



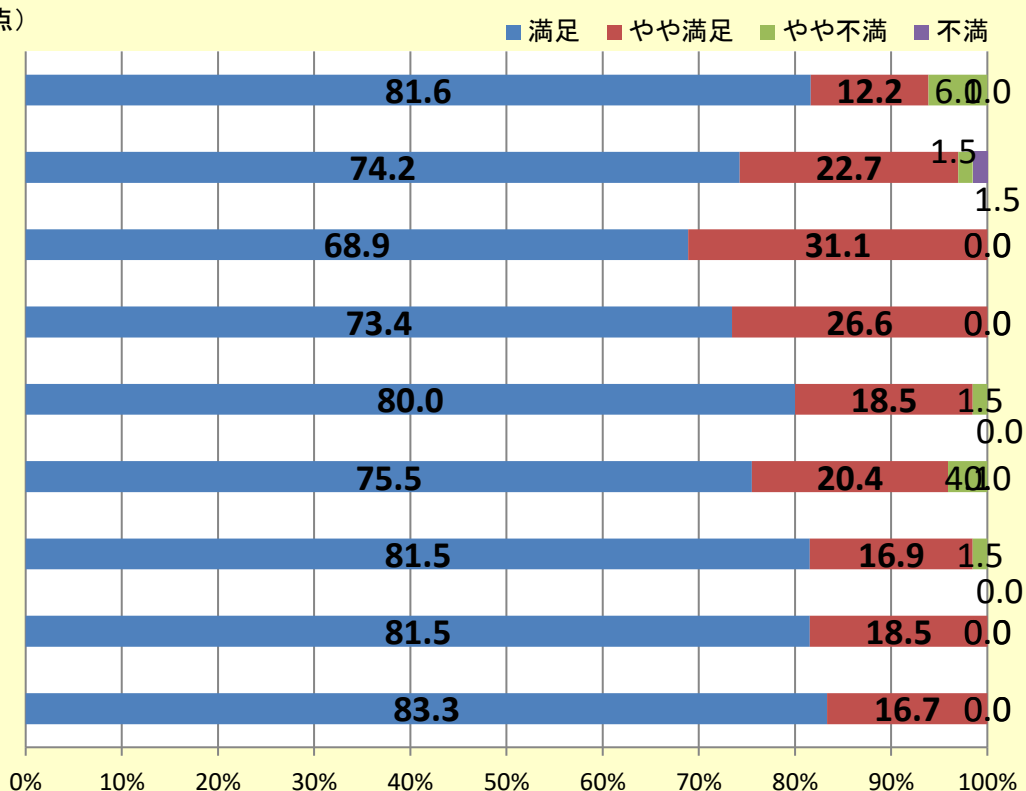
# 令和3年度【もえぎ野地域ケアプラザ】利用者アンケート 集計結果

実施期間: 令和3年10月15日～11月30日

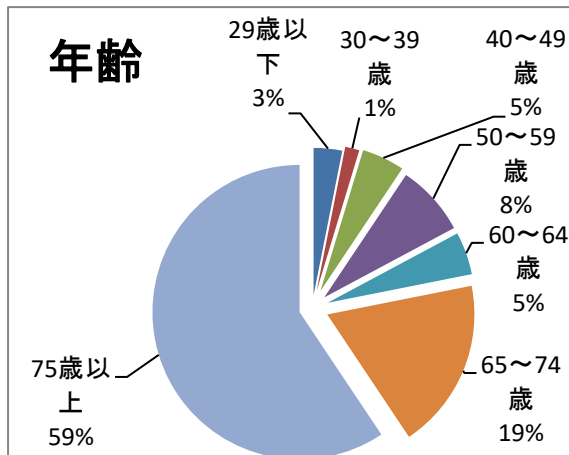
回答者数: 66 名

平均値(4点満点)

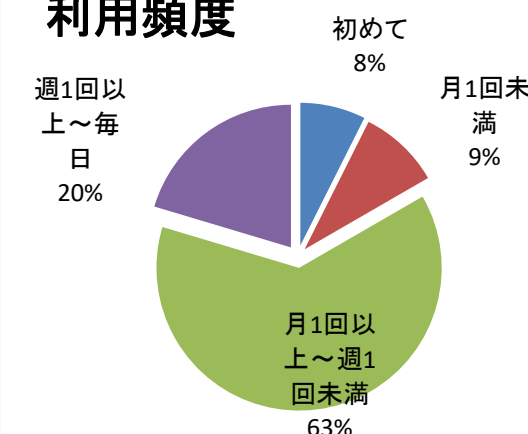
|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 窓口対応の全体的な印象はいかがですか            | 3.8 |
| 職員に気軽に不満や要望を伝えられる雰囲気がありますか    | 3.7 |
| 窓口はプライバシーに配慮され話しやすく工夫されていませんか | 3.7 |
| 職員の説明はわかりやすかったですか             | 3.7 |
| 職員はあなたの話を十分に伺い、誠実な対応をしていますか   | 3.8 |
| 職員はお待たせすることなくすぐに対応しましたか       | 3.7 |
| 職員の言葉遣いはいかがですか                | 3.8 |
| 職員の身だしなみはいかがですか               | 3.8 |
| 職員のあいさつはいかがですか                | 3.8 |



## 年齢



## 利用頻度



## いただいたご意見等

- ・突然の訪問にもかかわらず、丁寧に対応していただき、ありがたかったです。
- ・本年度以降、受付辺りで立ち話をしている職員の方が多く見られます。時間にもよると思いますが。
- ・とても楽しく一日を過ごさせてもらっています。来るのが楽しみです。ありがとうございます。
- ・ケアプラのフロントとデイサービスの連携が悪い
- ・「もえぎ野ケアプラザは事業の広報やPRを十分におこなっていますか」との設問について、「不満」「やや不満」という回答が散見されました(回答60件中「やや不満」5件、「不満」3件)。
- ・介護予防支援部門のアンケートにて「介護保険の対象とならないサービスについても職員からわかりやすく説明されましたか?」という設問に対し、「やや不満」との回答がありました(13件中1件)。

## 改善宣言!

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

- ①窓口対応や電話連絡など、皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、接遇研修を行います。また、所内において、確実な情報伝達が実現できるようシステム・手順を再確認いたします。
- ②ケアプラザの役割・機能について、より多くの人に知っていただけるよう、広報紙「ファイトもえぎ野」の配布先を拡大します(3ヶ所以上)。
- ③地域のインフォーマルサービスやボランティア活動に対する情報について、職員間で学ぶ機会を設け、利用者の自立支援に即した情報提供ができるように改善していきます。

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づ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。