令和2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175枚　回収数126枚　回収率72％

回答者（ご利用者54名、ご家族67名、未記入5名）

男女比（男性32名：女性90名、未記入4名）

1：担当ケアマネージャーは、あなたやご家族からの相談を伺い、必要に応じてサービスの調整を行う仕事だという事を知っていますか？

|  |  |
| --- | --- |
| **①知っている** | **116** |
| **②知らない** | **7** |
| **③無回答** | **3** |

2：担当ケアマネージャーはあなたが相談してから迅速に動いていると思いますか？

|  |  |
| --- | --- |
| **①思う** | **108** |
| **②ふつう** | **15** |
| **③思わない** | **2** |
| **④無回答** | **1** |

3：困ったことが起こった時担当ケアマネは頼りになりますか？

|  |  |
| --- | --- |
| **①とても頼りになる** | **69** |
| **②頼りになる** | **41** |
| **③ふつう** | **12** |
| **④あまり頼りにならない** | **0** |
| **⑤頼りにならない** | **1** |
| **⑥無回答** | **3** |

4：困りごとが出た場合、誰に相談しようと思いますか？

|  |  |
| --- | --- |
| **①誰にもしない** | **2** |
| **②家族** | **93** |
| **③ケアマネ** | **95** |
| **④医師** | **47** |
| **⑤近所** | **6** |
| **⑥友人** | **12** |
| **⑦市役所** | **17** |
| **⑧無回答** | **1** |

（複数回答）

5：介護が必要な人がいた場合、ケアプランセンター水面（祥水園）に紹介しようと思いますか？

|  |  |
| --- | --- |
| **①思う** | **85** |
| **②特に思わない** | **5** |
| **③わからない** | **29** |
| **④無回答** | **7** |

6：現在利用のサービスで生活が改善され、不安、困りごとは解消されましたか。

|  |  |
| --- | --- |
| **①された** | **92** |
| **②されてない** | **0** |
| **③どちらともいえない** | **28** |
| **④無回答** | **6** |

7：コロナ感染症対策についてお伺いします。

⒈今回訪問を控えさせて頂き、電話やポスイトイン等の方法は不満はなかったですか？

|  |  |
| --- | --- |
| **①不満ではない** | **76** |
| **②仕方がない** | **41** |
| **③不満** | **2** |
| **④無回答** | **7** |

☆不満の理由

・月1回訪問の原則から外れる。

・月に1度は会ってほしいです。

２．訪問再開についてどう思われますか？

|  |  |
| --- | --- |
| **①来てもらいたい** | **50** |
| **②どちらともいえない** | **63** |
| **③控えてほしい** | **4** |
| **④無回答** | **9** |

8：このようなサービスがあればいいなと思うことを教えてください

・デイサービスで以前、イオンに買い物に連れて行っていただいたのがうれしかったようです。

・買い物支援（イメージは決まった曜日以外に使える感じ）

・デイサービスの日に買い物に行きたい人だけ車に乗せてもらい買い物に行けたらいいかと思います。

・衣類等の買い物支援　等　9名が買い物支援を希望。

・話相手に来てくれる

・夕方から夜にかけての話し相手で、憩える場所。

・一定時間外に連れ出してくれる

・デイでみんなでお出かけ（花見、弁当外食）

・お散歩、外出支援　2名希望

・デイで入浴だけできるようにしてほしい　等3名が希望。

・手仕事で社会に貢献できるものを作る等、何か役に立っているという気持ちになれることがあればいい。

・祝日、日曜の利用(他事業所サービス)

・緊急時家庭内での連絡の取り方サービスの介護保険

９．祥水園の施設では、“奈良”の木材を使用しています。それについての質問です。

Ⅰ.当施設の“奈良”木材はどうですか？

|  |  |
| --- | --- |
| **①落ち着く** | **39** |
| **②見た目がよい** | **30** |
| **③知らない** | **37** |
| **④その他** | **7** |
| **⑤無回答** | **16** |

