

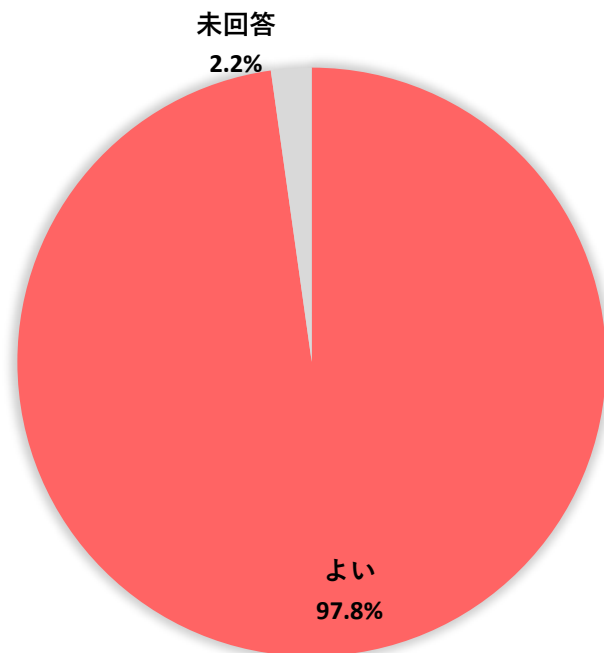
令和7年度 あかさき介護支援センター 利用者満足度調査

配布数：132 回答数：90

回答率 68.2%

(1) 担当ケアマネジャーの言葉遣いや態度、身だしなみはいかがですか

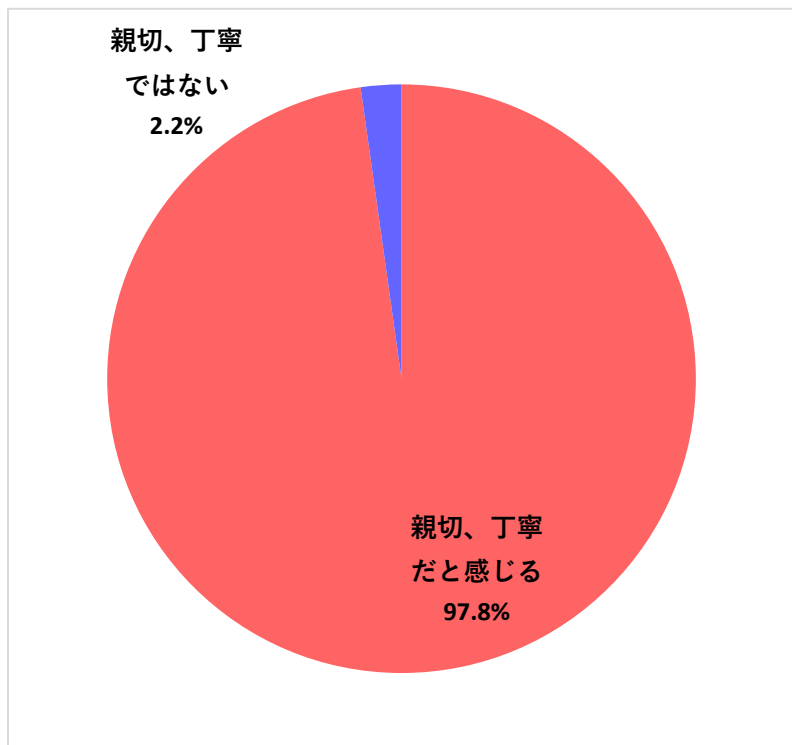
回答	記入数	割合
よい	88	97.8%
あまりよくない		
未回答	2	2.2%



理由
・ いつも明るい。元気ハツラツでパワーをいただきます。 ・ 色々大変お世話になりました。色々家族でも世話できないのにありがとうございました。 ・ 清楚で簡潔、感じ良好。 ・ 明るく、はっきりと喋ってくださるので、すごく聞きやすいです。 ・ いつもお話しさせていただいて、とっても良い教育を受けてこられたといつも思っております。 ・ 百寿苑の制服（ポロシャツ等）いつも着ておられます。言葉使いも丁寧です。

