

令和7年10月1日

ご利用者様、ご家族様

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 初秋の候、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。今回の結果を今後のサービス改善の参考にさせて頂き、ご利用者様並びにご家族様の満足度の向上を目指したいと考えます。

引き続き、今年度以降も同じようにアンケートを実施させて頂こうと考えておりますので、ご協力の程、よろしくお願いいたします。

敬具

アンケート実施期間 : 令和7年3月1日～令和7年3月31日

配布数 : 164件

回答数 : 113件 (回答率69%) web回答20件, 用紙回答93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

課題・考察 : Web回答数が昨年に比べて増えました。(R6年度11件→20件)

Web回答、用紙回答合わせて、回答率は昨年に比べて11%減少しました。入退院や施設へのご入所等で契約が終わってしまう方もおられますが、次年度は回収率を増やせるように工夫していきたいと思います。

多くの方にご協力頂けたことに感謝申し上げます。有難うございました。

今年度は昨年度と比較するために、同じ内容で満足度調査をさせていただきました。『ケアマネジャーの仕事内容』『接遇』は、概ね【満足】【普通】の評価でしたが、【やや不満】の評価(ケアプランへの意向の反映・ケアプランや利用票の説明・満足度の確認・必要時の連絡・親身な相談姿勢)があることをしっかりと受け止めて改善していきたいと思います。

『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』の問いにつきましては、昨年も他と比べて低い評価でした。今年度は、タブレットを活用して、相談時の情報提供や、事業所職員の紹介チラシを作成して情報提供に力を注いできました。今回更なる改善の取組みとして、介護保険以外のサービスや情報のチラシを定期的に紙面でお渡ししたいと思います。また上越市の高齢者福祉制度の内容を、初回の契約時に紙面でお渡しし、皆様に必要な情報がお届けできるように努めていきたいと思います。ぜひ、知りたい情報等がございましたら担当にお知らせください。

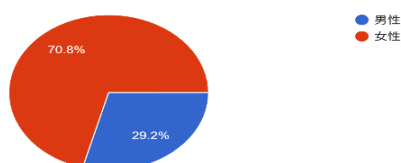
最後の『介護保険サービスを利用することになって生活に変化がありましたか』の問いにつきましては、昨年とほぼ同じ評価でした。大きな満足という変化はなくても、介護保険サービスをご利用いただくことで少しでも皆様の生活がより良くなり、ご負担が軽くなるようにこれからもご相談、ご提案をさせて頂きたいと思います。

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、そして皆様に満足して頂けるよう『寄り添ったケアマネジメント・相談援助』力向上に努めていきたいと思っています。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

アンケート集計表

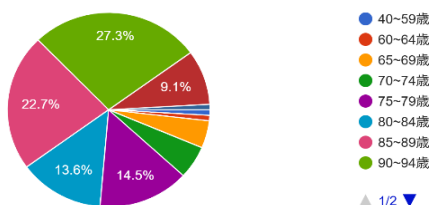
ご利用者の性別

男性	33
女性	80
無回答	0



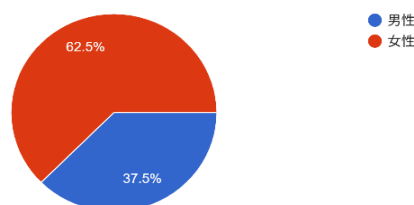
ご利用者の年齢

40~59歳	1		
60~64歳	1		
65~69歳	5		
70~74歳	6		
75~79歳	16		
80~84歳	15		
85~89歳	25		
90~94歳	30	95~100歳	10
100歳以上	1	無回答	3



