

平成30年度 居宅支援事業所あやめ お客様アンケート結果

集計 平成31年3月1日

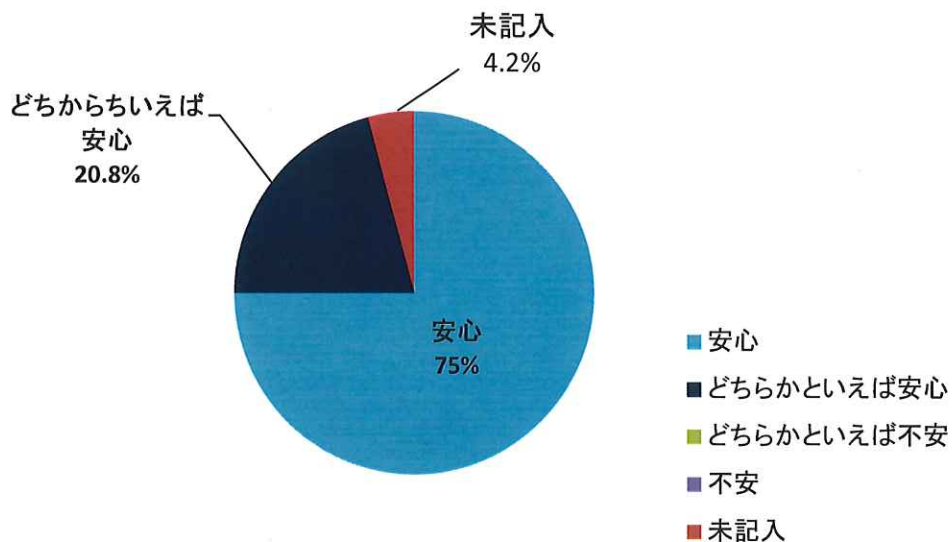
回収件数 24件 / 33件
回収率 72.7%

問1 介護保険サービスを安心して利用できていますか。

1. 安心 2. どちらかといえば安心 3. どちらかといえば不安 4. 不安

安心	どちらかといえば安心	どちらかといえば不安	不安	未記入
18	5	0	0	1

サービス利用について



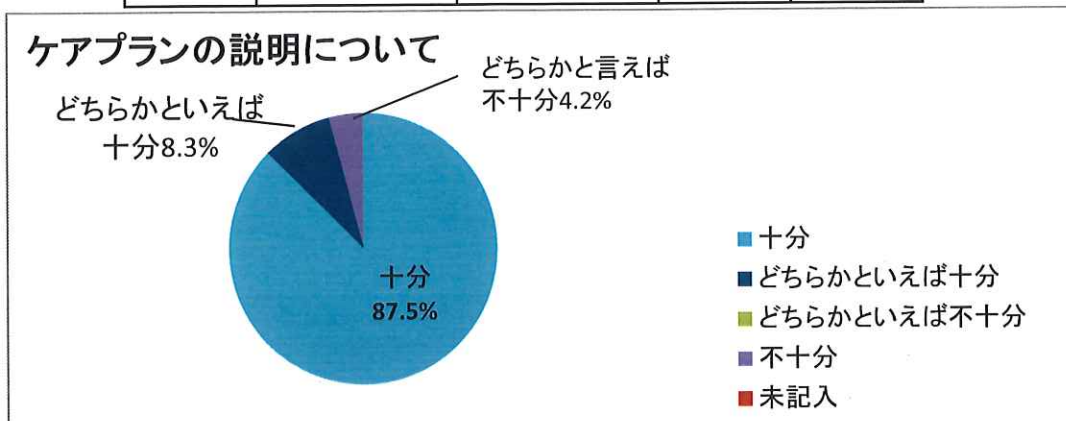
事業所より

75%の利用者の方が「安心」、20.8%の利用者の方が「どちらかといえば安心」と答えていらっしゃいます。未記入の方が4.2%いらっしゃいました。今後も引き続き皆様に安心して利用していただけるよう一層努力して参ります。

