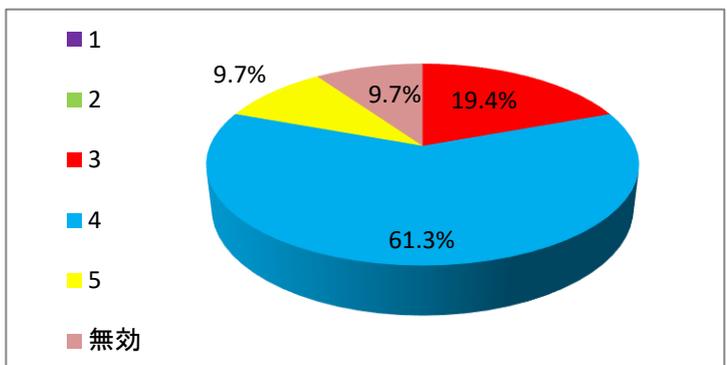
介護保険制度で利用できる介護老人保健施設についての職員の説明は、わかりやすい。



【問1】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	2	6	16	4	3	31
回答割合	0.0%	6.5%	19.4%	51.6%	12.9%	9.7%	100.0%

【問2】

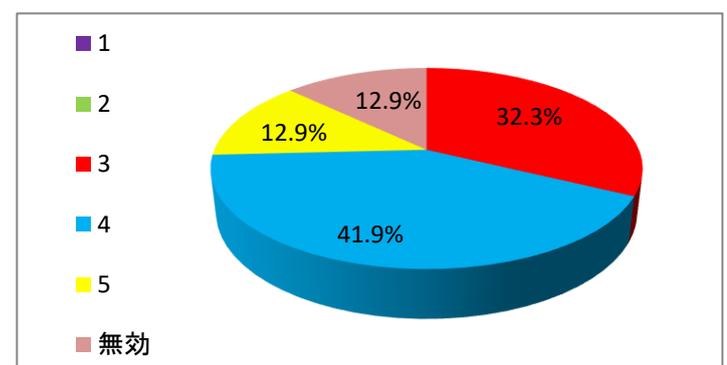
介護老人保健施設の利用料金についての職員の説明は、わかりやすい。



【問2】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	6	19	3	3	31
回答割合	0.0%	0.0%	19.4%	61.3%	9.7%	9.7%	100.0%

【問3】

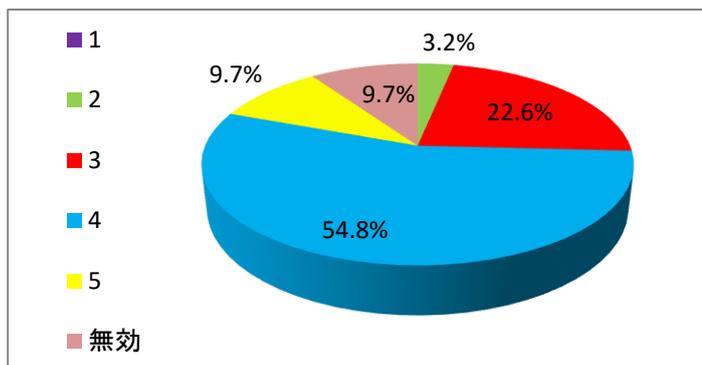
サービスの計画を立てる際、職員はご本人から、日時や内容の希望、生活ぶりなどをよく聞いている。



【問3】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	10	13	4	4	31
回答割合	0.0%	0.0%	32.3%	41.9%	12.9%	12.9%	100.0%

【問4】

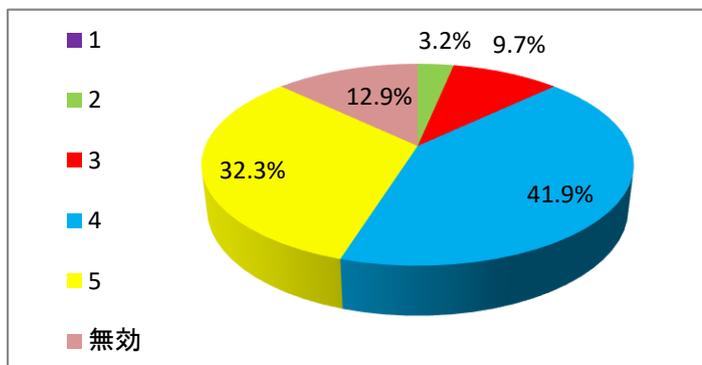
サービス内容が書かれた計画書を渡されるとき、職員から十分な説明があった。



【問4】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	7	17	3	3	31
回答割合	0.0%	3.2%	22.6%	54.8%	9.7%	9.7%	100.0%

