

令和5年度

利用者評価 結果報告書

法人名	社会福祉法人合掌苑
事業所名	わさびだ療育園
サービス	生活介護

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

cs2023301

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 **79.2** 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 (4) . . . 100 点
そう思う (3) . . . 66 点
そうは思わない (2) . . . 33 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 (0~100) 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。

$$\frac{\text{設問の合計点 (②)}}{\text{有効回答数}} = \text{評価点数}$$

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。

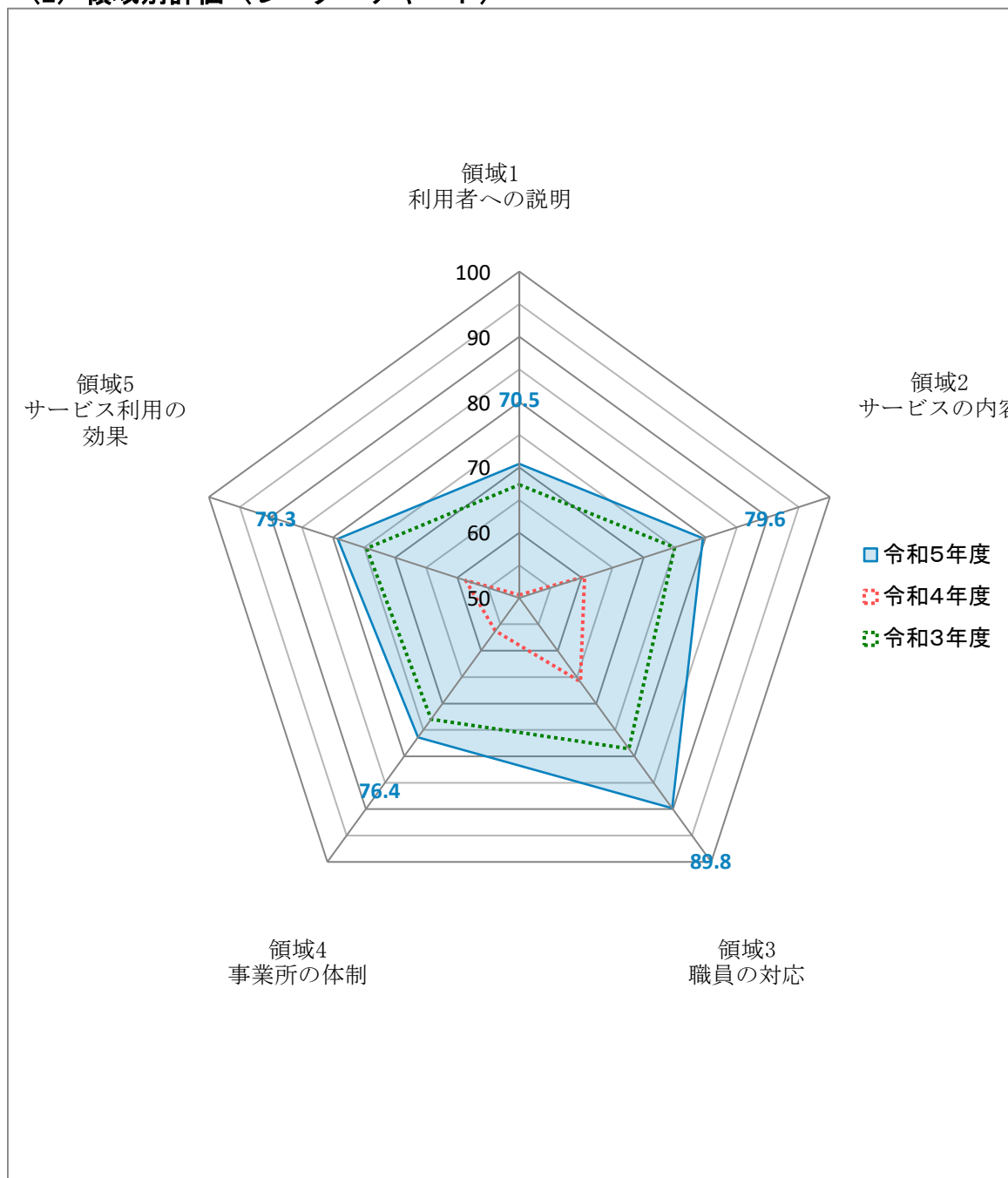
◆領域の点数

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

◆事業所の総合評価

$$\frac{\text{全設問 (20 問) の合計点}}{\text{全設問の有効回答数}} = \text{評価点数}$$

(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。

※令和4年度から選択肢の数に変更されたことに伴い、得点の計算方法が変更になりました。グラフは各年度100点満点に換算して表示しております。単純な比較は出来ませんので、参考までにご活用ください。

