

令和5年度

# 利用者評価 結果報告書

指定事業所番号 1472003951

---

法人名 社会福祉法人研水会

事業所名 万田ケアプランセンター

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

cs2023016

## 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 **81.6** 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。

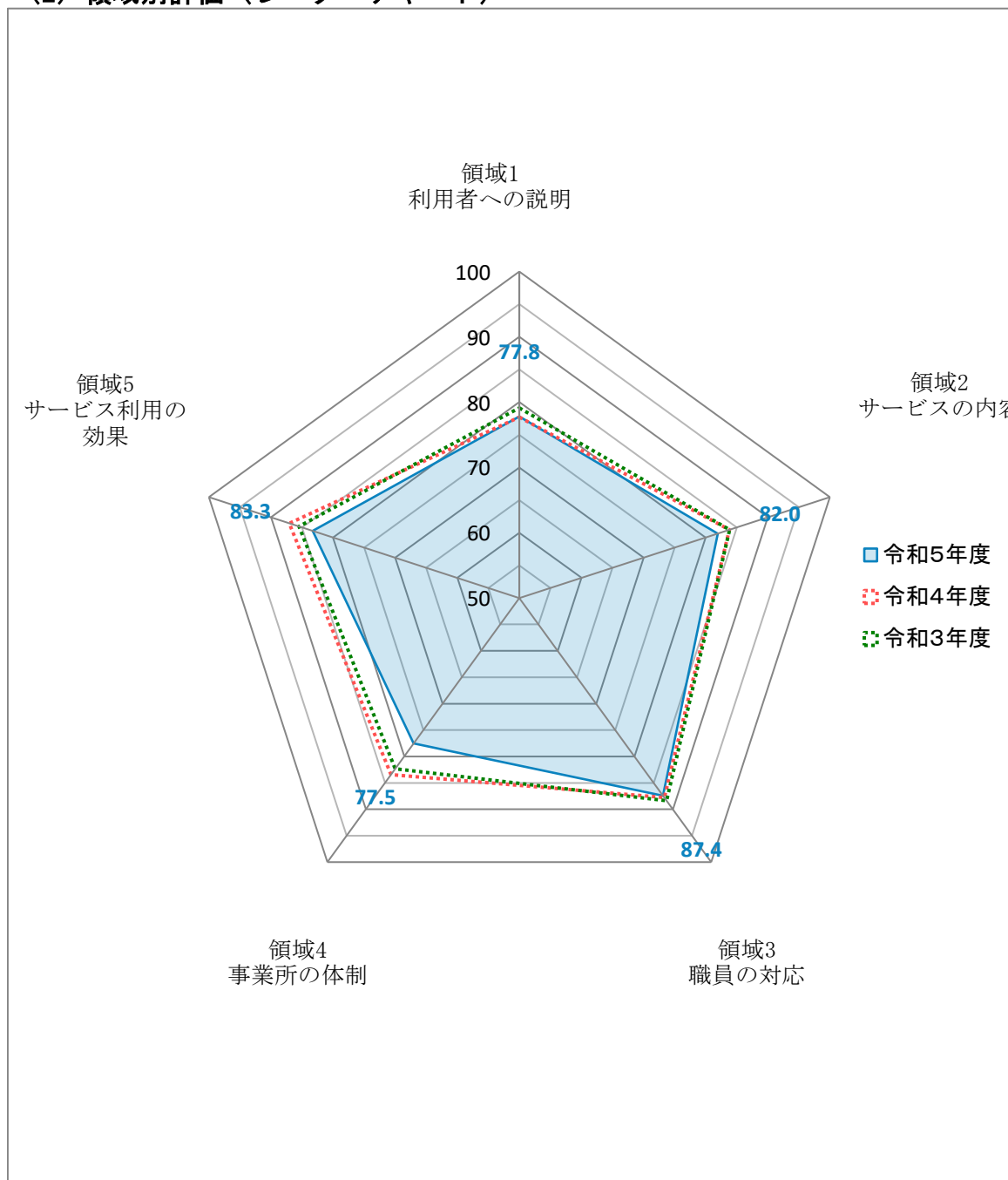
◆領域の点数

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

◆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

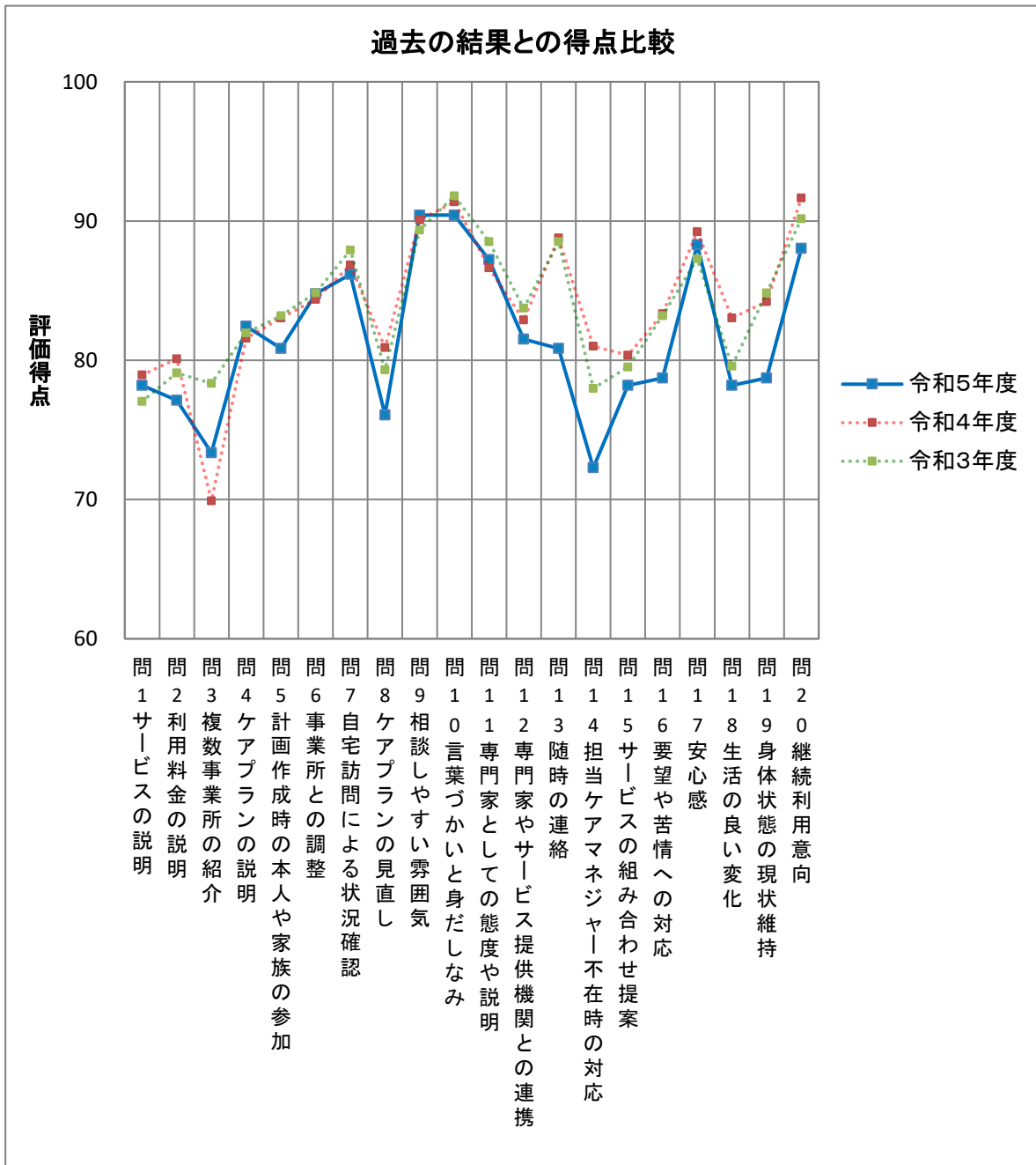
配布数	回収数	回収率
<b>60</b>	<b>47</b>	<b>78.3%</b>