【問5】

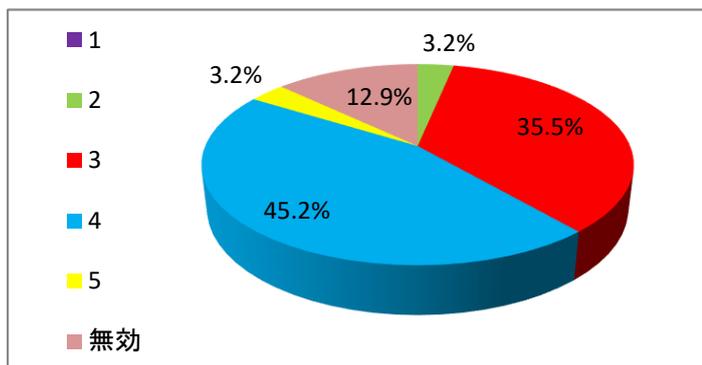
施設の立地環境に満足している。



【問5】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	3	13	10	4	31
回答割合	0.0%	3.2%	9.7%	41.9%	32.3%	12.9%	100.0%

【問6】

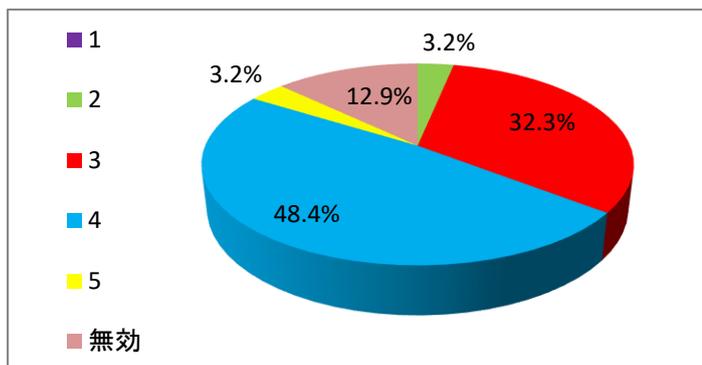
あなた(入居者ご本人)の居室は、居心地が良い。



【問6】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	11	14	1	4	31
回答割合	0.0%	3.2%	35.5%	45.2%	3.2%	12.9%	100.0%

【問7】

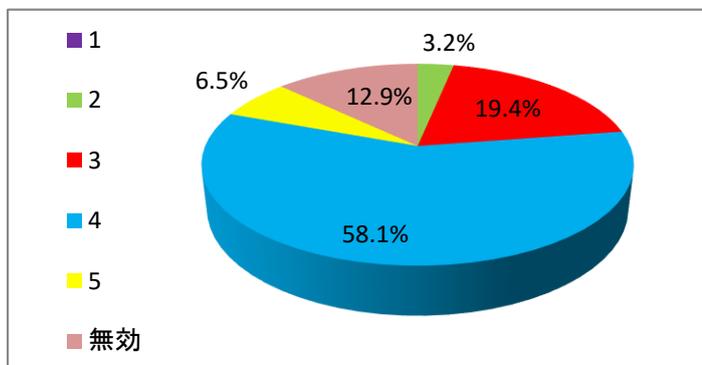
施設の食堂など共用の場所は、居心地が良い。



【問7】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	10	15	1	4	31
回答割合	0.0%	3.2%	32.3%	48.4%	3.2%	12.9%	100.0%

【問8】

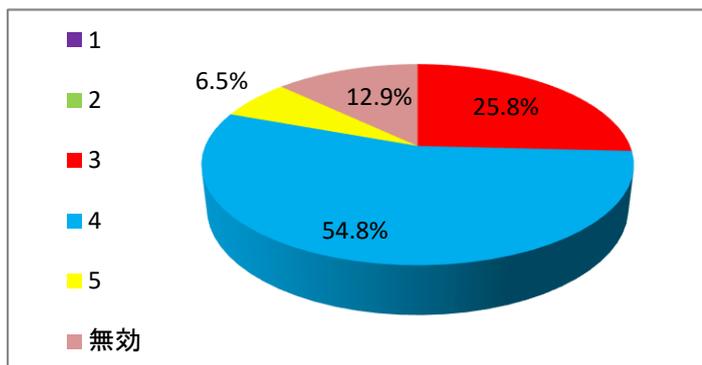
食堂やお風呂場など共用の場所は、すべて清潔で気持ちよく利用できる。



【問8】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	6	18	2	4	31
回答割合	0.0%	3.2%	19.4%	58.1%	6.5%	12.9%	100.0%

