

2025年度（株）やさしい手甲府支援 御利用者様満足度調査 【結果報告と改善策の開示】

2025年度6月の御利用者様満足度調査のアンケートに御協力戴きまして誠に有難うございました。集計の結果と改善策のご報告を申し上げます。

I 調査概要

1.調査の目的

介護保険は、介護や看護及び療養上の管理等を必要とする人に必要な保健医療サービスや福祉サービスを行い、保健医療向上・福祉の増進を図ることを目的としています。

又、介護保険制度が施行されてから25年目となり、75歳以上の高齢者数の急増・単身や夫婦のみの高齢者世帯増加、認知症高齢者など、地域社会・家族関係が大きく変わる中、多様なニーズに幅広く対応する事を目的としており、どこに住んでいても適切な医療、介護サービスを切れ目なく受ける事ができ、利用者様の「その人らしい生活」ができる支援を多職種と連携し継続してまいりました。その連携が十分になされているかを確認する目的で調査を致しました。

この結果を各ケアマネジャーの自己評価・行動評価として受止め、今後の資質向上へ繋げていきます。

居宅介護支援部門では、事業計画において、本調査を品質目標として掲げ、毎年1回実施し、やさしい手甲府のホームページに結果と改善策を開示しております。

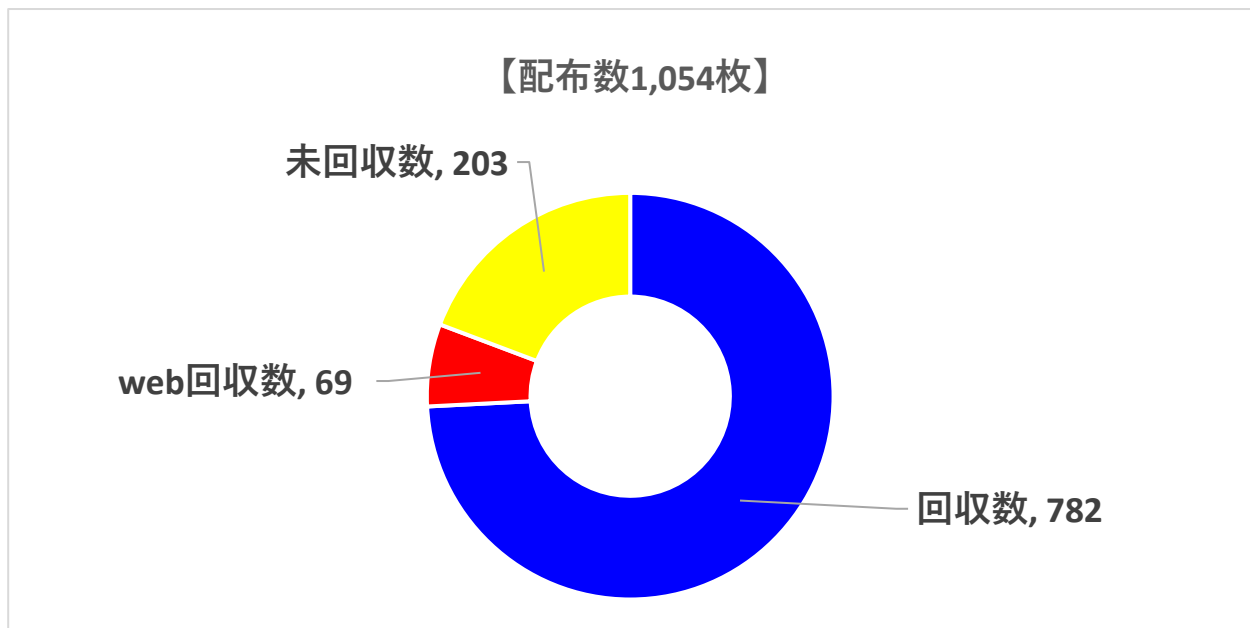
2.調査の方法と調査実施期間

①調査方法・・・ケアマネジャーによる個別配付

郵送返送方式（料金受取人払）による回収とWebによる回収

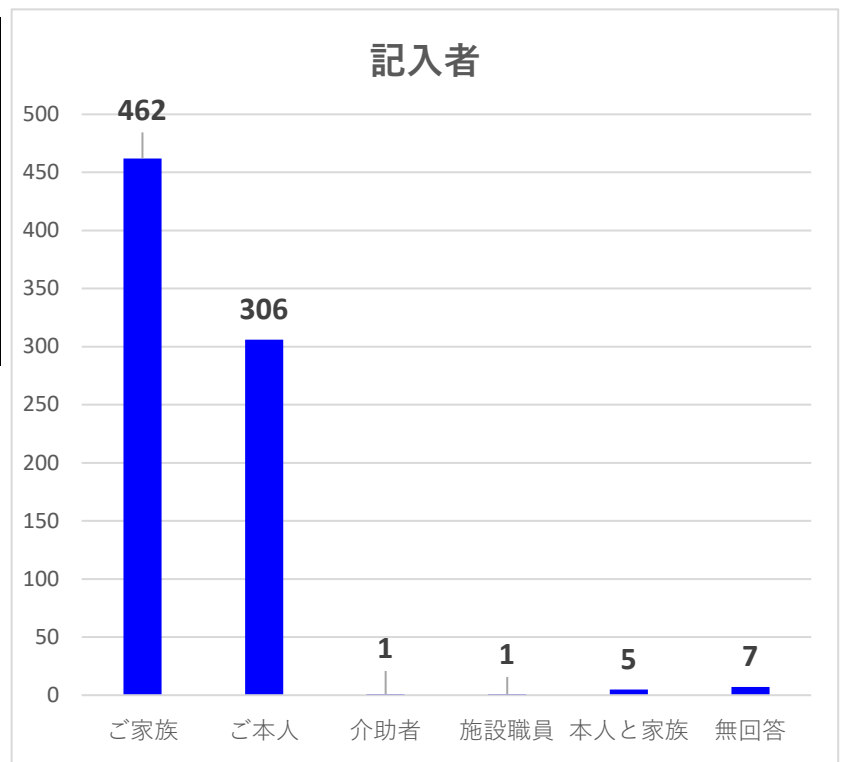
②調査実施期間・・・2025年6月～7月（返答期限7月20日）

配布数	1054
回収数	782
回収率	74.2%
web回収数	69
web回収率	6.5%
未回収数	203



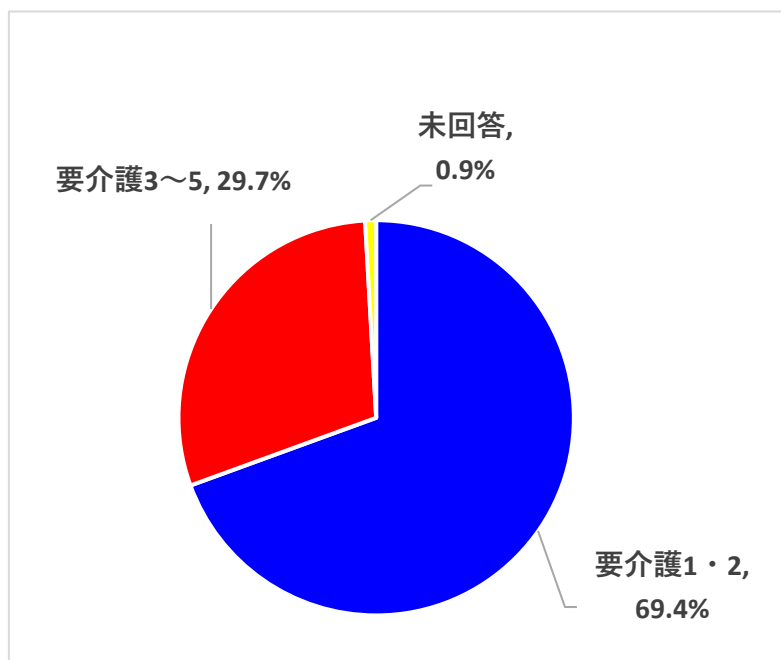
1. 調査票に記入いただくのはどなたですか。

ご家族	462	59.1%
ご本人	306	39.1%
介助者	1	0.1%
施設職員	1	0.1%
本人と家族	5	0.6%
無回答	7	0.9%
総数	782	100.0%



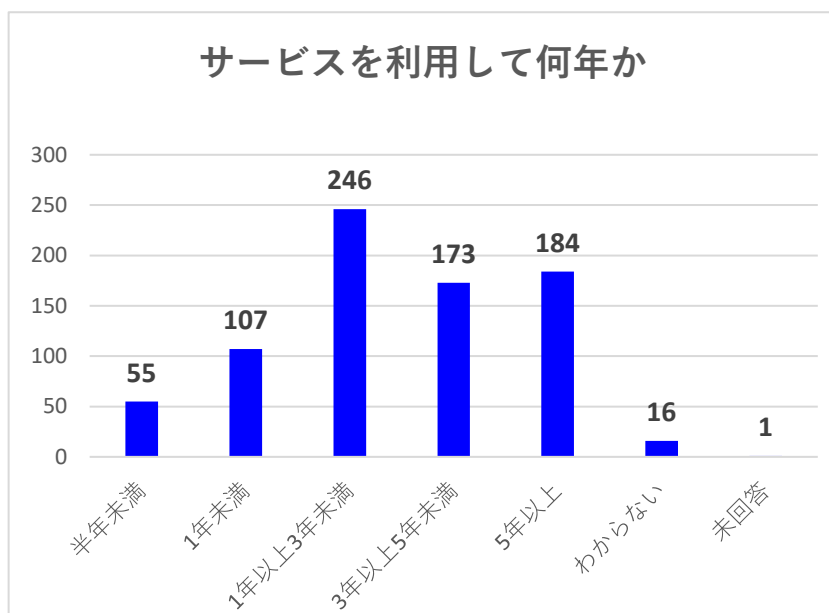
2. 介護度はいくつですか。

要介護1・2	543	69.4%
要介護3～5	232	29.7%
未回答	7	0.9%
総数	782	100.0%



3. 介護サービスを利用して何年になりますか。

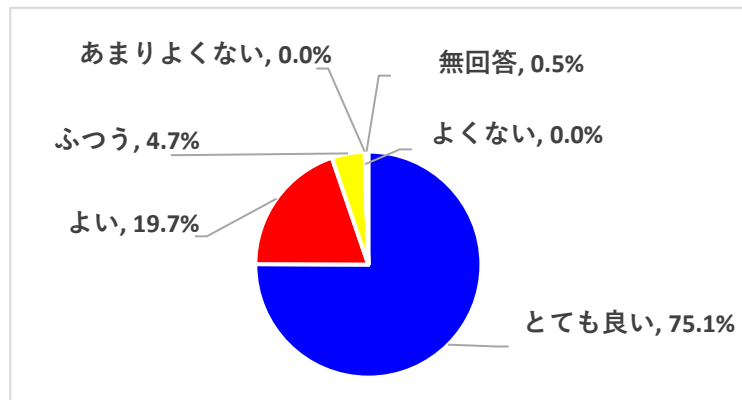
半年未満	55	7.0%
1年未満	107	13.7%
1年以上3年未満	246	31.5%
3年以上5年未満	173	22.1%
5年以上	184	23.5%
わからない	16	2.0%
未回答	1	0.1%
総数	782	100.0%



