

令和5年度

利用者評価 結果報告書

指定事業所番号 1470100916

法人名 有限会社 野いちご

事業所名 野いちごケアセンター

サービス 訪問介護

調査実施日(終了日) 令和6年1月19日

公益社団法人かながわ福祉サービス振興会

cs2023189

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心より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 **81.8** 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。

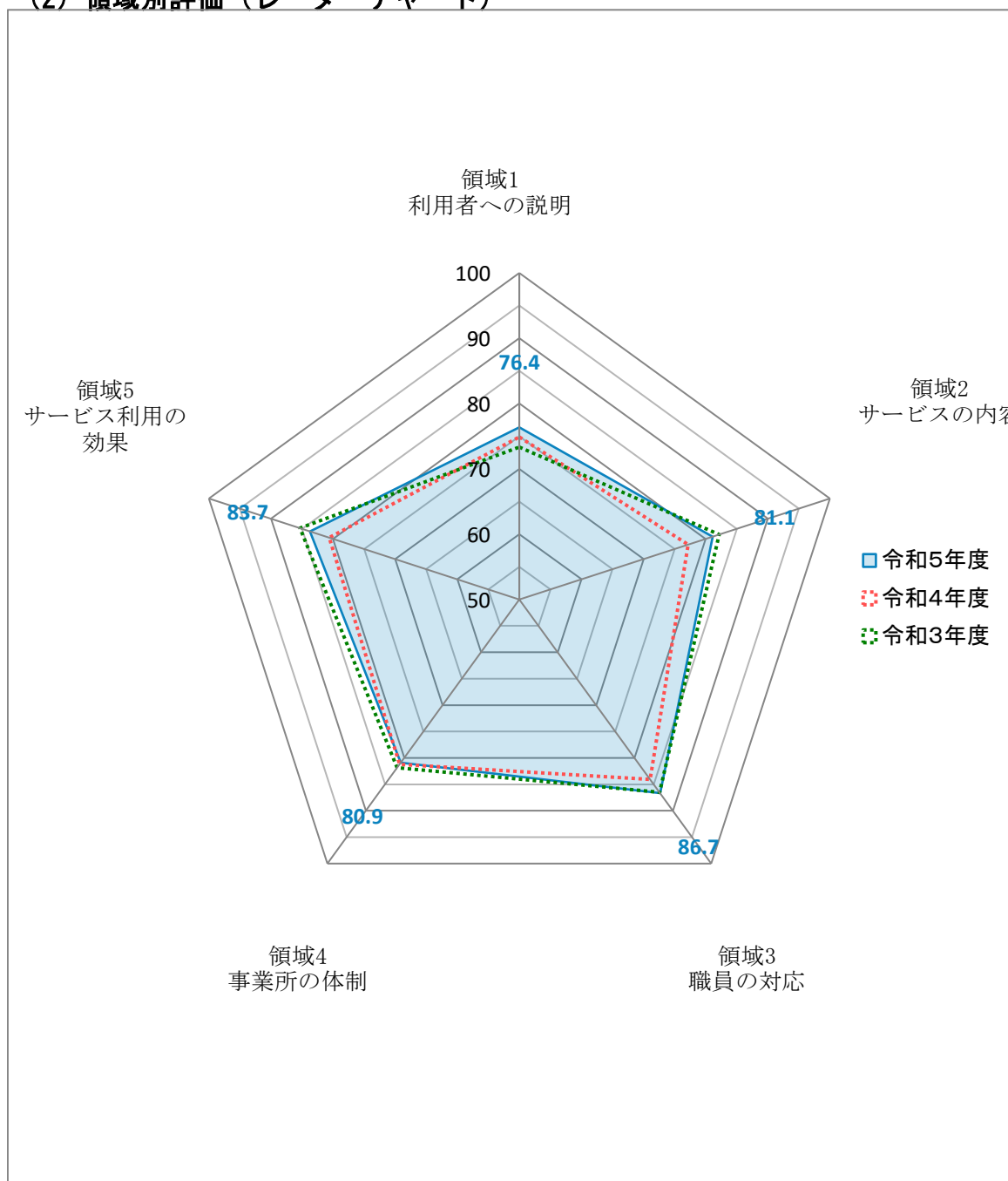
◆領域の点数

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

◆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

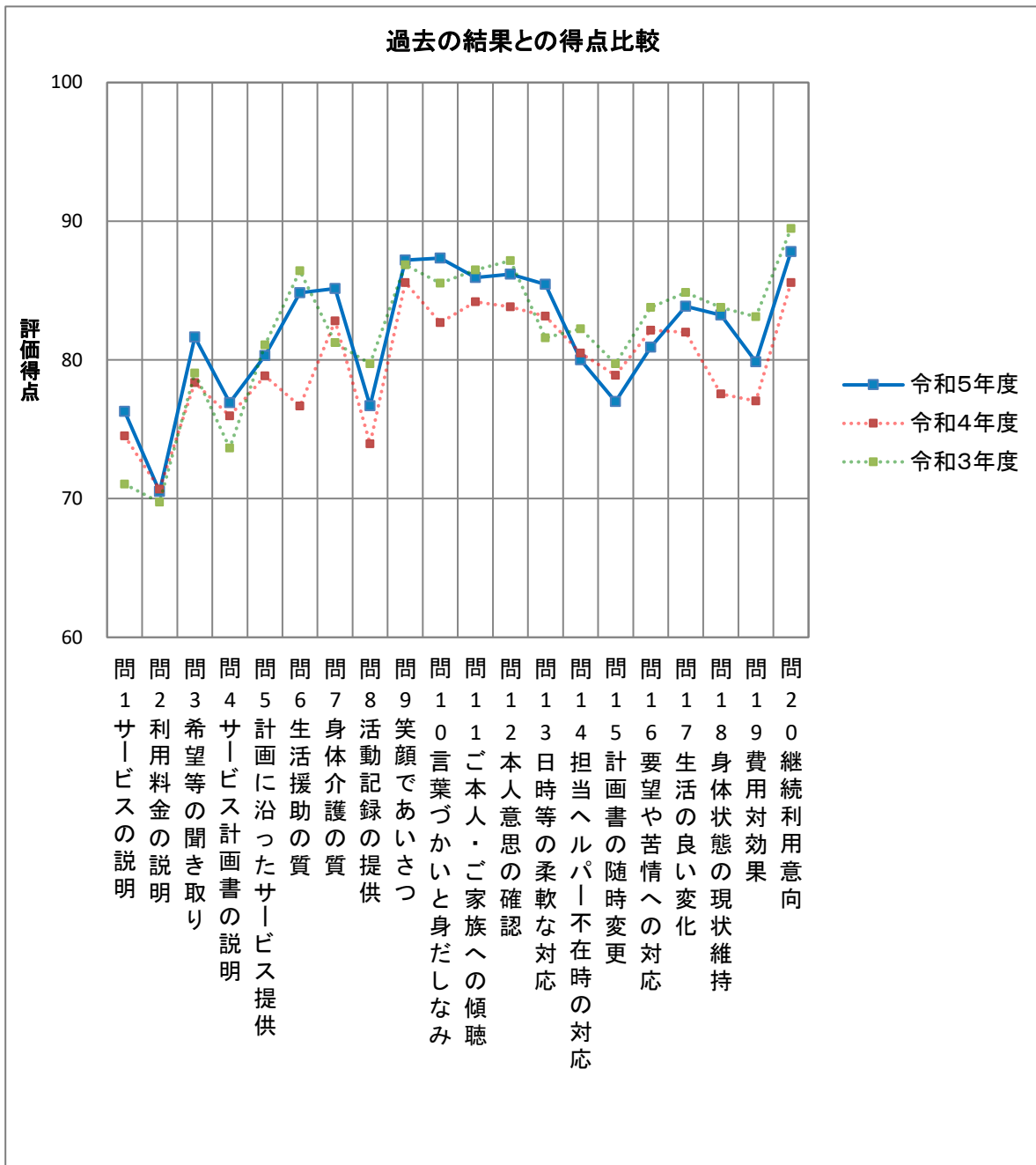
配布数	回収数	回収率
100	80	80.0%

設問	回答数	比率
要介護度	80	100.0%
1 要介護1	11	13.8%
2 要介護2	34	42.5%
3 要介護3	8	10.0%
4 要介護4	6	7.5%
5 要介護5	4	5.0%
6 要支援1～2	7	8.8%
0 無回答・無効	10	12.5%
性別	80	100.0%
1 男	24	30.0%
2 女	49	61.3%
0 無回答・無効	7	8.8%
記入者	80	100.0%
1 ご利用者	60	75.0%
2 ご利用者のご家族	2	2.5%
3 ご家族	10	12.5%
0 無回答・無効	8	10.0%
平均年齢	82.8 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



