

ご利用者 満足度アンケート集計結果

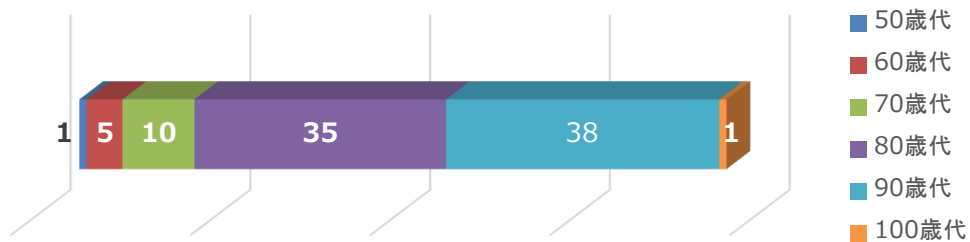
令和3年1月21日

ご利用者、並びに家族の方にご協力いただきました、サービスの満足度についてのアンケート調査の集計結果です。

- 調査期間** 令和2年11月20日より令和2年12月31日まで
調査対象 ご利用者 117名 うち回答 90名 (回収率76.9%)
調査方法 入院中、中期ステイ以外のご利用者全てに配布
 (郵送返信 29名、その他 61名)

☆ご利用者の年齢は？

| 50歳代 | 60歳代 | 70歳代 | 80歳代 | 90歳代 | 100歳代 |
|------|------|------|------|------|-------|
| 1人 | 5人 | 10人 | 35人 | 38人 | 1人 |



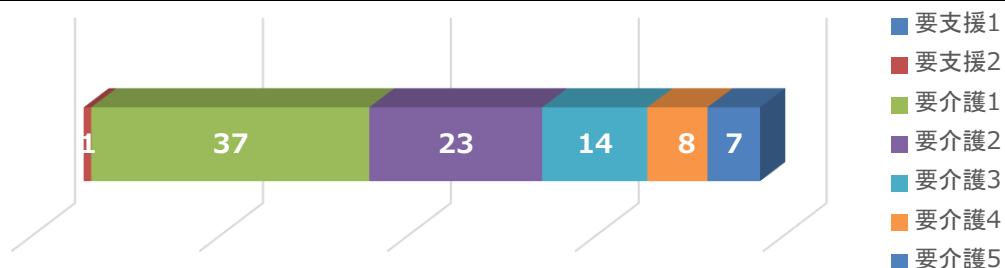
☆アンケートにご記入いただいている方はどなたでしょうか。

| ご利用者本人 | ご家族 | その他 | 記入なし |
|--------|-----|-----|------|
| 8人 | 82人 | 0人 | 0人 |



☆現在の介護度をご記入下さい。

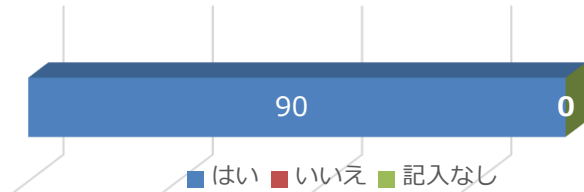
| 要支援1 | 要支援2 | 要介護1 | 要介護2 | 要介護3 | 要介護4 | 要介護5 |
|------|------|------|------|------|------|------|
| 0人 | 1人 | 37人 | 23人 | 14人 | 8人 | 7人 |



1. 接遇について

①担当のケアマネジャーの身だしなみや言葉使いは良いでしょうか。

| はい | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 90人 | 0人 | 0人 |



②ケアプランよしのの職員は丁寧な電話対応ができていますか。

| はい | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 90人 | 0人 | 0人 |



2. 提出書類・説明等について

①担当ケアマネジャーは配布書類について分かりやすく説明していますか。

| はい | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 90人 | 0人 | 0人 |



②担当のケアマネジャーは、ご利用者やご家族の希望をふまえた計画を立てていますか。

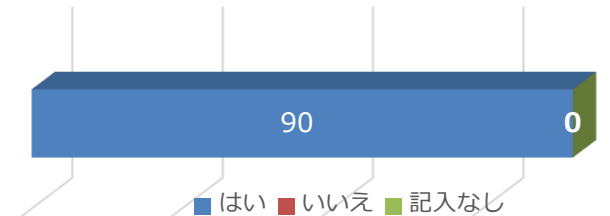
| はい | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 90人 | 0人 | 0人 |



