

# 令和5年度 瑞穂区西部いきいき支援センター ご利用者満足度調査(アンケート)結果



いただいたご意見を真摯に受け止め、より一層のサービス向上に取り組みます。  
ご協力いただいた皆様に、心よりお礼申し上げます。

調査期間 令和5年11月1日～12月28日

満足度(全体)

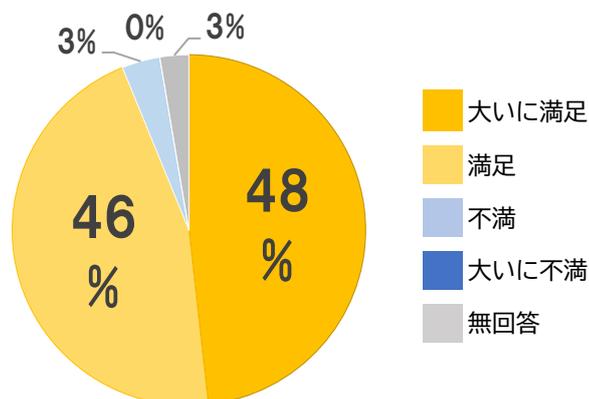
回答者

61

名

内訳

ご利用者様 ご本人	23名	38%
ご家族	16名	26%
ケアマネジャー	19名	31%
その他・無回答	3名	5%



質問別 アンケート結果

対応は役に立ったか

75%

21%

3%

説明の分かりやすさ

※ケアマネジャー以外の回答

95%

5%

職員の話の聞き方

80%

20%



主なご意見・ご要望

- 対象者に対する接し方や説明の方法をアドバイスしてもらった。ほかの人の事例も参考になった。
- 少し介護、認知症に対する理解が進み、前を向くことができそう。
- 早く対応してくださり、ケアマネの支援方針を理解し、対応してくれた。
- 転勤なしがよい。

今後の取り組み

ご利用者様満足度調査にご協力いただき、誠にありがとうございます。相談時の説明について、制度や今後の流れについて丁寧に教えていただいた、参考になったとの回答をいただきました。介護保険制度の流れをお伝えする際に、相談に来られた方の立場に寄り添って説明することで、不安の軽減につながっていると感じました。相談を受け止め、聞くという基本的な対応はもちろんですが、制度のわかりやすい伝え方についても、引き続き研修等で資質向上に努めてゆきます。一方、職員の異動等による担当変更への不安について記載された意見がありました。担当が変わってもスムーズに支援が継続できるように努めておりますが、より安心していただけるよう引き継ぎ時の配慮を工夫していきたいと思います。