

「2019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

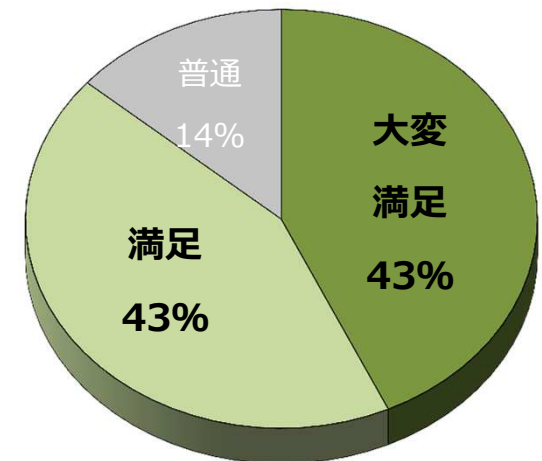
アンケート配布数	94 件		
回答アンケート数	51 件	回収率	54%

問 1 契約時の説明はわかりやすかったですか？

大変満足	22	43.1%
満足	22	43.1%
普通	7	13.7%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%

ご意見：

- ・丁寧に時間をかけて説明していただきました。
- ・丁寧に細かいところまで説明してくれる。
- ・言葉がやさしい、わかりやすい、丁寧ですよ。
- ・安心して聞ける。
- ・親切にやさしく話してくれました。
- ・ゆっくり喋っていただいた。



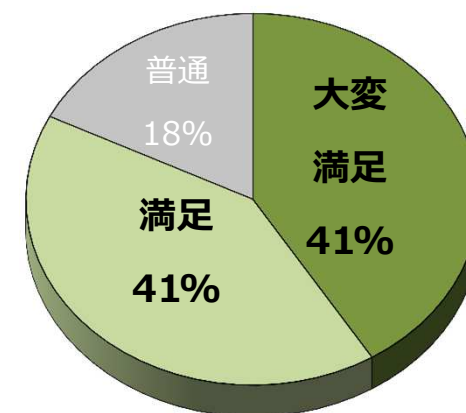
考 察：事業所内で契約書の読みあわせを行い、よりわかりやすい説明を心がけて参ります。

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	21	41.2%
満足	21	41.2%
普通	9	17.6%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%

ご意見： ・ 本人の状態を考えながら、より生活の質を落とさない様に考えてくれます。
・ くわしくわかりやすい説明でした。
・ 私が出来ないことを母に対して説得して頂き、とても頼りになります。

考 察： 今後も親切・丁寧で分かり易い説明に努めて参ります。

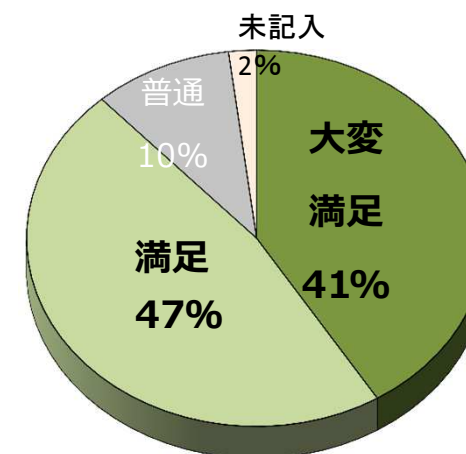


問3 ケアプランやサービス内容はあなたやご家族さまの状態やご要望を取り入れた内容になっていますか？

大変満足	21	41.2%
満足	24	47.1%
普通	5	9.8%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
未記入	1	2.0%

ご意見： ・ 問2の答えと重複しますが、本人、家族の要望を常に気に留めて頂いております。
・ 要望通りで満足しています。
・ 母親本人以外、家族の事も配慮して頂き、とてもうれしかったです。

