

柿崎地域包括支援センターに関するアンケート

～ご協力のお礼と結果報告について～

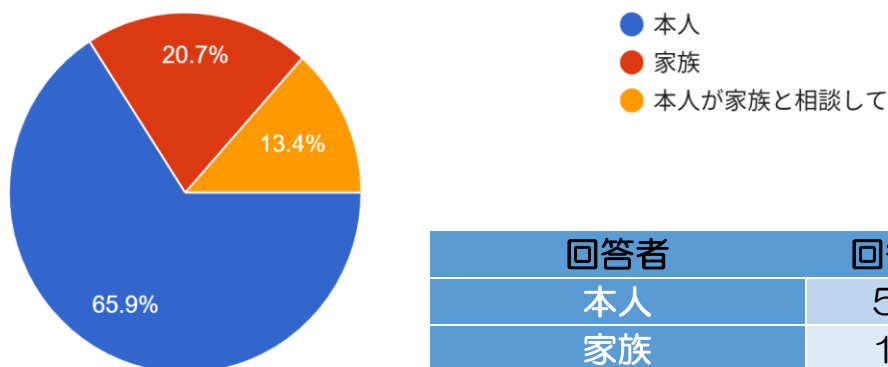
この度、実施致しました「柿崎地域包括支援センターに関するアンケート」に際しまして、お忙しい中、ご協力頂き、誠にありがとうございました。

つきましては、アンケートの集計結果をご報告させていただきます。皆様から頂きました貴重なご意見の一つ一つを真摯に受け止め、より一層ご利用者様・ご家族様に満足頂けるサービス提供に努めて参りますので宜しくお願い申し上げます。

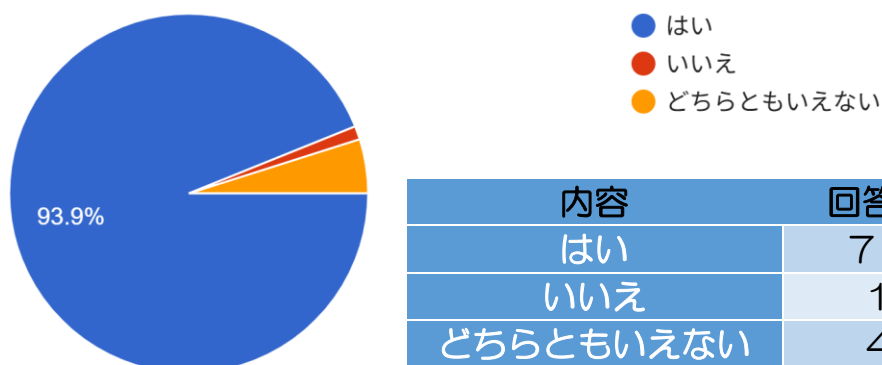
1. アンケート結果について

【配布数・回答数】 ◆配布数:90 ◆回答数:82

1)このアンケートに回答いただくのはどなたですか。



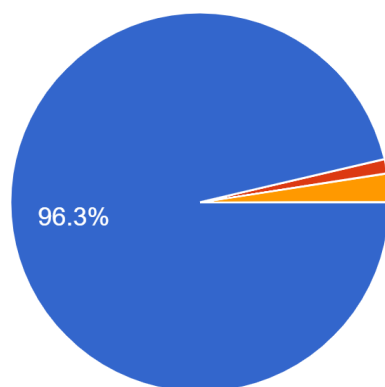
2)包括支援センター職員からの、契約や介護保険制度、上越市高齢者制度、サービス利についての説明は、わかりやすい言葉で、十分な内容でしたか。



【皆様からのご意見】4件の回答

- ・大変良くして頂いて居ります。
- ・いつもわかりやすい言葉で話して下さいますので満足しています。
- ・いつもやさしく接して頂いて居ります。
- ・家族が説明を受けている(※1)。

3) 包括支援センター職員が作成するサービス計画(計画しているサービス内容)に、本人や家族の思いや意向が反映されていますか。



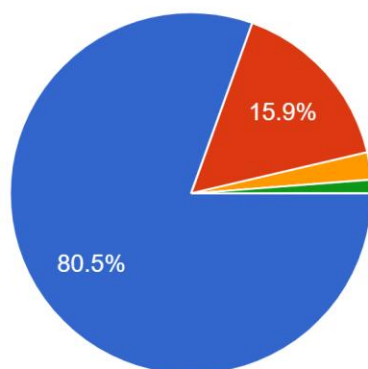
- はい
- いいえ
- どちらともいえない

内容	回答者数
はい	79人
いいえ	1人
どちらともいえない	2人

【皆様からのご意見】1件の回答

- ・何を聞いてもその場で答えが出て来ます。不満はありません。

4) サービス利用開始後も、包括支援センター職員はサービス計画(計画しているサービス内容)について、満足できるものか確認をしていますか。



- 確認している
- 概ね確認している
- 確認していない
- 未回答

内容	回答者数
確認している	66人
概ね確認している	13人
確認していない	2人
未回答	1人

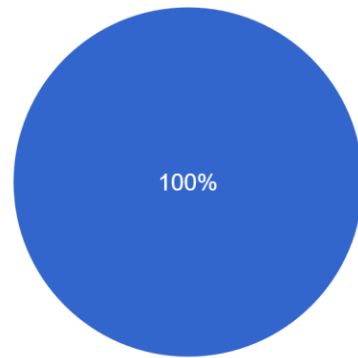
【皆様からのご意見】2件の回答

- ・要支援とか言葉を認識していなかったです(※2)。
- ・シルバーカーの世話になって居り、毎日の生活の一つとして居ります。

【改善策】(※1)(※2)

