

令和7年度ご利用者様・ご家族様満足度調査報告

令和7年12月実施

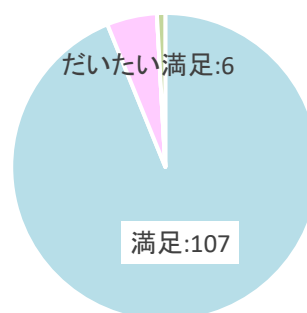
府中町居宅介護支援センターふれあい

配布枚数: 146 枚
回答枚数: 114 枚 (回答率: 78 %)

■ 担当ケアマネジャーの対応等の満足度についてお伺いします。

問1. 電話や訪問した際の言葉使い、態度について

満足	107
だいたい満足	6
やや不満	0
不満	0
無回答	1
計	114



- ・ 楽しく話をしています。
- ・ 大変お世話になっています。話しも十分に聞いて下さってます。
- ・ 自然と出る言葉で話されていますよ(大人しい人ですよ)
- ・ 何かにつけて困った事でも聴いて頂き、解答してもらっているのでありがたいです。

< ご意見・ご質問等に対する回答 >

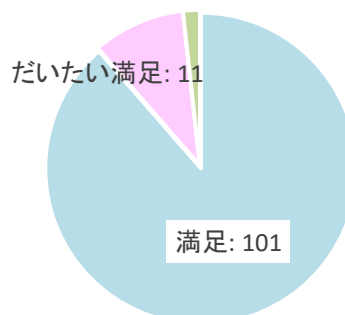
■ 耳が聞こえないと思われ、大きな声でお話しされると、怒られている様に聞こえることもあります。

【回答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後は、声の大きさにも配慮させていただきます。

問2. ケアマネジャーは、不安や心配事の話をしっかり聞いていますか。

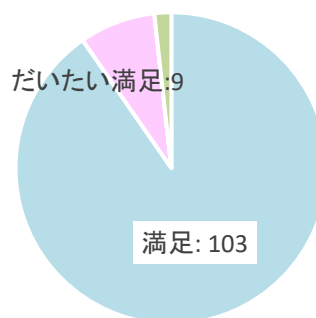
満足	101
だいたい満足	11
やや不満	0
不満	0
無回答	2
計	114



- ・ しっかり聞いてもらってます。
- ・ 不安があればしっかり話を聞いてもらっています。不安はありません。
- ・ 人生初めてのことばかり、何をどうすれば良いのかもわかりません。
- ・ 大人しい人ですので、ゆっくりと話を聞いて、これは(この話はこちらと思うよ)と言ってもらえますよ

問3. ケアマネジャーは、困った時迅速にわかりやすく情報提供、支援の調整を行っていますか。

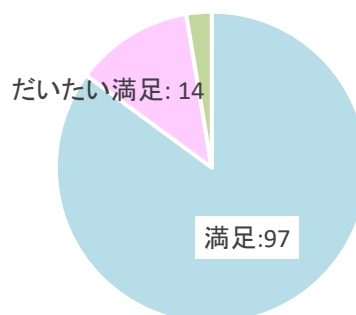
満足	103
だいたい満足	9
やや不満	0
不満	0
無回答	2
計	114



- ・ わからない事があればいろいろな情報もらっています。
- ・ 何もかも教えてほしいことばかり
- ・ 困った時は、こう言う事を言っているのよ…と言ってもらえるので助かりますし、時間が来れば私も分かりますしで今までは困った事はないです。
- ・ 昨年暮足をケがしました。即動いてくださり家の中で使用する車イスやベッドの手配を即して下さり本当に助かりました。後ではヘルパーさんの手配等色々と便宜を計っていただき本当に助かりました。今ではすっかり元気になりました。有りがとうございました。

