

ニッ橋第二地域ケアプラザ 利用者アンケート 集計結果

ケアプラザでは、地域の皆さまに利用しやすい施設を目指すため、地域住民や利用者の皆様からご意見をいただく「利用者アンケート」を実施しました。この度、集計結果がまとまりましたので、改善宣言とともにお知らせします。本調査にご回答いただいた皆さま、ご協力ありがとうございました！

【地域活動交流】

実施期間	平成28年11月20日～12月20日	配布枚数	25 件	回収枚数	25 件	回収率	100%
------	--------------------	------	------	------	------	-----	------

問	回答	数値(人)	%	問	回答	数値(人)	%
1 職員の対応は丁寧ですか？(挨拶や対応の際の言葉づかいや態度が丁寧ですか？)	丁寧	21	84%	6 参加した事業の実施の目的・目標はきちんと説明されていますか？(目的・目標がはっきりと伝えられていますか？)	されていた	19	76%
	どちらかといえば丁寧	4	16%		ややされていた	2	8%
	どちらかといえば不丁寧	0	0%		ややされていない	1	4%
	不丁寧	0	0%		されていない	0	0%
2 施設は快適に利用できていますか？(清潔に保たれ、適切な明るさや温度となっていますか？)	快適	25	100%	7 参加した事業の目的・目標の説明と、実際の内容は一致していましたか？(目的・目標に合った内容の事業が実施されていますか？)	されていた	14	56%
	やや快適	0	0%		ややされていた	4	16%
	やや不快適	0	0%		ややされていない	1	4%
	不快適	0	0%		されていない	0	0%
3 不満や要望を聞く体制と対応は整っていますか？(職員に気軽に不満や要望を伝えられる環境ですか？)	整っている	18	72%	8 事業を実施するにあたって一定の自己負担金(参加費等)を支払っている場合には、その金額は適正な金額であると感じますか？	適正	9	36%
	やや整っている	6	24%		どちらかといえば適正	3	12%
	やや整っていない	0	0%		どちらかといえば不適正	0	0%
	整っていない	0	0%		不適正	0	0%
4 緊急時・災害時等における安全確保の方法について、充分説明を受けていますか？	受けた	17	68%	9 今後、地域ケアプラザで福祉保健を目的とした事業を実施していくにあたって、どのような事業を望みますか？	下記「いただいた主なご意見」にて記載。		
	やや受けた	2	8%				
	やや受けてない	5	20%				
	受けていない	1	4%				
5 施設で行っている事業の広報やPRは充分に行われていますか？(最新のチラシや広報紙が置いてある又は掲示されている、など)	充分	12	48%	10 貸し館の部屋を利用するにあたっての手続き(予約等)は、明確でわかりやすいですか？	明確	17	68%
	どちらかといえば充分	9	36%		どちらかといえば明確	6	24%
	どちらかといえば不充分	2	8%		どちらかといえば不明確	0	0%
	不充分	0	0%		不明確	1	4%

【地域包括支援センター】

実施期間	平成28年11月20日～12月20日	配布枚数	20 件	回収枚数	20 件	回収率	100%
------	--------------------	------	------	------	------	-----	------

問	回答	数値(人)	%	問	回答	数値(人)	%
1 職員の対応について(挨拶や対応の際の言葉づかいや態度が丁寧ですか？)	丁寧	18	90%	6 職員は地域における民生委員・各種団体を把握していると感じますか？	感じる	16	80%
	どちらかといえば丁寧	2	10%		やや感じる	4	20%
	どちらかといえば不丁寧	0	0%		あまり感じない	0	0%
	不丁寧	0	0%		感じない	0	0%
2 施設利用の快適さについて(清潔に保たれ、適切な明るさや温度となっていますか？)	適切	18	90%	7 職員は専門家としてご利用者さまやご家族に適切な助言をしてくれたと感じますか？	感じる	16	80%
	どちらかといえば適切	2	10%		やや感じる	4	20%
	どちらかといえば不適切	0	0%		あまり感じない	0	0%
	不適切	0	0%		感じない	0	0%
3 不満や要望を聞く体制と対応について(職員に気軽に不満や要望を伝えられる環境ですか？)	伝えられる	16	80%	8 相談をじっくり聞いてもらえたと感じますか？	感じる	16	80%
	やや伝えられる	4	20%		やや感じる	4	20%
	あまり伝えられない	0	0%		あまり感じない	0	0%
	伝えられない	0	0%		感じない	0	0%
4 地域の方々への地域包括支援センターの存在及び業務内容の周知について(広報紙、パンフレット等で周知されましたか？)	された	14	70%	9 相談をする環境について(プライバシーへの配慮がされ、相談しやすい環境だったと感じますか？)	思う	16	80%
	ややされた	6	30%		どちらかといえば思う	4	20%
	あまりされていない	0	0%		どちらかといえば思わない	0	0%
	されていない	0	0%		思わない	0	0%
5 様々な内容の相談を受け、相談内容に即したサービス又は制度に関する情報提供、関連機関の紹介等について(適切な対応がされたと感じましたか？)	感じる	14	70%	10 今後も何かあった場合には、ケアプラザで相談をしたいと思えますか？	思う	16	80%
	やや感じる	6	30%		どちらかといえば思う	4	20%
	あまり感じない	0	0%		どちらかといえば思わない	0	0%
	感じない	0	0%		思わない	0	0%

