

第1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)

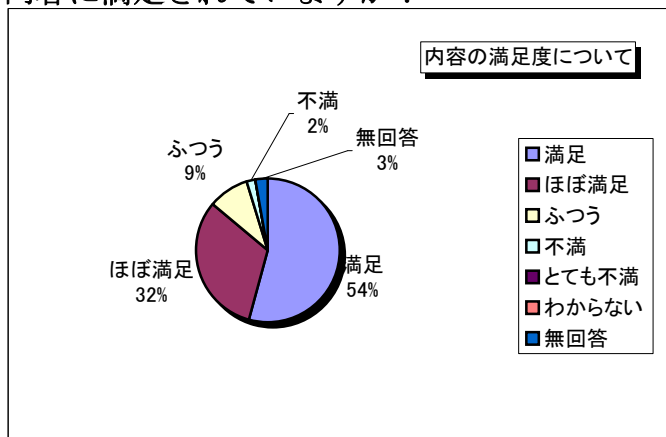
【アンケート対象者数】	144名	(H18.7末時点登録利用者対象)
【回答者数】	109	【回収率】 75.6%
【回収方法】	返送 (返信用封筒にて)	
【実施期間】	H18.7.1~7.31	

■ 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	59	56.7%
ほぼ満足	35	33.7%
ふつう	10	9.6%
不満	2	1.9%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	3	2.9%
合計	109	105%

※満足・ほぼ満足 90.4%



《ご意見》

- ①必要に応じてきちんと対応していただいています
- ②制度が悪い
- ③出来ないことが多い
- ④少し時間が長いと良いと思います

《事業所からのコメント》

②③④介護保険制度の中では充分対応出来ない場合もあり、制度外のサービス等の知識もふまえてお話させていただくように取り組んでまいります。

問2. 問1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)

- 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。 0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。 1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

《ご意見》

- ①あまり知りませんでした
- ②問2はケアマネジャーは関係ないように思いますが、制度上のことではないですか

《事業所からのコメント》

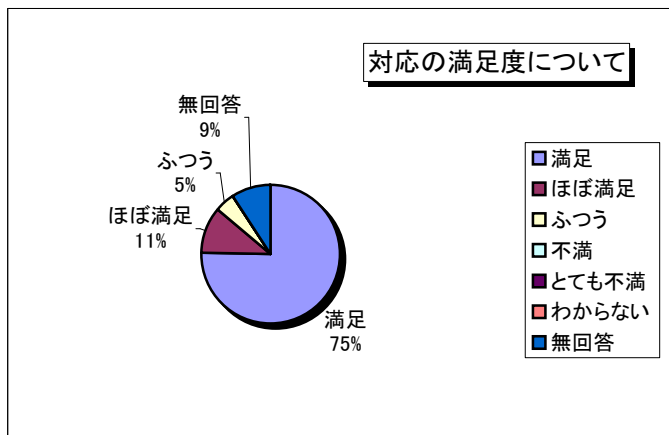
②制度そのものの課題についての設問となっており、どのくらいの方が不具合を感じておられるのかを確認させて頂く項目でした。

■担当ケアマネー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)担当ケアマネージャーの対応に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	82	84.5%
ほぼ満足	12	12.4%
ふつう	5	5.2%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	10	10.3%
合計	109	112%

※満足・ほぼ満足 96.9%



《ご意見》

- ①色々なアドバイスをしてくださるので助かりました
- ②ていねいに対応していただいて感謝致しております
- ③とても親切にしています
- ④色々の意味で好く気付けてもらえる、ありがたい方です
- ⑤今まで自分でやらずでしたので、今後勉強します
- ⑥今回初めて利用させてもらっています。初めての事で分からない事が多く戸惑いでしたが、担当者にはとても親切いろいろ相談して心良く対応して頂き感謝しております

