

# 平成29年度利用満足度アンケート結果報告

## 満足度アンケート調査について

安芸地区医師会ではより良いサービスを提供していく為に、毎年利用者満足度アンケートを行ってきました。

平成27年度からは2職種ずつ1年おきに実施しています。

## 今年度の対象サービス

居宅介護支援事業所(海田・府中・熊野の3事業所)  
福祉用具貸与事業所

## 調査方法

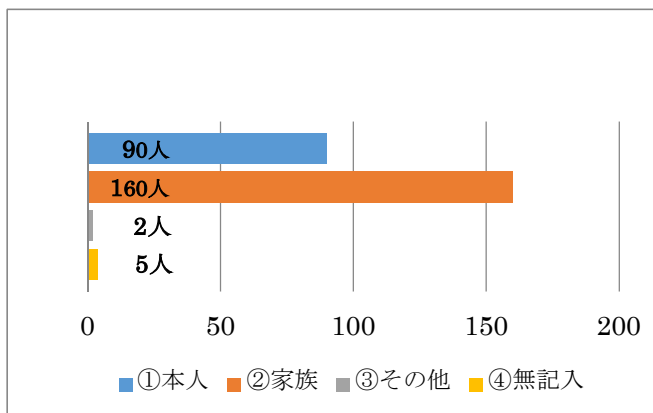
アンケート用紙を配布し、ご利用者または介護者さまにご回答頂く(原則無記名)。

## 居宅介護支援事業所

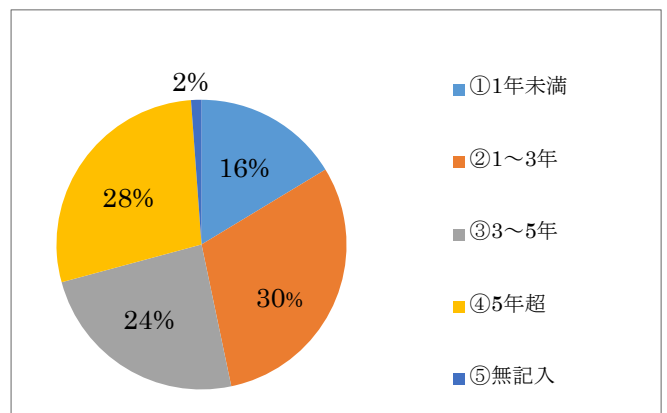
配布：350人 回収：257人 回収率74%

### 【調査項目と回答】

Q1. アンケートに回答された方はどなたですか？

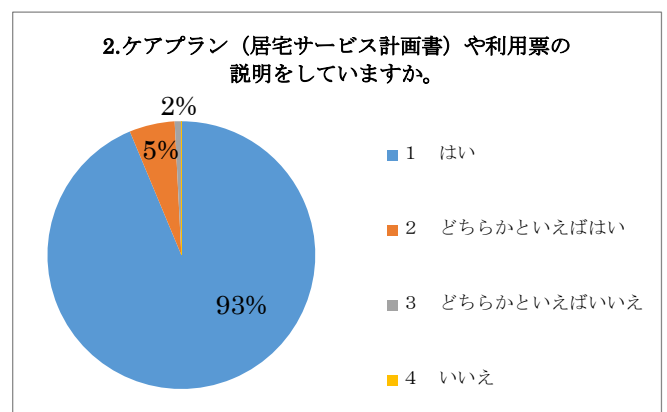
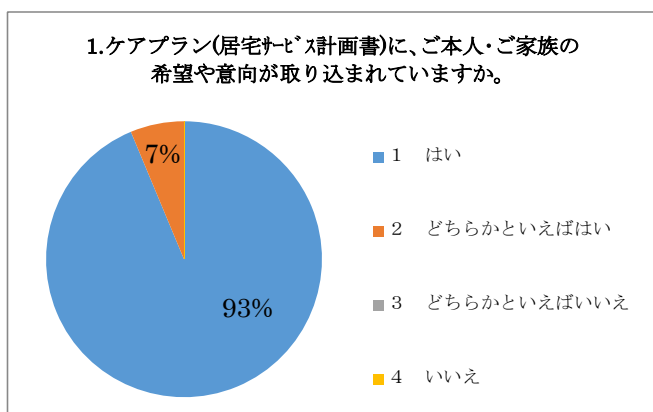


Q2. ご利用期間はどのくらいですか？

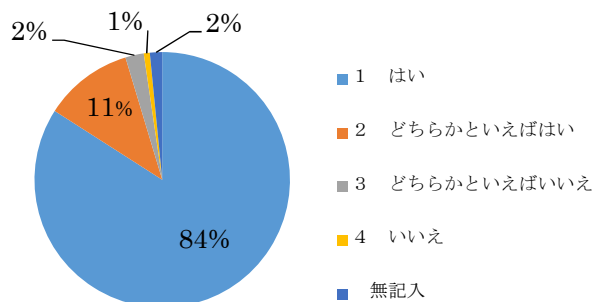


Q3.

