

令和5年度

利用者評価 結果報告書

指定事業所番号 1472403268

法人名 株式会社 ニッショウ

事業所名 ニッショウ グッドウォーク

サービス 通所介護

調査実施日(終了日) 令和6年3月11日

公益社団法人かながわ福祉サービス振興会

cs2023232

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

84.3 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。

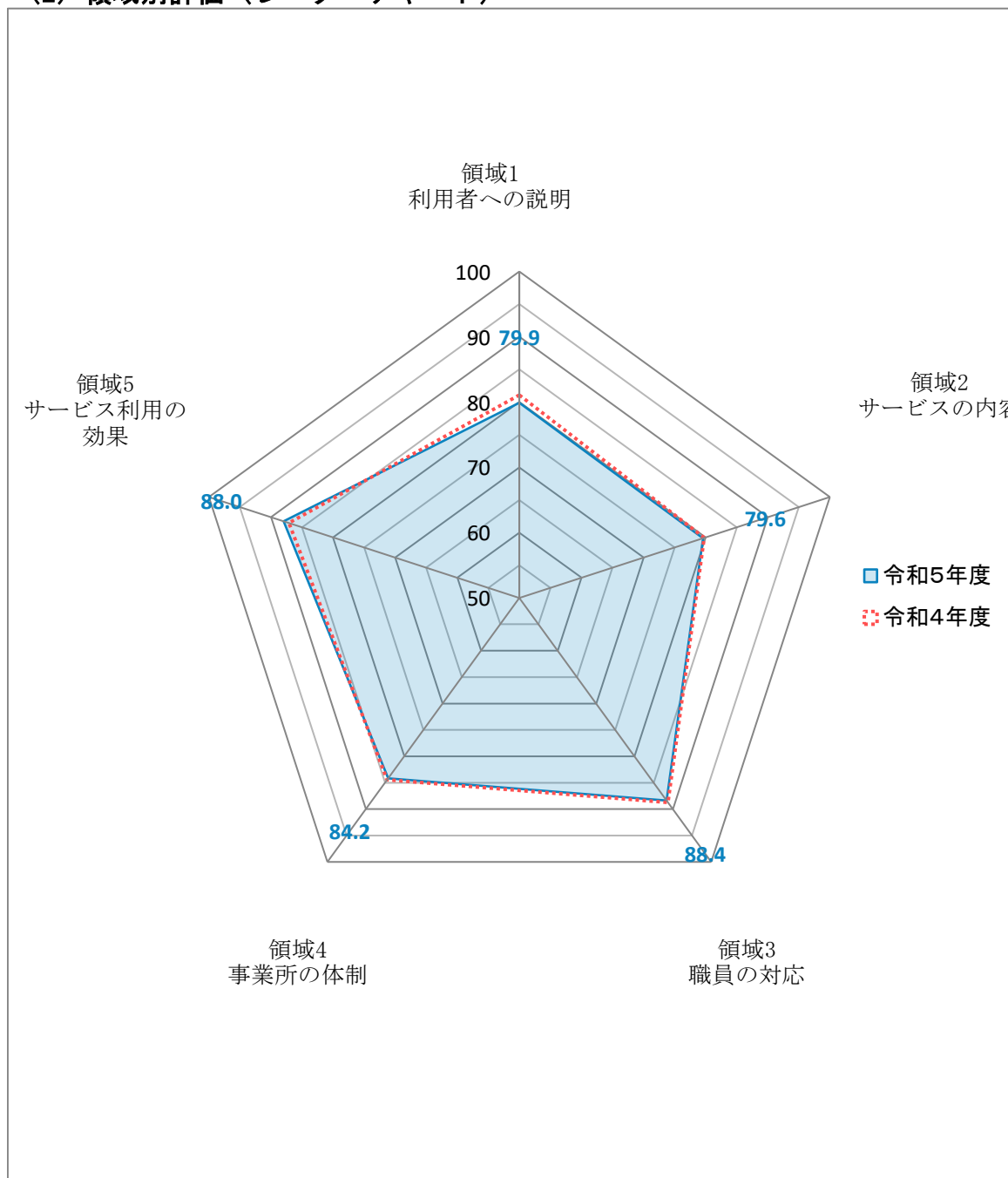
◆ 領域の点数

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

◆ 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

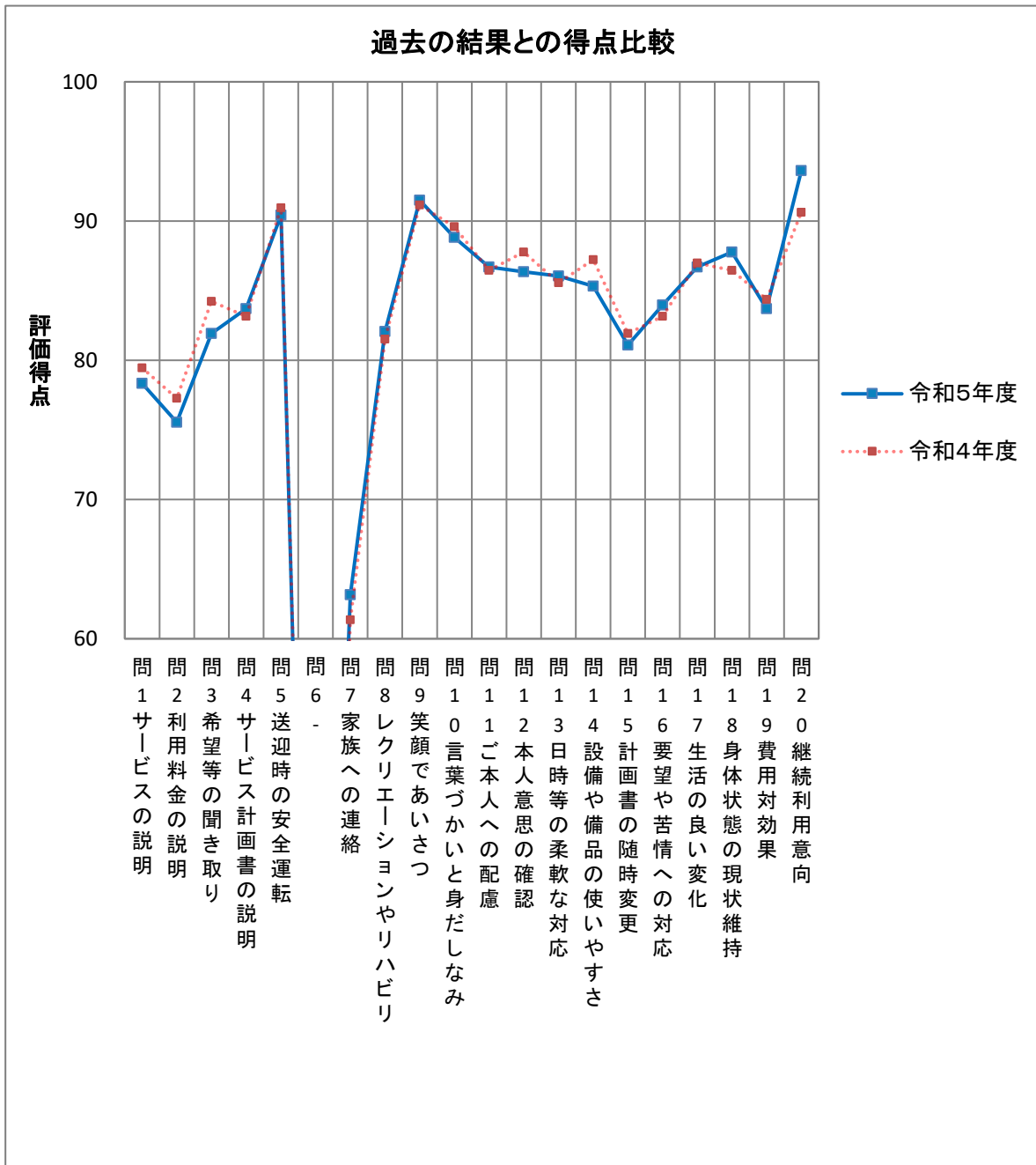
配布数	回収数	回収率
60	47	78.3%

設問	回答数	比率
要介護度	47	100.0%
1 要介護1	8	17.0%
2 要介護2	1	2.1%
3 要介護3	1	2.1%
4 要介護4	0	0.0%
5 要介護5	0	0.0%
6 要支援1～2	36	76.6%
0 無回答・無効	1	2.1%
性別	47	100.0%
1 男	12	25.5%
2 女	33	70.2%
0 無回答・無効	2	4.3%
記入者	47	100.0%
1 ご利用者	43	91.5%
2 ご利用者のご家族	1	2.1%
3 ご家族	1	2.1%
0 無回答・無効	2	4.3%
平均年齢	82.7 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