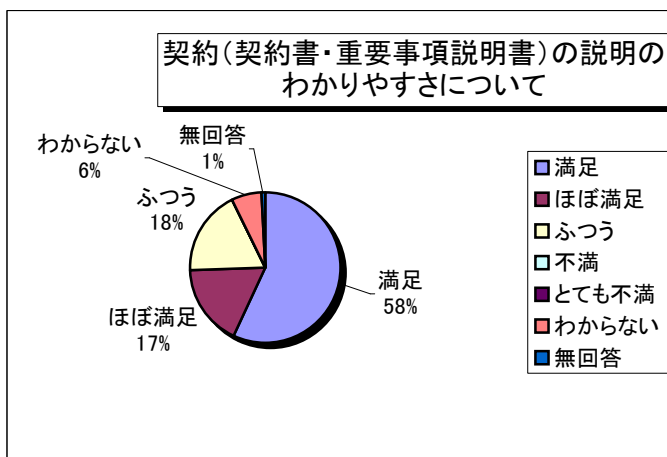
《事業所からのコメント》

- ・今後も全ての皆様に満足頂けるよう一層努力してまいります。

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	62	58.5%
ほぼ満足	19	17.9%
ふつう	20	18.9%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	7	6.6%
無回答	1	0.9%
合計	109	102.8%

※満足・ほぼ満足 76.4%



《ご意見》

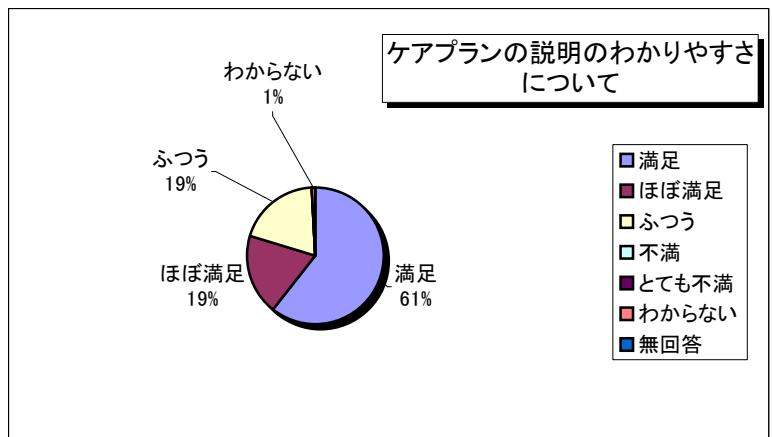
- ①解りやすく説明して頂けます
- ②わかるまでお聞きして教えていただいております
- ③家族に任せているから
- ④契約の内容はどんなだったか忘れました
- ⑤紙が多くもったいない

《事業所からのコメント》

- ・介護保険法では文章による承諾を原則としており、またお伝えすべき事が多く書類の枚数も多くなっており、今後も出来るだけわかりやすく説明させて頂き、また、その都度必要に応じてご不明な点について説明させて頂きますので、お気軽にお声かけ下さい。

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	66	61.7%
ほぼ満足	21	19.6%
ふつう	21	19.6%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	1	0.9%
無回答	0	0.0%
合計	109	101.9%
※満足・ほぼ満足		81.3%



《ご意見》

①私の立場を良く理解して頂き、息子にも必ず連絡をとり、三人で解りやすく説明していただきます。有難うございますと心から申し上げたいお方です

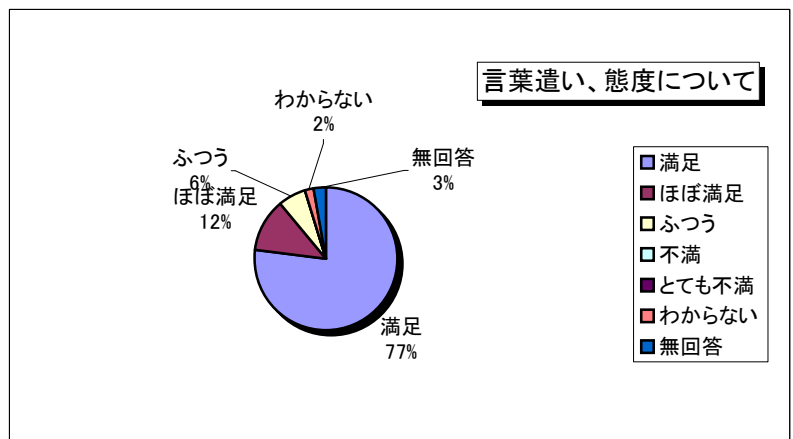
②良く出来ています

《事業所からのコメント》

・今後もすべての皆様に満足頂けるよう一層努力してまいります。また、その都度必要に応じてご不明な点について説明させていただきますので、お気軽にお声かけ下さい。

問6. 担当ケアマネジャーの言葉遣い、態度はいかがですか？

	人数 (名)	構成比 (%)
満足	84	80.0%
ほぼ満足	13	12.4%
ふつう	7	6.7%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	2	1.9%
無回答	3	2.9%
合計	109	103.8%
※満足・ほぼ満足		92.4%



