

令和7年度 満足度調査 集計結果 清風苑在宅介護支援センター

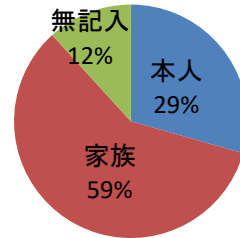
《実施期間》 令和 7年 11月 10日 ～ 令和 7年 12月 15日

配布：61名 回収：51名 回収率：83.6%

※ご意見や自由記入欄の項目については、全て原文のまま記載してあります。

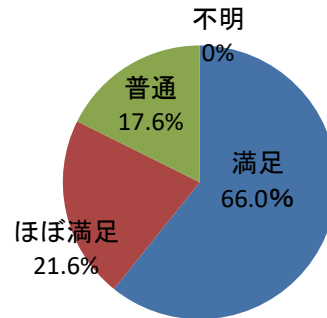
■記入された方

	人数	構成比
本人	15	29.4%
家族	30	58.8%
無記入	6	11.8%
合計	51	100%



質問1. 申請の書類や制度についての説明はその都度わかりやすく伝えていきますか

	人数	構成比
満足	31	60.8%
ほぼ満足	11	21.6%
普通	9	17.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	0	0.0%
合計	51	100%



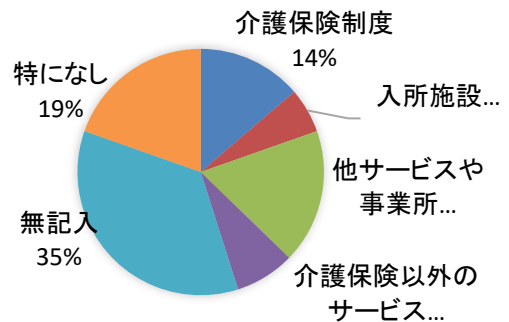
【ご意見】

- ・ その都度説明していただいているので大丈夫です。
- ・ だんだんいろいろなことがわかってきました。

質問2. ケアマネージャーから、もう少し詳しく説明してほしいことはありますか

【複数回答】

	人数	構成比
介護保険制度	7	13.7%
入所施設	3	5.9%
他サービスや事業所	9	17.6%
介護保険以外のサービス	4	7.8%
無記入	18	35.3%
特になし	10	19.6%
合計	51	100%

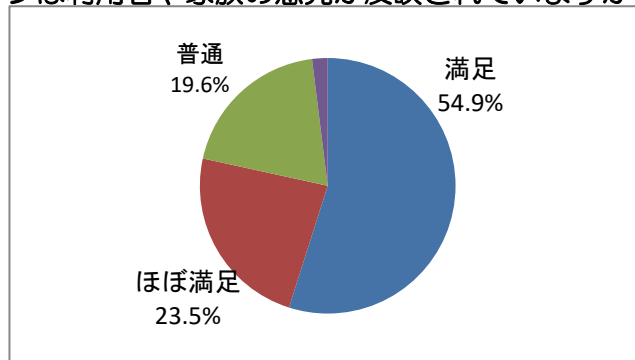


【ご意見】

- ・ 特にありません。
- ・ 非常に満足しています。
- ・ なし
- ・ 詳しく書面にて説明してくださっています。
- ・ 今のところ何もありません。
- ・ 年月が過ぎて、少しずつわかってきました。

質問3. ケアマネージャーが作成するケアプランは利用者や家族の意見が反映されていますか

	人数	構成比
満足	28	54.9%
ほぼ満足	12	23.5%
普通	10	19.6%
やや不満	1	2.0%
不満	0	0.0%
	0	0.0%
合計	51	100%

