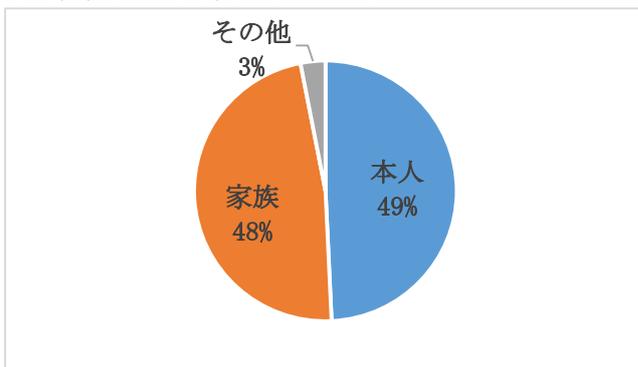


せつつ桜苑 顧客満足度アンケート（2023年度） 集計結果

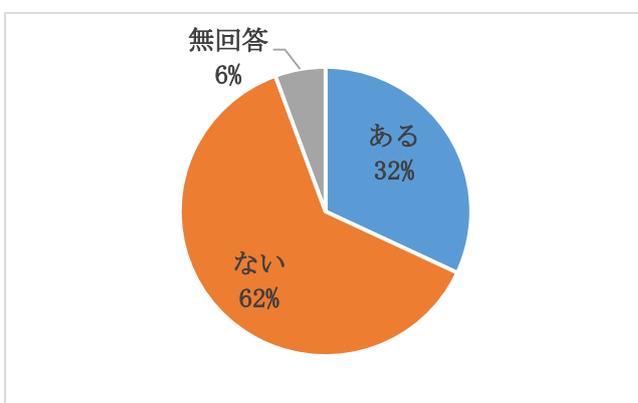
対象部署: ケアマネジャー 配布数: 228 回答数: 197 回答率: 86.4%

