

「2020年度 定山溪病院在宅ケアセンター アンケート調査」 集計結果

この度は、アンケート記入にご協力いただきありがとうございました。
集計結果をご報告させていただき、今後の当事業所のサービスの向上に努めたいと考えております。

ご利用者 アンケート

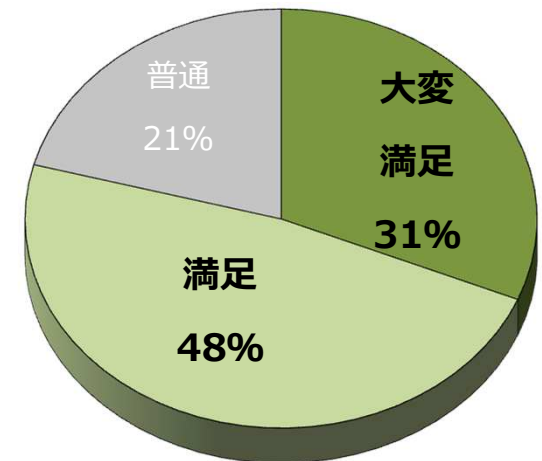
アンケート配布数	90 件		
回答アンケート数	48 件	回収率	53%

問 1 契約時の説明はわかりやすかったですか？

大変満足	15	31.3%
満足	23	47.9%
普通	10	20.8%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%

ご意見：

- ・質問にも丁寧に答えて下さいました。
- ・何でも今の方は説明してくれます（以前の方は主人にしか云いません）。
- ・わかりやすく、大変親切に対応していただきました。
- ・一つ一つ丁寧に説明していただきました。
- ・説明がわかりやすかったです。



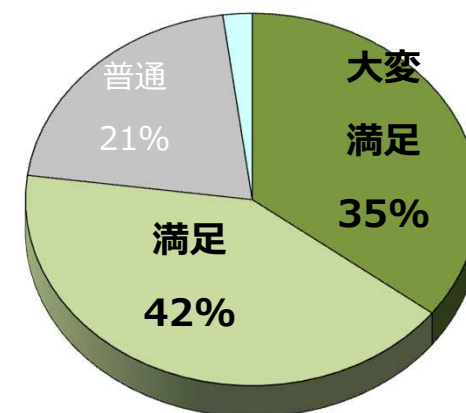
考 察：事業所内で契約書の読みあわせを行い、よりわかりやすい説明に努めていきます。

問2 ケアプランやサービスの内容についての説明はわかりやすかったですか？

大変満足	17	35.4%
満足	20	41.7%
普通	10	20.8%
不満	1	2.1%
大変不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%

ご意見： ・丁寧で好感がもてました。
・不安なところを解決した説明があった。
・説明がわかりやすかったです。

考 察：今後も親切・丁寧で分かり易い説明に努めてまいります。

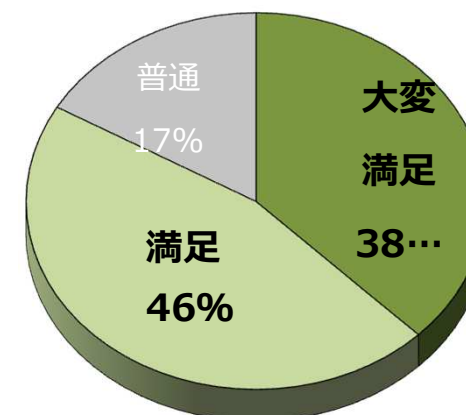


問3 ケアプランやサービス内容はあなたやご家族さまの状態やご要望を取り入れた内容になっていますか？

大変満足	18	37.5%
満足	22	45.8%
普通	8	16.7%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%

ご意見： ・ほぼ要望通りになっている。
・家族もよろこんでいます。
・レベルが向上しました。

考 察：今後ご本人やご家族様のご意見を大切にしたケアプランの作成に努めてまいります。

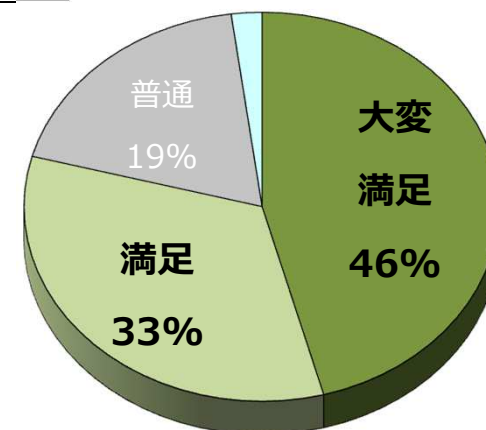


問4 ご相談やご希望に応じて、各種サービスや提供事業所の情報提供や紹介をしてくれますか？

大変満足	22	45.8%
満足	16	33.3%
普通	9	18.8%
不満	1	2.1%
大変不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%

