

ご利用者様アンケートまとめ（居宅介護支援）

2026年3月 京都生協福祉事業部

いつもご利用いただきありがとうございます。

昨年末に実施いたしましたご利用者様アンケートの結果について、ご報告致します。

●集計結果…配布数654、回収数404（回収率61.8%） ※「複数回答」があり回答数と回収数は一致していません。

	ケアマネジャーは、契約の際、説明のためにじゅうぶんな時間を設け、ご利用者様・ご家族様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？		ケアマネジャーは、契約の際、相談・苦情のお申し出の窓口や方法について、説明をじゅうぶんにこなっていましたか？		ケアマネジャーは、ケアプランを作成する際、ご利用者様・ご家族様のご希望をお聞きし、じゅうぶんな話し合いをおこないましたか？		ケアマネジャーは、ケアプランを作成する際、いろいろな介護サービスの内容やサービス事業所を提案しましたか？	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
当てはまる	340	84.4	320	79.4	347	86.1	312	77.4
やや当てはまる	50	12.4	67	16.6	42	10.4	68	16.9
やや違う	4	1.0	3	0.7	5	1.2	10	2.5
違う	1	0.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
わからない	6	1.5	12	3.0	5	1.2	9	2.2
未回答	2	0.5	1	0.2	4	1.0	4	1.0
（合計）	403	100	403	100	403	100	403	100

	ケアマネジャーは、ご利用者様からの相談や要望、またお身体の変化などに応じて、定期的にケアプランを見直し、改善していると思いますか？		ケアマネジャーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？		ケアマネジャーは、ご利用者様が嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう、気を配っていますか？		ケアマネジャーが関わったことで、ご利用者様・ご家族様が生活しやすくなりましたか？		もし、介護サービスが必要なお知り合いがいた場合、当事業所のケアマネジャーを薦めたいと思いますか？	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
当てはまる	332	82.4	371	92.1	348	86.4	315	78.2	315	78.2
やや当てはまる	53	13.2	25	6.2	44	10.9	67	16.6	46	11.4
やや違う	5	1.2	1	0.2	4	1.0	3	0.7	5	1.2
違う	2	0.5	1	0.2	0	0.0	1	0.2	0	0.0
わからない	7	1.7	3	0.7	5	1.2	13	3.2	31	7.7
未回答	4	1.0	2	0.5	2	0.5	4	1.0	6	1.5
（合計）	403	100	403	100	403	100	403	100	403	100

- ・回収率は昨年の50.9%から+10.9%と大きく増えました。
- ・各項目では概ね肯定的なご回答をいただきましたが、「やや違う」「違う」「わからない」の合計で、「お知り合いに薦めたい」8.9%、「いろいろな介護サービスの提案」4.7%、「生活しやすくなった」4.1%、などとなっております。

●自由記述欄より

お褒めの言葉を多数いただき、ありがとうございました（一部表現を変えてあります）

- ・本人、家族の希望を良く理解して細かく計画を組んでいただき助かっております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・超高齢者と十分に意思の疎通を図り、当人も喜んでます。お世話になってから体調も全般的に良くなりました。
- ・毎月1回来てもらっています。大変楽しみにしています。来られた日は一日楽しくてハッピーです。

また、以下のようなご意見も頂戴しました（一部表現を変えてあります）

- ・プライベートを詳しくお聞きになり、ケアマネさんは悪気がなかったと思いますが、嫌な思いをしました。
- ・ケアプランを作成するにあたり、もう少しプラン内容をわかりやすく時間をかけてお話しいただきたい。特に何も無いからいつも同じでなく、少し先の事も考えて提案していただきたいし、地域の事をもっと知って提案してほしい。
- ・連絡が遅いのが気になります。

●アンケートを受けての2026年度実行計画

- ・お電話でのやり取りやご訪問時の対応について、失礼のない対応と立ち居振る舞いを心がけます。また、安心してご利用いただけるよう、迅速な連絡に努めます。
- ・職業上、プライベートな内容をお伺いすることがありますが、ご利用者様・ご家族様の状況に配慮しながらお伺いします。また、「なぜお伺いするのか」が伝わるようにご説明するなど、丁寧な聞き取りを行います。
- ・ご利用者様・ご家族様にとって分かりやすいケアプランの作成、および内容のご説明に努めます。