問4. ケアマネジャーは計画書・利用票(利用料金)等の内容をわかりやすく説明していますか。

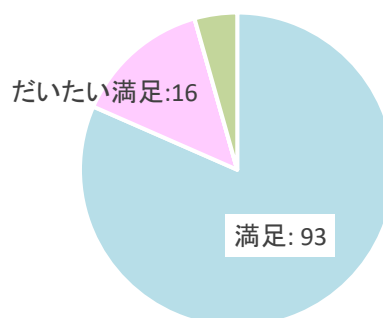
満足	97
だいたい満足	14
やや不満	0
不満	0
無回答	3
計	114



- ・ これからが大変なことばかり
- ・ 説明をこまかく話してもらい不満はありません。
- ・ 知らない事は何も言わない人で、ここに書いてある事しかしゃべらない人です。自分にはあう人です(良い人です)
- ・ この度よく分かりました。

問5. 計画書の内容に満足されていますか。

満足	93
だいたい満足	16
やや不満	0
不満	0
無回答	5
計	114

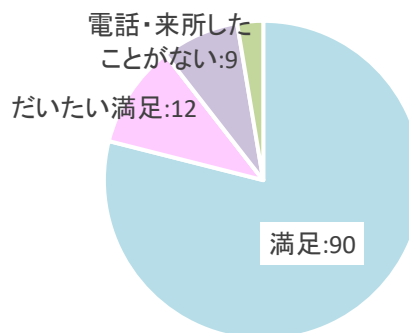


- ・ 不満はありません。

■「居宅介護支援センターふれあい」事業所の対応についてお伺いします。

問1. 事業所に電話連絡、来所した際の対応について(担当ケアマネジャー以外の職員対応について)

満足	90
だいたい満足	12
やや不満	0
不満	0
電話・来所したことがない	9
無回答	3
計	114



- ・ 気持ちよく対応してもらっています。

< ご意見・ご質問等に対する回答 >

■ 色々なサービスについてアドバイスしてください。

【回答】

その都度、必要なサービスの事や、アドバイスして欲しい事柄等があればお伝えしますので、遠慮なくご質問ください。

■ それぞれのご家庭、個人によって、環境、性格等さまざまだと思いますが、例えば、居室のリフォームのご提案の場合、before→after の写真等、具体的な案がありますとわかりやすいと思います。

