

## 2020年度 満足度調査アンケート(ご利用者様) 結果

\* ホームページ([www.minamisyakyo.or.jp](http://www.minamisyakyo.or.jp))に掲載

### ★配布数144件、回収142件、回収率98.6%。

集計結果は下記の通りです。ご協力ありがとうございました。

#### 1 ご回答のご利用者について 介護度はどれにあてはまりますか？

総合・支援	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	未記入
15	53	44	8	8	7	7

#### 2 事業所について 職員の対応や電話対応は適切ですか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	51	73	17	0	0	1
割合%	35.9	51.4	12.0	0.0	0.0	0.7

#### 3 担当について 服装・身だしなみは適切ですか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	55	68	18	0	0	1
割合%	38.7	47.9	12.7	0.0	0.0	0.7

#### 4 担当について 言葉遣い・態度は適切ですか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	62	61	18	0	0	1
割合%	43.7	43.0	12.7	0.0	0.0	0.7

#### 5 担当について 介護保険制度について丁寧に説明していますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	49	69	22	0	0	2
割合%	34.5	48.6	15.5	0.0	0.0	1.4

#### 6 担当について ケアマネ事業所は選択の自由で変更できることを説明していますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	46	67	26	1	0	2
割合%	32.4	47.2	18.3	0.7	0.0	1.4

#### 7 担当について サービス利用に際し、納得できる説明と情報提供をしていますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	56	64	20	2	0	0
割合%	39.4	45.1	14.1	1.4	0.0	0.0

【次頁に続く】

8 担当について ご本人やご家族の話を親身に聞いていますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	69	55	17	1	0	0
割合%	48.6	38.7	12.0	0.7	0.0	0.0

9 担当について ケアプランには、ご意向やご希望が反映されていますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	51	66	23	1	0	1
割合%	35.9	46.5	16.2	0.7	0.0	0.7

10 担当について 内容を説明し同意の上でケアプランを交付していますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	53	69	19	0	0	1
割合%	37.3	48.6	13.4	0.0	0.0	0.7

11 事業所・担当について ご意見やご要望がありましたら、自由にご記入ください。

ご記入いただいた内容（要約の上、同内容についてはまとめて記載）
・他の事業所を利用したことがないので比較ができない。
・サービス事業所の連絡ノート変更で様子がわからない。メモがほしい。
・親身に話を聞いてくれる。話し易くて相談し易い。
・月1回だが話をよく聞いてくれるので頑張れる。
・台風接近時や風雨時外出の際には、気遣って電話をしてくれ有難い。
・現状を理解した上で細部まで気遣いできている。
・良くしてもらっている。心身ともに助けられている。明るい笑顔が心強い。
・収束の見えないコロナ禍、親切に対応・訪問してくれて有難い。
・安心してお世話になっている。力になってもらっている。
・今のままで良い。満足している。適切に対応している。
・親切にしてくれ有難う。今後もよろしく。

ご協力ありがとうございました。

また、数多く労いのお言葉を頂戴し、こちらこそ感謝申し上げます。

今回の結果を真摯に受け止め、より良い対応に繋がられるよう、サービスの質の向上に努めて参ります。説明不足や不手際をお感じになられた際は、その都度、ご指摘いただくと幸いです。

今後ともよろしく願いいたします。

南足柄市社会福祉協議会  
居宅介護支援事業所  
職員一同