【問9】

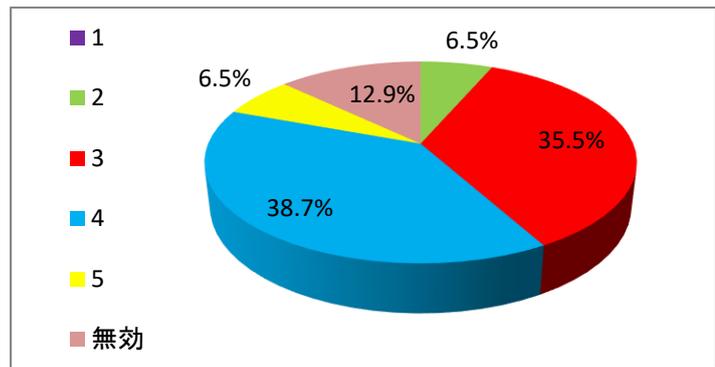
職員は、入浴や排泄の介助を、プライバシーに配慮して行っている。



【問9】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	8	17	2	4	31
回答割合	0.0%	0.0%	25.8%	54.8%	6.5%	12.9%	100.0%

【問10】

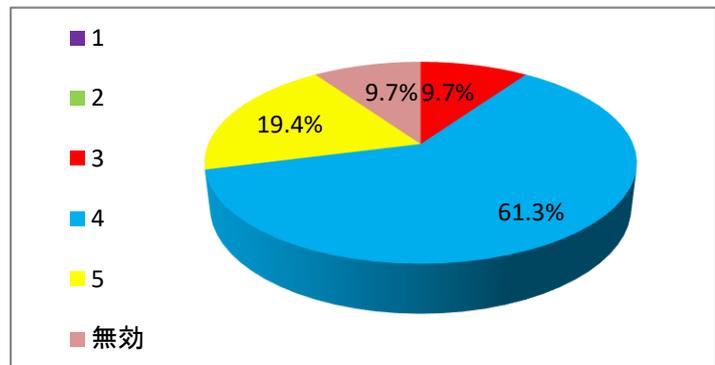
施設での食事は、おいしい。



【問10】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	2	11	12	2	4	31
回答割合	0.0%	6.5%	35.5%	38.7%	6.5%	12.9%	100.0%

【問11】

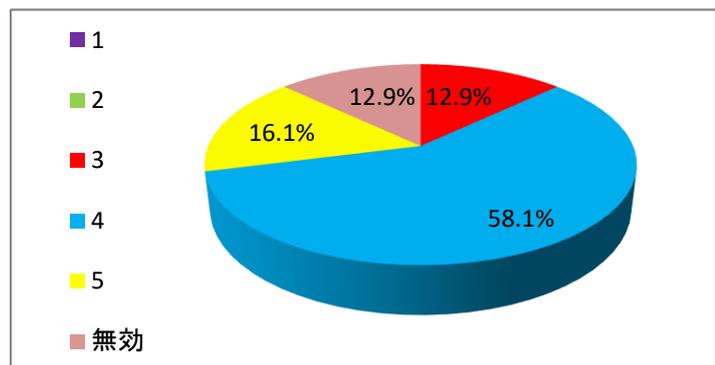
施設の職員は、言葉づかいや態度がていねいだ。



【問11】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	3	19	6	3	31
回答割合	0.0%	0.0%	9.7%	61.3%	19.4%	9.7%	100.0%

【問12】

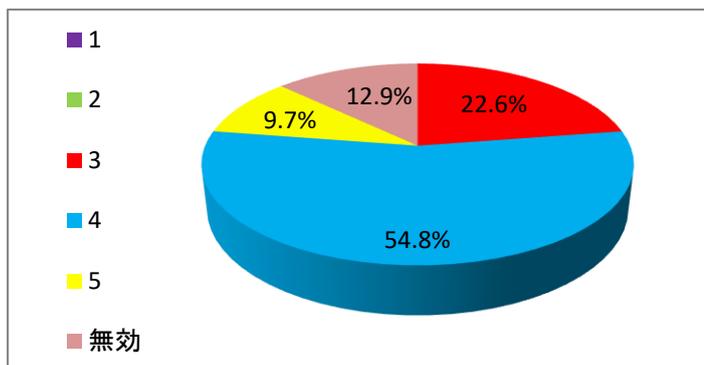
施設の職員は、いつもあなた(入居者ご本人)の様子や健康状態に気を配り、声かけをしている。



