

# 令和7年度居宅介護支援（ケアマネジャー）利用者満足度調査結果

精華町社会福祉協議会 居宅介護支援係

1. 調査目的 より良いサービスを提供し信頼される事業所を目指すことを目的として、満足度調査を行いました。
2. 実施期間 令和7年8月1日（金）～8月29日（金）
3. 調査対象 ケアプランを作成している利用者129名（家族含む）
4. 調査方法 アンケート用紙による調査・無記名
5. 回収率 129名中81名（回収率62.8%）
6. 質問事項及び回答（N/A=無回答者）

（1）以下の質問事項のあてはまる項目にチェックを入れて下さい。

①ケアマネジャーは相談しやすい雰囲気ですか？

はい（満足）	どちらとも言えない	いいえ（不満足）	N/A
79名	2名	0名	0名
97.5%	2.5%	0%	0%

はい（満足）

- ・相談の初めに楽しい話題から入り雰囲気がよくなる
- ・ご本人の事もより理解されており、話しやすい雰囲気だから
- ・いつも笑顔で話を聞いて下さり否定されることもなくすべて受け入れて話を聞いてくださるのでうれしく思っています
- ・わかってくださり、無理をゆわないでおしつけない所が？
- ・安易に話し合いができる
- ・明るくてハッキリとしゃべってくれる
- ・気さくな感じで話しやすい
- ・相談等は非常にしやすいです
- ・どんなことにいつでも気軽に相談に応じてくださる
- ・仕事に対する責任感が伺える
- ・何事についても親切でやさしく対応して下さいます
- ・まず今の現在の身体状態を聞いていただいている
- ・気軽にはなせます
- ・相手の身になって色々と考えてくれる
- ・どんなことでもハイと言って聞いてくださいます
- ・何でも気軽に相談をお願いしています

- ・お話ししやすく雰囲気で思ったことも楽しく会話出来満足しています
- ・いつも寄り添っていただける
- ・いつもわかりやすく説明してもらっています
- ・いつも相談すると一緒になって考えていただいている
- ・何でもお話してくださいます。聞いてくださる
- ・親身になっていろいろ提案して頂いています
- ・笑顔がやさしいので気持ちが落ち着く
- ・いつも親切に話してくださいますので満足します
- ・はい。何でも相談できます
- ・話しやすい雰囲気にしてくださる
- ・いつも気軽に話をさせてもらっています
- ・細かく様子をみて連絡があるのでとても安心できる
- ・いつも親切に対応してもらっている
- ・言いやすいです
- ・良く話を聞いてくださいます
- ・相談に乗ってくれる
- ・はい。とても相談しやすく提案してくださいますので安心してお任せできます
- ・普通に話ができる
- ・小さなことにも相談にのっています
- ・相談しやすいですしその事に対して返事してください
- ・気さくに話ができる相談しやすい
- ・女性で話しやすい
- ・相談しやすいです
- ・誠実で笑顔で接してくださいるので楽しいです

### **どちらとも言えない**

- ・担当が変わったところなので。でも以前より相談しやすいです

### **いいえ（不満足）**

### **②ケアマネジャーからの説明はわかりやすいですか？**

はい（満足）	どちらとも言えない	いいえ（不満足）	N A
79名	1名	0名	1名
97.5%	1.25%	0%	1.25%

### **はい（満足）**

- ・徘徊対策としての靴のGPSを紹介していただくなど具体的な指導をしてもらった
- ・相談しやすい雰囲気です
- ・説明は明快です。相談の時点での不安要素は確認後補足説明を後で伝えてくださる

