

## 令和6年度 顧客満足度調査結果報告書

## □ 調査時期

令和6年12月～令和7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6年度4月～10月までの利用者を対象とし、配布しております。

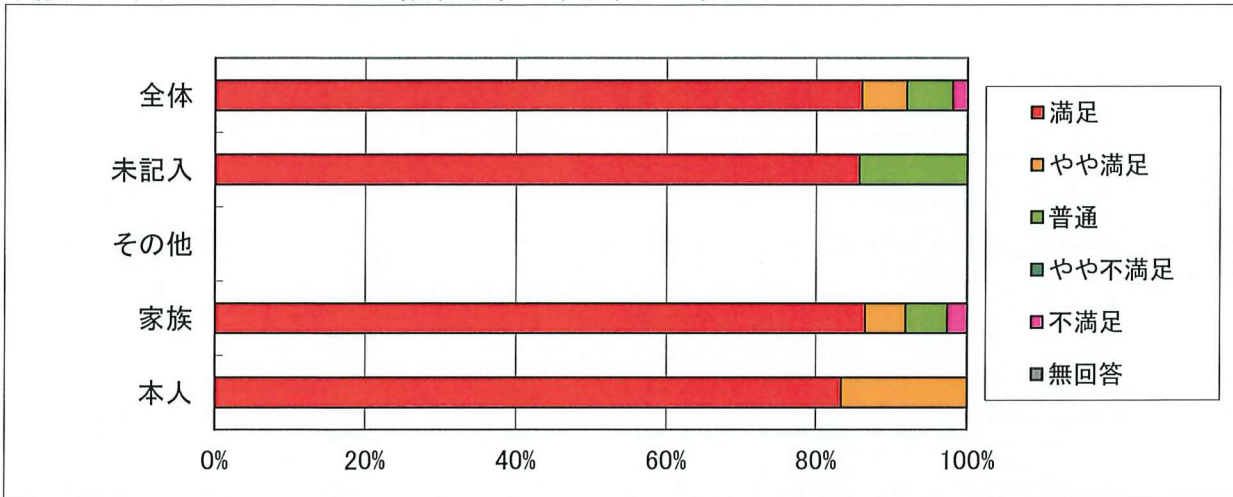
	対象者数	回答総数	回答率
R4(本人)	74	48	64.86%
R4(家族)	81	46	56.79%
R5(本人)	84	45	53.57%
R5(家族)	73	60	82.19%
R6	84	50	59.52%

## □ 結果概要

この度の満足度調査は、日ごろの面接場面やケアマネジャーの調整等において評価されている点、課題と思われる点を把握し、次年度の目標や研修計画に活かすことを目的として実施しています。

回収率に関しては、それほど変動はありませんでした。説明のわかりやすさや話を聞くことに関しては満足度が高かったものの、不安な気持ちは解消、暮らしやすくなったかについては若干低い評価でした。ご指摘頂いた内容は日々の業務を振り返る機会となり、心温まるお言葉は職員の励みとなりました。皆様から頂きました貴重なご意見・ご指摘・ご要望の一つ一つを大切にまた真摯に受け止め、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、ご利用者様が安心して在宅で暮らせるよう、またご家族様を支えられるよう支援していきたく思います。この度は、『顧客満足度調査』に際しまして、お忙しい中、ご協力いただき誠に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？

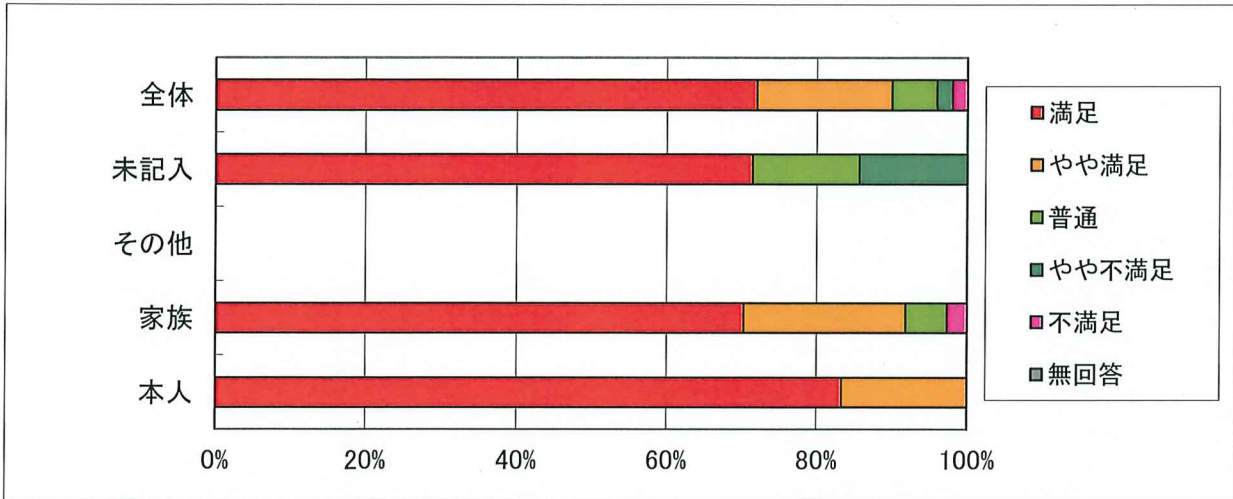


質問1	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
本人	5	1	0	0	0	0
家族	32	2	2	0	1	0
その他	0	0	0	0	0	0
未記入	6	0	1	0	0	0
全体	43	3	3	0	1	0