【回答】

住宅改修につきましては、当事業所としては写真等の具体的案を提示することは、現時点では難しいため、カタログ等で出来る限り説明させていただきます。

■ 電話だけでなく、ショートメッセージでもいいので対応して下さるとより助かります。

【回答】

必要に応じて、電話やメールで対応させていただきます。

ケアマネジャー等に関するご意見・ご要望等、皆様からのお言葉

- ・ いつも本当にお世話になりありがとうございます。親身になって家族の話も聞いて下さり感謝しています。これからもよろしく願いいたします。
- ・ いつも素早い対応でとても助かっています。ありがとうございます。
- ・ いつも小さい心づかいをありがとうございます。感謝しております。
- ・ わかり易い言葉でよく話してくれます。家人にも気を遣ってくれて主人の仏頂面にも気を悪くしないで対応してくれます。
- ・ 大変お世話になってます。心の支えです。心強いです。これからも宜しく願いします。
- ・ いつもありがとうございます。色々話を聞いてくださり助かります。これからもよろしく願いします。
- ・ 毎月ケアさんが来てくださってお話を聞いて下さるので助かってます。何かの時に相談にのっていただいて嬉しいです。
- ・ いつもていねいに接し対応して頂き感謝しています。
- ・ いつもたくさん相談にのっていただいているのでとても満足しています。これからもよろしく願いします。
- ・ 昨年の11月から入退院もあり少し不安です。できるだけ自宅で過ごせたらと思っていますが、だんだんと本人も私も不安です。毎年寒い時期は体調が悪いのですが…今後共よろしく願いします。
- ・ 困ったら相談！何でも受けとめくださるので、すごく気分が落ち着きます。ずっと頼りにしてます。よろしく♡
- ・ いつもお世話になり、大変助かっております。引き続き宜しく願い致します。
- ・ 色々助けていただいてありがとうございます。
- ・ ケアする家族の事も気に掛けて頂けるので安心です。
- ・ これからも色々とお手数をお願い致します。よろしくお願い致します。
- ・ 直接連絡しなくてもヘルパ-さんより状況報告がいくみたいで、忙しく中々連絡できなくても安心です。報告あればすぐに動いて下さったり、連絡してきて何か困っていないか確認もして下さるので非常に助かっています。ホントに困っている時には忙しい中、時間を作って訪問して下さっています。「ありがとう」という言葉しか浮かばない程、心配して頂いているので満足しかありませんよ！！
- ・ いつも本人(母)、家族によりそったご対応をして下さりありがとうございます。ひき続きお世話になりたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。
- ・ 新年に向かいますが、今後も宜しく願いします。
- ・ いつもお世話になって居ります。有難うございます。
- ・ いつもお世話になっています。今後もよろしく願いします。
- ・ いつもありがとうございます。今後ともよろしく願い致します。
- ・ 満足しています。ありがとうございます。
- ・ 特になし。いつも感謝申し上げます。
- ・ いつも感謝しております。
- ・ 何もありません。いつも親切に対応して下さり感謝しています。今後ともよろしく願いいたします
- ・ 状況をよく把握していただいているので安心して居ます。(ケアマネジャー、スタッフの皆さん、事務所の方々)日々、ご苦労をかけており、本当に関係者の皆さんには頭が下がります。今後ともよろしく願いします。
- ・ 訪問してもらうことで悩み事の相談にのってもらい教えてもらい、気持ちに余裕が出来るように、少しやさしく接することが出来るようになりました。自分は大丈夫と思っていたけど助けてもらうことを有難く思っております。

- ・ いつも大変お世話になっております。今後ともよろしく願いいたします。母をサポートしている父の生活状況にもご配慮のうえ、母の介護計画を作成して下さいありがとうございます。お陰様で何とか私達も介護できていると思います。感謝いたします。
- ・ いつも大変お世話になりありがとうございます。細かいところにも迅速に対応していただき、とても助かっています。
- ・ 忙しい中、来訪して下さい、家族の他愛ない愚痴等にも答えて下さり、ホッとしています。いつもありがとうございます。
- ・ 私の担当して頂いているケアマネジャーは、とても誠実な方で、とても熱心に話を聞いて下さいます。今のところ不満はありません。
- ・ いつも時間を割いて、話を聞いていただきありがとうございます。
- ・ ケアマネジャー様は、TEL、対話等に対して良く分かる様にして下さいます。ありがたく感謝しております。
- ・ いつもお世話になっております。ケアマネジャーさんに優しく接して頂き、いつも感謝しています。私方は山の上団地で近くにお店がなく買物に困っていますが、車で販売して下さいの案が出ているとの事。もし実現出来れば有難いと思います。よろしくお願い致します。
- ・ ケアマネジャーさんはいつも朗らかで、来て下さるとこちらの気持ちも明るく前向きになります。また、話を丁寧に聞いて適切なアドバイスや対応策を示して下さい助かっています。来訪して下さい時間も正確で感心しています。あわてたり、待ちくたびれたりすることがないのでありがたいです。本当にありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・ いつもお世話になっています。家族もですが、本人が安心しておまかせしています。

◆◆ 利用者様満足度調査結果について ◆◆

事業運営・サービス計画・担当ケアマネジャーの接遇等に関しまして、皆様より、概ねご理解いただき「満足・だいたい満足」との回答をいただきましたが、無回答であったり、未回収のものもあります。今回の結果におごることなく、今後とも利用者様の意思を尊重し、ともに寄り添えるようなサービス提供や、利用者様の自立の支援に向けて取り組んでいきたいと思っております。何かございましたらいつでもご連絡ください。

※ 記名のあった回答については、個別で対応させていただきました。また、個人名が特定される文章につきましては編集させていただいております。