- ・優しく簡易に説明してくれます
- ・本人にわかるように説明くださっていただいております
- ・経験が豊富なのでしょうが的確に対応応答してくれる
- ・説明はしていただいている
- ・私の事を考えて月2回でもいくとおふろもはいれるし、昼もでるしカラオケと体操朝1回・帰り1回
- ・丁寧な説明で満足している
- ・とてもわかりやすく話して下さっていると思います
- ・明るくてハッキリとしゃべてくれる
- ・わかりやすく説明してくれる
- ・丁寧に説明してくださいます
- ・たいへん分かりやすく説明していただいている
- ・説明よくわかります
- ・お話しの説明等正確で解りやすい
- ・わかりやすく色々な角度で説明してくれる
- ・毎回細部まで内容の説明をいただいている
- ・満足するまでていねいにわかりやすく説明して頂いております
- ・はっきり説明していただいている
- ・とてもわかりやすいです
- ・高齢者でも理解できるように説明していただいている
- ・大変わかりやすいです
- ・こちらが気づいていないことにも気づいてわかりやすく伝えてくれている
- ・わかりやすい説明をしてもらっている
- ・はい。具体的に言ってくださいますので助かります
- ・そんなにむずかしいことが話していない
- ・困ったことない
- ・理解のしやすい言葉を使って説明してくださっています
- ・わかりやすく話してくださいます
- ・納得します
- ・持ちかけた話にも適格に返答してもらえるし丁寧です
- ・ゆっくりていねいに話してくれる
- ・説明が丁寧です
- ・わかりやすいです。友達感覚で話してくれるのでうれしい

### 無回答

- ・いつもていねいにお気をつけいただきましてありがとうございます。私は充分でこれ以上希望はしません

③ケアマネジャーはご本人やご家族の要望に迅速に対応してくれますか？

はい（満足）	どちらとも言えない	いいえ（不満足）	N A
76名	4名	0名	1名
94%	5%	0%	1%

はい（満足）

- ・本人が又家族の者に大変気遣ってくださるので動きやすいです
- ・迅速です
- ・要望に対しできるできないをはっきりとさせ手早く対応される
- ・ショートステイの申し込みもスムーズにしてくださいました
- ・対応してもらえるよう期待している
- ・わかりやすく説明してくれる
- ・質問すれば明快に回答してくれます
- ・まだお世話になって日数がたっていないのではっきりとはわからない
- ・すぐに返答できるものはすぐに対応してくれる
- ・どんな時も早く対応していただいてます。助かっています
- ・早い対応してくれています
- ・老夫婦なので二人の気持ちの橋渡しをしてくれる
- ・私共の要望を気を入れてくれます
- ・歯科医など相談すると資料を用意して頂ける
- ・わからない所や初めてのことでもていねいに教えて頂けます
- ・行事など社協さんに関することを相談するといつも迅速に対応していただいている
- ・本人の体調に応じてそのつど調整いただいている
- ・何でもお話してくださいます。聞いてくださる
- ・本人や家族にも心よく対応していただいている
- ・お願いしたことはすぐに対応してくださいます
- ・リハビリ施設利用が継続可能だから
- ・相談できています
- ・いつも迅速な対応をしてもらっています
- ・我儘ばかり言うんですがよく聞き届けてくださいます
- ・今のところはいろいろ助かっている
- ・すぐに調べたり対応していただいている
- ・要望に対して早く動いてくださいます
- ・良いところを探してくださいます
- ・依頼した要求に対し、すぐに対応し返答してもらっている
- ・十分です！
- ・ショートステイの日をすぐ連絡して可否を伝えてくれる
- ・家にいると家族ともしゃべらないけどいちどデイに行くと人の話がきけるけどもうひとつ意味がわからない

- ・あまり要望したことはないが迅速に対応してくれそうです

### **どちらとも言えない**

- ・人が変わったばかりでわからない

### **無回答**

- ・デイサービスの日を要望通り聞いてもらった

### **④今のケアプランに満足していますか？**

はい（満足）	どちらとも言えない	いいえ（不満足）	N A
72名	7名	0名	2名
89%	9%	0%	2%

### **はい（満足）**

- ・間に合っている
- ・本人の希望通りのプランで満足している
- ・色々相談しています
- ・特に不満なことはありません
- ・今のプランで満足しています。ちょうどよいペースだと思います
- ・月1回の訪問が良い
- ・満足しています
- ・こちらの要望を全てプランにしてくださいます
- ・しっかり対応していただいている。ありがとうございます
- ・心やさしくお話ができる私共の意見もいいやすいです
- ・現在のプランで十分満足しています
- ・常に組み換えていただける
- ・ていねいで満足するまでおしえて頂けます
- ・仲良く話しやすい
- ・今のケアプランに満足しています
- ・今は満足していますが、これから症状が進んできたら送迎をしてもらえるデイにお願いしたいです
- ・体操、朝フロでてから30分カラオケ、ゲーム、弁当、おやつや昼からも体操私は紅茶がおいしいことがどんなにうれしいか。家ではめったに飲んだことないから家には紅茶がないのでこんなおいしい物があるとは月2回もいいかも
- ・リハビリ施設利用が継続可能だから
- ・要介護1になってのでサービスが少なくなりました。それが少し残念です
- ・今のところは維持できているので

