

# 介護サービス評価 実施マニュアル

## 2021 年度版



公益社団法人かながわ福祉サービス振興会

## 目次

1. 介護サービス評価とは	2
2. ユーザー登録をする	5
3. 事業所自己評価を実施する	8
4. 利用者評価を申し込む	15
5. 利用者評価を実施する	20
6. 評価結果を公開する	31
7. よくある質問と答え	33
参考様式集	40

## 1. 介護サービス評価とは

介護保険法及び基準省令により、自己評価が努力義務として挙げられており、介護サービス情報の公表制度でも「利用者の満足度を把握し、サービス改善につなげるための仕組みをつくること」を求めている項目があります。

これに対応するのが「介護サービス評価」で、事業所における目標管理のマネジメントやサービスの継続的改善、コンプライアンス（法令遵守）に効果があります。

評価結果は『介護情報サービスかながわ』から検索することができます。

### 【評価マークの由来】



評価を受けられた事業所には、検索結果画面の評価情報欄や事業所の詳細情報画面に評価マークが表示されています。

良質な介護サービスを提供するための基本が「心」であることを踏まえ、4つの「ハート」に品質マネジメントの頭文字 PDCA を埋め込むことにより、幸運の象徴である4つ葉のクローバーを形成し、利用者の喜びが事業所の発展につながることを意味しています。

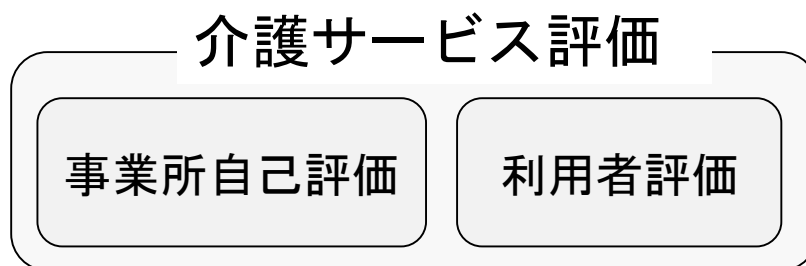
介護サービス評価の登録・自己評価の実施等は「かなふく評価ガイド」で行います。

また、評価活用事例の紹介等、有用な情報を随時ご紹介いたしますので、ご確認ください。

かなふく評価ガイド <http://hyouka.kanafuku.jp>

## 【介護サービス評価の体系】

介護サービス評価は、事業所自己評価と利用者評価を組み合わせたものです。事業所自己評価では、事業所のサービスを提供する体制（ストラクチャー structure）を事業所が自ら振り返り、評価を行います。利用者評価は、提供されたサービスの成果（アウトカム outcome）について、そのサービスを利用した方が評価を行います。



この二つの評価を並行して実施することで、日頃提供している事業所のサービスについて、多角的な視点で見直すことができます。

例えば、事業所自己評価では高得点でも、利用者評価では得点が低いという場合を考えてみましょう。この場合は、サービス提供体制はそれなりに整っているが、それが成果に結びついていない状態と言えます。何が阻害要因となっているのか、その原因を探る必要があります。あるいは、事業所のサービス提供体制は、自分たちが考えているほど整っていないのかもしれません。

反対に、利用者評価が高得点で、事業所自己評価が低いという場合にはどうでしょうか。この場合は、成果が出ているので一見良いように見えます。しかし、サービス提供体制が不十分である可能性があります。

たとえ現在は質の高いサービス提供ができていても、組織体制が整っていないと、管理者の変更など状況の変化によってサービスの質が大きく変動してしまいます。将来にわたって標準化されたサービスを継続して提供するためには、現場の職員を支えるしっかりとした体制が必要になるでしょう。

このように、違う指標を組み合わせることで、より多角的かつ客観的な分析が出来ます。現在、事業所自己評価は無料で公開されていますので、ぜひとも実施してください。

## 【介護サービス評価まとめ】

### ◆介護サービス評価の手法

事業所自己評価と利用者評価を組み合わせて実施

### ◆介護サービス評価の狙い

- ①利用者及び家族の安心と満足を図ること
- ②事業所で提供される介護サービスを一定水準以上に維持すること
- ③改善点を明確にし、改善に向けた関係者の自発的努力や体制づくりを促すこと
- ④継続的な評価を行うことを通じて、職員の教育的効果が期待できること

### ◆介護サービス評価の意義

- ①事業所自らが介護サービスの質の向上に取り組むことを支援する
- ②評価結果の公表により、利用者が自分に合った質の高いサービスを選択できるように支援する

### ◆情報公表調査の免除

介護サービス評価の結果を「介護情報サービスかながわ」に掲載することで、実施翌年度の「介護サービス情報の公表制度における訪問調査」の対象になった場合には、『訪問調査の免除申請』をすることが出来ます。

このことは、「介護サービス評価」を実施し、その評価結果を公開することが、「利用者の事業所選択の際の情報提供」や「サービスの質の向上」に取り組んでいるとの判断がされるためです。

### ◆評価対象サービス（全16サービス）

訪問／通所系

（訪問介護、訪問入浴、訪問看護、通所介護・地域密着型通所介護、福祉用具貸与・販売、居宅介護支援、認知症対応型通所介護、通所リハ、訪問リハ）

施設系

（特定施設入居者生活介護、介護老人保健施設、介護老人福祉施設、短期入所生活介護、短期入所療養介護）

### ◆実施時期

年4回実施（第1期申し込み：5月 第2期申し込み：7月 第3期申し込み：10月 第4期申し込み：12月 ※予定）

## 2. ユーザー登録をする

介護サービス評価を実施するには事業所登録が必要です。

### (1) アカウント新規作成をクリックします

せ 評価の実施

結果から読み取れること  
事業所との比較  
↓  
業務とサービスの向上!!



ログイン

アカウント作成

**アカウント新規作成** 

新規アカウントの作成はこちら

かなふくの評価

ここをクリック  
します

『運営状況』の運営状況「利用者の意向等を踏まえた  
が可能です※。提出書類としてもご利用ください。

(2) 事業所情報を入力後、「登録」をクリックします

ホーム 介護サービス評価とは 書式ダウンロード お知らせ 評価の実施

## 事業所登録

\*は必須項目

法人名: \*

事業所名: \*

事業所番号: \*

サービス種別: \*

管理者氏名: \*

メールアドレス: \*

メールアドレスの再入力: \*

郵便番号: \*

住所 (番地まで): \*

(任意)  
住所 (建物名):

パスワード: \*

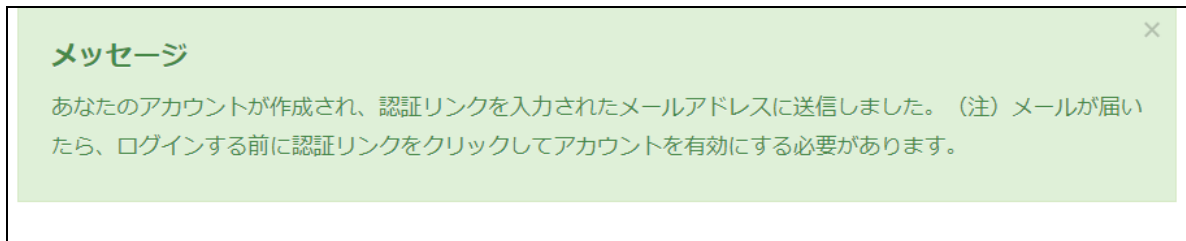
パスワードの再入力: \*

または [キャンセル](#)