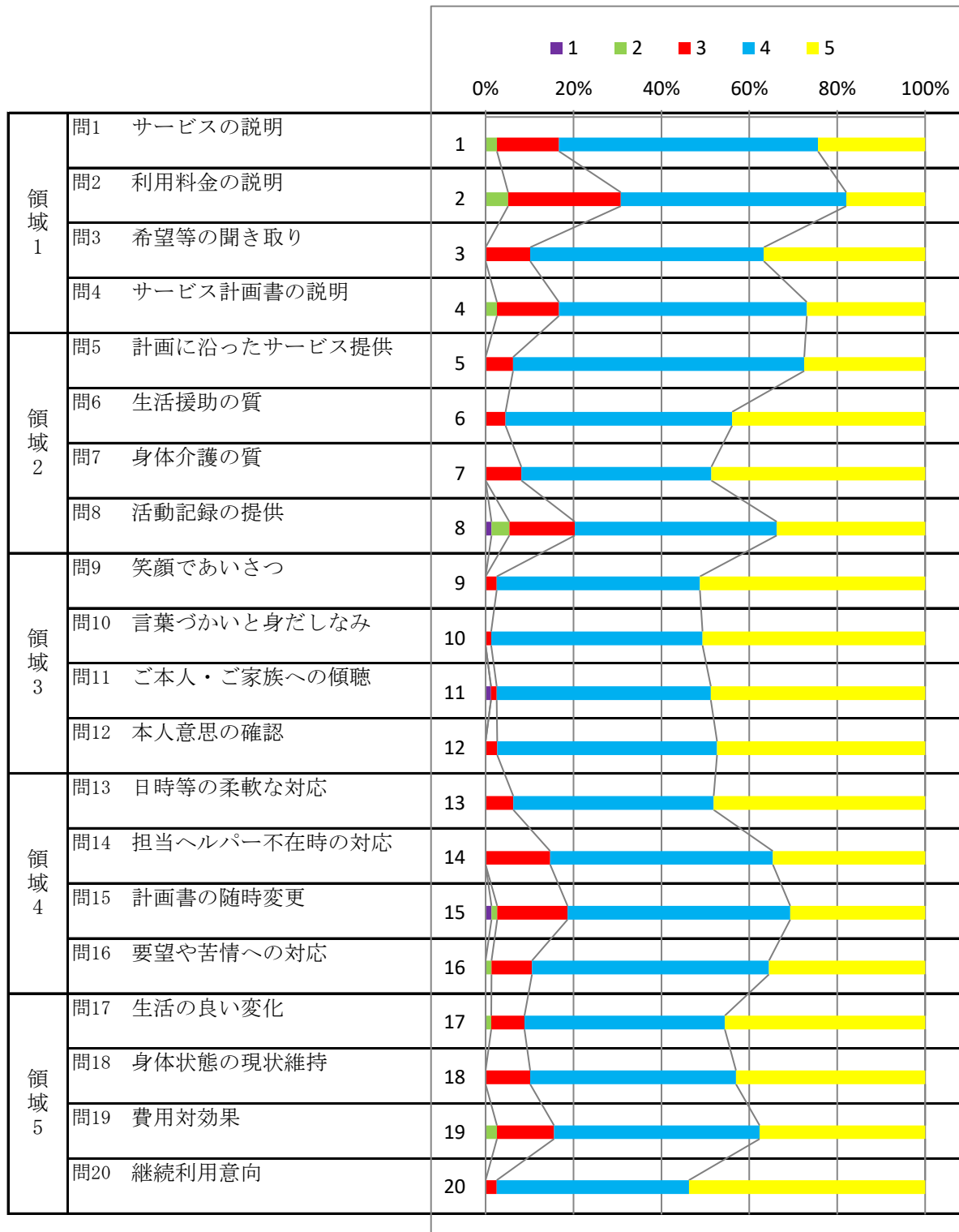
過去の結果との比較グラフの見方

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

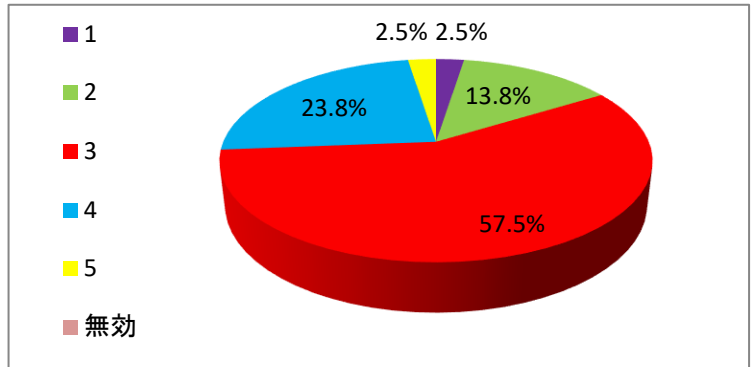
		評得 価点	合計		1		2	
領域1	利用者への説明	76.4	320	100%	0	0.0%	8	2.5%
問1	サービスの説明	76.3	80	100%	0	0.0%	2	2.5%
問2	利用料金の説明	70.5	80	100%	0	0.0%	4	5.0%
問3	希望等の聞き取り	81.6	80	100%	0	0.0%	0	0.0%
問4	サービス計画書の説明	76.9	80	100%	0	0.0%	2	2.5%
領域2	サービスの内容	81.1	320	100%	1	0.3%	3	0.9%
問5	計画に沿ったサービス提供	80.3	80	100%	0	0.0%	0	0.0%
問6	生活援助の質	84.8	80	100%	0	0.0%	0	0.0%
問7	身体介護の質	85.1	80	100%	0	0.0%	0	0.0%
問8	活動記録の提供	76.7	80	100%	1	1.3%	3	3.8%
領域3	職員の対応	86.7	320	100%	1	0.3%	0	0.0%
問9	笑顔であいさつ	87.2	80	100%	0	0.0%	0	0.0%
問10	言葉づかいと身だしなみ	87.3	80	100%	0	0.0%	0	0.0%
問11	ご本人・ご家族への傾聴	85.9	80	100%	1	1.3%	0	0.0%
問12	本人意思の確認	86.2	80	100%	0	0.0%	0	0.0%
領域4	事業所の体制	80.9	320	100%	1	0.3%	2	0.6%
問13	日時等の柔軟な対応	85.4	80	100%	0	0.0%	0	0.0%
問14	担当ヘルパー不在時の対応	80.0	80	100%	0	0.0%	0	0.0%
問15	計画書の随時変更	77.0	80	100%	1	1.3%	1	1.3%
問16	要望や苦情への対応	80.9	80	100%	0	0.0%	1	1.3%
領域5	サービス利用の効果	83.7	320	100%	0	0.0%	3	0.9%
問17	生活の良い変化	83.9	80	100%	0	0.0%	1	1.3%
問18	身体状態の現状維持	83.2	80	100%	0	0.0%	0	0.0%
