

令和5年度

# 利用者評価 結果報告書

指定事業所番号 1470900893

---

法人名 有限会社 ハロー

事業所名 ハロー・ケアマネジメントステーション

サービス 居宅介護支援

---

調査実施日(終了日) 令和5年7月27日

---

公益社団法人かながわ福祉サービス振興会

cs2023001

## 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4年度（令和4年4月1日～令和5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

89.5 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。

$$\frac{\text{設問の合計点 (②)}}{\text{最大点数 (4点) } \times \text{有効回答数}} \times 100 = \text{評価点数}$$

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。

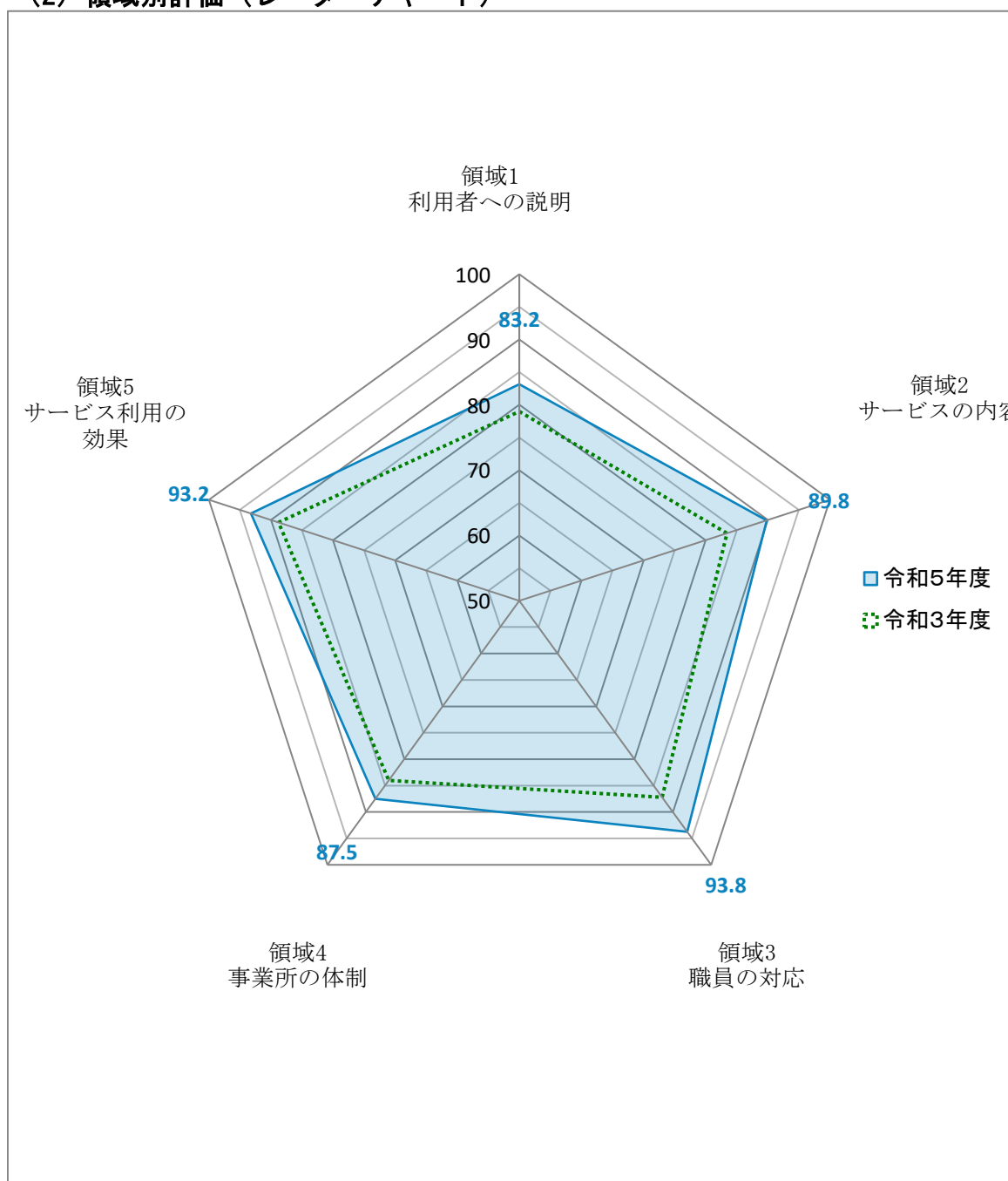
