

令和6年度

サービス満足度調査

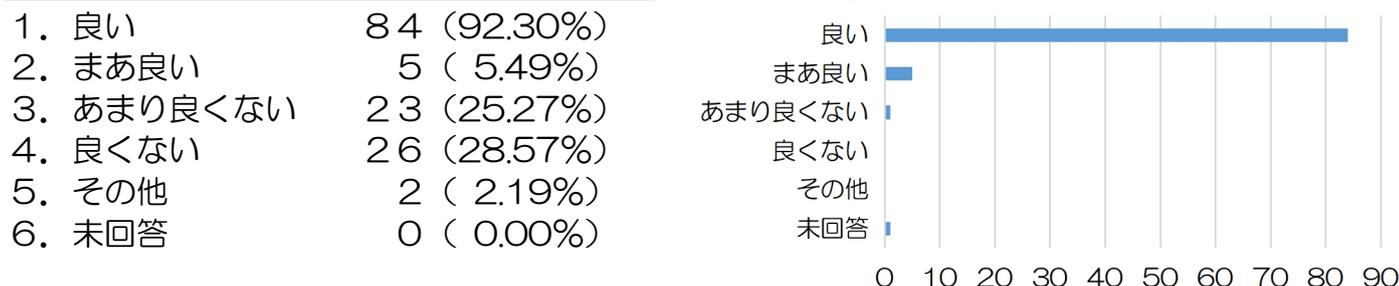
社会福祉法人 芳梅会
サービス評価・向上委員会
あすてるケアプランセンター

あすてるケアプランセンター
ご利用者様・ご家族様等アンケートについて

アンケート実施期間 : 令和7年2月10日～令和7年3月31日
 アンケート対象者 : 令和7年2月10日時点であすてるケアプランセンターを利用されておられる方。
 アンケート実施方法 : 訪問時手渡しにて配布。返信用封筒にて無記名方法で返信。
 アンケート配布枚数 : 151通
 アンケート返信数 : 91通 回答率60.2%
 ※ 各設問の分布割合(%)については、アンケート返信数を基に算出。

アンケート質問項目及び回答数

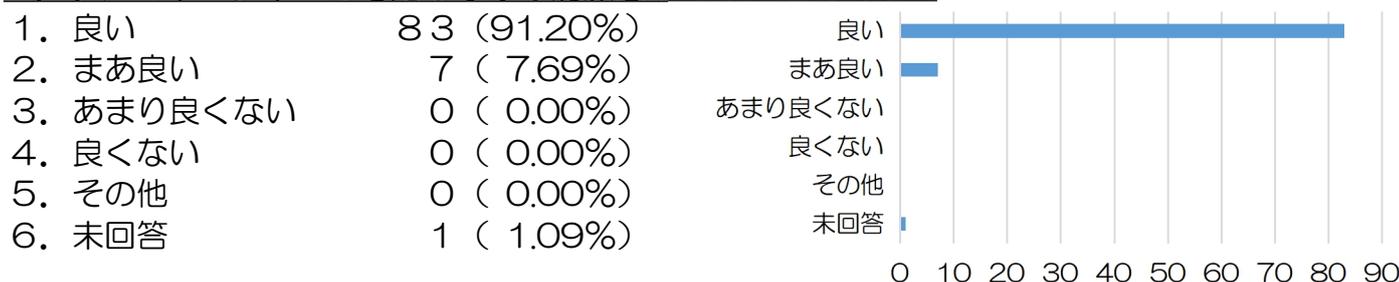
1) ケアマネージャーのあいさつや言葉づかいはいかがですか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・親しみやすい話し方。
- ・何時も笑顔を絶やさぬ気軽に話しかけてくださっています。
- ・節度をもって接して下さり、温かい言葉もかけて下さいます。
- ・何時もていねいで印象が良いです。
- ・長い付き合いで気さくに話ができる。
- ・いつもにこにこして話しやすい。
- ・丁寧すぎずいい感じです。(複数同回答)
- ・月1回訪問来て頂くのを楽しみにしています。
- ・どこまでも明るい性格で、気持ちよく接してくれるので、訪問してくれる日が待ち遠しいです。
- ・何でも相談できるような雰囲気の良い関係と感じています。
- ・いつも笑顔で接して頂いています。
- ・理想的なケアマネージャーさん。年寄りの話に嫌な顔ひとつなく最後まで聞いてくださる。(家族はもううるさいとなります)感謝です。本人だけでなく、家族のぐちにも耳を傾けたり、とにかく感謝しかありません。
- ・明るい感じで大変良いです。
- ・何時もていねいに対応して頂いています。
- ・いつも控えめで、相手の思いやりの言葉づかいに安心してお世話になっています。

