

利用者満足度アンケート結果報告

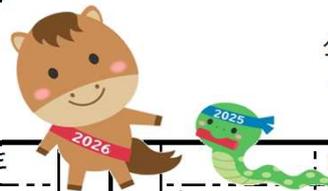
令和8年2月

公益社団法人 信和会
ケアプランセンター虹

(配布: 90枚 回収: 63枚 回収率: 70.0%)

★ アンケートにお答え頂く方はどなたですか？

	2025年		2024年		2023年	
無回答	4名	6.3%	2名	3.4%	5名	9.8%
利用者様本人 男	9名	14.1%	9名	15.3%	6名	11.8%
利用者様本人 女	20名	31.3%	22名	37.3%	18名	35.3%
利用者様 無回答	5名	7.8%	5名	8.5%	0名	0.0%
ご利用者と家族	21名	32.8%	21名	35.6%	19名	37.3%
家族様	5名	7.8%	0名	0.0%	3名	5.9%
計	64名	100%	59名	100%	51名	100%



	2025年	2024年	2023年
妻	5	6	6
夫	4	6	6
姉・弟	0	0	1
長男・長女	5	3	6
孫	1	0	0
息子・娘	6	2	2
母	1	0	0
義理娘	0	2	1
無回答	4	3	0
計	26	22	22

1) 担当ケアマネジャーの言葉遣いや、態度はいかがでしたか？

	2025年		2024年		2023年	
① 無回答	3名	4.7%	1名	1.7%	1名	2.0%
② 適切だと感じる	58名	90.6%	57名	96.6%	47名	92.2%
③ 不適切だと感じる	0名	0.0%	0名	0.0%	1名	2.0%
④ どちらでもない	3名	4.7%	1名	1.7%	2名	3.9%
計	64名	100%	59名	100%	51名	100%

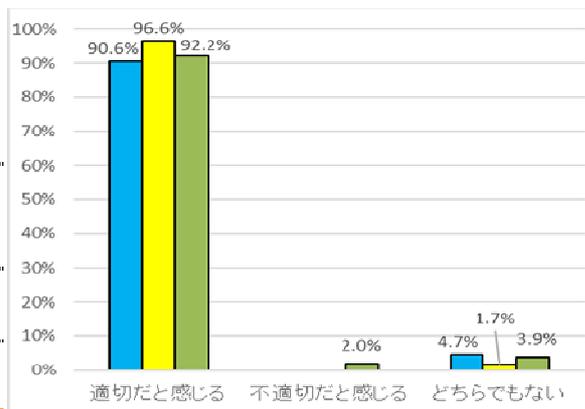
真面目で礼儀正しい

いつも同じ目線で接していただけている。

お人柄や人格がご立派で我が家に来て下さる人の中で一番信頼しております。また礼儀の正しいことに感服しております。

清潔感があり、かつ堅苦しくない服装で、言葉使いも馴れ馴れしくなく堅苦しくなく丁寧でとても分かりやすい自然な笑顔がとても安心できます。

ニコニコしながら来られると、わからないことが聞けるなあ～と安堵します。

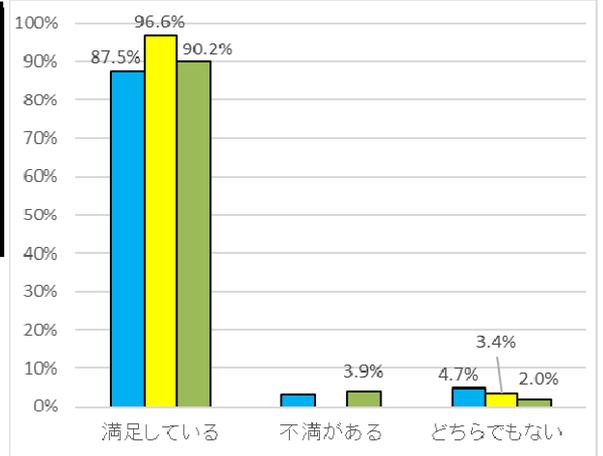


日頃の関わりについて温かい評価をいただき、ありがとうございます。
今後も礼儀と笑顔を忘れず、同じ目線で安心してお話しいただける支援を心がけてまいります。



2) 担当ケアマネジャーに相談した際、サービス内容やサービス事業所の紹介、利用料についての説明など、満足できる対応でしたか？

	2025年		2024年		2023年	
① 無回答	3名	4.7%	0名	0.0%	2名	3.9%
② 満足している	56名	87.5%	57名	96.6%	46名	90.2%
③ 不満がある	2名	3.1%	0名	0.0%	2名	3.9%
④ どちらでもない	3名	4.7%	2名	3.4%	1名	2.0%
計	64名	100%	59名	100%	51名	100%