設問	回答数	比率
要介護度	47	100.0%
1 要介護1	12	25.5%
2 要介護2	16	34.0%
3 要介護3	6	12.8%
4 要介護4	3	6.4%
5 要介護5	2	4.3%
6 要支援1～2	6	12.8%
0 無回答・無効	2	4.3%
性別	47	100.0%
1 男	14	29.8%
2 女	31	66.0%
0 無回答・無効	2	4.3%
記入者	47	100.0%
1 ご利用者	12	25.5%
2 ご利用者のご家族	8	17.0%
3 ご家族	25	53.2%
0 無回答・無効	2	4.3%
平均年齢	84.4 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



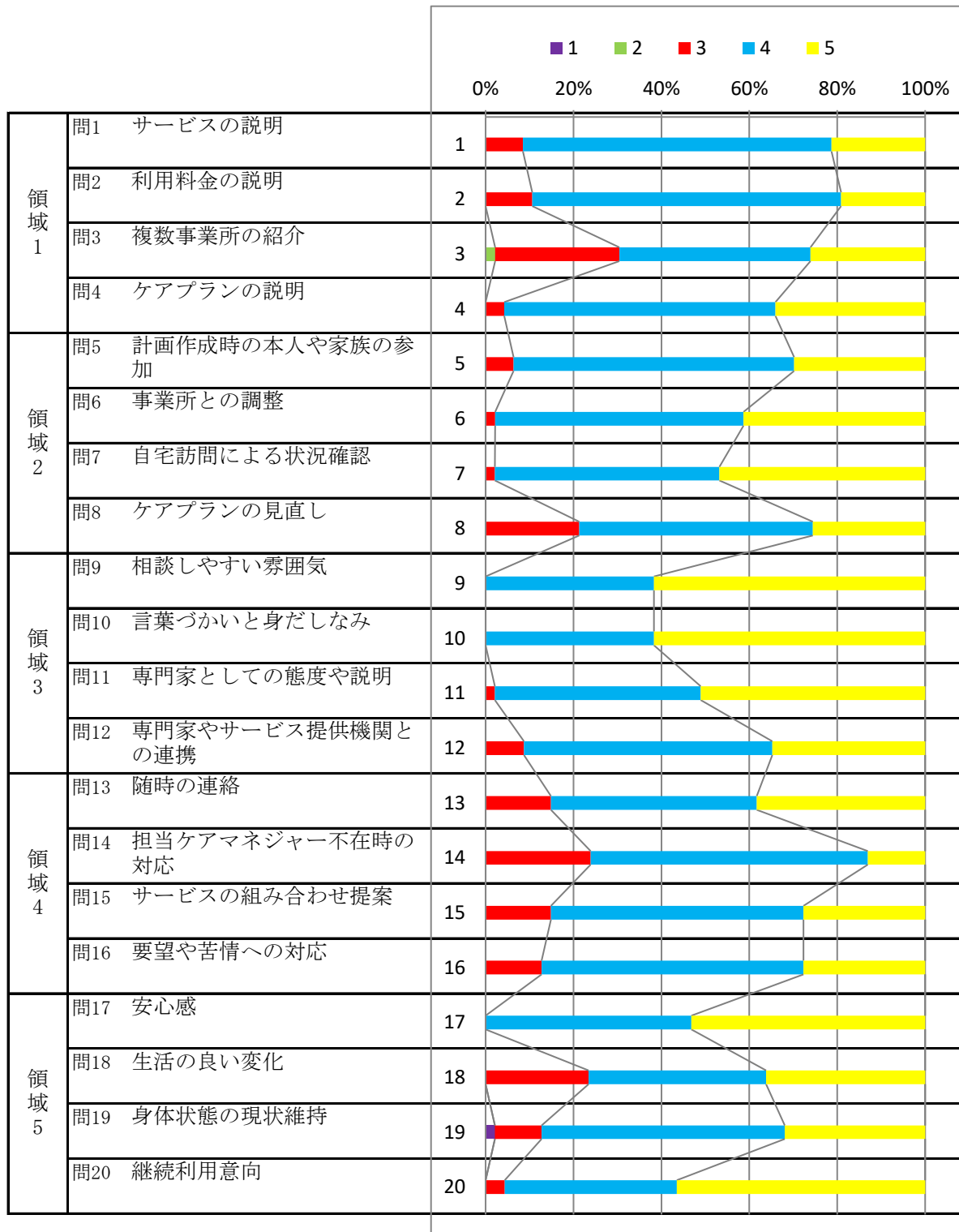
#### 過去の結果との比較グラフの見方

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

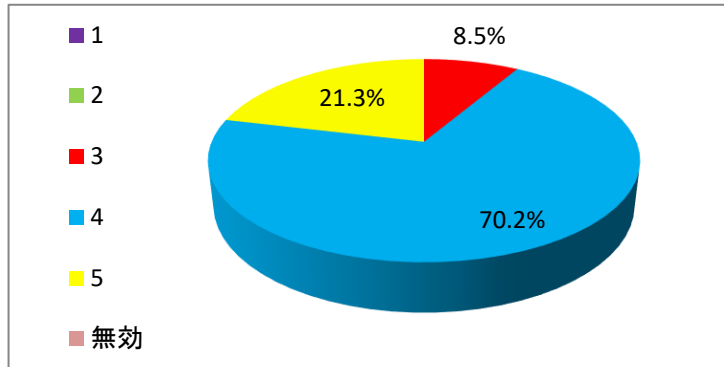
		評得 価点	合計		1		2	
<b>領域1</b>	<b>利用者への説明</b>	<b>77.8</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>
問1	サービスの説明	78.2	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問2	利用料金の説明	77.1	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問3	複数事業所の紹介	73.4	47	100%	0	0.0%	1	2.1%
問4	ケアプランの説明	82.4	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
<b>領域2</b>	<b>サービスの内容</b>	<b>82.0</b>	<b>188</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	80.9	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問6	事業所との調整	84.8	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問7	自宅訪問による状況確認	86.2	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問8	ケアプランの見直し	76.1	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
<b>領域3</b>	<b>職員の対応</b>	<b>87.4</b>	<b>188</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	90.4	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問10	言葉づかいと身だしなみ	90.4	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問11	専門家としての態度や説明	87.2	47	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	81.5	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
<b>領域4</b>	<b>事業所の体制</b>	<b>77.5</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
問13	随時の連絡	80.9	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問14	担当ケアマネジャー不在時の対応	72.3	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問15	サービスの組み合わせ提案	78.2	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問16	要望や苦情への対応	78.7	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