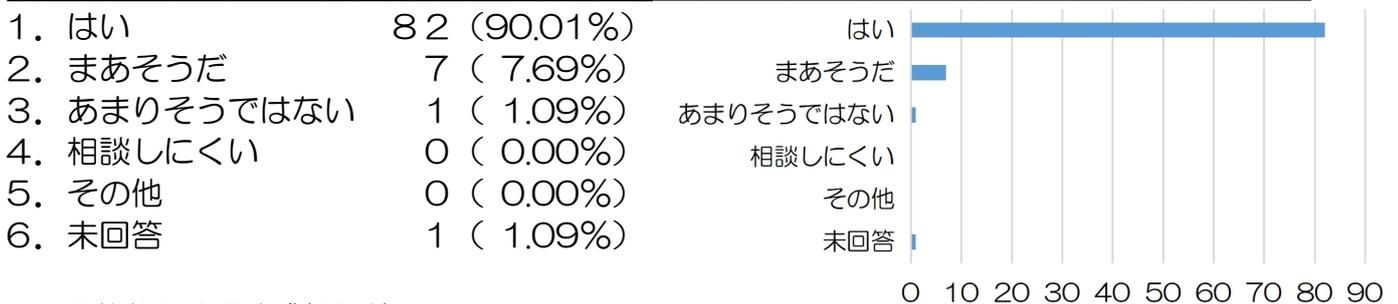
2) ケアマネージャーの身だしなみは清潔感があり、適切ですか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・大丈夫です。
- ・身だしなみは違和感なく適切です。
- ・いつも、きちんとされた身だしなみで訪ねて下さいます。
- ・何時もていねいで印象が良いです。
- ・気になる事はありません。（複数同回答）
- ・身だしなみは良いです。
- ・来られるときは、清潔感がある。
- ・清潔にしておられるので、こちらもそこそこ片づけないと・・・。
- ・すっきりと清潔・身だしなみも少しくらい気を抜いてもいいよと言いたくなるほどパーフェクトです。
- ・大変適切だと思います。
- ・地味で安心感があり、適切です。