【問12】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	4	18	5	4	31
回答割合	0.0%	0.0%	12.9%	58.1%	16.1%	12.9%	100.0%

【問13】

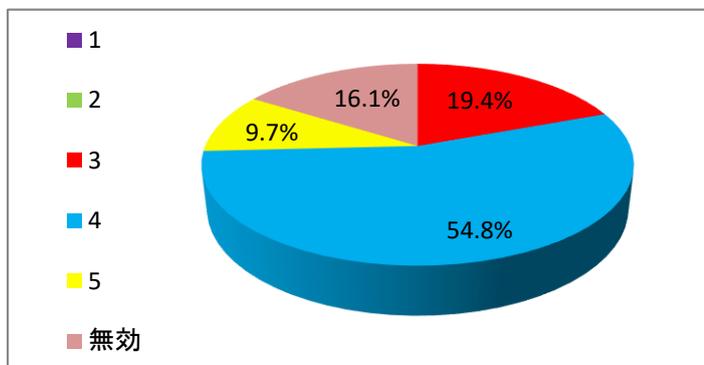
施設の職員は、サービスに対するあなた（入居者ご本人）の意見や希望を聞いている。



【問13】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	7	17	3	4	31
回答割合	0.0%	0.0%	22.6%	54.8%	9.7%	12.9%	100.0%

【問14】

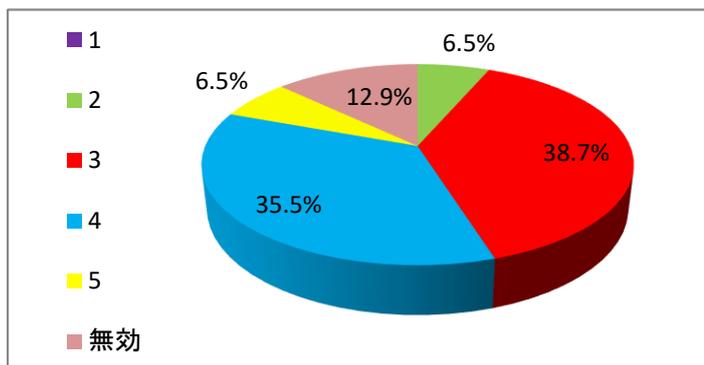
あなた（入居者ご本人）の要望に対して、施設は適切に対応している。



【問14】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	6	17	3	5	31
回答割合	0.0%	0.0%	19.4%	54.8%	9.7%	16.1%	100.0%

【問15】

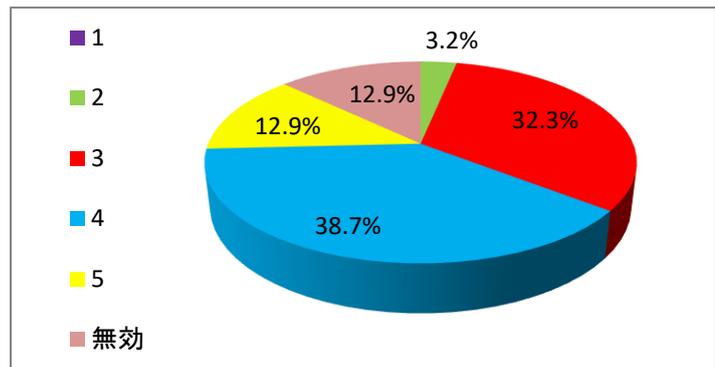
施設に入所したことで、毎日の生活に楽しみや張り合いがある。



【問15】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	2	12	11	2	4	31
回答割合	0.0%	6.5%	38.7%	35.5%	6.5%	12.9%	100.0%

