

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
ファインケアプランセンター

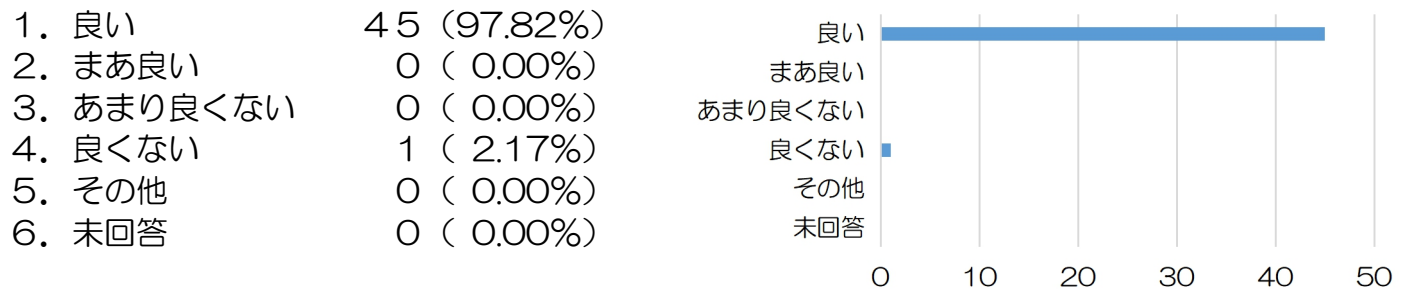
ファインケアプランセンター ご利用者様・ご家族様等アンケートについて

アンケート実施期間 : 令和7年3月10日～令和7年4月30日
 アンケート対象者 : 令和7年3月10日時点でファイン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 : 110通
 アンケート返信数 : 46通 回答率41.8%

※ 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

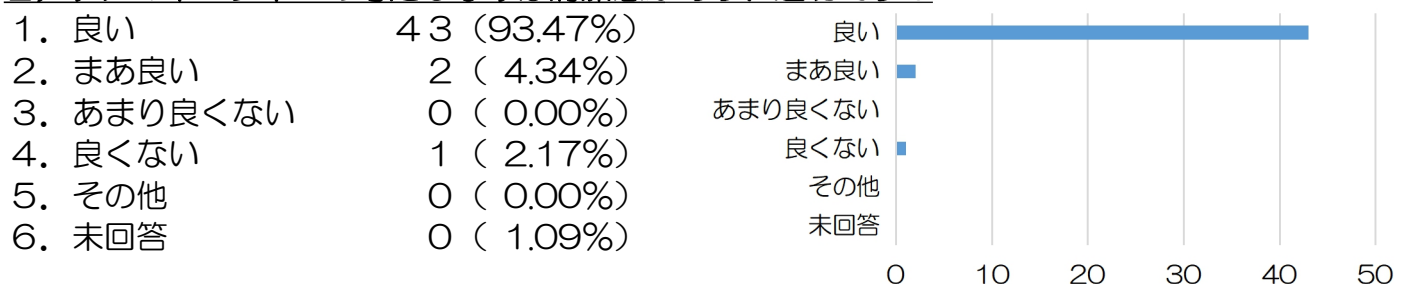
1) ケアマネージャーのあいさつや言葉づかいはいかがですか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・ケアマネージャーは良い。
- ・いつも大変丁寧にお話しされています。
- ・常に笑顔で優しく丁寧な挨拶や言葉使いで信頼できます。
- ・いつも笑顔で接していただいて、耳の悪い姑にもわかりやすく話して下さって助かっています。
- ・いつも気分のムラなく、ご丁寧に対応いただいています。
- ・とても爽やかで人柄の温かさがいつも感じられる方です。
- ・いつも優しく丁寧に話していただいています。
- ・気持ちよく話をされています。

