

令和7年度 顧客満足度調査 集計結果 (江之子島コスモス苑居宅介護支援事業所)

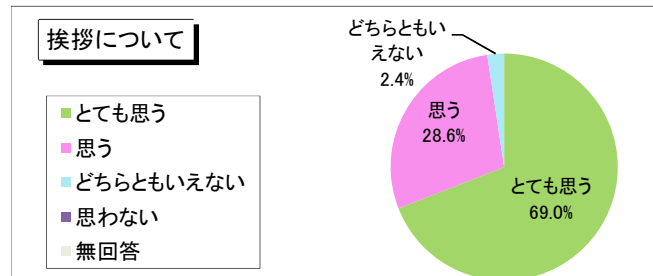
令和7年7月

【アンケート対象者数】	50 名	(令和7年5月末時点登録利用者のうち、 誕生月が7月～12月の利用者を中心に抽出)
【回答者数】	42 名	【回収率】 84.0%
【回収方法】	返送（返信用ハガキにて）	
【実施期間】	R7.7.1～R7.7.31	

■居宅介護支援サービス(ケアマネジャー)に関するアンケート

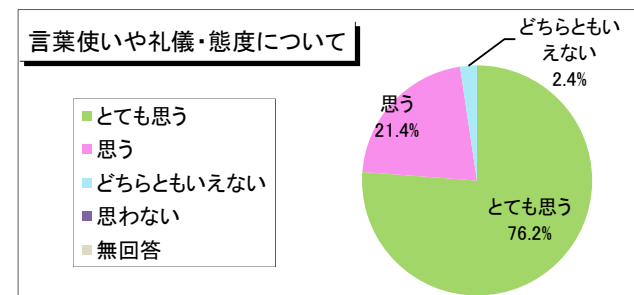
問1. 法人は接遇に対して職員が「笑顔で挨拶」という目標で取り組んでいます、
できていると思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	29	69%
思う	12	29%
どちらともいえない	1	2%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	42	100.0%



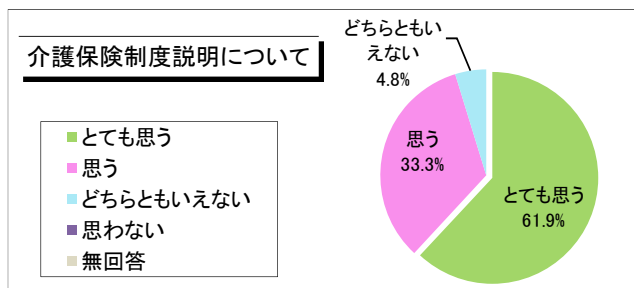
問2. 担当のケアマネジャーの言葉使いや礼儀・態度は良いと思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	32	76%
思う	9	22%
どちらともいえない	1	2%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	42	100.0%



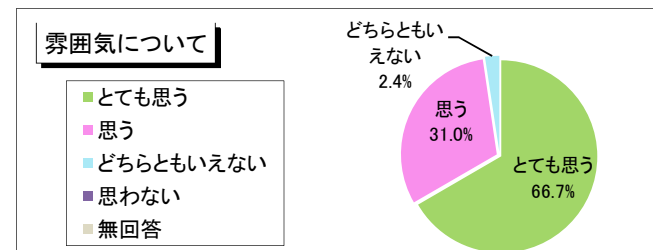
問3. 担当ケアマネジャーからの介護保険制度についての説明はわかりやすいと思
いましたか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	26	62%
思う	14	33%
どちらともいえない	2	5%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	42	100%



問4. 担当のケアマネジャーは、相談しやすい雰囲気であると思いますか？

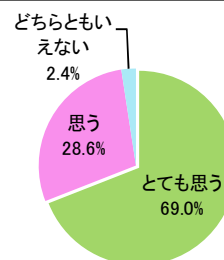
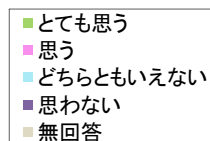
	人数	構成比 (%)
とても思う	28	67%
思う	13	31%
どちらともいえない	1	2%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	42	100%



問5. 担当のケアマネジャーは、相談に対し、誠意のある適切な対応ができていると思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	29	69%
思う	12	29%
どちらともいえない	1	2%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	42	100%

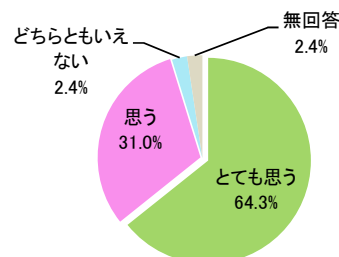
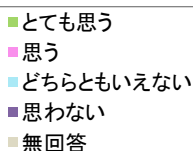
対応について



問6. ケアプラン(居宅サービス計画など)はあなたの自立に役立つ内容になっていると思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	27	64%
思う	13	31%
どちらともいえない	1	2%
思わない	0	0%
無回答	1	2%
合計	42	100%

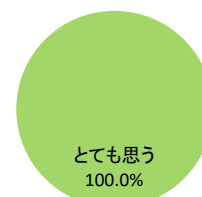
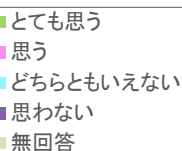
自立支援について



問7. (苦情を申し出たことがある方のみご回答ください)担当のケアマネジャーは、苦情について適切に誠意を持って対応してくれたと思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	4	100%
思う	0	0%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	4	100%

苦情対応について



問8. (1~6月に新規契約された方のみご回答ください)サービス開始時の説明(重要事項・契約内容など)はわかりやすいと思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	9	50%
思う	8	44%
どちらともいえない	1	6%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	18	100%

契約時の説明について

