

# 2024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】

2024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21年経過し、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」ができる支援を継続してまいりましたが、それを十分にでき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、ISO9001認証取得にあたり、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。

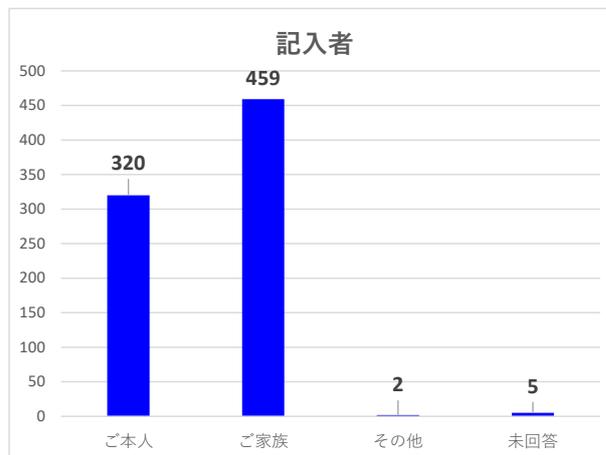
### 2.調査の方法と調査実施期間

- ①調査方法・・・ケアマネジャーによる個別配布  
郵送返送方式(料金受取人払い)による回収
- ②調査実施期間・・・2024年6月～7月(返答期限7月20日)

配布数	1096
回収数	786
回収率	71.7%

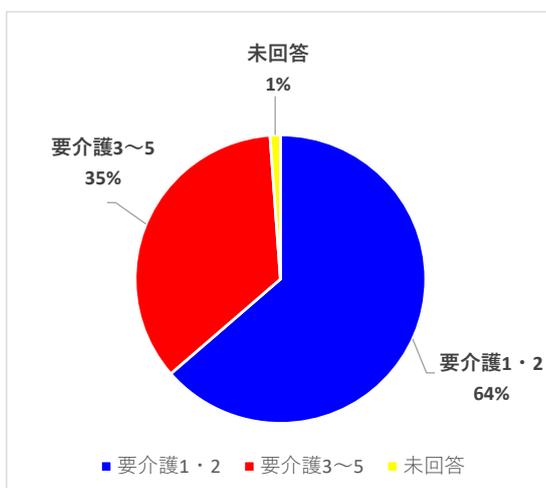
1. 調査票に記入いただくのはどなたですか。

ご本人	320
ご家族	459
その他	2
未回答	5
総数	786



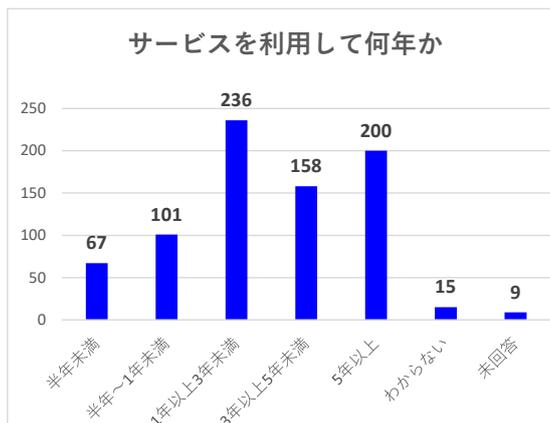
2. 介護度はいくつですか。

要介護1・2	500	63.6%
要介護3～5	277	35.2%
未回答	9	1.1%
総数	786	



3. 介護サービスを利用して何年になりますか。

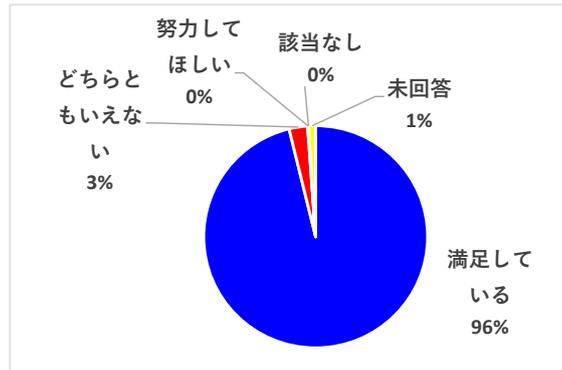
半年未満	67	8.5%
半年～1年未満	101	12.8%
1年以上3年未満	236	30.0%
3年以上5年未満	158	20.1%
5年以上	200	25.4%
わからない	15	1.9%
未回答	9	1.1%
総数	786	



