

2008年 利用者様満足度調査結果報告

宮崎病院 介護事業部

1. はじめに

宮崎病院介護事業部を御利用いただきありがとうございます。当事業所では「**思いやり
のところで、利用者さまとともに**」の理念のもと、良いサービスが提供できるよう目指しております。

そこで、当事業所を利用されている利用者様から、ご意見・ご要望をお伺いし、これを
もとに介護サービスのより一層の改善を図ることを目的として、本年9月1日から15日
にかけて、

ケアマネジメントセンター利用者様：	116名
訪問看護ステーション利用者様：	18名
ホームヘルプステーション利用者様：	17名

を対象にアンケート調査をお願いしたところ、

ケアマネジメントセンター：	100名
訪問看護ステーション：	18名
ホームヘルプステーション：	14名

の利用者様からご意見をいただきました。

ご協力ありがとうございました。利用者様からいただいたご意見・ご要望は真摯に受け
止め、より一層のサービスの向上に努めていきたいと思っております。

2. 調査結果

全体的に満足度は高く、ご意見などでも「よくして貰っている」という評価をいただい
ております。

反面、ケアマネジメントセンターにおいては、実際の生活の改善については満足度が低
く、訪問看護ステーション・ホームヘルプステーションでは、提供される時間や回数に
対する満足度が低い結果となりました。

この結果を踏まえ、今後も利用者の皆様が安心して在宅生活を送れる様に、利用者の皆
様と共に考え、よりよいサービスが提供できる様に努めたいと思っております。

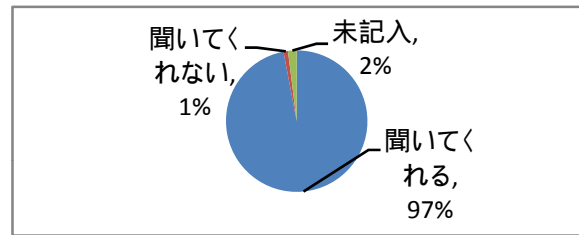
なお、項目別の結果は別紙の通りです。

ケアマネジメントセンター

調査期間 平成20年9月1日～9月15日
 対象者 宮崎病院指定ケアマネジメントセンター 利用者116名
 回収率 86.2%

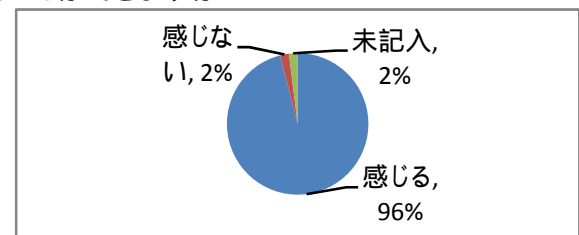
1. ケアマネージャーは話を十分に聞いてくれますか？

	割合
聞いてくれる	97%
聞いてくれない	1%
未記入	2%



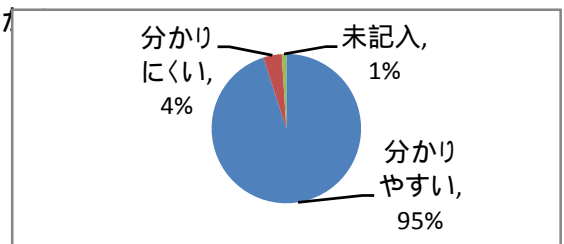
2. ケアマネージャーから話し合おうとする態度を感じることができますか？

	割合
感じる	96%
感じない	2%
未記入	2%



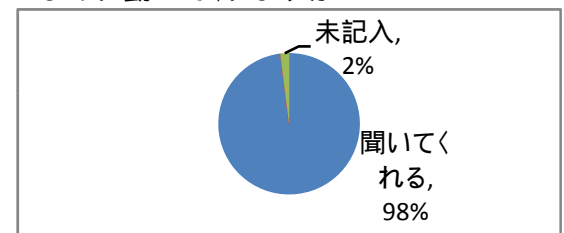
3. ケアマネージャーの説明は丁寧でわかりやすいですか？

	割合
わかりやすい	95%
わかりにくい	4%
未記入	1%



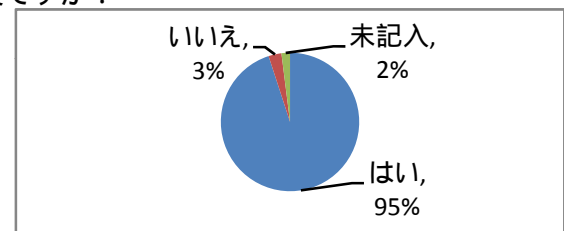
4. ケアマネージャーはサービスの調製など、必要な時にこまめに動いてくれますか？