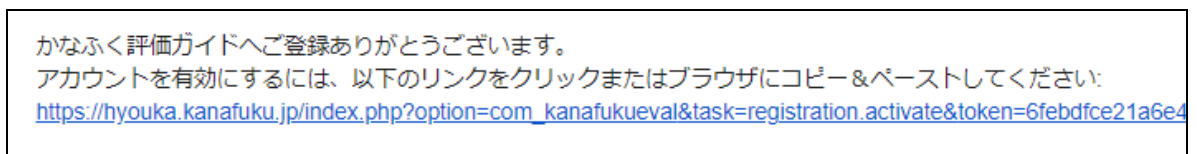
②事業所情報入力後、ここをクリックします

①ここに事業所情報を入力します

(3) ご登録いただいたメールアドレスに自動で認証メールがとどきます



(4) メールにある URL をクリックします





(6)「事業所番号」「サービス種別」「パスワード」を入力後、「ログイン」をクリックするとログインが完了します。

介護サービス評価ログイン

かなふく評価ガイドのアカウントをお持ちの方は、こちらからログインしてください。

事業所番号: \*

1111111111

サービス種別: \*

訪問介護

パスワード \*

.....

ログイン

①事業所番号とパスワードを入力後、ここをクリックします

アカウント作成

### 3. 事業所自己評価を実施する

#### ★管理者ページの見方

**貴事業所 2021年度 評価実施・公開状況**

	介護サービス評価		評価結果
	利用者評価	事業所自己評価	
実施状況	申し込み	実施する	
公開状況	---		概要版
公開設定	---		

**【実施状況】について**  
今年度の各評価の実施状況を表示しています。未実施の場合は、「申し込み」「実施する」を  
たに実施することができます。

**【事業所自己評価】の設問と回答をダウンロードできます**  
設問と回答のダウンロード

**評価の実施状況です。自己評価は無料で実施  
できます**

**評価結果の概要版がダ  
ウンロードできます**

**評価結果の公開／非公開  
を設定できます**

#### ※【事業所自己評価】とは？

事業所内におけるサービス内容を確認するためのチェックシートです。第1領域から第6領域まであり、設問内容や設問数はサービス種別により違いがあります。

#### ◆評価領域◆

- 第1領域 「組織体制」（安定的・計画的に事業を実施する基盤）
- 第2領域 「人財育成・就業環境整備」（良質な人材の確保と就業環境の整備）
- 第3領域 「サービスの内容」（サービスの質を向上させるために取り組むべき内容）
- 第4領域 「利用者本位」（インフォームドコンセントや情報開示等）
- 第5領域 「リスクマネジメント」（安全の確保を考えた体制）
- 第6領域 「地域連携」（地域内での情報提供、地域連携）

(1) ログイン後、事業所自己評価の「実施する」をクリックします

**貴事業所 2021年度 評価実施・公開状況**

	介護サービス評価		評価結果
	利用者評価	事業所自己評価	
実施状況	<input type="button" value="申し込む"/>	<input type="button" value="実施する"/>	<input type="button" value="概要版"/>
公開状況	---		
公開設定	---		

**ここをクリック  
します**

**【実施状況】について**  
今年度の各評価の実施状況を表示しています。未実施の場合は、「申し込む」「実施する」を  
たに実施することができます。

**【事業所自己評価】の設問と回答をダウンロードできます**

(2) 領域を選択して「入力する」をクリックします

評価領域	実施状況
1.組織体制（安定的・計画的に事業を実施する基盤）	未入力 <input type="button" value="入力する"/>
2.人材育成・就業環境整備（良質な人材の確保と就業環境の整備）	未入力 <input type="button" value="入力する"/>
3.サービスの内容(サービスの質を向上させるために取組むべき内容)	未入力 <input type="button" value="入力する"/>
4.利用者本位（インフォームドコンセントや情報開示等）	未入力 <input type="button" value="入力する"/>
5.リスクマネジメント（安全の確保を考えた体制）	未入力 <input type="button" value="入力する"/>
6.地域連携（地域内で情報提供、地域連携）	未入力 <input type="button" value="入力する"/>

**ここをクリックし  
てそれぞれの領域  
を入力します**

(3) 評価項目を良く確認しながら、あてはまるものには左側の「チェックボックス」をクリックします

### 1.組織体制（安定的・計画的に事業を実施する基盤）

1.基本理念の徹底

事業所の基本理念・運営方針を説明できるように、基本理念・運営方針が記載された資料を作成し、かつ職員に徹底していますか。

- 事業所の基本理念・運営方針（経営方針）を文書で作成している。
- 作成した文書を職員に配布し、採用時や定期的な会議（年2回以上）で説明している。
- 職員に徹底するための工夫を行っている。

具体的な取組みや工夫

2.事業計画の作成と達成度の把握

事業の目的や目標が具体的に記載された事業計画書及び収支予算書を作成し、その達成度を把握していますか。

- 事業の目的や目標が記載された事業計画書及び収支予算書を作成している。
- 作成された事業計画書及び収支予算書を職員に説明し理解を得ている。
- 事業計画の達成度を把握するための会議を定期的（年2回以上）に行っている。

あてはまる項目をチェックして下さい

具体的な取組みを文章で記入して下さい

(4) 一番下まで回答しましたら、「保存して領域一覧へ」をクリックします

### 10.適切な経営

管理者は、毎月、訪問介護事業に関わる収入・支出の実績を把握し、常に経営の改善を行っていますか。

- 毎月、収支計算書を作成し、事業所の収入・支出の実績を把握している。
- 毎年度の経営分析を実施している。
- 経営改善に向けた取組みを行っている。

具体的な取組みや工夫

キャンセル

ここをクリックすると入力結果が保存され、領域一覧画面に戻ります

(5) 回答した領域が「入力済み」になっていることを確認し、次の領域に移ります。

なお、回答はどの領域からでも出来ます。領域 1 から順番に「入力する」必要はありません。

評価領域	実施状況
1.組織体制（安定的・計画的に事業を実施する基盤）	入力済み <input type="button" value="入力する"/>
2.人材育成・就業環境整備（良質な人材の確保と就業環境の整備）	未入力 <input type="button" value="入力する"/>
3.サービスの内容(サービスの質を向上させるために取り組むべき内容)	未入力 <input type="button" value="入力する"/>
4.利用者本位（インフォームドコンセントや情報開示等）	未入力 <input type="button" value="入力する"/>
5.リスクマネジメント（安全の確保を考えた体制）	未入力 <input type="button" value="入力する"/>
6.地域連携（地域内で情報提供、地域連携）	未入力 <input type="button" value="入力する"/>

ここをクリックすると評価結果が表示されます

(6)すべての評価領域の入力が完了しましたら、実施年月日入力欄が表示されますので、日付を確認し、入力内容を登録します。

		実施状況
1.組織体制（安定的・計画的）	すべての領域が「実施済み」になっていることを確認してください	入力済み 入力する
2.人材育成・就業環境整備		入力済み 入力する
3.サービスの内容(サービスの質を向上させるために取り組むべき内容)		入力済み 入力する
4.利用者本位（インフォームドコンセントや情報開示等）		入力済み 入力する
5.リスクマネジメント（安全の確保を考えた体制）		入力済み 入力する
6.地域連携（地域との連携）		入力済み 入力する