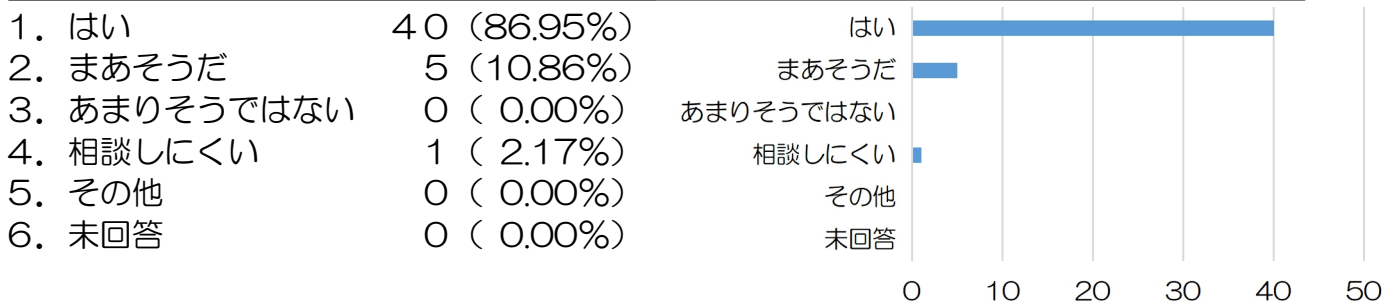
2) ケアマネージャーの身だしなみは清潔感があり、適切ですか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・きちんと整っていて感じが良いです。
- ・悪い印象を受けたことはなしです。
- ・制服（ポロシャツ）を着ておられ、安心感、安定感があります。
- ・清潔です。
- ・ファインのユニフォームを着ておられます。

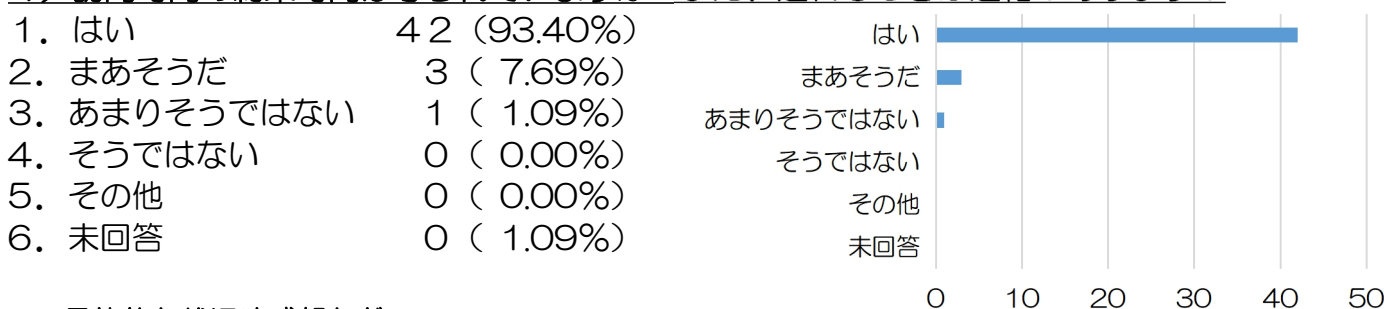
3) ケアマネージャーは相談しやすい態度で接していますか また困った時に対応してくれますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・いつも穏やかで相談しやすいです。
- ・親身になって下さっています。
- ・とてもソフトでこちらの意見をしっかり聞いて、提案していただけるので安心しています。
- ・ゆったりと話して下さい、何でも相談させて頂いています。
- ・何度も助けていただいています。
- ・どんな事にも耳を傾けて下さり、改善に向けて迅速に対応。こちらのニーズをしっかりと理解して下さい、いつも大感謝しています。
- ・困りごとがある際に臨機応変に対応して頂いています。
- ・いつもいろいろと相談に乗ってもらっています。
- ・毎月のショートステイの予約や変更等にも気持ちよく対応してくれる。
- ・私の悩みも聞いていただいています。
- ・先日、家族の者が体調を悪くした時も親身になり何回も連絡を頂き大変うれしかったです。

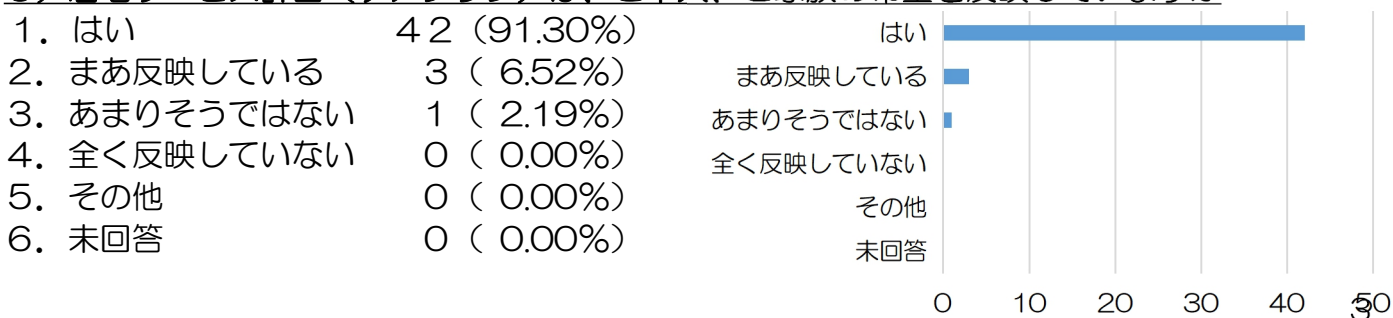
4) 訪問時間の約束時間は守られていますか また、遅れるときは連絡がありますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・とても正確です。
- ・約束時間は常に守られています。
- ・毎回、約束に時間に来て下さいます。
- ・大変的確でいらっしゃる。
- ・必ず連絡して下さいます。信頼しています。
- ・きちんと連絡頂いています。
- ・いつも時間通りに来られています。