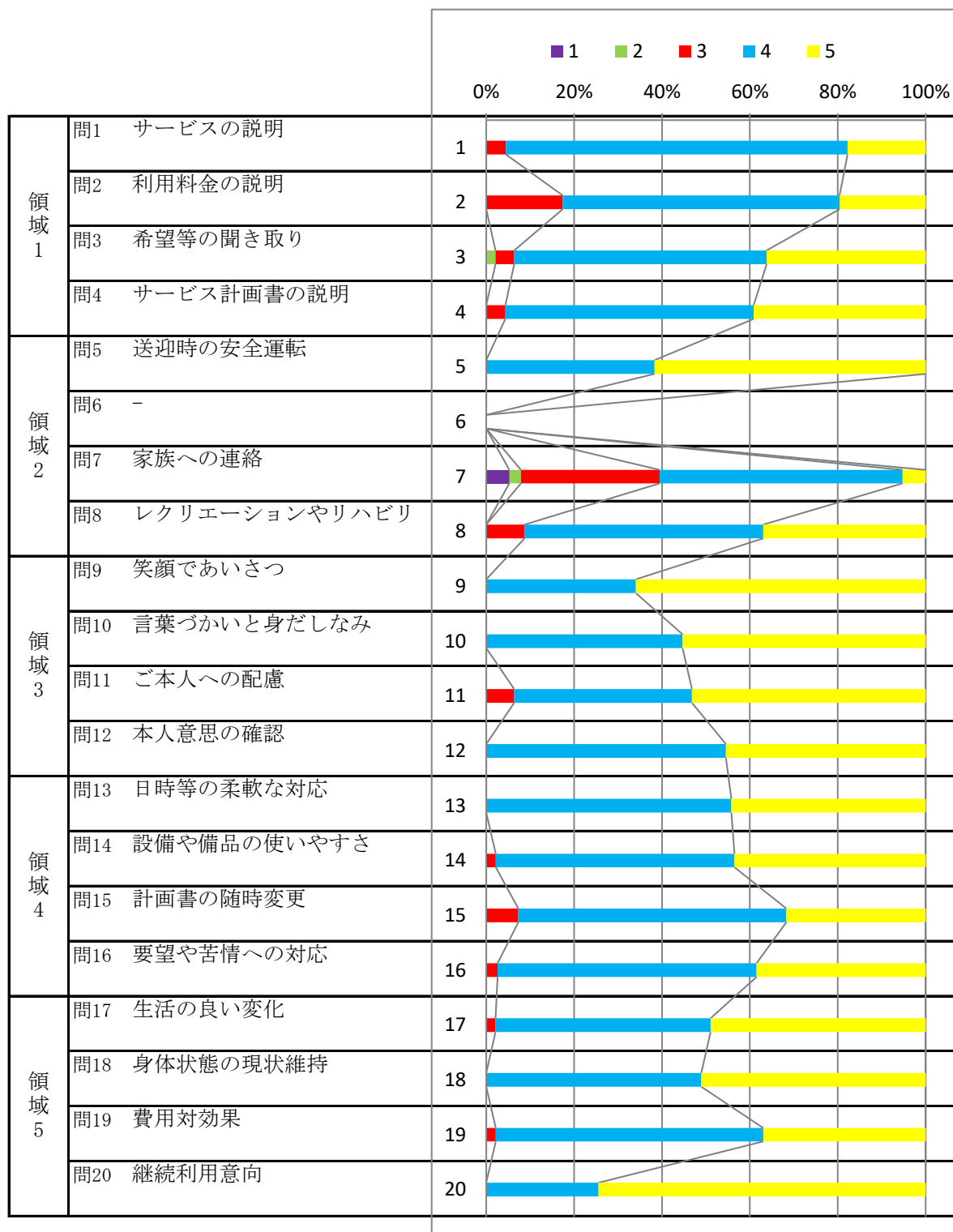
過去の結果との比較グラフの見方

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

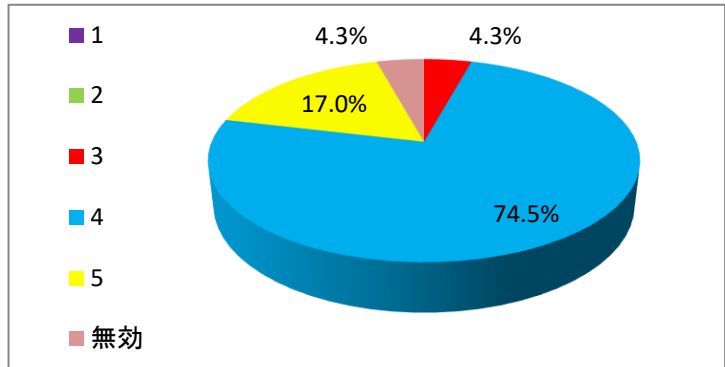
		評得 価点	合計		1		2	
領域1	利用者への説明	79.9	188	100%	0	0.0%	1	0.5%
問1	サービスの説明	78.3	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問2	利用料金の説明	75.5	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問3	希望等の聞き取り	81.9	47	100%	0	0.0%	1	2.1%
問4	サービス計画書の説明	83.7	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
領域2	サービスの内容	79.6	188	100%	2	1.1%	1	0.5%
問5	送迎時の安全運転	90.4	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問6	-	-	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問7	家族への連絡	63.2	47	100%	2	4.3%	1	2.1%
問8	レクリエーションやリハビリ	82.1	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
領域3	職員の対応	88.4	188	100%	0	0.0%	0	0.0%
問9	笑顔であいさつ	91.5	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問10	言葉づかいと身だしなみ	88.8	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問11	ご本人への配慮	86.7	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問12	本人意思の確認	86.4	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
領域4	事業所の体制	84.2	188	100%	0	0.0%	0	0.0%
問13	日時等の柔軟な対応	86.0	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問14	設備や備品の使いやすさ	85.3	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問15	計画書の随時変更	81.1	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問16	要望や苦情への対応	84.0	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