◆領域の点数

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

◆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

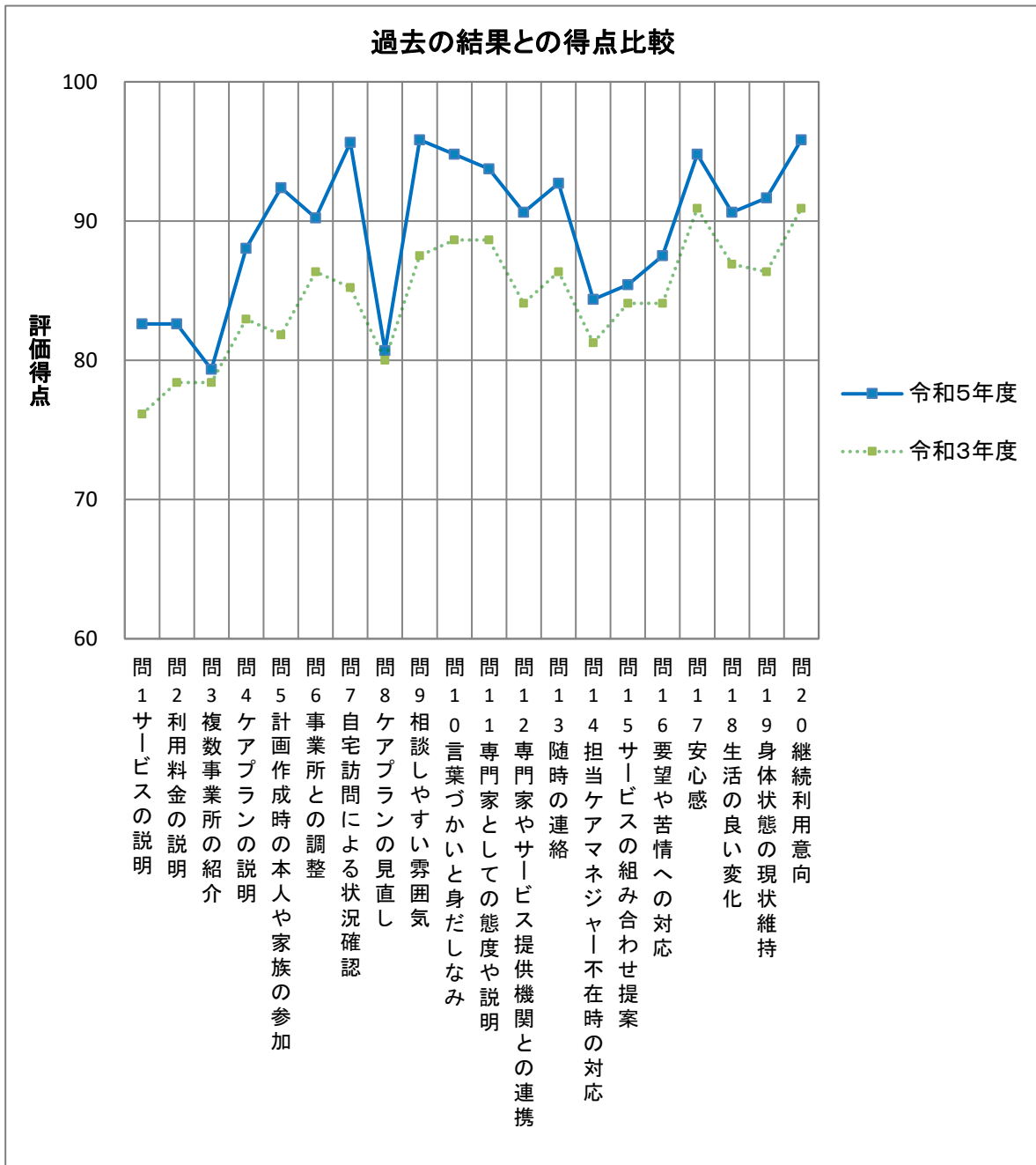
配布数	回収数	回収率
30	24	80.0%

設問	回答数	比率
要介護度	24	100.0%
1 要介護1	3	12.5%
2 要介護2	7	29.2%
3 要介護3	6	25.0%
4 要介護4	3	12.5%
5 要介護5	2	8.3%
6 要支援1～2	3	12.5%
0 無回答・無効	0	0.0%
性別	24	100.0%
1 男	11	45.8%
2 女	12	50.0%
0 無回答・無効	1	4.2%
記入者	24	100.0%
1 ご利用者	7	29.2%
2 ご利用者のご家族	4	16.7%
3 ご家族	13	54.2%
0 無回答・無効	0	0.0%
平均年齢	84.0 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



