

令和元年度

# 利用者評価 結果報告書

指定事業所番号 1470902394

---

法人名 マルタ株式会社

事業所名 デイサービス マルタ

サービス 通所介護

---

調査実施日(終了日) 令和2年1月17日

---

公益社団法人かながわ福祉サービス振興会

cs2019187

## 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】（令和元年度「介護サービス情報の公表」の実施について）神奈川県  
令和元年8月6日交付

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平成30年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）に受審した事業所にあつては、事業者自らの申し出によって、情報公表制度に係る訪問調査を免除します。

- 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2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】<http://www.hyouka.kanafuku.jp>

☆詳細は、かなふく評価ガイドのトップページの左側のメニューから「実施マニュアル」をダウンロードし、ご確認ください。

# 1. 貴事業所の評価結果

## (1) 総合評価

貴事業所の総合評価

85.5 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。

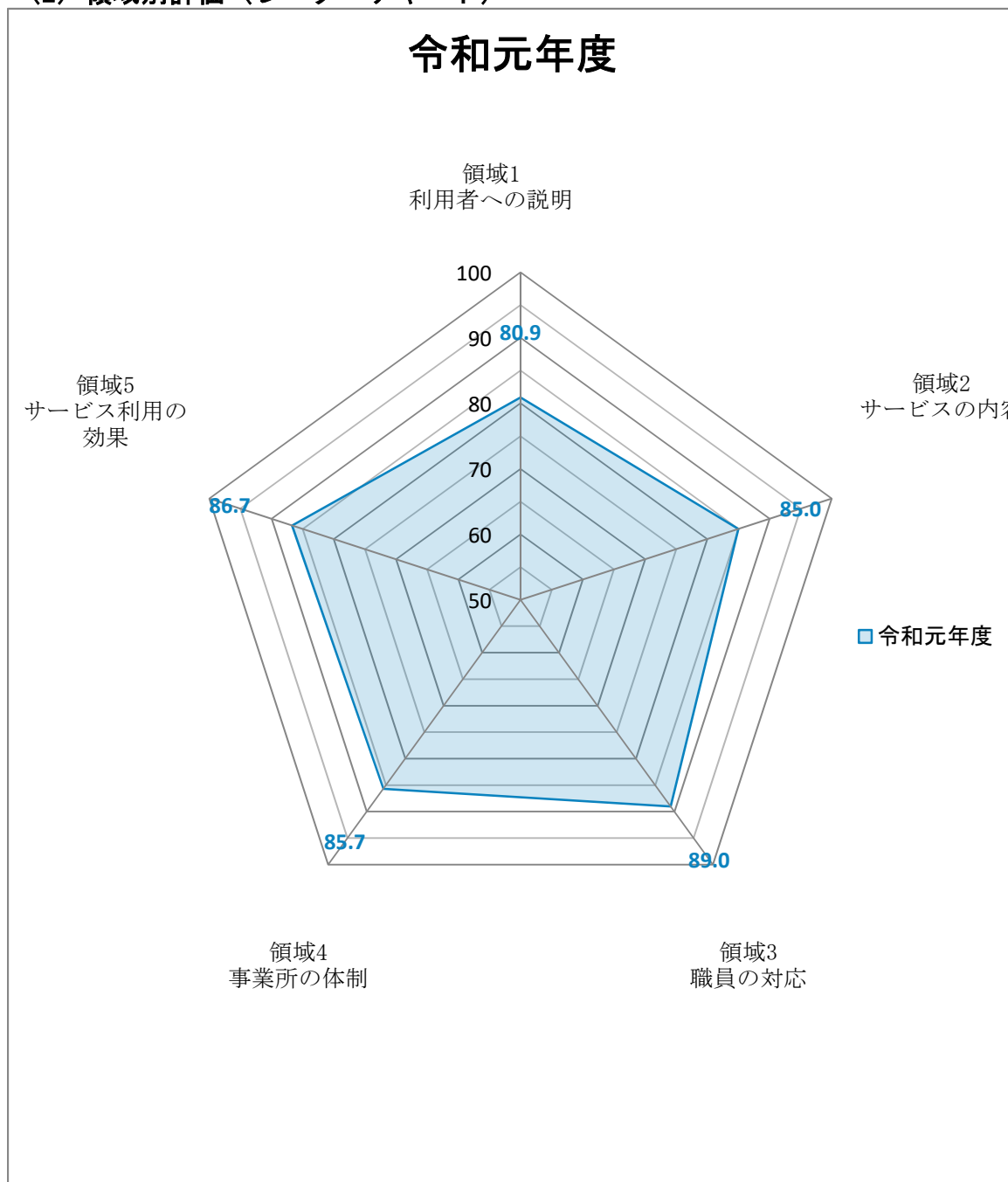
◆領域の点数

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

◆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
170	156	91.8%

設問	回答数	比率
要介護度	156	100.0%
1 要介護1	30	19.2%
2 要介護2	50	32.1%
3 要介護3	5	3.2%
4 要介護4	2	1.3%
5 要介護5	1	0.6%
6 要支援1～2	67	42.9%
0 無回答・無効	1	0.6%
性別	156	100.0%
1 男	61	39.1%
2 女	94	60.3%
0 無回答・無効	1	0.6%
記入者	156	100.0%
1 ご利用者	142	91.0%
2 ご利用者のご家族	6	3.8%
3 ご家族	2	1.3%
0 無回答・無効	6	3.8%
平均年齢	81.1 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

