

令和7年度 顧客満足度調査結果報告書

□ 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、集計する。

□ 調査対象者及び回答総数(回答率)

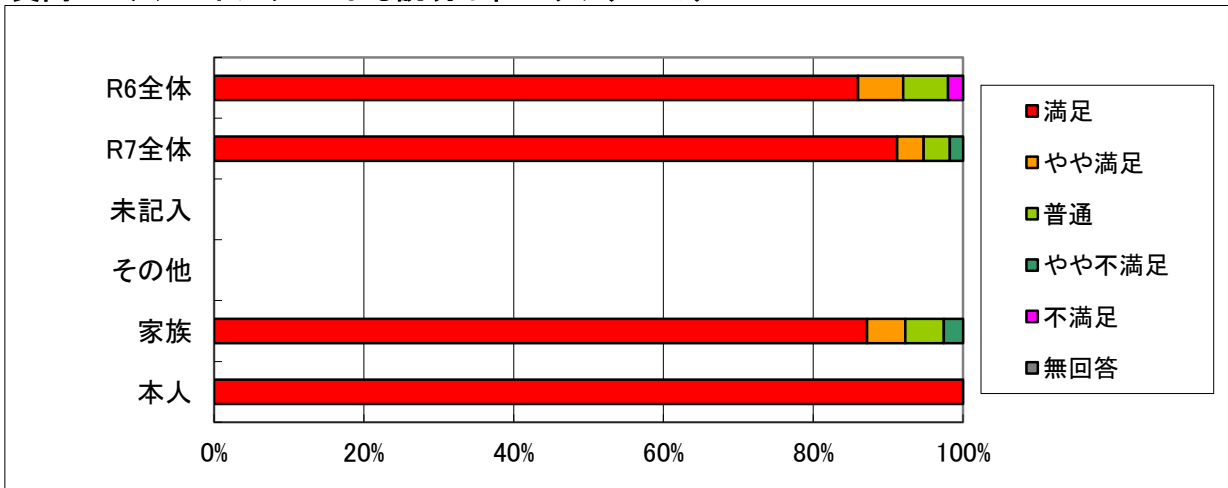
令和7年度4月～10月までの利用者を対象とし、ご本人、ご家族へ同じ内容のアンケートを配布している。

	対象者数	回答総数	回答率
R5(本人)	84	45	53.57%
R5(家族)	73	60	82.19%
R6	84	50	59.52%
R7	72	56	79.17%

□ 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、昨年度より20%増加し、多くの貴重な意見をいただくことができました。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、不安な気持ちの解消、暮らしやすくなったかについては若干低い評価でした。が、どの質問も昨年度に比べ高い評価をいただいております。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いと思っております。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	18	0	0	0	0	0
家族	34	2	2	1	0	0
その他	0	0	0	0	0	0
未記入	0	0	0	0	0	0
R7全体	52	2	2	1	0	0
R6全体	43	3	3	0	1	0

《ご意見など》

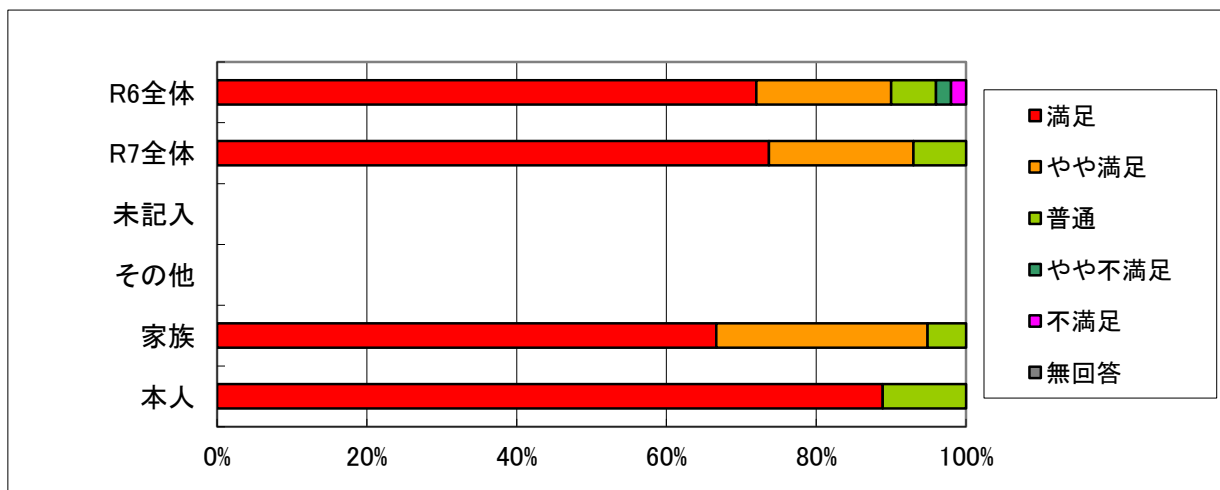
(ご本人から)

