

# 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

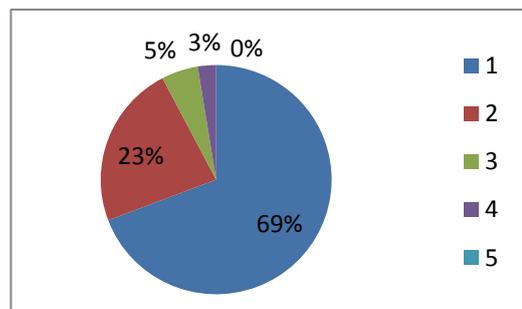
**調査期間** 平成28年8月～平成28年9月

配布 132 回収 75 回収率 56.8%

## 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 (平成27年から契約の方のみ)

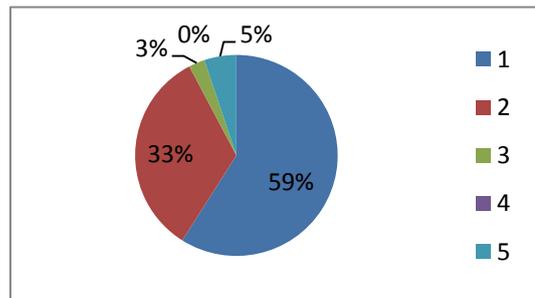
1. サービスのくわしい内容や利用方法等が書かれた書類(重要事項説明書)について、担当者からわかりやすく説明を受けましたか。

1. 満足	27
2. ほぼ満足	9
3. やや満足	2
4. 不満	1
5. 無回答	0



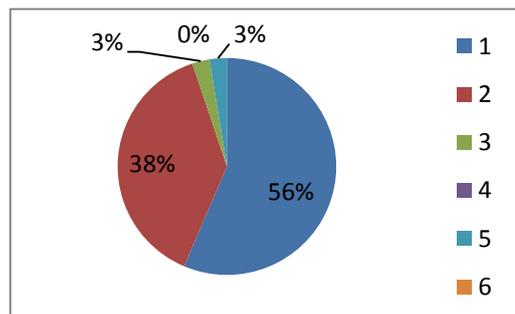
2. サービスの利用料金について、重要事項説明書にわかりやすく書いてありますか。また説明を受けましたか。

1. 満足	23
2. ほぼ満足	13
3. やや満足	1
4. 不満	0
5. 無回答	2



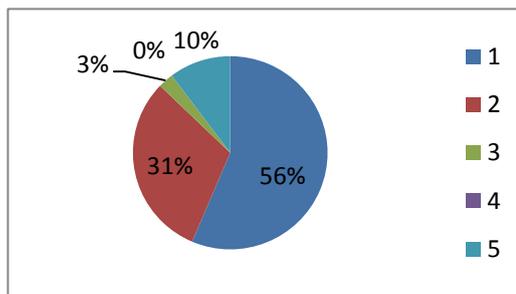
3. あなたの苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者(担当係)についての説明を受けましたか。

1. 満足	22
2. ほぼ満足	15
3. やや不満	1
4. 不満	0
5. 無回答	1



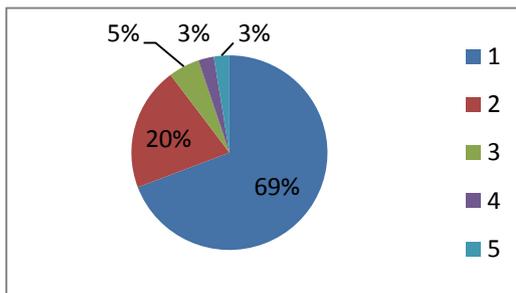
4. サービス事業等以外にあなたや家族の事を他人に話さない等の秘密保持説明を受けましたか。

1. 満足	22
2. ほぼ満足	12
3. やや不満	1
4. 不満	0
5. 無回答	4



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。

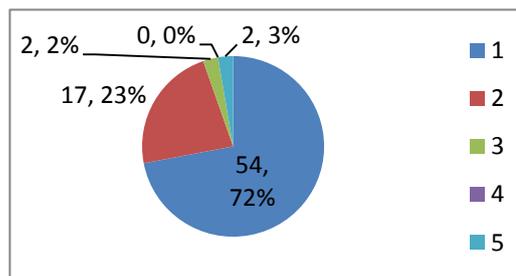
1. 満足	27
2. ほぼ満足	8
3. やや不満	2
4. 不満	1
5. 無回答	1



