

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 居宅介護支援

---

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

cs2023188

## 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 **80.2** 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。

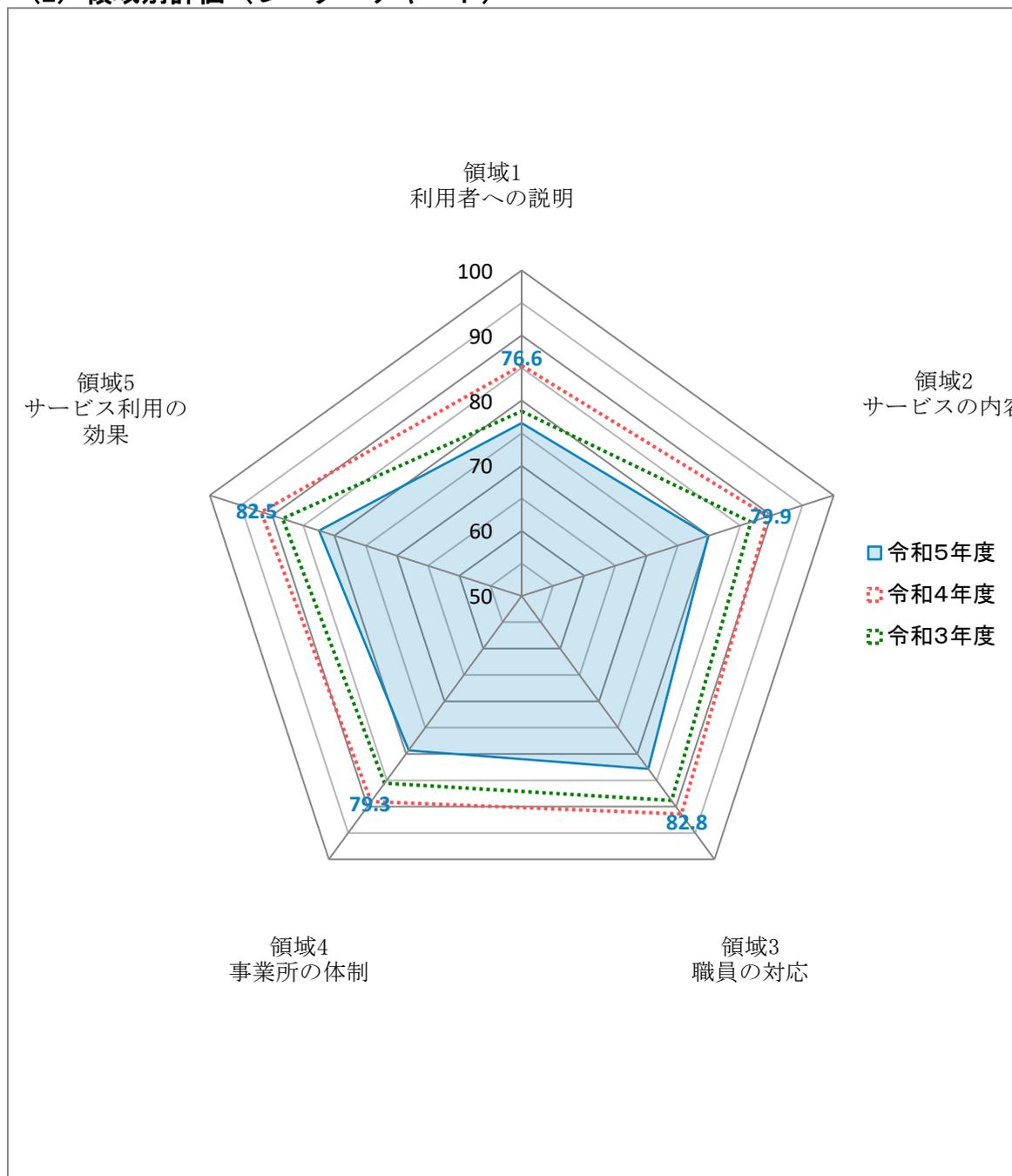
◆領域の点数

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

◆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

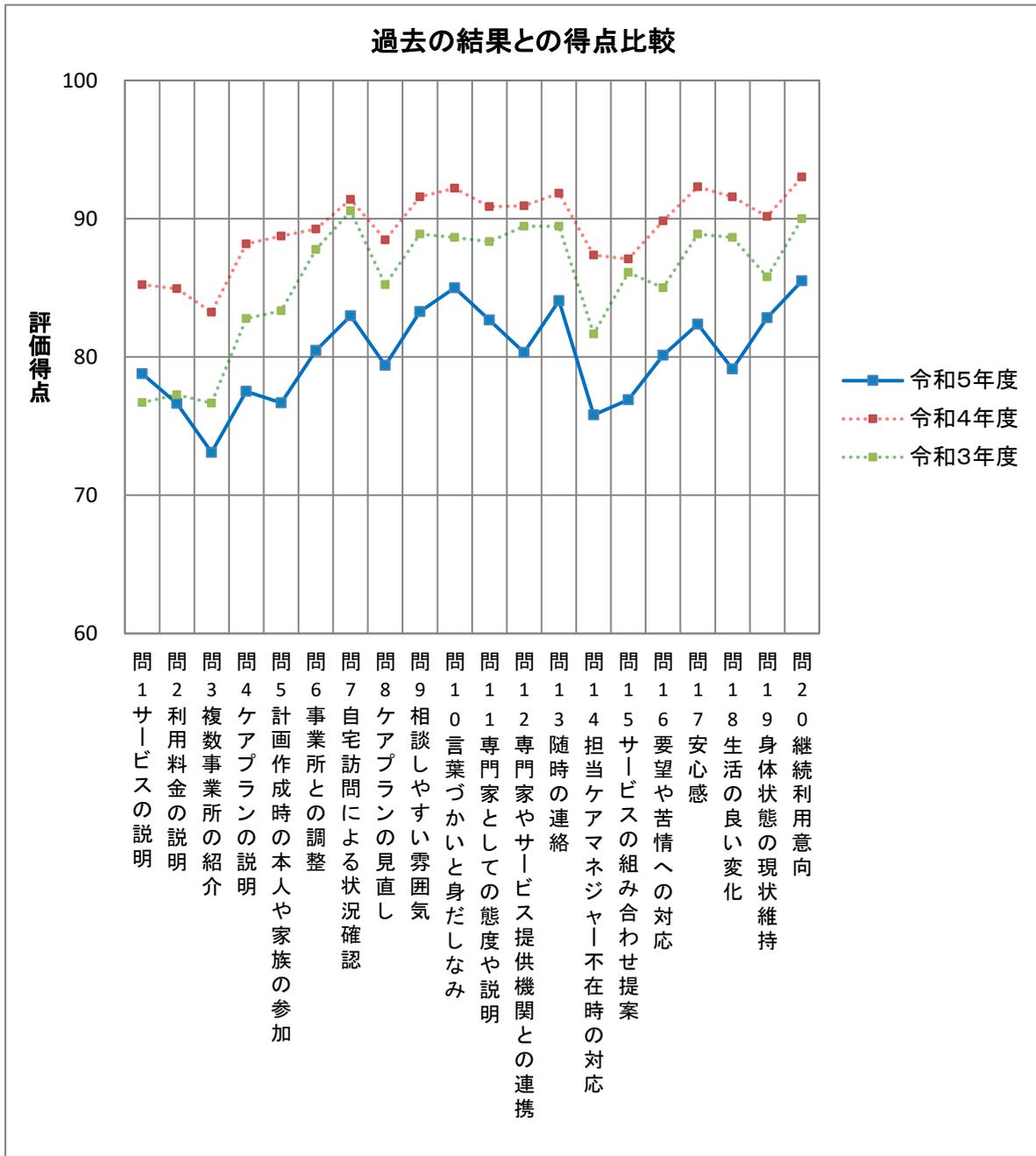
配布数	回収数	回収率
210	143	68.1%

設問	回答数	比率
要介護度	143	100.0%
1 要介護1	28	19.6%
2 要介護2	45	31.5%
3 要介護3	17	11.9%
4 要介護4	12	8.4%
5 要介護5	6	4.2%
6 要支援1～2	28	19.6%
0 無回答・無効	7	4.9%
性別	143	100.0%
1 男	45	31.5%
2 女	95	66.4%
0 無回答・無効	3	2.1%
記入者	143	100.0%
1 ご利用者	88	61.5%
2 ご利用者のご家族	20	14.0%
3 ご家族	31	21.7%
0 無回答・無効	4	2.8%
平均年齢	83.4 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