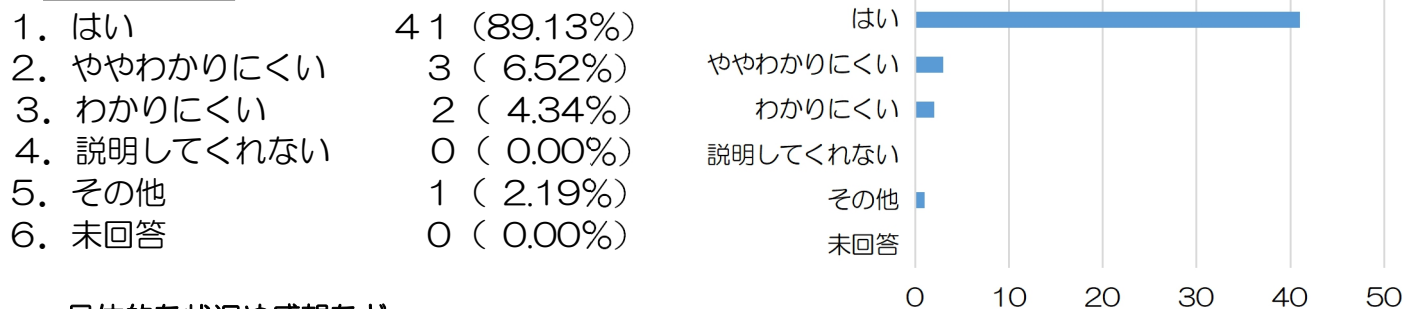
5) 居宅サービス計画（ケアプラン）は、ご本人、ご家族の希望を反映していますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・こちらの意向に添いながら計画をたてて下さっています。
- ・本人・家族に無理のない計画していただいています。
- ・本人の気持ちを第一に考えて下さっています。
- ・十分、十分に満足しています。父も大変喜んでいます。人間らしさを取り戻せています。
- ・本人の状態に合わせてケアプランを立てて頂け感謝しています。
- ・反映して頂いています。
- ・ちょっと迷っている時にも相談に乗ってくださいます。

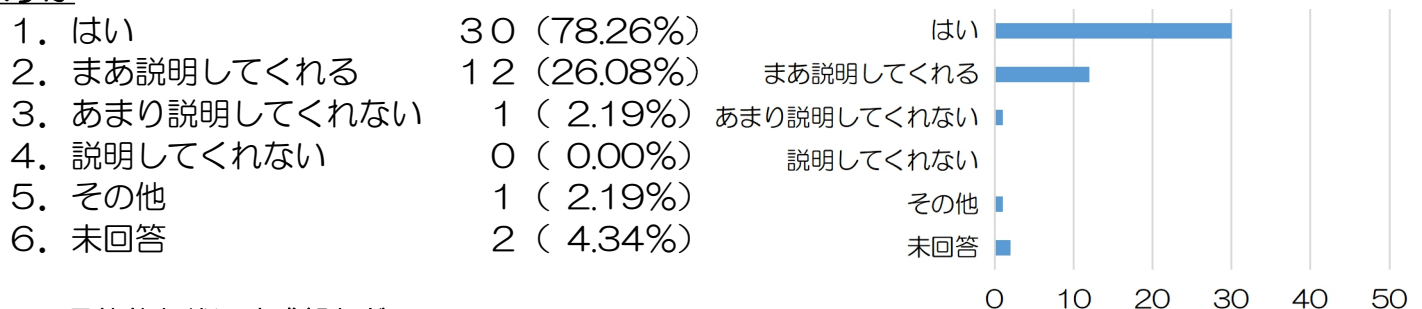
6) ケアマネージャーは、居宅サービス計画（ケアプラン）をわかりやすく説明していますか
(複数回答)



