

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)140名・(期間)平成30年10月1日～平成30年11月30日

(2) 調査結果：

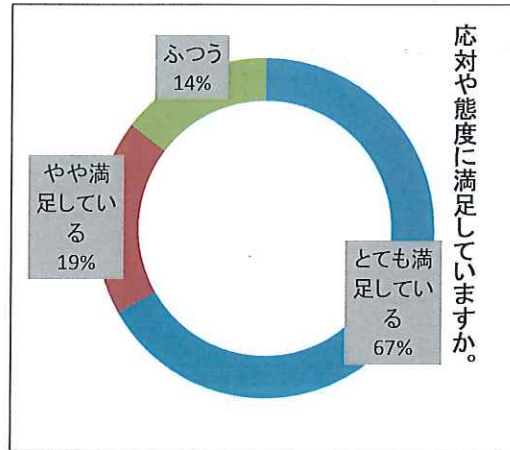
① 回答して頂いた方……75名(回答率54%) (前年度回答率62%)

ご本人	ご家族	ご本人・ご家族	記入なし
17	47	11	0

① 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	50	81
やや満足している	14	16
ふつう	11	10
やや不満がある	0	0
とても不満がある	0	0
記入なし	0	0

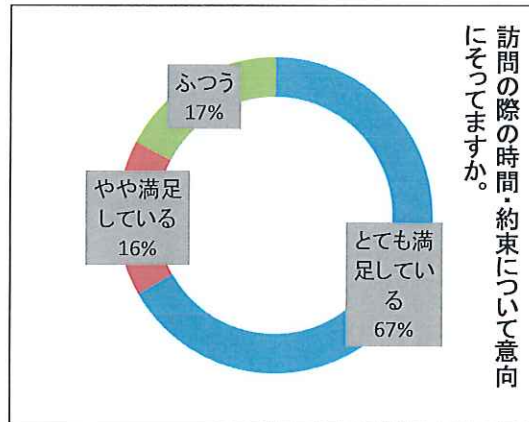
- ・いつも笑顔で気持ちがいい。
- ・父の事をとても尊敬してくれている。
- ・忙しそうにしている。
- ・いつも変わらず、親切に対応していただき、感謝している。
- ・いつも、親身に話を聞いて頂き感謝です。笑顔での対応、元気がでる。
- ・対応が速くて関心している。



② 訪問の際(時間)のお約束についてあなた様のご意向にそっていますか？

	今年度	前年度
とても満足している	50	81
やや満足している	12	13
ふつう	13	12
やや不満がある	0	1
とても不満がある	0	0
記入なし	0	0

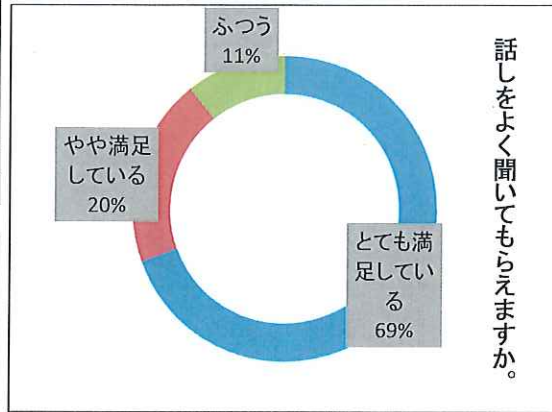
- ・約束の時間は守ってあります。
- ・訪問時間は、30分くらいが良いと思う。
- ・こちら(利用者・家族)の都合を第一にしてくれている。
- ・いつも約束通りに来てくれる。
- ・私達の都合を優先して頂けます。



③ 訪問の際にあなた様のお話しをよく聞いてもらえますか？(意見・要望含む)

	今年度	前年度
とても満足している	52	84
やや満足している	15	13
ふつう	8	10
やや不満がある	0	0
とても不満がある	0	0
記入なし	0	0

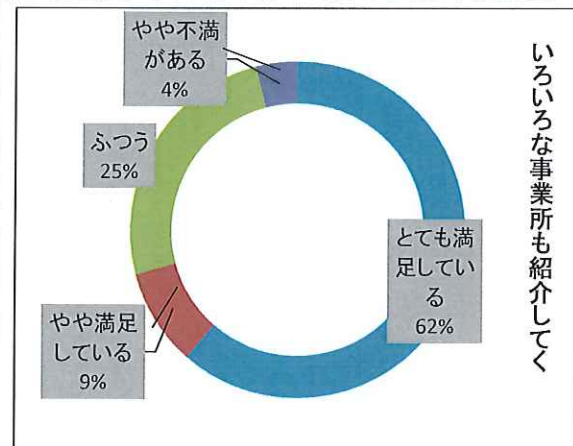
- ・介護全般について尋ねても親身になって教えて頂き助かります。
- ・やさしく話しかけて対話を引き出してくれる。
- ・親身になって、いろんな話を聞いてくれる。