【問16】

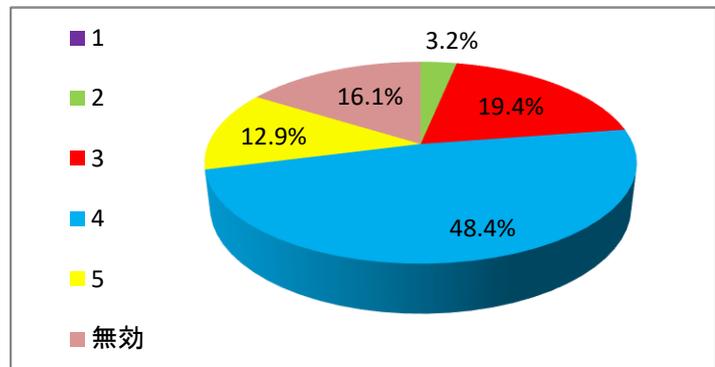
行事やレクリエーション等、生活を楽しむ機会が用意されている。



【問16】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	10	12	4	4	31
回答割合	0.0%	3.2%	32.3%	38.7%	12.9%	12.9%	100.0%

【問17】

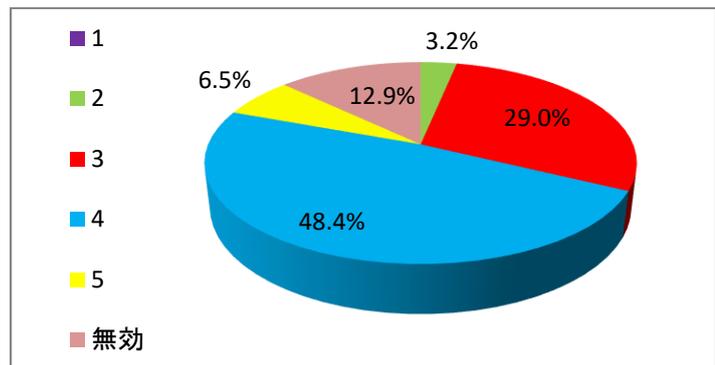
施設でのサービス内容は、支払っている費用に見合っている。



【問17】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	6	15	4	5	31
回答割合	0.0%	3.2%	19.4%	48.4%	12.9%	16.1%	100.0%

【問18】

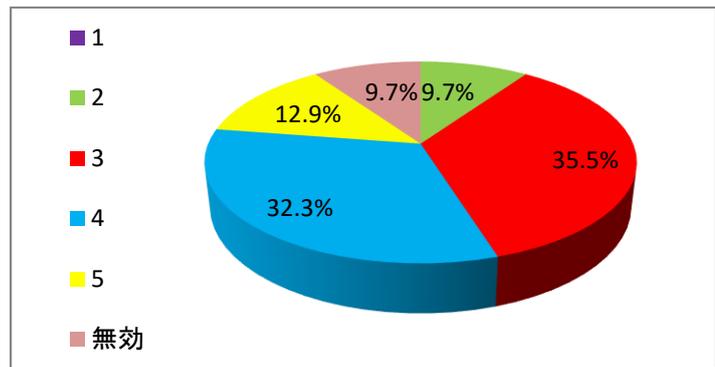
施設での生活は、あなた(入居者ご本人)の生活のリズムに合っている。



【問18】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	9	15	2	4	31
回答割合	0.0%	3.2%	29.0%	48.4%	6.5%	12.9%	100.0%

【問19】

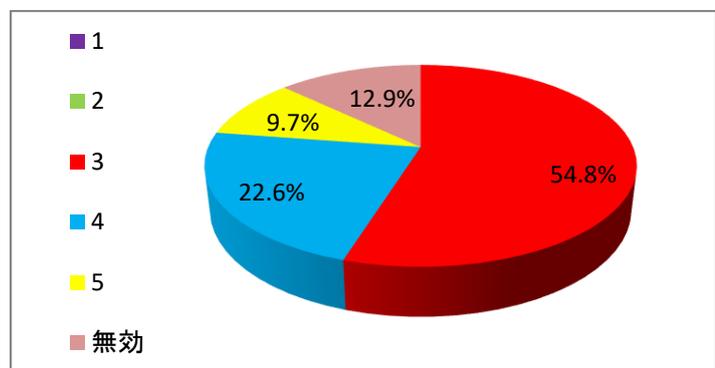
施設での生活を通じて、ご本人の身体の状態は現状維持または機能の低下が抑えられている。



【問19】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	3	11	10	4	3	31
回答割合	0.0%	9.7%	35.5%	32.3%	12.9%	9.7%	100.0%

