

## 2021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.minamisakyu.or.jp)に掲載

### ★配布数57件、回収44件、回収率77.1%。

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	3	9	23	4	4	1

#### 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	10	21	10	0	0	3
割合%	22.7	47.7	22.7	0.0	0.0	6.8
理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問したことが無い。・特に気になることは無い。広々している。</li> <li>・明るく出迎え皆が笑顔で挨拶する。雰囲気は良い。清潔感あり。</li> <li>・感染対策(窓の開放や消毒)が二重三重にされ清潔さに繋がっている。</li> <li>・移転後は雑然とした感じがする。移転前のスペースの方が良かった。</li> <li>・職員が業務に追われている感じがする。</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	15	23	5	0	0	1
割合%	34.1	52.3	11.4	0.0	0.0	2.3
理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・気遣いや落ち着きを感じられ丁寧に対応している。誠意感じられる。</li> <li>・声を掛けるとしっかりと挨拶・対応してくれる。話しやすい。</li> <li>・不快に感じたことは無い。休日でも折返し連絡がある。</li> <li>・以前の対応の方が温かかった。</li> <li>・利用者様のことを名前と呼ぶなど馴れ馴れしさが行き過ぎの面あり。</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	12	27	4	0	0	1
割合%	27.3	61.4	9.1	0.0	0.0	2.3
理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報の量は多いと感じる。情報提供やアセスメントはわかり易い。</li> <li>・まめに連絡あり。互いに情報共有できている。</li> <li>・サービス変更等すぐに検討している。更新時期が守られている。</li> <li>・業務に追われがちのようだが可能な限り行っている。</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	11	26	6	0	0	1
割合%	25.0	59.1	13.6	0.0	0.0	2.3
理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・気になることは無い。適切に行われている。家族の要望を重視。</li> <li>・調整等の連絡があるのでスムーズに対応できる。</li> <li>・可能な限り利用者様に寄り添い対応。利用者も喜ばれている様子。</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	12	23	8	0	0	1
割合%	27.3	52.3	18.2	0.0	0.0	2.3
理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・状況に合わせた実施・対応。スムーズに雰囲気良く進行。適切。</li> <li>・更新時期が守られている。軽微変更時に書面での確認がある。</li> <li>・コロナ禍、照会等の対応がきちんとされている。</li> <li>・人員が手一杯のことがありご要望通り対応できていないことあり。</li> </ul>					

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	14	22	7	0	0	1
割合%	31.8	50.0	15.9	0.0	0.0	2.3
理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・気になることは無い。 ・ケアマネによりスピードが異なる。</li> <li>・熟考したプランになっている。ご説明した上でサインを頂いている。</li> </ul>					

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）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、ご利用者の紹介が無いため回答できない。 →（返）ご迷惑をおかけしました。申し訳ありません。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・可もなく不可もないのが一番。</li> <li>・うっかりもあるようだがお互い様。互いに信頼関係を築けるように。 →（返）至らぬ点を改め、皆様と信頼関係を気付けるよう努力いたします。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当不在でも伝言を頼める。理解ある対応をしてくれている。</li> <li>・笑顔で対応し雰囲気が良い。名前で挨拶してくれるので気持ちが良い。</li> <li>・細やかに対応していると思う。利用者様に対しても丁寧に対応していると思う。</li> <li>・情報の提供や共有ができています。情報共有しやすい。プラン変更が迅速。</li> <li>・お世話になっている。地域福祉の要として頑張って下さい。今後ともよろしく。 →（返）有難うございました。こちらこそよろしく願いいたします。</li> </ul>

\*各設問の理由と問8のご意見は要約し同内容は1つにまとめました。ご了承ください。

ご多忙の中、ご協力頂き、また、貴重なご意見を賜り、お礼申し上げます。  
ご指摘を真摯に受け止め、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、その都度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