

## 第4回 顧客満足度調査 集計結果

(江之子島コスモス苑居宅介護支援事業所)

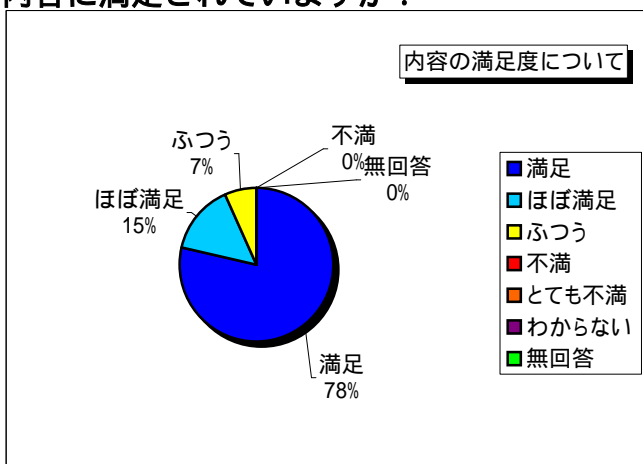
【アンケート対象者数】	87名	(H22.3末時点登録利用者対象)
【回答者数】	61名	【回収率】 70.1%
【回収方法】	返送(返信用封筒にて)	
【実施期間】	H22.4.1~H22.5.31	

### ケアプランの内容の満足度についてお伺いいたします

問1.(総合的に考えて)ケアプラン内容に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	48	78.7%
ほぼ満足	9	14.8%
ふつう	4	6.6%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	61	100%

満足・ほぼ満足 93.4%



#### ご意見

比較、対象になるプランがわからないので不満に思うことがない  
いつも私達の立場になって細やかな対応をしていただいています  
事業所からのコメント

皆様のニーズを専門職として適切に判断し、満足していただけるプランをこれからも一緒に考えていきます。

問2.問1において「満足」以外とお答えの方にお伺い致します。その理由は次のどの項目にあてはまりますか？(複数回答可)

もっと利用回数や利用時間を増やしたいサービスがあったが、希望通りの利用回数や利用時間にならなかった。 3人

介護保険で定められている利用限度額(1割負担で利用できる上限額)からサービスの利用回数や利用時間を希望より少なくしなければならなかった。 3人

サービス事業所がないために利用できないサービスがあった。 1人

その他 5人

介護においてケアプランの100%満足という事はあり得ない事だと考えます。よりの確なプランの提示を希望しております

#### 事業所からのコメント

残念ながら介護保険だけで皆様の生活を100%支えることが出来ないのは現実としてありますが、様々な社会資源を有効活用しながら、皆様の豊かな暮らしに向けて日々試行錯誤してまいります。

## 担当ケアマネジャーの対応の満足度についてお伺い致します

問3 . (総合的に考えて)担当ケアマネジャーの対応に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	51	83.6%
ほぼ満足	7	11.5%
ふつう	3	4.9%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	61	100%

満足・ほぼ満足 95.1%

ご意見

いつもいろいろ考えて対応して頂き有難く思っています

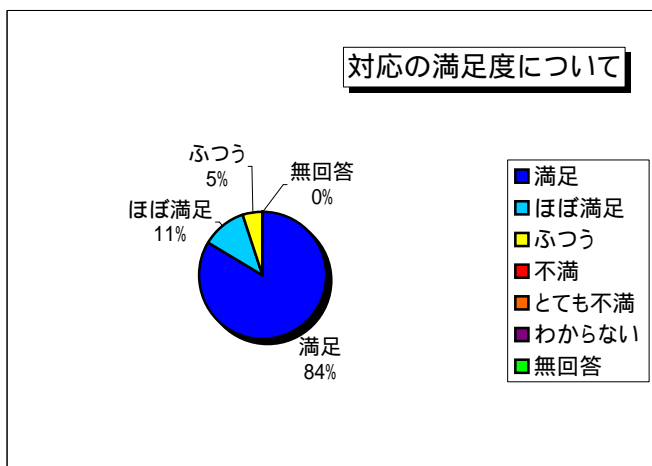
毎回プライベートな話しでも、ワンワンと当方のなやみなどよく聞き下さって、心ゆるして打合せてお話しできて本当のありがたいですケアマネジャーさんやヘルパーさんも皆笑顔が素晴らしいです。私達の救いです