【問20】

あなた(入居者ご本人)は、施設での生活に満足している。

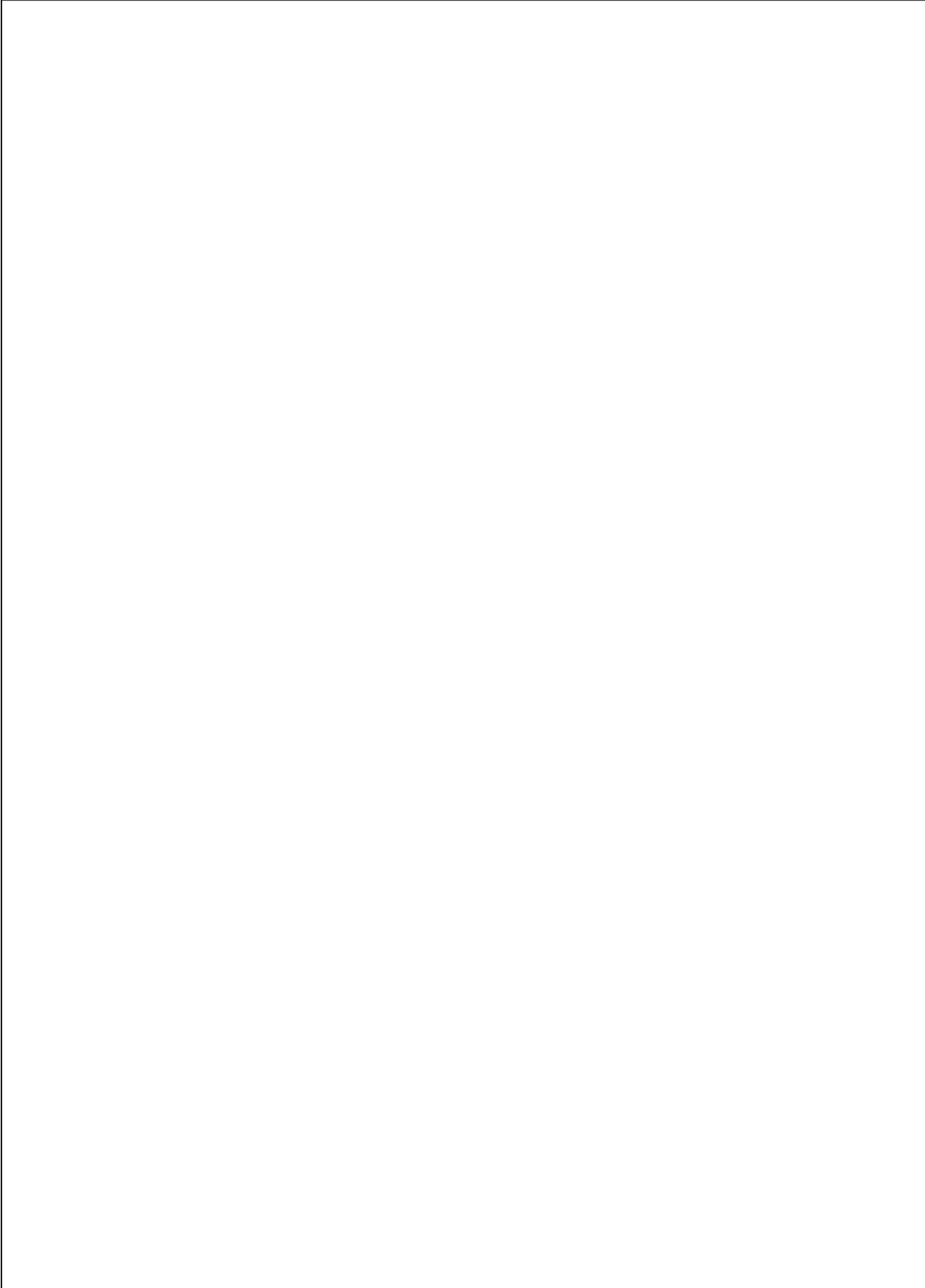


【問20】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	17	7	3	4	31
回答割合	0.0%	0.0%	54.8%	22.6%	9.7%	12.9%	100.0%

