

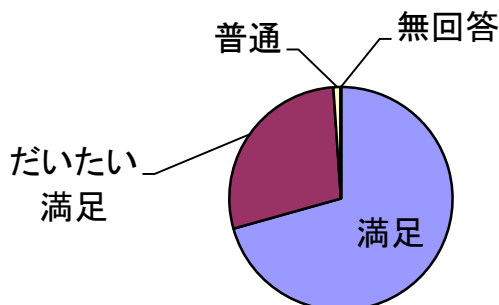
平成24年度 ご利用者様満足度調査 回答(居宅)

アンケート実施 117件  
 回収件数 92件  
 回収率 78.6%

■ケアプラン(サービス計画)の内容等の満足度についてお伺いします。

問1. (総合的に考えて)ケアプランの内容に満足されていますか。

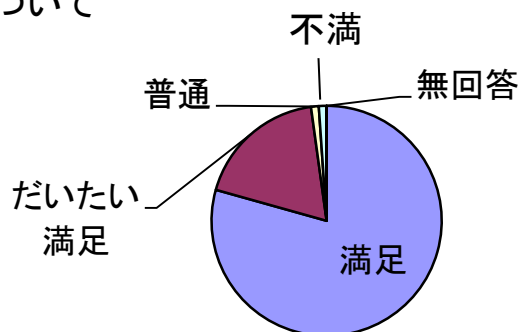
満足	65 件
だいたい満足	26 件
普通	1 件
不満	0 件
無回答	0 件



■担当ケアマネジャーの対応等の満足度についてお伺いします。

問1. 電話や訪問した際の言葉使い、態度について

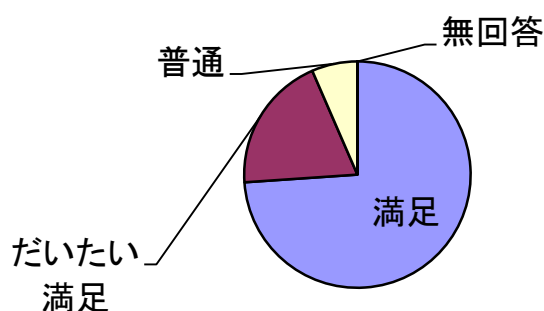
満足	73 件
だいたい満足	17 件
普通	1 件
※ 不満	1 件
無回答	0 件



※ 不満との回答もいただきましたことに対して、各ケアマネジャー共に再度言葉使い、態度を改めて対応させていただきます。

問2. 契約説明や計画書の内容説明はわかりやすく伝えてありますか

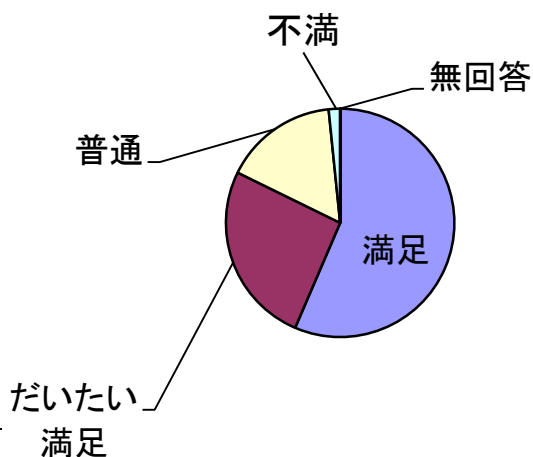
満足	68 件
だいたい満足	18 件
普通	6 件
不満	0 件
無回答	0 件



問3. 困った時、悩んでいる事について、迅速にわかりやすく情報提供を伝えていますか

満足	35 件
だいたい満足	16 件
普通	10 件
※ 不満	1 件
無回答	0 件

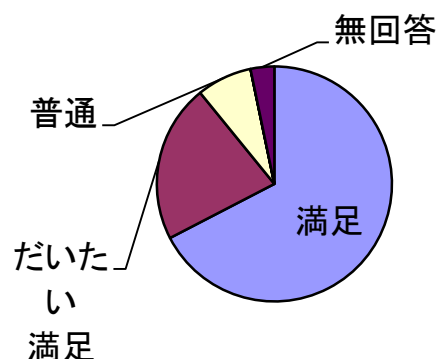
※ 不満との回答もいただきましたことに対して、  
ゆっくりと悩みが相談していただけるように  
対応し、迅速に情報提供が行えるように  
各ケアマネジャー共に努めさせていただきます。



■「居宅介護支援センターふれあい」事業所の対応についてお伺いします。

問1. 事業所に連絡、訪問した際の対応について

満足	62 件
だいたい満足	20 件
普通	7 件
不満	0 件
無回答	3 件



《 実施期間 》

平成24年12月～平成25年1月

12月以降の新規利用者様及び、入院・入所されておられる利用者様を含みません

■ご利用者様満足度調査結果について

- ・ 概ね利用者及び家族の皆様より、事業運営・サービス計画・担当ケアマネジャーの接遇等に関しまして、ご理解いただき「満足・だいたい満足」との回答をいただきました。今後とも、御利用者様の意思を尊重し、伴に寄り添えるようなサービス提供や、御利用者様の自立の支援に向けて取り組んでいきたいと思ひます。
- ・ 訪問介護事業所、通所介護事業者へのご意見につきましては、各事業所へ利用者様の意見としてお伝えさせていただきたいと思ひます。