

平成27年度 顧客満足度アンケート結果

実施部門：ケアプランセンター水面

対象者：ご利用者、ご家族

実施日 平成27年12月

配布数 166枚

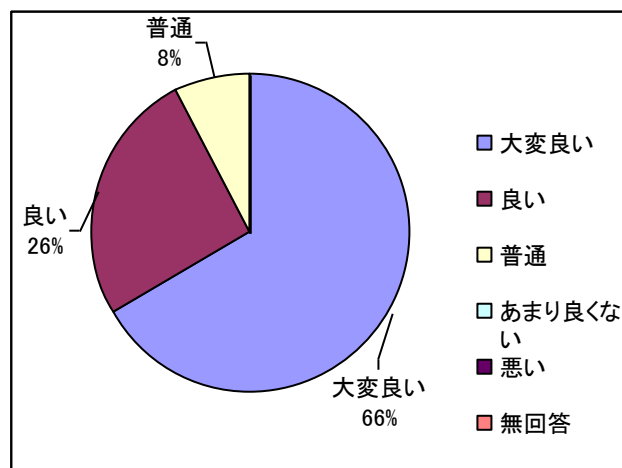
回収数 131枚

回収率 79%

サービス利用アンケート結果

1 : ケアマネージャーの身だしなみ・清潔感と挨拶などのマナーはいかがですか？

大変良い	87
良い	34
普通	10
あまり良くない	0
悪い	0
無回答	0



【考察】

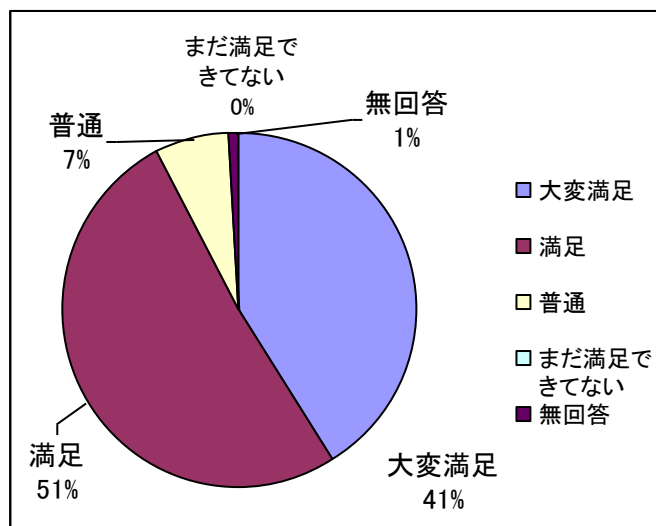
「大変良い」、「良い」で92%を占め、「あまり良くない」「悪い」という回答はなかった。

「普通」に関しては、不満がないという所で、「普通」にしたとの回答だった。

訪問時のマナーについては良いと判断したが、今後、「大変良い」「良い」になるように、もっと身だしなみ・挨拶に配慮していかないといけない。

2 : ケアマネージャーの対応やサービス導入により、生活しやすくなり、心配事や困ったことも解消され、満足できていますか？

大変満足	54
満足	67
普通	9
まだ満足できていない	0
無回答	1



【考察】

「大変満足」「満足」で全体の92%を占めており、「満足できていない」という回答はなかった。

「普通」に関しては、不満がないという所で、「普通」を選んだとの回答だった。

現在利用のサービス調整、ケアプランがご利用者ご家族の意向にだいたい添っているが、「普通」の方もいらっしゃるため、満足とだけ思っているように対応していかないといけない。

