

2025年 ご利用者満足度調査集計結果

サービス名 居宅介護支援事業所まつぞの

1 基本情報

	2025年
調査票配布数	107
調査票回収数	85
回収率	79%

2 調査票記入者

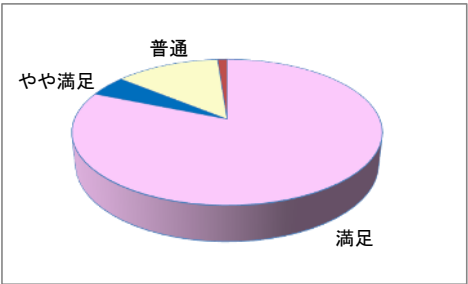
	回答数	構成比
ご本人	49	57.6%
ご家族	32	37.6%
その他	4	4.7%

3 集計結果(質問別集計)

問1

ケアマネジャーの挨拶、言葉遣い、電話の対応などはいかがですか？

	回答数	構成比
① 満足	69	81.2%
② やや満足	4	4.7%
③ 普通	11	12.9%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	1	1.2%



《ご意見・ご要望》

◆いつも明るく挨拶していただきます

◆はきはきとした言葉遣いで感じが良いです。

◆いつも笑顔で挨拶して下さるので元気になります。

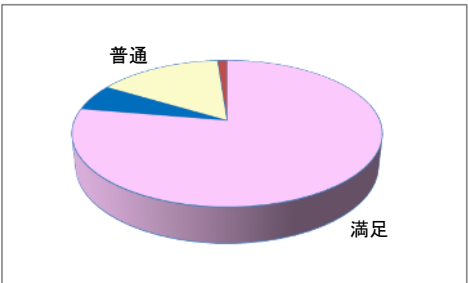
◆ケアマネジャーさんが不在の時、伝言を依頼します。きちんと伝えてもらいたいありがとうございます。

(回答) これからも利用者様の安心感を持っていいただける接遇に努めます。
担当ケアマネジャー不在の場合も、他のケアマネジャーが適切に対応致します。

問2

ケアマネジャーの服装、身だしなみはいかがですか？

	回答数	構成比
① 満足	66	77.6%
② やや満足	5	5.9%
③ 普通	13	15.3%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	1	1.2%



《ご意見・ご要望》

◆常に清潔な服装に気配りされているようで好感あります。

◆清潔

◆清潔な感じがいいです。

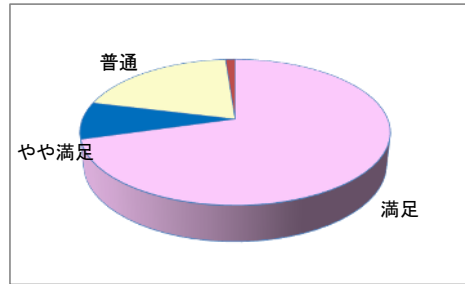
◆清潔な感じがいいです。

(回答) 今後も清潔な身だしなみに努めて参ります。

問3

契約の際、契約書・重要事項説明書等についての説明は適切でしたか？

	回答数	構成比
① 満足	60	70.6%
② やや満足	7	8.2%
③ 普通	17	20.0%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	1	1.2%



《ご意見・ご要望》

◆分かりやすく丁寧に説明して下さいます。

◆分かりやすく、説明がありました。

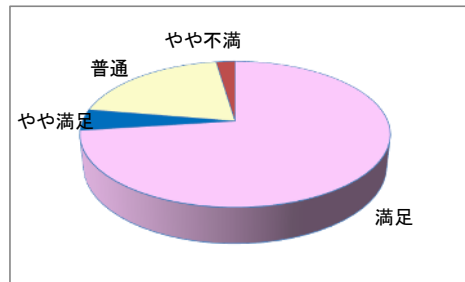
◆話す速度、声の大きさととも良い(アルトの声で私にはピッタリで満足しています。

(回答) 利用者様が聞きやすくわかりやすい説明ができるようより丁寧に対応して参ります。

問4

苦情相談や要望への対応は適切でしたか？

	回答数	構成比
① 満足	62	72.9%
② やや満足	4	4.7%
③ 普通	17	20.0%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	2	2.4%



