

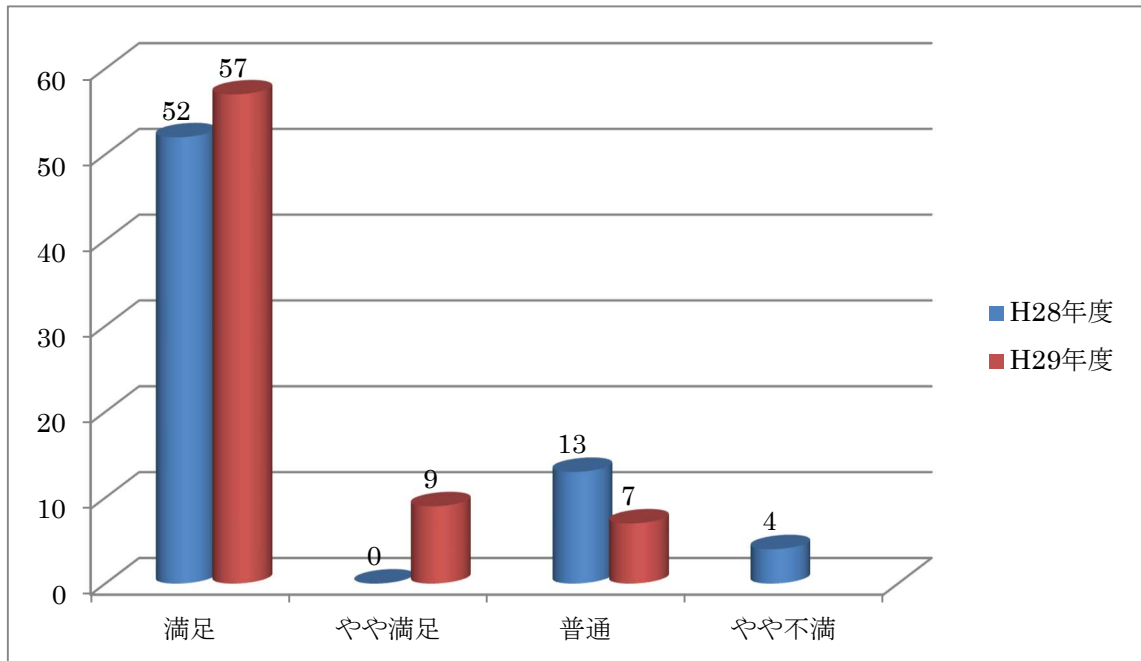
平成29年度^{まんぞくど}満足度調査 回答用紙

回収率 81.1% 90人中 73人回収

(平成28年度回収率 74.4% 64名/86名)

