

令和5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)

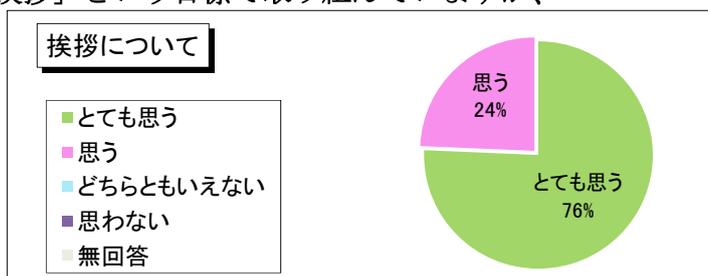
令和5年7月

【アンケート対象者数】	50 名	(令和5年5月末時点登録利用者のうち、 誕生日が7月～12月の利用者を中心に抽出)
【回答者数】	37 名	【回収率】 74.0%
【回収方法】	返送 (返信用ハガキにて)	
【実施期間】	R5.6.1～R5.6.31	

■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

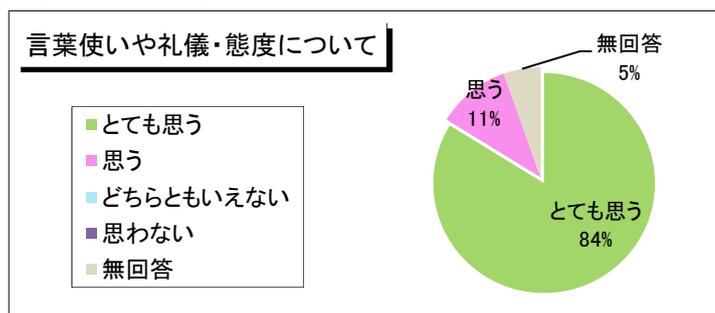
問1. 法人は接遇に対して職員が「笑顔で挨拶」という目標で取り組んでいます、
できていると思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	28	75.7%
思う	9	24.3%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	0	0.0%
合計	37	100%



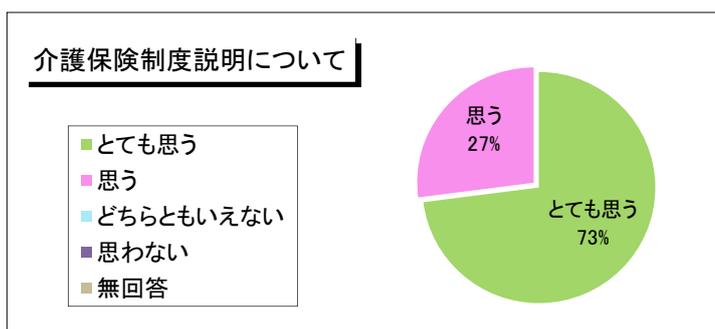
問2. 担当のケアマネジャーの言葉使いや礼儀・態度は良いと思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	31	83.8%
思う	4	10.8%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	2	5.4%
合計	37	100%



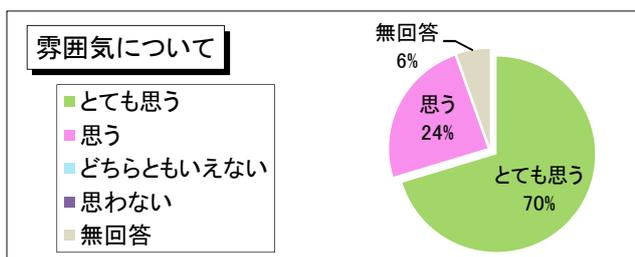
問3. 担当ケアマネジャーからの介護保険制度についての説明はわかりやすいと思
いましたか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	27	73.0%
思う	10	27.0%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	37	100%



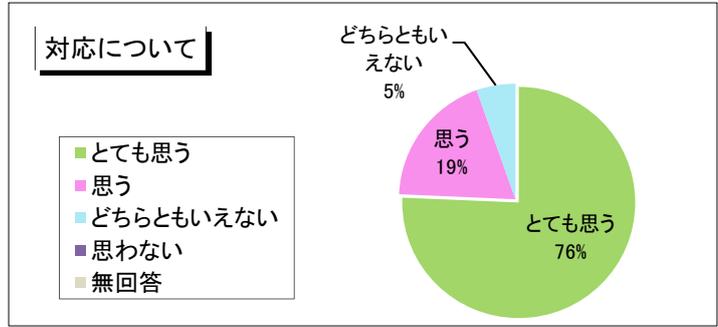
問4. 担当のケアマネジャーは、相談しやすい雰囲気であると思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	26	70.3%
思う	9	24.3%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0%
無回答	2	5.4%
合計	37	100%



