

平成29年度 居宅介護支援についての利用者満足度調査結果について

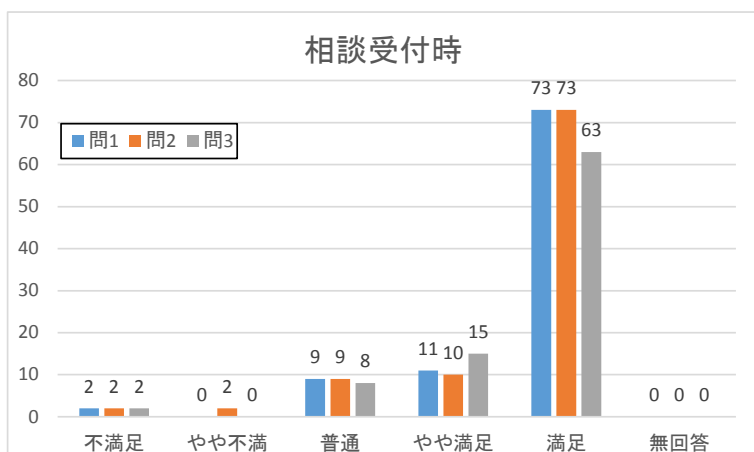
ご利用者様満足度調査の目的

日扇会在宅介護支援センターが提供する居宅介護支援サービスについて、ご利用者様へのより良いサービスの提供、更なる満足度の向上を図るため、ご利用者様満足度調査を実施しております。直接ご利用者様及びご家族様より居宅介護支援サービス利用に対する満足度を聞き取りし、不満・問題点に対する意見を把握・分析を行うことで、今後のサービス改善に活かしていくことを目的としております。

相談受付時

- 問1 ケアマネージャーの訪問や電話連絡の際の言葉遣いや態度などは適切ですか？
- 問2 あなたや家族が困っている時ケアマネージャーの対応は頼りになりますか？
- 問3 相談への回答対応は適切ですか？

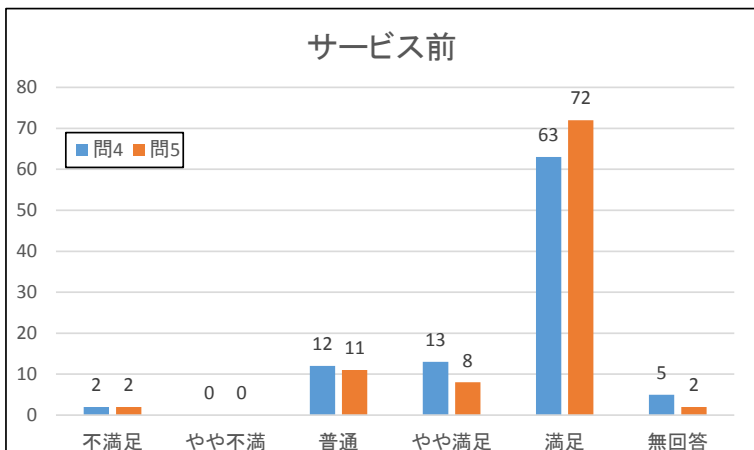
	不満足	やや不満	普通	やや満足	満足	無回答
問1	2	0	9	11	73	0
問2	2	2	9	10	73	0
問3	2	0	8	15	63	0



サービス前

- 問4 ケアマネージャーからあなたや家族に関する個人情報について同意なしに他人に話す事はない事について説明はありましたか？
- 問5 ケアマネージャーからサービスを利用する際に契約書や重要事項説明書などについて、説明がありましたか？

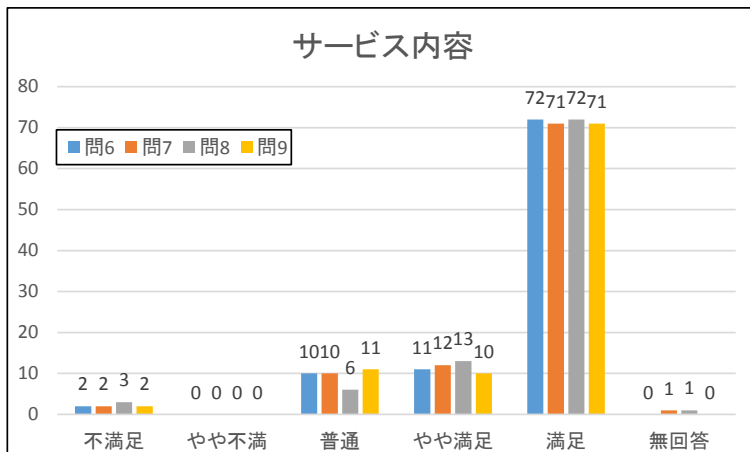
	不満足	やや不満	普通	やや満足	満足	無回答
問4	2	0	12	13	63	5
問5	2	0	11	8	72	2