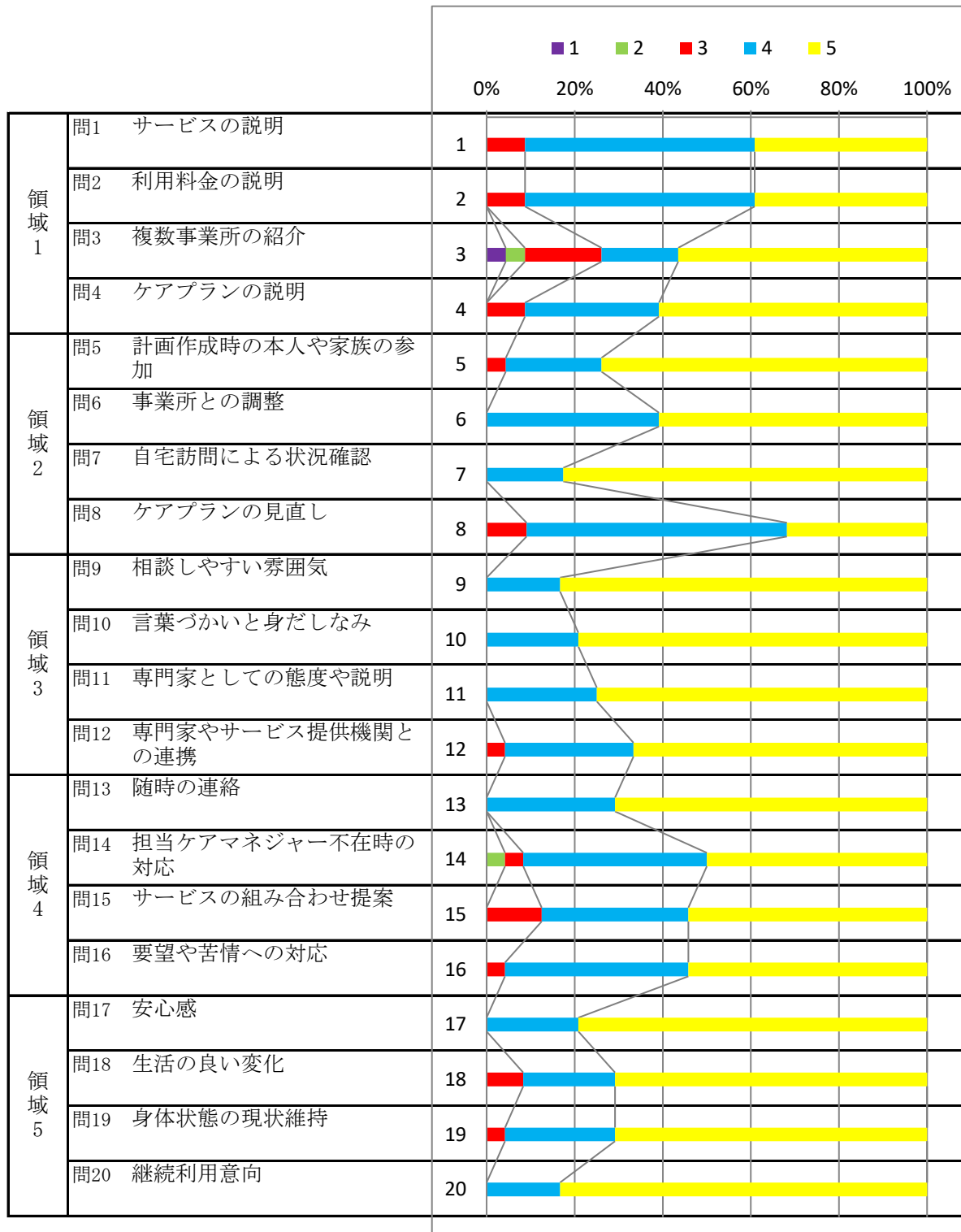
#### 過去の結果との比較グラフの見方

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。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

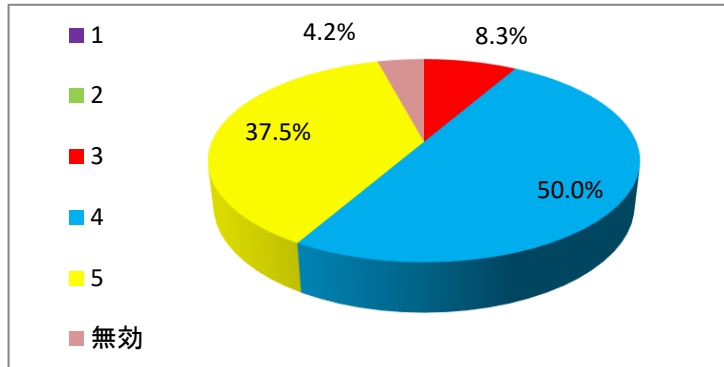
		評得 価点	合計		1		2	
<b>領域1</b>	<b>利用者への説明</b>	<b>83.2</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>1.0%</b>	<b>1</b>	<b>1.0%</b>
問1	サービスの説明	82.6	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
問2	利用料金の説明	82.6	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
問3	複数事業所の紹介	79.3	24	100%	1	4.2%	1	4.2%
問4	ケアプランの説明	88.0	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
<b>領域2</b>	<b>サービスの内容</b>	<b>89.8</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
問5	計画作成時の本人や家族の参加	92.4	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
問6	事業所との調整	90.2	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
問7	自宅訪問による状況確認	95.7	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
問8	ケアプランの見直し	80.7	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
<b>領域3</b>	<b>職員の対応</b>	<b>93.8</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
問9	相談しやすい雰囲気	95.8	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
問10	言葉づかいと身だしなみ	94.8	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
問11	専門家としての態度や説明	93.8	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
問12	専門家やサービス提供機関との連携	90.6	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
<b>領域4</b>	<b>事業所の体制</b>	<b>87.5</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>1</b>	<b>1.0%</b>
問13	随時の連絡	92.7	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
問14	担当ケアマネジャー不在時の対応	84.4	24	100%	0	0.0%	1	4.2%
問15	サービスの組み合わせ提案	85.4	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
問16	要望や苦情への対応	87.5	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
<b>領域5</b>	<b>サービス利用の効果</b>	<b>93.2</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
問17	安心感	94.8	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
問18	生活の良い変化	90.6	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
問19	身体状態の現状維持	91.7	24	100%	0	0.0%	0	0.0%
問20	継続利用意向	95.8	24	100%	0	0.0%	0	0.0%

3		4		5		無効	
10	10.4%	35	36.5%	45	46.9%	4	4.2%
2	8.3%	12	50.0%	9	37.5%	1	4.2%
2	8.3%	12	50.0%	9	37.5%	1	4.2%
4	16.7%	4	16.7%	13	54.2%	1	4.2%
2	8.3%	7	29.2%	14	58.3%	1	4.2%
3	3.1%	31	32.3%	57	59.4%	5	5.2%
1	4.2%	5	20.8%	17	70.8%	1	4.2%
0	0.0%	9	37.5%	14	58.3%	1	4.2%
0	0.0%	4	16.7%	19	79.2%	1	4.2%
2	8.3%	13	54.2%	7	29.2%	2	8.3%
1	1.0%	22	22.9%	73	76.0%	0	0.0%
0	0.0%	4	16.7%	20	83.3%	0	0.0%
0	0.0%	5	20.8%	19	79.2%	0	0.0%
0	0.0%	6	25.0%	18	75.0%	0	0.0%
1	4.2%	7	29.2%	16	66.7%	0	0.0%
5	5.2%	35	36.5%	55	57.3%	0	0.0%
0	0.0%	7	29.2%	17	70.8%	0	0.0%
1	4.2%	10	41.7%	12	50.0%	0	0.0%
3	12.5%	8	33.3%	13	54.2%	0	0.0%
1	4.2%	10	41.7%	13	54.2%	0	0.0%
3	3.1%	20	20.8%	73	76.0%	0	0.0%
0	0.0%	5	20.8%	19	79.2%	0	0.0%
2	8.3%	5	20.8%	17	70.8%	0	0.0%
1	4.2%	6	25.0%	17	70.8%	0	0.0%
0	0.0%	4	16.7%	20	83.3%	0	0.0%

