

介護サービス利用者アンケートシート（居宅介護支援事業所版）

★このアンケートは事業所の人には見せません★

※アンケートに出てくる「あなた」という言葉は御利用者本人のことを指します。

このアンケートは、あなたが利用されている（種別名：●●●●●）の（事業所名：●●●●●）
 についてお答えください。
 回答は、「はい」、「いいえ」、「わからない」のあてはまるところいずれかに○をつけてください。

回答した人に○をつけてください	利用者本人	成年後見人	家族
-----------------	-------	-------	----

I. サービスについての説明（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからないから
1	ケアマネジャーの役割のくわしい内容や利用方法等が書かれた書類（重要事項説明書）について、ケアマネジャーからわかりやすく説明を受けましたか。			
2	利用する介護保険サービスの料金やサービスの内容について、ケアマネジャーからわかりやすく説明を受けましたか。			
3	ケアマネジャーは、あなたの苦情や相談を聴いてくれる窓口の電話番号や担当者（担当係）の名前を教えてくださいましたか。			
4	利用するサービスをキャンセルするとき、またケアマネジャーとの契約を止めるときはどうすればよいのか、わかりやすく説明を受けましたか。			
5	利用する介護保険サービスの内容や料金についてあなたが質問したとき、ケアマネジャーはあなたが納得できるまで、ていねいに答えてくれましたか。			

自由記述欄

介護サービス利用者アンケートシート（居宅介護支援事業所版）

★このアンケートは事業所の人には見せません★

※アンケートに出てくる「あなた」という言葉は御利用者本人のことを指します。

Ⅱ. サービスの内容（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない
1	ケアマネジャーは、約束したとおりに訪問したり相談する機会を作ったり、必要な手続きを行ったりしてくれますか。			
2	利用する介護保険サービスの内容を変えてほしいときや、急な出来事が起こったとき、ケアマネジャーは気持ちよく対応してくれますか。			
3	ケアマネジャーは、ケアプランを立てるにあたって、また状況が変わってケアプランを見直すときに、あなたの身体の具合や気持ち等、色々なことに配慮してくれますか。			
4	ケアマネジャーは、あなたや家族のことを勝手に他人に話さない等、秘密を守ってくれますか。			
5	ケアマネジャーは、あなたの体調や気持ちに合わせて、相談の時間や場所を工夫してくれますか。			
6	ケアマネジャーは、他人にあなたの私的なことが知られたりして恥ずかしい思いをしたりすることなどがないように、あなたのプライバシーに配慮したケアプランを作成したり、相談に対応してくれますか。			

自由記述欄

評価機関名「●●●●●●●●●●」

介護サービス利用者アンケートシート（居宅介護支援事業所版）

★このアンケートは事業所の人には見せません★

※アンケートに出てくる「あなた」という言葉は御利用者本人のことを指します。

Ⅲ. サービスについての満足度（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない
1	ケアマネジャーの言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。			
2	ケアマネジャーの作成するケアプランや、相談援助の技術に満足していますか。			
3	ケアマネジャーは、相談したりケアプランを作成する際、あなたの気持ちを大事にしてくれますか。			
4	ケアマネジャーは、生活をさらに良くするために、色々な提案をしてくれたり、アドバイスしてくれますか。			
5	ケアマネジャーに相談したことで、各種サービスにつながり自分でできることが増えたり、気持ちが明るくなったと感じますか。			

自由記述欄

—御協力ありがとうございました。—

評価機関名「●●●●●●●●●●」