

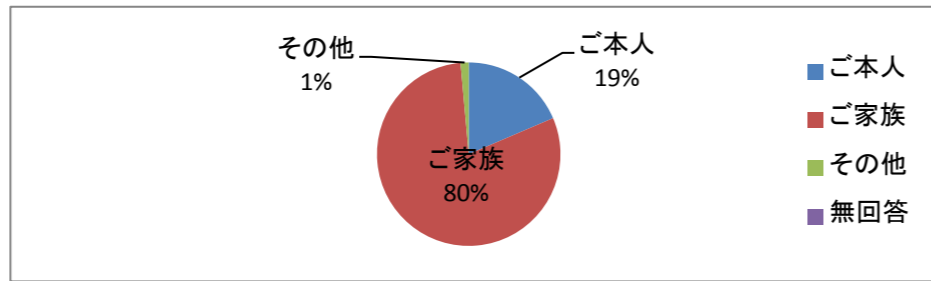
平成28年度 うずらはし ご利用者満足度調査【居宅】

調査期間:

配布	90	回収	70	回収率	77.78%
----	----	----	----	-----	--------

①ご記入いただいている方はどなたですか？

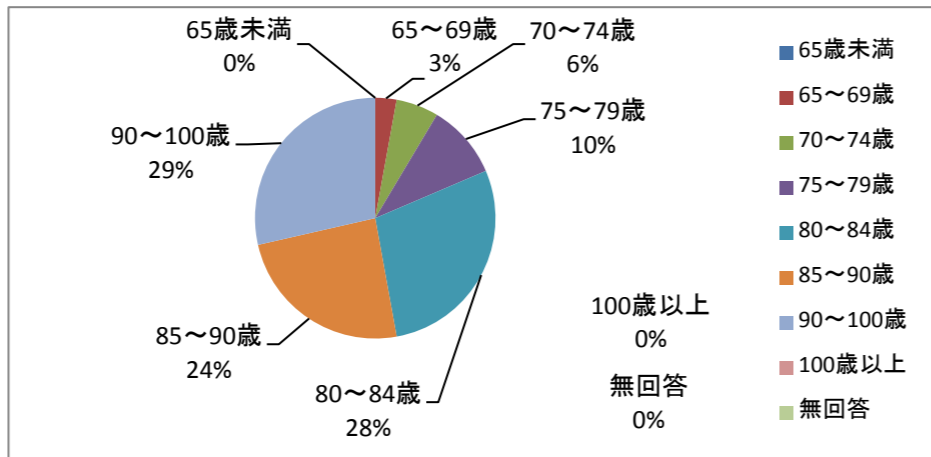
ご本人	13
ご家族	56
その他	1
無回答	0



—その他—
・嫁いだ娘

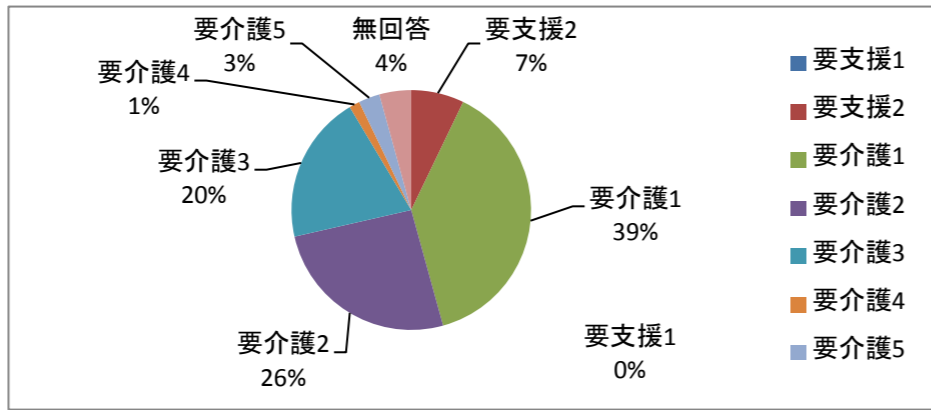
②ご利用者様の年齢はおいくつですか？

65歳未満	0
65～69歳	2
70～74歳	4
75～79歳	7
80～84歳	20
85～90歳	17
90～100歳	20
100歳以上	0
無回答	0



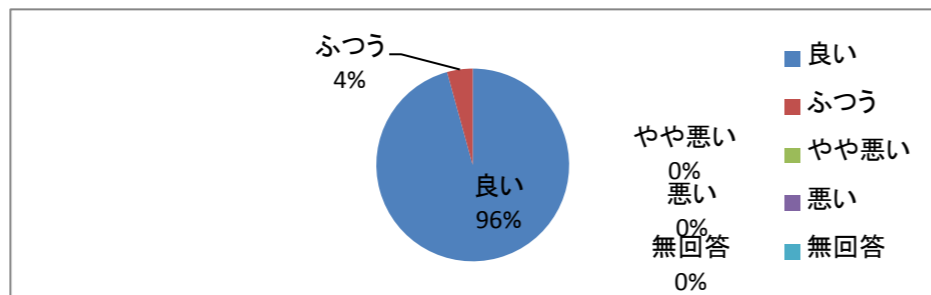
③ご利用者様の要介護度は？

要支援1	0
要支援2	5
要介護1	27
要介護2	18
要介護3	14
要介護4	1
要介護5	2
無回答	3



④職員の態度・言葉づかいはいいですか？

良い	67
ふつう	3
やや悪い	0
悪い	0
無回答	0

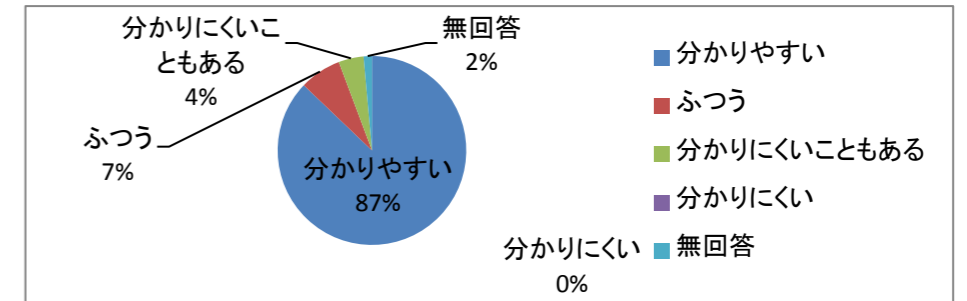


—ご意見—

- ・明るく、優しい態度や言葉づかいで話してくれるのでとても感じが良いです。
- ・いつも丁寧に本人に分かりやすく説明してくれる。

⑤制度やサービスの内容は分かりやすく説明していますか？

分かりやすい	61
ふつう	5
分かりにくい	0
無回答	1

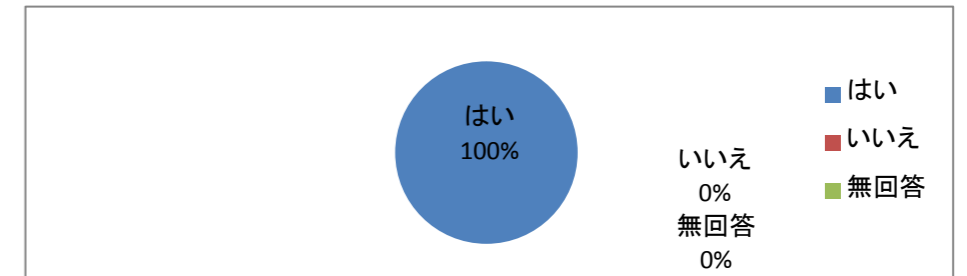


—ご意見—

- ・大切な事を詳しく説明してくれる。
- ・ゆっくりと丁寧に説明をして下さるのでとても分かりやすいです。
- ・質問に良く答えてくれる。

⑥心配事や苦情など、相談はしやすいですか？

はい	70
いいえ	0
無回答	0



—ご意見—

- ・どんな事でも親身になって相談にのってくれる。
- ・色々な事話を聞いてもらえとても話しやすく相談しやすいです。
- ・介護の悩み事など聞いて頂けるだけで気持ちも落ち着きます。

⑦ご要望、ご意見など

- ・不満はありません。
- ・穏やかで優しい方です。年を取った母にも分かりやすく話かけて下さいます。いつも感謝です。
- ・何事も迅速に対応してもらっています。
- ・良くしてもらっています。