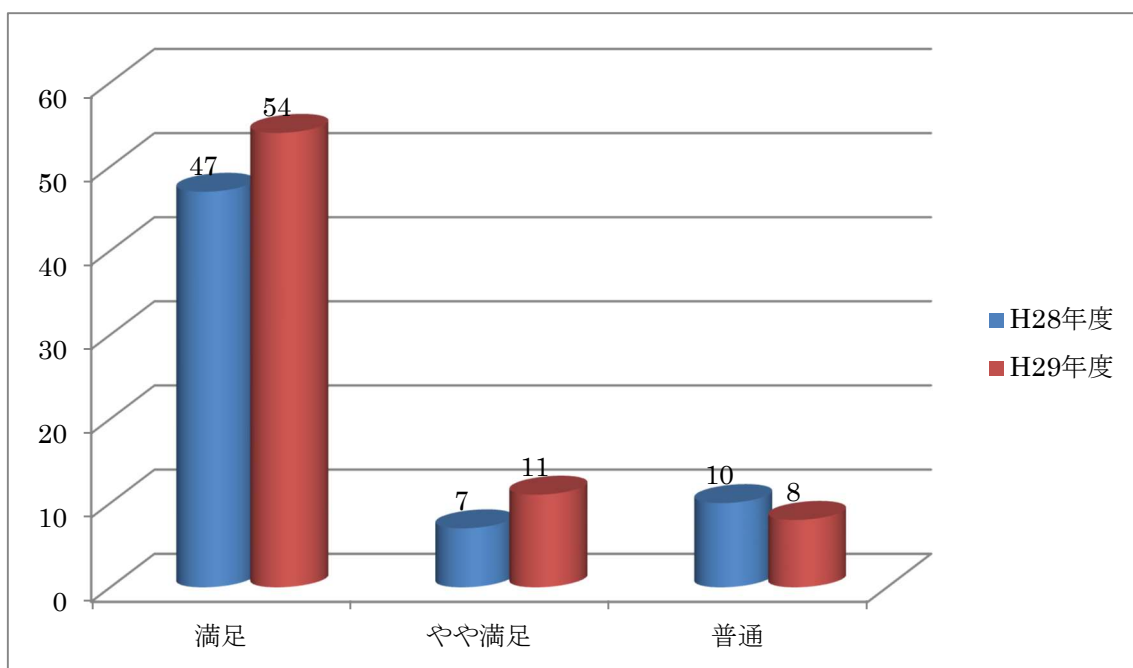
<問1> 職員の態度や会話、相談の対応はどうですか？

- (1) 満足 (57)
- (2) やや満足 (9)
- (3) 普通 (7)
- (4) やや不満 ()
- (5) 不満 ()



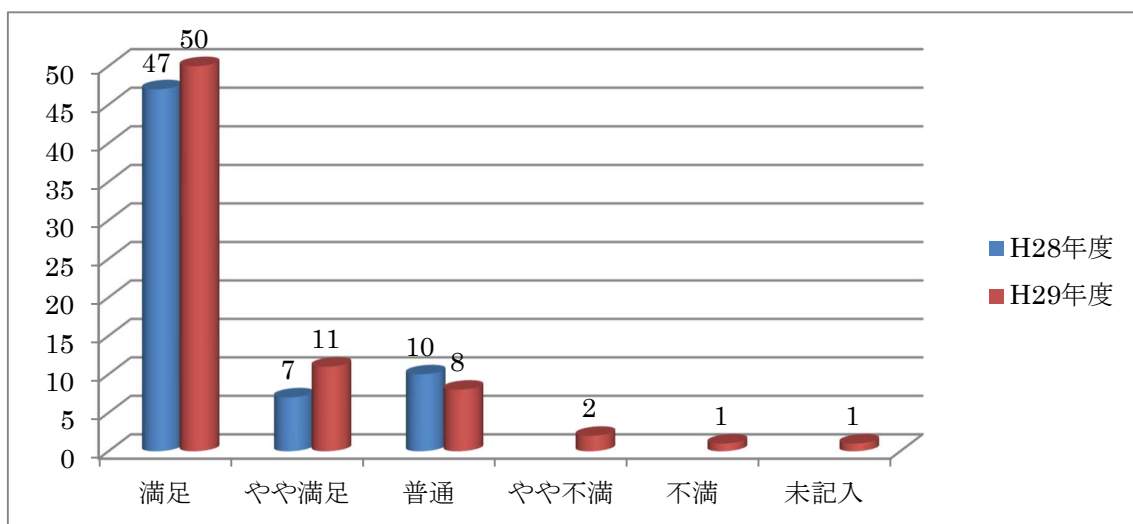
<問2> 訪問時間など、約束したことを守っていますか？

- (1) 満足 (54)
- (2) やや満足 (11)
- (3) 普通 (8)
- (4) やや不満 ()
- (5) 不満 ()