両親の認識度が低下しているのでケアマネさんには大変苦勞かけています

もう少し暖かみのある言葉で対応してほしい

事業所からのコメント

私たちの言葉が皆様に冷たい言葉として伝わってしまったならば本当に申し訳ございませんでした。相談援助の専門職として言葉の重要性を強く感じておりますので今後も研修などで日々研鑽してまいります。



問4 . 契約(契約書・重要事項説明書)の説明のわかりやすさはいかがでしたか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	36	59.0%
ほぼ満足	12	19.7%
ふつう	9	14.8%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
覚えていない	4	3.8%
無回答	0	0.0%
合計	61	100.0%

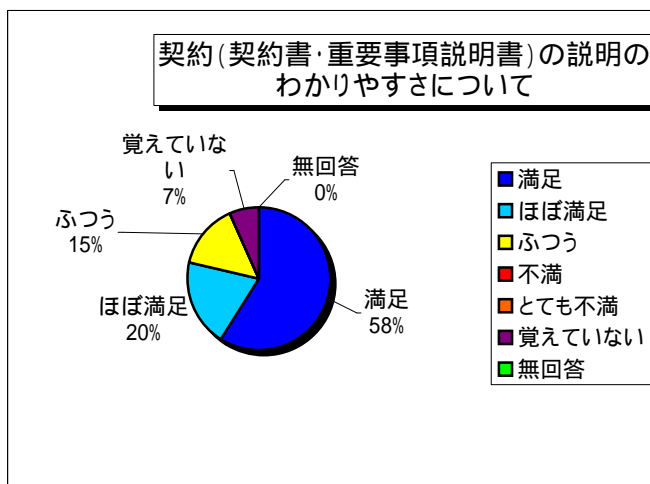
満足・ほぼ満足 78.7%

ご意見

各サービス事業者毎に丁寧な説明を受けました。しかし実際に利用する際には、各施設毎に若干の違いがあり、都度の確認ととまどいと持ち物 e t c に迷いを感じております

私も年を取って読むのが下手で一回や二回では頭に残らなくて悲しいです

事業所からのコメント

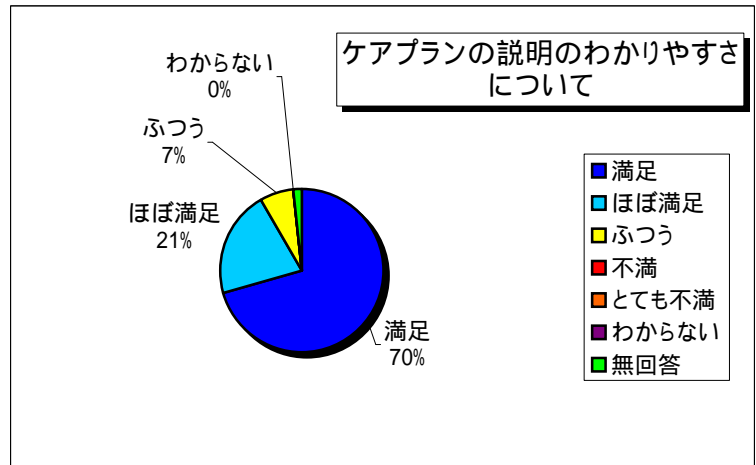


介護保険サービス利用に際しては契約は非常に重要な事柄の一つです。その契約内容が正しく伝わらなければ今後のサービス提供において何かと行き違いも生じる可能性があります。ケアマネジャーとして何度でも説明させていただきますので、分かりにくい点はお気軽にお問い合わせ下さい。

## 問5 . ケアプランの内容に関する説明のわかりやすさはいかがでしたか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	43	70.5%
ほぼ満足	13	21.3%
ふつう	4	6.6%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	1.6%
合計	61	100.0%

