



ほら、
よこはまは
あったかい

令和3年度【荏田地域ケアプラザ】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

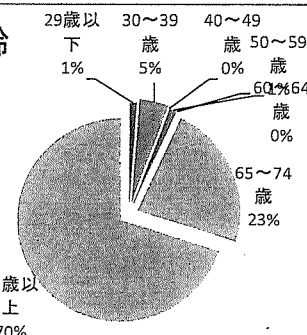
回答者数: 95 名

平均値(4点満点)

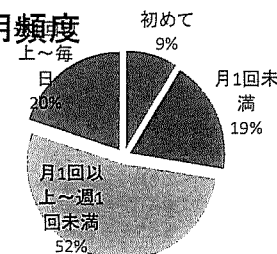
■満足 ■やや満足 ■やや不満 ■不満

窓口対応の全体的な印象はいかがですか	3.8	78.9	19.7	0.4
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	3.8	80.7	18.2	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	3.8	81.4	17.1	0.4
職員の説明はわかりやすかったですか	3.8	84.4	15.6	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	3.8	84.6	15.4	0.0
職員はお待たせすることなくすぐに対応しましたか	3.8	85.5	13.0	0.4
職員の言葉遣いはいかがですか	3.8	81.5	17.4	0.0
職員の身だしなみはいかがですか	3.8	81.5	18.5	0.0
職員のあいさつはいかがですか	3.8	84.8	15.2	0.0

年齢



利用頻度



いただいたご意見等

- ・緊急時や災害時等における施設内の安全確保の方法について、十分に周知されていない。
- ・ケアマネジメントの契約等において、契約後長期間経過している場合、個人情報の取扱や苦情相談等の仕組みについて記憶が曖昧になっていることがある。
- ・知りたいと思っていたことをすべて教えてもらえた。不安な気持ちが少し減ったように思う。相談できて良かった。
- ・詳しく話してくれたり、生活の向上を考えてくれたり、ありがたき存在。

改善宣言！

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

- ①施設や介護保険サービスをご利用の皆さまに、適切なタイミングで適切な情報提供を行います。
・皆さまに安心して施設をご利用いただけるよう、貸館セット内にある避難経路図を活用し、ご利用時に都度ご案内します。また、貸出物品の一覧表を作成し提供します。
・介護保険サービス(居宅介護支援・予防支援)を3年以上ご契約の皆さまに、重要事項説明書の内容を抜粋し、あらためて担当ケアマネジャーより、ご説明します。
- ②①について、職員全員が把握し、対応できるよう取り組みます。
- ③「相談できて良かった」「ありがたき存在」のようなご意見や感染症対策等、今できていることを徹底して継続します。

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。