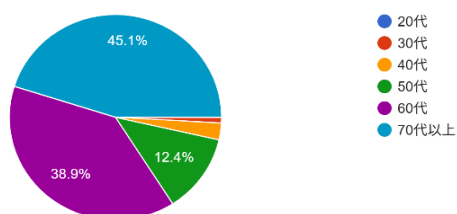
回答された方の性別

男性	42
女性	70
無回答	1



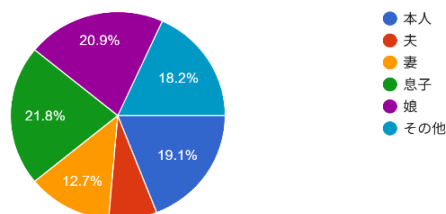
回答された方の年齢

30代	1
40代	3
50代	14
60代	44
70代以上	51



回答された方の続柄

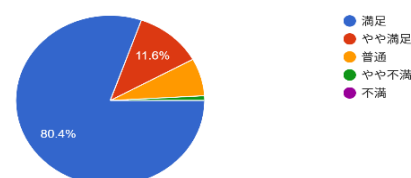
娘	23
無回答	3
本人	21
夫	8
息子	24
妻	14
その他	20



Q1 ケアマネジャーの仕事の内容について

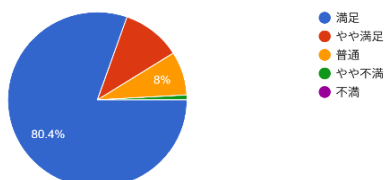
1 ケアプラン（居宅サービス計画）に、ご本人ご家族の希望や意向が反映されていますか

満足	90
やや満足	13
普通	8
やや不満	1
無回答	1



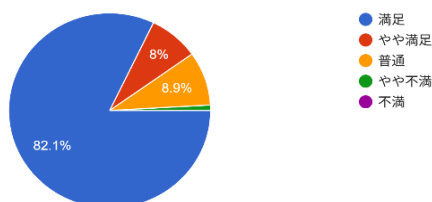
2 ケアプラン（居宅サービス計画）や毎月のサービス利用票の説明をしていますか

満足	90
普通	9
やや満足	12
やや不満	1
無回答	1



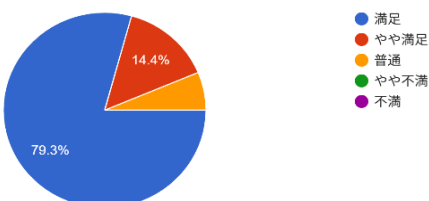
3 利用している介護サービスについてご本人やご家族の意見、満足度などを毎月確認していますか

満足	92
普通	10
やや満足	9
やや不満	1
無回答	1



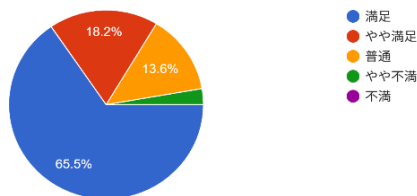
4 必要に応じてケアプランの変更やサービス提供事業所との調整・連絡を取っていますか

満足	88
普通	7
やや満足	16
無回答	2



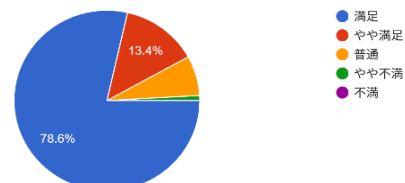
5 介護保険以外のサービス（福祉・有償・地域のサービス等）について情報提供はありますか