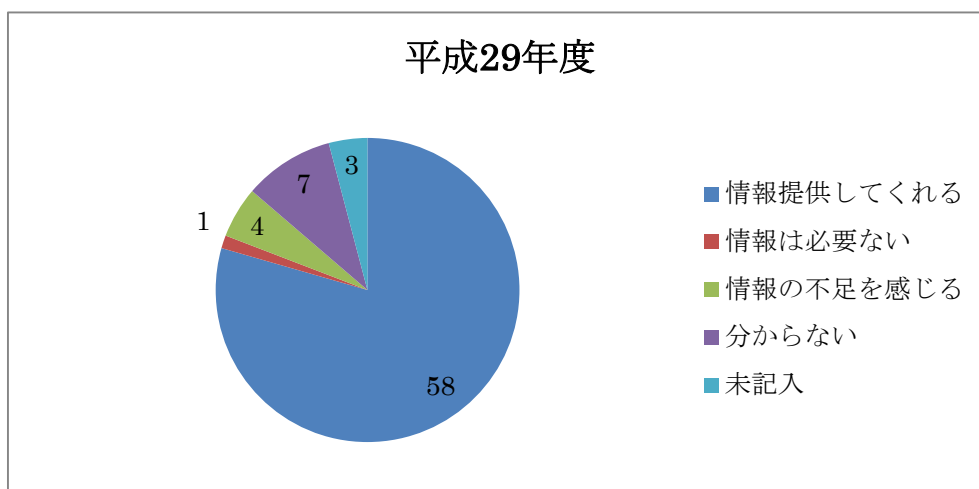
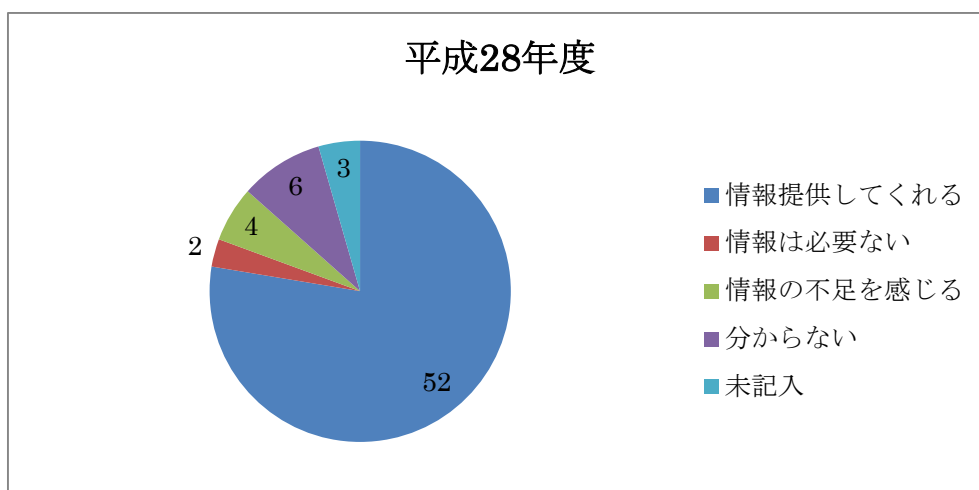
<問3>介護保険の手続きなどの説明は分かりやすいですか？

- (1) 満足 (50)
 - (2) やや満足 (11)
 - (3) 普通 (8)
 - (4) やや不満 (2)
 - (5) 不満 (1)
- 未記入・・・1



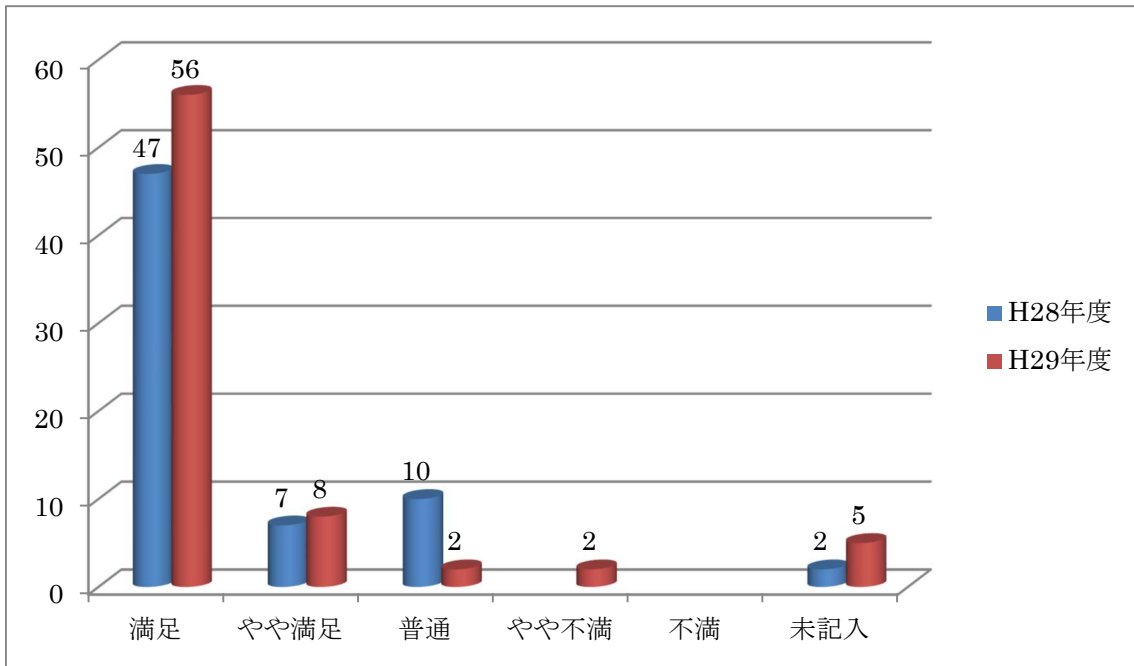
<問4>「ケアマネジャー」は介護保険サービス以外に、必要なサービスを提供してくれますか？

