

平成30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)

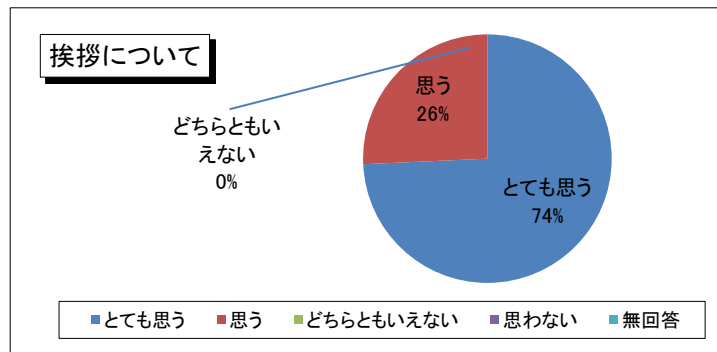
平成31年1月

【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】	35名	【回収率】 70.0%
【回収方法】	返送（返信用ハガキにて）	
【実施期間】	H30.11.1～H30.11.30	

■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

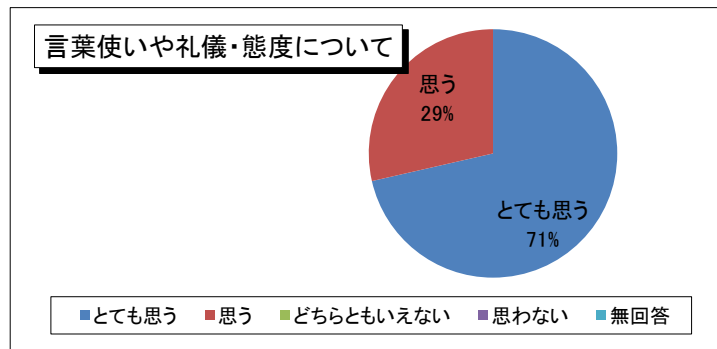
問1. 法人は接遇に対して職員が「笑顔で挨拶」という目標で取り組んでいます、できていると思いますか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	26	74%
思う	9	26%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	35	100%



問2. 職員の言葉使いや礼儀・態度は良いと思いますか？

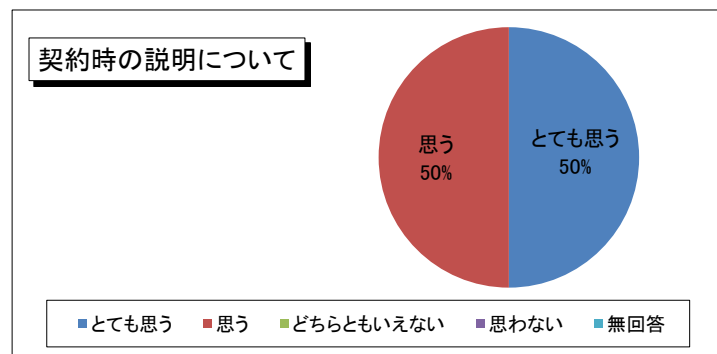
	人数(名)	構成比(%)
とても思う	25	71%
思う	10	29%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	35	100%



問3. (4～10月に新規契約された方のみご回答ください)

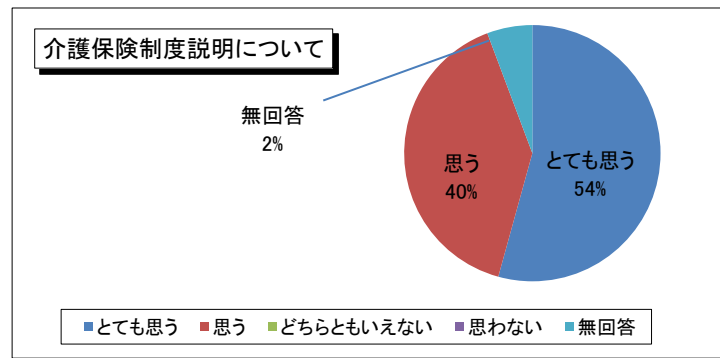
サービス開始時の説明(重要事項・契約内容など)はわかりやすいと思えましたか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	7	50%
思う	7	50%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	14	100%



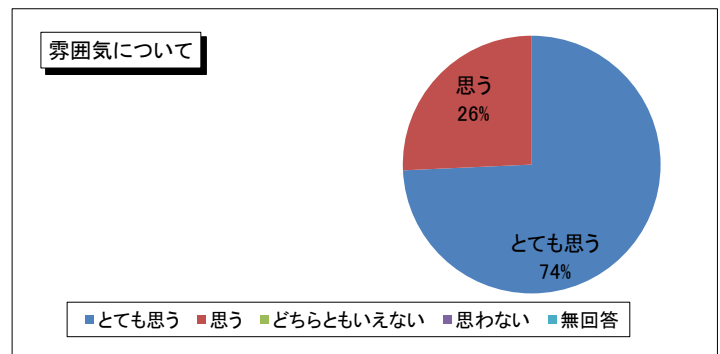
問4. 担当ケアマネジャーからの介護保険制度についての説明はわかりやすいと思われましたか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	19	54%
思う	14	40%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	2	2%
合計	35	100%