4. 担当ケアマネジャーについて伺います。

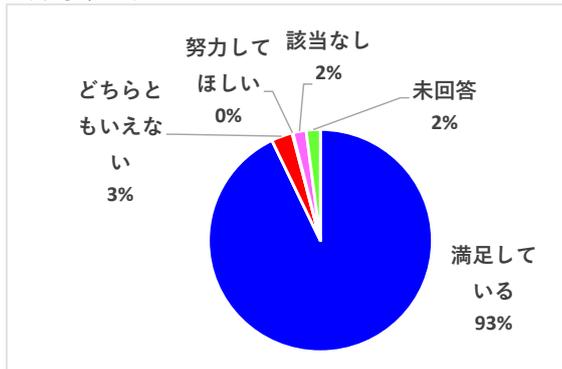
(1) 対応や話し方は良いですか？

満足している	756	96.2%
どちらともいえない	21	2.7%
努力してほしい	1	0.1%
該当なし	0	0.0%
未回答	8	1.0%
総数	786	



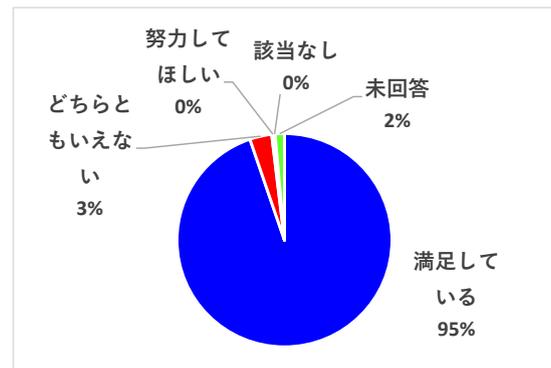
(2) 必要時にすぐ連絡または訪問してくれますか？

満足している	730	92.9%
どちらともいえない	24	3.1%
努力してほしい	1	0.1%
該当なし	15	1.9%
未回答	16	2.0%
総数	786	



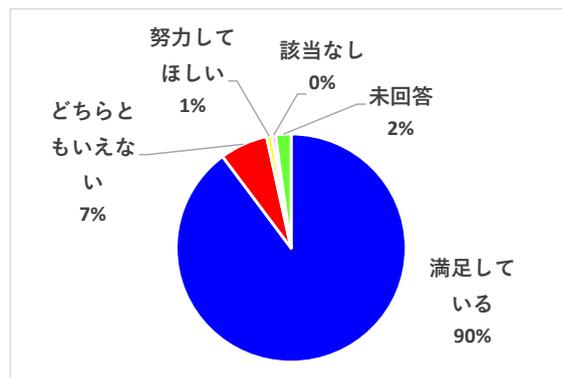
(3) 説明の仕方は分かりやすいですか？

満足している	745	94.8%
どちらともいえない	26	3.3%
努力してほしい	3	0.4%
該当なし	1	0.1%
未回答	11	1.4%
総数	786	



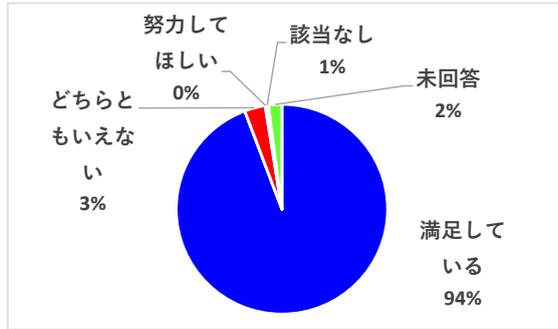
(4) 金額や費用について十分な説明がありましたか？

満足している	706	89.8%
どちらともいえない	53	6.7%
努力してほしい	6	0.8%
該当なし	4	0.5%
未回答	17	2.2%
総数	786	



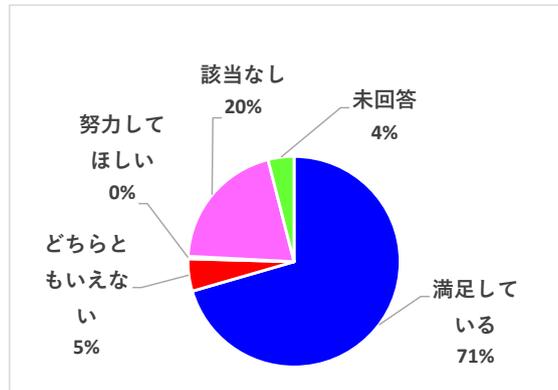
(5) ケアプランを立てるのに十分意見を聞いてくれましたか？

満足している	741	94.3%
どちらともいえない	25	3.2%
努力してほしい	1	0.1%
該当なし	3	0.4%
未回答	16	2.0%
総数	786	



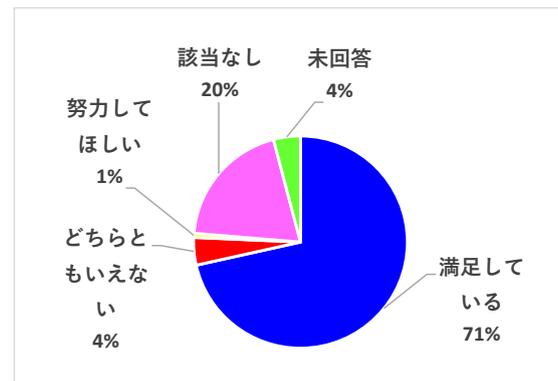
(6) 緊急時の対応は迅速かつ的確でしたか？

満足している	554	70.5%
どちらともいえない	39	5.0%
努力してほしい	3	0.4%
該当なし	159	20.2%
未回答	31	3.9%
総数	786	