問2 ケアマネージャーはケアプラン(居宅介護計画)を十分に説明していますか。

1. 十分 2. どちらかといえば十分 3. どちらかといえば不十分 4. 不十分

十分	どちらかといえば十分	どちらかといえば不十分	不十分	未記入
21	2	0	1	0



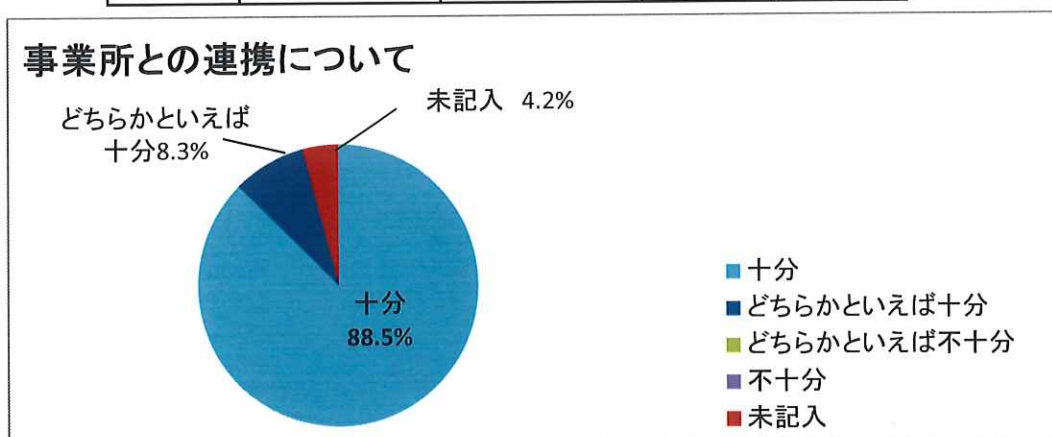
事業所より

87.5%の利用者の方が「十分」、8.3%の利用者の方が「どちらかといえば十分」と答えられています。「どちらかといえば不十分」と答えられた利用者の方が4.2%いらっしゃいました。今後ともお一人お一人に分かりやすい説明を心がけて参ります。

問3 ケアマネージャーとサービス提供事業所(ヘルパー、デイサービス等)が十分に意思の疎通が取れてると思いますか。

1. 十分 2. どちらかといえば十分 3. どちらかといえば不十分 4. 不十分

十分	どちらかといえば十分	どちらかといえば不十分	不十分	未記入
21	2	0	0	1



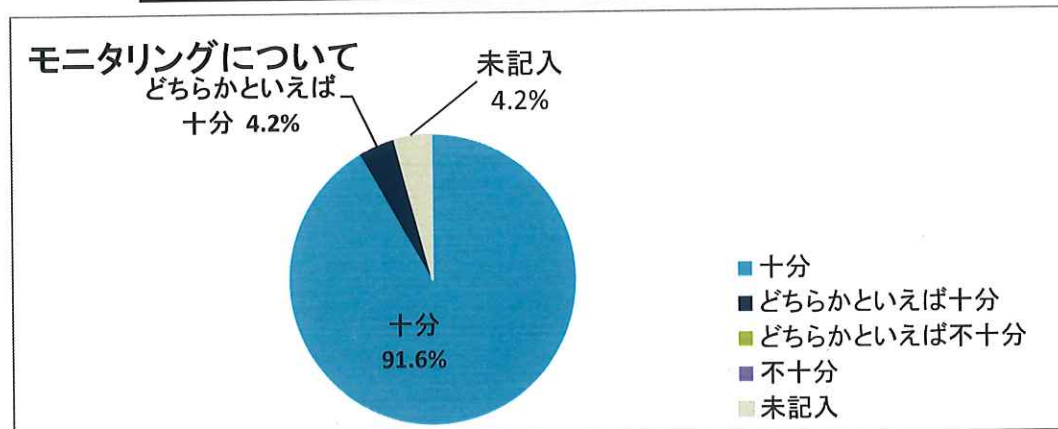
事業所より

「十分」と答えられた方が88.5%「どちらかといえば十分」と答えられた方が8.3%いらっしゃいます。未記入の方が4.2%いらっしゃいました。今後より一層サービス提供事業者との意思の疎通、連携を図り、サービスの向上に努めて参ります。