領域5	サービス利用の効果	88.0	188	100%	0	0.0%	0	0.0%
問17	生活の良い変化	86.7	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問18	身体状態の現状維持	87.8	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問19	費用対効果	83.7	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問20	継続利用意向	93.6	47	100%	0	0.0%	0	0.0%

3		4		5		無効	
14	7.4%	117	62.2%	52	27.7%	4	2.1%
2	4.3%	35	74.5%	8	17.0%	2	4.3%
8	17.0%	29	61.7%	9	19.1%	1	2.1%
2	4.3%	27	57.4%	17	36.2%	0	0.0%
2	4.3%	26	55.3%	18	38.3%	1	2.1%
16	8.5%	64	34.0%	48	25.5%	57	30.3%
0	0.0%	18	38.3%	29	61.7%	0	0.0%
0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	47	100.0%
12	25.5%	21	44.7%	2	4.3%	9	19.1%
4	8.5%	25	53.2%	17	36.2%	1	2.1%
3	1.6%	80	42.6%	102	54.3%	3	1.6%
0	0.0%	16	34.0%	31	66.0%	0	0.0%
0	0.0%	21	44.7%	26	55.3%	0	0.0%
3	6.4%	19	40.4%	25	53.2%	0	0.0%
0	0.0%	24	51.1%	20	42.6%	3	6.4%
5	2.7%	97	51.6%	67	35.6%	19	10.1%
0	0.0%	24	51.1%	19	40.4%	4	8.5%
1	2.1%	25	53.2%	20	42.6%	1	2.1%
3	6.4%	25	53.2%	13	27.7%	6	12.8%
1	2.1%	23	48.9%	15	31.9%	8	17.0%
2	1.1%	86	45.7%	99	52.7%	1	0.5%
1	2.1%	23	48.9%	23	48.9%	0	0.0%
0	0.0%	23	48.9%	24	51.1%	0	0.0%
1	2.1%	28	59.6%	17	36.2%	1	2.1%
0	0.0%	12	25.5%	35	74.5%	0	0.0%

(3) 設問ごとの個別グラフ

【問1】

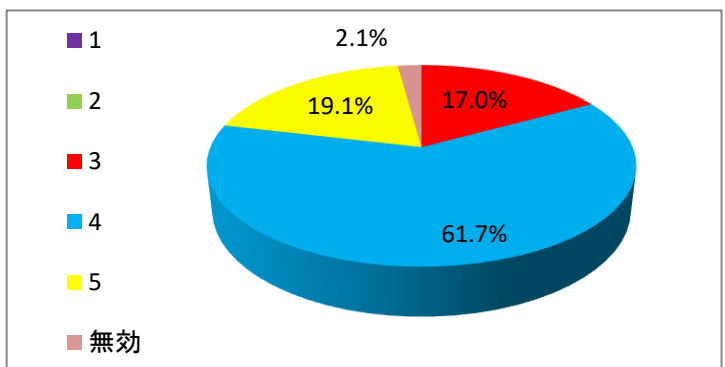
介護保険制度で利用できるデイサービスについての職員の説明は、わかりやすい。



【問1】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	2	35	8	2	47
回答割合	0.0%	0.0%	4.3%	74.5%	17.0%	4.3%	100.0%

