

2025年度 ご利用者アンケート（居宅介護支援）結果について

送付先数	347
回答数	228
回収率（%）	65.7%
前回回収率	52.4%

今年度実施いたしましたアンケートの結果、総合満足度（「非常に満足」「ある程度満足」の合計）は極めて高い評価をいただきました。私たちはこの結果に決して驕ることなく、ご利用者・ご家族の「本当の思い」を汲み取れているかを常に自問自答してまいります。ケアマネジャー業務の根本理念である「ご利用者本位」を全職員で再確認し、これからも皆さまが安心して自分らしい生活を送れるよう、誠心誠意サポートしてまいります。

【皆さまからいただいた温かいお声】

自由記載欄には、日々の支援に対する多くの感謝のお言葉が寄せられました。

- 「故義母に続き実母の担当もしていただいております。介護で辛い時には共感し寄り添ってくださり、また頑張ろうという気持ちになります」
- 「認知症が進行しつらくなる時もありますが、担当者の方に愚痴や不満を聞いていただくだけで随分助かっています。困った時もすぐに対処していただき有難いです」
- 「主人の希望に沿った計画、そして私の不安感を明確な説明と適切な判断により、安心してお任せできるケアマネさんに出会えて嬉しいです」

こうしたお声は、私たちケアマネジャーにとって大きな励みであり、仕事のやりがいそのものです。

【課題への取り組みと今後の展望】

一方で、サービス向上に向けた具体的なお要望やご不安の声も真摯に受け止めております。

- **情報の提供**：「どのようなサービスや施設があるのか、全般的な知識を得るための資料がほしい」というご要望に対し、より分かりやすく、情報提供に努めてまいります。
- **体制の継続性**：「担当が数年毎に変わってしまうのが残念」というお声に対しては、担当交代時の丁寧な引き継ぎと、組織全体で変わらぬ質の高い支援を提供できる体制づくりを強化いたします。
- **利便性の向上**：昨年来の課題である「連絡の取りやすさ」につきましても、必要に応じたメール等の活用などの体制整備を継続して進めてまいります。

また、「意見があれば直接連絡する」といったお声もいただいております。形式的な調査に留まることなく、日々の訪問やお電話の中での「生の声」を何より大切に、皆さまとの信頼関係を深めていきたいと考えております。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。