日付は自動で入力されます

実施年月日:  
2021年 8月 13日

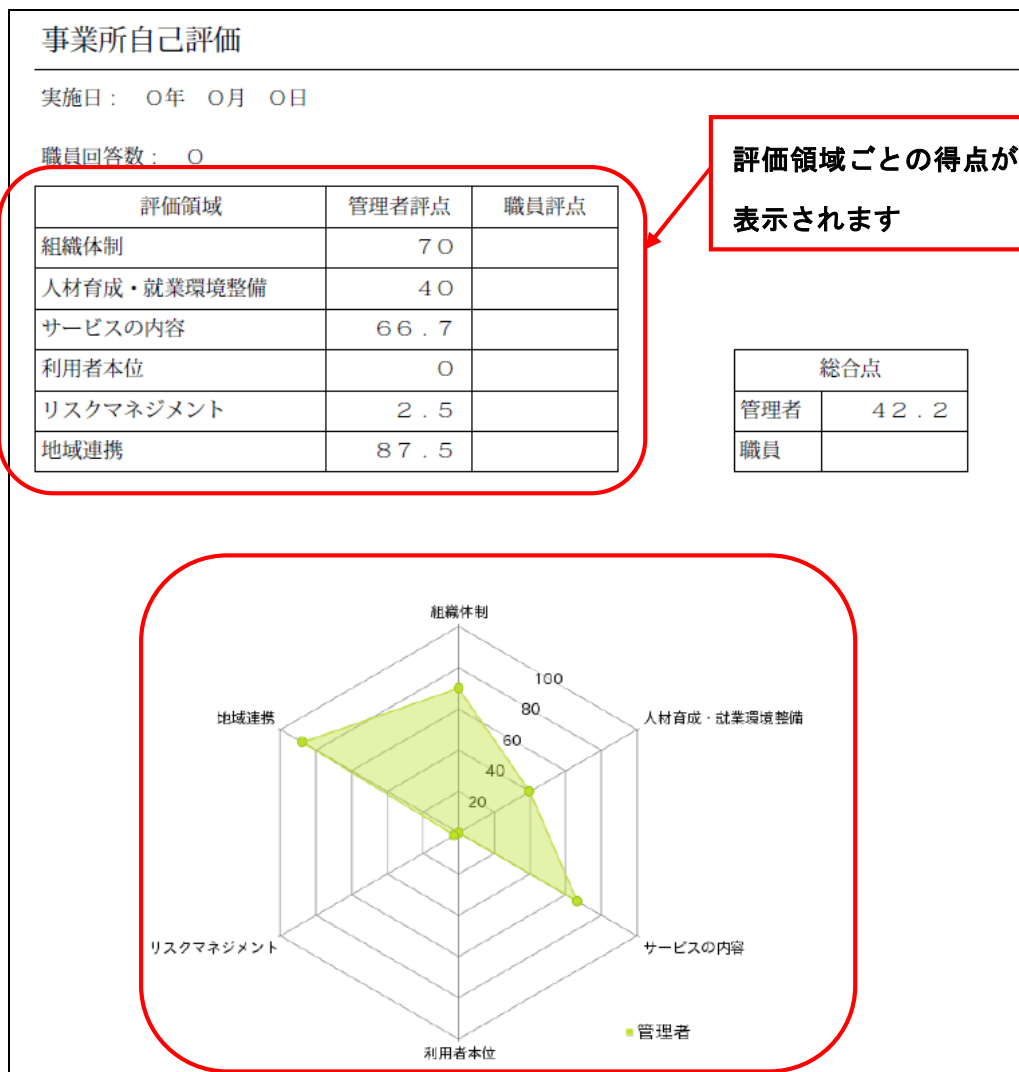
この内容で入力を完了します

ここをクリックすると入力が完了します

評価結果を見る

(7)「評価結果を見る」をクリックすると評価結果が表示されます。

※公開の同意をした場合は、この内容が「介護情報サービスかながわ」に公開されます  
(従業者評価は除く)。



#### 4. 利用者評価を申し込む

(1) 管理者ページから、利用者評価の「申し込む」をクリックします

	介護サービス評価		評価結果
	利用者評価	事業所自己評価	
実施状況	<a href="#">申し込む</a>	<a href="#">実施済み</a>	
公開状況	---		<a href="#">概要版</a>
公開設定	---		

(2) 利用者評価の説明をお読みいただいた上、画面下部の「申込画面へ」をクリックしてください。

※ 評価結果は「介護情報サービスかながわ」の事業所ページに掲載することができます。  
※ 公開には事業所自己評価(無料)の実施が必要です。

※ 評価結果の公開は、情報公表調査の免除申請の要件になっています。  
※ 免除申請には事業所自己評価(無料)の実施が必要です。

● 利用者評価結果報告書のイメージ (抜粋)

【表紙】                      【改善課題の抽出(グラフ)】                      【自由記述回答】

利用者評価 結果報告書

改善課題の抽出

自由記述回答

内容を確認し、利用者評価を申し込む >>> [申し込み画面へ](#)



(3) 追加アンケートセット数を選択し、「お申込み」ボタンを押してください。

基本セット：30人分

追加セット：1セットにつき10人分

※「会員」とは、「公益社団法人かながわ福祉サービス振興会」の会員のことです。

※受審料は最新の金額を参照してください。

※たとえば、全部で50部ご購入の場合、追加セットは2セット（20部）、全部で80部ご購入の場合にはト（50部）となります。

下の申込欄に追加アンケートの必要セット数をご指定のうえお申し込みください。

**ご注意**

- » 調査票等の到着後のキャンセルはキャンセル料（11,000円）がかかります。
- » ご入金後の返金については一切いたしかねます。

**■一般のお申込みはこちら（必要な追加セット数を指定し、お申込みください）**

受審料	基本セット	追加アンケートセット	
訪問介護	29,700円 (1サービス30部)	2,750円/1セット（10部）	お申込み
		<input type="text" value="0"/> セット	

**■会員のお申込みはこちら（必要な追加セット数を指定し、お申込みください）**

受審料	基本セット	追加アンケートセット	
訪問介護	①追加セット数を入力してください	2,750円/1セット（10部）	お申込み
		<input type="text" value="0"/> セット	

②「お申込み」を押してください

(3) 申し込み内容を確認し、間違いがなければ、「次に進む」をクリックします。

【お申込み内容】					
	サービス	単価(税込)	数量	小計(税込)	
一般	訪問介護 基本セット	29,700円	1	29,700円	
	訪問介護 追加アンケートセット	2,750円	1	2,750円	削除
合計金額				32,450円	

戻る 次へ進む

ここをクリック  
します

(4) 資料送付先情報を入力後、「次へ進む」をクリックします。

【資料送付先情報】	
電話番号 (必須)	<input type="text"/>
FAX番号	<input type="text"/>
ご担当者氏名 ※(必須)	<input type="text"/>
ご担当者氏名フリガナ (必須)	<input type="text"/>
メールアドレス ※(必須)	<input type="text"/>
郵便番号 ※(必須)	<input type="text"/> <input type="text"/>
送付先住所 ※(必須)	<input type="text"/>
備考 (ご質問など)	<input type="text"/>

