

平成29年度 ご利用者様満足度アンケート集計結果及び改善策

居宅介護支援センターいなほ

配布数	回答数	回収率
125	83	66.4%

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	22	26.5%
ご家族	45	54.2%
その他	1	1.2%
無回答	15	18.1%

① 介護保険制度について、わかりやすく説明していますか

はい	75	90.4%
どちらでもない	8	9.6%
いいえ	0	0.0%
該当なし	0	0.0%
未記入	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・介護区分変更時は利用料も親切に分かりやすく説明して下さいました。

② 訪問時、サービスの予定や利用料について十分な説明がありますか

はい	73	88.0%
どちらでもない	8	9.6%
いいえ	2	2.4%
該当なし	0	0.0%
未記入	0	0.0%

回答

- ・毎月お渡しする利用票を一緒に見ていただき、十分説明するよう徹底いたします。利用票に反映されないデイサービスの食費、ショートステイの食費、居住費についても必要に応じて説明させていただきますのでお申し付け下さい。

③ ケアマネージャーはご利用者様やご家族様の話を十分聴いていますか

はい	79	95.2%
どちらでもない	3	3.6%
いいえ	1	1.2%
該当なし	0	0.0%
未記入	0	0.0%

回答

- ・時間を十分確保した上での面談を心掛けておりますが、スケジュール上時間の確保が難しい場合につきましては、後日改めて対応させていただきますので担当までお申し付け下さい。又、コミュニケーション技術の研修を定期的に行うことで、職員の接遇、面談技術の向上に努めてまいります。

④ 介護サービスについて、必要な情報を伝えていますか

はい	80	96.4%
どちらでもない	3	3.6%
いいえ	0	0.0%
該当なし	0	0.0%
未記入	0	0.0%

⑤ 介護に関して気軽に相談できますか

はい	83	100.0%
どちらでもない	0	0.0%
いいえ	0	0.0%
該当なし	0	0.0%
未記入	0	0.0%

⑥ ケアプランについて説明し、同意の上でケアプランを交付していますか

はい	77	92.8%
どちらでもない	6	7.2%
いいえ	0	0.0%
該当なし	0	0.0%
未記入	0	0.0%

⑦ ケアプランはご利用者様、ご家族様の要望、希望が反映されていますか

はい	76	91.6%
どちらでもない	5	6.0%
いいえ	1	1.2%
該当なし	0	0.0%
未記入	1	1.2%

回答

- ・ケアプラン作成前の面談で要望、希望について十分確認させていただきます。又、ケアプラン内容の説明時においても意向の記載に相違がないか確認を徹底いたします。

⑧ 担当ケアマネージャーは他のサービス事業所と十分に連携がとれていると思いますか

はい	74	89.2%
どちらでもない	6	7.2%
いいえ	1	1.2%
該当なし	0	0.0%
未記入	2	2.4%

- 〈ご意見〉
- ・分からない。

回答

- ・ご利用者様、ご家族様より連絡をいただいた事や要望など、サービス事業所に連絡の必要な事につきましては連絡漏れの無いよう対応を徹底し、各事業所と連携して支援できるよう努めてまいります。

⑨ 急なサービス変更に対応していただけますか

はい	71	85.5%
どちらでもない	7	8.4%
いいえ	0	0.0%
該当なし	0	0.0%
未記入	5	6.0%

- 〈ご意見〉
- ・未だ経験していないので分かりません。
 - ・事例がない。
 - ・現在迄該当する事態は発生していない。

⑩ 担当ケアマネージャーと連絡がつきやすいですか

はい	80	96.4%
どちらでもない	1	1.2%
いいえ	1	1.2%
該当なし	0	0.0%
未記入	1	1.2%

- 〈ご意見〉
- ・平日は連絡がつきますが、土、日、祭日はどう連絡を取ればよいか分かりません。

回答

- ・当事業所は24時間連絡体制を確保しており「職員事務所不在時」「営業時間外」「休業日」においても事業所の電話にかけていただくことで転送当番の携帯電話に着信が転送されます。転送先の職員に担当ケアマネージャーを伝えていただくことで担当より折り返し連絡させていただきます。今後は連絡体制等を記載したパンフレットの配布を予定しております。

⑪ 約束したことを守っていますか。(訪問時間や問い合わせの返答など)

