

令和3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)

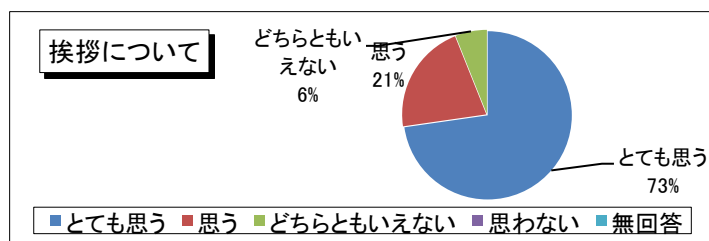
令和3年7月

【アンケート対象者数】	50名	(令和3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】	33名	【回収率】 66.0%
【回収方法】	返送 (返信用ハガキにて)	
【実施期間】	R3.6.1～R3.6.31	

■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

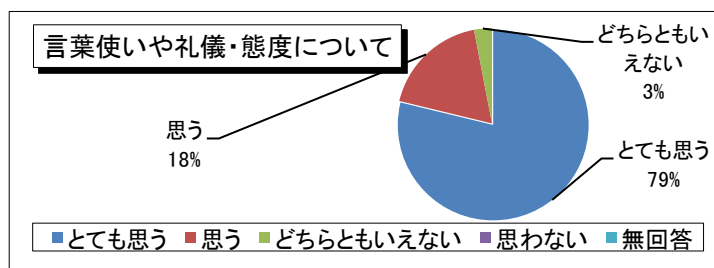
問1. 法人は接遇に対して職員が「笑顔で挨拶」という目標で取り組んでいます、
できていると思いますか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	24	73%
思う	7	21%
どちらともいえない	2	6%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	33	100%



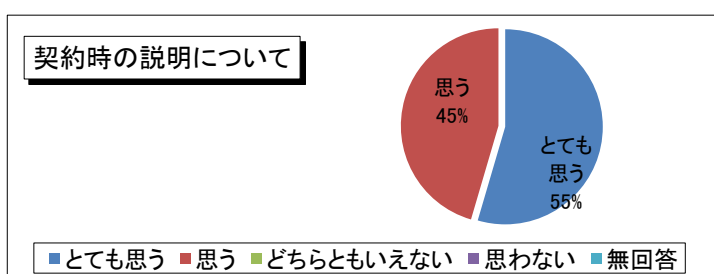
問2. 職員の言葉使いや礼儀・態度は良いと思いますか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	26	79%
思う	6	18%
どちらともいえない	1	3%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	33	100%



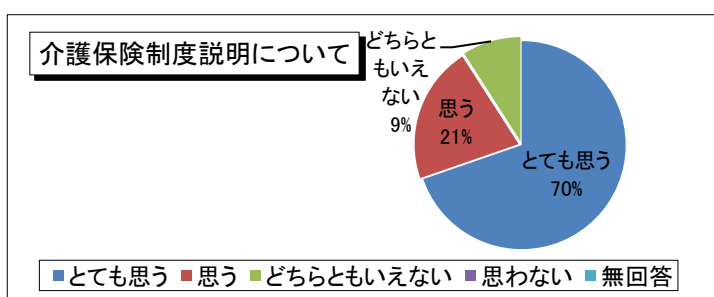
問3. (1～6月に新規契約された方のみご回答ください)
サービス開始時の説明(重要事項・契約内容など)はわかりやすいと思えましたか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	6	55%
思う	5	45%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	11	100%



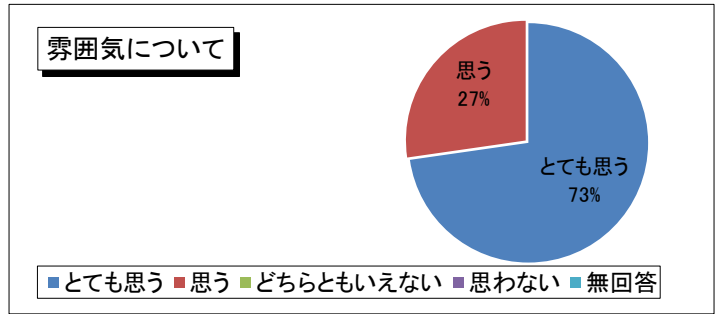
問4. 担当ケアマネジャーからの介護保険制度についての説明はわかりやすいと思えましたか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	23	70%
思う	7	21%
どちらともいえない	3	9%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	33	100%



