

利用者アンケート 結果

嵐山寮居宅介護支援事業所では、ご利用者の満足度や要望を把握し、今後のサービス向上を図ることを目的として、利用者アンケートを実施しました。結果は以下の通りです。ご協力ありがとうございました。

調査の目的 居宅介護支援における評価、結果を踏まえ、サービスの質の向上を図る。

調査対象 嵐山寮居宅介護支援事業所(ケアマネジャー) 利用の御利用者及び御家族

調査方法 対象御利用者にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収

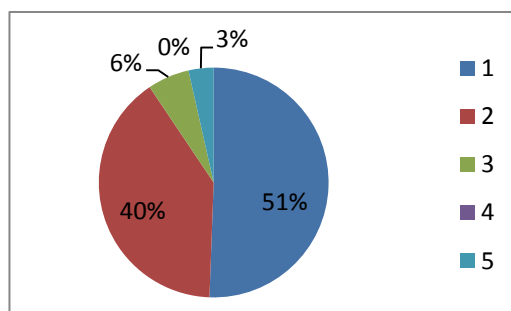
調査期間 平成27年1月～平成27年2月

配布 130 回収 85 回収率 65.3%

I. ケアマネジャーが提供するサービスについての説明 集計結果

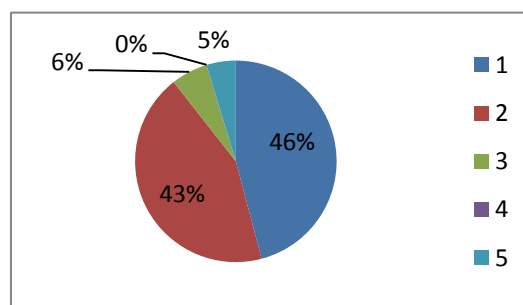
1. サービスのくわしい内容や利用方法等が書かれた書類(重要事項説明書)について、担当者からわかりやすく説明をうけましたか。

1. 満足	43
2. ほぼ満足	34
3. やや満足	5
4. 不満	0
5. 無回答	3



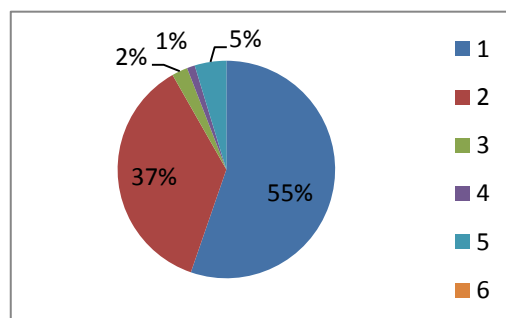
2. サービスの利用料金について、重要事項説明書にわかりやすく書いてあります。また説明を受けましたか

1. 満足	39
2. ほぼ満足	37
3. やや満足	5
4. 不満	0
5. 無回答	4



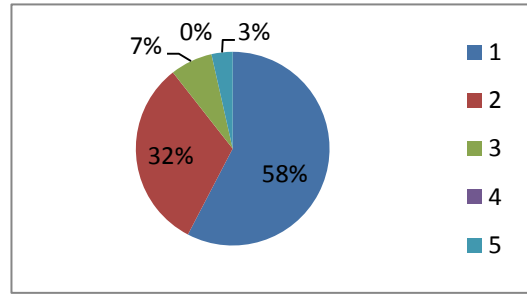
3. あなたの苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者(担当係)についての説明を受けましたか。

1. 満足	47
2. ほぼ満足	31
3. やや不満	2
4. 不満	1
5. 無回答	4



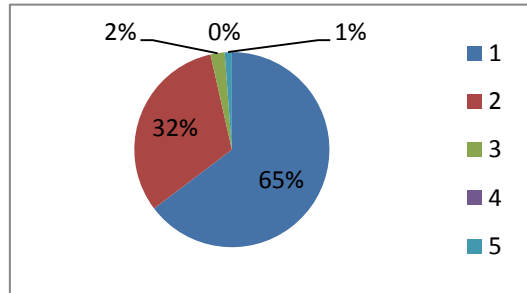
4. サービス事業等以外にあなたや家族の事を他人に話さない等の秘密保持説明を受けましたか。

1. 満足	49
2. ほぼ満足	27
3. やや不満	6
4. 不満	0
5. 無回答	3



5. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、納得できるまで、ていねいに答えてくれましたか。

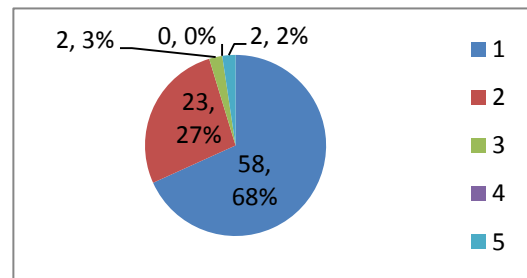
1. 満足	55
2. ほぼ満足	27
3. やや不満	2
4. 不満	0
5. 無回答	1



