

令和 8 年 6 月 1 日

ご利用者様・ご家族様 各位

社会福祉法人 松波福祉会
居宅介護支援事業所管理者 竹田陽子

ご利用者様満足度調査結果の報告

拝啓 梅雨の候、皆様におかれましては益々ご清祥のことと心よりお喜び申し上げます。

この度はアンケートにご協力いただきありがとうございました。アンケート結果につき、ご報告申し上げます。

今回も沢山のご意見やあたたかいメッセージを頂き、私達の学びと励みになりました。これからもご利用者様及びご家族様が安心して在宅生活を送れるように、寄り添ったケアマネジメントと相談援助の質向上に努めてまいります。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具

アンケート実施期間：令和 8 年 3 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日

配布数：152 件

回答数：115 件（回答率 76%） web 回答 28 件，用紙回答 87 件

アンケート対象者：よねやまの里居宅介護支援サービスご利用者様、ご家族様

回答方法：アンケート用紙または Google フォームいずれかでの回答

全体考察：Web 回答数が昨年に比べて増えました。（R7 年度 20 件→令和 8 年度 28 件）

Web 回答、用紙回答合わせて、回答率は昨年に比べて 7%増加しました。回答率が増えた要因としては、毎年実施することでアンケートの目的が伝わり認知度が向上したことや、昨年と同じ内容であるため回答負担が軽減されていると考察しました。

今年度は昨年度と比較するために、ほぼ同じ設問内容で満足度調査を行いました。

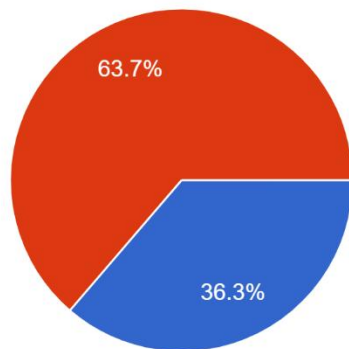
回答に関しては満足度をより詳細に把握・分析するために【普通】を外し、【非常に満足】を追加しました。【非常に満足】と【満足】の差を可視化することで、“満足の質”を測り、改善の優先度やサービスの成熟度が明確になりました。

しかしながら、【やや不満】とのご回答もあることを真摯に受け止め、改善に努めてまいります。

アンケート集計表

ご利用者の性別

113 件の回答

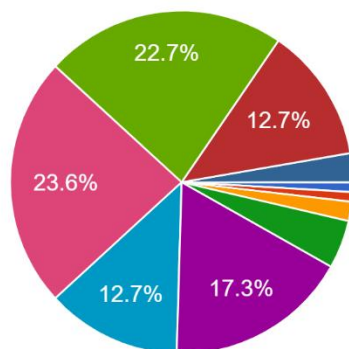


● 男性
● 女性

男性	41 名	36.3%
女性	72 名	63.7%
無回答	2 名	

ご利用者の年齢

110 件の回答



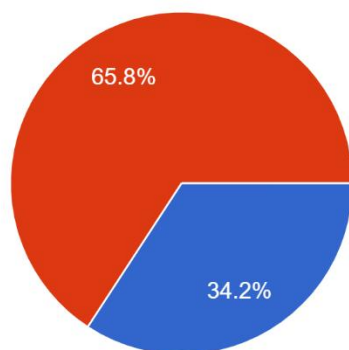
● 40~59歳
● 60~64歳
● 65~69歳
● 70~74歳
● 75~79歳
● 80~84歳
● 85~89歳
● 90~94歳

▲ 1/2 ▼

40~59 歳	1 名	
60~64 歳	1 名	
65~69 歳	2 名	
70~74 歳	5 名	
75~79 歳	19 名	17.3%
80~84 歳	14 名	12.7%
85~89 歳	26 名	23.6%
90~94 歳	25 名	22.7%
95~100 歳	14 名	12.7%
100 歳以上	3 名	

