

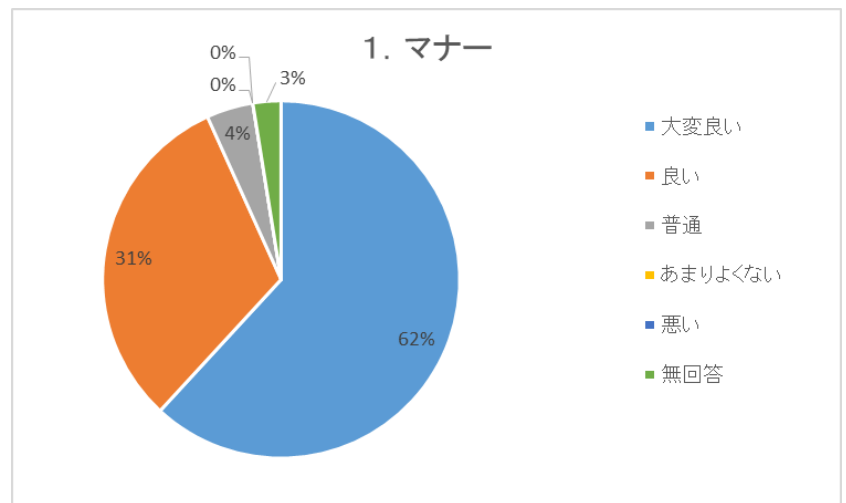
## サービス利用アンケート結果

配布数 185 枚      回収数 118 枚      回収率 64%

下記の項目についてご回答をお願いします。該当するものに○、または記述にて、お答え下さい。

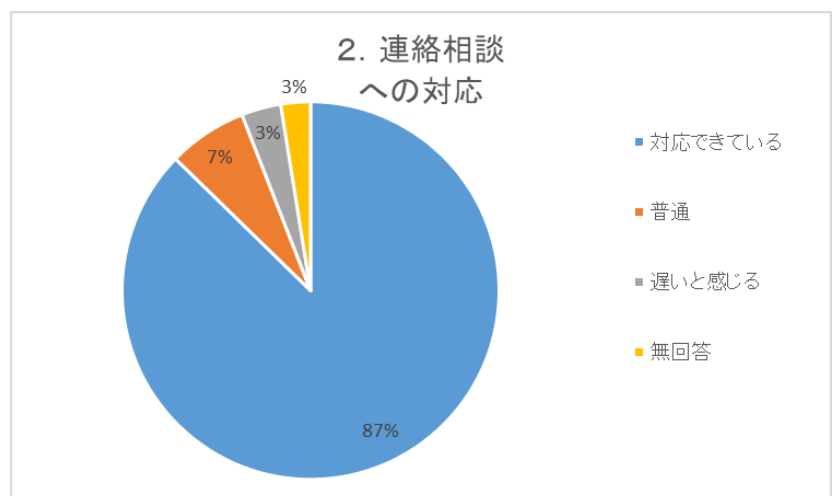
### 1：ケアマネージャーの身だしなみ・清潔感と挨拶などのマナーはいかがですか？

