

ケアプランセンター利用者満足度調査結果

(1) 調査対象者及び調査期間：(対象者)171名・(期間)平成28年11月1日～平成28年11月30日

(2) 調査結果：

① 回答して頂いた方……107名(回答率62%)

ご本人	ご家族	ご本人・ご家族	記入なし
33名	66名	13名	2名

② 現在利用中のサービス(複数可)

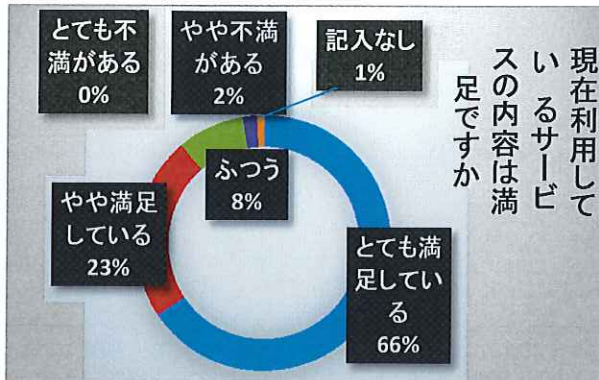
デイサービス	ショートステイ	ホームヘルパー	デイケア
74名	21名	28名	15名
訪問看護	訪問入浴	福祉用具貸与	訪問リハビリ
11名	6名	48名	7名
無記入			
1名			

① 現在ご利用されているサービス内容は満足されていますか。

	今年度	前年度
とても満足している	70	65
やや満足している	25	25
ふつう	9	17
やや不満がある	2	0
とても不満がある	0	0
記入なし	1	1

意見欄

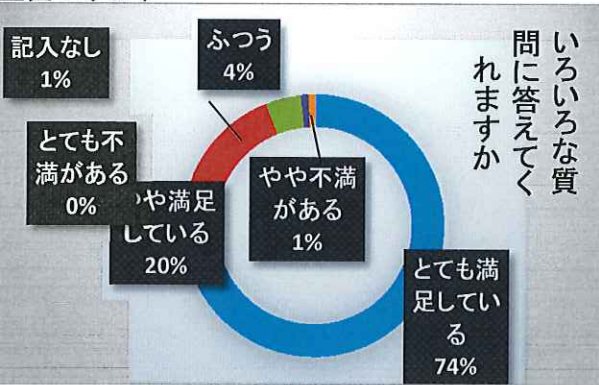
--



(3) 知識について

① いろいろな質問に答えてくれますか。説明はわかりやすいですか。(介護保険・サービス利用の知識・情報豊富ですか)

	今年度	前年度
とても満足している	85	66
やや満足している	23	20
ふつう	5	20
やや不満がある	1	1
とても不満がある	0	0
記入なし	1	0

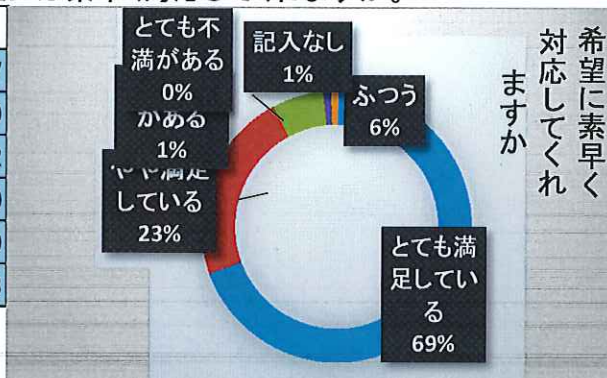


* 母が理解できずやや不満です。

(4) 対応の早さについて

① サービス・意向に対して、あなたの希望には素早く対応してくれますか。

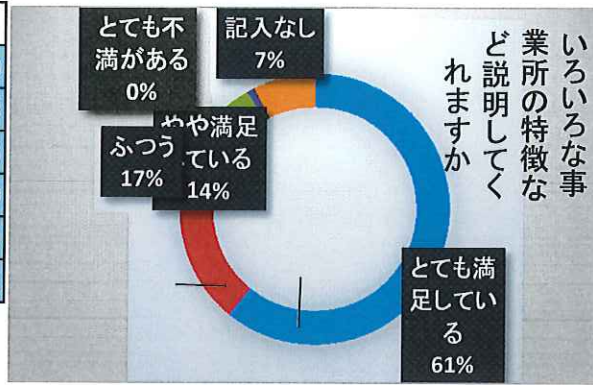
	今年度	前年度
とても満足している	79	57
やや満足している	26	19
ふつう	7	12
やや不満がある	1	0
とても不満がある	0	0
記入なし	1	18



(5) サービス事業所の紹介について

① サービスを使われるとき、いろいろな事業所を紹介してくれますか。

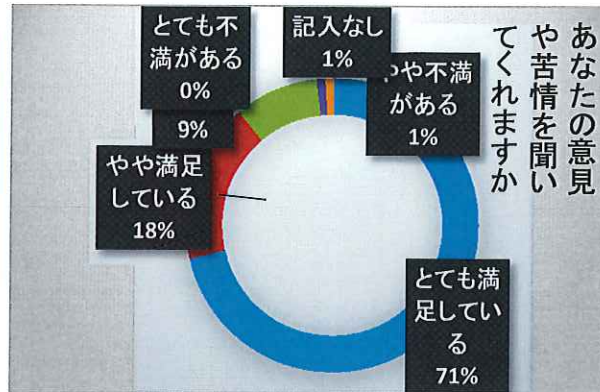
	今年度	前年度
とても満足している	65	49
やや満足している	15	13
ふつう	18	16
やや不満がある	1	0
とても不満がある	0	0
記入なし	8	28



