

やさしい手甲府 居宅介護支援部門

2022年度 御利用者様満足度調査

【報告書】

2022年7月 (株)やさしい手甲府

在宅事業部 居宅介護支援部門

目次

I 調査概要

- 1.調査の目的
- 2.調査の方法と調査実施期間
- 3.回収結果

II 調査結果と分析

- 1.各設問の結果と分析
問1～問15

III 調査のまとめ

IV 今後の課題

添付

- アンケート調査票
- アンケート集計元表
- アンケート分析検討会議事録
- アンケートホームページ開示原稿

I 調査概要

1.調査の目的

介護保険は、介護や看護及び療養上の管理等を必要とする人に必要な保健医療サービスや福祉サービスを行い、保健医療向上・福祉の増進を図ることを目的としています。

又、介護保険制度が施行されてから22年経過し、75歳以上の高齢者数の急増・単身や夫婦のみの高齢者世帯増加、認知症高齢者など、地域社会・家族関係が大きく変わる中、多様なニーズに幅広く対応する事を目的としており、どこに住んでいても適切な医療、介護サービスを切れ目なく受ける事ができ、利用者様の「その人らしい生活」ができる支援を多職種と連携し継続してまいりました。その連携が十分になされているかを確認する目的で調査を致しました。

この結果を各ケアマネジャーの自己評価・行動評価として受止め、今後の資質向上へ繋げていきます。

居宅介護支援部門では、ISO9001認証取得にあたり、本調査を品質目標として掲げ、毎年1回実施し、やさしい手甲府のホームページに結果と改善策を開示しております。

2.調査の方法と調査実施期間

①調査方法…インターネット(WEBアンケート)

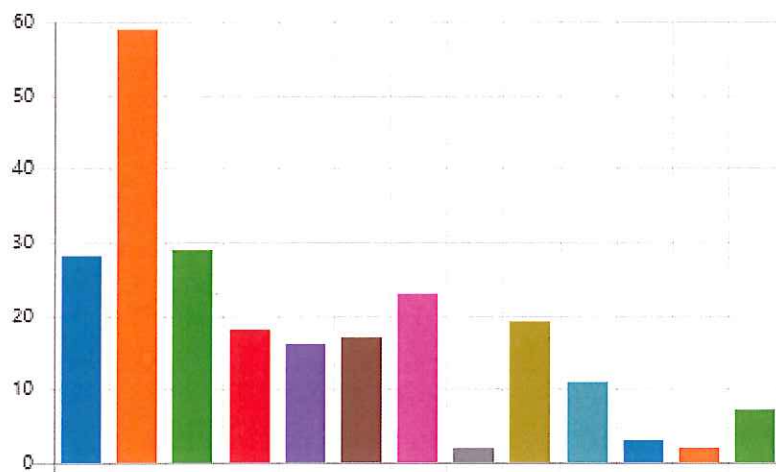
②調査実施期間…2022年7月31日

やさしい手 【居宅介護支援事業】 満足度調査 アンケート回答フォーム

221 応答 10:00 完了するのにかかった平均時間 終了済み 状態

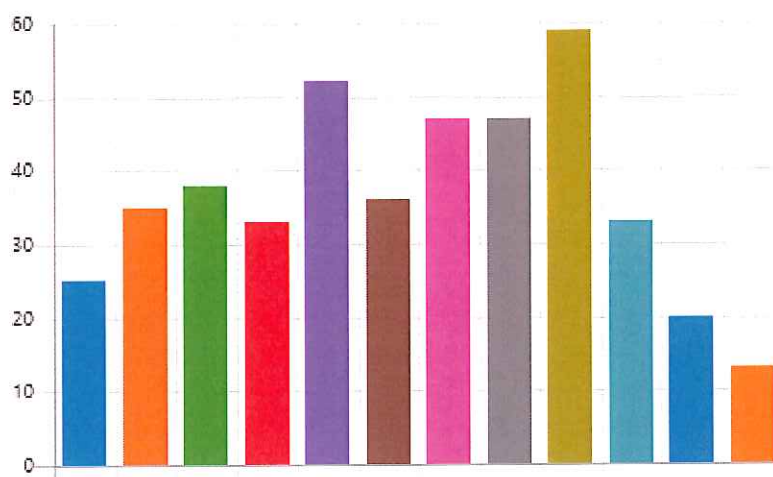
1. サービスの種別を教えてください。

| | |
|--------------------|----|
| ● 訪問介護 | 28 |
| ● 通所介護 | 59 |
| ● 地域密着型通所介護 | 29 |
| ● 訪問看護 | 18 |
| ● 訪問リハビリテーション | 16 |
| ● 通所リハビリテーション | 17 |
| ● 短期入所生活介護 | 23 |
| ● 認知症対応型通所介護 | 2 |
| ● 福祉用具 | 19 |
| ● 居宅療養管理指導 | 11 |
| ● 訪問入浴 | 3 |
| ● 定期巡回・随時対応型訪問介... | 2 |
| ● その他 | 7 |