戻る 次へ進む

①必要な情報を入  
力してください

②資料送付先情報を入力  
後、ここをクリックします

(5) お申し込み内容を確認します

サービス	単価(税込)	数量	小計(税込)	
一般	訪問介護 基本セット	29,700円	1	29,700円
	訪問介護 追加アンケートセット	2,750円	1	2,750円
合計金額			32,450円	
お支払方法※			銀行振込	

※受審料のお支払方法  
お申込み完了後、当振興会よりアンケート調査票と一緒に請求書をお送りいたします。  
期日までに指定の口座にお振込みをお願い致します。

### 事業所情報および資料送付先情報

事業所名	かなふく
事業所番号	9876543210
電話番号	0452275692
FAX番号	0456710295
ご担当者氏名	かなふく
ご担当者氏名フリガナ	かなふく
メールアドレス	hyouka@kanafuk
郵便番号	231-0023
送付先住所	横浜市中区山下町23
備考 (ご質問など)	

お申し込み内容を確認後、  
ここをクリックします

戻る

お申し込み内容を送信する

(6) ご登録いただいたメールアドレスに自動で確認メールがとどきます

お申込みありがとうございます！

お申し込み内容を自動返信メールにてお送りいたしましたので、ご確認ください。  
2～3分経っても自動返信メールが届かない場合は、

- ・メールアドレスの入力間違い
- ・メールシステムトラブル
- ・自動返信メールが迷惑メールと判断されている

上記のような可能性が考えられますので、  
担当:勝島(045-227-5692)までご連絡ください。

(7) 数日中に、当振興会より、お申し込み内容確認のご連絡を電話にて致します

## 5. 利用者評価を実施する

### 【利用者評価】とは？

利用者評価は、利用者もしくはそのご家族が対象のアンケート調査です。事業所のサービスに対しての満足度を測ります。

手法：郵送によるアンケート調査

対象：利用者または家族

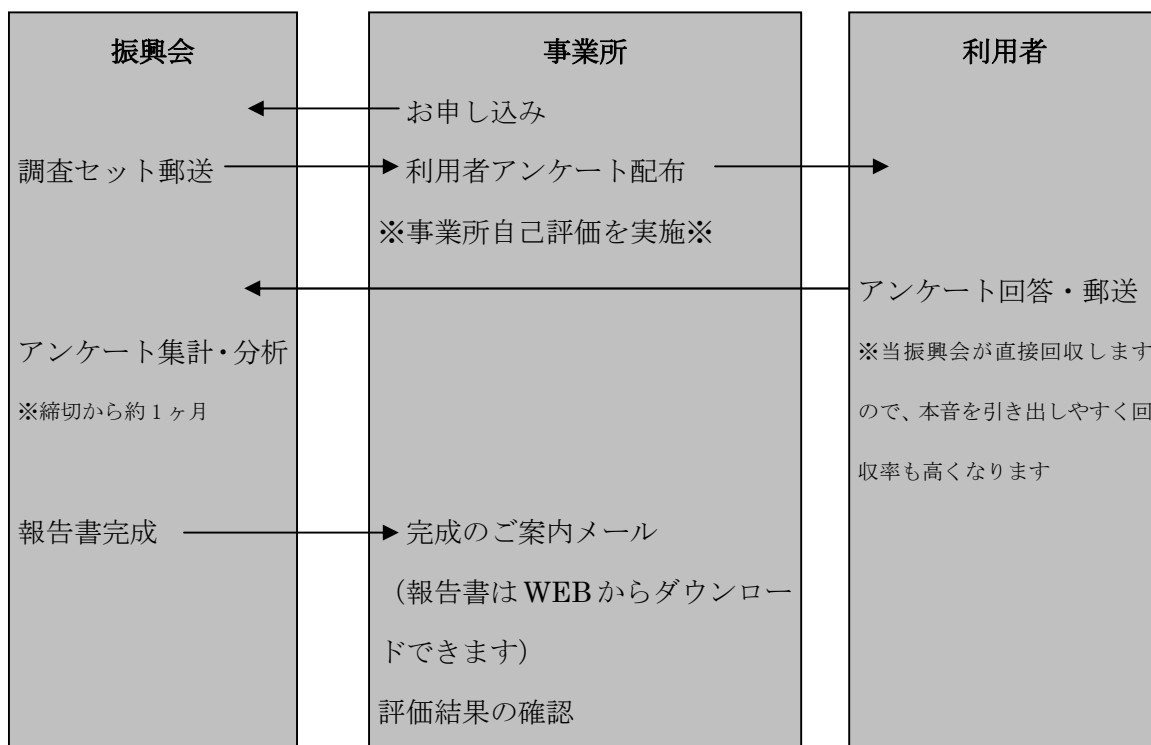
構成：選択式 20 問、自由記述 2 問

料金：基本セット 30 枚 一般 29,700 円、会員 27,500 円

追加セット 10 枚ごとに 2,750 円

### (1) 調査のスケジュール

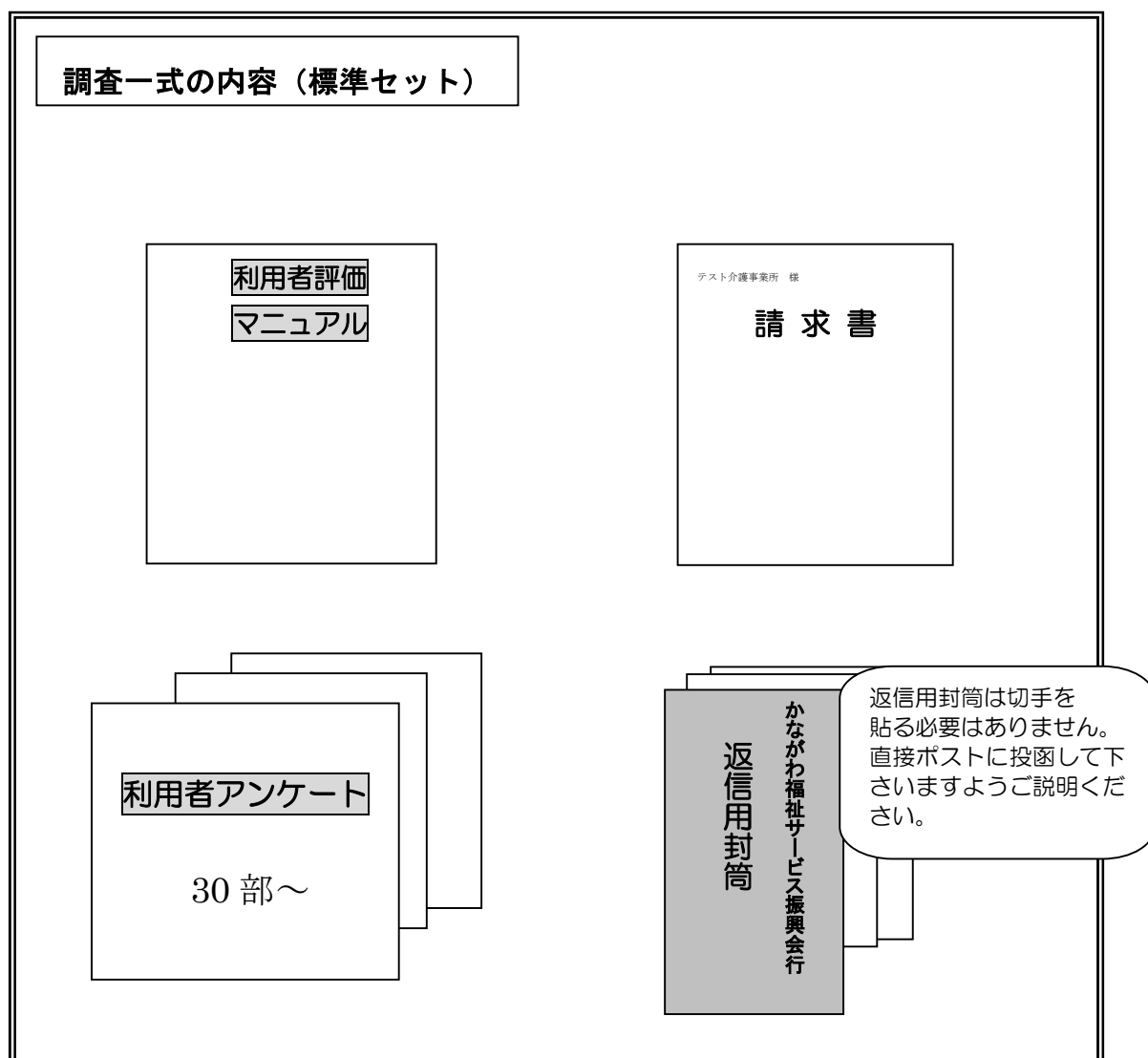
お申込から報告書の完成までの流れは下記の通りです。



## (2) 調査セットの内容

利用者評価のお申し込みを確認後、調査セット一式を郵送いたします。到着しましたら内容をご確認ください。発送に際し、万全を期してはおりますが、万一不足のものや落丁等がございましたら、お手数をお掛けし誠に恐縮ではございますが、かながわ福祉サービス振興会まで、ご連絡ください。

(電話：045-227-5692 月曜日～金曜日 9：00～17：30 )



### (3) 調査の方法

「利用者評価」の調査は、サービスを利用しているご利用者からご意見をいただき、事業所のサービスの質を上げていくためのアンケート調査です。

できる限り配布したご利用者全員から回答を得ることが、調査の精度を高める上で重要となるため、次の注意点を守り調査協力者の抽出を実施してください。

この抽出方法は、客観的かつ正確な調査を実施するためだけでなく、特定のご利用者に調査協力が集中しないための配慮でもあります。

#### ①調査協力者の抽出

始めに、貴事業所のご利用者全員の名簿をサービス種類ごとにアイウエオ順に整理してください。

名簿が整理できたら、調査協力者の抽出を行います。抽出方法は実施されるサービス種類の数により異なりますので、該当する条件により抽出してください。ただし、この方法で抽出した場合でも、事業所の利用者数によっては、お一人の方に複数のサービスの調査をご協力いただくこともあります。

実施サービスの数	抽出方法
サービス種類が 1 サービスの場合	サービス種類が1 サービスの場合は、利用者名簿の先頭に掲載されている方から順番に調査協力者を抽出します。
②サービス種類が 2 サービスの場合	サービス種類が2 サービスの場合は、1 サービスは利用者名簿の先頭に掲載されている方から、もう1 サービスは利用者名簿の最後尾に掲載されている方から順番に調査協力者を抽出します。

## 【具体的な抽出例】

### — 2サービスの利用者調査を実施する場合 —

#### (1サービス目)

利用者名簿	