【問2】

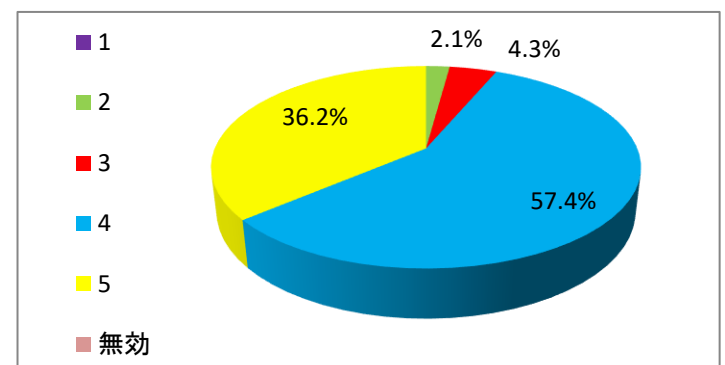
デイサービスの利用料金についての職員の説明は、わかりやすい。



【問2】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	8	29	9	1	47
回答割合	0.0%	0.0%	17.0%	61.7%	19.1%	2.1%	100.0%

【問3】

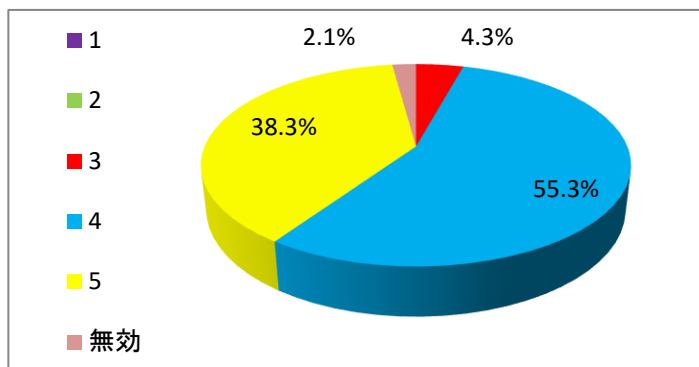
サービスの計画を立てる際、職員はご本人から、日時や内容の希望、生活ぶりなどをよく聞いている。



【問3】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	2	27	17	0	47
回答割合	0.0%	2.1%	4.3%	57.4%	36.2%	0.0%	100.0%

【問4】

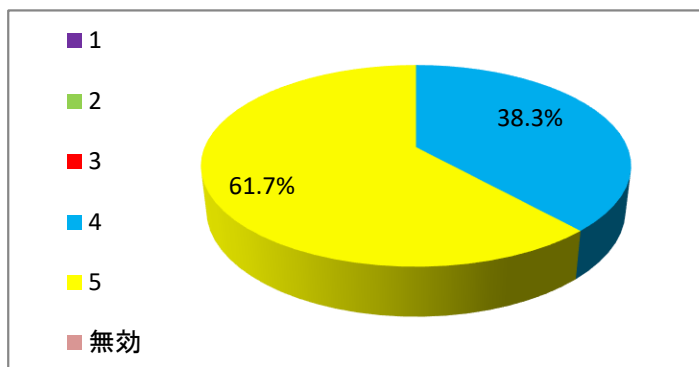
サービス内容が書かれた計画書を渡されるとき、職員から十分な説明がある。



【問4】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	2	26	18	1	47
回答割合	0.0%	0.0%	4.3%	55.3%	38.3%	2.1%	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	0	18	29	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	38.3%	61.7%	0.0%	100.0%

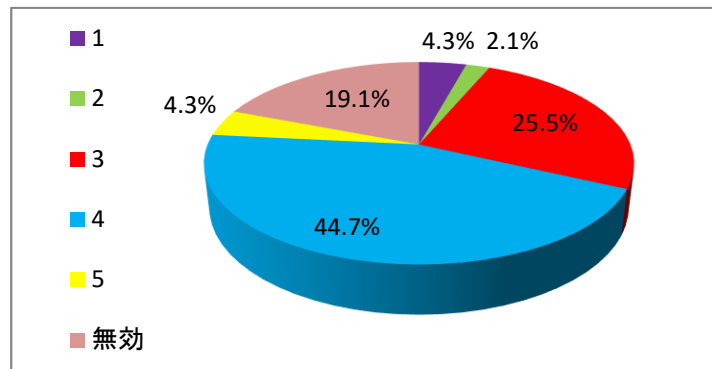
【問6】

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	0	0	0	47	47
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%

【問7】

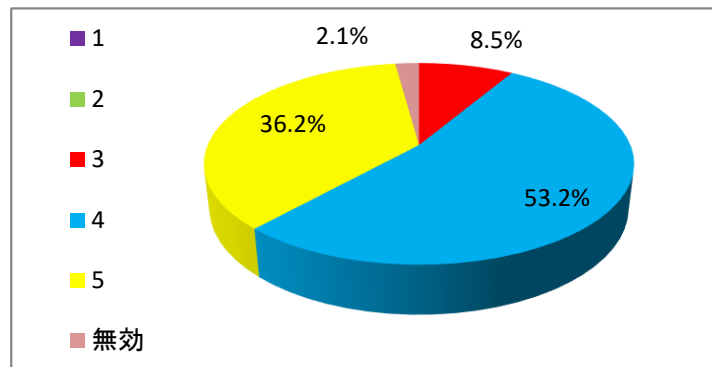
事業所はその日の様子や体調を、ご家族に連絡している。



【問7】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	2	1	12	21	2	9	47
回答割合	4.3%	2.1%	25.5%	44.7%	4.3%	19.1%	100.0%

【問8】

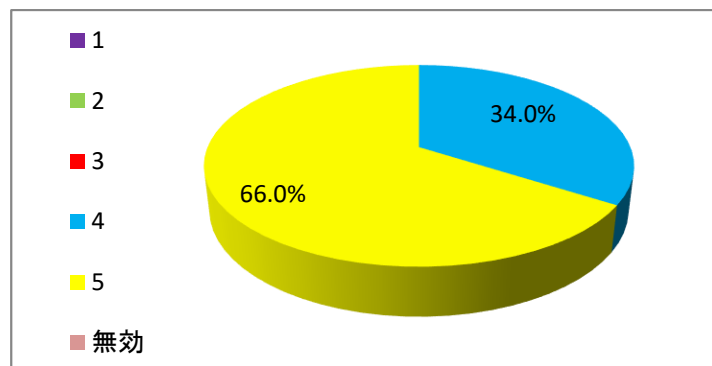
事業所で行われるレクリエーションやリハビリや介護予防プログラムなどに、満足している。