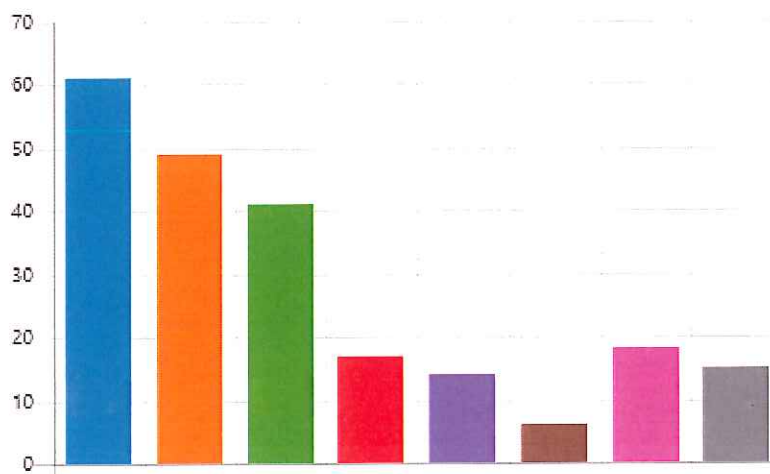
2. 関わりのある弊社居宅介護支援事業所を教えてください。（複数回答可）

| | |
|------------------|----|
| ● 八王子事業所 | 25 |
| ● 笛吹事業所 | 35 |
| ● 山梨事業所 | 38 |
| ● 甲州事業所 | 33 |
| ● 甲府南事業所 | 52 |
| ● 甲府東事業所 | 36 |
| ● 甲府西事業所 | 47 |
| ● 富士見事業所 | 47 |
| ● 甲斐事業所 | 59 |
| ● 富士川事業所（旧鯉沢事業所） | 33 |
| ● 韮崎事業所 | 20 |
| ● 北杜事業所 | 13 |



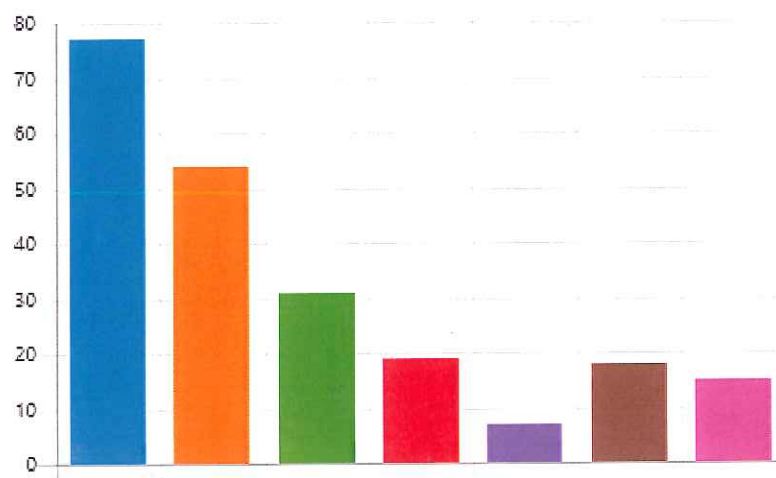
3. 設問2で回答いただいた事業所について、何名のケアマネジャーから依頼を受けていますか？（令和4年6月現在）

| | |
|----------------|----|
| ● 1名 | 61 |
| ● 2名 | 49 |
| ● 3名 | 41 |
| ● 4名 | 17 |
| ● 5名 | 14 |
| ● 6名 | 6 |
| ● それ以上 | 18 |
| ● 現在は依頼を受けていない | 15 |



4. 弊社居宅介護支援事業所から、依頼を受けているご利用者の人数を教えてください。

| | |
|----------------|----|
| ● 1～2名 | 77 |
| ● 3～4名 | 54 |
| ● 5～6名 | 31 |
| ● 7～9名 | 19 |
| ● 10～14名 | 7 |
| ● 15名以上 | 18 |
| ● 現在は依頼を受けていない | 15 |