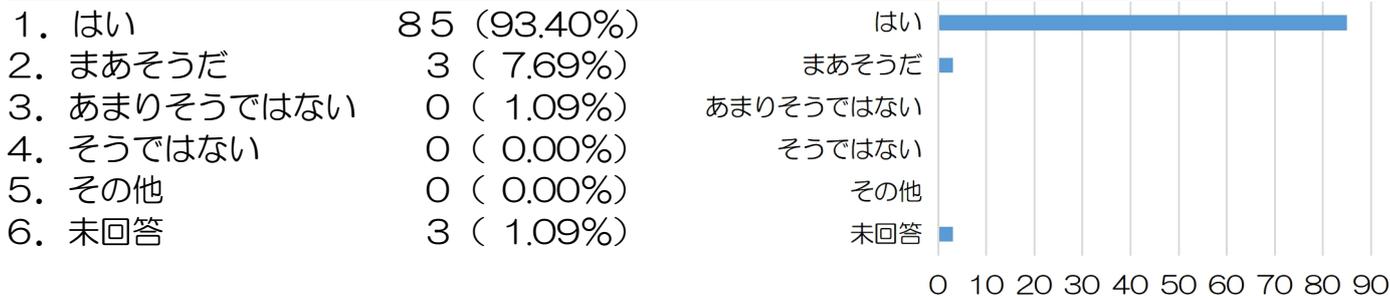
3) ケアマネージャーは相談しやすい態度で接していますか また困った時に対応してくれますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・話しやすい方です。
- ・とても話しがしやすくありがたいです。
- ・気軽に相談にのって戴いております。デーサービスの希望の相談に乗って下さり、現在週3日利用しております。
- ・お忙しい中をお時間をとって頂きとてもありがたいです。
- ・色々相談にのって頂き、アドバイス頂き助かっています。
- ・何時もていねいで印象が良いです。
- ・どんな相談にも対応して下さいます。
- ・とても話し易い雰囲気です。
- ・ささいな事にも話を聞いてもらい感謝しています。
- ・とても相談しやすい。
- ・色々対応して頂いて助かっています。（複数同回答）
- ・時間が長くなっても嫌な顔もせず接して下さいます。
- ・何でも相談しやすいです。
- ・分からない時対応してくれる。
- ・急な相談も早急に対応して下さいます。
- ・当家の内情の話も良く聞いてくれるので、ストレスが発散しやすい。
- ・助かっています。
- ・対応連絡が早くてOK。
- ・先に書いてしまいましたが、言葉遣いも言う事なしです。
- ・LINE で相談しやすいので助かっています。
- ・何事にも対応して頂いております。
- ・相談事に対し、相手の立場に立って対応していただき、満足しています。

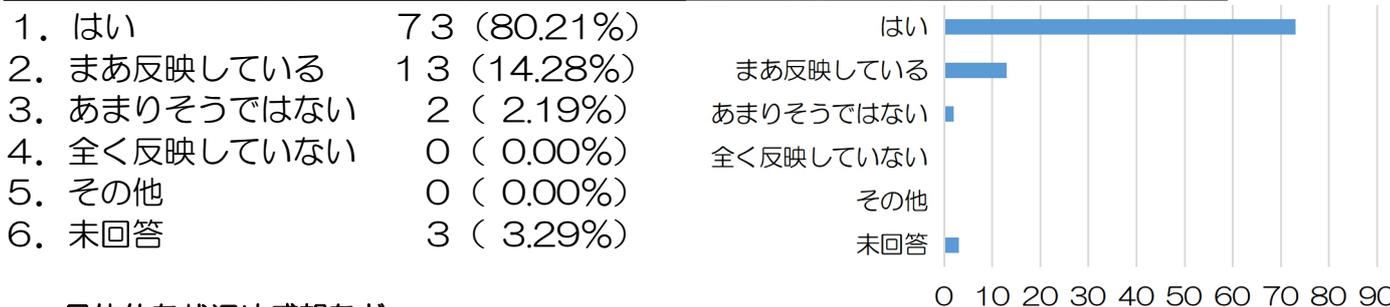
4) 訪問時間の約束時間は守られていますか また、遅れるときは連絡がありますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・貴事業所からは遠いですが、約束時間はきちっと守られています。
- ・いつも、お約束下さった時間に来て下さいます。
- ・いつも時間通りです。
- ・連絡してもらっています。(複数同回答)
- ・守られています。
- ・約束は守られています。
- ・約束時間より早い時がある。用意してない時困る。
- ・遅れる時は1度もありません。
- ・必ず時間は守られています。今迄遅れるという連絡は1度有ったかな?前の訪問者さんで時間がかかっているとの事でした。
- ・きちりと時間に来て頂いております。
- ・充分です。万が一都合の合わない時は、必ず事前に連絡あります。

