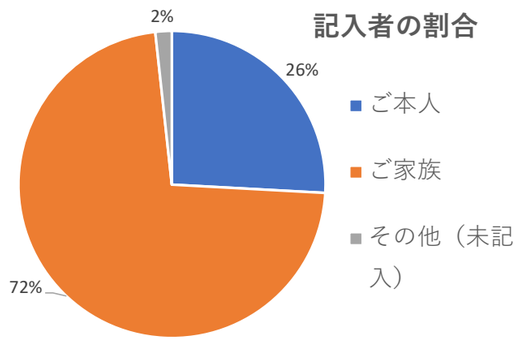
令和7年度　うずらはし ご利用者満足度調査 【 居宅 】 回収/配布　58/79　73%

問1　ご記入いただいている方はどなたですか？

配布　令和7年6月～7月訪問時
締切　令和7年7月末日

回収率

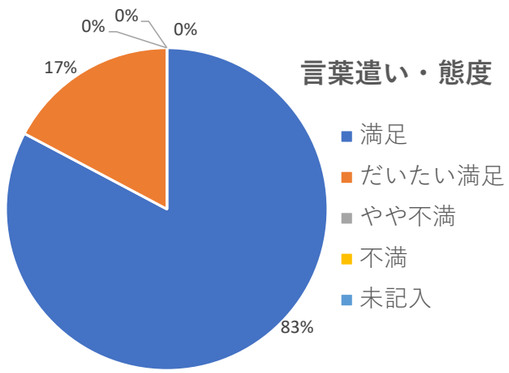
73%	件数	割合
ご本人	15	25.9%
ご家族	42	72.4%
その他（未記入）	1	1.7%



問2　電話や訪問した際、言葉遣いや態度はいかがですか？

	件数	割合
満足	48	82.8%
だいたい満足	10	17.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%

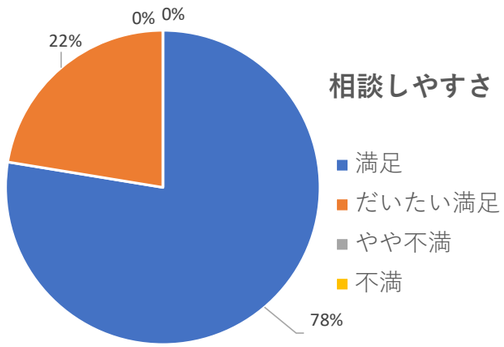
・とても丁寧な言葉遣いで親しみやすい。
・礼儀正しく接している。
・お袋が喜んでいる。
・気になることはない
・2人とも電話が聞き取れないことがあります。
いつも大きな声でお話をしてくれるので
ありがたいです。



問3　心配事や苦情などの相談をしやすいですか？

	件数	割合
満足	45	77.6%
だいたい満足	13	22.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%

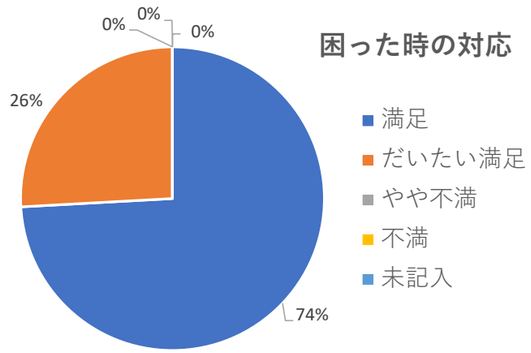
・話しやすいのでなんでも相談しやすく助かっている。
・何でも相談しやすい人柄の方で助かっている。
・「何かございませんか？」と聞かれ何度か相談した。
・仕事の関係で電話よりもライン等でやりとりすれば
時間を気にしなくてすむ。
・悩みを聞いてもらっている。
・いろいろ心配なことを相談している。



問4　困った時に早めに対応してくれますか？

	件数	割合
満足	43	74.1%
だいたい満足	15	25.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%