回答された方の性別

114 件の回答

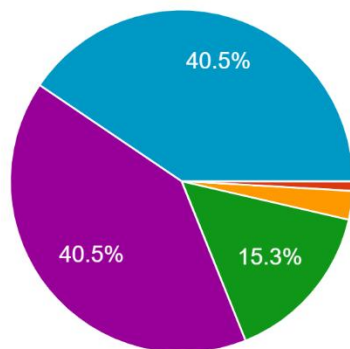


● 男性
● 女性

男性	39 名	34.2%
女性	75 名	65.8%
無回答	1 名	

回答された方の年齢

111 件の回答

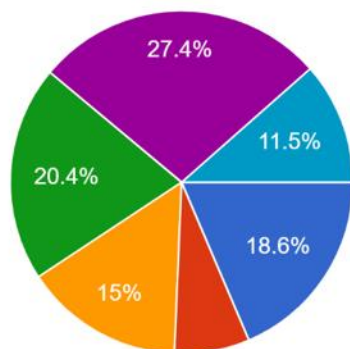


- 20代
- 30代
- 40代
- 50代
- 60代
- 70代以上

30代	1名	
40代	3名	
50代	17名	15.3%
60代	45名	40.5%
70代以上	45名	40.5%

回答された方の続柄

113 件の回答



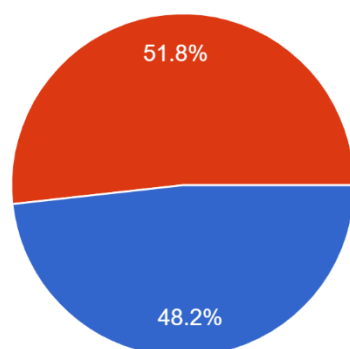
- 本人
- 夫
- 妻
- 息子
- 娘
- その他

本人	21名	18.6%
夫	8名	
妻	17名	15%
息子	23名	20.4%
娘	31名	27.4%
その他	13名	11.5%

Q1 ケアマネジャーの仕事の内容について 1

ケアプラン(居宅サービス計画)に、ご本人またはご家族の希望や意向が反映されていますか

114 件の回答

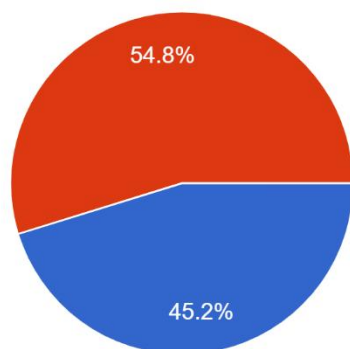


- 非常に満足
- 満足
- やや不満
- 不満

非常に満足	55名	48.2%
満足	59名	51.8%
やや不満	0名	
不満	0名	
無回答	1名	

2 ケアプラン(居宅サービス計画)や毎月のサービス利用票の説明をしていますか

115 件の回答

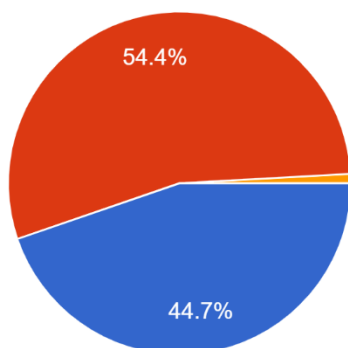


● 非常に満足
● 満足
● やや不満
● 不満

非常に満足	52 名	45.2%
満足	63 名	54.8%
やや不満	0 名	
不満	0 名	
無回答	0 名	

3 利用している介護サービスについてご本人やご家族の意見、満足度などを毎月確認していますか

114 件の回答

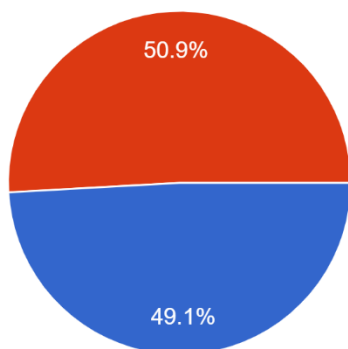


● 非常に満足
● 満足
● やや不満
● 不満

非常に満足	51 名	44.7%
満足	62 名	54.4%
やや不満	1 名	
不満	0 名	
無回答	1 名	

4 必要に応じてケアプランの変更やサービス提供事業所との調整・連絡を取っていますか

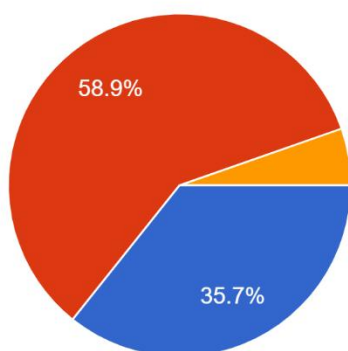
114 件の回答



● 非常に満足
● 満足
● やや不満
● 不満

非常に満足	56 名	49.1%
満足	58 名	50.9%
やや不満	0 名	
不満	0 名	
無回答	1 名	

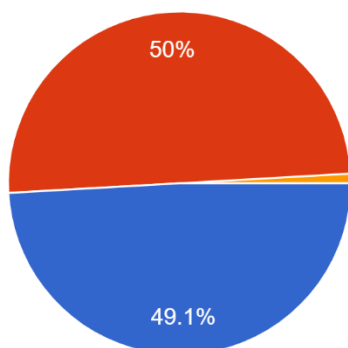
5 介護保険以外のサービス利用(福祉、有償、地域のサービス等)について情報提供はありますか
112 件の回答



