

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

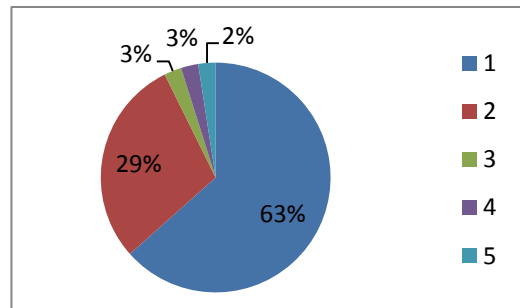
調査期間 平成27年9月～平成27年10月

配布 138 回収 82 回収率 59.4%

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

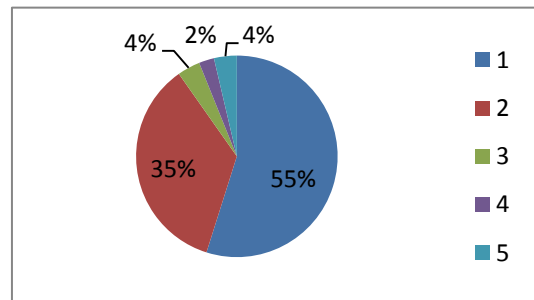
1. サービスのくわしい内容や利用方法等が書かれた書類(重要事項説明書)について、担当者からわかりやすく説明を受けましたか。

1. 満足	52
2. ほぼ満足	24
3. やや満足	2
4. 不満	2
5. 無回答	2



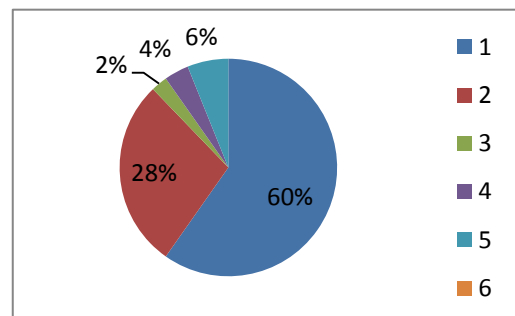
2. サービスの利用料金について、重要事項説明書にわかりやすく書いてありますか。また説明を受けましたか。

1. 満足	45
2. ほぼ満足	29
3. やや満足	3
4. 不満	2
5. 無回答	3



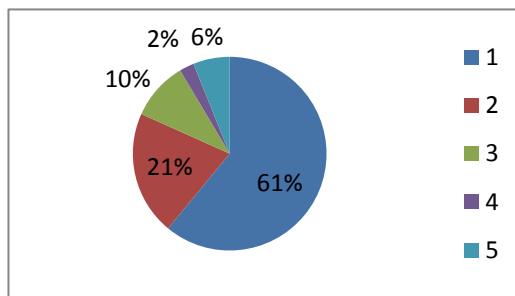
3. あなたの苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者(担当係)についての説明を受けましたか。

1. 満足	49
2. ほぼ満足	23
3. やや不満	2
4. 不満	3
5. 無回答	5



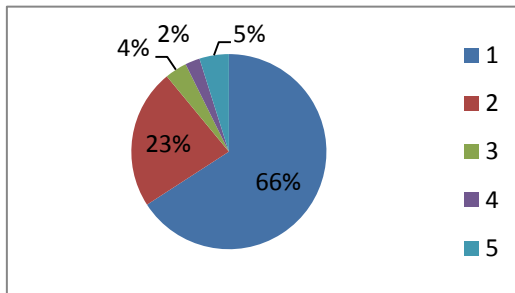
4. サービス事業等以外にあなたや家族の事を他人に話さない等の秘密保持説明を受けましたか。

1. 満足	50
2. ほぼ満足	17
3. やや不満	8
4. 不満	2
5. 無回答	5



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。

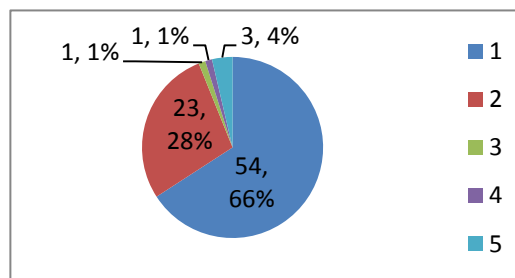
1. 満足	54
2. ほぼ満足	19
3. やや不満	3
4. 不満	2
5. 無回答	4



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

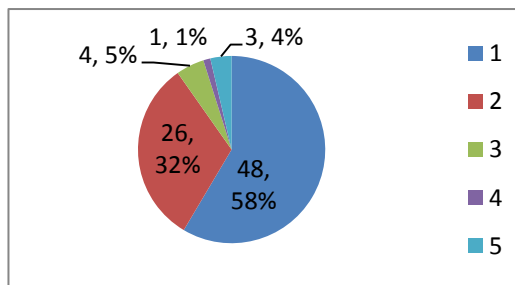
1. 担当者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に、あなたが希望したサービスが組み入れられていますか。