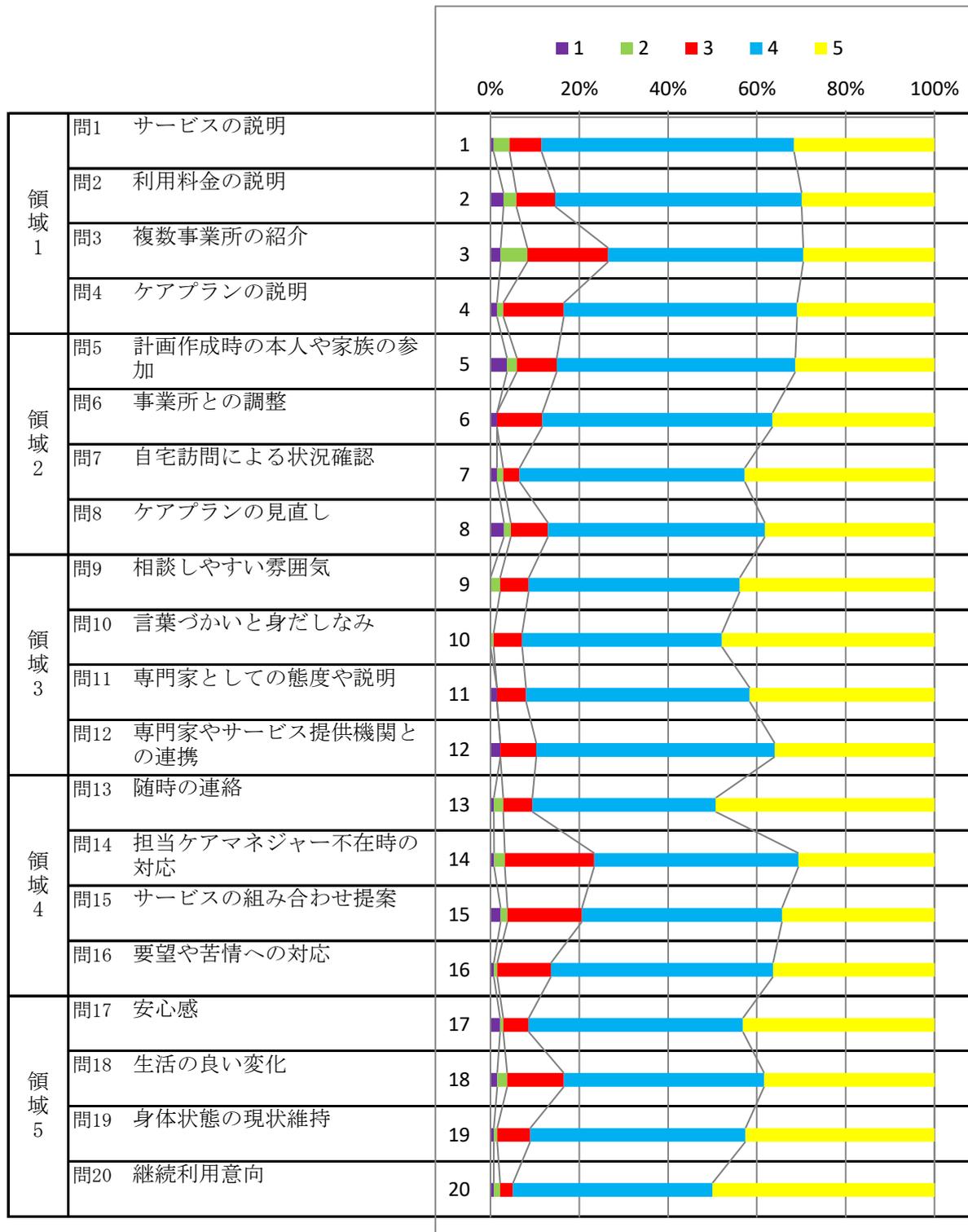
#### 過去の結果との比較グラフの見方

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

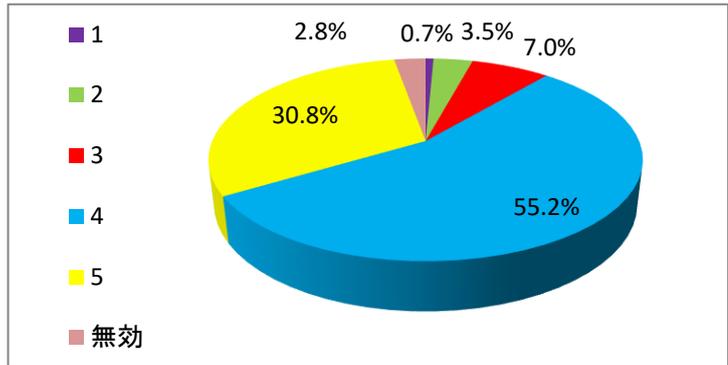
		評得 価点	合計		1		2	
<b>領域1</b>	<b>利用者への説明</b>	<b>76.6</b>	<b>572</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>1.7%</b>	<b>19</b>	<b>3.3%</b>
問1	サービスの説明	78.8	143	100%	1	0.7%	5	3.5%
問2	利用料金の説明	76.6	143	100%	4	2.8%	4	2.8%
問3	複数事業所の紹介	73.1	143	100%	3	2.1%	8	5.6%
問4	ケアプランの説明	77.5	143	100%	2	1.4%	2	1.4%
<b>領域2</b>	<b>サービスの内容</b>	<b>79.9</b>	<b>572</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>2.3%</b>	<b>7</b>	<b>1.2%</b>
問5	計画作成時の本人や家族の参加	76.7	143	100%	5	3.5%	3	2.1%
問6	事業所との調整	80.5	143	100%	2	1.4%	0	0.0%
問7	自宅訪問による状況確認	83.0	143	100%	2	1.4%	2	1.4%
問8	ケアプランの見直し	79.4	143	100%	4	2.8%	2	1.4%
<b>領域3</b>	<b>職員の対応</b>	<b>82.8</b>	<b>572</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>0.9%</b>	<b>4</b>	<b>0.7%</b>
問9	相談しやすい雰囲気	83.3	143	100%	0	0.0%	3	2.1%
問10	言葉づかいと身だしなみ	85.0	143	100%	0	0.0%	1	0.7%
問11	専門家としての態度や説明	82.7	143	100%	2	1.4%	0	0.0%
問12	専門家やサービス提供機関との連携	80.3	143	100%	3	2.1%	0	0.0%
<b>領域4</b>	<b>事業所の体制</b>	<b>79.3</b>	<b>572</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>1.0%</b>	<b>9</b>	<b>1.6%</b>
問13	随時の連絡	84.1	143	100%	1	0.7%	3	2.1%
問14	担当ケアマネジャー不在時の対応	75.8	143	100%	1	0.7%	3	2.1%
問15	サービスの組み合わせ提案	76.9	143	100%	3	2.1%	2	1.4%
問16	要望や苦情への対応	80.1	143	100%	1	0.7%	1	0.7%
<b>領域5</b>	<b>サービス利用の効果</b>	<b>82.5</b>	<b>572</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>1.2%</b>	<b>7</b>	<b>1.2%</b>
問17	安心感	82.4	143	100%	3	2.1%	1	0.7%
問18	生活の良い変化	79.1	143	100%	2	1.4%	3	2.1%
問19	身体状態の現状維持	82.8	143	100%	1	0.7%	1	0.7%