問19	費用対効果	79.9	80	100%	0	0.0%	2	2.5%
問20	継続利用意向	87.8	80	100%	0	0.0%	0	0.0%

3		4		5		該なし		無効	
50	15.6%	172	53.8%	83	25.9%	0	0.0%	7	2.2%
11	13.8%	46	57.5%	19	23.8%	0	0.0%	2	2.5%
20	25.0%	40	50.0%	14	17.5%	0	0.0%	2	2.5%
8	10.0%	42	52.5%	29	36.3%	0	0.0%	1	1.3%
11	13.8%	44	55.0%	21	26.3%	0	0.0%	2	2.5%
22	6.9%	137	42.8%	94	29.4%	46	14.4%	17	5.3%
5	6.3%	53	66.3%	22	27.5%	0	0.0%	0	0.0%
3	3.8%	34	42.5%	29	36.3%	8	10.0%	6	7.5%
3	3.8%	16	20.0%	18	22.5%	38	47.5%	5	6.3%
11	13.8%	34	42.5%	25	31.3%	0	0.0%	6	7.5%
6	1.9%	152	47.5%	156	48.8%	0	0.0%	5	1.6%
2	2.5%	37	46.3%	41	51.3%	0	0.0%	0	0.0%
1	1.3%	38	47.5%	40	50.0%	0	0.0%	1	1.3%
1	1.3%	39	48.8%	39	48.8%	0	0.0%	0	0.0%
2	2.5%	38	47.5%	36	45.0%	0	0.0%	4	5.0%
35	10.9%	153	47.8%	114	35.6%	0	0.0%	15	4.7%
5	6.3%	36	45.0%	38	47.5%	0	0.0%	1	1.3%
11	13.8%	38	47.5%	26	32.5%	0	0.0%	5	6.3%
12	15.0%	38	47.5%	23	28.8%	0	0.0%	5	6.3%
7	8.8%	41	51.3%	27	33.8%	0	0.0%	4	5.0%
26	8.1%	144	45.0%	142	44.4%	0	0.0%	5	1.6%
6	7.5%	36	45.0%	36	45.0%	0	0.0%	1	1.3%
8	10.0%	37	46.3%	34	42.5%	0	0.0%	1	1.3%
10	12.5%	36	45.0%	29	36.3%	0	0.0%	3	3.8%
2	2.5%	35	43.8%	43	53.8%	0	0.0%	0	0.0%

