

## 令和7年度 顧客満足度調査結果報告書（ケアプランセンターおおたき）

### □ 調査時期

令和7年12月～令和8年1月

### □ 調査実施方法

手渡しによる配票調査（一部郵送）

### □ 質問項目

お答えになる方（意見をあらわす方）

1. ご利用されている方本人（代筆含む） 2. ご家族 3. その他

①ケアマネジャーによる説明はわかりやすいですか

②ケアマネジャーの関りによって不安な気持ちは解消されましたか

③ケアマネジャーはあなたの話を十分に聞いてくれますか

④ケアマネジャーのかかわりによって暮らしやすくなりましたか

※①～④を「満足・やや満足・普通・やや不満足・不満足」の5段階の尺度で丸をつけていただき、集計しました。

### □ 調査対象者及び回答総数(回答率)

令和7年度4月～10月までの利用者を対象とし、アンケートを配布しました。

	対象者数	回答総数	回答率
R5(本人)	87	64	73.60%
R5(家族)	76	57	75.00%
R6	115	85	73.92%
R7	110	76	69.09%

### □ 結果概要

この度の満足度調査は、ケアマネジャーの資質の向上を目的とし、説明のわかりやすさや面談技術、ケアマネジメントによる課題解決についてご本人、もしくはご家族や親族の方がどのように受け止めているかを伺い、ケアマネジャーの課題を把握し、研修計画や目標設定に活かしたいと考え、実施いたしました。

・アンケート結果について、概ね良好な評価をいただきました。

・「やや不満足」「不満足」と回答された方はおりませんでした。

・「説明のわかりやすさ」「話を聞いてくれる」「暮らしやすさ」について、ご本人から高評価をいただいています。

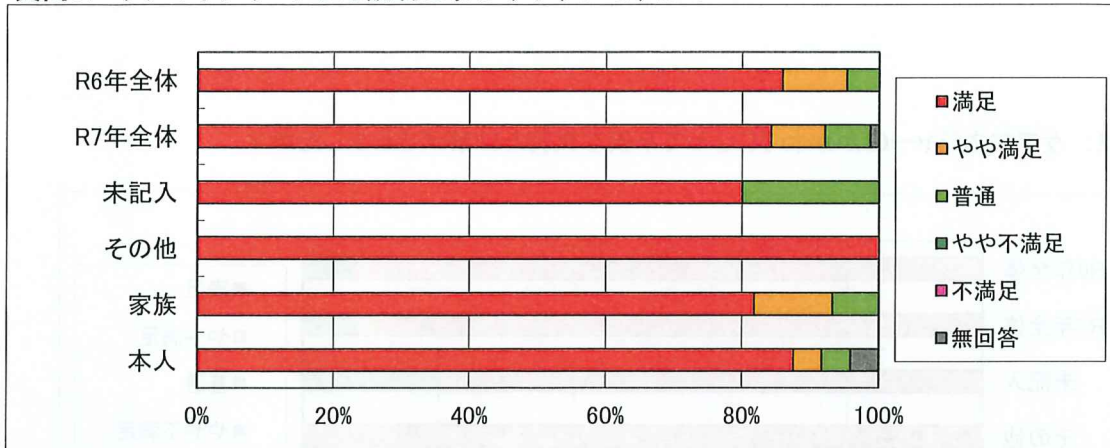
・評価の良い順番は、「話を聞いてくれる」「説明のわかりやすさ」「不安感の解消」「暮らしやすさ」でした。

・R6年と比較すると「話を聞いてくれる」「暮らしやすさ」の評価が高くなりました。

ご利用者、ご家族の皆様から高評価、及びお褒めの言葉や労いの言葉をかけていただき、大変励みになりました。次年度も法人内居宅介護支援事業所のチームで学ぶ機会を設け、ケアマネジャー個々の力量向上を図り、利用者が安心して在宅で暮らせるよう支援していきたいと思います。お忙しいところ、アンケートにご協力いただきありがとうございました。



質問1: ケアマネジャーによる説明はわかりやすいですか？



質問1	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
本人	21	1	1	0	0	1
家族	36	5	3	0	0	0
その他	3	0	0	0	0	0
未記入	4	0	1	0	0	0
R7年全体	64	6	5	0	0	1
R6年全体	73	8	4	0	0	0

《ご意見など》

(ご本人から)

- ・いつも親身になって話してくれて分かりやすいです。
- ・聞いたことは調べて教えてくれる。
- ・〇〇さんは大変にととてもすごく感謝しております。言葉、言い方、態度、依頼内容の相談など大変満足しております。
- ・私たちの身になって心配し、アドバイスしていただいている。話し方も丁寧でいいです。
- ・現状利用しているサービスの他に新たなサービスの情報を提供してくれる。

