

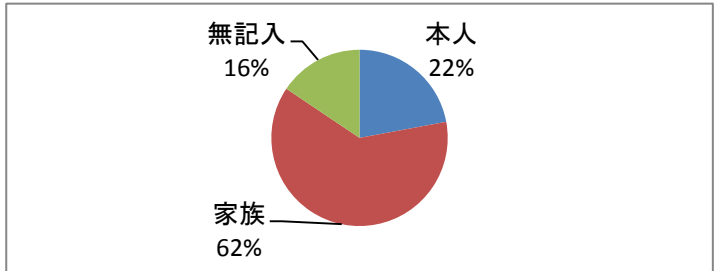
平成28年度 満足度調査 集計結果 清風苑在宅介護支援センター

《実施期間》 平成28年11月8日～平成28年12月5日
《配布》105名 《回収》77名 《回収率》73.3%

※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。

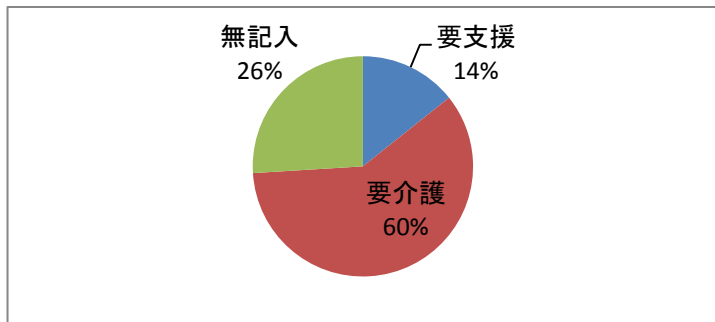
■記入された方

本人	17
家族	48
無記入	12
合計	77



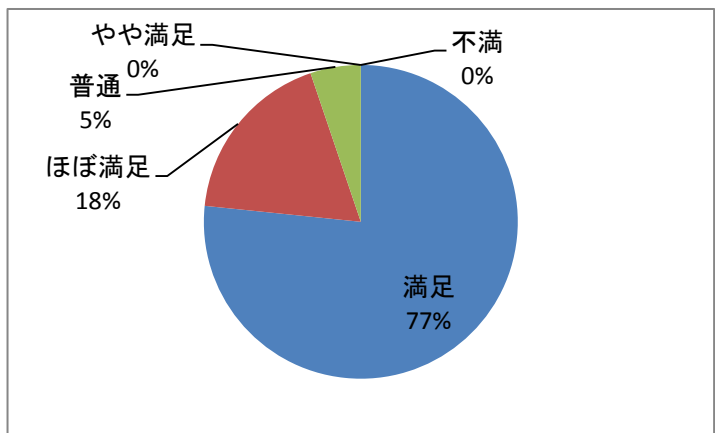
■介護度別

介護度	人数	構成比
要支援	11	14.3%
要介護	46	59.7%
無記入	20	26.0%
合計	77	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
満足	59	76.6%
ほぼ満足	14	18.2%
普通	4	5.2%
やや満足	0	0.0%
不満	0	0.0%
合計	77	100%

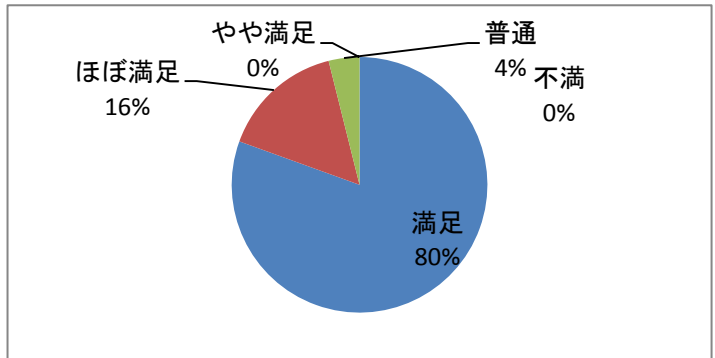


【ご意見】

- ・こちらの希望に丁寧に対応していただき、感謝しています。
- ・こちらの意見もよく聞いていただき対応もよいです。

質問2. 迅速にご要望へ対応していますか

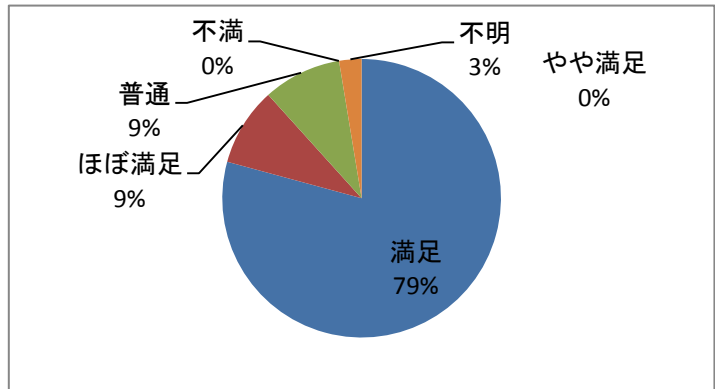
	人数	構成比
満足	62	80.5%
ほぼ満足	12	15.6%
普通	3	3.9%
やや満足	0	0.0%
不満	0	0.0%
合計	77	100%



【ご意見】

質問3. 相談や希望に応じて、介護保険外サービスを含めて説明や紹介をしてくれていますか

	人数	構成比
満足	61	79.2%
ほぼ満足	7	9.1%
普通	7	9.1%
やや満足	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	2.6%
合計	77	100%