5. ここからは「やさしい手のケアマネジャーについて」お伺いいたします。

情報がタイムリーに共有できていますか？

221
応答



評価の平均 3.96

6. 相談しやすい環境ですか？

221
応答



評価の平均 4.15

7. ご利用者の状況に応じて一緒に考えてくれますか？

221
応答



評価の平均 4.12

8. 皆様（サービス事業者）からのご意見を反映し、ご利用者の状態に合ったプランの内容になっていますか？

221
応答



評価の平均 4.13

9. 言葉遣いや電話対応はいかがですか？

221
応答



評価の平均 4.47

10. 服装や身だしなみはいかがですか？

221
応答



評価の平均 4.55

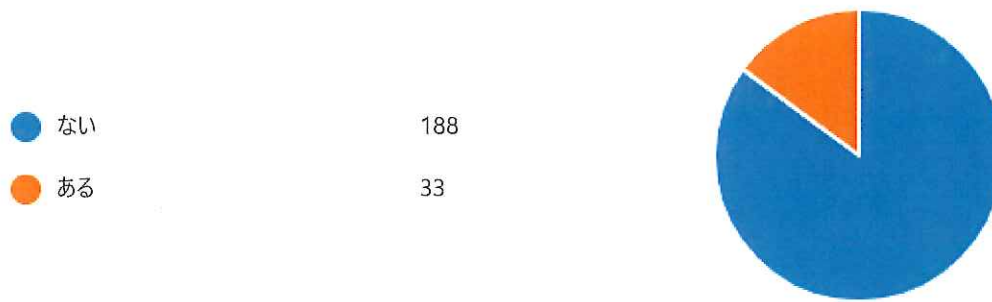
11. ご利用者に対して、丁寧に対応していると思いますか？

221
応答



評価の平均 4.42

12. ケアマネジャーから無理な要望や困ったことなどはありましたか？



13. 「ある」とお答えいただいた方、よろしければ内容を教えてください。

26
応答

最新の回答

14. 一緒に仕事をしていて、良かったことがありましたら教えてください。

101
応答

最新の回答

"支援チームの幅が広く、サービス内容が多岐に渡ってい...

15. その他、ご意見ご要望などございましたらご記入ください。

55
応答

最新の回答

"とても丁寧な対応をしてくださっています。ありがとう...

2022年居宅介護支援CS調査

問13 ケアマネジャーから無理な要望や困ったことなどありましたか？

「ある」 33件中26件記載 12%

- ① 利用者ケアマネだけでケアプランを作成してしまい、利用が不可能な日が予定に入っていて困ってしまったことがある。
- ② 以前、急に電話があり怒った口調で「私のことを言いましたか？」などと言いがかりをつけられたことがありました。この方に関しては利用者様の状況相談をしてもあまり解決にはつながらず問題に対しての返答も、ないような状況で本当に訪問に行かれているのか疑問な部分もあります。
- ③ ご利用者が入所されている施設併設の通所介護事業所の為、施設職員からの聞き取り、本人面会を行うも、通所介護事業所の聞き取りなくケアプラン作成が行われていた。
- ④ ご利用日の変更や相談等全く関わって頂くことが出来ない時がありました。
- ⑤ サービスについてヘルパーさんだけで、利用者様との対話が少なく感じます。(積極的ではない)市役所、生保に関して本人様が出来ない事が分かっても動きが悪く感じます。利用者からも不満等聞きます。(以前のケアマネはやってくれたのに) ご利用者様のご意向尊重する事も分かりますが、危険を伴うサービスが継続されたままになっています。数社入っているサービスでは対応の差を感じます。
- ⑥ 困難事例の担当利用者様のDS利用について相談するも「困ったね～」とやんわりかわされ、終わってしまう。
動きが遅い。急な連絡時に「〇〇CMは今日休みなので後日でお願いします。」と言われてしまう。お忙しいのも良くわかりますが、困難事例や急な連絡には即対応してほしい。
- ⑦ 歩行器の選択の依頼があり、利用者様の歩行状態を考慮して、歩行器のタイプをお伝えしたが、ある日突然歩行器のレンタルが開始されていた。借りることが決定したことも知らされていなかった。
- ⑧ ・限度額の関係で、身体介護の提供をしているが「生活援助」で算定している。家族からの希望と言われてしまうと何も言えなくなり、ヘルパーからも「身体介護ですよ」と苦情をもらっていて困っている。
・夫婦プランなどで、ご主人が2割負担だと、奥様のサービスになってしまう。ご夫婦のため、ご主人のことも行っているが、奥様でのサービス提供に納得がいきません。
・ご主人のサービスですが、別部屋の奥様の部屋の掃除もしてほしいとケアマネから言われてしまう。介護保険での対応は難しいと説明、奥様のサービスを提供しましたが、提案はとっていません。
・今でも生活援助プランがあります。妥当な利用者もおりますが、自立支援の提案は受け入れてもらえません。提案の方法がよくないのか？悩んでいます。
・時間をオーバーしてしまう利用者に対し、何度か相談をしています。利用者への説明を行っていますが、なかなか受け入れてもらえず、他社は手を引くようなことを言っています。もう少し親身になって相談に乗ってほしいです。
- ⑨ サービスが続かずすぐに終了してしまう。(一か月以内)提案など話しているがスルーされる。
転倒や怪我などの情報を教えてくれない。報告した事がどうなったかの結果を教えてくれない。
- ⑩ 内容とサービス区分が合わない。
記録書に書けない内容を依頼される(配偶者の事など)