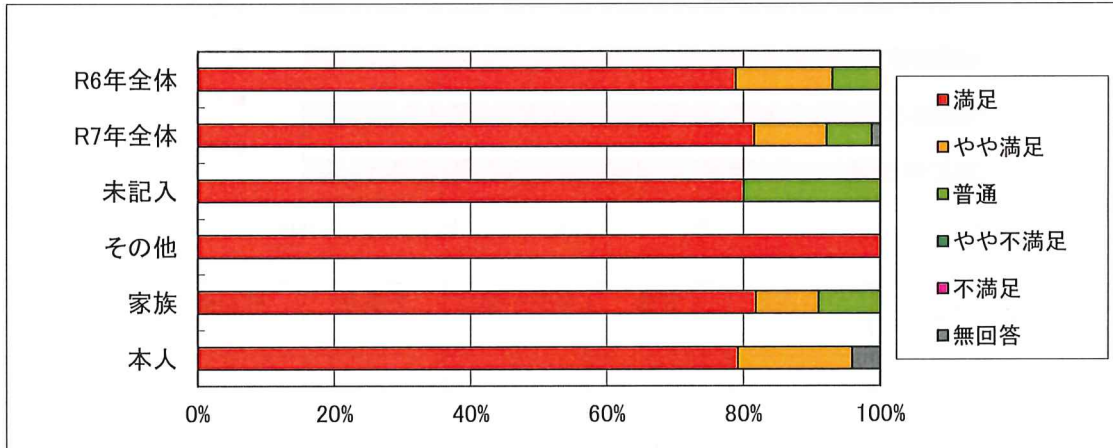
(ご家族から)

- ・聞き取りやすく、何回でも話したり、説明してくれる。
- ・一つ一つゆっくり話してくださいませ。ゆっくり話してくださいませるので、わかりやすいです。
- ・いつも親身になって話してくれて分かりやすいです。親身になってくださいませ。一つ一つゆっくり話してくださいませし、耳が遠い父には耳元で話してくださいませ。お気遣いできて素晴らしい方です。
- ・私が行ったことのない施設や病院などの場所までをスマホで教えてくださり、とても助かりました。
- ・とても丁寧親切で満足しています。
- ・家族の方の思いを考慮して説明(例えば、施設入居の母が病院にかかっている場合)して下さっているのですが、病状をもう少し主観的に説明して下さいませも良いと存じます。これ一点のみやや満足で、あとはすべて満足です。
- ・いつもわかりやすく情報を伝えていただいています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・情報の提供。すぐに対応してくれる。

(その他)

- ・穏やかにやさしい言い方で接して頂いて本人も話しやすいと思います(私たちなら感情が入りすぎてしまい、話を聞いてあげるとかでなく、けんかになってしまう所、ありがたく思います。)

質問2: ケアマネジャーのかかわりによって不安な気持ちは解消されましたか？



質問2	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
本人	19	4	0	0	0	1
家族	36	4	4	0	0	0
その他	3	0	0	0	0	0
未記入	4	0	1	0	0	0
R7年全体	62	8	5	0	0	1
R6年全体	67	12	6	0	0	0

《ご意見など》

(ご本人から)

- ・来てくれるのが楽しみです。
- ・不明なことがあれば、なんでも聞いてくれている。今年は、ベッドを借りたり、装具のことなど、いろいろと面倒をおかけしましたが、よくやってくれました。
- ・知らない部分を教えてもらい、たいへん役立っています。
- ・特に不安な気持ちは持っていないが、見守ってもらっている感じがよい。

(ご家族から)

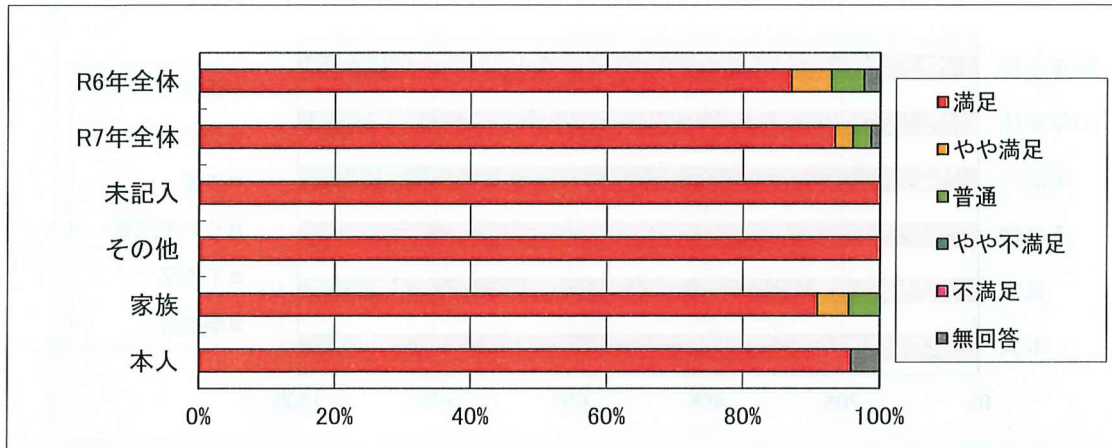
- ・返事が早く安心できる。
- ・いつもすぐに対応して下さいます。頼りにしています。
- ・不安な事がすぐに相談させていただいております。対応も迅速にさせていただいて、本当に助けていただいております。

