

居宅・介護予防支援事業お客様アンケート

平素より、横浜市福祉サービス協会をご利用いただき、誠にありがとうございます。過日はアンケートにご協力を賜り、感謝申し上げます。遅くなりましたが、集計結果をご報告いたします。

この結果を真摯に受け止め、お客様からのご意見やご要望には、すぐにお応えできますよう、取り組んでまいります。また、お客様からのあたたかいお言葉に甘えず、より満足していただけるサービスを提供できるよう努めてまいりますので、お気付きの点等、ご遠慮なくお申し出下さいますようお願い申し上げます。

配布数：366名（平成19年2月～平成20年1月までの新規お客様）

回答数：143名（回答率39%）

1. ケアマネジャーの挨拶や言葉使いは丁寧ですか

回答	回答数	回答率
はい	142	39%
いいえ	1	1%
わからない	0	0%
その他	0	0%

主なご意見等

- ・必ずきちんと、とても丁寧な挨拶で感謝しています
- ・礼儀正しい
- ・問題はありません
- ・いつも力づけてくれます

2. ケアマネジャーから契約書や重要事項説明書の説明はわかりやすかったですか

回答	回答数	回答率
はい	138	38%
いいえ	0	0%
わからない	2	1%
その他	3	1%

主なご意見等

- ・家族が聞いている
- ・細やかな説明をしていただいて大変参考になっている
- ・覚えていない

3. ケアマネジャーは個人情報について、あなた（お客様）の同意なしに他の介護サービス事業者等に話さないことについて説明がありましたか

回答	回答数	回答率
はい	126	34%
いいえ	4	1%
わからない	8	2%
その他	5	1%

主なご意見等

- ・家族に任せている
- ・本人に任せている
- ・忘れた

4. ケアマネジャーからサービス利用票をおわたしする際、その内容についてわかりやすい説明をしていますか

回答	回答数	回答率
はい	132	36%
いいえ	3	1%
わからない	3	1%
その他	5	1%

主なご意見等

- ・少し不足
- ・細かい事は分からない
- ・家族が聞いている
- ・説明を受けたが忘れてしまった

5. ケアマネジャーはあなた（お客様）やご家族の希望をサービス利用票に反映させていますか

回答	回答数	回答率
はい	136	37%
いいえ	0	0%
わからない	3	1%
その他	4	1%

主なご意見等

- ・少し不足
- ・親身になって対策を考えてくれている
- ・分からない

6. ケアマネジャーはあなた（お客様）やご家族が急なサービス変更を申し出たとき、すばやく丁寧に対応をしていますか

回答	回答数	回答率
はい	128	35%
いいえ	1	0%
わからない	4	1%
その他	10	3%

主なご意見等

- ・時間がかかる
- ・要求（変更）したことがない
- ・とても良く早く希望に添って対応していただきました

7. ケアマネジャーから介護保険の対象とならないサービスについても説明がありましたか

回答	回答数	回答率
はい	112	31%
いいえ	6	2%
わからない	17	5%
その他	8	2%

主なご意見等

- ・家族に説明があった
- ・覚えてない
- ・細かいことは分からない

8. ケアマネジャーに気軽に不満や要望を伝えられていますか

回答	回答数	回答率
はい	133	36%
いいえ	3	1%
わからない	0	0%
その他	7	2%

主なご意見等

- ・安心して相談しやすい
- ・一人暮らしの老人には強い味方です
- ・毎月の訪問でお話できることを楽しみにしています

9. ケアマネジャーは利用しているサービスに対して不満や苦情に対して、相手のサービス事業者と調整をしていますか

回答	回答数	回答率
はい	103	28%
いいえ	0	0%
わからない	19	5%
その他	21	6%

主なご意見等

- ・大変親切に動いてくれる
- ・希望に対して迅速に対応して頂き感謝している

10. ケアマネジャーは専門家としてあなた（お客様）やご家族に対して適切な助言をしてくれますか？

回答	回答数	回答率
はい	134	37%
いいえ	0	0%
わからない	3	1%
その他	6	2%

主なご意見等

- ・適切なアドバイスをしてきている
- ・色々わからない事など丁寧に対応して頂いています
- ・親身になって対応策を考えてくださり心強く感じています
- ・細やかな説明をしてきていただき大変参考になっています

11. その他お気づきの点はありませんか（ご意見等、各質問に転記しました）

- ・担当外のこともやって下さったことに感謝しています
- ・デイサービスを勧めてくださり感謝しています
- ・口答での説明だと、忘れたり間違えたりする事があるので要点をまとめた書面があると助かります
- ・介護も長くなり時々マンネリ化してしまうため、ご指導（情報等）下さり幸いです
- ・今後とも連携（ケアマネジャー、地区担当、ヘルパー）の良さをますます高めお続けください
- ・5ヶ月経つが窓拭きをしてもらえない、不満を取り上げてもらえない
- ・積極的な情報、助言を希望します