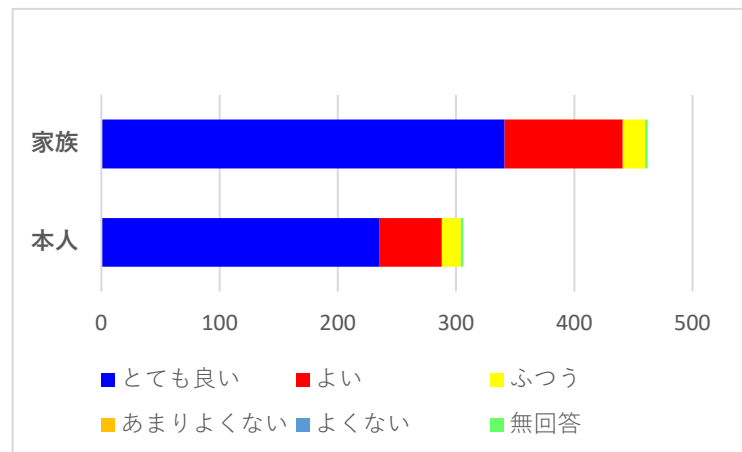
4. 担当ケアマネジャーについて伺います。

(1) 言葉遣いや態度は丁寧ですか？

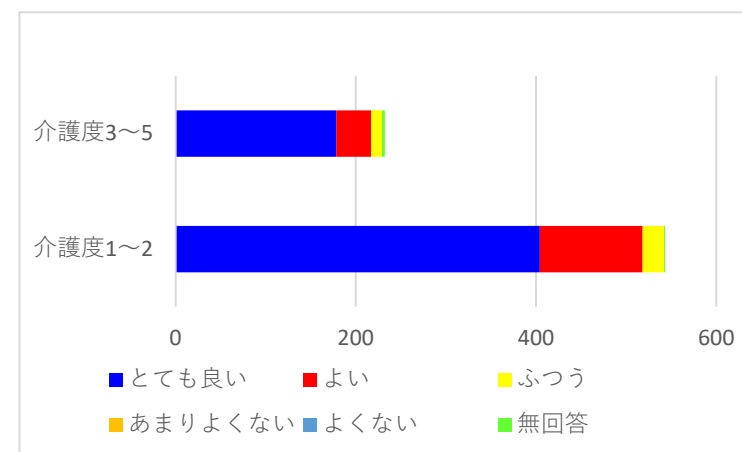
とても良い	587	75.1%
よい	154	19.7%
		94.7%
ふつう	37	4.7%
あまりよくない	0	0.0%
よくない	0	0.0%
無回答	4	0.5%
総数	782	100.0%



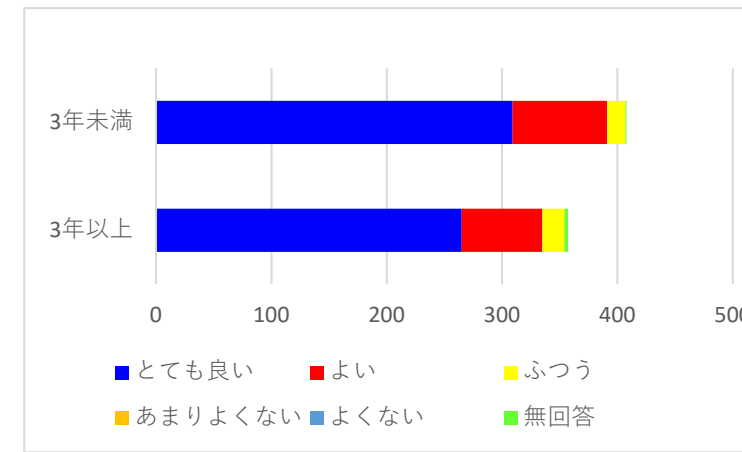
記入者	本人	家族
とても良い	235	341
よい	53	100
	94.1%	95.4%
ふつう	16	19
あまりよくない	0	0
よくない	0	0
無回答	2	2
総数	306	462



介護度	介護度1～2	介護度3～5
とても良い	404	178
よい	114	39
	95.3%	93.5%
ふつう	24	12
あまりよくない	0	0
よくない	0	0
無回答	1	3
総数	543	232

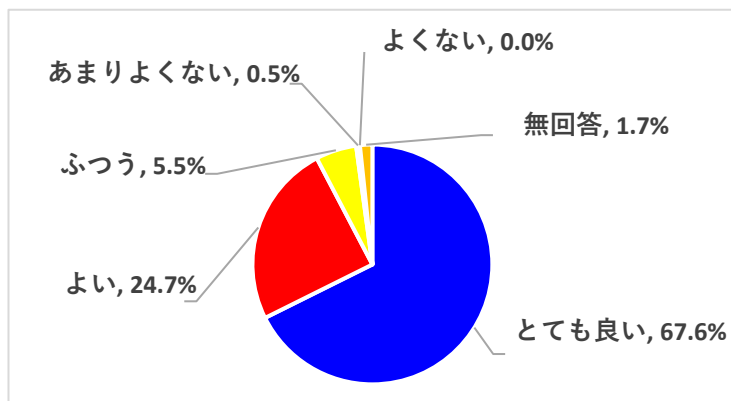


利用年数	3年以上	3年未満
とても良い	265	309
よい	70	82
	93.8%	95.8%
ふつう	19	16
あまりよくない	0	0
よくない	0	0
無回答	3	1
総数	357	408

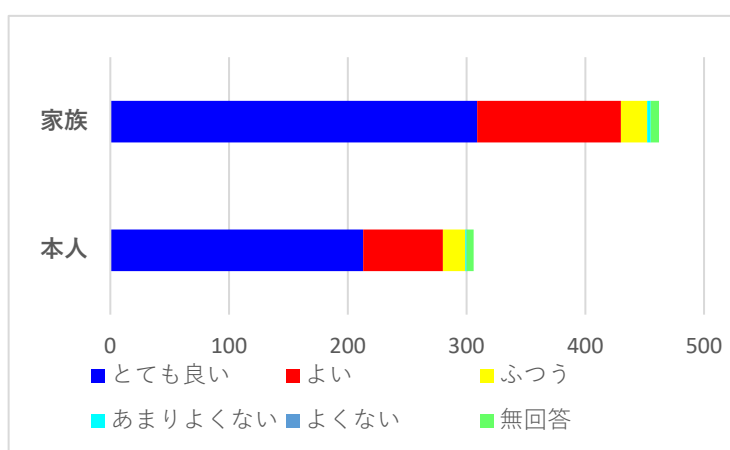


(2) 困った時や急な用事の際、すぐに連絡が取れ、対応してくれますか？

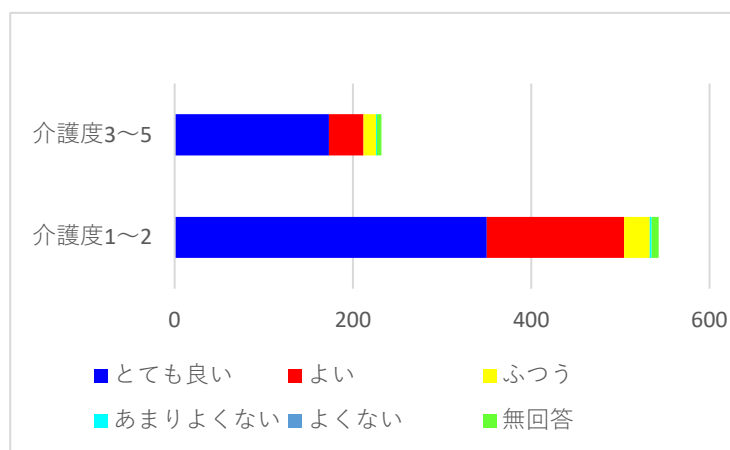
とても良い	529	67.6%
よい	193	24.7%
		92.3%
ふつう	43	5.5%
あまりよくない	4	0.5%
よくない	0	0.0%
無回答	13	1.7%
総数	782	100.0%



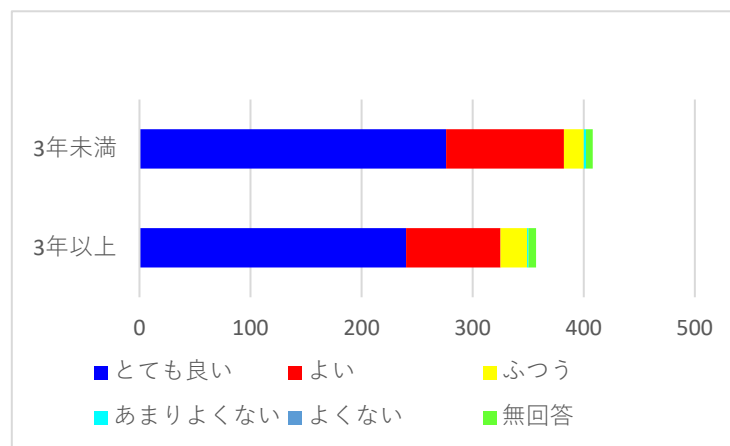
	本人	家族
とても良い	213	309
よい	67	121
	91.5%	93.0%
ふつう	19	22
あまりよくない	1	3
よくない	0	0
無回答	6	7
総数	306	462



介護度	介護度1~2	介護度3~5
とても良い	350	173
よい	154	39
	92.8%	91.3%
ふつう	29	14
あまりよくない	2	1
よくない	0	0
無回答	8	5
総数	543	232

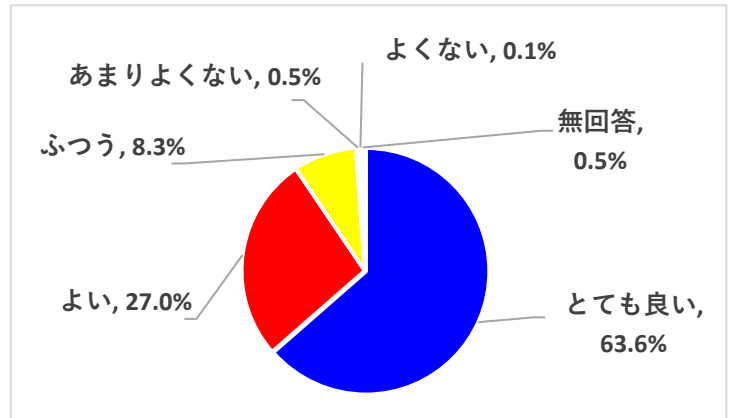


利用年数	3年以上	3年未満
とても良い	240	276
よい	85	106
	91.0%	93.6%
ふつう	24	18
あまりよくない	1	2
よくない	0	0
無回答	7	6
総数	357	408