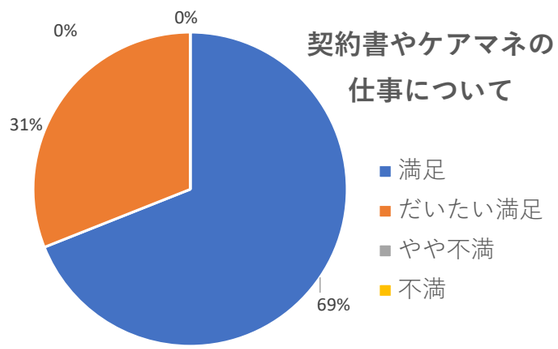
・相談するとすぐに動いてくれる。
・その日のうちに返事を聞けるので
助かっている。（DSの調整等）
・発熱時は対応してもらった。
・お願い事がある時はすぐ対応してくれている。



問5　契約書やケアマネジャーの仕事内容について、分かりやすく伝えていますか？

	件数	割合
満足	40	69.0%
だいたい満足	18	31.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%

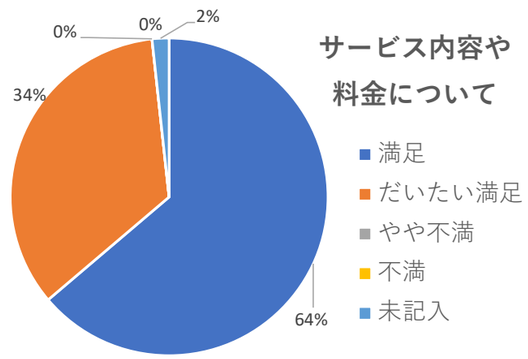
・特に問題はない。
・忘れた時は又聞いています。
・わかりやすく説明してもらっている。



問6　介護保険サービスの内容や料金について、分かりやすく伝えていますか？

	件数	割合
満足	37	63.8%
だいたい満足	20	34.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	1	1.7%

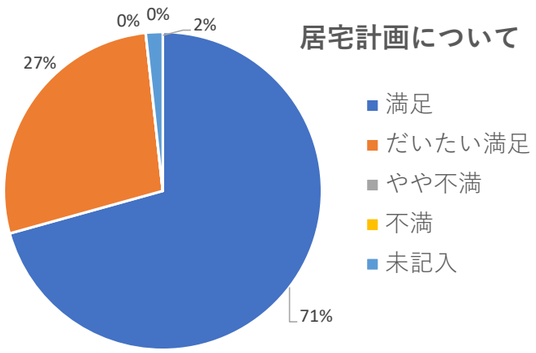
・サービスの内容を伝えてもらっている。
・私自身わからないし勉強不足なところが
あるので伝わっています。
・私自身のわかる範囲では伝わっています。
・介護保険サービスについて自分の認識不足、
経験不足等により理解がおよばない。
・2人とも高齢なのでいつ何があるかわかりません。全部おまかせになってしまい
申し訳ありません。



問7　ケアマネジャーが作成する居宅サービス計画に満足していますか？

	件数	割合
満足	41	70.7%
だいたい満足	16	27.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	1	1.7%