### (3) 設問ごとの個別グラフ

#### 【問1】

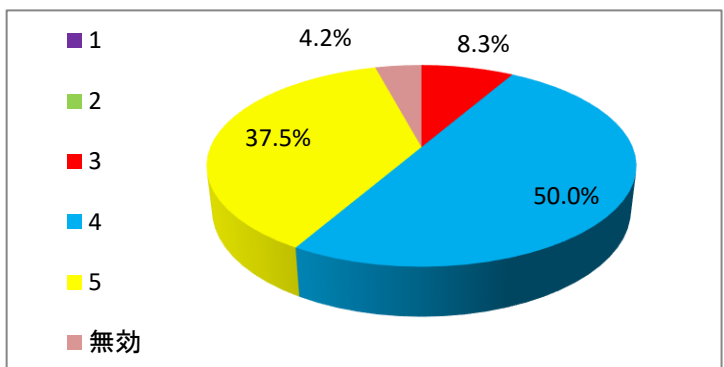
介護保険制度などについてのケアマネジャーの説明は、よくわかった。



【問1】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	2	12	9	1	24
回答割合	0.0%	0.0%	8.3%	50.0%	37.5%	4.2%	100.0%

#### 【問2】

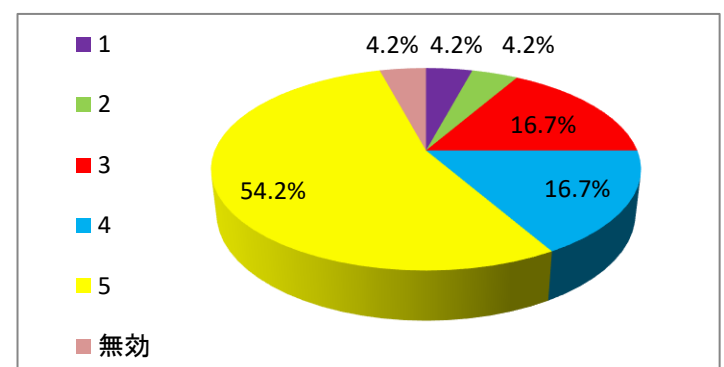
介護サービス利用料金についてのケアマネジャーの説明は、よくわかった。



【問2】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	2	12	9	1	24
回答割合	0.0%	0.0%	8.3%	50.0%	37.5%	4.2%	100.0%

#### 【問3】

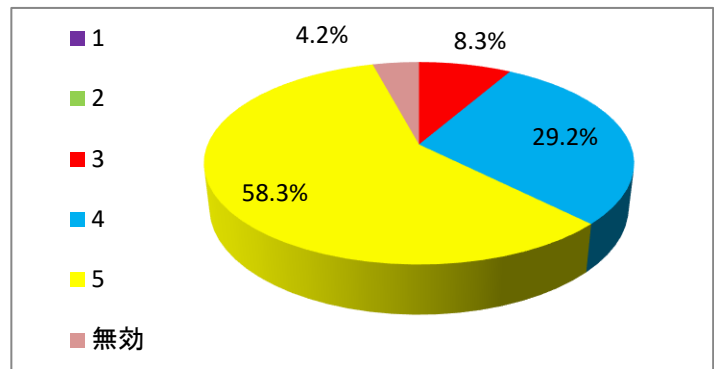
ケアマネジャーは、それぞれのサービスごとに複数の事業所を紹介した。



【問3】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	1	4	4	13	1	24
回答割合	4.2%	4.2%	16.7%	16.7%	54.2%	4.2%	100.0%

**【問4】**

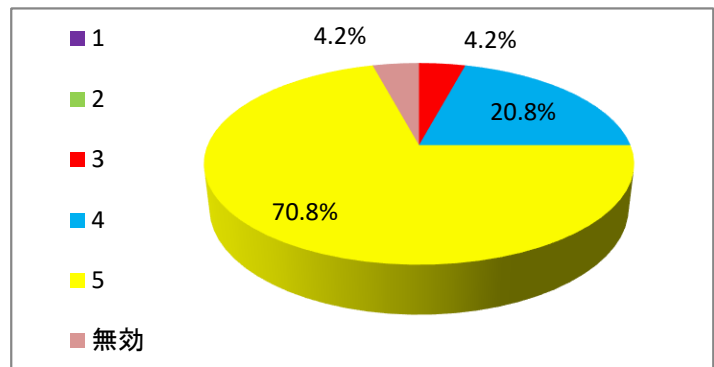
ケアプランの内容についてのケアマネジャーの説明は、わかりやすい。



【問4】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	2	7	14	1	24
回答割合	0.0%	0.0%	8.3%	29.2%	58.3%	4.2%	100.0%

**【問5】**

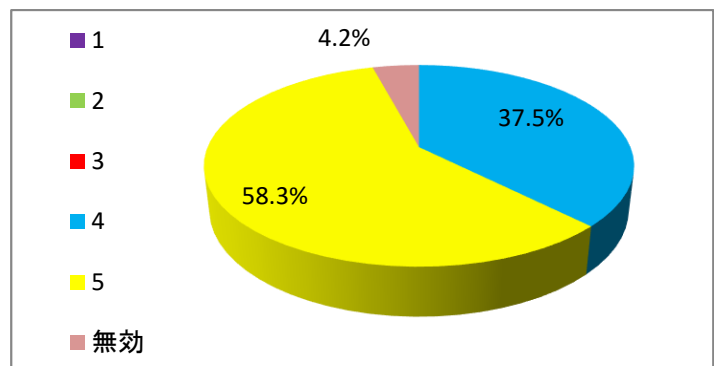
ケアマネジャーは、ご本人やご家族と一緒にケアプランを作成している。



【問5】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	5	17	1	24
回答割合	0.0%	0.0%	4.2%	20.8%	70.8%	4.2%	100.0%