5) 居宅サービス計画(ケアプラン)は、ご本人、ご家族の希望を反映していますか

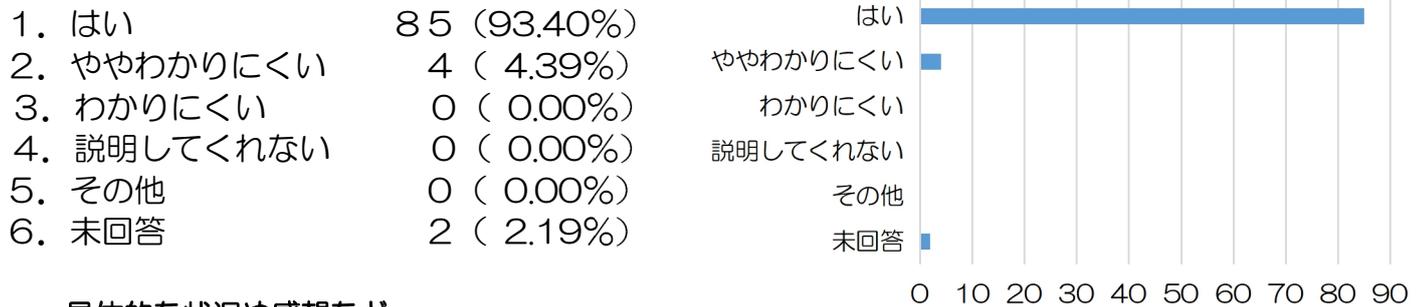


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・こちらの話をよく聞いてくれます。
- ・ケアプランは希望通り作成していただいております。
- ・いろいろと考えて下さっています。
- ・とても希望に沿う様プランをたてて下さっています。
- ・何時もていねいで印象が良いです。
- ・よくわかってくださっています。
- ・努力してもらっている。
- ・こちら側の考えも明確に伝えられていないかも。(複数同回答)
- ・反映されています。
- ・色々と変更を要望をさせていただいても気持ちよく話を聞いて相談に乗ってくださいます。
- ・反映しています。
- ・希望通りのプランをたてて頂いております。
- ・希望通りです。
- ・パーフェクト
- ・希望通り反映しております。

- ・同じプランなので、計画変更等必要なのではないのでしょうか。
- ・妻のことはもとより、自分事（夫）にも適宜相談に応じて頂いています。

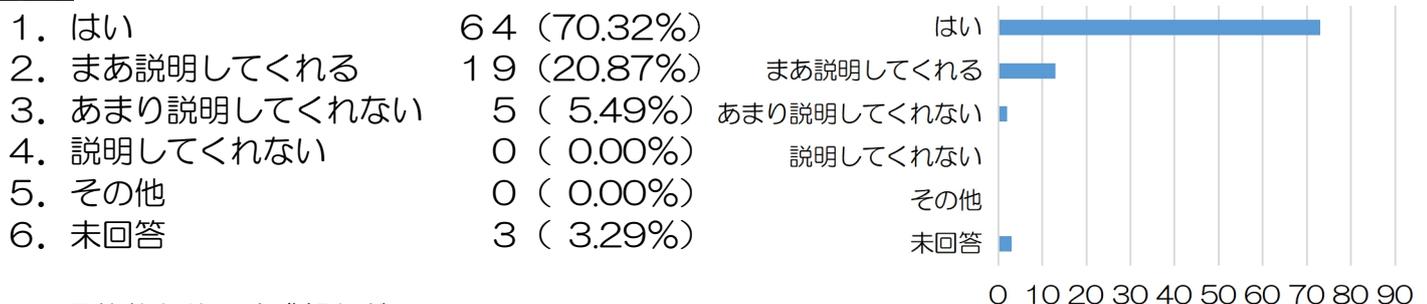
6) ケアマネージャーは、居宅サービス計画（ケアプラン）をわかりやすく説明していますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・問題なく説明いただいております。
- ・その都度説明して頂いています。
- ・何時もていねいで印象が良いです。
- ・説明してもらっています。（複数同回答）
- ・いつもわかりやすく説明して頂いています。
- ・ケアプラン通りに行動した結果、良くなってきましたので、喜んでいます。
- ・上記と同じです。
- ・表をいただいているのでわかりやすいです。
- ・きちりと説明されておられます。
- ・資料の提供等、充分信頼しています。

