

第3回 顧客満足度調査 集計結果

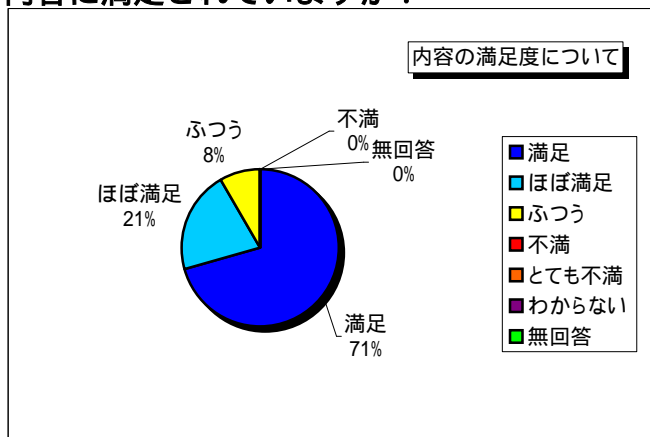
(江之子島コスモス苑居宅介護支援事業所)

【アンケート対象者数】	85 名	(H21.2末時点登録利用者対象)
【回答者数】	61 名	【回収率】 71.8%
【回収方法】	返送 (返信用封筒にて)	
【実施期間】	H21.1.20 ~ H21.2.28	

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	43	70.5%
ほぼ満足	13	21.3%
ふつう	5	8.2%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	61	100%
満足・ほぼ満足		91.8%



ご意見

今までは比較的安定した状態でしたので(ふつうです)

いつも優しく接して下さるので喜んでます。

初めて利用させて頂くことになった折、親切に対応していただき安心して相談できました。

認知症の為か、自宅ではかなりわがままな母なのでデイサービスに行くことを心配していたのですが、『センターではすごく元気です』とケアマネさんに言っていただき、プラン作成していただいた事を感謝しています。

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「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。 5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。 6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 3人

- ・もう少し内容を考えて欲しい、レクリエーションとかの...

事業所からのコメント

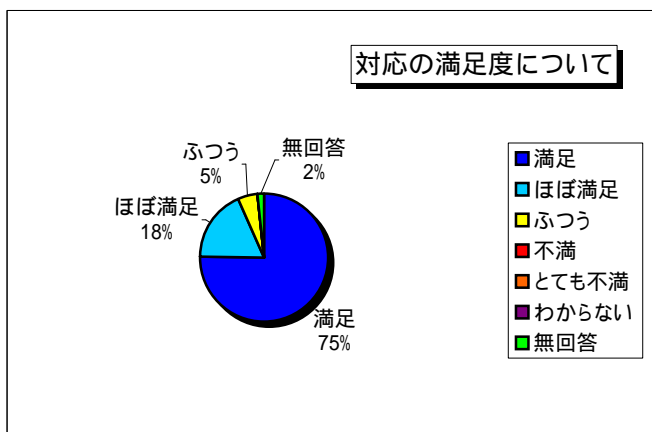
・介護保険という限られた制度の中では、皆様の全てのニーズにあったサービスが提供できるとは限らず、ケアマネージャーとしても日々悩んでおります。介護保険制度だけに留まらず、その他の社会資源も有効に活用しながら皆様のニーズにあった自立支援と一緒に考えていきたいと思っております。また、レクリエーションについての御不満に関しては担当ケアマネに相談して頂ければ、事業所と相談し、より良いレクリエーションプログラムの実施に向けて検討して行きたいと思っております。

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	46	75.4%
ほぼ満足	11	18.0%
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	1	1.0%
合計	61	99%