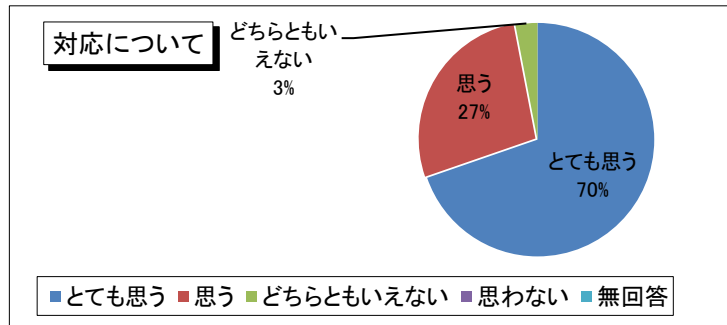
問5. 担当のケアマネジャーは、相談しやすい雰囲気であると思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	24	73%
思う	9	27%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	33	100%



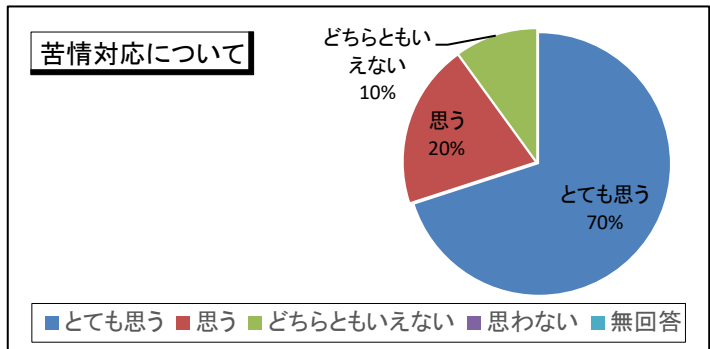
問6. 担当のケアマネジャーは、相談に対し、誠意のある適切な対応ができていると思いましたか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	23	70%
思う	9	27%
どちらともいえない	1	3%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	33	100%



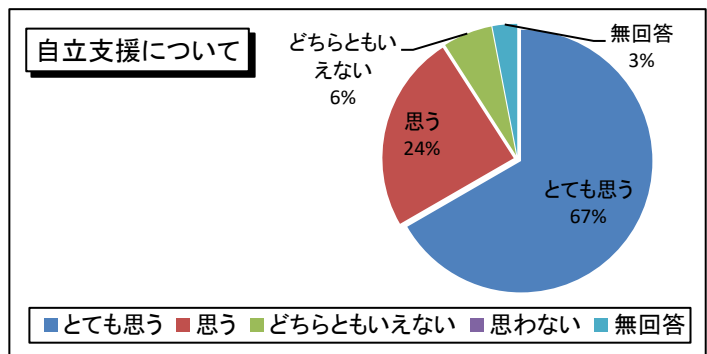
問7. (苦情を申し出たことがある方のみご回答ください)担当のケアマネジャーは、苦情について適切に誠意を持って対応してくれたと思いましたか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	7	70%
思う	2	20%
どちらともいえない	1	10%
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いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	22	67%
思う	8	24%
どちらともいえない	2	6%
思わない	0	0%
無回答	1	3%
合計	33	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〉

- ・初めての介護でわからない事や不安な事もありますが、いつも親身になって相談にのっていただき、いいケアマネさんに担当してもらえたと感謝しています。
- ・10年以上お世話になっています。ケアマネジャーさん3人目ですが、すべての面でとても満足しております。
- ・大変にお世話になり本人のみならず家族の介護負担も楽になっています。感謝。
- ・いつも親身になって相談のって頂き母も家族も感謝しております。これからも宜しく願います。
- ・いつも助けて頂きありがとうございます。
- ・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。
- ・いつも親身になって相談のって頂き母も家族も感謝しております。これからも宜しく願います。
- ・いつも親身に敏速な対応して頂き有難く思っています。
- ・老夫婦で戦いの毎日でございますが、暖かくお心くばりを頂き感謝いっぱいでございます。
- ・優しくても何でも聞いてくれて日本一のケアマネジャーさんです。母もあと何年か生きてくれると思うので、これからもどうぞよろしく願いいたします。

〈要望〉

①急用ができた場合、2～3時間一時的にお世話して頂くシステムがあればいいのですが。
デイサービスの場合当日定員が満杯の場合は、無理ですし何か特例のようなものを設けて頂けたらありがたいです。

②電話だけでなくメールでも連絡できるとありがたいです。

《事業所からのコメント》

①急なご予約が入られて、お困りの事があったのですね。適切な手段が提示できずに申し訳ありませんでした。デイサービスに限らず、何らかの代替手段を調整できるように努力をさせていただきます。

②適切にメール確認ができる体制になっておらず、ご不便をおかけし申し訳ございません。
身体状況など配慮の必要な方については検討させていただきますのでご相談下さい。