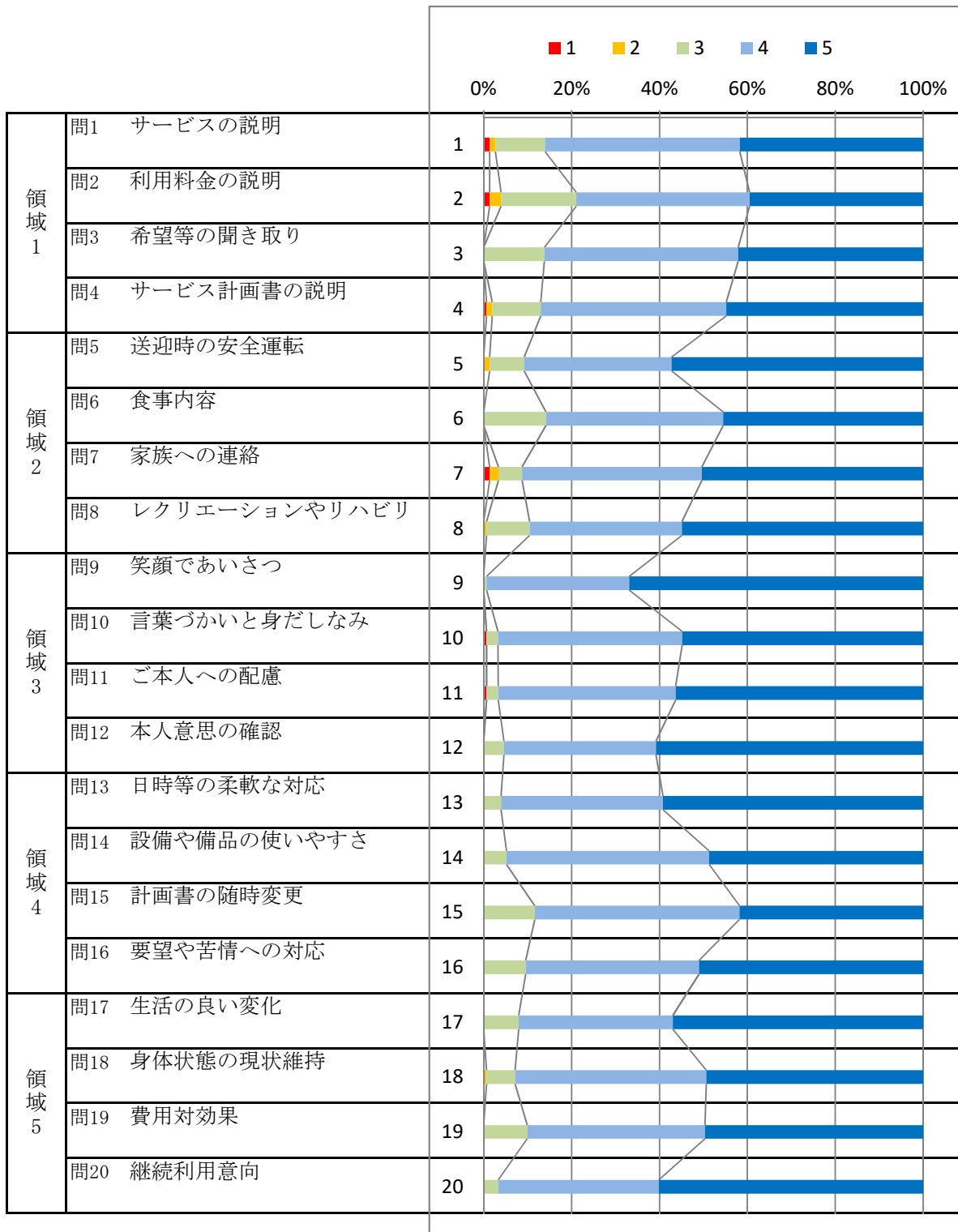
---

平成29年度及び平成30年度は利用者評価を実施していません。

## 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

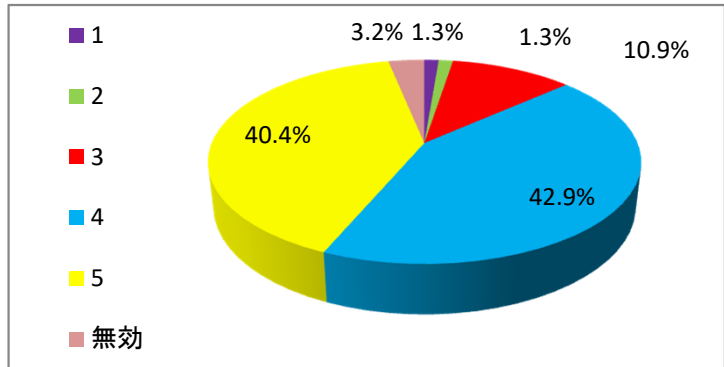
		評得 価点	合計		1		2	
<b>領域1</b>	<b>利用者への説明</b>	<b>80.9</b>	<b>624</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>0.8%</b>	<b>8</b>	<b>1.3%</b>
問1	サービスの説明	81.0	156	100%	2	1.3%	2	1.3%
問2	利用料金の説明	78.3	156	100%	2	1.3%	4	2.6%
問3	希望等の聞き取り	82.1	156	100%	0	0.0%	0	0.0%
問4	サービス計画書の説明	82.3	156	100%	1	0.6%	2	1.3%
<b>領域2</b>	<b>サービスの内容</b>	<b>85.0</b>	<b>624</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>0.3%</b>	<b>6</b>	<b>1.0%</b>
問5	送迎時の安全運転	86.7	156	100%	0	0.0%	2	1.3%
問6	食事内容	82.8	156	100%	0	0.0%	0	0.0%
問7	家族への連絡	84.2	156	100%	2	1.3%	3	1.9%
問8	レクリエーションやリハビリ	85.9	156	100%	0	0.0%	1	0.6%
<b>領域3</b>	<b>職員の対応</b>	<b>89.0</b>	<b>624</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>0.3%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
問9	笑顔であいさつ	91.6	156	100%	0	0.0%	0	0.0%
問10	言葉づかいと身だしなみ	87.6	156	100%	1	0.6%	0	0.0%
問11	ご本人への配慮	87.9	156	100%	1	0.6%	0	0.0%
問12	本人意思の確認	89.1	156	100%	0	0.0%	0	0.0%
<b>領域4</b>	<b>事業所の体制</b>	<b>85.7</b>	<b>624</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
問13	日時等の柔軟な対応	88.8	156	100%	0	0.0%	0	0.0%
問14	設備や備品の使いやすさ	85.9	156	100%	0	0.0%	0	0.0%
問15	計画書の随時変更	82.5	156	100%	0	0.0%	0	0.0%
問16	要望や苦情への対応	85.4	156	100%	0	0.0%	0	0.0%
<b>領域5</b>	<b>サービス利用の効果</b>	<b>86.7</b>	<b>624</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>1</b>	<b>0.2%</b>
問17	生活の良い変化	87.3	156	100%	0	0.0%	0	0.0%
問18	身体状態の現状維持	85.4	156	100%	0	0.0%	1	0.6%
問19	費用対効果	84.9	156	100%	0	0.0%	0	0.0%
問20	継続利用意向	89.2	156	100%	0	0.0%	0	0.0%

3		4		5		無効	
<b>81</b>	<b>13.0%</b>	<b>259</b>	<b>41.5%</b>	<b>256</b>	<b>41.0%</b>	<b>15</b>	<b>2.4%</b>
17	10.9%	67	42.9%	63	40.4%	5	3.2%
26	16.7%	60	38.5%	60	38.5%	4	2.6%
21	13.5%	67	42.9%	64	41.0%	4	2.6%
17	10.9%	65	41.7%	69	44.2%	2	1.3%
<b>54</b>	<b>8.7%</b>	<b>219</b>	<b>35.1%</b>	<b>307</b>	<b>49.2%</b>	<b>36</b>	<b>5.8%</b>
12	7.7%	51	32.7%	87	55.8%	4	2.6%
19	12.2%	54	34.6%	61	39.1%	22	14.1%
8	5.1%	61	39.1%	75	48.1%	7	4.5%
15	9.6%	53	34.0%	84	53.8%	3	1.9%
<b>16</b>	<b>2.6%</b>	<b>229</b>	<b>36.7%</b>	<b>366</b>	<b>58.7%</b>	<b>11</b>	<b>1.8%</b>
1	0.6%	50	32.1%	103	66.0%	2	1.3%
4	2.6%	65	41.7%	85	54.5%	1	0.6%
4	2.6%	61	39.1%	85	54.5%	5	3.2%
7	4.5%	53	34.0%	93	59.6%	3	1.9%
<b>45</b>	<b>7.2%</b>	<b>253</b>	<b>40.5%</b>	<b>301</b>	<b>48.2%</b>	<b>25</b>	<b>4.0%</b>
6	3.8%	56	35.9%	90	57.7%	4	2.6%
8	5.1%	71	45.5%	75	48.1%	2	1.3%
17	10.9%	68	43.6%	61	39.1%	10	6.4%
14	9.0%	58	37.2%	75	48.1%	9	5.8%
<b>42</b>	<b>6.7%</b>	<b>237</b>	<b>38.0%</b>	<b>329</b>	<b>52.7%</b>	<b>15</b>	<b>2.4%</b>
12	7.7%	53	34.0%	86	55.1%	5	3.2%
10	6.4%	67	42.9%	76	48.7%	2	1.3%
15	9.6%	61	39.1%	75	48.1%	5	3.2%
5	3.2%	56	35.9%	92	59.0%	3	1.9%