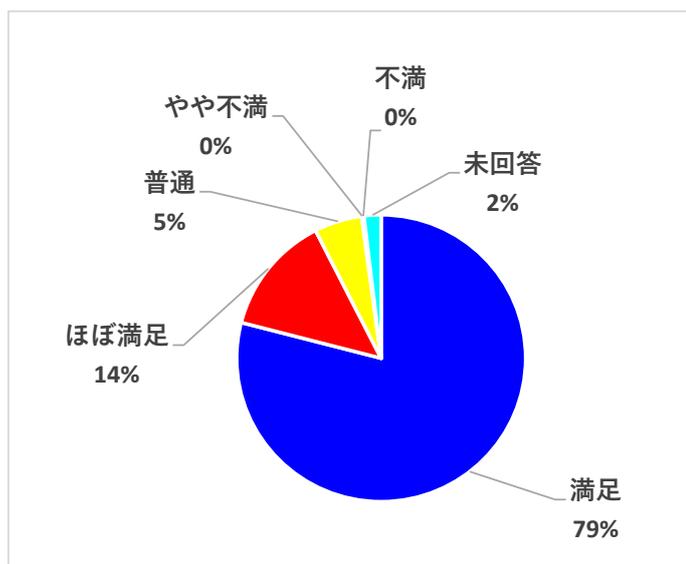
(7) 苦情や不満に対して適切に対応してくれましたか？

満足している	562	71.5%
どちらともいえない	33	4.2%
努力してほしい	5	0.6%
該当なし	154	19.6%
未回答	32	4.1%
総数	786	



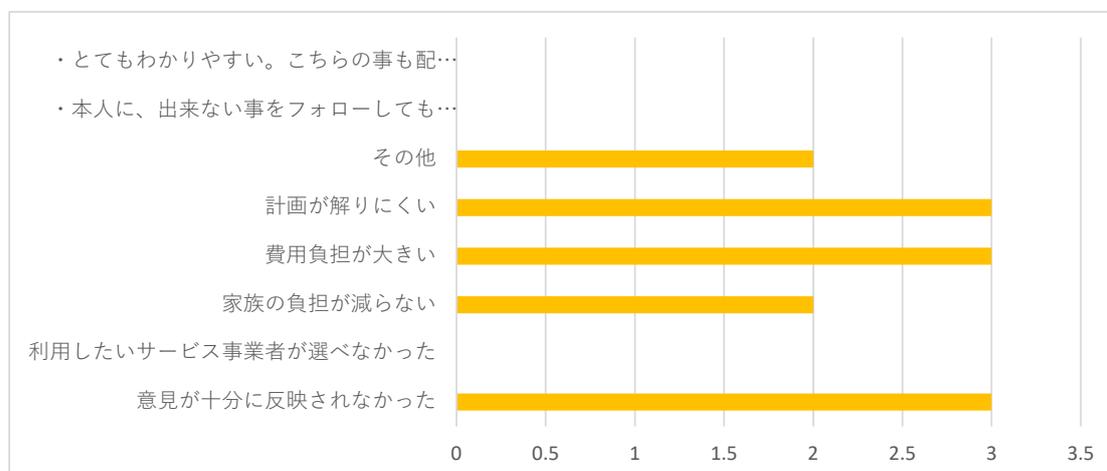
5. ケアマネジャーが作成した、居宅ケアプランについて、満足していますか？

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



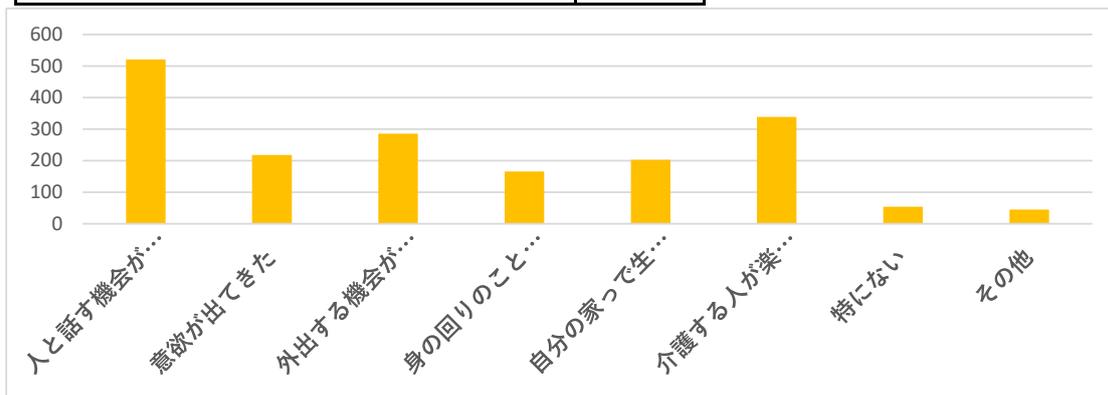
上記質問で「やや不満、不満」と回答された方は、下記の利用うで当てはまるものすべてを選択してください。