- 非常に満足
- 満足
- やや不満
- 不満

非常に満足	40 名	35.7%
満足	66 名	58.9%
やや不満	6 名	
不満	0 名	
無回答	3 名	

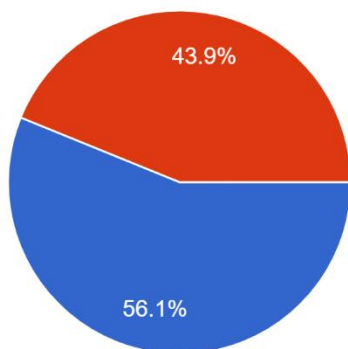
6 必要な時に担当ケアマネジャーや代わりの職員に連絡が取れますか
112 件の回答



- 非常に満足
- 満足
- やや不満
- 不満

非常に満足	55 名	49.1%
満足	56 名	50%
やや不満	1 名	
不満	0 名	
無回答	3 名	

7 相談事など親身に対応していますか
114 件の回答



- 非常に満足
- 満足
- やや不満
- 不満

非常に満足	64 名	56.1%
満足	50 名	43.9%
やや不満	0 名	
不満	0 名	
無回答	1 名	

考察と改善

1～7の設問に対して、満足度は昨年度と比較して10ポイント前後上昇しました。一方で、【やや不満】の回答が見られた設問3・5・6には、引き続き取り組むべき課題があると考えています。

○設問3 利用している介護サービスについてご本人やご家族の意見、満足度などを毎月確認していますか？

（取組みについて）定期訪問時などの機会を活かし、利用者様のお話をこれまで以上に丁寧に伺い、意向の把握に努めてまいります。

○設問5 介護保険以外のサービス（福祉・有償・地域のサービス等）について情報提供はありますか

（取組みについて）昨年度に介護保険外サービスの情報提供として、介護タクシーや宅配弁当のチラシ配布を新たに実施しました。今年度も上越市リハビリテーション事業のご案内を行っております。

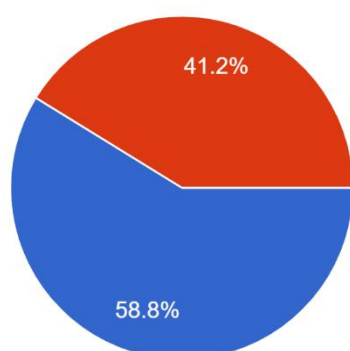
今後も継続的かつ計画的に情報提供ができるよう取組んでまいります。

○設問6 必要な時に担当ケアマネジャーや代わりの職員に連絡が取れますか

（取組みについて）担当ケアマネジャーが公休の場合、代行の職員が対応できる体制を整えております。ただし、担当者に直接相談したいというご希望もあると考えられるため、利用者様のご意向を丁寧に伺い、皆様が不便を感じることはないよう柔軟に対応してまいります。