ご利用者様アンケートまとめ（訪問介護）

2026年3月 京都生協福祉事業部

いつもご利用いただきありがとうございます。

昨年末に実施いたしましたご利用者様アンケートの結果について、ご報告致します。

●集計結果…郵送数356、回収数108（回収率30.3%） ※「複数回答」があり回答数と回収数は一致していません。

	サービス提供責任者は、 契約の際、説明のために じゅうぶんな時間を設 け、ご利用者様・ご家族 様の疑問や不安をなくす ように努めていると感じ ましたか？		サービス提供責任者は、 相談・苦情のお申し出の 窓口や方法について、説 明をじゅうぶんに行っ ていましたか？		サービス提供責任者やヘル パーは、訪問日時や サービス提供時間を守っ ていますか？		サービス内容は、事前の 説明・話しあいのもとに 決められた内容・計画に 沿って、きちんとおこな われていますか？		ヘルパーは、お宅の家具 や備品等を丁寧に取り 扱っていますか？	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
当てはまる	78	72.2%	77	71.3%	95	88.0%	89	82.4%	88	81.5%
やや当てはまる	21	19.4%	16	14.8%	11	10.2%	16	14.8%	9	8.3%
やや違う	2	1.9%	3	2.8%	0	0.0%	2	1.9%	2	1.9%
違う	2	1.9%	2	1.9%	1	0.9%	0	0.0%	1	0.9%
わからない	4	3.7%	7	6.5%	1	0.9%	1	0.9%	4	3.7%
未回答	1	0.9%	3	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	4	3.7%
（合計）	108	100%	108	100%	108	100%	108	100%	108	100%

	サービス提供責任者やヘル パーの言葉づかいや 礼儀・態度に満足してい ますか？		サービス提供責任者やヘル パーは、ご利用者様が 嫌な思いや恥ずかしい思 いをしないよう、気を 配っていますか？		サービス提供責任者は、 定期的にご利用者様の状 況を確認していますか？		当事業所の訪問介護サー ビスを利用したことで、 ご利用者様・ご家族様が 生活しやすくなりましたか？		もし、介護サービスが必要 なお知り合いがいた場 合、当事業所のヘルパー の利用を薦めたいと思い ますか？	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
当てはまる	90	83.3%	88	81.5%	81	75.0%	81	75.0%	72	66.7%
やや当てはまる	13	12.0%	12	11.1%	14	13.0%	17	15.7%	15	13.9%
やや違う	1	0.9%	3	2.8%	2	1.9%	2	1.9%	4	3.7%
違う	1	0.9%	0	0.0%	2	1.9%	0	0.0%	1	0.9%
わからない	1	0.9%	2	1.9%	6	5.6%	3	2.8%	11	10.2%
未回答	2	1.9%	3	2.8%	3	2.8%	5	4.6%	5	4.6%
（合計）	108	100%	108	100%	108	100%	108	100%	108	100%

- ・回収率は昨年の28.4%から1.9%増えました。
- ・各項目では概ね肯定的なご回答をいただいておりますが、「やや違う」「違う」「わからない」の合計で、「お知り合いに薦めたい」14.8%、「サービス提供責任者の定期的な確認」9.4%、「サービス提供責任者のじゅうぶんな説明」7.5%、などとなっております、改善課題となります。

●自由記述欄より

お褒めの言葉を多数いただき、ありがとうございました（一部表現を変えてあります）

- ・食事の時は昼食が待ち遠しいくらい楽しみです。ご馳走です。約7年くらい利用しています。
- ・母親の話し相手になっていただき、母の笑顔が嬉しくて訪問日が楽しみです。
- ・いろいろな方が来てくださいますが、元気をもらえてありがたいです。

また、以下のようなご意見もいただきました。（一部表現を変えてあります）

- ・ヘルパーがしゃべりすぎ。利用者の話も聞いてほしい。
- ・サ責やヘルパーさんに、どこまでお願いできるかわからない。一部雑な感じがします。がっかりする所もあります。
- ・アンケート回答欄の「当てはまる」「やや当てはまる」の言葉がピンとこない。表現を変えては？

●アンケートを受けての2026年度実行計画

- ・ご利用者アンケートでいただいたご意見を真摯に受け止め、ヘルパー会議などで共有し、改善に努めます。
- ・お電話でのやり取りやご訪問時の対応について、失礼のない応対と立ち居振る舞いを心がけます。
- ・ご利用者様に寄り添い、傾聴の姿勢で不安を抱かれないよう接します。心穏やかに地域で暮らし続けられるよう支援します。