(3) 回答者プロフィールの集計結果

配布数	回収数	回収率
22	10	45.5%

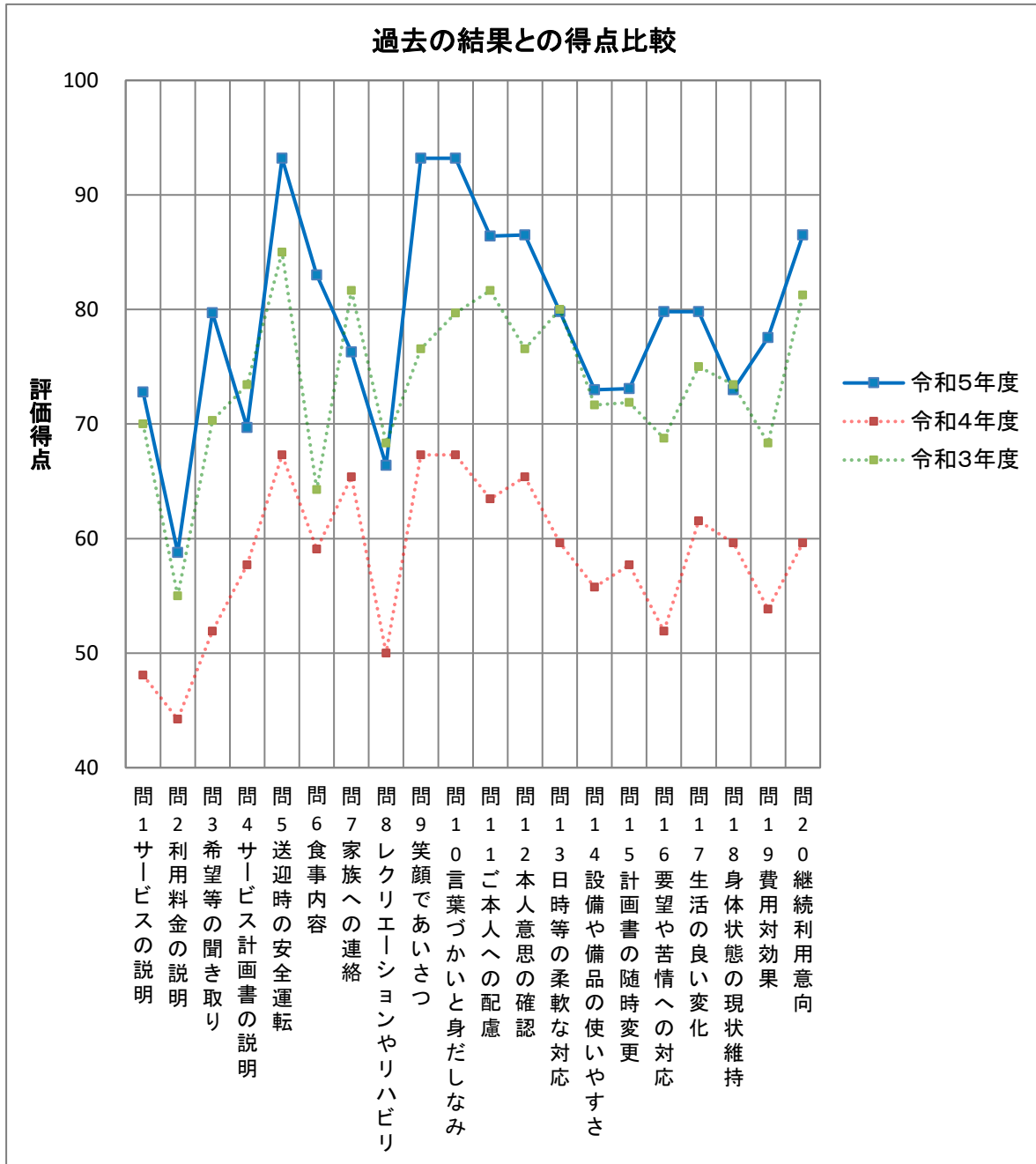
設問	回答数	比率
障がい程度区分	10	100.0%
1 障がい程度区分1	2	20.0%
2 障がい程度区分2	0	0.0%
3 障がい程度区分3	0	0.0%
4 障がい程度区分4	0	0.0%
5 障がい程度区分5	0	0.0%
6 障がい程度区分6	6	60.0%
0 無回答・無効	2	20.0%
性別	10	100.0%
1 男	7	70.0%
2 女	2	20.0%
0 無回答・無効	1	10.0%
記入者	10	100.0%
1 お客様	1	10.0%
2 お客様とご家族	0	0.0%
3 ご家族	9	90.0%
0 無回答・無効	0	0.0%
平均年齢		38.8 歳

※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

※令和4年度から選択肢の数に変更されたことに伴い、得点の計算方法が変更になりました。グラフは各年度100点満点に換算して表示しております。単純な比較は出来ませんので、参考までにご活用ください。



