

～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。

実施期間

令和元年12月1日から令和元年12月15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26名の方からご回答を頂きました。

結果

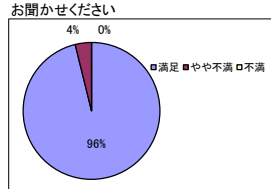
右表のとおりです。

まとめ

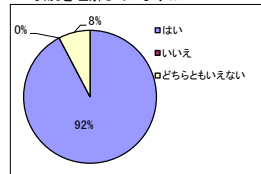
サービス全般の満足度調査については、96%の方から「満足」との評価を頂きました。反面、Q6（介護や医療の専門的知識）については、12%の方が「どちらともいえない」を選択しています。Q8では説明が不十分だったとお答えがあり更にご納得の行くよう努めて参ります。また、Q11ではだいたいできるが15%となっており、今後さらにお気軽にご相談できるようつとめて参ります。社内外の研修等を通じて職員一人一人の更なる意識の向上を目指して参ります。

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。

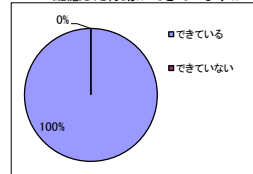
Q1. 居宅介護支援全般における満足度をお聞かせください



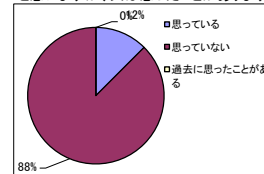
Q4. ケアマネジャーは、あなたやご家族の状況を理解していますか



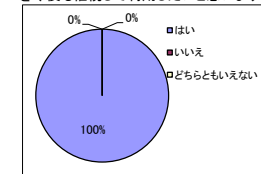
Q7. ケアマネジャーは、プライバシーに配慮した行動ができていますか



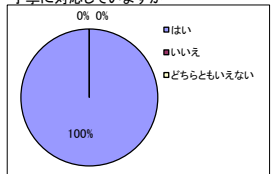
Q10. 違うケアマネジャーに交代して欲しいと思いますか、又は思ったことがありますか



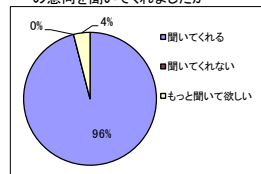
Q13. 「ケアセンター・みやその」のサービスを今後も継続して利用したいと思いますか



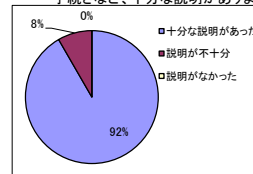
Q2. ケアマネジャーは、言葉遣いやマナーなど丁寧に対応していますか



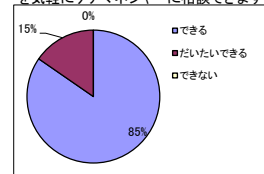
Q5. ケアプランの作成時に、あなたや家族の意向を聞いてくれましたか



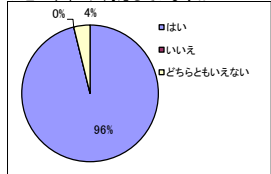
Q8. サービスを利用する際に、介護保険や手続きなど、十分な説明がありましたか



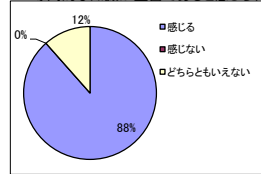
Q11. ケアプランに関する疑問・苦情・希望を気軽にケアマネジャーに相談できますか



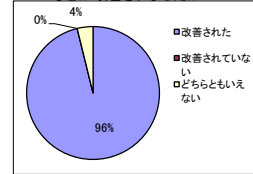
Q3. ケアマネジャーは、希望や要望に対してスピーディーに対応していますか



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



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



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

