

2025年度 ご利用者アンケート調査 結果報告書

ご利用者様とご家族を対象にアンケートを実施いたしました。

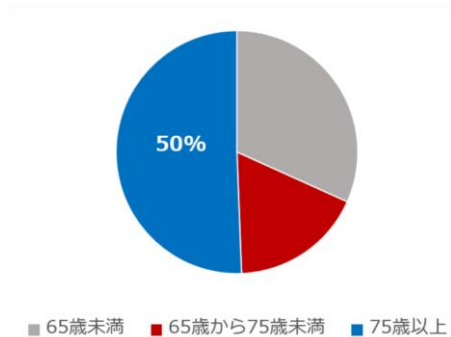
ご回答いただきました皆さま、ご協力ありがとうございました。

皆さまのご意見を参考に、今後もより良いサービスの提供に職員一同努めてまいります。

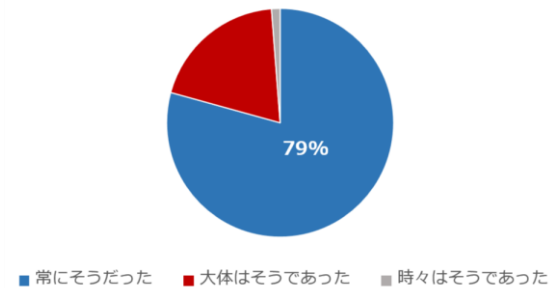
● アンケート実施期間：2025年8月1日～9月12日

● アンケート回収率：76.3%（165人/215人）

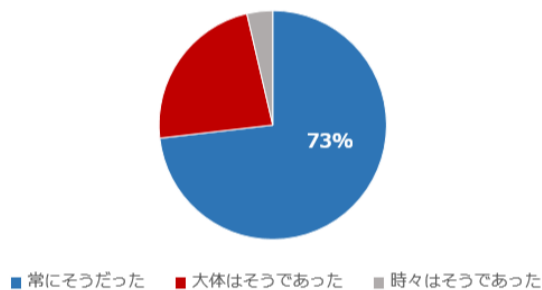
1.回答者の年齢。



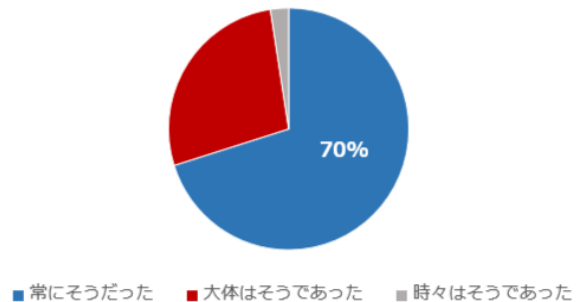
2.担当職員は礼儀と敬意をもって接したか



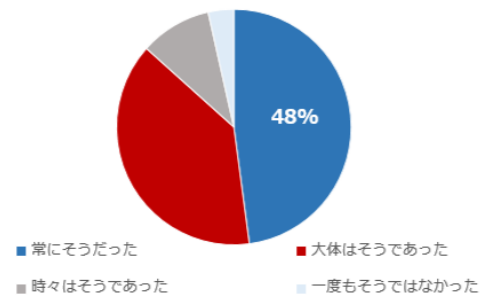
3.担当職員はあなたや家族の助けになる情報を提供したか



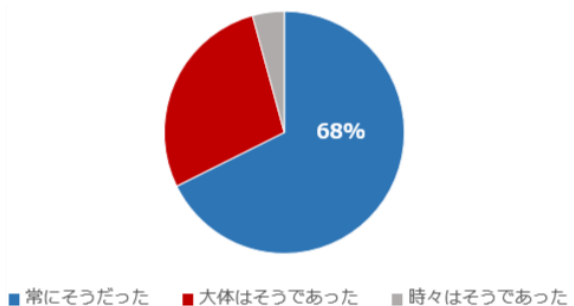
4.あなたが分かりやすい方法で契約や制度を説明したか



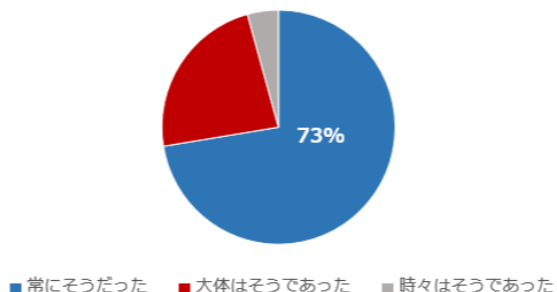
5.休日や時間外でも、必要な際に相談を受けられたか



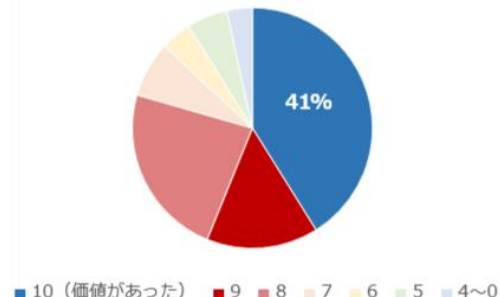
6.困ったときはいつでもあなたのことを気にかけて対応してくれたか



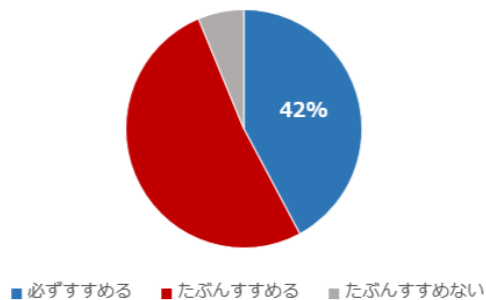
7.担当職員にはあなたの心配していることや問題を話しやすいか



8.提供されたサービスは価値のあるものだったか



9.サービスを親しい方にもすすめよう と思うか



皆さまからのご意見と今後の対応