II. ケアマネージャーが提供するサービスの内容の満足度

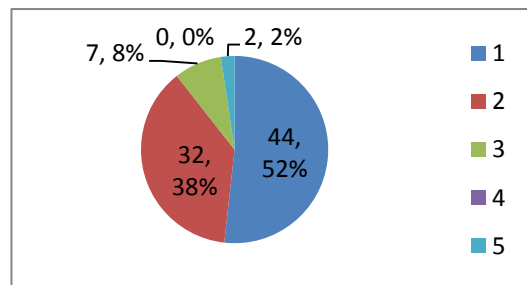
1. 担当者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に、あなたが希望したサービスが組み入れられていますか。

1. 満足	58
2. ほぼ満足	23
3. やや不満	2
4. 不満	0
5. 無回答	2



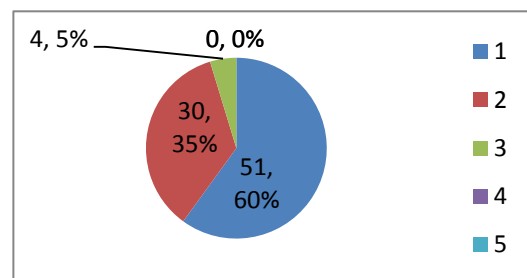
2. 担当者から、介護サービス事業所のサービスの情報を伝えてくれましたか。

1. 満足	44
2. ほぼ満足	32
3. やや満足	7
4. 不満	0
5. 無回答	2



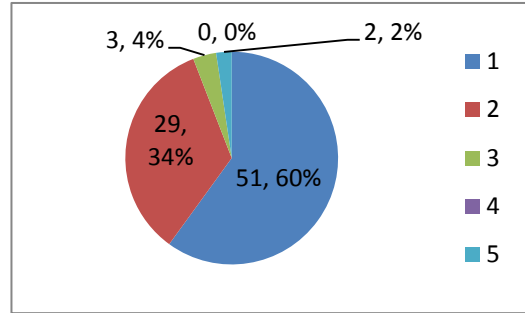
3. 担当者は、あなたの体の状態や気持ち、環境を含めて、居宅サービス計画（ケアプラン）を立てていますか。

1. 満足	51
2. ほぼ満足	30
3. やや満足	4
4. 不満	0
5. 無回答	0



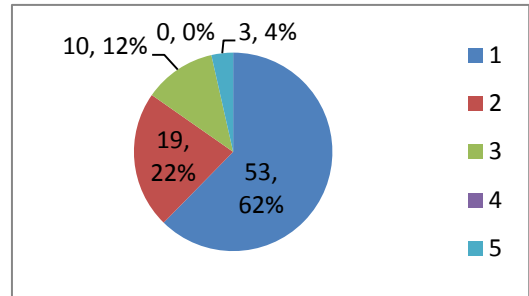
4. 担当者は、状況が変わった時は、居宅サービス計画（ケアプラン）を見直していますか。

1. 満足	51
2. ほぼ満足	29
3. やや不満	3
4. 不満	0
5. 無回答	2



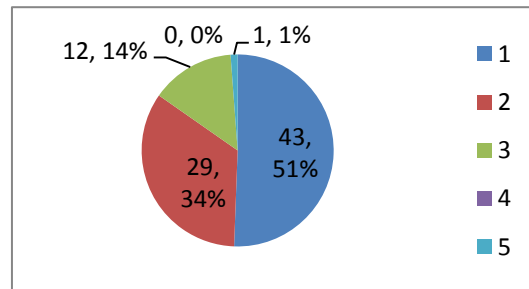
5. 担当者は、専門的は助言や援助をしてくれますか。

1. 満足	53
2. ほぼ満足	19
3. やや不満	10
4. 不満	0
5. 無回答	3



6. ケアマネージャーが提供するサービスを利用するようになって、自分で出来ることが増えたり、気持ちが明るくなったり、毎日の生活が良い方向に変わってきたと感じますか。

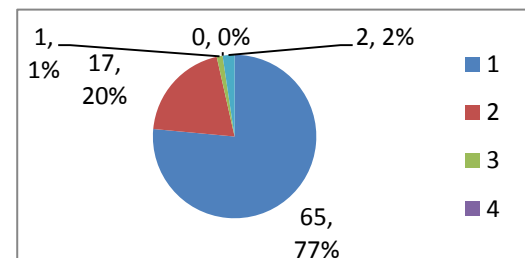
1. 満足	43
2. ほぼ満足	29
3. やや満足	12
4. 不満	0
5. 無回答	1