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・わかりやすく説明して下さい、疑問があればいねいに話してくださっています。
- ・話の内容・説明、わかりやすいです。
- ・本人にもゆっくりていねいに説明して下さいます。
- ・訪問時、一つ一つ説明が丁寧です。
- ・説明して頂いています。

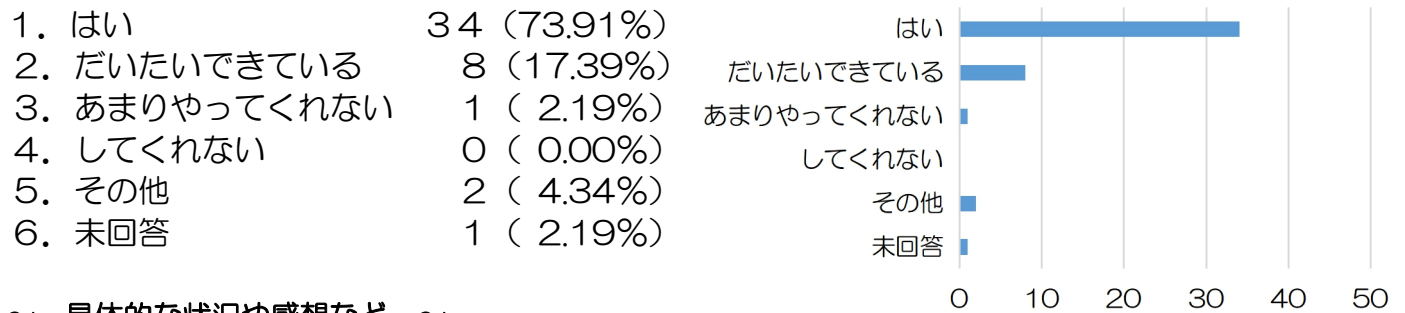
7) ケアマネージャーは、それぞれのサービス事業所の特徴など、わかりやすく説明してくれますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・具体例などもあげてわかりやすく説明して下さいます。
- ・とてもわかりやすく説明いただきました。
- ・本人にもゆっくりていねいに説明して下さいます。
- ・サービス内容のこと、父の趣味など考慮し、比較できる点も明確に説明していただき、その通りでした。
- ・利用する判断材料として説明して頂いた内容が役立ちました。
- ・説明して頂いています。
- ・先行きが不安な事ばかりで、色々聞けたらと思います。

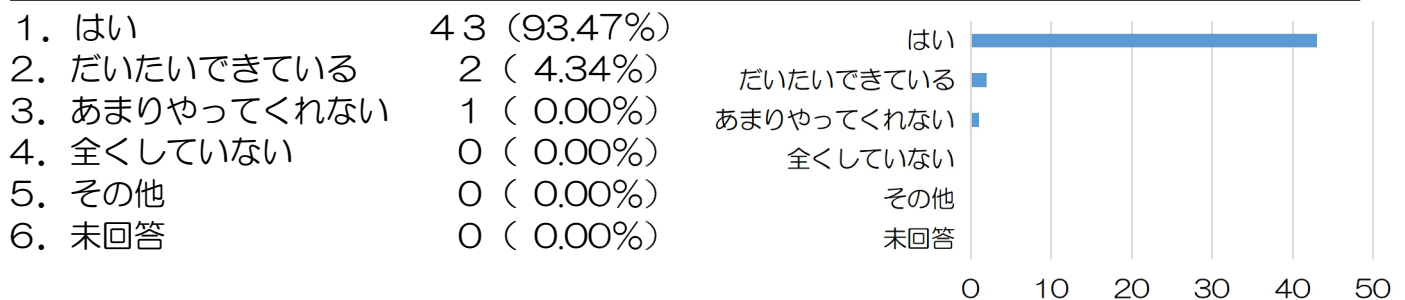
8) ケアマネジャーは、各事業所と連絡を取ってサービス利用につないでいますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・ゆっくりこちらの話を聞いてくださるので、安心して現状を話し、こちらが直接言いにくいことも、各事業所と連絡を取って、介護がスムーズに進むよう働きかけて下さっています。
- ・利用時の本人の様子や体調など知っていただいていると思います。
- ・大変助けてもらっています。
- ・ショートステイ利用の際には、いろいろあたって下さり、父が安心して過ごせるところを見つけてきてくださり、本当にありがたく思いました。
- ・ヘルパーさんや福祉用具等の各方面に働きかけていただいています。
- ・色々と連絡を取って頂いています。