(2) 電話の対応はいかがですか

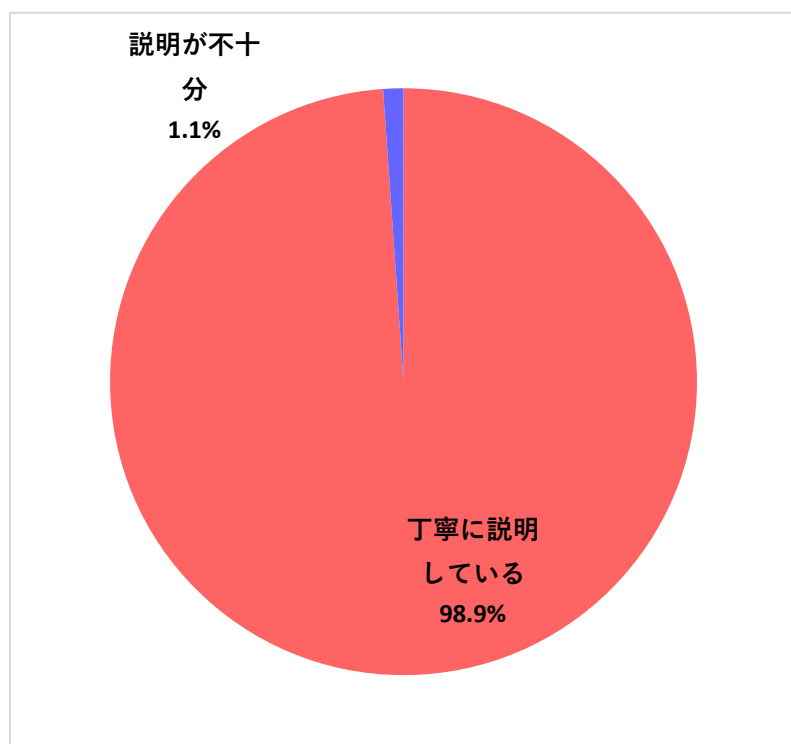
回答	記入数	割合
親切、丁寧だと感じる	88	97.8%
親切、丁寧ではない	2	2.2%
未回答		



理由
・色々気を使っていたいただきありがとうございます。 ・親切、丁寧です。 ・皆様はいつも美しいお言葉わかりやすく、お話をいただいております。 ・やさしく、ゆっくり対応してくださってます。

(3) 担当ケアマネジャーは、介護保険制度について丁寧に説明してくれますか

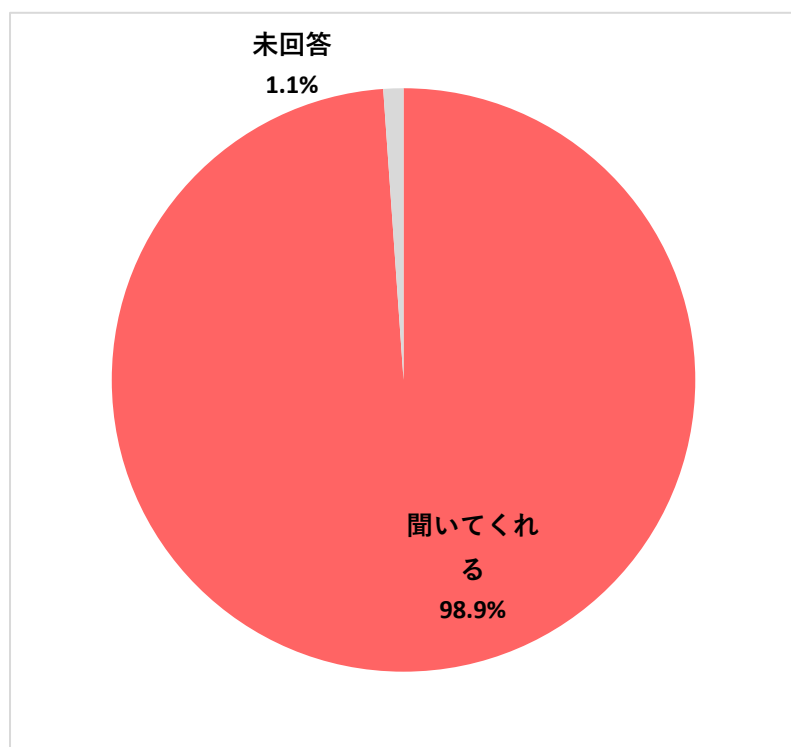
回答	記入数	割合
丁寧に説明している	89	98.9%
説明が不十分	1	1.1%
未回答		