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	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人に、出来ない事をフォローしてもらえ。</li> <li>・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。</li> </ul>	



6. 介護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。

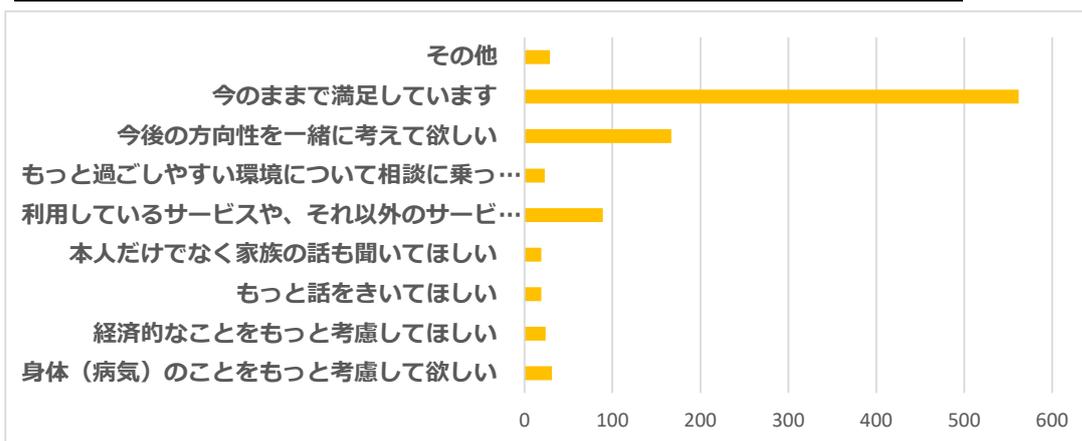
人と話す機会が増えた	521
意欲が出てきた	218
外出する機会が増えた	286
身の回りのことができるようになった	166
自分の家で生活できるようになった	203
介護する人が楽になった	339
特にない	54
その他	45



7. 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とくしてください。

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



8. 今後の調査の参考にしたいので、率直なご意見をお寄せください。

- ・ いつもやさしく接していただき感謝しています。
- ・ 先々に対応してくれるので家族に（私）にとって楽できることが増えました。有難うございます。
- ・ 私どもの希望に沿って対応していただき感謝しています。
- ・ ありがたい
- ・ 定期的に来てくれ、話を聞いてくれ安心しています。
- ・ 困っている事、深い話が出来たらいい。
- ・ いつもよくしてくれています。相談などもよく聞いてくれ改善案も考えてくれます。ありがたいです。
- ・ いつも母の体調が悪くなると明確のアドバイス、手配をしていただき大変助かっております。これからも宜しくお願い致します。
- ・ 申し少しいろんな提案がいただければありがたいです
- ・ 話相手として十分協力して頂いています。サロンに対しても皆さんで楽しむ方法を提案した事を取り入れて頂いています。軽度な運動器具と音楽に対しての器具（タンバリン他）を脳トレ用にゲーム器具等も考慮願えたらと思っております。
- ・ 大変満足しています。これからもよろしく申し上げます。
- ・ 今行っているデイサービスの場所があまり気に入っていない。
- ・ 別にありません
- ・ 大満足です
- ・ 何も言うことはない。
- ・ 特別はありません。
- ・ 特にありません。
- ・ 特にありません。
- ・ ありがたい存在です。
- ・ 特にありません。
- ・ 特にありません。
- ・ 特にありません。
- ・ ショートステイの事など
- ・ 特別にはなし
- ・ 別にないです。
- ・ やさしい話し方が大好きです。
- ・ 不安な事や分からないことがあったら、いろいろ相談できるのでとても心強いです。ありがとうございます。
- ・ 老夫婦二人きりの生活なのでつながっている安心感がある。
- ・ 今のまま渋谷様でお願い申し上げます。
- ・ 親身なお世話をいただき感謝しています
- ・ 特に不満に思っていることは有りません。今後共、よろしくお願い致します。
- ・ いろいろ相談にのってくれて不満は何もない、小生生きている間は今のままでお願いします。
- ・ 特にありません。家族としてはとても心強く思っています。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 行くことが楽しい
- ・ 特になし
- ・ 特になし
- ・ いつも私の相談や愚痴を嫌な顔もせず聞いて下さるのでとてもありがたいです。
- ・ 生活にメリハリが出るようになり私にも時間が持てるようになったことは良いことだと思います
- ・ 介護される方の事もそうですが、介護する側の気持ちも来る度に聞いてくれ、一緒に考えてくれたり気持ちを共感してくれるだけでも気持ちが救われます。今後身体の自由がきかなくなった時の対応等、その都度お願いしていきたいです。