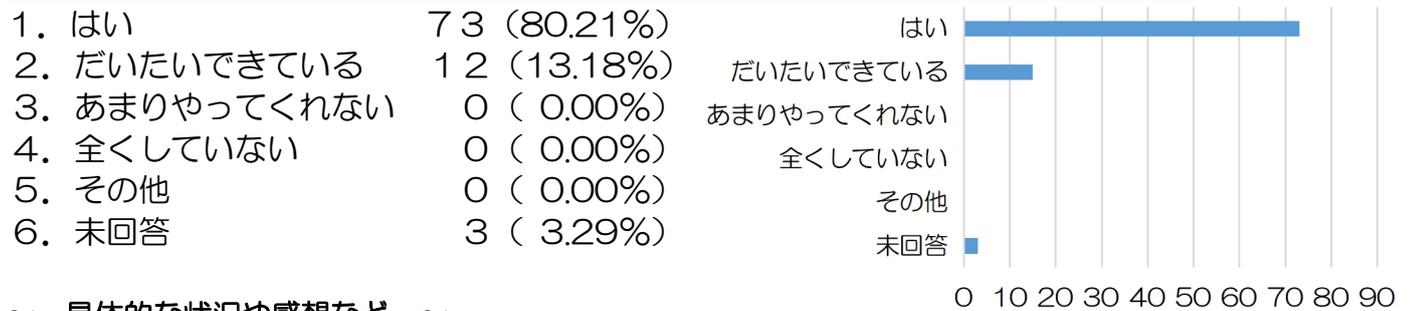
7) ケアマネージャーは、それぞれのサービス事業所の特徴など、わかりやすく説明してくれますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・あまり説明してくれていないですが、我々の希望しているケアプランを作成し、実施できております。
- ・その都度説明して頂いています。
- ・何時もていねいで印象が良いです。
- ・説明してもらっています。（複数同回答）
- ・こちらから聞かせていただいた内容については説明があります。
- ・忘れて何度も聞くことがありますが、その度わかりやすく説明して頂いています。
- ・料金の説明を詳しくして頂いています。
- ・他のサービス事業所のことは、あまり知りません。今のままで十分満足です。
- ・色々調べておられるんだなと感心する程、説明が有ります。
- ・いつも分かりやすく説明されておられます。
- ・それぞれのサービス事業所の特徴がわかりにくい。
- ・母も長くお世話になっており、安心してお世話になっていきます。

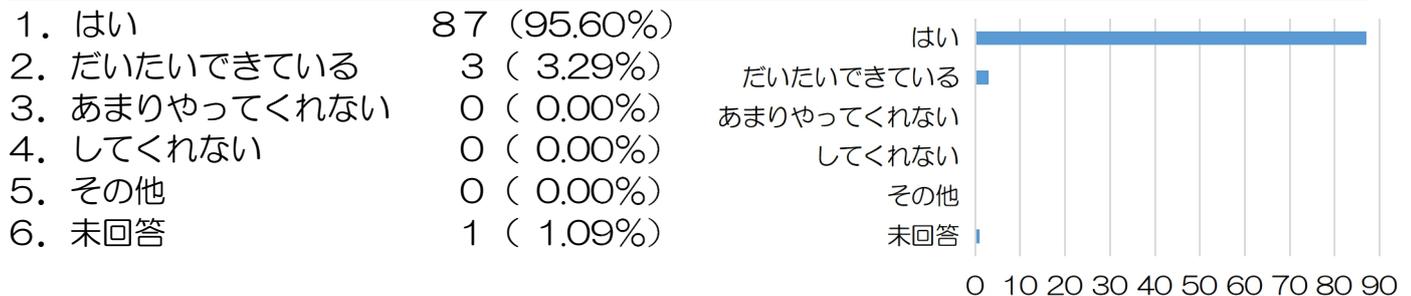
8) ケアマネジャーは、各事業所と連絡を取ってサービス利用につないでいますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・わかりません。
- ・常に考えて下さっています。
- ・何時もていねいで印象が良いです。
- ・事業所連絡を取って利用出来る様してくれます。
- ・つないでもらっていると思います。(複数同回答)
- ・連絡を取ってまた調べたりしてやってくれておられます。
- ・ヘルパーさんと連携を取ってもらえたら助かります。
- ・情報共有をして頂いています。
- ・利用しているデイサービスとの連絡は密だと思えます。
- ・色々な関係者と連絡をとってスムーズに物事を進めてくれるので、助かっている。
- ・事業所での本人の様子は聞かれてないのか、と思えます。
- ・事業所さん・・・?ではないですが、訪問美容師さんをご紹介頂き助かっています。
- ・これもパーフェクトです。
- ・病院とのリハビリの相談も寄り添った内容にしているのので助かっています。
- ・されておられます。
- ・送迎の担当者も含め満足しています。

