

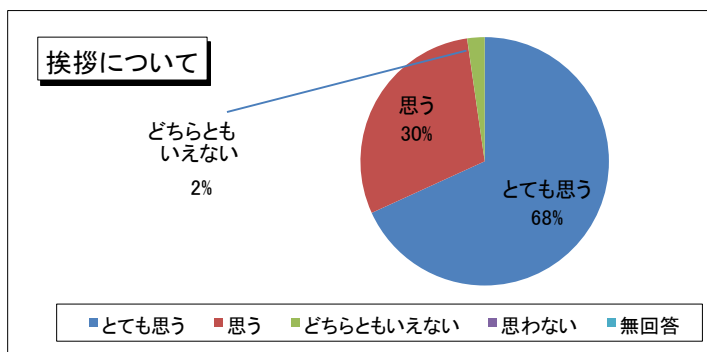
平成 29 年度 顧客満足度調査 集計結果 (江之子島コスモス苑居宅介護支援事業所)

【アンケート対象者数】	50 名	(H29. 10 末時点登録利用者のうち、 誕生月が 4 月～9 月の利用者を中心に抽出)
【回答者数】	44 名	【回収率】 88%
【回収方法】	返送用ハガキにて	
【実施期間】	H29. 11. 1～H29. 1. 31	

■居宅介護支援サービス(ケアマネジャー)に関するアンケート

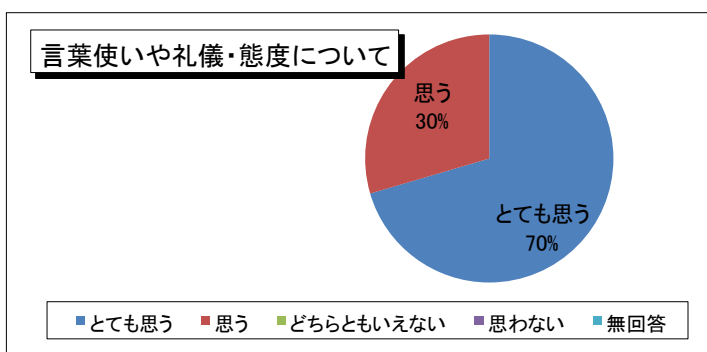
問 1. 法人は接遇に対して職員が「笑顔で挨拶」という目標で取り組んでいますが、できていると思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	30	68%
思う	13	30%
どちらともいえない	1	2%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	44	100%



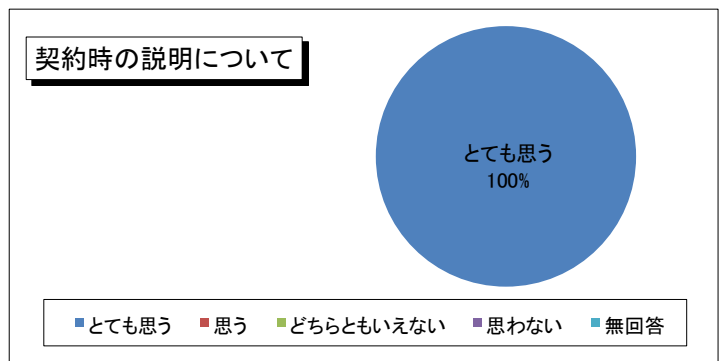
問 2. 職員の言葉使いや礼儀・態度は良いと思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	31	70%
思う	13	30%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	44	100%



