

# 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下山

| 配布数 | 回答数 | 回収率   |
|-----|-----|-------|
| 97  | 66  | 68.0% |

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

|     |    |       |
|-----|----|-------|
| ご本人 | 19 | 28.8% |
| ご家族 | 41 | 62.1% |
| その他 | 0  | 0.0%  |
| 無回答 | 6  | 9.1%  |

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   | 47 | 71.2% |
| やや満足 | 14 | 21.2% |
| 普通   | 5  | 7.6%  |
| やや不満 | 0  | 0.0%  |
| 不満   | 0  | 0.0%  |
| 未記入  | 0  | 0.0%  |

〈ご意見〉

- ・知らない事ばかりですが理解できました。
- ・最初の頃に聞いたと思います。

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   | 53 | 80.3% |
| やや満足 | 5  | 7.6%  |
| 普通   | 8  | 12.1% |
| やや不満 | 0  | 0.0%  |
| 不満   | 0  | 0.0%  |
| 未記入  | 0  | 0.0%  |

〈ご意見〉

- ・あります。
- ・利用料について月一回の面談の際に毎回確認しています。

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   | 58 | 87.9% |
| やや満足 | 7  | 10.6% |
| 普通   | 1  | 1.5%  |
| やや不満 | 0  | 0.0%  |
| 不満   | 0  | 0.0%  |
| 未記入  | 0  | 0.0%  |

〈ご意見〉

- ・親身に聞いてくださっています。
- ・たっぷり聞いてもらっています。

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   | 48 | 72.7% |
| やや満足 | 14 | 21.2% |
| 普通   | 3  | 4.6%  |
| やや不満 | 0  | 0.0%  |
| 不満   | 0  | 0.0%  |
| 未記入  | 1  | 1.5%  |

〈ご意見〉

- ・たくさんのことを説明して下さいます。
- ・こちらが必要とするサービスを主に聞いています。

⑤ 介護に関して気軽に相談できますか

|      |    |       |                                                                             |
|------|----|-------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 満足   | 57 | 86.4% | 〈ご意見〉                                                                       |
| やや満足 | 5  | 7.6%  | ・相談しやすい方です。                                                                 |
| 普通   | 4  | 6.0%  | ・話しやすいです。                                                                   |
| やや不満 | 0  | 0.0%  | ・いつも色々な相談に対して的確に回答していただいています。                                               |
| 不満   | 0  | 0.0%  | ・本人自身が言い出しにくい時もあります。                                                        |
| 未記入  | 0  | 0.0%  | 改善策<br>時間に余裕をもって訪問し、ご本人がお話しやすいように<br>ケアマネジャー側からお声掛けさせていただくよう心掛けて<br>対応致します。 |

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   | 51 | 77.3% | 〈ご意見〉             |
| やや満足 | 11 | 16.7% | ・最初のころに聞いたと思います。  |
| 普通   | 4  | 6.0%  | ・文字が細かくて読みにくいのです。 |
| やや不満 | 0  | 0.0%  | ・丁寧に説明して下さいました。   |
| 不満   | 0  | 0.0%  |                   |
| 未記入  | 0  | 0.0%  |                   |

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   | 53 | 80.3% | 〈ご意見〉         |
| やや満足 | 9  | 13.6% | ・毎回満足しています。   |
| 普通   | 3  | 4.6%  | ・計画段階で相談しました。 |
| やや不満 | 0  | 0.0%  |               |
| 不満   | 0  | 0.0%  |               |
| 未記入  | 1  | 1.5%  |               |

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   | 51 | 77.3% | 〈ご意見〉                                       |
| やや満足 | 7  | 10.6% | ・他の事業所様からたまにですが、ご連絡を頂くこともあり、<br>取れていると思います。 |
| 普通   | 6  | 9.1%  | ・他の事業所のことはよく分かりません。                         |
| やや不満 | 0  | 0.0%  | ・用具を貸してもらうところと連携していると思います。                  |
| 不満   | 0  | 0.0%  |                                             |
| 未記入  | 2  | 3.0%  |                                             |

⑨ 急なサービス変更に対応してくれますか

|      |    |       |                              |
|------|----|-------|------------------------------|
| 満足   | 52 | 78.8% | 〈ご意見〉                        |
| やや満足 | 6  | 9.1%  | ・してくださっています。                 |
| 普通   | 6  | 9.1%  | ・急に頼んだ部屋の中の手すりを速く準備してもらいました。 |
| やや不満 | 0  | 0.0%  | ・したことはありません。                 |
| 不満   | 0  | 0.0%  | ・毎回迅速に対応していただける。             |
| 未記入  | 2  | 3.0%  |                              |

⑩ 担当ケアマネジャーと連絡がつきやすいですか

|      |    |       |                                                                                                                                     |
|------|----|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 満足   | 58 | 87.9% | 〈ご意見〉                                                                                                                               |
| やや満足 | 4  | 6.0%  | ・電話はすぐに出れない時は折り返しが早いです。                                                                                                             |
| 普通   | 4  | 6.0%  | ・電話一本です。                                                                                                                            |
| やや不満 | 0  | 0.0%  | ・ケアマネさんご本人との連絡がなかなかです。                                                                                                              |
| 不満   | 0  | 0.0%  | ご多忙なのだと思います。                                                                                                                        |
| 未記入  | 0  | 0.0%  | 改善策                                                                                                                                 |
|      |    |       | 交代で電話転送の当番を設け、事務所不在でも連絡が取れる体制<br>とっていますが、面談など対応中ですぐに電話対応できない<br>場合もあります。着信を確認次第、折り返し連絡させていただきます。<br>必要に応じて、留守番電話にメッセージを残して頂けると幸いです。 |