- ・わからない(知らない)ケアなども積極的に教えてくれる
- ・わかりやすく満足している
- ・今のところ満足いたしております
- ・当方希望を反映してもらっているので
- ・体に負担がなく満足している
- ・良い方向にしてくださいます
- ・今後はケアプラン内容も変化すると思うのでその時々の新しい福祉サービス情報の提供をお願いします
- ・本人の希望と現状をよく理解してくれている
- ・必要と要望を汲んで介護度の許容範囲内のサービス利用のプランを立ててください
- ・十分です！
- ・とても満足していますので特にありません
- ・満足している。欲をいえばケアマネジャーさんも立ち入りにくいことかもしれませんが嫁が食材を買ってくれていますがいつも不十分で私が補充しています。おこづかいが食材や洗剤その他日用品を買うのに苦労します。好意的に嫁がしてくれているので私から口出しができないで困っています。私の年金も通帳もキャッシュカードもまかせているので何もわかりませんが、早く自立して軽い仕事やアルバイトに行きたいのですが年金が自由にならないので困っています。喧嘩にならないようにするにはどうすればよいでしょうか

#### **どちらともいえない**

- ・他のケアプランを知らないので、はっきりとはわからない
- ・ちょうど今度どうするか検討中のため

#### **無回答**

- ・状況に応じてプランを変更してもらい満足している
- ・ケアプランはよくついてゆけるようで満足しています

#### **(2). ケアマネジャーへのご意見・ご要望があればお書きください。**

- ・お聞きしたいことがあれば遠慮なくお聞きしております。いつもありがとうございます
- ・こちらの難題をよく理解してくださりやさしい説明をしてくださり安心してお世話下さり大変感謝しております
- ・これからも色々情報を教えてくださるのを希望し、期待しています
- ・皆さん一生懸命勤めていただいている
- ・当方の気持ち状況を汲みご対応いただいていると思います。ありがとうございます。引き続きよろしくお願ひいたします
- ・何事も良くしてくださいます
- ・これからもどうぞよろしくお願いします
- ・前任担当者から2回目の面接でしたが現在の担当で了解しております
- ・いつもていねいに教えて頂きます
- ・ケアマネジャーさんは次から次へ変わっていくので心を許して話はできてなかったけど、今の方は話しやすい

- ・いつもありがとうございます
- ・いつもお世話になりますありがとうございます。本人も家にいるより出かけるのが良い様です。お陰様で毎日安心しています。これからもよろしくお願ひいたします
- ・ケアマネジャーさんは明るい方でとても親しく話してくださいますので私の方でも喜んでいます
- ・すべてにおいて相談にも要望にも迅速に対応して頂けますし、本人・家族ともに安心して頼りきってあります。いつも本当にありがとうございます。
- ・ありません
- ・いろいろ我儘をいう時もありますが今まで通り接して頂けますようよろしくお願ひします。感謝。ありがとうございます
- ・いつでも親切にし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ひします
- ・定期的に訪問してくれいろいろと相談にのっていただいているので感謝のみです
- ・これから先困ることもあるかと思いますがその時は相談させていただきます。よろしくお願ひします
- ・父母を見ていたらどれだけよくしてもらっているのかわかります。離れて細かく面倒見られないしどうに何かあってもどんていけない時もある中でほんとうによくしてもらっています。ケアマネジャーとして栗山さんでほんとによかったです。感謝しかないです
- ・こちらからの要望等にも十分対応していただいている
- ・どのような要望にも迅速に対応していただきましてありがとうございます。これからもよろしくお願ひいたします
- ・①～④頼りになるケアマネさんです。いつも感謝しています。ほかのスタッフさんもありますがとうございます。
- ・要望に答えてくれている
- ・これから先に何が起こるかわからせんが末永くお願ひ申し上げます
- ・何でも屋さんのように話をしているが、本来の権限の範囲や業務について詳細を説明したものとかなっていますか？
- ・ケアマネジャーを始めいろんな方に助けてもらってありがたい
- ・本当によくしていただき助かっています。これからもよろしくお願ひいたします
- ・いつも感謝しています。心強いです
- ・利用者だけでなくその家族のグチなんかも聞いてもらったりしてありがとうございます
- ・何でも話しやすい方なので助かっています。今後ともよろしくお願ひいたします
- ・今は福祉用具の貸与だけですが今後は施設の利用も考えられますのでその時も今同様の対応を望みます。様々なケアプランの中で自分にあったプランがあれば紹介してほしい
- ・特にありません
- ・いつもよくしていただいています。こちらの要望や相談事にもすぐ対応してくださいます。また、例えばデイサービス休業日前後の入浴日の変更の提案など細やかに配慮して下さっていると思います
- ・これからもよろしくお願ひします
- ・①～④の項目について本人はもちろん私も満足しています。何事にも笑顔で接して下さり安心と感謝でいっぱいです。あまり話すことのなかった性格の本人はその日の様子がよくわかるように話してくれることが多くなってきました。これもご指導のおかげだと喜んでいます。今後ともよろしくお願ひします
- ・介護者に寄り添い介護サービス以外の医療サービス、レスパイト入院サービスについても助言や手続

