

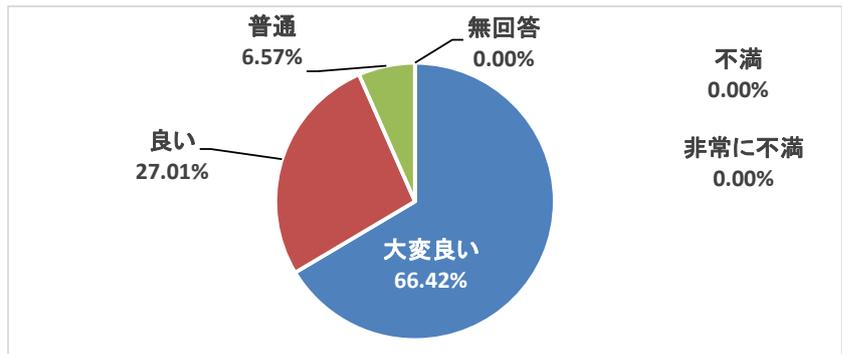
令和5年度 居宅介護支援 アンケート集計結果表

アンケートの記載をしてくれた方 本人:59 ご家族:76 無回答:2

質問1 担当ケアマネジャーの言葉遣いや身だしなみ、接し方はいかがですか？

総件数
137

評価	人数
大変良い	91
良い	37
普通	9
不満	0
非常に不満	0
無回答	0



質問1についてのご意見

検討する内容は特にありませんでした。

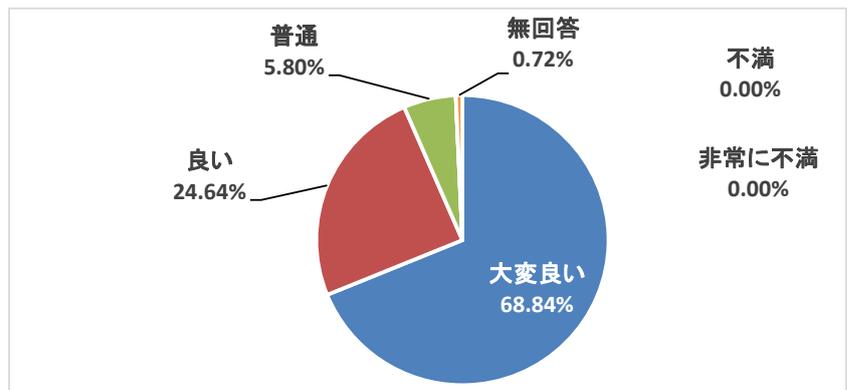
質問1についての改善案及び事業所の取り組みについて

・今後も身だしなみ、言葉遣いには十分気をつけ対応できるよう努めてまいります。

質問2 担当ケアマネジャーは相談したいことがある時に話を聞いてくれますか？

総件数
137

評価	人数
大変良い	95
良い	34
普通	8
不満	0
非常に不満	0
無回答	1



質問2についてのご意見

検討する内容は特にありませんでした。

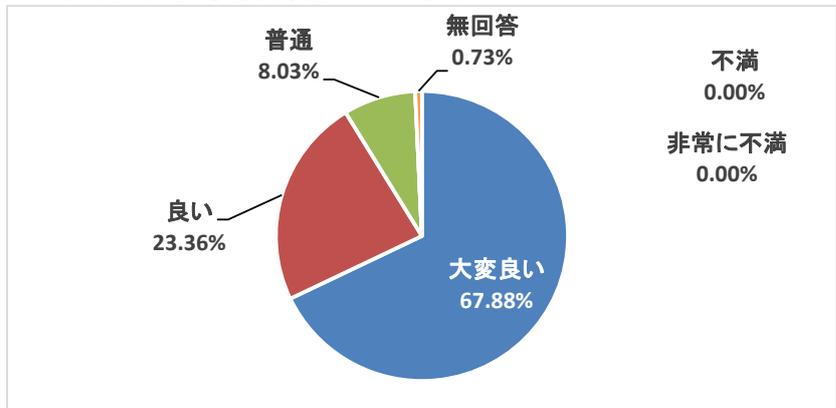
質問2についての改善案及び事業所としての取り組みについて

・今後ご利用者様一人ひとりに寄り添い、必要な相談ができるよう努めてまいります。

質問3 担当ケアマネジャーは、わかりやすく、丁寧な説明をしていますか？

総件数
137

評価	人数
大変良い	93
良い	32
普通	11
不満	0
非常に不満	0
無回答	1



質問3についてのご意見

検討する内容は特にありませんでした。