- ⑪ 利用者様の受診依頼を、担当の方を通じて家族にお願いした際、対応の仕方について、後日ご家族より強めの口調で批判されました。利用者様のご家族との関わり方について、細かい情報をいただきなかったです。統一した対応をするために、先に伝えていただければ、問題にならず、ご家族に不愉快な思いをさせてしまうこともなかったと思います。
- ⑫ サービス調整を当日に依頼受ける事が多々ある。
- ⑬ ご利用者様のご家族とのトラブルになった際、中立の立場に立って下さらなかった。
- ⑭ サービスの整合性が合わないプランの変更をしていただく事が出来ず、ヘルパーも固定の方しか行けない状況が発生しています。
- ⑮ 本人様が必要としていることと、家族の意向がそぐわず、サービスの継続が難しいことがあった。
- ⑯ 利用者様と事業所の間に入って、密に連携を取っていただきたい事がありました。
- ⑰ 入れない時間帯をお知らせしてあるが、知らない間に時間が決まっていたことがあった。
- ⑱ 一方的な話しが多い。
- ⑲ コロナについて、医療職の関係の方々には抗原検査をして訪問している。そのため、もし利用者様がコロナになったら感染源はヘルパーだと思われられました。断定されるような言われ方をしたこと、またコロナウイルスがこれだけ流行している中で「誰のせい」という話をされたことは驚き、不快を感じました。
- ⑳ スタート予定日前日に依頼があり、17 時過ぎても連絡来ずこちらから連絡した。
最初の依頼は AM 希望、夕方に確認した際には夕方希望、結局スタートも延長となりお願いしていた HP へ再度連絡をし、同行の調整が必要となった。翌日に電話があり、サービスの入り方が AM + 夕方となり、再々調整が必要となった。どのようにアセスメントをしているのか疑問を持ち、ヘルパーが容易に調整できるものとして捉えられているという事を学ばせていただきました。
- ㉑ その月はデモの予定でしたが、ケアマネより「その日付でプランを立てちゃったから請求を上げてください。」と言われた。
- ㉒ ケアマネジャーさんからの提案なのに実行しないで対応に困ったことがあります。
利用者の情報を伝えても、ご家族に連絡されないことがありました。
- ㉓ ・利用者の相談電話をしたところ、忙しいの返答で、理由が明日の実地指導の準備の為であった。
・利用者の状況報告と対策提案しても、一方通行で結果の報告がない。
- ㉔ ご返答を控えさせていただきます。
- ㉕ ・コロナ感染の疑いがある利用者様を受け入れてほしいと要望があった、こちらに詳しい情報提供もないまま帰宅された時。
・利用者が入院したという連絡がなく朝お迎えに行ってしまう、家族から説明された時。
・担当者会議の事前の日程の打ち合わせやお知らせもなく、いきなり当日の開始 15 分前に、今日は誰が参加するのかと問われた時。
- ㉖ 担当者会議の開催の要望を聞いてくれない。利用者の状態に合わせてプランの要望を出しているが反映されない。