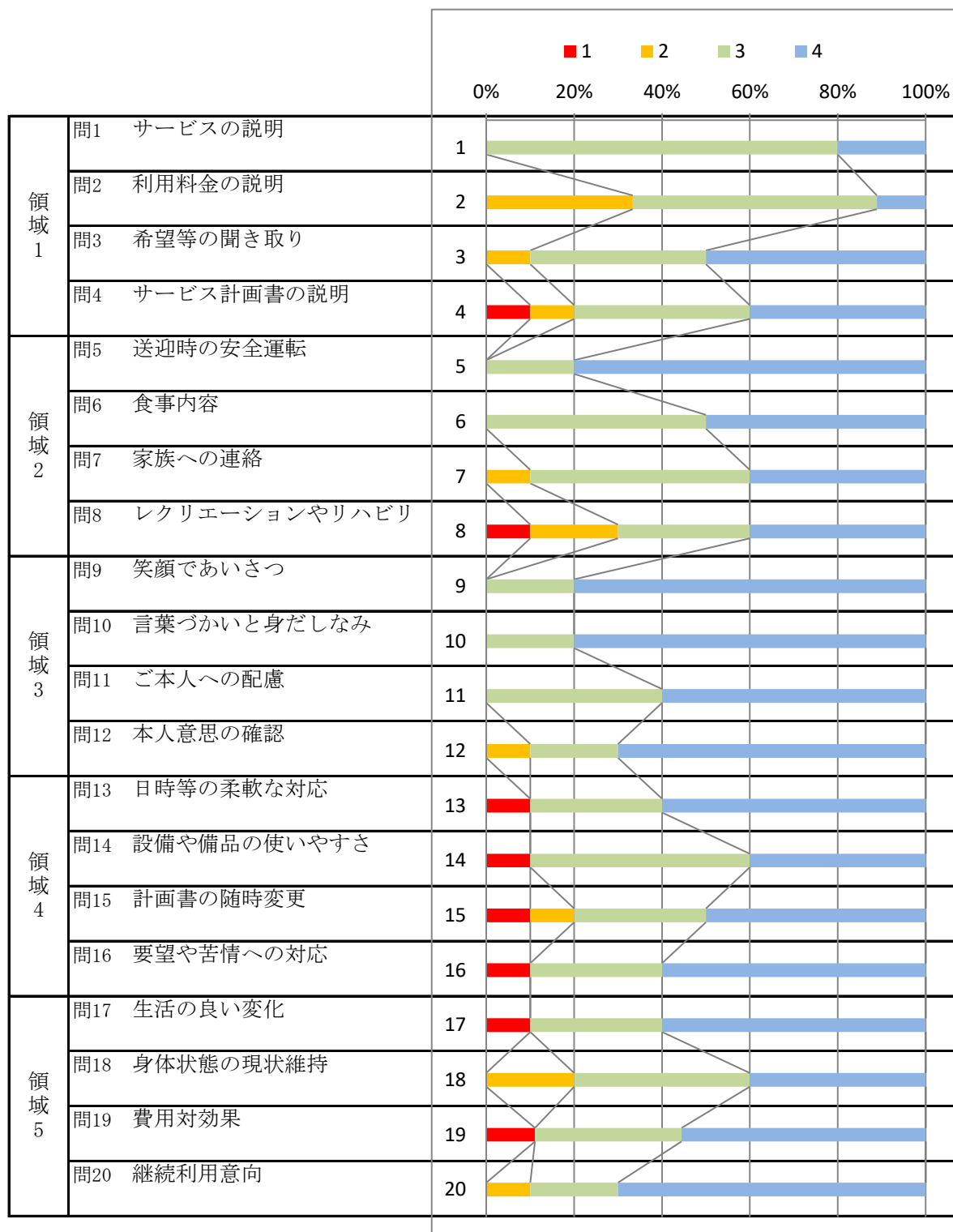
※過去の結果との比較グラフの見方

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

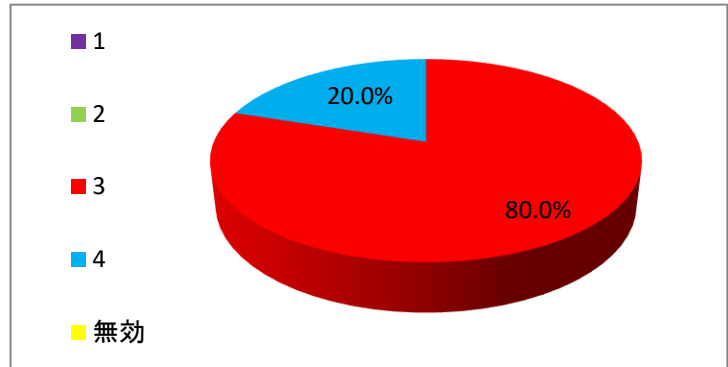
		評得 価点	合 計		1		2	
領域1	利用者への説明	70.5	40	100%	1	2.5%	5	12.5%
問1	サービスの説明	72.8	10	100%	0	0.0%	0	0.0%
問2	利用料金の説明	58.8	10	100%	0	0.0%	3	30.0%
問3	希望等の聞き取り	79.7	10	100%	0	0.0%	1	10.0%
問4	サービス計画書の説明	69.7	10	100%	1	10.0%	1	10.0%
領域2	サービスの内容	79.6	40	100%	1	2.5%	3	7.5%
問5	送迎時の安全運転	93.2	10	100%	0	0.0%	0	0.0%
問6	食事内容	83.0	10	100%	0	0.0%	0	0.0%
問7	家族への連絡	76.3	10	100%	0	0.0%	1	10.0%
問8	レクリエーションやリハビリ	66.4	10	100%	1	10.0%	2	20.0%
領域3	職員の対応	89.8	40	100%	0	0.0%	1	2.5%
問9	笑顔であいさつ	93.2	10	100%	0	0.0%	0	0.0%
問10	言葉づかいと身だしなみ	93.2	10	100%	0	0.0%	0	0.0%
問11	ご本人への配慮	86.4	10	100%	0	0.0%	0	0.0%
問12	本人意思の確認	86.5	10	100%	0	0.0%	1	10.0%
領域4	事業所の体制	76.4	40	100%	4	10.0%	1	2.5%
問13	日時等の柔軟な対応	79.8	10	100%	1	10.0%	0	0.0%
問14	設備や備品の使いやすさ	73.0	10	100%	1	10.0%	0	0.0%
問15	計画書の随時変更	73.1	10	100%	1	10.0%	1	10.0%
問16	要望や苦情への対応	79.8	10	100%	1	10.0%	0	0.0%
領域5	サービス利用の効果	79.3	40	100%	2	5.0%	3	7.5%
問17	生活の良い変化	79.8	10	100%	1	10.0%	0	0.0%
問18	身体状態の現状維持	73.0	10	100%	0	0.0%	2	20.0%
問19	費用対効果	77.6	10	100%	1	10.0%	0	0.0%
問20	継続利用意向	86.5	10	100%	0	0.0%	1	10.0%

