

【令和7年】

事業所向け 満足度アンケート集計結果

事業所名： サポートセンターてまり

(1) 電話対応（※安心感や話しやすい雰囲気など）について

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (58.8 %) | 2 よい | (38.2 %) |
| 3 改善した方がよい | (2.9 %) | 4 わからない | (0.0 %) |

(※ご意見)

- ・固定電話、携帯電話ともに、親切な対応ありがとうございます。
- ・電話に出られる方は、いつも親切、丁寧に対応頂いています。
- ・携帯の為か回線に雑音が多く聞き取りにくい方がいます。
→このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。
回線の雑音により聞き取りづらい場合があるとのこと指摘につきましては、通信環境の改善に努めてまいります。
- ・TPOに合わせた言葉ですと安心できるかと思いますので、よろしく願いいたします。
→このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。TPOに応じた適切な言葉遣いを心がけ、より安心してお話しいただける対応を徹底してまいります。

(2) カンファレンス等の日程の調整・提案などについて

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (54.3 %) | 2 よい | (45.7 %) |
| 3 改善した方がよい | (0.0 %) | 4 わからない | (0.0 %) |

(※ご意見)

- ・特に問題ありません。
- ・日にちに余裕を持ってくださり助かっています。

(3) ご利用者様の状態報告・体調不良時の対応・連絡について

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (57.1 %) | 2 よい | (40.0 %) |
| 3 改善した方が良い | (2.9 %) | 4 わからない | (0.0 %) |

(※ご意見)

- ・施設からも変化があればお知らせしています。
- ・状態報告等、都度連絡頂いています。
- ・1日に数回の情報経過など、連携がとれています。
- ・対応して下さり助かります。
- ・担当入居者様に訪問された際、変わらないにしろ事務所に声をかけてほしい。
→このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。
担当入居者様へ訪問の際は、変わらない場合でも事務所へお声がけ・ご報告を行うよう、改めて周知徹底いたします。

(4) 新規ケースの情報提供について

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (45.7 %) | 2 よい | (48.6 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 わからない | (5.7 %) |

(※ご意見)

- ・しっかり情報提供いただいています。
- ・詳しい提供ありがたいです。
- ・ヘルパー(当事業所)からも情報発信した方が良いと思いました。
- ・現、対象利用者は3名のみで新規はありません。

(5) ケアプランの作成について (身体状況や生活環境を含めて作成されているか)

- | | | | |
|-------|-----------|--------|-----------|
| 1 満足 | (77.1 %) | 2 やや満足 | (14.3 %) |
| 3 ふつう | (8.6 %) | 4 やや不満 | (0.0 %) |
| 5 不満 | (0.0 %) | | |

(※ご意見)

- ・利用者の立場に立って細やかなケアプランをたてていると思います。
- ・特に問題ありません。
- ・作成されています。

(6) 困り事があったとき等、相談やアドバイスが行えているか

| | | | |
|-------|-----------|--------|-----------|
| 1 満足 | (71.4 %) | 2 やや満足 | (17.1 %) |
| 3 ふつう | (11.4 %) | 4 やや不満 | (0.0 %) |
| 5 不満 | (0.0 %) | | |

(※ご意見)

- ・気軽に相談できている。
 - ・相談しやすいです。
 - ・困り事やケアにおける相談について適切にアドバイス頂けています。
 - ・施設での対応について、特定の相談員としか対応しない方がいらっしゃいますが、相談員も休日や会議出席などあります。相談員同士で共有できるようにしますので、よろしく願いいたします。
- このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。
- 当事業所の連絡が特定の相談員様に限られているとのご指摘につきましては、ご利用者様にご不便をおかけしないよう、適切な連携を取るよう努めてまいります。

(7) 当サポートセンターについてご意見がございましたら、教えて頂けると幸いです。

(※ご意見)

- ・細目な連絡を頂き助かっております。
 - ・今回、SS利用者様の吸引チューブ等、すぐに対応して頂きありがとうございました。
 - ・いつも親切にご対応いただき、ありがとうございます。
 - ・いつも利用者様の情報共有を細かく連携していただき助かっております。
 - ・いつもご相談させていただき、大変ありがたく思っています。
 - ・お忙しいようですが、着信を残しますと必ず電話くださり、助かっています。
 - ・日頃より丁寧なご対応、詳細についてのご報告を頂き、大変助かっています。
 - ・今後ともよろしくお願い致します。
 - ・いつも親切に対応いただき、感謝しております。
 - ・いつもありがとうございます。
 - ・いつも丁寧にお話を聞いてくださり、話しやすいです。
 - ・加算内容を確認、修正してください。
- このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。
- ご指摘いただきました加算内容につきましては、改めて内容を確認し、必要に応じて速やかに修正・見直しを行ってまいります。今後も分かりやすく正確な情報提供に努めてまいります。