

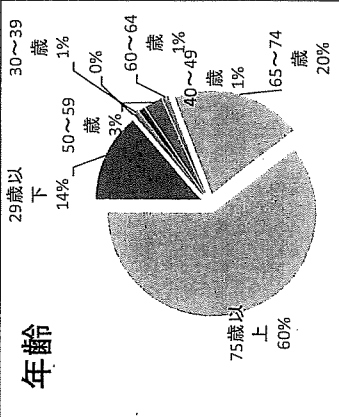
# 令和3年度【ニッ橋地域ケアプラザ】利用者アンケート 集計結果

実施期間：令和3年10月1日～10月31日

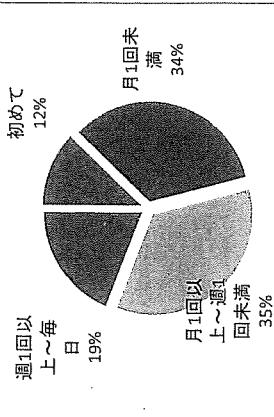
回答者数： 112 名

平均値(4点満点)

|                               | 満足   | やや満足 | やや不満 | 不満  |
|-------------------------------|------|------|------|-----|
| 窓口対応の全体的な印象はいかがですか            | 84.3 | 15.7 | 0.0  | 0.0 |
| 職員に気軽に不満や要望を伝えられる雰囲気がありますか    | 86.7 | 11.5 | 1.8  | 0.0 |
| 窓口はプライバシーに配慮され話しやすく工夫されていませんか | 84.0 | 16.0 | 0.0  | 0.0 |
| 職員の説明はわかりやすかったですか             | 88.5 | 9.6  | 1.9  | 0.0 |
| 職員はあなたの話を十分に伺い、誠実な対応をしていますか   | 91.5 | 4.7  | 2.8  | 0.0 |
| 職員はお待たせすることなくすぐに応対しましたか       | 90.5 | 9.5  | 0.0  | 0.0 |
| 職員の言葉遣いはいかがですか                | 94.4 | 5.6  | 0.0  | 0.0 |
| 職員の身だしなみはいかがですか               | 92.6 | 7.4  | 0.0  | 0.0 |
| 職員のあいさつはいかがですか                | 94.4 | 5.6  | 0.0  | 0.0 |



## 利用頻度



## いただいたご意見等

- ①先日初めて介護支援の事でお話を伺うために出掛けました。とても良く説明いただいて感謝しております。これからもうよろしくお願いいたします。又伺います。
- ②職員さんによって差があるように感じます。
- ③コロナ感染予防対策にもお力を入れて対応下さりとても感謝しています。これからも利用させて頂きたいと思っております。
- ④いつも声掛けして下さい、一人暮らしなので嬉しいです。自分の身体の状態が悪くならない様に自身も努力したいと思っております。人にあまり頼ることのない様、自分で出来ることは自分なりに…！
- ⑤ケアマネさんが親身に相談にのって下さるので助かっています。
- ⑥デイの日は落ち着いていて本人も満足しており毎日通いたいと言っている。
- ⑦おやつをもう少し変わった物を出してほしい。

## 改善宣言！

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

- ①職員対応について、誰もが丁寧で温かい対応が行えるようにします。職員のマナーについて態度や言葉使いなどに留意し対応して参ります。
- ②引き続き、コロナ対策を徹底し、ご利用者さまが、安心してご利用・ご相談頂けるよう努めます。
- ③ケアマネジャーやデイサービスのご利用者さまにとって信頼の得られる対応を行います。また、おやつについては、管理栄養士と相談し、ご利用者さまにとって満足のいくものが提供できるように努めていきます。

調査にご協力いただきありがとうございました。  
調査期間以外でもお気付きの点がありましたら  
お気軽に窓口へお申し出ください。  
また、館内にご意見箱を設置しておりますので  
あわせてご活用ください。