3		4		無効	
21	52.5%	12	30.0%	1	2.5%
8	80.0%	2	20.0%	0	0.0%
5	50.0%	1	10.0%	1	10.0%
4	40.0%	5	50.0%	0	0.0%
4	40.0%	4	40.0%	0	0.0%
14	35.0%	20	50.0%	2	5.0%
2	20.0%	8	80.0%	0	0.0%
4	40.0%	4	40.0%	2	20.0%
5	50.0%	4	40.0%	0	0.0%
3	30.0%	4	40.0%	0	0.0%
10	25.0%	29	72.5%	0	0.0%
2	20.0%	8	80.0%	0	0.0%
2	20.0%	8	80.0%	0	0.0%
4	40.0%	6	60.0%	0	0.0%
2	20.0%	7	70.0%	0	0.0%
14	35.0%	21	52.5%	0	0.0%
3	30.0%	6	60.0%	0	0.0%
5	50.0%	4	40.0%	0	0.0%
3	30.0%	5	50.0%	0	0.0%
3	30.0%	6	60.0%	0	0.0%
12	30.0%	22	55.0%	1	2.5%
3	30.0%	6	60.0%	0	0.0%
4	40.0%	4	40.0%	0	0.0%
3	30.0%	5	50.0%	1	10.0%
2	20.0%	7	70.0%	0	0.0%

(3) 設問ごとの個別グラフ

【問1】

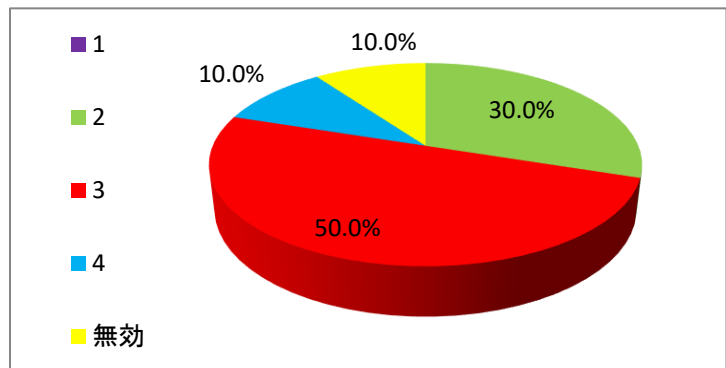
生活介護で利用できるサービスの説明は、よく理解できる。



【問1】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	0	0	8	2	0	10
回答割合	0.0%	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	100.0%

【問2】

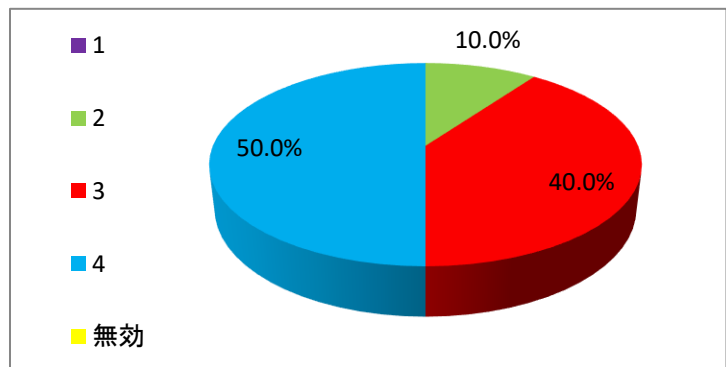
生活介護の利用料金についての説明は、わかりやすい。



【問2】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	0	3	5	1	1	10
回答割合	0.0%	30.0%	50.0%	10.0%	10.0%	100.0%

【問3】

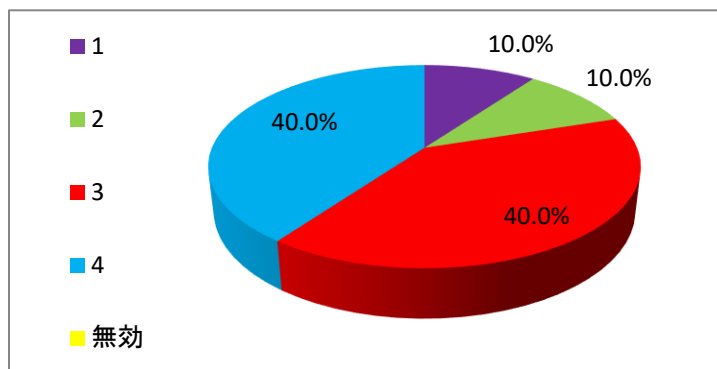
サービスの計画を立てる際、日時や内容の希望、生活ぶりなどをよく聞いてくれる。



【問3】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	0	1	4	5	0	10
回答割合	0.0%	10.0%	40.0%	50.0%	0.0%	100.0%