(3) 設問ごとの個別グラフ

【問1】

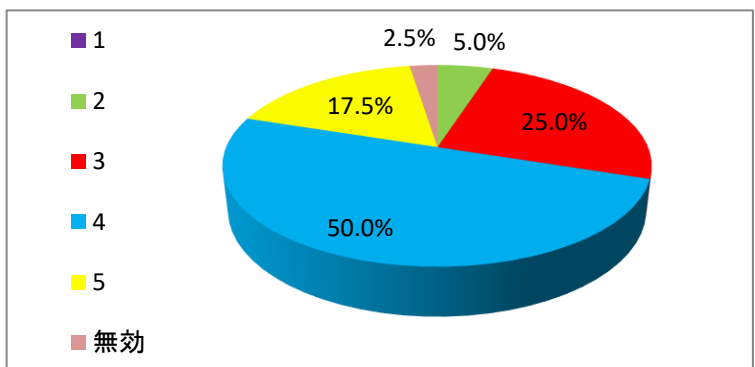
介護保険制度で利用できる訪問介護についての職員の説明は、わかりやすい。



【問1】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	2	11	46	19	2	80
回答割合	0.0%	2.5%	13.8%	57.5%	23.8%	2.5%	100.0%

【問2】

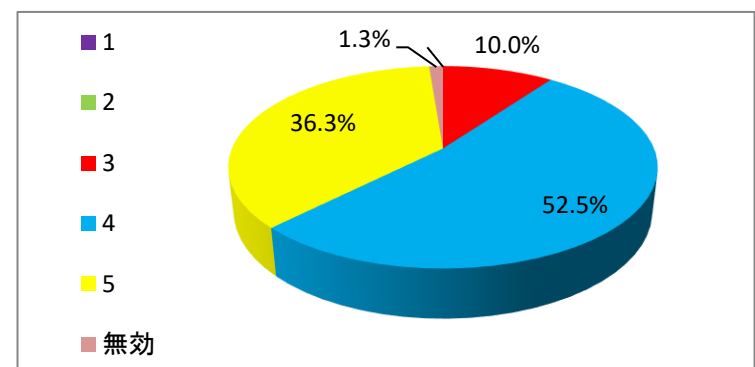
訪問介護の利用料金についての職員の説明は、わかりやすい。



【問2】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	4	20	40	14	2	80
回答割合	0.0%	5.0%	25.0%	50.0%	17.5%	2.5%	100.0%

【問3】

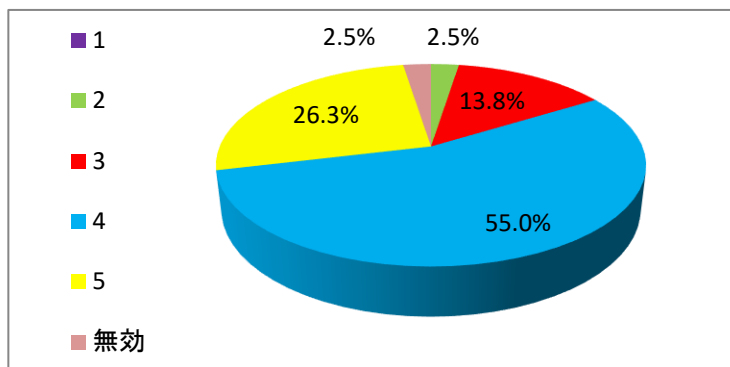
サービスの計画を立てる際、ヘルパーはご本人から、日時や内容の希望、生活ぶりなどをよく聞いている。



【問3】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	8	42	29	1	80
回答割合	0.0%	0.0%	10.0%	52.5%	36.3%	1.3%	100.0%

【問4】

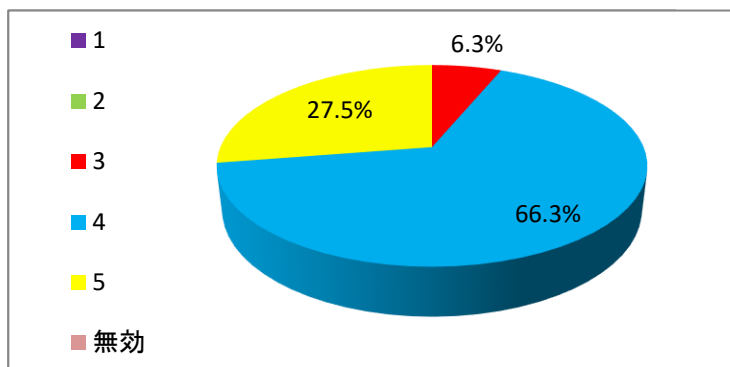
サービス内容が書かれた計画書を渡されるとき、職員から十分な説明がある。



【問4】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	2	11	44	21	2	80
回答割合	0.0%	2.5%	13.8%	55.0%	26.3%	2.5%	100.0%

【問5】

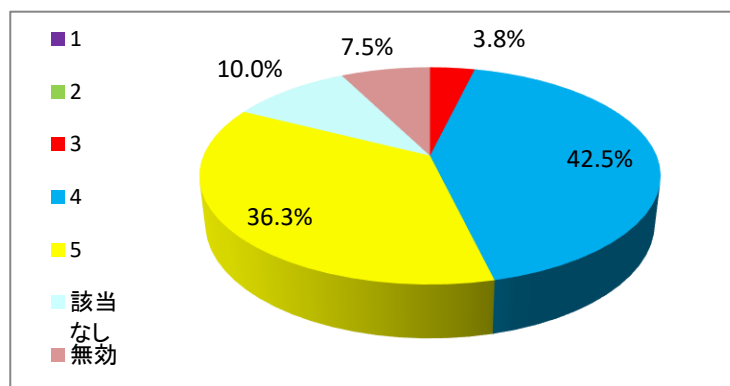
提供されたサービスは、計画書で決めた時間・内容のとおりに行われている。



【問5】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	5	53	22	0	80
回答割合	0.0%	0.0%	6.3%	66.3%	27.5%	0.0%	100.0%