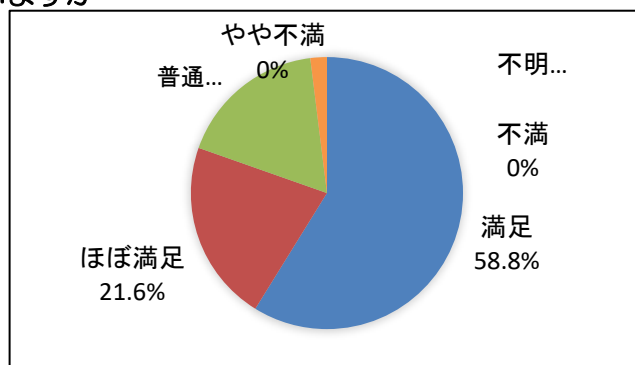


【ご意見】

- ・ いまのところ大丈夫です。

質問4. 利用する介護保険サービスの内容に変更が生じた時や、急を要する支援に対してケアマネージャーは迅速に対応していますか

	人数	構成比
満足	30	58.8%
ほぼ満足	11	21.6%
普通	9	17.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	1	2.0%
合計	51	100%

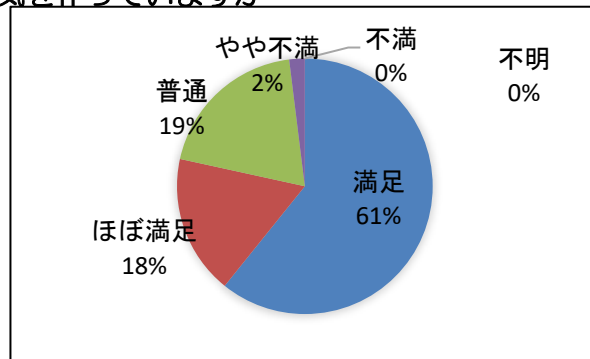


【ご意見】

- ・ ありません
- ・ 変化や日程にすぐ対応していただいています。
- ・ 今のところ急を要する出来事がなかったので、ケアマネージャーの出番なしです。
- ・ しています。ありがとうございます。

質問5. 担当ケアマネージャーは話しやすい雰囲気を作っていますか

	人数	構成比
満足	31	60.8%
ほぼ満足	9	17.6%
普通	10	19.6%
やや不満	1	2.0%
不満	0	0.0%
不明	0	0.0%
合計	51	100%

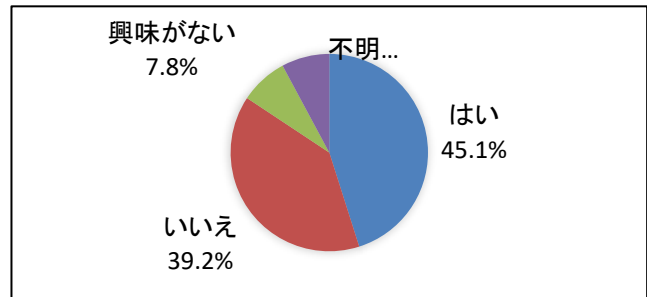


【ご意見】

- ・ とても良い人です。
- ・ ありません
- ・ 細部に気遣っていただきありがとうございます。
- ・ 相談に良く応じてくれます。
- ・ 話を聞いてくださる際に、こちらの思いを受け止めてくださっているのを感じます。毎回の面談で心が軽くなります。
- ・ おばあちゃんが何回も同じことを言っていることに、よく聞いてくれます。ありがとうございます。

質問6. 清風苑在宅介護支援センターでは、地域の方を対象に年1回介護者教室を開催していますが、参加したいと思いますか

	人数	構成比
はい	23	45.1%
いいえ	20	39.2%
興味がない	4	7.8%
不明	4	7.8%
合計	51	100%



(1) 希望されるテーマ

- ・ オムツ交換
- ・ 足が不自由な人の入浴介助について
- ・ 私は遠くに住んでいてうかがうことができず残念ですが、おまかせします。
- ・ 俳句とか短歌などはどうですか？
- ・ 寝たきりになったときの介護等。
- ・ 一度参加しました。
- ・ 時間があれば参加したいと思います。

