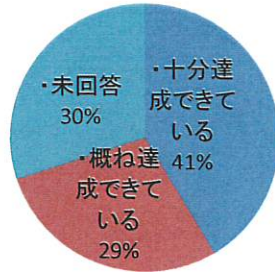


平成30年度 在宅介護支援 顧客満足度アンケート 集計結果

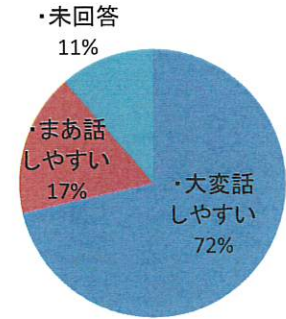
I 当法人敬愛会では、「私たちは、利用者を敬愛し、意志を尊重して、心身共に健やかに暮らせるよう支援します」を基本理念に掲げておりますが、達成できていると思えますか。

・十分達成できている	29
・概ね達成できている	20
・あまり達成できていない	0
・達成できていない	0
・未回答	21



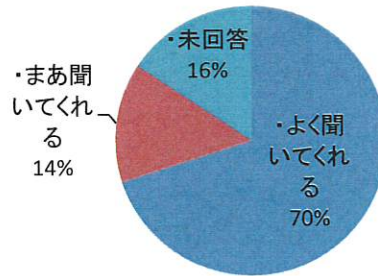
II-1 訪問時、ご家族が話しやすい雰囲気ですか。

・大変話しやすい	50
・まあ話しやすい	12
・話しにくい	0
・とても話しにくい	0
・未回答	8



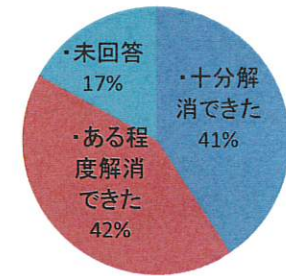
II-2 職員は、ご家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか。

・よく聞いてくれる	49
・まあ聞いてくれる	10
・あまり聞いてくれない	0
・全く聞いてくれない	0
・未回答	11



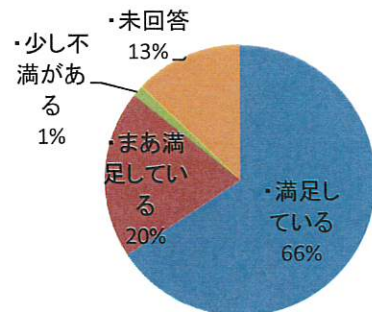
II-2-1 「聞いてくれる」とお答えの方にお聞きします。その困っている事や不安は解消しましたか。

・十分解消できた	24
・ある程度解消できた	25
・ほとんど解消していない	0
・解消できていない	0
・未回答	10



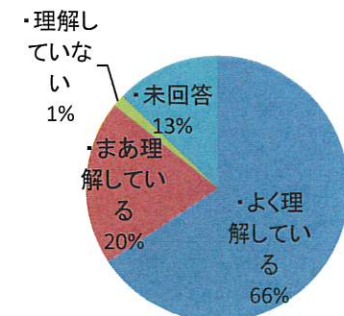
II-3 介護支援専門員からの介護計画の説明と内容の話し合いについていかがですか。

・満足している	46
・まあ満足している	14
・少し不満がある	1
・不満がある	0
・説明がない	0
・未回答	9



II-4 職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかっていると思いますか。

・よく理解している	46
・まあ理解している	14
・理解していない	1
・わからない	0
・未回答	9

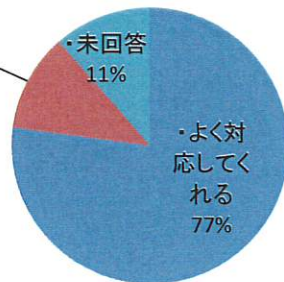


平成30年度 在宅介護支援 顧客満足度アンケート 集計結果

Ⅱ-5 職員はご家族やご本人の要望やその時の状況に合わせて、柔軟な対応をしていますか。

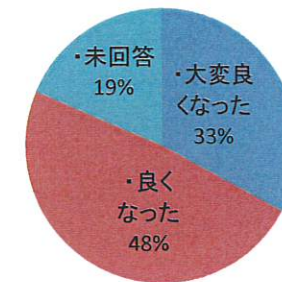
・よく対応してくれる	54
・まあ対応してくれる	8
・あまり対応してくれない	0
・全く対応してくれない	0
・未回答	8

・まあ対応してくれる
12%



Ⅱ-6 居宅の計画に基づいてサービスを利用することで、ご本人の様子(表情や雰囲気等)に変化はありましたか。

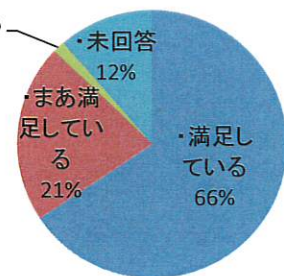
・大変良くなった	23
・良くなった	34
・悪くなった	0
・大変悪くなった	0
・未回答	13



Ⅱ-7 ご家族、ご本人は、今のサービスに満足していますか。

・満足している	46
・まあ満足している	15
・少し不満がある	1
・不満がある	0
・未回答	8

・少し不満がある
1%



《平成30年度 在宅介護支援 顧客満足度アンケート 回答》

【ご利用者・御家族様からのご意見ご要望】

【施設からの回答】

<p>いつも親切にして頂きありがとうございます。今月から認定変わりました為に、3回とも別のデイサービスになりました。同じ所でないということが残念ですが、本人がまあうまく利用していることが、安心して見守れるかと思えます。 せめて月金と同じ所であれば望ましいです</p>	<p>今後ご本人、ご家族の要望にお応えできるよう対応いたします。</p>
<p>本人もだんだん体が思うように動けなくなって当ることも多く、先行きが不安になりますがご指導のほど、よろしくお願い致します。</p>	<p>その時々々の身体状況を伺い不安に寄り添っていきます</p>
<p>お世話になっています。いつもありがたく思っています。</p>	<p>ありがとうございます。今後もできる限り皆様に合わせた対応をして行けるように努力致します。</p>
<p>いつもお世話になっています。ありがとうございます。</p>	
<p>お世話になっております。感謝申し上げます。私の長寿の秘訣は敬愛会にあります。</p>	
<p>今後とも宜しくお願い致します。</p>	
<p>いろいろアドバイスしていただけるので安心して相談できます。 仕事が不規則なため訪問の時間を合せて下さりとても助かっています。 「ケアマネジャーの方が来る」と母に言うと、とても楽しみにして、楽しく話を聞いてもらっています。ケアマネジャーさんの対応に感謝しております。</p>	