9) 最低でも月1回はご自宅を訪問して、ご本人の状態やサービスの実施状況を確認していますか

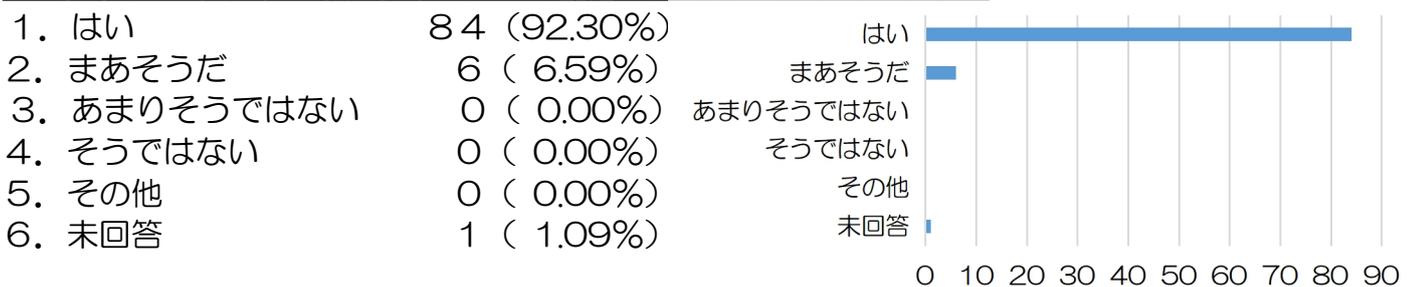


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・少なくとも月1回、翌月の日単位のサービス計画(入浴・掃除等)及び問題点の確認をしていただいております。
- ・いつもご連絡頂き、訪問して下さいます。
- ・何時もていねいで印象が良いです。
- ・本人の状態や家族の実施状況まで確認してくれます。
- ・いつ行ってもらっているか不明ですが行ってもらっていると思う。
- ・本人の様子や介護者の話をよく聞いてくれる。
- ・確認してもらっています。
- ・確認してもらっています。
- ・確認されています。
- ・毎回確認して頂いています。

- ・自宅を訪問に来て下さるときは、体の状態を聞いてくださる。
- ・本人の部屋まで寄り添って話して下さいます。
- ・毎月、月末の金曜日に来てくれます。私達夫婦の話をよく聞いて健康を判断してくれているように思う。
- ・頻繁に自宅を訪問して困り事に対処してくれている。
- ・決まった日時できちんと来ていただいています。
- ・年寄り本人はケアマネさんの訪問を楽しみにしています。細かな動作や状態、食事の量、内容迄、見て聞いて下さいます。
- ・必ず月1回は来ていただいています。
- ・月1回以外、こちらの都合で連絡したりするとき折、気持ちよく時々に応じ、適切に対応して頂き、大いに助かっています。

