

可児とうのう病院附属居宅介護支援センター満足度調査実施報告【利用者向け／平成29年11月～12月実施分】

【満足度調査配布及び回収数】

配布数	回収数	回収率
96	72	75.0%

【回答者層】

性別	回答数
男性	27
女性	42
無回答	3

年齢	回答数
60歳未満	3
60歳～69歳	5
70歳～79歳	16
80歳～89歳	32
90歳以上	14
無回答	2

【当事業所との契約理由】 ※複数回答

ケアマネジャーのマナー・接遇について	回答
事業所ガイドをみて	7
主治医が可児とうのう病院のため	15
可児とうのう病院の附属であるため	13
家が近い	11
家が遠い	0
家族、友人、知り合いの紹介	5
包括支援センターからの紹介	16
男性ケアマネジャーがいるため	0
訪問看護と隣接しているため	4
可児とうのう病院のサービスを利用したいため	4
インターネットをみて	0
その他（ケアがあるから、前の施設の紹介、入院先の相談員の紹介）	5

【ケアマネジャーに対する満足度】

ケアマネジャーのマナー・接遇について 満足度86.1%

設問	満足	やや	どちらでもない	やや	不満	記入なし
言葉遣いは適切である	62	5	3	0	0	2
声の大きさはちょうどよい	60	7	3	0	0	2
表情は笑顔である	63	4	2	1	0	2
身だしなみ、服装に違和感はない	62	6	2	0	0	2
不快なおいや香りはない	61	5	4	0	0	2
気持ちのよい挨拶ができています	62	6	2	0	0	2
聴く姿勢がある	63	5	2	0	0	2
態度は横柄ではない	63	4	2	0	0	3

サービスの提案、説明について 満足度81.3%

設問	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	記入なし
サービスについてわかりやすく説明できている	57	10	2	0	0	3
利用者や家族の立場を理解したサービスの紹介や提案ができています	58	8	3	1	0	2
介護保険以外の該当するサービスや利用方法などについて伝えている	57	7	6	0	0	2
困った時には相談しやすい	62	5	3	0	0	2
些細のことでも質問しやすい	59	7	3	0	0	3

利用票・サービス計画書について 満足度85.4%

設問	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	記入なし
利用票は正しく作成されている	60	6	2	1	0	3
利用票についてわかりやすい説明ができています	63	4	2	0	0	3
サービス計画書は利用者家族の思いを正しく表現し作成されている	62	5	2	0	0	3
サービス計画書についてわかりやすい説明ができています	61	4	2	1	0	4

連絡・訪問について 満足度82.8%

設問	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	記入なし
緊急時には必要な対応ができています	58	4	3	0	0	7
電話対応はスムーズにできています	60	6	3	0	0	3
サービス事業所への連絡や調整について適切にできています	63	3	3	0	0	3
適切な時間帯に連絡をしています	59	6	3	0	0	4
電話に限らずファックスやメールなどニーズに合わせた連絡をしています	45	6	9	0	0	12
利用者や家族の都合に合わせた時間に約束し訪問しています	65	3	1	0	0	3
訪問車の駐車は適切な場所である	65	2	2	0	0	3
訪問時の滞在時間は適切である	62	4	2	0	0	4

プライバシー・個人情報について 満足度82.6%

設問	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	記入なし
プライバシーへの保護への配慮がされている	60	5	3	0	0	4
個人情報の取り扱いへの配慮がされている	59	4	3	0	0	6

全体の満足度について 満足度83.3%

設問	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	記入なし
事業所全体としての満足度	61	5	2	0	0	4