

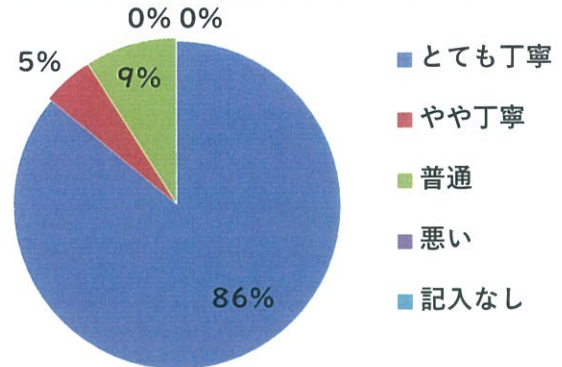
# 令和5年度 アンケート結果（みやびのその居宅介護支援センター）

・配布 … 118部      ・回収 … 92部      ・回収率 … 77.9%

※ご利用者の満足度や要望を把握し、今後のサービス向上、質を高めていくことを目的として利用者アンケートを実施しました。結果は以下の通りです。

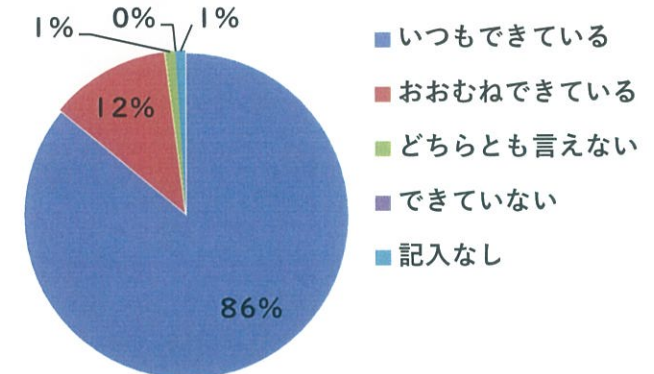
## ①居宅介護支援センター職員の電話対応や言葉遣いに対する印象はいかがですか。

①とても丁寧	86%
②やや丁寧	5%
③普通	9%
④悪い	0%
⑤記入なし	0%



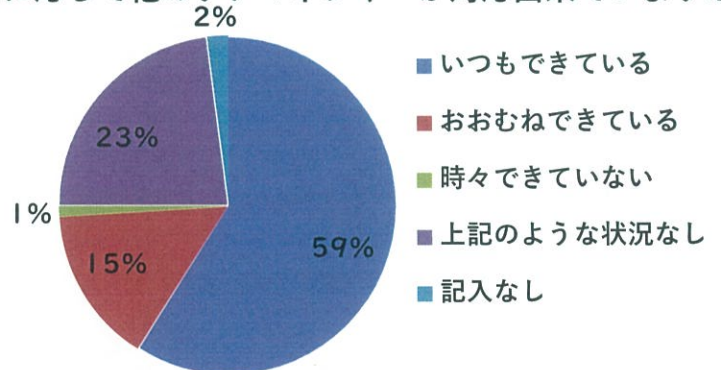
## ②居宅介護支援センター職員は、困っている時に迅速な対応ができていますか。

①いつもできている	86%
②おおむねできている	12%
③どちらとも言えない	1%
④できていない	0%
⑤記入なし	1%



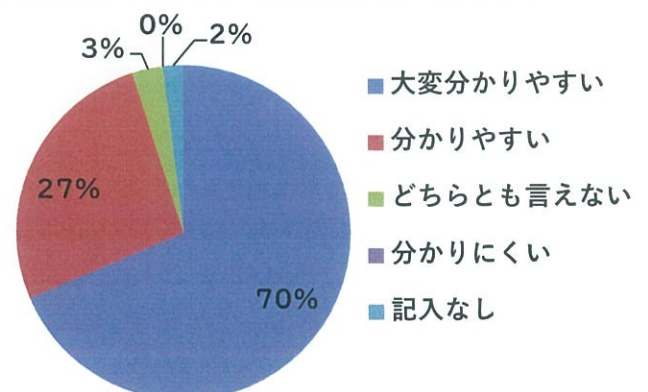
## ③担当のケアマネジャーが不在の時は、必要に応じて他のケアマネジャーが対応できていますか。