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   | 61 | 92.4% |
| やや満足 | 3  | 4.6%  |
| 普通   | 2  | 3.0%  |
| やや不満 | 0  | 0.0%  |
| 不満   | 0  | 0.0%  |
| 未記入  | 0  | 0.0%  |

- 〈ご意見〉
- ・時間はきっちりした方です。
  - ・ピッタリ訪問です。

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   | 55 | 83.3% |
| やや満足 | 8  | 12.1% |
| 普通   | 3  | 4.6%  |
| やや不満 | 0  | 0.0%  |
| 不満   | 0  | 0.0%  |
| 未記入  | 0  | 0.0%  |

- 〈ご意見〉
- ・していただいています。
  - ・不満、苦情ありません。
  - ・ありがたいと思っています。
  - ・小さなことでも親身になって対応していただいています。

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   | 52 | 78.8% |
| やや満足 | 9  | 13.6% |
| 普通   | 5  | 7.6%  |
| やや不満 | 0  | 0.0%  |
| 不満   | 0  | 0.0%  |
| 未記入  | 0  | 0.0%  |

- 〈ご意見〉
- ・していただいています。
  - ・特に問題ありません。
  - ・特に差しさわりがあったりしたことはありません。

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   | 60 | 90.9% |
| やや満足 | 5  | 7.6%  |
| 普通   | 1  | 1.5%  |
| やや不満 | 0  | 0.0%  |
| 不満   | 0  | 0.0%  |
| 未記入  | 0  | 0.0%  |

- 〈ご意見〉
- ・ものごしが柔らかくてお話していても落ち着きます。
  - ・とても丁寧です。

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   | 62 | 94.0% |
| やや満足 | 4  | 6.0%  |
| 普通   | 0  | 0.0%  |
| やや不満 | 0  | 0.0%  |
| 不満   | 0  | 0.0%  |
| 未記入  | 0  | 0.0%  |

〈ご意見〉

- ・好印象でした。
- ・良いと思います。

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   | 54 | 81.8% |
| やや満足 | 7  | 10.6% |
| 普通   | 5  | 7.6%  |
| やや不満 | 0  | 0.0%  |
| 不満   | 0  | 0.0%  |
| 未記入  | 0  | 0.0%  |

〈ご意見〉

- ・とても安心できています。
- ・手すりがとても助かっています。
- ・本人の生活、特に食事が安定したので利用する前より体調面が良くなりました。

☆その他のご意見・ご要望

- ・担当になっていただいた最初の頃、相談するとの確な答えをくださり本当に助かりました。感謝しております。これからも、どうぞよろしくお願い致します。
- ・はじめての介護生活が始まると思うとオロオロ不安でいっぱいでした。ケアマネジャーさんのおかげで、沢山のサービスが受けられることを詳しく教えていただき、また、手続きもして頂き精神的にとっても楽になりました。デイサービスに家族が行っている時に用事をたしたり、リフレッシュしたりできます。これからもよろしくお願い致します。
- ・気軽に相談できること、また、迅速な対応をしていただいているので大変助かっています。
- ・いつも親身になって対応していただけて助かっています。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。心おきなく相談できるケアマネさんだと日頃から思っております。これからも宜しくお願いします。
- ・利用を始めて1年ちょっとですが、こんなに手厚いとは知りませんでした。介護認定を希望して良かったと思います。毎回よくよく話を聞いてもらい心スッキリです。
- ・メールで連絡出来るのが便利で良い。不満なし。
- ・どんな小さな疑問や不安も親身になって聞き、すぐに対応し、分かりやすく説明して下さいます。
- ・お陰様で一人で悩むことなく、ご相談にのって頂き助けられ感謝しております。今後共ご指導と助言をよろしくお願い致します。
- ・現状の困り事、将来予想される不安について相談させていただいております。アドバイスで解決したり、生活が向上していると実感できています。今後共、よろしくお願い致します。
- ・いつも愛情をもって接して下さいていると感じます。これからも頼りにしていますので、よろしくお願い致します。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。
- ・他のケアマネさんを知らないので比較できないですが、いつも支援して頂きとても心強いです。ありがとうございます。
- ・いつも親身になってくださり感謝しております。これからもよろ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。
- ・臨機応変に対応して下さい助かっており、肝が据わった印象を受け感謝しております。
- ・感じが良く、親身に心配して下さい、大変頼りになります。
- ・丁寧、親切で大変助かっています。相談しやすく頼りになります。今後もよろしくお願い致します。

- 担当ケアマネジャー氏の訪問を本人、家族共々大変楽しみに待っています。家族は本人へのケアマネジャー氏の対処（対話）を参考にして日々の本人との対応（対話）に活かしております。出来る事ならケアマネジャーの異動はない様にと思っています。
- 細かなところまで対応していただけてとても感謝しています。この先もいろいろな問題が出てくると思いますが、家族としてはケアマネジャーがいつも親身になって対応してくださるのでとても心強いです。これからもよろしくお願いします。
- いつも大変お世話になっております。本人や家族の要望をよく聞いてくださり、感謝しています。よろしくお願いします。

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下山      管理者 鈴木雅子