

サービス利用についてのアンケート調査結果

(アイリス花巻居宅介護支援事業所)

回答率83%

1、契約時の事前説明	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	未記入
①契約書や重要事項説明書の内容は十分に説明されましたか？	12	9	8	0	0	0
②介護保険制度の内容は十分に説明されましたか？険制度の内容は十分に説明されているか？	11	10	8	0	0	0
③苦情申し出の際の窓口や方法を十分に説明されましたか？	9	11	8	1	0	0
合計	32	30	24	1	0	0

2、サービスの内容	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	未記入
④ケアプランの立案時は、ご本人やご家族の意向を良く聞き、話し合いをしてくださいましたか？	17	8	4	0	0	0
⑤ケアプランの立案時は、介護サービスの内容や事業所の紹介を十分にしてくださいましたか？	12	11	5	0	0	1
⑥現在のケアプランは、ご本人の身体状況や要望に対応した内容になっていますか？	13	11	5	0	0	0
⑦専門的なアドバイスがあり、支援の体制ができていますか？	9	15	5	0	0	0
⑧電話応答した者から担当ケアマネジャーへ用件が速やかに伝わっていますか？	22	5	2	0	0	0
合計	73	50	21	0	0	1

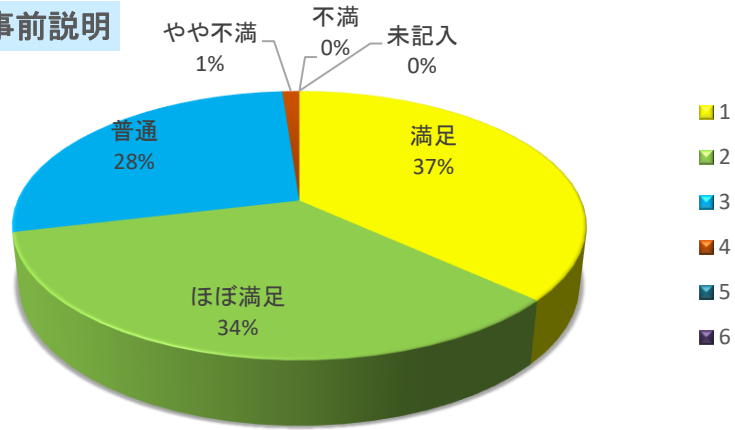
3、担当ケアマネジャーの対応	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	未記入
⑨身だしなみは清潔感がありますか？	18	10	1	0	0	0
⑩挨拶や言葉遣いは丁寧ですか？	22	6	1	0	0	0
⑪笑顔、親近感はありますか？	20	8	1	0	0	0
⑫最低でも月1回はご自宅を訪問して、ご本人の状態やサービスの実施状況を確認していますか？	26	3	0	0	0	0
⑬ご本人やご家族の気持ちに配慮した姿勢で対応していますか？	20	9	0	0	0	0
⑭ご本人やご家族が嫌な思いや、恥ずかしい思いをしないような配慮ができていますか？	19	8	2	0	0	0
⑮要望、相談等がある際に良く話を聞いていますか？	21	4	3	0	0	1
⑯要望、相談等への取り組みは速やかにできていますか？	23	3	3	0	0	0
⑰プライバシーに配慮した対応ができていますか？	22	4	3	0	0	0
合計	191	55	14	0	0	1

4、事業所全体の対応	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	未記入
⑱事業所に電話した際は丁寧な対応ができていますか？	17	9	3	0	0	0
⑲居宅介護支援サービスを利用して、ご本人やご家族の生活に安心感やゆとりができましたか？	13	10	5	0	0	1
⑳アイリス花巻はケアマネジャーの教育や業務管理が十分にできていますか？	11	14	4	0	0	0
合計	41	33	12	0	0	1

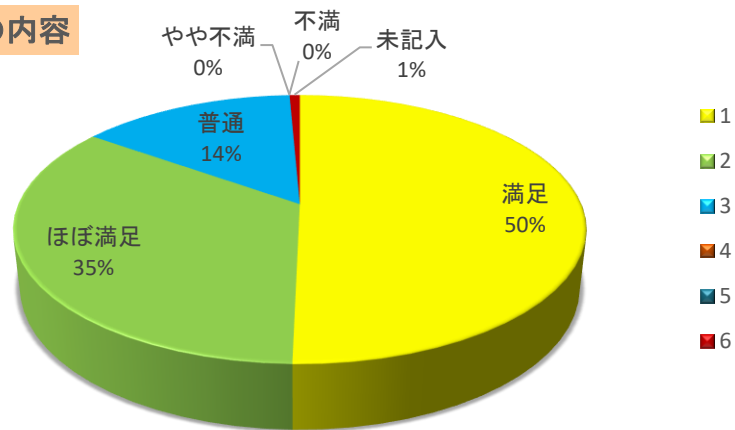
5、ご意見・ご要望等

1	要望や相談の範囲を超えて、ほとんど愚痴のような話の内容になってもイヤな顔をせず、解決策を考えて頂けて大変有り難いです。
2	いつも笑顔で来てもらっています。（月1回だけど） これからも宜しくお願いします。
3	きめ細やかな対応をして頂き、感謝しております。 どうも有難うございます。
4	利用者の行動を良く観察されていると思います。 休んでいる時間が多いように見受けられるので、増々動作が鈍くなっている感じがしますので、軽度の運動を希望したいところです。
5	大変お世話になり、感謝しております。 今後もよろしくお願い致します。
6	食事、バイキングなど楽しみにしております。おいしいそうです。 それから色々行事など楽しみにしております。 本人もとても良いと言っています。今後ともよろしくお願い致します。
7	介護している皆さん、感染コロナウィルスに注意し、業務頑張ってください！
8	
9	
10	

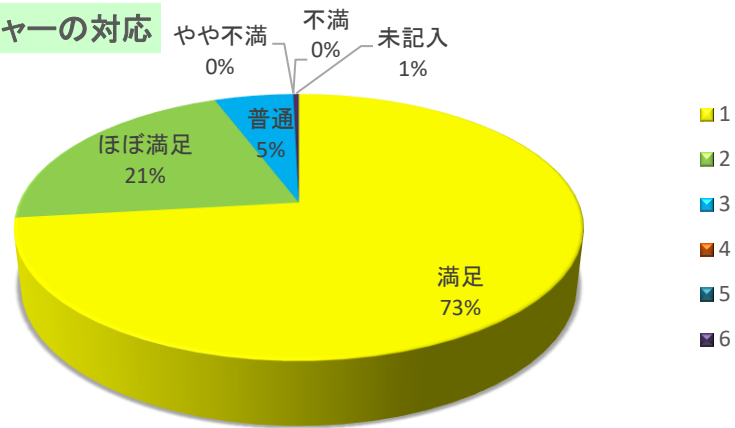
契約時の事前説明



サービスの内容



ケアマネジャーの対応



事業所全体の対応