【問6】

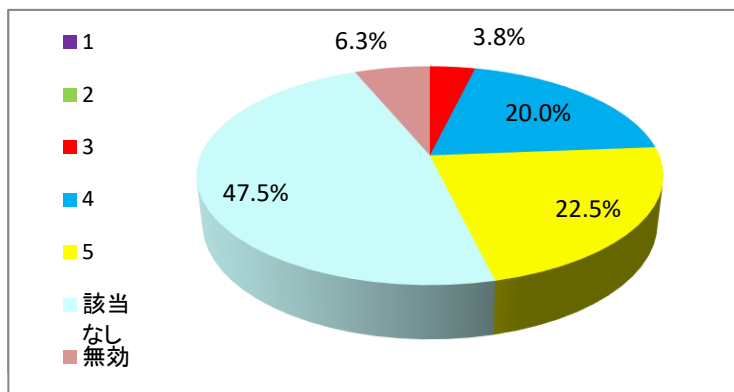
ヘルパーは、調理や掃除などの生活援助を、手ぎわよくていねいに行っている。
 ※調理や掃除などの生活援助を利用していない方は、【該当なし】に○をしてください



【問6】	1	2	3	4	5	な該当	無効	合計
回答数	0	0	3	34	29	8	6	80
回答割合	0.0%	0.0%	3.8%	42.5%	36.3%	10.0%	7.5%	100.0%

【問7】

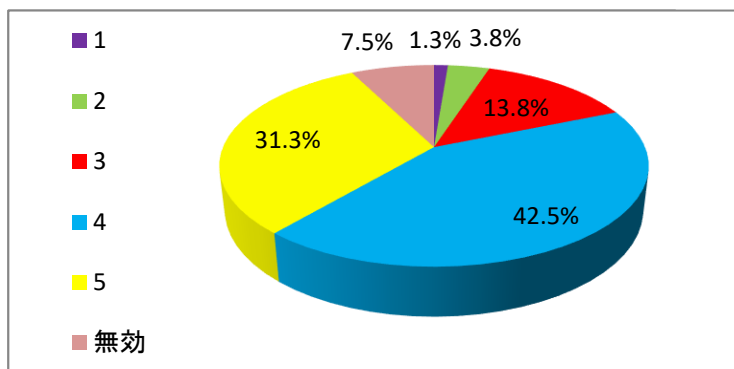
ヘルパーは、トイレの介助や着替えなどの援助を、手ぎわよくていねいに行っている。
 ※トイレや着替えなどの身体介護を利用していない方は、【該当なし】に○をしてください



【問7】	1	2	3	4	5	な該当	無効	合計
回答数	0	0	3	16	18	38	5	80
回答割合	0.0%	0.0%	3.8%	20.0%	22.5%	47.5%	6.3%	100.0%

【問8】

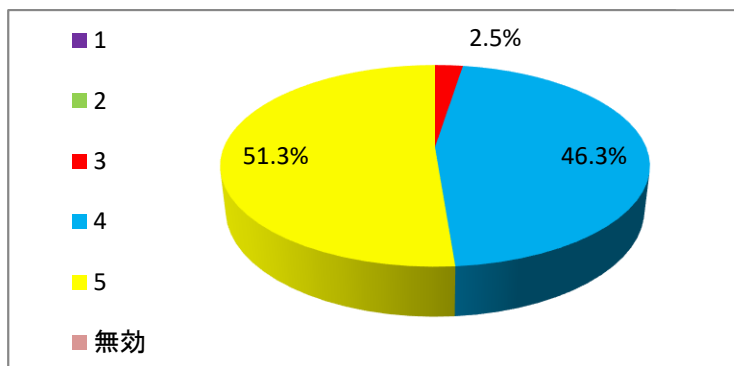
ヘルパーは、日々の活動記録を正確に記録し、その書類などをご本人にも渡している。



【問8】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	3	11	34	25	6	80
回答割合	1.3%	3.8%	13.8%	42.5%	31.3%	7.5%	100.0%

【問9】

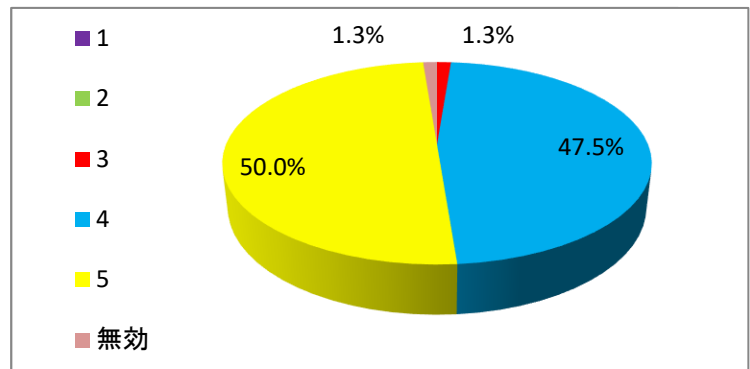
ヘルパーは、訪問時に笑顔であいさつしている。



【問9】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	2	37	41	0	80
回答割合	0.0%	0.0%	2.5%	46.3%	51.3%	0.0%	100.0%

【問10】

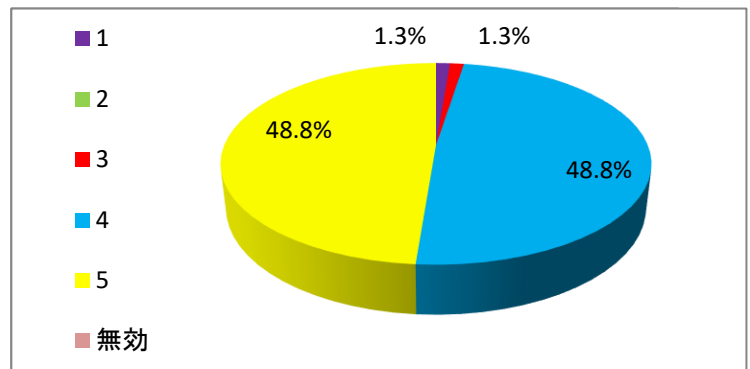
ヘルパーは、言葉づかいがていねいで、身だしなみも整っている。



【問10】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	38	40	1	80
回答割合	0.0%	0.0%	1.3%	47.5%	50.0%	1.3%	100.0%