<b>領域5</b>	<b>サービス利用の効果</b>	<b>83.3</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
問17	安心感	88.3	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問18	生活の良い変化	78.2	47	100%	0	0.0%	0	0.0%
問19	身体状態の現状維持	78.7	47	100%	1	2.1%	0	0.0%
問20	継続利用意向	88.0	47	100%	0	0.0%	0	0.0%

3		4		5		無効	
<b>24</b>	<b>12.8%</b>	<b>115</b>	<b>61.2%</b>	<b>47</b>	<b>25.0%</b>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>
4	8.5%	33	70.2%	10	21.3%	0	0.0%
5	10.6%	33	70.2%	9	19.1%	0	0.0%
13	27.7%	20	42.6%	12	25.5%	1	2.1%
2	4.3%	29	61.7%	16	34.0%	0	0.0%
<b>15</b>	<b>8.0%</b>	<b>105</b>	<b>55.9%</b>	<b>67</b>	<b>35.6%</b>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>
3	6.4%	30	63.8%	14	29.8%	0	0.0%
1	2.1%	26	55.3%	19	40.4%	1	2.1%
1	2.1%	24	51.1%	22	46.8%	0	0.0%
10	21.3%	25	53.2%	12	25.5%	0	0.0%
<b>5</b>	<b>2.7%</b>	<b>84</b>	<b>44.7%</b>	<b>98</b>	<b>52.1%</b>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>
0	0.0%	18	38.3%	29	61.7%	0	0.0%
0	0.0%	18	38.3%	29	61.7%	0	0.0%
1	2.1%	22	46.8%	24	51.1%	0	0.0%
4	8.5%	26	55.3%	16	34.0%	1	2.1%
<b>31</b>	<b>16.5%</b>	<b>106</b>	<b>56.4%</b>	<b>50</b>	<b>26.6%</b>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>
7	14.9%	22	46.8%	18	38.3%	0	0.0%
11	23.4%	29	61.7%	6	12.8%	1	2.1%
7	14.9%	27	57.4%	13	27.7%	0	0.0%
6	12.8%	28	59.6%	13	27.7%	0	0.0%
<b>18</b>	<b>9.6%</b>	<b>85</b>	<b>45.2%</b>	<b>83</b>	<b>44.1%</b>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>
0	0.0%	22	46.8%	25	53.2%	0	0.0%
11	23.4%	19	40.4%	17	36.2%	0	0.0%
5	10.6%	26	55.3%	15	31.9%	0	0.0%
2	4.3%	18	38.3%	26	55.3%	1	2.1%

### (3) 設問ごとの個別グラフ

#### 【問1】

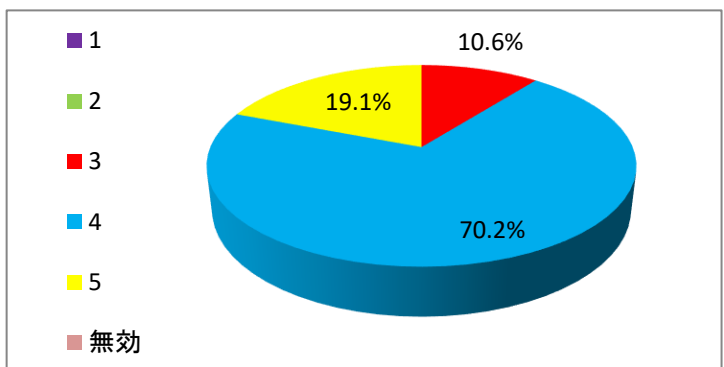
介護保険制度などについてのケアマネジャーの説明は、よくわかった。



【問1】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	4	33	10	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	8.5%	70.2%	21.3%	0.0%	100.0%

#### 【問2】

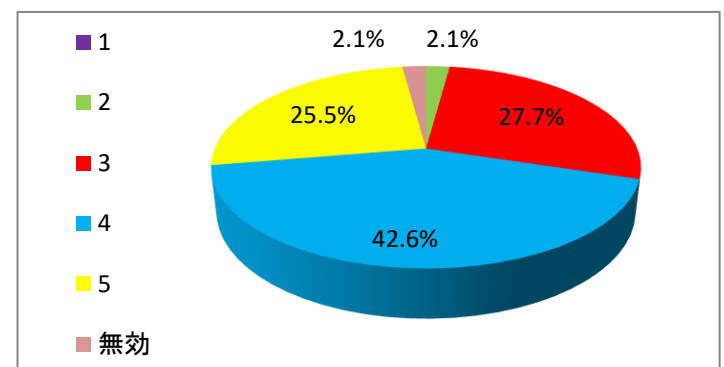
介護サービス利用料金についてのケアマネジャーの説明は、よくわかった。



【問2】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	5	33	9	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	10.6%	70.2%	19.1%	0.0%	100.0%