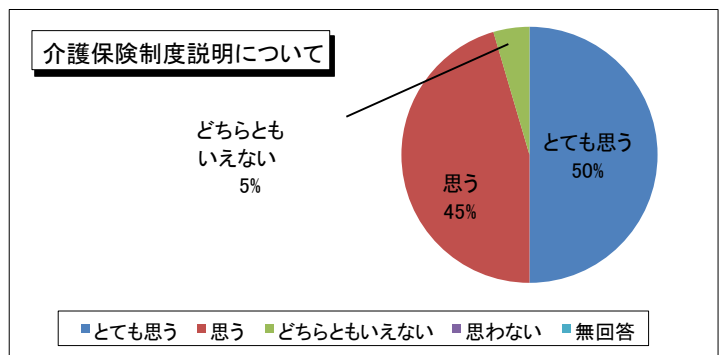
問3. (4～8月に新規契約された方のみご回答ください) サービス開始時の説明(重要事項・契約内容など)はわかりやすいと思われましたか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	11	100%
思う	0	0%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	11	100%



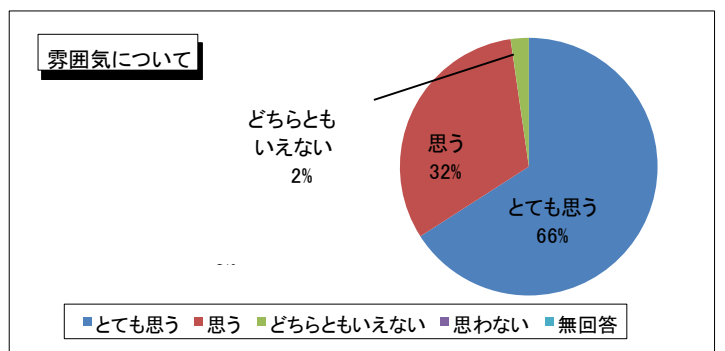
問4. 担当ケアマネジャーからの介護保険制度についての説明はわかりやすいと思われましたか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	22	50%
思う	20	45%
どちらともいえない	2	5%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	44	100%



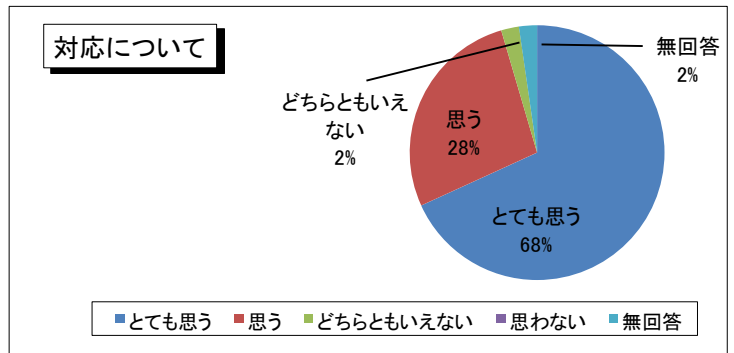
問5. 担当のケアマネジャーは、相談しやすい雰囲気であると思えますか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	29	66%
思う	14	32%
どちらともいえない	1	2%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	44	100%



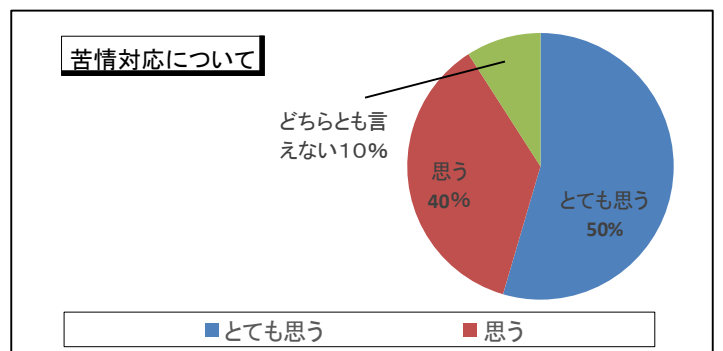
問6. 担当のケアマネジャーは、相談に対し、誠意のある適切な対応ができていると思われましたか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	30	68%
思う	12	27%
どちらともいえない	1	2%
思わない	0	0%
無回答	1	2%
合計	44	100%