### (3) 設問ごとの個別グラフ

#### 【問1】

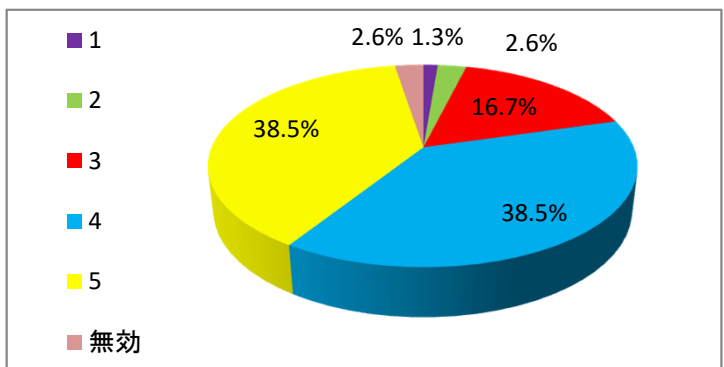
介護保険制度で利用できるデイサービスについての職員の説明は、わかりやすい。



【問1】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	2	2	17	67	63	5	156
回答割合	1.3%	1.3%	10.9%	42.9%	40.4%	3.2%	100.0%

#### 【問2】

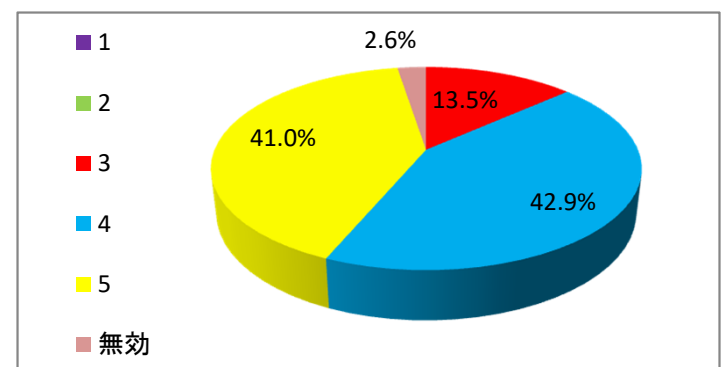
デイサービスの利用料金についての職員の説明は、わかりやすい。



【問2】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	2	4	26	60	60	4	156
回答割合	1.3%	2.6%	16.7%	38.5%	38.5%	2.6%	100.0%

#### 【問3】

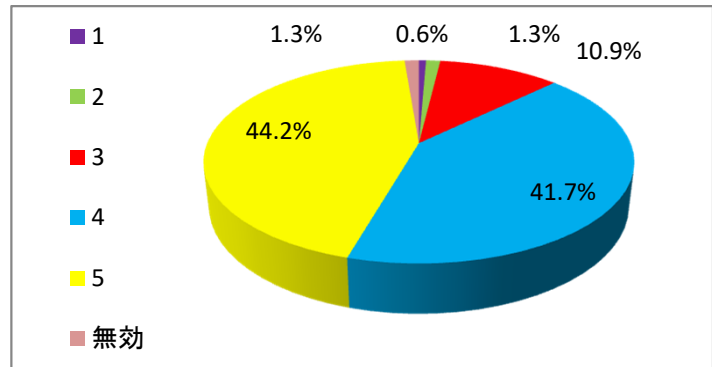
サービスの計画を立てる際、職員はご本人から、日時や内容の希望、生活ぶりなどをよく聞いている。



【問3】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	21	67	64	4	156
回答割合	0.0%	0.0%	13.5%	42.9%	41.0%	2.6%	100.0%

**【問4】**

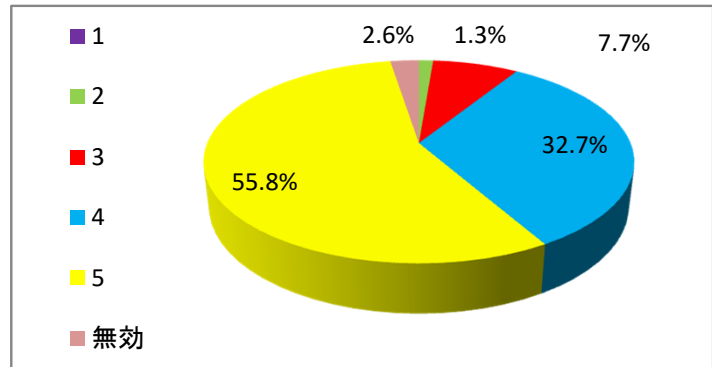
サービス内容が書かれた計画書を渡されるとき、職員から十分な説明がある。



【問4】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	2	17	65	69	2	156
回答割合	0.6%	1.3%	10.9%	41.7%	44.2%	1.3%	100.0%

**【問5】**

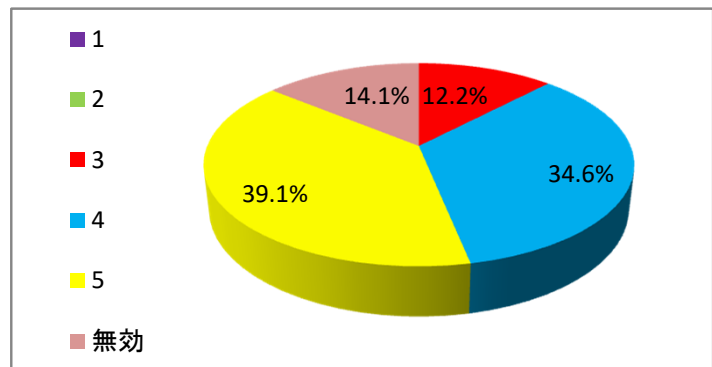
職員は送迎の際に、ご本人の身体状況や体調に気をつけながら安全運転をしている。



【問5】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	2	12	51	87	4	156
回答割合	0.0%	1.3%	7.7%	32.7%	55.8%	2.6%	100.0%