**【問6】**

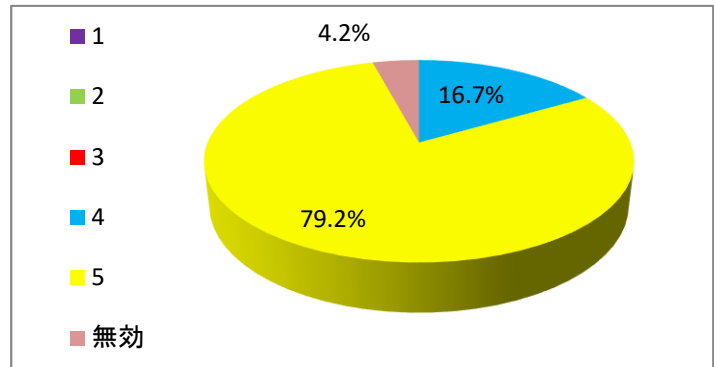
ケアマネジャーは、ご本人に合ったサービスが受けられるよう、事業所と調整をしている。



【問6】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	9	14	1	24
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	58.3%	4.2%	100.0%

**【問7】**

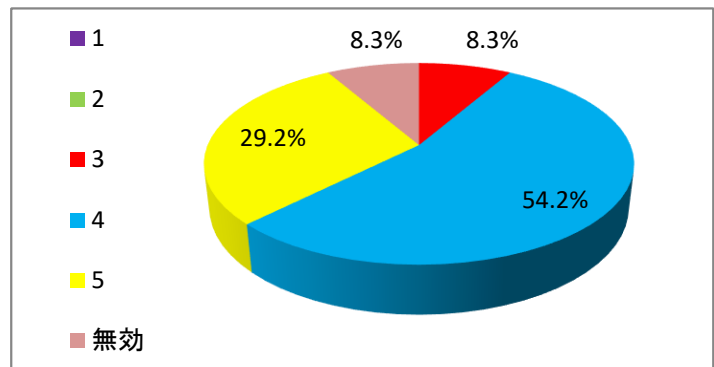
ケアマネジャーは、必要に応じて、ご本人の自宅訪問や電話等の方法で、本人や家族の状況を確認している。



【問7】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	4	19	1	24
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	79.2%	4.2%	100.0%

**【問8】**

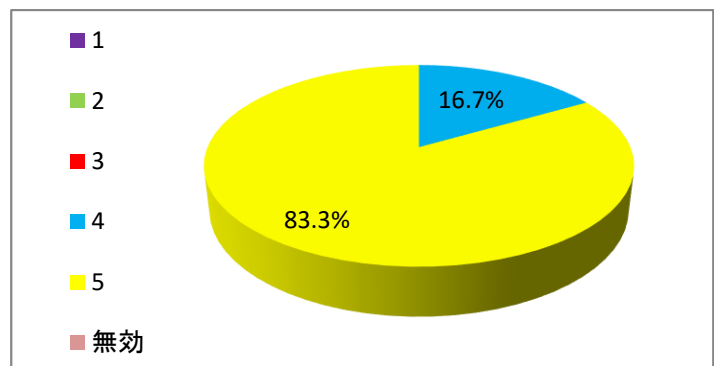
ケアマネジャーは、必要に応じてサービス担当者会議を開催し、ケアプランの見直しをしている。



【問8】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	2	13	7	2	24
回答割合	0.0%	0.0%	8.3%	54.2%	29.2%	8.3%	100.0%

**【問9】**

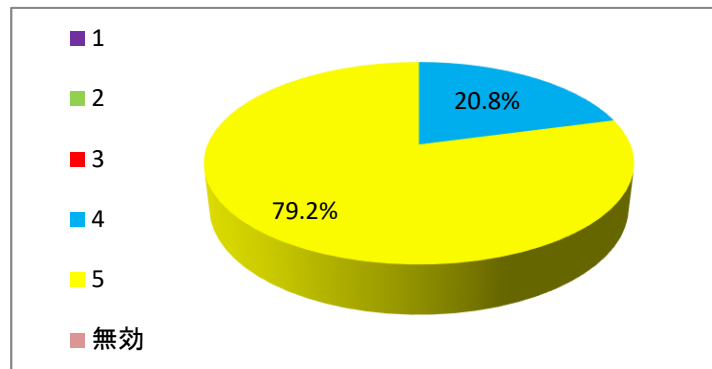
ケアマネジャーには、相談しやすい雰囲気がある。



【問9】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	4	20	0	24
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	83.3%	0.0%	100.0%

**【問10】**

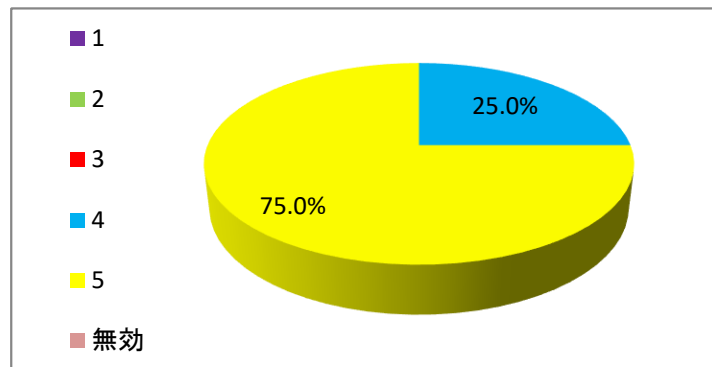
ケアマネジャーは、言葉づかいがいい  
いで、身だしなみも整っている。



【問10】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	5	19	0	24
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	20.8%	79.2%	0.0%	100.0%

**【問11】**

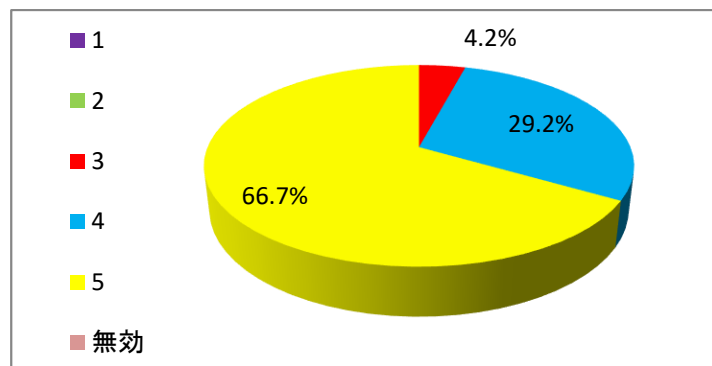
ケアマネジャーは、専門家としてふさわ  
しい態度や説明をしている。



【問11】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	6	18	0	24
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	100.0%

