

《竹田指定居宅介護支援事業所》

サービス事業所様へ行った満足度調査についてご協力ありがとうございました。
集計出来ましたので下記にご報告いたします。

目的：『ケアマネジャーの質の向上、介護サービス事業所との円滑な連携強化のために』

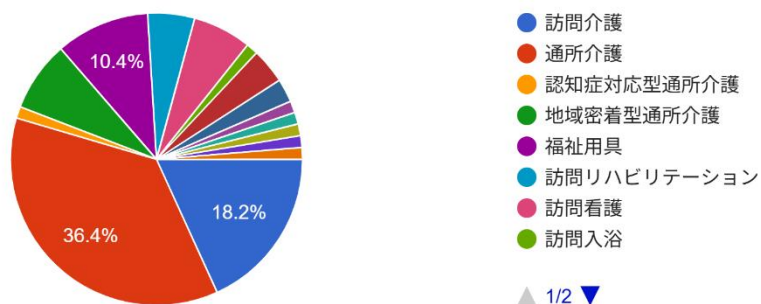
回収率： 70% (77 事業所/110 事業所)

実施期間：2025 年 6 月 20 日～2025 年 7 月 15 日

方法：Google フォームにて回答、収集

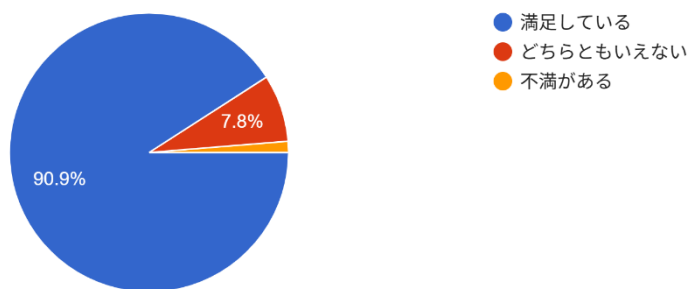
事業所の種別をご記入ください。

77 件の回答

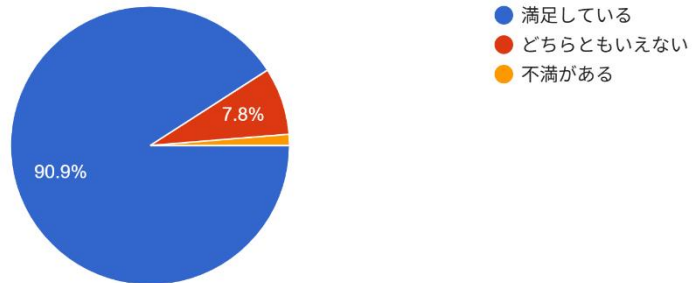


①ケアマネジャーの接遇（挨拶、言葉使い、態度 等）について

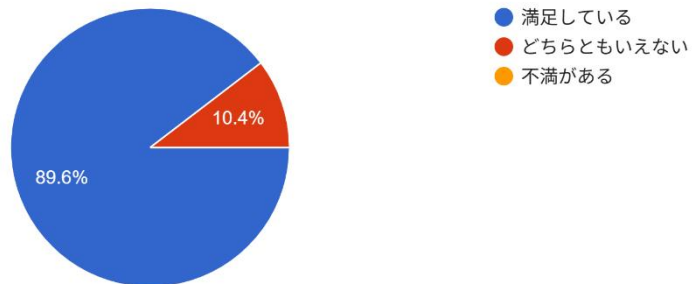
77 件の回答



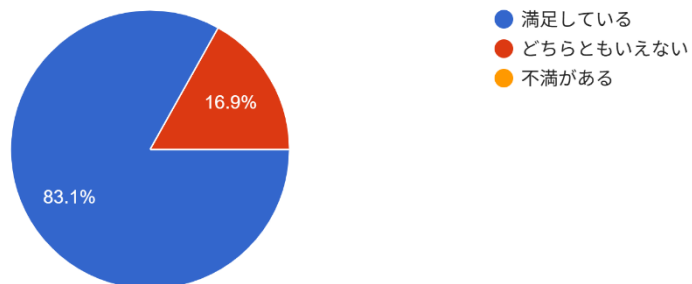
②電話での対応について
77 件の回答



③相談対応について
77 件の回答

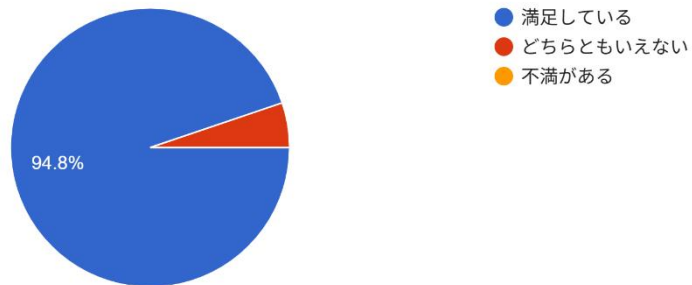


④ケアマネジメントのスキルについて
77 件の回答



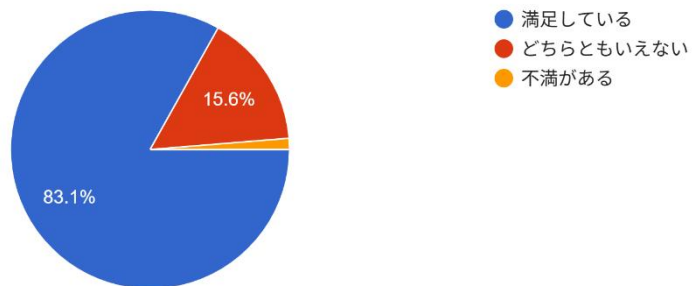
⑤ サービス担当者会議の進め方について

77 件の回答



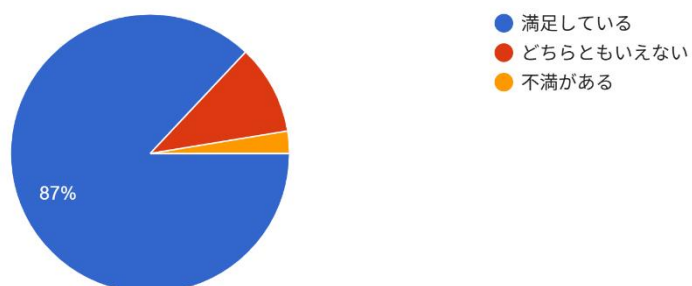
⑥ 利用変更時や緊急時などの連絡や対応の早さについて

77 件の回答



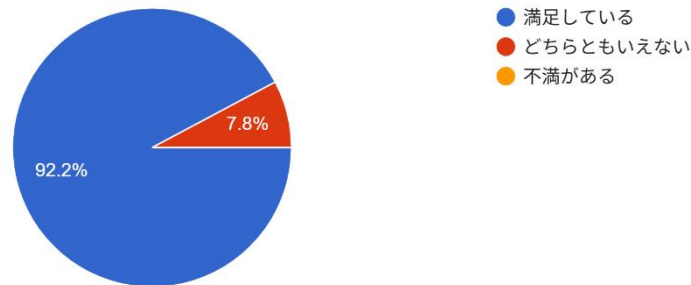
⑦ 利用者様の情報提供（※CM→サービス事業所）：報告・連絡・相談等について

77 件の回答



⑧事業所に対する満足度（信頼度）について

77 件の回答



📝 ケアマネジャーへのご意見・ご要望

💬 感謝の声

- ・ いつも迅速な対応に感謝しております。
- ・ 丁寧に対応してくださりありがとうございます。
