

◇◇◇アンケートへのご協力誠にありがとうございました◇◇◇

このたび弊社にて実施いたしましたアンケート調査につきまして、多くのご回答をいただき、心より御礼申し上げます。

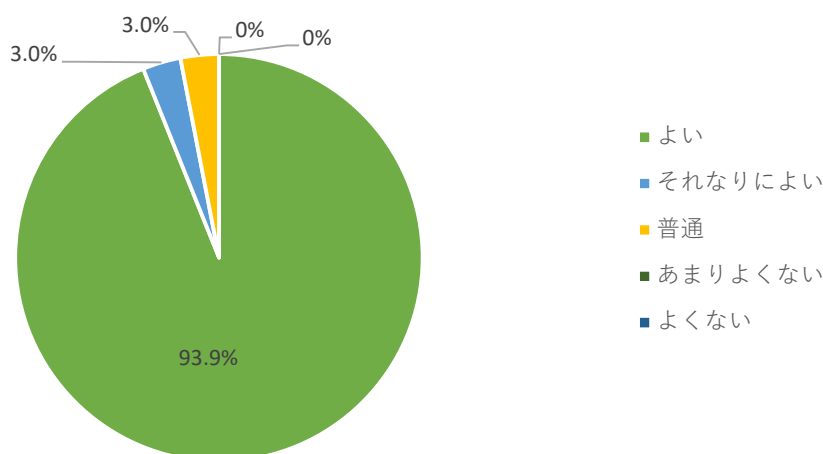
集計が完了しましたので、ご報告いたします。

お寄せいただいた貴重なご意見やご要望につきましては、今後のサービス向上に活かしてまいります。今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

白鳥ケアサービス居宅介護支援事業所  
担当責任者：市田みぎわ

※本アンケートは、すべての質問に99名の方からご回答いただいております。

●問1 担当ケアマネジャーの言葉遣いや態度、身だしなみはいかがですか



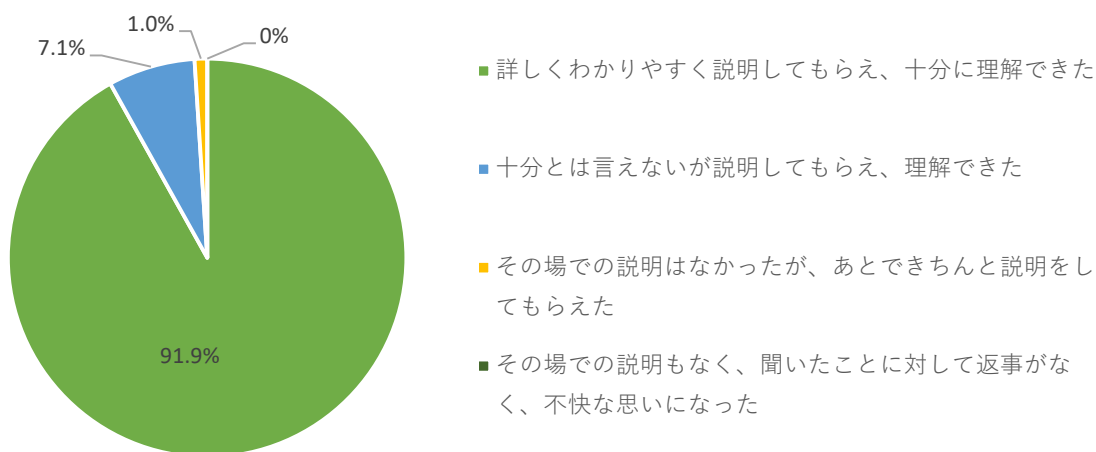
【主な傾向】

「よい」と回答された方が最も多く、次いで「それなりによい」と「普通」が同程度という結果になりました。

【自由記述】

職員の清潔感や丁寧で思いやりのある対応、聞きやすい会話や配慮についてご評価をいただいております。一方で、基本的なことが分かりにくく、評価が難しいとのご意見もございました。

