

<平成 29 年度満足度調査結果報告>

平成 29 年度 11 月

介護福祉本部

本部長代理 太田 睦美

竹田指定居宅介護支援事業所

管理者 齋藤 真美

このたび質の向上を目的に「満足度調査」を実施させていただきました。

その結果を集計いたしましたので、以下にご報告いたします。

アンケート調査にご協力くださいました皆様には、この紙面をお借りしてお礼を申し上げます。

1、 実施方法

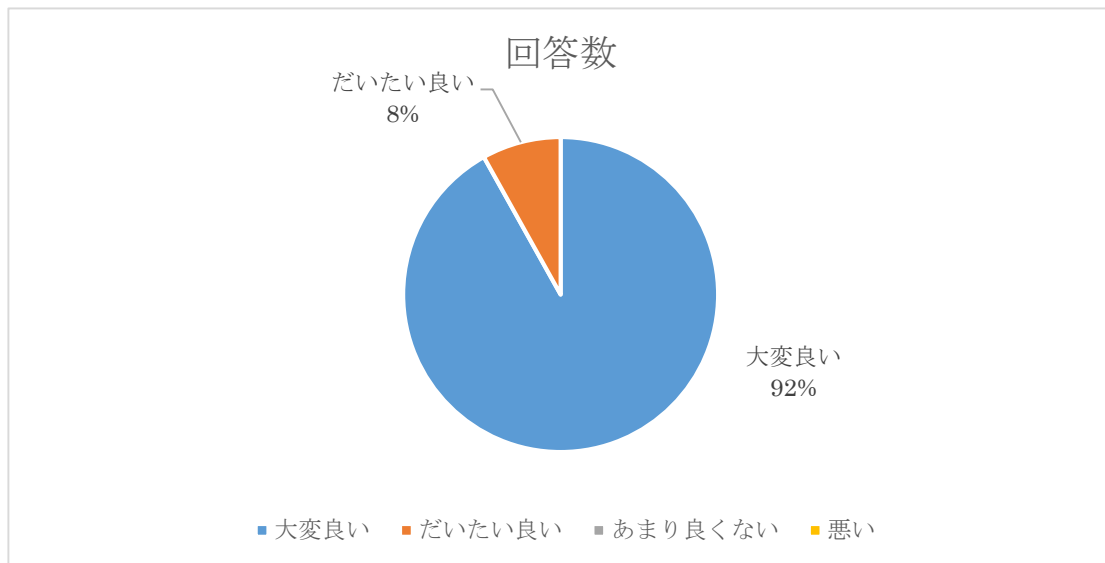
実施期間：8月～9月

対象：7月に実績のある方の中から、約30%の方を無作為に選定