- ・インフル、ワクチン、公共のサービス期間の報告等様々市内で県内での流行での注意喚気等。

(ご家族から)

- ・ていねいにお話をしてくれる。
- ・いつも丁寧に説明してもらっています。
- ・よくわかる。
- ・つつこんで聞いてしまうが、それに対し辛抱強く説明してくれる。
- ・提案が足りない。方法。
- ・いつも親切にいただきありがたく思っています。
- ・専門的な立場から、適切なアドバイスを提案していただき、十分な説明を受けられています。

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	16	0	2	0	0	0
家族	26	11	2	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0
未記入	0	0	0	0	0	0
R7全体	42	11	4	0	0	0
R6全体	36	9	3	1	1	0

《ご意見など》

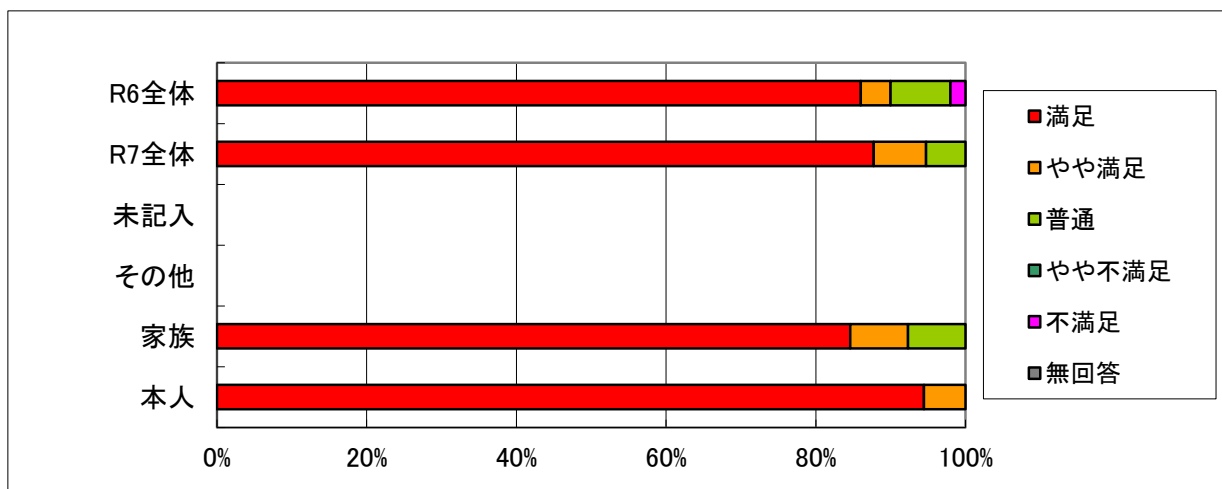
(ご本人から)

- ・来たらずぐ体と心の状態チェック、デイサービスでの過ごし方等全て話の中に出て来るので非常に安心してる。

(ご家族から)