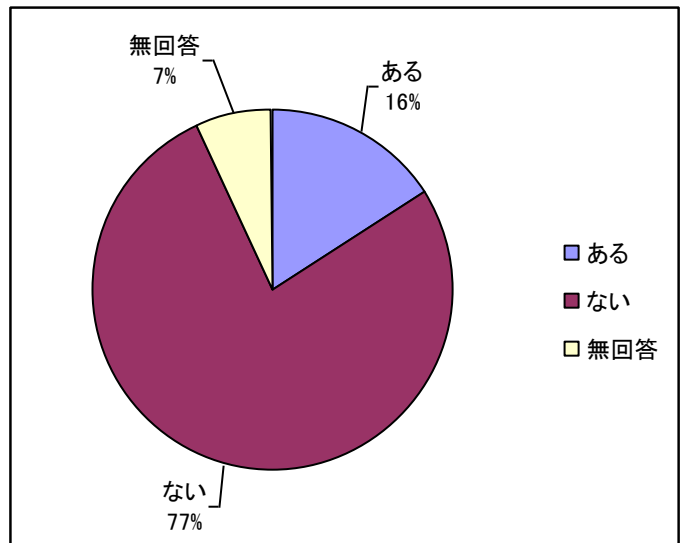
満足な部分、まだ不満足な部分を、具体的にご記入下さい。

全体的に「親切・相談しやすい・すぐ対応してくれる・明るく接してくれる・外出のきっかけを

作ってくれた事が満足」などの好評価が得られた。 詳細は別紙に記入。

3：こんなサービスがあれば、生活しやすくなるなど感じることはありますか？

ある	21
ない	101
無回答	9



あると答えた方はどんなサービスがあればいいですか？具体的に記入して下さい。例えば、衣替え、草引き、ゴミ出し、買い物・受診付き添い など

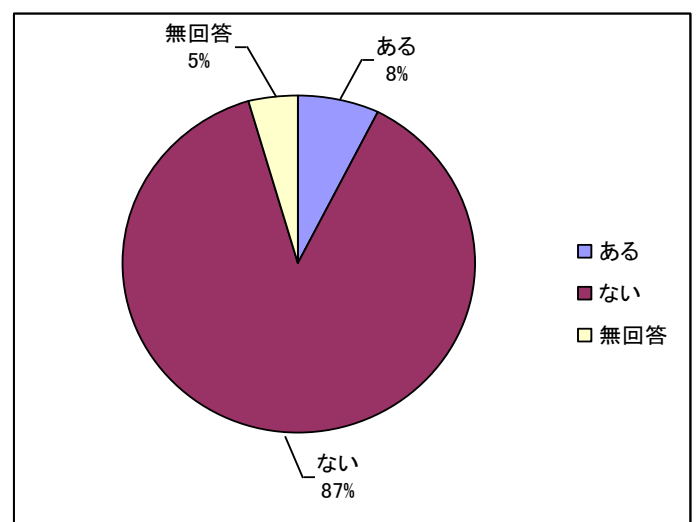
生活援助	年末大掃除	外出支援 (送迎・付き添い)	病院
	ゴミだし		買い物
	草引き		遠方への外出
	散歩		
その他	散髪		

【考察】

「ない」と答えられた方が全体の7割であり、現行のサービス利用で今の生活がほほうまくできていることを示している。 また「ある」と答えた約2割の方は、上記に示したような、サービス利用を希望されている。また金額的にも安価に利用できることを望まれている。