大変良い	73
良い	37
普通	5
あまりよくない	0
悪い	0
無回答	3



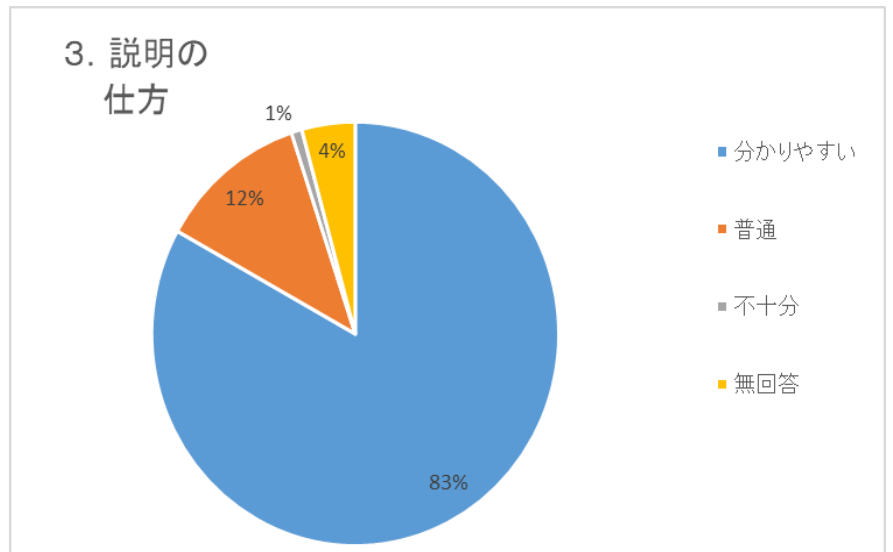
### 2：ケアマネージャーは、連絡、相談、希望に対して、迅速に対応できていますか？

対応できている	103
普通	8
遅いと感じる	4
無回答	3



3：ケアマネジャーは、介護保険やサービス、計画書や利用票などの書類について、十分に分かりやすく説明できていますか？

分かりやすい	98
普通	14
不十分	1
無回答	5

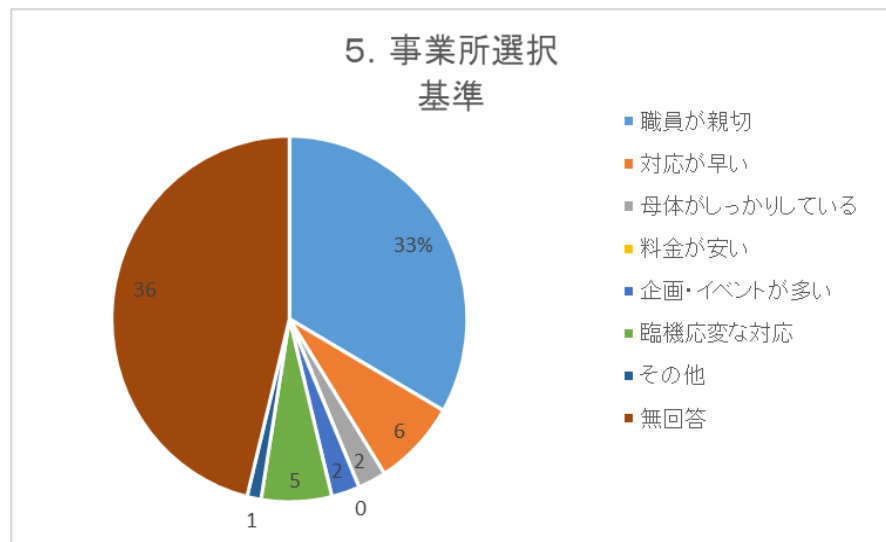


4：介護保険のサービス以外で、料金がかかっても利用したいサービスがあればご記入下さい。例：外出支援 草引き 年末の大掃除

- ・ 外出支援 ・ 布団干し ・ 草引き
- ・ 通院時車移動をなるべく安くできるサービス（年金生活の為）
- ・ 必要な時に連絡したら訪問して話し相手になってくれるサービス
- ・ 病院の中での援助 ・ 高齢者のタクシーチケット配布。
- ・ 大掃除 窓ガラス拭きなど
- ・ 風呂 ・ 散髪 ・ リハビリだけ短時間でしたい
- ・ 軽い運動 歩行訓練などあれば