【問8】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	4	25	17	1	47
回答割合	0.0%	0.0%	8.5%	53.2%	36.2%	2.1%	100.0%

【問9】

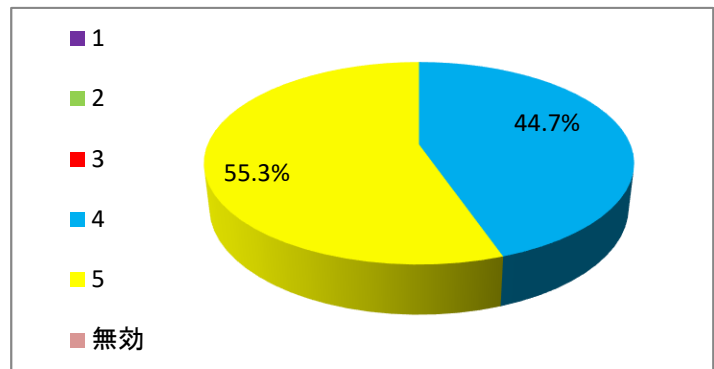
職員は、笑顔であいさつしている。



【問9】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	16	31	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	34.0%	66.0%	0.0%	100.0%

【問10】

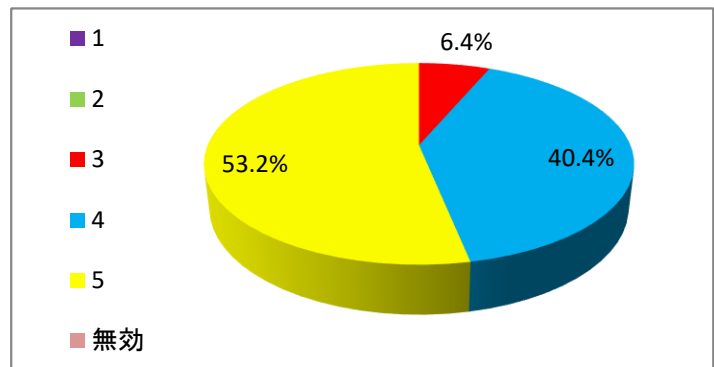
職員は、言葉づかいがいていねいで、身だしなみも整っている。



【問10】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	21	26	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	44.7%	55.3%	0.0%	100.0%

【問11】

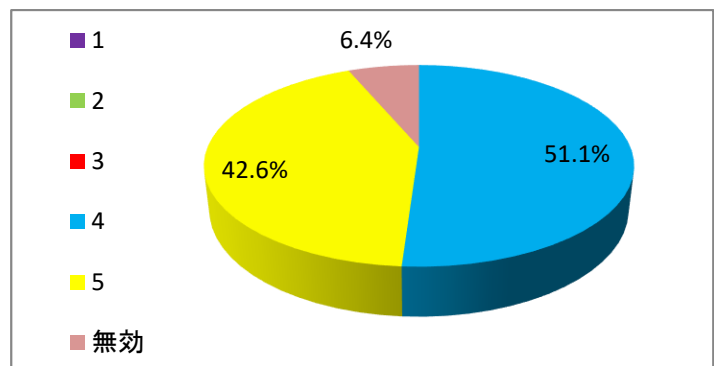
職員は、ご本人が嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように対応している。



【問11】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	3	19	25	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	6.4%	40.4%	53.2%	0.0%	100.0%

【問12】

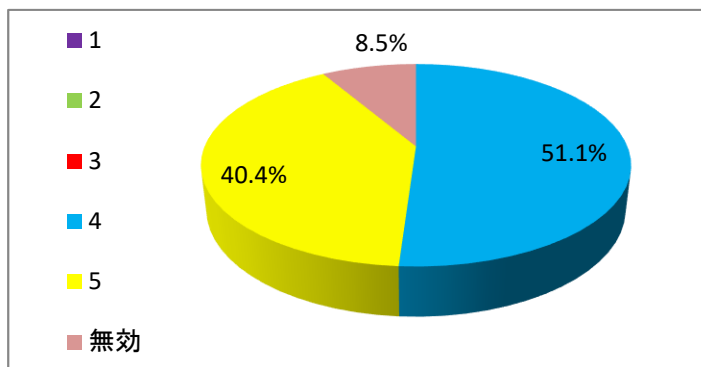
職員は、声かけなどをしてご本人の意思を確認してから介護している。



【問12】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	24	20	3	47
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	51.1%	42.6%	6.4%	100.0%

【問13】

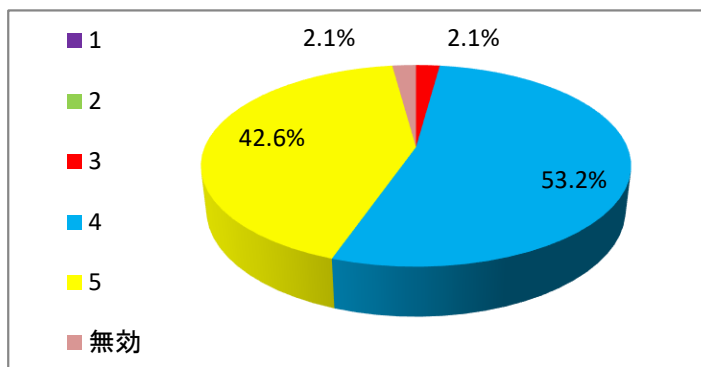
事業所は、ご本人の状態により、日時やサービス内容を変更しなくてはならなくなったときに、柔軟に対応している。



【問13】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	24	19	4	47
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	51.1%	40.4%	8.5%	100.0%