- ・100点です。
- ・包み込むように会話を進められる方で一瞬怖いなと思うこともありますが、優しいひと時を過ごしています。
- ・分かりやすく話をし難いです。
- ・いつも感謝しています。これからもよろしくお願ひします。
- ・いつもありがとうございます。これからもお願ひ致します。
- ・介護用品はどんなのが良いかとか、いえの年金では大丈夫かな？色々話を聞いて頂いています。〇〇さんは私の事も気にして、私が介護しやすいように夫にお父さんも協力してねと言ってくれます。夫は〇〇さんの事は素直に聞いています。私は助かります。いつもありがとうございます。
- ・分かりやすい説明と色々気にかけて頂き有り難く思っています。
- ・困った時は相談を聞いて頂きありがたいです。
- ・特にありません。このままで宜しくお願ひします。〇〇様へ。
- ・今のところなし。
- ・毎回喜んで通っている様です。いつもありがとうございます。反対に何かありましたら連絡下さい。
- ・本人ではありませんので細かい所はわかりませんが、帰宅後は何かと気の付いた事などポツポツと話をしていました。
- ・介護者の愚痴を聞いて頂き、ストレス発散させていたいただいています。
- ・とても良くして頂いておりますので特にありません。
- ・親切なケアマネジャーさんで有り難く思っております。
- ・今現在ありません。感謝のみです。
- ・前任者も今のケアマネさん何でも相談にのってもらってありがたいです。話しやすい方が一番ですね。できましたらあまり変わってほしくないです。
- ・月に一度のケアマネさんの訪問なのですが、家族みんなで会えるのを楽しみにしているほどです。ずっと今のケアマネさんの担当であってほしいです。

◎まとめ（各設問にて感謝のお言葉を多数頂きましたが、今回は掲載を割愛させて頂いています。）

- ・職員の態度、言葉使いの設問ではふつうとお答えされた方もいらっしゃいました。介護保険サービスの窓口となる立場である為皆様に不快なく感じて頂けるようにしていきたいと思ひます。
- ・説明が分かりやすいことが大前提でありますので、皆様に的確にお伝えできるようこれからも分かりやすい説明を行っていきたく思ひます。
- ・相談しやすさに関しては皆様から「相談しやすい」との返答を頂きました。この結果に満足することなく職員間で意識して対応していきたいと思ひます。
- ・異動等で担当ケアマネが変更する事があり、ご迷惑をお掛けいたしました。皆様からもあまり変わってほしくないとのお言葉がありましたので参考にさせていただきたいと思ひます。