平成30年度　顧客満足度調査結果

　　　　　　　　　　ケアプランセンター水面

　　　　　　　　　配布数145枚　回収数100枚　回収率69％

1：担当ケアマネージャーの言葉使い、礼儀、身だしなみはいかがですか？

|  |  |
| --- | --- |
| **よい** | 89 |
| **普通** | 11 |
| **よくない** | 0 |

2：担当ケアマネージャーは、話しやすいですか？

|  |  |
| --- | --- |
| **話しやすい** | 91 |
| **普通** | 8 |
| **話しにくい** | 0 |
| **回答なし** | 1 |

3：入院になった場合、担当ケアマネージャーにも連絡が必要な事をしっていますか？

|  |  |
| --- | --- |
| 知っている | 72 |
| 知らない | 24 |
| 回答なし | 4 |

4：担当ケアマネージャーは、サービス変更、その他急な出来事等に迅速に対応できていますか？

|  |  |
| --- | --- |
| 対応できている | 75 |
| 普通 | 18 |
| 遅いと感じる | 0 |
| 回答なし | 7 |

5：介護サービス計画書は、自分の思いが反映されていますか？

|  |  |
| --- | --- |
| されている | 77 |
| されていない | 0 |
| わからない | 16 |
| 回答なし | 7 |

6：介護サービス計画書は、わかりやすく説明されていますか？

|  |  |
| --- | --- |
| わかりやすい | 61 |
| 普通 | 26 |
| わかりにくい | 0 |
| 回答なし | 13 |

7：今年4月に介護保険改正がありました。何かご質問はありませんか？

　　・ありません

8：祥水園の施設では〝奈良〟の木材を使用しています。それについて質問です。

　・当施設の“奈良”木材はどうですか。（複数回答可）

|  |  |
| --- | --- |
| 落ち着く | 41 |
| 見た目がよい | 27 |
| 知らない | 33 |
| その他 | 4 |

・当施設の利用で木材利用の意義や木の良さについて理解が深まりましたか？

|  |  |
| --- | --- |
| 深まった | 41 |
| 深まらない | 2 |
| わからない | 52 |
| 回答なし | 5 |

・国・地方公共団体は、このような木材公共施設の建物を推進すべきですか。

|  |  |
| --- | --- |
| そう思う | 53 |
| 思わない | 1 |
| わからない | 39 |
| 回答なし | 7 |

・ご自分が住宅を建てる場合、地域材を使用したいと思いますか。

|  |  |
| --- | --- |
| この施設を見て思う | 25 |
| 以前から思っていた | 22 |
| 思わない | 11 |
| 回答なし | 42 |

【総括】

ケアマネ―ジャーのマナーは、概ね「よい」とされている。入院時のケアマネージャーへの報告は「知らない」との回答が、２４％あった。入院時の報告がないと、必要な対応が出来なくなるため、必ず連絡が必要な事を周知して行かなければならない。

また、計画書へ、ご利用者の〝思い〟が入っているかの質問には、「わからない」「回答なし」が23％であった。この事については、計画書の説明の仕方も考慮していかなければならない。

奈良木材使用については、やはり「木のぬくもりが落ち着く」「心がやんわりしてよい」と良い評価がされている。一方ご自分が家を建てる時は、「コストが高そう」「業者任せになるので」という意見も聞かれた。今回のアンケートで、多数の「良い」評価を励みにしながらも、少数の「ご意見、ご指摘」も深く受け止め、今後の業務改善に役立てたいと思います。