- ・ご意見を頂き、ありがとうございました。ご本人様への説明が不足しておりました。各種制度やサービスにつきましては、ご本人様やご家族様より、ご理解・ご納得頂いた上でご利用頂くものとなります。今後も、十分な説明に努めて参ります。

5) 包括支援センター職員から、医療や介護の関係者以外に、あなたについての個人情報
報が漏れていると感じたことがありますか。



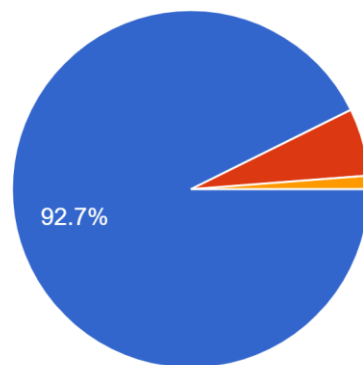
- ない
- ある
- どちらともいえない

内容	回答者数
ない	82人
ある	0人

【なぜそのように感じたかご記入ください】4 件の回答

- ・他人の情報を一切しゃべらない。
- ・いろいろな世間話をしますが、その様な事は全くありません。
- ・ありません。
- ・近所の方の話を聞いても絶対に話さないの、こちらの事も話さないと思う。

6) 包括支援センター職員の挨拶や言葉遣い、服装や態度は適切ですか。



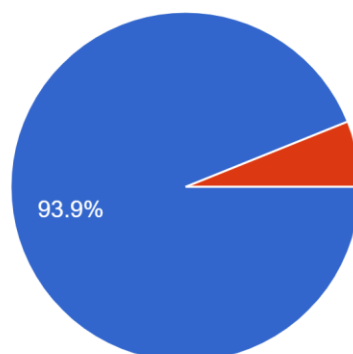
- 良い
- おおむね良い
- 普通
- やや悪い
- 悪い

内容	回答者数
良い	76人
概ね良い	5人
普通	1人

【皆様からのご意見】3件の回答

- ・電話での対応、自宅への訪問時、いつも言葉遣いが親切であたたかく感じが良くてうれしく思っています。
- ・とても親切にして頂いて居ります。感謝のみです。
- ・いつも平らな人だと思っています。とても親しみやすく話して下さいますし、こちらからの質問などについてはその場で即答して下さいます。

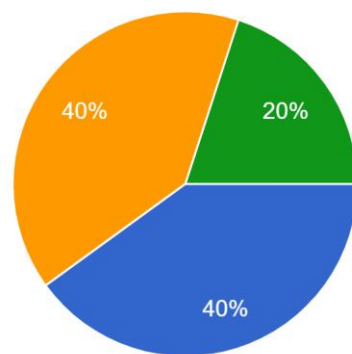
7) 過去 1 年以内に包括支援センター職員に相談した苦情・事故等がありました



- なし
- ある

内容	回答者数
ある	5人
なし	77人

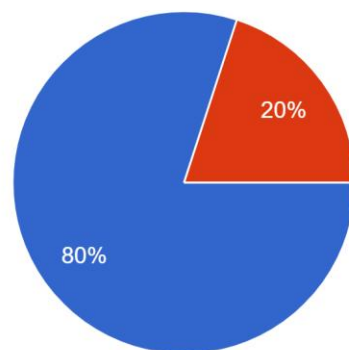
➡※「ある」と回答された方に伺います。
該当する事業所について教えてください。



● サービス事業所
● 包括支援センター
● 未回答
● 回答なし

回答内容	回答者数
サービス事業所	2人
未回答	3人

➡※「ある」と回答された方に伺います。
その際の対応は迅速に、適切に、丁寧に行なわれましたか。



● はい
● いいえ
● どちらともいえない

回答内容	回答数
はい	4人
いいえ	1人

【皆様からのご意見】3件の回答

- ・確認など包括センターに連絡させてもらう事があります。対応は迅速にしてもらってと思います。
- ・今後ともお世話になりますのでよろしくお願い致します。
- ・相談については、いつも(丁寧に)時間をかけて説明して下さいますし、妻とも話しているのですが、大満足です。とてもたよりになる人です。

8) その他、ご意見やご感想等をご記入ください(8 件の回答)

- ・いつも気にかけてくださり、声掛け等をこまめにして頂いています。とても助かってます。
- ・お世話になって居ります。
- ・今まで通りお願いしたい。
- ・これから何かとお世話になるかと思いますが、宜しくお願い致します。
- ・いつもお世話になりまして有難うございます。優しく対応して頂き、感謝しております。
- ・お世話になるばかりです。これからもどうぞ宜しくお願い致します。
- ・本人は嫌がっていますが、自分のためとお世話をなっております。
- ・いつもありがとうございます。急な申出に対しても、素早く対応頂きありがたく思っております。今後共、よろしくお願い致します。

《改善策につきまして》

皆様からの貴重なアンケート結果を参考に、改善策を検討致しました。今後の実践に活かしていきたいと思ひます。しかしながら、皆様の見解と相違があるようであれば、地域包括支援センターまでご連絡下さい。

この度は、アンケートにご協力頂きまして誠にありがとうございました。