- (1) 情報提供してくれる (58)
 - (2) 情報提供は必要ない (1)
 - (3) 情報提供の不足を感じる (4)
 - (4) わからない (7)
- 未記入・・・3



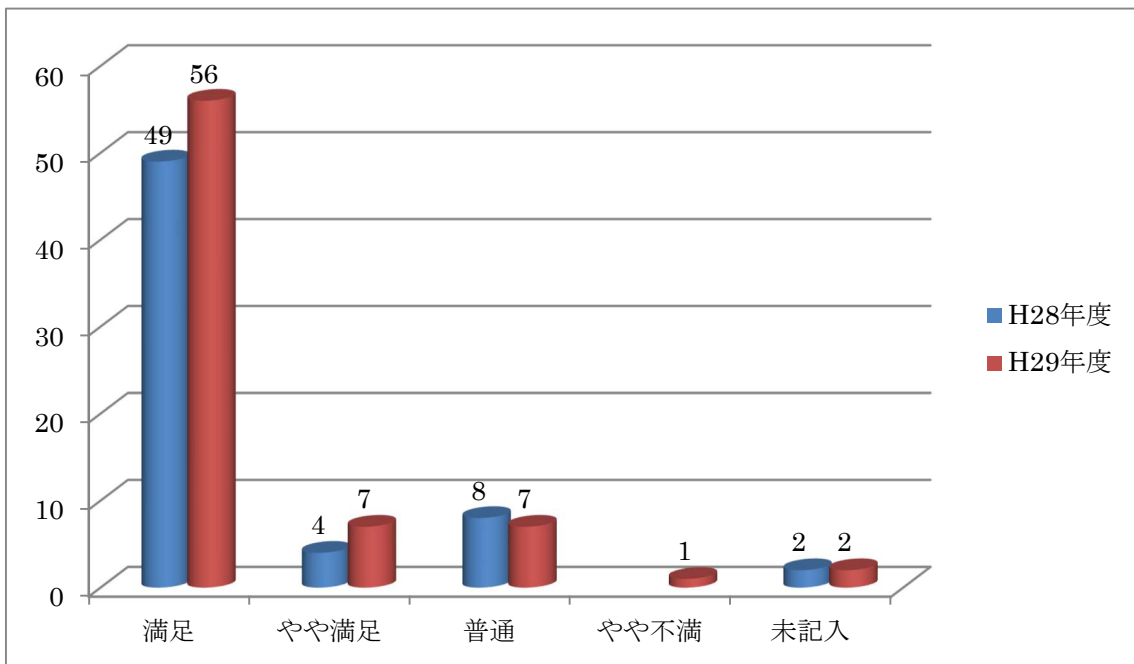
<問5>状況や希望に応じて、介護サービス事業所を紹介してくれますか？

- (1) 満足 (56)
 - (2) やや満足 (8)
 - (3) 普通 (2)
 - (4) やや不満 (2)
 - (5) 不満 ()
- 未記入・・・5



