

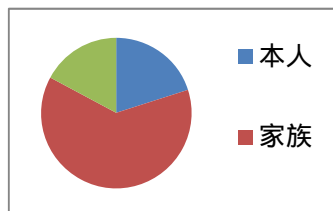
## 平成27年度 満足度調査 集計結果 清風苑在宅介護支援センター

実施期間 平成27年12月4日～平成27年12月26日  
配布 108名 回収 70名 回収率 64.8%

ご意見や自由記入欄の項目については、全て原文のまま記載してあります。

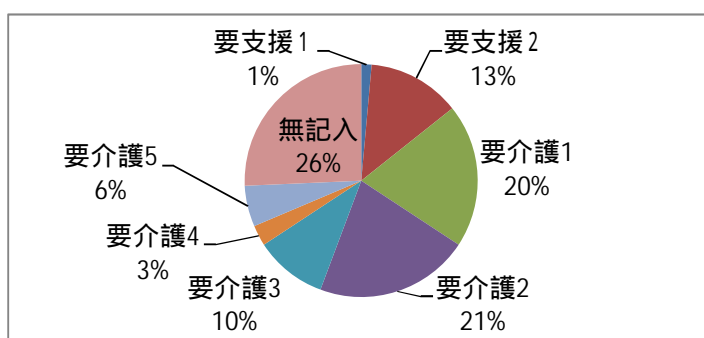
### 記入された方

本人	14
家族	44
無記入	12
合計	70



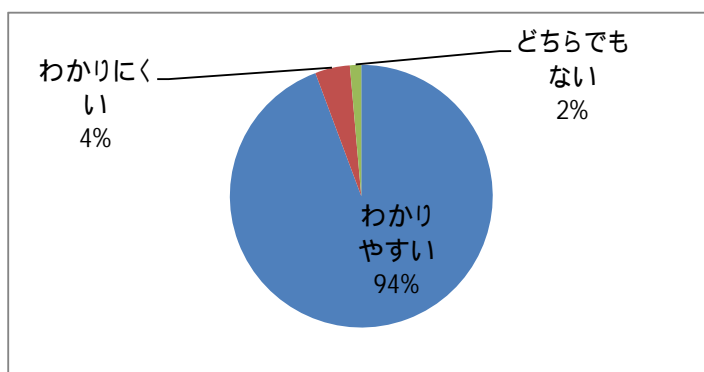
### 介護度別

介護度	人数	構成比
要支援1	1	1.4%
要支援2	9	12.9%
要介護1	14	20.0%
要介護2	15	21.4%
要介護3	7	10.0%
要介護4	2	2.9%
要介護5	4	5.7%
無記入	18	25.7%
合計	70	100%



### 質問1. 申請の書類や制度についての説明はその都度わかりやすく伝えていきますか

	人数	構成比
わかりやすい	66	94.29%
わかりにくい	3	4.29%
どちらでもない	1	1.43%
合計	70	100%

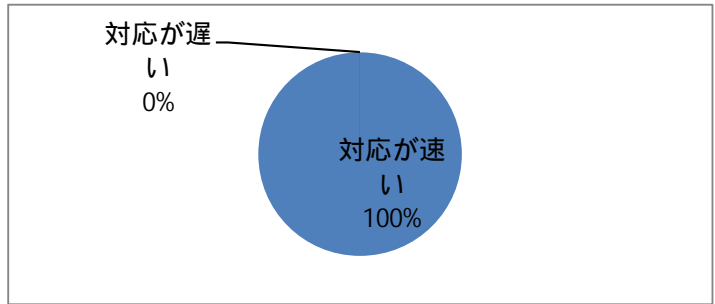


#### 【ご意見】

- ・わかりやすい説明です
- ・すぐに必要と思っているのではないのであまり関心がない
- ・もっとわかりやすく丁寧な説明をしていただけると助かります
- ・家族の希望に沿った説明と具体性を持って対応されている
- ・月に1回訪問して説明を聞いております
- ・書類や制度を一つひとつ読みながら詳しく説明します

## 質問2．迅速にご要望へ対応していますか

	人数	構成比
対応が速い	70	100.0%
対応が遅い	0	0.0%
どちらでもない	0	0.0%
合計	70	100%

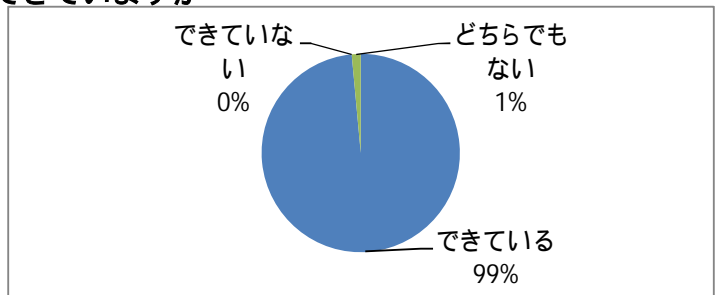


### 【ご意見】

- ・何度でも相談できる安心を感じます
- ・連絡等利用して行なっておりますが、苑～家族への連絡はすばやくできておりますが、家族～苑の要望欄はありましたら？
- ・よくみてもらっています
- ・段差の所の昇り降りについて脱衣場のつかまる所のトイレ動作に便利
- ・こちらの要望通りにしてもらっています
- ・追加のショートステイ等の対応にも迅速にいただいているので助かります
- ・ほぼ翌日には対応されている点がよいです
- ・対応が速い
- ・ショートステイをお願いした時にその場ですぐに予約を入れてくださいます
- ・月1回の訪問時に相談をする際、本人と家族の希望に沿う形で提案していただける
- ・急なショートステイを頼む時でもすばやく対応してくれる
- ・当日直前でも対応してくれる