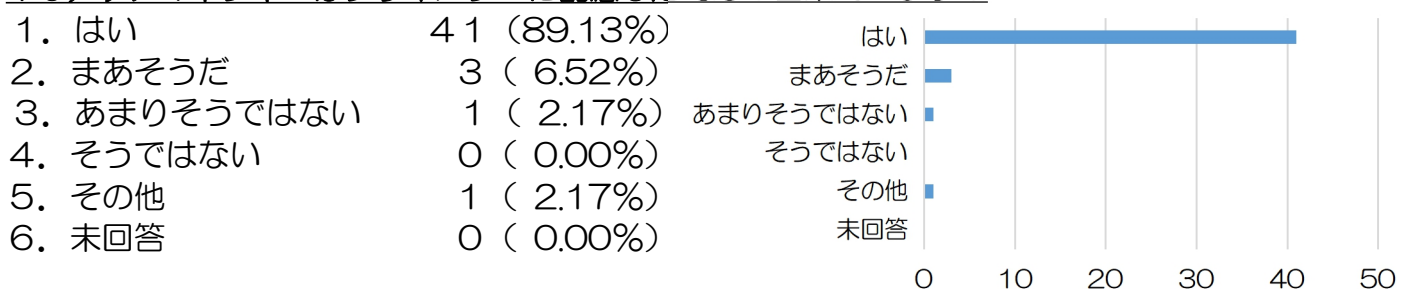
9) 最低でも月1回はご自宅を訪問して、ご本人の状態やサービスの実施状況を確認していますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・ゆっくりこちらの話を聞いてくださるので、安心して現状を話し、こちらが直接言いにくいことも、各事業所と連絡を取って、介護がスムーズに進むよう働きかけて下さっています。
- ・月1回必ず訪問して下さいます。
- ・私（嫁）が平日義母の元にうかがえない時は、デイサービスにて対応いただく様、こちらからお願いしています。
- ・十分してくださっています。母も父も喜んでいます。身内のように・・・身内以上に心強い存在です。
- ・訪問して頂いています。
- ・1カ月に1度は来て下さっています。

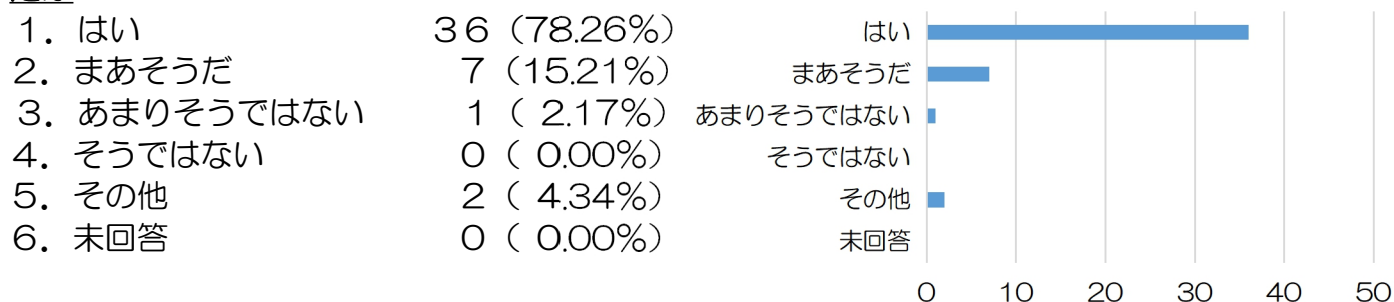
10) ケアマネジャーはプライバシーに配慮した対応が出来ていますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・全く安心できます。
- ・秘密厳守されていると思います。
- ・とても信頼できる方です。〇〇さんがケアマネで本当にうれしいです。
- ・はい。