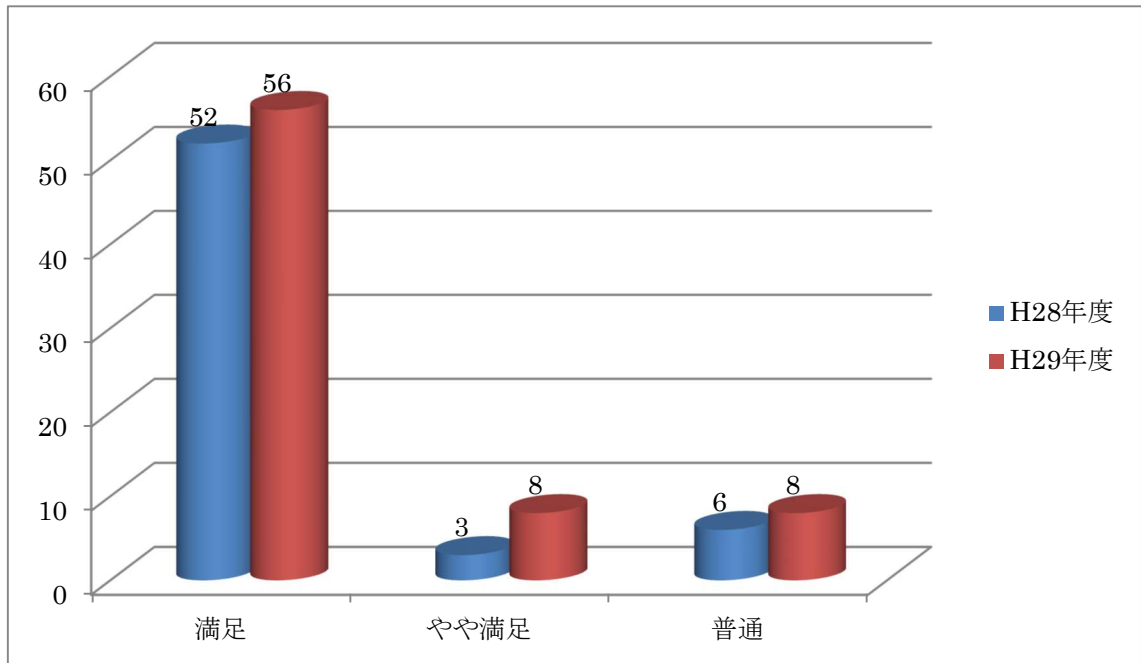
<問6> 介護計画書（ケアプラン）の内容はどうか？

- (1) 満足 (56)
 - (2) やや満足 (7)
 - (3) 普通 (7)
 - (4) やや不満 (1)
 - (5) 不満 ()
- 未記入・・・2



<問7> 困った時に相談しやすいですか？親切に対応してくれますか？

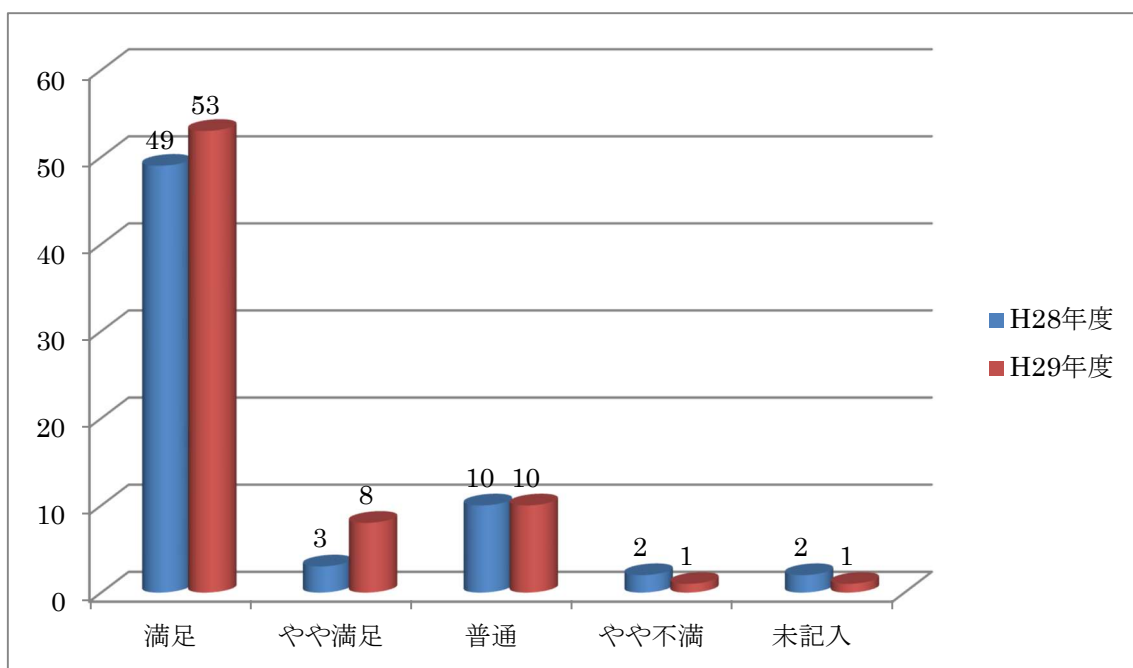
- (1) 満足 (56)
- (2) やや満足 (8)
- (3) 普通 (8)
- (4) やや不満 ()
- (5) 不満 ()



