

# 令和2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)

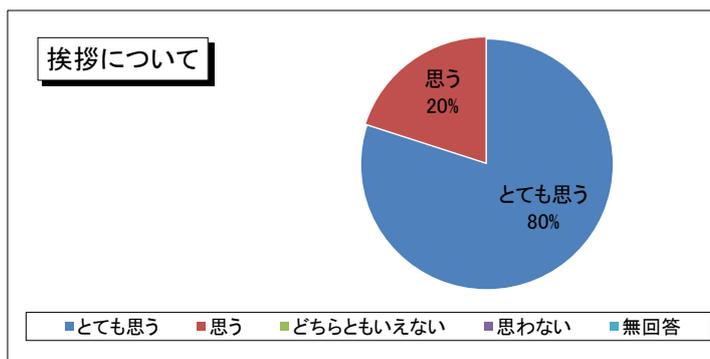
令和2年8月

【アンケート対象者数】	50名	(令和2年6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】	40名	【回収率】 80.0%
【回収方法】	返送 (返信用ハガキにて)	
【実施期間】	R2.7.1～R2.7.31	

### ■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

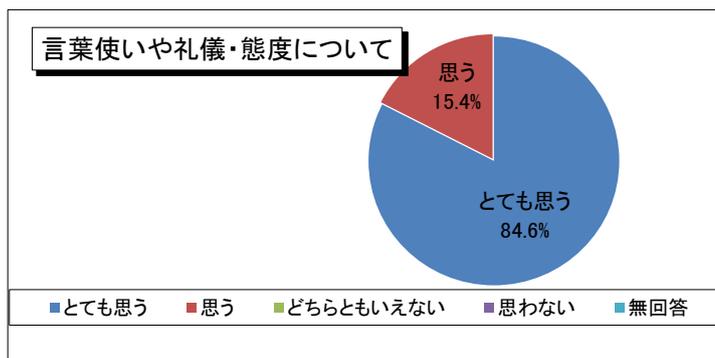
問1. 法人は接遇に対して職員が「笑顔で挨拶」という目標で取り組んでいます、できていると思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	32	80.0%
思う	8	20.0%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	40	100%



問2. 職員の言葉使いや礼儀・態度は良いと思いますか？

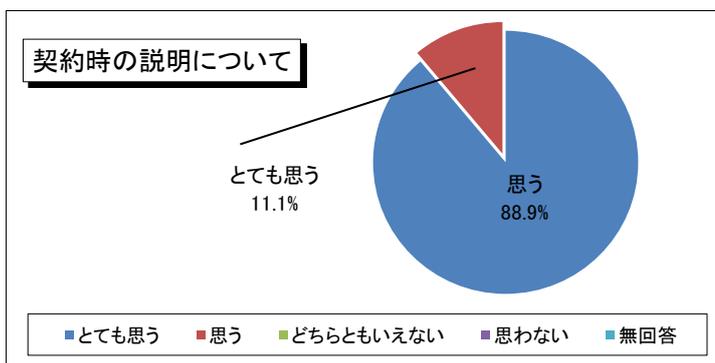
	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	33	82.5%
思う	7	17.5%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	40	100%



問3. (1～6月に新規契約された方のみご回答ください)

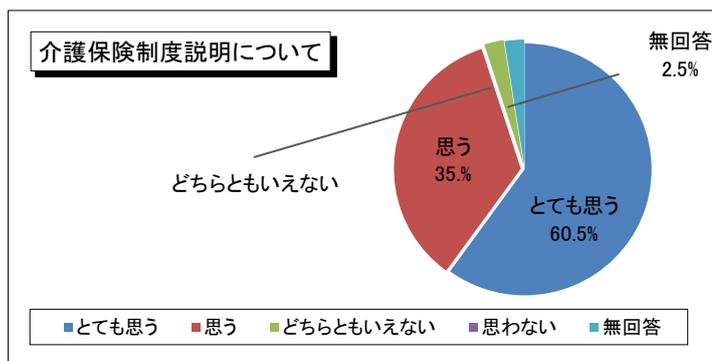
サービス開始時の説明(重要事項・契約内容など)はわかりやすいと思えましたか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	16	88.9%
思う	2	11.1%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	18	100%



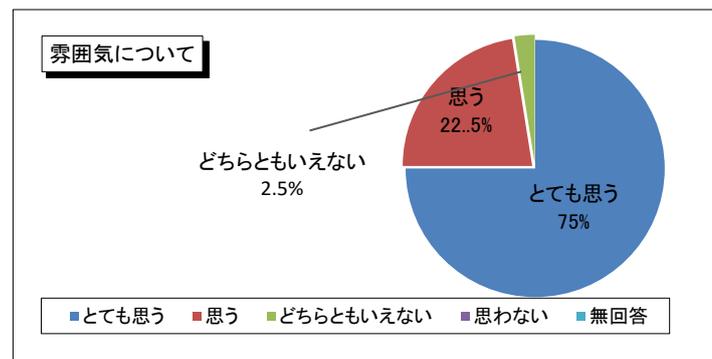
問4. 担当ケアマネジャーからの介護保険制度についての説明はわかりやすいと思えましたか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	24	60.0%
思う	14	35.0%
どちらともいえない	1	2.5%
思わない	0	0.0%
無回答	1	2.5%
合計	40	100%



