

令和4年度 顧客満足度調査 集計結果 (江之子島コスモス苑居宅介護支援事業所)

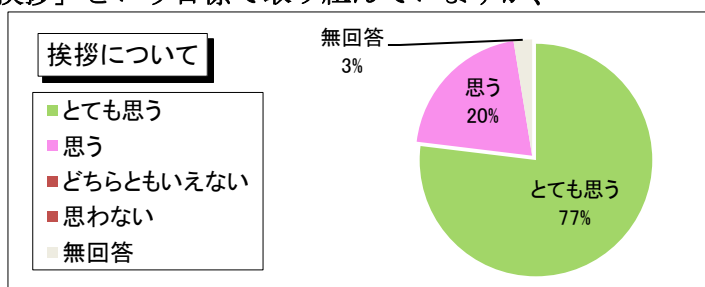
令和4年7月

【アンケート対象者数】	50名	(令和4年5月末時点登録利用者のうち、 誕生日が1月～6月の利用者を中心に抽出)
【回答者数】	39名	【回収率】 78.0%
【回収方法】	返送 (返信用ハガキにて)	
【実施期間】	R4.6.1～R4.6.31	

■居宅介護支援サービス(ケアマネジャー)に関するアンケート

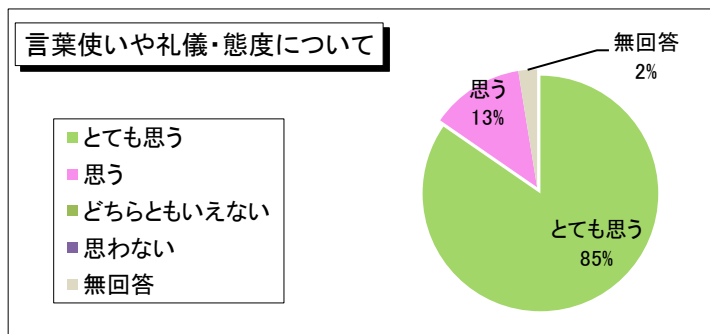
問1. 法人は接遇に対して職員が「笑顔で挨拶」という目標で取り組んでいます、
できていると思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	30	76.9%
思う	8	20.5%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	1	2.6%
合計	39	100%



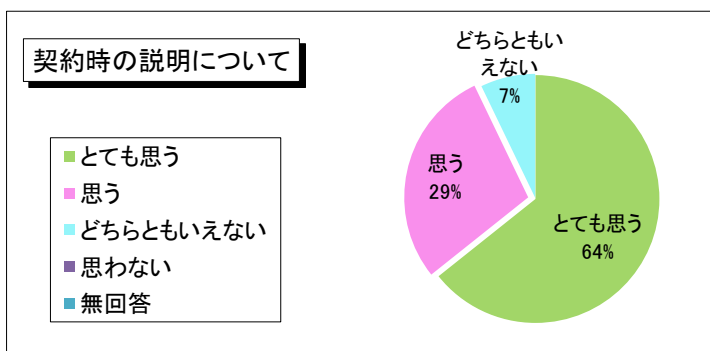
問2. 職員の言葉使いや礼儀・態度は良いと思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	33	84.6%
思う	5	12.8%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	1	2.6%
合計	39	100%



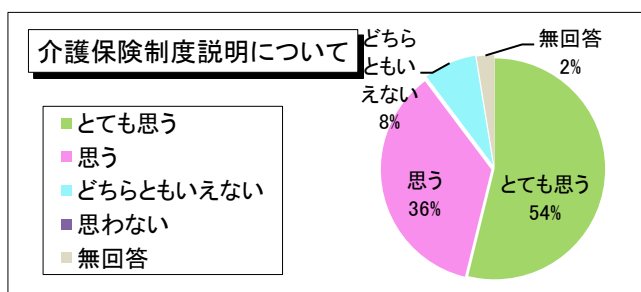
問3. (1～6月に新規契約された方のみご回答ください)
サービス開始時の説明(重要事項・契約内容など)はわかりやすいと思えましたか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	9	64.3%
思う	4	28.6%
どちらともいえない	1	7.1%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	14	100%



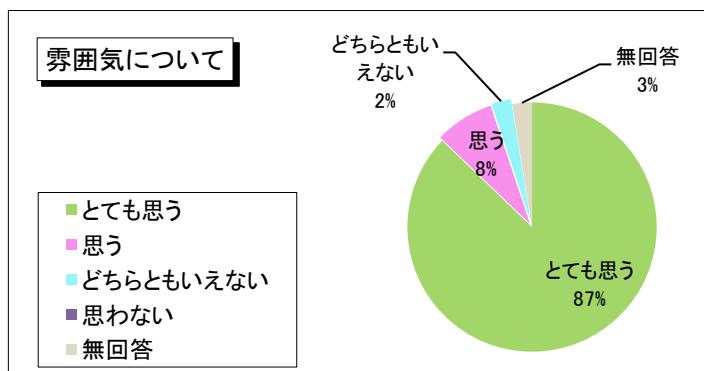
問4. 担当ケアマネジャーからの介護保険制度についての説明はわかりやすいと思えましたか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	21	53.8%
思う	14	35.9%
どちらともいえない	3	7.7%
思わない	0	0%
無回答	1	2.6%
合計	39	100%