《ご意見・ご要望》

◆世間話等も楽しいです。

◆良く適切なお話しを下さって有難いです。

◆不安な事が話すと安心になります。感謝してます。

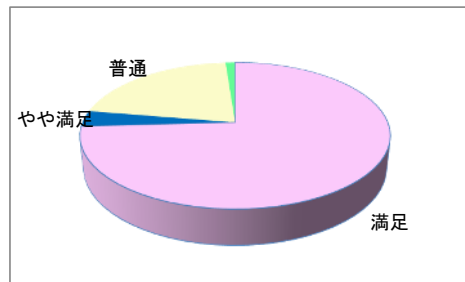
◆早速行動して下さい有難いです。

(回答) 要望や不安に感じておられることなど、これからも教えていただき真摯に対応して参ります。

問5

個人情報の取り扱いについての対応は適切に行われていますか？

	回答数	構成比
① 満足	63	74.1%
② やや満足	3	3.5%
③ 普通	18	21.2%
④ やや不満	1	1.2%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	0	0.0%



《ご意見・ご要望》

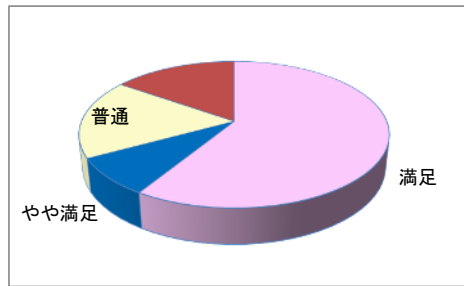
◆個人情報を守られてます。安心して話せます。

(回答) プライバシー保護の意識を持ち、今後も利用者様の情報を扱わせていただきます。

問6

ケアマネジャーは、介護保険制度についてわかりやすく説明していますか？

	回答数	構成比
① 満足	50	58.8%
② やや満足	7	8.2%
③ 普通	15	17.6%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	13	15.3%



《ご意見・ご要望》

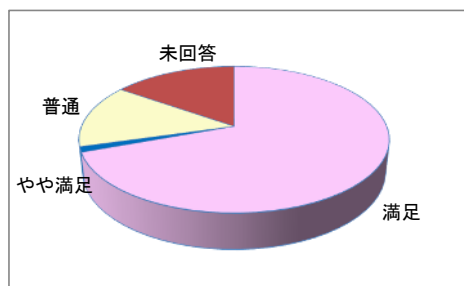
◆いつも何事も分かり易く説明して下さいますが、私の理解度が低下していますので心配です。

(回答) 介護保険制度について説明不足なことがございましたら、ご遠慮なくご質問下さい。説明を適切に行い、利用者の皆様に自己選択していただけるよう尽力致します。

問7

ケアマネジャーは、ご本人・ご家族の状況を理解し意向を反映したケアプランを作成していますか？

	回答数	構成比
① 満足	59	69.4%
② やや満足	1	1.2%
③ 普通	12	14.1%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	13	15.3%



《ご意見・ご要望》

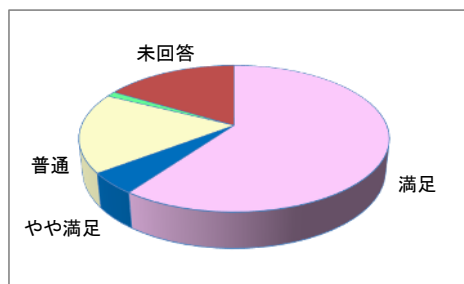
◆本人に合わせて作成して下さいありがとうございます。

(回答) それぞれの利用者様の状況を伺いながら、ケアプランを提案させていただきます。

問8

ケアマネジャーは、複数の事業所を紹介するなど公平中立性を図っていますか

	回答数	構成比
① 満足	51	60.0%
② やや満足	4	4.7%
③ 普通	15	17.6%
④ やや不満	1	1.2%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	14	16.5%



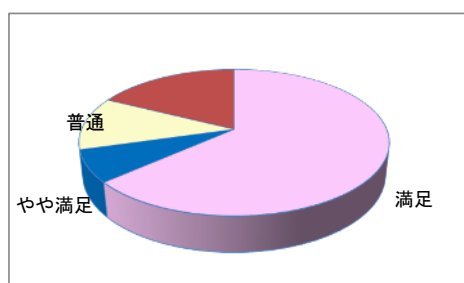
《ご意見・ご要望》

◆

問9

ケアマネジャーは、サービス提供事業所などの関係機関と連携・調整していますか？

	回答数	構成比
① 満足	54	63.5%
② やや満足	6	7.1%
③ 普通	10	11.8%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	15	17.6%



《ご意見・ご要望》

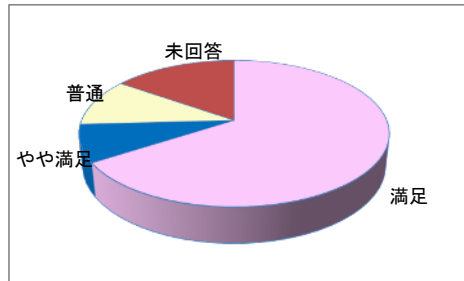
- ◆初回の頃から関係先との連携が良く取られていると思っております。
- ◆関係機関と連絡を密に取って下さりありがたかったです。
- ◆デイサービス所への疑問などすぐに対処して下さいその速さにびっくりしました。