【問11】

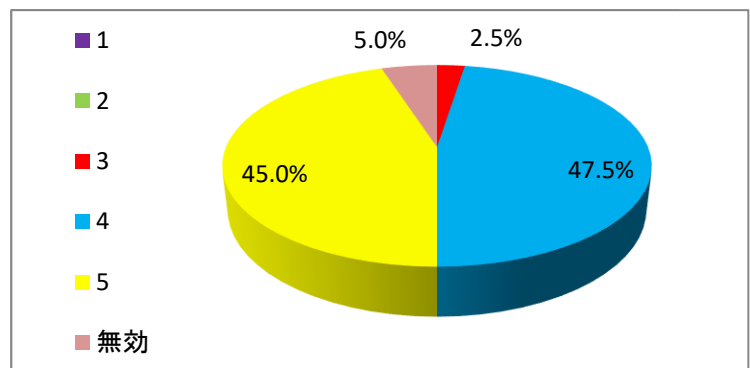
ヘルパーは親身になって、ご本人・ご家族の話を聞いている。



【問11】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	0	1	39	39	0	80
回答割合	1.3%	0.0%	1.3%	48.8%	48.8%	0.0%	100.0%

【問12】

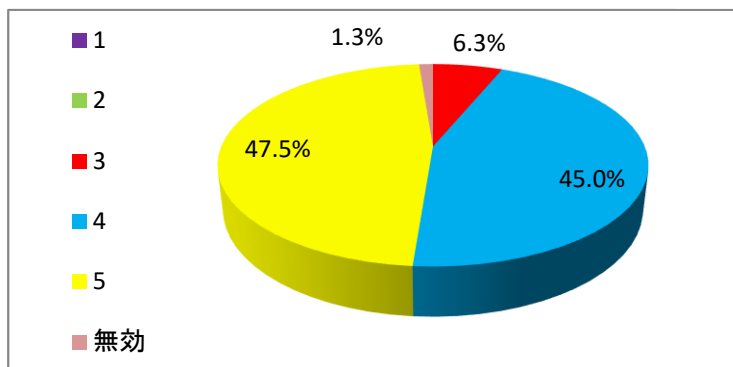
ヘルパーは、声かけなどをして本人の意思を確認してから介護している。



【問12】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	2	38	36	4	80
回答割合	0.0%	0.0%	2.5%	47.5%	45.0%	5.0%	100.0%

【問13】

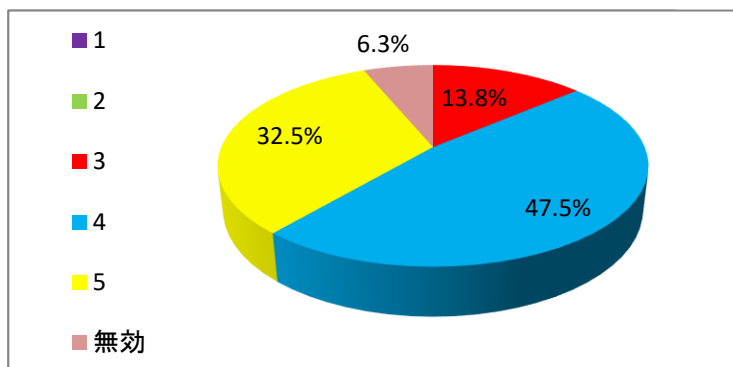
事業所は、ご本人の状態により、日時やサービス内容を変更しなくてはならなくなったときに、柔軟に対応している。



【問13】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	5	36	38	1	80
回答割合	0.0%	0.0%	6.3%	45.0%	47.5%	1.3%	100.0%

【問14】

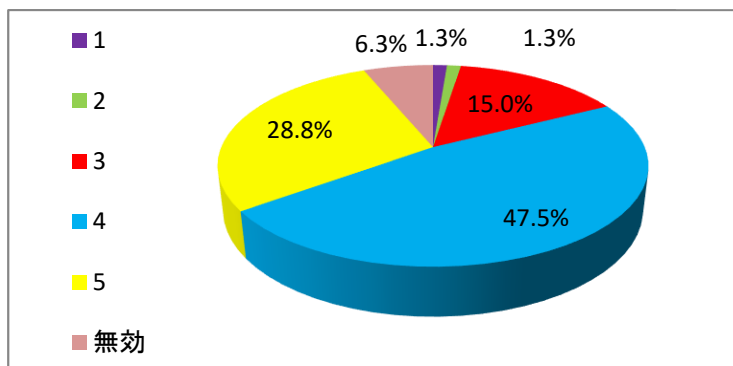
担当以外のヘルパーが訪問した時も、いつも通りのサービスが受けられる。



【問14】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	11	38	26	5	80
回答割合	0.0%	0.0%	13.8%	47.5%	32.5%	6.3%	100.0%

【問15】

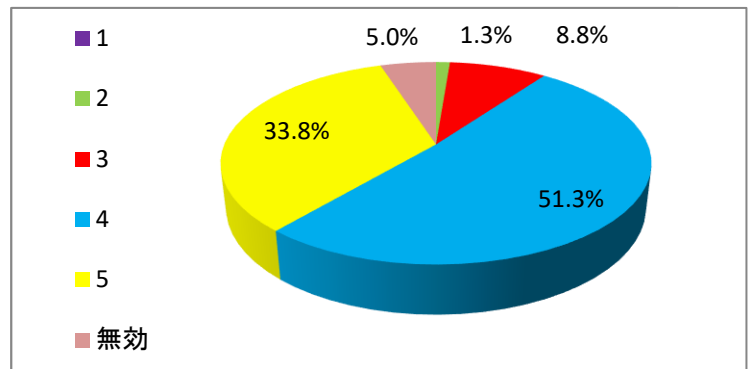
サービス内容が書かれた計画書は、必要に応じて変更されている。



【問15】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	1	12	38	23	5	80
回答割合	1.3%	1.3%	15.0%	47.5%	28.8%	6.3%	100.0%

