

集計結果報告

きくがわ苑居宅介護支援事業所 満足度調査アンケート

最終報告 (H29.12.1 現在)

55 名中 33 名回収 回収率約 60%

集計結果

① あなたの担当のケアマネジャーは相談しやすい雰囲気ですか？

1. 相談しやすい。-----	31
2. どちらかと言えば相談しやすい。-----	2
3. どちらとも言えない。-----	0
4. 相談しにくい。-----	0
無回答-----	0

回答が 3 又は 4 の人数 0 名

(理由) ・普通に話しやすいです。(1)

- ・よく話を聴いてもらっています。(1)
- ・とてもよく相談にのってくれます。(1)
- ・対応が早いので。(1)
- ・本当に助けてもらっています。(1)
- ・親身に対応される。(1)
- ・不安なことも良く聞いて下さり安心できます。(1)
- ・対応が優しい。真面目な感じ。(1)
- ・ちゃんと悩みとか聞いてもらえています。(1)

② 介護保険制度や手続きの仕方などの説明はわかりやすいですか？

1. わかりやすい。-----	20
2. どちらかと言えばわかりやすい。-----	13
3. どちらかと言えばわかりにくい。-----	0
4. わかりにくい。-----	0
無回答-----	0

回答が 3 又は 4 の人数 0 名

(理由) ・丁寧に説明してくれています。(1)

- ・わかりやすく説明していただいています。(1)
- ・本人(年寄り)にはよりわかりやすい説明が必要だと思うから。間違っ理解していることがよくある。(1)
- ・制度の内容がわかりにくいので仕方ない。(1)

③ サービス利用を開始するにあたり(心身状態・ご家族の都合など)、生活全般を含めた十分な話し合いができていますか？

1. 出来ている。-----	25
2. どちらかと言うと出来ている。-----	7
3. どちらかと言うと出来ていない。-----	1
4. 出来ていない。-----	0

回答が 3 又は 4 の人数 1 名

無回答----- 0

- (理由)・十分に話し合いができています。(1)
- ・話をじっくり聞いていただけます。(1)
 - ・相談時と実際の生活では温度差があるように思うから。(1)
 - ・家族に問題がある中でよく話を聞いてもらっている。(1)

④ あなたの担当のケアマネジャーは相談や希望に応じて、色々なサービスや提供事業所を紹介してくれますか？

- | | | |
|-------------------------|----|----------------------|
| 1. してくれる。----- | 27 | 回答が3又は4
の人数
0名 |
| 2. どちらかと言えばしてくれる。----- | 5 | |
| 3. どちらかと言えばしてくれない。----- | 0 | |
| 4. してくれない。----- | 0 | |
| 無回答----- | 1 | |

- (理由)・してくれているから。(1)
- ・紹介していただいたあとでもいろいろと心配していただいています。(1)
 - ・デイサービスは初めてだったので良かった。(1)

⑤ あなたの担当のケアマネジャーはあなたやご家族のプライバシーの保護について配慮してくれていますか？

- | | | |
|---------------------------|----|----------------------|
| 1. してくれる。----- | 28 | 回答が3又は4
の人数
0名 |
| 2. どちらかと言うと配慮してくれる。----- | 4 | |
| 3. どちらかと言うと配慮してくれない。----- | 0 | |
| 4. 配慮してくれない。----- | 0 | |
| 無回答----- | 1 | |

- (理由)・プライバシーは守られています。(1)

⑥ あなたの担当のケアマネジャーが不在の場合、他の職員は丁寧対応してくれますか。

- | | | |
|---------------------------|----|----------------------|
| 1. 対応してくれる。----- | 21 | 回答が3又は4
の人数
0名 |
| 2. どちらかと言うと対応してくれる。----- | 7 | |
| 3. どちらかと言うと対応してくれない。----- | 0 | |
| 4. 対応してくれない。----- | 0 | |
| 無回答----- | 5 | |

- (理由)・不在の場合が今まで無い。(3)
- ・電話での対応はきちんとされ連絡も伝わっている。(1)
 - ・不在の時は後日担当のマネージャーから連絡が入ります。(1)

⑦ あなたの担当のケアマネジャーは訪問時間など約束した事を守っていますか？

1. 守っている。-----	31	回答が 3 又は 4 の人数 0 名
2. どちらかと言うと守っている。-----	1	
3. どちらかと言うと守っていない。-----	0	
4. 守っていない。-----	0	
無回答-----	1	

(理由)・いつも時間通り。(1)

- ・時間などかわる時は必ず連絡を入れてくださいます。(1)
- ・約束不履行は今までにないから。(1)

⑧ あなたの担当のケアマネジャーは、あなたの身になって、話を十分に聴いてくれますか。

1. 聴いてくれる。-----	28	回答が 3 又は 4 の人数 0 名
2. どちらかと言うと聴いてくれる。-----	3	
3. どちらかと言うと聴いてくれない。-----	0	
4. 聴いてくれない。-----	0	
無回答-----	2	

(理由)・気持ちを分かってもらっていると思われる。本人の同じ話を聞いてくれている。(1)

- ・話をよく聴いてくださり、すぐに行動してくださいます。(1)
- ・どんなことでも聴いてくれます。(1)

⑨ ケアプラン（居宅サービス計画書）の内容に関する説はわかりやすかったですか？

1. わかりやすかった。-----	23	回答が 3 又は 4 の人数 0 名
2. どちらかと言えばわかりやすかった。-----	7	
3. どちらかと言えばわからなかった。-----	0	
4. わからなかった。-----	0	
無回答-----	3	

(理由)・丁寧に説明してくれます。(1)

⑩ サービスを利用して、あなたの心身の状態や生活環境は維持、または改善されましたか？

1. 維持・改善されている。-----	18	回答が 3 又は 4 の人数 1 名
2. どちらかと言うと維持・改善されている。-----	12	
3. どちらとも言えない。-----	1	
4. サービスを利用しても変わらない。-----	0	

- (理由)・身体機能も維持できている。人との触れあいにより元気でいられる。(1)
 ・喜んで、利用しているので、問題ありません。(1)
 ・現状維持が出来てると思います。(1)

※ ご要望・ご不満・ご意見等 ⇒ その回答

※ 多くの皆様から感謝のお言葉をいただいておりますが、それは省略させていただきます。

ケアの向上にむけて

不満が多かった項目	改善方法または現在の取り組み
③サービス開始するにあたり十分な話し合いがどちらかというとできていない。 (1名)	相談しやすい雰囲気作りに努め、ご利用者・ご家族との信頼関係を築いていきたいと思っております。
⑩サービスを利用して心身の状態や生活環境は維持、または改善できているかどちらとも言えない。 (1名)	ご利用者様・ご家族の心身の状態や生活環境を把握し、ご意向を伺いながら、適切なサービス計画を提供できるように努めていきたいと思っております。

皆様のお声をケアの充実、職員の質の向上に役立ててまいります。
 ご協力ありがとうございました。