《ご意見など》

- ・わかりやすく廻りの状況なども教えてくれて親切です
- ・どうしたら良いのかわからない事が多く、ヒントをいただいています。
- ・いろいろめんどろみしてくれている。
- ・具体例もなくわかりにくい。
- ・いつも丁寧に説明していただいています。
- ・いつも親切に対応してもらっています。
- ・何も言うことはありません。大感謝！
- ・わかりやすくていねいにおしえてくれます

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？

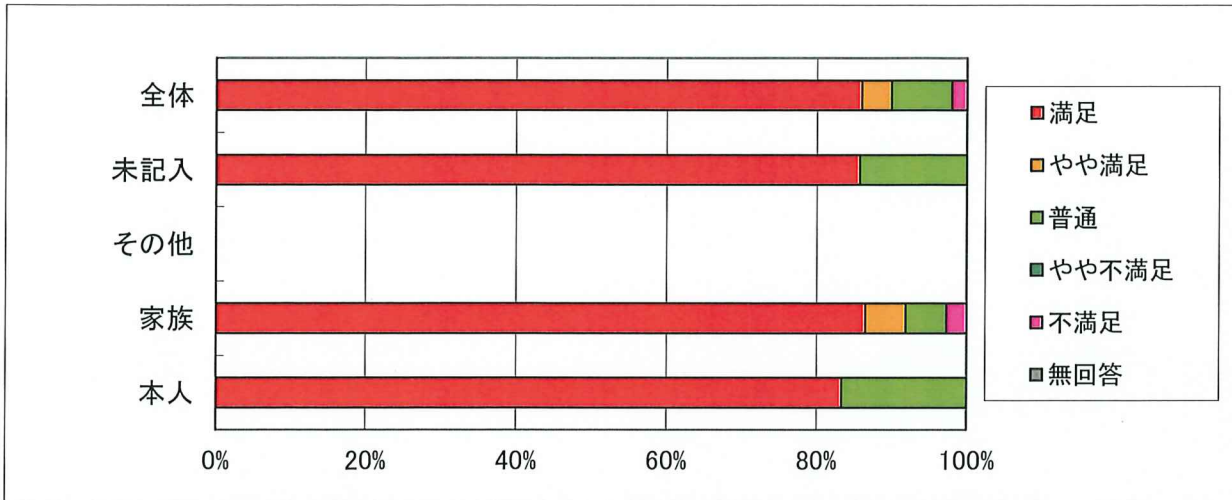


質問2	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
本人	5	1	0	0	0	0
家族	26	8	2	0	1	0
その他	0	0	0	0	0	0
未記入	5	0	1	1	0	0
全体	36	9	3	1	1	0

《ご意見など》

- ・不安は感じません。今後、年を増すごとに増すかもしれませんが今はなし。
- ・いろいろ気をつけてくれてありがとうございます。家族は母を入れて4人いるけど、夫には下の世話はたのめないしるすばんはしてくれるのでたすかりますが、息子も仕事で、私だけが1人でと思う時がありますが、ショートステイまで何日とか5日はデイサービスとか、ちゃんと息ぬぎが出来るので本当にありがとうございます。
- ・まったく解消されない。わからなくなると市役所から聞いてくれとってにげている。
- ・本人、家族全員に近況を聞いてくれます。
- ・メールで受診結果などを知らせてくれるので助かっています。

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?