①いつもできている	59%
②おおむねできている	15%
③時々できていない	1%
④上記のような状況なし	23%
⑤記入なし	2%



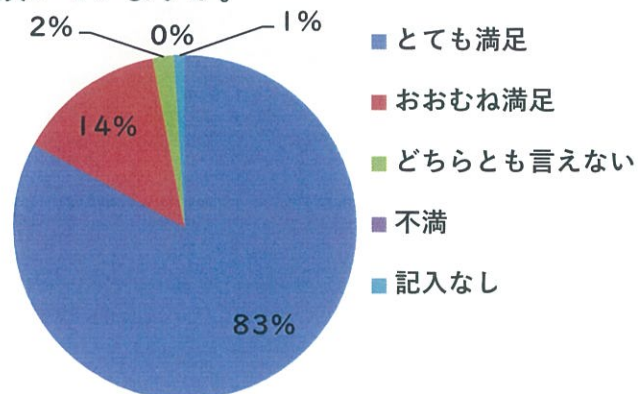
## ④居宅介護支援センター職員は、色々な提案や助言を分かりやすく説明していますか。

①大変わかりやすい	70%
②わかりやすい	27%
③どちらとも言えない	3%
④分かりにくい	0%
⑤記入なし	2%



## ⑤ 居宅介護支援センター職員の対応に満足して頂いていますか。

① とても満足	83%
② おおむね満足	14%
③ どちらともいえない	2%
④ 不満	0%
⑤ 記入なし	1%



## その他のご意見(抜粋)

- ・いつも丁寧に対応いただき本人も家族も安心して頂いています。ゆっくり余裕を持ってお話しくださるので本人は話しやすいようです。
- ・利用者の状態や考え方等理解して様々な提案をしてくださり、信頼し感謝しています。
- ・突然の緊急事態にも対応していただきありがたいです。
- ・しんどい時は心配してくださったり見に来てもらって色々とお話を聞いていただいても安心して頂いています。
- ・言葉遣いは丁寧でやさしい話し方で難しい事もわかりやすく説明してくださり同じ質問をしても嫌な顔をせずまたちゃんと教えていただいています。何かお願いしてもすぐに対応してくださる上にこちらの事情や考えを考慮して提案対応していただけてとても助かっています。
- ・いつも気持ちよく対応していただき感謝申し上げます。どんな相談にも誠意を持って対応してくださるので小さなことも気軽に問い合わせさせていただき助かります。身近な存在に感じられてありがたいです。
- ・もう少し親身になって色々提案してほしい。

貴重なご意見や、感謝やお褒めのお言葉をたくさん頂戴し誠にありがとうございました。皆様からのご意見を大切にしながら、より一層のサービス向上に日々努めてまいります。

## みやびのその居宅より

私たちケアマネジャーはご利用者のご自宅に訪問させていただき、お話を重ねる中で様々なお悩み等を聞かせていただいております。ご利用者やご家族の立場になり、提案させていただくべきですが、不安にさせてしまったことについて本当に申し訳なく思っております。事業所では施設内外の研修に参加することでケアマネジャーのスキルアップを目指し安心して任せいただけるような事業所へとできるよう日々精進してまいります。他にもたくさんの感謝やお褒めのお言葉をいただいております。毎年のアンケートはケアマネジャー自身の振り返りの機会になっております。これから職員一同皆様のご要望にお応えできるように努めていきたいと思っております。



私たちは毎年「事業計画」を掲げ、職員一丸となって日々の業務に取り組んでいます。法令を正しく理解し、運用することが業務の根底にあると理解しております。情報収集を行い、正しくケアマネジメントできるよう務めています。また、どのような仕事であっても「周囲に対する思いやり」や「チームワーク」は大切です。取り組みや研修を行うことで部署全体のモチベーション向上に向けて取り組んでいます。取り組みの中で、毎月の訪問に他のケアマネが同行させていただくことがあるかと思えます。他者チェックを行うことでご利用者への対応方法等を見直す機会とさせていただきます。ご協力よろしくお願いいたします。

フジの会のホームページをぜひご覧ください！！  
～私たちが目標としている「事業計画」をホームページ上で公表しております～  
<https://www.fujinokai.jp/accounts/>

### 【フジの会SNSのお知らせ】

フジの会では、各施設の様々な様子をInstagramやフェイスブックにて掲載しています。見ていただいた際には『いいね♡』も押していただけましたら、嬉しいです。また、フジの会のホームページでは各施設の紹介等が記載されております。職員によるブログも随時更新していますので一度ご覧いただければ幸いです。これからも、よろしくお願いいたします！！

(URL:<https://www.fujinokai.jp>)



### 法人理念

愛

開

創

社会福祉法人フジの会

～100年先まで愛される法人を目指して。～