

第2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)

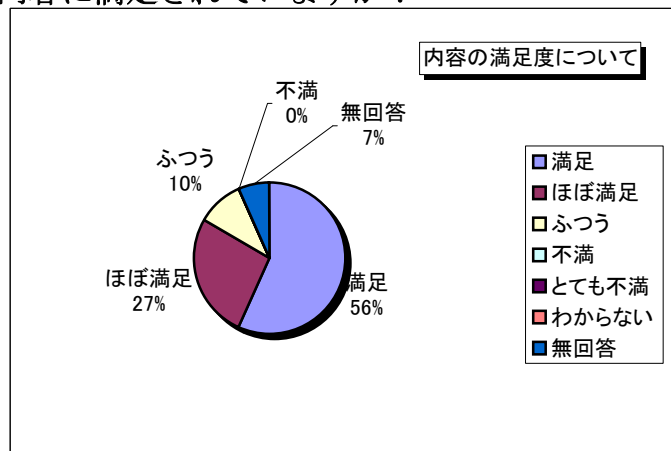
【アンケート対象者数】	98名	(H19.11末時点登録利用者対象)
【回答者数】	60	【回収率】 61.2%
【回収方法】	返送 (返信用封筒にて)	
【実施期間】	H19.12.1～H20.1.15	

■ 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	34	56.7%
ほぼ満足	16	26.7%
ふつう	6	10.0%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	4	6.7%
合計	60	100%

※満足・ほぼ満足 83.3%



《ご意見》

①お世話になり大変満足しています。

《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に一層努力してまいります。

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。 0人

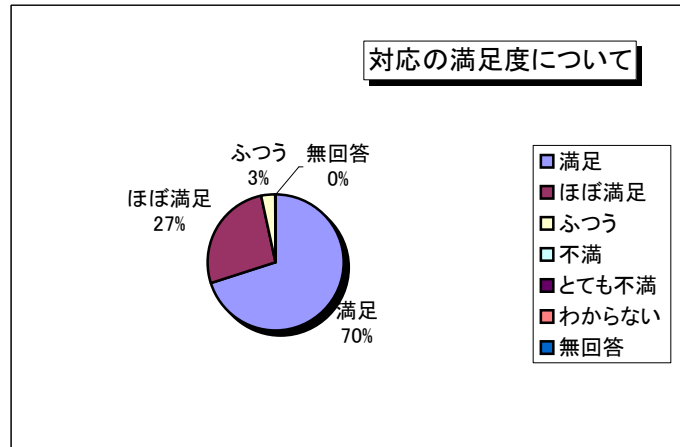
サービス事業所がないために利用できないサービスがあった。 0人

■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	42	70.0%
ほぼ満足	16	26.7%
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	60	100%

※満足・ほぼ満足 96.7%



《ご意見》

- ①いつも大変親切に対応していただいて満足です。
- ②こられても忙しいのですぐに帰られる。
- ③何事も親切にして頂いて感謝しています。
- ④色々気をつかって頂いてありがたく思っております。

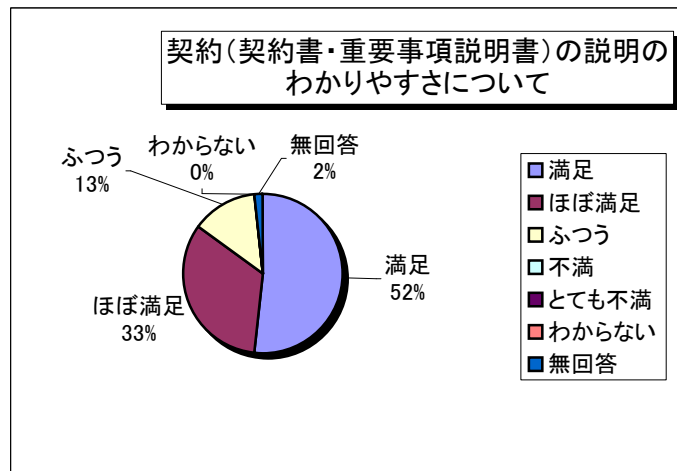
《事業所からのコメント》

②に対し：不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後は時間にゆとりを持ち、落ち着いてお話をお聞きする時間を持つように配慮いたします。