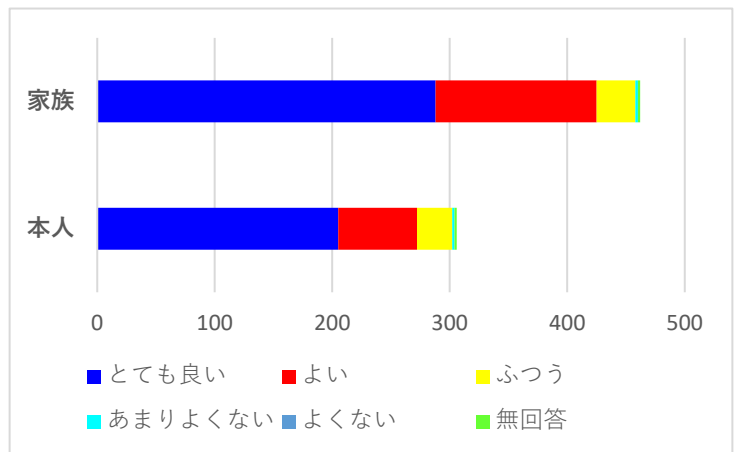


(3) 説明は分かりやすいですか？

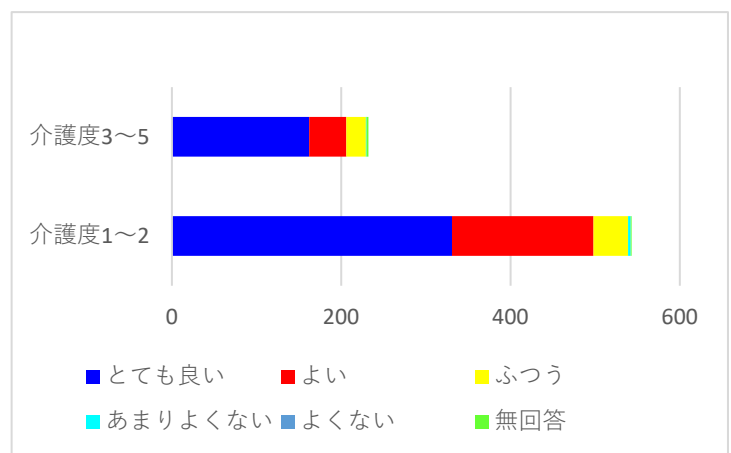
とても良い	497	63.6%
よい	211	27.0%
		90.5%
ふつう	65	8.3%
あまりよくない	4	0.5%
よくない	1	0.1%
無回答	4	0.5%
総数	782	100.0%



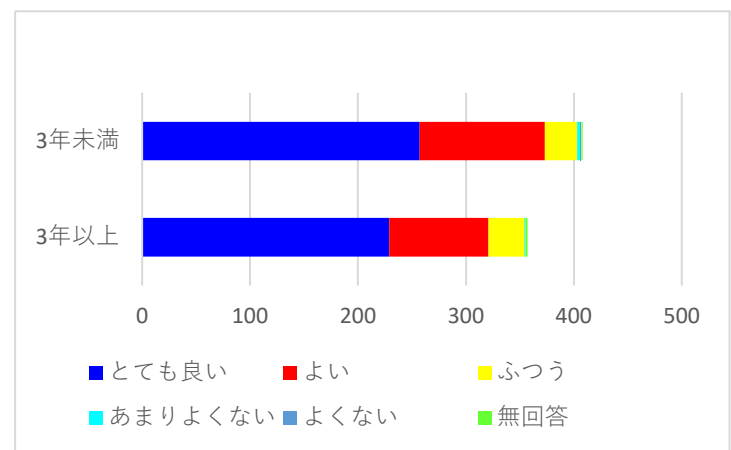
	本人	家族
とても良い	205	288
よい	67	137
	88.8%	91.9%
ふつう	30	33
あまりよくない	2	2
よくない	0	0
無回答	2	2
総数	306	462



介護度	介護度1~2	介護度3~5
とても良い	331	162
よい	167	44
	91.7%	88.7%
ふつう	41	23
あまりよくない	3	1
よくない	0	0
無回答	1	2
総数	543	232

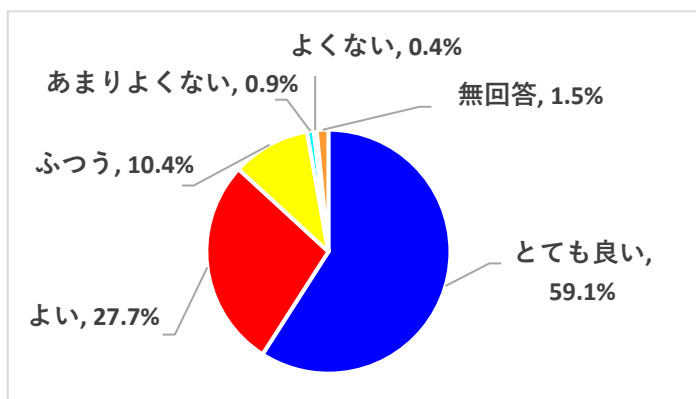


利用年数	3年以上	3年未満
とても良い	229	257
よい	92	116
	89.9%	91.4%
ふつう	33	30
あまりよくない	1	3
よくない	0	1
無回答	2	1
総数	357	408

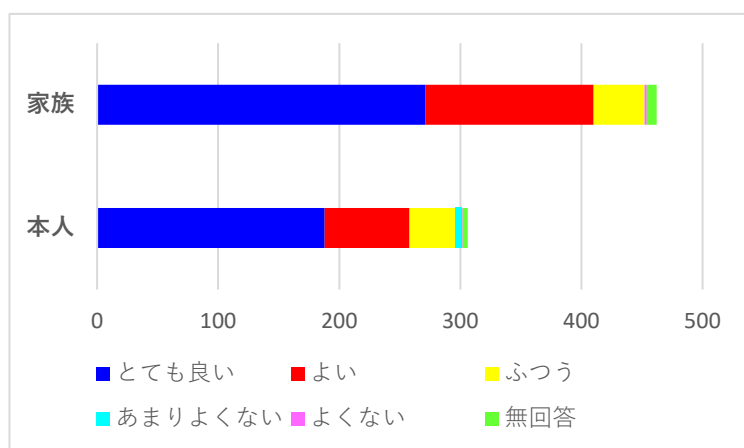


(4) 介護保険サービスの利用料金について十分な説明がありますか？

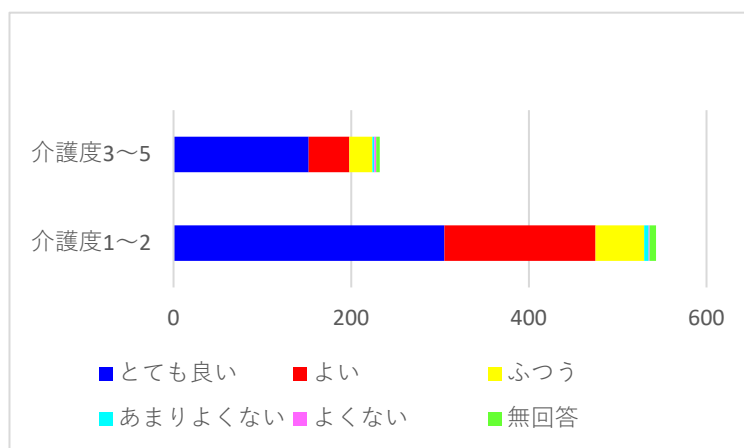
とても良い	462	59.1%
よい	217	27.7%
		86.8%
ふつう	81	10.4%
あまりよくない	7	0.9%
よくない	3	0.4%
無回答	12	1.5%
総数	782	100.0%



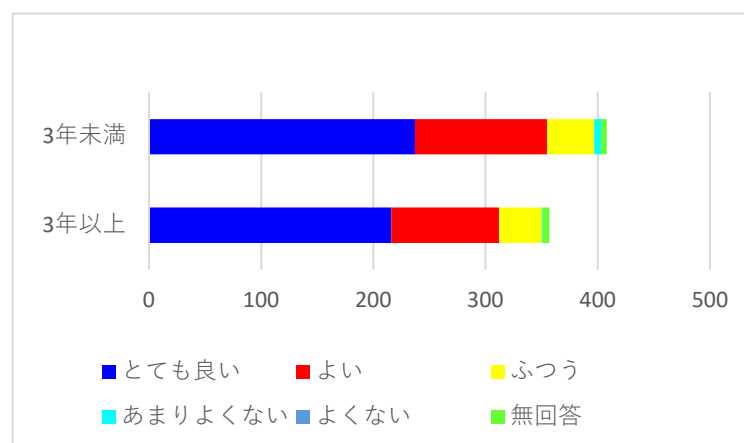
	本人	家族
とても良い	188	271
よい	70	139
	84.3%	88.7%
ふつう	38	42
あまりよくない	5	0
よくない	1	2
無回答	4	8
総数	306	462



介護度	介護度1～2	介護度3～5
とても良い	305	152
よい	170	46
	87.4%	85.3%
ふつう	55	26
あまりよくない	5	2
よくない	1	2
無回答	7	4
総数	543	232

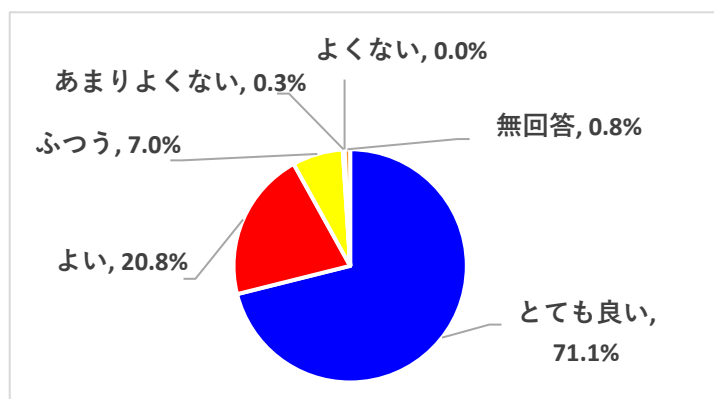


利用年数	3年以上	3年未満
とても良い	216	237
よい	96	118
	87.3%	87.0%
ふつう	38	42
あまりよくない	1	6
よくない	0	0
無回答	6	5
総数	357	408

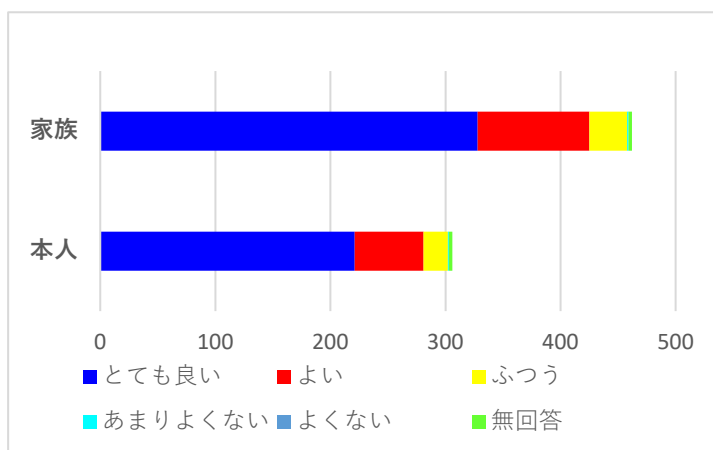


(5) 身だしなみ（服装、髪・爪の色、香りなど）は清潔で適切な印象ですか？

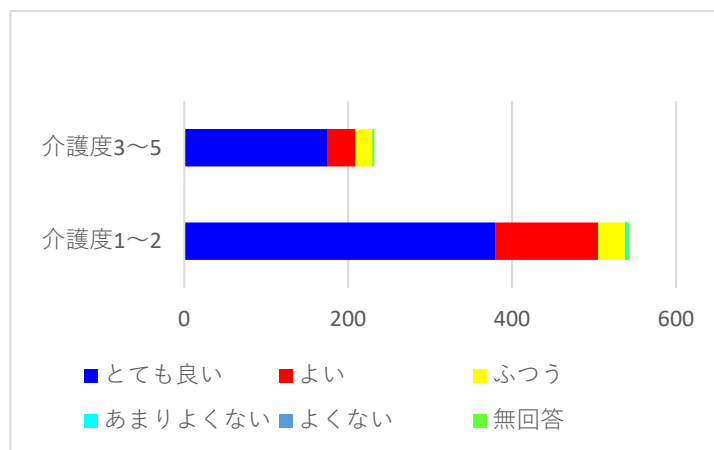
とても良い	556	71.1%
よい	163	20.8%
		91.9%
ふつう	55	7.0%
あまりよくない	2	0.3%
よくない	0	0.0%
無回答	6	0.8%
総数	782	100.0%