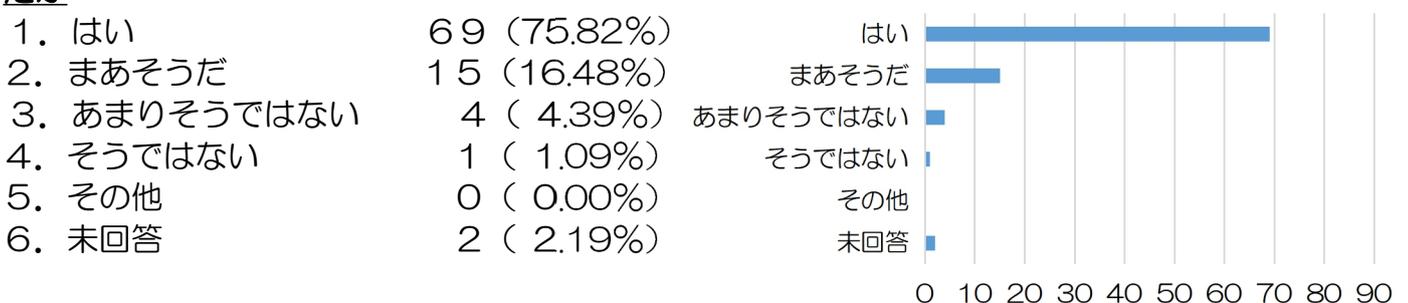
10) ケアマネジャーはプライバシーに配慮した対応ができていますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・事前に訪問時間を決め、その通り来られ部屋にて打合わせと問題なく行っております。
- ・常に配慮して下さっています。
- ・何時もていねいで印象が良いです。
- ・プライバシーには配慮して対応してくれます。
- ・出来ています。(複数同回答)
- ・訪問日時なども希望を聞いてくださいます。
- ・当家に来た時、他家の話は一切出ない。他家に行った時、他家の話は出ないと思う。
- ・これもパーフェクトです。
- ・配慮に対応されておられます。
- ・充分です。

11) 居宅介護支援サービスを利用して、ご本人やご家族の生活に安心感やゆとりが出来ましたか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・分かりやすく教えてもらっています。
- ・お陰様で感謝です。
- ・きっちりと月単位・日毎のサービス計画を示していただき毎日の生活にゆとりが出来満足しています。
- ・お陰様で安心な生活を送れています。

- ・家族には助かっています。ありがとうございます。
- ・何時もていねいで印象が良いです。
- ・土曜・日曜・祝日などで3連続で支援がないときが心配です。
- ・本人はもちろん、家族の生活に安心感やゆとりが出来ました。嬉しいことです。いつも「ぐち」言って申し訳ございません。
- ・おかげさまで、皆様の様々な支援のおかげで、2年以上在宅で介護出来ています。
- ・非常に助かっています。（複数同回答）
- ・いつも助かっています。
- ・ゆとりまで（介護者）はいきませんが、いろいろと相談にはのっていただき、それに応じてのサービスが利用していけるのかなと思っています。
- ・いつも大変お世話になっております。これからも色々とお聞きしてサービスを利用できたらと思います。どうぞよろしく願い申し上げます。
- ・安心感、ゆとりが出来、よろこんでいます。
- ・少しゆとりがある。
- ・日常生活のアドバイスなどして下さり助かります。
- ・デイサービスへ夫婦で行っているので、共通の話題が出来て夫婦仲が明るくなった。
- ・遠くに離れて暮らしているので、居宅サービスを利用して、本人と家族が安心して暮らすことができる。
- ・旅行に行けたりと暮らしていけるようになっていきます。
- ・いつも安心はしております。
- ・安心感はできたが、ゆとりは出来ていない。
- ・今後、必要が発生した折は、安心して相談したいと思います。