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	31	51.7%
ほぼ満足	20	33.3%
ふつう	8	13.3%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	0.9%
合計	60	100.0%

※満足・ほぼ満足 85.0%



《ご意見》

- ①わからない事ばかりですが、よく説明していただいております。

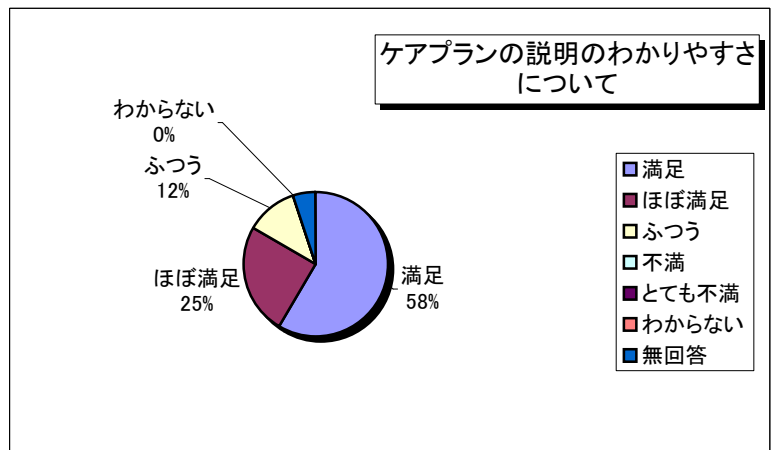
《事業所からのコメント》

- ・今後も全ての皆様に満足頂けるように一層努力してまいります。

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	35	58.3%
ほぼ満足	15	25.0%
ふつう	7	11.7%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	3	5.0%
合計	60	100.0%

※満足・ほぼ満足 83.3%



《ご意見》

①毎月、利用計画表を作って頂きありがとうございます。

②いつも丁寧に説明して頂いています。

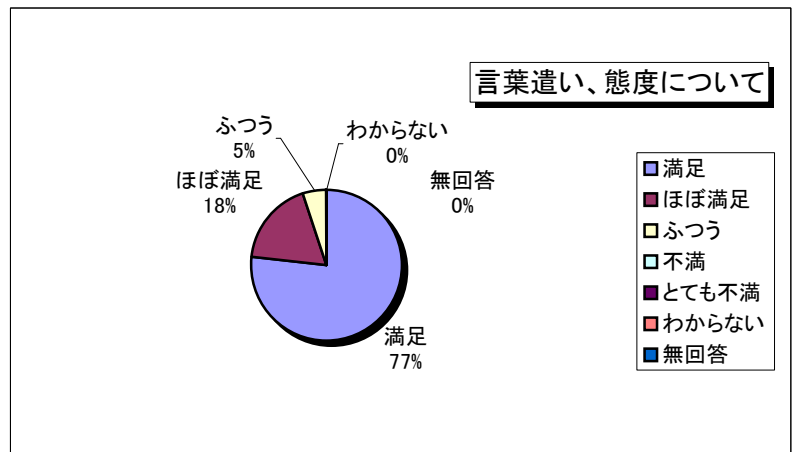
《事業所からのコメント》

・今後も全ての皆様に満足頂けるように一層努力してまいります。

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	46	76.7%
ほぼ満足	11	18.3%
ふつう	3	5.0%
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	60	100.0%