▶急いで訊きたいことあった時、連絡を取るのに時間がかかり困った。

⇒ 現在、業務用携帯電話を職員に貸与していないため、個人の連絡先は個人情報保護の観点からお伝えできず、直接の連絡が取りづらくご不便をおかけしております。急ぎの場合は、他の職員がお話を伺い、対応することもできますので、お申し付けください。担当と連絡が取れ次第、あらためてご連絡させていただきます。

▶補聴器が入っているので職員の話が分かりにくい。

⇒ できるだけわかりやすく、聞き取りやすく配慮してお話していますが、聞き取りにくい場合は遠慮なくお伝えください。ご本人に合わせた伝え方の工夫を考えてまいります。

▶担当者は変わって欲しくない。

⇒ 担当者を信頼していただけていると感じうれしく思います。担当者が不在の場合でも対応ができるように情報共有のための話し合いや、記録・資料などの共有を行っております。様々な理由で担当を継続ができなくなった場合でも、安心して相談いただけるよう、今後も配慮をしていきます。

▶電話に出た方に折り返しの電話を依頼したがなかなか連絡がなかった。

⇒ 担当者が不在の際の連絡については、必ずメモを取り、担当者に伝言をしていますが、返信がなかったことでご迷惑をおかけしました。職員で共有し、再発防止に努めてまいります。

総論

今年もアンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

皆様から頂いた信頼のお言葉や暖かい励ましのコメント、身が引き締まる内容のご指摘もいただきました。これらのご意見を糧に、今後も引き続き皆様のお役に立てるマネジメントが行えるよう、日々研鑽に努めてまいります。これからも、皆様と一緒に歩んでいきたいと思っておりますので、ご指導いただきますようお願いいたします。

【連絡先】

〒923-8551

小松市八幡イ12-7

TEL:0761-47-1212

管理者：村田 明代