1. 満足	54
2. ほぼ満足	23
3. やや不満	1
4. 不満	1
5. 無回答	3



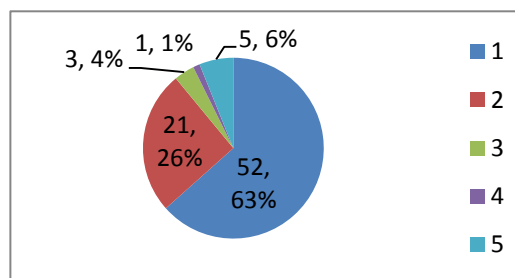
2. 担当者から、介護サービス事業所のサービスの情報を伝えてくれましたか。

1. 満足	48
2. ほぼ満足	26
3. やや満足	4
4. 不満	1
5. 無回答	3



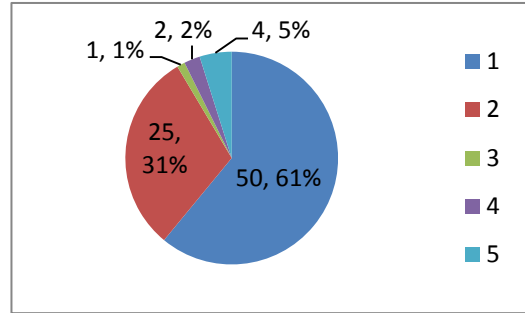
3. 担当者は、あなたの体の状態や気持ち、環境を含めて、居宅サービス計画（ケアプラン）を立てていますか。

1. 満足	52
2. ほぼ満足	21
3. やや満足	3
4. 不満	1
5. 無回答	5



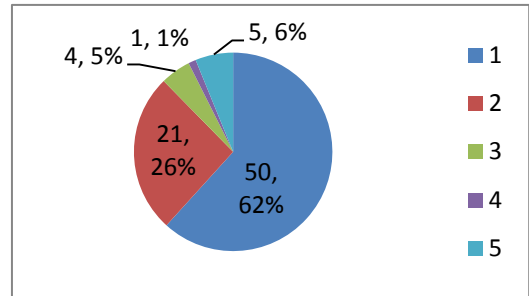
4. 担当者は、状況が変わった時は、居宅サービス計画（ケアプラン）を見直していますか。

1. 満足	50
2. ほぼ満足	25
3. やや不満	1
4. 不満	2
5. 無回答	4



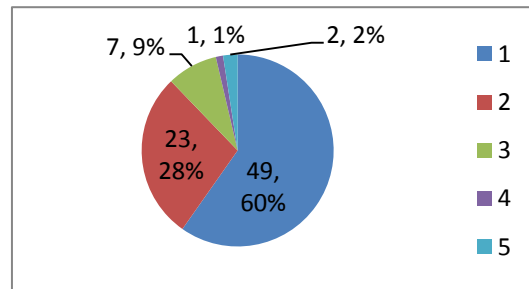
5. 担当者は、専門的は助言や援助をしてくれますか。

1. 満足	50
2. ほぼ満足	21
3. やや不満	4
4. 不満	1
5. 無回答	5



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。

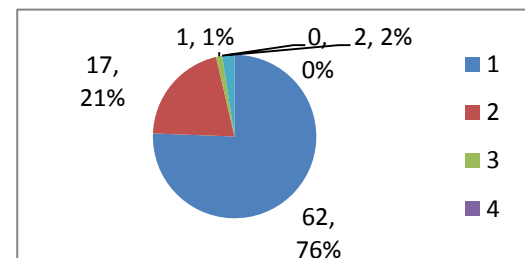
1. 満足	49
2. ほぼ満足	23
3. やや満足	7
4. 不満	1
5. 無回答	2



