

# ケアプランセンター扇の森・扇の森あげお・今羽の森・扇の森おかげがわ お客様アンケート結果

いつも事業所の運営にお力添え頂き、誠にありがとうございます。

2025年9～10月に実施致しました「お客様アンケート」につきまして、集計結果をご報告致します。

アンケートでいただいたご意見から、今後の課題として抽出した内容については、定期的に行われている勉強会に反映させていただき、業務改善となるよう心掛けてまいります。

この度はアンケートにご協力頂き、誠にありがとうございました。

今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

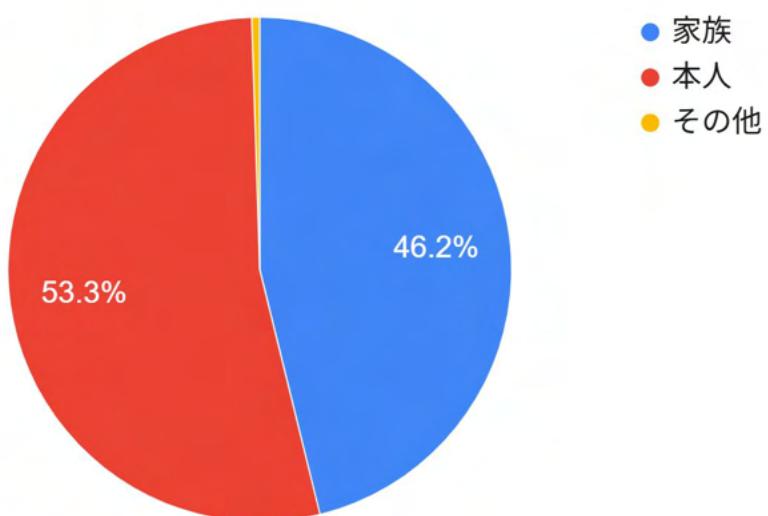
ケアプランセンター扇の森・扇の森あげお・今羽の森・扇の森おかげがわ

## 2025年度お客様アンケート

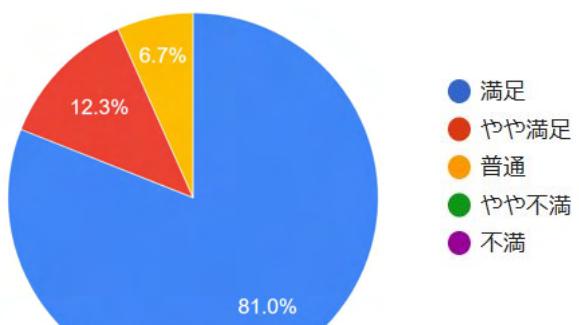
アンケート実施期間：2025年9月1日～10月31日

回答数:195名

### お答えいただく方について

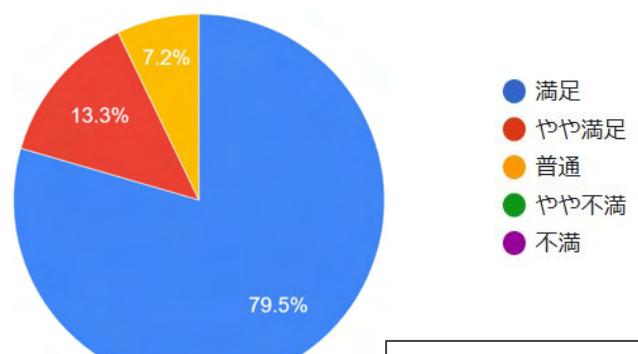


## ① 担当者の言葉づかいについて



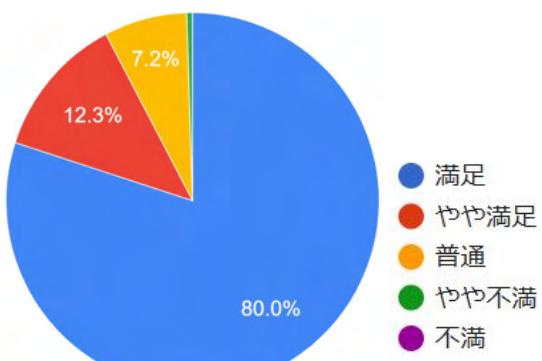
「やや満足」以上の評価が93.3%

## ② 担当者の身だしなみについて



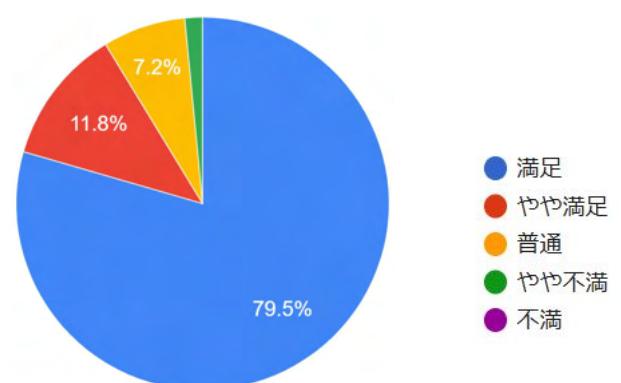
「やや満足」以上の評価が92.8%

## ③ 担当者の相談事への迅速な対応について



「やや満足」以上の評価が92.3%

## ④ 担当者への満足度について



「やや満足」以上の評価が91.3%

## お客様のご意見ご要望について

ご意見・ ご要望 (一部抜粋)	いつもこちらの相談事に対して誠実で迅速な対応していただき感謝しております。これからも今の良い状態でお付き合いしていけたらと思います。よろしくお願ひいたします。
	大変お世話になってます。毎月会える日を楽しみにしています。
	お世話になっております。とても良くしていただいています。フレンドリーでこちらの必要に適切に対処してくださいます。一緒に歩んでくださっている感じです。これからもどうぞ宜しくお願ひします。
	いつもお世話さまです。より良いサービスができるよう頑張って下さい。

ご意見 ご感想 (一部抜粋)	連絡手段が、急用は電話でも良いと思いますが、時間帯制限もあり(?)日中も他対応中ではないかと気を使ってしまうので、急用でないものも含め、LINE、メール等で相談出来ると助かります。	【回答】ご提案ありがとうございます。日中の時間や他の対応状況に配慮していただき、本当にありがとうございます。急ぎでないご相談やご連絡については、LINEやメールなど、非対面でやりとりできる方法も取り入れながら、少しでも柔軟に対応できるようにしていただけたらと思います。もしご心配なことやお困りのことがございましたら、どうぞ遠慮なくお知らせください。これからもご家族のお気持ちに寄り添いながらサポートしてまいりますので、どうぞよろしくお願ひいたします。
	博識のケアマネでありがたいですが、横の情報を持っているケアマネであると相談しやすいです。	【回答】このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。ご家族様のお考えを大切に受け止め、私たちケアマネージャーも今後、より相談しやすい環境づくりに努めてまいります。専門的な視点を持ちながらも、他の分野や横の情報を積極的に取り入れ、利用者様にとってより良い支援につなげていきたいと考えております。今後とも、気軽にご相談・ご連絡いただければ幸いです。
	サラリーマンだからか、もっと寄り添い細やかな点のきづかいがあれば嬉しく思います。人がやってるから仕方ないのかもしれないけど、もう一步踏み込んだ事があればと思います。	【回答】貴重なお気持ちをお伝えいただきありがとうございます。寄り添いや細やかな配慮の面で物足りなさを感じさせてしまったこと、本当に申し訳なく思います。ご家族としてのご心配やご希望をしっかり受け止め、これからはもう一步踏み込んだかかわりができるよう努めてまいります。今後も率直にご意見をいただけましたらありがとうございます。