満足	72
普通	15
やや満足	20
やや不満	3
無回答	3



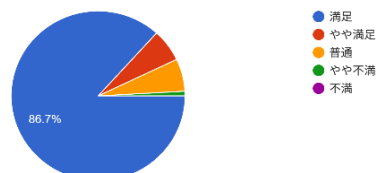
6 必要な時に担当ケアマネジャーや代わりの職員に連絡が取れますか

満足	88
普通	8
やや満足	15
やや不満	1
無回答	1



7 相談事など親身に対応していますか

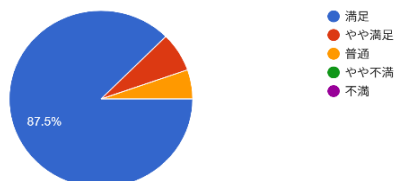
満足	98
普通	7
やや満足	7
やや不満	1



Q2 ケアマネジャーの接遇について

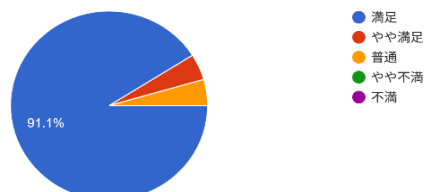
1 電話対応は良いですか

満足	98
普通	6
やや満足	8
無回答	1



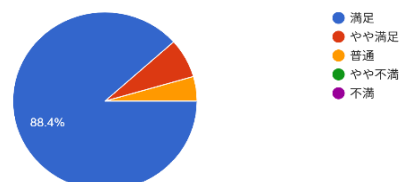
2 訪問時のあいさつや言葉遣いは礼儀正しいですか

満足	102
普通	5
やや満足	5
無回答	1



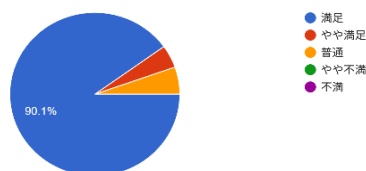
3 身だしなみはきちんとしていますか

満足	99
普通	5
やや満足	8
無回答	1



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

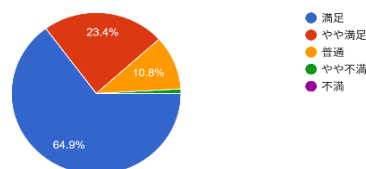
満足	100
やや満足	5
普通	6
無回答	2



Q3 介護保険サービスを利用することになって生活に変化がありましたか

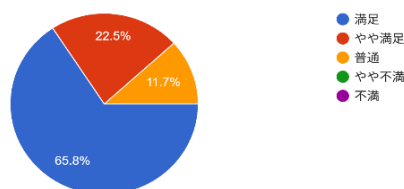
1 日常生活がしやすくなりましたか

満足	72
やや満足	26
普通	12
やや不満	1
無回答	2



2 ご家族にとって介護の負担が軽くなりましたか

満足	73
やや満足	25
普通	13
無回答	2



Q4 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。

36件の回答

- ・私の負担が重くなってきましたので早期に施設の入所を希望します。
- ・いつもお心遣いを頂き感謝しております。家族としては、寒くて外に出れずでいたが、すこしずつ暖かい日は外へ出て筋力をつけて欲しいと願っていました。
- ・いつも本当にありがとうございます。感謝しております。宜しくお願い致します。（同様回答 12件）
- ・明るく親切に対応して下さい感謝しています（同様回答 5件）
- ・親子程の歳の差がありますが、大変満足しています。今後ともどうぞよろしく。
- ・特にありませんが、当面変更なし（異動）の無いようにお願いします。現状で。
- ・困ったことがあるとすぐに相談に乗って下さり解決して頂き感謝しています。利用者本人も介護する方もケアマネさんを頼りにしています。今後ともよろしくお願い致します。
- ・日頃、ケアマネさんから懇切丁寧な対応をしていただき、また職員の皆様から親身になってお世話をしていただき感謝申し上げます。
- ・何も言うことありません。安心して頼っております。
- ・困っていることなどを親身になって相談にのってくれ、非常に助かっています。
- ・ごていねいな対応を頂きありがとうございました。仕事内容は大変だと思いますが、利用者の立場に立った気持ちでよろしくお願い申し上げます。

- ・いつもありがとうございます。報連相などとても親身に対応してくださりとても助かっています。宜しくお
願い致します。
- ・本人はもちろん、家族にも配慮してもらっています。有り難いです。
- ・何時もご尽力下さり感謝しております
- ・すべての事に迅速に対応頂き本当に感謝しています。満足しかありません。ありがとうございます。
- ・いつも安心してお願いできております。これからもよろしくお願いします。
- ・急な予定変更等に良く対応してもらい感謝しています。
- ・日頃から親身になって対応頂き感謝申し上げます。 4月からサックス柿崎をメインによねやまの里と併用す
るつもりでおりましたが、3月にサックス柿崎さんから1通の文書が届いていて、6月いっぱい廃止する
のことに驚きました。あまりにも急で社会福祉法人としての使命を達した、という文書には納得がいきません
でした。6月で閉鎖と思っていたので、利用は6月までだと思っていたら5月までしか利用できないと3月31日
にケアマネさんから知らされて更に驚きました。今後の利用施設を検討する時間も少ないなか、ケアマネさん
にはご苦勞をおかけしますがよろしくお願いします。（ご記名でいただきました）