

居宅一平成25年度 満足度調査集計結果

■アンケート実施期間・・・平成26年2月1日～2月15日

■アンケート実施対象数・・・51

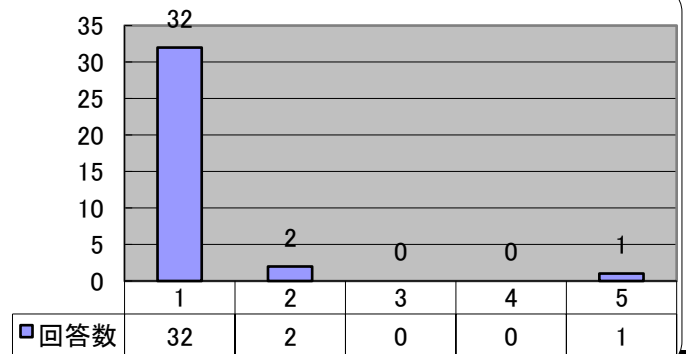
■アンケート返却数・・・35(回収率69%)

性別	1. 男	8
	2. 女	25
	3. 無回答	2
年齢層	1. 40～64歳	1
	2. 65～74歳	4
	3. 75～84歳	5
	4. 85歳～	25
	5. 無回答	0
要介護度	①要介護1	16
	②要介護2	13
	③要介護3	2
	④要介護4	1
	⑤要介護5	3
家族構成	1. ひとり暮らし	7
	2. 本人とその配偶者のみの世帯	8
	3. 二世帯以上で同居の世帯	14
	4. その他の世帯	6
	3. 無回答	0
住んでいる地域	1. 上川淵地区	18
	2. 下川淵地区	8
	3. その他	9
ご記入者	1. サービス利用者本人	2
	2. 家族	31
	3. その他	2
	4. 無回答	0

問1. ケアマネジャーの態度や言葉使いは良いですか。

(幼児語・命令的な言葉使いなどではなく適切に対応していますか)

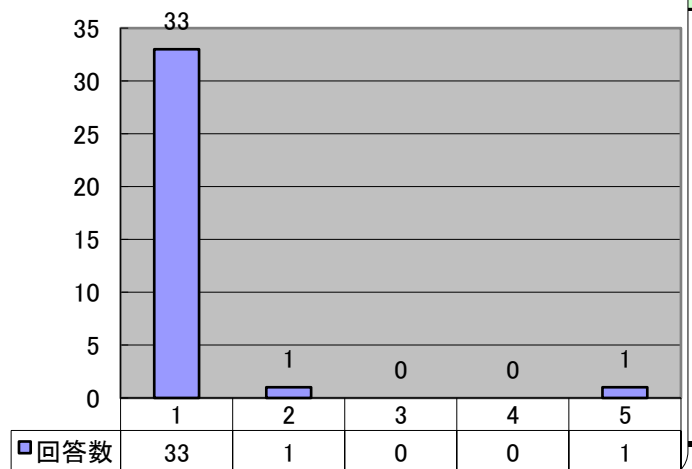
1. 十分満足している
2. ある程度満足している
3. やや不満である
4. 不満である
5. 未記入



問2. ケアマネジャーはあなたや家族の話をよく聞いてくれますか。

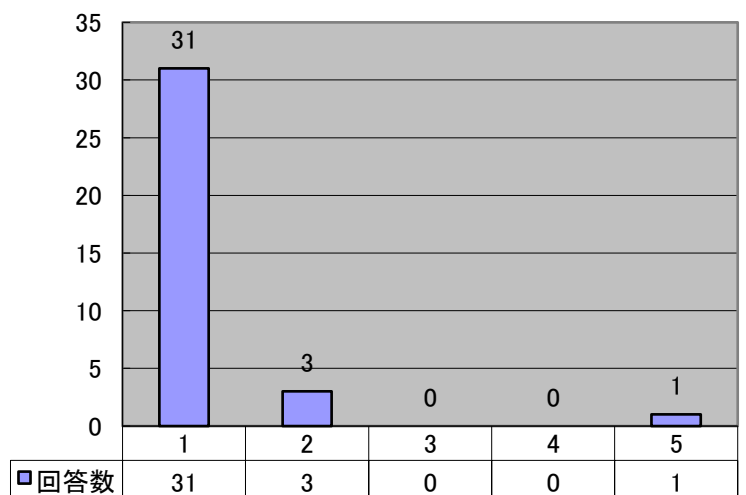
(話しやすいですか)