- ・本人、家族の思いを尊重、アドバイスしてくれるので安心出来た。
- ・大満足です。
- ・心配ごとが無くなりとても楽になった。
- ・家族への負担がないか休息が取れているかなど必ず聞いてくれます。
- ・利用者すごくやさしくしてくれる。親子のようにぴったりくっついて話しかけてくれるのがうれしいです。
- ・本人は、今自分がこうして欲しいとか何が不便とかという思いすら伝えにくくなって来ている(耳が遠い、身体の動きが悪いとか年令とともに劣えていく部分で)家族が本人の行動を注視して改善や補助方法を探る日々です。それをケアマネに相談出来るので助けられています。
- ・話を聞いてもらったりして喜んでます。
- ・周りの家族の支えも必要ですが、ケアマネさんから専門的、客観的な意見をいただけるので、とてもおおきな存在です。お顔を見るだけで安心できます。
- ・毎月の訪問時にどんな事でも耳を傾けて下さり、様々な不安な気持ちは解消され感謝しております。

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	17	1	0	0	0	0
家族	33	3	3	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0
未記入	0	0	0	0	0	0
R7全体	50	4	3	0	0	0
R6全体	43	2	4	0	1	0

《ご意見など》

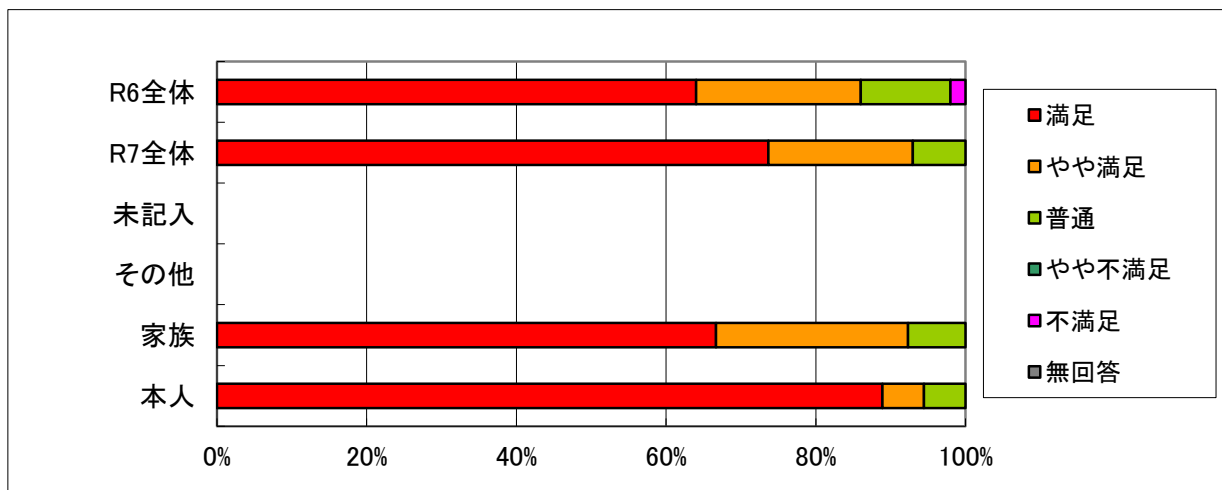
(ご本人から)

- ・個人の事も家庭内の事も全てオープンで話が出ています。

(ご家族から)

- ・無理な要望についても積極的に関わり対処してくれる。
- ・認知力低下のははのつじつまの合わない話をうなづいて聞いてくれています。
- ・よく聞いてくれる。
- ・自宅介護が初めてであり、困りに相談出来る人もいない状況で、ケアマネに聞いて耳を傾けてくれることが感謝です。
- ・とてもよくしてもらっています。
- ・時には愚痴を聞いてくださり、労いの言葉をかけてくれるのでとても癒されています。

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	16	1	1	0	0	0
家族	26	10	3	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0
未記入	0	0	0	0	0	0
R7全体	42	11	4	0	0	0
R6全体	32	11	6	0	1	0