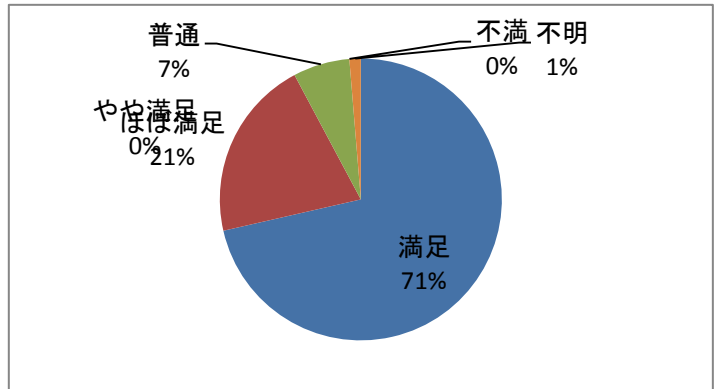


【ご意見】

・介護保険外サービスとはどうゆうものなのでしょうかこの件については、まだ説明を受けておりません。

質問4. 利用中のサービスはいかがですか

	人数	構成比
満足	55	71.4%
ほぼ満足	16	20.8%
普通	5	6.5%
やや満足	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	1	1.3%
合計	77	100%

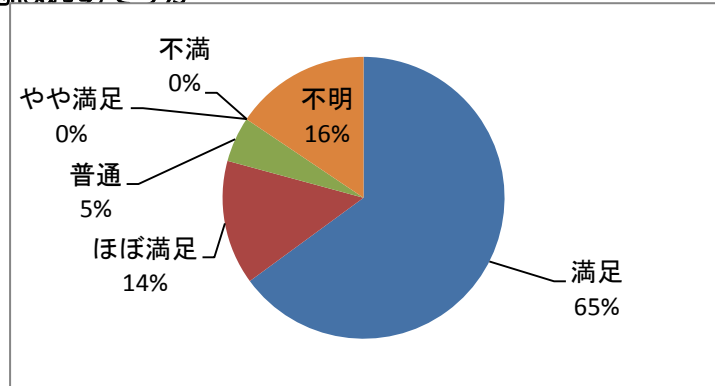


【ご意見】

・担当者間の意志の疎通を図って欲しい
 ・これからですが、家中の生活に関して相談させていただきたいです。
 ・毎回良く対応して下さり母も楽しく過ごさせていただいている様子です。
 ・アンケートでもお答えしましたが、本人は満足している様子です。

質問5. ケアマネージャーの言葉遣いや対応は適切ですか

	人数	構成比
満足	50	64.9%
ほぼ満足	11	14.3%
普通	4	5.2%
やや満足	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	12	15.6%
合計	77	100%

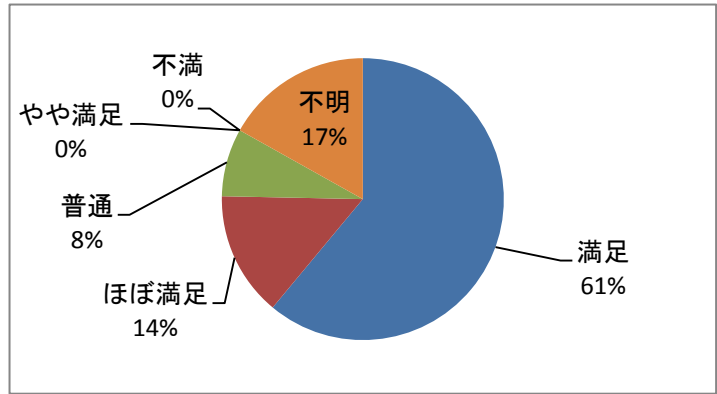


【ご意見】

・よく話を聞いてくださり、いつも気持ちよく話し合えます。
 ・丁寧すぎて申し訳ありません（満足）。

質問6. 安心して話しができますか

	人数	構成比
満足	47	61.0%
ほぼ満足	11	14.3%
普通	6	7.8%
やや満足	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	13	16.9%
合計	77	100%



【ご意見】

- ・希望に依じてのショートステイやデイサービスの対応が助かります。

質問7. その他、ケアマネージャーに対するご意見やご要望など、ご自由にお書きください

- ・いつもお世話になります。各サービスの提供の方々と迅速に連絡をとっていただきありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつも丁寧に対応していただき感謝申し上げます。
- ・福祉用具などの対応は迅速ですぐに手配していただけるのでとても助かっております。些細なことでも何でも相談にのっていただけるので心強いです。これからも色々ご相談させていただくことがあるかと思いますがよろしくお願い致します。清風苑のケアマネージャーさんは最高です。
- ・色々な面で本当に感謝しております。今まで通りよろしくお願い致します。
- ・毎回、良くしてもらっています。年寄はとても話しが長いのに、仕事だとはいってもつき合っ頂き感謝致します。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつもていねいに、色々教えて頂いています。
- ・親切にして頂き感謝しております。
- ・お世話になります。ケアマネさんや老健の方の“元気そうですね。なんでもできそうですね(できますね)。次は要支援くらいですかね。”励まして言われる言葉が、「自分を理解してくれていない」につながっています。実は相当つらいので、言葉選びも難しいかと思いますが本人の気持ちに寄り添った声かけよろしくお願い致します。
- ・今後日常生活をしていく上で、ショートステイやデイサービスは家族にとって大切だと思います。家族全員、日常生活が円滑にいくためには、上手に利用していく事が重要だと思っていますのでどうぞ宜しくお願い致します。
- ・今後もよろしくお願い致します。
- ・月一度来る前に必ず日時を電話してくださるので助かります。
- ・よくやってくれますので満足しています。これからもよろしくお願い致します。
- ・親切に色々話してくれます。
- ・訪問時間が正確なので助かります。
- ・安心して色々お話を一方的に話しても親切に聞いていただけるのでありがたいと思っております。ありがとうございます。