Q1 顧客満足度調査票の記入者はどなたですか？



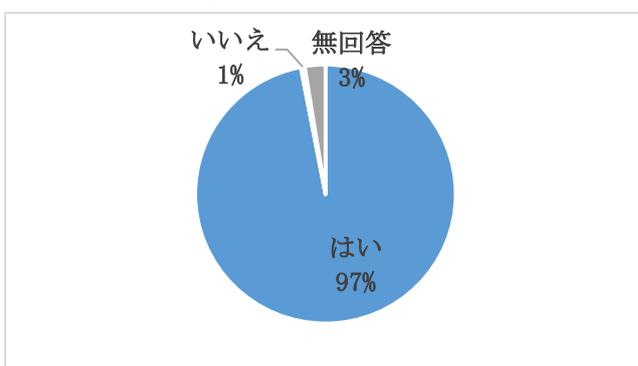
本人	97
家族	94
その他	6

Q2 (事業所名) 以外にご利用いただいておりますサービスはありますか？



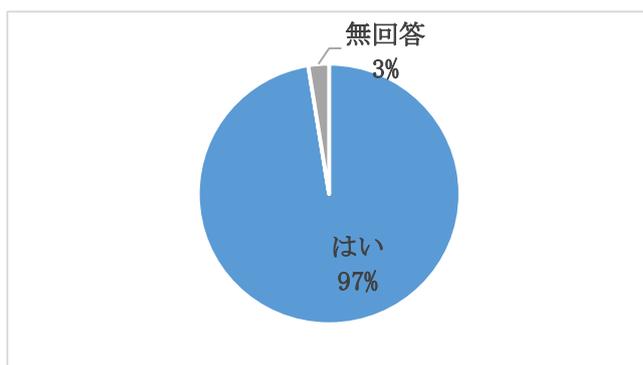
ある	63
ない	123
無回答	11

Q3 スタッフは笑顔で元気にあいさつができていますか？



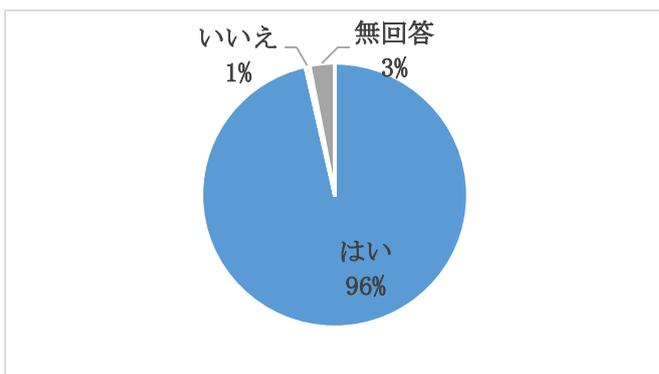
はい	191
いいえ	1
無回答	5

Q4 スタッフの対応（電話、窓口、サービス提供時）は適切だと思われませんか？



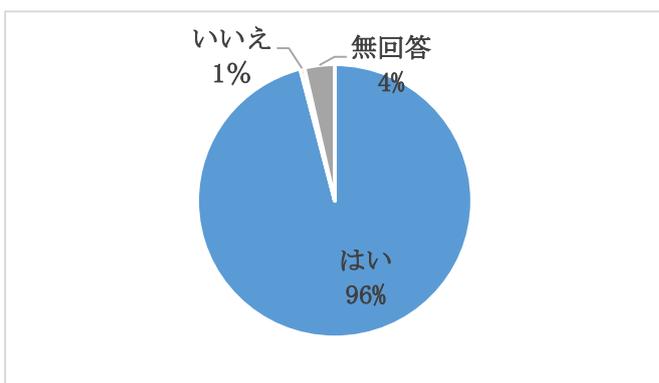
はい	192
いいえ	0
無回答	5

Q5 困ったことや苦情、要望の相談ができるスタッフはいますか？



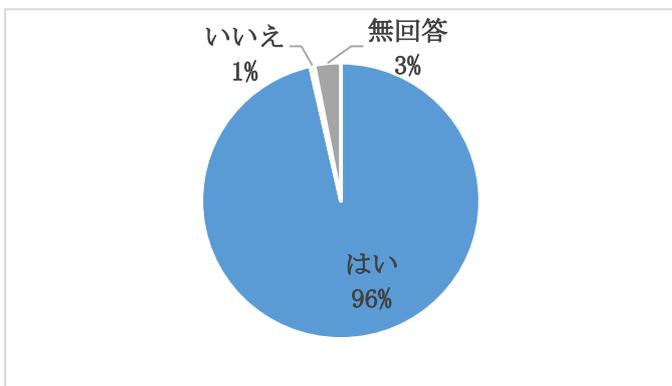
はい	190
いいえ	1
無回答	6

Q6 ご本人やご家族の依頼に対して責任を持って対応ができていますか？



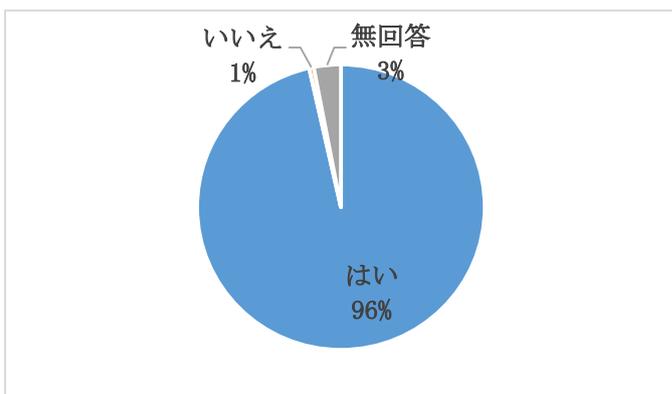
はい	189
いいえ	1
無回答	7

Q7 ご利用いただいているサービスは満足できるものになっていますか？



はい	190
いいえ	1
無回答	6

Q8 せつつ桜苑ケアマネジャーは充分話を聞いてくれますか。



はい	190
いいえ	1
無回答	6

ご意見やご要望をお聞かせください。

- ・人の話を最後まで聞かずに自分の意見・話をする事がある。最初は気のせいだと思おうとしたが毎回、何度もあるので正直少し困っています。
- ・病院に行く時だけ車いすを借りたり、本当に必要なのに利用出来るサービスが思ったより受けられないので、要介護3で高齢なのに、不便な感じがする。
- ・心のオアシスです。いつも水分たっぷり頂いています。ありがとうございます。
- ・いつも色々とお話を聞いて頂いて有難く感謝しております。
- ・いつもグチなど聞いてもらってとても助かっています。
- ・初めの際はどうかお願いをすれば良いのかが分からずでしたが、今は聞きたいことを言えるようになったのでホットしています。
- ・いつも寄りそった対応をしてくださり感謝しています。
- ・息子が日々元気になりよろこんでいます。皆々様ガンバッテ不自由な方の心のささえになってくださいね
- ・初めて介護を利用したので何を聞いていいか、何ができるのかわからない。色々とお世話かけているので、これ以上迷惑かけることが心苦しく思います。ありがとうございます。
- ・何事にも話ができる方なので大変うれしく思っております。これからもよろしくお願ひします。
- ・いつも本人や家族の話をよく聞いて頂いて感謝しております。本人も会えるのを楽しみにしております。これからも今まで通りよろしくお願ひします。
- ・今の私に対してよりよい生き方の事例等聞かせてほしい。その通りにしないが参考になる（自分の事、自分で考えるにあたって）
- ・大きな耳、小さな口をもってよく聞いてくださる。次の訪問が楽しみです。
- ・私のはじめての利用で何もわからなくてケアマネジャーさんに大変よくして頂き助かりました。ありがとうございます。これからもよろしくお願ひいたします。
- ・今のところ満足していますが、先にはもっとお世話になると思います。
- ・私の勉強不足でケアマネさんの取り扱う業務外の事もありますが、もう少し親身に相談にのっていただけると、今も満足しておりますが一層信頼できると思います。

意見に対する回答（抜粋）

・笑顔で挨拶、丁寧な対応、責任を持った対応について

満足ではないという回答がそれぞれ 1 件ずつあった調査結果については、ケアマネジャーの会議で全員に周知しました。自身の対応の仕方を振り返ると共に、毎回の挨拶をしっかりと行うとともに、丁寧な対応を取るということを確認しております。

- ・介護保険制度ではできない支援も多く、ご不便をおかけする場面もありますが、その際も可能な限り代替策の提案や丁寧な対応に心掛けていきたいと考えます。

・1名の方から充分話を聞いてくれないという回答があった件について

ケアマネ全員で共有しました。皆様からのお話をしっかりお聞きするという対応を行うことを確認しました。