満足・ほぼ満足 91.8%



### ご意見

いい案を出していただきますが、老人がする事ですのでと言いますと、又次の案を考えて下さいます。色々と考えて下さっていて感謝しています

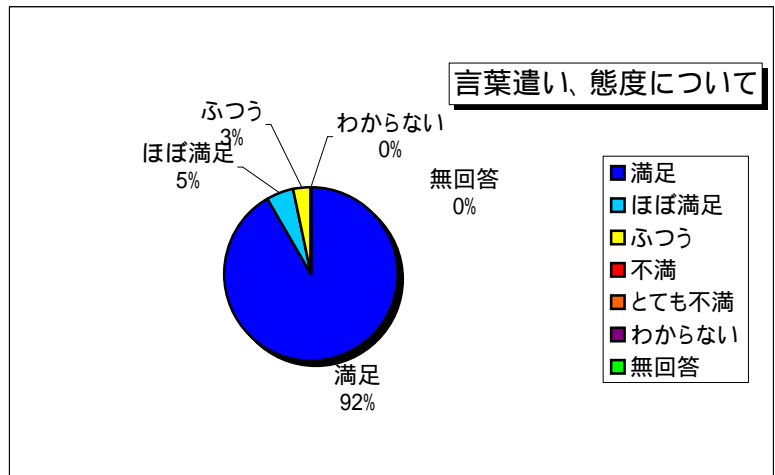
事業所からのコメント

皆様の生活がより良いものになるように、ご家族やご本人と一緒に何度でも納得いくまでケアプランを検討しますので、今後もお遠慮なさらずに担当ケアマネに思いをお伝え下さい。

## 問6 . 担当ケアマネージャーの言葉遣い、態度はいかがですか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	56	91.8%
ほぼ満足	3	4.9%
ふつう	2	3.3%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	61	100.0%

満足・ほぼ満足 96.7%



### ご意見

いつも打ちとけて家族の様にグチをきいて下さり有難うございます。家族以上です。ケアマネさんが来て下さるのが待ち遠しいです。たずねて来て下さるのが待ち遠しいです

とても良いと思います。笑顔ではっきりとした態度に嬉しいです

ていねいです

よくしていただいていると思います

現在の担当者に担当して頂き、大変満足しています

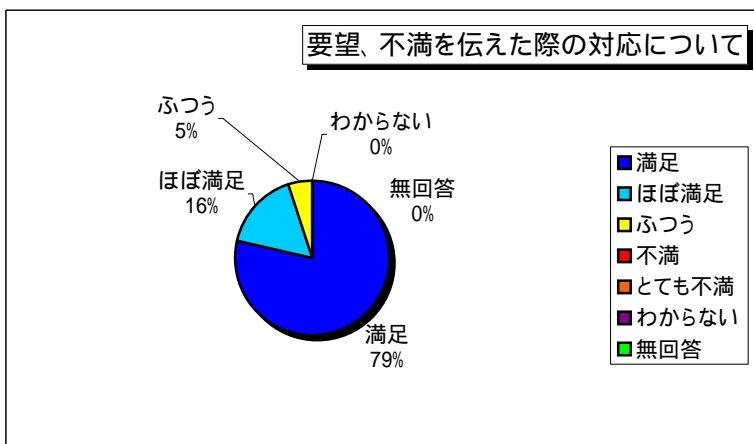
とてもていねいで親切にいただけるので安心です

事業所からのコメント

満足度100%を目指し、日々研鑽していきたいと思ひます。

## 問7. 担当ケアマネージャーに要望・不満を伝えた際の対応に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	48	78.7%
ほぼ満足	10	16.4%
ふつう	3	4.9%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	61	100.0%
満足・ほぼ満足		95.1%



### ご意見

いろいろ考えて下さいました  
時間が足りない位、当方の話を聞いて下さいます。

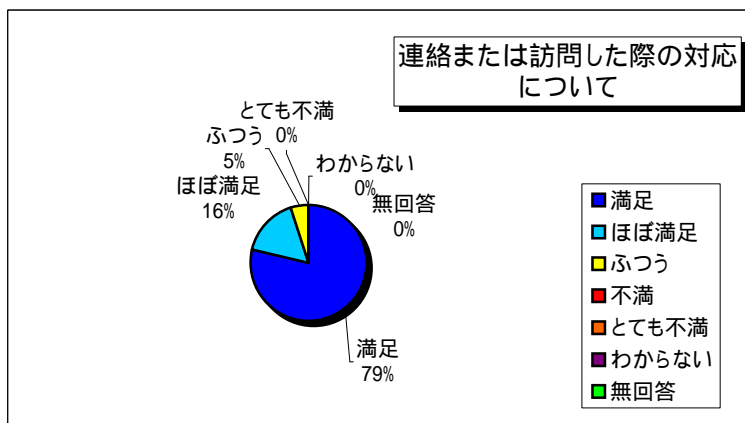
### 事業所からのコメント

今後も皆様に満足して頂けるように努力してまいります。

## 江之子島コスモス苑の対応の満足度についてお伺い致します

### 問8. 江之子島コスモス苑に連絡または訪問した際の対応に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	48	78.7%
ほぼ満足	10	16.4%
ふつう	3	4.9%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	61	100.0%
満足・ほぼ満足		95.1%