【問4】

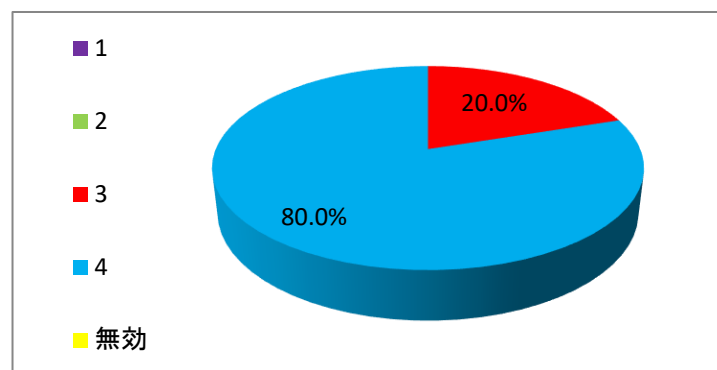
サービス内容が書かれた計画書を渡されるとき、十分な説明がある。



【問4】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	1	1	4	4	0	10
回答割合	10.0%	10.0%	40.0%	40.0%	0.0%	100.0%

【問5】

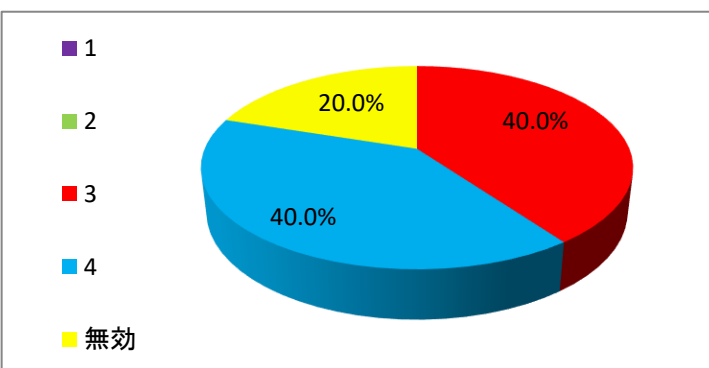
送迎の際は安全運転をして、ご本人の身体状況や体調への配慮もしてくれる。



【問5】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	0	0	2	8	0	10
回答割合	0.0%	0.0%	20.0%	80.0%	0.0%	100.0%

【問6】

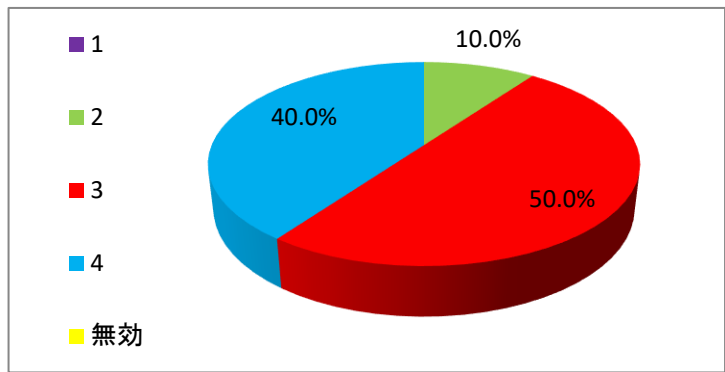
事業所での食事はご本人の状態に合わせて提供され、おいしい。



【問6】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	0	0	4	4	2	10
回答割合	0.0%	0.0%	40.0%	40.0%	20.0%	100.0%

【問7】

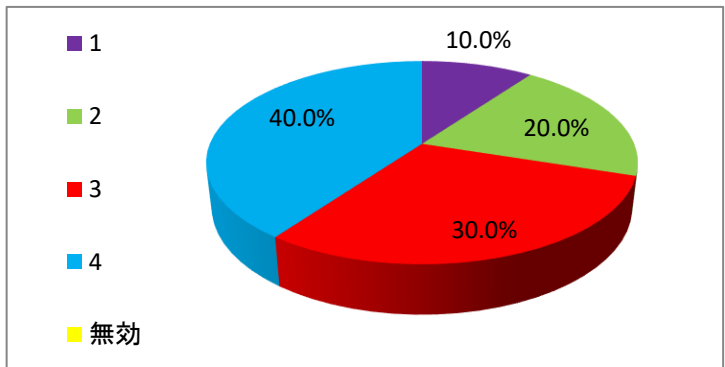
事業所はその日の様子や体調を、ご家族に連絡してくれる。



【問7】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	0	1	5	4	0	10
回答割合	0.0%	10.0%	50.0%	40.0%	0.0%	100.0%

【問8】

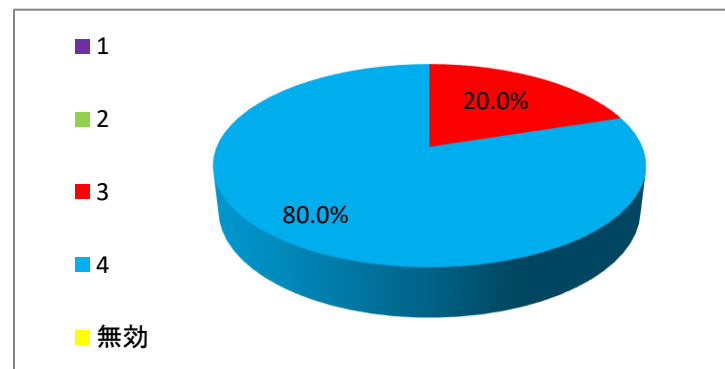
事業所で行われる各活動(音楽・創作・レクリエーション)や機能訓練などには、満足している。



【問8】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	1	2	3	4	0	10
回答割合	10.0%	20.0%	30.0%	40.0%	0.0%	100.0%