《ご意見》

①ていねいに接していただけるし、こちらの事情をよく理解していただいていると思います

②いつもていねいに説明して下さいます

③非常に丁寧です

④とても良いです

⑤よく勉強なさっていらっしゃるなど感心致しております

⑥とても気さくで、何でも相談がいきそうのお方です

⑦さっぱりとした方で喜んで居ます

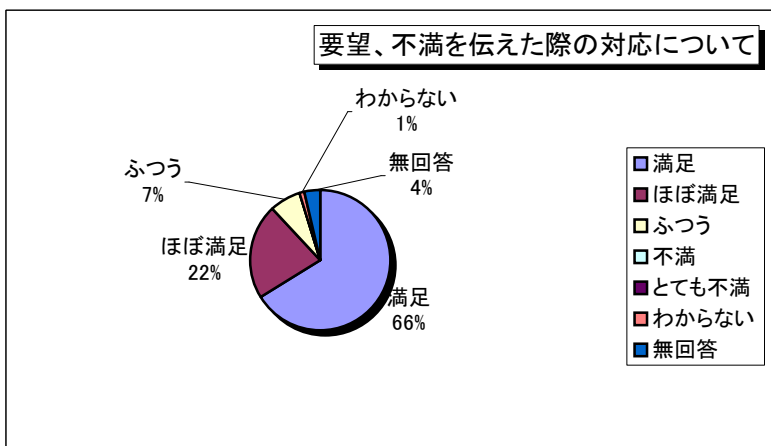
《事業所からのコメント》

・今後もすべての皆様に満足頂けるよう一層努力してまいります。

問7. 担当ケアマネジャーに要望・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	72	69.2%
ほぼ満足	24	23.1%
ふつう	8	7.7%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	1	1.0%
無回答	4	3.8%
合計	109	104.8%

※満足・ほぼ満足 92.3%



《ご意見》

- ①大変親切に話して頂いております
- ②要望、不満を伝えたことがない
- ③特に不満等ございませんので満足しております

《事業所からのコメント》

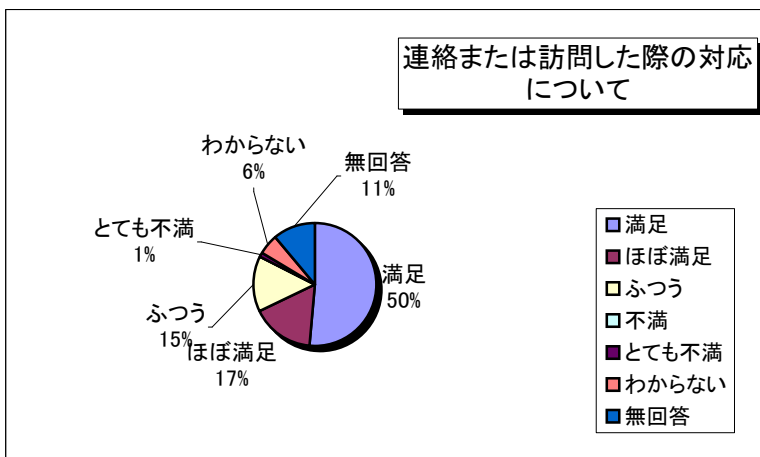
・今後もすべての皆様に満足頂けるよう一層努力してまいりますので、ご要望ご不満がある場合にはお気軽にお声かけ下さい。

■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	56	58.3%
ほぼ満足	18	18.8%
ふつう	16	16.7%
不満	0	0.0%
とても不満	1	1.0%
わからない	6	6.3%
無回答	12	12.5%
合計	109	113.5%

※満足・ほぼ満足 77.1%



《ご意見》

- ①いつも心よく対応して頂いています
- ②とても親切に、やさしく対応されていると思っています
- ③いつも親切にしてもらって感謝しています、有難うございます
- ④まだ訪問した事がないのでハッキリわかりません

《事業所からのコメント》

・今後もすべての皆様に満足頂けるよう職員一同、一層努力してまいります。

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)

- 担当のケアマネジャーに連絡がつかないことが多い。 0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。 1人
- その他 0人