	割合
聞いてくれる	98%
聞いてくれない	0%
未記入	2%



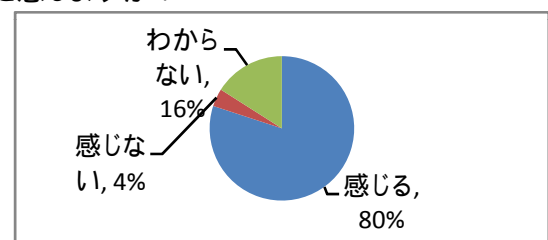
5. ケアマネージャーの対応は迅速で、連絡報告は確実ですか？

	割合
はい	95%
いいえ	3%
未記入	2%



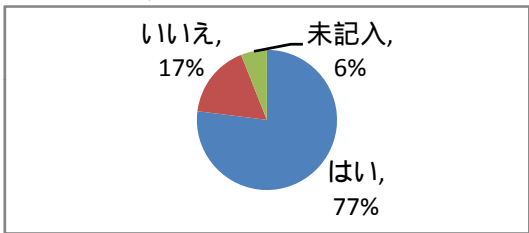
6. 今の計画内容で安心して生活でき、生活が良くなったと感じますか？

	割合
感じる	80%
感じない	4%
わからない	16%



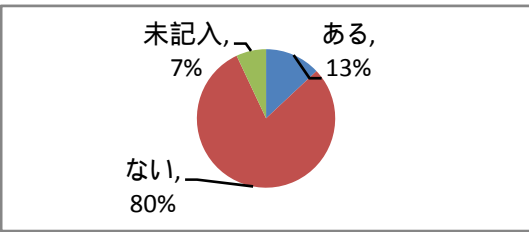
7. 今の介護内容が介護者の負担やストレスの軽減につながっていますか？

	割合
はい	77%
いいえ	17%
未記入	6%



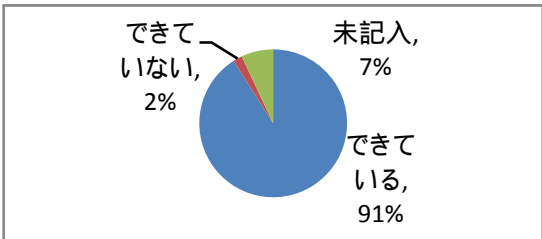
8. ケアマネージャーとヘルパーなどのサービス事業所の言うことに食い違いはありませんか？

