

# ご利用者 満足度アンケート集計結果

令和4年3月30日

ご利用者、並びに家族の方にご協力いただきました、サービスの満足度についてのアンケート調査の集計結果です。

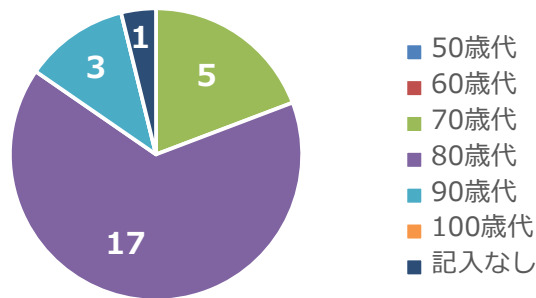
**調査期間** 令和4年1月5日より2月28日まで

**調査対象** ご利用者 32名 うち回答 26名 (回収率 81.2%)

**調査方法** 令和3年度より新規ご利用者に配布 (郵送返信 15名、その他 11名)

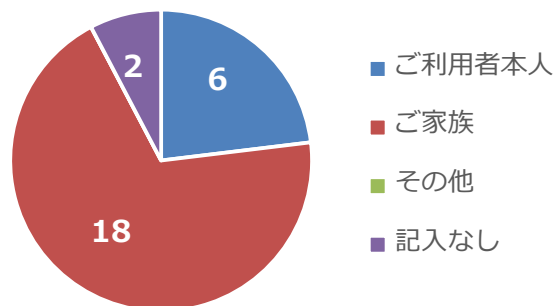
☆ ご利用者の年齢は？

| 50歳代 | 60歳代 | 70歳代 | 80歳代 | 90歳代 | 100歳代 | 記入なし |
|------|------|------|------|------|-------|------|
| 0人   | 0人   | 5人   | 17人  | 3人   | 0人    | 1人   |



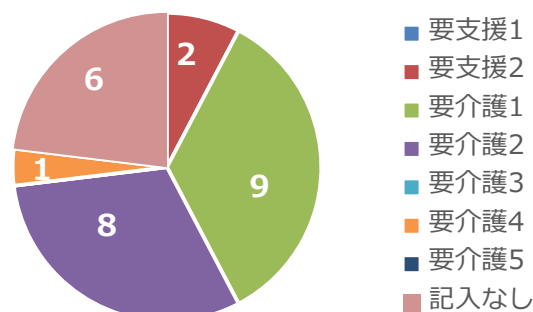
☆ アンケートにご記入いただいている方はどなたでしょうか。

| ご利用者本人 | ご家族 | その他 | 記入なし |
|--------|-----|-----|------|
| 6人     | 18人 | 0人  | 2人   |



☆ 現在の介護度をご記入下さい。

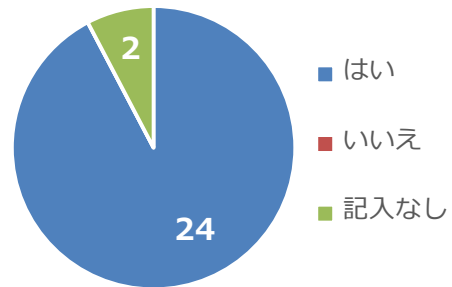
| 要支援1 | 要支援2 | 要介護1 | 要介護2 | 要介護3 | 要介護4 | 要介護5 | 記入なし |
|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 0人   | 2人   | 9人   | 8人   | 0人   | 1人   | 0人   | 6人   |