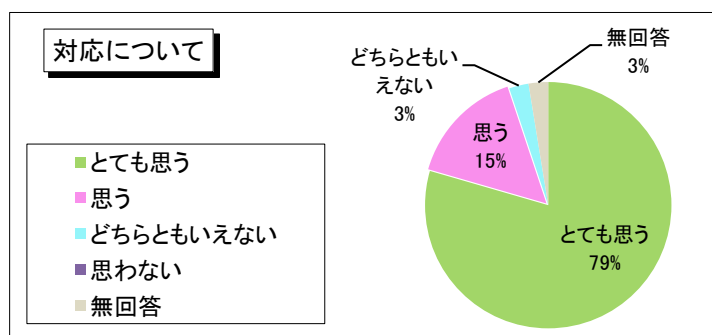
問5. 担当のケアマネジャーは、相談しやすい雰囲気であると思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	34	87.2%
思う	3	7.7%
どちらともいえない	1	2.6%
思わない	0	0%
無回答	1	2.6%
合計	39	100%



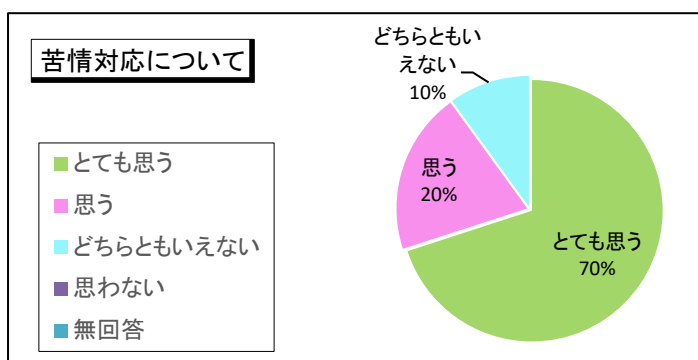
問6. 担当のケアマネジャーは、相談に対し、誠意のある適切な対応ができていると思われましたか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	31	79.5%
思う	6	15.4%
どちらともいえない	1	2.6%
思わない	0	0%
無回答	1	2.6%
合計	39	100%



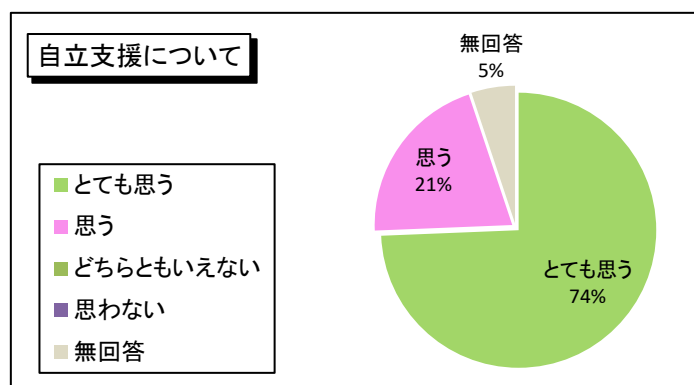
問7. (苦情を申し出たことがある方のみご回答ください)担当のケアマネジャーは、苦情について適切に誠意を持って対応してくれたと思われましたか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	7	70.0%
思う	2	20.0%
どちらともいえない	1	10.0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	10	100%



問8. ケアプラン(居宅サービス計画など)はあなたの自立に役立つ内容になっていると思われていますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	29	74.4%
思う	8	20.5%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	2	5.1%
合計	39	100%



問9. その他ご意見、ご要望などございましたらご自由にご記入ください。

- ・遠方いる為ご相談することが多く、その都度ご親切にアドバイスを下さりとても感謝しております。
- ・福祉用具の件で相談すると迅速に答えてくださってとてもよかった。その他の件でも、事細かく教えていただく事が出来、とてもよかった。
- ・色々と役に立つ提案をしてもらえたり、家族だけでは気づかない細かなところまでフォローしていただき大変感謝しております。いつもありがとうございます。
- ・私たち高齢者にはわからないことが多いですが、本当に懇切丁寧にお話を聞いていただき、介護用品から介護施設も紹介していただき、娘、息子などは感謝しています。
- ・まだ、はっきりとわかりません。何かあればお願いします。
- ・いつも親身になって話を聞いていただきありがとうございます。他の人には相談しにくい話もできるので、とても助かっております。
- ・毎月訪問して頂き色々な情報、アドバイスをして下さって有難く思っています。
- ・いつも親切に対応していただいて感謝しています。
- ・いつも良くして頂きありがとうございます。今後も宜しく願いいたします。
- ・気持ちよく対応していただいています。ありがとうございます。
- ・親切に聞いてくれています。これからも宜しく願いいたします。See you a agein.
- ・優しく接して頂きました。初めてのことでしたので少しびっくりしました。
- ・いろいろと大変ご迷惑をかけていますが、とてもよくして下さい誠に有難うございます。
- ・いつもありがとうございます。今後も宜しく願い申します。-合唱-

