

令和7年度 ご利用者様満足度アンケート集計結果及び改善案

居宅介護支援センターいなほ

配布数	回答数	回収率
178	121	67.9%

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	40	33.1%
ご家族	65	53.7%
その他	2	1.6%
無回答	14	11.6%

① 介護保険制度について、わかりやすく説明していますか

満足	71	58.7%
やや満足	12	9.9%
普通	36	29.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	2	1.7%

〈ご意見〉

- ・年々制度内容が少しずつ変わるので、新聞等を見ています。

② 訪問時、サービスの予定や利用料について十分な説明がありますか

満足	82	67.8%
やや満足	17	14.0%
普通	20	16.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	2	1.7%

〈ご意見〉

- ・特別不足は聞いておりません。

③ ケアマネージャーはご利用者様やご家族様の話を十分聴いていますか

満足	99	81.8%
やや満足	11	9.1%
普通	10	8.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	1	0.8%

〈ご意見〉

- ・とてもご親切、ご丁寧です。
- ・実母が相談しているようです。

④ 介護サービスについて、必要な情報を伝えていますか

満足	71	58.7%
やや満足	25	20.7%
普通	21	17.3%
やや不満	1	0.8%
不満	0	0.0%
未記入	3	2.5%

⑤ 介護に関して気軽に相談できますか

満足	90	74.4%
やや満足	14	11.6%
普通	15	12.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	2	1.6%

〈ご意見〉

- ・もちろんです。とても信頼できます。
- ・相談しやすいです。

⑥ 介護サービスの計画書（ケアプラン）など各種書類に関して説明し、同意の上でご利用者、ご家族に交付していますか。

満足	93	76.9%
やや満足	12	9.9%
普通	12	9.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	4	3.3%

⑦ 介護サービスの計画書（ケアプラン）はご利用者、ご家族の希望、要望が反映されていますか。

満足	88	72.7%
やや満足	14	11.6%
普通	17	14.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	2	1.7%

〈ご意見〉

- ・希望、要望を最大限取り入れて計画してもらっていて、とてもありがたいです。
- ・お話を良く聞いてくださり希望が反映されています。
- ・利用者本人が言うことが本当なら、もう少し色々なことしたいそうです。ボーッとしている方が多い？

改善策

サービス利用中の過ごし方等にご希望やご要望がある場合は遠慮なくケアマネジャーにご相談下さい。ケアマネジャーの方からもサービス事業所側に対して過ごし方の相談をさせていただきます。

⑧ 担当ケアマネジャーは他のサービス事業所と十分に連携がとれていると思いますか

満足	86	71.1%
やや満足	19	15.7%
普通	14	11.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	2	1.6%

⑨ 急なサービス変更にすぐに対応してくれますか

満足	87	71.9%
やや満足	13	10.7%
普通	17	14.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	4	3.3%

〈ご意見〉

- ・今までに急な変更は無いので分からない。

⑩ 担当ケアマネジャーと連絡がつきやすいですか

満足	96	79.3%
やや満足	9	7.4%
普通	13	10.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	3	2.5%

〈ご意見〉

- ・はい。近いので安心です。
- ・なかなか電話に出られず申し訳ありません。

⑪ 約束したことを守っていますか。（訪問時間や問い合わせの返答など）

満足	98	81.0%
やや満足	13	10.7%
普通	5	4.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	5	4.1%

⑫ 不満や苦情、相談をじっくり聴いて対応してもらえますか

満足	90	74.4%
やや満足	15	12.4%
普通	14	11.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	2	1.6%

〈ご意見〉

- ・充分対応していただいています。
- ・実母も直接電話しているようだし、質問にも答えて頂きました。

⑬ 担当ケアマネジャーは個人情報保護について説明を行い、個人情報保護に努めていますか

満足	90	74.4%
やや満足	7	5.8%
普通	21	17.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	3	2.5%

⑭ 担当ケアマネジャーの態度、言葉遣いは適切ですか

満足	105	86.8%
やや満足	6	5.0%
普通	8	6.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	2	1.6%

〈ご意見〉

・最高です。

⑮ 担当ケアマネジャーの身だしなみは整っていますか

満足	109	90.1%
やや満足	5	4.1%
普通	5	4.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	2	1.6%