## 1. 接遇について

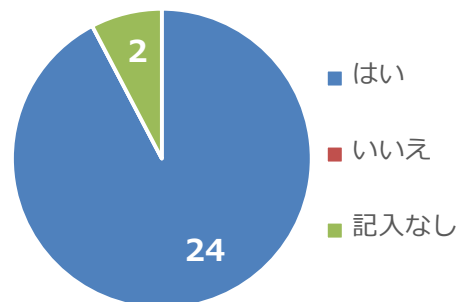
①担当のケアマネジャーの身だしなみや言葉使いは良いでしょうか。

| はい  | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 24人 | 0人  | 2人   |



②ケアプランよしのの職員は丁寧な電話対応ができていますか。

| はい  | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 24人 | 0人  | 2人   |



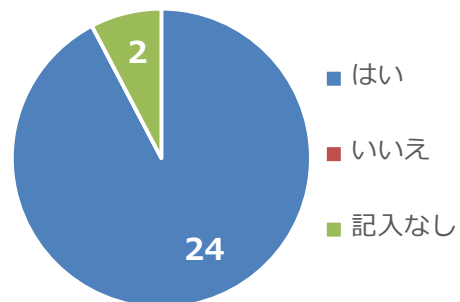
## 2. 提出書類・説明等について

①担当ケアマネジャーは配布書類について分かりやすく説明していますか。

| はい  | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 24人 | 0人  | 2人   |

<具体的には>

- ・家に来ていろいろ話の上で

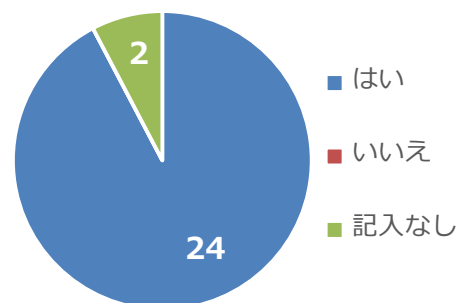


②担当のケアマネジャーは、ご利用者やご家族の希望をふまえた計画を立てていますか。

| はい  | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 24人 | 0人  | 2人   |

<具体的には>

- ・家での話し合いで計画を立ててもらっている。



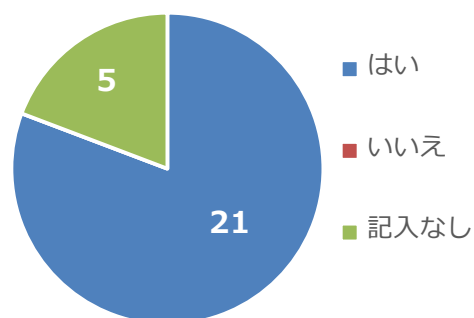
### 3. サービス担当者会議について

①サービス担当者会議の開催日や開催時刻についてご利用者やご家族の都合に合わせていますか。

| はい  | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 21人 | 0人  | 5人   |

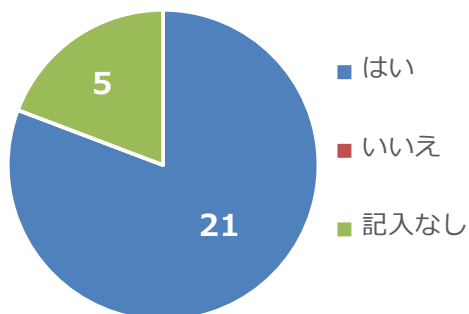
<具体的には>

- ・サービス担当者会議がどのことか分かりませんが



②サービス担当者会議ではご利用者やご家族の意見等が自由に発言出来ますか。

| はい  | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 21人 | 0人  | 5人   |



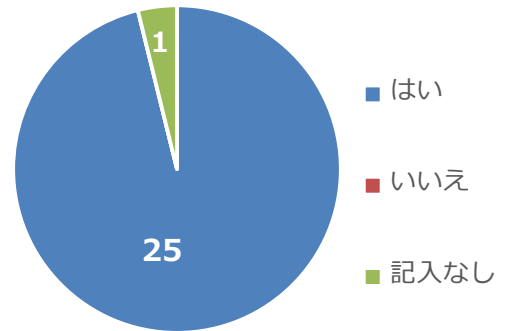
#### 4. その他、ケアプランよしのの体制、ケアマネジャーの対応について

①緊急時等 ケアプランよしのへ連絡をとり  
たいとき困ったことがありますか。

