

## 平成21年11月鈴木ヘルスケアサービスご利用者アンケート調査結果

アンケート配布数 76 件 回答数 39件 回答率 52 %

### ご利用者の年齢

65歳未満	66～70歳	71～75歳	76～80歳	81～85歳	86～90歳	91歳以上	無回答
2	0	4	7	8	8	8	2

### ご利用者の性別

男性	女性	無回答
13	25	1

### ご利用者の要介護度

要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答
6	4	8	5	5	7	2	2

### ご利用者のケアマネジャー利用開始時期

1年以内	1年以上前	不明	無回答
4	30	0	5

### ご利用者の利用サービス(複数回答可)

訪問介護	訪問入浴	訪問看護	訪問リハ	通所介護
6	4	8	2	27
通所リハ	ショートステイ	福祉用具レンタル	その他	無回答
5	8	15	1	0

### アンケートの回答者

本人	家族などと相談して	家族が本人の気持ちを推察して	その他	無回答
13	1	21	2	2

## 現在ご利用の居宅介護支援事業についての回答

### 《サービスの提供について》

		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問1.	ケアマネジャーはケアプラン(介護計画)を作るとき、あなたの状況やあなたの要望について、よく話を聞いてくれましたか	37	2	0	0
問2.	ケアプラン(介護計画)についての説明はわかりやすかったですか	37	0	1	1
問3.	ケアプラン(介護計画)に組み込まれたサービス内容について、満足していますか	35	3	0	1

### 《利用者個人の尊重について》

		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問4.	ご本人やご家族のプライバシーは守られていますか	37	0	0	2
問5.	ケアマネジャーはあなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか	37	2	0	0
問6.	ケアマネジャーは礼儀正しく丁寧に対応していますか	39	0	0	0

### 《サービス利用前の対応について》

\*過去1年以内に利用開始の方のみ対象

		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問7.	サービス内容や利用方法についての説明はわかりやすかったですか	16	5	0	18

### 《不満・要望への対応について》

\*ご自身にトラブル等の経験がない場合でも、事業所全体の状況からご回答ください。

		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問8.	不安や要望をケアマネジャーに気軽に言うことができますか	33	6	0	0
問9.	ケアマネジャーは不満や要望にきちんと対応してくれますか	35	2	0	2
問10.	困ったことを職員以外の人にも相談できることを知っていますか	14	6	17	2

### 《総合的な感想について》

[1]現在利用しているケアマネジャーを総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。

大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満	無回答
12	20	7	0	0	0