【問9】

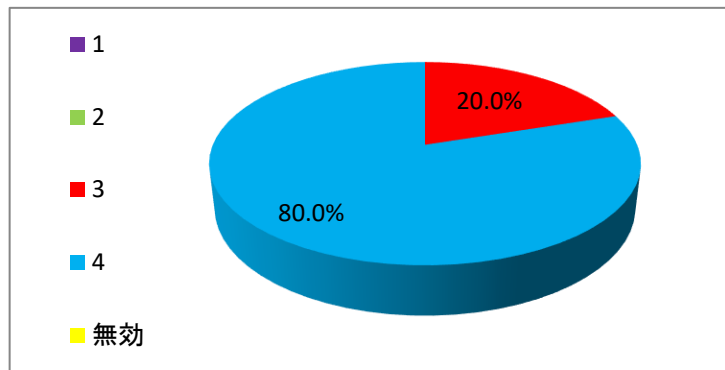
職員は、笑顔で気持ち良くあいさつしている。



【問9】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	0	0	2	8	0	10
回答割合	0.0%	0.0%	20.0%	80.0%	0.0%	100.0%

【問10】

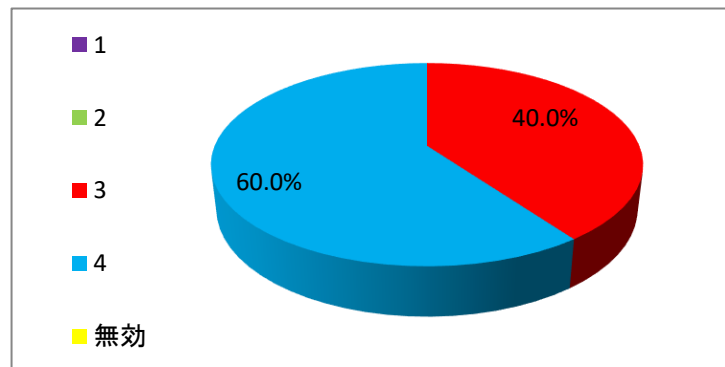
職員は、言葉づかいがいていねいで、身だしなみに気を配っている。



【問10】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	0	0	2	8	0	10
回答割合	0.0%	0.0%	20.0%	80.0%	0.0%	100.0%

【問11】

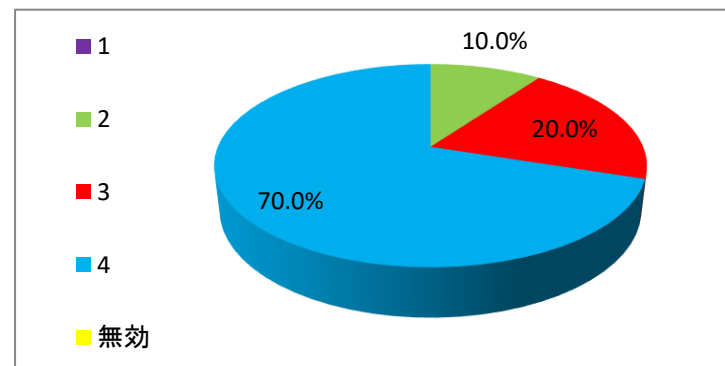
職員は、ご本人が嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう、よく気を配っている。



【問11】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	0	0	4	6	0	10
回答割合	0.0%	0.0%	40.0%	60.0%	0.0%	100.0%

【問12】

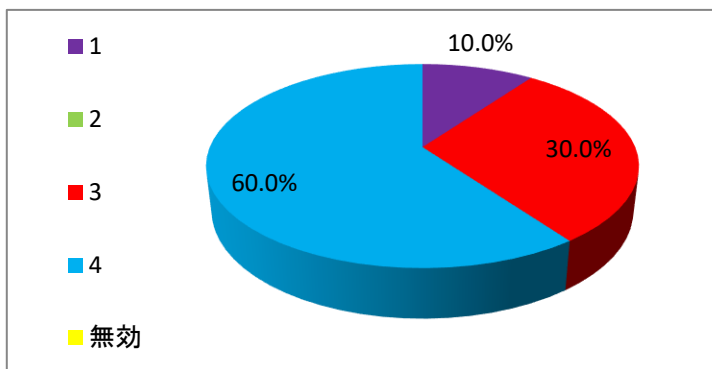
職員は、声かけなどをして本人の意思を確認してから介護している。



【問12】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	0	1	2	7	0	10
回答割合	0.0%	10.0%	20.0%	70.0%	0.0%	100.0%

【問13】

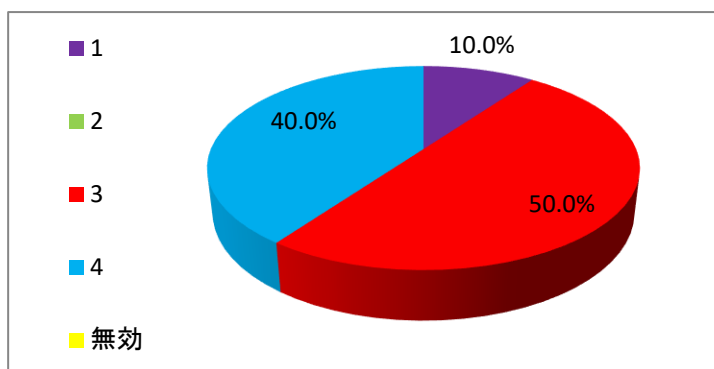
ご本人の状態により、日時やサービス内容を変更しなくてはならなくなったときに、柔軟に対応している。



【問13】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	1	0	3	6	0	10
回答割合	10.0%	0.0%	30.0%	60.0%	0.0%	100.0%