- ・ 事業所へお伺いした際も、雰囲気が良く、対応された方も笑顔で話しやすかったです。
- ・ いろいろ書かせていただきましたが、一番信頼している事業所さんです。

🔍 業務への理解・情報共有について

- ・ ケアプランの作成や更新のタイミング、利用者やご家族とのヒアリング内容など、ケアマネジャーの業務をより理解できると、情報共有がしやすくなると感じています。

💞 関わり方・接遇について

- ・ ケアマネジャーによって回答にばらつきがあるため、今回は中間の評価としました。
- ・ 事業所で直接お話しする機会が減ってしまい、少し残念に思っております。
- ・ 一部の方ですが、一方的な言い方をされることがあり、利用者目線だけでなく、全体を見渡した判断をしていただけるとありがたいです。
- ・ 利用者さんの体調悪化などの情報共有時、電話越しで明るい口調で話されることがあり、受け手として違和感を覚えることがありました。TPO に応じた口調の配慮も必要かと思います。

☑️ ケアプランへのご提案について

- ・ 他の居宅介護支援事業所と比べて、ケアプランの内容変更の提案が少ないように感じました。
- ・ 現状維持も大切ですが、訪問回数や内容の見直し、療養生活における新たな目標や楽しみへの計画など、ケアマネジャーによる積極的なアセスメントと提案があると嬉しいです。

- そのケアプランについて、利用者・ご家族と一緒に検討・協働できることを望んでいます。

ご意見をもとに、より良い支援体制の構築に努めてまいります。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

この度は、当事業所のアンケートにご協力を頂き、ありがとうございました。（アンケートでは、）改善に向けたご指摘や、たくさんの励ましのお言葉を頂戴いたしました。皆様から忌憚のないご意見を頂き、共同して利用者様のプラン作成ができます事に改めて感謝申し上げます。

これからも、サービス事業所の皆様方と良好な関係性を築くことができる事業所を目指し邁進してまいります。今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。

竹田居宅介護支援事業所 所長 齋藤 真美