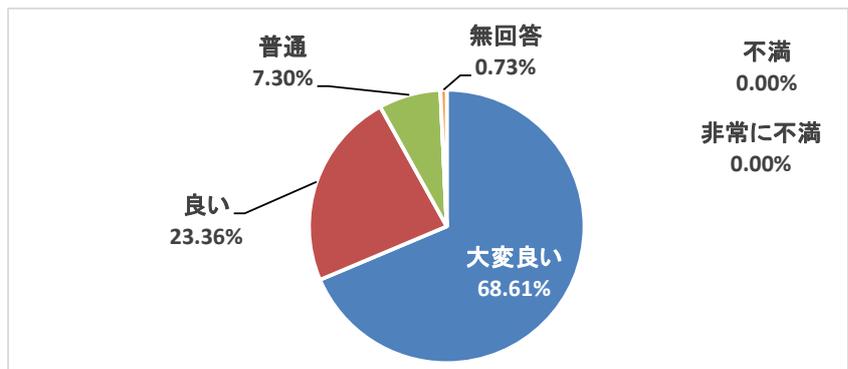
質問3についての改善案及び事業所の取り組みについて

・今後もわかりやすく、丁寧な説明を行えるよう努めてまいります。

質問4 担当ケアマネジャーは迅速な対応をしていますか？

総件数
137

評価	人数
大変良い	94
良い	32
普通	10
不満	0
非常に不満	0
無回答	1



質問4についてのご意見

検討する内容は特にありませんでした。

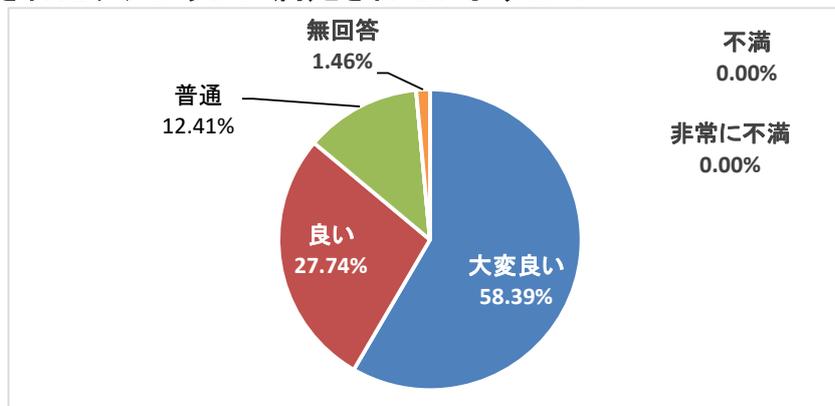
質問4についての改善案および事業所の取り組みについて

・今後ご利用者様それぞれのペースに合わせ迅速、丁寧に対応できるよう努めてまいります。

質問5 担当ケアマネジャーが作成されたケアプランに満足されていますか？

総件数	137
-----	-----

評価	人数
大変良い	80
良い	38
普通	17
不満	0
非常に不満	0
無回答	2



質問5についてのご意見

・専門用語なのでよくわからない部分もありますが、デイサービスでのメニューで私は十分満足しています。

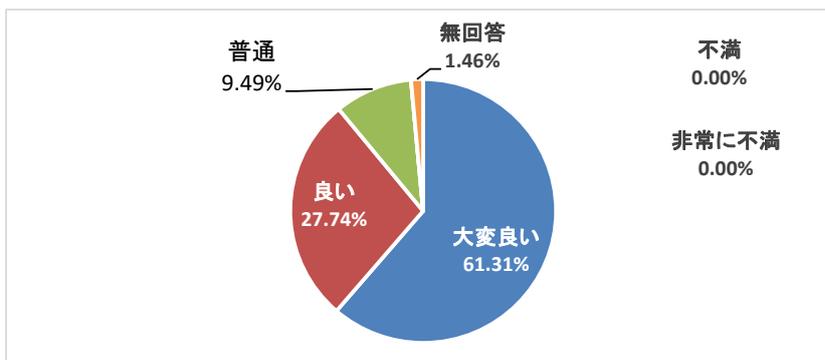
質問5についての改善案及び事業所の取り組みについて

・専門用語など分かりづらい言葉とならないよう気を付けて作成いたします。もし分かりづらい言葉、言いまわし等がありましたら、ご遠慮なく申し出ただけでしたら幸いです。今後ご利用者様一人ひとりに合ったより良いケアプランを一緒に考えていこう努めてまいります。