その他、ご意見・ご要望などありましたらご自由にご記入ください

- ・いつもお世話になり有難うございます。ケアマネージャーさんに求めるだけでなく、私達利用者の意識、態度も共に成長していけたら良いと思います。お世話下さる皆様（職員様）がハッピーでいただけることが大切だと思います。介護は情報申請も大切だと聞きます。これからもお知恵よろしくお願い致します。
- ・日程変更、時間変更等、急な要望にもすぐに対応して頂きありがとうございます。母に対するいろんな提案もして下さるので、喜んでいきます。
- ・いつもいつも本当にお世話になりましてありがとうございます。感謝の一言に尽きます。
- ・とてもよくして頂いています。ありがとうございます。
- ・今の所、別にございません。今後、どの様な事が起こるかわかりませんのでよろしくお願い致します。
- ・いつも適切で来ていただいたこと（今回の介護Ⅰのこと）感謝しております。してもらい過ぎでもったいない位です。ありがとうございます。
- ・私方へ来てもらって居る、ケアマネージャーは仕事に対して誇りと使命感を以ってやっておられることを感じております。いつもケアマネージャーに対して私共は感謝の気を持っております。今後共宜しくお願い致します。ケアマネージャーは私達にとって頼れる存在に成って欲しいとかねがね思っています。
- ・いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・直接話を行いたい時は、いつでも連絡してもらったらかがいますのでよろしくお願い致します。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。少しずつですが、良くなっていると思います。これからもよろしくお願い致します。
- ・デイサービス、訪問看護（入浴補助）を利用しています。本当にいつも助かっております。今後引き続きサービスを利用したいと思っております。

- ・訪問時刻は正確で、優しく説明して頂き、感謝しています。お手数ばかりかけていますが、これからもよろしくお願ひ申し上げます。
- ・親が困らない様に安心して生活していけるようにそして、周りも精神的な負担もなく、今後も提案などして頂けると助かります。
- ・ケアマネジャーの職務を確実に遂行されており大変感謝しています。
- ・リラクゼーション器具又はマッサージの取入れを考えてほしく思います。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- ・梅一輪 一輪ほどの暖かさ 服部嵐雪 もうすぐ春です。春になれば心もウキウキ上着を脱いで、生きることを感謝し満喫しましょう。 乱筆御免
- ・いつもありがとうございます。デイサービスの無い日はヘルパーさんが訪問して頂けるので安心しております。
- ・疾病の時（インフル・コロナ etc）早目に連絡をもらえたらと思います。（事業所内で流行病の知らせ）よろしくお願ひ致します。
- ・ケアマネジャーさんと話をすることによって、家族のストレスも気分的に軽減されるので助かっています。今後共どうぞよろしくお願ひ致します。
- ・いつも誠心誠意介護指導をいただき感謝しております。ありがとうございます。今後ともよろしくご指導・ご支援をいただきますようお願いいたします。
- ・ケアマネジャーさんの表彰ってないのでしょうか。この方を表彰していただきたいと思います。名前を出すのは良くないのですかね？少し調べればすぐわかると思う程のケアマネジャーさんです。どうぞケアマネジャーさんにお礼を。いつもありがとうございます。
- ・今後も何かと相談させていただきたく思いますので宜しくお願ひします。
- ・母も（平成30年で他界）長くお世話になり有難く、ずいぶん助かりました。改めてお礼を申し上げます。自分たちもそのような年齢になり、相応の必要性も常々感じるようになりました。夫婦共々安心して老後を任せられることを拠り所に日々精一杯過ごしていきたいと思っております。今後共よろしくお願ひ致します。
- ・いつもきちんとしていただいて、感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしくお願ひします。

※ 利用者様、家族様よりいただいた貴重なご意見・ご感想は、そのまま記載させていただくのが本来ですが、利用者様個人が特定されるご記入や、職員個人が特定できる、または、される可能性のある記載に関しては、個人の特定がなされない様、一部表記・表現を変え記載させて頂いております。ご了承ください。