☆④の理由

　・日本は日本の木を使ってほしい

　・木の香りがよい

　・祥水園に行ってないのでわからない。3名

Ⅱ.当施設の利用で木材利用の意義や木の良さについての理解が深まりましたか？

|  |  |
| --- | --- |
| **①深まった** | **40** |
| **②深まらない** | **0** |
| **③わからない** | **57** |
| **④無回答** | **29** |

☆②の理由

Ⅲ.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？

|  |  |
| --- | --- |
| **①そう思う** | **62** |
| **②そう思わない** | **3** |
| **③わからない** | **37** |
| **④無回答** | **24** |

☆②の理由

Ⅳ.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？

|  |  |
| --- | --- |
| **①この施設を見てそう思うようになった** | 26 |
| **②以前からそう思っていた** | 35 |
| **③そう思わない** | 18 |
| **④無回答** | 47 |

☆③の理由

　・こだわりがないから

　・コスト面がどうか。地産木材は価格が高い。３名

　・お金がない

１０．その他何かご意見ご希望があれば聞かせてください。

　・両親がいつもお世話になっています。いつも細やかな心配りをいただき大変感謝しております。今後ともよろしくお願いします。

・常に心配り頂き、本人ともどもとても喜んでおります。たびたびお電話や訪問をしてくださり、お忙しいのに申し訳ないです。今後ともよろしくお願いします。

　・いつもありがとうございます。

　・デイではカラオケなどはあるようですが、みんなで季節の歌や懐メロを歌ったり、簡単なゲームなどしたいと言っています。

　・最近デイのお迎えの車の時間が遅くなっており、予定が立てられず困っている。

　・食事面で食べられない人には料理の変更をしてほしいです。メインのお肉、魚が食べられない人は食べる物がない。（他事業所デイ利用）

　・いつも親切な対応をしていただきありがとうございます。

　・これだけ高齢者が増えてきているので、ヘルパーやケアマネ、施設だけでは追い付かないだろう。地域ぐるみで支えあうシステムが絶対必要ですよね。

　・本人と出会っておしゃべりをしてほしいです。（コロナ時）

　・コロナ禍での業務（対応）にはご苦労されていることと思います。ありがとうございます。今後もコロナをはじめ何か必要な情報があれば発信して頂きたいです。

　・主人に急変が起きた場合を考えるとどうすればいいかを考えています。

・来てもらいたい時は電話するので、電話した時だけ来てほしい。その方がお互いのためにいい。

【考察】

　今回アンケートの回収を返信封筒を入れ、郵送での返信、もしくはデイご利用時に持参という形にしたところ、７２％と比較的高い回収率となりました。

　回答者は、ご本人54名、ご家族67名とご家族の方が多く回答下さいました。

さて、内容についてです。

ケアマネの仕事については「知っている」と答えた方が、９２％で、概ねご理解いただけているとの結果でした。「仕事の迅速さ」や「頼りがい」も多くのご家族、ご利用者が迅速に対応し、頼りがいもあると思って下っているようでした。それは困りごとの相談先にも表れていると思います。誰に相談するかと聞いたところ「ケアマネ」に相談したいと答えた方が一番多かったこと、「ケアプランセンターを紹介したいか」の問いにも85％の方が「紹介したい」と答えてくれていました。しかし「ふつう」「そう思ってない」と答えた方もあることから、その方々にも「頼れる」「祥水園を紹介したい」と思っていただけるように改善していかなければいけないと思います。

また。コロナ時の対応についての質問で、訪問を自粛したことについては「不満ではない」「仕方ない」と、概ね肯定的にとらえてくださっていることをありがたく思いました。しかし、訪問再開についてうかがうと「控えてほしい」と答えた方は少なく、「来てほしい。」と答えた方が半数以上おられました。みなさん私達の訪問を待ってくれているかと思うと訪問の重要性を感じました。

「今後どのようなサービスがあればよいか」の質問には、デイでの外出や買い物支援を希望される方が多かったです。サービスの希望については個々に検討していきたいと思います。

お忙しい中、たくさんのご協力をいただきありがとうございました。

みなさまからいただいた、貴重なご意見、ご希望を踏まえ、今後も事業所の改善に取り組んでいきたいと思いますので、今後ともどうぞよろしくお願いします。