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

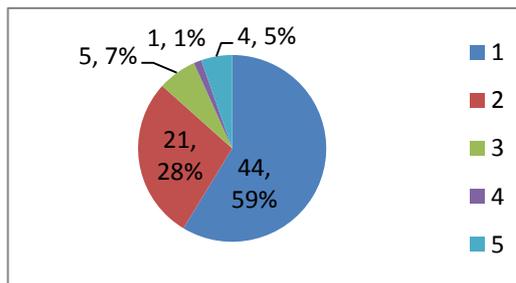
1. 担当者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に、あなたが希望したサービスが組み入れられていますか。

1. 満足	54
2. ほぼ満足	17
3. やや不満	2
4. 不満	0
5. 無回答	2



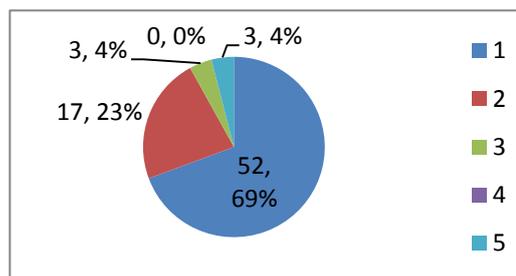
2. 担当者から、介護サービス事業所のサービスの情報を伝えてくれましたか。

1. 満足	44
2. ほぼ満足	21
3. やや満足	5
4. 不満	1
5. 無回答	4



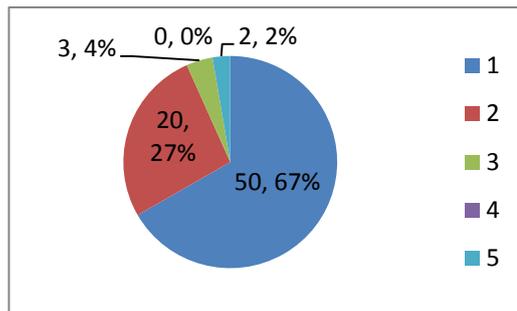
3. 担当者は、あなたの体の状態や気持ち、環境を含めて、居宅サービス計画（ケアプラン）を立てていますか。

1. 満足	52
2. ほぼ満足	17
3. やや満足	3
4. 不満	0
5. 無回答	3



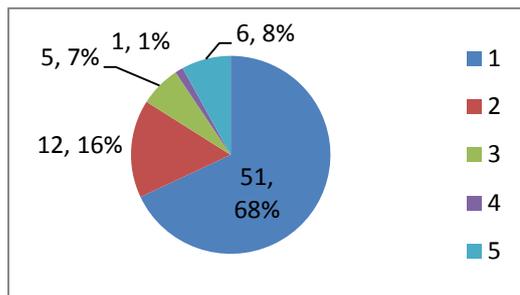
4. 担当者は、状況が変わった時は、居宅サービス計画（ケアプラン）を見直していますか。

1. 満足	50
2. ほぼ満足	20
3. やや不満	3
4. 不満	0
5. 無回答	2



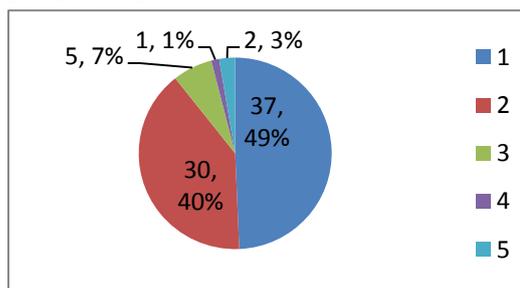
5. 担当者は、専門的は助言や援助をしてくれますか。

1. 満足	51
2. ほぼ満足	12
3. やや不満	5
4. 不満	1
5. 無回答	6



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。

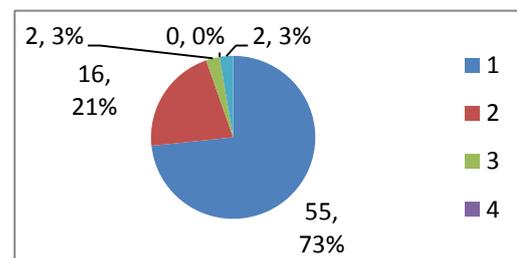
1. 満足	37
2. ほぼ満足	30
3. やや満足	5
4. 不満	1
5. 無回答	2