【問14】

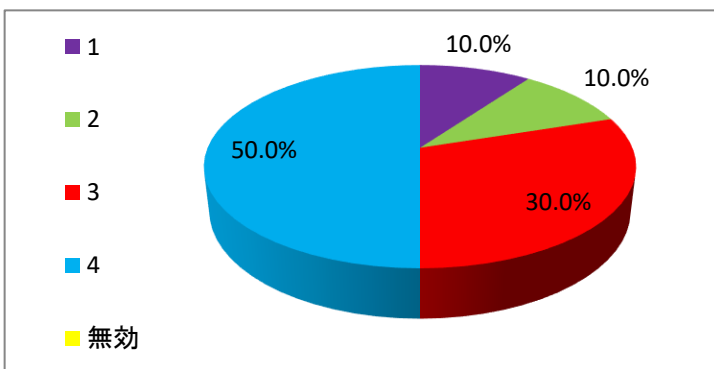
事業所の設備や備品は、安全で使いやすく配置されている。



【問14】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	1	0	5	4	0	10
回答割合	10.0%	0.0%	50.0%	40.0%	0.0%	100.0%

【問15】

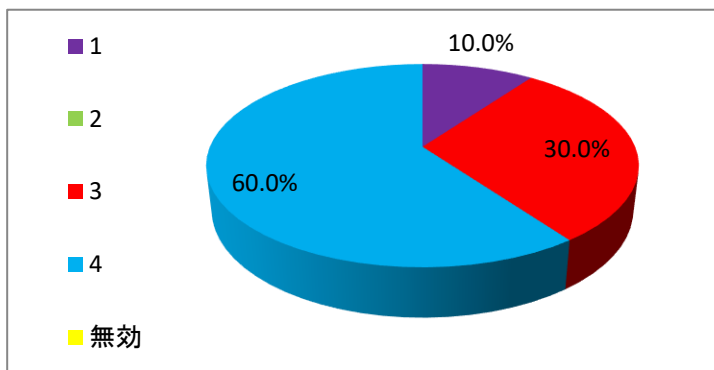
サービス内容が書かれた計画書は、必要に応じて随時変更されている。



【問15】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	1	1	3	5	0	10
回答割合	10.0%	10.0%	30.0%	50.0%	0.0%	100.0%

【問16】

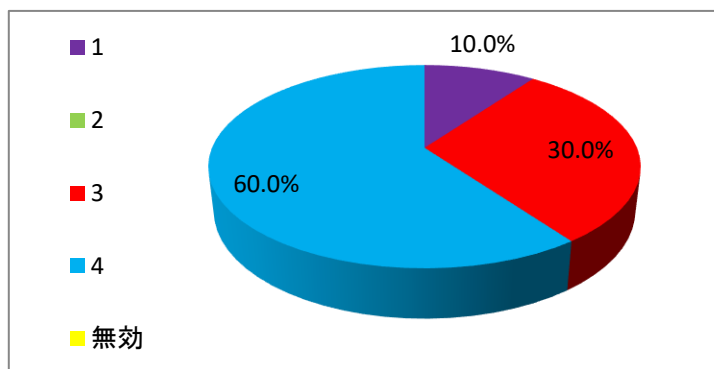
事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応してくれる。



【問16】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	1	0	3	6	0	10
回答割合	10.0%	0.0%	30.0%	60.0%	0.0%	100.0%

【問17】

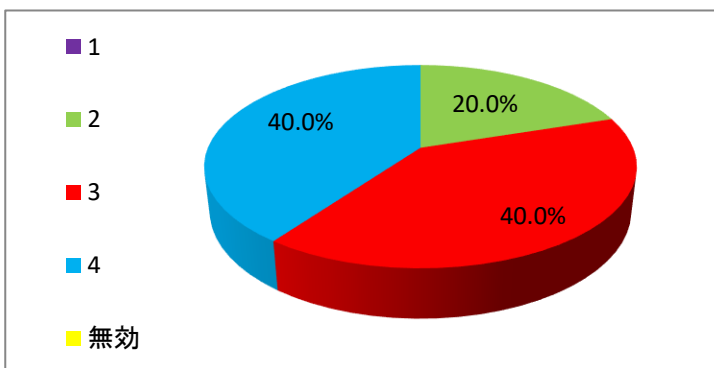
サービスを利用したことで、ご本人は、毎日の生活に楽しみや張り合いが出ている。



【問17】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	1	0	3	6	0	10
回答割合	10.0%	0.0%	30.0%	60.0%	0.0%	100.0%

【問18】

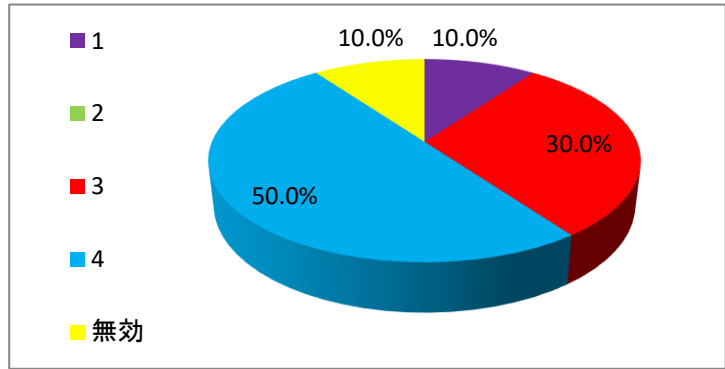
サービスを利用したことで、ご本人の身体の状態は現状維持または良くなった。



【問18】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	0	2	4	4	0	10
回答割合	0.0%	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	100.0%

