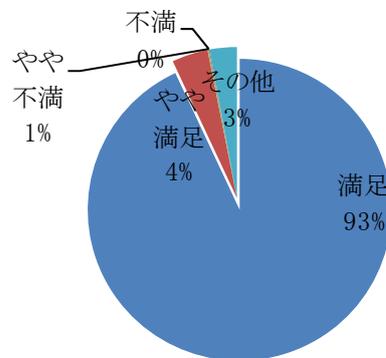


# 令和元年度 ご利用者満足度聞き取り調査集計



事業所名：あかさき介護支援センター

(聞き取り予定数) 126名

(聞き取り数) 126名

(聞き取り率) 100%

No.	質問	満足度					理由			
		満足	やや満足	やや不満	不満	その他				
1	ケアマネジャーの言葉づかい、態度、表情、挨拶はいかがですか。	122	3	0	0	1	・非常によい。良く教育されている。 ・担当ケアマネジャー以外は知らない。			
2	ケアマネジャーは清潔感ある身だしなみですか。	120	4	0	0	2	・きちんとした服装できれいにされている。 ・身だしなみに関心が無いので気にならない。			
3	ケアマネジャーの電話の対応はいかがですか。	117	3	2	0	4	・丁寧、元気があり明瞭でよしい。 ・もう少しテンポよく話してほしい。			
4	ケアマネジャーは相談しやすいですか。	122	3	0	0	1	・何から何まで相談している。 ・土、日曜日に相談ができると、なおよい。			
5	ケアプランや月々の予定表の説明はわかりやすいですか。	118	5	0	0	3	・色分けする等工夫し説明してくれる。 ・家族に任せているのでわからない。			
6	ケアプランに希望や意向が採り入れられていますか。	120	5	0	0	1	・都度確認し、作成してもらっている。 ・本人と家族に意向の違いがあり悩む。			
7	サービス事業所との連絡・調整は行えていますか。	116	8	1	0	1	・受診等その都度調整してもらっている。 ・仕事で電話に出られず返信が遅いことがある			
8	要望・苦情について対応できていますか。	117	6	0	0	3	・ケアマネにも、事業所にも都度言っている。 ・サービス利用の際、もう少し本人を強引に説得してほしい。			
9	あかさき介護支援センターを友人・知人に紹介したいと思いますか。	91	10	0	0	25	・近い人にはぜひ紹介したい。 ・人によって違うので何とも言えない。			
10	あかさき介護支援センターを今後も継続して利用したいですか。	したくない 1		ややしたくない 0		どちらとも言えない 2		ややしたい 1	したい 122	無回答 0
11	<p>ご意見・ご要望等なんでもかまいませんので、ご自由にお答えください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今まで通りにしてもらえたら十分。</li> <li>・要望は、いつも思った時に伝えて対応してもらっているので問題ない。</li> <li>・臨機応変に対応してもらい助かっている。的確な助言をもらい、愚痴のような相談のような話しやすい形で対応してもらっている。</li> <li>・月末の訪問時期が遅くなることがあるので、早めに来てもらいたい。翌月に用事があるとショートステイの利用日が気になるため。</li> <li>・テレビでも虐待などが取り上げられていて、現場の職員のストレスは大きく大変な仕事だと思う。家族としては、職員には穏やかな気持ちで利用者に接してもらいたいと思う。</li> <li>・GW、盆、正月とケアマネはじめ介護職の方々を休ませてあげたい。サービスにお任せではなく、当事者家族に介護をしてもらうよう働きかけてもいいのではないかな。職員の負担が気にかかる。</li> <li>・聞き取り調査とアンケートは違うものだと思う。聞き取りだと不満がある人は言いにくいこともあるのではないかな。</li> <li>・アンケートは無記名であるべきだと思う。当事者を前にして、不平不満を言える人はどれだけいるのか。言えないし答えられない。</li> </ul>									