Ⅲ. ケアマネージャーの接遇についての満足度

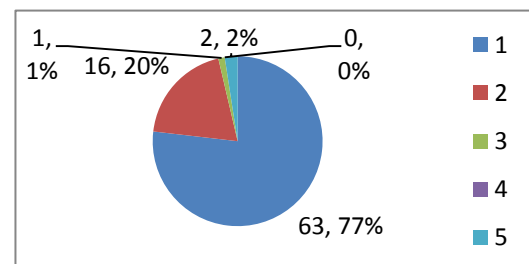
1. 担当者の言葉遣いや態度は、丁寧で気持ちの良いものですか。

1. 満足	62
2. ほぼ満足	17
3. やや満足	1
4. 不満	0
5. 無回答	2



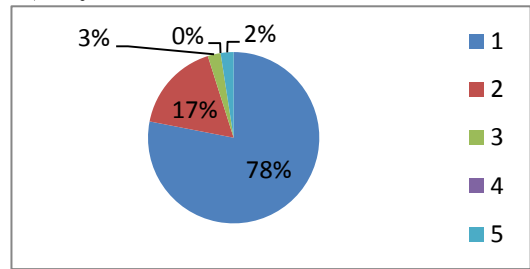
2. 担当者の身だしなみは、清潔感があり適切ですか。

1. 満足	63
2. ほぼ満足	16
3. やや満足	1
4. 不満	0
5. 無回答	2



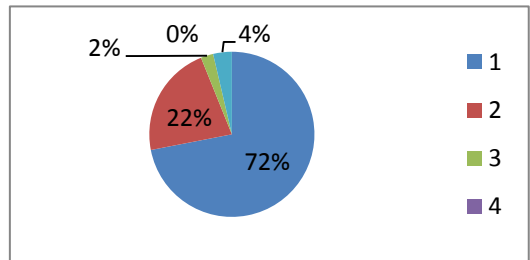
3. 訪問時間は守られていますか。また、遅れる時は連絡がありますか。

1. 満足	64
2. ほぼ満足	14
3. やや不満	2
4. 不満	0
5. 無回答	2



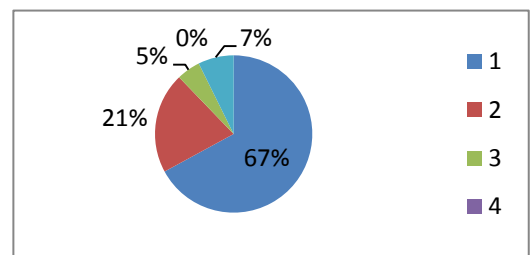
4. 担当者は、訪問や担当者会議で話しやすい雰囲気を作っていますか。

1. 満足	59
2. ほぼ満足	18
3. やや不満	2
4. 不満	0
5. 無回答	3



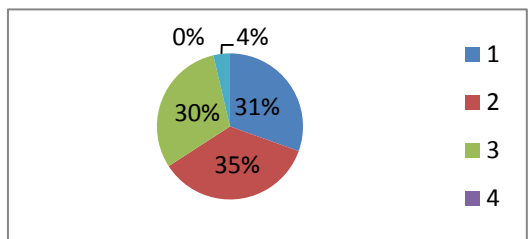
5. 急な出来事が起こった時は、迅速な対応をしていますか。

1. 満足	55
2. ほぼ満足	17
3. やや不満	4
4. 不満	0
5. 無回答	6



☆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	25
2. 御家族	29
3. 両方	25
4. その他	0
5. 無回答	3



「アンケートご意見」

- ・苦情の相談窓口についてしっかり聞いていない。
→いつもありがとうございます。重要事項説明書でしっかりとお伝えするようにいたします。
- ・訪問される際は、サービス事業所関係者から近況を承ってから訪問されるのが望ましいと思います。
→いつもありがとうございます。何か変化があるようでしたら事業所に聞き合わせてご報告させていただきます。
- ・訪問日時を利用者の都合に合わせてもらいたいと思うときがある。
→いつもありがとうございます。営業時間内であれば利用者様のご都合の良い日時に訪問させていただきます。営業時間外でもお問い合わせください、出来るだけご配慮させていただきます。
- ・ケアマネジャーという仕事ははっきり見えません。
→いつもありがとうございます。基本的には、給付管理(介護保険サービスが使われた月において、利用料をサービス事支払われるようにするために、利用実績を国民健康保険団体連合会に届けて、サービス事業所に利用料が支払われる業務です)とサービス調整となりますが、個別ケースにおいて活動内容も変わりますので、ご相談ください。
- ・ケアマネジャーがよく変わります。
→いつもありがとうございます。転属、退職、長期休暇、長期担当による担当変更等があり担当変更のご無理をお願いしております。ご不安にならないように引継ぎ等しっかり行いますのでご理解の程よろしく願いいたします。

「ご感想」

- ・本人の気持ちになって考えていただきうれしいです。
- ・介護に対する質問に、分かりやすく、丁寧に答えてくださりありがたく思っています。
- ・親切、丁寧、満足しています。
- ・専門的なアドバイスをもらえて安心することも多くありました。急な出来事にも迅速な対応に心強く思っています
- その他、たくさんのご感謝のお言葉をいただきありがとうございました。

アンケートにご協力いただきありがとうございました