【居宅介護支援】

実施期間	平成28年11月20日～12月20日	配布枚数	22 件	回収枚数	22 件	回収率	100%
------	--------------------	------	------	------	------	-----	------

問	回答	数値(人)	%	問	回答	数値(人)	%
1 職員の対応について (挨拶や対応の際の言葉使いや態度が丁寧ですか?)	丁寧	18	82%	6 ご利用者さまやご家族が急なサービス変更を申し出たとき、職員はすばやく丁寧に対応をしてくれますか?	してくれる	21	95%
	どちらかといえば丁寧	4	18%		ややしてくれる	0	0%
	どちらかといえば不丁寧	0	0%		ややしてくれない	0	0%
	不丁寧	0	0%		してくれない	0	0%
2 契約書や重要事項説明書について(説明はわかりやすいですか?)	わかりやすい	17	77%	7 介護保険の対象とならないサービスについても職員から説明がありましたか?	充分あった	10	45%
	ややわかりやすい	5	23%		一応あった	11	50%
	ややわかりにくい	0	0%		詳しい説明はなかった	0	0%
	わかりにくい	0	0%		説明がなかった	1	5%
3 個人情報については、ご利用者さまの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか?	充分あった	13	59%	8 利用しているサービスに対する不満や苦情に対して、相手のサービス事業者と調整をしてくれていますか?	してくれる	22	100%
	一応あった	5	23%		ややしてくれる	0	0%
	詳しい説明はなかった	3	14%		ややしてくれない	0	0%
	説明がなかった	1	5%		してくれない	0	0%
4 職員は、ご利用者さまやご家族の希望をサービス利用票に反映させてくれていますか?	してくれる	22	100%	9 サービス利用票をもらう際に、その内容についてわかりやすい説明をしてくれていますか?	してくれる	17	77%
	ややしてくれる	0	0%		ややしてくれる	1	5%
	ややしてくれない	0	0%		ややしてくれない	0	0%
	してくれない	0	0%		してくれない	0	0%
5 不満や要望を聞く体制と対応について(職員に気軽に不満や要望を伝えられる環境ですか?)	伝えられる	22	100%	10 職員は専門家としてご利用者さまやご家族に対して適切な助言をしてくれますか?	してくれる	22	100%
	やや伝えられる	0	0%		ややしてくれる	0	0%
	あまり伝えられない	0	0%		ややしてくれない	0	0%
	伝えられない	0	0%		してくれない	0	0%

いただいた主なご意見

- ・ケアマネジャーは正・副の二人体制で休みのフォローをして欲しい。
- ・(居宅介護支援、介護予防支援部門との) 契約書、重要事項説明書について、難しい内容で分かりにくい。
- ・ケアプラザの存在は知っていたが場所が分かり難く、接する機会が少なかった。
- ・施設で行っている事業の広報や PR を、もう少し目立つ場所に置いた方が良い
- ・緊急時・災害時における安全確保の方法について、定期的に説明をしてほしい。
- ・貸館の予約方法、予約期間等が分かりにくい。
- ・医療講座やサークル体験、幅広い年齢層が参加できるお祭りなどを行ってほしい。
- ・姿見できる鏡を設置してほしい。

改善宣言!

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

【共通】

○「せやまる・ふれあい館」の場所が説明できるマニュアル及び配布資料の作成を行います。

【地域活動交流】

○来年度から貸館の利用方法が変更になるため、職員間の理解を深め、わかりやすく・統一した説明ができるよう努めます。

○ご希望のあった講座を現在行っておりますが、季節に見合った内容の企画や広報の強化などを通して現在の講座・イベントの充実をします。

○緊急時の安全確保について、貸館利用の際にお渡しする「避難経路」のご案内の徹底と、年1回の貸館登録団体交流会にて詳細な説明を行います。

○事業の広報は、ラックや掲示を見やすく配置したり、HP の情報をこまめに更新するよう心掛ける。また広報紙の発行も計画的に行い、カラー印刷にするなど、読みやすくなるように工夫します。

【地域包括支援センター】【居宅介護支援】

○職員ミーティングで契約書重要事項説明書のわかりにくい箇所を確認し、伝わりやすい説明が出来るようにします。

○ケアマネジャーの担当2人体制は現実的に難しいが、担当が休みの時でも不安が無いよう記録や引継を徹底し他の職員が責任を持って対応します。

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付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。