

西山病院グループ介護保険センター 利用者アンケート調査報告書

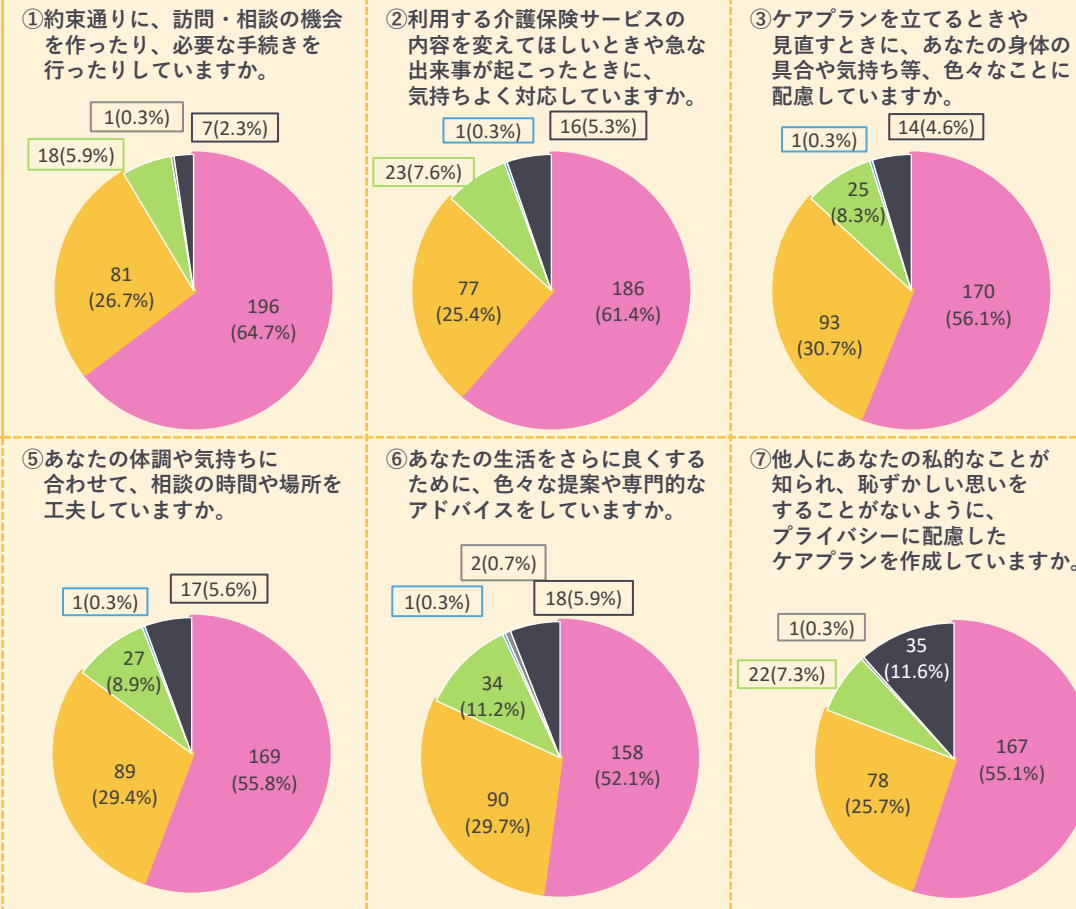
医療法人社団一穂会 西山病院グループ介護保険センターは、担当ケアマネジャーの対応等についてのアンケート調査を実施いたしました。本調査は、当グループケアマネジャーのより一層のサービス向上に役立てることを目的としています。

調査対象者：西山病院グループ介護保険センターご利用者本人・ご家族等
 調査方法：アンケート用紙への記入
 調査期間：2022.6月～7月
 回収数：303名（ご利用者本人106名、ご家族178名、その他19名）
 ※質問内容の「あなた」とはご利用者本人のことを指す。