## ●問2 担当ケアマネジャーは介護について詳しく説明してくれますか



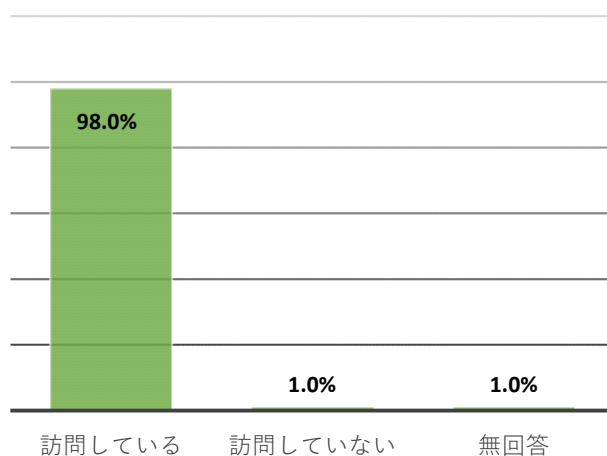
### 【主な傾向】

「詳しく分かりやすく説明してもらえ、十分に理解できた」と回答された方が最も多く、次いで「十分とは言えないが説明してもらえ、理解できた」が多い結果となりました。また、「その場での説明はなかったが、後から説明を受けた」との回答も少数見られました。

### 【自由記述】

丁寧で分かりやすい説明や、利用者様・ご家族様に寄り添った対応、提案力についてご評価をいただいております。また、内容を十分にご理解いただけているとのご意見も多く見られました。

## ●問3 担当ケアマネジャーは、希望の日時に訪問していますか



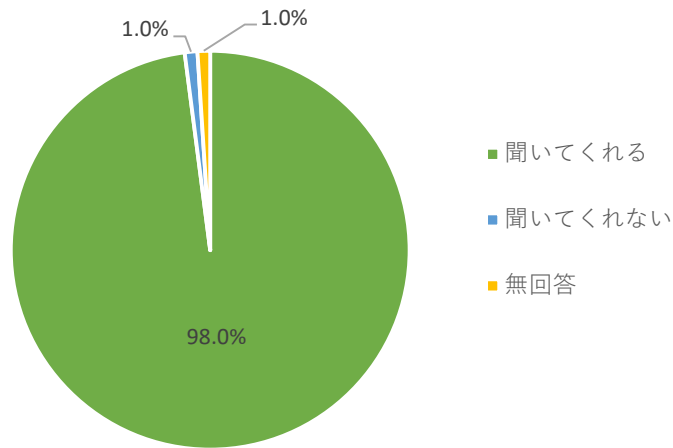
### 【主な傾向】

「訪問している」と回答された方が大多数を占めており、「訪問していない」との回答や無回答は少数にとどまりました。

### 【自由記述】

ご希望の日時に合わせた訪問や日程調整など、柔軟な対応についてご評価をいただいております。また、約束どおりの訪問や、丁寧にお話を伺う姿勢についても好意的なご意見が見られました。一方で、判断が難しいとのご意見もございました。

●問4 担当ケアマネジャーは、困った時や何かあった時に十分に話を聞いてくれますか



【主な傾向】

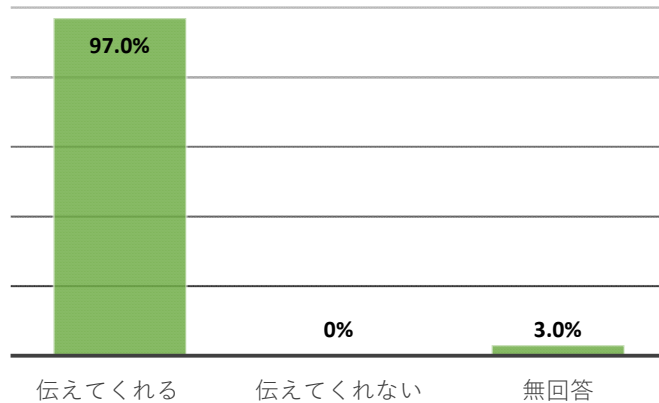
「聞いてくれる」と回答された方が大多数を占めており、「聞いてくれない」との回答や無回答は少数にとどまりました。

