

平成30年度 居宅・三宮居宅 サービス利用者満足度調査

(配布数100、回答数78、回答率78.0%)

総合点 4.72

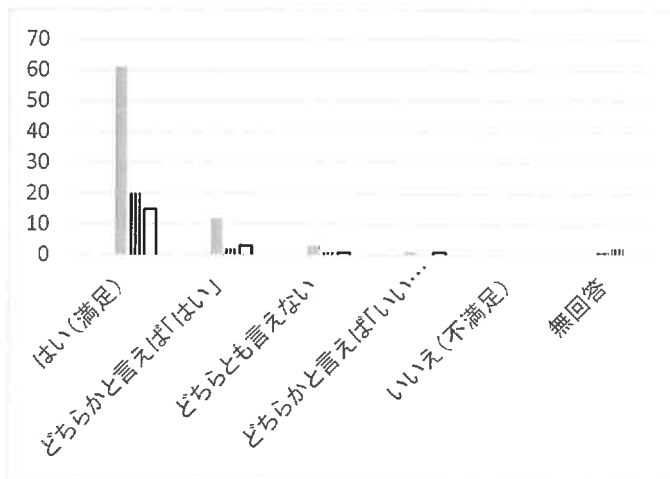
H31.3.22

弊社アンケートにご協力いただき、ありがとうございます。
 ケアマネジャーの仕事、役割を初心に戻り見つめ直す機会を頂いたように思います。
 まだまだ成長段階ですが、日々一歩ずつ前へ進んでいけたらと思います。

問1. 電話や受付の対応は丁寧ですか？

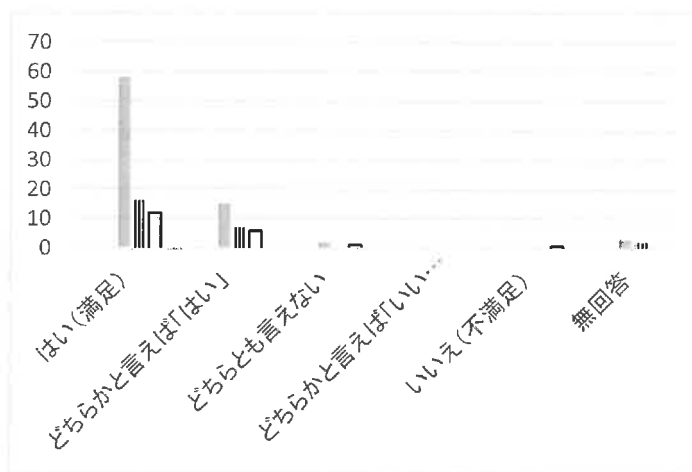
(H30) (H29) (H28)

はい (満足)	61	20	15
どちらかと言えば「はい」	12	2	3
どちらとも言えない	3	1	1
どちらかと言えば「いいえ」	1	0	1
いいえ (不満足)	0	0	0
無回答	1	2	0



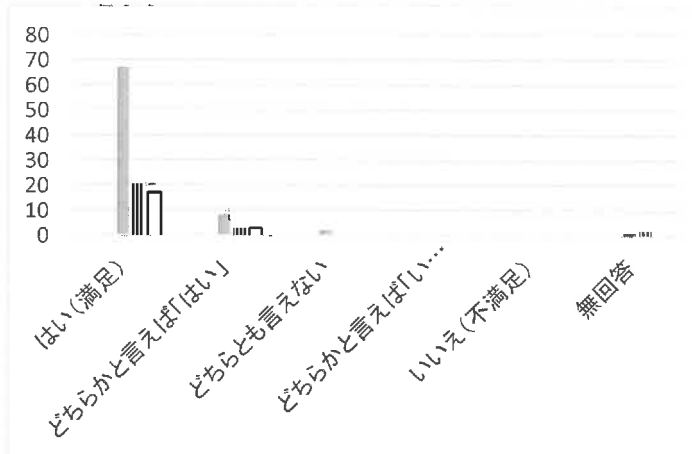
問2. サービスの内容や利用料金についてわかりやすく説明してくれましたか？

はい (満足)	58	16	12
どちらかと言えば「はい」	15	7	6
どちらとも言えない	2	0	1
どちらかと言えば「いいえ」	0	0	0
いいえ (不満足)	0	0	1
無回答	3	2	0