理由
・わかりやすく話して下さる。 ・とってもわかりやすく説明いただいて感謝しております。 ・わかりやすく説明してもらってます。

(4) 担当ケアマネジャーは、困った時や何かあった時に十分に話を聞いてくれますか

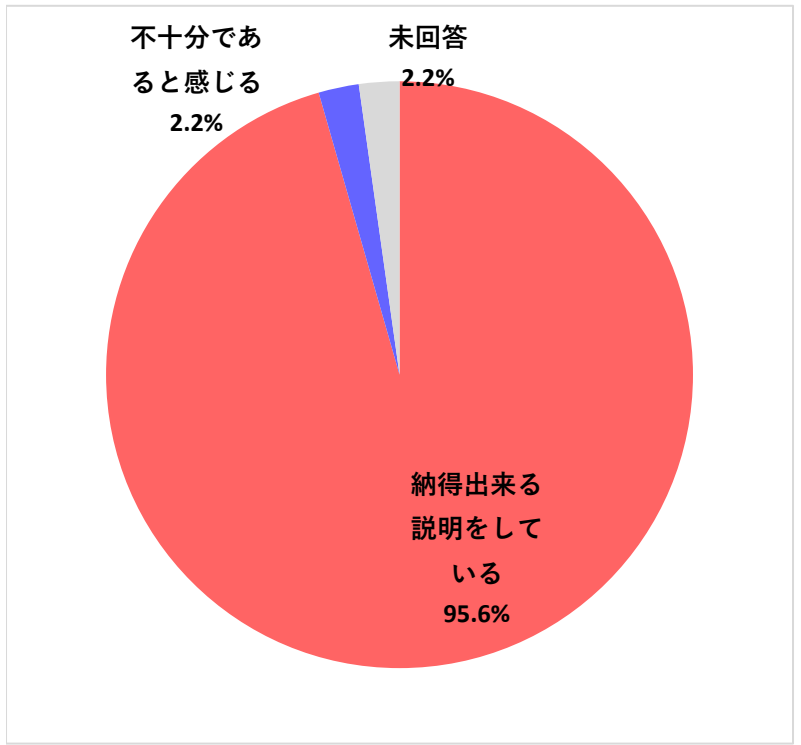
回答	記入数	割合
聞いてくれる	89	98.9%
聞いてくれない		
未回答	1	1.1%



理由
・ 十分すぎるくらい話を聞いていただいています。 ・ 毎月の会議で本人の思いをくみ取り、対応してもらっている。 ・ 本当に親切に対応してくださっています。感謝です。 ・ 何かある前にも相談も丁寧。 ・ 納得するまで説明していただいております。 ・ 母とのやり取りで、つつい怒りっぽくなって相談したとき、良いアドバイスをしていただきました。（具体的にこうしたらいいと） ・ 困ったことがない。