**【問6】**

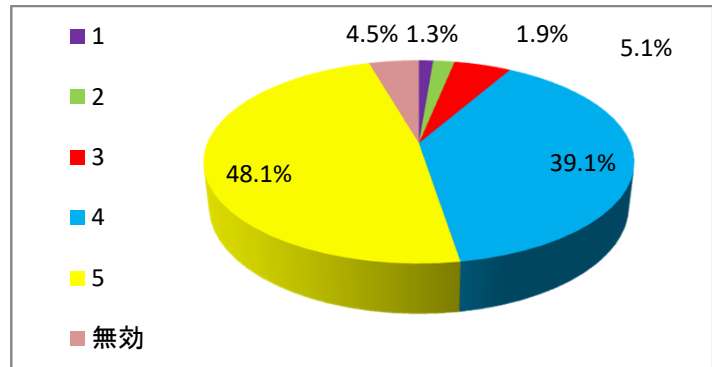
事業所での食事はご本人の状態に合わせて提供され、おいしい。



【問6】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	19	54	61	22	156
回答割合	0.0%	0.0%	12.2%	34.6%	39.1%	14.1%	100.0%

**【問7】**

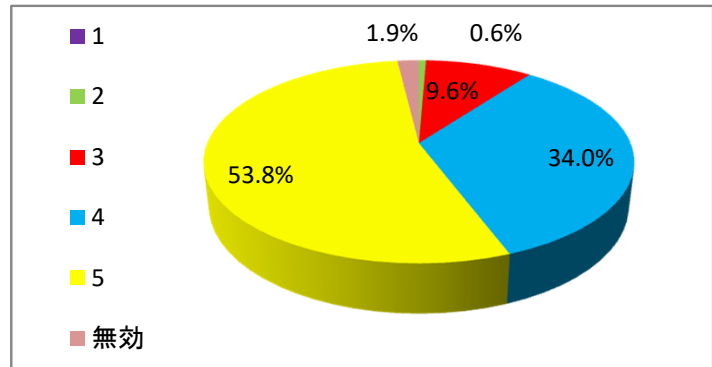
事業所はその日の様子や体調を、ご家族に連絡している。



【問7】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	2	3	8	61	75	7	156
回答割合	1.3%	1.9%	5.1%	39.1%	48.1%	4.5%	100.0%

**【問8】**

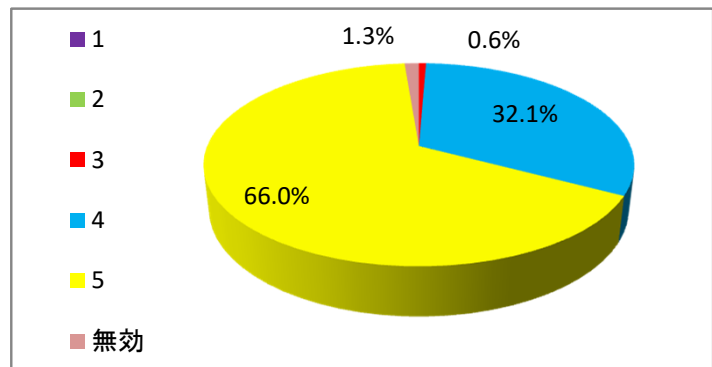
事業所で行われるレクリエーションやリハビリや介護予防プログラムなどに、満足している。



【問8】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	15	53	84	3	156
回答割合	0.0%	0.6%	9.6%	34.0%	53.8%	1.9%	100.0%

**【問9】**

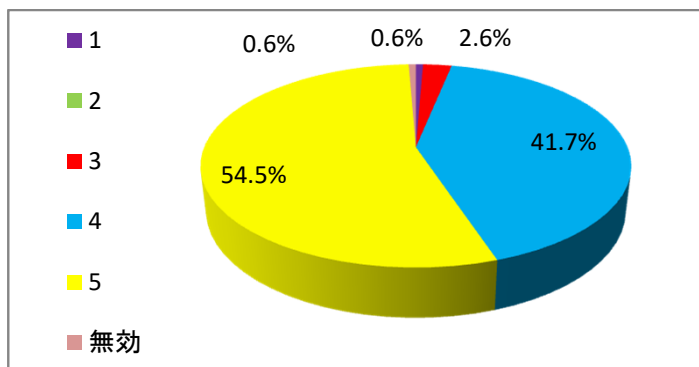
職員は、笑顔であいさつしている。



【問9】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	50	103	2	156
回答割合	0.0%	0.0%	0.6%	32.1%	66.0%	1.3%	100.0%

**【問10】**

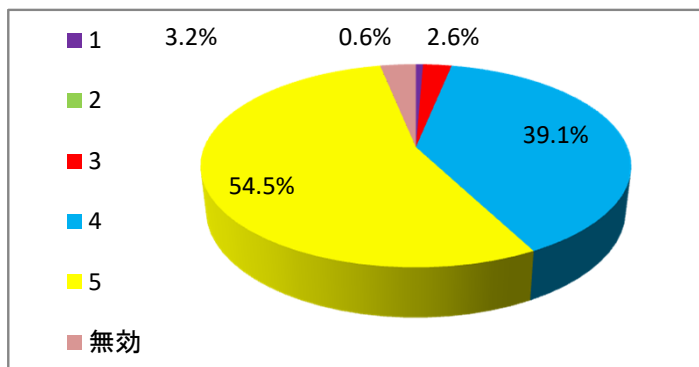
職員は、言葉づかいがいいで、身だしなみも整っている。



【問10】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	0	4	65	85	1	156
回答割合	0.6%	0.0%	2.6%	41.7%	54.5%	0.6%	100.0%

**【問11】**

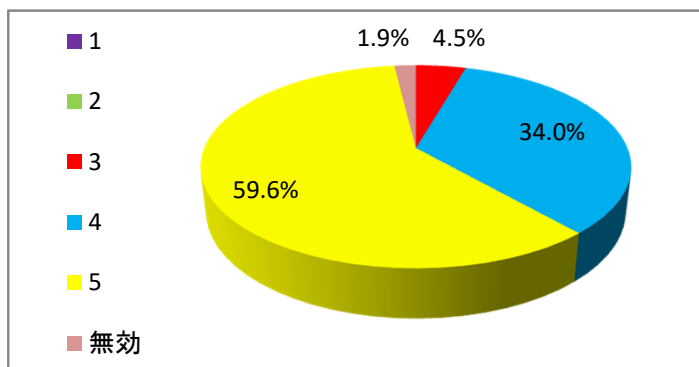
職員は、ご本人が嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように対応している。



【問11】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	0	4	61	85	5	156
回答割合	0.6%	0.0%	2.6%	39.1%	54.5%	3.2%	100.0%