問3. 職員 (担当者) の言葉づかいは丁寧ですか？

はい (満足)	67	20	17
どちらかと言えば「はい」	8	3	3
どちらとも言えない	2	0	0
どちらかと言えば「いいえ」	0	0	0
いいえ (不満足)	0	0	0
無回答	1	2	0



平成30年度 居宅・三宮居宅 サービス利用者満足度調査

(配布数100、回答数78、回答率78.0%)

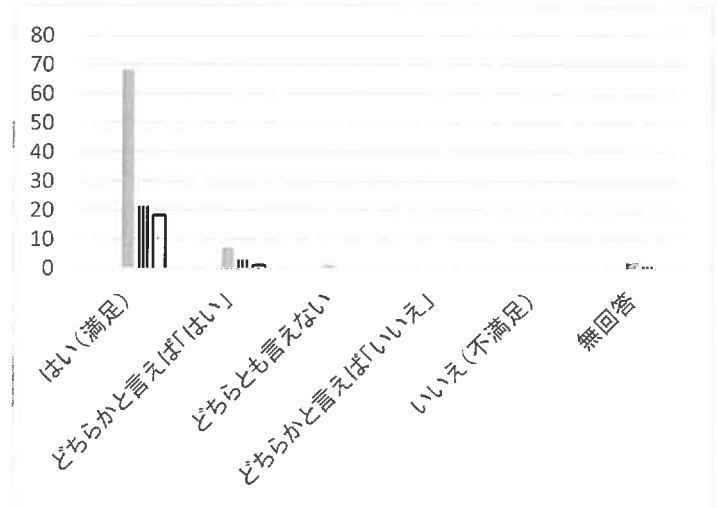
総合点 4.72

H31.3.22

問4. 職員は笑顔で応対してくれますか？

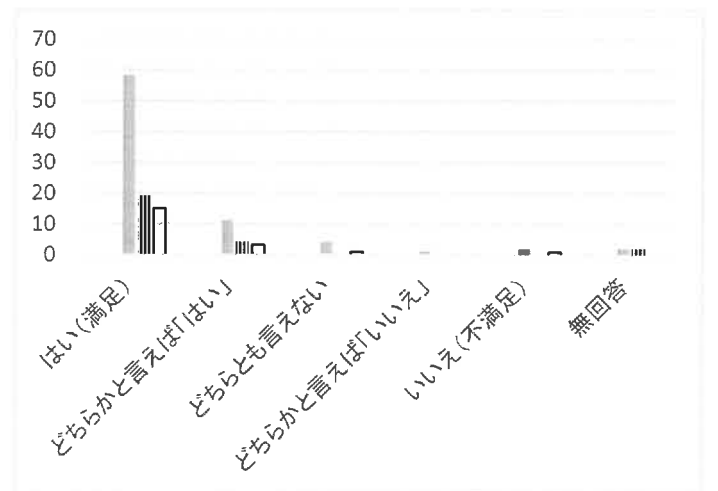
(H30) (H29) (H28)

はい (満足)	68	21	18
どちらかと言えば「はい」	7	3	1
どちらとも言えない	1	0	0
どちらかと言えば「いいえ」	0	0	0
いいえ (不満足)	0	0	0
無回答	2	1	0



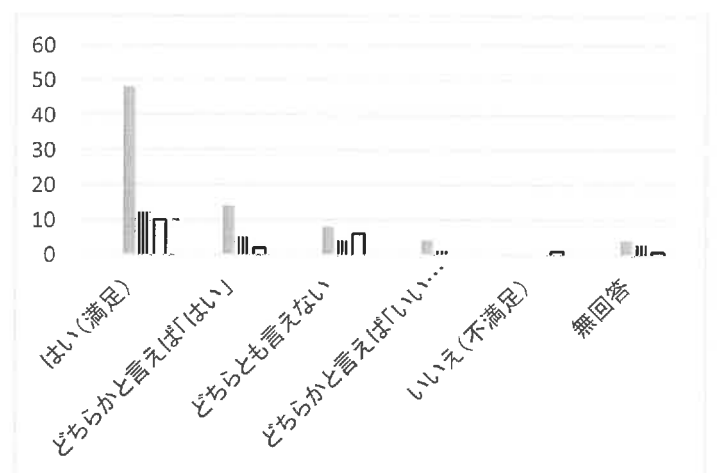
問5. 相談したり、依頼したことについて早く、的確に対応してくれますか？

はい (満足)	58	19	15
どちらかと言えば「はい」	11	4	3
どちらとも言えない	4	0	1
どちらかと言えば「いいえ」	1	0	0
いいえ (不満足)	2	0	1
無回答	2	2	0