**【問12】**

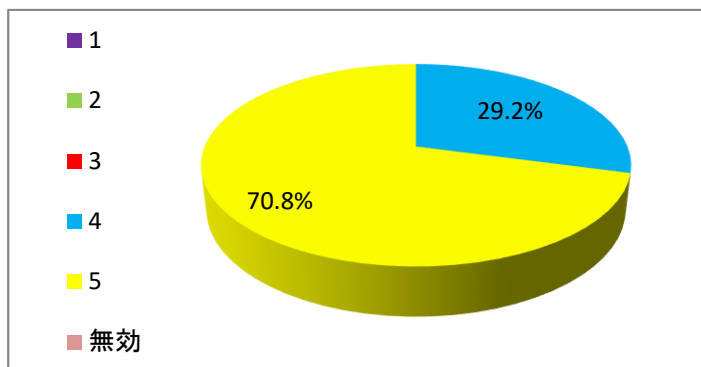
ケアマネジャーは、必要に応じて様々な  
専門家やサービス提供機関と連携を  
取っている。



【問12】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	7	16	0	24
回答割合	0.0%	0.0%	4.2%	29.2%	66.7%	0.0%	100.0%

**【問13】**

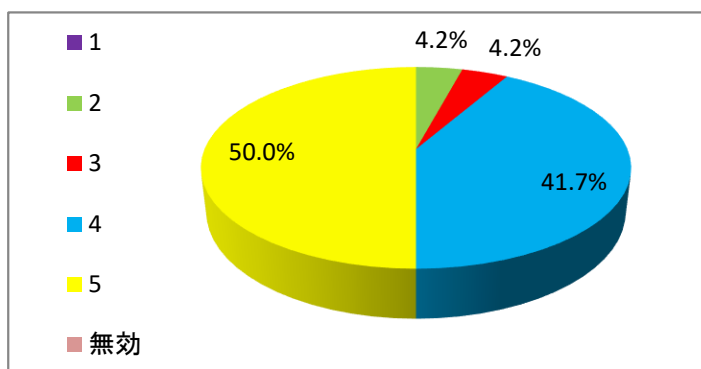
担当のケアマネジャーにいつでも連絡がとれる。



【問13】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	7	17	0	24
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	29.2%	70.8%	0.0%	100.0%

**【問14】**

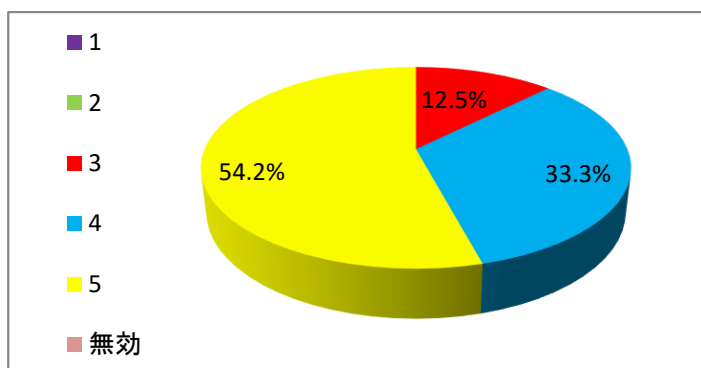
担当のケアマネジャーに連絡が取れない場合、別のケアマネジャーや事業所が対応している。



【問14】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	1	10	12	0	24
回答割合	0.0%	4.2%	4.2%	41.7%	50.0%	0.0%	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。

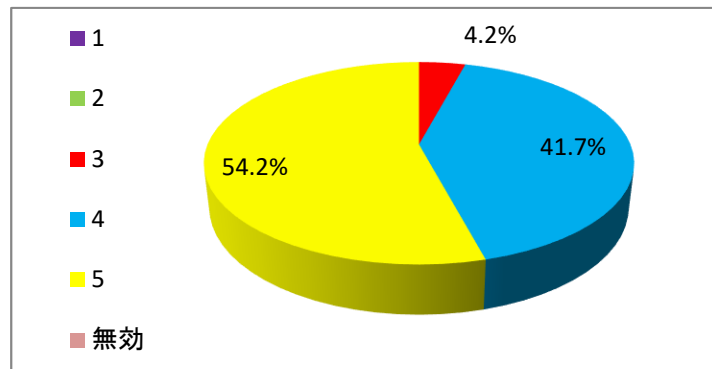


【問15】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	3	8	13	0	24
回答割合	0.0%	0.0%	12.5%	33.3%	54.2%	0.0%	100.0%



**【問16】**

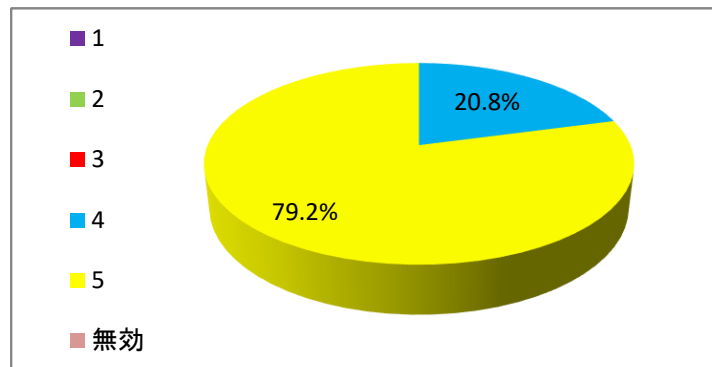
事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応している。



【問16】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	10	13	0	24
回答割合	0.0%	0.0%	4.2%	41.7%	54.2%	0.0%	100.0%