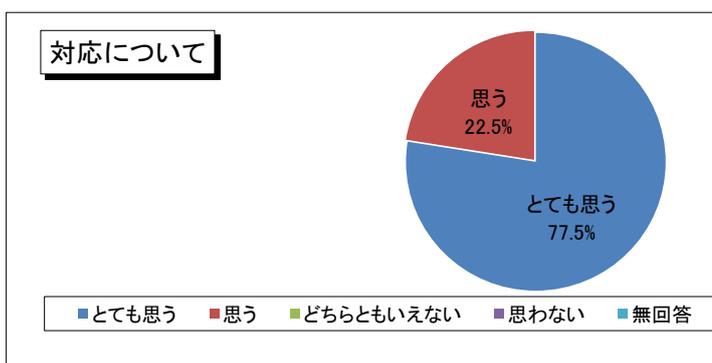
問5. 担当のケアマネジャーは、相談しやすい雰囲気であると思えますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	30	75.0%
思う	9	22.5%
どちらともいえない	1	2.5%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	40	100%



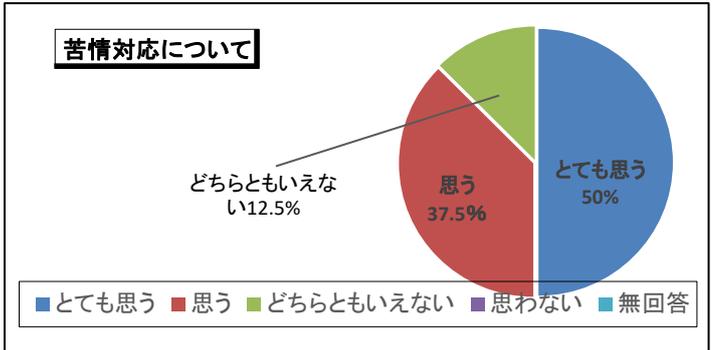
問6. 担当のケアマネジャーは、相談に対し、誠意のある適切な対応ができていると思えましたか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	31	77.5%
思う	9	22.5%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	40	100%



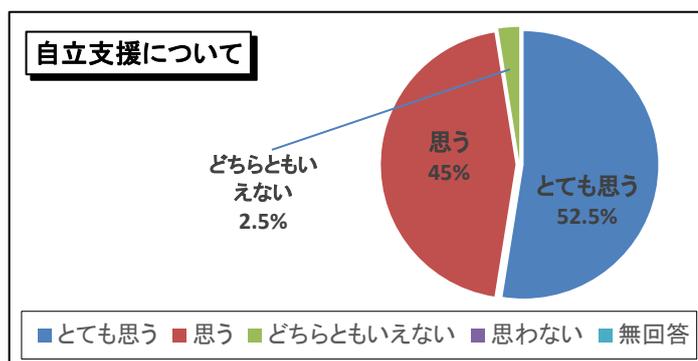
問7. (苦情を申し出たことがある方のみご回答ください)担当のケアマネジャーは、苦情について適切に誠意を持って対応してくれたと思えましたか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	4	50.0%
思う	3	37.5%
どちらともいえない	1	12.5%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	8	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  
なっていると思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	21	52.5%
思う	18	45.0%
どちらともいえない	1	2.5%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	40	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。

〈意見〉

- ・いつもわからない時は尋ねます。すぐ聞いていただき、私たちの立場になって聞いていただき本当に助かっています。
- ・ケアマネジャーさんには、本当に感謝しています。最近急変した時に素早く対応してプラン変更で、随分助けられました。お世話になりました。
- ・体調不良の日が頻繁にあるのでヘルパーのサービスを拒むことが多いようですが、高齢者の衛生面での清潔な生活を維持するために、是非ともヘルパーサービスも継続したいです。
- ・質問や尋ねる事があつたらすぐに回答を頂いてとても感謝しております。ありがとうございました。
- ・とてもいいお人柄で安心しています。今後ともよろしく願い申し上げます。
- ・親の介護がこんなに大変だとは思わずこれからどうすればいいのか不安でしたが、ケアマネジャーに相談、ケアプランをたてて頂き親が毎日過ごしやすいうようにアドバイスを頂き、とても助かりました。これからもよろしく願いいたします。
- ・常に親切に助けて頂き感謝でいっぱいです。本年春、病死した夫は、特に信頼しておりました。
- ・電話対応の方、ケアマネジャーいつも親切丁寧で感謝しております。
- ・現在のままで良いと思う。
- ・いつも適切なアドバイスを頂き、ありがたく思っています。
- ・今のところ特別にご意見はございません。今後も宜しく願い致します。
- ・今のところ自分でできることはして、大好きな洋画のDVDを1日中みて自分の思い通りの生活ができているのも訪問看護の方、デイサービスの方々のおかげだと感謝しております。

〈要望〉

- ①私は声が出せない。FAXが届かないので携帯メールさせてもらえたら助かるので考えて頂けませんか。
- ②初めてのショートステイなのでわからない事が沢山あります。1つずつ説明をしてほしいと思います。

〈事業所からのコメント〉

- ①ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。ご事情のある方は、スムーズな連絡ができるように検討をさせていただきます。
- ②初めてのショートステイで色々ご不安があると思います。ご不明な点などございましたらその都度ご連絡頂ければ、ご説明やお答えをさせていただきます。