Ⅲ. ケアマネージャーの接遇についての満足度

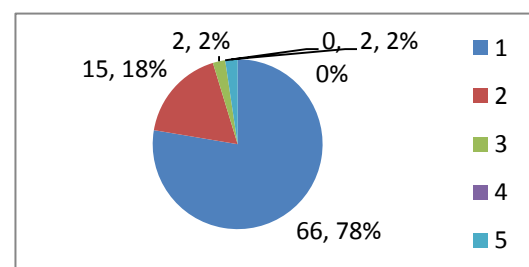
1. 担当者の言葉遣いや態度は、丁寧で気持ちの良いものですか。

1. 満足	65
2. ほぼ満足	17
3. やや満足	1
4. 不満	0
5. 無回答	2



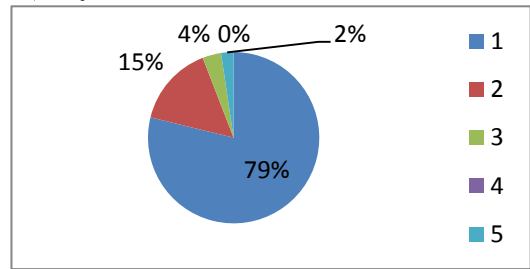
2. 担当者の身だしなみは、清潔感があり適切ですか。

1. 満足	66
2. ほぼ満足	15
3. やや満足	2
4. 不満	0
5. 無回答	2



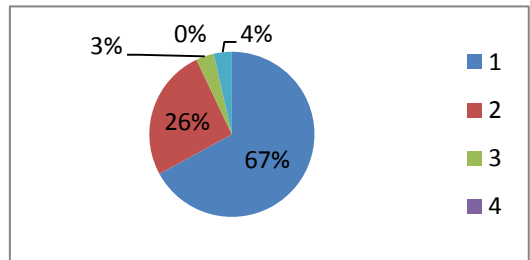
3. 訪問時間は守られていますか。また、遅れる時は連絡がありますか。

1. 満足	67
2. ほぼ満足	13
3. やや不満	3
4. 不満	0
5. 無回答	2



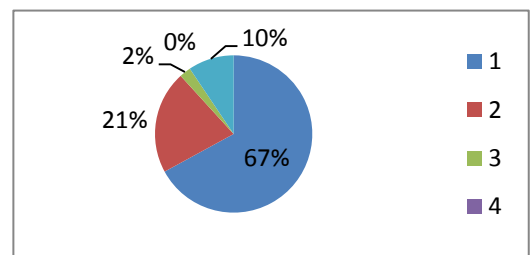
4. 担当者は、訪問や担当者会議で話しやすい雰囲気を作っていますか。

1. 満足	57
2. ほぼ満足	22
3. やや不満	3
4. 不満	0
5. 無回答	3



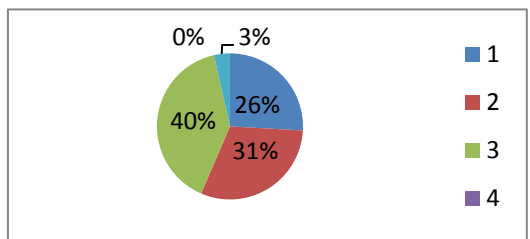
5. 急な出来事が起こった時は、迅速な対応をしていますか。

1. 満足	57
2. ほぼ満足	18
3. やや不満	2
4. 不満	0
5. 無回答	8



☆このアンケートにお答えいただいた方はどなたですか。

1. 御利用者	22
2. 御家族	26
3. 両方	34
4. その他	0
5. 無回答	3



「アンケートご意見」

- ・専門用語など分かりにくいことがある。高齢のためか理解するのに時間がかかります。
→いつもありがとうございます。分かりやすい言葉で丁寧にお伝えするようにいたします。
- ・サービスは公費負担があると言ってもお金がかかるものなので月にいくらまでが限度額であるのか理解してもらいたい。サービスを受ければ受けるほど介護者、家族は楽になるが、お金という負担はしんどいものです。
→いつもありがとうございます。ご家庭で介護保険料に使える金額をお聞きしながらサービスのお話をさせていただきます。
- ・担当者会議が人が多すぎる時もあり、必要最小限の人数でないと会議時間が長くなり利用者が疲れる。
→いつもありがとうございます。担当者会議には原則全サービス事業所声をかけて出席を促しますのでご迷惑をおかけしております。事前の打ち合わせや会議後で対応できることは後日検討するなどしてご負担にならないように努力いたします。
- ・あまりてきぱきとしておられない時があるのでこちらも初めて利用するのでどうしていいかわからず、話がスムーズに進まないことがあります。それがいやとかではなく、スムーズに話していただけたら話も聞きやすいかなと思いました。
→いつもありがとうございます。利用者様、家族様が不安にならないように対応させていただきます。
- ・各々のサービスの専門性をケアマネージャーさん自身ももう少し良く知ってもらって会議をすすめたり、プランを立ててほしいです。サービスの金額もサービス以上に大切なので合わせて説明して欲しいです。
→いつもありがとうございます。ご利用されるサービスがどの様な事が出来るのかや、利用料について説明させていただきます。

「ご感想」

- ・いつもおいでになるのを待っているぐらいです。世間話や家族の事等気軽に話します。
- ・嵐山寮居宅介護支援事業所に私は最初のところから変えていただきました。本当によかったと思っています。
- ・たのみやすく、すみやかに動いてくださるのでたすかります。明るく無理を言ってもだまって聞いて下さいます。
- ・ひとつひとつの言葉を丁寧にゆっくりと話して下さいます。目をじっとみて語りかけるように話して下さい
- ・義母は安心していろんな話をケアマネージャーさんに出来るみたいです。
- ・担当者は私にとって生きている間、たよりに出来ると安心してしています。

アンケートにご協力いただきありがとうございました