ひとつひとつ分かりやすく教えて頂きました。

聞いた事は返答あるが、希望にそってもらえない。

専門知識が豊富でいつも納得のいく回答をしてくださる。

サービスを受ける母の現状に合ったサービス内容と、必要な費用について明確に説明してもらえたから。

分からないことが多い中でひとつ質問したらとてもわかりやすく説明して下さる上にいくつも代案や新しい提案をしてくださるので非常に満足しています。

丁寧で分かりやすい説明とのお声を励みにさせていただきます。一方で2名の方で「不満がある」との回答をいただき、ご希望に十分応えきれない場面があったことを課題として重く受け止めています。今後は制度上の制約も含め、選択肢の提示や説明の工夫を重ね、ご希望とのすり合わせをより丁寧に行ってまいります。また「分かりやすい説明」については意識を高く保ち職員一同で取り組みます。

3) ケアマネが作成したサービス計画は、あなたの意見が反映されたものになっていますか？

	2025年		2024年		2023年	
① 無回答	2名	3.1%	1名	1.7%	3名	5.9%
② 反映されたものになっている	60名	93.8%	57名	96.6%	44名	86.3%
③ 反映されたものになっていない	1名	1.6%	0名	0.0%	1名	2.0%
④ どちらでもない	1名	1.6%	1名	1.7%	3名	5.9%
計	64名	100%	59名	100%	51名	100%

対応の仕方が、適切で親切な感じがします。

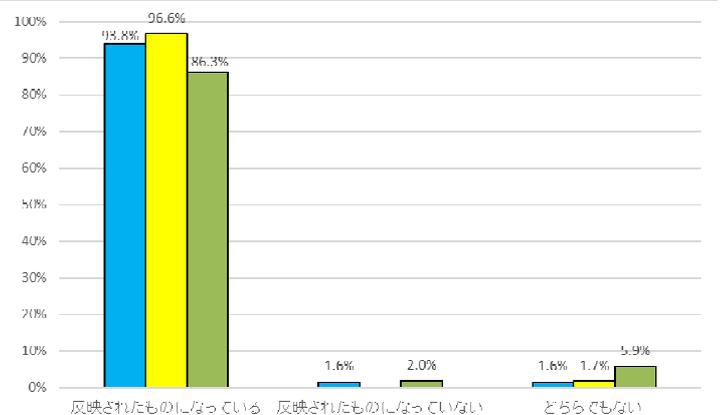
サービス計画の説明がない。

たくさんの事がわかりやすく書いてくださっています。

いつもお世話様という気持ちです。

当初計画表を見せて下さってもわかりませんでした。質問を致しますといろいろ教えてくださいました。

お尋ねすると調べて電話して下さる。



一人ひとりに合った提案や丁寧な対応への評価を励みといたします。説明不足とのご意見も踏まえて、今後は計画内容について、お気持ちや希望を丁寧に汲み上げ、よりわかりやすくご説明できるよう改善してまいります。

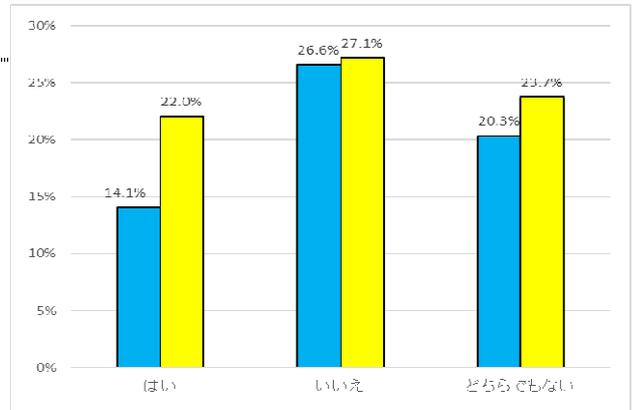
4) 介護されているご家族へ質問です。介護することに対する負担を強く感じますか？

	2025年		2024年	
① 無回答	25名	39.1%	16名	27.1%
② はい	9名	14.1%	13名	22.0%
③ いいえ	17名	26.6%	16名	27.1%
④ どちらでもない	13名	20.3%	14名	23.7%
計	64名	100%	59名	100%

「はい」と返答いただいた方の理由

自分自身が疾患を抱えている	6
遠方に住んでいる	1
仕事をしながら介護している	9
介護を要する家族が複数人いる	1
経済的負担	1

できるだけことは両親にしてあげたいとおもっていますが、働きたいのに働けなかったり、少し大変に思うことはあります。だんだん進行している中、大声を出したり等がっかりし、疲れを感じます。



働きながらの介護や、心身の負担の中で懸命に支えておられるお気持ちに、深く心を寄せています。介護を抱え込まず相談していただけるよう、引き続き支援いたします。ご家族の状況に応じた支援につながるよう、関係機関とも密に連携してまいります。