- ご意見：
- ・一つではなく何パターンか提案して下さいました。
 - ・こちらの希望に応じた情報を提供してくれています。
 - ・すぐしてくれます、（カット店）髪の評判の良い店。
 - ・訪問看護や多角的に説明をしてくれました。

考 察：今後も様々なサービスの情報収集に努め、必要に応じた情報提供が行えるよう努めてまいります。

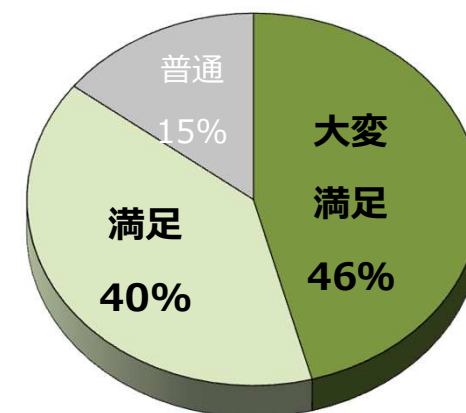


問5 担当ケアマネジャーの態度や身だしなみに失礼はありませんか？

大変満足	22	45.8%
満足	19	39.6%
普通	7	14.6%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%

- ご意見：
- ・いつも明るく優しく接して下さいます。
 - ・いつもさわやかで、話し方もはっきりとした口調で感じがいいです。
 - ・質問に対してもきちんとした態度で応じてくれています。
 - ・訪問時 服装その他（態度 あいさつ）感じは良い。
 - ・全く問題ありません。ただご本人に洗剤か何かの人口的な香りが付着してきます。

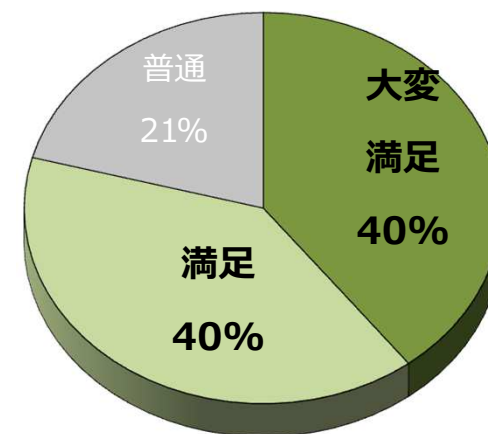
考 察：今後も接遇技術の向上に努めてまいります。



問6 困ったときや何かあったときに担当ケアマネジャーは相談に応じてくれますか？

大変満足	19	39.6%
満足	19	39.6%
普通	10	20.8%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%

- ご意見：
- ・頼りにしています。
 - ・まだ、たくさん相談していませんので・・・相談は小さな事も相談したいと思います。相談しやすい方だと思いました。
 - ・「何かあったら、いつでもTel下さい」と云って下さいます。
 - ・家族の緊急入院の際に迅速、的確に対応して下さいました。
 - ・相談には応じてもらえますが、香問題だけ未解決のままです。せめてリモートではどうですか？（香を気にせずに済むため）。

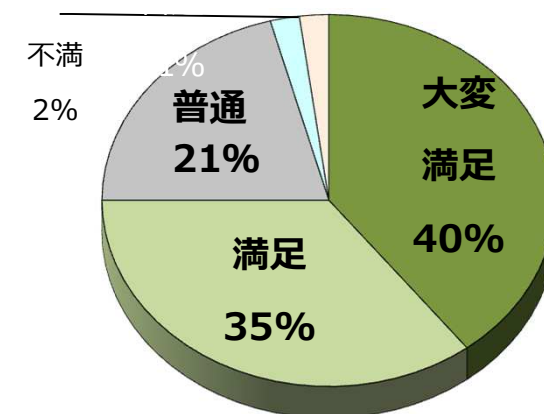


考 察：平時からの信頼関係を構築に努め、困ったときや何かあったときのご相談にも円滑に対応していけるよう努めてまいります。

問7 急ぎの電話連絡にも応じてくれますか？

大変満足	19	39.6%
満足	17	35.4%
普通	10	20.8%
不満	1	2.1%
大変不満	0	0.0%
未回答	1	2.1%

- ご意見：
- ・遅い時間になってしまった時も折り返しの電話を下さいました。
 - ・飛んで来てくれます。
 - ・外出されているとの病院対応時も、即折り返し連絡くれた。
 - ・急ぎはまだありません。