<問8> あなたの意見や苦情を聞いてくれますか？適切に対応してくれますか？

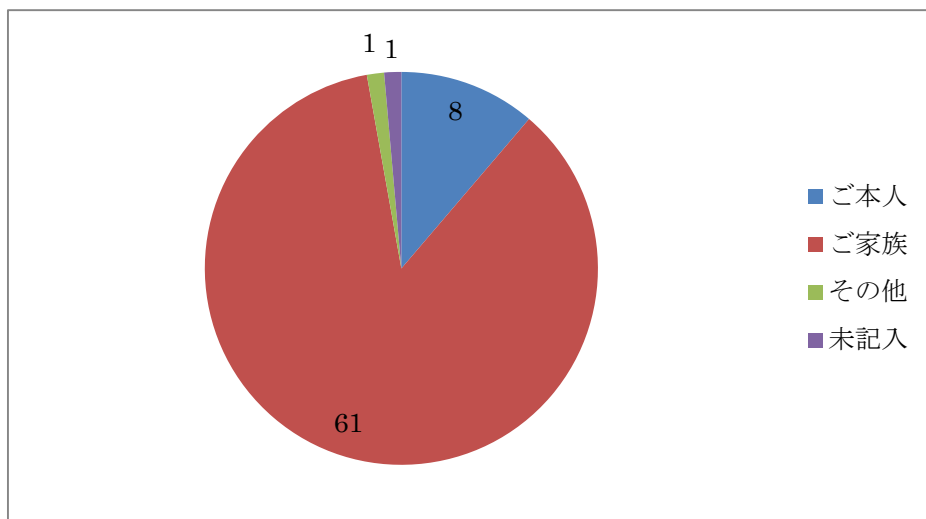
- (1) 満足 (53)
- (2) やや満足 (8)
- (3) 普通 (10)
- (4) やや不満 (1)
- (5) 不満 ()