1	○ ○ ○ ○
2	○ ○ ○ ○
3	○ ○ ○ ○
4	○ ○ ○ ○
5	○ ○ ○ ○
...	
88	○ ○ ○ ○
...	○ ○ ○ ○

1サービス目は、利用者名簿の先頭に掲載されている方から順番に30人を調査協力者として抽出します。

その中で、どうしても回答が難しいと判断されるご利用者がいる場合は、その方の代わりに31番目以降に掲載されているご利用者を調査協力者としてください。

#### (2サービス目)

利用者名簿	
...	
...	
...	
96	○ ○ ○ ○
97	○ ○ ○ ○
98	○ ○ ○ ○
99	○ ○ ○ ○

2サービス目は、利用者名簿の最後尾に掲載されている方から順番に30人を調査協力者として抽出します。

その中で、どうしても回答が難しいと判断される利用者がある場合は、その方の代わりに31番目以前に掲載されている利用者を調査協力者としてください。

#### 調査協力者対象外となる方

以下の条件の方は、抽出時の調査協力者対象外となります。

- ① サービス利用期間が1ヶ月未満の利用者。
- ② 独居で認知症の場合など、調査への回答を得ることが難しいと判断される利用者。



こんな場合はどうするの？

**ア ご夫婦で貴事業所のサービスを利用されている場合**

⇒調査協力が可能なご利用者が抽出対象人数以上いる場合は、どちらかお一人を抽出対象者として選択してください。対象者数に満たない場合は、ご夫婦両方に依頼してください。

**イ 一人のご利用者に対し複数の事業所から調査票が届いた場合**

⇒ご利用者から、複数のサービスを比較したうえでの率直なご意見をいただけますので、充分なご説明の上ご協力をお願いしてください。万一ご利用者のご協力をいただくことが困難な場合は、事業所間で調整してください。

## ②調査協力者名簿の作成

抽出の結果、調査協力者が確定したら、調査協力者名簿を作成してください。作成方法は、マニュアルに掲載されている参考様式1(P41)をコピーし、アイウエオ順に調査協力者名簿を作成していただくか、貴事業所で管理されている顧客台帳等をご利用ください。

### 【調査協力者名簿作成のポイント】

- ① 調査協力者名簿は、サービス種類ごとに作成すること。
- ② 調査協力者名簿は、調査協力者の名前がアイウエオ順に並んでいること。

### 【調査協力者名簿の作成方法】

#### 調査協力者名簿（標準セットの場合）

サービス種類 通所介護・地域密着型通所介護

サービス利用者数 69人

調査票配布人数 30人

1	〇〇〇〇
2	〇〇〇〇
3	〇〇〇〇
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	

26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	

名前はアイウエオ順に記入してください。

### ③調査協力者への説明

#### ア 調査協力の意思確認

調査協力者の抽出ができれば、調査協力者に対し、調査協力の意思を確認してください。利用者調査の集計上、できる限り配布したご利用者全員から回答を得ることが、評価結果の精度を高める上で重要となります。実際に回答していただく方は、サービス利用者ご本人または介護を行っているご家族のどちらでもかまいません（できるだけ、ご本人が望ましい）。

調査協力が困難となった場合は、再度（２）の手順に従い、調査協力者の抽出を行い、調査協力の意思確認を行ってください。

#### イ 調査実施方法の説明

調査協力者に利用者調査を依頼する場合は、「③調査協力者への説明のポイント」に沿って調査の趣旨を説明してください。

また、調査協力者への説明の際は、マニュアルに掲載されている「調査依頼文ひな型」（本ページ下）を参考に貴事業所で依頼文を作成し、それを提示して説明していただくか、**参考様式 2**をコピーし、貴事業所名を記載してご利用ください。

### 【調査協力者に配布するもの】

- |                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| ① 利用者アンケート依頼文 1枚                    | ③ 返信用封筒 1通 |
| ② 利用者アンケート 1部                       |            |
| <u>（返信用封筒は切手を貼る必要がないことをご説明ください）</u> |            |