④ サービスを使われるとき、いろいろな事業所も紹介してくれますか？(富の里以外も含む)

	今年度	前年度
とても満足している	46	62
やや満足している	7	11
ふつう	19	21
やや不満がある	3	2
とても不満がある	0	0
記入なし	0	11

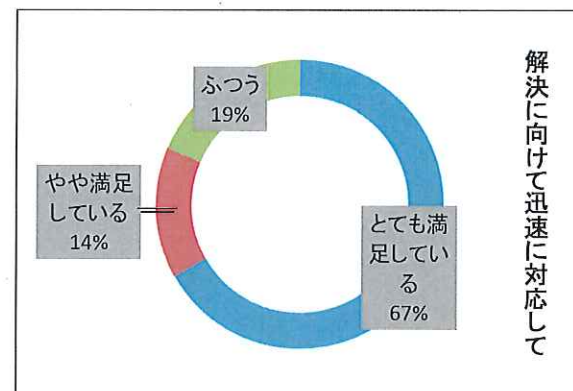
- ・本人から良い所へ紹介してもらったと話しがきけます。
- ・紹介を要望したところがない。
- ・事業所に対しての不満はありません。
- ・本人にあった事業所の紹介も声かけ頂きました。



⑤ 訪問時に相談ごとや困りごとを話した際に解決に向かうように迅速に対応してくれますか？

	今年度	昨年度
とても満足している	50	75
やや満足している	11	17
ふつう	14	12
やや不満がある	0	0
とても不満がある	0	0
記入なし	0	3

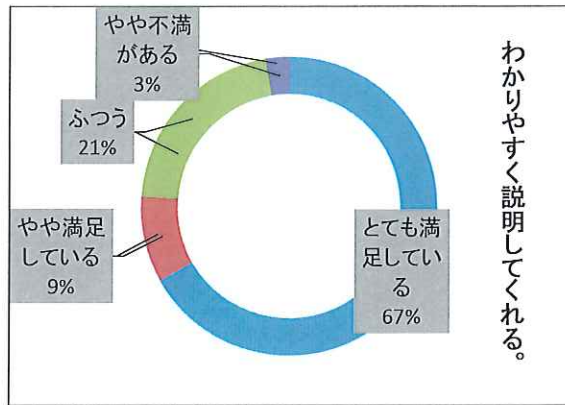
- ・良く話を聞いてくれ、迅速に対応してくれる。
- ・すぐに対処してくれる。



⑥ 訪問時に介護保険制度やその他のサービスについてわかりやすく説明してくれますか？
わからない時は調べてくれますか？

	今年度	昨年度
とても満足している	50	67
やや満足している	7	14
ふつう	16	13
やや不満がある	2	6
とても不満がある	0	0
記入なし	0	7