【問16】

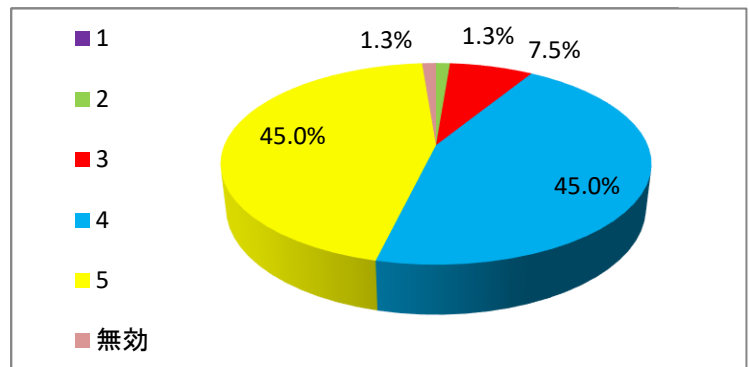
事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応している。



【問16】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	7	41	27	4	80
回答割合	0.0%	1.3%	8.8%	51.3%	33.8%	5.0%	100.0%

【問17】

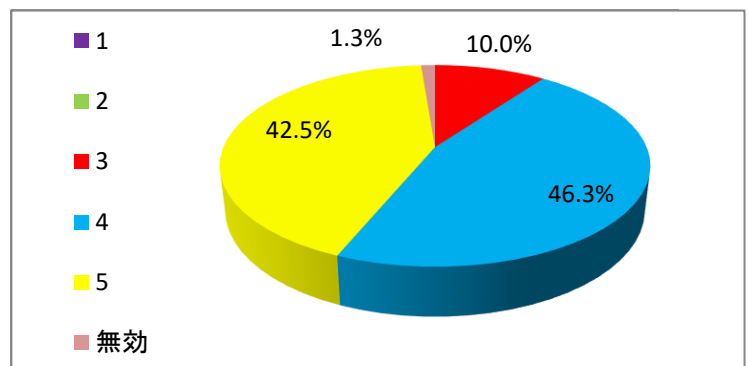
サービスを利用したことで、ご本人の生活に良い変化がある。



【問17】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	6	36	36	1	80
回答割合	0.0%	1.3%	7.5%	45.0%	45.0%	1.3%	100.0%

【問18】

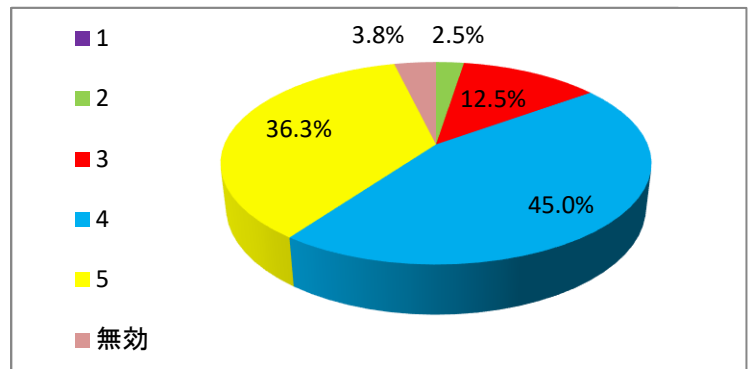
サービスを利用したことで、ご本人の身体の状態は現状維持または機能の低下が抑えられている。



【問18】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	8	37	34	1	80
回答割合	0.0%	0.0%	10.0%	46.3%	42.5%	1.3%	100.0%

【問19】

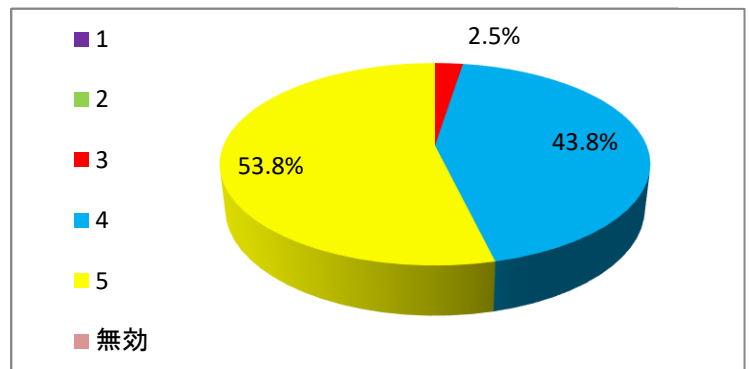
サービスの内容は、支払っている料金に見合っている。



【問19】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	2	10	36	29	3	80
回答割合	0.0%	2.5%	12.5%	45.0%	36.3%	3.8%	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	35	43	0	80
回答割合	0.0%	0.0%	2.5%	43.8%	53.8%	0.0%	100.0%

