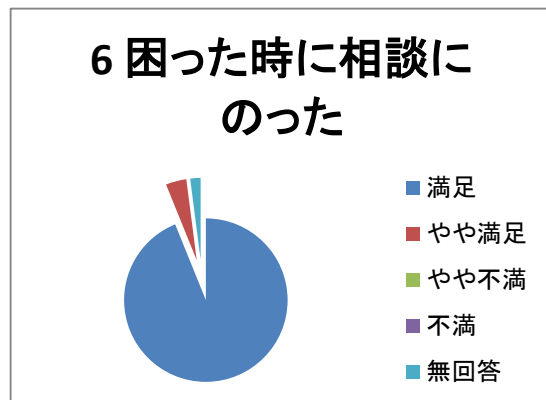
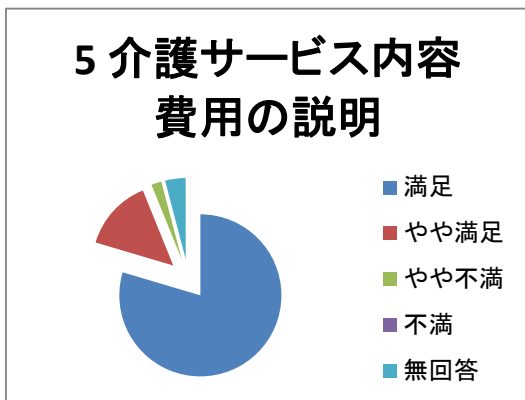
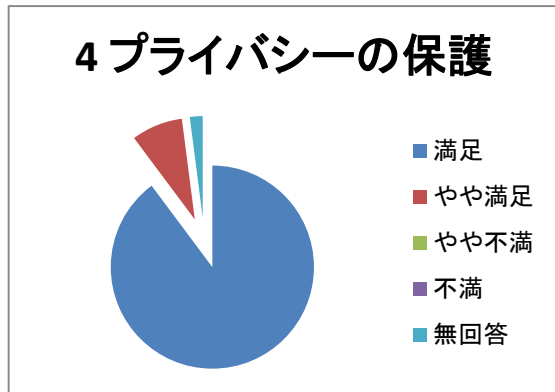
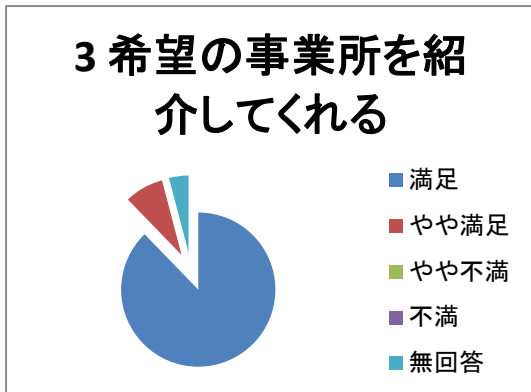
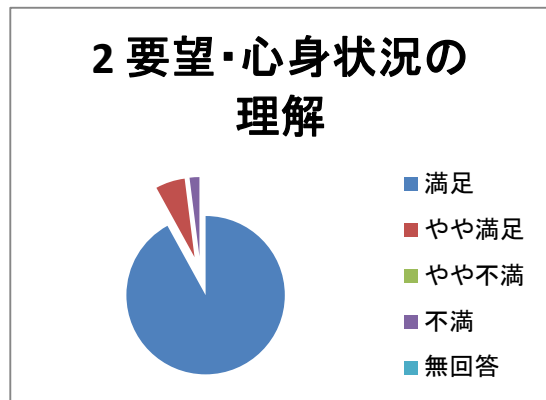
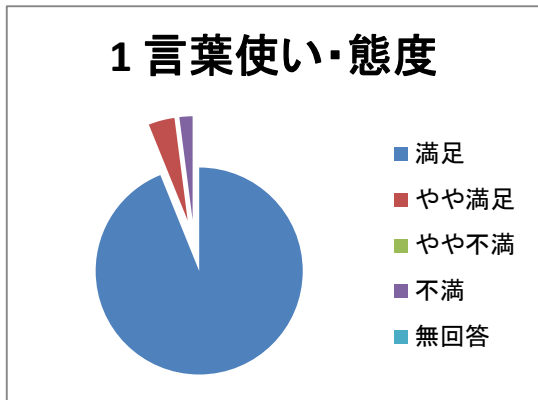


