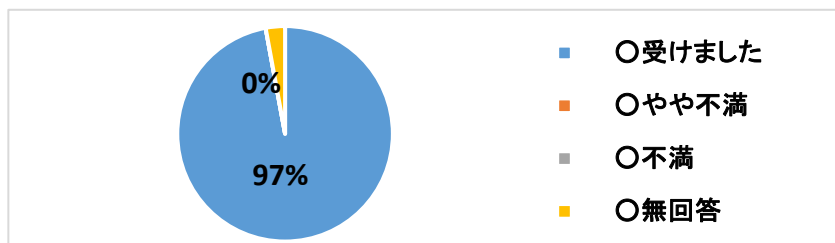


## 令和3年度 顧客満足度調査集計結果 ～居宅介護支援事業所ラ・ポール有田～

### 1. 提供するサービスについて、詳しくわかり易い説明を受けましたか？

○受けました	67
○やや不満	0
○不満	0
○無回答	2

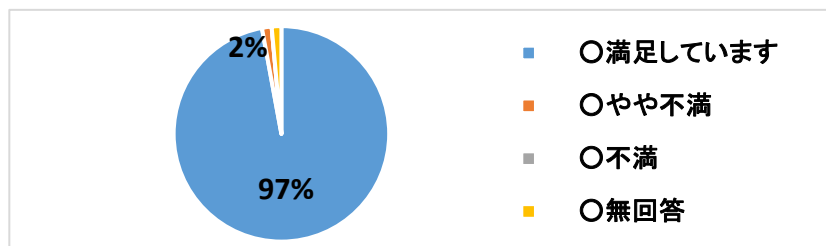


別記お気付きの点

- ・いつも丁寧です。
- ・とてもヘルパーさん等が気付いて満足している状況です。担当マネジャーの方は文句はないです。

### 2. 担当ケアマネジャーの言葉遣いや態度は、丁寧に気持ちの良いものですか？

○満足しています	67
○やや不満	1
○不満	0
○無回答	1

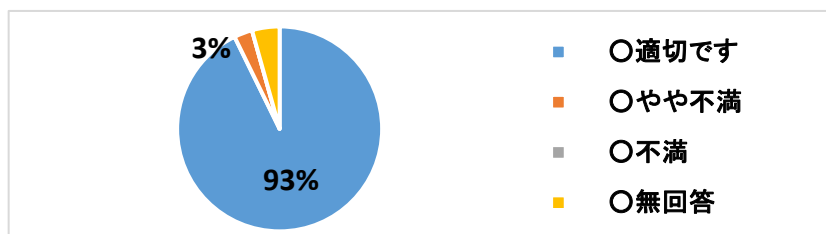


別記お気付きの点

- ・嫌な思いをしたことがないです。
- ・てきぱきしています。
- ・不満なし。
- ・早口。

### 3. 担当ケアマネジャーの身だしなみは清潔感があり適切ですか？

○適切です	64
○やや不満	2
○不満	0
○無回答	3

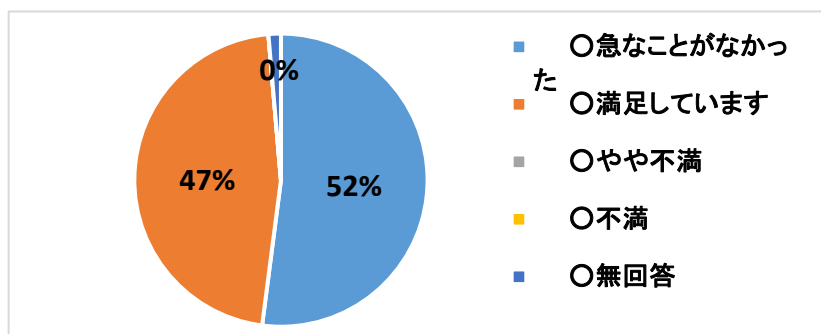


#### 別記お気付きの点

- ・清々しいです。
- ・不満の点なし。
- ・お会いしていないので。
- ・会えていないので不明。
- ・ヒゲ、髪。

#### 4. 急なことが起こったときは迅速な対応をしていますか？

<input type="radio"/> 急なことがなかった	38
<input type="radio"/> 満足しています	34
<input type="radio"/> やや不満	0
<input type="radio"/> 不満	0
<input type="radio"/> 無回答	1