#### 【問3】

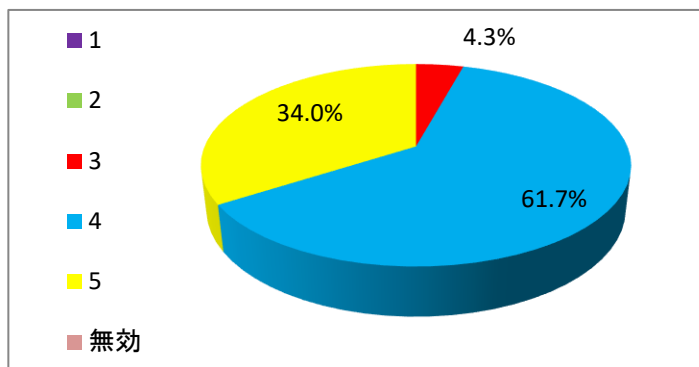
ケアマネジャーは、それぞれのサービスごとに複数の事業所を紹介した。



【問3】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	1	13	20	12	1	47
回答割合	0.0%	2.1%	27.7%	42.6%	25.5%	2.1%	100.0%

**【問4】**

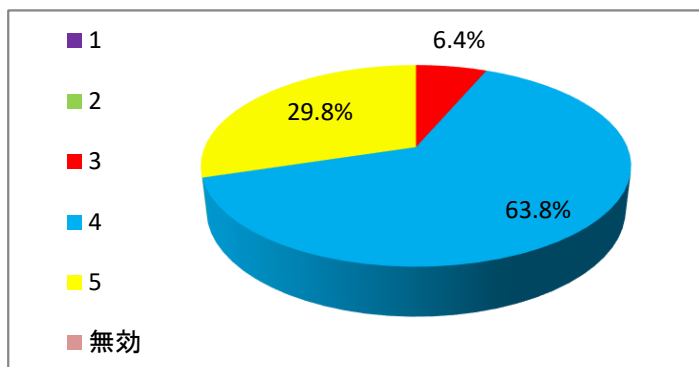
ケアプランの内容についてのケアマネジャーの説明は、わかりやすい。



【問4】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	2	29	16	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	4.3%	61.7%	34.0%	0.0%	100.0%

**【問5】**

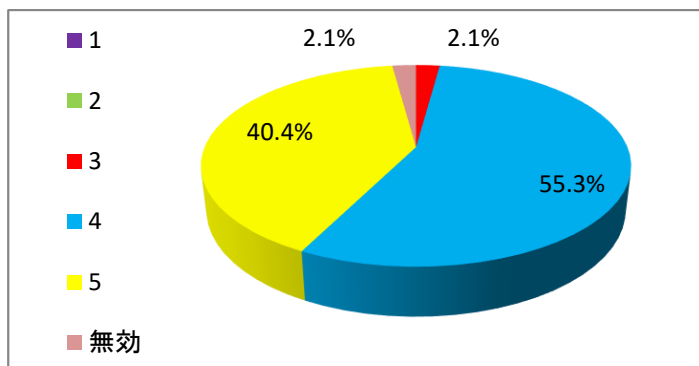
ケアマネジャーは、ご本人やご家族と一緒にケアプランを作成している。



【問5】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	3	30	14	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	6.4%	63.8%	29.8%	0.0%	100.0%

**【問6】**

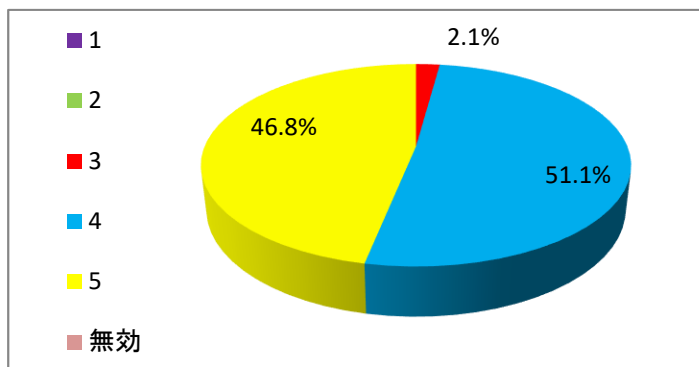
ケアマネジャーは、ご本人に合ったサービスが受けられるよう、事業所と調整をしている。



【問6】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	26	19	1	47
回答割合	0.0%	0.0%	2.1%	55.3%	40.4%	2.1%	100.0%

**【問7】**

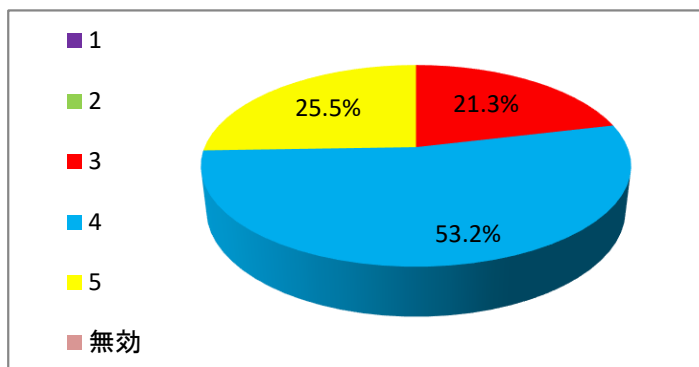
ケアマネジャーは、必要に応じて、ご本人の自宅訪問や電話等の方法で、本人や家族の状況を確認している。



【問7】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	24	22	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	2.1%	51.1%	46.8%	0.0%	100.0%

**【問8】**

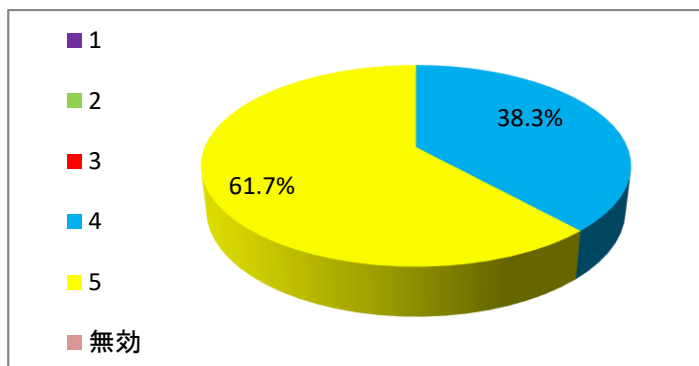
ケアマネジャーは、必要に応じてサービス担当者会議を開催し、ケアプランの見直しをしている。



【問8】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	10	25	12	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	21.3%	53.2%	25.5%	0.0%	100.0%

**【問9】**

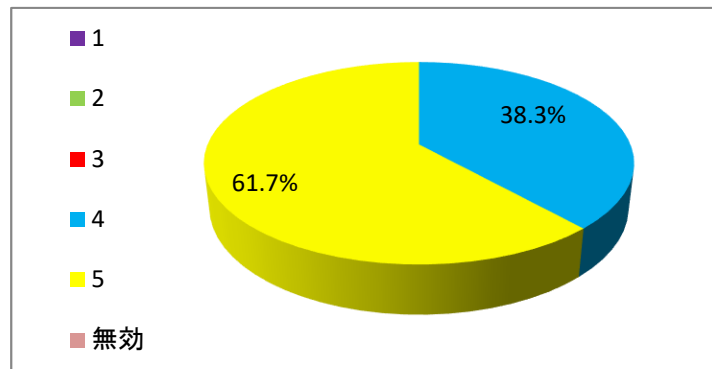
ケアマネジャーには、相談しやすい雰囲気がある。



【問9】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	18	29	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	38.3%	61.7%	0.0%	100.0%