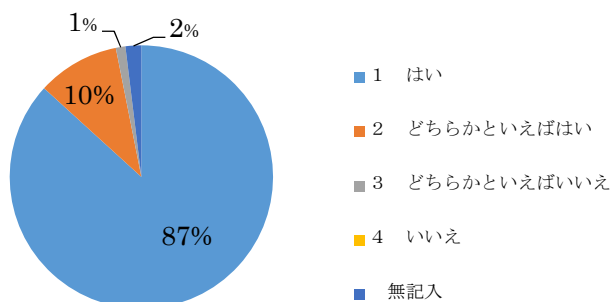
☆ ケアマネジャーの仕事の内容について



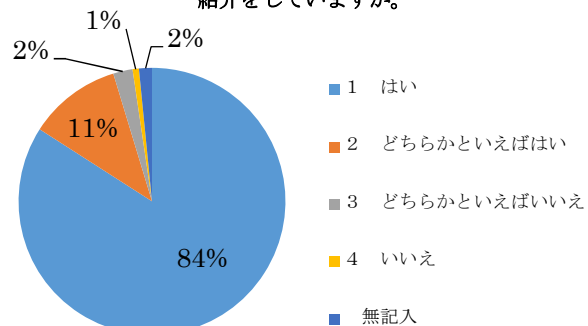
3.利用している介護サービスについて、ご本人やご家族の意見、満足度などを毎月確認していますか。



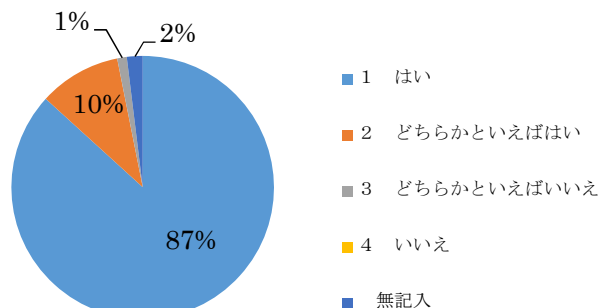
4.必要に応じてケアプランの変更やサービス提供事業所との調整・連絡をとっていますか。