問20	継続利用意向	85.5	143	100%	1	0.7%	2	1.4%

3		4		5		無効	
<b>65</b>	<b>11.4%</b>	<b>286</b>	<b>50.0%</b>	<b>167</b>	<b>29.2%</b>	<b>25</b>	<b>4.4%</b>
10	7.0%	79	55.2%	44	30.8%	4	2.8%
12	8.4%	76	53.1%	41	28.7%	6	4.2%
24	16.8%	58	40.6%	39	27.3%	11	7.7%
19	13.3%	73	51.0%	43	30.1%	4	2.8%
<b>42</b>	<b>7.3%</b>	<b>277</b>	<b>48.4%</b>	<b>201</b>	<b>35.1%</b>	<b>32</b>	<b>5.6%</b>
12	8.4%	72	50.3%	42	29.4%	9	6.3%
14	9.8%	71	49.7%	50	35.0%	6	4.2%
5	3.5%	70	49.0%	59	41.3%	5	3.5%
11	7.7%	64	44.8%	50	35.0%	12	8.4%
<b>38</b>	<b>6.6%</b>	<b>271</b>	<b>47.4%</b>	<b>234</b>	<b>40.9%</b>	<b>20</b>	<b>3.5%</b>
9	6.3%	66	46.2%	61	42.7%	4	2.8%
9	6.3%	63	44.1%	67	46.9%	3	2.1%
9	6.3%	69	48.3%	57	39.9%	6	4.2%
11	7.7%	73	51.0%	49	34.3%	7	4.9%
<b>72</b>	<b>12.6%</b>	<b>239</b>	<b>41.8%</b>	<b>199</b>	<b>34.8%</b>	<b>47</b>	<b>8.2%</b>
9	6.3%	57	39.9%	68	47.6%	5	3.5%
25	17.5%	57	39.9%	38	26.6%	19	13.3%
22	15.4%	59	41.3%	45	31.5%	12	8.4%
16	11.2%	66	46.2%	48	33.6%	11	7.7%
<b>39</b>	<b>6.8%</b>	<b>254</b>	<b>44.4%</b>	<b>237</b>	<b>41.4%</b>	<b>28</b>	<b>4.9%</b>
8	5.6%	67	46.9%	60	42.0%	4	2.8%
17	11.9%	60	42.0%	51	35.7%	10	7.0%
10	7.0%	65	45.5%	57	39.9%	9	6.3%
4	2.8%	62	43.4%	69	48.3%	5	3.5%

### (3) 設問ごとの個別グラフ

#### 【問1】

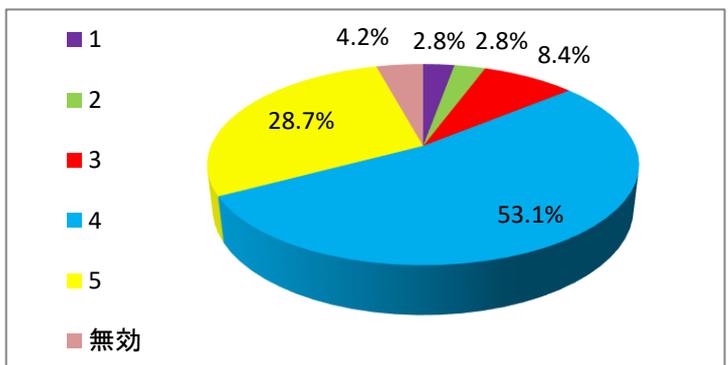
介護保険制度などについてのケアマネジャーの説明は、よくわかった。



【問1】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	5	10	79	44	4	143
回答割合	0.7%	3.5%	7.0%	55.2%	30.8%	2.8%	100.0%

#### 【問2】

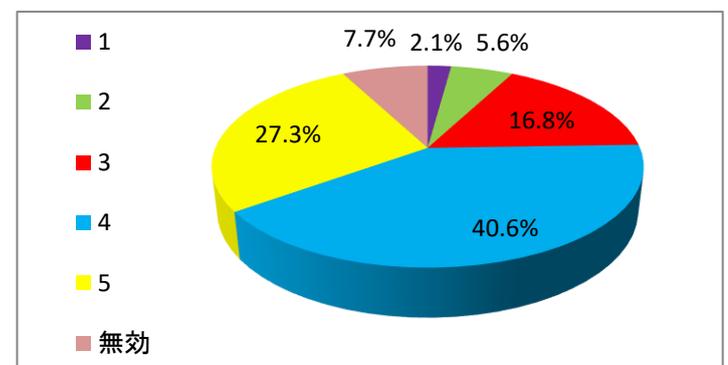
介護サービス利用料金についてのケアマネジャーの説明は、よくわかった。



【問2】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	4	4	12	76	41	6	143
回答割合	2.8%	2.8%	8.4%	53.1%	28.7%	4.2%	100.0%