【自由記述】

相談のしやすさや話しやすい雰囲気、迅速な連絡対応についてご評価をいただいております。また、具体的なアドバイスや事例の共有が参考になるとのご意見も見られました。

一方で、困りごとがないため判断が難しいとのご意見もございました。

●問5 利用しているサービス事業所に対する希望・要望・不満（苦情）を、その事業所へ伝えてくれますか



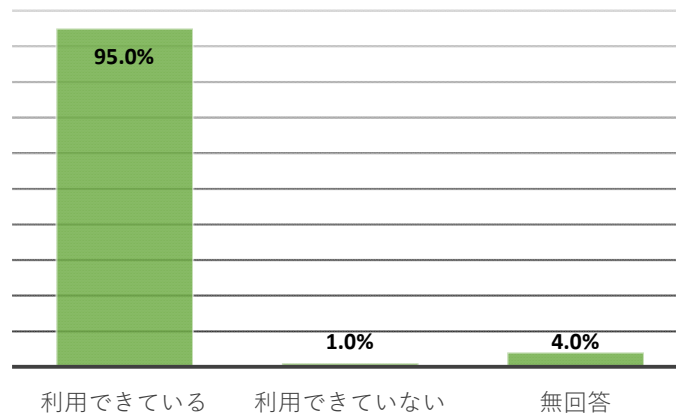
【主な傾向】

「伝えてくれる」と回答された方が大多数を占めており、無回答は少数にとどまりました。

【自由記述】

ご本人様やご家族様のご希望に沿った柔軟な対応や、関係機関との連携・調整が円滑に行われている点についてご評価をいただいております。また、日頃からの気配りについても好意的なご意見が見られました。一方で、特にご意見がない、またはご利用がないため判断が難しいとのご意見もございました。

## ●問6 希望するサービスを利用できていますか



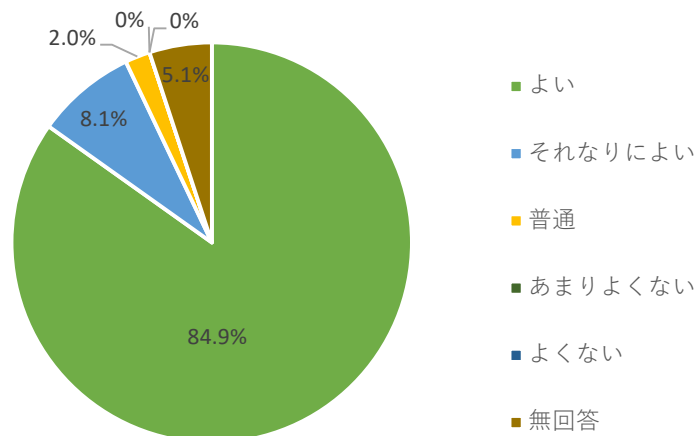
### 【主な傾向】

「利用できている」と回答された方が大多数を占めており、「利用できていない」との回答や無回答は少数にとどまりました。

### 【自由記述】

ご本人様やご家族様のご希望に沿ったサービス利用ができていることや、安心してご利用いただけている点についてご評価をいただいております。また、追加のご提案など柔軟な対応についても好意的なご意見が見られました。一方で、判断が難しいとのご意見もございました。

## ●問7 白鳥ケアサービス居宅介護支援事業所のケアマネジャーの総合的な評価はどうか



### 【主な傾向】

「よい」と回答された方が最も多く、次いで「それなりによい」が多い結果となりました。「普通」との回答や無回答は少数にとどまりました。

### 【自由記述】

安心感や信頼感に関するご評価が多く、丁寧で親身な対応や、ご要望に沿ったきめ細やかな支援について高くご評価をいただいております。また、相談のしやすさや話しやすい雰囲気に対する感謝のお声も多く寄せられております。

## ●その他、お気づきの点について

本項目についても、貴重なご意見をいただきました。

丁寧で親身な対応や、お話をよく伺い寄り添う姿勢に対する感謝のお声が多く見られました。また、迅速な対応や関係機関との連携、適切なご提案により、安心してお任せいただけているとのご意見も寄せられております。

全体として信頼感が高く、今後も継続した支援を望まれるお声が多く見られました。

本アンケート結果から、職員の対応や説明、相談のしやすさなどについて、多くの方からご評価をいただいていることがうかがえました。また、自由記述からも、丁寧で親身な対応や安心感に対するお声が多く寄せられております。

今後も皆様からいただいたご意見を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。

引き続き、どうぞよろしくお願い申し上げます。