**【問10】**

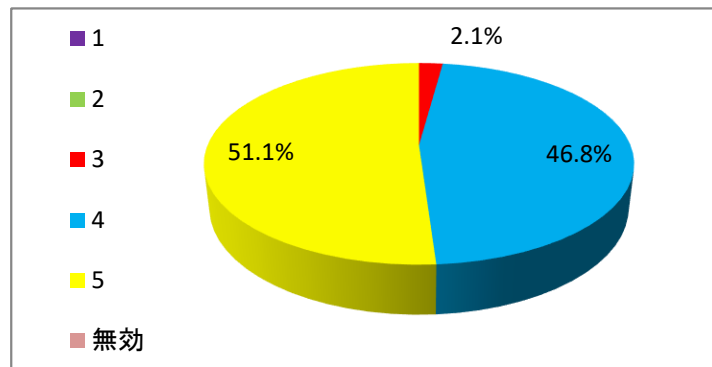
ケアマネジャーは、言葉づかいがいい  
いで、身だしなみも整っている。



【問10】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	18	29	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	38.3%	61.7%	0.0%	100.0%

**【問11】**

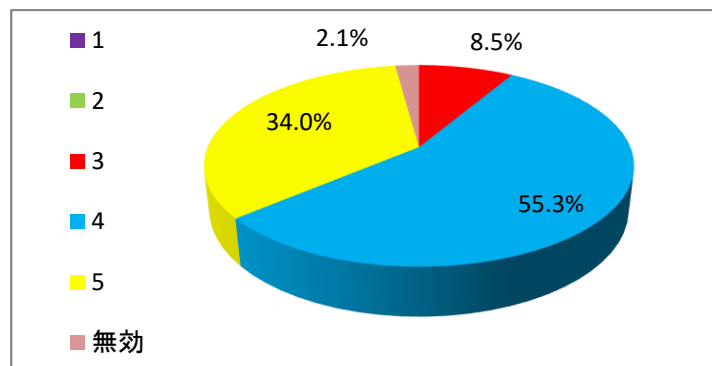
ケアマネジャーは、専門家としてふさわ  
しい態度や説明をしている。



【問11】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	1	22	24	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	2.1%	46.8%	51.1%	0.0%	100.0%

**【問12】**

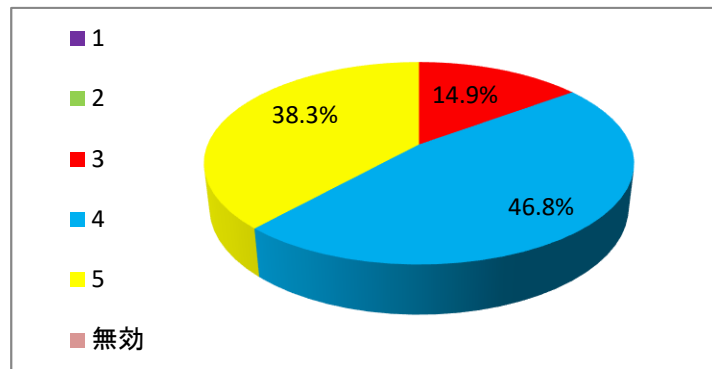
ケアマネジャーは、必要に応じて様々な  
専門家やサービス提供機関と連携を  
取っている。



【問12】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	4	26	16	1	47
回答割合	0.0%	0.0%	8.5%	55.3%	34.0%	2.1%	100.0%

**【問13】**

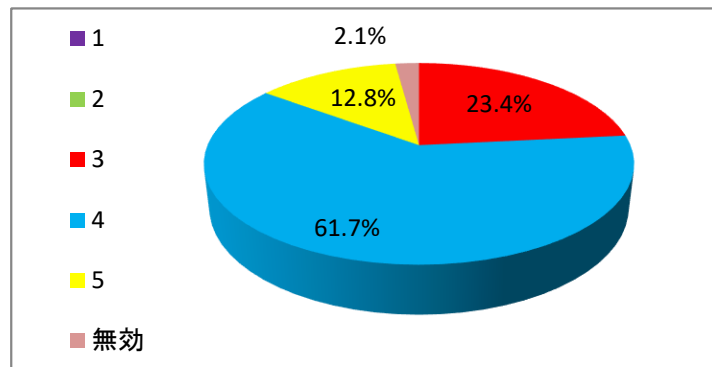
担当のケアマネジャーにいつでも連絡がとれる。



【問13】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	7	22	18	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	14.9%	46.8%	38.3%	0.0%	100.0%

**【問14】**

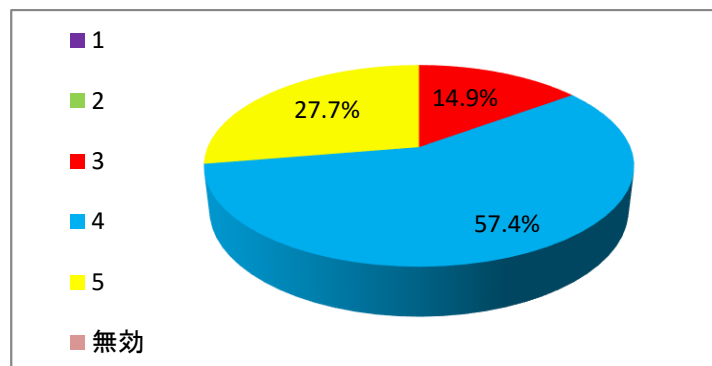
担当のケアマネジャーに連絡が取れない場合、別のケアマネジャーや事業所が対応している。



【問14】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	11	29	6	1	47
回答割合	0.0%	0.0%	23.4%	61.7%	12.8%	2.1%	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。

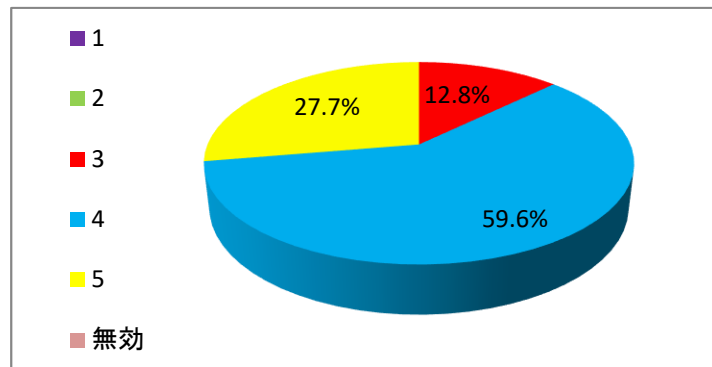


【問15】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	7	27	13	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	14.9%	57.4%	27.7%	0.0%	100.0%