1. 十分聞いてくれる(話しやすい)
2. ある程度聞いてくれる(ある程度話しやすい)
3. あまり聞いてくれない(あまり話しやすくない)
4. 不満である
5. 未記入



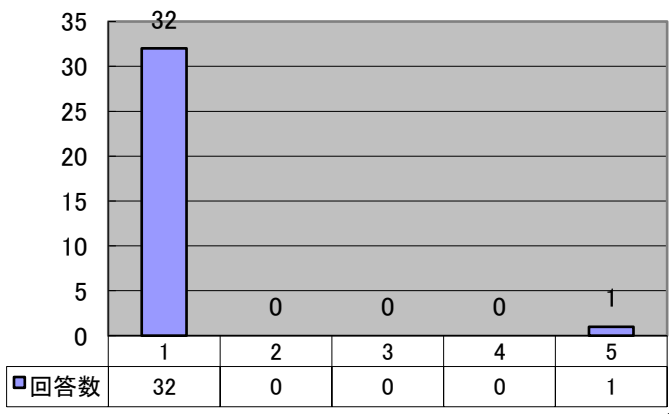
問3. ケアマネジャーはあなたや家族の電話の対応に親切ですか。

1. 十分親切である
2. ある程度親切である
3. あまり親切ではない
4. 不満である
5. 未記入



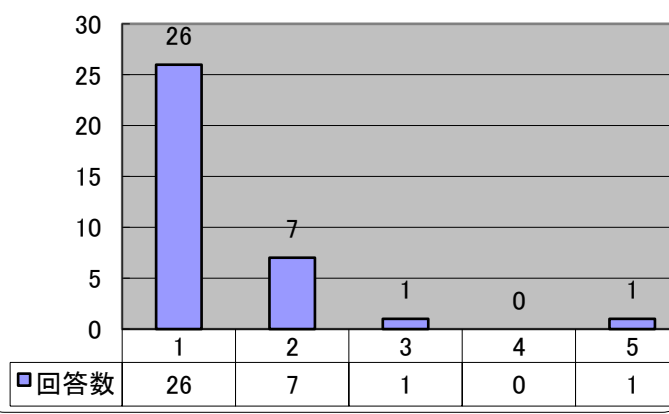
問4. あなたや家族が困っているとき、ケアマネジャーはすぐに対応していますか。

1. すぐに対応している
2. すぐではないが、ある程度対応している
3. すぐに対応してくれない
4. わからない
5. 未記入



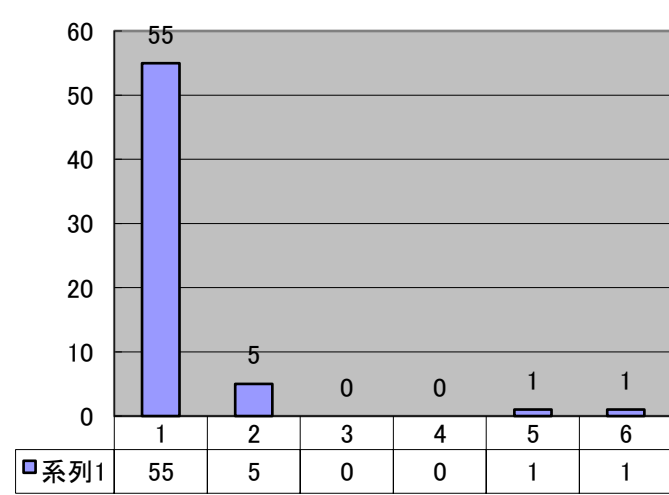
問5. ケアマネジャーからあなたや家族に関する個人情報について、同意なしに他人に話すことはないことについて、説明がありましたか。