2022年 居宅介護支援 CS 調査

問 14 「一緒に仕事をしていて良かった事がありましたら教えてください。」

101件/221件 46%

- ① 事業所の事情を理解していただいた上でプランを組んでいただけておりました。
- ② 電話対応が良かった！話しやすいケアマネさんでした。
- ③ 意見を言いやすく、またその意見を受け入れる姿勢で聞いてくれます。
- ④ 丁寧な対応ですぐに動いていただけること
- ⑤ 担当者会議含め話しやすいケアマネジャー様が多いため、とても相談しやすかったです。
- ⑥ 利用者様の事に親身に考えてくれて助かっています。
- ⑦ 独居の方の対応にすぐに対応して頂いたことが良かったです。
- ⑧ コロナ禍で担当者会議もなかなか開催できませんでしたが、オンラインや電話 FAX でのやり取りが充実していて大変助かっています。患者様を中心に、情報提供を通して今後とも密接に連携していきたいと思えます。(薬局居宅療養管理指導)
- ⑨ コロナ感染症の休業中、ご利用者様のサービス振りかえ等、お力添え頂き本当にありがとうございました。
- ⑩ 何度か担当者様の変更はありましたが、情報共有等の引継ぎがきちんとしていて感じました。また、こちらからの訪問の中で気づいた点を報告させていただいた際、すぐに対応をくださり非常に助かりました。
- ⑪ 利用者さんに寄り添ったケアマネジャーが多い印象。こちらも非常勤に良い刺激を受けています。私の身内の介護が必要になったら是非お願いしたいです。(居宅療養管理指導)
- ⑫ 訪問入浴の良さを一緒に分かち合っご利用者様の対応をしてくださっていること。ターミナル期で予後数日のご利用様でも、本人・介護者様の意向を捉え訪問入浴を導入してくれたこと。立ち振る舞いなど、私たちがケアマネジャーさんから教えて頂いた、勉強になることばかりです。
- ⑬ 利用者様がご利用開始間もない時に、こちらか連絡する前に動いてくださり対応に困らずに済んだことがありました。また、デイにも頻りに顔を出してご利用の様子を確認くださったので細かい対応ができました。
- ⑭ 有事発生時に穏やかに対応していただけた。
- ⑮ すぐに返事が頂ける。
- ⑯ 在宅における栄養管理は、その知名度やサービスの優先順位が低い現状が大きな課題となっておりますが、在宅生活の基盤となる食の問題を大切に考えてくださり多くのご利用者をご紹介頂きました。又、事業所内での勉強会にもお声を掛けて頂き、私自身も大変勉強になりました。ありがとうございます。今後ともどうぞ宜しい願いいたします。
- ⑰ 細かい情報を教えていただき助かっています。

- ・ 今後ともよろしく願いいたします。
- ・ いつも丁寧にご対応いただいております。
- ・ メディカルケアステーションへ参加して頂き、申し送り効率化にご協力頂きありがとうございます。いつも丁寧な対応、連携もとりやすい。
- ・ ご利用者さまとのトラブルがあった際、間に入って解決していただきました。
- ・ 利用者様の変化に応じて、事業所内で出来る支援内容を一緒に考えて下さり、提案をしていただいたこと。
- ・ ご利用者様を第一に考えて従事されていると感じました。
- ・ 相談しやすく、連携が取りやすい。
- ・ お客様の意見を鵜呑みにせず、こちら側の話しもしっかり聞いた上で対応をしてくださいます。
- ・ 甲州事業所の井上ケアマネジャーと広瀬ケアマネジャーに大変お世話になっております。
- ・ 利用者様情報などスムーズに共有出来ている
- ・ 情報提供等をよくしていただき、大変助かっています。
- ・ こちらでは介護ではない他の患者でも情報共有できることが多く助かる
- ・ 雰囲気が良いので相談しやすいこと。
- ・ 患者さんの情報共有が密にできる。
- ・ 電話対応などは共有されている気がする。
- ・ 一緒に色々考え下さるので、すぐ頼りにしています。ありがたいです。
- ・ 嫌な態度を感じた事なく、対応が良くて相談しやすい
- ・ ケアマネジャーさんの個性にもよりますが、丁寧に関わる方の場合、利用者さんの情報をしっかり把握されているので、こちらに正確な情報が入り大変助かっています。利用者さんとの関係づくりも上手だと思ひ、こちらも大変参考になります。
- ・ こちらの問いに迅速に対応して頂きました。
- ・ 頼りにしてもらえ、頼りにさせてもらえる。フランクに話ができて施設のいい所を他事業所にシェアしてくれている。
- ・ いつも細かく情報をくださり、ありがたいです。
- ・ 利用者様ご家族様の急な体調不良時に、皆が困らないようにスピード感をもってサービス調整を行ってもらい大変助かりました。
- ・ 利用者様ご家族様への対応がとても丁寧で見習わなければと思います。事業所にもこまめに顔を出していただき情報が共有しやすいです。
- ・ 他事業所との連携を素早くとってくれて助かりました。
- ・ やさしい手のケアマネジャー様は、明るく挨拶から入り、利用者様の事を親身に考え、ご家族以上に支えているように感じを受けました。また、困難事例ケースでは、一緒に相談し、解決に向けて取り組む事が出来て嬉しかったです。今後も、当施設のショートステイを選んで頂きたいと思ひます。
- ・ 人柄も良く接しやすいケアマネジャー様が多いかと思ひます。
- ・ サービスしやすいよう、ご配慮いただいております。
- ・ 困りごとや計画を見直して頂きたいことなど相談すると、早急に対応して下さり改善する事が出来、ありがたく思っています。