:分からないことや不安に思うことがある時、話を聞いてもらったり、相談できるので、安心します。

(その他)

- ・特別不安なことはないと思いますが、仲間とうまくコミュニケーションを取れるか不安があったようですが、今は楽しくやっているようです。

質問3: ケアマネジャーはあなたの話を十分に聞いてくれますか？



質問3	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
本人	23	0	0	0	0	1
家族	40	2	2	0	0	0
その他	3	0	0	0	0	0
未記入	5	0	0	0	0	0
R7年全体	71	2	2	0	0	1
R6年全体	74	5	4	0	0	2

《ご意見など》

(ご本人から)

- ・良く聞いてくれます。
- ・こちらの意見をよく聞いていただき、的確なアドバイスをしていただいています。
- ・会話の他にも私の動きをよく見てくれていてアドバイスをくれている。

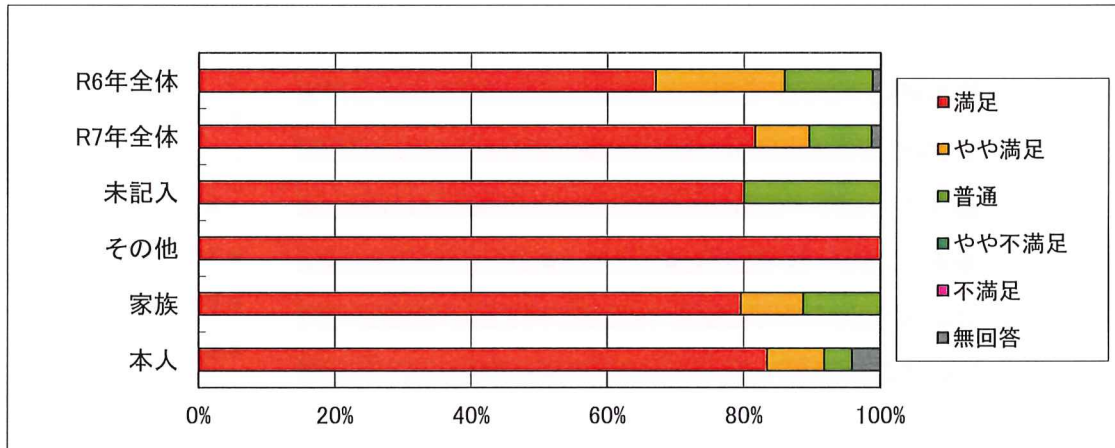
(ご家族から)

- ・いつもしっかり聞いてくださいます。
- ・いつもしっかり聞いてくださっています。
- ・聞いてもらっています。助かります。
- ・小さなことでこれ聞いていいのかなということでも一生懸命話して説明して、「たとえば・・・」というように話をしてくれてありがたいです。
- ・母親の様々な様態の変化にもその時々のお話を聞いてくださり、都度、的確な対応をしていただきました。

(その他)

- ・聞いてくれておりますので、安心しています。

質問4: ケアマネジャーのかかわりによって、暮らしやすくなりましたか？



質問4	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
本人	20	2	1	0	0	1
家族	35	4	5	0	0	0
その他	3	0	0	0	0	0
未記入	4	0	1	0	0	0
R7年全体	62	6	7	0	0	1
R6年全体	57	16	11	0	0	1

《ご意見など》

(ご本人から)

- ・妻も年齢とともにわからなくなってきておりますが、娘が近くにおり、連絡を取ってくれて大変よく暮らしております。
- ・いろいろな不安な事もこちらに合わせてアドバイスいただいている。
- ・車いすを借りたり、リハビリの利用など日常生活に不便さを感じていない。

