

令和2年 オプティ宮前 ご利用者様満足度調査集計結果

令和2年11月30日

実施日時: 令和2年10月 対象: 全介護保険利用者87名 方法: 郵送(配布、回収とも) 回収人数: 67名
 記入者: ご本人18名(新:1) ご家族49名(新:3) 未記入0名 合計67名(新規:4名)

1 契約時の事前説明について

問1 1年以内にご利用された方にお尋ねします。

契約書・重要事項説明書について十分にわかりやすく説明を受けられましたか？

1年以内の方

回答数

本人 家族 合計 4

	本人	家族	合計	
①十分だった	0	1	1	25%
②ふつうだった	1	1	2	50%
③満足していない	0	1	1	25%
④その他	0	0		0
⑤無記入	0	0		0

・説明が長い。説明なんか受けていない。

問2 1年以内にご利用にを開始された方にお尋ねします。介護保険制度やサービスの種類・内容について、十分な説明を行っていましたか？

回答数

本人 家族 合計 4

	本人	家族	合計	
①十分だった	0	1	1	25%
②ふつうだった	1	2	3	75%
③満足していない	0	0	0	0
④その他	0	0	0	0
⑤無記入	0	0	0	0

2 サービス内容について

問1 ケアプランを立てる時に、ご本人の希望や意向が十分に取り入れられていますか？

回答数

本人 家族 合計 67

	本人	家族	合計	
①十分だった	10	46	56	3.5%
②ふつうだった	7	3	10	4.5%
③満足していない	1	0	1	0.2%
④その他	0	0	0	0
⑤無記入	0	0	0	0

・漢字間違い指摘12人

問2 介護サービス事業所との調整。連絡を、十分に行ってくれていますか？

回答数

本人 家族 合計 67

	本人	家族	合計	
①十分だった	13	46	59	88%
②ふつうだった	4	2	6	9%
③満足していない	1	1	2	3%
④その他	0	0	0	0
⑤無記入	0	0	0	0

問3 ケアマネジャーから専門職としてのアドバイス(助言)を受けられていると思いますか？

回答数

本人 家族 合計 67

	本人	家族	合計	67
①十分だった	12	39	51	76%
②ふつうだった	5	10	15	22%
③満足していない	1	0	1	2%
④その他	0	0	0	0
⑤無記入	0	0	0	0

3 担当ケアマネジャーについて

問1 担当ケアマネジャーの言葉遣い・礼儀・態度に満足していますか？

回答数

本人 家族 合計 67

	本人	家族	合計	67
①十分だった	13	38	51	76%
②ふつうだった	4	9	13	20%
③満足していない	1	2	3	4%
④その他	0	0	0	0
⑤無記入	0	0	0	0

・言葉遣いが荒い。

問2 担当ケアマネジャーは、毎月お客様宅を訪問し、お客様の状態やサービスの状態を把握しようとしていますか？

回答数

本人 家族 合計 67

	本人	家族	合計	67
①十分だった	14	40	54	80%
②ふつうだった	3	9	12	18%
③満足していない	1	0	1	2%
④その他	0	0	0	0
⑤無記入	0	0	0	0

問3 担当ケアマネジャーは、お客様の尊厳に配慮した対応を行い、気を配っていますか？

回答数

本人 家族 合計 67

	本人	家族	合計	67
①十分だった	14	44	58	87%
②ふつうだった	3	4	7	10%
③満足していない	1	1	2	3%
④その他	0	0	0	0
⑤無記入	0	0	0	0

・気を配っていない。

4 事業所の対応について

問1 事業所の対応に満足していますか？

回答数

本人 家族 合計 67

	本人	家族	合計	67
①十分だった	12	41	53	80%
②ふつうだった	5	7	12	18%
③満足していない	1	1	2	2%
④その他	0	0	0	0
⑤無記入	0	0	0	0

問2 事業所は、ケアマネジャーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	回答数			
	本人	家族	合計	67
①十分だった	12	43	55	82%
②ふつうだった	5	5	10	15%
③満足していない	1	1	2	3%
④その他	0	0	0	0
⑤無記入	0	0	0	0

・分からない。

5 サービスの総合評価

問1 居宅介護支援サービスを受けられたことで、お客様ご本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	回答数			
	本人	家族	合計	67
①十分だった	11	43	54	81%
②ふつうだった	5	5	10	15%
③満足していない	1	1	2	3%
④その他	0	0	0	0
⑤無記入	1	0	1	1%

・質問に対し答えが合っていない。選択肢が変。

問2 今後も居宅介護支援サービスの利用を続けたいと思いますか？

	回答数			
	本人	家族	合計	67
①続けたいと思う	12	44	56	84%
②わからない	5	4	9	14%
③その他	0	1	1	1%
④無記入	1	0	1	1%

・質問の回答が分からない。少し様子を見る。

6 福祉クラブ生協オプティ宮前に関してのご意見・ご希望のご記入をお願い致します。

- ・すぐ助かっている。感謝のみです。・ぜひよろしく願いします。・今後ともよろしく願いします。
- ・大変お世話になり本当にありがとうございます。・全て満足しています。
- ・今後ともお力を頂き母との生活を続けられることを願っています。
- ・私の場合はケアマネジャーさんはよくやってくれています。
- ・夫婦で共に利用したいです。・とっても良い方に来ていただき月1回の訪問を楽しみにしています。
- ・親身になってご指導承りましてありがとうございます。
- ・コロナウィルスが発生したから月1回の訪問は電話でした。体温・血圧が安定していたので良かったです。
- ・お陰様で安定した生活を送れています。感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・いつも気持ちよく接して下さりありがとうございます。・お心遣いありがとうございます。
- ・『いつでも困ったときは電話してください』の言葉は安心の言葉です。
- ・今まで4人のケアマネジャーさんとお付き合いしてきましたが、細かい点までご配慮いただいていると感謝しています。
- ・詳しく説明をしてくれてもすぐ忘れてしまう。何度も説明してほしい。
- ・何件もの事業所をお願いしているので、予定表が1回で見られず確認しづらい。事業所が1枚で確認できるようにお願いしたい。
- ・サービスを受けてもやはり症状は進行しているので、生活ストレスはたまっていきます。
- ・介護者のケアがもう少しあればと思います。