- ・ 対応が早くとても助かった。
- ・ 病院等のキャンセルに関して迅速に対応してくれています。困ったことに関して相談が出来る。
- ・ タイムリーに動いてくれていると思います。
- ・ 事業所からの意見（事情なども）考慮しながら、利用者にプランの提案をしてきている
- ・ 相談事や利用者様についての意見や要望等親身になって対応してくれて有難うございます。
- ・ 利用者さんのことで相談すると、すぐに介入中に来てくれ、状況を把握してください。
- ・ これからも密に連絡を取り、良いサービス提供が出来る様にしていきたいと思います。
- ・ 笑顔、挨拶、言葉使い、とても好印象です。接遇がとてもしっかりなされていると感心させて頂いています。
- ・ 特にありません。
- ・ 状況をご連絡しやすい環境ですので、スムーズに情報伝達が出来ています。
- ・ ケアマネによっては、一緒に利用者のプランを相談、考えてくださっています。その点はやりやすさを感じます。
- ・ 情報が共有しやすい
- ・ サービスで不安な事があれば、すぐに確認してくれた。
- ・ サービス提供体制評価加算などの算定にも積極的に関わってください。事業所の新規加算の情報も面倒がらずに対応下さるので感謝しています。
- ・ いつでもお互いに情報共有でき、気さくな方が多いため相談しやすい環境です。問題が起きた時でも対応がしやすいです。
- ・ ご利用者様の状態を常に把握し、即座に関係各所に連絡を入れる対応の早さがとても良いと思いました。
- ・ 些細なことでも相談しやすく、意見も反映していただき、とてもありがたいです。
- ・ 皆さん、感じが良く話しやすいと思います。仕事にも一生懸命で、良い印象です。
- ・ すぐに利用者様の希望や、困りごとを伝えることができる。
- ・ 連絡も迅速で、利用調整の伺いに対しても丁寧に対応していただいています。
- ・ 互いの情報共有が出来、こちらの相談にも共に考え、導き出してくださっております。
- ・ 利用者様のことだけではなく、受け入れる側の事業所のことも考えてくれる。
- ・ お願いしたことに、対応してくれる。
- ・ 新規ご利用者様をご紹介していただき、有難く感謝しております。
- ・ ご利用者様の状況や細かい説明をしていただける。
- ・ 相談しやすいです。
- ・ 皆さま担当者会議のときなどでも丁寧に対応していただけてとてもありがたいです。
- ・ 障がいや訪問しているときに大変な利用者がいたが、介護になって関わっていただき、すぐに対応してもらえるのでとてもよかった。その他にも、いろいろすぐに対応してもらって助かっている。
- ・ 相談すると迅速にご家族などの調整をしていただき助かっています。
- ・ 困った事があった際には、親身に相談に乗っていただき、とてもありがたかったです。
- ・ いつも丁寧で、電話などすぐに対応していただき助かっております。
- ・ 情報提供等いつも迅速に対応頂き、とても助かっています。今後ともよろしくお願い致します。