満足・ほぼ満足 93.4%



ご意見

担当のケアマネジャーさん家族的で行動が早いのですぐ対応してもらえます。

こちらのお願ひしたことに對して直ぐに動いてくださいます。

以前の担当ケアマネは1回もこれなかった 最低でした。

いろいろ考えていただき適切に対応してくれています。

色々とお細かな心づかいをしていただいています。

いつも有難うございます。母が介護でお世話になってりますが、先日は義母の事でも少しアドバイスをいただき、すごく参考になりました。

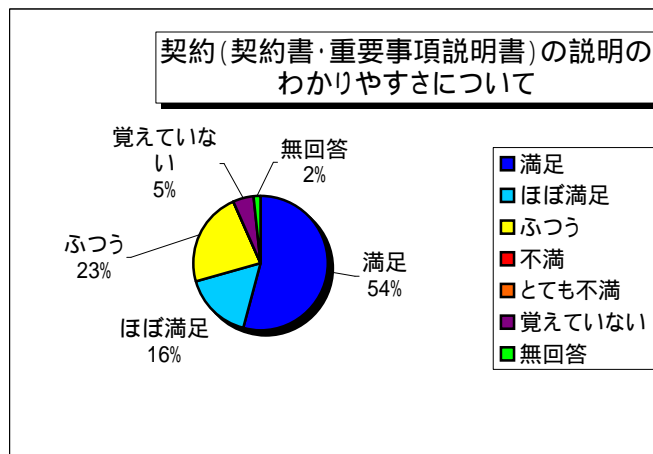
事業所からのコメント

大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。現在は必ず自宅へ訪問しており、また、何かありましたらお気軽にご相談下さい。

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	33	54.1%
ほぼ満足	10	16.4%
ふつう	14	23.0%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
覚えていない	3	2.8%
無回答	1	0.9%
合計	61	100.0%

満足・ほぼ満足 70.5%



ご意見

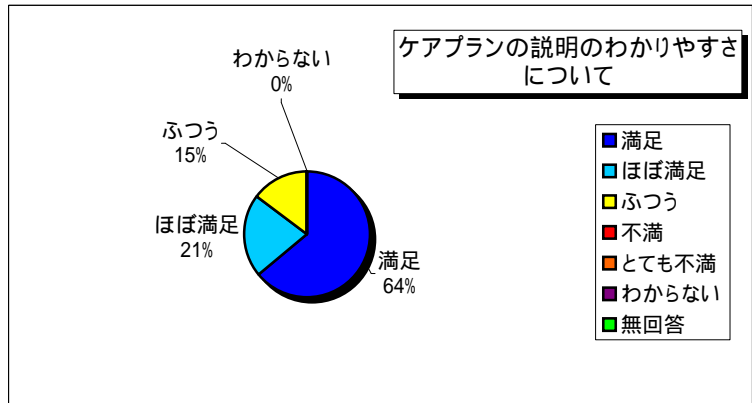
仕方がないか、長いので

事業所からのコメント

・他の項目に比べ、契約についての項目では満足度が非常に下がっております。介護保険制度においては契約行為が非常に重要な位置づけとされていますので、今後は定期的に研修を行うなどして、皆様に簡潔かつ丁寧にわかりやすく説明できるように努力して参ります。また、契約内容について再度ご確認したい事柄がありましたら、担当ケアマネまでお気軽にご連絡ください。

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	39	63.9%
ほぼ満足	13	21.3%
ふつう	9	14.8%
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		85.2%

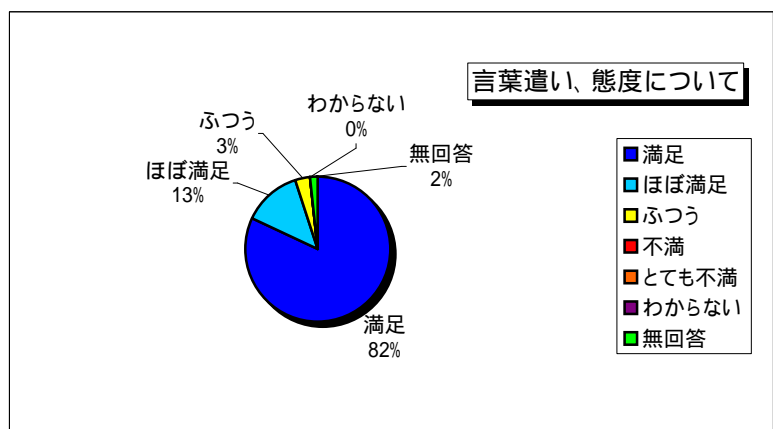


事業所からのコメント

・契約行為同様に説明不足が否めない回答結果となっております。説明方法についても定期的に研修するなどして改善していきたいと思っております。

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	50	82.0%
ほぼ満足	8	13.1%
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	1	1.0%
合計	61	100.0%
満足・ほぼ満足		95.1%



