

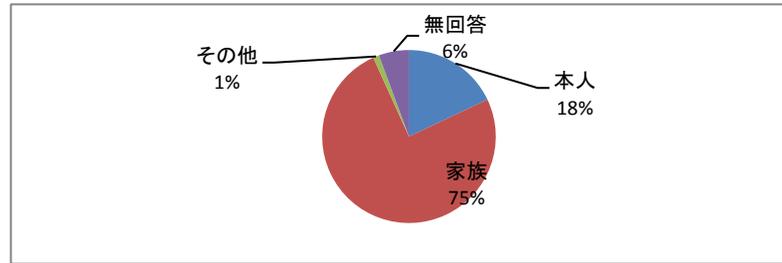
## 平成30年度 うずらはし ご利用者満足度調査【居宅】

配布	102	回収	90	回収率	88.23%
----	-----	----	----	-----	--------

※うち、無効1票

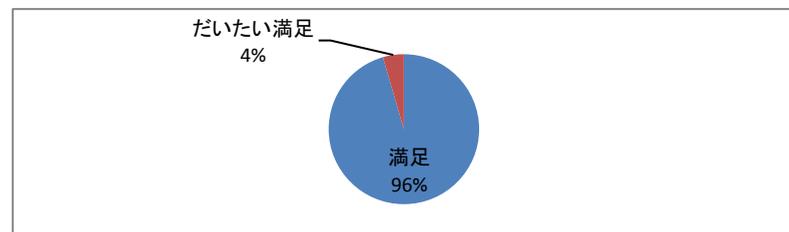
### 1. 記入者

本人	16
家族	67
その他(長女)	1
無回答	5



### 2. 電話や面会時など、職員の言葉遣いや対応はいかがですか

満足	85
だいたい満足	4
やや不満	
不満	
無回答	

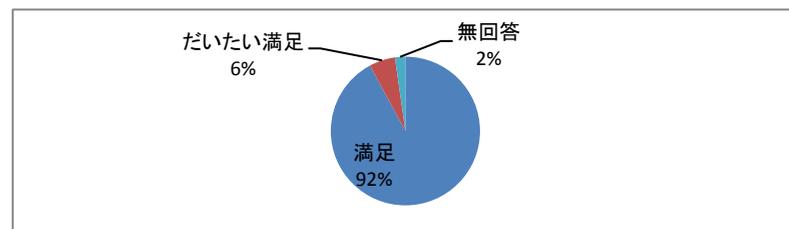


#### 【理由】

- ・相手を気遣ってくれています
- ・あたたかい人柄の方で好感が持てます
- ・いつも丁寧に相談に乗って頂いています
- ・一緒に笑ってもらえると心が楽になります
- ・丁寧に接してもらっています
- ・利用者に対する接し方が大変良いと思う
- ・丁寧に感じが良い
- ・言葉が丁寧
- ・気さくで大きな声で話されるので喜んでおります
- ・本当に親切に接してもらっています
- ・砂漠化しつつある私の脳にも優しく入ります
- ・利用者にも介護する者にも良くしてもらっています
- ・ゆっくりした丁寧に分かりやすく話をして下さいます
- ・こちらが不慣れなもので1～10まで指導して頂いた
- ・とりあえず不満がないから

### 3. 心配事や苦情等の相談はしやすいですか？

満足	82
だいたい満足	5
やや不満	
不満	
無回答	2

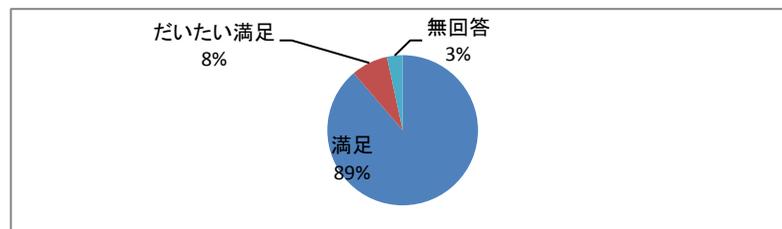


#### 【理由】

- ・親身になって聞いてくれるのでとても話しやすい×2
- ・親身になって相談ごとに対応してくれる×2
- ・とても話しやすい方です
- ・親身になって考えてくれています
- ・ゆっくり十分に話を聞いて頂いております
- ・今の所は満足
- ・本当によく聞いてもらっています
- ・何でも話せるので助かっています
- ・デイサービスを1日増やしてほしいと相談するとすぐ対応して下さい次月に利用できる事になりました