**【問12】**

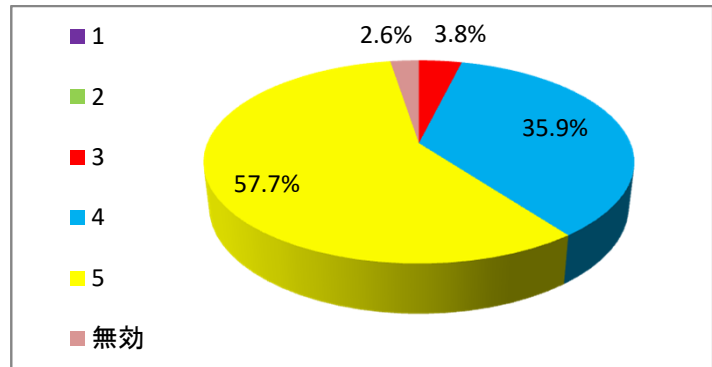
職員は、声かけなどをしてご本人の意思を確認してから介護している。



【問12】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	7	53	93	3	156
回答割合	0.0%	0.0%	4.5%	34.0%	59.6%	1.9%	100.0%

**【問13】**

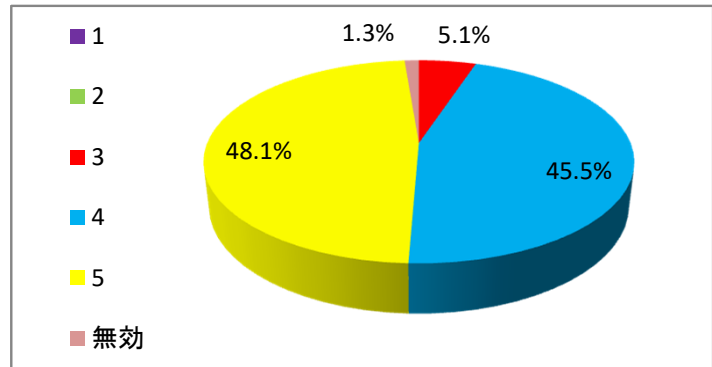
事業所は、ご本人の状態により、日時やサービス内容を変更しなくてはならなくなったときに、柔軟に対応している。



【問13】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	6	56	90	4	156
回答割合	0.0%	0.0%	3.8%	35.9%	57.7%	2.6%	100.0%

**【問14】**

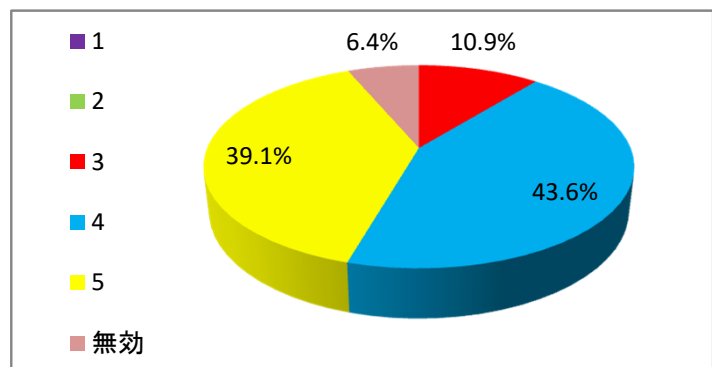
事業所の設備や備品は、安全で使いやすい。



【問14】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	8	71	75	2	156
回答割合	0.0%	0.0%	5.1%	45.5%	48.1%	1.3%	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。

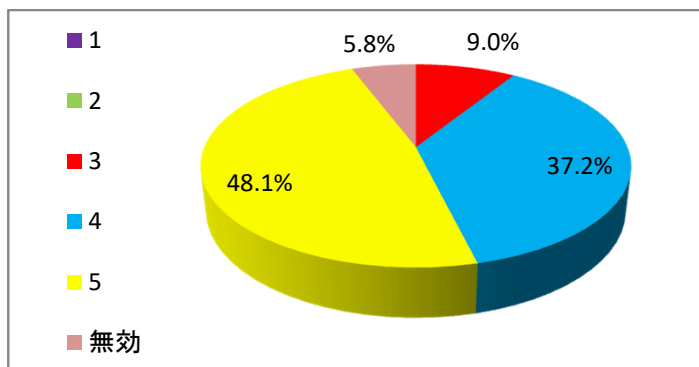


【問15】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	17	68	61	10	156
回答割合	0.0%	0.0%	10.9%	43.6%	39.1%	6.4%	100.0%



**【問16】**

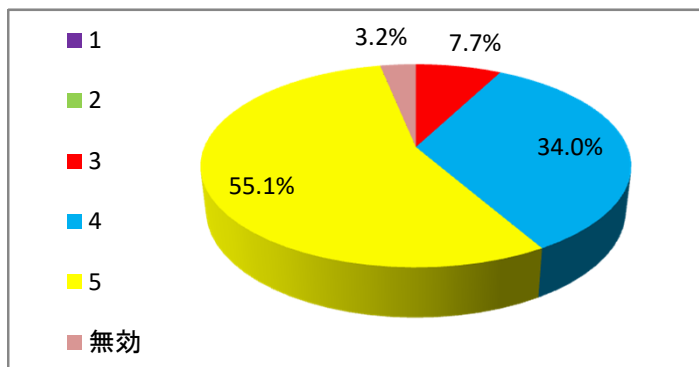
事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応している。



【問16】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	14	58	75	9	156
回答割合	0.0%	0.0%	9.0%	37.2%	48.1%	5.8%	100.0%

**【問17】**

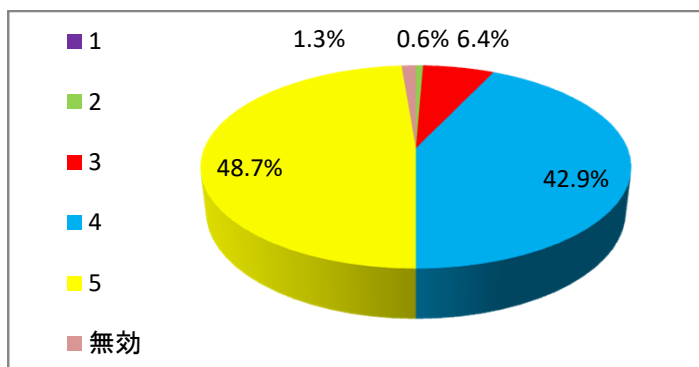
サービスを利用したことで、ご本人の生活に良い変化がある。



【問17】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	12	53	86	5	156
回答割合	0.0%	0.0%	7.7%	34.0%	55.1%	3.2%	100.0%

**【問18】**

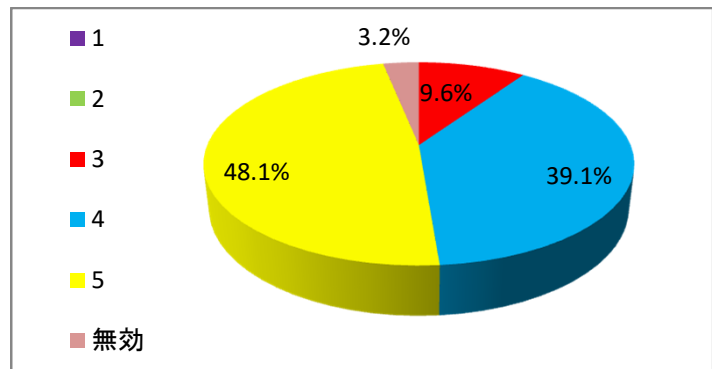
サービスを利用したことで、ご本人の身体の状態は現状維持または機能の低下が抑えられている。



