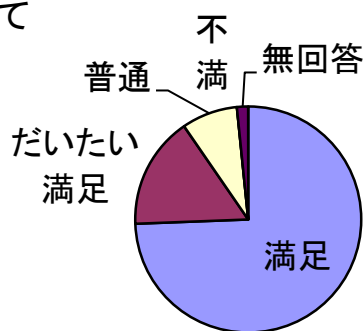


■担当ケアマネジャーの対応等の満足度についてお伺いします。

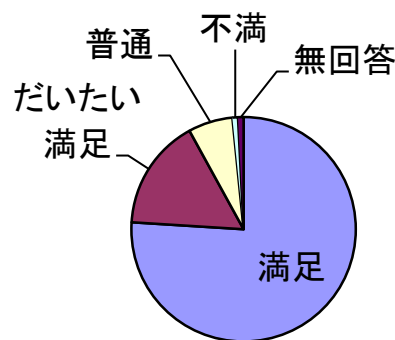
問1. 電話や訪問した際の言葉使い、態度について

満足	93 件
だいたい満足	20 件
普通	10 件
不満	0 件
無回答	2 件



問2. ケアマネジャーは、不安や心配事の話をしっかり聞いていますか。

満足	95 件
だいたい満足	20 件
普通	8 件
不満	1 件
無回答	1 件

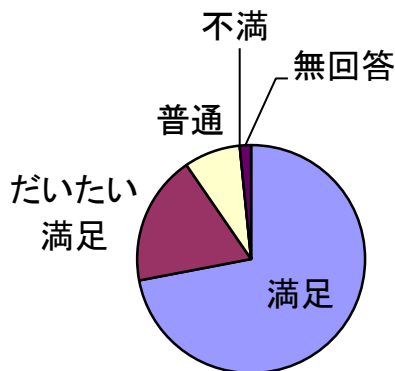


< 不満と答えた方の理由 >  
 出来ない事への説明が足りない  
 < 回答 >

説明が足りず大変申し訳ございませんでした。  
 介護保険、制度上での難しさがあり、ご不便な事があると思いますが、しっかり説明が出来るように事業所内で情報交換し、知識の向上に努めてまいります。

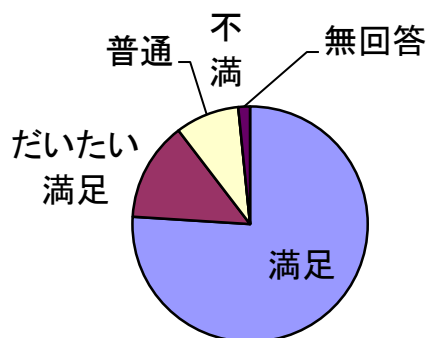
問3. ケアマネジャーは、困った時迅速にわかりやすく情報提供、支援の調整を行っていますか。

満足	90 件
だいたい満足	23 件
普通	10 件
不満	0 件
無回答	2 件



問4. ケアマネジャーは契約説明や計画書の内容説明をわかりやすく伝えていますか。

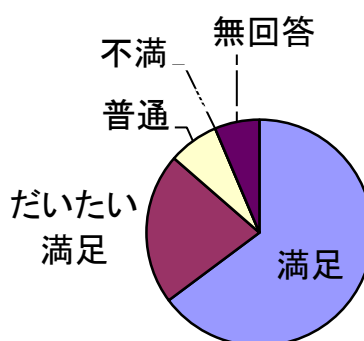
満足	95 件
だいたい満足	17 件
普通	11 件
不満	0 件
無回答	2 件



■ケアプラン(ケアマネジャーが作成した計画書)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。

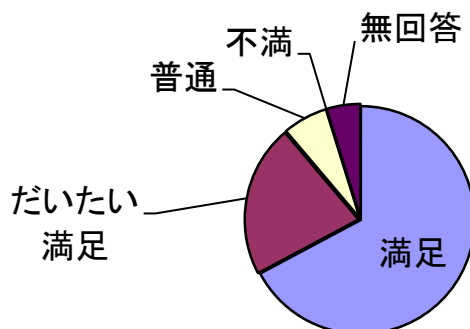
満足	81 件
だいたい満足	27 件
普通	9 件
不満	0 件
無回答	8 件



■「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. 事業所に電話連絡、来所した際の対応について  
(担当ケアマネジャー以外の職員対応について)

満足	84 件
だいたい満足	27 件
普通	8 件
不満	0 件
無回答	6 件



《 実施期間 》

平成26年12月～平成27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っております。
- 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っております。