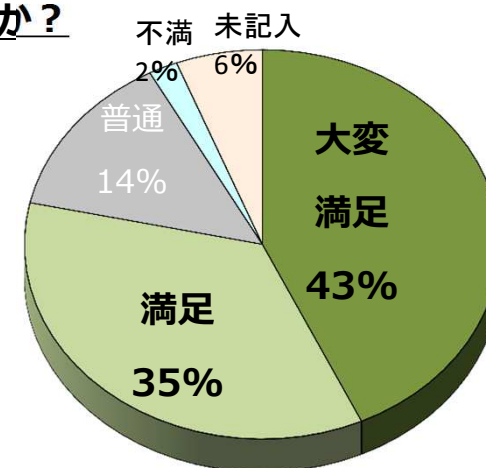
考 察： 今後ご本人やご家族様のご意見を大切にしたケアプランの作成に努めて参ります。



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	43.1%
満足	18	35.3%
普通	7	13.7%
不満	1	2.0%
大変不満	0	0.0%
未記入	3	5.9%

ご意見：

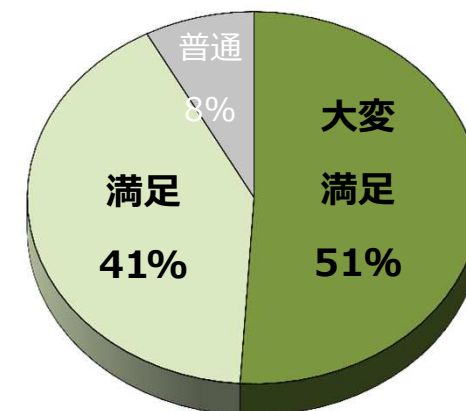


考 察：今後も南区を中心に様々なサービスの情報収集に努め、ご希望にあった情報提供を行えるよう努力します。

問5 担当ケアマネジャーの態度や身なりに失礼はありませんか？

大変満足	26	51.0%
満足	21	41.2%
普通	4	7.8%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%

ご意見： ・いつも清潔かつお洒落な服装だと思っています。
・明るい言葉使いでした。
・まったくありません。

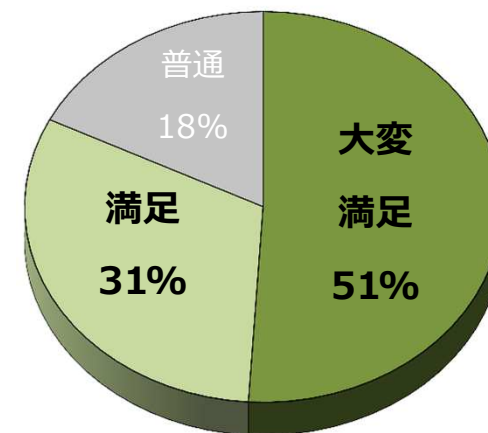


考 察：今後も接遇技術の向上に努めて参ります。

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	26	51.0%
満足	16	31.4%
普通	9	17.6%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%

- ・個々の理由ではなく全体について、いずれの項目も皆、大変満足してます。
- ・相談しようか 迷っている時に コンタクトをとってくれます。
- ・相談することが今迄なかったです。
- ・救急時の対応、救急車の手配等、助けて頂きとても力になってくれます。
- ・体調不良時 介護用品の説明を頂き手配もして下さり非常に助かった。