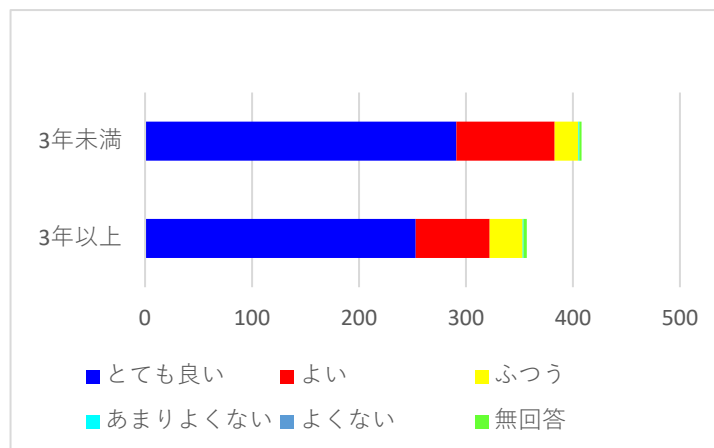
	本人	家族
とても良い	221	328
よい	60	97
	91.8%	91.9%
ふつう	21	33
あまりよくない	1	1
よくない	0	0
無回答	3	3
総数	306	462



介護度	介護度1～2	介護度3～5
とても良い	379	174
よい	126	35
	93.0%	90.0%
ふつう	33	20
あまりよくない	2	0
よくない	0	0
無回答	3	3
総数	543	232

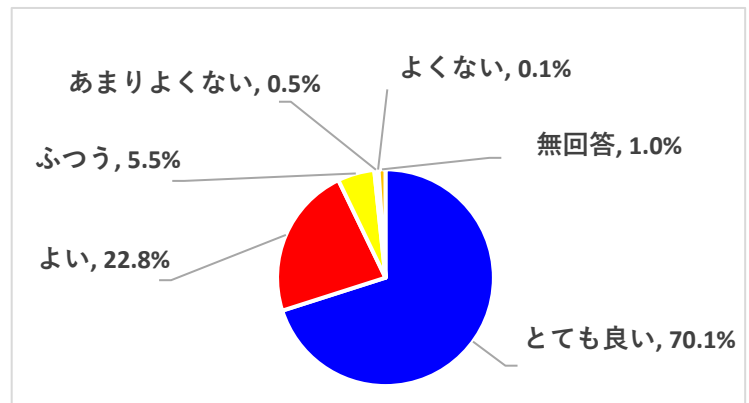


利用年数	3年以上	3年未満
とても良い	253	291
よい	69	92
	90.1%	93.8%
ふつう	31	22
あまりよくない	1	1
よくない	0	0
無回答	3	2
総数	357	408

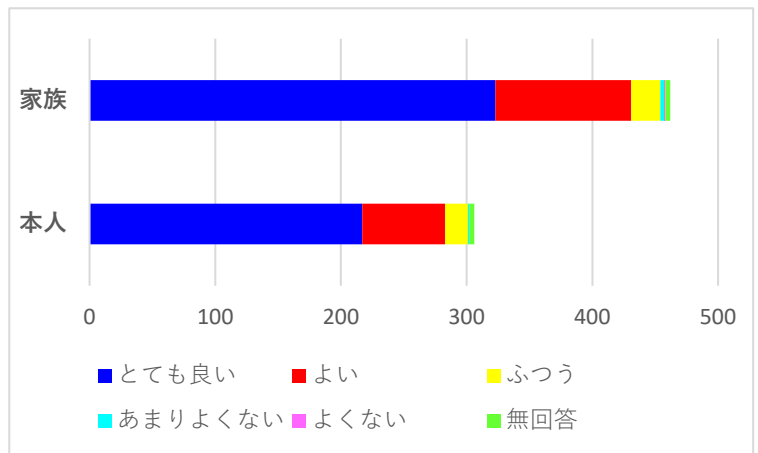


(6) 困りごとや心配事を気軽に相談できますか？

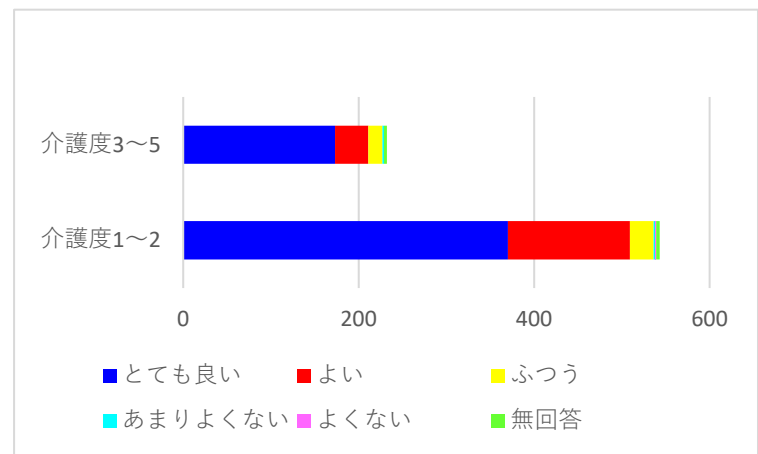
とても良い	548	70.1%
よい	178	22.8%
		92.8%
ふつう	43	5.5%
あまりよくない	4	0.5%
よくない	1	0.1%
無回答	8	1.0%
総数	782	100.0%



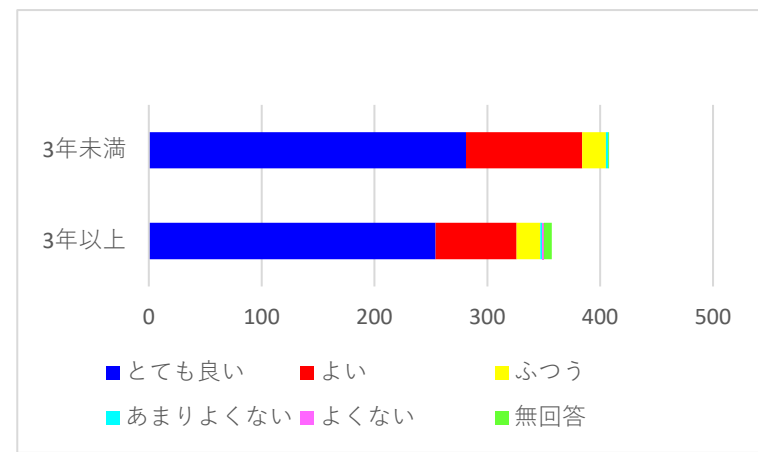
	本人	家族
とても良い	217	323
よい	66	108
	92.4%	93.2%
ふつう	18	23
あまりよくない	1	3
よくない	0	1
無回答	4	4
総数	306	462



介護度	介護度1～2	介護度3～5
とても良い	370	173
よい	139	38
	93.7%	90.9%
ふつう	27	16
あまりよくない	2	2
よくない	1	0
無回答	4	3
総数	543	232

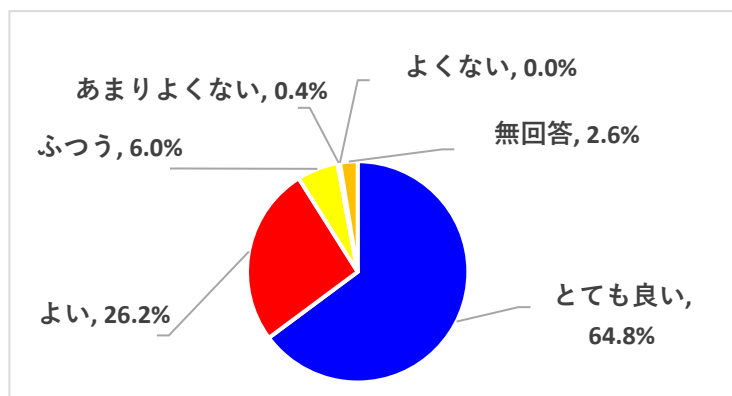


利用年数	3年以上	3年未満
とても良い	254	281
よい	72	103
	91.3%	94.1%
ふつう	21	21
あまりよくない	2	2
よくない	1	0
無回答	7	1
総数	357	408

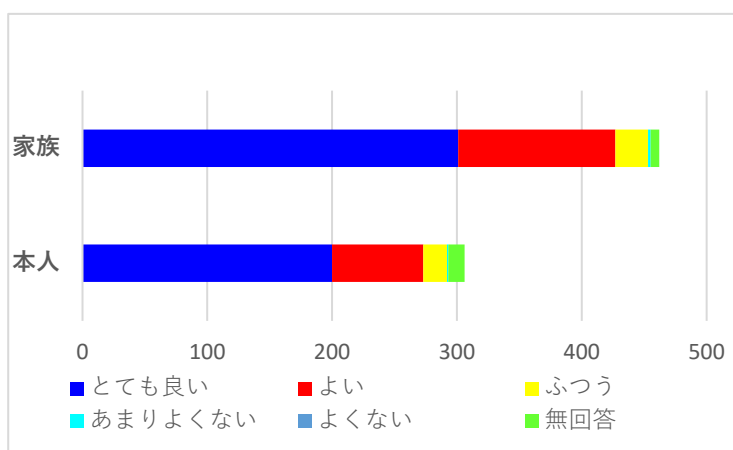


(7) 担当ケアマネジャーおよび事業所について、総合的な評価をお聞かせください。

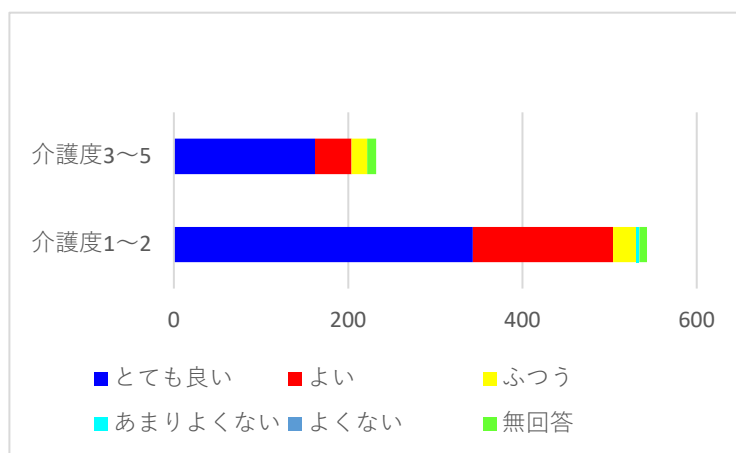
とても良い	507	64.8%
よい	205	26.2%
		91.0%
ふつう	47	6.0%
あまりよくない	3	0.4%
よくない	0	0.0%
無回答	20	2.6%
総数	782	100.0%