ご意見

年寄りのペースに合わせて対応してくれる点が良いです。

いつも元気かと声をかけてくださり、若い方なのに家族の事も気がつきケアして下さっています。

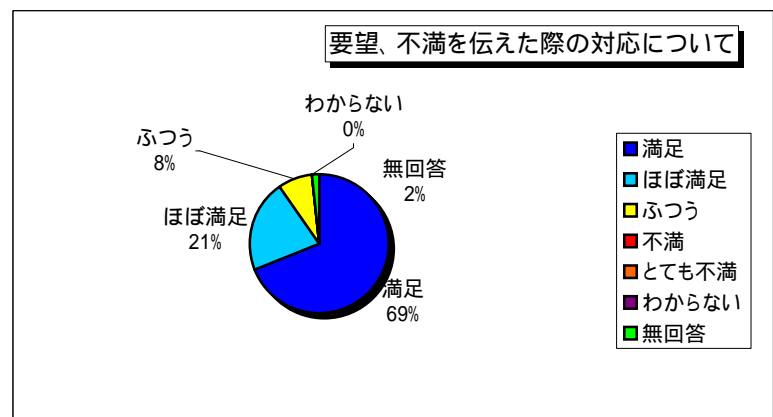
とてもまじめな優しい方で安心できます。

事業所からのコメント

・接遇については、今後も研修を重ね皆様には不快な思いをして頂かないように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	42	68.9%
ほぼ満足	13	21.3%
ふつう	5	8.2%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	1.6%
合計	61	100.0%
満足・ほぼ満足		90.2%



ご意見

掃除の場合、空掃が一年前は出来たのですが、現在出来なくなり今では困っています。

迅速に対応してくださりありがたく思います。

いつもすぐに対応していただきありがとうございます。書類などもすぐに持って来て下さるので助かっております。

事業所からのコメント

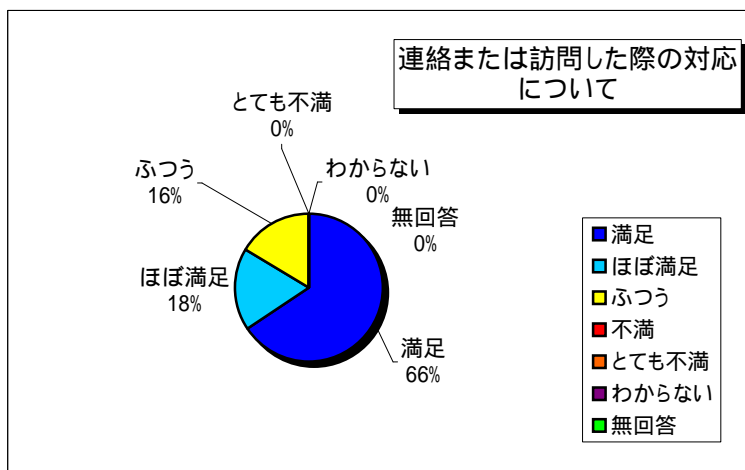
お身体の状態は良くも悪くも日々変化していきます。お困りごとが発生した場合にはすぐに担当ケアマネージャーにご連絡下さい。一緒に適切なプランを検討したいと思います。

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	40	65.6%
ほぼ満足	11	18.0%
ふつう	10	16.4%
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 83.6%



ご意見

連絡事項がそんなにない

とても親切

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。	1人
連絡事項がうまく伝達されていない。	0人
その他	4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御迷惑をおかけしています。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。また休みの場合には他のケアマネが必ず出勤しております（日曜以外）ので対応させていただきます。