(5) サービス利用に際し、納得出来る説明と情報提供をしていますか

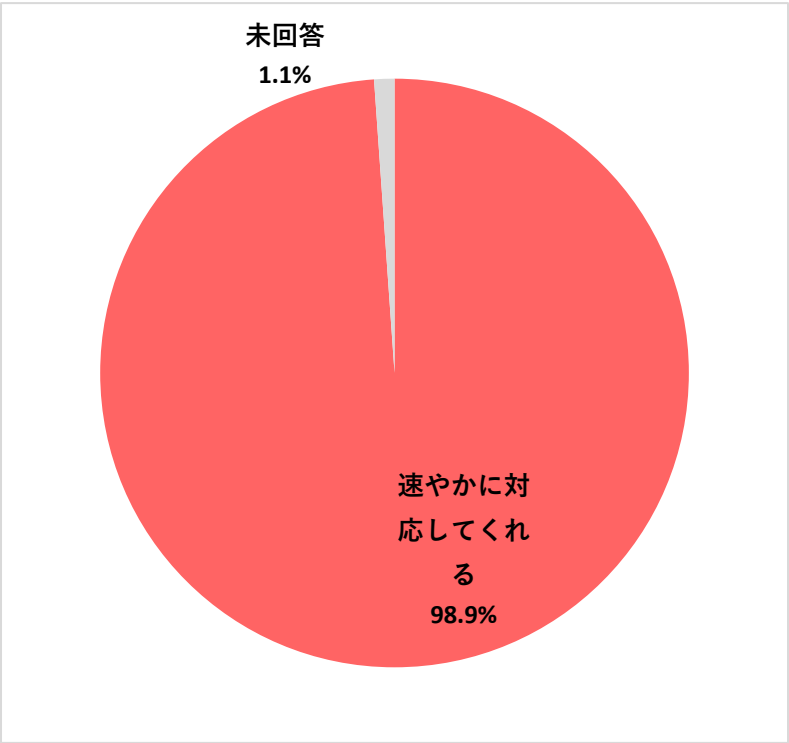
回答	記入数	割合
納得出来る説明をしている	86	95.6%
不十分であると感じる	2	2.2%
未回答	2	2.2%



理由
・ 質問にも丁寧に答えてもらっている。 ・ 高齢者にもわかりやすく話をしてくださる。 ・ 納得するまで説明していただいております。 ・ 月の計画表を見せてくださり説明を受けてます。 ・

(6) 利用しているサービス事業所との連絡調整を速やかに対応してくれますか

回答	記入数	割合
速やかに対応してくれる	89	98.9%
対応してくれるが遅い		
対応してくれない		
未回答	1	1.1%



理由
・ 介護用品業者への連絡も早く、業者の対応も早い。 ・ 困ったとき、すぐに対応していただき助かっています。 ・ デイサービスでの出来事他こちらの知らない情報も知らせてくださり、心配事にすばやく対応できます。 ・ 介護センターその他の方々にはいつも心より感謝申し上げます。 ・ 設問（１）～（６）共通して、丁寧で困りごとが生じたとき、話をよく聞き速やかに納得できるよう対応していただいています。 ・ 母との話の内容や私たちの話したことを必要な場合、すぐに伝えてもらっています。

(7) その他、ご意見、ご要望などがありましたらご自由に記入をお願いします(No.1)

- ・とても良くしていただいています。なんでも相談にのってもらっています。
- ・引き続きよろしくお願いいたします。
- ・本人（父）だけでなく、介護者（母）にも声掛けしてくださり、悩み事等聞いていただいています。月1回の面談を両親は楽しみにしておりますので、これからもよろしくお願いいたします。
- ・アンケートの各質問の回答通りであり、また家内のデイサービスでの状況をも知らせていただき親切さに感謝しています。
- ・これから先も長生きしてほしい、ただそれだけです。今できている能力のままならうれしいですが、なにぶん96歳になるので不安はあります。
- ・いつも丁寧な対応にありがとうございます。
- ・すごく頼りになります。
- ・特に問題等なく、自宅介護できています。
- ・利用者本人の状況に対し、要望に応じた対応をいただき、ありがたく思います。毎月の訪問日程の調整をもう少し早めにしていただくと助かります。お忙しいとは思いますが、よろしくお願いいたします。
- ・関連するサービス等細やかな説明をしていただき、こちらからも何でも相談できる窓口となっていて大変ありがたいです。相談しやすいのが一番で、家族も安心できています。
- ・親身になって話をしたり、聞いたりしてくれて助かっています。
- ・お世話になります。
- ・毎月末に次月の計画表を持って訪ねてくださり、ありがとうございます。とても親切、丁寧になごやかに話を聞いてくださるので、とても助かっています。介護者として苦勞が報われる時間です。お忙しいとは思いますが、足を運んでくださって感謝しています。これから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。変わりなく日々を過ごせています。
- ・いつも大変お世話になり、ありがとうございます。どんな時も親身になって相談にのってくださり、丁寧に対応してくださる岡本ケアマネージャー様に安心と温かさをいただいております。両親がお世話になっておりますが、細かい配慮をしてくださるおかげで、私も安心して仕事に行かせていただいております。困ったことや不安なこと、愚痴を聞いていただいても的確なアドバイスをしてくださるので、とても心強いです。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。
- ・連絡したことがケアマネージャーに伝わっていないことがあった。（電話にでた人が伝えてなかったので、困ったことがあった）。ケアマネージャーと違う介護施設に行っているの、サービスに対してわからないことがあると思います。（情報が聞きにくい）。介護施設の方に今の情報を流してほしい。（どんなことをしているか？）。