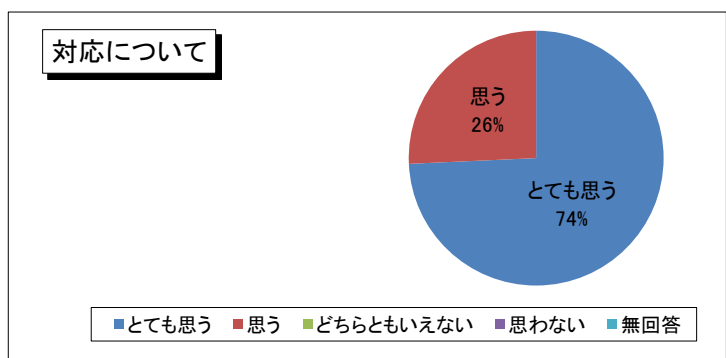
問5. 担当のケアマネジャーは、相談しやすい雰囲気であると思えますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	26	74%
思う	9	26%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	35	100%



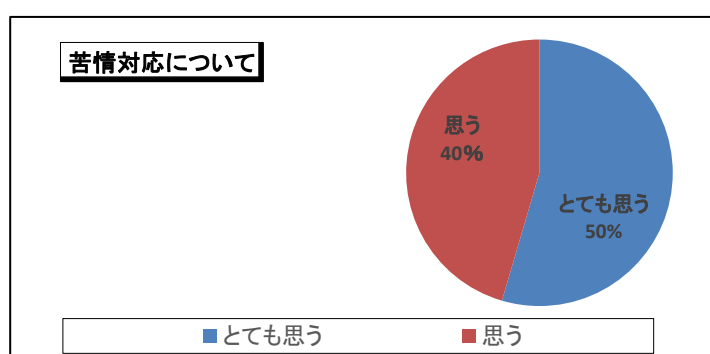
問6. 担当のケアマネジャーは、相談に対し、誠意のある適切な対応ができていると思われましたか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	26	74%
思う	9	26%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	35	100%



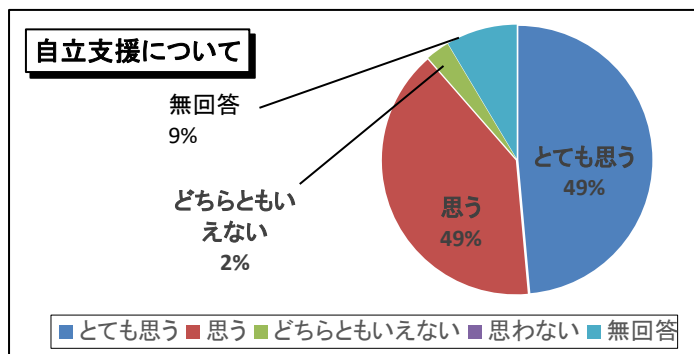
問7. (苦情を申し出たことがある方のみご回答ください) 担当のケアマネジャーは、苦情について適切に誠意を持って対応してくれたと思われましたか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	6	55%
思う	5	45%
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
なっていると思いますか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	17	49%
思う	14	40%
どちらともいえない	1	3%
思わない	0	0%
無回答	3	9%
合計	35	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〉

- ・よくやってくれて感謝しています。今のところ意見などはありません。
- ・とても親切に対応して下さり助かってます。
- ・いつも優しく笑顔で接して下さり、いろんな質問にも丁寧に答えて下さり大変お世話になりましてありがたく感謝の気持ちでいっぱいです。これからも宜しくお願い致します。
- ・いつも親身になって頂き大変お世話になって感謝しています。
- ・希望事項に対していつも迅速に対応して頂いています。また家族にも詳細に説明して頂き安心して頂きます。
- ・担当事業所の交代でこうも変わるものかと痛感しています。営利を目的とせず利用者の意向を取り入れて適切に対処され本人も納得のいく生活を送れていますのではないのでしょうか。感謝感激です。
- ・私のケアマネジャーは親切でやさしい人と思っています。
- ・何かと気をつけて下さり、ありがとうございます。
- ・いつも相談に対して適切に答えていただき心強いと思って感謝しております。本当にありがとうございます。
- ・本人は勿論ですが、家族にとっても力強い支えになって頂いています。
- ・いつも元気な笑顔でこちらが元気になるようです。外部の方が訪問されることに抵抗を感じて負担に思っていたのですが、そんな気持ちを取り払って下さり、外の空気を運んで下さるようで良いご縁を頂いてと思って感謝しています。

〈要望〉

- ①ヘルパーさんの1回1時間はアツと言う間で回数を少なく1回の時間を長くして頂きたい。
- ②担当者の方が、休みの際にはある程度情報の共有をして頂けたらと思います。

《事業所からのコメント》

- ①訪問介護サービスは、ご利用者の日常生活でのお困りごとや身体状況に応じてサービス内容、回数をご相談させて頂いております。サービスにかかるお時間、支援の内容によって適度な回数のサービス提供をご提案させて頂きますので担当ケアマネジャーに、ご相談下さい。
- ②担当者の不在時は、他のケアマネジャーで対応できるように、記録や週に1回開催している会議である程度の情報共有はさせて頂いておりますが不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後も担当ケアマネジャー不在時は、必要に応じ対応できるように情報共有に努めたいと思います。