#### 【問3】

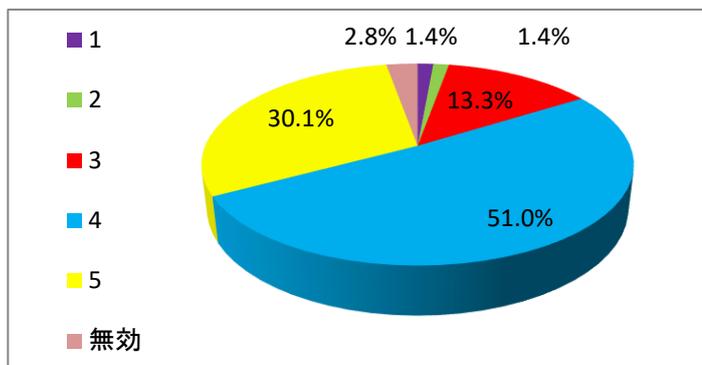
ケアマネジャーは、それぞれのサービスごとに複数の事業所を紹介した。



【問3】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	3	8	24	58	39	11	143
回答割合	2.1%	5.6%	16.8%	40.6%	27.3%	7.7%	100.0%

**【問4】**

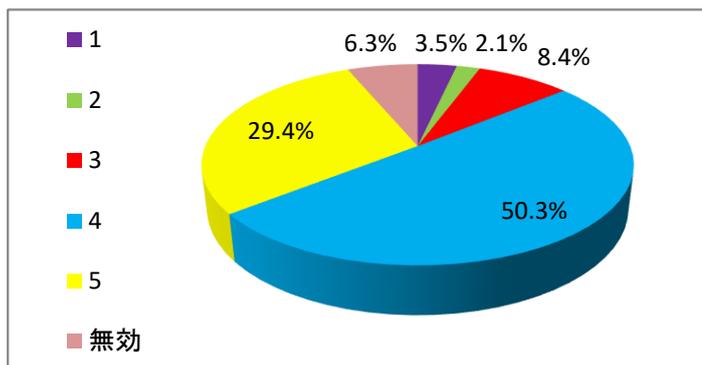
ケアプランの内容についてのケアマネジャーの説明は、わかりやすい。



【問4】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	2	2	19	73	43	4	143
回答割合	1.4%	1.4%	13.3%	51.0%	30.1%	2.8%	100.0%

**【問5】**

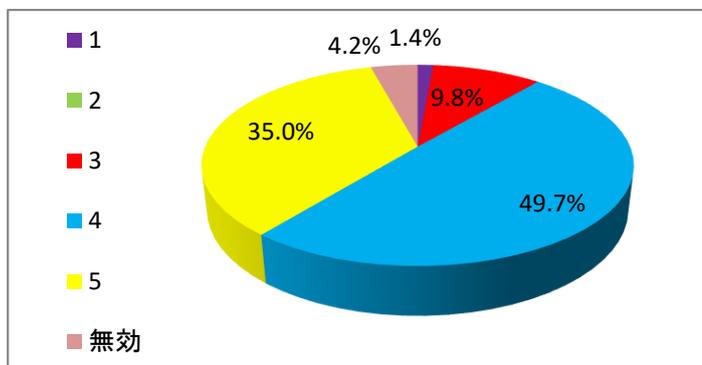
ケアマネジャーは、ご本人やご家族と一緒にケアプランを作成している。



【問5】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	5	3	12	72	42	9	143
回答割合	3.5%	2.1%	8.4%	50.3%	29.4%	6.3%	100.0%

**【問6】**

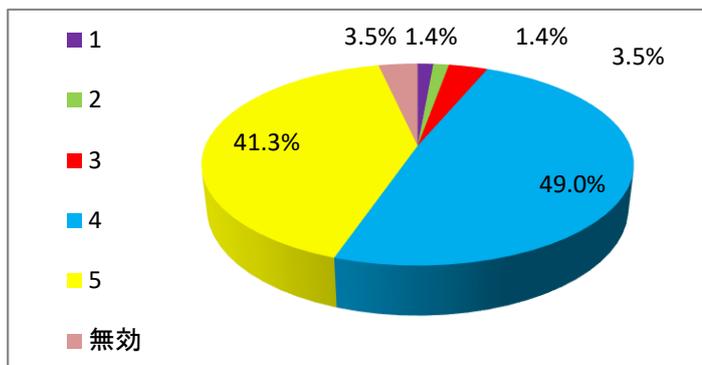
ケアマネジャーは、ご本人に合ったサービスが受けられるよう、事業所と調整をしている。



【問6】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	2	0	14	71	50	6	143
回答割合	1.4%	0.0%	9.8%	49.7%	35.0%	4.2%	100.0%

**【問7】**

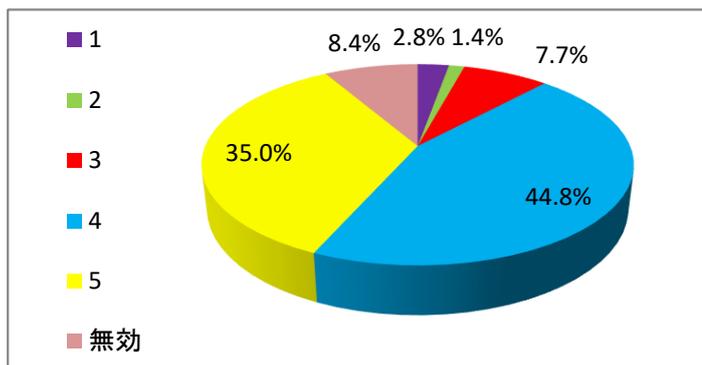
ケアマネジャーは、毎月1回以上、ご本人の自宅を訪問し、本人や家族の状況を確認している。



【問7】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	2	2	5	70	59	5	143
回答割合	1.4%	1.4%	3.5%	49.0%	41.3%	3.5%	100.0%

**【問8】**

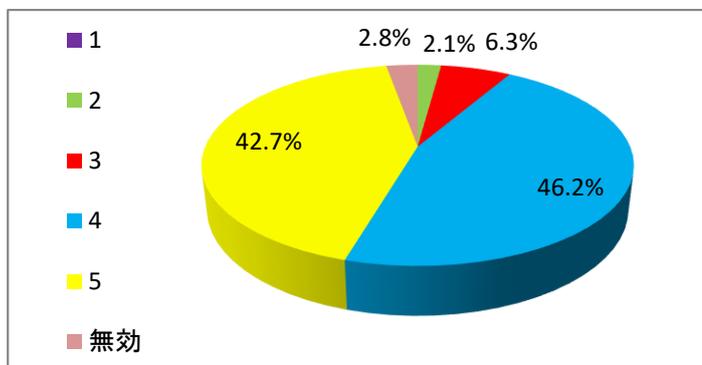
ケアマネジャーは、必要に応じてサービス担当者会議を開催し、ケアプランの見直しをしている。



【問8】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	4	2	11	64	50	12	143
回答割合	2.8%	1.4%	7.7%	44.8%	35.0%	8.4%	100.0%