(4) 自由記述

貴事業所の良い所

- ◆職員の皆さんに大変良くして頂いてありがとうございます。ありがとうございます。
- ◆支払いが引落になっているのは良い。他所では受け入れてもらえなかったがアゼリアは受入てもらえ感謝。
- ◆職員のみなさま、とても良くお世話して頂いてますので、ありがたく思っております。
- ◆交通の立地が良い。身体的なことに対して状況に応じて隣接の病院で診察していただける。入居していた方がレクリエーションが楽しいと聞いていたのですが、コロナ禍で中断とか？
- ◆コロナ禍で介護士の方々の仕事も増え大変だと思います。お忙しい中、体調の連絡をしてくれ、安心しておまかせできています。
- ◆施設やスタッフが充実していて、安心できる。
- ◆施設の皆さんがシステマチックに行動され、丁寧に対応してくださっています。メディカルプラザ/総合病院とアゼリアとの連携。
- ◆皆さん良くやって下さっていると思います。
- ◆リハビリができることで、身体機能の維持ができること。相談員はじめ、スタッフの方が丁寧に対応してくれるところ。今はコロナ感染予防で居室まで入れませんが、洗たく物を取りに行った際に様子を丁寧に教えてくれるところ。行事のイベントが再開できたこと。コロナ禍でスタッフの方々が大変な中、介護して下さいに感謝します。
- ◆施設内の縦・横のコミュニケーションが良く出来ていると思います。
- ◆相談員の方をはじめスタッフの方が親切です。一週間に一度洗濯物を受け渡しする際に日常の変化について説明してくれます。また、熱がある、血圧が少し高い等、そのつど電話連絡があります。利用者本人も「みなさん良い人ばかりで・・・」と満足しています。
- ◆職員の皆さん信せつです。
- ◆病院に隣接しているので、薬等の対応が良い。職員が明るく声かけをしてくださる。
- ◆職員の方々が、全ての方が本人、家族に対して安心して生活できるよう笑顔で接してくれて、気くばりや声かけも満足できる対応をしていただいております。
- ◆海老名総合病院に通院していますので、とても近いところがいいです。職員の方々もとても親切です。
- ◆ワクチン等も施設で接種してくれてたすかっています。本人の様子をみて必要な所を相談員さんが、教えてくれてたすかっています。
- ◆10月2日初対面～後幾度お逢い致しても、施設の皆様の心のこもった美しい笑顔には大変嬉しく感謝致しております。(表面的な笑顔とは違います)。
- ◆施設に全体のバランスがあり、職員も全員まとまりがあると思います。
- ◆施設の中は、わりに広いので、ゆったりしている様に思います。介護して下さいの方々も優しく、利用者の立場になって考えて下さる事に感心しました。(心配等を相談すると、適切な解答をしてもらえるので大変助かっています。)
- ◆ほとんどの職員の方がやさしく対応して下さいるので安心しております。
- ◆距離的にひどく遠くではなく、介護士さん達も良く面倒を見てくれるようで助かっています。洗濯物の取りに行った時も日常の情報も教えてもらえます。
- ◆海老名総合病院と直結している所。