きをしていただき助かっています。これまで通りよろしくお願ひします

- ・上記全般においても本当に大変お世話になっており感謝の一言です。今後も引き続きご面倒をおかけしますがよろしくお願ひいたします
- ・よく話をきき、私の相談相手となってくださいますことを感謝します
- ・利用者に寄り添ったプラン作成や何でも相談できるケアマネジャーを期待している
- ・現状で良い（いつも笑顔で接してくれて気持ちがよい）
- ・いつもありがとうございます
- ・本当にいつもお世話になりありがとうございます。愚痴なども聞いていただき申し訳ありません。これからもどうぞよろしくお願ひします

### (3). 成果と課題

- 「ケアマネジャーは相談しやすい雰囲気ですか？」の項目に97%以上の方に「満足」との高評価をいただきました。「いつも寄り添っていただける」や「話しやすい雰囲気にして下さる」との回答をいただきました。引き続き、ご利用者やご家族に寄り添い介護保険サービスやそれ以外のことでも相談していただけるよう心掛けていきます。一方で、「どちらとも言えない」との回答では、7月の定期人事異動もあり「担当が変わったところなので」との声がありました。
- 「ケアマネジャーからの説明はわかりやすいですか？」の項目では、97%以上の方に「満足」との回答をいただきました。「どちらとも言えない」「無回答」の回答もありました。今後も、的確に丁寧な説明ができるよう努めています。
- 「ケアマネジャーはご本人や家族の要望に迅速に対応してくれますか？」の項目に94%の方に「満足」との回答をいただきました。「いつも迅速な対応をしてもらえる」や「歯医者など相談すると資料を用意して頂ける」などの回答がありました。5%の方が「どちらとも言えない」との回答で、こちらも人事異動により「人が変わったばかりでわからない」との回答をいただきました。前任者と同様、利用者や家族思いや状況をくみ取り、要望をいただいた時には迅速に対応できるように努めます。
- 「今のケアプランに満足していますか？」の項目では「満足」89%、「どちらとも言えない」9%の回答をいただきました。「今後はケアプランの内容も変化すると思うのでその時々の新しい福祉サービス情報の提供をお願いします」との回答をいただきました。引き続き利用者が、介護状態の機能悪化防止や自立を促進するための適切なケアプランの提案、サービスが行えるよう努めています。
- 今回のアンケートの調査では、回収率は前回に比べ低いものの総合的に高評価をいただきました。今年度は、7月の定期人事異動や担当の交代があり「ケアマネジャーが次から次へ変わっていくので心を許して話はできてなかったけど、今の方はしやすい」「担当が変わったところで」といったご意見もいただきました。担当が交代したことで、サービスに支障がないよう前任者への聞き取りや状態の把握、利用者や家族との信頼関係を築いていきます。「何でも屋さんのように話をしているが、本来の権限の範囲や業務に

についての範囲について詳細を説明したものとかないですか」といったご意見もいただきました。契約時に重要事項説明書で説明をしていますが、業務範囲外の事をお話しする際は、関係者を巻き込んで支援を行っていく等の状況に応じた説明を行って行きたいと思います。皆様から寄せられたご意見を参考に、今後も利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスを提供できるよう、サービスの質の向上に努めてまいります。