問6. サービス事業所を選ぶ時、いくつかの事業所を紹介してくれますか？

はい (満足)	48	12	10
どちらかと言えば「はい」	14	5	2
どちらとも言えない	8	4	6
どちらかと言えば「いいえ」	4	1	0
いいえ (不満足)	0	0	1
無回答	4	3	1



平成30年度 居宅・三宮居宅 サービス利用者満足度調査

(配布数100、回答数78、回答率78.0%)

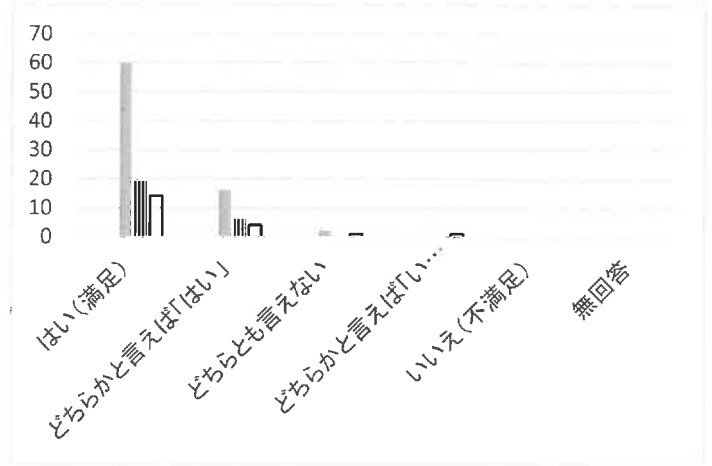
総合点 4.72

H31.3.22

問7. 介護計画（ケアプラン）の説明はきちんと行えていますか？

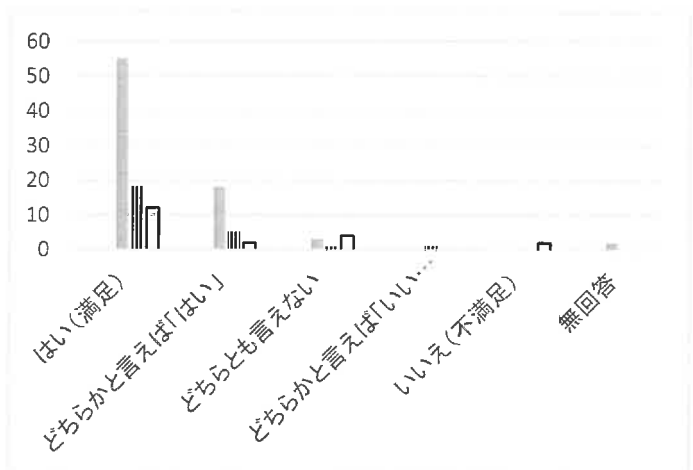
(H30) (H29) (H28)

はい（満足）	60	19	14
どちらかと言えば「はい」	16	6	4
どちらとも言えない	2	0	1
どちらかと言えば「いいえ」	0	0	1
いいえ（不満足）	0	0	0
無回答	0	0	0



問8. 利用票を渡してもらう時、内容を説明してくれますか？

はい（満足）	55	18	12
どちらかと言えば「はい」	18	5	2
どちらとも言えない	3	1	4
どちらかと言えば「いいえ」	0	1	0
いいえ（不満足）	0	0	2
無回答	2	0	0



問9. 細かいことでも、担当のケアマネジャーに相談しやすいですか？

はい（満足）	68	21	16
どちらかと言えば「はい」	6	3	2
どちらとも言えない	3	0	1
どちらかと言えば「いいえ」	1	0	0
いいえ（不満足）	0	1	1
無回答	0	0	0