【問14】

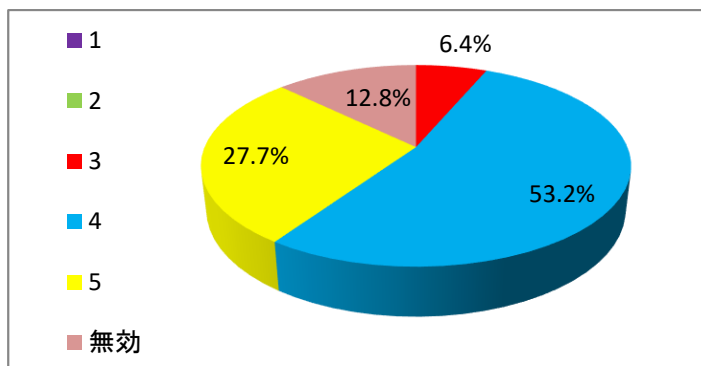
事業所の設備や備品は、安全で使いやすい。



【問14】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	25	20	1	47
回答割合	0.0%	0.0%	2.1%	53.2%	42.6%	2.1%	100.0%

【問15】

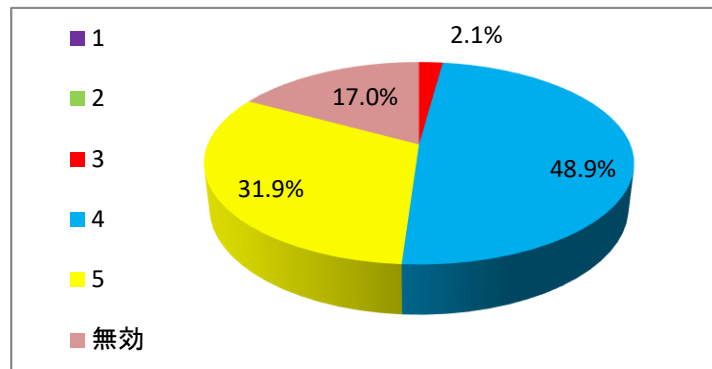
サービス内容が書かれた計画書は、必要に応じて変更されている。



【問15】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	3	25	13	6	47
回答割合	0.0%	0.0%	6.4%	53.2%	27.7%	12.8%	100.0%

【問16】

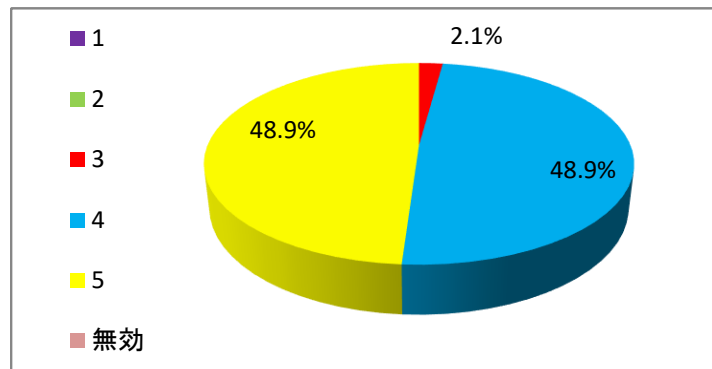
事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応している。



【問16】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	23	15	8	47
回答割合	0.0%	0.0%	2.1%	48.9%	31.9%	17.0%	100.0%

【問17】

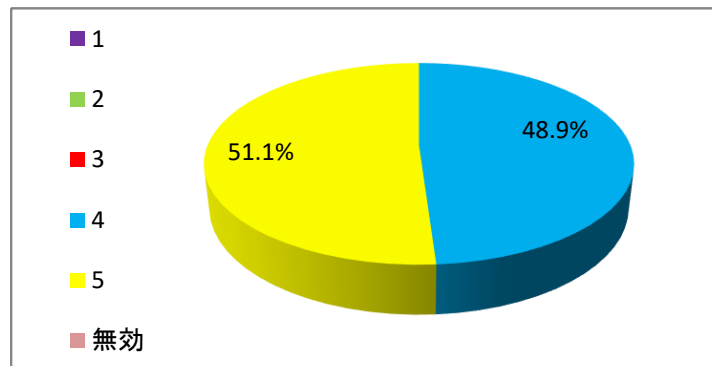
サービスを利用したことで、ご本人の生活に良い変化がある。



【問17】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	23	23	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	2.1%	48.9%	48.9%	0.0%	100.0%

【問18】

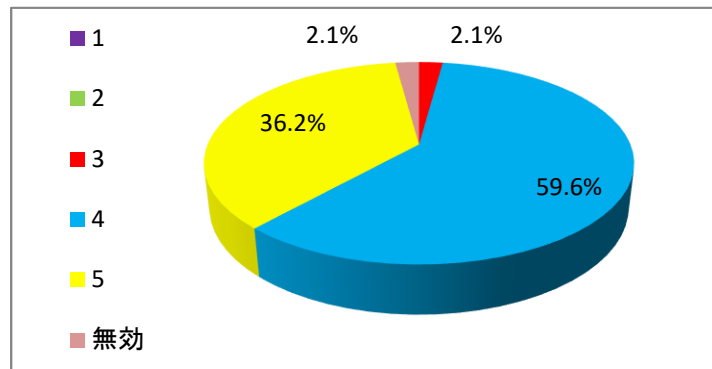
サービスを利用したことで、ご本人の身体の状態は現状維持または機能の低下が抑えられている。



【問18】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	23	24	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	48.9%	51.1%	0.0%	100.0%

【問19】

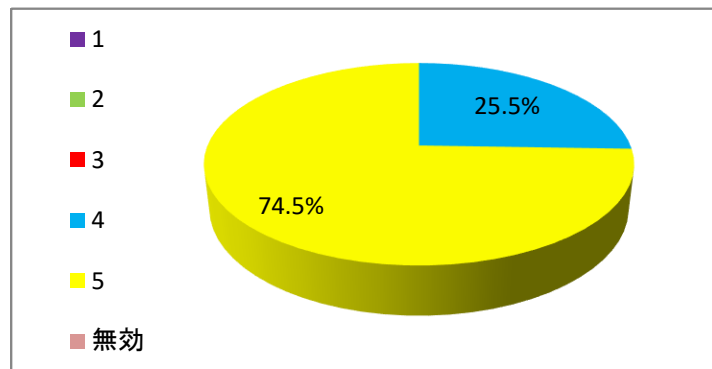
サービスの内容は、支払っている料金に見合っている。



【問19】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	28	17	1	47
回答割合	0.0%	0.0%	2.1%	59.6%	36.2%	2.1%	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	0	12	35	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	25.5%	74.5%	0.0%	100.0%