質問6 担当ケアマネジャーの新型コロナウイルス感染対策はいかがですか？

総件数	137
-----	-----

評価	人数
大変良い	84
良い	38
普通	13
不満	0
非常に不満	0
無回答	2



質問6についてのご意見

検討する内容は特にありませんでした。

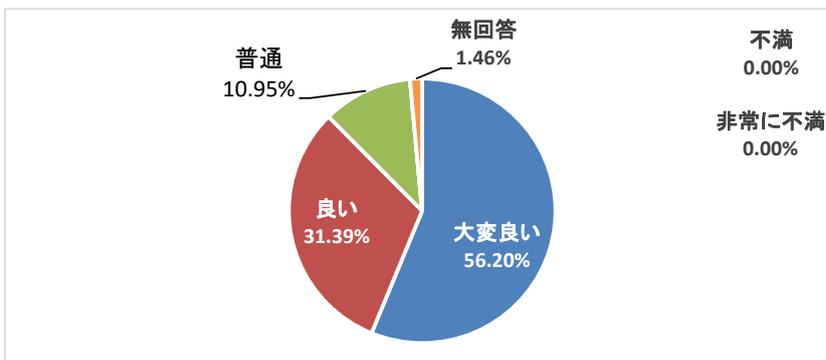
質問6についての改善案及び事業所としての取り組みについて

・今後も引き続き感染対策に努めてまいります。皆様にもご協力いただくこともございますのでよろしく願いいたします。

質問7 電話対応や代行訪問など当居宅介護支援事業所の全体的な対応はいかがですか？

総件数
137

評価	人数
大変良い	77
良い	43
普通	15
不満	0
非常に不満	0
無回答	2



質問7についてのご意見

・先日、電話した時に朝だったのでおはようございます。と言ったが返してもらえず、すぐに用件は？と聞かれてしまい少し不快に思いました。

質問7についての改善案及び事業所としての取り組みについて

・大変申し訳ございませんでした。不快な印象にならないよう、接遇マナーについて職員全員で共有し心掛けるよう努めてまいります。

その他のご意見についての改善案及び事業所の取り組みについて

①いつも大変にお世話になり感謝していますが、職員の皆様も日々忙しいと思いますが、あいさつは基本です。声だけでもトーンや話し方で印象は変わると思うので気を付けて下されば有難いです。細かい事を書いてしまい申し訳ありません。名前は控えさせていただきます。
⇒大変申し訳ございませんでした。ご指摘いただきありがとうございます。接遇マナーについて職員全員で確認、共有し心掛けるよう努めてまいります。

②郵送でのアンケートだとポストに入れ忘れる事が多く、、、WEBでも回答できるとうれしいです。
⇒今は対応できる状態ではございませんが、今後検討して参ります。

③声が大きすぎて頭にひびく
⇒大変申し訳ございませんでした。お一人お一人に合わせた聞き取りやすい声の大きさ、トーンに気を付けて対応してまいります。

④11月10日当方より訪問予定日変更のお願いの電話をした際に対応された女性の方の語尾の長い話され方の対応がいささか気になりました。
⇒大変申し訳ございませんでした。接遇マナーについては改めて周知失礼の無いよう気を付けて対応してまいります。

調査実施事業所	アンケート回収利用者数
居宅介護支援事業所 東札幌	137人
対象利用者総数	アンケート回収率
185人	74.0%

この度は皆様から貴重なご意見を頂きましてありがとうございました。
なお、皆様から頂戴致しましたご意見等はそのまま反映させていただいております。
改善点につきましては事業所全体で取り組み改善に努めて参りたいと思っておりますので
今後とも何卒宜しくお願い致します。
職員一同