配布数： 100件、回収： 76件・・・回収率：76%

2、 集計結果

質問1 訪問時や電話での対応はよくできていますか。



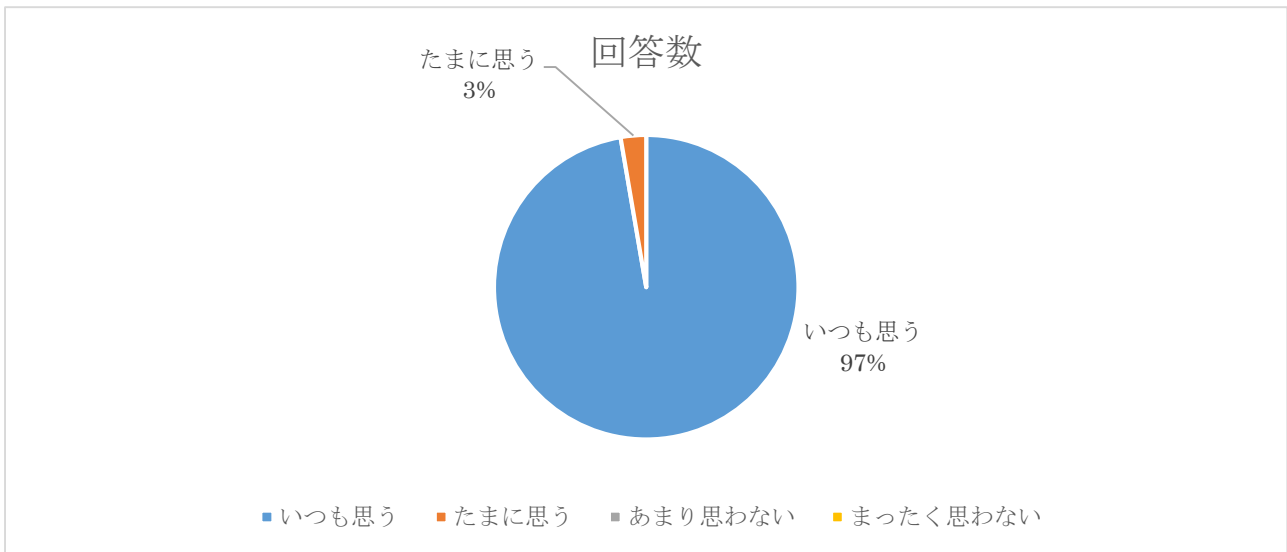
具体例：簡潔明瞭で時間正確

時間帯の都合に合わせてくれる。

家族の都合のよい時間に合わせていただきありがたい。

電話を忘れることがたまたまあります。

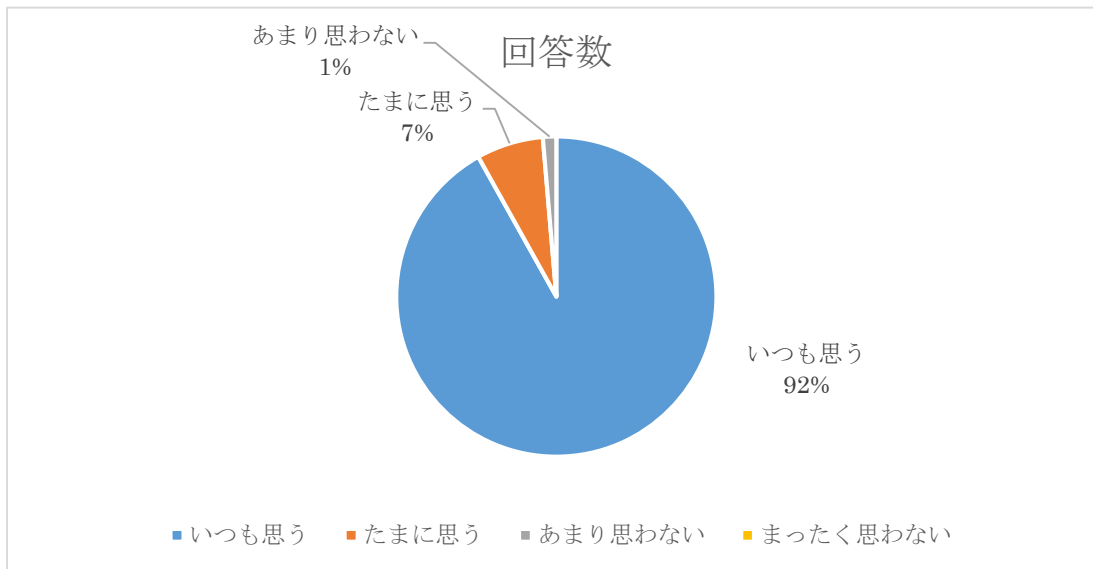
質問2 自分の思いを十分に聞いてもらっていると思いますか。



具体例：希望の実現

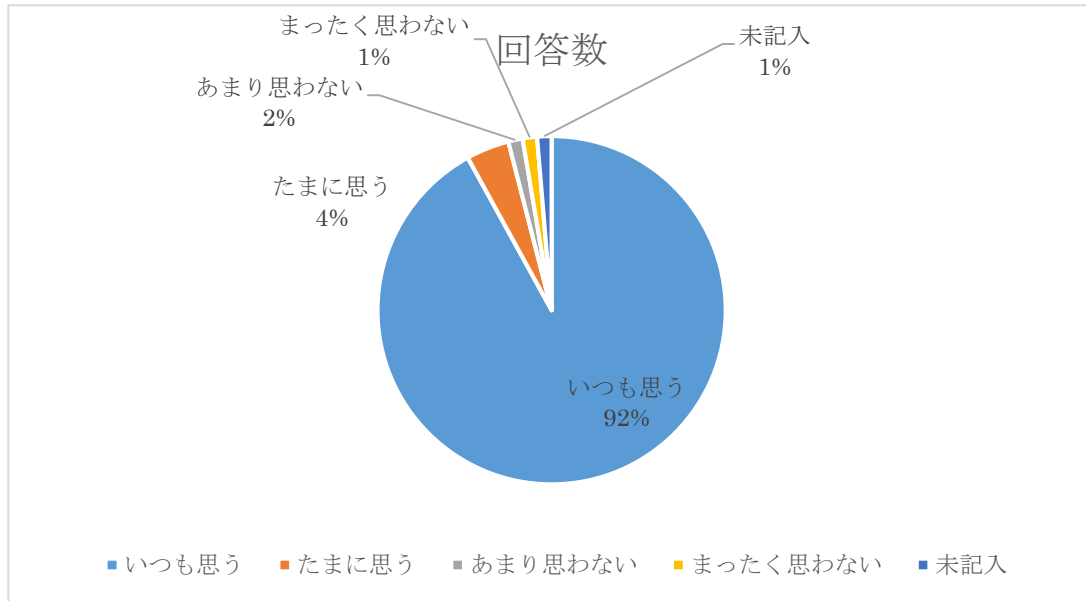