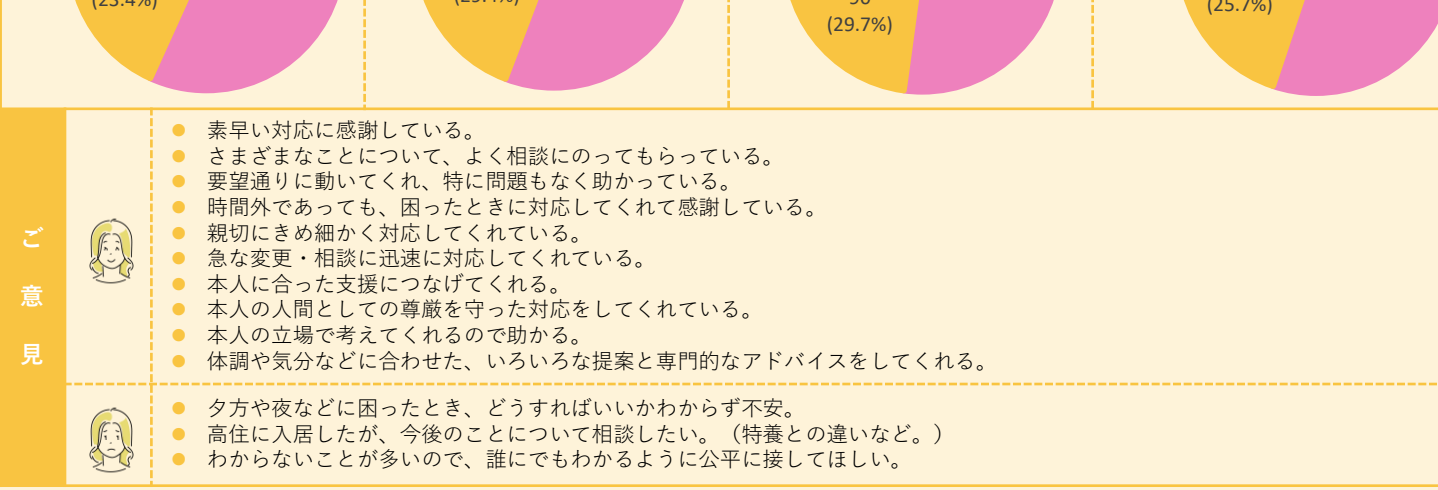
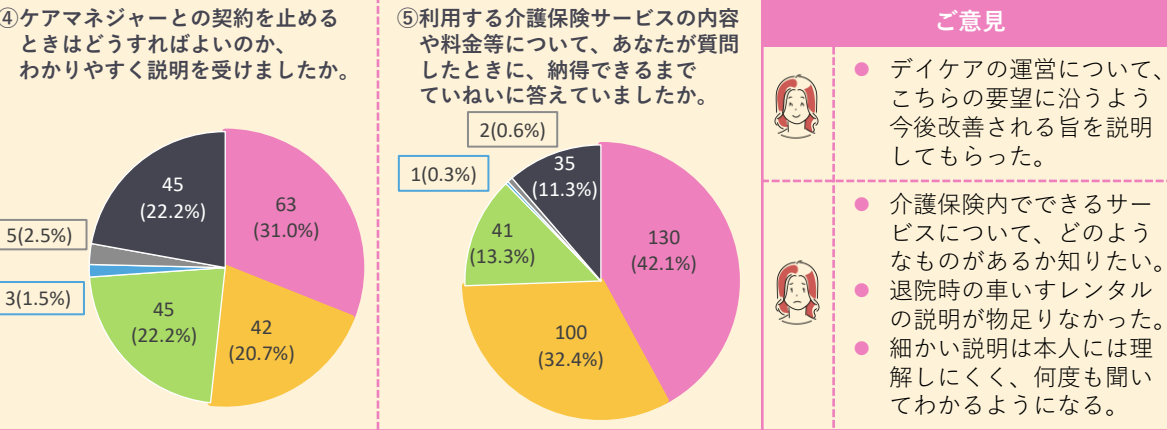
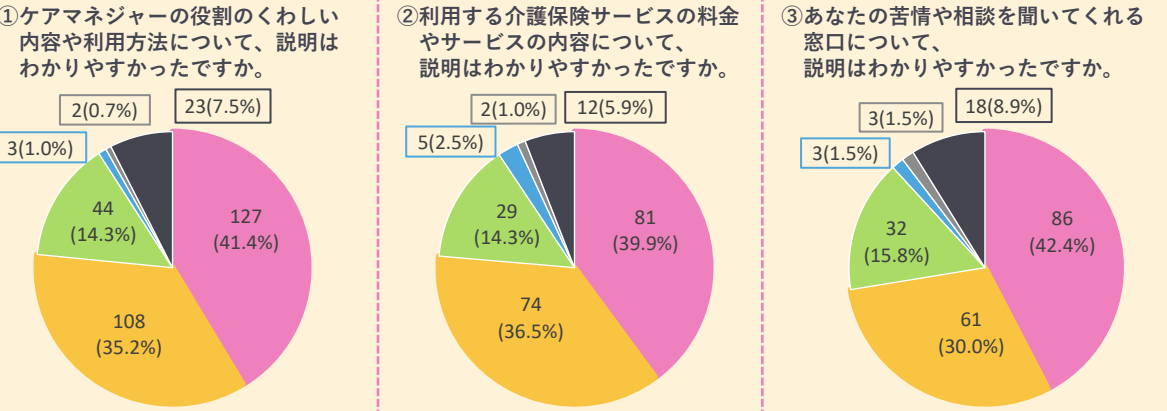
グラフの色分け