- ・ いつも何かと気にかけていただき有難く思います。特に要望はありません。
- ・ 現在は本人が自宅での生活を希望していますが病が進行して事態が変わるようになった時、相談をよろしくお願いします。
- ・ 気兼ねなく話せるのでありがたいです。
- ・ LINEでの連絡も迅速でいてねい安心してしています。
- ・ やさしく接して下さって気持ちが楽になりました。ありがとうございました。
- ・ いつも大変お世話になっております。自分勝手なことを言ってもニコニコしながら話を聞いてくださいます。ありがたく感謝して居ります。今後ともお世話かけますがよろしくお願い申し上げます。
- ・ デイサービス特に話をする機会を増やしてほしいです。
- ・ 以前より親身になって対応していただきとてもありがたく思っております。
- ・ 同じ話を繰り返すだけなのに気長に相手をして下さっています。ありがたいです。
- ・ 話をよく聞いていただきありがたいです。これからもよろしく願いいたします。
- ・ 特になし
- ・ デイで何かあれば連絡をしてきてくれますし、困ったことを相談すれば、どうにかならないかと考えてくれます。とても感謝しています。
- ・ とても親切に対応下さり感謝しています。やさしい手北杜の浅川さんおかげ様気持ちよく生活することが出来ております。ありがとうございます。
- ・ 今と同じように関わってもらえればいいです。
- ・ デイサービスに利用者をもっと体を動かす事や外に出て歩いたり、周りをながめたりしてほしい事を伝えてもらいたい。一日中部屋の中で座っているはよくないと思うので。
- ・ 特にありません。いつもありがとうございます。
- ・ 親身になって相談にのって頂き感謝しております。
- ・ 十分満足しております。
- ・ こちらの状況を理解して対応していただき感謝しています。
- ・ 特別に苦言のようなものはありません。むしろ正式な訪問に加え通りがかった時は世間話で良いので立ち寄ってくれば介護者として癒される。
- ・ いつもいっぱい話を聞いていただいてありがとうございます。明るく元気な対応に私も元気に頑張ろうと思っています。
- ・ 家族の意見を良く理解していただきありがとうございます。本人がリハビリを中々進めなく、困っております。マネジャーさんよりリハビリを進めていただいておりますが中々気が乗らなく大変です。今後ともいろいろ御迷惑をお掛け致しますがよろしく願い致したく思っております。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。
- ・ 別にありません
- ・ いつも優しく声をかけて下さり、父の様子なども丁寧に聴いてくれているのでありがたいです。
- ・ 大満足しています。
- ・ 迅速に対応していただきありがたいです。
- ・ わがままの母にいつも優しく丁寧に对应していただき感謝しています。介護サービスを導入し、心の負担も軽減しています。大変なお仕事ですが頑張ってください。
- ・ いつも相談にのっていただきありがとうございます。
- ・ これからも色々な相談に乗っていただけますよう、よろしく申し上げます。
- ・ 前にお風呂のリフォームをした時に料金がいくらかかったのかとしつこく聞かれ嫌な思いをした。お風呂で使用する椅子を買った時も私の体型が太っているからか座る時に気を付けないとか言われました。
- ・ 親身に話をきいてもらい大変助かっています。このままの状態を維持出来たらと考えています。今後、この生活が維持出来なくなる時相談させてもらえたらと思います。
- ・ 特にありません
- ・ 別にありません

- ・ なし
- ・ 本人だけでなく家族の話も聞いてくれてありがたく思っています。
- ・ 特にありません。今（現在）の対応で十分満足しています。
- ・ いつも心がけていただいてありがたく思っています。よく話も聞いてくれます。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 今のままで満足しています。
- ・ 細やかな気配り、声かけが足りない様な気がします。翌月の予定を確認するだけ、生活の様子を聞くだけの訪問で終わってしまっている。本人も「どうせ話しても理解してもらえない」という気持ちから話をしなくなっている（ケアマネに）実際に働いてくださっているヘルパーさんの事をあまり分かっていない、連絡が通っていない。
- ・ いつも急な変更などにもすぐ対応して下さり、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。
- ・ いつも相談にのっていただき、気分がすっきりし満足しています
- ・ いつも親身になって相談にのって頂いてありがとうございます。
- ・ 色々気が付いて、アドバイスいただいたり親切な方で良かったです
- ・ 大変良くしてもらいありがたく思っています
- ・ 今のままでうれしいです
- ・ 認知症状が若干出てきたため今後、身体機能や介護度が上がる状況になった場合、施設入所への変更がスムーズに移行できるようにしてほしい
- ・ 最初は一方的な話が多かった
- ・ 親切でいねいな対応で信頼しています今後もよろしくお願いします
- ・ 日中の方は老老介護に近い状態であるので、提案頂き大変助かりました
- ・ 訪問の日程等要望通りにしていただきありがとうございます良く話も聞いていただき感謝しています
- ・ 今は落ち着いていますが、今後独り暮らしが続けていけるか心配なところがあります。その時に一緒に寄り添って欲しいと願っています。今はとても良くして下さっています。ありがとうございます。
- ・ いつも急なショート申し込み等受けて頂き本当にありがたく思っています。今後共よろしくお願いします。
- ・ 悩んでいて相談すると話を聞いてくれアドバイスをもらい心が楽になります。いつもありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます。十分に満足しております。
- ・ 認知が進むに、つれ様々な問題が起こると思いますので今までと同様に相談にのってほしいです。
- ・ とても良くして頂いています
- ・ ・今の現状で十分です。
- ・ 夫婦2人なので色々相談にのってもらえて大満足です。
- ・ ケアマネージャーさんと話をするのがとてもうれしいようです。
- ・ もう10年くらいの利用になります。いろいろ話を聞いてくれるし頼りにしています。
- ・ いつも適切に対応して下さり、特に要望等はありません。
- ・ 農繁期お為ショートステイを初めて利用していますが、肉体的にも精神的にも家族がとても楽になり、ケアマネさんのおかげです。いつも良くしていただいて感謝しています。
- ・ 毎月訪問していただき、細かいところまでご指導いただき助かっています。今後もよろしくお願いします。
- ・ とても親切にしてください感謝しています。これからも宜しくお願い致します。
- ・ 何回も同じ話をする母の事、初めてのように熱心に聞いて頂き感謝です。民生委員も紹介して頂き安心しました。災害の折り、避難場所や備蓄食料やローリングストックの練習を本番に備えたいです。
- ・ 現在とても満足しています。今後も宜しくお願い致します。
- ・ いつも親切に対応して頂いてありがたいです。これからも宜しくお願いいたします。
- ・ 良く話を聞いていただき満足しています。