【問18】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	10	67	76	2	156
回答割合	0.0%	0.6%	6.4%	42.9%	48.7%	1.3%	100.0%

**【問19】**

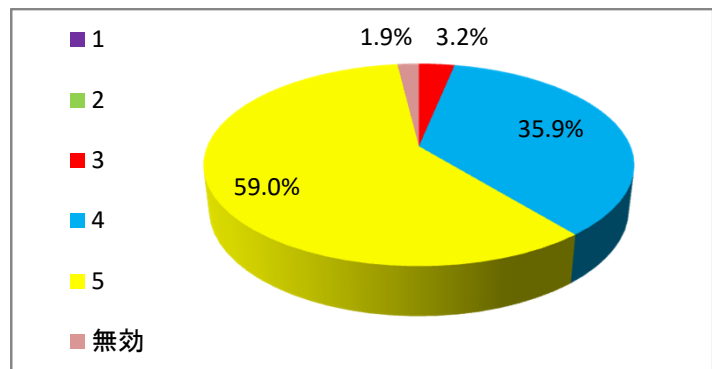
サービスの内容は、支払っている料金に見合っている。



【問19】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	15	61	75	5	156
回答割合	0.0%	0.0%	9.6%	39.1%	48.1%	3.2%	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	5	56	92	3	156
回答割合	0.0%	0.0%	3.2%	35.9%	59.0%	1.9%	100.0%



#### (4) 自由記述

##### 貴事業所の良い所

- ◆ 個々人の状態に注意を払って無理なく適切な運動を行えるよう気くばりして頂いている。
- ◆ こちらの都合で曜日等の変更、代替等を柔軟に対処してくれる。
- ◆ 体操などちょうど良い運動ができて良い。普段動かさないような動きができるので良いと思う。スタッフの方々も良くしてくれています。
- ◆ 職員全員の方、優しく、丁寧に接して下さっています。運転手の方も安全運転で、安心できます。最初に見学させて頂いた時に、指導して下さる方がとても元気で活力があり、施設もきれいで、明るい雰囲気の中で過ごせるのが良いと思いました。
- ◆ アンケートの通りです。これからもヨロシク！
- ◆ 職員の方は全員元氣よくあいさつしてくれます。
- ◆ 大変親切に対応していただき、何かあれば家族にお電話くださるので助かっております（問7の2に丸が付いていますが、本人は家族と連絡を取ってくださっている事はよく分かっていないようです）。たくさん体を動かすことができてるので、なかなか気持ちが乗らずに外出が出来ない時も安心です（家族筆）。
- ◆ スタッフの方々みんな優しく接して下さるので、和気相々に行くのが、とても楽しみです。
- ◆ 体力向上に役立っていると思います。
- ◆ まだ数ヶ月ですが最初難しかったです、今は皆先生がていねいして下さいますので楽しみです。
- ◆ 皆さんよくやっています。お世話になります。
- ◆ 何と云ってもスタッフの個性的な優しさ明るさ楽しさが一番でしょうネ。
- ◆ 設備も整っていて、スタッフの皆さんも明るく元氣を頂けます。
- ◆ 明るく清潔な環境の中で職員全体が大変ていねいに対応してくれている。3時間のプログラムも充実しており通所している方々も皆満足して居られるのがわかった。このような良い施設が介護保険利用で受けられる事も初めて知り、広く多くの地域でより多くの人が自分のような恩恵に与えられるよう願います。
- ◆ 体を動かす事が目的なので、その点ではすごく良いプログラムだと思います。
- ◆ 長居ことお世話様に成っているのに皆さんとても優しく接していただいていること、物忘れあっても何度も気持ち良く答えてくれます。とてもうれしい。マルタさんから帰って来ると体が軽いし元氣が出る。
- ◆ 職員の皆さん笑顔で気配りも良くやさしく接して下さいます。
- ◆ 説明が分かり易い。親切である。
- ◆ 送り迎えをしてくれる事と職員の方達がやさしく接してくれるので、毎週来るのが楽しいです。
- ◆ いつも楽しく通っています。
- ◆ いつも利用者に気を使い楽しく過せるようしている。元氣の声かけで笑い声がたえない。時間があつというまにすぎるくらい充実しているのでいつも楽しみにしている。
- ◆ 利用者の特長を職員はよく見ている。事故が少ない。声かけが上手なためか。
- ◆ 機能訓練が充実している。スタッフがとても明るく元氣がもらえる。
- ◆ スタッフの皆様元氣で、活力をもらっている（感謝している）。
- ◆ 明るく気をつけて対応されている。
- ◆ トイレに鏡がほしい。正面にも大きなもの。
- ◆ 全員が明るく元氣をもらっている。優しい対応で満足です。
- ◆ 設備が整っている。職員の皆様は仕事に熱心でやさしい。
- ◆ 職員の皆さんが明るくとても親切にして下さいます。次の日が楽しみで休みなく続けられています。来ている方もいい方ばかりでとてもうれしいです。
- ◆ 他のデイサービスに比べ、運動内容が豊富でしっかり身体を動かすことができているので、唯一マルタに行った日は空腹感が得られて、食事を美味しくいただくことができる。計画書を渡される時、家族に対しても、とてもていねいに良いアドバイスをしてくれるので、何でも相談できて心強い。
- ◆ 体調にあわせて運動内容を考えてくれるところ。
- ◆ マルタ様はいつも明るく楽しい良い所です。先生達の努力と工夫が随所で見られます。やさしく細やかな気使いをして頂きいつもありがとうございますと感謝致しております。
- ◆ 社長さんが、一緒に気持ちよく動かれてるので、他のスタッフもその様に動いて下さるのかなと思います。
- ◆ 楽しい日を過している。
- ◆ みなさん笑顔でむかえてくれる。
- ◆ 安全に細かく気を使ってくれる。連絡を密に取ってくれる。若く元氣なSTAFFの為、行くだけでも元氣になる。
- ◆ 3時間という短時間を有効に使って内容の濃いエクササイズが行なわれている。参加者のその日の体

力を見乍ら、運動指導に強弱をつけている。指導者達に指導力向上の意欲が高く、それぞれ、資格及び専門技術を持っている人がいる。

◆先生方に丁寧に接して頂き、とても助かっております。運動もしっかり出来、少しずつ体調も動くようになりました。色々アドバイス頂き乍ら頑張りたいと思います。これからもよろしくお願い致します。

◆運動をしっかりやる事。

◆職員さんがどっしりとしているので安心感があること。マシン、体操、足湯などのバランスがとれていること。明るいこと。環境の良いところ（緑が多い）。

◆職員皆様の熱意に感謝します。ありがとうございます。本人は”わがまま”頑固なので努力して良くなるうと言う気持を持たないで、とても残念に思っています。休まず皆様とうまく交わって行ける事に期待します。よろしくお願いいたします。