■	大変満足
■	満足
■	どちらでもない
■	不満
■	大変不満
■	無回答

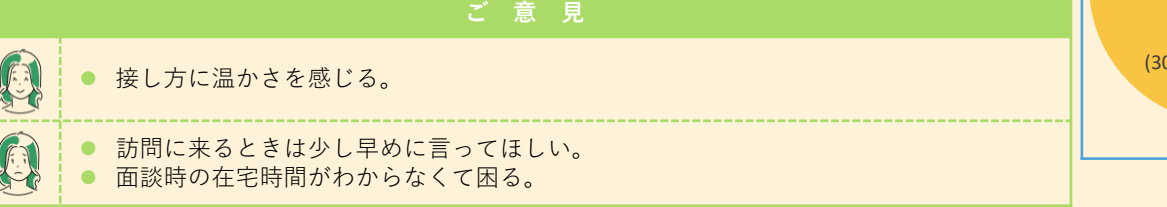
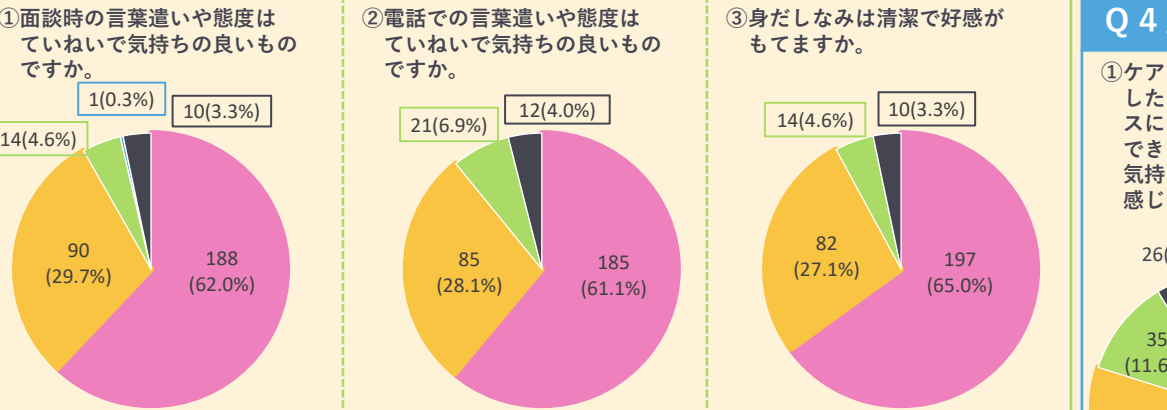
Q2. 対応について