**【問9】**

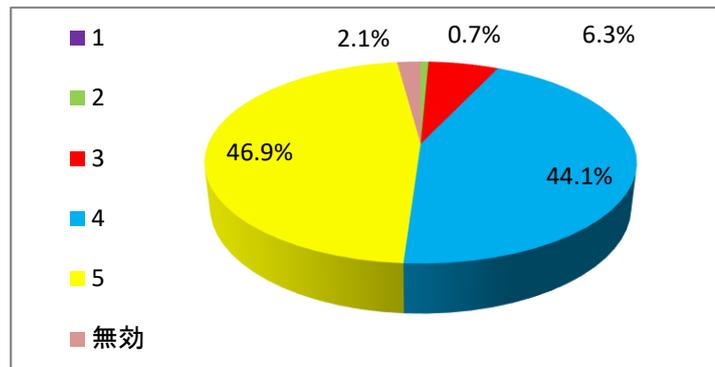
ケアマネジャーには、相談しやすい雰囲気がある。



【問9】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	3	9	66	61	4	143
回答割合	0.0%	2.1%	6.3%	46.2%	42.7%	2.8%	100.0%

**【問10】**

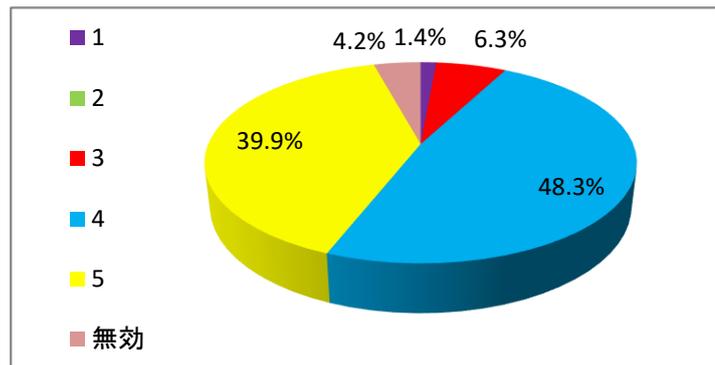
ケアマネジャーは、言葉づかいがていねいで、身だしなみも整っている。



【問10】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	9	63	67	3	143
回答割合	0.0%	0.7%	6.3%	44.1%	46.9%	2.1%	100.0%

**【問11】**

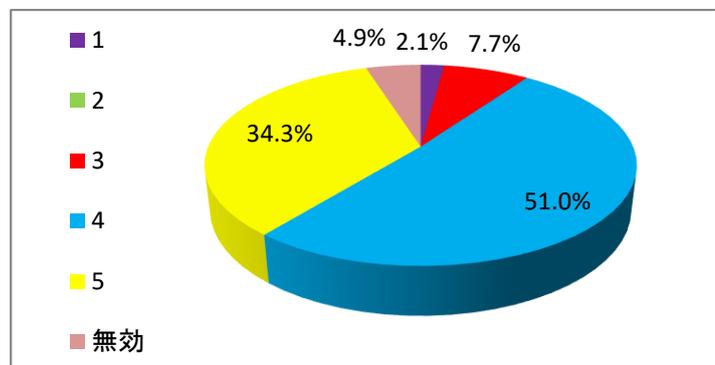
ケアマネジャーは、専門家としてふさわしい態度や説明をしている。



【問11】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	2	0	9	69	57	6	143
回答割合	1.4%	0.0%	6.3%	48.3%	39.9%	4.2%	100.0%

**【問12】**

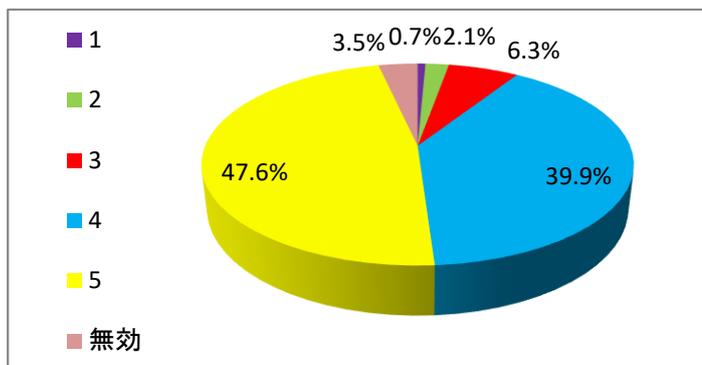
ケアマネジャーは、必要に応じて様々な専門家やサービス提供機関と連携を取っている。



【問12】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	3	0	11	73	49	7	143
回答割合	2.1%	0.0%	7.7%	51.0%	34.3%	4.9%	100.0%

**【問13】**

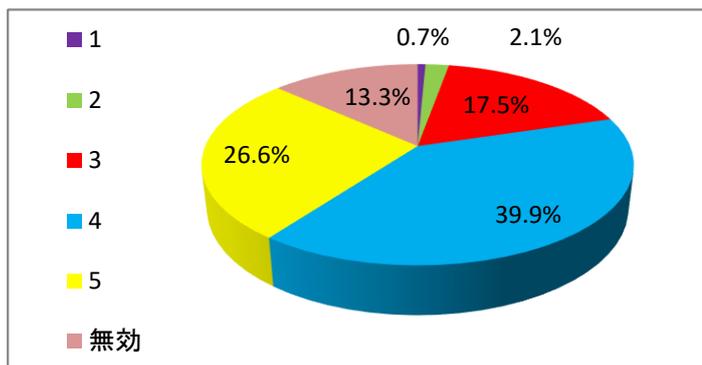
担当のケアマネジャーにいつでも連絡がとれる。



【問13】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	3	9	57	68	5	143
回答割合	0.7%	2.1%	6.3%	39.9%	47.6%	3.5%	100.0%

**【問14】**

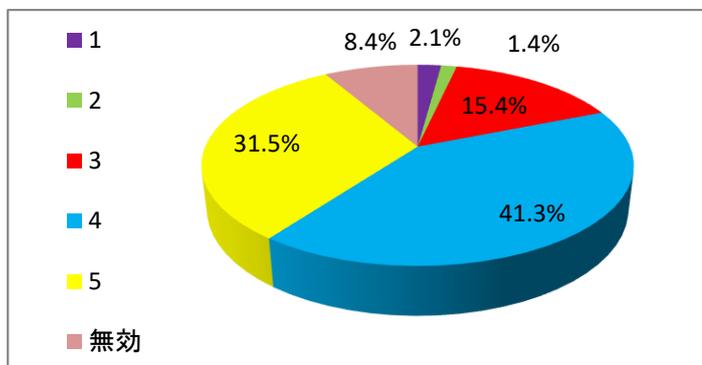
担当のケアマネジャーに連絡が取れない場合、別のケアマネジャーや事業所が対応している。



【問14】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	3	25	57	38	19	143
回答割合	0.7%	2.1%	17.5%	39.9%	26.6%	13.3%	100.0%

