

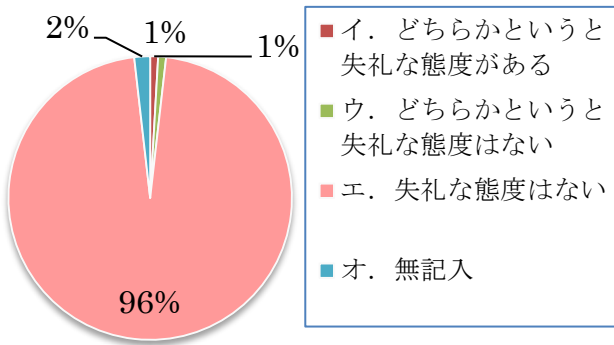


かも福祉会 居宅介護支援事業所 平成 28 年度 利用者満足度調査結果について

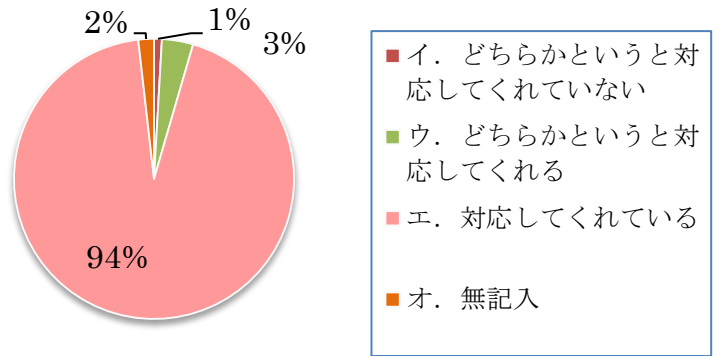
アンケート結果の報告

アンケート（満足度調査）にご協力頂きありがとうございました。
皆様からのご意見・ご要望について事業所内で検討致しましたので
報告させていただきます。 回収率：74%

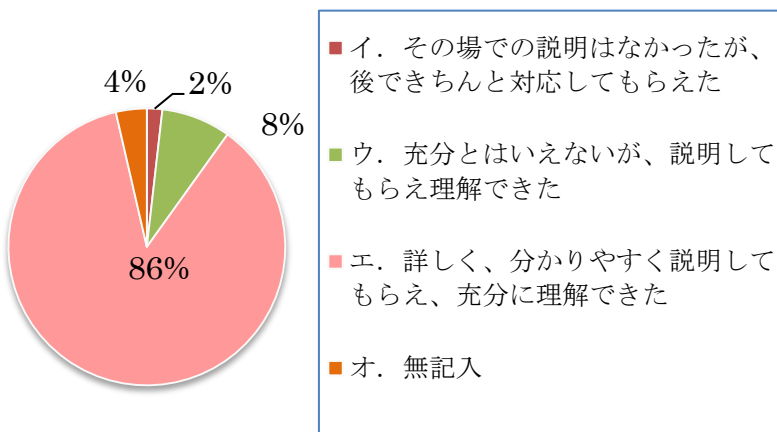
質問：担当ケアマネジャーの態度（あいさつ・言葉遣い電話の対応など）に失礼はないですか？



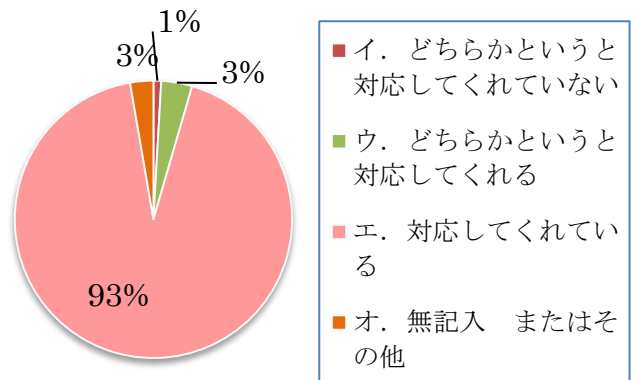
質問：希望の日や時間に訪問する等の対応はきちんとしてくれていますか？



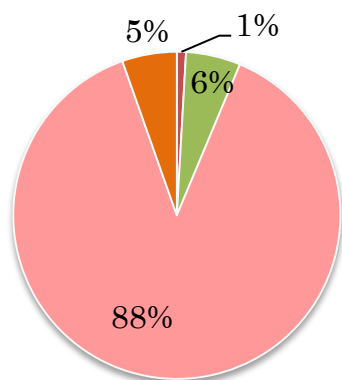
質問：介護について十分な知識を持ち、介護保険以外の福祉や地域のサービスについて詳しく説明しましたか？



質問：困った時や、何かあった時に十分に話を聞いてくれますか？



質問：利用しているサービス事業所に対する希望・要望・不満（苦情）を、その事業所へうまく伝えてくれていますか？

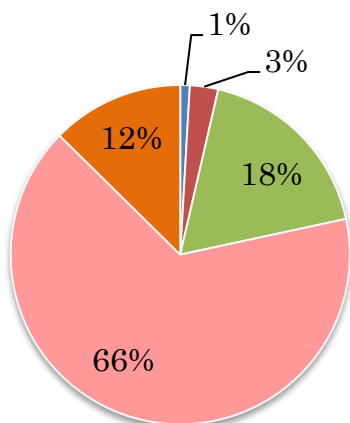


- イ. どちらかという伝えてくれていない
- ウ. どちらかという伝えてくれている
- エ. 伝えてくれている
- オ. 無記入

今、私は86歳 皆さまのお陰でセンターへ週2回出席させて頂いて、これひとつが喜びでいつも皆さんへの感謝を忘れません。

⇒ 利用されるサービスが、本人家族の喜びとなるよう一緒にサービス選択し、またサービスに対する要望を伝え、気持ちよくサービス利用できるよう今後も努力したいと思います。

質問：サービスを利用することで、自宅での生活が過ごしやすくなりましたか？

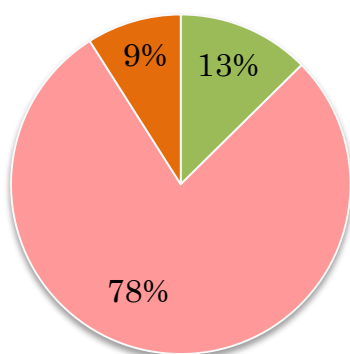


- ア. 過ごしやすくなっていない
- イ. どちらかという過ごしやすくなっていない
- ウ. どちらかという過ごしやすくなった
- エ. 過ごしやすくなった
- オ. 無記入

短期入所（ショートステイ）が緊急利用できれば助かる

⇒ 介護するご家族様が急病・ケガまたは親族の葬儀へ出席などの為に介護できない場合に備え、専用ベッドを確保している事業所もあります。また空き状況に応じて、緊急で受け入れの対応ができる場合もあります。ケアマネにご相談下さい。

質問：総合的な評価はどうか？



- ウ. どちらかという満足
- エ. 満足
- オ. 無記入



最後に・・・

ケアマネの対応に不満を感じておられる結果も見られました。日々の業務を振り返り満足して頂けるよう努力したいと思います。ケアマネが全てを把握することは難しいので、最近あった出来事など・・・何でも遠慮なくお話しいただければと思います。

アンケートへのご協力ありがとうございました。今後もご利用者様、ご家族様のサポートができるよう、個々のサービス向上に努め組織としてのレベルアップにつなげて行きたいと思っております。皆様の貴重なご意見・ご要望を糧にさらに喜んでいただけるサービスを目指してまいりますので、今後ともよろしくお願い致します。