

アンケート結果

神戸町居宅介護支援事業所

回答率 74%

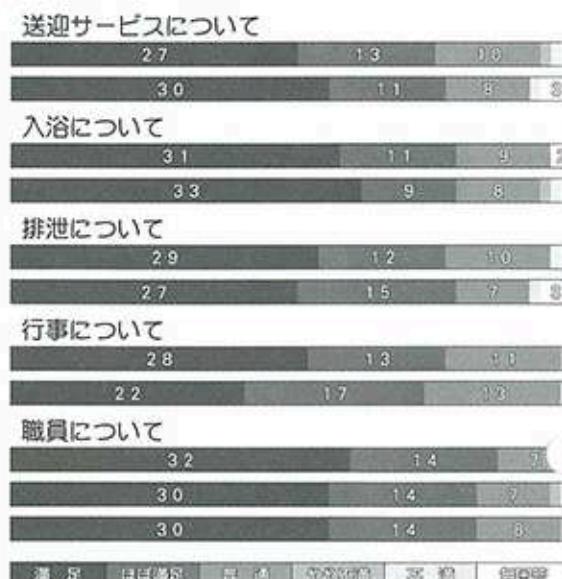
- ①介護保険制度や手続きなどの説明はわかりやすかったですか。 ① 5.7 ② 2.1 ③ 1.7 ④ 0.3
- ②相談や希望に応じて色々なサービスや提供事業所紹介し、わかりやすく説明してくれますか。 ② 6.0 ③ 2.1 ④ 1.4 ⑤ 0.3
- ③ケアプランを作る際にあなたやご家族の希望を聞いて十分な話し合いができましたか。 ③ 5.9 ④ 2.6 ⑤ 1.2 ⑥ 0.1
- ④ケアマネージャーに要望や不満を伝えた時の対応に満足していますか。 ④ 6.4 ⑤ 2.1 ⑥ 0.2 ⑦ 0.1
- ⑤ケアマネージャーの訪問・電話の際、態度や言葉遣い、身だしなみはいかがでしたか。 ⑤ 7.2 ⑥ 1.6 ⑦ 0.9 ⑧ 0.1
- ⑥サービスを利用することで自宅の不安がなく、すこしやすくなりましたか。 ⑥ 5.7 ⑦ 1.9 ⑧ 0.8 ⑨ 0.3

満足 ほぼ満足 普通 普通 不満 非常に不満

神戸町デイサービスセンター

回答率 60%

- ①時間は守られていますか？
②安全に気を配り、送迎者の乗り心地は良いですか？
③気持ちよく入浴していただけていますか？
④健康管理・個別対応の考慮がありますか？
⑤対応は丁寧ですか？
⑥安全性やプライバシー等の配慮はなされていますか？
⑦参加しやすく楽しいですか？
⑧内容は充実していますか？
⑨挨拶・言葉遣いはよいですか？
⑩要望や不満を伝えた時の対応に、安心感・信頼感がもてますか？
⑪ご家族とデイサービス間の連絡は十分できていますか？

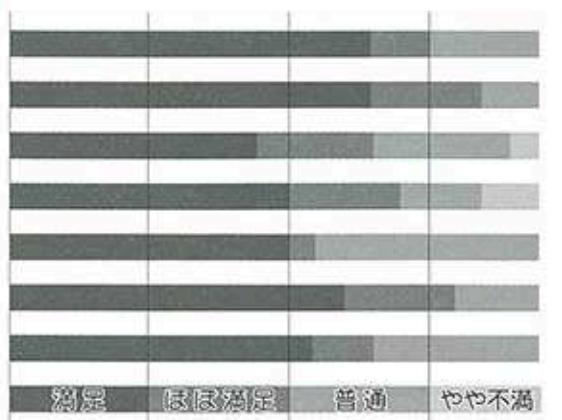


満足 ほぼ満足 普通 普通 不満 非常に不満

神戸町訪問介護ステーション

回答率 49%

- ①ヘルパーが訪問してくれる時間に満足されていますか。
②サービス時間に満足されていますか。
③職員の言葉を使い、態度に好感が持てますか。
④サービスへの希望・要望・苦情を気軽にヘルパーに言うことができましたか。
⑤ヘルパーに気を使ったり、遠慮することありますか。
⑥全体としてサービスに満足されていますか。
⑦プライバシーの配慮は十分行われていますか。



満足 ほぼ満足 普通 やや不満

神戸町社会福祉協議会では、居宅介護・デイサービス・訪問介護の介護保険サービスを実施しており、各サービスの向上を目的に無記名によるアンケートを実施しました。

対象：平成24年7月1日現在ご利用者及びご家族 回答期間：7月～9月

●いつもお世話になっています。日頃いろいろな相談にのっていただき、すぐに提案して下さるのをうれしく思います。介護は少しづつ進めていくことが多いので、今後ますますお世話になると思いますが、よろしくお願いします。

●希望をお願いした時の対応が早い事にうれしく思います。

Q 1：介護は、土・日、昼・夜関係なく24時間あるので、それに近くいつでもどんな時でも対応してもらえるとすごくうれしいです。

A 1：24時間対応については、職員が輪番制で携帯電話を所持しており、緊急時も対応しています。

Q 2：訪問電話の問い合わせは、2～3日前にお願いします。本人と話をされますが、本人は自分の都合の良い様に話していることもありますので…その点はよろしく。

A 2：訪問時の電話の問い合わせについてはご家族の都合を聞きとり、日時の余裕を持って聞きとるように改善します。

●今後とも、ご利用者・ご家族の意向を聞きとり、関係機関と連携や調整するなかで、ご利用者の自立に向けた支援を心がけていくように努力します。



Q 1：送迎時間について、「なるべく同じ時間にして欲しい」とのご意見を数件頂きました。

A 1：日々時間調整を行っておりますが、送迎ルート・ご利用者の体調等により変動があります旨、お詫び申し上げます。送迎時間については、お知らせした時間の15分前後は、当日にも変更ある旨、また、ご高齢のご利用者をお迎えに行ってるので、重ねてご了承お願いします。ご本人・ご家族のご意向に添えるよう努力したいと思います。



Q 2：入浴について、「もっと長い時間湯船に浸かってみたい」とのご意見を頂きました。

A 2：看護師と体調確認をしながら、ご本人のご意向に添えるよう務めてまいります。

Q 3：食事について、「もっと美味しい食事を…」とのご意見を頂きました。

A 3：献立・調理方法等、検討してまいります。

●デイサービスへの通所を心待ちにして下さっている内容のご意見も、たくさん頂きました。

Q 1：お便りをもう少し大きく見やすくしてほしい。

A 1：システム上、難しい物もありますが、個々に入力・連絡する物は出来るだけ文字を大きくするように心がけます。

●訪問時間や、サービス内容には、おおむね満足して頂いているようです。

●ケアマネージャーや訪問看護師など、専門職の方たちと連携を取り、ご利用者のニーズに合った支援を考え、言葉使いや態度に気を付けて支援していきます。



今回のアンケート結果では、温かいご意見や厳しいご意見をいただきました。普段気付かずございました部分をご指摘いただき、大変感謝しております。

貴重なご意見を受け、今後の課題としてまいります。