

## ～顧客満足度アンケート結果のご報告～

日頃より「ケアセンター・みやその」の居宅介護支援サービスをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。さて、皆様にご協力いただきましたアンケート結果につき、ご報告申し上げます。

### 趣旨

ケアプラン作成にとって重要な「ケアマネジャーの資質」をテーマに、ご利用者の希望に沿ったサービスを提供するために、アンケート調査のご協力をいただきました。

### アンケート期間

平成27年4月1日から平成28年3月31日まで

### 配布先

ケアセンター・みやその居宅介護支援のご利用者に配布し、結果74名の方からご回答を頂きました。

### 結果

右表のとおりです。

### まとめ

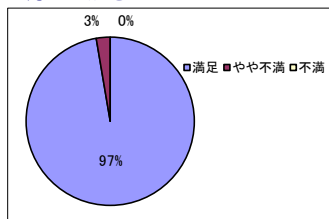
サービス全般の満足度調査については、97%の方から「満足」との評価を頂きました。反面、Q6（介護や医療の専門的知識）については、12%の方が「どちらともいえない」を選択しています。

また、Q11（気軽に相談や苦情が言える環境）については、「だいたいできる」「できない」を合わせると13%となり、改善を要する結果となりました。

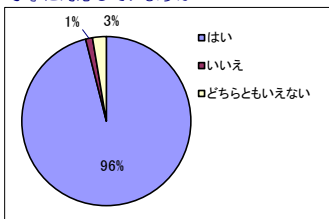
今後は、「どちらともいえない」の回答も含め、意向に沿っていないと評価された項目につきましては、社内外の研修等を通じて職員1人ひとりの意識向上に努めてまいります。

アンケートにご協力をいただき、ありがとうございました。

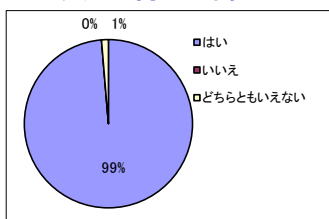
Q1. 居宅介護支援全般における満足度を聞かせください



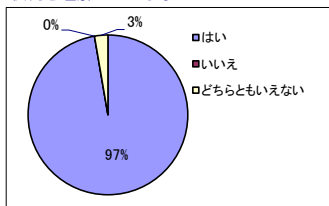
Q2. ケアマネジャーは、言葉遣いやマナーなど丁寧に対応していますか



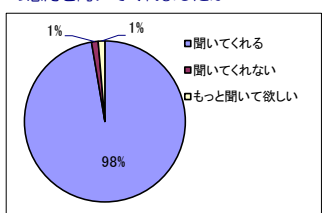
Q3. ケアマネジャーは、希望や要望に対してスピーディーに対応していますか



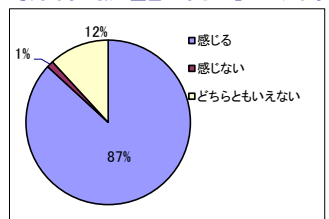
Q4. ケアマネジャーは、あなたやご家族の状況を理解していますか



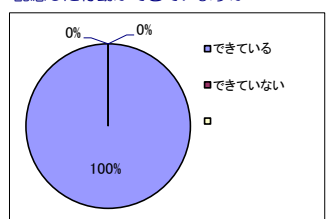
Q5. ケアプランの作成時に、あなたや家族の意向を聞いてくれましたか



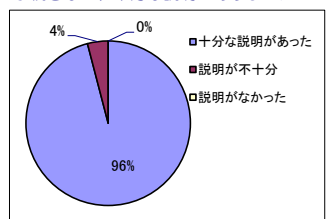
Q6. ケアマネジャーは、介護や医療などの専門的知識が豊富であると感じられますか



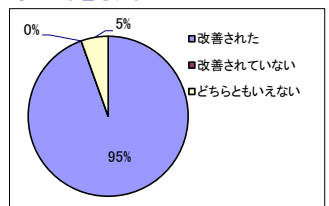
Q7. ケアマネジャーは、プライバシーに配慮した行動ができていますか



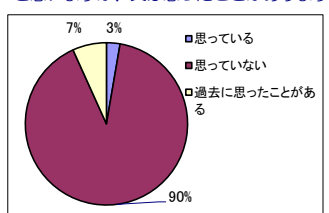
Q8. サービスを利用する際に、介護保険や手続きなど、十分な説明がありましたか



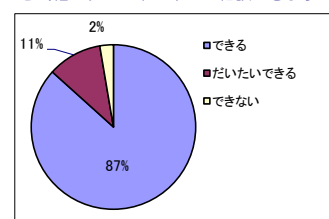
Q9. サービスを利用して、心身や生活状況などが改善されましたか



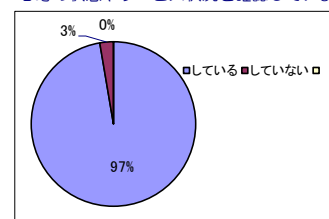
Q10. 違うケアマネジャーに交代して欲しいと思いますか、又は思ったことがありますか



Q11. ケアプランに関する疑問・苦情・希望を気軽にケアマネジャーに相談できますか



Q12. ケアマネジャーは、毎月ご自宅を訪問し心身の状態やサービス状況を確認していますか



Q13. 「ケアセンター・みやその」のサービスを今後も継続して利用したいと思いますか