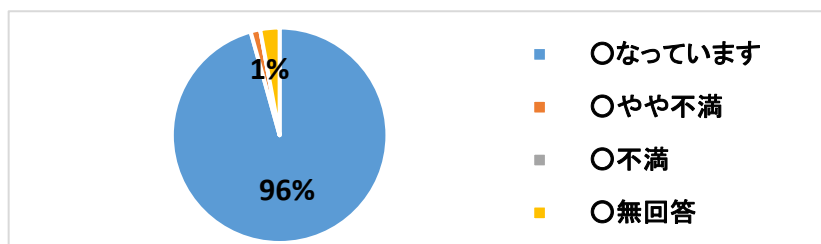
※複数回答あり

#### 別記お気付きの点

- ・対応はとても早いです。感心します。
- ・色々の事は大変たのもしい。
- ・コロナワクチン摂取も対応して下さり感謝しております。
- ・低気圧の通過で激しい雨が降った時、あたたかい言葉の電話を頂き1人心細かったけど、ありがとうございました。
- ・とてもよく気付いて満足しています。
- ・救急車で一人で行きます。

#### 5. 作成済みのケアプランについては、あなたのご意向を反映したものとなっていますか？

<input type="radio"/> なっています	66
<input type="radio"/> やや不満	1
<input type="radio"/> 不満	0
<input type="radio"/> 無回答	2

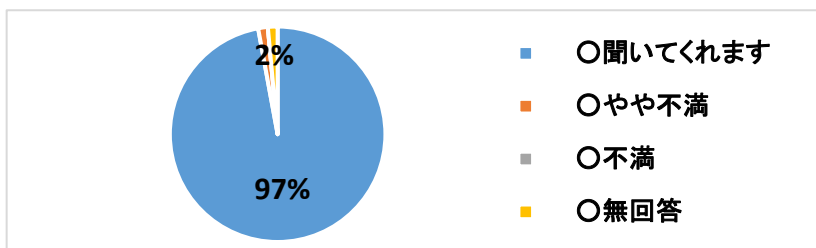


#### 別記お気付きの点

- ・本人の事もですが、介護側も考えて作成してくれています。
- ・よく職員の方が気が付いて満足しています。

## 6. 担当ケアマネジャーはよくあなたのお話を聞いてくれますか？

○聞いてくれます	67
○やや不満	1
○不満	0
○無回答	1

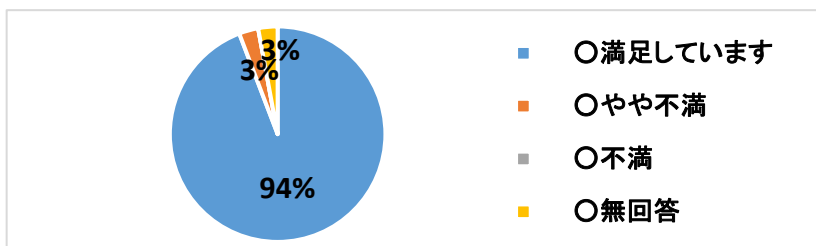


### 別記お気付きの点

- ・良い相談相手です。
- ・聞きやすい。
- ・なんでも気が付いてとても満足しています。
- ・話や約束を忘れる時がある。

## 7. 紹介された事業所については満足されていますか？

○満足しています	65
○やや不満	2
○不満	0
○無回答	2



### 別記お気付きの点

- ・週1回を2回に増やしました。本人も満足しています。
- ・とても職員全員が気が付いて満足しています。
- ・各事務所の位置づけというか組織がよく判らない。然し乍ら判らぬまま現状で充分満足している。
- ・デイサービスについては約60人前後、いっぱいという感じですが他のところに行ったことが無いので判りません。
- ・詳しいことはわかりませんが。
- ・初回、足浴後“アカがたまっている？”と本人に言われた事で、本人が少し気にしている？（父いわく）との事。入浴介助もして頂きたいと思っています。

