

## 平成 29 年度 新町玲光苑居宅介護支援事業所 満足度調査結果

新町玲光苑居宅介護支援事業所では、ご利用者様・ご家族様の満足度や要望を把握し、今後のサービスの質の向上を図ることを目的として、アンケート調査を実施致しました。結果は以下の通りとなります。

### <調査の実施概要>

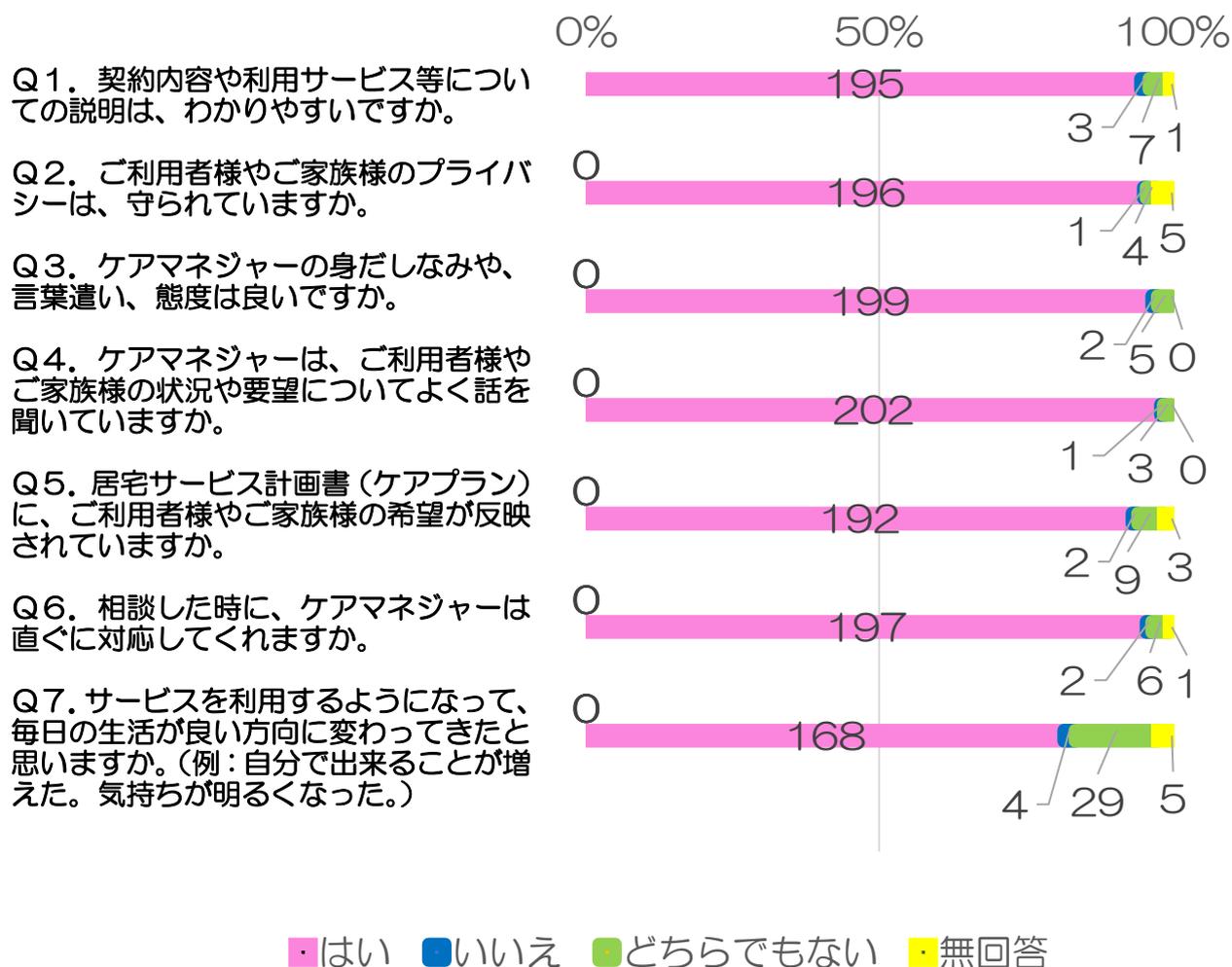
調査の目的：居宅介護支援における評価・結果を振り返り、サービスの質の向上を図る。

調査対象：ご利用者様及びご家族様

調査方法：対象者にアンケート用紙を配布。封をして、手渡し・郵送にて回収。

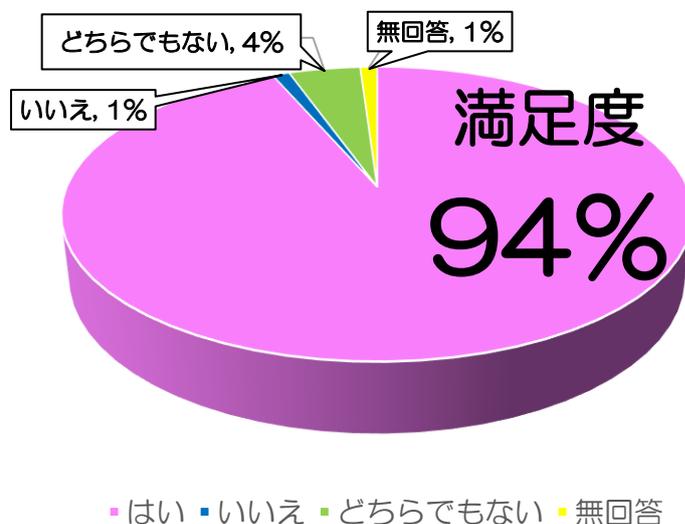
実施期間：平成29年10月01日～平成29年12月31日

配布：247名 回収：206名 回収率：83%



「Q1～Q4、Q6」の設問に関しては、95%以上の方から「はい」との肯定的なご意見を頂きました。「Q5. 居宅サービス計画書に希望が反映されているか」については、「はい」93%。「Q7. 毎日の生活が良い方向に変わってきたか」については、「はい」81%との結果となりました。

各設問を総合すると94%の方から「はい」との肯定的なご意見を頂く結果となりましたので、こちらをケアマネジャーの満足度とさせていただきます。



「ケアマネジャーに対してご意見があればお聞かせください。」との自由記入欄には、90名の方にご意見を頂戴致しました。その一部をご紹介します。

- ・ 緊急時の対応の素晴らしさにはいつも感謝しております。本当にありがとうございます。
- ・ いつも私たちに寄り添ったお話等で明るく老後を楽しく過ごさせています。感謝で一杯です。
- ・ もう少し大きい声でお話ください。もう少し人に接する親切心をもちなさい。月謝もらっているでしょう。

今回の調査において、ご利用者様・ご家族様より頂戴したご意見を真摯に受け止め、より多くの方から満足して頂けるよう、引き続き業務に精進して参ります。

ご協力頂きましたご利用者様・ご家族様におかれましては、お忙しいところ誠にありがとうございました。