◆送りむかえ。

◆筋力強化に取りくんでくれる。

◆家族が利用していて楽しそうにしていたので、本人に合うかなと思いました。

◆スタッフの皆様優しくして下さり運動を御指導して頂く日が待たれます。

◆スタッフの皆さんが明るく元気で対応してくれているので、こちら元気をもらえます。スタッフの人数も3人±1でちょうど良いと思います。

◆楽しく過ごさせていただいています。

◆マルタに週一回二回利用したいけど支援でもう少しマルタ利用したいです。先生方すばらしいので楽しい日をすごしています。

◆体操が良い。

◆週に一回でも定った運動を9時から12時までやり続けることで苦手だった運動も楽しくできるようになり、新しい仲間もできて一人暮らしの私にとっても楽しい場所ができました。下半身の力がつよくなり階段の昇降もずいぶん楽になりました。

◆無駄な時間がない。職員の注意力がすばらしい。

◆機能訓練に大変満足している。特に志田先生の内容。その他運動プログラムが気に入っている。チェアエクソサイズ。

◆他のディサービスの場所にくらべて運動量が多く評判が良い。

◆指導者にとっても元気づけられます。

◆送迎してくれるので通りやすい。

◆雰囲気家庭的で自然と笑顔になる時が多い。少し疲れているかと思っても、マルタに到着すると自然と頑張れると思います。

◆運動すべて私にあっていて楽しい。

◆まんぞくしています。

◆すべての点で100点満点。

◆プログラムのメニューがたくさんあって、次々に身体を動かして体力の回復に期待が出来ます。

◆足が悪いので、送迎して頂けるのは本当にありがたいと感謝して居ります。これからも自分の共と思ひ、がんばって行きます。

◆時間的に短いけど、内容豊富。送迎は短く、短時間になり便利。

◆全員明るくて大変いいです。

◆指導者の方が親切で対応がよい。

◆職員の方皆がとても元気で明るいので、私方も元気をもらって帰って来る。

◆スタッフさんの雰囲気が明るくて気持ちいい。

◆職員がよく対応してくれる。行くのが楽しみにしている。

◆部屋の温度調整を常に実行している所。スタッフの変らぬ笑顔と声出しが良い。体操をする時はこれ何々に良いとか体の流れについて説明しながら教えていただくのは大変良く思います。

◆皆様お元気で明るい方々なので楽しく一日の課定を行う事が出来ます。何をお伺い致しましても気持ちよくお教え下さいますので気軽に話出来るのが本当によいです。マルタさんの環境も大変によく大きなお窓で外の自然を見ながらの楽しい体操が出来本当に幸せです。1日1日体力がついて来る事が実感出来る様な気が致します。

◆スタッフの皆さんが明るく元気が良いので、つられて元気になり、気持ちよく過せる。

◆おめでとう御座居ます。今年もよろしくお願い致します。其の日、身体、頭の使い方、気持ちを能く観察されています。何方にも心配りがすばらしい。配慮ですね。有難う御座居ます。

◆先生方が親切に話をしたり体操などしてたのしくしています。

◆音楽に合わせてやるリハビリ体操が充実していて体の動きが良くなった。又体の部所に合わせて有効

なマシンが揃っていて満足しています。

◆体操・マシンは的確な指導で満足しています。

◆皆さんあかるい人なので楽しくリハビリが出来る。健康状態によって、アドバイスして下さるので心強いです。

◆1クラスに対するスタッフの気持ちが合って良い。室温空気明るさ共に良いと思う。スタッフの方々何時も明るく良く気が付く。

◆いつも笑顔が絶えない。一生懸命私達に接してくれてる。

◆スタッフの皆さんとても話を聞いてくれます。あとやさしいです。朝、元気なくどうしようと思ってもマルタに来ると元気になります。最初の時よりずい分出来るようになり、嬉しいです。

◆話しやすいです。

◆大満足。今後出来る限り続けたい。90才近くなるがこのまま、続けて現況を続けたい。正直もう少し時間が長い方が良い。

◆職員の対応気使い等非常に満足している。適度のマシンも非常に満足である。

◆明るく楽しく出来る所。

◆スタッフ皆さんとても明るく元気。利用者はとても感謝しています。パワーをもらって帰ります。

◆スタッフさんが皆さんとても親切です。

◆スタッフの皆様がとても元気で笑顔でむかえて下さり気持が良いです。本当に助かっています。これからも宜しくお願いします。

◆皆が明るい職場で、利用者も楽しい。これからも引き続き利用したい。

◆職員の人達のチームワークが良くとれている。ワンチームです。

◆スタッフの皆様明るく声も高くとても私も元気が出ます。とても気に入っております。

◆スタッフの方が明るく元気で、ひとりひとりに細かく対応して下さるので、安心できる。運動の種類も多く、飽きずに楽しく過すことができる。事業所の方針がスタッフの方に行き届いていて社員教育がしっかりしていると感じました。

◆私共は運動をしたいのでマルタを利用して頂いております。午前中だけですけど休みなく体を動かしています。

◆(家族の感想)週1回の利用ですが、毎回楽しみにしています。本人はマルタ以外、他の人と話をすることが無いので、家族としては安心しています。マルタのスタッフは、明るく元気で、本人もとても気に入っています。

◆自由で自分に合った運動ができています。

◆個人個人を良くみてくれ体調に合わせて行なってくれる事感謝してます。

◆スタッフの皆さんが熱心に取りくんでいることがいい。

◆職員の方々、又会員の方々皆が親切で助かります。お教室も明るくて清潔で運動機械もそろっています。マッサージをして下さる(加藤さん)がとても上手ですごいんです。お教室の備品も楽しめます。体操も時間メイパイやりますので、私はチョコチョコ手を抜いてますが終わった後クタクタで家に帰ってから、しばらく休んでいる次第です。このまま続けられる事を願っております。

◆指導される女性教官が元気で適切であり、有り難く、十分に満足している。

◆私たちのこと考えてよく見てください。

◆環境が良い。自動車の音、近隣の騒音などが無いところが良い。

◆職員の皆さんが親切である。

◆スタッフがやさしく、親切。

◆スタッフ、利用者共に明るく楽しく運動している。私としてはずっと通いたいと思っています。

◆他のデイサービス施設に比べ、自己の体力に合った機能維持回復を行ってくれる。

◆デイサービス利用中の本人の様子などいつも丁寧に知らせて下さる。計画書も自宅に出向いて説明。

他の事業所ではサインと印の上控えは自宅に後は連絡帳と一緒に渡すことが殆んどです。

◆問15, 16は利用初めて数回です所以对面して居りませんので選べません。利用時間3時間を有効に、プログラムが組まれてます。機能訓練も細かく、間合に足浴、マッサージ、ウォーターベットが入りスタッフの気力に活力を頂いてます。サービスを利用した事で今の状態より機能が良くなる気がして居ります。