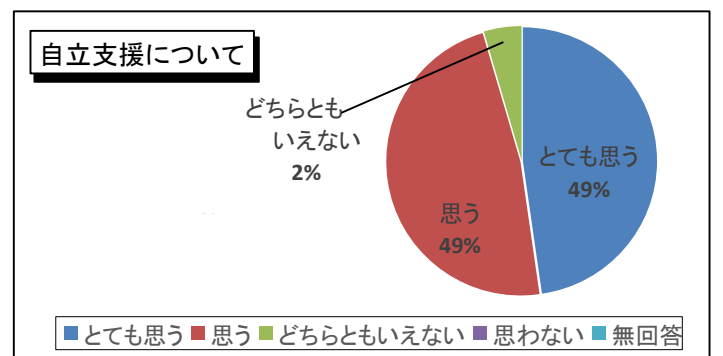
問7. (苦情を申し出たことがある方のみご回答ください)担当のケアマネジャーは、苦情について適切に誠意を持って対応してくれたと思われましたか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	6	55%
思う	4	36%
どちらともいえない	1	9%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	11	100%



問8. ケアプラン(居宅サービス計画など)はあなたの自立に役立つ内容になっているとなっていると思えますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	21	48%
思う	21	48%
どちらともいえない	2	5%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	44	100%



問9. その他ご意見、ご要望などございましたらご自由にご記入ください。

〈意見〉

- ・いろいろといつもありがとうございます。ホントに！！
- ・いつも明るい笑顔で接して下さりこちらの気分まで明るくなり有難いと思っております。
- ・外からの風を運んで来て下さるようで人との接触が少なくなった現在、ひと月に1度の訪問を楽しみにしています。
- ・毎月、自宅に来てくれて、親切に相談に乗ってくれて有難く思っています。最後まで 替わらず来てくれるように、お頼みします。
- ・いつもお世話になりましてありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。
- ・私の担当ケアマネさんには何かにつけ、相談に乗って頂いております。いつも最善の答えを導いて下さって感謝致しております。
- ・とても良いお方に来ていただきまして感謝しています。これからも色々と相談していくと思いますので 宜しくお願いします。
- ・とてもケアが行き届いていて助かっています。
- ・いつも介護をしている家族側に立って色々親切にご指導いただいて本当にありがたく感謝しております。
- ・ケアマネジャー様に何事もお相談すれば即解決、本当に心丈夫です。コスモス苑様とご縁をいただき 幸せです。末永くよろしくお願ひいたします。益々のご発展を祈念申し上げます。
- ・いつもお世話になり感謝しています。有難うございます
- ・いつも大変御世話になり有難うございます。今後共何卒宜しく御願ひ致します。
- ・ありがたく思っています。そろそろ母のカイゴにんていをしようかなというところです。
- ・非常に真面目な方と存じ上げております。ご多忙中、よく対応して頂いていると感謝しています。

〈要望〉

- ①もう少し訪問に来てくれる日を決めていただきたい。
- ②ケアマネジャーの訪問は最低月1回と聞いていますが、可能ならもう少し様子を見に来ていただいてもと思います。いつもお世話になっています。今後共よろしくお願ひ致します。
- ③ショートステイを使ってみたいと思っておりますが、使用2ヶ月前に予約申込を必要となっておりますが、急にショートステイを使いたい時が出来た場合に対応出来るように枠に余裕を作ってください。

《事業所からのコメント》

- ①ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。訪問日の連絡を早めに行い日時調整をさせていただくようにいたします。
- ②ケアマネジャーの訪問は原則、月1回となっておりますが、状況や内容によってはご訪問をさせていただきますので、お困りの際にはいつでもご連絡ください。
- ③コスモス苑ショートステイ予約は基本2か月前予約となっておりますが、お部屋の空きがあれば対応をさせていただきます。コスモス苑ショートステイのお部屋の空きがない場合は他事業所で対応をさせていただくこともできます。
また、急にショートステイ利用が必要になった事情やご本人様の状況によっては、緊急ショートステイという制度がありますので担当ケアマネジャーに相談していただけたらと思います。