**【問15】**

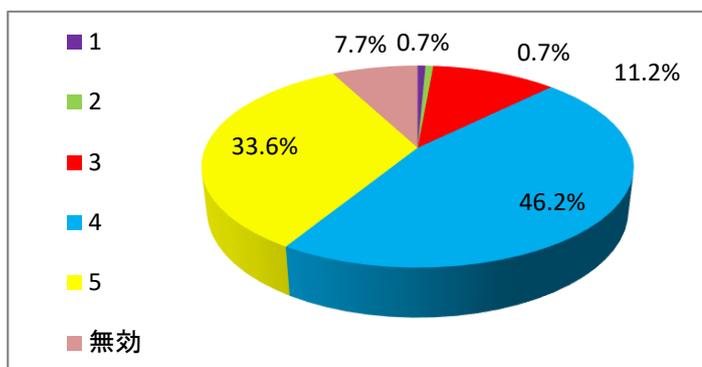
ケアマネジャーは、様々なサービスの組み合わせを提案している。



【問15】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	3	2	22	59	45	12	143
回答割合	2.1%	1.4%	15.4%	41.3%	31.5%	8.4%	100.0%

**【問16】**

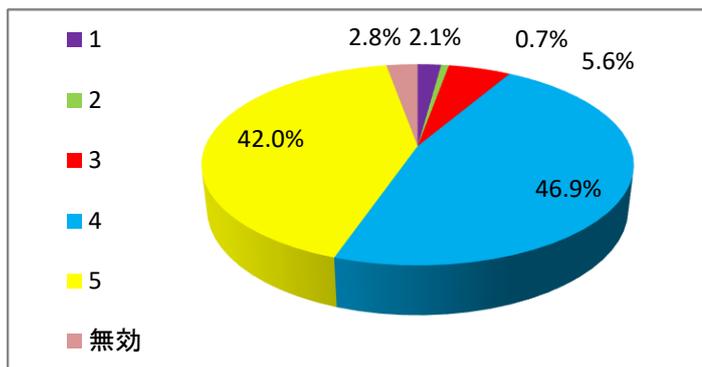
事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応している。



【問16】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	1	16	66	48	11	143
回答割合	0.7%	0.7%	11.2%	46.2%	33.6%	7.7%	100.0%

**【問17】**

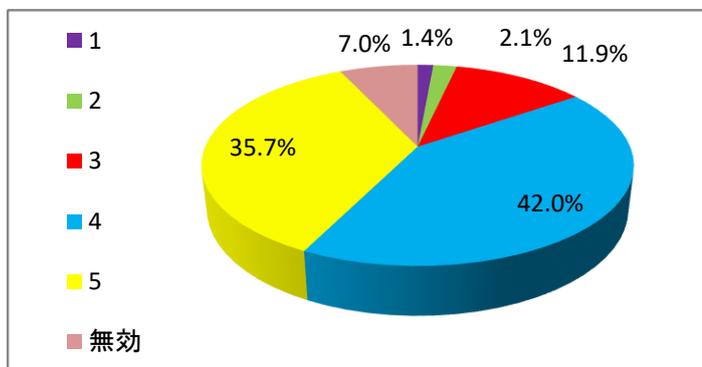
ケアマネジャーと関わることで、いつでも相談出来るという安心感がある。



【問17】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	3	1	8	67	60	4	143
回答割合	2.1%	0.7%	5.6%	46.9%	42.0%	2.8%	100.0%

**【問18】**

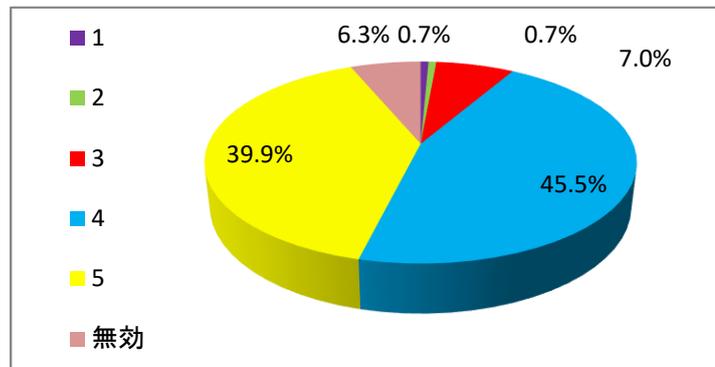
ケアマネジャーとの関わりによって、ご本人の生活に良い変化がある。



【問18】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	2	3	17	60	51	10	143
回答割合	1.4%	2.1%	11.9%	42.0%	35.7%	7.0%	100.0%

**【問19】**

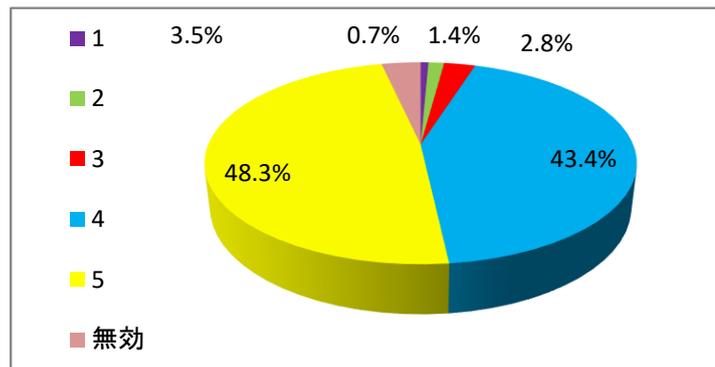
ケアプランに基づくサービスを利用したことで、ご本人の身体の状態は、現状維持または機能の低下が抑えられている。



【問19】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	1	10	65	57	9	143
回答割合	0.7%	0.7%	7.0%	45.5%	39.9%	6.3%	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	2	4	62	69	5	143
回答割合	0.7%	1.4%	2.8%	43.4%	48.3%	3.5%	100.0%



