

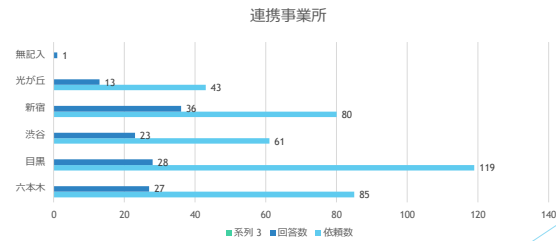
# 2023年満足度調査

居宅介護支援編（サービス提供事業所向け調査）

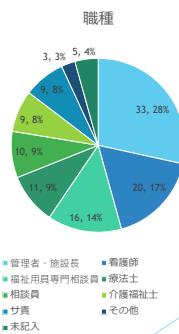
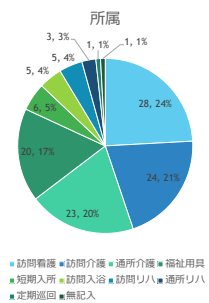
N = 116

## I 連携事業所

依頼数：388 回答数：116 回答率：29%

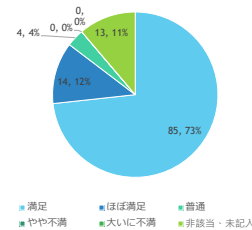


## I 所属、職種

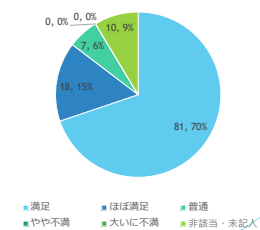


## II 新規依頼

情報提供は速やかにできていますか



初回訪問時の対応は適切ですか

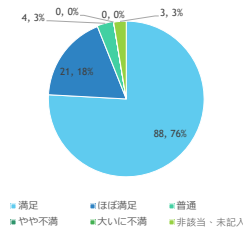


## Ⅱ 新規依頼 自由記載

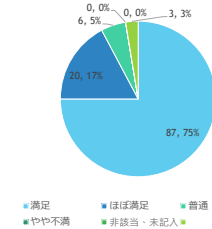
- ▶ ケアマネジャーさんは的確に情報を教えて頂けます。
- ▶ 丁寧な対応をしてくださります
- ▶ とても丁寧にご依頼いただき、スムーズに支援開始ができました。
- ▶ いつも適切な対応いただいております。ありがとうございます。
- ▶ 医療や介護状況等の情報を的確に下さるので、助かります。
- ▶ 異動したばかりのため、過去の取引実績にて回答
- ▶ ご利用者様の問題解決に丁寧かつ早期に対応してくださりありがとうございます。
- ▶ お客様へのご理解はあると思います。