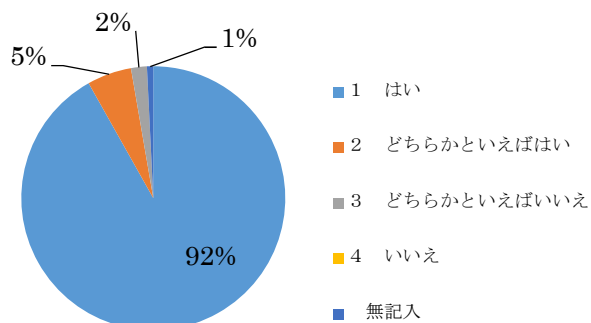
5.サービス提供事業所や介護用品等の紹介をしていますか。



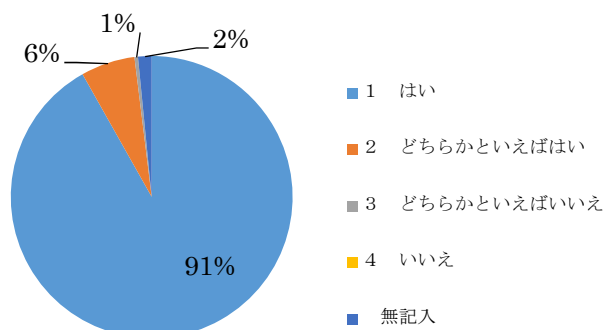
6.専門職の視点からの助言や援助をしていると感じますか。



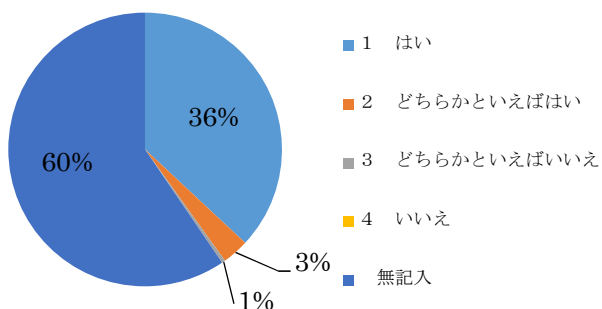
7.必要な時にケアマネジャーに連絡が取れますか。



8.相談事など、親身に対応していますか。

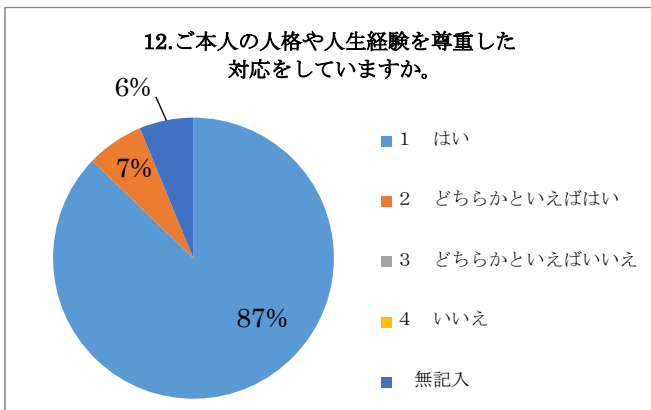
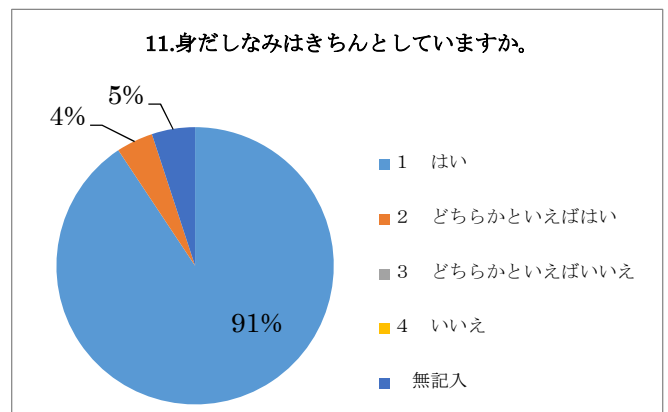
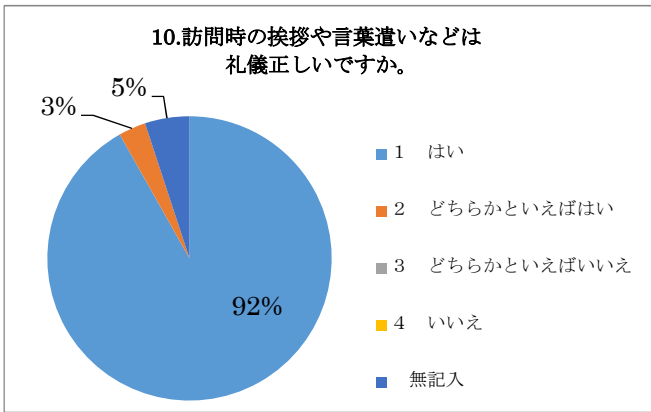