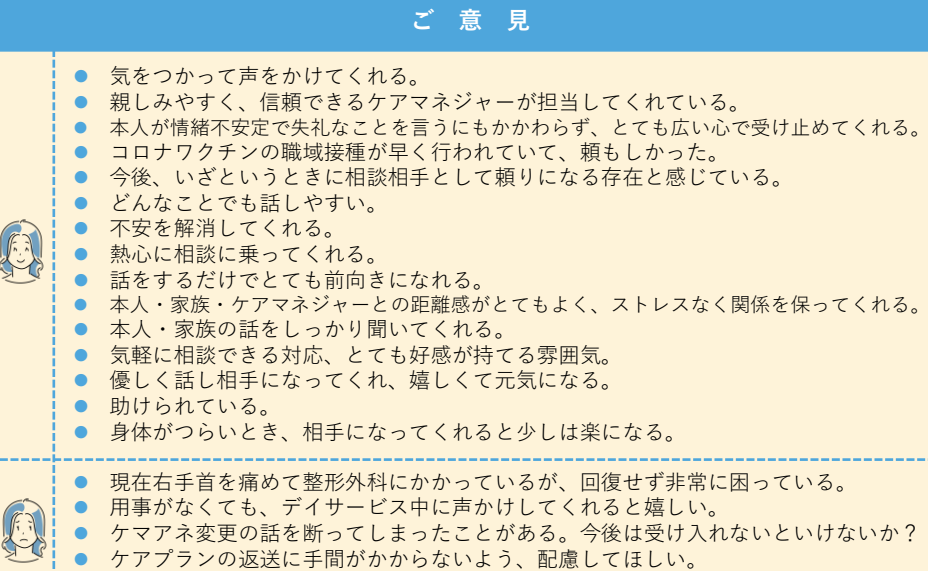
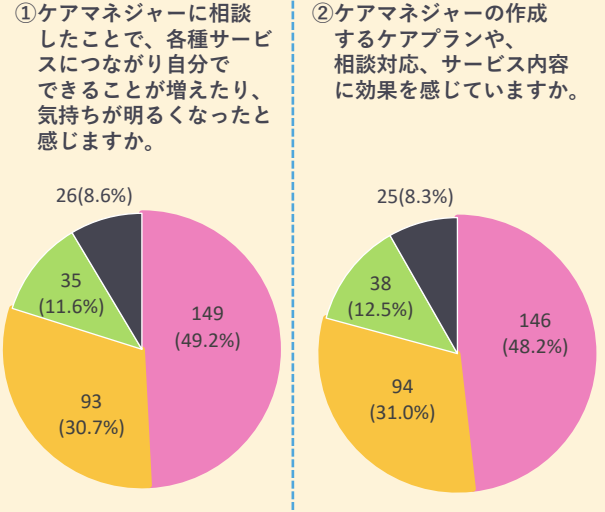
Q1. 契約時の説明について



Q3. 接遇について



Q4. 満足度について



その他ご意見

- いつも感謝しているが、このようなアンケートはケアマネジャーに失礼だと感じる。
- アンケートの回答期限が短い。

西山病院グループ介護保険センターいなほ 利用者アンケート調査報告書

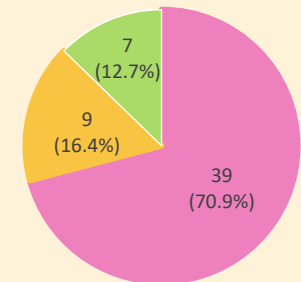
医療法人社団一穂会 西山病院グループ介護保険センターいなほは、担当ケアマネジャーの対応等についてのアンケート調査を実施いたしました。本調査は、当グループケアマネジャーのより一層のサービス向上に役立てることを目的としています。

調査対象者：西山病院グループ介護保険センターいなほご利用者本人・ご家族等
 調査方法：アンケート用紙への記入
 調査期間：2022.6月～7月
 回収数：97名（ご利用者本人34名、ご家族59名、その他4名）
 ※質問内容の「あなた」とはご利用者本人のことを指す。

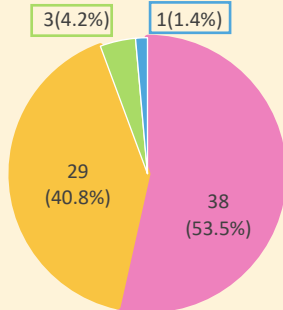
グラフの色分け	
■	大変満足
■	満足
■	どちらでもない
■	不満
■	大変不満
■	無回答

Q 1. 契約時の説明について

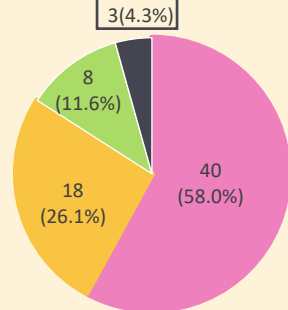
①ケアマネジャーの役割のくわしい内容や利用方法について、説明はわかりやすかったですか。



