

# 2020年度 アンケート調査結果 居宅介護支援

事業所名：介護相談センター ひとはな

- 【集計方法】 アンケート用紙を郵送、返信用封筒にて回収  
【対象者】 介護相談センター ひとはな を2020年12月に利用中の方  
【集計日】 2021年3月  
【回答率】 54%

## 【アンケート内容】

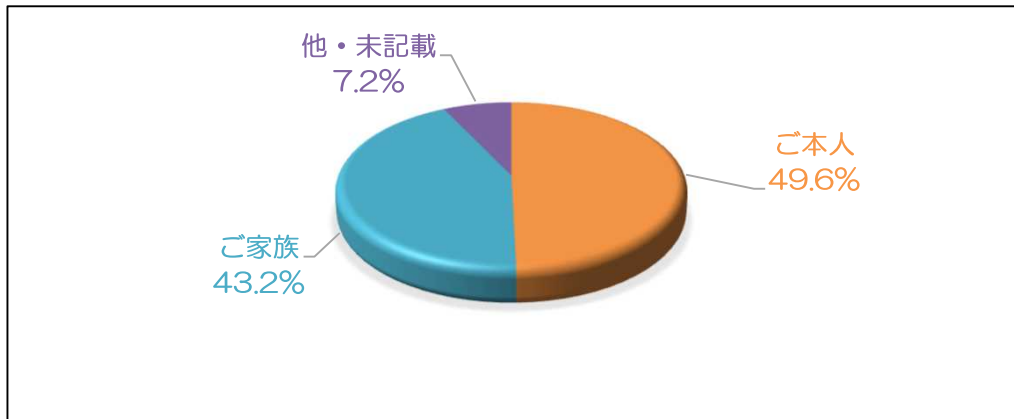
- 1 きちんとした言葉使いで対応しておりますでしょうか？
- 2 訪問の際に服装/身だしなみは、きちんとしておりますでしょうか？
- 3 相談事など、親身にお話を聞いておりますでしょうか？話しやすい環境はありますか？
- 4 相談をした際など早急に対応しておりますでしょうか？また連絡方法・対応は適切に行えておりますか？
- 5 【要介護の方】月に1回は、必ずご自宅に訪問やお電話にて生活状況の確認をしておりますでしょうか？
- 6 持参する書類の説明をわかりやすく行っておりますでしょうか？
- 7 現在のお身体の状況・ご自宅の状況にあったケアプラン作成が、出来ておりますでしょうか？
- 8 現在、利用している介護保険のサービスに関して、ご満足頂けておりますでしょうか？
- 9 プライバシーに配慮したサービスの提供がされておりますでしょうか？
- 10 知人や友人等に紹介ができる事業所（ケアマネジャー）ですか？

## 【1から10については下記 7段階評価】

- 悪い      大変良い      良い      普通  
大変悪い       その他（      ）      非該当・無記載

# 2020年度 アンケート調査結果 居宅介護支援

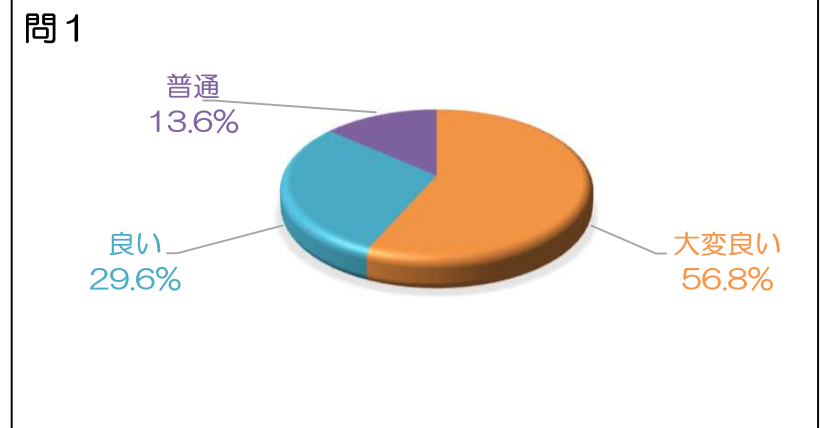
## I 回答者



|     |       |
|-----|-------|
| ご本人 | 49.6% |
| ご家族 | 43.2% |
| 未記載 | 7.2%  |

## 問1 きちんとした言葉使いで対応しておりますでしょうか？

|         | 割合    |
|---------|-------|
| 大変良い    | 56.8% |
| 良い      | 29.6% |
| 普通      | 13.6% |
| 悪い      | 0.0%  |
| 大変悪い    | 0.0%  |
| その他     | 0.0%  |
| 非該当・無記載 | 0.0%  |

