



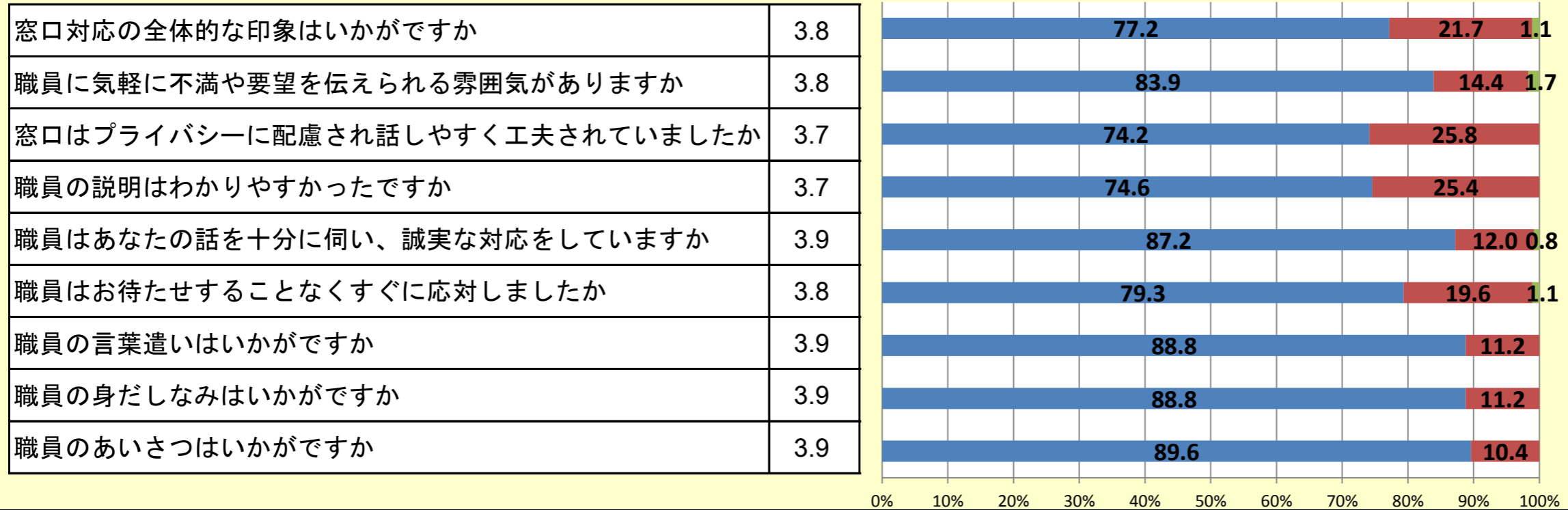
平成27年度【荏田地域ケアプラザ】利用者アンケート 集計結果

実施期間：平成27年11月～12月

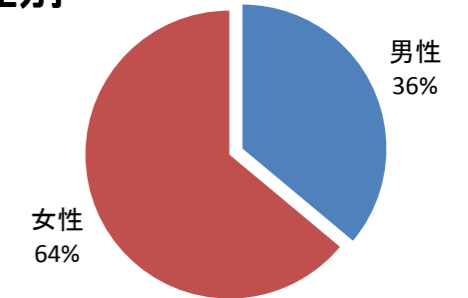
回答者数： 126名

平均値(4点満点)

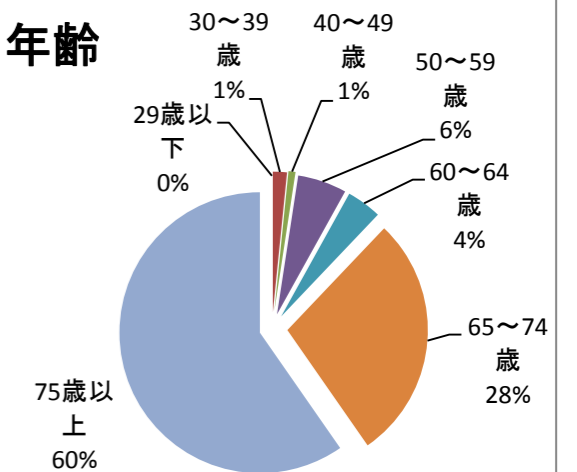
■満足 ■やや満足 ■やや不満 ■不満



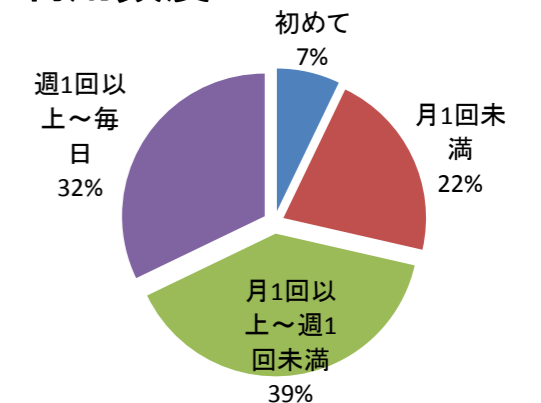
性別



年齢



利用頻度



いただいたご意見等

別紙参照

改善宣言!