(2) 参加したくない・できない理由や開催方法をお聞かせ下さい。

- ・ 今のところ要支援なので、今後お世話になると思います。
- ・ 参加されている方や内容について、あまり理解できていないため。
- ・ おまかせしています。
- ・ 気が進まない。
- ・ 時間があれば参加したいと思いますが・・・
- ・ 現状でいっぱい입니다。
- ・ 参加したいのですが、家事優先になってしまいます。来年は参加できるようにしようと思っています。
- ・ 内容について承知していない。

質問7. その他、ケアマネジャーに対するご意見やご要望など、ご自由にお書きください

- ・ 今後とも相談に乗っていただき、よろしくお願いいたします。
- ・ お世話になっております。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・ 親切でありがたく思います。これからよろしくお願いいたします。
- ・ 特にありません。
- ・ いつもお世話になります。これからもよろしくお願いいたします。
- ・ 今後ともよろしくお願いいたします。
- ・ いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いいたしますね。
- ・ お疲れ様です。お世話になっております。これからも身体に気を付けてください。よろしくお願いいたします。
- ・ 母親がショートステイでお世話になったことがあります。施設内見学をさせてもらえるとより一層の安心感が得られると思います。
- ・ ほぼ満足
- ・ ○○（利用者名）をお願いしてから一年、本人は楽しく通っている様子ですが、皆さま方の間でどうした態度で一日を過ごしているのかわかりません。でも「行かない」と言っていないのが安心しています。きっとスタッフの方々が明るく迎えてくださっているのでしょうね。本当にありがとうございます。
- ・ 気さくでこちらが気を使わずに何でも相談できて満足です。
- ・ 清風苑全体満点です。
- ・ 良くしてくださってくれてますので助かっています。
- ・ 今のところ特にありません。
- ・ 毎日お疲れ様です。月1回の訪問で顔を見るとホッとする、私の拠り所な大切な方です。ありがとうございます。
- ・ 大変な仕事をされているなあと感じます。家族と致しましては頼りにしています。わがままな本人ですので、これからもよろしくご指導お願いいたします。
- ・ お世話になっております。介護では「よいケアマネジャーとの出会いが大切」と感じています。家族との信頼関係、問題解決の対応につながるのは、面談時の「傾聴力」。最後まで話を聞いてくださる姿勢に感謝しております。またケアマネジャーとデイとの横の連携もしっかりされていると感じており、安心して親を預けることができます。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・ 親切に対応していただき感謝しております。
- ・ 今のところありません。

まとめ

◆質問1

「満足」が60.8%で大多数を占めています。「普通」と回答したかたも17.6%あり、さらにこまやかな説明が必要かもしれません。

◆質問2

複数回答があり、「介護保険制度」「他のサービスについて」の説明を望んでいる傾向です。「特になし」「無記入」もあり、現時点では本人や家族が望んでいる情報は提供していると判断します。

◆質問3

「満足」54.9%で、半数が望んでいるプランを提供しています。ただ、「普通」も19.6%と2割程度あります。さらに満足できる内容のケアプランを作成する必要があります。

◆質問4

「満足」「ほぼ満足」を合わせて、8割の方が迅速に対応していると判断しています。意見にもあった「急を要することがない」ことが、利用者にとっては良いことのなのではないでしょうか。

◆質問5

6割が「満足」と回答し、「やや満足」を入れても8割弱の方から、話しやすい雰囲気であると評価されています。一方、1名の方が「やや不満」と回答されていることから、振り返りが必要かもしれません。

◆質問6

参加したい方と参加したくない方が、半々に分かれました。興味はあるが、日々の生活でいっぱいといっぱいと回答されている方もおり、内容や日時の検討も必要なのかと思いました。

◆全体について

回収率は83.6%と、100%には届きませんでした。回収方法の検討が必要かもしれません。ご意見の中では、ケアマネを気遣う内容もあり、身の引き締まる思いです。「顔を見るとホッとする」「家族の話も聞いてくれる」と、温かい意見も多い印象でした。今後も利用者様の在宅生活を支援するとともに、ご家族の思いも受けとめる支援を行っていきます。