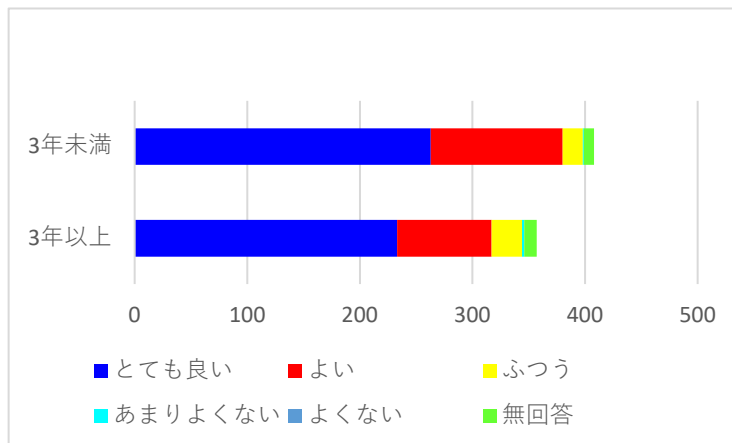
	本人	家族
とても良い	200	301
よい	73	126
	89.2%	92.4%
ふつう	19	26
あまりよくない	1	2
よくない	0	0
無回答	13	7
総数	306	462



介護度	介護度1～2	介護度3～5
とても良い	343	162
よい	161	42
	92.8%	87.9%
ふつう	27	18
あまりよくない	3	0
よくない	0	0
無回答	9	10
総数	543	232



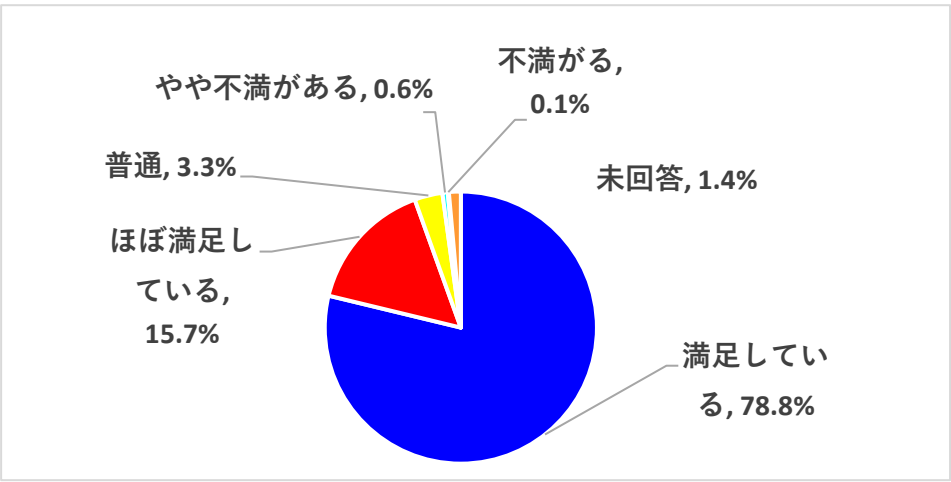
利用年数	3年以上	3年未満
とても良い	233	263
よい	84	117
	88.7%	93.1%
ふつう	27	18
あまりよくない	2	1
よくない	0	0
無回答	11	9
総数	357	408



5. ケアマネジャーが作成した、居宅ケアプランについて、満足していますか？

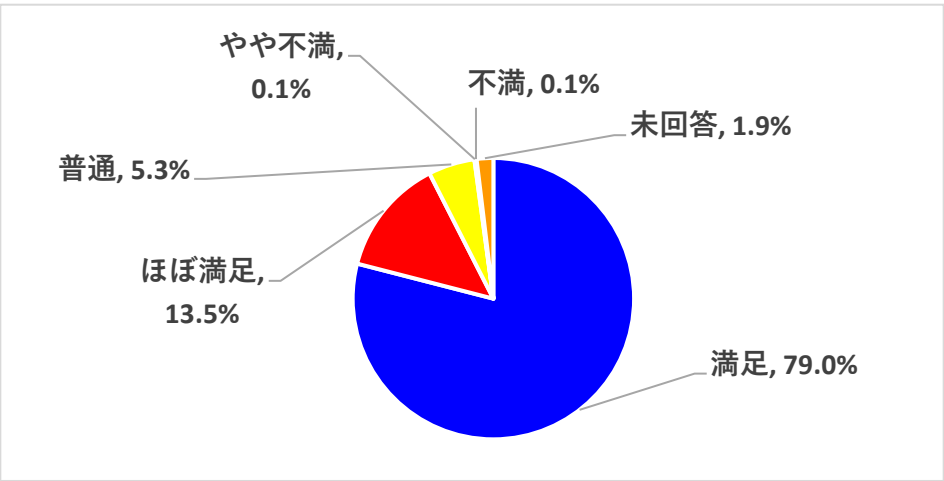
【2025年の結果】

満足している	616	78.8%	94.5%
ほぼ満足している	123	15.7%	
普通	26	3.3%	
やや不満がある	5	0.6%	0.8%
不満がる	1	0.1%	
未回答	11	1.4%	
総人数	782	100.0%	



【2024年の結果】

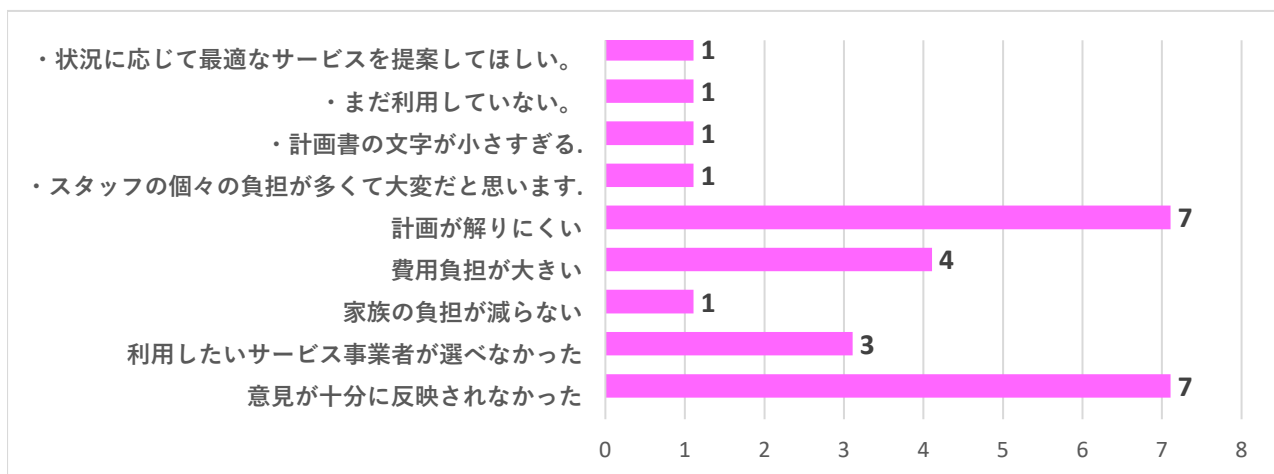
満足	621	79.0%	92.5%
ほぼ満足	106	13.5%	
普通	42	5.3%	
やや不満	1	0.1%	0.25%
不満	1	0.1%	
未回答	15	1.9%	
総人数	786		



6. 上記質問で「やや不満がある」「不満がある」と回答された方は、下記の利用
であてはまるものすべてを選択してください。

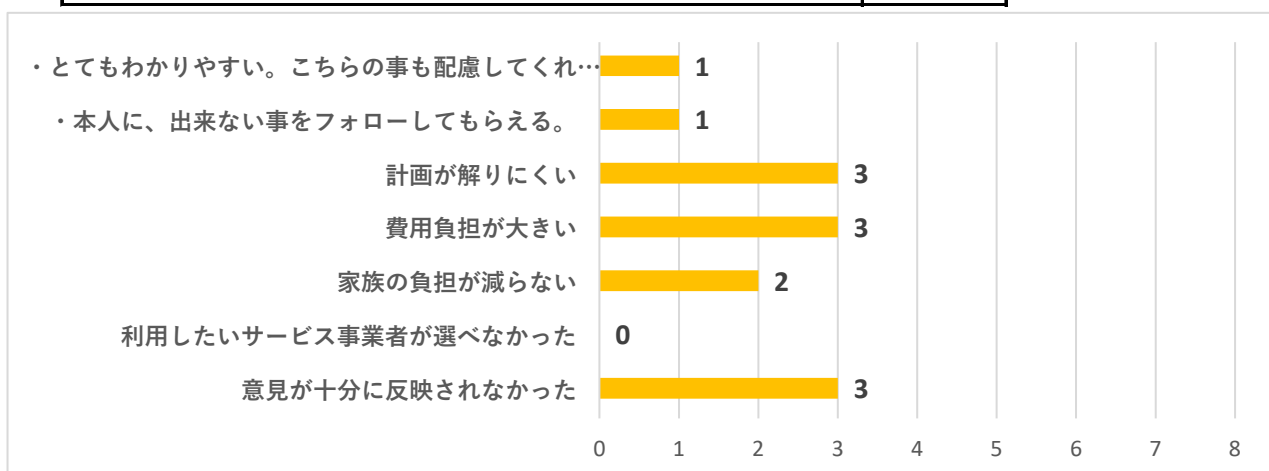
【2025年の結果】

意見が十分に反映されなかった	7
利用したいサービス事業者が選べなかった	3
家族の負担が減らない	1
費用負担が大きい	4
計画が解りにくい	7
その他	
・スタッフの個々の負担が多くて大変だと思います.	1
・計画書の文字が小さすぎる.	1
・まだ利用していない。	1
・状況に応じて最適なサービスを提案してほしい。	1