## 【利用者調査依頼文ひな型】（参考様式2：P42）

令和×年×月×日	
ここに利用者名を記載	様
（ここに貴事業所名と代表者名を記載）	
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、介護サービスの質を高めるために、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送付願います。もし、調査の件で不明な点やご疑問等がございましたら、次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、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 電話 045-227-5692（田中、勝島）	

### ※調査協力者への説明のポイント

#### ア 調査実施者

この利用者調査は、貴事業所が自らのサービスの質を高めるために実施するものです。調査票の集計・取りまとめ等は公益社団法人かながわ福祉サービス振興会が行いますが、調査実施者は貴事業所になります。

## イ プライバシーの保護

利用者調査の回答は、お名前を記入する必要はありませんので、個人的な回答結果が外部に漏れることはありません。また、調査に答えることにより、何らかの不利益が生じることは一切ありませんので、すべての設問に、ご遠慮なく率直にご回答くださるよう説明してください。調査票や返信用封筒に貼られている番号についても、個人を特定する番号ではないことを説明してください。

## ウ 調査対象サービスや事業所の確認

利用者が、同一事業所で複数のサービスを利用している場合や、居宅介護支援とその他のサービスを同一法人で利用している場合など、調査がどのサービス、どの事業所について実施されているのか、混乱する場合がありますので、十分に理解していただくよう、ご説明をお願いいたします。

## エ 利用者評価の内容

今回の利用者評価の内容は、次のとおりです。

- I. ご利用者・介護者に関すること
- II. 利用しているサービスに対する満足度
- III. ご利用者のご意見・ご感想

## オ 回答者

設問には、原則としてサービスを利用しているご本人にお答えいただきます。

ただし、利用者ご本人がお答えになれない場合は、ご利用者と介護を行っているご家族の方（成年後見人含む）が相談して、あるいは介護を行っているご家族のご意見でお答えいただいてもかまいません。

なお、ご家族等による代筆は可能ですが、調査を実施している事業所や法人の職員が代筆することはできません。

## カ 記入方法

調査票への記入は、当てはまる回答の選択肢の番号に「○」をつけていただきます。自由記述はご自由にご記入ください。内容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。

### ④利用者アンケート送付先

お渡しした「利用者アンケート」は、利用者ご本人やご家族の方に回答していただき、一緒にお渡しいただいた返信用封筒に入れ、調査協力者から公益社団法人かながわ福祉サービス振興会宛に直接送付していただきます（切手は不要です）。

#### （４）評価結果の確認

アンケート締切りから約1ヶ月で、集計・分析が完了いたします。

『利用者評価結果報告書』が完成いたしましたら、ご案内のメールをお送りいたします。報告書は、「かなふく評価ガイド」からダウンロードできます。

評価結果の内容をご確認いただき、事業所内での取り組みへのご検討に活用ください。

#### （５）評価結果の活用

『利用者評価結果報告書』をよくご覧いただいたあと、事業所内での改善への取り組みにご活用ください。調査結果について、職員の皆様に会議や意見交換、利用者やご家族への報告の際にご活用いただけますと幸いです。

※「かなふく評価ガイド」ホームページ <http://hyouka.kanafuku.jp>

### 【お 問 い 合 わ せ】

公益社団法人かながわ福祉サービス振興会（月～金曜日、9時～17時30分まで）

〒231-0023 神奈川県横浜市中区山下町23番地 日土地山下町ビル9階

電 話 045-227-5692 F A X 045-671-0295

メー ル [hyouka@kanafuku.jp](mailto:hyouka@kanafuku.jp)

経 営 支 援 課（担当：田中、勝島）

## ※サービス改善の取り組みに向けて

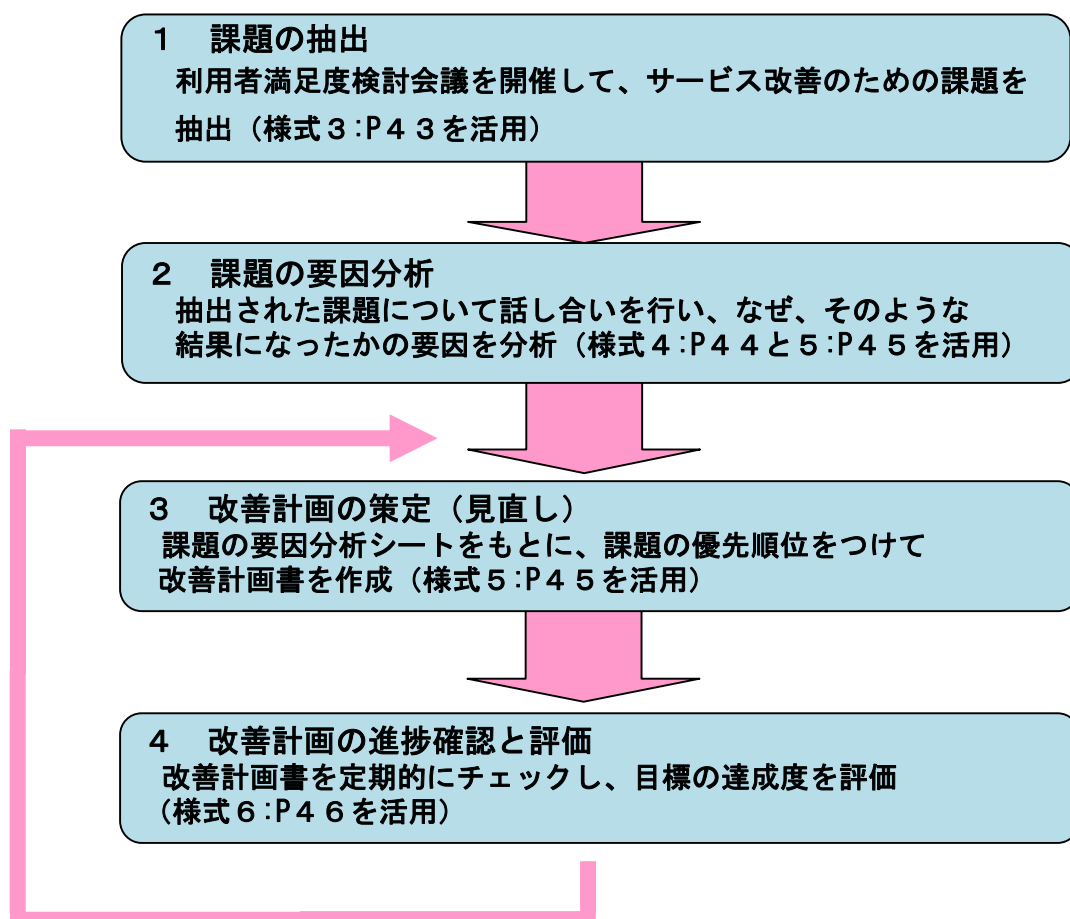
評価は受審して終わりではありません。ここからが本当の始まりです。利用者評価結果により、貴事業所のサービスについて、ご本人やご家族の皆様がどのような思いを持っているのか、どこに不満を抱えていらっしゃるかが見えてきたことと思います。