※満足・ほぼ満足 95.0%



《ご意見》

①親しみやすいです。とても真面目な方で言葉遣いも丁寧で感じがいいです。

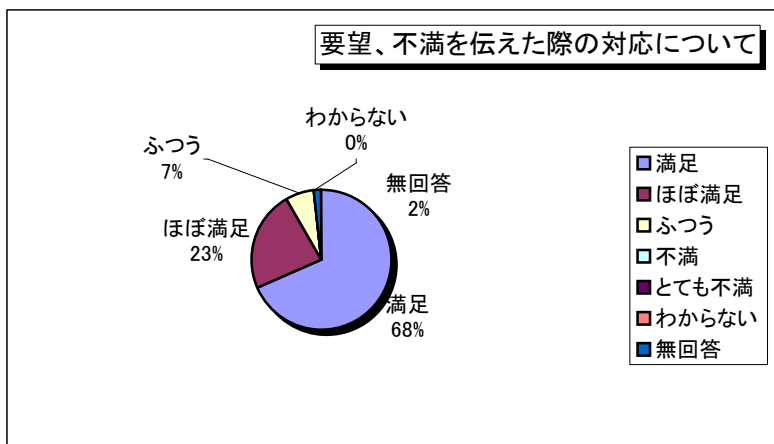
《事業所からのコメント》

・今後も全ての皆様に満足頂けるように一層努力してまいります。

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	41	68.3%
ほぼ満足	14	23.3%
ふつう	4	6.7%
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	1.7%
合計	60	100.0%

※満足・ほぼ満足 91.7%



《事業所からのコメント》

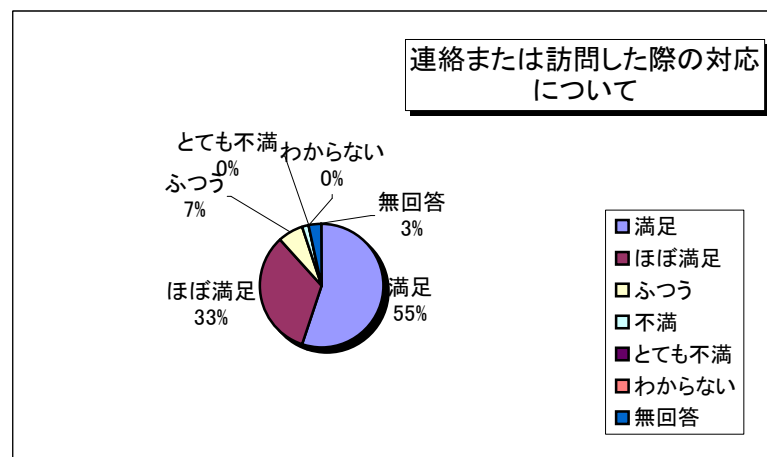
- ・今後も全ての皆様に満足頂けるように一層努力してまいります。

■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	33	55.0%
ほぼ満足	20	33.3%
ふつう	4	6.7%
不満	1	1.7%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	2	3.3%
合計	60	100.0%

※満足・ほぼ満足 88.3%



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。 0人
- 職員の態度や言葉遣いが悪い。 1人
- 連絡事項がうまく伝達されていない。 0人
- その他 0人

《事業所からのコメント》

- ・来苑された際に不快な思いをされることがない様にコスモス苑全体で接遇（マナー）についての研修に取り組む予定にしております。

■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)

- ・担当ケアマネさんには大変お世話になり感謝しています。
- ・いつも職員の皆様には大変お世話になって有り難く心から感謝しています。多くの方々のお陰で高齢の母が毎日機嫌よく生活してくれることをなにより嬉しく思っています。これからも見守って下さい。
- ・その他、何時も親切にして頂いて感謝しています。
- ・ショートの間連絡用紙が大変見やすくなりました。

(ご意見・ご要望)

- ①ショートステイ時にも出来ればデイサービスとの併用サービスが欲しいです。本人が暇みたいなので。加古川の方では、デイ→ステイ→デイがあるそうなので・・・
- ②ケアマネの方がサービス利用票を持って来られる日なるべくデイサービスの日を避けて頂きたい。その日は用意で慌しいのでよろしくお願いします。

《ご意見・ご要望に対する回答》

①介護保険の制度上、デイとショートステイの同日利用は特別な理由がない限り難しくなっております(加古川市も同様との回答)。ショートステイの性質上、デイと同様の関わりやレクリエーションを行うのは非常に難しいのですが、利用者様が退屈されているという現実をふまえ、これからのショートステイのあり方も含め担当者と検討させていただきます。

②訪問の際の配慮が足りず申し訳ございませんでした。今後はそのようなことが無い様に事前に調整させていただきます。