4：近所の人や知人の高齢の方で、困っている方はいますか？

いる	10
いない	115
無回答	6

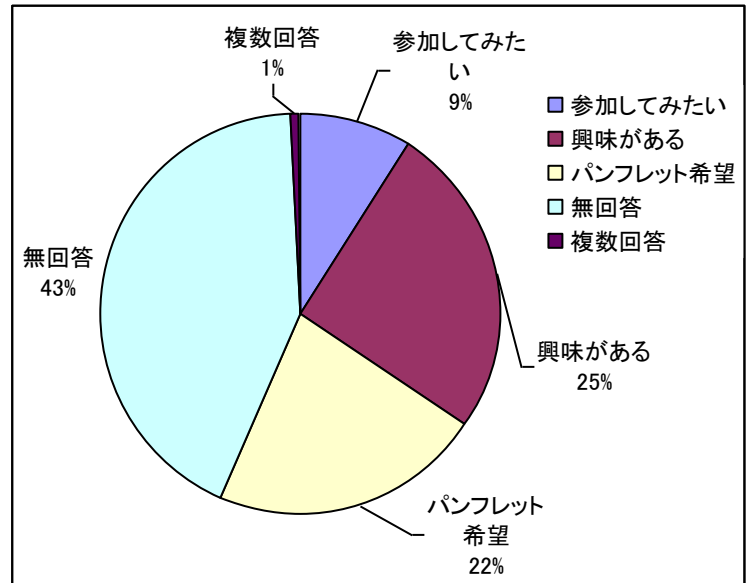


困っている方で名前が分かればご記入下さい。こちらで対応させていただきます。
誰からの情報かはお伝えしません。

「いる」と答えた方で、具体的紹介は3名あり。他はすでにサービス導入されていたり、入所されている方であった。

5：五條病院の道向かいに12月23日、地域カフェ ダリアをオープンします。
そこでは認知症に関する講座等を行う予定です。(送迎も可能)

参加してみたい	12
興味がある	33
パンフレットを希望	29
無回答	56



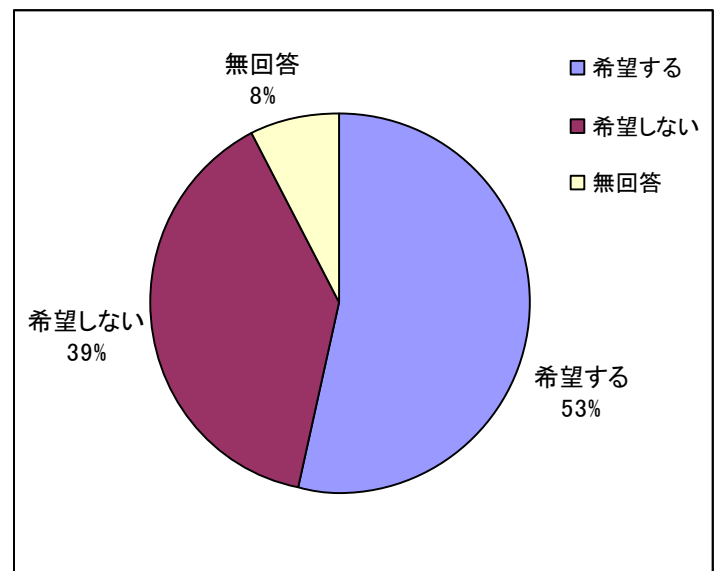
そのカフェでやってみたいことがあれば、具体的に記入して下さい。

例えば、認知症を知る勉強、体力作りや頭の活性の体操、フラワーアレンジメントなどの作品作り、歌や楽器などの音楽 など

- ・能トレ、健康寿命を延ばす体操等
- ・俳句作り
- ・リハビリをしてほしい
- ・カフェにお茶を飲みに行く
- ・カラオケ
- ・体操
- ・認知症の勉強、体力作りや頭の体操をしたい
- ・音楽会。 家族と一緒に食事会
- ・カフェでゆっくりお茶を飲んで話しをする、息抜きしたい

6：平成28年4月に新施設が完成します。

見学を希望する	70
希望しない	51
無回答	10



7：その他 ご意見・ご感想等ご自由にお書き下さい。

- ・ 4月からの新設の利用楽しみにしています。
- ・ 送迎があれば、ボランティアをしたいと思っています。(掃除、草引き、洗濯畳み、調理)
- ・ 週2日機嫌良く通所してくれているのは有り難い。本人も生き甲斐になっている、後お泊まりだけ・・・
- ・ 地域カフェは介護があるので出掛けられない
- ・ 今後は不安で今以上にお世話をおかけするかもしれない。未回答があるが今わかる範囲で記入しました。
- ・ ショート利用したいが本人拒否している
- ・ これからもよろしくお願いします
- ・ ショート利用中病気になったとき家族にわかりやすく説明して欲しい
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 母も随分弱ってきています、またお世話をおかけします。
- ・ 次回行くのが楽しみ。職員によくして貰っている