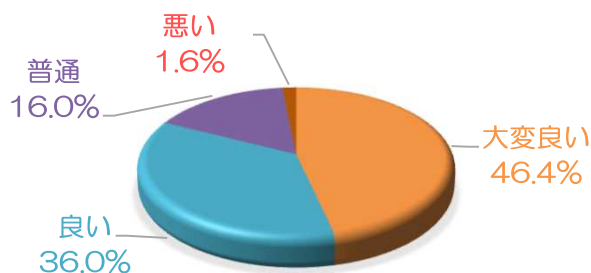


# 2020年度 アンケート調査結果 居宅介護支援

問2 訪問の際に服装/身だしなみは、きちんとしておりますでしょうか？

|         | 割合    |
|---------|-------|
| 大変良い    | 46.4% |
| 良い      | 36.0% |
| 普通      | 16.0% |
| 悪い      | 1.6%  |
| 大変悪い    | 0.0%  |
| その他     | 0.0%  |
| 非該当・無記載 | 0.0%  |

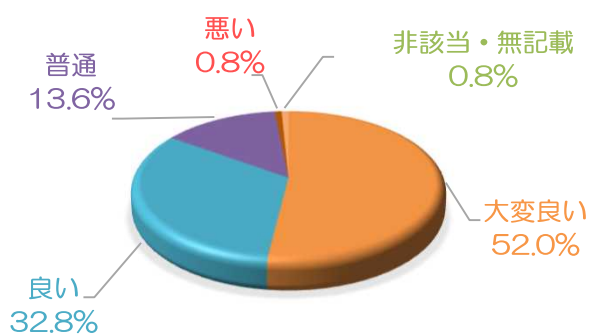
問2



問3 相談事など、親身にお話を聞いておりますでしょうか？話しやすい環境はありますか？

|         | 割合    |
|---------|-------|
| 大変良い    | 52.0% |
| 良い      | 32.8% |
| 普通      | 13.6% |
| 悪い      | 0.8%  |
| 大変悪い    | 0.0%  |
| その他     | 0.0%  |
| 非該当・無記載 | 0.8%  |

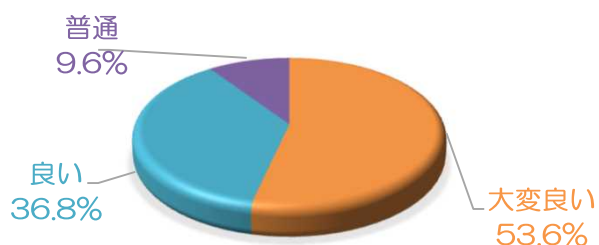
問3



問4 相談をした際など早急に対応しておりますでしょうか？また連絡方法・対応は適切に行っておりますか？

|         | 割合    |
|---------|-------|
| 大変良い    | 53.6% |
| 良い      | 36.8% |
| 普通      | 9.6%  |
| 悪い      | 0.0%  |
| 大変悪い    | 0.0%  |
| その他     | 0.0%  |
| 非該当・無記載 | 0.0%  |

問4

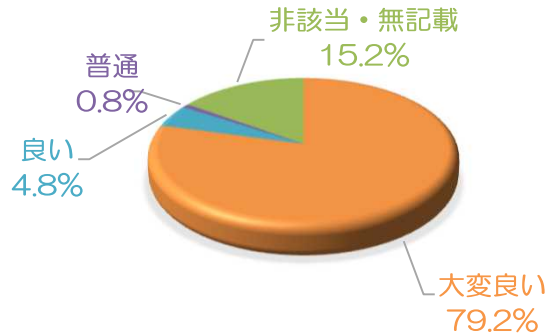


# 2020年度 アンケート調査結果 居宅介護支援

問5 【要介護の方】月に1回は、必ずご自宅に訪問やお電話にて生活状況の確認をしておりますでしょうか？

|         | 割合    |
|---------|-------|
| 大変良い    | 79.2% |
| 良い      | 4.8%  |
| 普通      | 0.8%  |
| 悪い      | 0.0%  |
| 大変悪い    | 0.0%  |
| その他     | 0.0%  |
| 非該当・無記載 | 15.2% |