本人の希望を聞き、合わせて家族の希望も話を聞いてくれる。
何事に包み隠さず話せることがうれしい。

質問3 介護サービス計画は、自分たちの意向（どこで、どのようにくらしたいか）を汲み取ったものになっていると思いますか



具体例：利用者側の患者回復への要望が月の計画に反映されている。
病気の進みに合った話ができる。
利用者と家族のことをよく理解して計画してくださるので感謝。

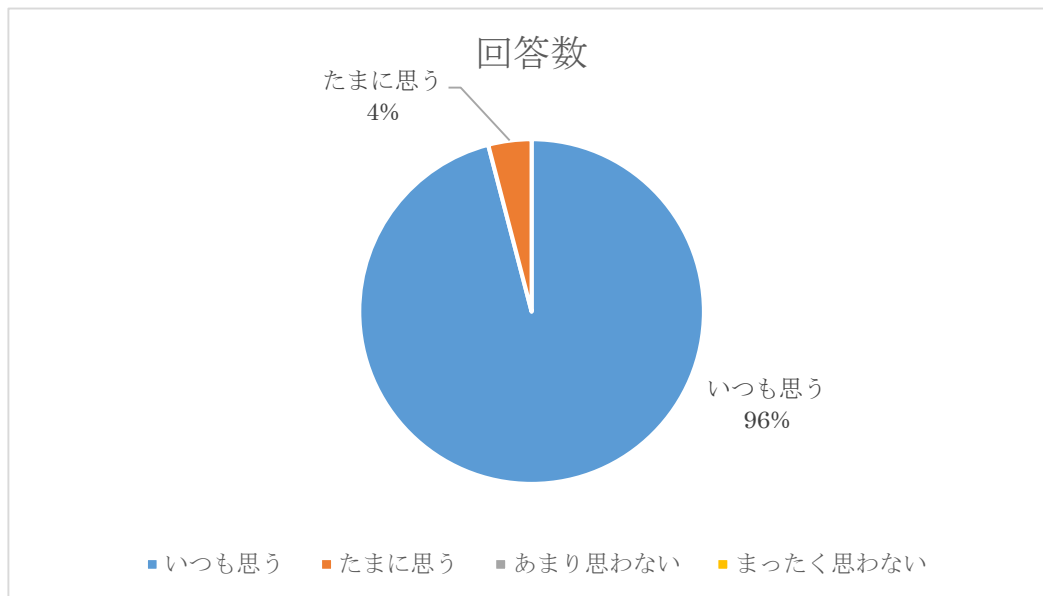
質問4 立案された介護サービス計画について、十分にわかりやすく説明してもらっていると思いますか。