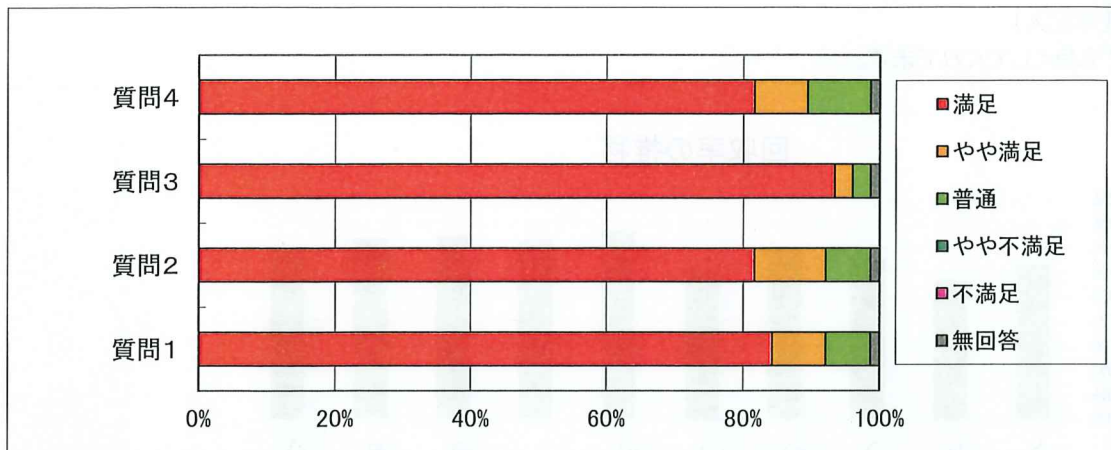
(ご家族から)

- ・何かあるとすぐに連絡させていただいております。色々教えていただき、助かります。
- ・私どもではわからない事は相談させていただき、アドバイスいただいております。
- ・介護施設へのいろいろな事をやってくださるので、私は自分ができる事をやるだけなので、ゆっくり暮らせてます。ありがとうございます。
- ・わからないこととお話すると自分の経験を聞かせていただき、ありがたかったです。
- ・認知症の母がお世話になっております。家族や母本人ともに不安や心配なく母はロングショートステイを利用することで人の目が届くところで生活していることで大変助けられております。
- ・ありがとうございます。

(属性未記入)

- ・制度を使い、福祉用具購入したところ、暮らしやすくなっております。

全質問の比較グラフ



	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
質問1	64	6	5	0	0	1
質問2	62	8	5	0	0	1
質問3	71	2	2	0	0	1
質問4	62	6	7	0	0	1

その他、ご要望・ご意見

(ご本人から)

- ・満足しているので、アンケートはいいません。アンケートは好きではありません。ケアマネジャーさん頑張ってください。
- ・いつも笑顔で明るく対応してくださり、話もしやすく助かっています。
- ・相談を良く聞いてくれていつも来る日を妻と二人で楽しみにしています。
- ・来年(2026年)もよろしく願います。良い年を迎えてください。
- ・良い対応してくれます。いつもありがとうございます。
- ・安心して話ができます。
- ・〇〇さんは継続でお願いします。
- ・定期的に訪問していただき、不安を解消してもらいたい。顔出しだけでもこちらとしては、安心感が沸いてきます・ありがとうございます。
- ・カンサツカ、ドウサツカ、コウドウカでこれからもご支援よろしく願います。
- ・ケアマネさんの対応には感謝しています。

(ご家族から)

- ・とっても感じの良い人で安心感もあります。これからもよろしく願います。
- ・〇〇さんには大変お世話になっております。親身に対応していただき、感謝しています。これからもよろしく願います。
- ・親身になって説明、手続きなど便宜を図っていただいているので、大変感謝しております。
- ・いつもお世話になっております。色々ご迷惑ばかりおかけして申し訳ありません。引き続きよろしく願います。
- ・本人の状態や気持ちの変化にも目を配ってもらい、その都度対応してください、家族として安心してお願いできました。今後、症状が進行することを想定して、変化があった時に早めに教えてもらえたらと思います。今年もよろしく願います。
- ・(各項目に共通します)利用者(父)は難聴のため、コミュニケーションがとりづらい面もありますが、ご理解いただき、聞こえるように、また理解できているか注意いただきながら対応いただいております。とても助かります。また、生活の様子を確認いただき、趣味等の話題にも触れていただくことで、とても安心感、信頼感等を感じている様子です。ケアマネジャーさんの対応・調整により、福祉サービスを受けられており、生活がしやすくなっています。

(その他)

・気軽に話しやすい方です・。

(属性未記入)

・とても良くしてくれています。