問4 ケアマネージャーは毎月訪問し、サービスの利用状況等について十分に確認していますか。

1. 十分 2. どちらかといえば十分 3. どちらかといえば不十分 4. 不十分

十分	どちらかといえば十分	どちらかといえば不十分	不十分	未記入
22	1	0	0	1



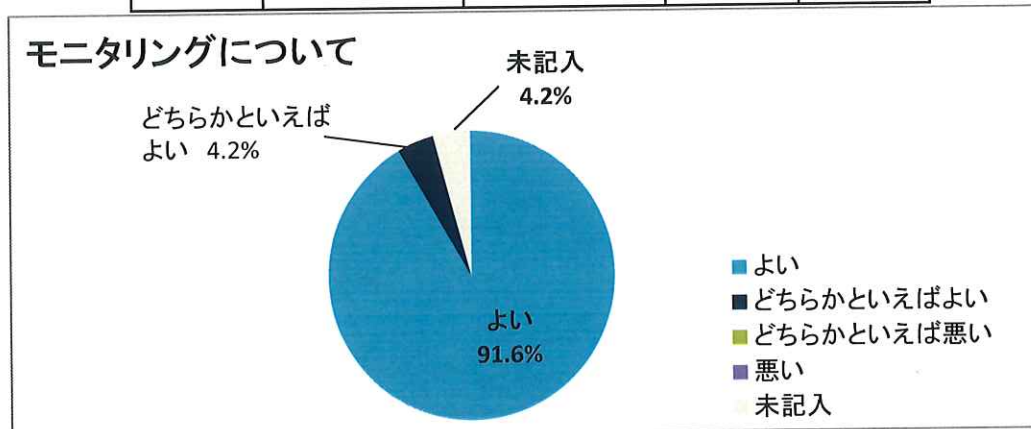
事業所より

「十分」答えられた方が91.6%「どちらかといえば十分」と答えられた方が4.2%とほとんどの方に利用状況について確認が取れていると評価していただいています。未記入の方が4.2%いらっしゃいました。なお一層、利用状況等について丁寧な確認に心がけて参ります。

問5 ケアマネージャーの言葉遣いや態度はいかがですか。

1. よい 2. どちらかといえばよい 3. どちらかといえば悪い 4. 悪い

よい	どちらかといえばよい	どちらかといえば悪い	悪い	未記入
22	1	0	0	1



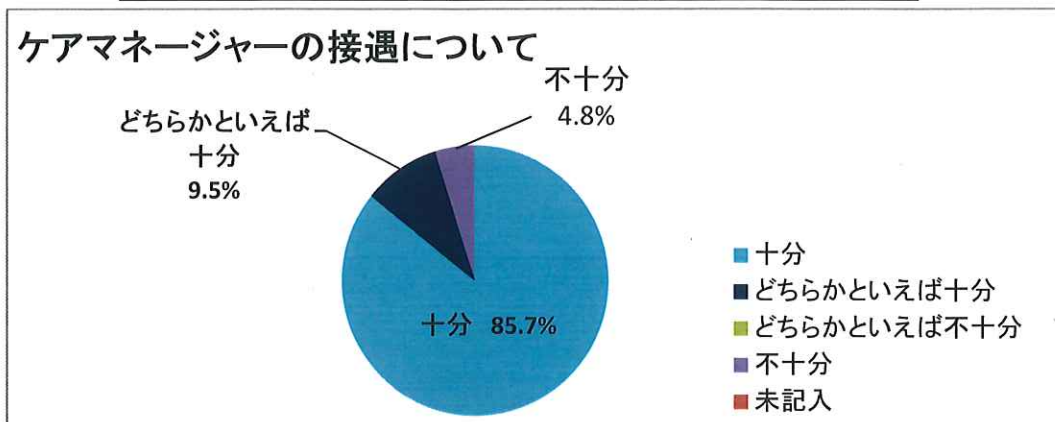
事業所より

「よい」と答えられた方が91.6%と言葉遣い、態度について良い評価をいただいています。「どちらかといえばよい」と答えられた方が4.2%いらっしゃいます。未記入の方が4.2%いらっしゃいました。今後とも職員全員で接遇マナーの向上に心がけて参ります。