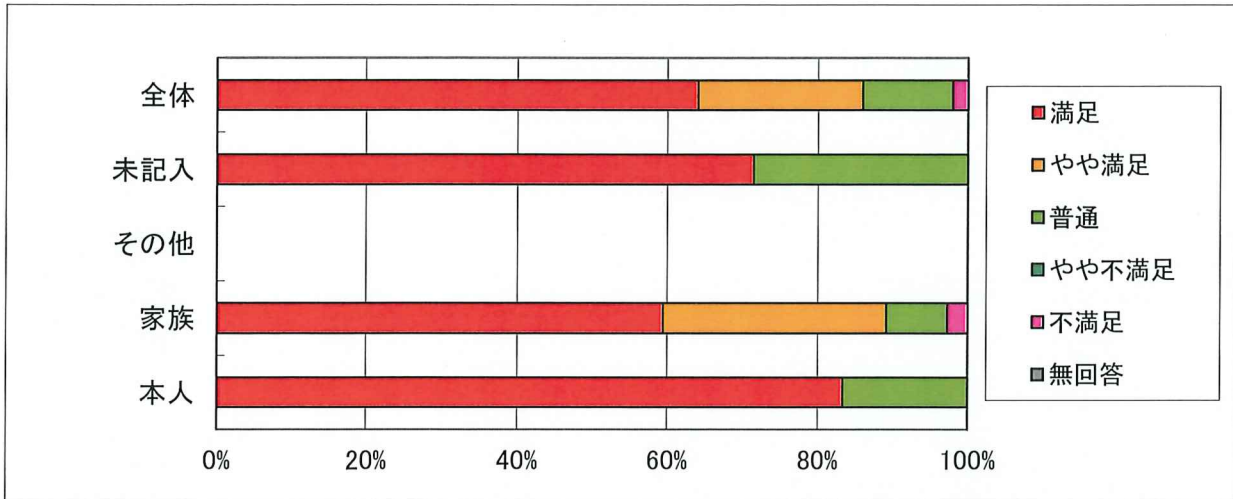


質問3	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
本人	5	0	1	0	0	0
家族	32	2	2	0	1	0
その他	0	0	0	0	0	0
未記入	6	0	1	0	0	0
全体	43	2	4	0	1	0

《ご意見など》

- ・関係のない話までしているかも、聞いてもらえて満足しています
- ・同じことばかり言ってすみません。聞いてくれてありがとうございます。
- ・メモ帳に書いたことを見たことがない。相手の話をまじめにきく人はメモ帳にポイントを書いているはずです。
- ・いつも話を聞いてくれます。

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？

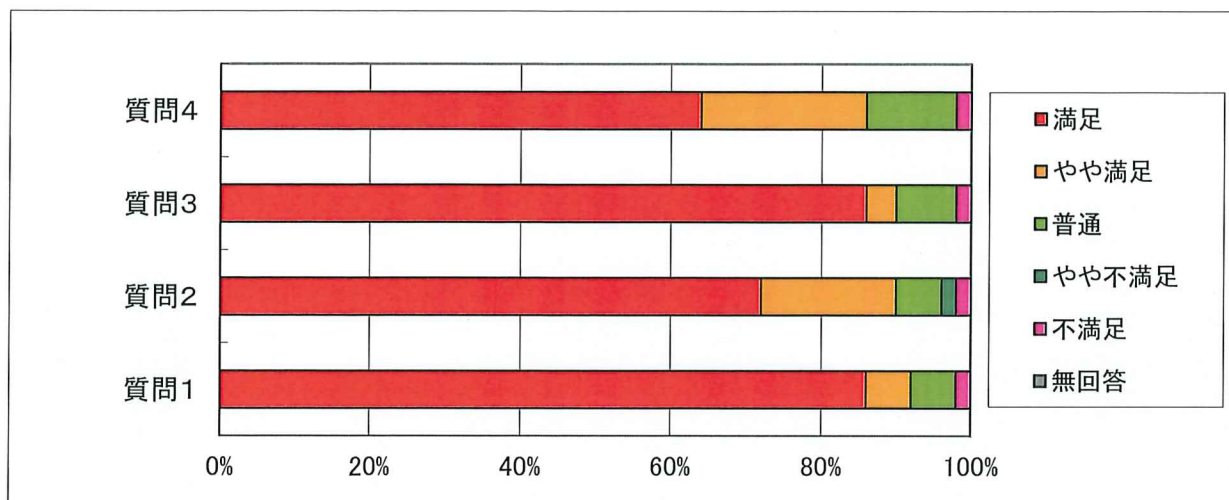


質問4	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
本人	5	0	1	0	0	0
家族	22	11	3	0	1	0
その他	0	0	0	0	0	0
未記入	5	0	2	0	0	0
全体	32	11	6	0	1	0

《ご意見など》

- ・気にかけてもらえていると感じられる。うれしく思います。
- ・知らない事が多く、見るとやるのではちがうなあと(かいごのこと)。よその人の事は良くみえるとか、かんたんに考えていましたが、たいへんだと。人それぞれちがうし、どうしたら良いのかおしえていただいていたためしています。何かあれば対応して下さって、本当にありがとうございます。
- ・まったくかわりません。我々の知らないこと、生活していく上でためになることを聞いたことがない。
- ・本人がケアマネージャーさんのおかげで、通院に付き添ってくれるヘルパーさんが知っている人達なので、安心・嬉しいといっています。

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	43	3	3	0	1	0
質問2	36	9	3	1	1	0
質問3	43	2	4	0	1	0
質問4	32	11	6	0	1	0

その他、ご要望・ご意見

- ・何もありません。
- ・いつもお世話になっています。感謝して居ります。
- ・これからもよろしくお願いします。
- ・親切に対応してもらいました。
- ・お茶菓子を食べてあますぎる。勤務中です。ずっと我慢していた。ご指導の程よろしくお願いいたします。
- ・来年もよろしくお願いします。いつも急な対応に、調整していただきありがとうございます。
- ・困った事に対して、相談に乗ってくれて助かってます。
- ・今後も、父母の状況を見て最適なプランを提供頂ければ幸いです。
- ・何も聞いてくれて相談しやすくてとても良い方です
- ・1ヶ月に1回来て、話を聞いてくれて大変助かってます。

回収率の推移