【問19】

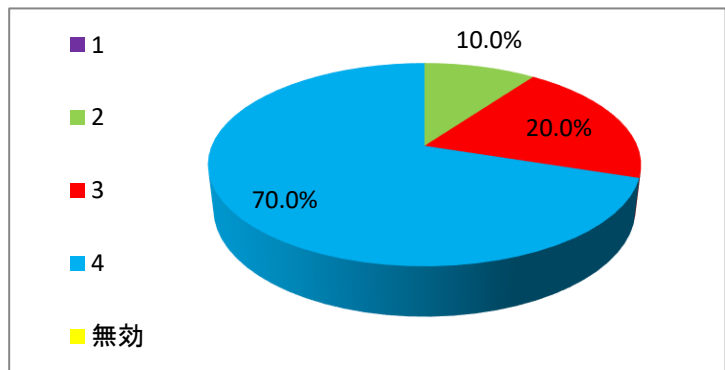
サービスの内容は、支払っている料金に見合っている。



【問19】	1	2	3	4	無効	合計
回答数	1	0	3	5	1	10
回答割合	10.0%	0.0%	30.0%	50.0%	10.0%	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	無効	合計
回答数	0	1	2	7	0	10
回答割合	0.0%	10.0%	20.0%	70.0%	0.0%	100.0%

(4) 自由記述

貴事業所の良い所

- ◆いつも大変お世話になっております。利用者は医ケアがありますが、毎朝安心して送り出す事が出来ます。その日その日の体調の変化に細かく対応していただき心より感謝しています。スタッフさん、看護師さんの対応そして笑顔で楽しい活動ができるわさびだはとても良いところだと思います。
- ◆希望や意見は言いやすい状態にして下さっている。直接、園での活動に関係なくても身体に合わせたグッズなどの相談にも乗ってくれている。障がいの方を多く見てきていらっしゃるの、知識が豊富で助かっています。個人個人の好きなこと、喜ぶことを見出して活動に結びつけてもらっている。
- ◆特に女性職員の対応が良く（特に笑顔）利用者も楽しそうです。
- ◆スタッフが元気で明るいところ。
- ◆スタッフがよくしてくれている。
- ◆食事メニューをいつも楽しみにしています。メニュー表も楽しみです。いつもありがとうございます。
- ◆掃除が行き届いていて気持が良い。
- ◆職員の方が皆、笑顔で親切に接して頂き嬉しく思います。体の事など色々心配して頂き感謝しています。
- ◆家族の話を良く聞いてくれます。利用者が非常に人見知りしますがとても上手に対応してくれています。

貴事業所の改善して欲しい所

- ◆コロナ以前のように外出などを催して下さると嬉しいです。
- ◆コロナウイルスの影響で外出などの制限があり生活が家と施設の往復が主になって3年になりました。これから5類になり少しずつ外に出られるイベントを希望します。
- ◆色々とやって頂いているのですが、又夏祭りなどやって欲しいです。
- ◆現状とても満足しています。

わさびだ療育園 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。
- ◇お客様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。
- ◇お客様ご本人が記入出来ない場合は、ご家族などが「お客様」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。

【お客様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)

お客様の	①障がい程度区分1	④障がい程度区分4
障がい程度区分	②障がい程度区分2	⑤障がい程度区分5
	③障がい程度区分3	⑥障がい程度区分6
お客様の性別	①男性	②女性
お客様の年齢	才	
どなたがご回答 されましたか	①お客様が回答した（代筆を含む） ②お客様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 思 う	思 う 非 常 に そ う
問 1	生活介護で利用できるサービスの説明は、よく理解できる。	1		2	3	4

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 思 う	思 う 非 常 に そ う
問 1	生活介護で利用できるサービスの説明は、よく理解できる。	1		2	3	4
問 2	生活介護の利用料金についての説明は、わかりやすい。	1		2	3	4
問 3	サービスの計画を立てる際、日時や内容の希望、生活ぶりなどをよく聞いてくれる。	1		2	3	4
問 4	サービス内容が書かれた計画書を渡されるとき、十分な説明がある。	1		2	3	4
問 5	送迎の際は安全運転をして、ご本人の身体状況や体調への配慮もしてくれる。	1		2	3	4
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
問 7	事業所はその日の様子や体調を、ご家族に連絡してくれる。	1		2	3	4
問 8	事業所で行われる各活動（音楽・創作・レクリエーション）や機能訓練などには、満足している。	1		2	3	4

		い は 思 わ な	ま っ た く そ	な い は 思 わ	そ う 思 う	思 う 非 常 に そ う
問 9	職員は、笑顔で気持ち良くあいさつしている。	1	2	3	4	
問 10	職員は、言葉づかいがていねいで、身だしなみに気を配っている。	1	2	3	4	
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、よく気を配っている。	1	2	3	4	
問 12	職員は、声かけなどをして本人の意思を確認してから介護している。	1	2	3	4	
問 13	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	
問 14	事業所の設備や備品は、安全で使いやすく配置されている。	1	2	3	4	
問 15	サービス内容が書かれた計画書は、必要に応じて随時変更されている。	1	2	3	4	
問 16	事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応してくれる。	1	2	3	4	
問 17	サービスを利用したことで、ご本人は、毎日の生活に楽しみや張り合いが出ている。	1	2	3	4	
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良くなった。	1	2	3	4	
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	
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	

【自由記述1】

◆わさびだ療育園の良い所をお書き下さい。

【自由記述2】

◆わさびだ療育園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

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