## 質問3．必要性に応じたサービスの説明はできていますか

	人数	構成比
できている	69	98.6%
できていない	0	0.0%
どちらでもない	1	1.4%
合計	70	100%

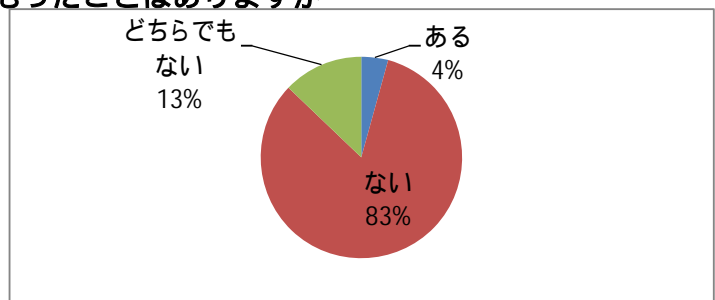


### 【ご意見】

- ・てきぱきよくしてくれます
- ・私の話をよく聞いてくれて、こういう所は気をつけなさいとかの注意点
- ・十分とは言えないが程々しています
- ・希望に沿って対応されている点が良い
- ・親切丁寧に説明してくださいます

## 質問4．担当のケアマネに対して不信感をもったことはありますか

	人数	構成比
ある	3	4.3%
ない	58	82.9%
どちらでもない	9	12.9%
合計	70	100%

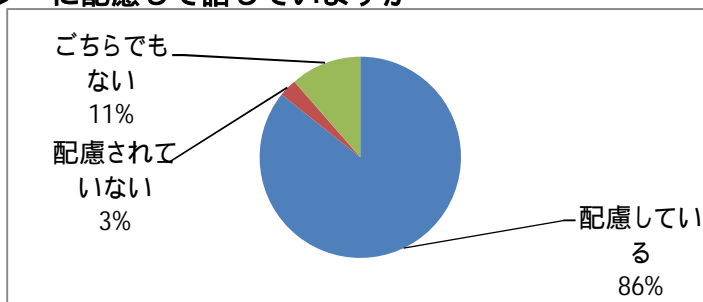


### 【ご意見】

- ・以前のケアマネさんよりコミュニケーションが少ない
- ・担当が変わってまだ間もないため、少し話しづらく、相手の方がどう思っているのか不安です
- ・とても親切です
- ・他の事案に対して一切わからない点

### 質問5 . ご本人とご家族の尊厳とプライバシーに配慮して話していますか

	人数	構成比
配慮している	60	85.7%
配慮されていない	2	2.9%
どちらでもない	8	11.4%
合計	70	100%



#### 【ご意見】

- ・ 家族のプライバシーに踏み込みすぎる
- ・ 本人も喜んでお世話になっているので問題ないと思います
- ・ よく声をかけてくれて、たくさん話してくれます

### 質問6 . その他、ご意見がございましたら、御記入ください

- ・ 介護認定手続きよろしく願い申し上げます
- ・ 利用者の立場で接してくれる
- ・ 特に不安なところを感じていない
- ・ 家族の大変さにも配慮していただき感謝しています
- ・ 特になし。いつも感謝しています
- ・ いつも大変お世話になりましてありがとうございます
- ・ いつも良くしていただいております
- ・ 今後増えて行く高齢者に対し、必要事業であるため益々の設備等の拡充に希望と期待を致します
- ・ 今後とも宜しく願い致します
- ・ 要支援なのであまり感じた事はありません。先の長い介護なので宜しく願いします
- ・ 介護用品を借りる時、又は購入する時にお願いするとすぐに対応してくださりととても助かっております
- ・ いつも本当にご苦労様です
- ・ 朝など体調を伺い、バスの乗り降り等に気を使ってくれて本当に有りがたく思っています
- ・ これからもどうぞよろしくお願い致します
- ・ 今、現在安定しておりますがこれからだと思っております。そうなった時はお世話になると思っていますのでよろしくお願い致します
- ・ 施設内において本人との会話を増やして欲しい
- ・ 本人がケアに対して喜んでる
- ・ 大変な仕事なのに明るい態度で対応してくれてありがとうございます
- ・ 皆さんがにこやかに対応されております
- ・ いつもありがとうございます

この度はお忙しいなか、居宅介護支援アンケート回答のご協力をいただきありがとうございました。ご意見は大変貴重で重いものと受け止めています。貴重な意見に耳を傾け、参考にさせていただきたいと思っております。

昨年10月より、4名体制から3名体制へ変更となり、担当の変更をお願いしましたが、コミュニケーションが少ない、少し話づらいと不安を与えてしまったことが分かりました。不安を与えてしまった方々には早速改善をしていきたいと考えております。このようにアンケートでなければ気付けないことも多数ございます。ご尽力を要するものではありませんが、引き続きご協力をお願いいたします。今後ともご指導をいただけるよう邁進し、相談しやすい、わかりやすい、早くて安心できると言ってもらえるよう対応、努力を重ねていきます。今後ともよろしく願いいたします。