

利用者評価・満足度調査集計

ケアプランサービス東千田

R4.1.6現在

期間 R3.11月配布～R3.12月回収

アンケート配布数

46枚（うち、13名郵送対象者）

アンケート回収数

28枚

アンケート回収率

60%



設問		1	2	3	4	5	回答なし	合計
1.説明	わかりやすい説明	0	0	7	4	17	0	28
2.相談	疑問や質問への回答	0	1	4	3	20	0	28
3.ケアマネジメント	①満足しているか	0	0	5	2	21	0	28
	②希望を考慮しているか	0	1	4	2	21	0	28
	③状態を考慮しているか	0	2	3	2	21	0	28
4.苦情対応	迅速な対応しているか	0	2	5	2	19	0	28
5.身だしなみ等	態度、身だしなみ、言葉遣いは適切か	0	0	2	4	22	0	28
6.不在時の対応	担当が留守の時も適切な対応ができていますか	0	1	4	4	18	1	28
7.サービス利用の効果	利用者がサービス利用の効果を感じていますか	0	0	5	3	18	2	28
合計		0	7	39	26	177	3	252

* 評価を5段階(1:不満 2:やや不満 3:どちらとも言えない 4:やや満足 5:満足)とした。

* ケアハウス入居者はアンケートBOXを設置し回収した。ケアハウス以外の利用者は、訪問時の受け取りもしくは郵送にて回収した。

自由記載(意見等)

- ・いつも明るく、元気で優しく対応してくださり、感謝しています。
- ・色々相談に乗ってもらっています。
- ・毎回早急にプランを立てて下さるおかげで本当に助かっております。
- ・お尋ねしたいことがあって事務所の前に立っていますと、すぐ出てきて下さって、優しく対応して下さいます。入居者の方々も喜んでいらっしゃいます。
- ・サポートに満足しております。ケアマネとして一層磨きをかけ、サポートされるよう切望します。うかうかすると、5年先には「AI」にとって代わるかも……。デジタルでは手に負えぬ部分が”超プロ”のオペレーションを求めているのです。ご健闘を祈ります。



*** アンケート集計結果より ***

昨年度同様、ケアハウス入居者に対してはアンケートBOXの設置、ケアハウス入居者以外の利用者は郵送にての回収を試みた。全体の回収率が6割と、昨年度よりは回収率アップしている。

評価としては4と5の評価が80%であり、3以下(どちらとも言えない～不満)にチェックをした人が19%いた。昨年度と比較し、満足度が悪化しており、3の回答が増えている。どちらとも言えないが増えた要因としては、ケアマネの役割(説明・相談・提案等)・が十分できておらず、サービスの利用効果も感じられなかったのかもしれない。専門職として、利用者・家族との関わり方を今一度見直し、満足度を上げていく。

アンケートへのご協力ありがとうございます。それぞれのケアマネが日々自己研鑽し、「相談して良かった」と思って頂けるよう魅力ある事業所でありたいと思っています。これからもご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願いします。

評価者:管理者 齋藤 圭美