	割合
ある	13%
ない	80%
未記入	7%



9. 計画内容に問題があったり、状況が変化したり、改めて欲しいと思った時は
確実に計画内容が変更されていますか？

	割合
できている	91%
できていない	2%
未記入	7%



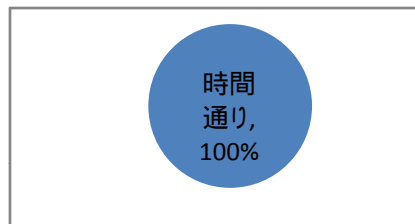
訪問看護

調査期間
対象者
回収率

平成20年9月1日～9月15日
利用者 18名
100%

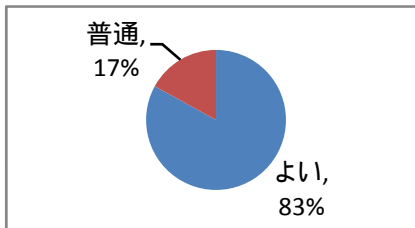
1. 看護師は時間通りに訪問していますか？

	割合
時間通り	100%
訪問していない	0%



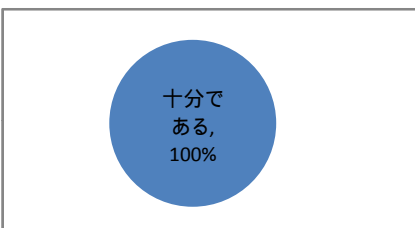
2. 看護師の言葉遣いや態度は良いですか？

	割合
よい	83%
普通	17%
悪い	0%



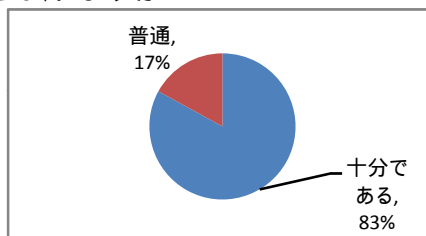
3. 今から行おうとするサービスについて事前に十分説明してくれますか？

	割合
十分である	100%
普通	0%
不十分	0%



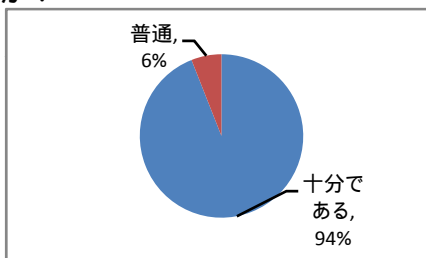
4. わからないことについては、わかるまで教えてくれますか？

	割合
十分である	83%
普通	17%
不十分	0%



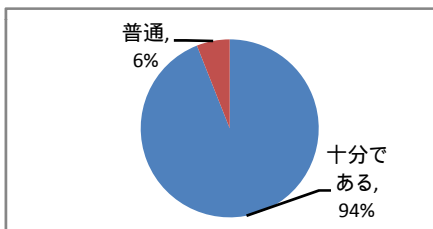
5. 家族・本人への説明をきちんとしてくれますか？

	割合
十分である	94%
普通	6%
不十分	0%



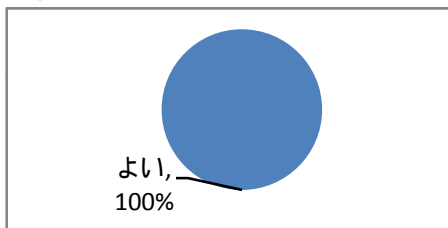
6. 家族・本人の話をよく聞いてくれますか？

	割合
十分である	94%
普通	6%
不十分	0%



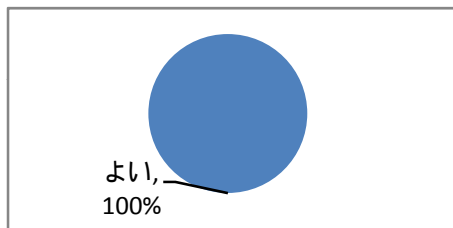
7. 処置や手当については手際よく行ってくれますか？

	割合
よい	100%
普通	0%
悪い	0%



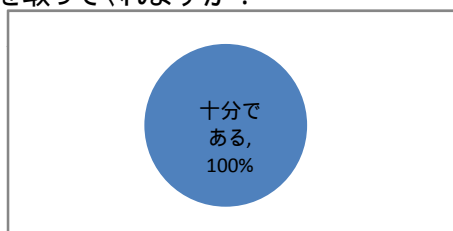
8. 約束はきちんと守ってくれますか？

	割合
よい	100%
普通	0%
悪い	0%



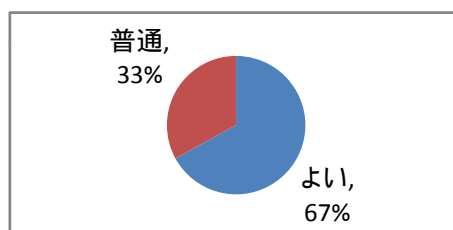
9. 主治医やケアマネージャーなどへの連絡を取ってくれますか？

	割合
十分である	100%
普通	0%
不十分	0%



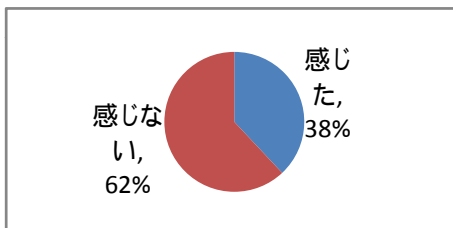
10. サービス利用手続きは簡単でしたか？

	割合
よい	67%
普通	33%
悪い	0%



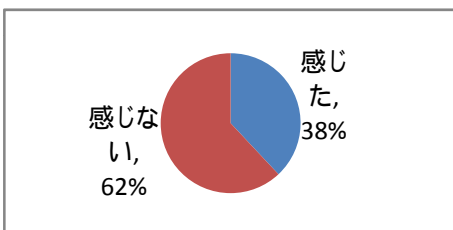
11. サービス時間は『長い』と感じた。

	割合
感じた	38%
感じない	62%



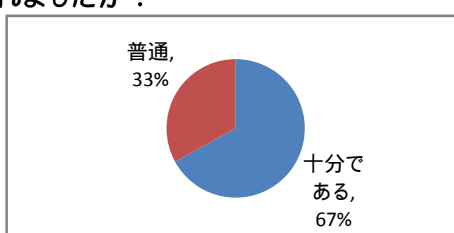
12. サービス時間は『短い』と感じた。

	割合
感じた	38%
感じない	62%

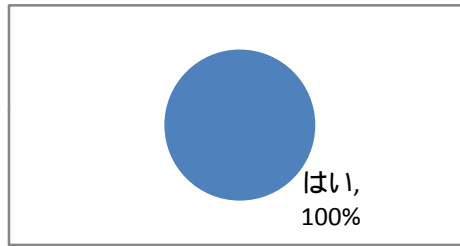


13. 精神的に安心できるサービスが受けられましたか？

	割合
十分である	67%
普通	33%
不十分	0%



	割合
はい	100%
いいえ	0%
わからない	0%



ご意見等

- ・家族の困った質問に対処して下さい細やかな配慮がある
- ・夜間でも心配事がありTelするとすぐ訪問してもらい感謝している
- ・電話だけでなくメールでの連絡もとれればよいと思う

