

令和7年度お客様満足度調査 集計結果<報告>

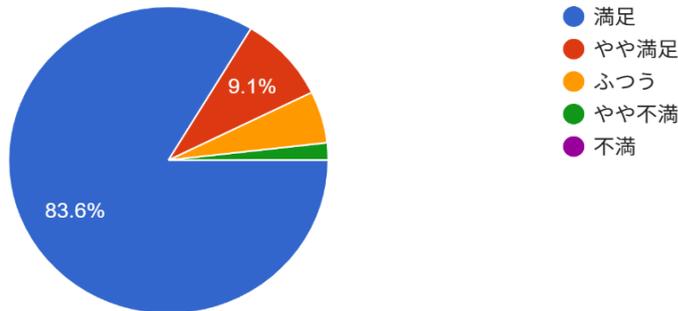
□ ご回答いただいた方について

回答数 55件

54 件の回答



【問1】 ケアマネジャーに、ご本人様・ご家族様の希望や意向をふまえ、状態に合った計画が立案されていますか？



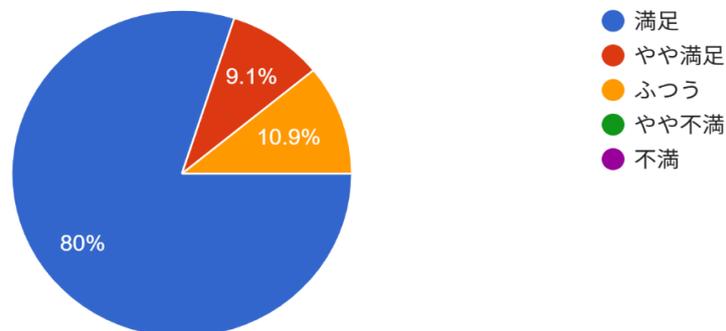
【問1-1】 問1で回答された、具体的エピソードがあればご記入をお願いします。

< 6 件の回答 >

- ◎ ヘルパーさんの役割を解りやすく教えてくれた
- ◎ 話をよく聞いてくれます。
- ◎ 希望に沿ったケアプラン作成してもらっています。また、わからないことを尋ねても、親切に教えてくださいます。
- ◎ それぞれの家族の悩みや相談を踏まえた上でのアドバイスや計画を立案してもらい、助かります、マンツーマンでの対応がとても良い事だと感じます。
- ◎ 色々と相談にのって頂いております。すごく助かっております。

【問2】 サービス変更時など、サービス事業所への連絡が速やかに行われ、調整が図られていますか？

55件の回答

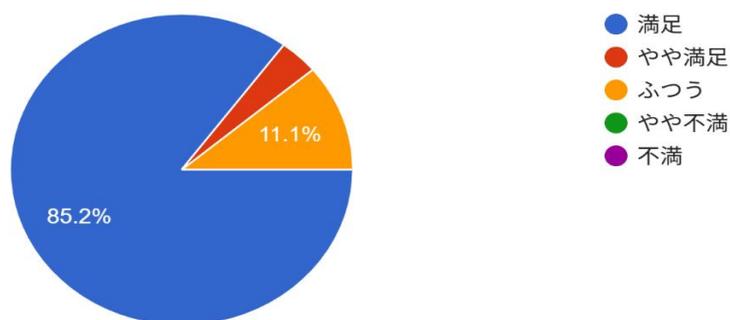


【問2-1】 問2で回答された、具体的エピソードがあればご記入をお願いします。 <4件の回答>

- ◎ かかりつけの病院と速やかに調整してくれる
- ◎ 連絡を十分取り合っています。
- ◎ ショート利用が必要になった時はすぐ予約入れてくださいました。福祉用具変更しようか迷っていた時相談に乗っていただき、業者へすぐ連絡入れてくださいました。
- ◎ 忙しくされていると思いますが、急な用件も回答は的確に返ってくるので助かっています。

【問3】 介護相談等をケアマネジャーに伝えることができ丁寧に対応されていますか？

54件の回答



【問3-1】 問3で回答された、具体的エピソードがあればご記入をお願いします。 <7件の回答>

- ◎ 良く対応して貰っております 満足です
- ◎ 話しを聞いて、アドバイスしてくれます。
- ◎ 電話、メールで連絡をとらせていただいておりますが、必ず返信くださいますので安心感、頼りにしております。
- ◎ 介護者の体調不良等で自宅介護を続けられるかどうか相談したところ、介護施設、グループホーム、ショートステイなど詳しく説明していただきました。現在は

ヘルパーさんとデイサービスとショートステイを利用させていただいております。
おかげさまでショートステイ利用日は介護者も休めるようになり自宅介護できております。
ありがとうございます。毎月の訪問時にも変わりはないですか？と丁寧にきいて
くださり対応いただいております。

- ◎ 困り事の相談に、親身になって解決策を考えてくれて、とても助かります 介護を
していると孤独になりやすいものですが 介護者の心の支えになっていると思います。
- ◎ わかりやすいように教えて頂いております。
- ◎ いつも親切に対応してもらってます。

◆その他、お気づきの点などございましたら、ご自由にご記入ください。＜6件の回答＞

- ・忙しい
- ・月1で訪問して頂いていますが、30分だけの訪問の時もあり 親身になって話を聞いては
頂けないのが残念です。
- ・今のところ自宅生活が続けられているのは、介護サービスやスタッフさんたちのがんばりのお陰
です。
ありがとうございます。これからも、どうぞよろしくお願いたします。
- ・質問に対して、分かりやすく丁寧に教えてほしい。
- ・特に無し。
- ・いつも大変お世話になっております。連携等もスムーズに行なっていただき、大変助かっており
ます。

▷▷▶ 【茂庭居宅介護支援事業所から】調査結果を受けて

今回からアンケートの回答について、手法を変えこれまでよりも多くの方からご意見を頂くことが
できました。結果を署内で確認させていただき「迅速で丁寧な対応」について、日頃から署内で心
掛けていることへ対する評価を頂くことができたことうれしく感じております。その反面、「忙し
さ」が表面へ出てしまっていることが反省点に挙げられました。電話の応対や訪問先での姿勢など
担当するケアマネジャーが一人で行う業務が多くある中で、できる限り署内での情報共有などに努
め抱え込まない環境、日々の業務内容の見直し、ケアマネジャーとしての必要な多様な知識の習得
に取り組むことで、今後も丁寧な対応が継続できるよう努めて参ります。