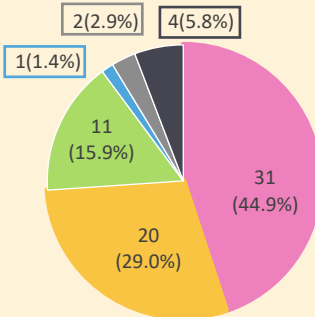
②利用する介護保険サービスの料金やサービスの内容について、説明はわかりやすかったですか。



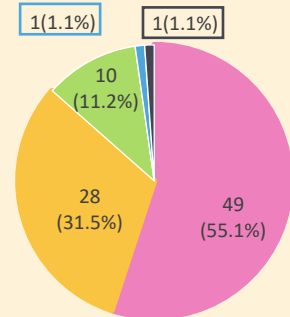
③あなたの苦情や相談を聞いてくれる窓口について、説明はわかりやすかったですか。



④ケアマネジャーとの契約を止めるときはどうすればよいのか、わかりやすく説明を受けましたか。



⑤利用する介護保険サービスの内容や料金等について、あなたが質問したときに、納得できるまでいねいに答えていましたか。



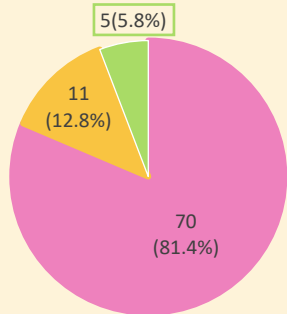
ご意見

- わからないことばかりで困っていたが、ていねいに教えてくれた。

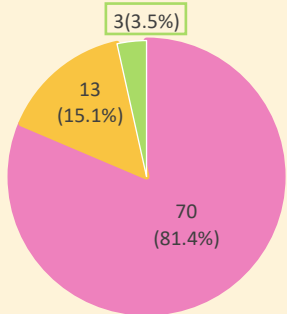


Q 3. 接遇について

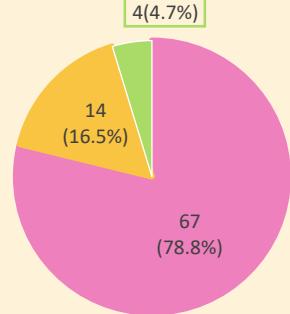
①面談時の言葉遣いや態度はていねいで気持ちの良いものですか。



②電話での言葉遣いや態度はていねいで気持ちの良いものですか。



③身だしなみは清潔で好感がもてますか。



ご意見

- 高齢の本人に対して声を大きくしてくれたり、ゆっくり話してくれたり、状況によって口調を変えたりしてくれる。本人も満足している。
- わがままで自分勝手な本人に対しても、いつも笑顔で親切丁寧に対応してくれる。
- 面談時は、顔つきなど細かい所にまで気遣ってくれる。
- 面談時は、毎回体調などを気遣ってくれるため、話しやすく、良き相談役となっている。
- 明るく元気で気持ちがいい。

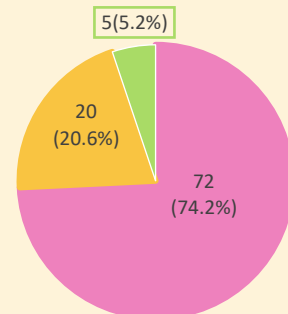


- 言葉遣いは問題ないが、髪の色などの身だしなみは気を付けてほしい。

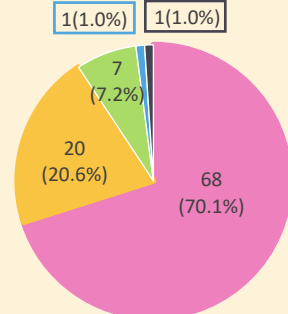


Q 2. 対応について

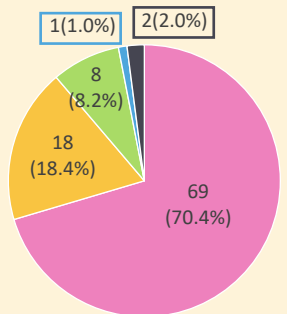
①約束通りに、訪問・相談の機会を作ったり、必要な手続きを行ったりしていますか。



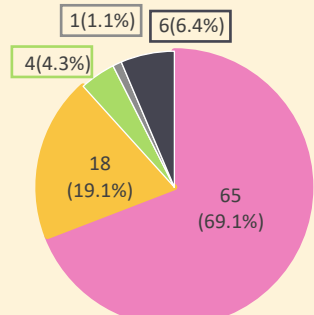
②利用する介護保険サービスの内容を変えてほしいときや急な出来事が起こったときに、気持ちよく対応していますか。