次の段階として、こうした課題の改善が必要となります。そこで、『改善のためのフローチャート』をご用意いたしました。これは、改善目標を明確にし、改善計画書の作成までをお手伝いさせていただくものです。『改善のためのフローチャート』に沿って進めていくことにより、貴事業所の業務改善につなげることが出来ます。

また、課題抽出をサポートする書式（様式）は、WEBサイトから無料でダウンロードできますので、ぜひともご活用ください。なお、この様式は、「介護サービス情報の公表制度における調査項目「利用者の意向反映」の『会議録』としてご利用いただけるように配慮しております。

改善計画の作成に向けてこの「改善プログラム」が少しでもお役に立てば幸いです。

### 改善のためのフローチャート



## 6. 評価結果を公開する

事業所自己評価と利用者評価を両方実施した場合、評価結果を公開する事ができます。

(1) 事業所自己評価と利用者評価を両方実施すると、「公開する」ボタンが表示されます

(2) 「公開する」ボタンをクリックします

かなふく 評価ガイド

ホーム 評価とは 評価結果を見る 評価の実施 評価の活用事例 書式ダウンロード

かなふく 評価ログイン  
ログイン中  
トップページ  
ログアウト

こんにちは、勝島さん

管理者ページ トップページ

事業所名: かなふく  
事業所番号: 9876543210  
サービス種別: 訪問介護  
あなたは事業所管理者としてログインしています。

ログアウト

貴事業所 2020年度 評価実施・公開状況

	介護サービス評価		評価結果
	利用者評価	事業所自己評価	
実施状況	実施済み	実施済み	概要版
公開状況	非公開		
公開設定	公開する		

両方「実施済み」となっていることを確認してください

ここをクリックします

※画面は旧サイトのものです。現サイトと仕様に違いはありません。



(3) 評価結果が公開されます。「公開をやめる」をクリックすると非公開に戻ります

かなふく 評価ガイド

ホーム 評価とは 評価結果を見る 評価の実施 評価の活用事例 書式ダウンロード

かなふく評価ログイン ログイン中

トップページ ログアウト

こんにちは、勝島さん

管理者ページ トップページ

事業所名: かなふく  
新番号: 9876543210  
サービス種別: 訪問介護  
あなたは事業所管理者としてログインしています。

業所 2020年度 評価実施・公開状況

	介護サービス評価		評価結果
	利用者評価	事業所自己評価	
実施状況	申し込む	実施する	概要版
公開状況	公開中		
公開設定	公開をやめる		

「公開中」に変更されます

ここをクリックすると非公開に戻ります

※画面は旧サイトのものです。現サイトと仕様に違いはありません。

## 7. よくある質問と答え

Q 1 : パスワードを忘れてしまいました

A 1 : パスワードは当会では管理しておりません。下記の手順で再度設定をお願いします。

### 【パスワード再設定の手順】

① トップページから「介護サービス評価」を選択

## かなふく評価ガイド

介護サービス評価

[ホーム](#) [介護サービス評価とは](#) [書式ダウンロード](#) [お知らせ](#) [評価の実施](#)



ここをクリック  
します

### かなふくの介護サービス評価

「介護サービス評価」は、介護サービスを提供している事業所がサービス提供等の運営状況について自己評価および利用者評価（利用者アンケート）を通じて分析し、自ら介護サービスの改善を図ることと併せて、利用者がサービスを選択する際に評価結果を有効な情報として活用していただくことを目的として平成13年度に開発されました。



事業所にとって重要なことは、評価結果をどのように活用していけば良いのかということです。

評価を受けたままにせず、評価結果を受け止めて、改善のための明確な目標を設定し、アクションプログラムを作り、それを実行しなければ、サービスの質を高めることはできません。

令和に入り、要望に応じて無料アドバイザーを

②「パスワードをお忘れの方」をクリック

ログイン

自己評価<sup>1</sup>の実施、利用者評価の申し込みをするにはログインが必要です。  
事業所番号とサービス種別、パスワードを入力し、「ログイン」を押してください。

事業所番号: \*

サービス種別: \*

パスワード \*

- [パスワードをお忘れの方](#)
- [事業所登録](#)

ここをクリックします

③事業所番号、サービス種別、登録済みのメールアドレスを入力し、「送信」をクリック

事業所番号: \*

サービス種別: \*

メールアドレス: \*

ここに情報を入力してください

入力後、ここをクリックします

④入力したメールアドレスに、認証コードが届きます

⑤認証コードを入力し、「送信」をクリック

事業所番号: \*

サービス種別: \*

訪問介護

認証コード: \*

メールに記載されている「認証コード」をここに貼り付けてください。

送信

入力後、ここをクリックします

Detailed description: This is a screenshot of a web form. At the top, there is a text input field labeled '事業所番号: \*'. Below it is a dropdown menu labeled 'サービス種別: \*' with '訪問介護' selected. The next field is '認証コード: \*', which is a text input field. A red box with an arrow points to this field, containing the text 'メールに記載されている「認証コード」をここに貼り付けてください。'. At the bottom left, there is a '送信' button. A red box with an arrow points to this button, containing the text '入力後、ここをクリックします'.

⑥新たにパスワードを設定し、「送信」をクリック

パスワードの再設定

パスワード再設定処理を完了するには、新しいパスワードを入力してください。

パスワード: \*

パスワードの再入力: \*

ここにパスワードを入力してください

送信

入力後、ここをクリックします

Detailed description: This is a screenshot of a password reset form. It starts with the title 'パスワードの再設定' and a sub-instruction 'パスワード再設定処理を完了するには、新しいパスワードを入力してください。'. Below this are two text input fields: 'パスワード: \*' and 'パスワードの再入力: \*'. A red box with an arrow points to both fields, containing the text 'ここにパスワードを入力してください'. At the bottom left, there is a '送信' button. A red box with an arrow points to this button, containing the text '入力後、ここをクリックします'.

⑦パスワードが設定されましたので、通常どおりログインできます

Q2：事業所情報を変更したいのですが

A2：ログイン後、下記の手順で編集が可能です。

①管理者ページ トップページから、画面を下にスクロールすると、事業所情報が表示されます。

かなふく評価ガイド  
介護サービス評価

総合TOPへ戻る

ホーム 介護サービス評価とは 書式ダウンロード お知らせ 評価の実施

下にスクロール

こんにちは、勝島さん かなふくの評価

管理者ページ トップページ

事業所名: かなふく  
事業所番号: 9876543210  
サービス種別: 訪問介護  
あなたは事業所管理者としてログインしています。

ログアウト

貴事業所 2021年度 評価実施・公開状況

	介護サービス評価		評価結果
	利用者評価	事業所自己評価	
実施状況	申し込み	実施済み	
公開状況	---		概要版
公開設定	---		

【実施状況】について  
今年度の各評価の実施状況を表示しています。未実施の場合は、「申し込み」「実施する」をクリックすると新たに実施することができます。

【事業所自己評価】の設問と回答をダウンロードできます  
設問と回答のダウンロード

お知らせ

- 介護 【7月1日】令和3年度第2期介護サービス評価 申込受付のご案内
- 共通 (重要) 6月30日(水) システムメンテナンスのご案内
- 介護 【5月6日】令和3年度第1期介護サービス評価 申込受付のご案内
- 共通 (重要) 2月21日(日) シ...

