

## 2021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126件(9月にご利用実績ある方)、回収124件、回収率98.4%。

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	39	33	11	11	5	10

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	50	59	14	0	0	1
割合%	40.3	47.6	11.3	0.0	0.0	0.8

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	45	62	16	0	0	1
割合%	36.3	50.0	12.9	0.0	0.0	0.8

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	55	57	12	0	0	0
割合%	44.4	46.0	9.7	0.0	0.0	0.0

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	47	62	15	0	0	0
割合%	37.9	50.0	12.1	0.0	0.0	0.0

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	45	61	17	0	0	1
割合%	36.3	49.2	13.7	0.0	0.0	0.8

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	47	59	16	0	0	2
割合%	37.9	47.6	12.9	0.0	0.0	1.6

【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	60	50	14	0	0	0
割合%	48.4	40.3	11.3	0.0	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	44	62	18	0	0	0
割合%	35.5	50.0	14.5	0.0	0.0	0.0

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	48	57	19	0	0	0
割合%	38.7	46.0	15.3	0.0	0.0	0.0

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）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・設問6～設問10の良い悪いの答えが良くわからない。 →（返）次年度以降、質問・回答の内容を精査・改善していきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴介助が10分前に来ることがあり急かされる。</li> <li>・入浴介助後、石鹸入れにお湯が溜まっているので、後で捨てている。</li> <li>・床の外壁の部分をもう少しかれいにしてほしい。 →（返）担当ケアマネにお話し頂ければ、サービス事業所にお伝えします。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍、細心の注意を払いながら取り組んでいる。 →（返）今暫く皆様にもご不便をお掛けするかと思います。ご了承下さい。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設での生活状況を把握しており、対応・連携が良い。</li> <li>・以前にも担当だったので家庭事情を承知されている。信頼関係は大切。</li> <li>・明るくて元気が良い。人柄が良い。家族も安心して過ごせる。</li> <li>・体調を気遣ってくれる。よくやってくれている。親身に話を聞いてくれる。</li> <li>・日頃よりお世話になっている。助かっている。今後ともよろしく。</li> <li>・ケアマネの仕事はハードなので身体を大切にしてください。 →（返）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。</li> </ul>

ご多忙の仲、ご協力を賜り、ありがとうございました。

今後も、より良い対応に繋げるべく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、ご指摘ください。

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