(6) について

① あなたの意見・要望に対して真摯に対応してくれますか。迅速に対応してくれますか。

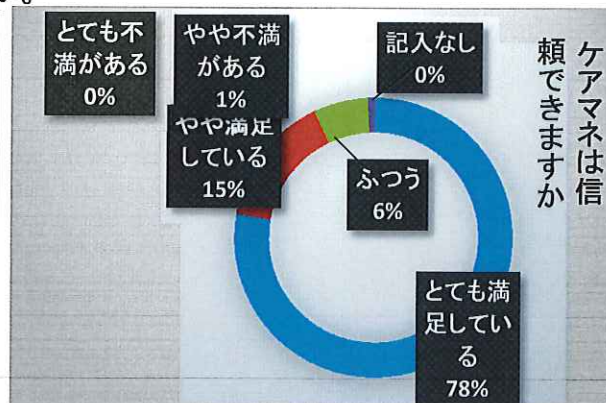
	今年度	前年度
とても満足している	77	55
やや満足している	19	18
ふつう	10	10
やや不満がある	1	1
とても不満がある	0	0
記入なし	1	22



(7) 信頼について

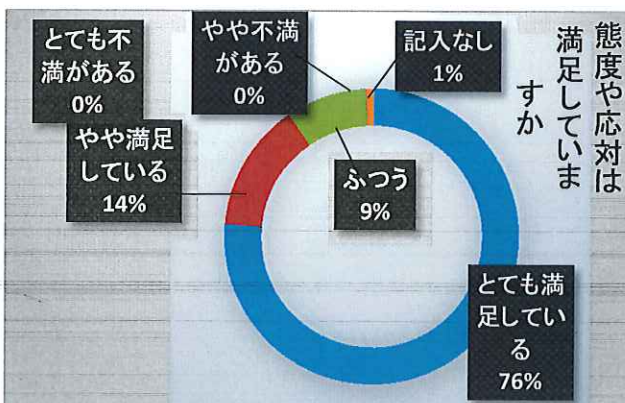
① ケアマネージャーは信頼できていますか。

	今年度	昨年度
とても満足している	87	76
やや満足している	17	18
ふつう	7	10
やや不満がある	1	0
とても不満がある	0	0
記入なし	0	2



② ケアマネージャーの対応や態度は満足していますか。

	今年度	昨年度
とても満足している	87	78
やや満足している	16	15
ふつう	10	10
やや不満がある	0	1
とても不満がある	0	0
記入なし	1	2



ケアプランセンターへのご意見・ご要望

・担当ケアマネージャーは、いつも笑顔で様々な事に素早く対応して下さいます。そのような笑顔で明るい声かけは安心感が感じられます。用事で担当者に会うのが、楽しみな程です。

・ケアマネージャーさんの訪問は、包み隠すことなく相談できる機会が支えにもなっております。どんな事でも丁寧に話を聞いてくれます。また、相談等に迅速に対応してくれ、助かっています。

・いつも明るく・優しく接して頂き、色々な相談にも対応して頂き、心から感謝しています。これからも、困った事がある時は相談させてもらいます。

・ケアマネージャーさんとは、長いお付き合いで、大変よくして頂いております。話しやすく義母の性格などもよく理解してくれていますので、安心して頂いています。

・とても話しやすく、的確にアドバイスを頂けています。

今回もお忙しい中アンケートにご協力いただきありがとうございます。

感謝のお言葉も頂きましたが、お叱りのお言葉も頂きました。ここにご意見と対応を記載いたします。

【私は腰痛がひどく歩行困難の状況です。あまり状態が変わりませんので、訪問は2ヶ月に1回くらいで良いと思っております。】

【月1回の訪問を第〇週の〇曜日とか、ある程度決まった曜日で訪問できるようにならないでしょうか？毎月、都合毎月、都合を聞いて頂けるのはありがたいのですが、先に決まっている方がこちらは動きやすいと思っています。】

制度として月1回の訪問は義務づけられております。できる限り利用者様・ご家族様の意向にそった形での訪問を心がけていきますので、詳細な事でも構いませんので、担当ケアマネージャーへ話ください。

今後も利用者様おひとりおひとりのニーズを確認しながら、柔軟性を持って対応していきたいと考えています。

【電話をかけて、不在の折り返しの電話がかかって来ない事があります】

大変ご迷惑をおかけしました。今後も皆様からの連絡に対して迅速・確実に対応していく事を事業所内で周知していきます。また、担当ケアマネージャーが不在時の連携体制の整備にて、皆様にご不便をおかけしないように努めて参ります。

糸島市では、介護予防・日常生活支援総合事業が始まり、サービスの多様化、制度の複雑化が見られております。

また、平成30年には介護保険制度の改定が行われるため、更なる変化が予想されます。今後も事業所として、ケアマネージャーとして、日々研鑽を積みながら、利用者様の不利益にならないように、積極的に情報をお伝えしていくように努めていきます。ご不明な点は、遠慮なくご相談ください。

毎月第4日曜日には、前原名店街で無料相談室「めいてん」を開催しています。お困りの時は御利用下さい。

社会福祉法人 慈愛会

検索



ホームページアドレス (<http://www.jiaikai-fuk.or.jp/>)