

(別添3 - 1)

## 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) うつくしの里居宅介護支援事業所

## 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)	140人	調査対象者は、施設側から選定していただき、返信用封筒に入れて、評価機関宛に直接郵送していただいた。	
調査対象者数(人)	140人		
有効回答者数(人)	107人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	76%		

## 2 利用者調査全体のコメント

ケアマネージャー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。情報提供のあり方と説明方法に検討の余地が残る。

## 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	103人 96%	4人 4%	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	95人 89%	1人 1%	11人 10%	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	104人 97%	3人 3%	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	98人 92%	8人 7%	0人 0%	1人 1%
ほぼ全員の方が個人情報は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	88人 82%	15人 14%	3人 3%	1人 1%
ほとんどの方がサービスの提案に満足している。若干の方が不満に思っている。				

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)
事業所は、私が利用する介護保険のサービスの 問6 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	98人	7人	1人	1人
	92%	6%	1%	1%
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。				
問7 ケアプランには私の考えが尊重されている	93人	9人	1人	4人
	87%	8%	1%	4%
ほとんど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	94人	8人	1人	4人
	88%	7%	1%	4%
ほとんど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	101人	3人	1人	2人
	94%	3%	1%	2%
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	95人	9人	0人	3人
	89%	8%	0%	3%
ほとんど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	72人	27人	4人	4人
	67%	25%	4%	4%
7割の方が情報を入手し易いと答えているが、3割の方が疑問に思っている。				
問12 契約の時、契約内容の確認は十分できましたか	98人	6人	0人	3人
	92%	5%	0%	3%
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	96人	8人	1人	2人
	90%	7%	1%	2%
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	96人	6人	1人	4人
	90%	5%	1%	4%
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。				