居宅介護支援事業所 扶老会総合ケアセンター 平成28年度 アンケート集計結果

平成28年9月吉日

平素より当事業所へ格別のご支援ご厚情をいただき、厚く御礼申し上げます。
この度、先日皆様にご協力頂きました、当事業所の介護支援専門員業務につきましてのアンケート結果をまとめさせて頂きましたので、皆様にご報告申し上げます。
このアンケートにつきましては、来年度以降も定期的に行わせていただき、今後のサービス向上に役立てたいと考えておりますので、引き続きご協力いただきますようお願い申し上げます。

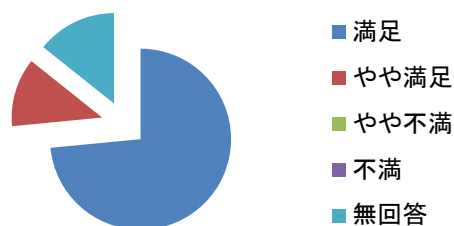
実施年月日： 平成28年8月
実施方法： アンケート配布・無記名で回答頂き、後日回収
配布数： 73
回収数： 49
回収率： 67%



7 不満・苦情を言うことができる



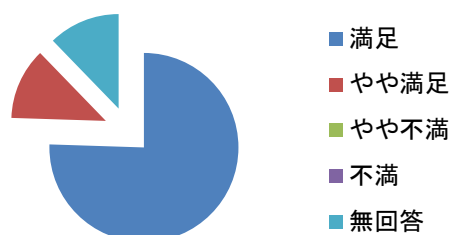
8 不在時の対応は



9 苦情時の解決に誠意ある対応



10 総合的にみて



(ご意見・ご要望)

(ケアマネ)

- ・いつも笑顔で接して頂き心温まります。
- ・大変親切に心ある接し方に感謝しています。
- ・まだケアマネが変わったばかりなのでわかりません。

(デイ・デイケア)

- ・遠いところまで送迎していただきありがとうございます。
- ・デイサービスに週4回行かせてもらっていますが、とても親切に対応して下さい、感謝しております。
- ・こんなに楽しく面白く過ごせる場所が有るんだなーとうれしく思っています。
- ・いろいろな言葉を使うので楽しいです。
- ・皆さま方にはいつもありがとうございます。

(福祉用具貸与)

- ・福祉用具大変助かっております。

(ショートステイ)

- ・ショートステイを利用させていただきたいのですが、いろいろご迷惑をかけ「お断り」されるのではないかと思います。お断りされた後どこにお願いすればよいのかいつも心配しております。

※その他、各担当ケアマネジャーに宛てて、たくさんの励ましや感謝のお言葉を頂いております。

具体的にご要望に対しては、各サービス提供事業所とも連絡を取りながら、今後の業務に生かしていきたいと考えております。

考察・まとめとして

このアンケートを実施してみて、概ね、良い評価を頂きましたが、本アンケートの性質上不満や苦情を記入しづらい部分もあったということを理解しておくことが大切であると思います。又今年度は新たにケアマネを担当、交代したばかりの方も多く、書きずらかった点多かったと思います。

このアンケート結果を参考に良い部分は継続していき、指摘されたところは改善し、より良い支援、サービスの提供が出来るよう努めていきたいと思っております。

今回のアンケート調査につきましては大勢の、ご利用者様にご協力頂き、貴重なご意見、ご要望を頂きましたことを心より感謝申し上げます。

次回実施の折りにも、ご協力頂きますよう、よろしく、お願い申し上げます。