### ご意見

詳しくお返事を頂いたり突然に訪問させて頂いたりする事が殆どですが、いつも気持ちよく迎えて下さるので嬉しいです

コスモス苑の方に通じているのでしょうか。皆さん忙しくしてらっしゃる中に連絡するの大変気を使います。ケアマネさんの1ヶ月の予定(休み)がわかるといいのですが・・・。  
(その日は連絡しません)

### 問9. 問8において「不満」「とても不満」とお答えの方にお伺い致します。その理由は次のどの項目にあてはまりますか？(複数回答可)

- 担当のケアマネージャーに連絡がつかないことが多い。 1 人
- 職員の態度や言葉遣いが悪い。 0 人
- 連絡事項がうまく伝達されていない。 2 人
- その他 5 人

### 事業所からのコメント

・ケアマネージャーの業務の都合上、どうしても外に出ている場合が多くなってしまいご迷惑をおかけしています。ご希望があれば個別に休みの日をお伝えすることは出来ますが、ご利用者や個人の都合などにより休みの日が変わることも多いので、お急ぎの場合は事務所から連絡をとり、対応させていただきます。連絡事項については事務所職員との連携を密にし、ご迷惑をおかけしないように取り組んでまいります。

## (感謝・その他)

いつもケアマネさんには適切なご助言を頂いて助かっています。ありがとうございます  
す  
不満なところはありません  
お世話になった回数が少ないのでよく分からない  
コスモス苑で入居したいです  
“感謝”の一言でございます  
いつも私共の話をよく聞いて下さり、ありがたいと感謝しております  
すべての点に不満を感じた事はありません。感謝して居ります。有難うございます  
たいへん満足しています。ずっと同じケアマネジャーさんでお願いしたいと思ひます  
入院後も心くばりをして下さったり、退院準備のためソーシャルワーカーの方と打ち  
合わせして準備して下さい、大変助かりました

## (ご意見・ご要望)

ご要望 介護される側と介護する側の両方にとって、よりBetterなプランの提示をして頂ける様に強く希望しております

### 回 答

ご本人とご家族の希望や要望、目標とする生活が一致しない場合も多いのが現実です。私たちケアマネジャーは基本的にはご本人の代弁者としてご本人の望まれる生活を実現しようと日々試行錯誤しておりますが、ご家族も含めて生活が成り立つのも事実ですので、おっしゃる通りお互いにとってより良いプランを一緒に考えていきたいと思ひます。

ご要望 デイサービスでえこひいきあり

### 回 答

気分を悪くさせてしまい申し訳ございませんでした。ちょっとしたお手伝いから全体の介助までその方々にあった介護を安心・安全に行っており、内容によっては介助の順番などが前後する場合もございます。そのような時はご理解いただけるようお声かけを行うようにしていますが、その場は配慮が足りなかったかもしれません。今後そういった場面に遭遇しましたら遠慮なく主任の田中までお申し付け下さい。皆様の立場で問題を解決できるようお手伝いさせていただきます。(デイサービスセンター 田中)

ご要望 介護保険のシステム自体には言いたい事はあるように思いますがそれぞれの現場の方々は熱心にお仕事をなさっておられると感謝しています

ご要望 介護人の苦勞等を役所へしっかりと報告してほしい。家族のためにと云う事だった介護保険、いつしか介護人には使いにくいものになっています。コスモス苑等には税の投入が多くあるので、実情をしっかりと伝えていく「ギム」があると思ひます。苦言を申してこそ良い介護保険のあり方が出来上がると思ひます

### 回 答

介護保険が施行されてから12年が経ちました。より良い制度になるように私たち現場の人間も声を出しております。ご利用者からの声も反映したいと思ひますのでお気づきの点は担当ケアマネにお伝え下さい。