【2024年の結果】

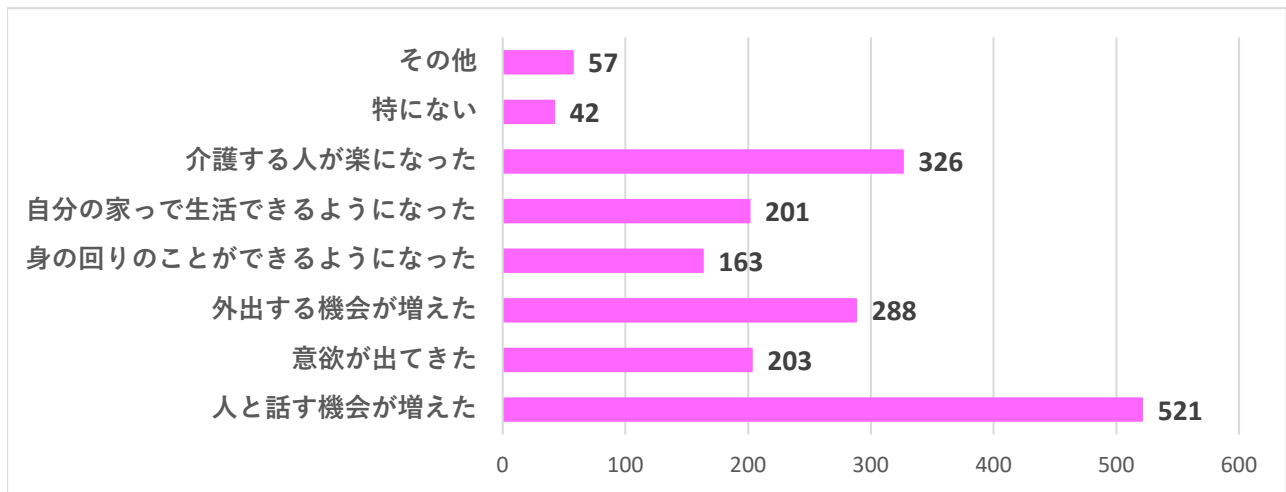
意見が十分に反映されなかった	3
利用したいサービス事業者が選べなかった	0
家族の負担が減らない	2
費用負担が大きい	3
計画が解りにくい	3
その他	
・本人に、出来ない事をフォローしてもらえろ。	1
・とてもわかりやすい。こちらの事も配慮してくれて良いです。	1



7. 在宅サービスを利用して良かったことがありましたか？あてはまるものすべてを選択してください。

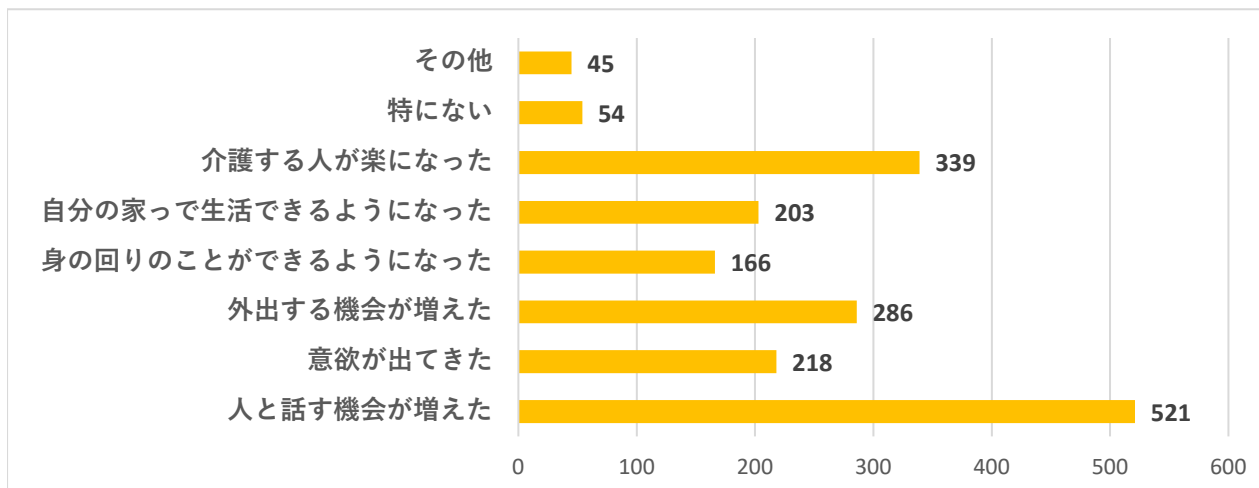
【2025年の結果】

人と話す機会が増えた	521
意欲が出てきた	203
外出する機会が増えた	288
身の回りのことができるようになった	163
自分の家って生活できるようになった	201
介護する人が楽になった	326
特にない	42
その他	57



【2024年の結果】

人と話す機会が増えた	521
意欲が出てきた	218
外出する機会が増えた	286
身の回りのことができるようになった	166
自分の家って生活できるようになった	203
介護する人が楽になった	339
特にない	54
その他	45

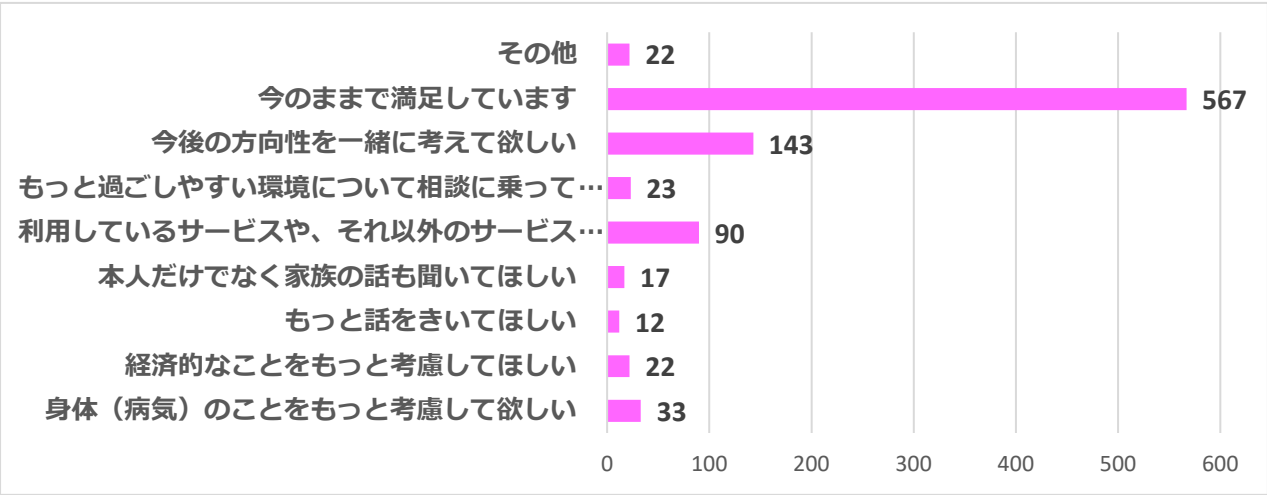


8. 今後ケアマネジャーに相談したいことや希望することはありますか？

あてはまるものすべてをせんたくしてください。

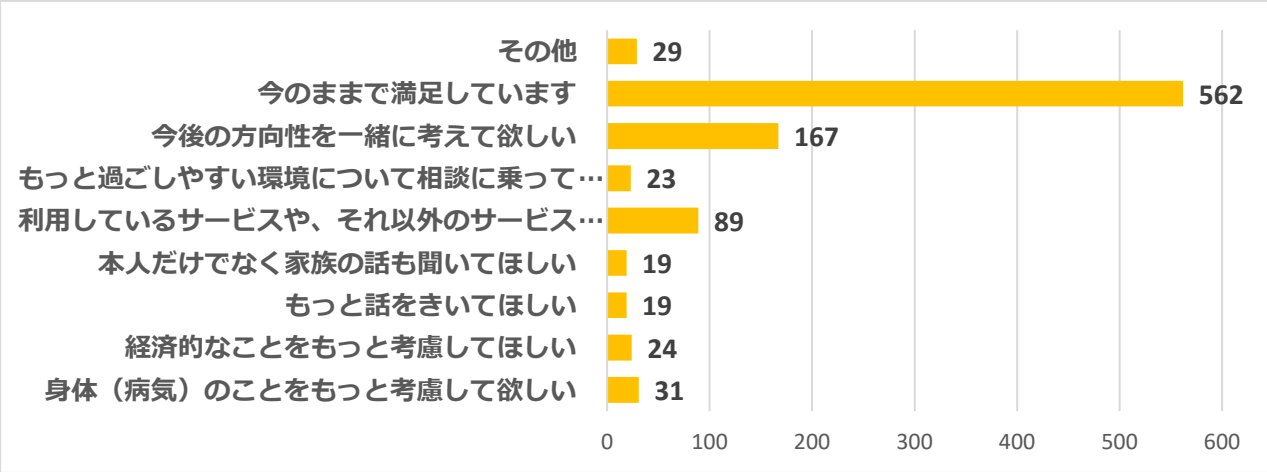
【2025年の結果】

身体（病気）のことをもっと考慮して欲しい	33
経済的なことをもっと考慮してほしい	22
もっと話をきいてほしい	12
本人だけでなく家族の話も聞いてほしい	17
利用しているサービスや、それ以外のサービスの事について教えてほしい	90
もっと過ごしやすい環境について相談に乗って欲しい	23
今後の方向性を一緒に考えて欲しい	143
今のままで満足しています	567
その他	22



【2024年の結果】

身体（病気）のことをもっと考慮して欲しい	31
経済的なことをもっと考慮してほしい	24
もっと話をきいてほしい	19
本人だけでなく家族の話も聞いてほしい	19
利用しているサービスや、それ以外のサービスの事について教えてほしい	89
もっと過ごしやすい環境について相談に乗って欲しい	23
今後の方向性を一緒に考えて欲しい	167
今のままで満足しています	562
その他	29



9. その他、ケアマネジャーについてお気づきの点、ご要望などございましたらお聞かせください。

いつもとても丁寧に対応してくれます。急な事態にもすぐ手続きをしてくださり、本当に感謝しています。ありがとうございます。

・ 特にありません。

・ いつも親切にしてくれてありがとうございます。やさしい手は優しくてよい。これからも宜しく願います。

・ いつもありがとうございます。心から感謝しております。

・ 小宮山さんに大変お世話になっています。ありがとうございます。

・ いつもお世話になってます。

・ いつも親切に接していただきありがたいです。色々相談にのってくれます。

・ 母のことを親身になってくれてとても助かっています。

・ 色々親切にして頂いてとても感謝です。

・ いつも相談にのっていただきありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

・ いつも親切に頂きありがたいです。

・ 困りごとや心配なことを気軽に相談するとすぐに対応していただけてとても感謝しています。

・ 特になし

先生には長い年月お世話になっており、心優しい真面目な先生ですので心から嬉しく感謝しております。何か意見を言
うと分かりやすく説明して下さいますので大満足で幸せを実感しております。私の建材中は今の先生にお世話になり
たいと願っておりますのでよろしくお願いします。

いつもありがとうございます。いざ！というときや困ると言うか、どうしたら・・・と思うときに話せる方がいること
に感謝しています。こんごともよろしくお願いいたします。

介護サービスの介入により、母の生活ペースの安定を図ることが出来、独居生活を継続する助けとなり感謝しており
ます。ケアマネさんはじめ、事業所の方々も信頼できる存在でありお任せすることになり（縁があり）良かったと思っ
ています。

いつも私の不安な時相談にのってくれて母にも家族にも寄り添ってくれて本当に助かっています。これからも宜しくお
願います。本当にありがとうございます。

・ ライン・メッセージ等、連絡手段を増やしてほしい。（家族）

家族では気づかない様な本人の様子を見つけお伝えいただきありがたいです。また家族には話さないような、本人の本
音の部分や心情をうまく聞き出していただきとても心強い存在です。これからも宜しくお願いします。