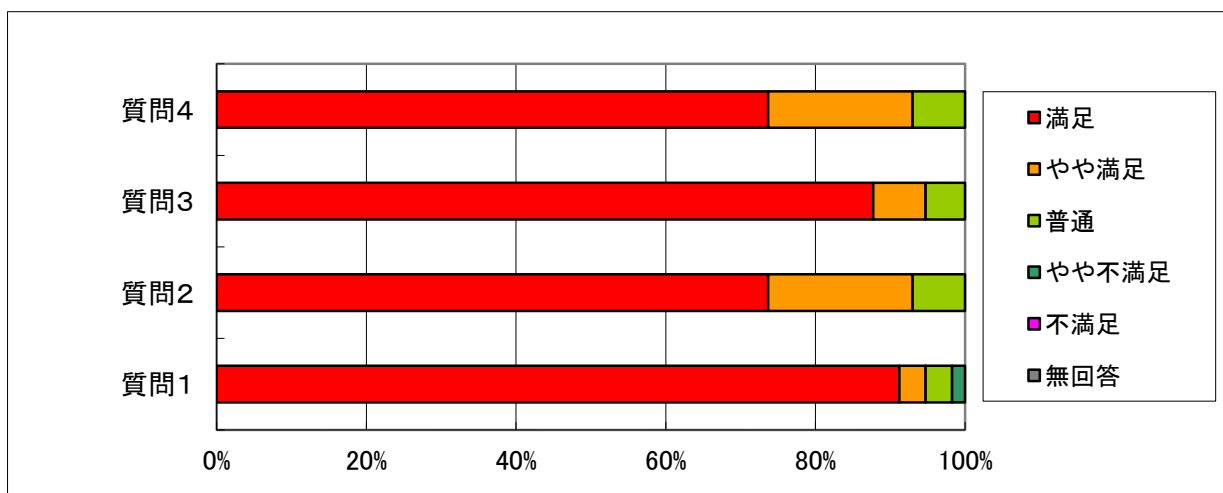
《ご意見など》

(ご本人から)

- ・今は大満足です。これから年老いて行く時に力になると感じています。

(ご家族から)

- ・落ち着いて仕事に集中できる様になり生活リズムをとり戻せた。
- ・すごかったです。
- ・本人の不便さが解消されて普通の生活に戻れば一番と思うが、年を増すにつれ日々難しくなることを実感します。家族も制約される生活に変わって来るので、色々な課題を相談していけるケアマネの存在にとっても安心です。
- ・はい。
- ・福祉サービス、介護用品など様々な困り事に素早く対応して下さるので、介護の負担が軽減されています。



	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
質問1	52	2	2	1	0	0
質問2	42	11	4	0	0	0
質問3	50	4	3	0	0	0
質問4	42	11	4	0	0	0

その他、ご要望・ご意見

(ご本人)

- ・特になし。
- ・いつも話しをきちんと聞いてくれ話しやすく安心です。
- ・ないです。
- ・感謝しています。

(ご家族)

- ・月1回の定期訪問の際、たわいもない話を聞いて下さり介護している私としては、心が少し癒されます。これからも、どうぞ、よろしく願いいたします。
- ・本当にお世話になりました。これからもよろしく願いします。
- ・今後もよろしく願いします。
- ・家族に寄り添ってくれるので助かってます。
- ・認知症の母親の話しをいつも聞いてもらい感謝しています。
- ・いつもありがとうございます。
- ・〇〇様 いつもありがとうございます。利用者寄り添った対応をいただき、感謝いたします。
- ・年を取ると今いる施設から他の施設に移るのはたいへんなことだと思います。ぜひ、入れるなら、その施設にいれるようにしてほしです。ショートステイでも？
- ・かゆい所に手が届くような感じでとてもありがたいです。
- ・今年は、色々とお世話になりありがとうございました。私の事まで気をつけていただきすみません。(ご家族)
- ・いつもありがとうございます。
- ・十分満足しています。
- ・色々対応していただきありがたいです。
- ・介護する家族はもちろん、常に介護される側の視点で助言していただけるのでとても頼りになり、安心して相談することができます。担当ケアマネさん以外の方も、電話の対応等とてもいいので不快な思いをしたことは一度もありません。今後ともよろしくお願い致します。

