

郡上市社協事業所 利用者満足度調査



郡上市社協では運営している介護サービス事業及び、障がい福祉サービス事業のサービスの質及び職員の資質向上を目的に利用している方とその介護者（家族）に対して、2年に1回満足度調査を実施しています。

このたび令和元年10月に実施した満足度調査の結果を報告します。

居宅介護支援事業（ケアマネジャー）

配布数 394 回収数 307 回収率 78%

問1 回答者

利用者 53 介護者 241

問2 ケアマネジャーの態度や言葉づかいは良いか

はい 293 どちらでもない 7 いいえ 0

問3 ケアマネジャーに希望や苦情を伝えた時の対応は適切か

はい 285 どちらでもない 11 いいえ 2

問4 当事業所の電話や来所時の対応は満足か

はい 287 どちらでもない 10 いいえ 0

問5 当事業所を選んだ理由

社協だから 124 地元だから 174 知り合いの紹介 38 以前に利用していた 34

知り合いがいる 18 町外には頼みたくない 0



●課題

「担当ケアマネジャーの言葉づかい」、「態度は良いか」、「対応は適切か」、「対応は満足か」に関して「はい」の割合が9割以上ですが、「どちらでもない」の回答、「対応は適切か」に関しては「いいえ」の回答もあるので、利用者、介護者（家族）家族の方に対してより一層丁寧な対応ができるように職員育成の必要があります。

●まとめ

前回のアンケートより、回収率が増え、満足しているかについて「はい」の回答も増えている結果となりました。しかし、前回と同様、対応は適切かで「いいえ」の回答数が減っていないということは大きな課題と言えます。自由記載には、ケアマネジャーに対して要望等のご意見をいただいたので、事業所内で周知し改善できる対応策を実行していきます。

郡上市社会福祉協議会「社協郡上介護相談センター」が市民より選ばれ、相談しやすいケアマネジャーを目指し職員一同、自己研鑽に努めていきます。