**【問16】**

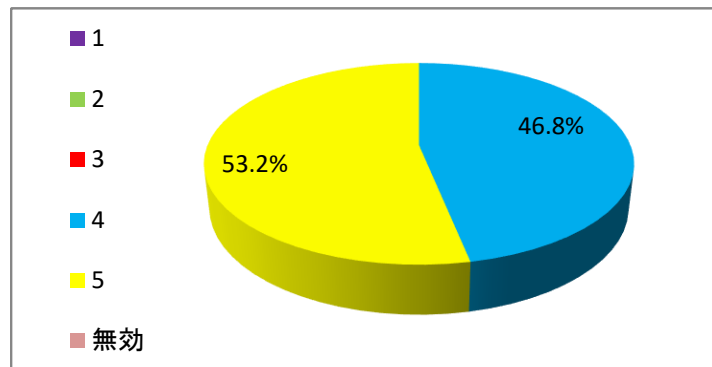
事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応している。



【問16】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	6	28	13	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	12.8%	59.6%	27.7%	0.0%	100.0%

**【問17】**

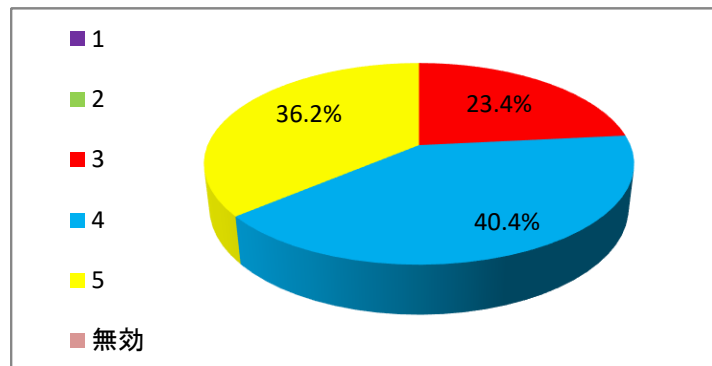
ケアマネジャーと関わることで、いつでも相談出来るという安心感がある。



【問17】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	0	22	25	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	0.0%	46.8%	53.2%	0.0%	100.0%

**【問18】**

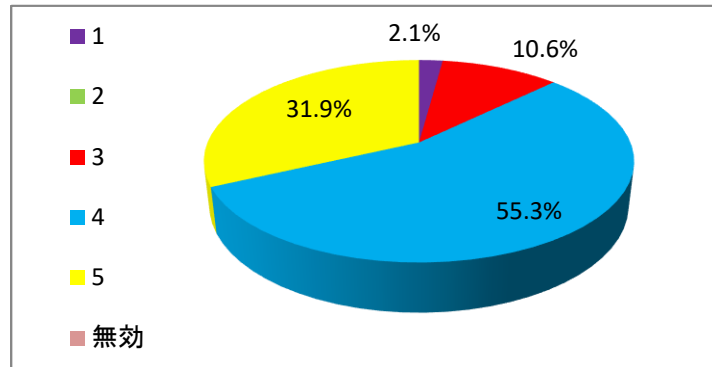
ケアマネジャーとの関わりによって、ご本人の生活に良い変化がある。



【問18】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	11	19	17	0	47
回答割合	0.0%	0.0%	23.4%	40.4%	36.2%	0.0%	100.0%

**【問19】**

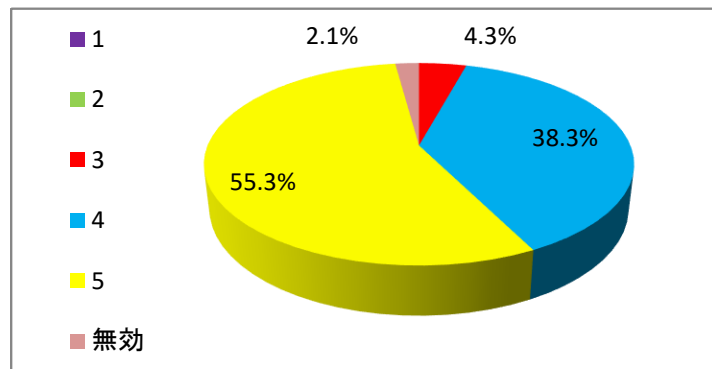
ケアプランに基づくサービスを利用したことで、ご本人の身体の状態は、現状維持または機能の低下が抑えられている。



【問19】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	1	0	5	26	15	0	47
回答割合	2.1%	0.0%	10.6%	55.3%	31.9%	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。



