

## ご利用者様・ご家族様

## 令和5年度満足度調査 集計結果のご報告

令和6年初春のお祝い早々、能登半島での震度7の地震・津波が発生し、翌日には羽田空港で海上保安庁機と民間機の接触事故が起きるといふ大惨事と続きました。また、世界情勢は依然と緊迫した状況が続いており、一日も早く穏かな日常を取り戻せるようにと祈るばかりです。

さて、昨年満足調査のアンケートのご協力を頂きありがとうございました。集計結果のご報告をさせていただきます。

- 調査目的・・・ より良いサービスを提供し信頼される事業所を目指し満足度調査を行いました。
- アンケート配布件数・・・ 71件
- アンケート回収件数・・・ 50件
- 回収率・・・ 70%
- 実施・・・ 令和5年11月下旬～12月下旬
- 調査方法・・・ アンケート用紙を郵送配布。
- 回収方法・・・ 返信封筒を同封し回答をお願いする。または、ケアマネジャーが訪問時受けとる。

(単位：人数)

	はい	いいえ	その他	無回答	合計
(質問1)介護保険利用や手続きについての説明は分かりやすいですか？	45	0	0	5	50
(質問2)言葉使い、服装、身だしなみは適切ですか？	50	0	0	0	50
(質問3)現在、訪問にお伺いしている時間は適切ですか？	50	0	0	0	50
(質問4)ご利用者・ご家族のご相談・苦情等を親身になって聴いていますか？	49	0	0	1	50
(質問5)ご相談いただいた時に早急に対応していますか？	50	0	0	0	50
(質問6)居宅サービス計画書(支援計画書)には、ご利用者・ご家族の意向が反映されていますか？	47	0	0	3	50
(質問7)相談したいときに頼りになりますか？	47	1	0	2	50
(質問8)現在利用している介護保険サービスに関して満足いただけてますか？	47	1	1	1	50

## ■ご意見・ご要望より

### 【ご本人】

- 今までで十分です。
- よくやって頂いています。ありがとうございます。
- 今のままでよいと思います。大変頼りになります。これからもよろしくお願いします。
- 担当ケアマネさんは、居住者の部屋の様子を研究、見図ってほしいです。

### 【ご家族】

- 今まで通り、やさしく接して頂ければ何もありません。感謝しています。
- 良くして頂いてますので意見、要望は何もありません。ありがとうございます。
- 〇〇さんは私たちのために本当にしんみになってよくやってくれるのですごくたすかっています。本当にいつもありがとうございます。これからもよろしくおねがいいたします。
- よく相談にのって頂きすごく助かっています。母の今後がすこしでも充実できたらとおもっています。これからもよろしくお願ひ致します。
- いつも親身になって聴いてくださり、より良い方法がないかを常に考えて下さるとても頼りになる方です。とても感謝しております。

---

今回の調査は総合的に高い評価をいただくことができました。特に(質問1)につきましては、今後はわかりやすい言葉で、より理解して頂けるような工夫に努めたいと考えております。皆さまから寄せられたご意見を参考に、常にご利用者の立場に立ったサービスを提供できるよう、より一層のサービス向上に努め、信頼される事業所を目指していきます。

今後とも宜しくお願ひ申し上げます。