具体例：いつもよく説明いただいている。

立案された介護サービスは希望どおりでわかりやすく説明してもらっている。

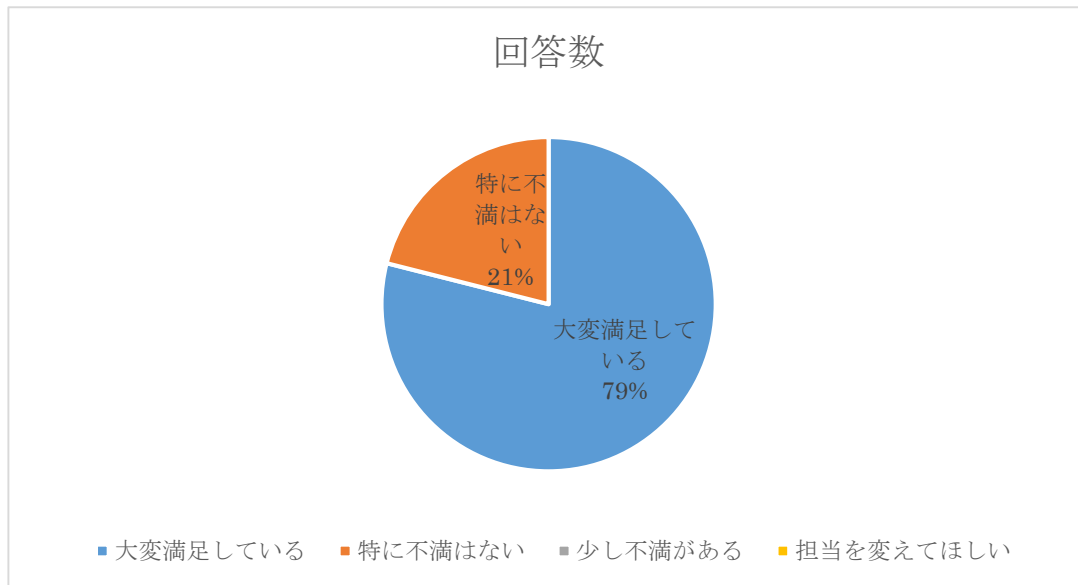
質問5 現在受けている支援は、自分たちのためになっていると思いますか



具体例：本人の外出時間ができありがとうございます。

少しずつではあるが回復へ向かっている。

質問6 現在担当のケアマネジャーに不満を感じたことはありませんか。



具体例：何か質問すると（ショートステイなど）すぐに調べてパンフレットなどを持ってきてくれたり、デイサービスで何かしたいことを言うと、次に行ったときにそれができます。いつも親切で感謝しています。

3、まとめと今後の対応

今回の調査では、ご意見・ご要望へ38件ものお言葉をいただきました。お礼の言葉や今後の課題など、アドバイスなどもございました。職員一同、今後とも精一杯対応させていただきますので、どうぞよろしくお願いいたします。

※要望については、具体例の中に記載させていただきました。

以上、御協力ありがとうございました。

今後とも利用者の方々の満足度を高めるために、事業所全体の質の向上に努めてまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。

平成29年度