### 4. 困った時に迅速に対応してくれますか？

満足	79
だいたい満足	7
やや不満	
不満	
無回答	3

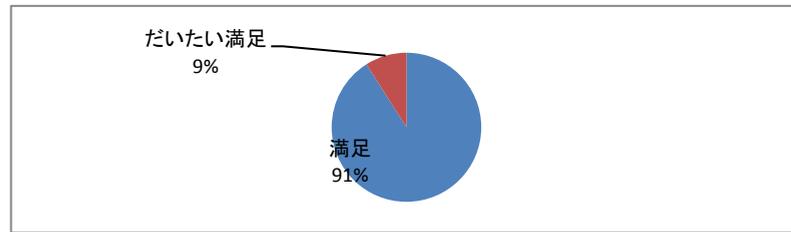


#### 【理由】

- ・迅速に対応して頂いています
- ・オムツが常用になった際適切なアドバイスをくれた
- ・すぐ対応してくれた事が多かった
- ・私の場合はある業者への連絡は早く助かっています
- ・アノ人の隣はイヤッと言った時に直ぐ席を替えてくれました
- ・我が家は老老介護の為すぐケアさんに頼ってしまってます

## 5. ケアプランはご本人の体の状態や、ご本人・ご家族の希望が取り入れられた内容になっているか？

満足	81
だいたい満足	8
やや不満	
不満	
無回答	

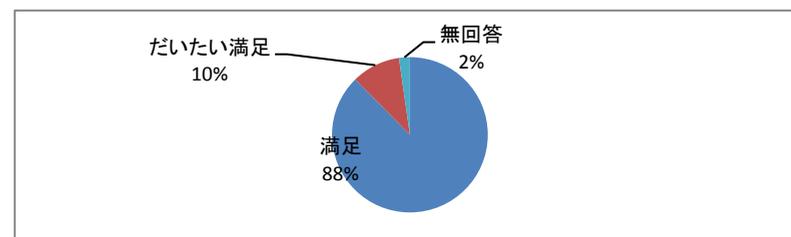


### 【理由】

- ・最大限希望通りになるようにして頂いています
- ・希望した日に入れて頂いています
- ・聞き取りの内容が反映されている
- ・希望を取り入れていただき元気に過ごしています
- ・細かい気配りのケアプランに感謝しています
- ・分かりやすく書かれているのでとってもいいと思います
- ・こちらの都合が悪い時は変更も受け入れてくれた

## 6. 契約書やケアプランの内容を分かりやすく伝えていきますか？

満足	78
だいたい満足	9
やや不満	
不満	
無回答	2

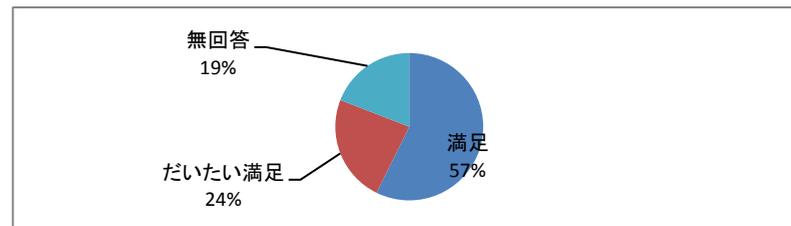


### 【理由】

- ・丁寧に説明して頂いています
- ・分かりやすいです
- ・一つ一つ丁寧に説明があります
- ・説明は良く理解できます
- ・分かりやすく書かれているのでとってもいいと思います

## 7. 担当ケアマネが不在な時も相談ごとはしやすいですか？

満足	51
だいたい満足	21
やや不満	
不満	
無回答	17

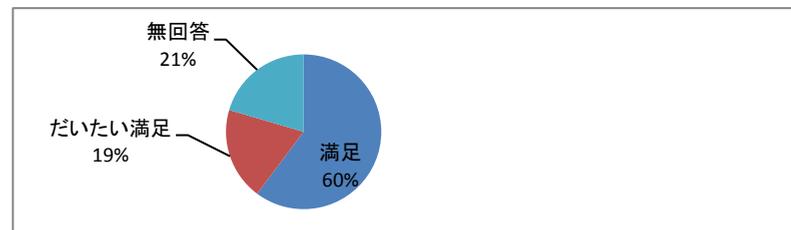


### 【理由】

- ・一度も不在の時はありません×3
- ・他のケアマネジャーには接した事はありません×3
- ・まだそのような事がないので分かりません×2
- ・担当者以外にはした事がない
- ・あまり他のケアマネジャーと相談事していない
- ・対応は良い。相談はした事がない
- ・不在の時は相談していません
- ・他のケアマネジャーの方は知りませんが相談はしやすい雰囲気が伝わってきます
- ・まだ日が浅いので相談した事はありません
- ・大丈夫だなという感があります