問6 当事業所ではご利用者様1件あたり、30分を目安に訪問させて頂いています。現在ケアマネジャーは訪問時十分にお話しを聞けていますか。

1. 十分 2. どちらかといえば十分 3. どちらかといえば不十分 4. 不十分

十分	どちらかといえば十分	どちらかといえば不十分	不十分	未記入
18	2	0	1	0



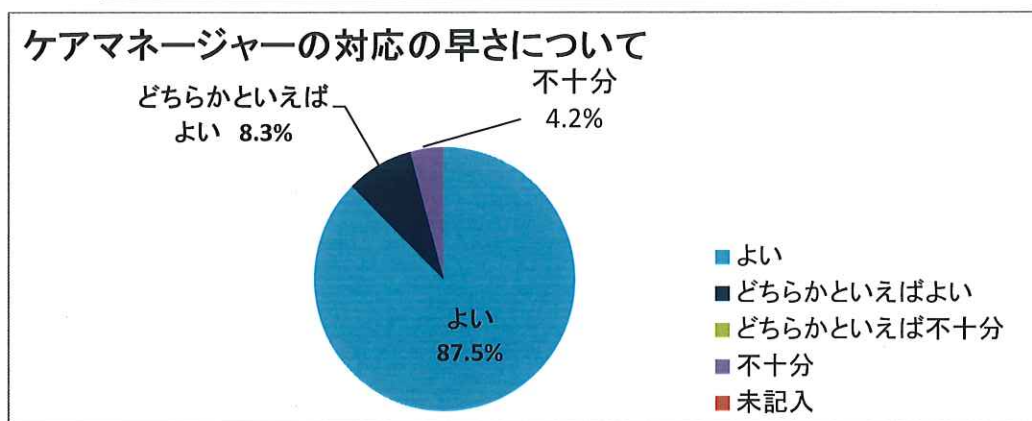
事業所より

85.7%の方が「十分」、9.5%の方が「どちらかといえば十分」と答えていらっしゃいます。「不十分」と答えられた方が4.8%いらっしゃいました。今後とも全員の方に十分にお話ししていただけるよう心がけて参ります。

問7 ケアマネジャーは相談や苦情について迅速・適切に対応していますか。

1. よい 2. どちらかといえばよい 3. どちらかといえば不十分 4. 不十分

よい	どちらかといえばよい	どちらかといえば不十分	不十分	未記入
21	2	0	1	0



事業所より

87.5%の方が「よい」、8.3%の方が「どちらかといえばよい」と答えていらっしゃいます。「不十分」と答えられた方が4.2%いらっしゃいました。今後とも迅速かつ適切に対応できるように職員の意識の向上、スキルアップに努めてまいります。

ご利用者の皆様へ

アンケートのご協力ありがとうございました。

アンケートの結果では、すべての項目にて「十分」「どちらかといえば十分」の回答が95%以上でした。項目によっては「未記入」の方もいらっしゃいましたが、高い評価を頂けたと感じています。

しかしながら、「ケアマネジャーはケアプランを十分に説明していますか」「ケアマネジャーは訪問時十分にお話を聞いていますか」「ケアマネジャーは相談や苦情について迅速・適切に対応していますか」の設問では、「不十分」と答えられた方がお一人いらっしゃいました。また、電話での対応やご利用者の方のご意向の添い方にご意見も頂戴致しました。私どもの力不足、ご配慮不足でございます。大変申し訳ございませんでした。

皆さまの暮らしに寄り添わせて頂くには、言葉のふれあい、気持ちのふれあいが、とても大切であります。今後はさらに意識を高め取り組んで参ります。ご指摘ありがとうございました。

今後も、法人理念である「自分を愛するようにあなたの隣人を愛せよ」を実践し、皆さまから信頼頂けるケアマネジャー、事業所となるよう努めて参ります。どうぞよろしく願いいたします。

居宅介護支援事業所あやめ 所長 富山 孝行