(4) 自由記述

貴事業所の良い所

- ◆スタッフの皆さんが親切に対応してくれる。
- ◆毎月体操も工夫して変更あったり、同じのも楽しみです。ボールとか体操用具もいいです。マシンもその人それぞれに応じて無理なくできる。職員の方も話しかけてくれていい。利用者に同志もはなしやすいふんいきです。
- ◆職員さんはとても明るくて、元気がもらえてる。身体の体調などとても気を使われてお話を聞いてくれる。お茶の飲み物が充実している。
- ◆スタッフの皆さま、笑顔の対応がとても素敵です。体調を気遣って、一人一人に温かい心遣いで接して頂き、頑張れます。雨の日もお迎えに来て頂き、より良い生活、暮らし方が出来るように、手助け頂ける、グッドウォークには、私は助けていただいております。
- ◆和気あいあい楽しく過ごせる場所です。元気な方々が居て、元気をもらえています。人生の先ばいに。
- ◆体のあちこちに不具合ができ、運動したくても歩行器の移動では思う様にできなくなりました。お医者様からのすすめでグッドウォークに入れていただき、今は週1回の日がとても～楽しみです。トレーナーの方々も本当に心くばりがすばらしく毎週とても楽しく通っております。二回うかがいたいのですが、病院通いが多くて、今のところは1回でガマンしているところです。皆々にカンシャカンシャ！！です。
- ◆歳をとるとジムには行きにくく、普通のデイサービスで歌ったり、ぬり絵などをやりたくないのですが、グッドウォークは「歩くことに特化している」のが気に入っています。マシン以外に、目一杯体操もやるので、家ではここまでできず満足しています。又、家で一人であるより、週1日でもメンバーやコーチと話せるので楽しいです。
- ◆職員の方々が明るく親切に接して下さいます。
- ◆色々なプログラムが有る。明るい雰囲気運動が出来る。スタッフの気配りがすばらしい。
- ◆職員さんの気配りがとても良いと思います。
- ◆会員に不測の事が起きないように、送迎の車の乗り降り、入室、着席の間に職員が会員に1人ずつ付き添っている事。職員全員が笑顔で会員と接している事。会員の歩行能力、維持・改善のためのプログラムがしっかり出来ている事。
- ◆スタッフの方々に感謝しております。
- ◆スタッフのみなさんが笑顔であいさつしてくれます。
- ◆職員の方は皆しんせつで皆に気をくばりすばらしいと思います。
- ◆職員皆様とても親切で笑顔で迎えて下さりユーモアあふれる言葉で迎えて下さり元気で楽しく通っております。これからもよろしくお願い致します。
- ◆利用者の安全に気をくばっている。送迎の折時間を守っている。
- ◆職員は気をつけて良く面倒を見てくれる。設備が整っている。
- ◆スタッフさんの言葉がはっきりしてわかりやすい。ていねいに接してくれる。
- ◆送迎の時間もきちんと守られ挨拶もていねいで明るい雰囲気ですばらしいです。ウォーキング機器もしっかり整備され美しく気持が良いです。スタッフの言葉使いも大変良いと思います。
- ◆マシンだけの訓練ではなく準備体操、整理体操がとても効果的。ストレッチで筋肉が少し軟らかくなったが、3cm位高い物が取れる様になった。週替え体操、手毎にかわる体操と実に組合せに気配りが飽きない。バラエティーに富んでいる。老人に大切な口腔ケア、パタカラの口の動かし方、早口言葉で脳の活性化良い。職員メンバーがとても穏やか、さりとしてベタベタしない優しさ。送迎にとっても気遣いを感じる（シートベルトの装着までして下さらなくても）。「ニッショウ10周年」「クリスマス」と植木先生の弾き語りがありました。素敵で感動しました。利用者とのコミュニケーションに恵まれ、自分だけじゃないと励みになっている。
- ◆自由で無理なくマシン等を使え楽しく過ごせる。
- ◆スタッフの皆様の行き届いた心くばりに感謝しています。これからもずーっとお世話になりたいと思っています。どうぞよろしく。
- ◆皆様やさしくて、ていねいに対応して下さいます。
- ◆楽しい所なので休みたい場所です。職員さんは平等に皆に声を掛けてらっしゃる。感心しています。
- ◆笑顔で感じ良く対応してくれる。
- ◆1番、スタッフはとても親切です。話やすい。個人1人1人を良く見てます。感謝してます。評判はとても良いです。長く続きますようにおねがいしたい。送迎用の車の色、建物の中の色、椅子、床とかセンスの良さに感心してます。
- ◆一利用者として毎回満足しております。ありがとうございます。特に昨今ドライバー不測の折、職員の方々が兼務され、送迎時の個々の対応は毎回親切、丁寧な笑顔も忘れずその上安全運転で感謝いたします。

ております。また、高橋さんを初めとする職員スタッフのチームワークの良さ等々、種々のイベント及び脳トレ紙、飲物に至っても気付きがあり、私のケアマネも面会時にびっくりしておりました。利用者同士の話の中にも、GWを利用して良かったとの事・・・。