(4) 自由記述

貴事業所の良い所

- ◆事業所が近い。地元商店街の活性化に寄与している。
- ◆いつもきれいにしておいて下さって感謝しております。
- ◆皆よくやってくれている。よく話してくれる。嫌な顔しない。
- ◆みなさん、笑顔でたのしい方々できもちよいです。
- ◆突発的なお願いにも柔軟に対応して下さる所。
- ◆今のところ私の思いでは良いと思う。
- ◆時間を守り明るく仕事して下さっているのを助かっています。
- ◆大変満足しております。
- ◆2023年12月中頃体調くずした時救急車を呼んで病院に行くよういわれたのですがむりだったのですが在宅の先生を手配して下さい、たすかりました。本当に感謝しております。ケアマネさんもヘルパーさんも皆さん良い方ばかりです。
- ◆若いのによくやってくれます。
- ◆家族と思って安心している。
- ◆要望や困った事の処理など対処が早い。
- ◆訪問の時体調を聞いてくれる。買い物をしてもらって助かった(年1回ぐらい)。
- ◆お掃除担当の方はとても明るく、丁寧に対応していただいています。
- ◆よく掃除をしてくれる。元気よく明るく接して下さい。
- ◆概ね満足しています。
- ◆私は2人の人とかわかっていますけど、人がらがとても良い人に当たって、くる日がとても楽しいです。未長くお世話して下さい。私も1人せいかつですので良いです。
- ◆ヘルパーさんは私が相談した事はいつもやってくれてありがたいです。
- ◆元気なあいさつ。声かけがていねい。話をきいてくれる。
- ◆色々な面に対して良く気づかって頂き、良くしてもらい感謝します。皆さん良い人達ばかりで安心します。有り難うございます。
- ◆野いちごさんの方達はみなさん良い方達で(会った事が無い人もいますが)本当に色々な事をして頂き、有り難く思います。安心いたします。
- ◆第1は利用者本人の状態にそう援助を希望。
- ◆私の都合を聞いて実行してくれる。
- ◆親切、ていねいに有り難うございます。
- ◆こちらの希望にはよく対応して頂けるように思っている。
- ◆どんな事があっても対処してくれる。
- ◆親切、親身になって対応してくれている。
- ◆皆さん明るく思いやりのある方ばかりでとても助かっています。
- ◆いつもお世話になっております。火曜日にそうじをしていただいております。3ヶ所やるので時間1いっばいの時も有り、5分位有る時はいろいろ聞いたり話したりしております。やさしい方なので大きな方です。
- ◆要望や変更適切に対応してくれている。本人とのコミュニケーションをよくとってくれている。
- ◆非常によくしていただいでいて、ほんとうにたすかっております。ほんとうに助けられております。
- ◆1日中テレビっ子になっています。誰かと話をするわけでもなく時々コンビニ、病院位です。週2回の野いちごさんが来てくれる事がとても楽しみです。皆さんとてもやさしく接していただきありがたく思っています。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ◆訪問されるスタッフさんは感じもよくていねいで良いと思います。
- ◆丁寧、気配りある。
- ◆事業所と家族との連絡が簡便である所。
- ◆若い人達はてぎわよくきれいにしてくれます。
- ◆よくやってくれる。
- ◆いつもたすけてくれてかんしゃしている。みんなやさしくてはなすのがたのしい。
- ◆野いちご全体で連携が取れている。
- ◆いつも詳しく説明してくれるので、よく理解できます。
- ◆とてもよい人ばかりで楽しいところ。
- ◆あいさつや笑顔など、きちんとしていて気持ちがよい。ヘルパーさんが代っても、やっていただくサービスのレベルが変わらずていねい。洗たくなど支援して頂くことで、本人のできることを維持できていると思う(家族からみて)。必要以上のおしゃべりはしない。
- ◆困ることがあれば、すぐ対応してくれる。
- ◆他社と比べて担当ヘルパー及び管理者共によく仕事をなさり、とても一生けんめいに働いている。ヘルパーさんはよく働く。管理者は大変一生けんめいに働いておられる。

貴事業所の改善して欲しい所

- ◆楽しく老いるお手伝いをして下さい。
- ◆指定された場所の内、汚れている箇所、一見汚れていない箇所も、こちらから頼まなくても気がついて掃除していただくと嬉しいです。
- ◆今のところ別にないと思う。
- ◆今まで通りでいいと思います。
- ◆これからもよろしくお願い致します。
- ◆できれば同じヘルパーさんに来てほしい。
- ◆今後も体調の事、聞いてほしい。他との接触がないから。訪問と全く関係ない事でパソコンの事などで教えてもらう事に救われる。
- ◆骨折して痛いので期待や改善は思いつきません。
- ◆今までと変わらずよろしく申し上げます。
- ◆担当が上の人なんです、ヘルパーさん(じゅう業員さん達)の事を思うのはあたり前の事ですが、うちの事(利用者さんに)「ヘルパーさんのひじゅう?しじゅう?が、かかってはだめなので」(ケアマネージャーより少し下の立場の方に言われた)と言われました。何度と言われて、何かそのたびにふゆかいになります。やって頂き有り難く思うのですが、その様に言われると、やっってもらっているとやっってもらわない方がいいのかと思ってしまう。言葉を気をつけてほしい。
- ◆ヘルパーさんに感謝。
- ◆今後とも、宜しく申し上げます。
- ◆今後体調が悪くなった時は、サービス内容以外でも相談にのってもらいたい。
- ◆今までの様に対処して下さい。
- ◆これから老いていくので、その後の対応にも期待したいです。
- ◆親切なヘルパーさんが働けるように頑張ってください。
- ◆良くわかりませんのでごめんなさいね。
- ◆私はおそうじと買い物をお願いしているのですがトイレ、風呂となると45分は少し短いのではと思っています。5~10分位話を聞いていただきたいなあと思っています。
- ◆今のままでも十分助かっています。
- ◆特に今は思いあたりません。
- ◆今までと同じでいい。
- ◆これからも応援して行きたいです。
- ◆ヘルパーさんのレベル、教育をキープして欲しい。良い方ばかりなので現状維持で。

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

野いちごケアセンター 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	④要介護4
	②要介護2	⑤要介護5
	③要介護3	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 い と も	い ち ら い も	ど う 思 う	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訪問介護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 い と も	い ち ら い も	ど う 思 う	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訪問介護についての職員の説明は、わかりやすい。	1	2	3	4	5			
問 2	訪問介護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、ヘルパーはご本人から、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	提供されたサービスは、計画書で決めた時間・内容のとおりに行われている。	1	2	3	4	5			
問 6	ヘルパーは、調理や掃除などの生活援助を、手ぎわよくていねいに行っている。 ※調理や掃除などの生活援助を利用していない方は、【該当なし】に○をしてください	【該当なし】							
問 7	ヘルパーは、トイレの介助や着替えなどの援助を、手ぎわよくていねいに行っている。 ※トイレや着替えなどの身体介護を利用していない方は、【該当なし】に○をしてください	【該当なし】							

		い う ま は っ 思 わ く な そ	な そ い う は 思 わ	い ど え ち な ら い と も	そ う 思 う	思 非 う 常 に そ う
問 8	ヘルパーは、日々の活動記録を正確に記録し、その書類などをご本人にも渡している。	1	2	3	4	5
問 9	ヘルパーは、訪問時に笑顔であいさつしている。	1	2	3	4	5
問 10	ヘルパーは、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	ヘルパーは親身になって、ご本人・ご家族の話の聞いている。	1	2	3	4	5
問 12	ヘルパーは、声かけなどをして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	担当以外のヘルパーが訪問した時も、いつも通りのサービスが受けられる。	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】

◆野いちごケアセンターの良い所をお書き下さい。

【自由記述2】

◆野いちごケア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**1月19日(金)**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 2024年2月16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
