

## 【令和6年】 介護支援専門員 満足度アンケート集計結果

### (1) 相談員の電話対応(※安心感や話しやすい雰囲気など)について

1 大変良い	( 83.3 %)	2 よい	( 16.7 %)
3 改善した方が良い	( 0.0 %)	4 わからない	( 0.0 %)

#### (※ご意見)

- ・気軽に話しやすく、安心しています。
- ・言葉使いも丁寧でとても好感が持てる。相談員さんの方から話しやすい雰囲気を作ってくれます。
- ・丁寧に対応してくださいます。
- ・依頼に対して、何とか応えてくれようとする誠意を感じます。
- ・相談しやすい話し方ありがとうございます。
- ・声のトーンが明るくて印象がいいです。
- ・明るい声で対応して頂いています。

### (2) 新規ケースの相談(※利用の相談、日程の調整・提案など)について

1 大変良い	( 72.2 %)	2 よい	( 11.1 %)
3 改善した方が良い	( 5.6 %)	4 わからない	( 11.1 %)

#### (※ご意見)

- ・スピード感をもって対応して頂き大変良かったです。
- ・親身になり対応頂いており、ありがたく感じています。
- ・サービス担当者会議の日程調整などお互いの都合を聞きやすかったです。
- ・難しい案件でも、共に考えてくれる姿勢を感じます。いつもわがままを聞いてもらってありがとうございます。
- ・こちらの意図をわかって下さり対応してくださいます。
- ・急な相談にも迅速かつ柔軟に対応して頂き助かりました。
- ・依頼に対して真剣に受けて下さる。
- ・緊急にも関わらず、早い対応で助かっています。
- ・日程相談後のレスポンスに少し時間が空く。利用者へご連絡できず、不安に感じさせることがたまにある。
- ・軽く相談しただけでもしっかりと覚えてくれていて、部屋が空くとすぐに受入れ可能の連絡を頂けて本当に助かります。
- ・最近新規のご相談をしていなくて・・・
- ・新規ケースの相談をしたことがないのでわかりません。

### (3) 体調不良時や緊急時などの対応・連絡について

1 大変良い	( 72.2 %)	2 よい	( 27.8 %)
3 改善した方が良い	( 0.0 %)	4 わからない	( 0.0 %)

#### (※ご意見)

- ・速やかな連絡、的確な情報提供をして下さり全く問題ない。また、キーパーソンに連絡が取れない場合、速やかに次の連絡先にも連絡をしてください感謝します。
- ・適切に対応して下さっています。
- ・スピード感があります。
- ・緊急時は直接ケアマネに電話で相談、連絡、対応して下さり、大事に至らず良かったです。
- ・迅速な対応(報告・連絡・相談)を頂いています。
- ・利用者様の体調不良時に速やかに連絡を頂いたので受診調整でき、悪化せずにすみました。
- ・利用されている方で上記の内容については特になく「よい」としています。
- ・ご家族の状況も理解し、とても助かりました。

### (4) 初回ご利用や退院後の状態報告の連絡について

1 大変良い	( 77.8 %)	2 よい	( 11.1 %)
3 改善した方が良い	( 0.0 %)	4 わからない	( 11.1 %)

#### (※ご意見)

- ・急ぎじゃない場合はFAXがありがたいです。
- ・薬の変更時の連絡や初回利用後の報告がすみやかでありがたいです。
- ・FAXで早めに頂くので助かっています。
- ・タイムラグなく細かな報告が上がってくるので助かってます。
- ・早いタイミングで報告をくださるので、様子がわかってありがとうございます。
- ・初回利用後、状態について書面で報告いただいています。
- ・初回利用の状態はできるだけ早く(2~3日中位)、知れるとありがたいです。
- ・適切に対応して下さっています。

## (5) ご利用者様の状態報告についての連絡状況について

1 大変良い	( 83.3 %)	2 よい	( 16.7 %)
3 改善した方が良い	( 0.0 %)	4 わからない	( 0.0 %)

(※ご意見)

- ・毎月のモニタリング用紙は非常に細かく記載されており、状況がとても把握しやすいと思います。
- ・気付いたことなど、細かな事を報告頂いています。
- ・タイムリーに連絡を下さいます。
- ・いつもマメに連絡を頂いて大変ありがとうございます。
- ・受診報告や薬の変更など、FAX報告ありがとうございます。
- ・早急にご家族様と私にも、対応策と結果までまとめたご報告はありがたいです。
- ・FAXで早めに頂くので助かっています。
- ・状態報告とは異なりますが、定期利用者様の予約状況を早めにFAXして下さるのは大変ありがとうございます。家族にも早めに伝えられますので。

## (6) 当ショートステイに紹介して満足していますか？

1 満足	( 94.4 %)	2 やや満足	( 5.6 %)
3 ふつう	( 0.0 %)	4 やや不満	( 0.0 %)
5 不満	( 0.0 %)		

(※ご意見)

- ・色々な要望に臨機応変に対応してください。
- ・利用のご利用者の方はとても喜んでおられます。このことが一番です。
- ・ご利用者・家族様から、今はいい所を紹介して下さり、皆さん親切ですと感謝されます。
- ・ご本人、ご家族様がとても安心して満足して利用されています。それが一番ありがとうございます。

(7) ショートステイのサービス支援で、このような取り組みがあると良いなどございましたら、教えて頂けると幸いです。

(※ご意見)

- ・できる範囲でいいので、外出レクリエーション等をしていただきたい。またリハビリにも少し力を入れていただくともっと家族に紹介しやすいです。
- ・コロナ下であり(感染症対策)ますが、外部、ボランティア様等の交流や、かわいいロボットの常設。
- ・リハビリ等の機能があると尚良いと思います。
- ・保険外の有料サービスで受診介助、または受診送迎など。
- ・ケアマネの見学会があると、より、状況を把握できて、ご家族や本人に説明でき、紹介しやすいです。
- ・いつも助けていただきありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。
- ・いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・外出、レクの様子(何をしたかなど)がわかると嬉しいです。