(7) その他、ご意見、ご要望などがありましたらご自由に記入をお願いします (No.2)

- ・すごく話しやすいですし、相談しやすいです。両親ともに楽しくいかせてもらっており、よく出来事を話してくれます。調子が少し悪い時も、すぐに対応してくださり、またケアマネさんからもすぐ連絡をいただき、ありがたいなあと思っています。これからもよろしくお願いします。感謝、感謝です。
- ・本人（利用者）家族の要望に寄り添い対応していただき、家族も仕事等やれて来れました。デイサービスを利用したことにより元気になった。明るくなった。
- ・本人が気持ちのいい時と機嫌の悪い時はわかります。晩、帰ってきたら介護士さん、運転手さんと皆さんいい人ばかりで、うれしいことです。少し長くいかしてもらい、どちらも安心します。帰ってきたらすぐに、洗濯物を出して、一番にノートを見ます。どうか元気でありますように、これからもお願いします。申し遅れましたが、皆さんいい人ばかりで、うれしくなります。遅くなりましたが、この前の家族会、ごちそうさまでした。見たこともない、りっぱなおやつやケーキ、とてもおいしかった。友達にも会え、皆さんと仲良く午後を過ごしました。またこれからもよろしく、お世話になります。
- ・特に問題ありません。これからもよろしくお願いいたします。
- ・いつも大変お世話になっています。介護保険を申請してすぐに対応してくださり、本当にありがとうございます。予後があまりないと聞かされ、あわただしく申請する中で、私自身専門職でありながらも母の弱っていく姿と、亡くなってしまう不安が強くなってしまいう中、ケアマネさんの優しい声掛けやサービス調整の早さに随分と助かりました。在宅で最期まで母を看取りたいという気持ちは、私たち、本人も含め最後の目標です。どうか、介護保険サービスを充分に使って、満足できる在宅で暮らし続けたいと思いますので、よろしくお願いいたします。ぎりぎり最期、苦しさは勝ってしまうようならば、病院に救急で行ってしまうかも。それはそれで、しょうがないですね。
- ・私も高齢者となり、体の動きが鈍く困っているところです。何かとよろしくお願い申し上げます。
- ・いつも明朗快活で対応していただき、沈んだ気持ちを救ってもらっています。そのうち、私達もお世話になっていくと思いますが、よろしくお願いいたします。
- ・今後ともよろしくお願いします。
- ・これからも、よろしくお願いします。
- ・いつも丁寧に対応していただき、とても助かっております。今後もよろしくお願いいたします。
- ・とても親切です。話しやすく、相談しやすい。いつもありがとう。
- ・認知症と診断されて、7年が経過し、デイサービスとショートステイを利用しながら在宅生活を送っていますが、家族の話をいつも真剣に聞いていただき、味方になっていただいているものとかってに思っております。介護者の立場をよく理解していただき、感謝しております。ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・岡本さんにはいつも大変お世話になっています。これからもよろしくお願いします。

(7) その他、ご意見、ご要望などがありましたらご自由に記入をお願いします (No.3)

- ・アンケートすべてに満足しています。悩みにも的確な対応をしていただき、気持ちが楽になり、うれしく思いました。
- ・お世話になっております。困っていることに、速やかに対応していただき、感謝しております。また、日頃の愚痴を聞いてもらい、心が軽くなり、うれしく思っています。
- ・田中さん親切にしてくれます。お父さんのことを心配してくれます。話をしてくれます。きてくれます。
- ・いつも助けていただいて感謝です。

記入者内訳

利用者本人：24人 利用者家族（妻：9人 夫：5人 子：38人 嫁：8人 孫：1人 甥：2人 未記入：3人）