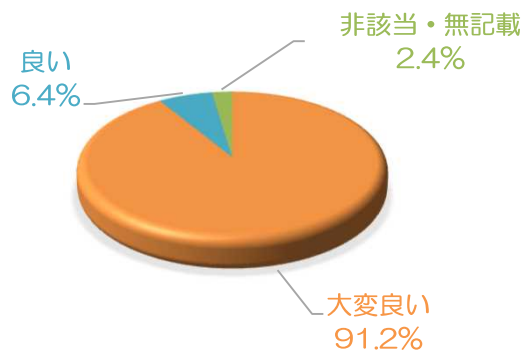
問5



問6 持参する書類の説明をわかりやすく行っておりますでしょうか？

|         | 割合    |
|---------|-------|
| 大変良い    | 91.2% |
| 良い      | 6.4%  |
| 普通      | 0.0%  |
| 悪い      | 0.0%  |
| 大変悪い    | 0.0%  |
| その他     | 0.0%  |
| 非該当・無記載 | 2.4%  |

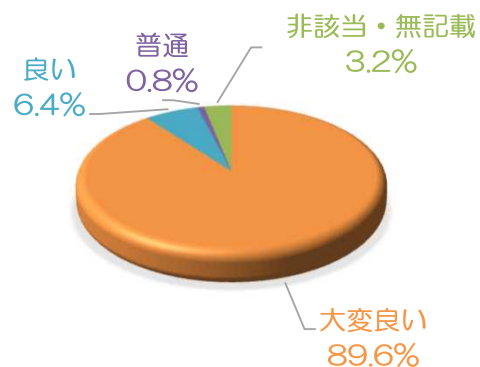
問6



問7 現在のお身体の状況・ご自宅の状況にあったケアプラン作成が、出来ておりますでしょうか？

|         | 割合    |
|---------|-------|
| 大変良い    | 89.6% |
| 良い      | 6.4%  |
| 普通      | 0.8%  |
| 悪い      | 0.0%  |
| 大変悪い    | 0.0%  |
| その他     | 0.0%  |
| 非該当・無記載 | 3.2%  |

問7

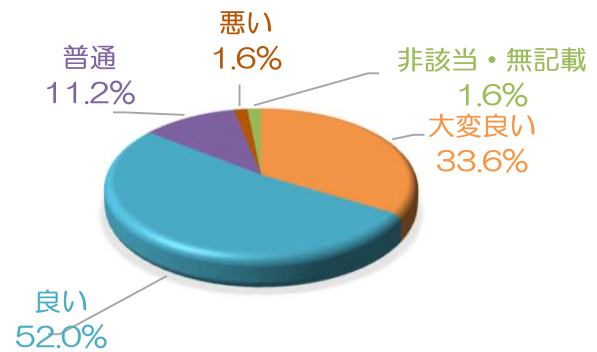


# 2020年度 アンケート調査結果 居宅介護支援

問8 現在、利用している介護保険のサービスに関して、ご満足頂けておりますでしょうか？

|         | 割合    |
|---------|-------|
| 大変良い    | 33.6% |
| 良い      | 52.0% |
| 普通      | 11.2% |
| 悪い      | 1.6%  |
| 大変悪い    | 0.0%  |
| その他     | 0.0%  |
| 非該当・無記載 | 1.6%  |

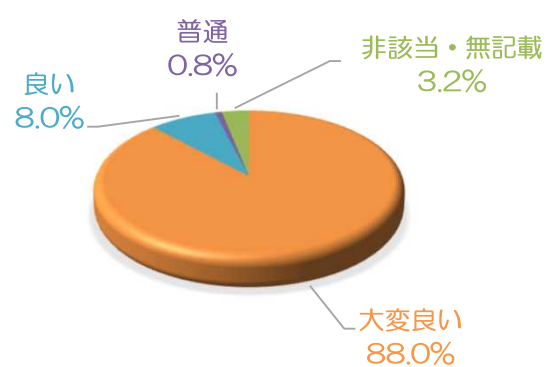
問8



問9 プライバシーに配慮したサービスの提供がされておりますでしょうか？

|         | 割合    |
|---------|-------|
| 大変良い    | 88.0% |
| 良い      | 8.0%  |
| 普通      | 0.8%  |
| 悪い      | 0.0%  |
| 大変悪い    | 0.0%  |
| その他     | 0.0%  |
| 非該当・無記載 | 3.2%  |

問9



問10 知人や友人等に紹介ができる事業所（ケアマネジャー）ですか？

|         | 割合    |
|---------|-------|
| 大変良い    | 85.6% |
| 良い      | 11.2% |
| 普通      | 1.6%  |
| 悪い      | 0.0%  |
| 大変悪い    | 0.0%  |
| その他     | 0.0%  |
| 非該当・無記載 | 1.6%  |

問10

