

## 2020年度 満足度調査アンケート(サービス事業所) 結果

\* ホームページ(www.minamisyakyo.or.jp)に掲載

### ★配布数53件、回収39件、回収率73.6%。

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 ご回答者のサービス種別はどれにあてはまりますか？

	訪問介護	他の訪問系	通所系	短期入所系	福祉用具	その他
回答数	4	8	18	3	6	0

#### 2 事業所の雰囲気や清潔感は適切ですか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	12	22	4	0	0	1
割合%	30.8	56.4	10.3	0.0	0.0	2.6
理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所に行ったことが無い。・すっきりしているが少し殺風景。</li> <li>・入室時に声掛け早くて雰囲気良い。笑顔あり。在席者も挨拶する。</li> <li>・換気・掃除・整理されている。明るくきれいで安心。</li> </ul>					

#### 3 服装・態度・言葉遣い・電話対応などは適切ですか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	16	20	3	0	0	0
割合%	41.0	51.3	7.7	0.0	0.0	0.0
理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・服装に清潔感。聞き取り易く話す等、誰もが丁寧な対応。</li> <li>・早めの連絡。担当不在でも対応。職員間で共有できている。</li> </ul>					

#### 4 アセスメントや情報提供は適切に行われていますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	15	18	6	0	0	0
割合%	38.5	46.2	15.4	0.0	0.0	0.0
理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的なことはできている。</li> <li>・個人差はあるが細かく丁寧。問い合わせに対応。分かり易い。</li> <li>・他サービスの状況や細かな情報も提供。都度、連絡あり。</li> <li>・ご状態変化を伝えるとすぐに対応。信頼感がある。</li> </ul>					

#### 5 サービスの選択・調整は適切に行われていますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	14	20	5	0	0	0
割合%	35.9	51.3	12.8	0.0	0.0	0.0
理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無難な所をいつている印象。</li> <li>・素早く対応。都度、連絡あり。ご状態に合ったサービスを提案。</li> </ul>					

【次頁に続く】

6 担当者会議の調整・進行は適切に行われていますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	14	19	6	0	0	0
割合%	35.9	48.7	15.4	0.0	0.0	0.0
理由	・進行や調整の仕方は職員間で差があり。					

7 ご利用者及びご担当者の同意を得て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	16	17	6	0	0	0
割合%	41.0	43.6	15.4	0.0	0.0	0.0
理由	・滞り無く交付。適切に実施。細かく対応。確認の連絡があり。					

8 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）
・受け入れ人数をもっと増やしてほしい。
・気さくに話しかけてくれ元気をもらうことあり。全員挨拶する。丁寧な対応。
・立地でも雰囲気でも入り易く相談もし易い。感染予防の配慮をしている。
・急な依頼にも対応。いつも迅速に対応。
・信頼感があり安心して相談ができる。気持ち良く連携ができる。
・常に情報提供してくれ適切に対応できている。
・連携して利用者支援していきたい。地域のために頑張ってください。
・今後ともよろしく。

**\*各理由や設問8のご意見は、要約し、また、同内容は1つにまとめました。  
ご了承ください。**

お忙しい中、ご協力頂き、また、貴重なご意見を賜り、お礼申し上げます。  
ご指摘を参考に、より良い対応ができるよう質の向上に努めて参ります。  
力量不足や不手際をお感じになられた際には、ご指摘頂けると幸いです。  
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