考 察：平時からの連絡体制だけでなく、急ぎのご相談にも円滑に対応していけるよう努めてまいります。

問8 今後も引き続き当事業所のケアマネジャーを利用しようと思いますか？

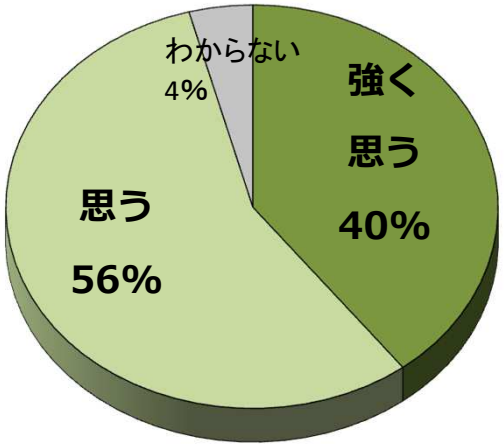
強く思う	19	39.6%
思う	27	56.3%
わからない	2	4.2%
思わない	0	0.0%
利用したくない	0	0.0%
未記入	0	0.0%

- ご意見：
- ・安心してお願いできる方なので。
 - ・皆様きちんと話を聞いてくれるので今後も利用しようと思います。
 - ・以前のマネージャーさんより、数倍よいので。
 - ・できるだけ同じ人に担当していただきたいと思っています。よくやって下さいます。
 - ・何事も素早く対処してくれる
 - ・親身にやってくれている。