・ いつも感謝しています。ありがとう。

・ いつも母にやさしく話かけ、立ち上がり等の様子も見てくれて、家族が気が付いていないことも教えてくれる。

・ 新しいデイサービスへ移行する際、迅速に対応して頂きました。とても感謝しています。

・ やさしく話を聞いてくれてありがたいです。これからもよろしくお願いします。

・ 寒い中。暑い中。来て頂き、心から感謝しています。ありがとうございます。

・ 訪問とかで事務所にいないと連絡が取れないので携帯1人1台にしてもらいたいです。

生きる力をありがとうございます。ひとつひとつ出来ない事が出来るようになりまして幸せな日々を送っています。感
謝の気持ちでいっぱいです。いつもケアマネジャーが来る日を楽しみに家族で待っています。とても穏やかな空気
の中、話が進み笑顔で色々支えて頂いています。前向きに自分らしく生活が出来ています。これからも今のままよろし
くお願いいたします。

・ いつもお世話になっております。

・ 毎日お忙しいかと思いますが、お身体に気をつけて今後ともよろしくお願いいたします。

・ 大変よく相談に乗ってくれます。自分一人で悩んでいないで話をすると色々意見を教えてくれて安心です。

・ 現状に満足しております。

・ 気配り、心遣いも多いにしてくれました。気持ち、気分良く会話ができてありがとうございます。

いつもお世話になっておりありがとうございます。体の調子が悪く介護ができなくなった時すぐに対応していただき本
当に助かりました。これからもよろしくお願いします。

・ 上記となりますが、今のできる範囲は考えてもらっていると思う。

今のままで満足しています。とても話やすい関係でありがたく思っています。最初介護サービス内容も分からない状況
でしたので何度も説明していただきありがとうございました。今後ともよろしくお願いします。

すべてに満足しております。ケアマネジャーさんには特に感謝しております。職員の心遣いにも感謝で過労が心配です。

- ・ いつも対応が早くてありがたいです。よく話を聞いてくれてうれしいです。
- ・ やさしく聞いてくれてありがたいです。これからもよろしくお願いします。
- ・ 担当ケアマネジャー様はいつも親身になってご対応して下さいますので本当にありがたく感謝しております。
- ・ 大変助かっていますが事実仕事の為、隔週でも土曜日などに対応してもらいたいと思っています。平日だけでは報恩、相談など満足にできません。

昨年9月中旬くらいから突然歩行不可となり、本人も家族も受け入れられず悲しんでばかりいましたが今川さんが担当になってくださり、今後について色々教えて頂いたり相談に乗って頂き、家族一同前を向くことができました。分からないこと、知らないことばかりでしたが、分かりやすく説明していただいたので少しずつ不安も少なくなり今は家で安心して介護することが出来ています。とても有難く感謝しています。今後とも宜しくお願い致します。

- ・ 特にありません。
- ・ いつも気を使って頂き私たち家族一同とても助かっています。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- ・ 無し
- ・ 父の時から続けて母もケアマネさんにお世話になり、9年目です。我が家の実情、家族の状況も把握、理解して下さり、とても頼りになる存在でありありがたいです。信頼して何でも相談でき、感謝しています。
- ・ 認知症の進行に伴う相談事をスムーズに行う事ができた。

いつも丁寧に相談に載っていただき感謝で頭が下がる思いです。少しずつでも努力し頑張っていくつもりですがこれからもお世話になることが多々出てくると思います、その時はた宜しく願いいたします。いつもありがとうございます。

- ・ いつもとても良くしてくれています。引き続き宜しくお願い致します。平賀壽子（代筆 平賀聡）
- ・ ありません
- ・ 何時もやさしく接して頂きありがとうございます。
- ・ 担当のケアマネさんが不在でもほかのケアマネさんが必ず出てくれて安心できた。介護が大変な思いを聞いていただき一人で決められない事も決心がついて良かった。

いつもお世話になっております。まだ一人住まいで頑張っておりますが、年齢が年齢だけにいつどうなるか分かりません。自然の流れに任せたいとは思っておりますが、それまではいろいろとお手数をお掛けいたしますがよろしくお願い致します。

- ・ いつも親身にサポート頂きありがとうございます。今後もよろしくお願い致します。
- ・ いつも 細やかな対応に感謝しております。
- ・ 要介護1ですが、毎月の訪問ではなく必要な時利用者からの相談で良いと思う。
- ・ お風呂に入れて助かってる、足湯もやってくれてありがたい
- ・ とても良くしてもらい感謝しています。ありがとうございます
- ・ 感謝しています。すぐ対応して下さり助かりました。
- ・ 今のところ不満なし。
- ・ ありがとうございます。感謝しています。
- ・ とても感じが良いケアマネさんです。このままよろしくお願い致します。

- ・ はじめてのことで特にありませんが近くに相談出切る人が出来たことに感謝しています今後とも宜しく申し上げます。
- ・ 今後は更に歳を重ね、介護度も上がって行くと思いますので、適切な対応、アドバイスなどをお願い致します。
- ・ いつもお気にかけていただき感謝しています。相談できるあてがあるだけで、気持ちがとても楽になりました。今後ともどうぞよろしくお願いします。
- ・ いついかなる時も心のこもったお答えをいただき、心強く有りがたく感しゃして居ます。
- ・ 現状満足しておりますので、なるべく同じ方に担当していただけると、利用者側としては安心できます。
- ・ 大変相談しやすく満足しております。
- ・ いつもお世話になっております。何でも気軽に相談ができ感謝しております。今後もよろしくお願い致します。
- ・ 親切に対応していただいており喜んでいます。
- ・ 寄り添った対応に感謝しております。

私のなやみ事やヘルパーさん又はデイサービスでの人間関係について相談にのって下さっていますので、安心して行動できるようになりました。

明るい方で、お会いすると元気になります。いつも適切な対応をして頂けるので、感謝とともに心強くとても頼りにしております。

・ 気軽に相談できて満足しています。いつも感謝しております。

・ 今後ともよろしくお願い致します。

・ 月に一度来て話をしたり聞いたりして下さると元気が出ます。

・ 現状維持で満足です。

・ いつも、母に優しく丁寧な対応をして頂きありがとうございます。今後も宜しく願ひいたします。

・ 平日は、すぐに連絡がついてありがたく思っています。できれば土曜日に相談できれば良いと思っています。

・ 特にありません。

・ 私の悩みをよく聞いてくれて感謝しています。

・ とても親身に対応してくれて、とても感謝しています。

・ 相談事にも対応がスムーズで大変助かっています。

・ いつもありがとうございます。

・ 相談にもわかりやすく答えて下さり、とても助かっています。ありがとうございます。

・ これからもよろしく願ひします。いつもありがとうございます。

・ いつもお世話になり、感謝しております。土日の休日時の対応もしていただけたらと思います。

・ 母の体調が崩れやすく、デイサービス等まだ利用していませんが、ケアマネージャーさんも親切丁寧にいろいろと教えて下さるので、体調を見ながら利用の方向に向けたいと思います。これからもよろしく願ひいたします。

・ 満足しています。

・ いつもお世話になります。安心して相談できます。これから認知の面や身体の面で困った事、心配なことがある時には、よろしくおねがいします。

・ 毎日忙しいなか訪問していただきありがとうございます。

・ 状況を判断し的確に対応していただいています。

・ いつも細やかなご配慮をいただきありがとうございます。家族みんな感謝しております。これからもよろしく願ひ致します。

・ 施設入所利用変更時は、待機期間なくスムーズに移行できるようにしてほしい。どこの特養でも入所に空きが出た際には、本人死去してしまっていることが多い。介護サービス（入所）を受けられずに他界してしまうというパターンは無くしてほしい。

・ いつも私の事を考えて行動していただきありがたく思っています。

・ いつもきめ細やかに、スピーディーに対応して下さり感謝しています。

・ 毎月様子を見に来ていただいて、ありがとうございます。これからもよろしく願ひします。

・ 今のままで助かっています。

・ いつも 親切で とても 満足しています。引き続き よろしく願ひします。

・ 皆さん良い方ばかりで本当に心強く助かっています。感謝です。満足度100点です。

・ とてもよくしていただいています。いつもありがとうございます。

・ 特になし。今のままで充分です。

・ もう長い間お付き合いさせていただいております。色々ありましたが今は不便なく過ごせていますこれからもよろしく願ひします。

・ 今のところ何もありません。

・ いつもありがとうございます。現状にとっても満足しています。

・ いつもお世話になっています。心配な事や不安な事があるとすぐ相談に乗っていただきありがとうございます。感謝しています。

・ 相談するとの的確に判断して行動していただき本当に助かっています。今後とも宜しく願ひ致します。

・ 気持ちが落ち込んだりしている時に、前向きになれるような声かけをしていただき…感謝しています

・ とっても幸せです。ありがとうございます。

・ いつも相談にのってもらいありがたいです。

- ・色々とお世話になり、感謝しています。これからよろしくお願いします。
- ・母の生活を支えていただきありがたいです。
- ・何も言うことはないです。
- ・特になし。今のままで充分です。
- ・別になし。
- ・特にありません。

家に来ていただいた時に、こちらの話も聞いていただき介護に関係のない話にも耳をかたむけていただき、時間をとらせてしまい申し訳なく感じております。又私達にも気使う言葉を言っていただきありがたい思いです。

- ・特になし。今のままで充分です。
- ・いつも感謝してます。不満はないです。ありがとう。
- ・必要な時にお聞きできる存在なので、このままで良いと思います。

いつもお気遣い頂き感謝しています。不安な事も日々の変化と共にでてまいります、相談を聞いて欲しいと思います。

母（90歳）のとりとめない話にもお付き合いしてくれ母は嬉しそうに楽しそうにしています。娘の世間話（68歳）にもお付き合いしてくれて助かります。ついおしゃべりして次の予定の邪魔をしたのではと心配になります。今後ともよろしくお願いします。

- ・なし。
- ・いつも話をやさしく聞いてくれるので感謝しています。
- ・よく相談にのってもらっています。
- ・本人や家族の話をよく聞いてくださり、親身になって一緒に考えてくれるので助かっています。今後も方向性やサービスなどについてアドバイスお願いします。

現在月1回の訪問を受けていますが、2回以上の訪問を希望しております。

話の内容が耳が遠い為聞き取りにくい。内容が理解しにくい時もある。家族と同居しているので問題は今のところない。

- ・特にありません。現在のままで満足しています。

短期間で係の方が変わられますので出来れば同じ方が続けられるのがベストだと考えます。お友達感覚で対話なさり親しみはありますが、お客様として会話なされた方がいいのでは・・・。

- ・とても親切に対応して貰っている。
- ・大変親切にして頂き感謝しております。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。
- ・今のままで宜しいかと思います。
- ・いつも母の話を良く聞いて下さり会える日を楽しみにしているようです。ありがたいです。

困った時や急な用事の際は、すぐに対応したりアドバイスを頂けてるので大変助かっております。

サービス説明に関しては、最初にサービスをご提案頂いた時と、実際に内容を聞く時とで提案の内容が多少異なっていることがありました。(例えば電話ではAとBのプランでやっていこうと提案されたが、実際に内容説明を受ける時にはAの内容だけで話が進んでいたなど)

また料金説明に関しても、訪問する時に説明しますと言われたが話が進んでもなかなか出て来ずこちらから料金について伺いました。基本的にこちらから聞けば、わかる場合は答えて頂けるのですが。

