

ご利用者・ご家族各位

このたびはアンケート調査にご協力いただきまして大変ありがとうございます。今後の対応について検討いたしましたので、ご報告いたします。

調査対象者 令和7年6月介護サービスご利用者
調査回答期間 令和7年7月～8月
回収率 74.5%

1.挨拶や言葉遣い、電話の対応について

挨拶や言葉遣いは明るい表情で丁寧に対応します。またご利用者やご家族等に対して、早口にならず、わかりやすく聞き取れるように話をします。表情が見えない電話での対応は特に注意を払い、誤解のないように落ち着いて対応します。

2.契約や重要事項説明書についての説明について

わかりやすい言葉に言い換えて説明を行います。希望時は随時説明を行います。

3.個人情報の取り扱いについての説明や対応について

個人情報の取り扱いを想定される場面をわかりやすく詳しく説明します。訪問時等は必要最低限の持ち出しとし、取り扱いには十分注意します。

4.説明について

介護保険報酬改定やケアプランなどの書類はご利用者やご家族にわかりやすく説明します。介護保険以外の情報収集を行い、具体的な提案やわかりやすい説明ができる体制を整えます。

5.緊急な変化や要望への迅速な対応について

担当ケアマネジャーが不在時は他のケアマネジャーが迅速に対応します。

6.医療機関やサービス提供事業者（デイサービス・ヘルパーなど）との連携調整について

医療機関とは入退院時に情報交換を継続し、必要時は受診同行し、情報交換を行います。

サービス事業者（デイサービス・ヘルパーなど）とは日常的に連絡調整を行っており、今後も継続します。

7.介護サービスを利用した満足度について

ご利用者さまの状態を確認し、ご利用者さまご家族さまと一緒にサービスを検討します。介護サービス利用中はご利用者さまご家族さまにサービス利用状況を確認します。サービス事業者(デイサービス・ヘルパーなど)とも情報交換し、自立に向けた満足のいくサービスをその都度再検討します。

8.医師会のケアマネジャーを利用した満足度について

信頼されるよう努力します。

9.ご意見やご要望について

みなさまからの労いの言葉に感謝し、今後一層業務遂行に努めます。

ご意見やご指摘のあった点に関しては今後改善に努めます。

みなさまの貴重なご意見をもとに、これからもより満足いただけるケアマネジメントに努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。

令和7年10月

医師会居宅介護支援センター職員一同