Q2 ケアマネジャーの接遇について1 電話対応は良いですか

114件の回答

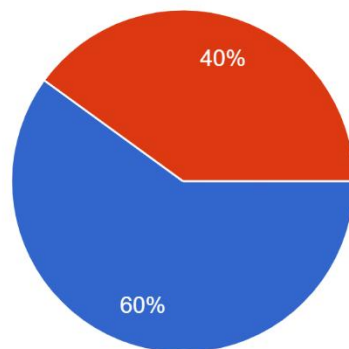


- 非常に満足
- 満足
- やや不満
- 不満

非常に満足	67 名	58.8%
満足	47 名	41.2%
やや不満	0 名	
不満	0 名	
無回答	1 名	

2 訪問時のあいさつや言葉遣いは礼儀正しいですか

115 件の回答

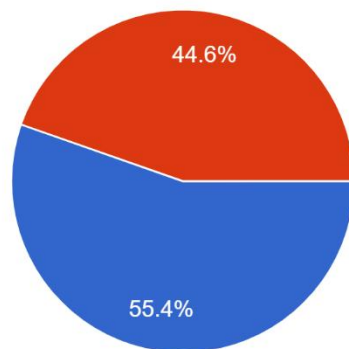


- 非常に満足
- 満足
- やや不満
- 不満

非常に満足	69 名	60%
満足	46 名	40%
やや不満	0 名	
不満	0 名	
無回答	0 名	

3 身だしなみはきちんとしていますか

112 件の回答

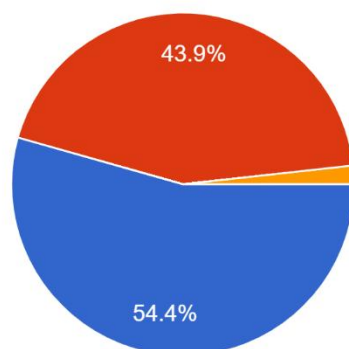


- 非常に満足
- 満足
- やや不満
- 不満

非常に満足	62 名	55.4%
満足	50 名	44.6%
やや不満	0 名	
不満	0 名	
無回答	3 名	

4 訪問時間は守られていますか。また、時間に遅れる時は連絡がありますか

114 件の回答



- 非常に満足
- 満足
- やや不満
- 不満

非常に満足	62 名	54.4%
満足	50 名	43.9%
やや不満	2 名	
不満	0 名	
無回答	1 名	

考察と改善

○設問4 訪問時間は守られていますか。また時間に遅れる時は連絡がありますか

（取組みについて）接遇に関して高い満足度を頂いた一方で、訪問時間に関するご指摘もありました。今後は訪問時間をより正確に守り、利用者様の大切な時間を尊重したサービス提供に努めていきます。

Q3 ケアマネジャーへのご意見・ご要望がありましたら、ご記入下さい。

44 件の回答

・何も分からず困っている中、ほんとに親身になってくださり、心から感謝しています。上越市全体がとても暖かい方ばかりで、どこへ行っても助けられました。遠くにいても上越市皆様のご多幸を願っています。本当にありがとうございます。

・いつも親身になってくださいます。素晴らしい人材だと思います。感謝の気持ちしかありません。

○○さん！いつもありがとうございます。

・話をよく聞いていただきありがとうございますこれからもよろしくお願いします

・信頼できるケアマネさんから担当していただき感謝しています。今後も担当を続けていただけたらありがとうございます。

・いつも、利用者(母)のことを気にかけていただき、感謝しています、また、家族の話しも良く聞いていただいています。今後ともよろしくお願いします。

・とっても良くして頂き安心して相談ができるので感謝しております。(同様回答 5 件)

・いつも、ありがとうございます。これからも、よろしくお願いします。(同様回答 8 件)

・初めての介護で、精神的にも助けられています。感謝です。・相談や連絡を密にして下さり大変感謝しております。いつもありがとうございます。

・利用者本人と家族の事を親身になって考えて下さり、とても助かっております。こちらの希望に対する対応も早く感謝しております。信頼できるケアマネジャーさんに助けられています。ありがとうございます。

・大変よくしていただいています。聞く方の理解力が悪いため、ご迷惑をおかけしています。

・いろいろな情報を提供して下さりうれしいです。ありがとうございます。

・何事にも親切丁寧の対応には感謝するところです。これからも変わらずサービスを受けたいです。

・担当のケアマネさんが不在の時でも、代わりの職員の方が対応して下さい安心出来ました。ありがとうございます。

・遠方に住んでいるのでいろんな面でお世話になっております。

・親身に様々なことに気がつかけていただき わからないことについては相談にのっていただき本当に心強く安心して
おります。今後どうぞよろしくお願いいたします。（同様回答 2 件）

・遠方に住んでいるので いろんな面でお世話になっております。親身に様々なことに気がつかけていただきわからな
いことについては相談にのっていただき本当に心強く安心しております。今後どうぞよろしくお願いいたします。

・急な変更時にも対応して頂き感謝しています。

・落ち着いて話を聴いてくれています。感謝しています。感激です。

・大変お世話になってます。頼りにしています。よろしくお願いします。

・毎日ご苦労様です。

・いつも大変お世話になっております。お忙しい毎日だと存じますが、どうぞご自愛くださいませ。

・要望にも親身に相談にのってくれます ありがとうございます

・高齢者(要介護者)が増えて大変だと思いますが、よろしくお願いします。

・種とのご注意、気遣い有難うございます。

・老々介護の介護支援の皆さまに何かと心配やご相談させて頂き、また親切にアドバイスを頂いて大変に助けて
頂けて感謝いたしています。これからもご迷惑をおかけする事ばかりですがよろしくお願いいたします。

・すべて満足しています。これからもよろしくお願いします。

・耳が遠い。人の話を聞いてくれない。と大変な状況の中大変お世話になっております。

ありがとうございます。これからも相談させて頂くこと等あるかと思いますがよろしくお願いします。

・楽しく配慮してくださりうれしく思います。