1. 十分な説明があった
2. ある程度の説明があった
3. あまり説明がなかった
4. 説明がなかった
5. 未記入



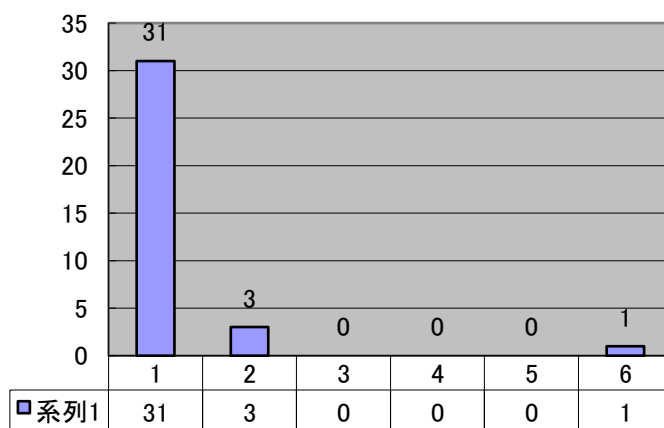
問6. ケアマネジャーから、サービスを利用する際に契約書や重要事項説明などについて十分な説明がありましたか。

1. 十分な説明があった
2. ある程度の説明があった
3. あまり説明がなかった
4. 説明がなかった
5. わからない、覚えていない
6. 未記入



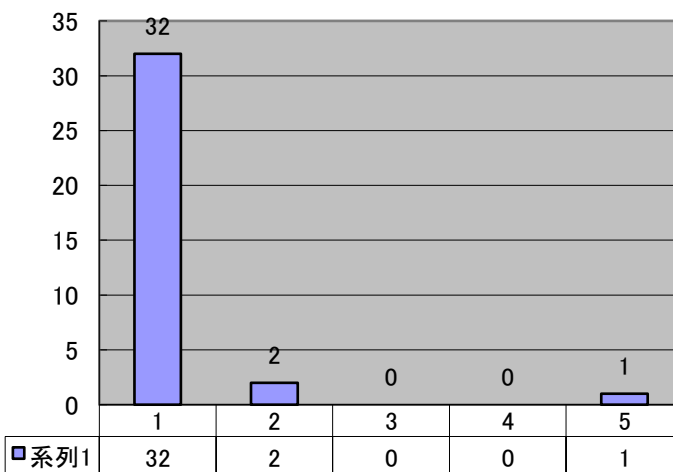
問7. ケアマネジャーが作成するケアプラン(介護サービス計画書)には、あなたや家族の希望が十分に取り入れられていますか。

1. 十分取り入れられている
2. 取り入れられている
3. あまり取り入れられていない
4. 取り入れられていない
5. わからない・どちらともいえない
6. 未記入



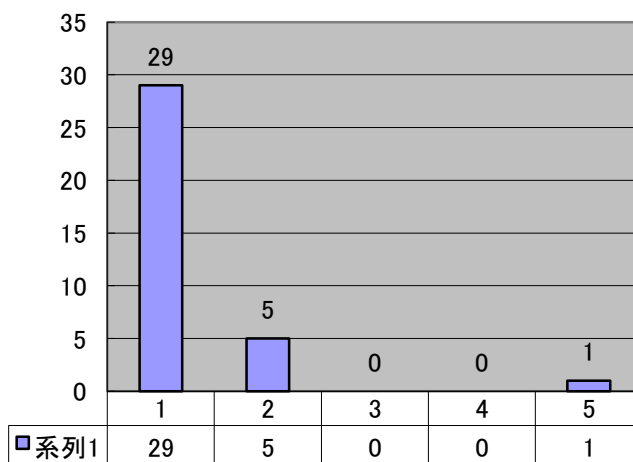
問8. ケアマネジャーからケアプランの内容(サービス利用表・別表など)について説明がありましたか。