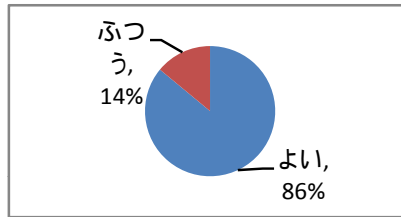
ヘルパーステーション

調査期間
対象者
回収率

平成20年9月1日～9月15日
利用者 17名
82.4%

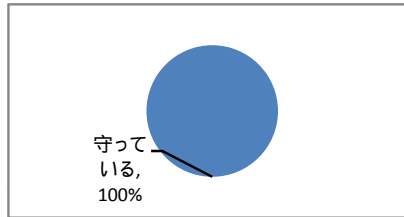
1. ヘルパーの言葉遣いや態度は良いですか？

	割合
よい	86%
ふつう	14%
悪い	0%



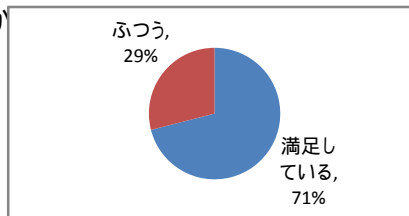
2. ヘルパーは訪問時間を守っていますか？

	割合
守っている	100%
守っていない	0%



3. ヘルパーのお世話に仕方に満足されていますか？

	割合
満足している	71%
ふつう	29%
不満	0%



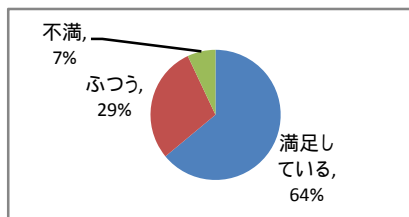
4. 家族・本人の話をよく聞いてくれますか？

	割合
聞いてくれる	100%
あまり聞いてくれない	0%
聞いてくれない	0%



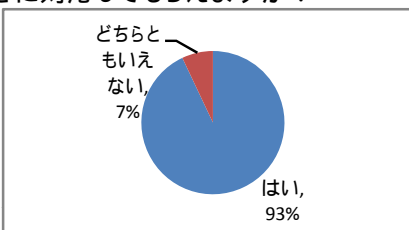
5. サービス回数や時間に満足されていますか？

	割合
満足している	64%
ふつう	29%
不満	7%



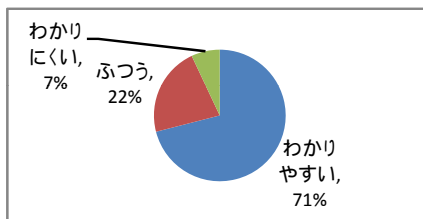
6. ヘルパーに来てもらう曜日や時間を変えたいときに対応してもらえますか？

	割合
はい	93%
どちらともいえない	7%
いいえ	0%



7. 契約の説明はわかりやすいですか？

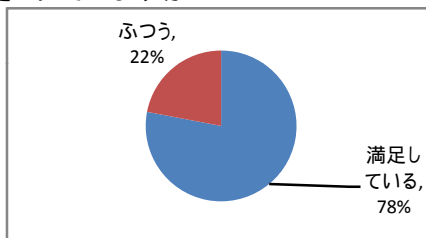
	割合
わかりやすい	71%
ふつう	22%
わかりにくい	7%



8. ケアマネージャーとヘルパーの連携体制に満足されていますか？

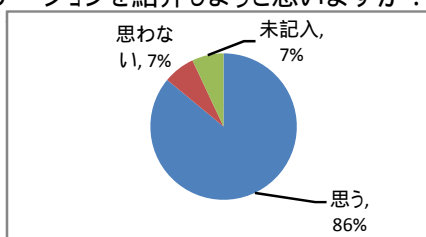
(依頼したことがきちんと伝わっているかなど)

	割合
満足している	78%
ふつう	22%
不満	0%



9. 知り合いの方で困っている人がいたら、このステーションを紹介したいと思いますか？

	割合
思う	86%
思わない	7%
未記入	7%



ご意見など

- ・3人で来て下さいますが、皆感じが良いので喜んでます
- ・サービス代金が安いと思う
- ・優しく接して頂き、安心できる
- ・今は自分でもできるので、満足している