- ・ 11年間、変わりなく毎月訪問して下さり、有難い事でございます。亡き主人も大事にしてく下さり、良くお話ししてく下さり、楽しかったです。
- ・ 施設毎の違い、特徴（コストも）を知りたい。
- ・ 特にありません。今のままで充分です。お疲れ様です。これからも宜しくお願い致します。
- ・ 来る度に、利用者本人の事や趣味の事をよくほめてくださり、本人も上機嫌になり、うれしそうにしています。毎日一緒にいる家族にはなかなかできない事です。
- ・ 感謝しております。
- ・ 13年くらい担当して下さい、家族と同じように親身になって対応していただきありがとうございますので、最期まで担当をお願いしたいと心より願っています。
- ・ 満足しているので特にありません。これからもよろしく申し上げます。
- ・ 家族に寄り添って今一番いい方法をいつも考えてくれます。ありがとうございます。感謝です。
- ・ とても良い方でよかったです。（萩原さん）
- ・ 担当ケアマネジャーの岸美保さんは、親身になって対応して下さい、家族の精神的な支えにもなって下さっています。感謝しています。今後とも引き続きよろしくお願い致します。
- ・ 良くしていただいております。
- ・ いろいろな問題にもすぐ対応していただいてありがたいです。今後病状の進行もあると思うので、宜しくお願い致します。
- ・ よく相談にのっていただいている、ありがたく思っています。今後も宜しくお願い致します。
- ・ 懇切丁寧にご指導いただいています。現状で満足しています。
- ・ 今の状況に合わせた計画表を毎回考えて下さり、定期的に訪問して様子を聞いてアドバイスをしていただけるので、とても感謝しています。これからもよろしく申し上げます。
- ・ 些細な事案でもすぐに対応して下さいるので、本人も家族も助かっています。今後も安心して過ごせるようケアプランをお願いしたいです。
- ・ 岸さんにお世話になっていますが、大変感じよく安心してお話しする事が出来て感謝しております。
- ・ 今後も宜しくお願い致します。
- ・ どんな小さな事でも相談にのってくれるので助かっています。
- ・ こまかい事によく気がついて、とても良い方にめぐり逢えて嬉しいです。
- ・ 細かい事まで気配りをしていただいて、本当にありがたいと思っております。
- ・ いつも萩原ケアマネさんにお世話になっております。両親・義父とも心配な事があるとすぐ私も連絡してしましますが、いつも丁寧に対応して下さい、とても助けていただいています。どうか、これからも宜しくお願い致します。
- ・ 全体的にいいと思われれます。本人はほぼ理解できないので急に怒ってみたり、むきになることは多くなってきています。特養も考えていますが中々前に進めず。私たち家族もなるべく負担をかけぬよう心掛けています。本人の過ごしやすい環境などをいろいろ教えていただければと思います。どうぞよろしくお願い致します。
- ・ 東事業所の香原さんに両親がお世話になり、昨年父を自宅で看取ることが出来、今は母がお世話になっております。本人たちはもちろん家族みんなの状況も的確に把握して下さい安心してすべてを香原さんに話が出来ています。その都度対応も素早く困ったときはすぐ連絡しています。我が家にとって信頼できるケアマネさんの存在はありがたく感謝しています。
- ・ こちらの事情に沿って対処してくれています。ありがたく思っています。
- ・ 看護師、先生の話だけで物事を始めてしまい家族には事後報告で困ります。自分勝手に強いです。
- ・ 種々感謝しています。
- ・ いつもニコニコやさしくてとても感謝しています
- ・ 対応に十分満足しています。今後ともよろしく申し上げます。
- ・ 対応に十分満足しています。今後ともよろしく申し上げます。
- ・ いつもにこにこやさしくてとても感謝しています。