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 ～

- ・サービスがなければ生活ができない程、大変ありがたく思っています。
- ・自宅介護（要介護5）の経験もなく、とても不安でしたが、最初からこちらの状況を考えて、支援サービスを提案して下さったので、今はゆとりが生まれました。またいつでも相談できると安心していきます。
- ・利用させていただくようになってから、安心して家をあけられるようになり助かっています。
- ・本人の体力維持、家族の時間の余裕ができ、お互いのリフレッシュにつながり助かっています。
- ・私（嫁）自身が義母以上に頼りにさせて頂いてます。
- ・本人は何十年と引きこもりでしたから、利用できるようになり、顔つきや（表情）、動き、デイサービスでの話を家族に聞かすなど・・・心も身も若返り、元気になってきていると感じます。家族も利用前と比較すると、ケアマネに助けられ、精神的に支えがあるということの安心感は何よりもありがたく大きいです。いろいろあっても何かあったらケアマネに相談してみようと思えることは幸せです。これからもよろしくお願い致します！！
- ・ほぼ毎日何らかの手助けをしてもらっているので、本人も私達家族も安心して見守っています。
- ・本人の物忘れや不安感が少しづつ状態の進行で頻繁になってきているので施設のスタッフの方にずいぶんお手数をお掛けしている様だが、気持ちよく対応して下さい、家族はとっても助かっています。
- ・本人が、とても楽しそうにしているので、助かります。
- ・本人も私もだいぶ慣れてきたようです。

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

- ・これからもよろしくお願いします。
- ・ファインケアプランセンターへ電話をして（外線）電話をして驚きました。（電話対応の悪さに、本人に言いましたが）いつもお世話になっている身分なので・・・しかし、これは無いでしょうという対応に事業所を変えようと思いました。しかし、この毎、ケアマネは親身になって事業所変更につき合って頂きまして感謝しています。
- ・前項1～11の項目全てにおいて一切問題なく、利用者側に寄り添い、親身になったご対応をいただき、感謝しております。他の方についても、電話対応、見学時の対応も丁寧な印象があります。
- ・いつも暖かく接していただき感謝しています。
- ・現在要望はありません。今後もお世話になります。よろしくお願いします。
- ・急な用事等で無理なお願いをする事があってもいつもすばやい対応をして頂いて助けてもらっています。

す。ありがたいです。

- デイサービスを利用しており、毎週楽しみにしています。
- 長きにわたりお世話になっております。義母（まもなく91歳）は独居で、私（嫁）は大阪から義姉の助けもあり、週1家族が通い見守り、お世話する形を十数年続けております。私（嫁）の実家に費やす負担が、現在増しており、そこも良く汲み取って下さり、プラン作成に当たってくださっています。数年にわたるお付き合いの中で、失礼なことが（ケアマネさんに対してありましたが、気にされることもなく？）その後も大変よく対応して下さっています。どうか、今後もよろしくお願いします。
- このアンケートに答えながら思ったことは、家族だけで頑張っているのではないのだろうということに気づかされました。本人の性格、年齢によるもの・・・今までの生き方、家族関係など・・・年寄（老い）になれば皆、労われ、家族の支えの中生きていける・・・と思っていましたが、現実には、家庭内はシビア（父に対して）で心苦しくなることも度々です。姉弟もいますが、ほぼ両親のことは放置です。年に1度、会うか会わないかの希薄な家族です。困れば施設に入れば良いでしょのスタンス・・・。そんな中、社会資源、介護保険、ケアマネさんとの出会い。ファインとの繋がりが父の人生にボツと明かりがともったように思いました。家族にとっても同じ思いです。
60歳で定年・・・。その後少しはジム通いやゴルフなどしていましたが、仲間も病気、他界・・・気が付けば父は一人に・・・。約20年・・・いや以上・・・ほぼ家族とも関わらず・・・自宅に引きこもる生活を続けていました。「デイサービス」という社会との関りを復活させていただけたことにより、生活のリズム、生きる楽しみ、人と会う話す喜び・・・本来の父の「人が好き」という原点に戻してもらえたのではないかと思います。利用させて頂き本当にありがとうございます。（アンケート書きながら）私（娘）としてとても反省も出来ましたし、残り少ない??父の人生を少しでも楽しくなるよう、サポート（一緒に楽しむ）したいと思いました。これからもよろしくお願いします。
- 本人を交えての面談ですとなかなか本音が話せません。時折、本人抜きで家族との面談をしていただければと思っています。いつも相談というよりも愚痴を聞いてくださり有り難く思っています。
- 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い致します。
- 要介護3の主人の世話をする様になり、6年目に入り自分自身も81歳と歳を重ね明日、何があっても不思議ではない日々、先日もかかりつけ病院から奈良の病院での手術ということになり、初めて外科での手術。主治医と違って聞くことも何を聞けば?あらためて、日々接して頂いているケアマネジャー、主治医、訪問看護師のありがたさに感謝。無事10日目で退院し自宅へ。どうぞこれからもよろしくお願い申し上げます。
- ケアマネジャーさんは本当に良くして下さいます。感謝です!要望としましては、緊急時に連絡がつくようになっていたらより安心感があると思います。

※ 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。