はい	80	96.4%
どちらでもない	1	1.2%
いいえ	1	1.2%
該当なし	0	0.0%
未記入	1	1.2%

回答

- ・訪問時間につきましては今後も時間厳守を徹底してまいります。遅れが生じてしまう場合は早急に連絡させていただきます。

⑫ 不満や苦情、相談をじっくり聴いて対応してもらえますか

はい	78	94.0%
どちらでもない	1	1.2%
いいえ	1	1.2%
該当なし	0	0.0%
未記入	1	1.2%

- 〈ご意見〉
- ・問題事項はない。

回答

- ・定期面談の際、利用中のサービスについての苦情、不満がないか確認するよう再度徹底してまいります。又、苦情対応についても対応の内容や結果をご利用者様、ご家族様に連絡させていただきます。

⑬ 担当ケアマネジャーはご本人様やご家族様のプライバシーを守っていますか

はい	77	92.8%	<ご意見> ・守ってくれているものと思っています。 ・未経験なので不明。守っているとは思いますが。 ・守っていると思います。 ・判断不可能。
どちらでもない	2	2.4%	
いいえ	0	0.0%	
該当なし	0	0.0%	
未記入	4	4.8%	

⑭ 担当ケアマネジャーの態度、言葉遣いは適切ですか

はい	82	98.8%
どちらでもない	1	1.2%
いいえ	0	0.0%
該当なし	0	0.0%
未記入	0	0.0%

⑮ 担当ケアマネジャーの身だしなみは整っていますか

はい	83	100.0%
どちらでもない	0	0.0%
いいえ	0	0.0%
該当なし	0	0.0%
未記入	0	0.0%

⑯ 介護保険の利用、ケアマネジャーの支援でご本人様、ご家族様の生活がしやすくなりましたか

はい	71	85.5%
どちらでもない	11	13.3%
いいえ	0	0.0%
該当なし	0	0.0%
未記入	1	1.2%

☆その他のご意見・ご要望

- ・電話がうまく通じない

回答
 ・⑩の改善策にて対応させていただきます。

- ・週2回デイサービスを利用できるようにしたい。（デイのお風呂は気持ちよいと思っています）

回答
 ・介護度によっては週2回の利用ができない場合もありますが、必要性を再度相談させていただき、週2回の利用の可能性について確認させていただきます。
 担当ケアマネジャーにお申し出下さい。

- ・些細なことでも相談させていただいておられます。丁寧に対応して下さり、分かりやすく説明を受けております。感謝感謝。
- ・ケアマネージャーさんにいろいろ相談でき、大変力強く感じています。
- ・いつも親切に対応して下さいって有難く感謝しています。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも要望に対応してくれます。ケアマネさんにいろいろ相談して私達家族まで助かっています。
- ・物事に誠実に対応してもらっています。今までのままで今後ともお世話になりますが、宜しく願いいたします。
- ・急な要望にもしんしに答えようと努力して下さいます。気軽に言葉がけ出来る関係が築かれていますのでありがたいと思います。
- ・親切にして頂いております。ありがとうございます。
- ・担当ケアマネさんが誠意をもって日頃対応していただき感謝しております。今後ともよろしく願い申し上げます。
- ・いつも良くしていただきまして困った事があるとすぐに対応して下さいますので本当に感謝しております。これからもお世話になりますが宜しくお願い致します。ありがとうございます。
- ・ケアマネージャーの〇〇さんが居ることで大変助かっています。
- ・十分ケアしてもらっています。
- ・いつも親切にさせていただいて満足です。急なショートステイも予約を取っていただけて助かっています。
- ・感謝、感謝でいっぱいです。代筆 ヘルパー〇〇
- ・とても良くして下さいますので感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・デイケアを楽しみにしています。サービスを利用しはじめてから楽になりました。
- ・いつも丁寧に対応していただき、精神的にも助けていただき、母の介護生活には無くてはならない存在です。若いのにすごいなあ・・といつも感謝しています。この方が担当でよかったなあ、と思っています。
- ・いつも多々にわたり支援して下さい、安心して生活しています。感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。
- ・親切にして頂いて、とてもありがたいです。
- ・本人も現状のサービス継続を望んでいますのでこのままよろしく願いします。
- ・なんでも話を聞いてもらって喜んでおります。やりくりしてもらって老人クラブの旅行などにも行かれて楽しみにしております。ありがたいです。
- ・訪問時間は一度も遅れたことはありません。心を尽くして話を聞いてくださいます。