**【問17】**

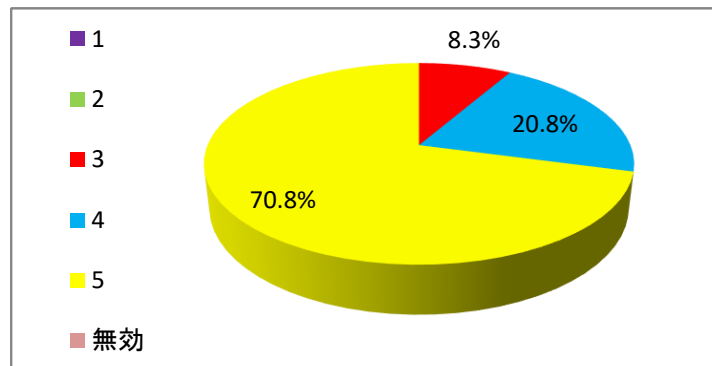
ケアマネジャーと関わることで、いつでも相談出来るという安心感がある。



【問17】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	5	19	0	24
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	20.8%	79.2%	0.0%	100.0%

**【問18】**

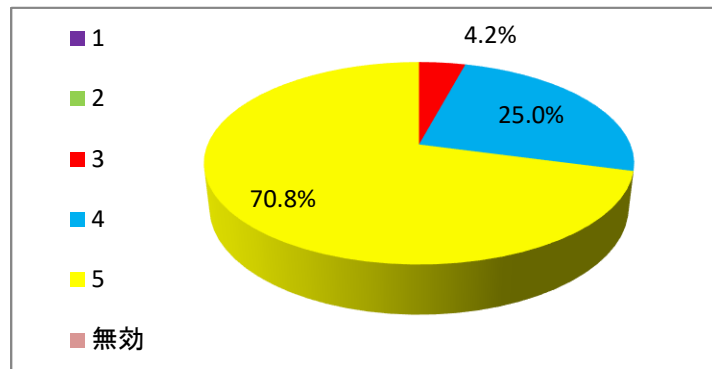
ケアマネジャーとの関わりによって、ご本人の生活に良い変化がある。



【問18】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	2	5	17	0	24
回答割合	0.0%	0.0%	8.3%	20.8%	70.8%	0.0%	100.0%

**【問19】**

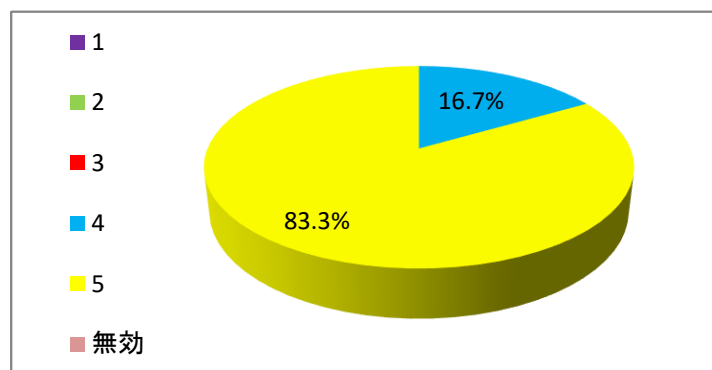
ケアプランに基づくサービスを利用したことで、ご本人の身体の状態は、現状維持または機能の低下が抑えられている。



【問19】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	6	17	0	24
回答割合	0.0%	0.0%	4.2%	25.0%	70.8%	0.0%	100.0%

**【問20】**

これからも、現在の事業所を利用していきたい。



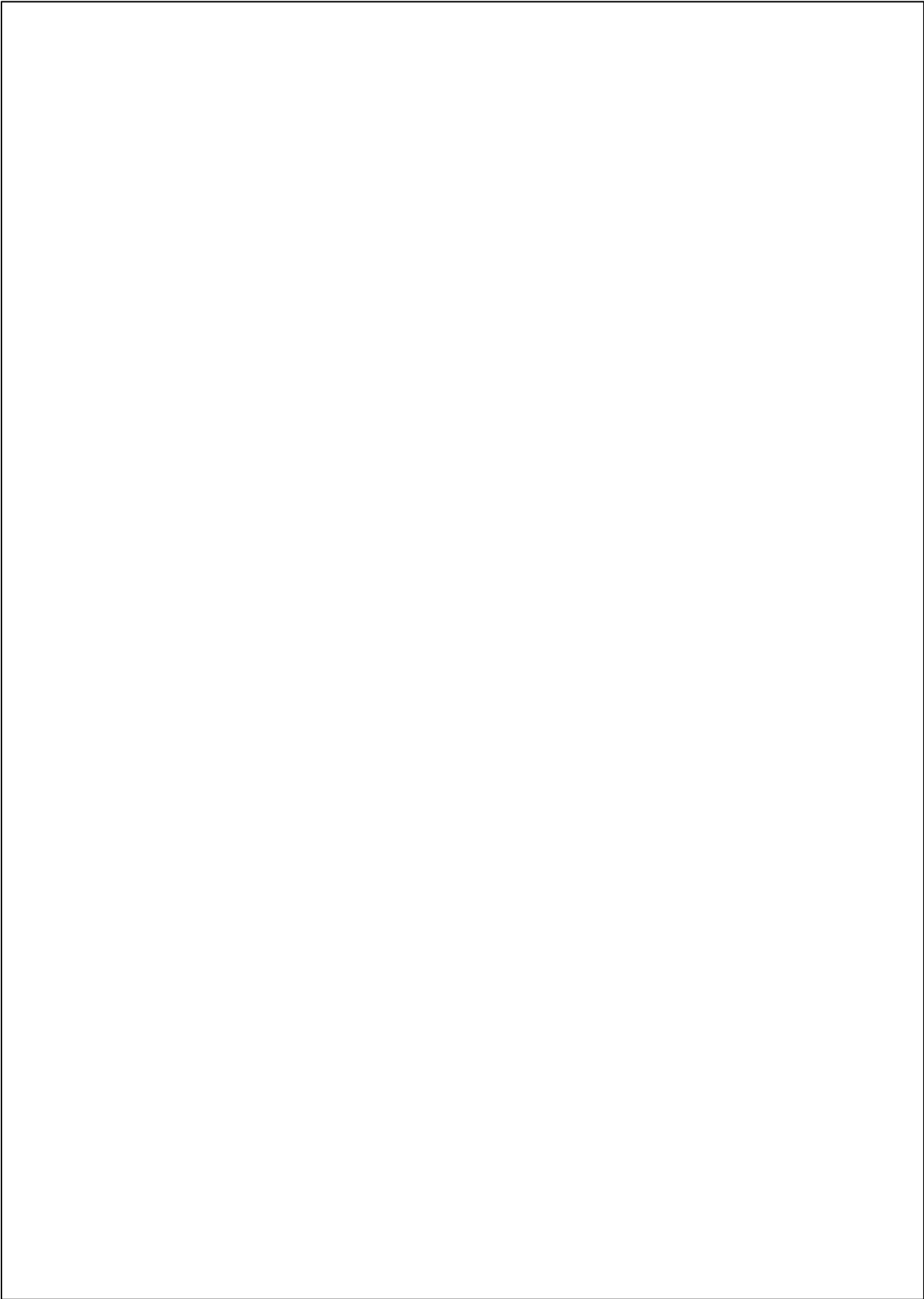
【問20】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	4	20	0	24
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	83.3%	0.0%	100.0%