(回答) 今後も各サービス事業所や医療機関と連携して、利用者様の課題の解決に取り組めます。

問10

ケアマネジャーは、作成したケアプランや料金について丁寧に説明していますか？

	回答数	構成比
① 満足	56	65.9%
② やや満足	7	8.2%
③ 普通	9	10.6%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	13	15.3%



《ご意見・ご要望》

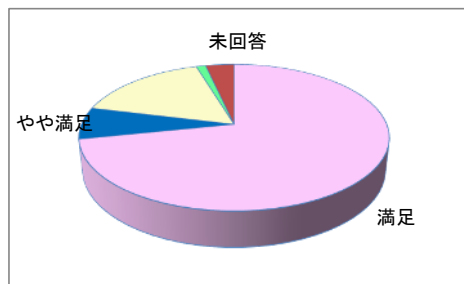
- ◆説明をうけました。わかりやすかったです。

(回答) サービス利用にかかる費用についても、わかりやすい説明に努めます。

問11

ケアマネジャーは、ご本人様の緊急な変化や要望に迅速に対応していますか？

	回答数	構成比
① 満足	61	71.8%
② やや満足	6	7.1%
③ 普通	14	16.5%
④ やや不満	1	1.2%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	3	3.5%



《ご意見・ご要望》

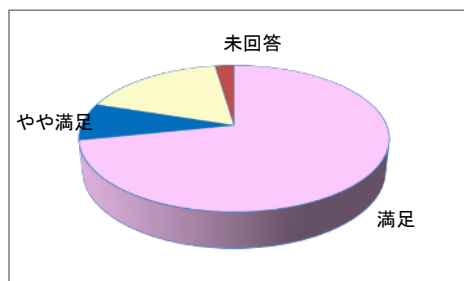
- ◆担当CMが留守で事業所にいる方が対応して下さいとても助かりました。
- ◆お出掛けなどで迅速に対応出来ない時もあります。
- ◆本当に緊急な状況には至りませんが、今までのお世話から十分な対応されると安心しております。
- ◆急な要望にもかかわらず迅速な対応して下さいました。有難く思ってます。
- ◆今日の様子？変わったなあ〜と見て下さり、それなりに対応しております。ありがたいです。
- ◆親切に対応して頂いております。

(回答) 今後も利用者様自身の変化や介護者の方の変化に応じて、迅速に対応して参ります。

問12

現在利用されている「居宅介護支援事業所まつぞの」に満足していますか？

	回答数	構成比
① 満足	61	71.8%
② やや満足	7	8.2%
③ 普通	15	17.6%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	2	2.4%



《ご意見・ご要望》

- ◆ とても良くして頂いています。助かります。
- ◆ 自宅から近距離にあり、満足しております。

(回答) エールをありがとうございます。より一層満足していただけるよう努めます。

《その他のご意見・ご要望について》

- ◆ 主人も感謝の気持ちでいっぱいです。
- ◆ ケアマネジャさんは、もの凄く全てにおいて分かりやすく説明してくれます。感謝でいっぱいです。
- ◆ 今後はお願いすることが増えると思いますがどうぞよろしく。
- ◆ デイサービスを変更することになった時、近頃の本人の様子を見て家族が考えもしなかった施設を紹介していただきました。本人も気に入っている様子で、さすがケアマネさんはプロだなあと思いました。
- ◆ よろしく願いいたします。
- ◆ いつも心により添って頂きありがとうございます。
- ◆ いつもありがとうございます。
- ◆ いろいろと話を聞いてくれてなんでも相談もでき有難いと思っています。
- ◆ よくやってます。
- ◆ 悩みや不安の相談に親身に対応して頂き本当に助かっています。感謝しかありません。
- ◆ 我が家にいらしていただく方は、明るく親切で大変ありがたく思っております。
- ◆ 有難うございます。今後とも宜しく願いしたいと思っております。
- ◆ 長い間、丁寧に親切にお世話いただき心より感謝申し上げます。本当にありがとうございました。
- ◆ いつもいつも大変お世話になっております。想定斜め上をいく事にも相談、対応して頂きありがとうございます。
- ◆ いつも親身になっていただき大変助かっています。
- ◆ いつも話を聞いて頂きありがとうございます。
- ◆ いつも感謝しております。
- ◆ よくやって頂いている。

(回答) ご意見記入ありがとうございます。

皆様からいただいた温かいメッセージを励みに、今後も切磋琢磨しながらより良い支援の提供に努めてまいります。