貴事業所の改善して欲しい所

- ◆家族の意見 基本面会でできないため、部屋や施設内部を見た事がなく、中の様子は全く分かりません。かりに面会申込みをしても1ヶ月近く待つようです。面会はできないとしてもせめて一度ぐらい中の様子(居室等)を見させて頂けるとありがたいです。ちなみにそのような状況のため、入居して以来一度も顔を見ていません。TELでも話していますし、職員さんにも洗濯物の受け渡し時に様子は伺っていますが、ちょっと何だかな・・・と思っています。
- ◆立地場所は良いが、総合病院に車イスで行く時車道を通らねばならず危険を感じています。道もがたがたで不快だと思う。新病棟が出来、道も改修しているので改善に期待。洗濯物を引き取って見るとジャージのひもが毎回とれていた。ポケットにリップが入っていた事もあり、雑に扱われている感じざるを得ず、介護士の方にはお話をしました。コロナ禍で面談も出来ず中にも入れないので、家族は洗濯物だけを見て判断するしか出来ないのも、もう少し配慮が欲しい。もう少し素人でもわかる説明をお願いしたい。
- ◆アゼリアと必ず、入居したのが令和4年のコロナ禍のため、施設内の見学がなく本人入居の部屋の状況が分からず、コロナ感染など(施設)でオンラインも月2・3日で認知も進んだ。スタッフの方々は良く接して下さっている様子です。
- ◆部屋での様子もみたいので、予約なしで5~10分程度施設内に入れたらと思います。マスクをして・・・。
- ◆面会について(むずかしいかもしれないが)土、日でもできるとありがたい。
- ◆入所者の部屋や施設内でどんな生活をしているのか、家族が実際に見れるようだとより安心できるが。入所者本人と細かな点までは話しておらず、設問に対して推測で○印を付けている所も多くあります。週2回の洗濯物の交換に伺うのがむずかしい時があり、1・2回パス出来るようだとありがたい。
- ◆コロナが出てから、部屋の方に入れられないから、以前の様に部屋の方に入れれば様子が分かるのでいいかなと思います。
- ◆一日も早く対面での面会が普通に(予約なし)できるようになることを願っております。面会制限が続くようでしたら、アゼリア内での様子(普段やイベントなど)参加している時の様子など教えて欲しいです(書面や写真など)。ロビーでの掲示は大変に嬉しいですが、それとは別にあると、とても有難いです。
- ◆食事をもう少し考えてほしいです。
- ◆コロナが落ち着いたら、部屋の様子を見てみたいです。
- ◆コロナ以行は入居者の部屋には入れてないので、ちょっとわかりかねます。月一回の面会も10分位ですので、十分話が出来ません。
- ◆引き渡しの時間を保育園のように早めてほしい。言語聴覚士による音声リハビリを取り入れてほしい。面会時間を増やしてほしい。日程も週末を入れてほしい。
- ◆一度いやな事あり、書きたくありません。看者には普通にせっしてください。
- ◆全館空調だと、温度差を感じる。個別の部屋にも補助の空調をつけてほしい。入所者が日常使う物(ハブラシ、ハミガキ粉)等をアゼリア内で買えるコンビニを入れてほしい。届ける物が多く困っている。日常使うものをアゼリアで入所者に買ってほしい。
- ◆今後、施設も新しくされるとは思いますが、施設全体にゆとりができると理想的だと思います。
- ◆1人の職員(女性)の対応が話方がきつく、不愉快になる事がある。性格的な問題かもしれないが対応に不安を感じる。コロナ対策で仕方ないが、外出許可や本人とふれ合う機会がもう少しもてるようにしてもらいたい。
- ◆コロナが流行っている時期が重なった関係も有ると思いますが、面会が制限される中で本人との改善具合がどの程度か十分理解出来ず、程度に寄っては個室から数人がいる室の方が良いのではと考える時がある。(元々人との接触が(コミュニケーション)好きな性格なので、接触があれば脳の方の改善に役立つのではないかと思います。リハビリも重要ですが脳の活性化も必要ではと思いますが。
- ◆入所している本人への声かけを沢山していただけると有難いです。



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

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 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介護老人保健施設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 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介護老人保健施設についての職員の説明は、わかりやすい。	1		2		3	4	5
問 2	介護老人保健施設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った。	1		2		3	4	5
問 5	施設の立地環境に満足している。	1		2		3	4	5
問 6	あなた（入居者ご本人）の居室は、居心地が良い。	1		2		3	4	5
問 7	施設の食堂など共用の場所は、居心地が良い。	1		2		3	4	5
問 8	食堂やお風呂場など共用の場所は、すべて清潔で気持ちよく利用できる。	1		2		3	4	5

		い は 思 わ な	ま っ た く そ	な い は 思 わ	い え な い も	ど ち ら と も	そ う 思 う	思 う 非 常 に そ う		
問 9	職員は、入浴や排泄の介助を、プライバシーに配慮して行っている。	1		2		3		4		5
問 10	施設での食事は、おいしい。	1		2		3		4		5
問 11	施設の職員は、言葉づかいや態度がていねいだ。	1		2		3		4		5
問 12	施設の職員は、いつもあなた（入居者ご本人）の様子や健康状態に気を配り、声かけをしている。	1		2		3		4		5
問 13	施設の職員は、サービスに対するあなた（入居者ご本人）の意見や希望を聞いている。	1		2		3		4		5
問 14	あなた（入居者ご本人）の要望に対して、施設は適切に対応している。	1		2		3		4		5
問 15	施設に入所したことで、毎日の生活に楽しみや張り合いがある。	1		2		3		4		5
問 16	行事やレクリエーション等、生活を楽しむ機会が用意されている。	1		2		3		4		5
問 17	施設でのサービス内容は、支払っている費用に見合っている。	1		2		3		4		5
問 18	施設での生活は、あなた（入居者ご本人）の生活のリズムに合っている。	1		2		3		4		5
問 19	施設での生活を通じて、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	あなた（入居者ご本人）は、施設での生活に満足している。	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