未記入・・・1



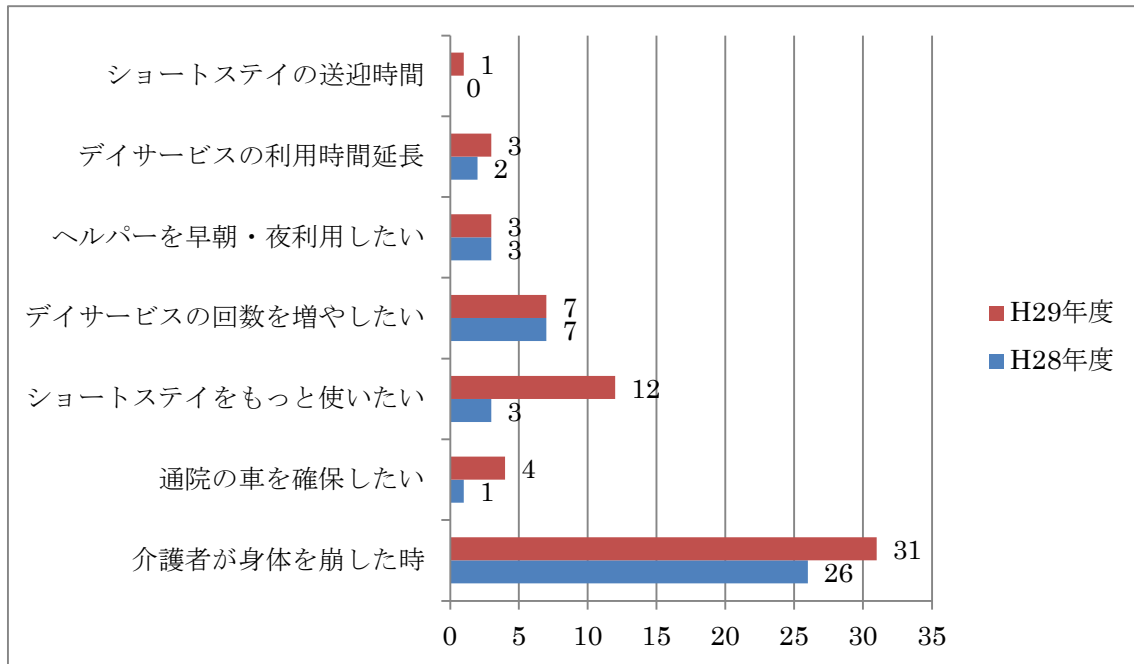
<問9> ご記入いただいた方はどなたですか？

(1) ご本人 (8) (2) ご家族 (61) (3) その他 (1)
未記入・・・1



最後にサービスや自宅で介護していて不安なことはなんですか？下の中からお選び下さい。(複数回答可)

- ・デイサービス利用時間を延長 (3)
- ・デイサービスの回数を増やしたい (7)
- ・ショートステイの送迎の時間 (1)
- ・ショートステイをもっと使いたい (12)
- ・ヘルパーを早朝、夜利用したい (3)
- ・通院の車を確保したい (4)
- ・配食サービスを気軽に利用したい (0)
- ・介護者が身体を崩したとき (31)



その他の意見・不安に感じていること

- ・ デイサービス、ショートステイを利用してとても助かってます。
- ・ ケアマネージャーさんがよく相談を気軽に聞いてくれることがとてもうれしい事です。
- ・ 仕事が入った時、1週間位続けてデイサービスをお願いしたいです。
- ・ 悪化した時自宅でサービス限度額以上の利用をしなければならなくなったら全額は払えない。
- ・ 障害者を抱え、老いぼれになってからの同居（息子夫婦）は不安だらけです。
- ・ 食事の量が減っていること。
- ・ 汚しても正直に言わなくて、「大丈夫」と切り返す時は不安である。
- ・ 遠くに住んでいてしょっちゅうは来れないので安否が心配です。
- ・ 認知症でなくしっかりしていて、介護について言うと話を聞こうとしないので困っている。デイサービスで言ってほしい。
- ・ 自分を含め家族が体調を崩したらと思った時。
- ・ いつもにこやかに対応してくれるので、利用者も家族もとても満足しています。これからも笑顔で対応してください。
- ・ ショートステイをもっと利用したいけど、家に来てからが大変、前の事を忘れてしまうから。
- ・ 自分としては何にも言う事はないです。返って面倒をかけているような気がしていると思っております。

- ・今のところは思いつきません。いつもありがとうございます。
- ・風呂の入れ方を工夫してほしい。
- ・通院のタクシーを確保してもらい助かります。
- ・毎日利用できるようになって良かったです。

【まとめ】

- ・回収率、満足度も昨年に比べて上がっている。
- ・ショートステイの利用希望が昨年に比べて4倍高くなっている。
- ・本人が記入の場合、質問について分からないため未記入が多くなっていた。
- ・家族さんはケアマネジャーの仕事について理解されていない。

【今後の課題】

- ・デイサービスの空き状況が分かれば家族に勧める事が出来るため今後も連携をしていきたい。
- ・介護保険の手続きについてはその都度説明はしているが、理解が難しいと思われる。今後も知識を深めながら適宜説明していく。
- ・やや不満・不満を選んだ人について今後はどんな所が不満であるか内容についても問いかけしていく。
- ・認知症の方のショート利用については個人個人の生活環境に合わせた介護の仕方を担当者会議で検討し、ケアプランの中に落とし込み在宅生活継続を出来るよう支援していく。
- ・アンケート内容や頂いた意見が地域としてのニーズになると思われる。地域ケア会議やカンファレンス等の議題に反映していきたい。