5) ケアマネが関わる事で、あなたの生活はどのように変わりましたか？

	2025年		2024年		2023年	
① 無回答	8名	12.5%	2名	3.4%	3名	5.9%
② 良くなった	40名	62.5%	46名	78.0%	36名	70.6%
③ 変わらない	16名	25.0%	11名	18.6%	12名	23.5%
④ 悪くなった	0名	0.0%	0名	0.0%	0名	0.0%
⑤ まだわからない	0名	0.0%	0名	0.0%	0名	0.0%
計	64名	100%	59名	100%	51名	100%

生活の見通しが立ち、介護や仕事がしやすくなったとのことをお声を私たちが嬉しく思います。一方で、ご意向のくみ取りが不十分な点を振り返り、より丁寧な支援を心がけ改善に努めてまいります。

希望が聞き入れてもらえていない。

物事が計画を立てて生活ができるようになったと思います。

ユーモラスにお話下さると主人も私も笑っておりますのでほっとする時たくさんあります。

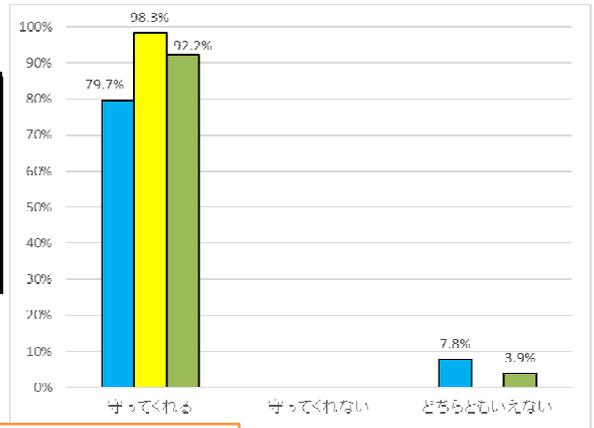
一人で留守番させるのが難しくなっていたので、週に4日、午前中から夕方まで通所できるようになったことで、仕事がしやすくなり大変助かっています。

母の容態の状況に合わせて受けられるサービスなどを都度教えてくださいるので悩むことなく介護が楽になりました。

6) プライバシーが守られていないと感じたことはありますか？

	2025年		2024年		2023年	
① 無回答	8名	12.5%	1名	1.7%	2名	3.9%
② 守ってくれる	51名	79.7%	58名	98.3%	47名	92.2%
③ 守ってくれない	0名	0.0%	0名	0.0%	0名	0.0%
④ どちらともいえない	5名	7.8%	0名	0.0%	2名	3.9%
計	64名	100%	59名	100%	51名	100%

信頼していますので大丈夫だと思っています。



多くの方からプライバシーが守られているとの評価をいただき、ありがとうございます。いただいた評価の声を大切に今後も信頼に応えられるよう、個人情報の適切な取り扱いを徹底してまいります。



7) ケアマネからもう少し詳しく説明してほしい事はありますか？（複数回答）

	2025年	2024年	2023年
介護保険制度	2名	6名	6名
他の介護サービスの紹介・説明	5名	3名	1名
他介護事業所の紹介・説明	1名	1名	2名
介護保険以外のサービスの紹介・説明	7名	5名	5名
入所施設の紹介・説明	5名	7名	1名
その他	2名	1名	1名
	22名	23名	16名

何を質問してよいのかわかりません。

有益となりそうな情報の提供

介護についての予備知識等をご相談すると的確にご回答くださいます。

介護保険と障害福祉サービスを併用しているがそれぞれの、説明が聞きたい。

的確な説明との評価を励みにします。多様なサービスや制度についての説明ニーズの高さを受け止め、事業所として情報提供の充実と説明方法の工夫に取り組んでまいります。

8) ケアマネに対する意見や要望、新型コロナウイルス感染拡大予防についてなどがあればご記入下さい。

いろいろな情報のお知らせもあり喜んでおります。お世話になっております。

ケアマネさんしたら、多くの利用者さんのうちの1人だけの担当なので、どれだけ頑張ったかより結果を出してほしい。

それぞれの性格と生活実態に応じた、介護計画を立ててもらっています。年齢と身体の具合などを考慮されたプランで、1日も長く元気で暮らせたならと願います。

必要な時に必要なことを助言してくださっており、有難いです。安心して生活できています。ありがとうございます。

制度横断的に様々な有益な情報を皆様にお届けすることで皆様の安心な暮らしを支えることができるよう引き続き職員一同で自己研鑽に努めて参ります。

このたびは満足度アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。安心して相談できたことや生活が整ったとお声を多くいただき、大変励みになっております。

一方で、説明が分かりにくい点やご希望に十分応えきれていない点も改めて気づくことができました。

いただいたご意見を大切にしながら、今後も身近で話やすく、頼れる存在となれるように職員一同、学習や改善の努力を絶やすことなく、誠心誠意の支援を心がけてまいります。

ありがとうございます

