

2021 年度満足度調査アンケート結果報告

アンケートの結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。

概ね「満足」とのご意見でしたが、「体調、家族の状況を理解して連絡を密に。」「訪問日は余裕をもって連絡が欲しい。」等の貴重なご意見も頂きました。これを機会に、今後、皆様へのサービスの質向上や改善に役立てるよう取り組んで参ります。

※本アンケートは59名の方に送付し、41名の方々からご回答いただき集計しました。

■回収率は69.4%

■ご回答いただいた方

ご本人	15名	36.5%
ご家族	13名	31.7%
ご本人・ご家族	13名	31.7%

(単位：人数)

	はい	いいえ	その他	経験がない	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？	37		2		2	41
(質問2) 言葉使い、服装、身だしなみは適切ですか？	41					41
(質問3) 現在、訪問にお伺いしている時間は適切ですか？	40				1	41
(質問4) ご利用者・ご家族の話を、親身になって聴いていますか？	40		1			41
(質問5) 居宅サービス計画書には(支援計画書)には、利用者・ご家族の意向が反映されていますか？	41					41
(質問6) サービスに変更が必要になった時に、居宅サービス計画書(支援計画書)の見直しをしていますか？	34		5		2	41
(質問7) 急な変更や緊急時に迅速に応じてますか？	31			10		41
(質問8) 相談したいときに頼りになりますか？	39	1	1			41

■ご意見・ご要望より

【ご本人】

- 今まで通りのご指導よろしく申し上げます。
- 体調、家族の状況をよく理解して連絡を密に。
- 介護保険で使える「バス敬老特別乗車証」は、機会がある時に利用させていただいていますが、タクシー乗車証は利用がなかなか利用しにくいような気がします。バスはどこからでも乗ることが自由ですが、タクシーはいざ利用したいと思っても町中をなかなか走っていませんので利用しにくいです。私たち高齢者は携帯を持っていませんのでどこどこにいますのでとお願いもできません。とにかく利用しやすいように考えてください。

※自宅なら居住場所より出発ならば利用しやすいのですが出先からの利用に困ります。

- 今後とも宜しく申し上げます。
- 大変満足しています
- いつも心にかけて頂いております。今後も宜しくお願い致します。

【ご家族】

- 訪問日は余裕をもって連絡が欲しい。
- こちらの疑問、質問にはいつも迅速に対応して頂き感謝しております。これからも宜しく申し上げます
- いつも親身になって家族のことを気にかけて頂き感謝しています。対応もとても迅速で丁寧で不満はありません。
- 介護に関する質問やサービスを利用するに対する質問に丁寧に教えていただき助かっています
- 本年度は特にお世話になりました。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。
- 大変親身、親切に対応して頂きました。
- これからも頼りにしていますのでお願い致します。

【ご本人・家族】

- これからも宜しく申し上げます。安心しています
- 妻は最近忘れてしまうことが多くなった。誰とお会いし、何を話した、約束をしたことなどその場での対応はできるのですが、数分後には誰とお会いし、何を話したのか忘れてしまう正月ようになってきていますので、お会いされたとき、何かありました時には私の方に連絡を頂ければ幸いです。私も最近忘れることが多くなってきましたので叱って下さい。