## Ⅲ 日ごろの居宅介護支援

利用者の体調変化時の報告や  
対応は適切でしたか

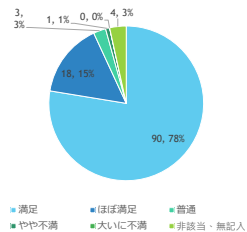


サービス担当者会議の軸は適  
切な時期にできていますか

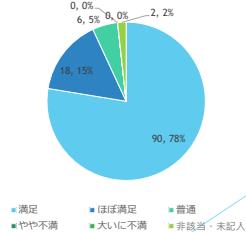


## Ⅲ 日ごろの居宅介護支援

ケアプランの作成から発行ま  
で適切に速やかにできていま  
すか

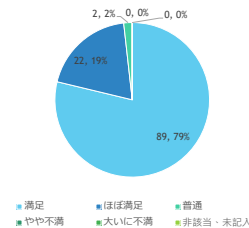


情報共有はわかりやすく迅速  
にできていますか

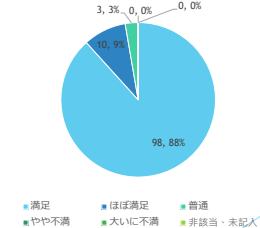


## Ⅲ 日ごろの居宅介護支援

連携、連絡は取りやすいです  
か

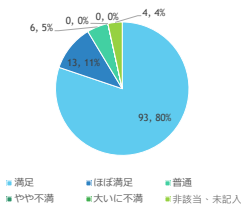


言葉使いや身だしなみは適切  
で好感が持てますか

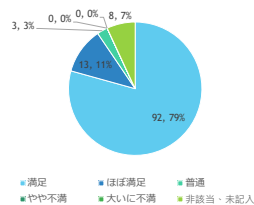


### Ⅲ日ごろの居宅介護支援

ケアマネジャーの判断が必要な場合に適切に対応していますか



ケアプランについて皆様の意見を反映した内容になっていますか



### Ⅲ日ごろの居宅介護支援 自由記載

- ▶ 電話の応対も丁寧に、引き継いでいただいております。利用者さんの情報も迅速にいただいております。
- ▶ MCS、メール、電話を状況に合わせて使いこなし、速やかな意見交換ができました。
- ▶ 日々の利用者様の変化なども適宜連絡頂けるのでとてもありがたいです。
- ▶ いつも迅速に対応いただけています。
- ▶ いつもお世話になっております。タイムリーかつスピーディーに書類業務や情報提供していただき助かってます。

### Ⅳこれまでの対応について改善したほうが良いことや、お気づきの点（電話）

- ▶ 大変丁寧です。
- ▶ とても気持ちよく丁寧に対応してくださっています。
- ▶ 丁寧に迅速に対応してくれます。
- ▶ 今のままで十分良いのではと思います。
- ▶ 丁寧な対応で気持ちが良いです。
- ▶ とても丁寧な言葉使いだと思います。
- ▶ 非常に丁寧に好感が持てます。
- ▶ 非常に丁寧に好感が持てます。
- ▶ よく待機していただいております
- ▶ 適切に対応していただいめおります。
- ▶ 言いたいことがまとまってない時がある。伝えたいことが伝わってこないことが時折ある。
- ▶ 土曜日もつながりやすい

### Ⅳこれまでの対応について改善したほうが良いことや、お気づきの点（訪問）

- ▶ 利用者にもわかりやすく説明され、丁寧に対応されています。
- ▶ 笑顔で温かく、ほっとします。
- ▶ 早く取り次いでいただけてます。問題ないと思います。
- ▶ 特に問題ないです。
- ▶ 清潔感のある方々でした。
- ▶ 常に丁寧な対応をしていただいております。
- ▶ 丁寧な対応です。
- ▶ コロナ感染対策で訪問自粛要請を受けているため極力訪問していません。難しいとは思いますが、以前の様に直接お会いして、報告やご案内が出来るのが嬉しいです。
- ▶ 適切に対応していただいております。
- ▶ コミュニケーションとりやすく、相談しやすいです

## Ⅳこれまでの対応について改善したほうが良いことや、お気づきの点（訪問）

- ▶ 特にありません。初回も助かっております。
- ▶ ヘルパー訪問と被らない方が良いこともあります。
- ▶ 皆さん、とても穏やかに話して下さりありがたく感じております。
- ▶ 周囲に配慮していただいています。
- ▶ 各サービスの意見も聞きつつ、適切に議題についての進捗を下さっています。

## Ⅴ印象的なエピソード

- ▶ 迅速に対応いただいています。ありがとうございます。
- ▶ 現在はご他界されていますが、ご存命の頃に体調が悪化した後に回復された時には一緒に喜んだことがありました。
- ▶ いつも速やかにご連絡いただき、非常にこちらも動きやすいです。いつもありがとうございます。
- ▶ お取引させて頂いているケアマネジャー様 他、電話も丁寧に対応頂き他とは違うなと感じます。
- ▶ ご利用者さまの調子が悪い時、すぐに看護師さんがみてくれて心強いです。
- ▶ 皆さま多忙の中、日々の仕事において大変なことが多いと思います。にもかかわらずケアマネジャー様、看護師の皆様は快く対応してくださっています。ありがとうございます。
- ▶ とても感じが良くて好印象です。他のスタッフ様と電話でやりとりしますが、そちらも丁寧に対応してくださって気持ちよく仕事することができています。