- ・ 訪問を2ヵ月に1回にしたり、デイサービス利用時にお話を聞いていただけたらと思います。
- ・ いつもよくして頂いています。ありがとうございます。
- ・ いつもお世話になっております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・ 相談にのっていただきありがとうございます。
- ・ 約束の時間に来て下さるので助かります。父が熱が出た時にコロナの検査キットをいただきました。お気遣いありがとうございます。
- ・ 色々お話していただき助かります。これからもよろしく願います。
- ・ いつもありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・ 早朝より来ていただき話し合いをありがとうございます
- ・ いつも親切に対応いただきありがとうございます。今後父もひとりでできないことが増えてくるのでその際にはまた相談にのっていただけたらと思います。今後ともよろしく願いいたします。
- ・ このレベルのアンケートでケアマネの実態が把握できるかは疑問です。
- ・ 特になし。
- ・ 介護は孤独になりがちですが、ケアマネさんが話を聞いてくださることで大変助かっています。困ったときはケアマネさんに相談しようと思えることで精神的な負担が軽くなると思います。いつもありがとうございます
- ・ 特にありません。いろいろ分からない事があります時はきいてみたいと思います。
- ・ 家の事でいろいろご迷惑をおかけして、力になって頂きありがとうございます。
- ・ 様々な対応がとても早く親身になって下さるので助かっています。仕事で県外に行けるのも、ケアマネさんがいて下さるので安心出来るからです。これからもよろしく願い致します。
- ・ 約束事・時間もしっかりと守ってくれ、計画的に予定が立てられ、感謝いたします。親身に耳を傾けてくれ助かります。
- ・ いつもお世話になりまして有難うございます。今の私達夫婦があるのも、ケアマネジャーに介護支援のサービ
- ・ 日頃より大変よくしていただき、とても感謝しております。
- ・ 病気になってから、全ての事が不安や心配になります。そんな時はケアマネジャーにすぐ相談するといつも解決してくれます。おかげ様で毎日が悩みやストレスがなく、のんびり明るく過ごせています。本当に感謝申し上げます。
- ・ 落ち着いた静かな態度で丁寧に話を聞いて下さいます。心から相對して下さることで不安な事が安心に変わり、大変感謝しております。
- ・ 対応が早くて助かります。
- ・ また色々とうよろしく願います。
- ・ 細心、細部に通り配慮していただき感謝しています
- ・ いろいろ話を聞いてくれ不安がなくなります
- ・ 気兼ねなく話し合いができ、助かっています。よろしく願います。
- ・ 十分満足しています。今後も利用者に力を与えてください
- ・ いつもありがとうございます。話を聞いていただけるだけでも助かります。これからもよろしく願います。
- ・ いつも親身にお話を聞いていただいています。有難く思っています。これからもよろしく願います。
- ・ 色々とう聞いてくれます。有難く思っています。
- ・ いつも、本人の話をよく聞いてくださるので、本人も来てくださるのを楽しみにしています。
- ・ 毎日お世話になっております。認知症の母の言うことなので、どこまで本当の事が分かりませんが、「挨拶もしないで急に入って来る人もいて驚くし、嫌になる」とのこと。ケアマネジャーにはそのことをお話しさせていただきましたが、ケアマネジャーからヘルパーさんに伝わるのかどうか・・・（個人を特定してほしいと言うのではなく、そういう気持ちを持たせない介護をお願いしたいので）
- ・ 特になし
- ・ 大変お世話になります。これからも宜しく願いいたします。
- ・ 毎月の訪問を楽しみにしております
- ・ いつもありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。