1. 十分な説明があった
2. ある程度の説明があった
3. あまり説明がなかった
4. 説明がなかった
5. 未記入



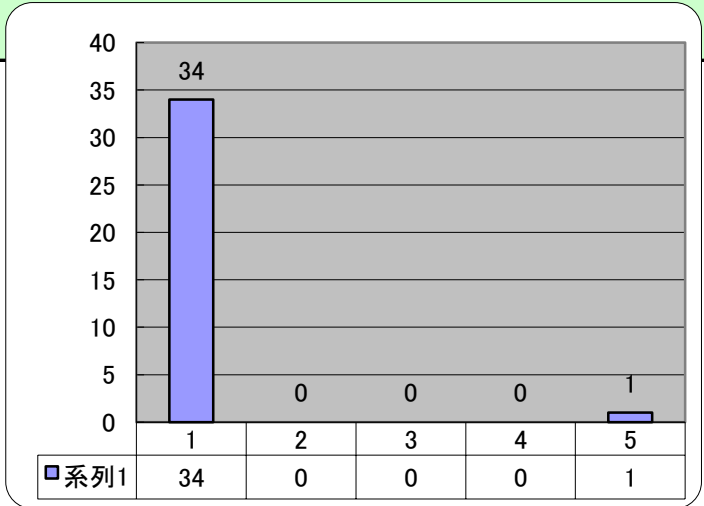
問9. ケアプラン(サービス計画書)を立てるとき、ケアマネジャーから専門家としてのアドバイス(助言)を受けていると思いますか。

1. 十分専門家としてアドバイス(助言)を受けている
2. ある程度専門家としてのアドバイス(助言)を受けている
3. あまり専門家としてのアドバイス(助言)を受けていない
4. 専門家としてのアドバイス(助言)を受けていない
5. 未記入



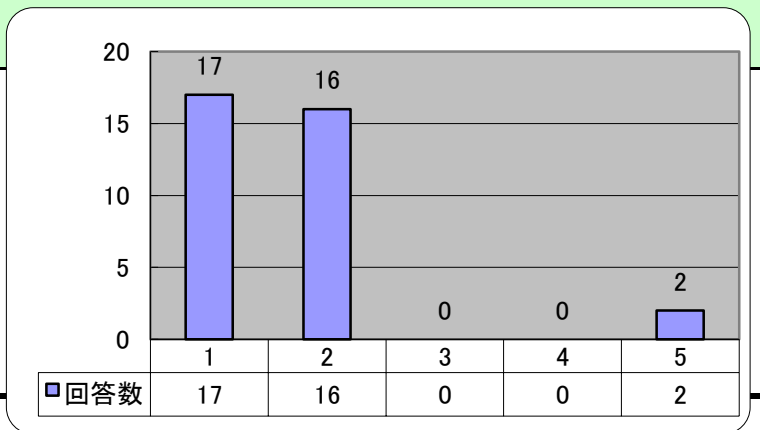
問10. ケアマネジャーは、必要に応じてケアプランを変更し、サービス事業者と調整するなどの満足な対応を行なっていますか。

1. 十分満足な対応を行なっている
2. ある程度満足な対応を行なっている
3. あまり満足な対応を行なっていない
4. 満足な対応を行なっていない
5. 未記入



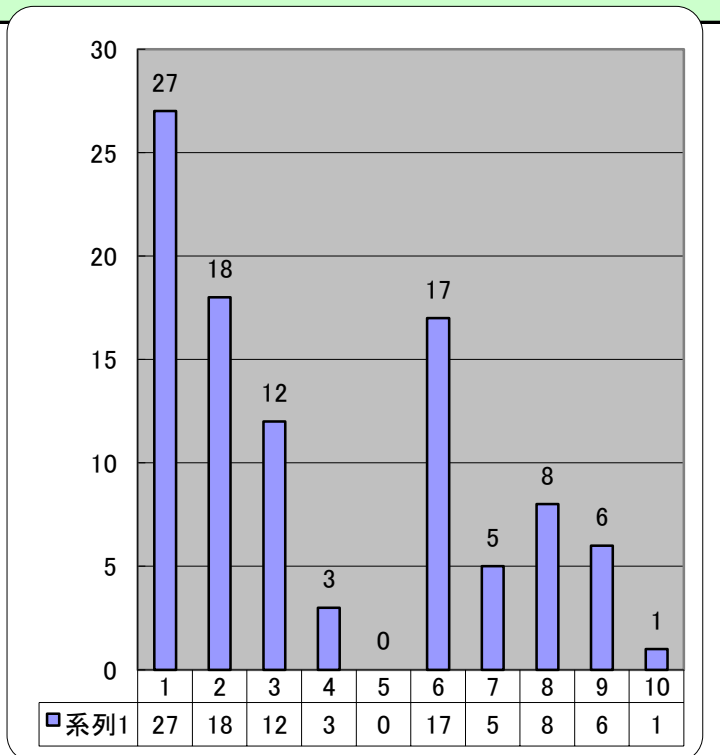
問11. 現在あなたが利用しているケアマネジャーが所属する事業所を友人や知人に紹介したいと思いませんか。