5：どういう事業所であれば利用したいですか？（ケアマネ事業所のみでなく、デイサービスなど様々なサービス事業所に関して）

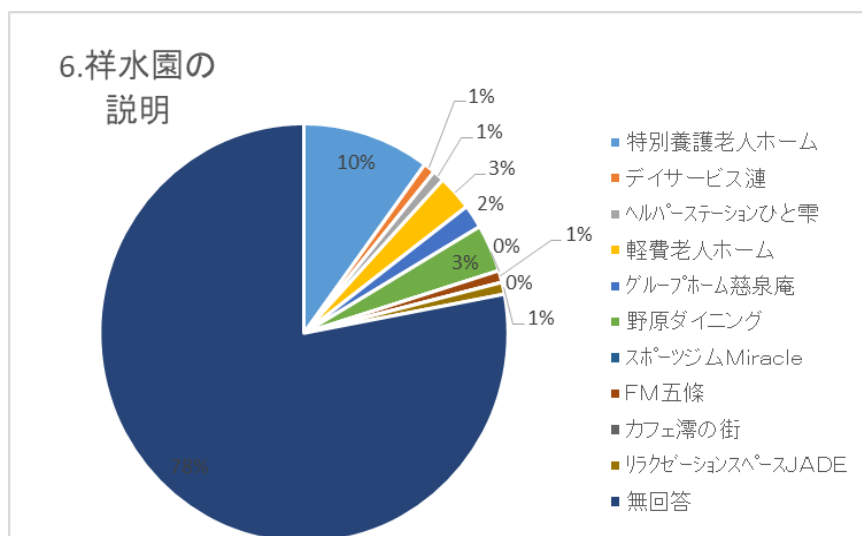
職員が親切	26
対応が迅速	6
母体がしっかりしている	2
料金が安い	0
色々な企画・イベントがある	2
臨機応変な対応	5
その他	1
無回答	36



※その他・・・ ケアマネに勧められた

6：祥水園のサービス、事業で、詳しく知りたい情報を下記から選んで下さい。

特別養護老人ホーム	11
デイサービス漣	1
ヘルパーステーションひと雫	1
軽費老人ホーム	3
グループホーム慈泉庵	2
野原ダイニング（宅配弁当）	4
スポーツジム Miracle	0
FM五條	1
カフェ漣の街	0
リラクゼーションスペース JADE	1
無回答	85



7：催し、イベントで参加したい内容があれば教えてください。

例：体操 カラオケの会 フラワーアレンジや手芸等の趣味の催し

- ・カラオケ
- ・フラワーアレンジ
- ・介護に関する講習（おむつ交換の方法。服を整える時の楽な方法、車椅子への移乗）
- ・呑み込むためのマッサージ

8：その他 ご意見・ご感想等ご自由にお書き下さい。

- ・血圧の変動の記入お願いしたい
- ・2カ月先ぐらい、長期ショートの利用が予約で切れ計画がたてられるので便利です
- ・色々とよくして頂き喜んでます
- ・個人的な評価のアンケートはできるだけしないようお願い致します
- ・職員の皆様に大変お世話になります。これからもよろしくお願いします
- ・いつも本当に親切にいただき有り難いです。仕事も安心していかせてもらっています。ヘルパーさんにもよくして頂き有り難いです
- ・いつも色々教えて頂いて配慮もして頂いてデイサービスも受けさせていただけると思えるようになりました。

## 【考察】

ケアマネとしてのマナーは概ね良いと感じて頂いている。

相談や対応については87%の方が「対応できている」との評価だが、「遅い」と感じている方も4名いることは重く受け止めなければならない。説明も98%の方が分かりやすいと評価してくれているが、「不十分」と感じている方が1名おられることも重く受け止め改善の方法を考える必要がある。事業所を選ぶ基準としても、職員が親切で、対応が迅速であるが上位にあることから今後事業所内でよく検討していく必要がある。

設問4、6、7については、今後の事業所展開の参考にしていきたいと思います。

今回のアンケートは回収率が64%と低かった。設問の内容が、説明を加えなくては回答しにくい内容で、答えにくかったことも回収率を下げている要因かと思われる。

今回のアンケートは結局自分たちは何が知りたかったのかよくわからない、内容のぼやけたものになっていた。来年度は、アンケート内容をもっと吟味して、事業所に効果的なアンケートを実施したいと思う。

平成29年度

顧客満足度アンケート

ケアプランセンター 水面