

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別 居宅介護支援

事業所名(施設名) ローマンラエだ福祉相談センターひだまり

## 1 調査概要

調査対象者	利用者本人	
調査方法	アンケート方式	
利用者総数(人)	64人	調査対象者は、施設側から選定していただいたとき、返信用封筒に入れて調査機関あてに直接郵送していただいた。
調査対象者数(人)	59人	
有効回答者数(人)	41人	
利用者総数に対する回答者割合(%)	65%	

## 2 利用者調査全体のコメント

介護支援専門員の接遇対応や資質にほぼ全員の方が満足している。個人情報の厳守は重要な要件であるが利用者の満足を得ている。

## 3 利用者調査の結果

調査項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当(あてはまらない)
問1 ケアマネージャーは、私の話を親身(しんみ)になって聞いてくれる	39人 95%	2人 5%	0人 0%	0人 0%
ほぼ全員の方が親身になって聞いてくれると感じている。				
問2 ケアマネージャーの言葉づかいで、嫌な思いをしたことはない	36人 88%	2人 5%	3人 7%	0人 0%
ほとんどの方が言葉づかいに満足している。若干の方が不満に思っている。				
問3 ケアマネージャーは、親切に対応してくれる	40人 98%	1人 2%	0人 0%	0人 0%
ほぼ全員の方が親切な対応に満足している。				
問4 ケアマネージャーは、私や家族に関する個人情報を守っている	38人 93%	3人 7%	0人 0%	0人 0%
ほぼ全員の方が個人情報が厳格に守られていることに満足している。				
問5 ケアマネージャーはいろいろなサービスを提案してくれる	37人 90%	4人 10%	0人 0%	0人 0%
ほぼ全員の方がサービスの提案に満足している。				
問6 事業所は、私が利用する介護保険のサービスの内容を書いた書類(ケアプラン)をていねいに説明してくれた	38人 93%	3人 7%	0人 0%	0人 0%
ほぼ全員の方がケアプラン等の丁寧な説明に満足している。				

調査項目	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あ てはまらな い)
コメント				
問7 ケアプランには私の考えが尊重されている	39人	2人	0人	0人
	95%	5%	0%	0%
ほぼ全員の方が尊重されていると感じている。				
問8 ケアプランに組み込まれたサービスについて満足している	39人	2人	0人	0人
	95%	5%	0%	0%
ほぼ全員の方がケアプランのサービス内容に納得している。				
問9 ケアマネージャーは月に1回は様子を見に来て、話を聞いてくれる	41人	0人	0人	0人
	100%	0%	0%	0%
ほぼ全員の方が月に1回の訪問があり、話を聞いてもらえることを喜んでいる。				
問10 いまのケアマネージャーならば、家族や友人に安心して紹介(しょうかい)できる	39人	2人	0人	0人
	95%	5%	0%	0%
ほぼ全員の方が他人にも安心して紹介出来ると感じている。				
問11 事業所を選ぶ時、事業所に関する情報は入手しやすかった	35人	6人	0人	0人
	85%	15%	0%	0%
ほとんどの方が情報を入手し易かったと答えているが、疑問に思う方もいる。				
問12 契約の時、契約内容の確認は十分できましたか	37人	4人	0人	0人
	90%	10%	0%	0%
ほぼ全員の方が契約内容は十分に確認できたと感じている。				
問13 不満や要望をケアマネージャーに気軽に言うことができる	38人	3人	0人	0人
	93%	7%	0%	0%
ほぼ全員の方が気軽に言えると感じている。				
問14 ケアマネージャーは不満や要望をよく聞いて対応してくれる	40人	1人	0人	0人
	98%	2%	0%	0%
ほぼ全員の方が要望等をよく聞いてくれると感じている。				