

平成24年度 市川市福祉公社「ケアマネジャーに対する事業者満足度調査」結果

- (1)調査方法 ハガキの郵送にてアンケートの配布・回収を行った。
 (2)調査期間 平成24年11月26日～12月14日
 (3)回収率 42.9%(回答数 60/配布数 140)
 (4)調査結果 及び今後の方針

問	質問内容	評価の回答数					評価の理由(自由記載)	今後の方針等
		満足	普通	不満	未回答	合計		
1	当会社に連絡した際、担当CMに用件が素早く伝わりますか	37 (61.7%)	21 (35.0%)	2 (3.3%)	0 (0.0%)	60	<ul style="list-style-type: none"> ・キャンペーン等の問合せ、いつも有難うございます。 ・FAXにての連絡でも当日～翌日には必ずご連絡頂いています。 ・折り返しの電話がこない。 ・こちらからお電話させて頂いた時、不在でもその後折り返し頂けるので助かります。 	伝言の仕方を見直し、折り返しの連絡を確実に出来るようにします。また、緊急時には担当CM以外でも対応できるように努めます。
2	当会社のCMは報告・連絡・調整が迅速にできていますか	34 (56.7%)	22 (36.7%)	4 (6.7%)	0 (0.0%)	60	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも迅速なご連絡有難うございます。 ・以前デイ受入れHPの調整漏れがあり、すぐに調整を依頼したが、調整してもらえず、CMも来ずに家族が帰宅するまで1時間半待たされた。 ・外泊・外出でのキャンセルや日程変更の連絡が直前過ぎる事がある。 ・緊急な事が今現在発生していない為わかりません連絡は迅速と思います。 ・全てではないが質問の回答が無い、又は遅い事がある。 ・連絡が遅く困ってしまう事あり。 ・紹介内容を早いタイミングでお送り頂けるので助かっています。 	改めて報告・連絡・調整が、正確に迅速に行えるよう心がけていきます。
3	CMが貴社に依頼する場合、利用者の情報提供が充分にできていますか	32 (53.3%)	26 (43.3%)	2 (3.3%)	0 (0.0%)	60	<ul style="list-style-type: none"> ・保険情報がきちんと送付され、依頼書もわかりやすい。 ・いつも丁寧で助かっております。 	スムーズにサービスが開始できるよう出来る限り細かな情報提供を心がけます。
4	緊急時や事故が発生した際、CMは速やかに対応ができていますか	32 (53.3%)	23 (38.3%)	1 (1.7%)	4 (6.7%)	60	<ul style="list-style-type: none"> ・まだ、そのような場面などにはなっておりませんのでわかりません。 ・該当なし。 ・非常時も皆様、冷静に対処されていると思います。 ・とてもすばやい行動だと思います。 	社内でも想定される緊急時の対応方法や対処について、確認・実施をしております。今後も引き続き対応出来るよう心がけてまいります。

問	質問内容	評価の回答数					評価の理由(自由記載)	今後の方針等
		満足	普通	不満	未回答	合計		
5	CMの言葉遣いや態度などに満足されていますか	38 (63.3%)	21 (35.0%)	0 (0.0%)	1 (1.7%)	60	<ul style="list-style-type: none"> ・TEL等も丁寧に対応して頂いてます。 ・直接お会いすることはほとんどない。 ・皆様、非常に礼儀正しくいつも参考になります。 ・お付き合いのあるCMさんは皆さんいい人ばかりです。 	皆様の対応方法も参考にさせていただきながら、今後も、迅速で不快のない対応に努めてまいります。
6	CMから計画書や提供票等、書類は迅速に交付されていると思いますか	31 (51.7%)	25 (41.7%)	4 (6.7%)	0 (0.0%)	60	<ul style="list-style-type: none"> ・提供票は早めに頂きますが、計画書は頂いてないように思います。 ・ゆっくりで聞きやすい。 ・こちらから請求しないと到着しないことがほとんど。 ・早く作成して頂けるので助かっております。 	認定の遅れ等により交付が滞りご迷惑をおかけすることもあります。速やかにお届けできるよう、意識して取り組んでいきます。
7	今後も当公社のCMからの依頼を受けたいと思いますか	38 (63.3%)	22 (36.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	60	<ul style="list-style-type: none"> ・まだ、若干空きがありますので宜しくお願い致します。 ・地域的に空きがあれば対応します。 ・是非とも一緒にお仕事をさせて頂きたいです。 ・こちらこそ宜しくお願い致します。 ・はい。 ・もちろんです。今後とも宜しくお願い致します。 	沢山のご意見をいただきありがとうございました。今後ともよろしくお願ひします。

○その他のご意見

- ・いつも迅速な対応に感謝しております。
- ・全て速やかに対応して下さり大変助かっています。今後とも宜しくお願いいたします。
- ・いつもお世話になっております。今後も宜しくお願い致します。
- ・弊社も今後、よりサービスの向上に努めて参りますので宜しくお願い申し上げます。
- ・利用者様の要望とCMの食い違いがある。
- ・今後とも宜しくお願い致します。
- ・提供票がもう少し早く来ると助かります。
- ・誠意と真心をもってお仕事させて頂いております。又、ご縁がありましたら宜しくお願いいたします。
- ・貴社のCMさん、皆信頼できます。
- ・事務所が変わり大変な点多いと思いますがこれからも宜しくお願いいたします。
- ・担当CMの変更が多く、上司の評判もあまり良くない。居宅のイメージ悪いです。
- ・利用者様が自宅で転倒したと連絡した所、すぐに駆けつけSSを利用できるようにして下さいました。素早い行動に感心しました。