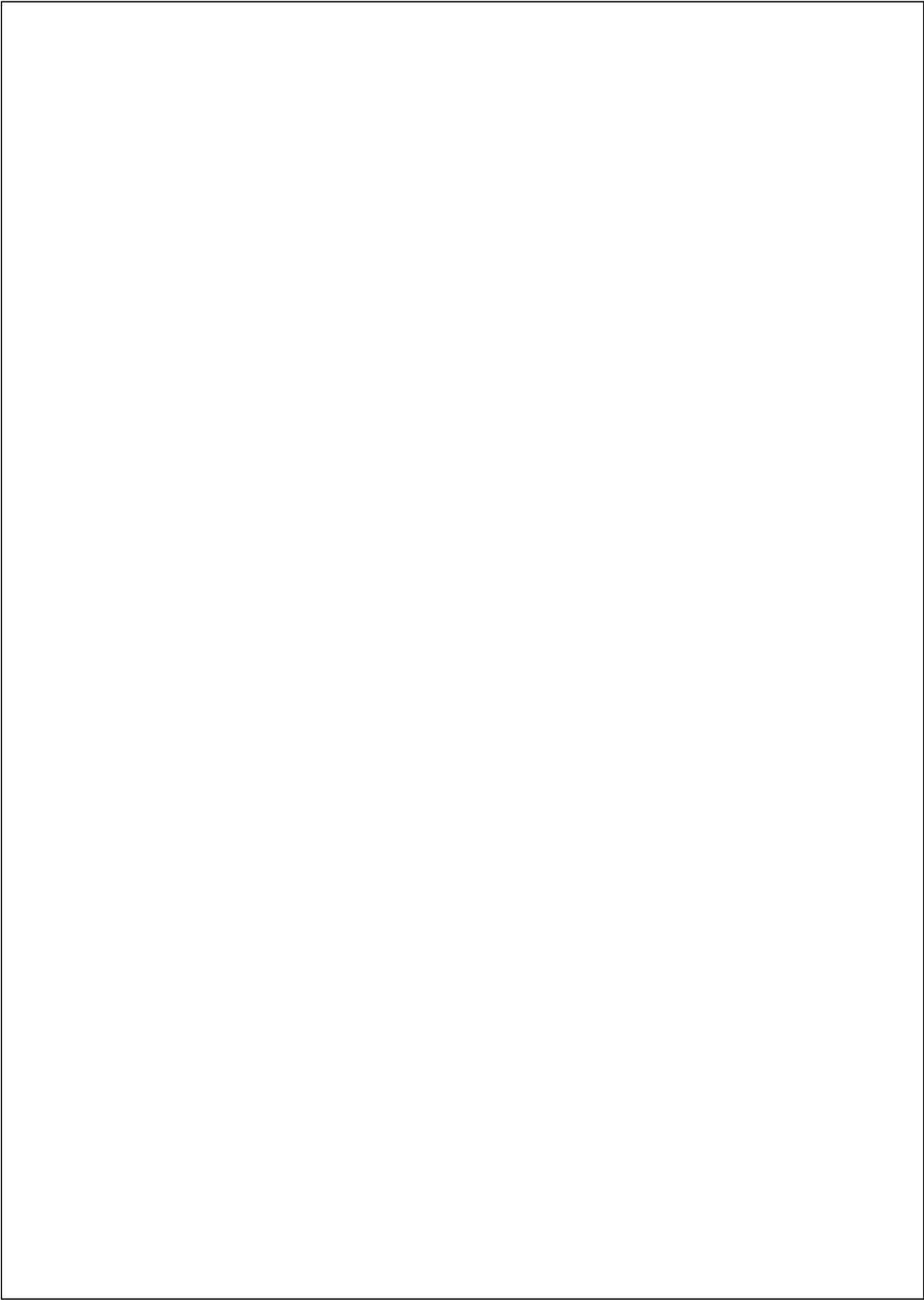
【問20】	1	2	3	4	5	無効	合計
回答数	0	0	2	18	26	1	47
回答割合	0.0%	0.0%	4.3%	38.3%	55.3%	2.1%	100.0%