②事業所情報が表示されていますので、「事業所情報の編集」をクリック

郵便番号: 231-0023  
住所(番地まで): あああ  
住所(建物名): あああ  
登録日: 2018年04月24日(火)

事業所情報の編集

ここをクリック

③必要事項を入力し、「送信」を押してください。

## 事業所情報

\*は必須項目

法人名: \*

事業所名: \*

管理者氏名: \*

メールアドレス: \*

メールアドレスの再入力: \*

郵便番号: \*

住所（番地まで）: \*

住所（建物名）:

(任意)

パスワード: \*

パスワードの再入力: \*

事業所情報を入力します

送信

または キャンセル

ここをクリック

Q 3 : 事業所番号とパスワードを入力してもログインできません

A 3 : パスワードをご確認ください。かなふく評価ガイドのパスワードは介護情報サービスのパスワードとは異なります。パスワードを忘れてしまった場合は、Q 1 をお読みください。

Q 4 : 事業所情報を登録しても認証メールが届きません

A 4 : メールアドレスが間違っている場合は認証メールが届きません。もう一度ご確認ください。それでも届かない場合はお問い合わせください。

Q 5 : 利用者評価は利用者 30 名未満でも実施できますか

A 5 : 30 名未満でも実施できます。しかし、調査票の回収数が少ないと、結果の誤差が大きくなってしまうことをご了承ください。

Q 6 : 神奈川県以外の事業所でも実施できますか

A 6 : 事業所自己評価及び利用者評価は神奈川県以外の事業所でも実施できます。しかし、「介護情報サービスかながわ」への評価結果の公開はできません。

Q 7 : 評価結果を自社のウェブサイト公開できますか

A 7 : 公開できます。是非ご活用ください。

(公社) かながわ福祉サービス振興会

評価推進課

Tel : 045-227-5692

Fax : 045-671-0295

メール : [hyouka@kanafuku.jp](mailto:hyouka@kanafuku.jp)

担当 : 田中、勝島



# 参考様式集

(かなふく評価ガイドからダウンロード可能)

<http://hyouka.kanafuku.jp>

この名簿は送付せず、貴事業所で保管してください

## 調査協力者名簿

サービス種類 \_\_\_\_\_

サービス利用者数 \_\_\_\_\_ 人

調査票配布人数 \_\_\_\_\_ 人

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	

26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	

令和 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送付願います。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  
かなふく人財センター 経営支援課  
担当：田中、勝島

TEL:045-227-5692 FAX:045-671-0295

## 利用者満足度検討会議記録

議題	会議開催日	計画作成日	進捗確認日	評価実施日
参加者				
ファシリテーター				
発表者				
記録係				
時間管理係				
項目のピックアップなど				
『マイナス評価』から				
『プラス評価』から				
『自由回答』から				
『普段感じている問題点』				

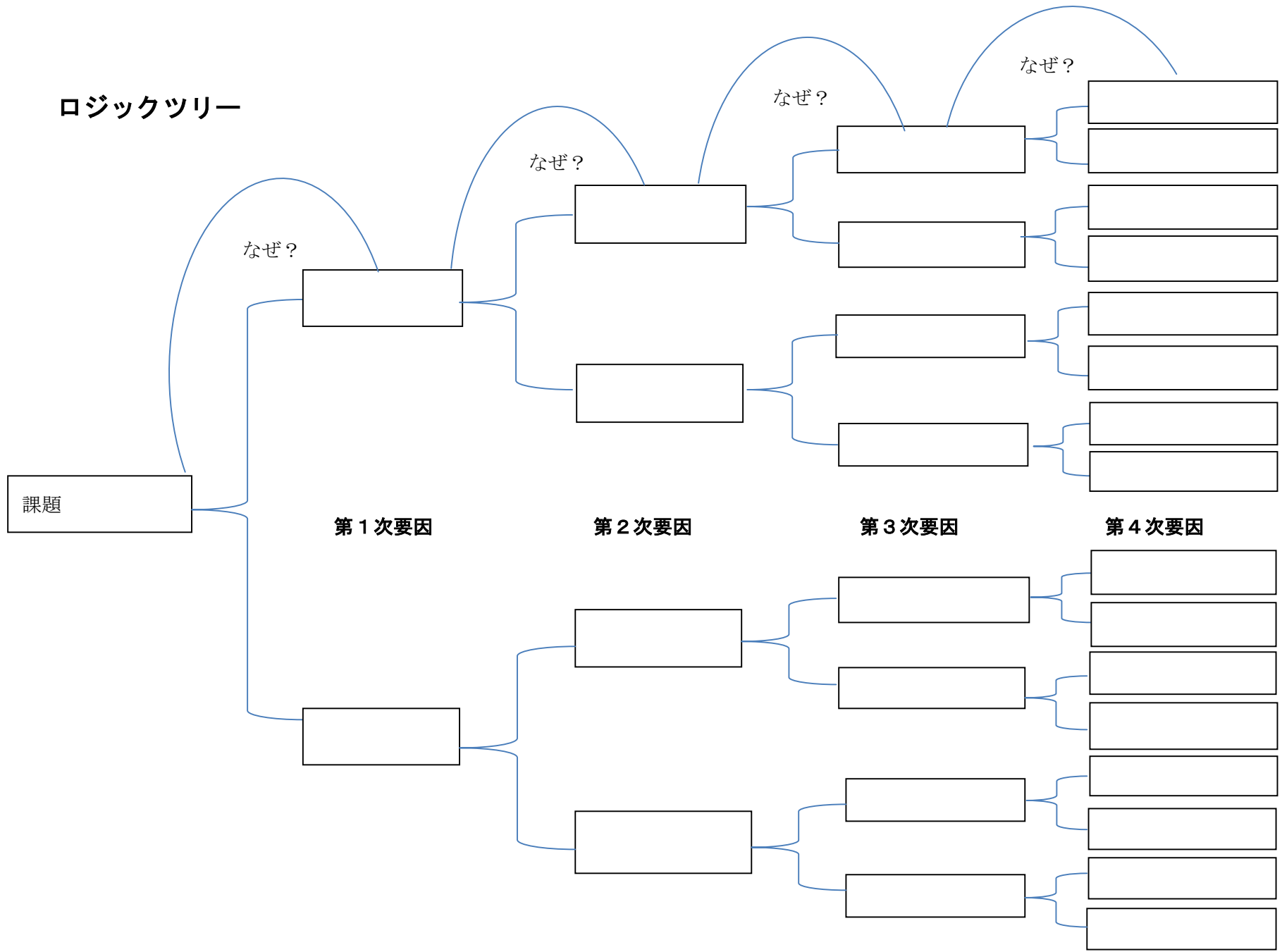
## 課題の要因分析シート

※1 様式 1 より選んだ課題に対して具体的な事例を皆で出し合う。

※2 「すぐにできる事」「すぐにはできない事」「自分たちで実施する事」「組織として対応する事」に振り分けて課題を整理する。

課題		すぐに出来る	すぐ出来ない	自分達で実施	組織での対応
	要因				
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

# ロジックツリー



### 改善計画表

※参考様式 3 の最重要と思われる項目から具体的な改善計画を「PDCA」と「5W2H」を意識して作成する。

優先度	課題	目的 WHY	目標設定 (改善策) WHAT	目標達成に向けた改善策の実施内容			進捗確認
				担当者 WHO	開始時期 WHEN	具体的行動 HOW	
1							
2							
3							