- ◆スタッフの明るい笑顔に迎えられて席につき、挨拶からスタート。準備体操、歩行改善体操が気に入っています。動作の意味を説明して下さるのが良いと思います。3ヶ月毎の歩行分析も、今の自分の状態を知る事に役立っています。マシンは自分で強さの調整が出来るのが良いです。
- ◆職員の皆さんは明るくていねいに接して下さり短い時間ですが楽しく過ごしています。
- ◆皆さん（全員）気づかいがていねい。
- ◆送り迎えの際に、乗車時降車時細心の注意をはらってくれている。職員さんから話しかけてもらったり、本人は非常に喜んでいる。施設の設備も整っており、綺麗で満足している。施設が作成しているクイズや体操のリーフレットも充実しており家族も楽しんでいる。
- ◆清潔！！送迎の車内、室内の手摺からテーブル、マシン、人の手、常にアルコール布、赤外線を使って常に消毒している。トークがうまい。職員の教え方満足している。職員が良く働いている。
- ◆全体の見守りが行き届いている。
- ◆スタッフの方全員親切でやさしく感謝している。一週間で一回利用しているが、とても楽しく幸せをかんじている。
- ◆職員が親切、丁寧に対応してくれる。リハビリの善し悪しに強請されない。職員は送迎の際、常に玄関先まで（どんな状況であっても）送り届けてくれる。
- ◆無理なく続けることができる内容で自分に合っている。スタッフ方が親切で丁寧なのでよい。
- ◆絶えず笑顔で接し皆さんまとまって対応してくれるので安心していただける。
- ◆スタッフの皆さんが、いつも笑顔で挨拶してくれ色々とお気を使い、気が付いてくれて、とても楽しく頑張れています。
- ◆職員の笑顔や言葉づかいで、明るい対応で利用しやすい。
- ◆スタッフの皆様優しいです。時間厳守です。
- ◆所長さんはじめ職員さんの気くばり、部屋の清潔感、マシントレーニング等体力に合わせて無理なく出来る事。お友達も出来水分を取りながら少しお話も出来る事。私は週2回利用させて頂いていますが生活の良いリズムになっています。これからも休まず続けたいと思っています。良い出逢いを頂いて満足しています。
- ◆何より私共高齢者を相手にのお仕事に感謝しております。挨拶、笑顔、心配りなど、また送迎車、事業所内（トイレなども）マシンなども衛生面では感心しています。職員の方々の言葉づかい、対応などにも頭が下がります。転居で2~3ヶ所通所したのですが、グッドウォークに出会えた事、幸せです！毎回のプログラムも色々考えておられる様で楽しみにリハビリしています。※フリータイムに頂く（水分補給）お茶、コーヒー、紅茶などおしゃべりしながらのひとときは、きっと精神的にも大切な時間になっている方も多いと思っています。※用意して下さる脳トレのプリントも楽しみにしている方が沢山に。ありがとうございます。
- ◆送迎付きなのが大変に助かってます。無料の飲物が色々ありうれしいです。
- ◆足を重点としたマシン、職員の対応など他にない施設で大変感謝しています。

貴事業所の改善して欲しい所

- ◆新しい機械の導入に期待。
- ◆これからもずっと続けてがんばってほしい。
- ◆これからも、心と身体のバランスを取って、笑顔で毎日過ごせるように、スタッフの皆さんに手助け頂きたいと今後も期待しております。よろしく願い申し上げます。
- ◆いつまでも皆元気に参加できる様な所でたいです。
- ◆今のままで充分です。長く続けていただける様お願い致します。
- ◆椅子に座って体操をする時に、後の方に座ると見えないのと、耳が余り聞こえないので困っています。
- ◆器具や座っての運動をしていますが、他に立ってイス手すり等につかまりつま先立ち、片足上げ、スクワット、片足立ちをモニター見ながら運動を取り入れて欲しいですが。
- ◆女性会員はお互いに会話しているようですが、男性会員は送迎の車に乗り降りする時に挨拶するだけで、お互いに会話する事はありません。毎週、顔を合わせているのですから、もう少し親密になっても良いと思うので、週体操と一緒にやるとかのプログラムを用意して下さると助かります。積極的に会話しない方が悪いのですが・・・。
- ◆リハビリの機器をふやしてほしい。
- ◆朝の（一番）をもっとスピーディにして昼を少し早めに帰宅したいです。
- ◆これからも私達利用者の事に気をくばって下さい。気持良く利用出来感謝しています。
- ◆機器も今で充分と思いますが色々研究されて整えて下さい。
- ◆このままずっとがんばって欲しいと思います。唯、職員さんが忙しく気遣いをなさるので疲れが出るのではと思います。利用者の日によってのバラつきも違うので、何か工夫があれば忙しさを緩和できるのでは？と角一生懸命という姿がよみとれます。利用者同士のコミュニケーションに恵まれ、グッドウォークの日はまさしく私のグッドな日です。
- ◆歩行訓練が出来る広い場所がほしいと思います。
- ◆職員さん達の体が心配です（人数が少ないので）。もう少し手を抜いてもいいのに。
- ◆今後も大いに期待しておりますが、私には解りませんが一回の利用者の適切な定員は・・・多い時？もありますので・・・宜敷くお願いします。将来性のある企業として益々私共の様な利用者にあたたかく見守って頂きご指導下さい。重ねて感謝いたします。ありがとうございます。以上。
- ◆今後も歩行訓練を中心としたトレーニングプログラムを作して下さい。
- ◆体感を鍛える器具を入れて欲しい。
- ◆体感を鍛える器具の台数を増やして欲しい。
- ◆特になし。現行で充分です。トイレが足りない。
- ◆その日の人数により使用する機械の回数が制限される事がある。少し残念。
- ◆「運動表」の回収時間を少々遅くしてほしい。
- ◆歩行訓練のスペースが短いので、できればもう少し長い距離を歩けるようにしてもらいたい（場所自体が狭い）。
- ◆もう少し広いスペースで機械等を整備されると尚一層楽しい場所になるのではないか。
- ◆もう少しマシンとか増えるといいと思う。
- ◆もう少し設備をふやしてほしい。バランス、マット運動をふやしてほしい。
- ◆満足です。
- ◆これからも宜しく願い致します。
- ◆お迎え時から帰宅まで、今のところとても楽しくリハビリを。毎月配布して下さるお報せなども、きっと大変なお手数と思っておりますが季節ごとの注意点なども、知る事ができ心身共に助けられています。日々老いを痛感することが多くなりましたが、グッドウォークにお世話になりながら楽しく現状維持が続くことを望んでいます。笑顔、何気ない一言に元気を頂くことの多い日々どうぞこれからもよろしく願い致します。スタッフの皆様には心から感謝です。
- ◆出来れば腹筋を強化できるマシンを導入して欲しい。

令和6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（切手を貼る必要はございません）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

ニッショウ グッドウォーク 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 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 な い も	い ど え 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。	食事の提供はありません						
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】

◆ニッショウ グッドウォークの良い所をお書き下さい。

【自由記述2】

◆ニッショウ グッドウォーク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**3月11日(月)**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3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