- ・ ご利用者様の過剰なサービスの要望において、介護保険での訪問介護サービス内容をサ責と同様に説明して頂き、ご利用者様の理解の協力をして頂いた事でスムーズなサービスが出来るようになった。
- ・ 入院になったことやその日に訪問した時の状況など、その日のうちに報告の電話があり情報を共有できて助かった。利用者様の本人やご家族の困ったことなどを共有し一緒に解決に向けて相談することができ、良い解決法がいつも見つかるわけではないけれど同じ方向性で利用者様に対応することができてよかった。
- ・ どのケアマネさんも、気さくで話しやすく相談しやすいです。営業に伺っても、優しく受け入れてくださいます。
- ・ 生活内容など、任せることはなく一緒に考えてくれる。
- ・ 電話対応等、いつも話しやすい状況を作ってくれています。
- ・ 難しいケースにおいても我々と協力し、在宅を継続できるようなプランを考えていただいたこともあり、とても良い介護が出来たと思います。
- ・ いつも丁寧でレスポンスが良く助かります。
- ・ ご利用者の状況に応じて一緒に考えてくれます。何かあれば逐一ご連絡・対応してくれるので助かります。
- ・ いつも丁寧な対応です。
- ・ 退社されたケアマネージャーさんは、親身に考え行動されてたので対応がスムーズにできてました。
- ・ 相談しやすく、対応も早く、良いケアマネージャーが多いです。ただ、退職？移動？により、担当が変わることが時々ある為、なるべく変わらない方が、お互いの信頼構築へも繋がりやすいと感じています。ケアマネさんはどこも激務である為、会社の処遇対応も重要であると考えています。
- ・ 利用拒否が強い利用者さんへの根気強いかかわりや柔軟な対応
- ・ 対応が早い
- ・ 入居者の事を理解され、相談行くとすぐ対応行ってくれる。
- ・ 別の事業所にいた時よりも気さくに話ができるようになりました。また、利用者様の情報共有はとてもしやすい環境で非常にありがたいです。相談も電話ではなく直接やりとりできるのがとても良いです。
- ・ 利用者様の状況変化等の相談と一緒に寄り添い、対応して下さるのが伝わります。
- ・ 利用者様の病状の進行とともに、ヘルパーにも相談や情報提供をして下さり、共に在宅生活を支える事が出来ている。
- ・ 人によって違うが話しやすい。利用者の事を多方面から支援する姿勢がある。困っている事にすぐ対応してくれる
- ・ ご利用者様の対応方法やイベント参加状況など、一緒に真剣に考えて下さり、共感して下さる。悩み相談なども時間をしっかりとり、対応して下さる
- ・ 利用者様、ご家族、サービス事業所に対しても丁寧な口調で対応して下さり、連携していてとても気持ちが良い居宅介護支援事業所だと感じています。
- ・ 支援チームの幅が広く、サービス内容が多岐に渡っていて、利用者様の利益に繋がっていると思います。
- ・ 情報共有しやすく利用者のことを一緒に考える事ができること。
- ・ いつも礼儀正しく、全体を考えて提案して下さるので、気持ちよく仕事をさせていただいております。

2022年 居宅介護支援 CS 調査

問 15 「その他、ご意見ご要望などございましたらご記入ください。」

56件/221件 25%

- ① 今後ともよろしく願い致します。
- ② 特にありません。
- ③ 弊社通所事業所にお越しの際は外出や不在であることがありますのでご一報いただいた上でご来所願いたいです。
- ④ いつもお世話になっております。利用者より信頼され、良い関係を築かれているのでサービスも提供願いたいです。
- ⑤ いつもご協力いただき感謝しております。
- ⑥ 今後ともよろしく願いいたします。
- ⑦ 新規のご依頼お待ちしております。
- ⑧ 明るく、相談しやすい雰囲気のカーマネジャー様が多く、大変お世話になっております。今後ともよろしく願いいたします。
- ⑨ 今後ともよろしく願いします。
- ⑩ これからも宜しく願い致します。
- ⑪ 担当者会議が月末に集中するので月末以外で開催していただきたい
- ⑫ 甲府西事業所は、いつも伺いしても笑顔で対応してくださり、事業所にお伺いするのが楽しいくらいです。
- ⑬ 異動などがあり、顔みしりの方がいなくなると、少し寂しい気持ちになります。今後とも、末永く宜しくお願い致します。
- ⑭ サービス提供表の情報がカーマネジャーによってバラバラなのを修正してほしい
- ⑮ 薬剤管理が必要な方がいらっしゃいましたらアイセイ薬局国母店までご連絡下さいませ。
- ⑯ 利用者様には色々なケースの方、問題のある方がおりカーマネさんも大変な面などありますが、今後も柔軟にご対応して頂けるとありがたいです。
- ⑰ 特になし
- ⑱ カーマネ事業所を持っていない為、ご利用様をご紹介頂きとても助かっております。ご利用様の身体状況等についても、適宜ご連絡頂いており情報共有が出来ていると思います。
- ⑲ 今後ともよろしく願いいたします
- ⑳ ヘルパーさんの対応が親切丁寧で安心します。
- ㉑ 今後ともよろしく願いいたします。
- ㉒ 利用者様の受診後の情報など、共有できると良いと思います。
- ㉓ ☆3の部分、コロナ禍でサ担を照会対応にしているので、回答が難しいということで3にしています。
- ㉔ 特にありません
- ㉕ 期間切れの計画書がまったく来ない事が多い。促しても頂けない事もある。他社はあまり計画書の滞りは無い為改善して頂きたい。

- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 今後ともよろしくお願い致します。
- ・ 細かな情報交換も出来るよう、私共の事業所も行動していきます。
- ・ 色々と相談し新しい発想で支援が出来るよう、良きアドバイスをお願いいたします。
- ・ 看取りケースが少ないと思っています。在宅で最期を迎える利用者が少ないのでしょうか？ここ数年ややさしい手のケアマネとターミナルケースに関わっておりません。出来れば互いに勉強になるため、ターミナルケースをいただければありがたいです。
- ・ サービス中の様子など、現場を確認にくるケアマネがおりません。特に困っている利用者、身体に異変がある方など、実際に見てほしいと思っています。こんな要望をしてもよいのでしょうか？
- ・ 緊急性のある利用者も、プラン変更が遅いと感じています。必要性を報告しても、ケアマネ自身が立てたプランを変更したと感ずます。利用者の在宅生活を支える上で必要かと思っていますが、プラン変更は難しい。
- ・ ケア管理システムについて、上手に活用が出来たらと思います。
- ・ 聞いただけ聞いてそのままにしないでほしい。サービスに支障がでるため、わかった時点で伝えてほしい。
- ・ 問題のあるサービス（利用者や内容）があれば、現場に見に来てほしい。
- ・ 特になし
- ・ 人を見て対応を変えるのはやめていただきたいと思います。お互いに穏やかな口調や態度で対応し合っていけたらよろしいかと思ひます。
- ・ これからもよろしくお願いしたいと思ひます。
- ・ コロナの関係でお顔を拝見した事のない、ケアマネジャーさんもおりますので、☆4つとさせていただきます。
- ・ 新規ご利用者様のご紹介是非ともお待ちしております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・ いつもいつも、お世話になってます。ありがとうございます。
- ・ 自社なので情報の共有もしやすくよかったです。
- ・ これからもよろしくお願い致します。
- ・ アセスメントをしっかりとせず「とりあえず」で依頼されることが多い。ご利用様や家族に事前に話を聞くだけで分かる内容を、担当者会議でアセスメントをするので、サービス内容や時間に変更になり、初めに聞いていた内容とは大きく異なってしまう非常にやりにくさを感じる。
- ・ 今後もおねがいします。
- ・ 今後もチームの一員として、声をかけていただきたいと思ひます。よろしくお願い致します。
- ・ 事業所により温度差がある様に感じます。お客様に対してもそうですし、ショップ(営業)に対しての指示も。(個人的に感じるだけかもしれませんが。)ケアマネ様、ヘルパー様に、いつもお世話になりっぱなしです。
- ・ しっかり対応をしてくださるケアマネジャーさんには、現場として有難く感じます。
- ・ 利用者のため遠慮せずご指摘、指導をお願いします。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 新規のご利用者様をもう少し紹介して頂きたいです。
- ・ 今後ともよろしくお願い致します。
- ・ 休日体制が確保できているとありがたい。

- 地域が少し離れており、なかなか新規を頂けていない状況なので、是非、新規を頂きたく思います。また、努力させて頂きますので、宜しくお願い致します。
- やさしい手の居宅と言うよりも人によって違います。全体的に丁寧に対応していると思います。
- 今後、もっとたくさんの方と連携できると良いと感じています。宜しくお願い致します。
- とても丁寧な対応をしてくださっています。ありがとうございます。

Ⅲ. 調査のまとめ

1.調査からわかったこと

全事業所の回収率(35.4%)にて、多くのサービス事業所担当者様より回答意見を頂きました事、感謝致します。

【自由意見・感想】欄では、感謝の言葉も多くいただくと同時に、今後の業務の励みとさせていただきます。

又、サービス事業所様との連携に対する姿勢に改善要望の意見がありましたことに対しては、各ケアマネジャーの行動評価にも繋がり、今後の業務見直しの良い機会とさせていただきます。

2.今後の方向性

今回の満足度調査の結果を結果を踏まえ、更に課題・反省点を改善する方向で実施しております。

更に、このアンケートの結果から不足していると思われる技術向上を目的として社内研修等を実施し業務に反映させてまいります。

IV 今後の課題

1.調査方法の確立(アンケート調査の精度を高めるために)

ご利用者様の望む住み慣れた地域で、介護者の方々の負担を軽減した生活が送れるよう医療・介護連携の促進に努力してまいります。

2.アンケート分析後の業務改善評価

この結果を真摯に受け止め業務改善に向けて努力してまいります。

ISOの品質目標として、【やさしい手ホームページ】にアンケートの結果と改善策の開示をあげている。

調査協力頂きました関係機関へは、感謝と同時に業務改善にて、今後も信頼を頂く様、努めてゆく。