

# 平成 29 年度 お客様満足度・サービス事業者 及び関係機関満足度 アンケート調査の結果報告

平成 30 年 6 月吉日  
一般財団法人 市川市福祉公社

## アンケートの趣旨

当公社が実施している居宅介護支援事業の業務改善及び質の向上を図ることを目的とし、サービスをご利用いただいているお客様及び関係するサービス事業者及び関係機関の皆様へ、日頃のサービス等について満足度調査を実施いたしました。

ご回答いただきました調査結果を真摯に受け止め、サービスの改善及び満足度の向上に努めてまいりますので、今後ともご意見ご要望をお聞かせくださいますよう、よろしくお願いいたします。

## 居宅介護支援をご利用されているお客様

● 配布期間：平成29年10月2日（月）～平成29年11月30日（木）

● 回答数：180（配布数：226、回答率80.0%）

	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	未記入
契約時の説明はわかりやすかったですか	56%	13%	26%	2%	1%	2%
ケアマネジャーはご本人や家族の意向を取り入れた計画書を作成してくれますか	70%	14%	15%	0%	1%	0%
相談や希望に応じて、色々なサービスや提供事業所を紹介してくれますか	66%	16%	15%	2%	1%	0%
ケアマネジャーは訪問や電話など、約束したことを守っていますか？また、守れていない場合、どのような約束を守れていませんか	82%	6%	10%	1%	0%	1%
ケアマネジャーは、ご本人の身になって話を充分聞いてくれますか	72%	12%	14%	1%	1%	0%
ケアマネジャーの態度や身なりに失礼はありませんか	78%	10%	11%	1%	0%	0%
困ったとき、何かあった時、ケアマネジャーは迅速に対応できていますか	69%	11%	17%	0%	1%	2%
休日や時間外の対応はきちんとしていますか	51%	9%	27%	0%	0%	13%
サービスを利用して、ご本人の心身の状態や生活環境は維持または、改善されましたか	61%	16%	21%	0%	0%	2%
今後も引き続き当社のケアマネジャーを利用したいと思いますか	73%	9%	15%	0%	1%	2%

調査結果は各設問ともに、おおむねご満足いただけている結果となりました。

○「契約時の説明はわかりやすかったですか」

わかりやすかったというご意見もあった一方で覚えていないという意見を数件いただいております。ご希望あれば再度説明いたしますので、再説明についてはどうぞお申し付け下さい。ご理解いただけるよう、丁寧な説明を心掛けてまいります。

○「ケアマネジャーはご本人や家族の意向を取り入れた計画書を作成してくれますか」

「ケアマネジャーは、ご本人の身になって話を充分聞いてくれますか」

「困ったとき、何かあった時、ケアマネジャーは迅速に対応できていますか」

ケアマネジャーによって異なるのご意見を数件いただいております。ケアマネジャー間の情報共有を図ると共に、研修等も含め各ケアマネジャーの研鑽、向上を目指してまいります。

○「休日や時間外の対応はきちんとしていますか」

利用したことがないのでわからないとの意見をいただきました。担当ケアマネジャーは不在であっても、24時間法人職員がいる勤務体制となっておりますので、緊急時には出勤している法人職員にて対応してまいります。

○「今後も引き続き当公社のケアマネジャーを利用しようと思えますか」

担当のケアマネジャーの変更について、ご不満を感じているのご意見をいただいております。事業運営上、配置異動があり大変ご迷惑をおかけしております。担当が変わることにより、担当者以外でも対応できるようにと考えております。お客様ご本人の自立を目指し、在宅生活の支援をさせていただきます。

この度満足度調査にご協力いただき誠にありがとうございました。担当職員の変更・異動等がある中、前回に比べ全体的に数値改善がみられました。引き続き今回寄せられましたお客様の声に真摯に耳を傾け、信頼され、必要とされる「福祉サービス」の提供を心掛けてまいります。

## サービス事業所及び関係機関

- 実施期間：平成29年10月2日（月）～平成29年11月30日（木）
- 回答事業所数：127（配布数：229、回答率 55.0%）

	満足	普通	不満足	未記入
当公社に連絡した際、担当ケアマネに用件が素早く伝わりますか	55%	45%	0%	0%
当公社のケアマネは報告・連絡・調整が迅速にできていますか	58%	39%	2%	1%
ケアマネが貴社に依頼する場合、利用者の情報提供が充分にできていますか	58%	40%	1%	1%
緊急時や事故が発生した際、ケアマネは速やかに対応ができていますか	48%	41%	1%	10%
ケアマネの言葉遣いや態度等に満足されていますか	65%	34%	0%	1%
ケアマネから計画書や提供票等、書類は迅速に交付されていると思いますか	57%	39%	1%	3%
今後も当公社ケアマネからの依頼を受けたいと思いますか	67%	26%	1%	6%

「当公社に連絡した際、担当ケアマネに用件が素早く伝わりますか」の設問に対して自由記載欄へ担当以外でも対応ができていたのご意見をいただいた一方で、折り返しの連絡がなかったというご指摘をいただきました。折り返しの確認を行うにあたっての社内の伝言ツールの改善を実施し、報告・連絡・相談が確実に行えるよう、改めてまいります。また係内で毎日情報共有を行う場を設けておりますので、担当者不在の場合は、引き続き他職員へご用件を申し付けください。

「ケアマネから計画書や提供票等、書類は迅速に交付されていると思いますか」の設問に対して一部書類が遅い、ケアマネによって差があるのご意見もいただきました。ケアマネ間でのチェック体制の強化と勉強会での向上機会を設け、各関係機関へ迅速に交付できるよう努めてまいります。

今回初めて、サービス事業所だけでなく、医療機関、薬局、高齢者サポートセンター

にもご協力いただきました。その結果、サービス事業所に比べ「満足」より「普通」との回答を多くいただきました。顔が見える関係づくりを行い、より連携を強めていけるよう努力してまいります。

この度調査にご協力いただき誠にありがとうございました。今回寄せられました意見を真摯に受け止め、今後も協力してお客様の在宅生活を支えてまいります。