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

別紙参照

調査にご協力いただきありがとうございました。
 調査期間以外でもお気づきの点がありましたら
 お気軽に窓口へお申し出ください。
 また、館内にご意見箱を設置しておりますので
 あわせてご活用ください。

| 課題・問題点 | 改善策 | 振り返り |
|--|--|---|
| <p>(共通・地活・包括・予防支援・居宅・通所) ケアプラザの運営方針、事業計画についての説明が不足している。 【回答数 20/121】</p> | <p>いつまでに：5月までに 何を改善するか： 事業計画を広報紙やホームページに掲載する他、施設には常に掲示しておく。</p> | <p>ホームページには常に掲示しているが、広報紙や施設内掲示は十分ではない。</p> |
| <p>(共通・地活・包括・予防支援・居宅・通所) ・苦情等を相談する仕組みについての説明が不十分である。 【回答数 18/121】</p> | <p>いつまでに：3月まで 何を改善するか：会場利用団体へは利用団体交流会時に説明する。介護保険事業などの契約者については、契約時や重要説明事項変更時に丁寧に説明する。また、広報紙にも苦情相談について掲載する。</p> | <p>・説明はしているが、更に機会を増やす必要がある。</p> |
| <p>(共通・地活・包括・予防支援・居宅・通所) ・個人情報保護の取組についての説明が不十分である。 【回答数 21/121】</p> | <p>いつまでに：3月まで 何を改善するか：どの利用者にも取組みしていることが分かるように、関係する書類には個人情報の取扱いについて表示する。また、相談室にも個人情報の取扱いについて説明する。</p> | <p>・個人情報を記入する書類全てに、個人情報の取扱いが記載されていなかった。</p> |
| <p>(共通・地活・包括・予防支援・居宅・通所) 災害時などの避難方法がわかりにくい。 【回答数 19/83】</p> | <p>いつまでに：3月までに 何を改善するか：利用団体登録時や会場利用団体交流会時に避難方法を説明する</p> | <p>繰り返し説明して理解いただく必要がある。</p> |
| <p>(共通・地活・包括・予防支援・居宅・通所) 事業の実施目的や主旨の説明が十分はない。 【回答数 3/27】</p> | <p>いつまでに：4月までに 何を改善するか：数年に亘り、継続している事業については、年度初めに事業の目的や主旨を説明する。</p> | <p>事業の開始当初は説明しているが、継続的に説明している訳ではない。</p> |

| 課題・問題点 | 改善策 | 振り返り |
|--|--|---|
| <p>(共通・<u>地活</u>・包括・予防支援・居宅・通所) 会場利用する手続きが不明確で分かりにくい。 【回答数 3/28】</p> | <p>いつまでに：3月まで 何を改善するか：会場利用者懇談会で改めて説明するとともに、欠席者には説明資料を送付する。</p> | <p>初回利用時には説明している。</p> |
| <p>(共通・地活・<u>包括</u>・予防支援・居宅・通所) 地域へ地域包括支援センターの存在及び業務内容が十分に周知されていない。 【回答数 5/28】</p> | <p>いつまでに：6月まで 何を改善するか：自主事業や地域に出向いた際には、より意識したPR（必ずワンポイントPRする等）を行う。また、施設の窓に相談窓口であることの表示を行う。</p> | <p>広報紙には、毎号「地域包括支援センター」のページを設けている。また、地域に出向いた際には、PRを行っている。</p> |
| <p>(共通・地活・包括・予防支援・居宅・<u>通所</u>) ・利用者及び家族に対して、災害時の避難方法や事故が起きた場合の対処方法についての説明が十分ではない。 【回答数 6/19】</p> | <p>いつまでに：3月まで 何を改善するか：利用者及び家族に対して、災害時の避難方法や事故発生時の対処方法について、年1回定期的に周知する。</p> | <p>契約時に説明しているが、その後何年利用しても、改めて説明していない。</p> |
| <p>(共通・地活・<u>包括</u>・<u>予防支援</u>・<u>居宅</u>・通所) ・事業所の選択にあたって、事業所のリストの提示がなかった。 【回答数 包括1/24、予防支援6/22、居宅4/23】</p> | <p>いつまでに：契約時 ハートページや事業所一覧を活用して、複数の事業所の中から選択できることを丁寧に説明していく。</p> | <p>事業所選択にあたっては、ハートページや事業所一覧を必ず提示している。以前からの利用者は、担当者が交替している場合があり、提示がなかった経緯は不明。本人、家族が決められない場合は、本人のニーズにあったサービス、事業所を選択し、提示する場合もある。</p> |