| はい  | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 25人 | 0人  | 1人   |

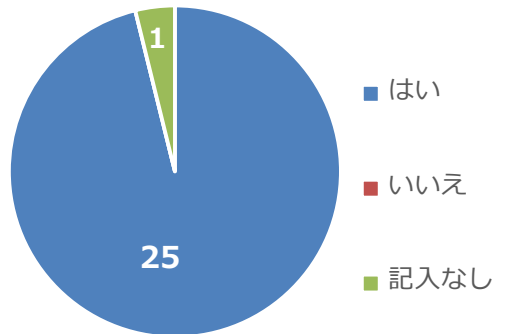
<具体的には>

- ・まだ緊急時になったことがないですが  
いつも丁寧に対応して頂いています。



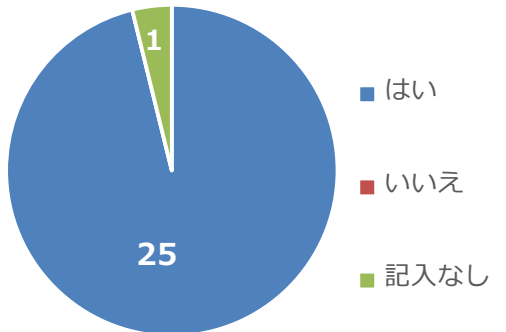
②担当のケアマネジャーは、ご利用者や  
ご家族の方のプライバシーに配慮して  
いますか。

| はい  | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 25人 | 0人  | 1人   |



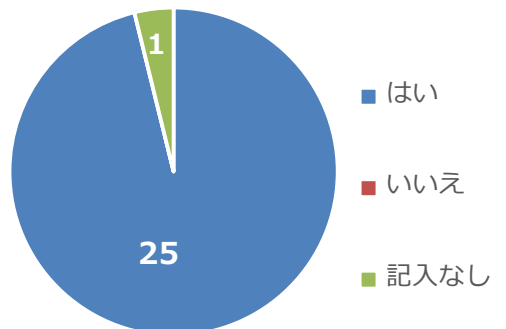
③ご利用者やご家族が相談した際の対応に  
満足されていますか。

| はい  | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 25人 | 0人  | 1人   |



④ご利用者から担当のケアマネジャーに  
伝えたことがディサービス・ヘルパー・  
訪問看護等に伝達され、必要に応じて  
返事が返ってきていますか。

| はい  | いいえ | 記入なし |
|-----|-----|------|
| 25人 | 0人  | 1人   |



【ご要望・その他ご意見等】

- ・ ケアプランよしの、虹の皆さんにはよくしてもらっています。入浴の回数を週3回ぐらい欲しいです。
- ・ 些細なことにも相談にも親切に対応して頂いています。ありがとうございます。
- ・ 今のところなし。
- ・ 引き続き宜しくお願いします。
- ・ 十分に満足しております。
- ・ 細かい心遣い感謝しております。ありがとうございます。家族の心の弱みも穏やかに聞き感じとって下さり、対応して下さるので安心して相談できています。
- ・ 初めての利用なので思い浮かびません。担当のケアマネジャーさんは心配りができる方で、知り合えてよかったと思っています。感謝しております。
- ・ いつもお世話になり感謝しています。これからも宜しくお願いします。
- ・ いつも良くして頂いています。有難うございます。
- ・ サービスの種類を教えて欲しいです。

以上アンケートの結果のご報告です。

日頃より当事業所の運営につきまして、ご理解・ご協力いただきありがとうございます。

このたび皆さまからいただいた貴重なご意見が、今後の満足いただけるサービス提供につながるよう、職員一同さらなる努力をする所存です。今後ともよろしくお願い致します。

居宅介護支援事業所 ケアプランよしの  
管理者 植木 潤