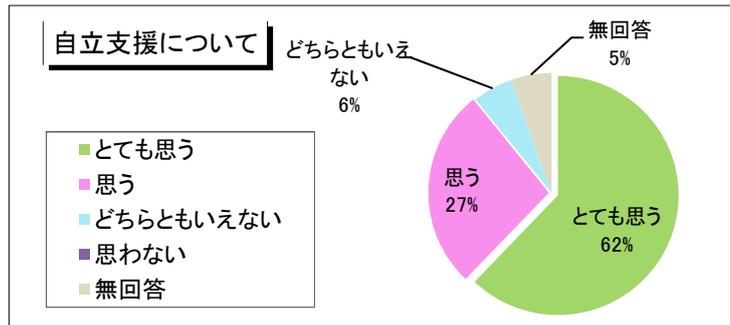
問5. 担当のケアマネジャーは、相談に対し、誠意のある適切な対応ができていますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	28	75.7%
思う	7	18.9%
どちらともいえない	2	5.4%
思わない	0	0%
無回答	0	0.0%
合計	37	100%



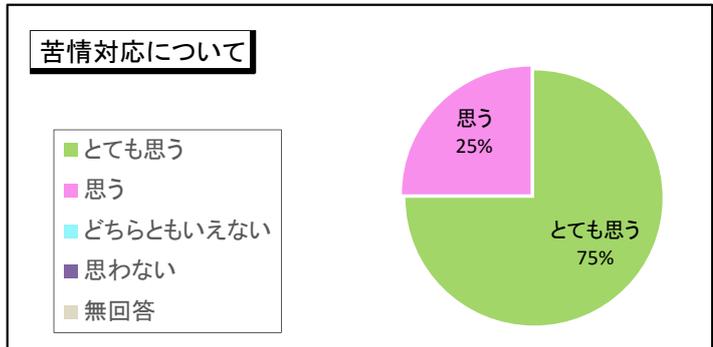
問6. ケアプラン(居宅サービス計画など)はあなたの自立に役立つ内容になっているか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	23	62.2%
思う	10	27.0%
どちらともいえない	2	5.4%
思わない	0	0%
無回答	2	5.4%
合計	37	100%



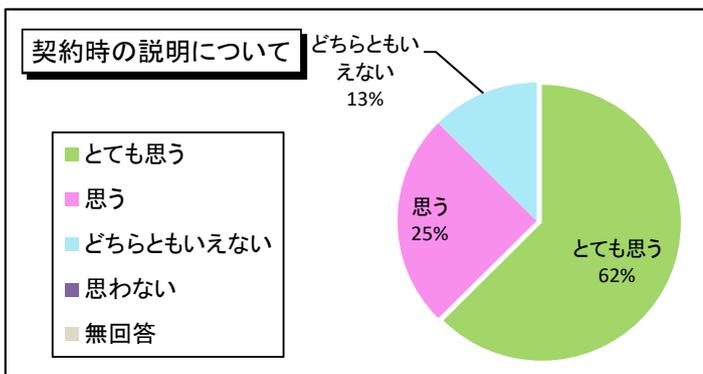
問7. (苦情を申し出たことがある方のみご回答ください)担当のケアマネジャーは、苦情について適切に誠意を持って対応してくれたか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	6	75.0%
思う	2	25.0%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	8	100%



問8. (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)はわかりやすいか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	5	62.5%
思う	2	25.0%
どちらともいえない	1	13%
思わない	0	0%
無回答	0	0.0%
合計	8	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。

・ケアマネジャーさんをはじめ、スタッフ皆さん、寒い日、暑い日、雨や強風の日、コロナ禍・・・毎日、真摯に対応して下さり有難いです。

・いつも利用者や家族に寄り添ったサービスをして頂き有難く思っています。ましてやこの3年、通常の業務に加え、万全のコロナ対策をされていました。頭が下がる思いです。毎日の介護で沈みがち、落ち込みながらな精神状態の家族にまでも相談にのって愚痴までも聞いて頂いて感謝しています。今後ともどうぞ宜しくお願いいたします。

・ちょっとした相談事にもいつも丁寧に対応してもらい、サポートして頂きありがとうございます。私の心の支えとなっています。

・的確なアドバイス、迅速な対応をして頂いております。ありがとうございます。

・いつも何かとご相談にのって頂き感謝致しております。今後も宜しくお願い致します。

・細やかな気配りをして頂いてありがとうございます。

・相談しやすく気さくでとても安心しています。

・いつも良くして頂いておりますので非常に助かってます。

・いつも大変お世話になりありがとうございます。

・いつもよくして頂き有難うございます。

・これからもよろしく願いいたします。