

令和5年度 まんてんの星相談室 満足度調査アンケート 集計結果報告

15名中 8名回収 回収率 53%

集計結果

① サービスの利用や制度についての説明はわかりやすいですか。

回答が3又は4の人数

- | | | | |
|-------------------|-------|---|---|
| 1. わかる。 | | 5 | |
| 2. どちらかと言うとわかる。 | | 3 | 0 |
| 3. どちらかと言うとわからない。 | | 0 | |
| 4. わからない。 | | 0 | |

【コメント】

② 各サービス事業所の内容を十分説明をしてくれますか。

- | | | | |
|--------------------|-------|---|---|
| 1. してくれる。 | | 5 | |
| 2. どちらかと言うとしてくれる。 | | 3 | 0 |
| 3. どちらかと言うとしてくれない。 | | 0 | |
| 4. してくれない。 | | 0 | |

【コメント】

③ 担当職員の対応(あいさつ、言葉遣い、電話応対等)に失礼はないですか。

- | | | | |
|----------------------|-------|---|---|
| 1. 失礼なことはない。 | | 6 | |
| 2. どちらかと言うと失礼なことはない。 | | 1 | 1 |
| 3. どちらかと言うと失礼なことがある。 | | 1 | |
| 4. 失礼なことがある。 | | 0 | |

【コメント】

④ あなた(利用者ご本人やその家族)の身になって、話を十分に聞いてくれますか。

- | | | | |
|---------------------|-------|---|---|
| 1. 聞いてくれる。 | | 5 | |
| 2. どちらかと言うと聞いてくれる。 | | 3 | 0 |
| 3. どちらかと言うと聞いてくれない。 | | 0 | |
| 4. 聞いてくれない。 | | 0 | |

【コメント】

⑤ 各事業所と連絡を取り合い、今の自分たち(利用者ご本人やその家族)の状況を十分わかって
 れていますか。

- | | | | |
|----------------------|-------|---|---|
| 1. わかってくれている。 | | 4 | |
| 2. どちらかと言うとわかってくれる。 | | 4 | 0 |
| 3. どちらかと言うとわかってくれない。 | | 0 | |
| 4. わかってくれていない。 | | 0 | |

【コメント】

⑥ 困ったとき、何かあったときに迅速に対応してくれますか。

- | | | |
|--------------------|-------|---|
| 1. してくれる。 | | 3 |
| 2. どちらかと言うとしてくれる。 | | 4 |
| 3. どちらかと言うとしてくれない。 | | 0 |
| 4. してくれない。 | | 0 |
| 5. 特に困ったことがなかった。 | | 1 |

0

【コメント】

⑦ 相談したことについて、情報提供をしてくれていますか。

- | | | |
|--------------------|-------|---|
| 1. してくれる。 | | 3 |
| 2. どちらかと言うとしてくれる。 | | 4 |
| 3. どちらかと言うとしてくれない。 | | 0 |
| 4. してくれない。 | | 0 |
| 5. 特に相談することがなかった。 | | 1 |

0

【コメント】

⑧ 利用しているサービス事業所に対する希望・要望・不満(苦情)を、その事業所へうまく伝えてくれていますか。

- | | | |
|----------------------|-------|---|
| 1. 伝えてくれている | | 3 |
| 2. どちらかと言うと伝えてくれている。 | | 4 |
| 3. どちらかと言うと伝えてくれない。 | | 0 |
| 4. 伝えてくれない。 | | 0 |
| 5. 特に伝えてほしいことがなかった。 | | 1 |

0

【コメント】

⑨ 職員は約束を守りますか。

- | | | |
|----------------------|-------|---|
| 1. 守る | | 5 |
| 2. どちらかと言うと伝えてくれている。 | | 2 |
| 3. どちらかと言うと伝えてくれない。 | | 1 |
| 4. 守らない。 | | 0 |
| 5. 特にはなかった。 | | 0 |

1

【コメント】

アンケートでいただいたご意見について

・他人の部屋に入っ^たては^いけ^ない^として^いる^が、本人^の了^承が^あつ^たら^入れ^るよ^うに^して^まら^いた^いい
⇒ご利用中^の入^所サ^ービ^スへ^のご^要望^かと^存じ^ます。ま^ずは^その^サー^ビス^の担^当者^に直^接お^伝え^いた^だく^か、そ^れが^どう^して^も難^しい^場合^は担^当相^談員^に一^度お^話し^くだ^さい。

・前^担当^スタ^フに^接拶^した^ら無^視さ^れま^した。女^性の^言い^方が、い^やで^す。話^しに^くい^です。
⇒当^事業^所で^は数^年前^に相^談員^の退^職に^より^担当^を交^代さ^せて^いた^だい^たケ^ース^がご^ざい^ます^が、そ^れ以^降は^事業^所内^で引^き継^ぎを^した^ケー^スは^なく、前^担当^スタ^フに^該当^する^者が^おり^ませ^ん。も^し現^在ご^利用^中の^他の^通所[・]在^宅サ^ービ^ス等^で気^にな^るこ^とが^ござ^いま^した^ら担^当相^談員^にご^相談^くだ^さい。ご^相談^いた^だき^やす^いよ^う面^談等^でお^声が^けを^行っ^てま^いり^ます。