・昨年の満足度調査にても1名の方より職員の態度や言葉遣いが悪いと評価を頂き、その後施設全体で接遇研修に取り組みました。結果、職員の接遇能力が大幅に向上したと思っておりましたが残念です。今後も引き続き皆様全員に満足していただけるように研修に取り組んでいきたいと思ひます。

（感謝・その他）

- ・これから先、色々な事態が出てくると思われまますのでよろしくお願い致します。
- ・月に1回訪問してくれるので安心です。有難うございます。
- ・慣れ慣れしくなくて気持ちが良いです。
- ・いつも職員の方々が態度は丁寧にしてくださいませ。お出かけ行事のときに前日に確認の電話もして下さり助かっています。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。喜んでショートステイ、デイサービス利用させていただいております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつもお世話して頂き、ありがとうございます。
- ・本人がいつも『皆、親切でよくしてくれる』と申しております。ありがたいと感謝しております。
- ・デイでは職員の皆様にいつも大変お世話になって有難うございます。特に看護師の皆様にはお手数をおかけしていますが、何でも相談できお世話になっている本人も家族としてもありがたく強く感謝しています。本当に皆様有難うございます。
- ・いつも有難うございます。
- ・自宅から近いこともあり直ぐに相談対応して頂けるので安心です。今後ともよろしくお願い致します。

(ご意見・ご要望)

ご要望

・家に帰ってからデイサービスと同じ事をしてほしい(自分のことを1~10までしてほしい)家ではしてもらえないと言います。家では付ききりで出来ませんよね。

回答

・デイサービスにおいても自立支援の観点から、自分で出来ることは出来るだけ自分で行って頂く様にしておりますが、それでも過剰なサービスが提供されていたかもしれませんが、それが在宅での生活に悪影響を及ぼしているならば早急に対応を考えたいと思いますので担当ケアマネにご相談下さい。

ご要望

・毎月2回、2週間分の献立表を頂いており、帰って来た時に今日は何を食べたのか? 家では食べない食事が出たとき(特に季節的な物)などは特に色々話するのが楽しみです。でも月2回献立なので3週目の献立は行くまではその日の献立が分かりません(帰ってきたときには献立表は入っていますが...)今は食事だけが楽しみなので『明日のお昼は がでるヨ おやつは で好物やねー』と励まして行かせています。そんなわけで2週目に行った時に3週目の献立が入っていたらすごくうれしいです。月の献立は前月には出来ているはずなので1ヶ月分まとめてもらえたらもっとうれしいです。検討していただけないでしょうか...!!

回答

・ご意見ありがとうございます。現在、月の前半と献立表を2回に分けて、皆様に配布していますが、これを1ヶ月まとめてお渡することはシステム上難しくなっております。但し、2週間目のご利用時に次週(3週目)の献立をお知らせすることは可能ですので、ご要望があれば、連絡帳に個別に食事内容を記入させていただきます。ご希望があればご連絡下さい。(デイサービス田中)

ご要望

・デイサービスで散髪が毎日受け付けてもらえない。

回答

・利用者様からの強い要望がありましたので、月1回の特養の散髪日をデイにも開放しておりましたが、大阪府の現地指導によりデイサービス利用中の散髪は不適切との指導を受けましたので、現在は散髪を行っておりません。身体の都合上、散髪が行えないなどのお困り事がある場合は、訪問理容のサービスなどをご紹介させていただきますので、担当のケアマネージャーにご相談下さい。

ご要望

・急に入院したときは本人を預かって欲しいです。

回答

・コスモス苑のショートステイに限らず、他施設のショートステイや病院などの入所できる場所を探す、もしくは様々な介護保険サービスやその他の社会資源を組み合わせ、安心して入院治療に専念できるように努力させていただきます。但し、限られた介護保険サービスや社会資源の中で常に対応できるとは限りませんので、平素よりその様なことも想定しながら担当のケアマネージャーにお気軽にご相談下さい。