Ⅲ. ケアマネージャーの接遇についての満足度

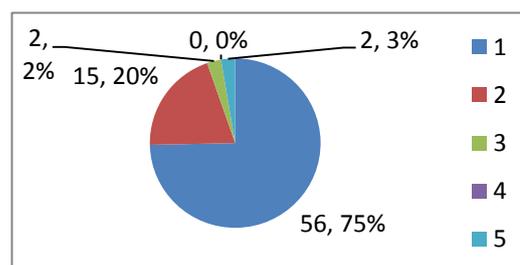
1. 担当者の言葉遣いや態度は、丁寧で気持ちの良いものですか。

1. 満足	55
2. ほぼ満足	16
3. やや満足	2
4. 不満	0
5. 無回答	2



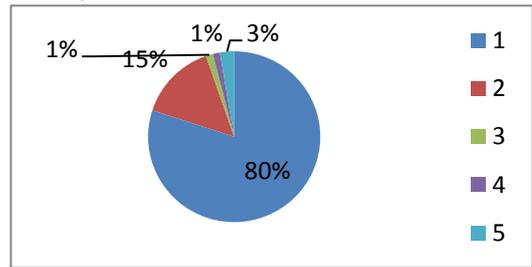
2. 担当者の身だしなみは、清潔感があり適切ですか。

1. 満足	56
2. ほぼ満足	15
3. やや満足	2
4. 不満	0
5. 無回答	2



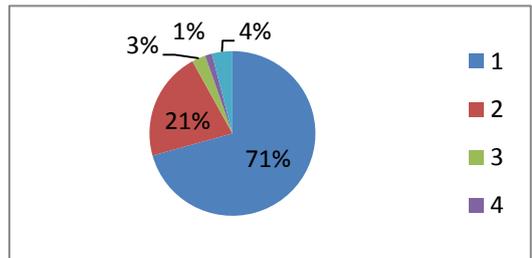
3. 訪問時間は守られていますか。また、遅れる時は連絡がありますか。

1. 満足	60
2. ほぼ満足	11
3. やや不満	1
4. 不満	1
5. 無回答	2



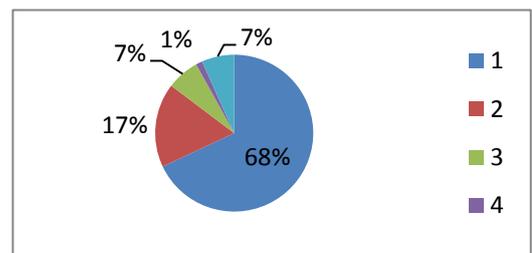
4. 担当者は、訪問や担当者会議で話しやすい雰囲気を作っていますか。

1. 満足	53
2. ほぼ満足	16
3. やや不満	2
4. 不満	1
5. 無回答	3



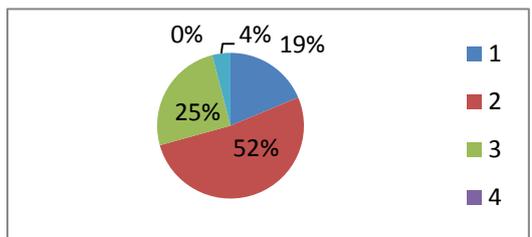
5. 急な出来事が起こった時は、迅速な対応をしていますか。

1. 満足	51
2. ほぼ満足	13
3. やや不満	5
4. 不満	1
5. 無回答	5



☆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	14
2. 御家族	39
3. 両方	19
4. その他	0
5. 無回答	3



## 「アンケートご意見」

- ・本人が、ケアマネジャーさんに対面している時はしっかりと対応しているのでどの位症状を伝えられているかと不安にな  
→いつもありがとうございます。努めて聞き取れるように努力いたします。ご本人の前で話せないことは、電話でお伝え  
いただいても結構です。
- ・担当者の方ともう少し話しやすくしてほしい。  
→いつもありがとうございます。話しにくい雰囲気があるのですね。ご本人、ご家族のお気持ちを理解できるように努めま
- ・訪問日時、時間をもう少しこちらよりに合わせて欲し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、出来る限り配慮させていただきます。
- ・土曜日に緊急な対応で連絡を入れた時に担当者が不在で他の職員に話したが対応してもらえず困った。  
→いつもありがとうございます。申し訳ございませんでした。出入り限り対応を心がけていますが、内容により担当以外で  
分からないことも想定されます、最大限の努力はさせていただきますご不安にならないように努力いたします。
- ・担当者の方がもう少し本人に話しかけて欲しい。  
→いつもありがとうございます。どのような状態の方であっても、声かけは行うようにさせていただきます。  
可能な限りご本人の意見を聞かせていただきます。

## 「ご感想」

- ・いつも、その時、その時で最善を尽くすようにがんばってくださいます。
- ・良くして頂き、感謝しております。
- ・何時も、母のことを思ってより良いケアプランを立てていただき感謝しています。
- ・いろいろなプランを提供していただいて毎日を笑顔で過ごすことが出来るのは本当に有り難く嬉しく思って
- その他、たくさんの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