サービス内容

- 問6 ケアマネージャーが作成するケアプラン(介護サービス計画)には、あなたや家族の希望が取り入れられていますか？
- 問7 ケアプランを立てるとき、ケアマネージャーから専門家としてのアドバイス(助言)を受けていますか？
- 問8 ケアマネージャーからケアプラン内容(サービス利用表・別表など)について説明がありましたか？
- 問9 ケアマネージャーは必要に応じてケアプランを変更し、サービス事業者と調整するなどの対応を行っていますか？

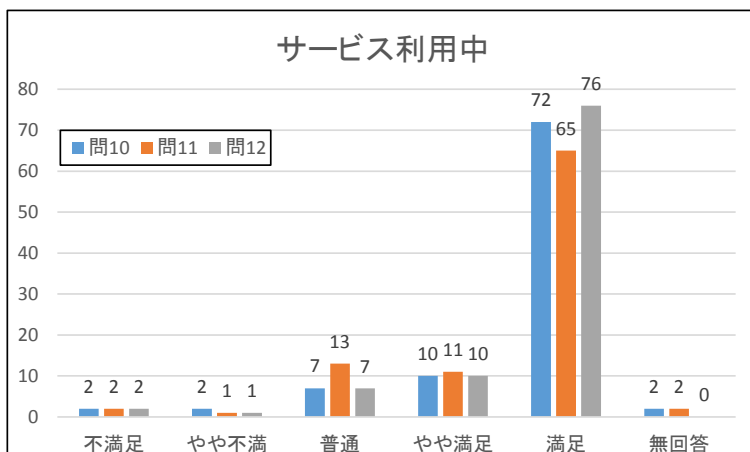
	不満足	やや不満	普通	やや満足	満足	無回答
問6	2	0	10	11	72	0
問7	2	0	10	12	71	1
問8	3	0	6	13	72	1
問9	2	0	11	10	71	0



サービス利用中

- 問10 必要なときにケアマネージャーと連絡が取れていますか？
- 問11 緊急時や連絡先や連絡方法についてあらかじめ打ち合わせを行っていますか？
- 問12 現在のケアマネージャーに満足していますか？

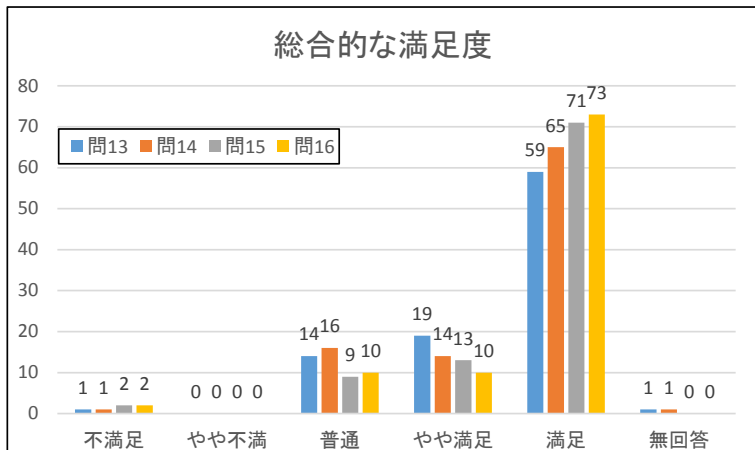
	不満足	やや不満	普通	やや満足	満足	無回答
問10	2	2	7	10	72	2
問11	2	1	13	11	65	2
問12	2	1	7	10	76	0