- ・ いつもありがとうございます。大変な仕事ですが、体調を崩さずにこれからもよろしくお願いします。
- ・ 良いケアマネージャーさんが担当してくださって感謝しています。
- ・ いつも親身になり、話を聞いてくださり感謝です。
- ・ 時間を守って下さってありがたいです。
- ・ 誠実に対応して頂いておりありがたく思っております。今の所問題はありません。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 迅速な対応や気配りに感謝しています。
- ・ 色々と相談に乗っていただいて、とても助かっています。
- ・ いつも本当にお世話になっています。相談もよくのっていただいて感謝しています。月1しか会うことはないのですが、本人も毎月楽しみにしている程です。ありがとうございます。
- ・ 担当されている方はとても良い方なのですが、いつも時間に追われているようです。もう少し時間をかけてゆっくり相談にのって頂きたいと思う時があります。
- ・ 色々の事に良く気が付いて下さり、計画等を細かく説明して下さいます。
- ・ 感謝しています。
- ・ 色々な困りごとにも迅速に対応して頂き助かっています。今後も宜しく申し上げます。
- ・ 頼れる人がいないので、本当に助かっています。
- ・ いつもいろいろ心配りいただきありがたく思っております。今後とのよろしくお願ひいたします。
- ・ 今のままで良いです。これからもよろしく楽しくいけるようにお願ひします。
- ・ なし
- ・ 特別今はなにもありません
- ・ いつも対応よく安心しています。父の残り少ない時間を安心してすごせる工夫をしていただいています。
- ・ いつも感じよく対応していただいており、これからも相談にのっていただきたい。
- ・ いつも心のこもったきめ細やかな対応ありがとうございます。これからも宜しくお願ひ致します。
- ・ いつも丁寧に接していただき心強くありがたいです。こちら自身も何をどう聞けばよいのか戸惑いもあり歯がゆさを感じることもあります。
- ・ いつも対応が早く、的確に必要な点への対応をしてくださっています。ありがとうございます。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。話を聞いてもらいたい時に事務所にいない時があり、後で連絡する話ならいいのですが緊急時の時には間に合わないのが困る。
- ・ 家族のグチ話を聞いて頂き、私が一番安心の満足です。
- ・ 病んだ時、入院できない時の対応がいつも気になります。
- ・ とても優しく親身に話を聞いて頂いて満足しています。
- ・ 今後どうなるか不安なこともあるので、これからもよろしくお願いします。
- ・ 長い期間お世話になっています。大きく体調を崩すことなく過ごせており有難いです。これからもよろしくお願いします。
- ・ 前任者から変更になりまだ1～2か月前任者はケアマネの初めての人でしたが4年間していただいたので今後の担当者も長く一人の人でお願いしたい。
- ・ いつも親身に相談にのっていただきありがとうございます。
- ・ いつも父がお世話になっております。これからもよろしくお願いします。

- ・ 下半身のトラブルがありますが、医療ではないのであまり深く質問なさらないで頂きたいです。
- ・ 会話が途切れて話しにくい。家族の精神的負担を理解してほしい。
- ・ 不可はないです。
- ・ 大変満足しています。
- ・ 現在では今のままで良く特に要望はありません。
- ・ 今のままで満足しています。
- ・ 今は今のままで満足しています。
- ・ いつも元気ではつらつとお話いただいているので生活に疲れ気味の私たちまで元気になれます。以前介護の仕事をされていたと聞いていますので、母の身になって私たち介護者の身にもなったださっています。ありがたいです。
- ・ 感じの良い方で母も話すのが楽しいようです。対応も早いので助かっています。
- ・ 初めてケアマネジャーの方と接しましたので、他の方がどうなのか比較はできませんが、今の方はとても良いと感じます。やさしく対応して下さいますし安心できます。
- ・ 非常によくお世話してくれて満足しています。高齢化社会となり、ますます対象者の増加が見込まれますが、頑張ってください。
- ・ なし
- ・ 介護施設（入所）に関して、できれば推薦、紹介してほしい。利用者にとっては、あまりにも数が多すぎて検討すらできない。
- ・ 良くしていただいています。
- ・ 特になしいつもお世話になっております感謝しております。
- ・ ありがとうございます
- ・ 別にありません。今のままで、よろしいです。
- ・ 短い間に色々手配していただいてとても感謝しています。
- ・ 岩下さんには大変よく対応して頂いています。
- ・ いつも父母の雑談や私の不満などにお付き合いくださって感謝しています。今後ともよろしく願いいたします
- ・ 特にありません。いつもとても良くしてくださっています。
- ・ これから少しづつ悪くなっていくので、いろいろ相談させてください。
- ・ 介護者の状態をもっとよく理解してほしいと思います。
- ・ 特にありません。
- ・ 特にないです。
- ・ 私の病と心筋梗塞に変化が生じた時、昼夜に関わらず緊急に相談できる先（訪問看護ステーション）が紹介されている事に満足しています。ありがとう。
- ・ いつも親切に対応して下さり感謝しております。

### 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1096件に対して回収率(71.7%)の786件と、多くのご利用者様及びご家族様より回答意見を頂きました事、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き、今後の業務の励みとさせていただきます。

又、サービス事業所等の連携強化に対する支援を望む等、少数意見がありましたことに対しては、各ケアマネジャーの行動評価にも繋がり、今後の業務見直しの良い機会とさせていただきます。

本年度は、長期(5年以上)にサービスした利用者様より回答を頂いた為、介護されるご家族の意見も十分確認できたと思われます。  
相談援助する姿勢を再認識致しました。

#### 2.今後の方向性

今回の満足度調査は、今までのアンケート結果を踏まえ、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、4月に介護保険の報酬改正があり、利用者様家族への説明が十分に  
なされていなかった点を深く反省いたしました。

今後は、制度及びサービス内容等の丁寧な説明をわかりやすく行ってまいります。

## 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)

ご利用様の望む住み慣れた地域で、介護者の方々の負担を軽減した生活が送れるよう医療・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、努めてゆく。

○最後に、ご協力いただきましたアンケートの皆様の声を改善につなげ、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、介護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、ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。