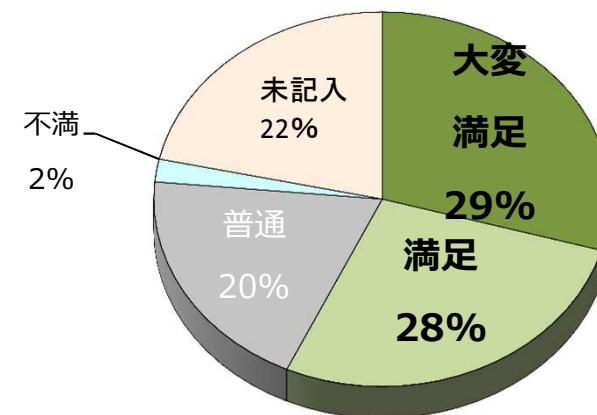


考 察：今後も迅速丁寧な対応を心がけて参ります。

問7 休日や時間外の対応にも応じてくれますか？

大変満足	15	29.4%
満足	14	27.5%
普通	10	19.6%
不満	1	2.0%
大変不満	0	0.0%
未回答	11	21.6%

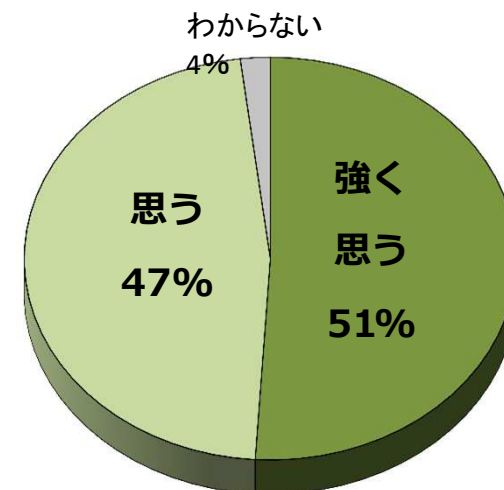
- ご意見：
- ・その様に利用出来るか知りませんでした。
 - ・休日、時間外の場合は、相談を控えてしまいます。
 - ・休日、時間外、利用がない為、返答ナシ。
 - ・ご親切を感謝しております。



考 察：今後も休日や時間外も含め、24時間の相談対応について再度、周知させていただきます。

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	26	51.0%
思う	24	47.1%
わからない	1	2.0%
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： ・とても信頼しているので。
・こちらの要望に対しての対応が早くて適確である。
・職員の皆様がやさしくて明るいです。
・問3と問7を応じない人がいました、かえてもらって良かったです。
・以前は時間の約束等を守ってくれず、不満を持っていましたが、現ケアマネジャーはとても頼りになり、好感をもっています。