《ご意見》

- ①時々ショートステイの際の連絡不備がある

《事業所からのコメント》

①大変申し訳ございませんでした。ショートステイ担当へは報告させていただきました。今後はこのようなことがないように取り組んでまいります。ご指導頂きありがとうございました。

■その他ご意見、ご要望等ございましたらご記入ください。

(感謝・その他)

- ・何もゆうことなし、満足しておりますが、これからも何かとお世話になり、よろしく願います
- ・いつも暖かく接して頂いて感謝致しております
- ・日頃から担当者には迅速で心暖かい対応には感謝しています 今後とも宜しくお願い致したいと思っております
- ・大変よくして頂いています
- ・担当ケアマネジャーの方に日常一般の話し相手が出来ることが一番嬉しい事です
- ・介護する者の立場をよく理解して下さりいつも有りがたく感謝致して居ります。今後共よろしく願います
- ・何年もお世話になっておりますので、わからなかったことが段々と判って来て感謝しております
- ・大変ですが、外出がすきですのでよろしく願います
- ・お世話になっています。感謝！
- ・色々むずかしいことがあります、お忙しいことと思っております
- ・介護保険制度を効果的に運用する為にケアマネジャーと利用者の相互理解が肝要だと思います。今の担当者は私としては満足しております
- ・これからも何かとお世話になるかと思いますが、どうかよろしく御願い致します。いつもお世話頂く職員の皆様ありがとうございます。
- ・担当の方、楽しい方で結構です、よろしく。
- ・いつもお世話に成り、有りがとうございます
- ・今後も宜しく願います

(デイサービスに対して)

- ・連絡簿に記載される次回のお迎えの時間ですが、曜日ごとに表紙に書いてくださっているのが良いです（今までだったら、電話で確かめているので・・・）

(全体に対して)

- ・コスモス苑の皆様やケアマネジャー様には本当にお世話になり本人はとてもよくしていただいていると喜んでます。家族としてもとても頼りになりますので、これからもどうぞよろしく願います。
- ・施設長様をはじめ、職員の皆様方いつも気持ちよく対応して戴いて有難く思っております（只、コスモス苑様に対してでなく、国の制度の変更についてはとても不満です）

(不満・要望など)

- ①介護保険 毎月の実績表を提出してほしい一覧（訪問介護、リース（用具等） 上記に対するお互いの意見、今後の対する要望、予定表、請求書以外
- ②現在要支援で受けて居り10月からは支援受けられなくなりますが、病気の変化に伴い、すぐ対応して貰えるか不安です
- ③手続き、病院の書類等、諸々の審査など本当に困った時にすぐ手を差し出してくれる制度が望ましい。
- ④あくまでも意見としてむずかしい問題と思いますが骨を丈夫にする食物又運動これ位までと少し勉強する場もあるかなと思うが個人差があるので仲々むずかしいです
- ⑤直接あまり接触していませんので、よく分かりません
- ⑥ショートステイを少し増やして下さい
- ⑦下着、前後が逆とか、食事がまずい。職員の利用者に対する対応がばらばら、記録、連絡帳、伝達がされていない
- ⑧順番待ちですまされない状態が多くあります。取り敢えずはすぐ現状確認が第一かと思う。

《ご不満に対する回答》

- ①②担当ケアマネジャーにお気軽にご相談ください。
- ③ケアマネジャーは西区地域包括支援センター総合相談窓口の相談を受け付けておりますので担当ケアマネジャーにお声かけください。
- ④ケアマネジャーも一緒に考えさせて頂きますのでケアマネジャーにご相談ください。
- ⑤今後はできるだけ御家族とも連携をとりながら援助を行ってまいりたいと思っております。
- ⑥担当ケアマネジャーにご相談ください。お困りの状態もふまえてショート担当者とその都度相談させて頂きます。
- ⑦高齢者デイサービス担当 森本より回答

職員のレベルの違いもあり、介護技術、記録にもまだまだ差がありますが、職員会議などで事例検討や勉強会の実施により各々のレベルを上げていきたいと考えております。また、伝達事項についても報告・連絡・相談の重要性を徹底してきましたが、そのようなご指摘がなくなるよう努力してまいります。

- ⑧特別養護老人ホームの入所は優先入所となっております。つきましては担当ケアマネジャーにお困りの状態についてご相談ください。