・とてもわかりやすく説明してくれる。
・わからない時は調べてくれ、伝えてくれる。

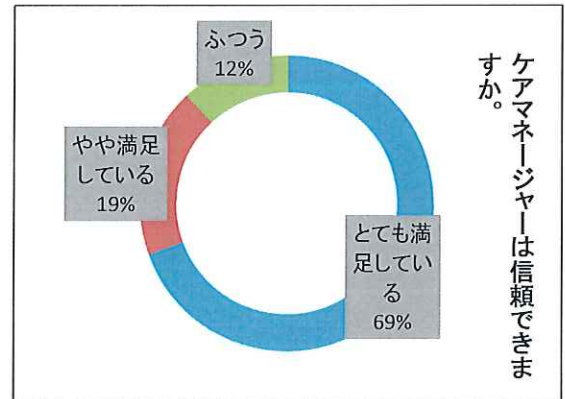


⑦ ケアマネージャーは信頼できていますか。

	今年度	昨年度
とても満足している	52	84
やや満足している	14	10
ふつう	9	9
やや不満がある	0	0
とても不満がある	0	0
記入なし	0	4

75

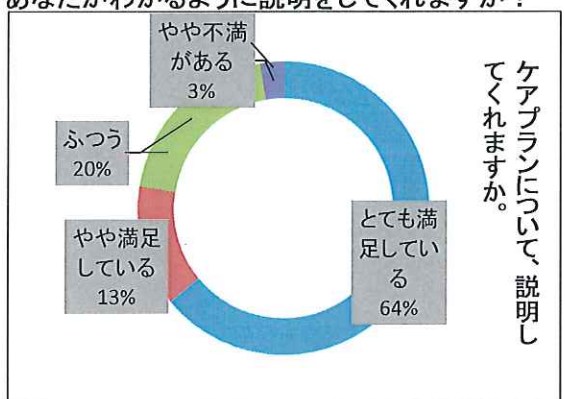
・人間的にも素晴らしい方だと思います。
・よく話を聞いてくれ、親身に対応してくれるので、信頼しています。



⑧ ケアマネージャーは、ケアプランについて、あなたがわかるように説明をしてくれますか？

	今年度	昨年度
とても満足している	48	—
やや満足している	10	—
ふつう	15	—
やや不満がある	2	—
とても不満がある	0	—
記入なし	0	—

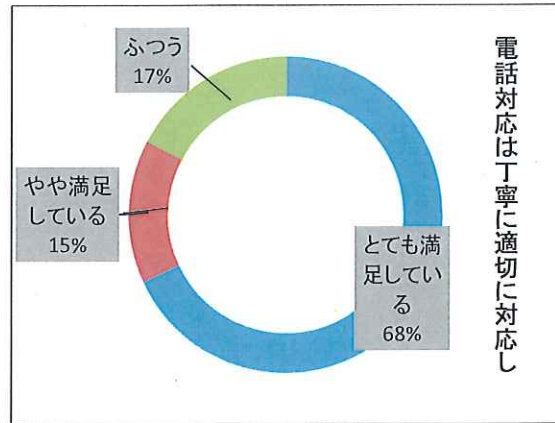
・尋ねた事に対しては、親身になって教えてくれる。
・丁寧に説明くれるので、わかりやすい。



⑨ ケアマネージャーは、電話応対に対応して丁寧に適切に対応してくれますか？

	今年度	昨年度
とても満足している	51	—
やや満足している	11	—
ふつう	13	—
やや不満がある	0	—
とても不満がある	0	—
記入なし	0	—

・電話でも丁寧にに対応してくれます。
 ・全ての事について対応して下さって、
 助けて頂きありがたく感謝しています。



ケアプランセンターへのご意見・ご要望
・いつも来られた時は、きちんと母と話をしています。耳が遠いのですが、母にもわかるように説明されています。
・今までの対応で大満足です。いつも感謝しています。
・ケアマネージャーは、いつも丁寧にに対応してくれ、家族の要望や希望も(変更等)スムーズに聞いてくれます。
・介護のきつさや、悩み、ぐち等にも相談にものつくれ、家族が努力している部分は、ねぎらってくれる。
・ショートステイを4月から利用させてもらったが、ショートの予約も迅速にして頂いている。
・毎月ケアマネさんに会うのが私の安心感につながっている。
・早いもので母が無くなりもうすぐ4年・・・父の認知も一進一退という感じですが、これからもケアマネさんの力を借りて父を支えていきたいと思っている。
・もっと、家族の介護の都合にあったサービスができればと考えている。例えば早朝～夕方までの預かりサービス等あれば、もっと家族介護がしやすくなる。
・できれば、ショートでの活動報告があれば、家族としては、安心する。(日中の様子や活動等)
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。ありがとうございました。
感謝のお言葉も多々頂きましたが、意見・要望のお言葉も頂きました。ここにご意見と対応を記載致します。
【忙しいにしている】
不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。業務に追われていて焦る気持ちが表情に出してしまった事ではないかと考えます。この点については、事業所内でも検討し、できる限りゆとりをもった表情・対応をしていくように今後も努めて参ります。今後ももし不快に思われる事がありましたら、その都度遠慮なくお話ください。
【ショートステイの活動報告等あれば、家族としては安心する】
この点については、事業所とも課題を共有し、できる限りサービス提供時の様子が伝えられるように、取り組んでいきたいと思ひます。
【家族の介護の都合にあったサービスができればよいと希望している】
介護保険上難しい事については、今後も丁寧に説明させて頂きたいと考えています。また、新たな支援(サービス)として検討できる事については、地域課題として行政にも提案をしていきます。
今後も事業所として、ケアマネージャーとして、日々研鑽をつみながら、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。

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/>)