## 8. 担当ケアマネジャーに対するご意見、ご希望等ありましたら下記へご記入下さい

- ・いつも丁寧に対応して下さい、有難く思っております。皆様も、コロナ禍での対応大変だと思いますが、お身体ご自愛下さい。
- ・こちらの意見等しっかり聞いて頂いて対応して下さいます。
- ・当人や家族の話を本当に親身になって聞いて下さり、こちらが良い決定が出きる判断材料を適確に提案して下さい、信頼できる方だと思っています。
- ・わかりやすく、いろいろ御指導下さりありがとうございます。感謝しております。

- ・忙しい中、いつも丁寧、迅速な対応ありがとうございます。
- ・口が達者で“うつ”もある為、大変でしょうがよろしく願いいたします。
- ・非常に良くいろいろな事を提案していただいています。
- ・いつも細かく心配して頂いて感謝しております。ありがとうございます。時節柄、ご自愛くださいね。
- ・いつも乍ら熱心に対応頂き感謝しております。
- ・これからも宜しく願います。本人が楽しく快適に過ごせますように。
- ・自分の体調とか色々な事を話して相談にのってもらってます。ありがとうございます。
- ・明るい人柄で好感がもてる。
- ・毎回、こちらが気付く前に考え、提案してもらってます。とても感謝しています。お世話かけますが、これからもよろしく願います。
- ・いつも笑顔で接して戴いております。有難うございます。これからもよろしく願います。
- ・いつも大変お世話になっています。入居当所より何かと傾聴ご配慮いただき感謝しております。これからも家族に寄り添い要となってサポートしていただければと思っております。これからも御社の三つの理念「笑顔」「安全」「迅速」信頼と期待をこめて宜しく願い致します。
- ・いつもお世話になっております。何かとご親切にお気遣い頂きありがたく感謝いたしております。今後もよろしく願い致します。
- ・いつもお世話になっております。こちらの愚痴（申し訳ない気持ちでいっぱいです）やらをいつも親身になって聞いて下さり感謝しております。
- ・色々と相談しています。
- ・いつもお優しい心配りをいただき心よりご御礼申し上げます。
- ・本人や家族のことまで心配して頂いて、いろいろと相談にのってもらえてます。良くして下さるので安心して預けることが出来てます。
- ・とても感じが良くて迅速な対応もして下さり、本当にケアマネージャー様には感謝しております。今後共、よろしく願い致します。
- ・別にありません。私を安心させてくれますので。
- ・毎月訪ねてくれて（コロナで今は・・・）大変だと思います。日、時間もこちらに合わせてくれて調整など色々あるでしょうが感謝です。
- ・いつも本当に親身になって下さるので感謝しております。コロナ感染者が見つかった時もクラスターにならなかったのは皆様のおかげだと思っています。これからもどうぞ宜しく願い致します。
- ・特に担当ケアマネージャーの方は気が付く方であり小生は安心しています。
- ・マネージャーの方にいつも気をつけていただき本当にありがたく思っています。本当に気をつけていただきありがとうございます。今後共よろしくおねがいします。

- ・電話だけのやり取りですが、いつも丁寧に説明していただいています。今後もよろしくお願いします。
- ・高齢者との電話でのやり取りは限界があるため、コロナ禍でも会える方法を検討してほしい。  
(検査やワクチン済ならOKなど..)
- ・できれば下の名前で呼ばないで欲しい(違和感あり)。

### 総評 ～ 顧客満足度調査結果を振り返って ～

ご多忙中の中、当該アンケートにご協力賜り有難う御座いました。厚く御礼申し上げます。  
今回90件の方への調査をご依頼いたしました。うち回答戴いた方は69件でした。(回答率76.7%)  
昨年度と同じ回答率でした。今年度は、コロナ禍ということもあり、皆様には大変ご迷惑をおかけしました。  
今後、コロナの情勢がどのようになるかは、まだ不明でございますが、ご本人様、ご家族様のご意向に  
合わせた対応を行いたいと思います。また、今まで以上の多種多様な知識の習得に努めます。  
皆様に戴いたご意見、ご指導を真摯に受け止め、満足いただける支援が提供できる様、謙虚に精進して  
参ります。

今後とも当事業所をよろしくお願い申し上げます。

令和3年12月吉日

介護支援専門員一同