#### (4) 自由記述

##### 貴事業所の良い所

- ◆以前親族の介護をしていた時は独立型のケアマネさんではなく、事業所内の方で、よい方でしたがどうしても視野が狭くなるというか多くの選択肢が示されていない感じがありました。その点、利用者でお世話になっているハローケアマネジメントさんは、多くの選択肢が示されているし、新しい問題がおきた時の対応がとてもスピード感があると感じています。「どのような選択肢があり、それぞれのメリットデメリットがわかること」という点は一番大切な点でその点について大変満足しています。
- ◆対応が早く適切な対応をしてくださるので安心出来る！事務所に電話しても同様に心強く思っています。
- ◆此の所、お暑い中お世話になっております。訪問日は細かい事でも丁寧に説明し答えて下さり本当にありがたく思っております。楽しい時間でありホッとした気持ちになります。次回の訪問日をたのしみに致しております。今後共宜しくお願い致します。
- ◆時間をきちっと守る事。お話しをよく聞いてくれる事。くだらない事とか心配事等親身になって聞いてくれる事。いつも笑顔で穏やかである事、とてもありがたいです。
- ◆こまった時に直ぐ対応方法を考えてくれる。
- ◆質問やこちらからの要望に、すぐに対応して下さい、いつもありがたく思っています。地域の情報や介護サービスの事などについても色々教えて下さり、勉強になります。家から近い所に事業所があるので、”いつでも来てもらえる”という安心感があります。利用者や家族のことを第一に考え、的確なアドバイスをして下さい、いつも頼りにしています。
- ◆必要な情報を集めて、すみやかに対応してもらえます。介護する家族への理解が深い。
- ◆夫婦2人だけの生活で日常的に不安がある時、とてもよく相談に応じてくださるので安心感があり感謝しています。
- ◆いつも対応が早く、親切にいただいています。
- ◆担当のケアマネージャーが大変親身になって対応していただいている。
- ◆サービスを無理にすすめることは決してなさらず、また一部の事業所に肩入れして無理強いすることもない。中立な立場をとられているところが大変良いと思います。また利用者の様子を見て的確なケアを先をよんで提案して下さいのがとても助かります。
- ◆ハロさんの家と自宅が近くなのでいつも安心しています。又こまっている時もすぐ連絡がとれるのでたすかります。
- ◆通勤途中に事業所があり、お声掛けした時の対応も感じが良かったため、決めました。よい担当者に決まり感謝です。
- ◆ケアマネージャーさんについて、家族の不安や疑問に対して、高齢者とは、認知症とは、といった情報を下さるだけでなく、一緒に考えて下さいます。毎月の訪問の際には、介護以外の話も聞いて下さって私の楽しみの時間になっています。本人だけではなく、家族もまた受けとめてもらっています。有難いです。
- ◆親切に色々相談にのってもらい安心出来ます。
- ◆対応が早いと思う。
- ◆電話かけるとケアマネージャーさんとすぐ連絡がとれる。
- ◆常に親身に対応して下さいます。穏やかな笑顔で安心感を与えてくださる点が良いと思います。



---

---

## 貴事業所の改善して欲しい所

- ◆家族が入院し、利用者が一人で家にいる状態になりました。これからもいろいろあると思います。今まで通り頼りにしています。どうしていけるのか、どんな方法があるのか相談にのっていただきたいと思っています。
- ◆お世話になっている石原さんにこれからも担当者でいていただきたいと思っています。
- ◆現在の状態にて満足いたしております。
- ◆いまのままの良い状態でこれからもお願いしたいと思っています。信頼できる方なので。
- ◆介護者の悩み、対応情報を教えてほしい。
- ◆これからも、宜しくお願い致します。
- ◆とにかくすぐ相談に応じてくださいますので、ありがたく頼りにしています。これからも宜しくお願いしたいと思っています。
- ◆今のままで充分です。充分にやって下さっていてとても感謝しています。
- ◆今後とも変わらずよろしくお願い致します。
- ◆特にありません。家族が回答することをふまえて、アンケートはネットでも可能となるとありがたいです。



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



## ハロー・ケアマネジメントステーション 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、必要に応じて、ご本人の自宅訪問や電話等の方法で、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】

◆ハロー・ケアマネジメントステーションの良い所をお書き下さい。

【自由記述2】

◆ハロー・ケアマネジメントステーション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**7月27日(木)**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8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](mailto:hyouka@kanafuku.jp)

---

---