

令和8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)

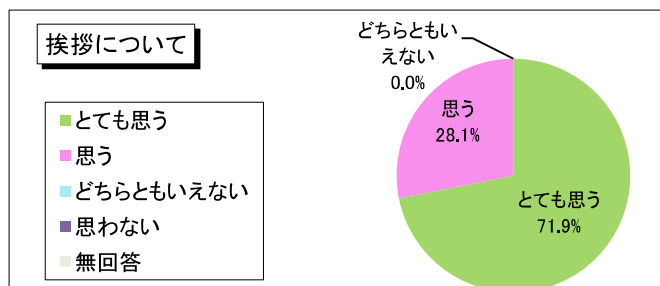
令和8年7月

【アンケート対象者数】	50 名	(令和8年5月末時点登録利用者のうち、 誕生月が1月～6月の利用者を中心に抽出)
【回答者数】	32 名	【回収率】 64.0%
【回収方法】	返送（返信用ハガキにて）	
【実施期間】	R8. 7. 1～R8. 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

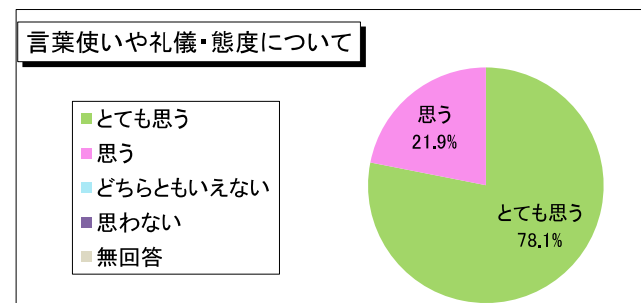
問1. 法人は接遇に対して職員が「笑顔で挨拶」という目標に取り組んでいます、
できていると思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	23	71.9%
思う	9	28.1%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	32	100.0%



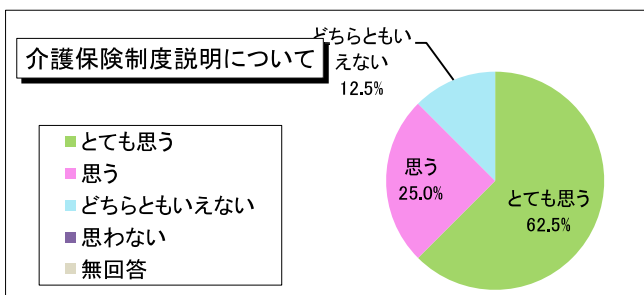
問2. 担当のケアマネジャーの言葉使いや礼儀・態度は良いと思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	25	78.1%
思う	7	21.9%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	32	100.0%



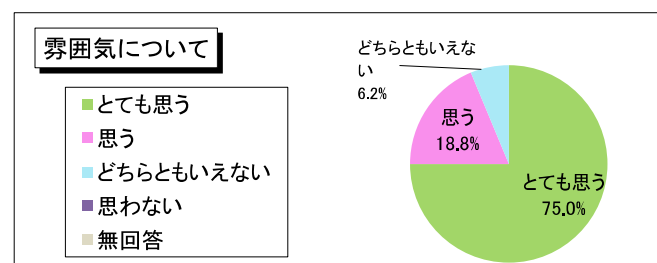
問3. 担当ケアマネジャーからの介護保険制度についての説明はわかりやすいと思
いましたか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	20	62.5%
思う	8	25.0%
どちらともいえない	4	12.5%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	32	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？

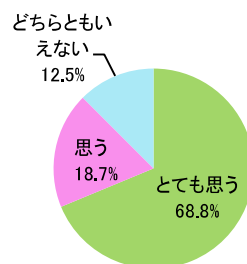
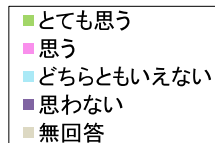
	人数	構成比 (%)
とても思う	24	75.0%
思う	6	18.8%
どちらともいえない	2	6.2%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	32	100%



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	22	68.8%
思う	6	18.7%
どちらともいえない	4	12.5%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	32	100%

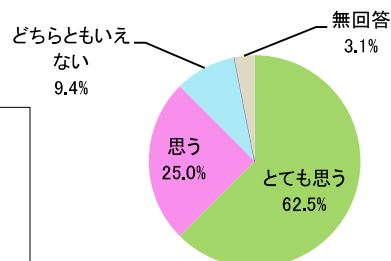
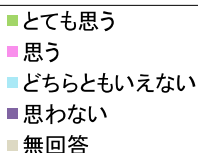
対応について



問6. ケアプラン(居宅サービス計画など)は、ご本人が、今、できていることを続けられる内容になっていますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	20	62.5%
思う	8	25.0%
どちらともいえない	3	9.4%
思わない	0	0.0%
無回答	1	3.1%
合計	32	100%

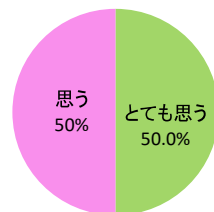
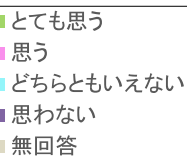
自立支援について



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	1	50.0%
思う	1	50.0%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	2	100%

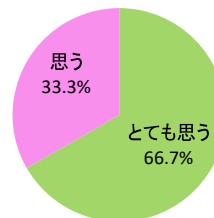
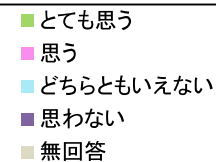
苦情対応について



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せんか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	2	67%
思う	1	33%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	3	100%

契約時の説明について



問9. その他ご意見、ご要望などございましたらご自由にご記入ください。

〈ご意見〉

- ・2025年1月に突然の痛みで入院した後、腰椎の骨折という事で3か所の病院を経て、自宅に戻り、2025年4月から居宅介護支援を受けてきましたが、いつも丁寧なゆきとどいたケアをしていただきました。本当に感謝しております。どんなことも親切にお答えを頂き、誠意をもって適切な対応をして下さり、本当にありがとうございました。うれしかったです。
- ・いつも真摯に話を聞いてくださり、また、寄りそってくださってありがとうございます。
- ・困っている時に、一緒に考えてくれたり、動いてくれて助かっています。
- ・家族からの話もよくきいていただき、助かっています。訪問日が楽しみです。
- ・いつも利用者本人だけではなく、その家族に対しても親切で丁寧で適切な対応で助けていただき、感謝しております。
- ・色々な相談に気持ちよく一緒に考えてくださって助かります。
- ・いつも大変にお世話になっております。今後も宜しくお願い致します。
- ・いつも親身に相談にのっていただき、感謝しています。ありがとうございます。
- ・若い男性より経験のある女性の方が、安心して頼れる。

《要望》

- ・いつもありがとうございます。1点だけ注文と言うか要望です。ラインやメールなどSNSで連絡が取れるようにしてほしい。
- ・メールやラインで連絡できると便利だと思う。

《事業所からのコメント》

- ・現在、身体状況など配慮の必要な方についてのみ、電子メール対応などさせていただいております。適切にSNSやLINEを確認ができる体制になっておらず、ご不便をおかけし申し訳ございません。