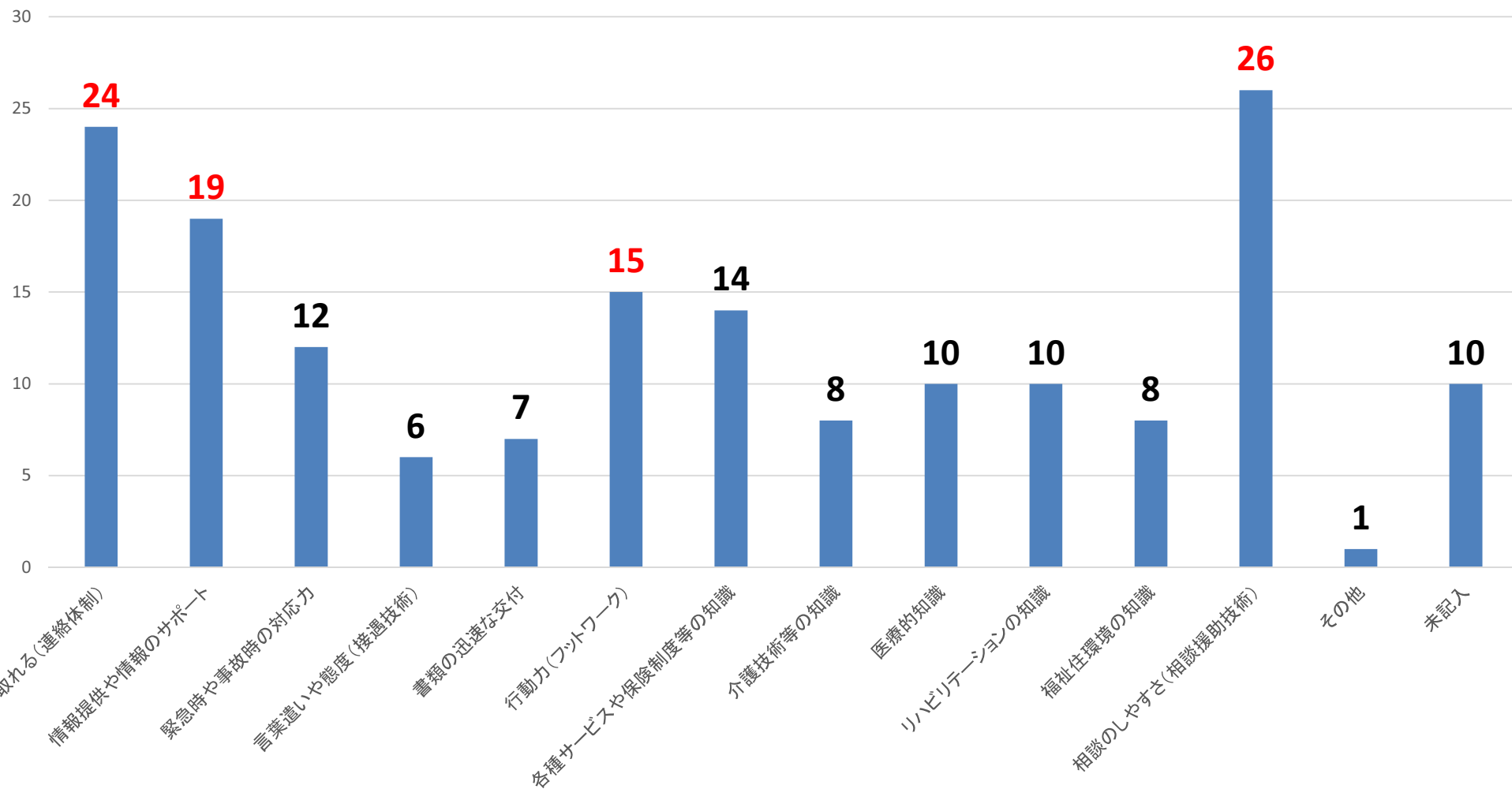
考 察：今後ともご期待に沿えるよう努力して参ります。

《その他のご意見・ご要望》

- ・満足しています。ありがとうございます。来ていただくと楽しい時間を過ごさせていただいています。
- ・とても親身になって情報提供など色々相談にのってくれ、とても感謝しております。
- ・個々の理由ではなく全体項目について（12項目）皆、大変満足しております。
- ・係りの方は変わったばかりで この様な色々利用出来るか知りませんし教えて頂いて居りませんでした。ケアマネージャーさんとこの様な関係はありません。
- ・何事もお話が出来て、信頼してます。どうぞ今後ともよろしくお願い致します。
- ・家族はつい感情的になりがちですが、プロの方のサポートがあると、安心して見守っていられます。いつも感謝しております。
- ・今の所、直接お世話になったり、利用したりする予定がないので、詳しい話はきいていませんが、直面した時には気易く何でもきけるし、利用できるように取りはからってもらえる人だと思っています。
- ・仕事以外の事でも色々相談にのっていただき、とても感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつも親身になって相談に乗ってくれます。何かあれば最初にご連絡すると思いますので、よろしくお願い致します。
- ・今まで通りで十分に満足で、ずっと変わらずいて欲しいと思っています。
- ・いつも親切に対応して頂き感謝しています。
- ・現状以上望むことはありません。
- ・今まで満足していますので、これからもよろしくお願い致します。

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）

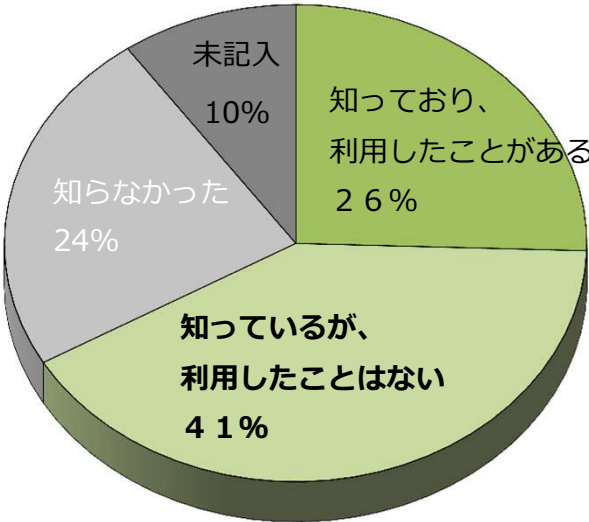
ケアマネジャーに求めていることはなんですか？（ご利用者）



《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	13	25.5%
知っているが、利用したことはない	21	41.2%
知らなかった	12	23.5%
未記入	5	9.8%



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	38	74.5%
利用したくない	5	9.8%
未記入	8	15.7%