総合的な満足度

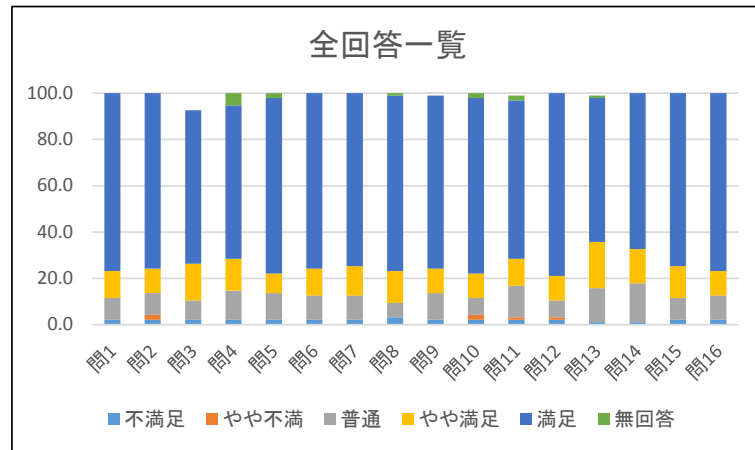
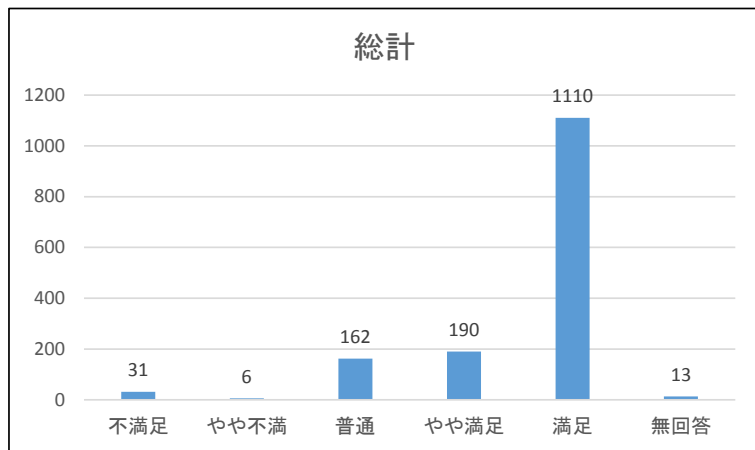
- 問13 介護保健サービスを利用してあなたの心身の状態や生活環境等は改善されましたか？
- 問14 現在あなたが利用しているケアマネージャーや所属する事業所を友人や知人に紹介したいと思いますか？
- 問15 総合的に考えて日扇会在宅介護支援センターの居宅介護支援サービスに満足していますか？
- 問16 今後も日扇会在宅介護支援センターの居宅介護支援サービスの利用を続けたいと思いますか？

	不満足	やや不満	普通	やや満足	満足	無回答
問13	1	0	14	19	59	1
問14	1	0	16	14	65	1
問15	2	0	9	13	71	0
問16	2	0	10	10	73	0



総計(全体)

	不満足	やや不満	普通	やや満足	満足	無回答
総計	31	6	162	190	1110	13



ご利用者様からの声

日扇会在宅介護支援センターのサービスを利用して改善してほしい点

- ・アンケートの問4（個人情報の説明）説明はなかったが人柄的に信頼できる方なので心配はしていません。
- ・ケアマネージャーの担当変更は出来たらしないでこのままにして欲しいです。
- ・利用者本人との会話は有り難いのですが長く続くと本人もその時の体調によっては疲れるようですのでご配慮頂けると有り難いです。
- ・こちらの予定に合わせて頂いていますが平日以外で土曜日の訪問を増やして頂けると有り難いです。

日扇会在宅介護支援センターのサービスを利用してよかった点

- ・専門家のご意見はとても参考になります。今後とも宜しくお願いします。
- ・いつもお世話になって有難うございます。親身にサポートして頂き心強く思っています。また、病院、在宅介護センター、デイサービス、訪問看護、リハビリといった日扇会の横の連携はとても安心感があり頼りになっています。
- ・ケアマネさんと細かく相談し打ち合わせを重ねデイサービスに楽しく通ってくれており私（娘）の生活も安心し勤める事が出来るようになり精神的にも楽になり心にも余裕が出来ました。入退院やこちらの要望にもすぐに対応して頂き感謝しています。
- ・日扇会の〇〇ケアマネージャーと出会わなければ母並びに家族の私達 2 人の娘も安定した生活を送る事は出来ていません。全ての事柄において適切で心情など含めてカウンセラー的な役割もして頂いている気がしています。
- ・〇〇ケアマネージャーが居る限り利用を続けたいです。ケアマネさんご自身の体調にも気をつけられ末永く助けて頂けますよう祈っています。頼りにしています。
- ・家族が仕事で電話に出られない時・忙しい時などメールでの対応感謝しております。

総評

- ・回収率は、前回より向上しご利用者様及びご家族様よりご協力頂き感謝致します。
 - ・ご利用者、ご家族の皆様方により安心して満足いただける対応が行えるよう、今回の改善して欲しい点などを参考に職員全員日々向上していけるように精進していきます。
- 「アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。」 多くの方に、「相談に良くのってもらい困ったことなど迅速に対応してもらえる。ケアマネさんが来ると落ち着く、先のことが不安になるが寄り添ってくれている。安心して生活できるようになった」など、お答えいただきました。お褒めの言葉をたくさんいただき少し「ホット」しております。 今後も、みなさまのご期待を裏切らないようにいたしますので、皆様の、ご指導・ご鞭撻を何卒宜しくお願い申し上げます。