

2019年度 満足度調査アンケート(ご利用者様) 結果

*** 配布数141件、回収134件、回収率95%。**

集計結果は下記の通りです。ご協力ありがとうございました。

1 ご回答のご利用者について 介護度はどれにあてはまりますか？

総合・支援	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	未記入
16	47	51	5	4	5	6

2 事業所について 職員の対応や電話対応は適切ですか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	54	65	13	0	0	2
割合%	38.3	46.1	9.2	0.0	0.0	1.4

3 担当について 服装・身だしなみは適切ですか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	55	63	13	0	0	3
割合%	39.0	44.7	9.2	0.0	0.0	2.1

4 担当について 言葉遣い・態度は適切ですか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	69	54	10	0	0	1
割合%	48.9	38.3	7.1	0.0	0.0	0.7

5 担当について 介護保険制度について丁寧に説明していますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	54	62	15	1	0	2
割合%	38.3	44.0	10.6	0.7	0.0	1.4

* 制度全体をご説明するのは現実的ではなく、時間も必要となります。

そのため、必要事項を都度ご説明するよう心掛けています。

説明不足はご指摘ください。確認したい事あればいつでもお声掛けください。

6 担当について ケアマネ事業所は選択の自由で変更できることを説明していますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	45	57	26	2	0	4
割合%	31.9	40.4	18.4	1.4	0.0	2.8

* ケアマネも、デイ・ショート・ヘルパーのようなサービスの一つです。

全てのサービス事業所について「利用者選択の自由」が保障されています。

ご契約時にご説明することになっております。今後は徹底いたします。

7 担当について サービス利用に際し、納得できる説明と情報提供をしていますか？

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
-------	----	----	----	-------	-----

回答数	58	54	19	0	0	3
割合%	41.1	38.3	13.5	0.0	0.0	2.1

8 担当について ご本人やご家族の話を親身に聞いていますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	65	56	10	0	0	3
割合%	46.1	39.7	7.1	0.0	0.0	2.1

9 担当について ケアプランには、ご意向やご希望が反映されていますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	53	65	13	0	0	3
割合%	37.6	46.1	9.2	0.0	0.0	2.1

10 担当について 内容を説明し同意の上でケアプランを交付していますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	56	60	15	0	0	3
割合%	39.7	42.6	10.6	0.0	0.0	2.1

11 事業所・担当について ご意見やご要望がありましたら、自由にご記入ください。

[ご提案]
・ 本人と話す場面、家族と話す場面、それぞれがあっても良いと思う。
(返) ご対応している方もいらっしゃいます。ご希望あればお声掛けください。
[お褒めの言葉]
・ 事業所の電話対応が良い。親切に接してくれる。
・ 細かい所まで良く気づいてくれる。よく話を聞いてくれる。
・ 制度はじめ色々なことを理解していて、丁寧に説明してくれる。
・ 働きぶりを見ていると、若さって素晴らしいと感心する。
・ 色々と相談に乗ってくれるので、安心して話せるし心強い。
・ 本人だけではなく、家族の立場も配慮してプランを立ててくれる。
・ とてもお世話になっている。これからもよろしく。
(返) 同様のご記入多数でした。こちらこそ、いつもお世話になっております。

お忙しい中、ご協力ありがとうございました。

今回の結果を真摯に受け止め、よりよい対応とサービスに繋がられるよう、質の向上に努めて参ります。説明不足や不手際をお感じになられた際には、その都度、ご指摘いただけると幸いです。

今後ともよろしくお願いいたします。

南足柄市社会福祉協議会
居宅介護支援事業所
職員一同