・ 満足している
・ 主人は毎日のように見ています。

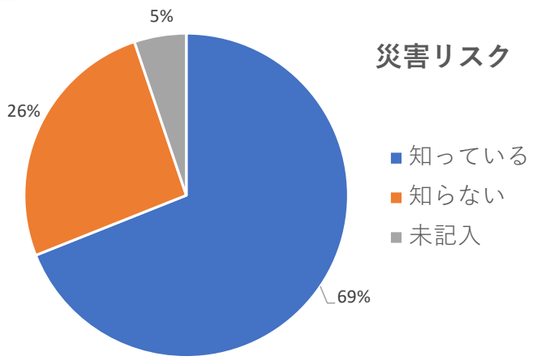


問8　ケアマネジャーに関してなんでも結構ですのでご意見･ご要望をお聞かせ下さい。

・ 話しやすくていつも助かっている。
・ 全幅の信頼を寄せている。
・ とても親切ですぐに対応している。
・ 笑顔で感謝。
・ しつこい親なので迷惑をおかけします。
・ 口うるさい夫婦なのでお願いします。
・ 愚痴を聞いてもらったり相談にのってもらいありがたいです。
・ いつも素敵な笑顔で来ていただいている。月１の訪問の時にマイペースな義母のペースにあわせて話をいつも聞いてもらっている。困ったことがある時に相談するとすぐ対応頂き助かっている。
・ 親身に悩みを聞いてもらい心強い。こんな相談してもいいのかな…と思う事でも聞いてもらってありがたい。
・ 土、日に何かあった時に連絡できれば良いなと思う。
・ 早めに対応して頂いてありがたい。
・ 連絡、相談、報告等仕事の日はなかなか時間がとれなかったりお互いが電話に出られなかったり外に出ていていきちがいがあるため、ラインのような時間を気にしないで連絡とれればいいが。
・ 本人の変化を聞いてもらい心がホッとしている。
・ 家族の話を親身に聞いてもらいありがたい。
・ わかりやすく話をしてくださいます。
・ ご多忙とは思いますが1ヶ月に３度程の訪問があるとありがたいです。
・ 訪問時必ず本人に会いいろいろ話しかけ接してくれてありがたい。
・ 対応も早く良くしてもらっている。
気をつかわず話しやすさが一番です。何でも話ができてありがたいです。

問9　お住まいの地域の指定避難場所をご存じですか？

	件数	割合
知っている	40	69.0%
知らない	15	25.9%
未記入	3	5.2%



問10　災害時に不安に感じていることがあれば教えて下さい。

・ 足が悪いので早く行動できない。
・ 足腰があまりよくないのであわててしまう。
・ 薬を持ち出すのが心配。
・ 介護をする人が2人いるのでいざというときに不安。
・ 1人で避難する時、道が心配。
・ 日中就労している為、デイサービスを利用していない時に災害がおきると心配。
・ 想像していないが全てが不安に感じる。
・ 移動、移動後のケア、食事、オムツ等の予備等。
・ 1人暮らしなので自立歩行できず確実に逃げ遅れることが心配。
・ 足場が悪いと家族を連れて行くのが困難。（車ならともかく）
・ ない。
・ 家族が仕事に行っている時に災害があったら避難の不安がある。
・ 大勢の中で過ごしていられないと思う。
・ 歩行器で段差があると1人で動けないので、誰もいない時に災害が発生すると困るし不安。
・ 1人暮らしなので心配。
・ 家族が仕事等でたまたま1人でいた時は避難は難しい。
・ 歩くのが大変です。
・ どこに避難したらよいかわからない。
・ 不安はありますがご近所さんとお互い声をかけあっていくように話しています。
・ 夜間の災害時の心配。

【満足度調査の結果を受けて】

満足度調査にご協力いただきありがとうございました。
また全ての項目で「満足」、「だいたい満足」と高評価をいただきありがとうございます。
この結果に満足することなく、更なるサービス向上を目指してまいります。

問２「電話や訪問した際、言葉遣いや態度はいかがですか」では「満足」の回答が80％を超える高評価をいただくことができました。『礼儀正しい』、『親しみやすい』との言葉もいただき大変励みになります。今後も節度を持ち対応していきたいと思います。

問３「心配事や苦情などの相談をしやすいですか」、問４「困った時に早めに対応してくれますか」では満足の回答が70％を超えましたが前回よりも数値は下がってしまいました。相談や対応して欲しい際にスムーズに対応できるように職員同士連携をはかり、緊急時にスピーディに対応できるように職務にあたりたいと思います。

問５「契約書やケアマネジャーの仕事内容について、分かりやすく伝えていますか」、問６「介護保険サービスの内容や料金について、分かりやすく伝えていますか」では、「満足」の回答が60％台と接遇関係の項目を下回る結果となりました。契約書や重要事項説明書、ケアマネジャーの仕事や介護保険サービスの内容について、分かりやすい言葉で、または書面を用いて具体的に、丁寧に説明できるよう努力していきたいと思います。