◆トイレがいつも清潔に保たれている事。使用した後に直ちにスタッフの方が点検をして次の使用に備えて下さっている事に感銘します。すばらしい事です。

---

---

## 貴事業所の改善して欲しい所

- ◆現状を維持継続してほしい。希望を述べれば、スペースの問題があるが、自転車がほしい。
- ◆午後の利用だけなので、無理を承知で言っていますが、午前から昼食とかの利用設備もあれば（入浴設備も）、今後そういう所を希望しています。ただ、今のマルタさんが良いので、続けたいと思っています。現状が厳しい状況になれば、変更せざるを得ないのが残念です。
- ◆今後ともこれまで通りよろしくお願い申し上げます。
- ◆現状維持で満足です。
- ◆一日も早く歩ける様に（普通に）なりたいので家に帰ってからも少しずつ散歩しています。
- ◆私が足の指先がピリピリと違和感がありますので足湯は入って居りません。足湯のお湯が午前と午後が同じなのがイヤですね（私は午後のクラスです）。足の違和感が取れたら入りたいと思って居ります。音楽も出来れば一般的に知ってる曲だったらもっと楽しいと思います。「今月でこの曲は終わります。」と云われても知っているのはスタッフの人だけ「つまらない」のが本音です。音も少々大き過ぎます。
- ◆足湯の時、毎回メンバーを替えて頂けると、いろいろな人と交流ができて、お話し出来るのでうれしいです。同じメンバーが重なることが多いので。
- ◆現状で充分満足して居ります。
- ◆現状維持を希望します。
- ◆特別にありません。満足しています。
- ◆送迎がドライバーも安全欲しい。
- ◆このままの内容はとても良い。少しは？
- ◆庭を散歩したい。
- ◆発声のカリキュラムをして欲しいです（誤えんを防ぐため）。
- ◆厳しい（良い）。例：靴をきちんと整理するよう指示される。
- ◆とくに要望することはありません。有難く思っています。すべての運動が3分単位ですが体調に応じて5分位に伸ばしてほしい。
- ◆奥の場所ですが、トイレがもう一つ有ると良いなと思います（場所が無理なのかも）（かち合わない様スタッフの方が気使って下さってはいます）。
- ◆現在足の方のマシンは良いと思いますが、肩まわり、腕のマシンがあると良いと思います。
- ◆守秘義務、プライバシーの保護も尊重される事は大切だが、孤老業に対する精神的サポートや、ピア・グループとしての支援活動が出来るようになるとよいと考える。
- ◆足湯もあり、とても満足しております。
- ◆細やかなお心使いをして迎えて下さっていますこと続けて頂けたらうれしいです。
- ◆特に分かりません。
- ◆歩く時、ふらつかず、すり足にならずに出来る様に改善していただけたらと思います。
- ◆これから益々寒くなりますので希望と致しまして送迎の車の暖かい事を念じます。
- ◆送迎の車に乗っている時間は30分以内にしてほしい。ディサービスの1回の人数は12人/1回がちょうど良いと思います。
- ◆命令的なので改善して欲しい。
- ◆このまま続けていくことができるとよいなあと考えてます。
- ◆女性職員のローテーションを期待している。
- ◆現状維持で。
- ◆医療関係の情報などが欲しいですね。また利用者同志で共有できる機会があればと思います。
- ◆このままでよい。
- ◆現状を続けて欲しい。
- ◆体操はついてゆくのが精一杯です。
- ◆大きな声で歌をうたいたい。週一でなく二回位通いたい。
- ◆時々トイレの流し忘れがあるようなのでチェックしてほしい。時折一クラスが15名前後になると、二、三人は休む時間があり、やる気をなくすときもあるのと、スタッフの余裕がいっぱいいっぱいに見受けられます。
- ◆今のところ満足しておりますので、思い浮ばないです。
- ◆利用してまだ日が浅いので、改善して欲しいところは見当たりません。このままで良いと思います。
- ◆行動が鈍い所が有りますので、宜しくお願い致します。
- ◆職員数が少ない上に必ず1人は休暇をとっているためサービスが行き届かず職員も臨機応変に対応しなくてはならず「1人で2人見るのは無理！！ちょっと待ってえ・・・」等不満が職員も利用者大き感じているにもかかわらず、経営者は職員の増員等具体的対策に前向きではないように感じる。
- ◆送迎車にたいして小さな車にすしづめ、利用者のことも思い変えることも考えてほしい。職員の件、

全体に不足していると思う。要介護の人は字のごとく介護を必要としています。何でもリハビリだから出来ることは自分でと手伝ってくれないのはどうか。働き方改革で有給休暇を取る職員が増え常に職員の不足がみ。増員の予定はないのですか。利用者の満足出来る経営をお願いしたい。

◆運動が少しハードかなと思うところもある。何時も流れる音量が大きすぎる。

◆今の所、特にはありません。

◆もう少し話し合う時間があると最高。スタッフの皆様とっても親切、友人に現況を伝えたい。ここに来られてよかった。

◆いままで通りで楽しく利用させていただきたいと思います。

◆本人の体調に応じた体操をお願いしたいです。

◆更に、インターネット等を充実してほしい。

◆職員がよくかわるので、横のつながりが無いのかな？と思うことがあった。

◆これからも、明るく楽しく、個々に寄り添った介護をお願いしたいと思います。ウォーターベットの2ヶ所共入れていただけるとありがたいです。

◆このままで良いと思います。

◆高齢者住宅に居るのでディサービスに行っているんな人達との話が出来てうれしいと思っています。

◆今のままでよい。

◆今まで通りよろしくお願ひ致します。

◆十分にサービスが行なわれていると思う。特に指摘する事項はないが、思われた点は適切に実施して頂きたい。

◆皆様、先生方、親切で助かってます。これからも宜しくお願ひします。

◆週一回の三時間ですが、こんな年令になって定時間の生活を持っていることに感謝あるのみでございます。

◆今の所特に何もありません。

◆今迄通りで充分です。このまま1日でも長く利用させてもらいたいです。

◆現状のスケジュールでの運動に自分には合っています。楽しく体の向上に健康の維持に努力しています。有難うございます。スポーツ・ジムでは無いので現状で良いと思いますが、テレビ放送等で参考になる様な体操とか情報を取り入れるのも良いと思います。





令和元年 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 田中、勝島  
TEL:045-227-5692 FAX:045-671-0295

## デイサービス マルタ 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。
- ◇利用者ご本人の利益を損なわないよう当会が直接回収し、事業所には個人が特定できないよう配慮した回答結果を提出いたしますので、ご安心下さい。
- ◇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 つ 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 つ 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。	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 つ 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】

◆デイサービス マルタの良い所をお書き下さい。

【自由記述2】

◆デイサービス マルタ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17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：田中、勝島

受付時間：月曜日～金曜日 9時～17時30分

## 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業務
  - (9) 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。
  - (10) 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
  - (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 <http://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 <http://hyouka.kanafuku.jp>
- 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 <http://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 2020年2月25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)

---

---