## Ⅴ印象的なエピソード

- ▶ ご家族との信頼関係をとられ適切に判断されていると思います。
- ▶ 若手が多く、経験の浅い弊社職員にも分け隔てなく接して下さり、他社にも関わらず様々なことを教えて下さり感謝しています。
- ▶ 困りごとへの対応が早く、支援事業所として苦勞がありませんでした。
- ▶ 一度、ご家庭の事情で中止になった利用者様に対して、いずれはデイ再開したい意向があり、その後の状況について節目節目で連絡をしてくれた。認知症の進行具合もあり、自宅で引きこもりになるため、デイとしては気にしていたのでありがたかった。
- ▶ 患者様のお話を真摯に聞いて下さり感謝しております
- ▶ いつも丁寧にご対応いただき感謝申し上げます。入所した方のその後の生活ぶりを教えていただくことがあり、とても嬉しい気持ちになりました。
- ▶ 特にありませんが、今後ともよろしく願っています。
- ▶ お近くにいらしゃった際にご挨拶に出向いて下さりありがとうございます。

## Ⅴ印象的なエピソード

- ▶ 担当ケアマネジャーと看護師のスタッフの皆様にはリハビリテーションの事業所が異なる中でも適宜必要なご連絡をいただき感謝申し上げます。
- ▶ 過去に重大な介護事故を起こし、ケアマネジャー様、ご家族に多大なご迷惑をおかけしました。にもかかわらず、関係を継続いただき深く感謝しております。
- ▶ いつも丁寧にご対応いただきありがとうございます。これからもどうぞよろしく願っています。
- ▶ 病状の進行により対応が難しくなっている利用者ですが適切にご対応して頂けるので現場のヘルパーも安心しています。
- ▶ 事故発生時、キーパーソンのご家族様にすぐに連絡を取ってくださり、その後の当事業所の対応がスムーズに行えました。とても感謝しております。
- ▶ お世話になっています。いつも迅速、適切に対応していただけて助かっております。これからもよろしく願います。
- ▶ 利用者対応を忍耐強くされている様子が好感を持っています。

## V 印象的なエピソード

- ▶ いつもお世話になっております。対応に悩むケースの時にも、ご相談しやすく安心してサービスを介入することができております。いつもありがとうございます。
- ▶ いつも利用者の方々のその方らしさがしっかりと反映されたケアプランを作成されており、我々サービスを提供する事業所としましてもなんとかお役立ちできるように！という気持ちになります。
- ▶ 困難ケースと一緒に受け持たせて頂き、皆が懸命に関わられていた事を最後に話しあえたこと。ケアマネさんの大変さもお聞きできました。立場が違い、また新しい視点がもらえました。
- ▶ 電話対応が気になる時があったが、今は改善されているように思える。
- ▶ ご要望の多い家族対応の際、中立公正な立場で物事を判断して下さったこと。感謝しております。
- ▶ こだわりが強い利用者様もたくさんいらっしゃいますが、ケアマネジャーさんが間に入って下さっているのが、大きなトラブルなく介入することができています。いつもありがとうございます。