#### (4) 自由記述

##### 貴事業所の良い所

- ◆何でも相談でき安心して介護できていると思います。常に親身になって対応して頂いています。
- ◆皆さん気持ち良い。
- ◆地域に密ちやくしている。
- ◆対応がとてもていねいで、やさしい。
- ◆相談したり親切にしてください。
- ◆ケアセンターの皆様はしんせつで良く世話を下さる。これからもよろしくお願ひします。
- ◆非常に親身になって対応して下さい、安心できる。相談しやすく、対応が素早いと思います。病院と連携がとれていると感じられます。
- ◆とてもしんせつで良く話を聞いて下さる。話しやすいです。何かあるとすぐきて下さいました。忙しい様で大変だなと思います。
- ◆ケアマネジャーの事業所変更で少し心配はありましたが、以前と変わらず安心し長いおつきあいをと願っております。
- ◆希望のケアを提案してくれる。それを選ぶのは本人ですが、最終的には相談で決めるため時間がかかる（医師、介護に来てくれる看護師、施設など色々な人の立場を集めて答えを出すので）。最終決定、おためし共にアドバイスをくれる。
- ◆お世話になっております。電話のおおたいはとても良いです。3ヶ月に1回来ていただいておりますが、いろいろな事を聞いてくれます。今度は2月に来るよていです。楽しみに待っております。
- ◆いつもお世話様でございます。私達の願事にはすぐ対処して下さい。事務所内の雰囲気も良いそうです。皆様仲良く選んで聞かせて下さい。
- ◆ヘルパーさん同志連絡し合い対処がはやい。ヘルパーさんの平均年齢が若いのがいいです。
- ◆いつも優しく対応して頂いております。ありがとうございます。
- ◆相談に対して対応が早く良いと思う。
- ◆ケアマネさんは明るくて話をしているといつも前向きになれる。
- ◆まだ良くわかりません。
- ◆塚田さんにお世話になっていますが、本当に感謝しております。ありがとうございます。
- ◆何事に対しても比較的素早く対応してくれる。
- ◆まだお世話になったばかりです。これからよろしくお願ひ致します。
- ◆ケアマネジャーさんはなんでも話しやすいです。
- ◆私も勉強中で、今のところはこれといった問題点はありませんので現状維持で良いと思います。ケアマネジャー（担当）は、分かりやすい説明を下さいますので助かっています。
- ◆毎月こまめに連絡をとって下さる。
- ◆今のところ安心してます。
- ◆親切、ていねいに話をしてくれる。
- ◆良くわからない。
- ◆いつでもスムーズに連絡が取れることで助かります。スピーディーなご対応にも感謝いたします。
- ◆困ったことがあって連絡すると適切なアドバイスをしてくれます。ただ色々な問題が起った時自分の方でどこ迄相談していいか解らないことがあります。お世話になっているというこちらが受身があり、こんなこと云っていいのかなァーと思うこともあります。
- ◆たよりにしてます。
- ◆相談しやすいです。時間の変更がしやすい。
- ◆ヘルパーさんが皆さん良い方ばかりです。
- ◆制度だけでなく、わからないことや疑問について、ていねいに説明してくれる。親身になって相談にのってくれる。ケアマネが数名いたりヘルパーさんも動きがよく、何かあっても対応がはやい。
- ◆フットワークが軽く電話の折り返しがすぐあります。80才独居でさみしいらしくサービスのない日に万引行動が時々あります。気軽に相談でき適格なアドバイスに助かっています。
- ◆連絡が取りやすい。
- ◆回答した通りです。
- ◆わかりやすく説明をしてくれました。
- ◆優しく、親身になって対応していただいております。
- ◆いちがんとなっています。
- ◆分からない事があるとTELをして良く知らせてくれます。それに良い医者も教えてくれてとても安心です。糖尿がありますので食べ物について詳しく教えてくれありがたく思います。
- ◆いろいろ相談にのって頂き心強いです。ありがとうございます。
- ◆これからご相談したいことが発生すると思います。その時はどうぞよろしくお願ひ致します。
- ◆担当の方は仕事の自覚度が高く安心感があり、余談がなく仕事をわきまえた方だと思います。度々の訪問を受け一貫した態度に感心させられます。
- ◆利用者が圧迫骨折したときも直ちに対応をいただき、介護ベッドや手すりの設置、介護タクシーの案

内など適切な措置をとることができました。訪問日にもこちらからの細かい質問に答えてもらっています。

◆長男の嫁が野いちごに勤めていることもあり、皆さんとのつながりもあり雰囲気も良く、何でも相談できる。

◆デイサービス施設、介護用品、医師、訪問マッサージ等への連絡が速やかで良い。

◆やさしくて親切なので安心感があります。

◆紹介された所2回利用したが、問題があるので断ったがその後進展がない、どうしたのか？850円の昼食を食べたがひどすぎる。もうけ主義だ。内容がひどすぎる食事だ（1ヶ所）。料金などの説明は一切ない。区役所へ聞きに行こうと思っていた。

◆安心感があります。

◆私は鶴見、娘は南区に住んでいるがケアマネジャーさんは娘と良く連絡を取っている様だ。

◆私は鶴見、娘は南区に住んでいるがケアマネジャーさんは娘と良く連絡を取っている様だ。

◆たよれるケアマネさんなので安心です。

◆いつもわかりやすい説明で、よく理解できて助かります。

◆いつも頼りになるケアマネさんです。対応も早くて助かっています。

◆いつでも連絡がとれる。こちらの時間に合せてくれる。

◆毎月の訪問の日には良く話を聞いて下さって大変良いと思っております。

◆良く相談にのってくれるし、色々なケア方法や、リハビリの仕方を丁寧に教えてもらえるので助かる。

◆センターについては良くわかりませんがケアマネジャーさんは、対応迅速大いに助けられてもらっています。

◆毎月いつもケアして頂いているので安心です。

◆親切。ていねい。

◆本人は電話ですが、家族との連絡はメッセージ連絡もふくめ、すぐに対応して下さいます。ありがとうございます。

◆私にとって竹内さんには相談してたすかっています。ストレスをきいてくれます。来年もよろしく願います。

◆気軽に相談できる。年末がデイサービスがお休みで私の仕事は年末の3日間は朝から晩までなので、どうしようかとケアマネさんの塚田さんに相談した所、あちこちに電話していただいて今日旭区の特養にショートステイさせていただく事になりました。安心して仕事できます。ありがとうございます。

◆ケアマネジャーさんが要望をした事に、すぐに対応しようとつとめてくれてます。介護保険を利用したのが初めてだったので何もわからず良い方を紹介して下さり感謝しております。良いご縁に感謝しております。

◆人柄が良い。すぐ対応していただき大変助かっています。

◆晴雨天に関係なく、毎月末車、オートバイ、自転車に来てくれる。事務所不在の場合、訪問先に連絡帰途寄ってくれる。各種相談事に親切に応じてくれる。私が通っている事業所の対応器具についてよく調べてくれる。毎月自宅に寄って種々説明してくれるが内容がよく解る。

◆今の所は私に合っています。

◆利用した事業所、及びケアセンターが初めてなので良いか悪いか判断がつかない。現在は、すべてのことを自分で判断しているので、希望する事（週1回のそうじだなので外のことは相談していないの）ができていれば他に望むことはない。