#### (4) 自由記述

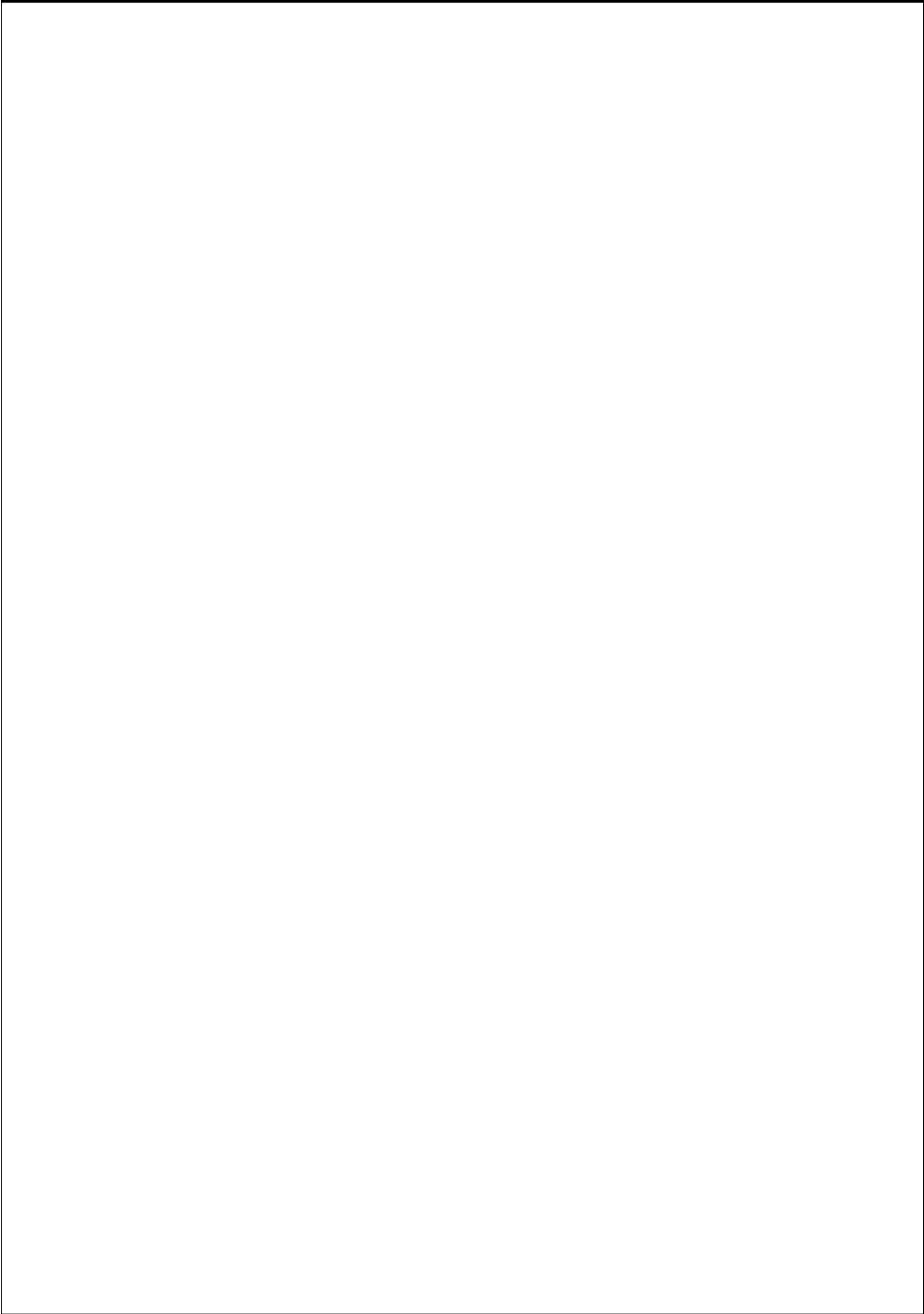
##### 貴事業所の良い所

- ◆要望に対して機敏に最も適切なサービス、事業所を紹介してもらえます。担当ケアマネジャーの人柄には好感がもて利用者の立場に寄り添った思いが感じられる。
- ◆利用者以外に家族への声かけ心配もして下さり有難いです。とても話しやすく相談しやすいです。
- ◆対応が早い所、担当の方が不在でもすぐ連絡がとれる所。担当の方が、本人の意思を尊重してくれる所。
- ◆ていねいに相談に応じていただくので安心です。
- ◆担当になったCMがとても良い方でありがたく思います。認知の利用者もCMが来ると嬉しそうに話をします。事業所の事はあまりよくわかりませんが万が一担当CMが変わった時でも変わらない対応をして頂けると良いな、と思います。とても相談しやすいです。
- ◆細やかな説明があり安心しています。
- ◆ケアマネジャーが本人の前に行っていた趣味などを調べてくれて本人との話題にしてくれたり良く話しかけてくれています。
- ◆常に相談出来安心して生活出来ありがとうございます。乱文乱筆でごめんなさいね。
- ◆介護器具などの手配は業者との連絡などスムーズにしてくれて感謝している。
- ◆とても親切。きちんとした対応をしてもらっています。
- ◆利用者に合った施設を紹介していただきました。初めての事なので（サービスを受ける事が）ていねいにわかりやすく教えていただいています。利用者に対する態度がていねいでやさしいです。話をよく聞いてくださり、利用者もうれしそうです。
- ◆担当ケアマネジャーをはじめ、全てのスタッフが良い！心強い。良く話聞いてくれる。ありがとう。
- ◆文句なし
- ◆相談しやすくすぐいろいろ改善提案してもらえます。すぐ対応してくれる。
- ◆今回利用者が要介護1となり初めての事業所の利用ですが担当してくれるケアマネジャーさんとても話がしやすく相談にものってくれてとても心強く感じています。また相談があつて電話をしても訪問中だったりしても他の職員の方が適切に相談にのって下さり安心して電話を切ることができます。多分職員間での情報の共有がなされているのではないかなと思います。他の事業所はわかりませんが万田ケアプランセンターさんと会うことができこれからの介護のことについても安心していられます。
- ◆常に寄り添って下さいます。感謝していますとの事。
- ◆いつも本人や家族の為親身になってプランを考えて下さっています。定期訪問もほぼ定期日で来訪して下さいます。とても信頼できるケアマネジャーさんです。
- ◆いつでも親せつで話を聞いていただいています。
- ◆雰囲気が良い。暖かい。
- ◆一般的に良い対応です。
- ◆初めての事ばかりで何もわからず一から丁寧に教えていただきとても助かっています。いろいろ改善策を出していただいたり各種申請の手続きをして下さりありがとうございます。
- ◆安坂さんが担当ですが感じ良い方で親切に説明していただいています。仕事を一生懸命やっているとします。暑い中マスクをして皆さんがんばって仕事されている様ですが本当に大変だと思います。今はただの風邪になっています。ぜひ真実を知ってほしいです。井上正康先生（医学者）書籍やyoutubeでコロナについて説明されています。高知大学研究チーム論文（ワクチンによるスパイクタンパク皮膚病態に關与している皆様にはお世話になっておりますありがとうございます。可能性）帯状疱疹
- ◆時間等融通をきかせてくれる。
- ◆こちらの要望に対して、すぐに対応してくれている！
- ◆ご連絡すればすぐに対応して下さいます。
- ◆ケアマネジャーが介護用具などを適切に提案してくれるため、非常に助かっている。またケアマネジャーとの打合せも、月1回開催されるのでその都度困っていることを相談できる。
- ◆近いので何か不安があったり相談事があるなど、すぐに来て下さる安心感がありたすかっております。道で見かけて下さるので見守って下さっているということが家族としてもありがたく思っております。
- ◆事業所の皆明るい。
- ◆サービスを受ける側の希望を良く聞いて頂き、いつも迅速な対応をして頂いております。
- ◆とても親身になってくれる。明るくて楽しくお話をしてくれる。説明や質問等にはまじめに真剣に答えてくれる。利用者がお世話になっていますがいつも誠実に対応してくれて助かっています。
- ◆私は利用者を看てもらってましたが家族と当事者の気持を深く考え対応してくれていて大変感謝しています。
- ◆私たちの要望に対して非常に良くご対応していただいています。ご担当のケアプランマネジャーさんには非常に良くしていただいています。



## 貴事業所の改善して欲しい所

- ◆現在、要介護1のため緊急を要する相談等はまず無いが将来介護が進んでしまった場合、緊急に連絡相談をしたいケースも発生すると考えられる。夜間や休日などのケアマネジャーとの連絡手段が不明確な所が少々不安であり緊急時における万田ケアプランとしての対応を明確にしたプランを説明して欲しい。
- ◆情報提供迅速対応をお願いします。
- ◆かかりつけ医などと話す折に、一緒に意見を言って説明していただけると心強いと思います。未経験のことが多く、なんでも相談できる存在であることに期待します。
- ◆現状に満足しています。
- ◆今のままで充分です。
- ◆現状維持でお願いします。
- ◆一日も長く利用者が楽しい生活をおくれるように、いろいろ教えて下さい。
- ◆今のままで。法が変わるのについていくのが大変。気の毒。国は一考を！
- ◆特にありません。いつも親切に対応していただいております。ありがとうございます。
- ◆このまま職員間での利用者の情報の共有は続けていってほしいと思います。プランセンターを利用する皆さんは介護のこれからに不安がたくさんあると思うので各利用者さんに寄りそのような対応をこれからも期待しています。
- ◆引き続き末永くお世話になりたいです。
- ◆まだそうなったことはないのですが急なことで連絡をとりたい時時間外の時どうしたらよいかわかりません。
- ◆リハビリセンターを利用していますがリハビリの内容を改善したり提言してもらえるのかセンターに助言してほしい。
- ◆始めてまだ短いので分かってない部分もあるかと思いますが、今の所、満足です。
- ◆現状で満足なので特にありません。
- ◆今後も今同様期待しています。
- ◆もうずいぶん長く利用させていただいていますのでその間何人ものケアマネさんによって変わってせつかく親しくなったなァと思ったところで変わってしまって残念と思うところがありました。事情はあると思いますがあまり度々変わられるのも戸惑いますネ。
- 。
- ◆今後共よろしくをお願いします。
- ◆今のまま寄り添ってほしい。
- ◆現在と同じように継続していける事を期待しております。介護のお手伝いをして頂き家族としては日々感謝しております。皆様のお仕事で私たちは救われております。いつもありがとうございます。
- ◆引き続き信頼できるプランセンターで在り続けてください。
- ◆今の状態から少しでも良くなるよう、どうぞケアプランをお願いいたします。



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



## 万田ケアプランセンター 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、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】

◆万田ケアプランセンターの良い所をお書き下さい。

【自由記述2】

◆万田ケアプラン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**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)

---

---