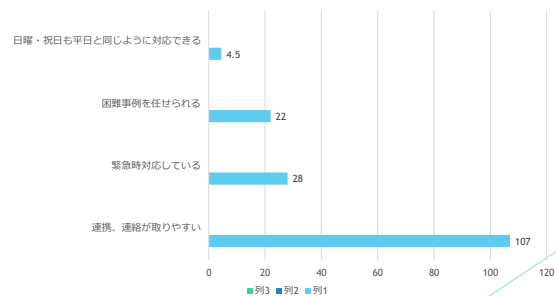
## V 印象的なエピソード

- ▶ いつも迅速に対応してくださってありがとうございます。実績や変更がある場合、すぐに送っていただいています。
- ▶ 特別なエピソードがあるわけではないですが、訪問で入れ違いになった時に近況をお話できたり、お電話は柔和で快活でレスポンス早くご対応くださるおかげで、連携のとりやすさと心強さを感じられありがたく思っています。いつもありがとうございます。
- ▶ 御社のケアマネジャーはどの方も明るく常に笑顔で迅速な対応をして下さるので仕事がしやすいです。
- ▶ なかなか傷の治らなかった方のお風呂で訪問させていただくようになり、劇的に改善されご家族様ととても喜んでいらっしゃり、寄り添って看護されていたのだと改めて思いました。おそらくタイミング的にたまたまだと思いつつもお風呂の効果だと仰って下さったりと、ごちらへの配慮もして下さりありがたく感じました。ケアマネさんも常にどの方の情報も迅速に共有して下さり、どの居宅様よりも連携をとりやすく行っ下さるので分かりやすく感謝しております。

## V 印象的なエピソード

- ▶ 友人家族が自宅でターミナルケアをと退院となり相談を受けました。迷わずあいの風さんを紹介しました。迅速に対応してくださり友人も私も感謝しています。
- ▶ 皆様とても丁寧にご対応いただきありがとうございます
- ▶ CM様は勿論のこと、リハや看護の方もスピーディで連携をとって対応して下さっている印象です。

## VI どのようなケアマネジャーとなら一緒に仕事をしたいと思えますか

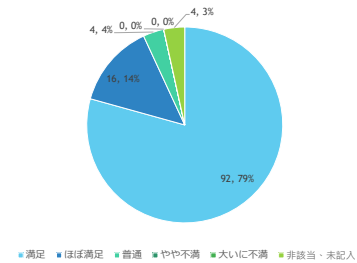


## Ⅵどのようなケアマネジャーとなら一緒に仕事をしたいと思いますか 自由記載

- ▶ 独特の価値観がなく、客観的に困りごとに向き合える方。
- ▶ 困ったとき、相談にのってもらえる方
- ▶ 平等にできる方が良いです。
- ▶ ケアプランをしっかり渡していただける(ケアプランをごちからお願いしてもしなかなかにいただけないことがあるからです。)

## Ⅶ総合

弊社ケアマネジャーの信頼度、満足度



## Ⅶ総合 自由記載

- ▶ ご利用者様の給付管理等では大変お世話になっております。今後も大事な仕事を任せいただけるように弊社も頑張ります。
- ▶ 安心して仕事できています。
- ▶ とても対応が早く、必要な書類も全て準備して下さり、迅速に紹介しやすかったです。
- ▶ いつも丁寧にご連絡頂き感謝しています。ご利用者様の情報を迅速に頂いており、私も安心して相談できます。
- ▶ 皆様素晴らしい方々で利用者の状況の共有もしやすいです。
- ▶ いつもありがとうございます。
- ▶ いつもありがとうございます。担当ケアマネジャー様が不在の際も他社員の方が親切に対応していただいております。また情報提供にて訪問いたします。よろしく願いたします。
- ▶ いつもお世話になっております。今後も少しでも皆様のご期待に添えるよう尽力して参ります。今後ともよろしく願い申し上げます。

## Ⅶ総合 自由記載

- ▶ イレギュラーな場合にも的確に対応して下さるのとても助かっています。
- ▶ マイケアプランセンター東京のケアマネジャー様ほど連絡が細かく迅速に下さる方にはなかなかお会い出来ないと思っています。とてもケアに入りやすく感じます。いつもありがとうございます。
- ▶ 今後ともよろしく願いたします。