1. 是非紹介したい
2. 紹介したい
3. あまり紹介したくない
4. 紹介したくない
5. 未記入



問12. あなたがケアマネジャーを選ぶうえで、最も重要な事を次から選んでください。(○は3つまで)

1. 相談や不満、苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること
2. 職員の対応に安心感・信頼感が持てる
3. 職員の人柄が良いこと
4. 言葉使い、服装、態度がよく教育されていること
5. よく自宅に来てくれること、相談すればいつでも来てくれること
6. 急なサービス変更にすぐ対応してくれること
7. 他の介護保険サービス事業者と十分な連携がとれていること
8. 質問すると丁寧にわかりやすく説明してくれること
9. いつでもすぐに連絡がつくこと
10. デイサービスやヘルパーなど他の介護サービスも持っていること



あなたが現在利用しているケアマネジャーやケアマネジャーが所属する事業所について、ご意見やご要望などがありましたら、ご自由にお書きください。

※記入されている文章をそのまま転記

- ・担当のケアマネジャーが不在であっても、相談したことにすぐ対応していただいたことが助かりました。
- ・大変良くして頂き満足です。
- ・いつもお世話になります。今後とも宜しく願います。
- ・お世話になっております。今まで通り宜しくお願いします。
- ・我がままなところが多々あります。職員の方に迷惑を掛ける事あるかと思えます。又いじのところかなりあります。面倒かけますが宜しくお願い致します。
- ・大変お世話になっており感謝しております。今後共宜しく願います。
- ・いつも適切な介護をしていただいています。
- ・2人共年なので情報の聞き取りが悪い事があると思う。いつも親切にありがとうございます。
- ・デイサービスは楽しいと言っている姉に嬉しく思っています。これからも宜しくお願いします
- ・お世話になります。今後も宜しくお願い致します。
- ・いつも懇親、丁寧に対応していただき、家族ともども感謝しております。
- ・母から職員のみなさんがとても親切でやさしく、いつも良くして下さると聞き春日の里へ母をお願いして本当に良かったと心から感謝しています。とても大変な仕事かと思いますが、これからも笑顔で頑張ってもらいたいと思います。
- ・長年、春日の里でお世話になり通所している本人も皆さんが親切にして下さり感謝しております。ケアマネジャー・介護士の方ありがとうございます。
- ・デイサービスとショートステイの利用をさせていただいておりますが毎月不規則な利用や急な変更も対応していただき安心して利用させていただいております
- ・いつもお世話になっております。当初、義父は(母の)物忘れ外来の受診・介護サービスを受けることを拒んでいました。別居している家族の方が不安で心身ともに疲れてしまいました。義母の認知症が少しすすんでから「春日の里」の方でお世話になった次第です。皆さんの親切で丁寧な対応に強い味方を得たようでありがたく思っています。介護の制度もほとんど知らなかったのですが(他人事と思っていたとかか思いたい気持ちがあつて)少しわかってきました。笑顔で接して下さるスタッフの方々に助けていただきながら義父母を見守っていきたくと思います。これからもよろしく願います。
- ・ケアマネジャーさんだけでなく、それぞれの部署のスタッフの方々も皆親切で丁寧に対応して下さり安心してお世話になります。利用者本人も楽しみに出かけてくれるのでとても助かります。