9.事故や苦情への対応は迅速で十分な説明がありましたか。



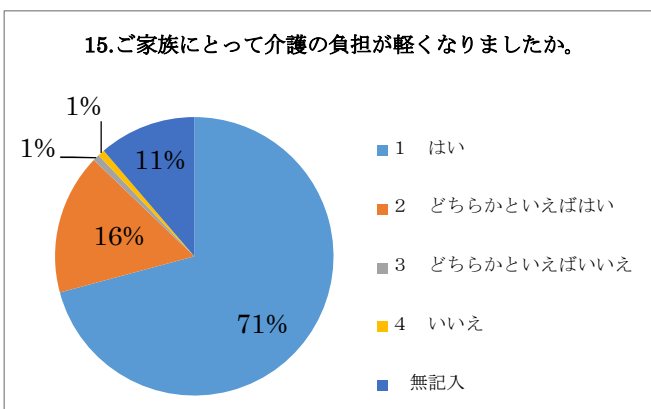
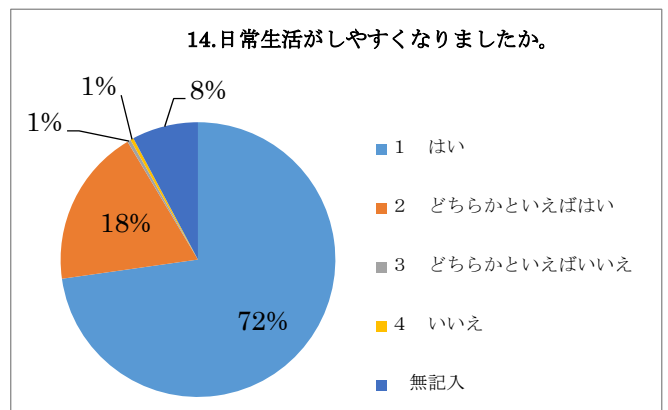
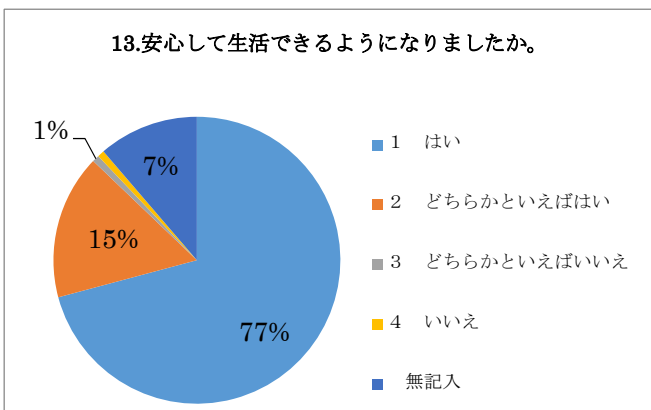
ご意見：①電話連絡時に担当の方がおられなくても、きちんと伝えてあり話が通じるので安心しています。  
 ②特にはないが、もしもの場合には十分な対応をして頂けるものと信頼しています。  
 ③親身になってして頂いています。

☆ ケアマネジャーの態度について



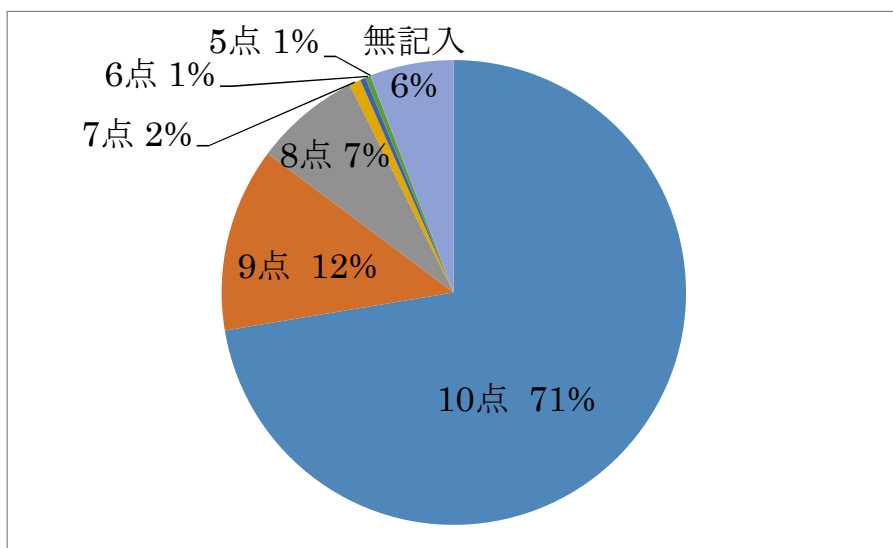
ご意見：①いつも、頼りになるケアマネジャーさんでありがたいと思っています。

☆ ケアマネジャーが関わることで生活に変化がありましたか？



ご意見：①まだよく分かりません。  
②本人が分かっていない時があり、これでもいいのかなと私が不安になります。

☆ 現在のケアマネジャーに対して満足度は10点中、何点ですか。



#### その他のご意見

- ① いつも明るい笑顔で接して下さり感謝しています。
- ② いつも暖かく心にかけて下さり、ありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。
- ③ 状態が安定している時はいいけれど、悪い時は不安になります。
- ④ 元気に過ごせる様に頑張っています。これからも宜しくお願いします。
- ⑤ 閉じこもりの父が、デイサービスに通うようになり明るく元気になりました。
- ⑥ 人付き合いの苦手な家族ですが、根気よく接していただき、とても話し易いと母が話しています

#### アンケート調査にご協力頂き、有難うございました。

90%以上のかたに満足が得られているとの評価を頂きました。一方で介護負担の軽減や生活のしやすさなど実感を得られていないのご意見があり、このご意見を真摯に受け止め、利用者及び介護者の方が安心して在宅生活を過ごすことができるように、マネジメント力向上に努めていきたいと思っております。