⑯ 介護保険の利用、ケアマネジャーの支援でご本人様、ご家族様の生活がしやすくなりましたか

満足	84	69.4%
やや満足	19	15.7%
普通	15	12.4%
やや不満	1	0.8%
不満	0	0.0%
未記入	2	1.6%

〈ご意見〉

・ケアマネジャーさんの支援でなんとか介護と生活がうまく回っています。本当にありがとうございます。

☆その他のご意見・ご要望

- ・介護保険制度が、どんどん厳しくなって利用したくても利用できない（金銭的にも）というお話を聞くこともあります。国も高齢者にとってやさしくしていただきたいです。（今のところ私自身のことではありあませんが）
- ・お世話になっております。本人の体力、知力等が急に悪くなってきた様に思われますので、今後相談する事が多くなると思われます。その節はよろしくご指導お願い申し上げます。
- ・いつも大変お世話になっております。難しい問題にも真剣にお話を聞いて下さり適切に対応して下さいます。家族としても心配や不安が無くなりました。ありがとうございます。
- ・担当の〇〇ケアマネさんにはいつも良くしていただいています。
- ・家に来てもらっている。〇〇ケアマネさんの対応は分かりやすく、立派な方です。
- ・対面でもメールでも、しっかり話を聞いて下さいます。大変ありがたいです。
- ・いつもありがとうございます。良くしていただいております。
- ・お話を聞いて、すぐに対応していただき大変助かりました。ありがとうございます。
- ・満足しています。今後ともよろしくお願い致します。
- ・電話相談等に対しても、すぐに対応していただいて感謝しています。
- ・対応も良く、特にありません。
- ・いつもお世話になっている頼れる方です。母の話も良く聞いてくださり感謝しています。
- ・どんな事でも相談しやすく、大変助かっております。これからも引き続き、どうぞ宜しくお願い致します。
- ・大変お世話になっております。
- ・いつもお世話になっております。今年も引き続き宜しくお願い致します。
- ・いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。今後も色々と相談に乗って下さい。よろしくお願い致します。
- ・叔父（利用者）とは離れて暮らしているので、ケアマネジャーさんより必要に応じて身体のケアや生活のアドバイス等をしていただきとても助かっています。電話でも叔父の様子をお話していただき安心しております。ケアハウスさんとも利用場所が続いているので移動の心配も無くありがたいです。
- ・私が父に対して距離を測っていた際に、親身になって寄り添って下さって、、、とても感謝しております。又、急な対応等にも迅速に対応していただき、本当にありがとうございました。
- ・いつもご意見や要望など伝えると相談にものってくれるのでいつも感謝しています。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも親身になって相談にのってくれて、ありがとうございます。今後もよろしくお願い致します。
- ・いつもお世話になっております。
- ・良くやって下さっているので何の不安もなく、何かあったらお電話すれば良いと心丈夫です。感謝あるのみです。
- ・良いケアマネジャーさんで助かります。
- ・いつもありがとうございます。
- ・とても話しやすく満足しています。
- ・安心して頼りにしております。お願い致します。
- ・いつも困った時もよく話を聞いて下さり助けて下さるので心強く思っています。今後もよろしくお願い致します。
- ・担当ケアマネジャー様にはいつも大変お世話になっています。大きな声で話をしてくれ、本人の話もよく聞いて下さいますので、毎月の訪問を楽しみにしています。これからもよろしくお願い致します。
- ・年寄りの独居は不安な面もありますが、支援していただいているおかげで、よい刺激となり、また張り合いに感じています。今後もよろしくお願い致します。
- ・一緒に暮らしていない家族としては、実母（認知症あり）より、ケアマネ様の答えが頼りです。適切な判断をする為にも必要です。
- ・良くして頂いていますので、今後も宜しくお願い致します。
- ・これからもよろしくお願い致します。
- ・〇〇ケアマネさんのサポートのおかげで私も兄も助かっています。いつもありがとうございます。

- ・家庭料理を2～3品作ってほしいです。※一皿に一品でよいです。

改善策

サービスの提供内容について、ご希望がある場合はケアマネジャーにお伝えください。ケアマネジャーよりサービス事業所に相談をさせていただきます。

- ・介護制度が中々理解できません。もう少し簡単になったらと思います。国の制度なので仕方ないと思いますが。

改善策

介護保険制度は複雑な制度になっておりますが、ご利用者様、ご家族様に少しでも分かりやすくお伝えすることができるよう、再度所内にて説明の仕方について統一を図ります。また、制度について不明な点がありましたら、随時お答え致しますので、遠慮なくお申し出下さい。

ご利用者、ご家族の皆様、この度はアンケート調査にご協力いただき誠にありがとうございました。皆様のご意見をもとに、所属するケアマネジャーの接遇や知識、技術を向上し、担当するご利用者、ご家族の皆様により良いサービスを提供できるよう事業所全体で日々研鑽していきます。今後ともご指導、ご鞭撻の程よろしくお願い申し上げます。

居宅介護支援センターいなほ 管理者 齋藤真広