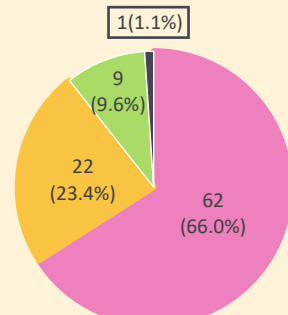
③ケアプランを立てるときや見直すときに、あなたの身体の具合や気持ち等、色々なことに配慮していますか。



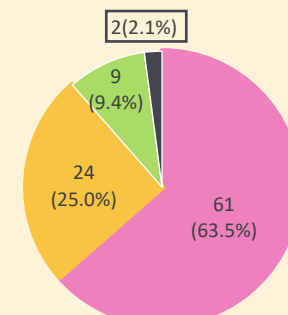
④あなたや家族のことを勝手に他人に話さない等、秘密を守っていますか。



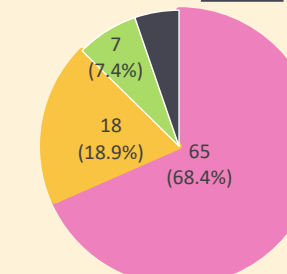
⑤あなたの体調や気持ちに合わせて、相談の時間や場所を工夫していますか。



⑥あなたの生活をさらに良くするために、色々な提案や専門的なアドバイスをしていますか。



⑦他人にあなたの私的なことが知られ、恥ずかしい思いをすることがないように、プライバシーに配慮したケアプランを作成していますか。



ご意見



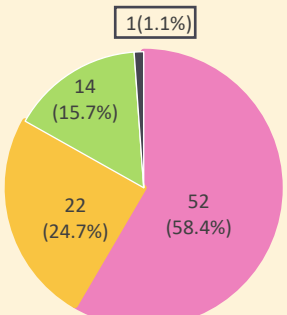
- 本人の気持ちに寄り添ってくれることが多く助かる。
- 専門的な方の意見を聞いてよい。
- 要求すると、その場で電話をしてくれて、答えを出してくれるので助かる。
- 介護保険以外のサービスについてもよく勉強されていて、現在の身体状況や困りごとに合わせたサービスの提案を的確にしてくれる。
- 年金に関する質問に対して、適切なアドバイスをしてくれた。
- 何でも相談にのってくれる。
- 要望に迅速に対応してくれる。



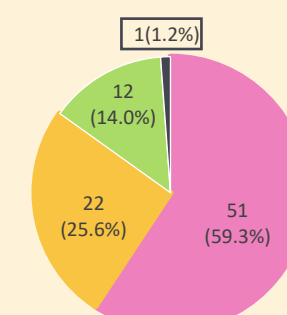
- 信じてはいるが、プライバシーへの配慮を心掛けてほしい。
- 電話をかけたときに、できれば30分以内にかけ直してほしい。

Q 4. 満足度について

①ケアマネジャーに相談したことで、各種サービスにつながり自分でできることが増えたり、気持ちが明るくなったと感じますか。



②ケアマネジャーの作成するケアプランや、相談対応、サービス内容に効果を感じていますか。



ご意見



- 手すりや歩行器のおかげで毎日の生活が楽になった。
- 出かけることがあまり好きではないため、デイへしっかり通えるか不安であった。けれども、気持ちよく色々なことに対応してくれ、気遣ってくれるので楽しくデイへ通えている。
- 紹介してもらったデイサービスには本当に楽しく通っている。
- 親身になって話を聞いてくれるので、面談が待ち遠しい。とても気が晴れる。



- これからのケアプランは提案推奨型でお願いしたい。
- 本人がケアマネジャーに対して取り繕って話すため、実情を理解してもらえずづらい。
- デイケアと家庭での介助スキルを比べられ、本人から文句を言われる。