サービスの説明と料金の説明に関しては、わかりやすく説明を頂ける場合と、すこし不十分な場合があるように感じました。ただ基本的には満足しております。

- ・無し。

ケアマネジャーさんはいつも誠実に対応して頂き、本当に感謝しております。困った時の電話対応もすぐに動いて頂き、安心して相談させて頂いております。

- ・やさしく接して下さるので満足です。
- ・気楽に話ができます。何かと心遣いをして下さいます。
- ・いつもよくしてくれています。
- ・きちんと対応して頂き大変ありがたいと思っています。
- ・特にありません。
- ・とても感じよくいろいろ考えて下さりありがたいです。

いつもお世話になります。ケアマネさんには明るく的確に対応してくださり感謝しています。雑談も交えて話をさせて
いただいています。家族にとって、ケアマネさんは心の相談医のようです。また、「やさしい手」の社員教育はしっ
かりされているのだと感じます。世間で介護福祉士の虐待等のニュースが流れるとたまに不安になりますが、貴社にお
いてはないものと信用できます。今後ともよろしくお願い致します。

- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 別にないです。
- ・ デイサービスでも会えると安心できる。
- ・ よく気がついて手厚く対応してくれる。ありがたい。
- ・ 親切に対応していただき満足助かっています。

私の希望を何でもよく聞いてくださり申し分ありません。何でも気楽にお聞きくださりとても信頼させていただいてお
ります。安心してお願いできる方と思っています。

- ・ 満足している。細かい所まで気を配ってくれている。
- ・ ないですよ。
- ・ やさしい手の職員はみんな良くしてくれます。
- ・ 別になし。
- ・ 機嫌よくデイサービスを利用できて感謝です。

いつも心身に相談することができ大変助かっています、その時その時の対応も親切に行っていただき心強いです。今後
共宜しくお願い致します。

- ・ とても良くしていただいています。ありがとうございます。
- ・ いつも笑顔で静かにこられて助かります。
- ・ 特になし
- ・ 特別にありません。

- ・ 同じ会社のCMにみていただけて自分も相談しやすいです。
- ・ 自分と同じ会社のCMに担当してもらえてよかったです。
- ・ 大丈夫です。

- ・ 今のままで満足しています。
- ・ いつも良くしていただいています。
- ・ 特になし。今のままで充分です。
- ・ とても良く話を聞いてくださり、何かあるたびに対策を考えてくださるので助かっています。
- ・ 現状のままで結構です。
- ・ 特にない。
- ・ 現在の状況を続けて欲しい。

いつも心がけて頂き、ありがたく思っています。また家族からの話（愚痴）を聞いてくれたりしてとってもありがたく
心が楽になります。

- ・ よくお話をきいていただいています。感謝しています。
- ・ 特にありません。
- ・ 話を聞いていただいたり、相談に感謝しています。ありがとうございます。助かっています。
- ・ 話したはずのことを忘れてることがある。早とちりの思い込みで話をしていることがある。
- ・ 担当のCMさんは利用者だけでなく家族のことも気にかけて下さりありがたいです。

- ・ 親身になってよく話を聞いてくださり、とてもありがたく感謝しています。これからもよろしくお願い致します。

- ・ もしもの時にどのように対応したらいいか教えて頂ければと思います。よろしくお願いします。
- ・ これからも介護に関する多面的な情報の提供をお願いしたい。
- ・ 十分配慮してもらっている、今で満足している。

ケアマネジャー各個人に携帯電話が支給されるとより良いと思いました。事務所に不在の時などスムーズに連絡がとれ
ない場合があるので。

家族の環境やスケジュールに配慮していただき、打合せなどの日程調整していただきとても助かっています。本人の気
持ちを聞き出して丁寧に対応してくださっています。

・ 本人の本音を聞き出して、丁寧に対応していただいております。家族のスケジュールに合わせていただいているのでストレスがなく助かっています。

- ・ 優しく丁寧に接してもらえるので、わからない事、困った事など相談しやすく安心できます。
- ・ 言葉かけや接し方が優しく丁寧なので、安心できます。

雪がふったときに いち早くかけつけて 様子を見ていただき感謝です。何度も同じ話を聞いていただき、プロの対応に母も来ていただくのがうれしいようです。広報の情報も教えていただき、健診のことがよくわかります。デイの担当とも情報共有されていてありがたいです。

- ・ いつもお世話になっています。いっぱい話を聞いて下さりうれしく思います。
- ・ 介護度が高くなると経済面も不安です。もう少し考慮して欲しいです。年金生活なので不安です。

困ったときにすぐに連絡をくれますし、こちらからの連絡にもすぐに対応してくれます。今デイサービスを利用していますが、習字などの先生が一時間ぐらいデイで教えてくれるところもあるので、やさしい手のデイサービスでももっと利用者に様々な学ぶ機会を導入してほしいです。

- ・ とても親身に対応していただき助かっています。
- ・ 何時も親切に対応していただきありがとうございます。

伝えたいことがあってもすぐに連絡がとれないことがあったが、やさしい手のメールの方で伝えられるようになったので良かったです。

- ・ 長い間来てもらっている所以心気がわかって、わがママが言えて助かります。
- ・ 今のところないです。

希望や要望に対して迅速に対応してくれてとてもありがたいです。色々和相談にものってくれ、とても頼りにしています。上野さんがケアマネでとても良かったと思います。困った時、これからも色々とお世話になります。

- 入浴の件も本当に素早く対応していただきありがとうございます。
- ・ 気さくでいい人です。これからもお願いいたします。

・ 話題が豊富にあり、悩み事と一緒に話す機会が増し、人をあきさせない。あたたかい人柄であり訪問を楽しみに思う。

・ 古庄さんはとても親切でたのしい。

・ 進行性の病気とかで不安がいつもあります。これからのこと一緒に考えていってくだされば、とてもありがたいと思っています。

いつも家族の事もお気遣いいただきありがとうございます。まだ利用して少ししか経っていませんが、利用前と比べると、母の生活にも張り合いができ、私もひとりで向き合っているような心のつまり感が軽くなり将来に光がさしてきたと感じます。これからも、よろしくお願いします。

長男の嫁

介護保険申請することも介護を受ける事も拒んでいた家族をやっとの思いでデイサービスやショートステイにまでこぎつける事が出来、現在は施設入所しながら病院への通院をしています。もっと早く利用していれば義父の認知症や身体
の衰え具合が違っただろうとくやまれます。その中でケアマネさんにはとてもお世話になり、毎月の予定の訪問時には
・ 何時間も話を聞いてもらい義父、義母を説得してもらうなど仕事以上に迷惑をかけたと思っています。ありがとうございます。今年1月に義母がたおれ病気も発覚し、その際には何度も電話でやり取りをして頂き義父に続き義母も介護申請をし、お世話になっております。当初義母は食事外ほぼ寝たきり状態であったのが日常生活においては失敗も多く見受けられますがデイサービスに週1回通いすごしています。認知症症状が少しでも遅れせるよう早くからケアマネさんに入っていただき申請できたこととてもよかったと思っています。

- ・ 特にありません。満足しています。感謝です。
- ・ 担当は変わらないでください。
- ・ いつも遠くまで来てくれて、よく話を聞いてくれてありがたい。
- ・ 土日の家族不在時の短期入所介護があると良い。一泊又1日8時～17時等。
- ・ とても明るく対応がいいので話しやすいです。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 良く優しくしてくれます。ありがとう。

・ いつもありがとうございます。介護のことなどわからないことだらけなので専門の方がいらっしゃって大変心強いです。なかなか今の状況や相談することなどの確に話せないのですが、これからもご指導をよろしくお願いいたします。

- ・ いつもていねいに対応して下さりショートステイについても日程調整等していただき大変ありがたく思っています。母もやさしい手にお世話になりよいケアマネさんにめぐり会えてよかったと言っています。
- ・ いつも親身になって対応していただきありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・ 色々な事にすぐ対応してもらっています。とてもありがたいです。
- ・ 質問に対し色々アドバイスをいただき感謝しております。
- ・ 細やかで迅速に対応して頂き大変助かっています。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- ・ 思いやりのある声掛けをお願いしたい。
- ・ 満足しています。
- ・ 特になし
- ・ 困ったことがおきた時も、親身になって対応していただき感謝しています。
- ・ 1人暮らしのためケアマネさんが来てくれる日を楽しみにしています。
- ・ 大変助かっています。ありがとうございます。
- ・ とてもまんぞくしております。
- ・ 現状維持で今後、介護度に変化があったら対応していただければと思っています。
- ・ 特にありません。
- ・ いまのままでよいです。
- ・ 連携がとれていてわかりやすく説明してくれてありがたいです。
- ・ とても心使い頂いて、日々感謝の気持ちで過ごしています。
- ・ 大変熱心に介護に当たってくれる。ありがとうございます。
- ・ 何もわからないので本当に助かります。これからも宜しく願います。
- ・ よくしてくださっています。これからもよろしくお願いいたします。
- ・ 本人（母）だけでなく父のことも気にかけてくださり、ありがたいです。
- ・ 種々のサービス等について情報提供をしていただき助かりました。
- ・ 特になし
- ・ いつもお世話になっております。お忙しい中いろいろ相談に乗っていただきありがとうございます。急な変更や介護者のことも考えてくださったときは一番ホッとうれしかったです。これからもごめいわくをおかけすると思いますが、よろしくお願いいたします。
- ・ とても親切で大変良い方に出会えたと感謝しております。

Ⅲ. 調査のまとめ

1.調査からわかったこと

全事業所の配布総数1,054件に対し、回収率(74.2%)、郵便返送782件、web回答69件の合計851件と、多くのご利用者様及びご家族者様より回答意見を頂きました事に、感謝致します。

【自由意見・感想】欄では、感謝の言葉も多くいただくと同時に、今後の業務の励みとさせていただきます。

又、サービス事業所様との連携に対する姿勢に改善要望の意見がありましたことに

本年度も、昨年と同様に介護度1～5認定者で現在サービスを利用されている方、全員により回答を頂いた為、介護されるご家族様の意見も十分確認できたと思われます。

2.今後の方向性

今回の満足度調査の結果を踏まえ、更に課題・反省点を改善する方向で実施しております。

特に今年は、ケアマネジャーの作成した、居宅ケアプラン(介護サービス計画書)が解りにくい、及び意見が十分に反映されなかった事項の満足度が低い結果でした。低いとされる意見を業務改善として取り組んでいきます。

IV 今後の課題

1.調査方法の確立(アンケート調査の精度を高めるために)

ご利用者様の望む住み慣れた地域で、「その人らしく生きる」ために、どんなふう
暮らしていきたいか、ご利用者様と一緒に考えさせていただき、医療・介護連携の
促進に努力してまいります。

2.アンケート分析後の業務改善評価

この結果を真摯に受止め業務改善に向けて努力してまいります。

【やさしい手ホームページ】にアンケートの結果と改善策の開示をあげている。
調査協力頂きましたご利用者様、ご家族様へは、感謝と同時に業務改善にて、
今後も信頼を頂く様、努めていく。

○最後に、ご協力いただきましたアンケートの意見を改善につなげ、これからも皆様の期待に応えられるよう努めてまいります。

来年度も皆様のご意見・ご要望をいただきたくアンケートを実施いたします。

より分析可能なアンケートになるよう検討し、支援のサービスが改善されるように、いただいたご意見を業務に反映させてまいりますので、ご精進の程、よろしくお願い申し上げます。

皆様の
えら

にアン

介護
し
協力