◆いつもお世話様になっております。介護用具取付等ありがたく使用させて頂いております。運動等紹介させて頂いてありがとうございます。

◆ケアマネジャーさんは月に1回訪問に来て下さいますが、母も楽しみにしています。話は簡潔に、わかりやすいです。相談事などにも親身になってくれます。

◆対応がスピードがあり安心感があります。

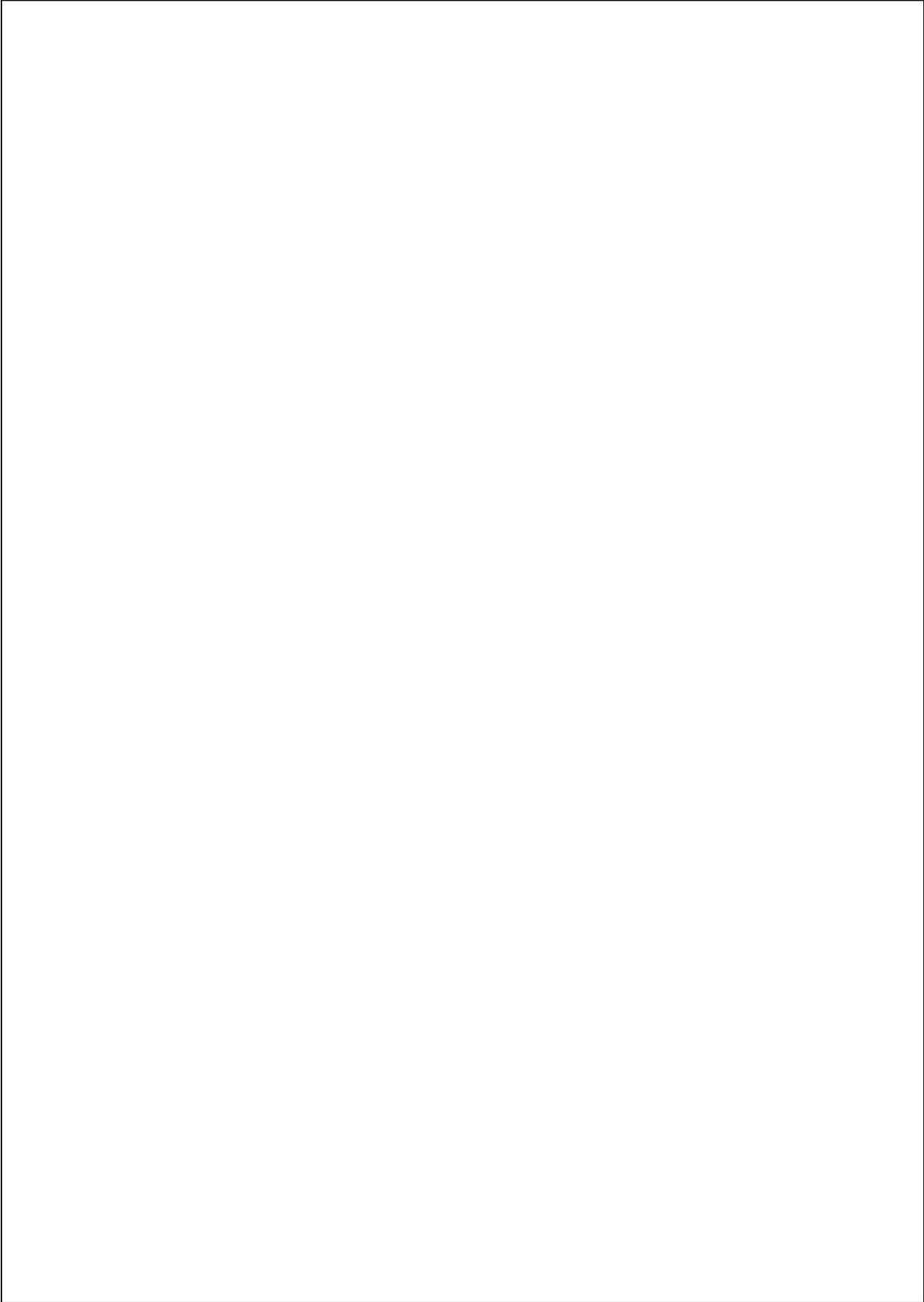
◆定期的に早めに計画して訪問してくれている。

---

---

## 貴事業所の改善して欲しい所

- ◆これからもずっと同じケアマネジャーの方に対応して頂きたいです。
  - ◆認知になってもよろしく。
  - ◆今後もよろしくお願い致します。
  - ◆こちらがケアマネと意見があわない時、情報をあつめるのですが老人一人では決められない。こちらでも老々介護なので、自分の体調共々考えていかねばならないので、助けを求めることが多いので期待している。細かい歯、耳、目、体調はいろいろな人とかわかって決めるので見守ってほしい。
  - ◆良くわかりませんのでごめんなさい。
  - ◆今後も心地良く生活できる様、相談させていただきたいと思います。
  - ◆どなたがどこへ行っているのか、マタチがうヘルパーさんどちらに試全しているのか。
  - ◆するべきところ済めば帰りますが、もう少し患者と接点がほしい。声かけ声など良いと思います。
  - ◆まだ良く解りません。もう少し親しみやすいと良いと思います。
  - ◆今現在余りわかりません。
  - ◆介護保険の使途等いくらかかる等がまったくなく何もわからない？初めてなので説明不足で何もわからない事が多い。担当のケアマネージャーは自分の都合を優先にしている説明不足の事がある。初めて利用をした東寺尾ケアプラザのスタッフさんの方が的確な書類等の説明をしてもらいスムーズだった。その後、初めて利用した感想とかを聞く事もなく自分が必要な書類に捺印をもらいたいと、さっさと用事を済ませたら帰って行きました。ケアマネージャーの仕事とは何をされるのでしょうか？不信感しかありません。
  - ◆いつもありがとうございます。
  - ◆突然、要介護4と言う身体になり、お世話になる事になりましたから一年が経過致しました。介護とは無縁な事で全く知識も無く日々の介護のおかげで、介護の選択などが理解出来るようになってきました。高齢者の今後の介護の種類や選択など知識を入れ、事前の準備を相談する事など出来ると嬉しいです。食事とトイレ以外は寝たきり状態なので・・・今後は不安です。
  - ◆今迄通りの活動をお願いいたします。
  - ◆特に改善して欲しいところは今のところはない。現状で満足しています。
  - ◆出来れば年末年始も通常どおりヘルパーさんに来ていただけるとありがたいです。
  - ◆いまでじゅうぶんなので。
  - ◆現在のところは要望などはありません。今後よろしくお願いします。
  - ◆引続き現状の対応をいただけるようお願いします。
  - ◆これからも利用を続けて、野いちごケアセンターにお世話になりたいと思っています。
  - ◆ちゃんとルールに従って説明してほしい。料金などの事を聞いたが内容を良くは説明しない。私の感じでは業者に密着しているのではないか！！と感じた。食事がお粗末でキャンセルしたがその後他を紹介する気は無い様だ。
  - ◆今まで通りにやって欲しい。
  - ◆今まで通りにやって欲しい。
  - ◆今でも十分助かっています。
  - ◆まだお話の内容が煮つまっていないところもあったりで、アンケートには記入がはっきりお答えできないところもありました。これからのお会いする日にいろいろ聞いていきたいと思っています。
  - ◆ひき続き今の体制で続けていって欲しい。
  - ◆このままでいい。
  - ◆残念ながら塚田さんは3月で退職されるとの事なので、次の方も同じ様に相談しやすい方をお願いしたいです。
  - ◆今は何もありません。
  - ◆今のところ思いつかない。利用者として満足している。
  - ◆事業所のそうじの曜日の変更は「こまる」（毎週水曜日指定）。
  - ◆今迄通りでお願いします。
  - ◆月に一、二度連絡頂けたら安心です。
  - ◆それぞれのサービスを具体的に示してください。
  - ◆期待はしてません。色々な事で説明がたりないと思うので改善してほしい。出来ればいつでも連絡出来るようにしてほしい（家族としての希望）。
-



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 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、毎月1回以上、ご本人の自宅を訪問し、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】

◆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](mailto:hyouka@kanafuku.jp)

---

---