3. サービス担当者会議について

①サービス担当者会議の開催日や開催時刻についてご利用者やご家族の都合に合わせていますか。

| はい | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 90人 | 0人 | 0人 |



②サービス担当者会議ではご利用者やご家族の意見等が自由に発言できていますか。

| はい | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 90人 | 0人 | 0人 |



4. その他、ケアプランよしのの体制、ケアマネジャーの対応について

①緊急時等 ケアプランよしのへ連絡をとりたいとき困ったことがありますか。

| はい | いいえ | 記入なし |
|----|-----|------|
| 0人 | 90人 | 0人 |

<ご意見>

- ・今のところありません。
- ・別がない。
- ・まだありませんがお休み時など、対応が早くて助かりました。
- ・今のところなし。



②担当のケアマネジャーは、ご利用者やご家族の方のプライバシーに配慮していますか。

| はい | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 90人 | 0人 | 0人 |

<ご意見>

- ・当然と思われることですから。



③ご利用者やご家族が相談した際の対応に満足されていますか。

| はい | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 90人 | 0人 | 0人 |

<ご意見>

- ・良くして下さいます。



④ご利用者から担当のケアマネジャーに伝えたことがディサービス・ヘルパー・訪問看護等に伝達され、必要に応じて返事が返ってきていますか。

| はい | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 90人 | 0人 | 0人 |

<ご意見>

- ・なし。
- ・爪切りとかはディサービスさんに毎日ノートをお願いしています。
- ・ケアマネジャーさんに今後はお伝えする様にします。(助かります。精神的に)
- ・まだ利用していないので分からない。



【ご要望・その他ご意見等】

- ・二人の人に来てもらっていますが、良くして頂いて有難く思っております。
- ・今来ていただいているケアマネジャー様に満足しています。
- ・在宅介護を続けられるよう利用者本人と家族の事を考えて下さるので助かっています。今後共よろしく願います。
- ・散髪や爪切りの依頼等ができるのですか？
今のところ、依頼する予定はありませんが。
- ・良くしていただいています。
これからもよろしく願います。
- ・特になし
- ・いつも良くしてもらって助かっています。
- ・いつもお世話になっております。突然のお願い事や調整を迅速に対応していただきありがとうございます。独居で生活している高齢者や遠距離で生活している家族に安心を与えてくれ、独居の生活をしている私の母も安心してサービスを利用できています。
ヘルパーの方をお願いですが、今のところの利用訪問で感じる事、提案いただくことがあれば教えてください。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。
- ・いつも毎月来られて話を聞いていただきありがとうございます。今後よろしく願います。
- ・特にない。何事にもよく気をつけてくれます。
- ・ディサービスから帰宅した時ですが、きちんと下の服をはいているので、小便がしたくなっても、ズボン、ズロース、紙パンツを下げる事ができません。適当にゆるくしておいてください。願います。（利用者名記入あり）
- ・早い対応をして下さって助かっています。
- ・施設のおすすめ等知りたい。
- ・細やかな事まで相談にのっていただき感謝しています。ありがとうございます。
- ・いつもよくしていただいています。ありがとうございます。
- ・満足しています。
- ・今99歳です。難しい人ですが良くしてもらっています。このまま代えないでください。
- ・介護をしていてストレスが溜まることもあるので相談にのっていただいて助かっています。色々助言して下さるので頼りにしています。いつもありがとうございます。
- ・家での生活が難しくなった時にご相談ができればと思います。
- ・相談にも乗っていただき、私どもの希望をよく聞いてくださり、とても助かっています。
- ・今後ディサービスに行けなくなる様な状況になってから、相談にのっていただきたい事が増えてくると思います。その時はよろしく願います。
- ・冬季はディサービスよりの帰宅時間を早くしてほしい。

- ・ 他社を利用した事がないので比較は出来ませんが、明るく気持ちよく対応して下さり有難く思っています。感謝でいっぱいです。今後とも利用者の助けに努めて下さい。宜しくお願い致します。
- ・ デイサービスを休む時にすぐ体調が悪いですかと聞かれますが、家庭の都合上で休む事が多いから先に家族の話を聞いてから受け取って下さい。
- ・ 特になし。
- ・ 親身になって相談にのってくれています。とても助かっています。ありがとうございます。
- ・ いつも良くしていただいてありがとうございます。困った時も気持ちよく相談にのってくださり感謝しています。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 特にありません。いつもお世話になりありがとうございます。
- ・ こんなときはどうしたら良いかとたずねたら、やさしくアドバイスを下さるので心強いです。ありがとうございます。
- ・ いつも迅速に対応していただき安心しております。有難うございます。令和2年12月14日母が運転免許証を返納しました。今後母が精神的に不安定にならないか心配です。デイサービス中の本人の様子がきになります。今後とも宜しくお願いいたします。
- ・ いつでも適切な対応をして頂きましたかっています。

以上アンケートの結果のご報告です。

日頃より当事業所の運営につきまして、ご理解・ご協力いただきありがとうございます。

このたび皆様からいただいた貴重なご意見が、今後の満足いただけるサービス提供につながるよう、職員一同さらなる努力をする所存です。今後ともよろしくお願い致します。

居宅支援事業所 ケアプランよしの
管理者 植木 潤