## 8. 担当ケアマネが不在な時も困った時に迅速に対応していますか？

満足	53
だいたい満足	17
やや不満	
不満	
無回答	18



### 【理由】

- ・あまり他のケアマネジャーと相談事していない×2
- ・今のところそういった事態には出合っていない×2
- ・不在時でも翌日以後に連絡をもらえる
- ・分かりません
- ・もしそういう事が起きた時はよろしくお願いします
- ・他の人は知りません
- ・幸い緊急の用はありませんでしたが静かな声での応対にはホッとすることがあります
- ・今まで不在の時などなかったので満足しています

<裏面へつづきます>

## 9. ご要望、ご意見

- ・いつもありがとうございます。 ×3
- ・いつも笑顔で嬉しくて困った時等迅速に対応して頂きました。気配りのできる素敵な方です。本当にありがとうございます。これからもよろしく願い致します。
- ・現在満足しています。
- ・主人は軽度のアルツハイマーを患っていますので向かい合って話をしてくれるのでありがたいです。
- ・時々義母のことでストレスが溜まり誰にも話せないケアマネージャーさんに相談すると親身に話を聞いてくれるので心が楽になります。
- ・いつも笑顔で話を聞いて下さるのでありがたいです。質問にも分かりやすく答えて下さるので助かります。ありがとうございます。
- ・高齢者には明日につながるものがなく生きている事さえ悔やまれる日々の中ケアマネージャーの来訪の知らせは明日はきっといい風が吹く…と待たれるようなケアマネージャーでいてほしい。これからはと。
- ・いつも親身になって相談に応じて頂いているので助かります。感謝しております。
- ・家に来られる方はいつも笑顔で気楽に何でも聞けますので助かっています。ありがとうございます。
- ・とても気持ち良く対応して頂いて満足しています。
- ・私のお話はなんでも聞いてくれ、いつもニコニコしてお話できてとても楽しいです。
- ・担当の〇さんはこの度の急な事情にも迅速に対応して頂き大変ありがたく感謝しております。紹介して頂いたセンターにも母も慣れてゆくと思えます。今までありがとうございました。
- ・これからもよろしく願います。いつも素早い対応に感謝しています。
- ・何でも相談できる。
- ・本当に良くしてもらっているので今まで通りのケアさんでいてほしいです。担当が変わるのはすごく困ると思うので今まで通りのケアさんで願います。
- ・いつも私の都合に合わせて対応して下さいるのでとても助かっています。今後とも宜しくお願いします。
- ・いつも丁寧な対応して頂きありがとうございます。安心していろいろ相談することができて助かっています。
- ・今のままで十分満足しています。これからもよろしく願います。
- ・いつも温かく対応して頂いて、安心して母を任せられます。母に対しても家族に対してもこちら側の立場に立って下さる事いつも感謝しております。
- ・本当に親身になって相談に乗って頂き助かっています。ありがとうございます。
- ・優しく親身になって下さってありがたいです。
- ・これからもよろしく願います。
- ・今の担当の〇さんや前の担当の●さんは話しやすく、相談に乗ってもらって助かっています。
- ・いつも迅速に対応いただきありがとうございます。
- ・父の時も母の時も一生けん命になって対応してくれた事に感謝いたします。
- ・是非とも担当ケアマネージャーでなくとも最低の利用者の状態を把握して頂きたいと思えます

### 【まとめ】

- ・ほとんどの設問にて「満足」「だいたい満足」と高評価を頂き、ありがとうございました。結果におごることなく、更なるサービス向上を目指して研修など積極的に参加し、精進してまいります。
- ・設問7.8では、そういう状況がない等の意見や無回答をさせてしまい、回答に困らせてしまったこと申し訳ありませんでした。事業所の体制について改めてご説明させていただきますと、ケアマネジャーは3人おり、営業時間は月～土の8:30～17:30となっています。(土)は3人のケアマネジャーのうち1人が出勤しています。日、祝祭日、年末年始は休業日ですが、緊急を要する場合は24時間連絡を受けられる体制となっております。担当ケアマネジャーが不在な時も、お急ぎの場合、他のケアマネジャーの方でも何かしら対応できるように心がけておりますので お話しいただければと思います。