

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)福祉相談センターりんごの郷

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)		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)	54人		
有効回答者数(人)	33人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	61%		

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	32人 97%	1人 3%	0人 0%	0人 0%
ほとんど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	32人 97%	1人 3%	0人 0%	0人 0%
ほとんどの方が言葉づかいに満足している。				
問3 ケアマネージャーは、親切に対応してくれる	32人 97%	1人 3%	0人 0%	0人 0%
ほとんど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	32人 97%	1人 3%	0人 0%	0人 0%
ほとんど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	31人 94%	2人 6%	0人 0%	0人 0%
ほとんど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	32人 97%	1人 3%	0人 0%	0人 0%
ほとんど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)
問7 ケアプランには私の考えが尊重されている	32人 97%	1人 3%	0人 0%	0人 0%
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	31人 94%	2人 6%	0人 0%	0人 0%
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	32人 97%	1人 3%	0人 0%	0人 0%
ほとんどの方が月に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	32人 97%	1人 3%	0人 0%	0人 0%
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	25人 76%	8人 24%	0人 0%	0人 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	30人 91%	3人 9%	0人 0%	0人 0%
ほとんど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	32人 97%	1人 3%	0人 0%	0人 0%
ほとんど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	32人 97%	1人 3%	0人 0%	0人 0%
ほとんどの方が要望等をよく聞いてくれると感じている。				