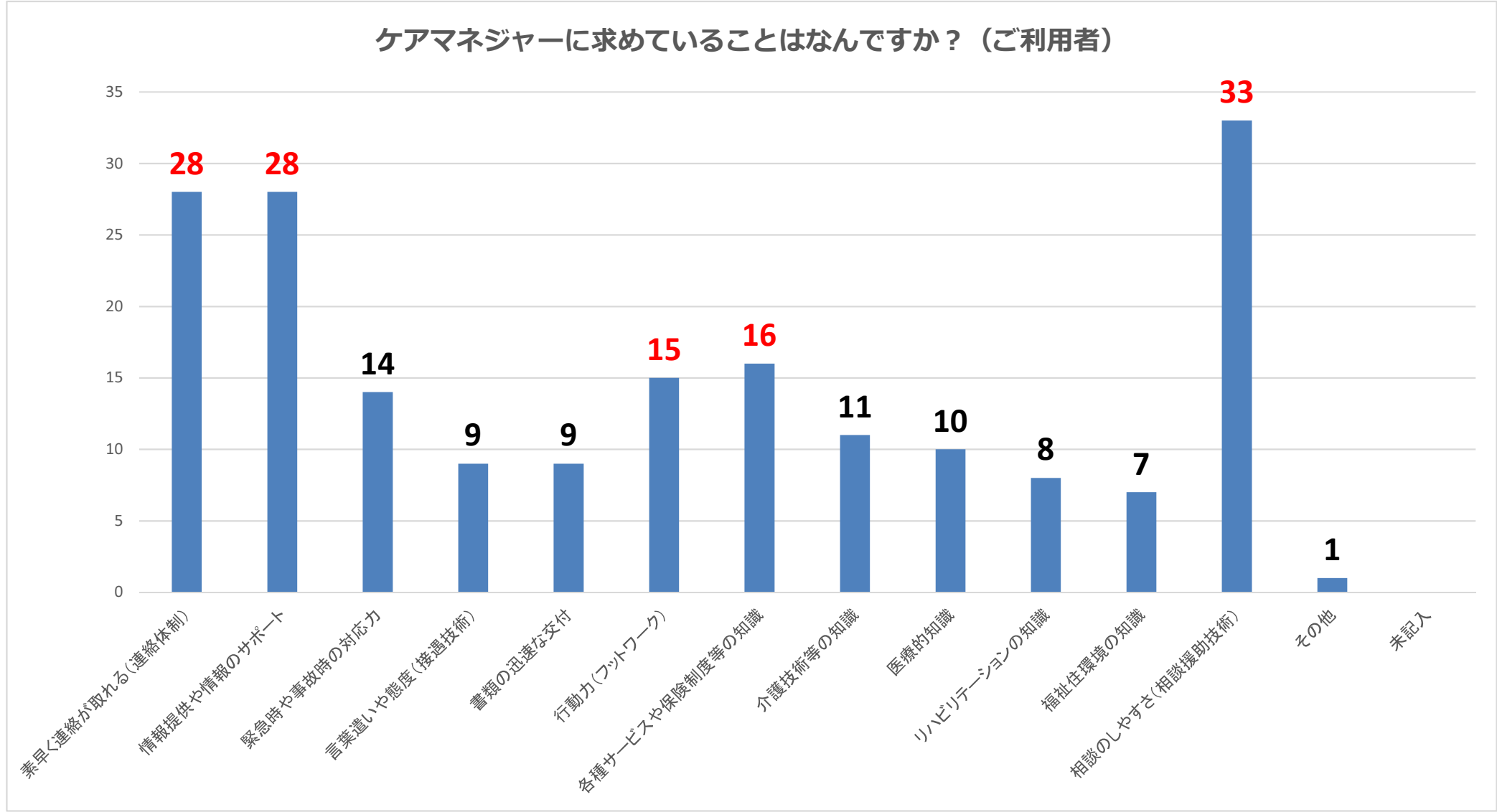
考 察：今後ともご期待に沿えるよう努力してまいります。

《その他のご意見・ご要望》

- ・特にありません。
- ・今まで通りよろしくお願い致します。
- ・市川さんには電話をもらい感謝しています。一人なので寂しい時もあり、ヒザが思うように歩けず、もやもやしている時病院へ行って市川さんに会うのがうれしいです。これからもよろしくお願い致します。
- ・何の不満もありません。とても満足しています。
- ・いつも母がお世話になり ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・マネージャさんはとても良いのに、事務の方や看護師さん達の連携はあまり良いとは思いませんでした。ゴメン！！
- ・特に不満はありませんが訪問して下さる方々のユニフォームの潜在などの人工的な香の強さに困っています。洗濯を依頼している業者さんに香のないものにしてもらえるよう交渉していただけないでしょうか？病棟のナースからも洗たくも香を強く感じました。病院全体の問題として話し合ってほしいです。
- ・きちんと対応してくれています。
- ・いつもお世話になっております。今後共よろしくお願い致します。
- ・皆様とても良い方々で何も言う事はございません。今後とも宜しくお願い致します。
- ・相談したときに、こちらがわかりやすくしてほしい。



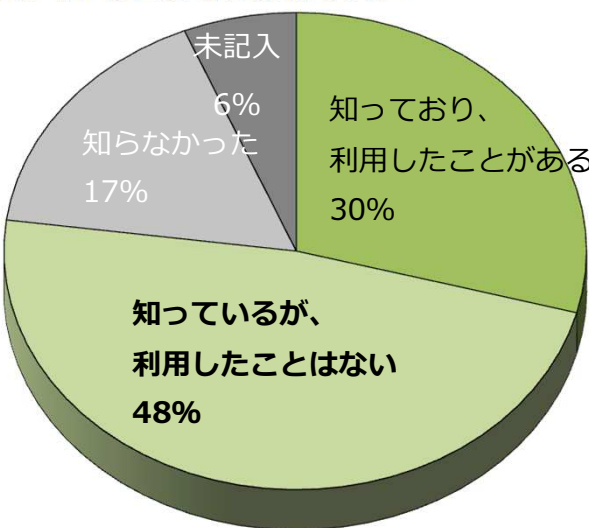
問10 ケアマネジャーに求めていることについてお答えください（複数回答可）



《定山溪病院との連携のことについてお伺いします》

問 1 1 定山溪病院では、短期間での入院（介護者のリフレッシュや休息のため、リハビリ専門職から在宅生活を続けていくためのアドバイスや嚥下機能の評価のため、脱水や食欲不振等の一時的な医療支援のため）のご相談をお受けしていることをご存知ですか？

知っており、利用したことがある	14	29.2%
知っているが、利用したことはない	23	47.9%
知らなかった	8	16.7%
未記入	3	6.3%



問 1 2 もし、機会があれば、定山溪病院の短期間での入院を利用したいですか？

利用したい	33	68.8%
利用したくない	8	16.7%
未記入	7	14.6%

