

お客様アンケートに関して(ケアプランセンターいるか) 2012年10月31日現在 23名集計		2012年10月		
		満足	普通	不満足
1	介護保険制度やサービスの種類、内容の説明は十分でしたか	16名	6名	1名
2	契約を取り交わす前の契約書、重要事項説明書、個人情報使用同意書の説明は十分でしたか	17名	4名	2名
3	サービスの内容や料金などの説明はわかりやすかったですか	17名	5名	1名
4	サービス事業所等について情報提供を十分にしてくれていますか	16名	6名	1名
5	ご本人や家族の希望を十分に聞いてくれていますか	18名	3名	2名
6	介護サービス事業所との調整、連絡を十分におこなってくれていますか	18名	4名	1名
7	専門家の視点から助言や援助を十分にしてくれていると感じますか	16名	6名	1名
8	ケアプランや利用票の説明を十分にしてくれていますか	16名	6名	1名
9	ケアプランにご本人・ご家族の希望や意向が十分に取り入られていますか	17名	5名	1名
10	必要に応じてケアプランの変更や調整をしてくれていますか	19名	3名	1名
11	訪問時の挨拶や言葉使いなどが礼儀正しいですか	20名	3名	0名
12	ご本人への気配りや話しかけが十分に行なわれていますか	19名	4名	0名
13	家族への気配りが十分に行なわれていますか	17名	6名	0名
14	ご本人の人格や人生経験を尊重した対応が十分に行なわれていますか	17名	5名	1名
15	必要時にケアマネージャーに連絡がとれていますか	17名	5名	1名
16	利用している介護サービスについて、ご家族、ご本人の意見や感想などを毎月十分に確認してくれていますか	14名	9名	0名
17	事故や苦情への対応は迅速で十分な説明がありましたか	16名	7名	0名
18	担当ケアマネに対して不満を感じますか	19名	4名	0名
19	安心して生活できるようになりましたか	16名	6名	1名
20	日常生活がしやすくなりましたか	15名	7名	1名
21	家族にとって介護負担が軽くなりましたか	16名	6名	1名

総評 昨年と同様に回収率は半数程度となった。今年は介護報酬改定もあり、大幅な変更があったことからもう一度契約を取り交わし御利用者、ご家族に理解を得られるように説明を再度行なった。しかし、アンケート結果から十分な理解には至っていない方もいた。更なる説明の簡素化や工夫により理解を得られる説明を行なっていくこととする。今後も選ばれる事業所を目指し専門職としての技術、接遇向上に努めていきたいと思う。