

令和5年度 ほほえみおおい居宅介護支援事業所
ご利用者満足度調査ご意見

1. ケアマネジャーの接遇マナー(服装・態度・言葉づかい)は適切だと感じますか？
 - 何かにつけ(バツゲン)です。
 - 良好。
 - ととてもいねいに対応して下さっています。
 - いつも明るい態度で接して下さいます。わかりやすく、はっきりとした話し方をされます。
 - とても親切対応です。
 - とても感じが良いです。
 - とても親切に話して下さいるのでうれしいです。
 - 感じが良いから。
 - いつも丁寧に優しい言葉遣いをされています。
 - いつもありがとうございます。
 - ていねいに対応いただけている。
 - ていねいにわかりやすいです。
 - 完璧です。
 - 利用者のことを考え、接遇していただいています。
 - 適切です。
 - 地の人で昔よりなじみ深いから。

2. 希望する日や時間にケアマネジャーが訪問していますか？
 - 日程や時間、前日に電話をくださり、約束の時間に来ていただいています。
 - 前もってアポイントを取って来宅。
 - いつもこちらの時間にあわせていただいています。
 - 私の予定にあわせて頂いています。
 - きちんとして下さってます。
 - 事前に確認してもらっているので特に問題ありません。
 - きちんと守って来られます。
 - ケアマネさんが言われた時間にきちんと来てくださいます。
 - 私がうっかりして日をまちがえたときがあり、申し訳なかったのに親切に対応いただきありがとうございました。
 - 都合の良い日を選んでいる。
 - いつも役所に対応してくれるようにピッタリにおこしいただいています。
 - 希望の時間に来て頂き感謝しています。
 - まだまだコロナの影響もあり、自由に面会できない中、ごくろうになってます。
 - 事前に意向を確認して訪問いただいています。

- いつも電話で都合のいい日時を知らせてもらっている。
- 訪問の時間帯も適切でよろしい。
- 予定変更になった際にも、きちんと連絡をくださいます。

3. どんなことでも相談することが出来ますか？

- 何でも気軽にお話が出来、大変よろこんでいます。
- 設備や器具は介護を受けている本人の今でなく、先のことを見て無駄にならないよう指導説明。
- 本人のこと家族のことを考えてゆっくり話をきいてくださいます。
- 介護のことだけでなく家族の心の中の悩みも相談できました。
- とても助かります。
- 何でも話しやすいです。
- デイサービスのことから何でも話せます。
- 気軽に相談できます。
- 大変相談しやすいです。
- いつもありがとうございます。
- 何でも教えてもらえる。
- したしみやすくすぐ返信いただいてうれしいです。
- 出来ています。提案もしてくださって有難いです。
- わからないことが多いので、その都度相談しています。
- 出来ている。
- 気楽に相談ができます。
- 日頃の悩み事(特に本人に対する家族の対応など)をきさくに話させていただいています。

4. 相談された事について、誠意をもってわかりやすく説明し対応できていますか？

- いつも親切に色々相談にのってもらっています。安心して何でもお話出来ます。
- いつも大きな声でゆっくり説明してく下さいます。
- いつも親身になって対応していただいています。
- ヘルパーさん、だれがくるか教えてくれない。
- 出来ること出来ないことをハッキリ伝えてくださいます。わからないときは一旦話を持ち帰ってお答えをいただけてます。
- とても早く対応していただけて助かっています。
- 対応してもらってます。
- いつも無理を言いつつ対応していただいています。
- わかりやすく説明して下さいます。
- いつもありがとうございます。

- 話しやすいです。
- ケアマネジャーさんが判断できない案件もあり、後日他所と相談され回答いただいています。
- 誠意もってわかりやすく、ていねいに説明してくれています。
- とても親切に対応してもらっています。
- 利用者のことをよく把握して、対応いただいています。
- メリハリのきいた対応でうれしい。
- こちらから色々と話しかけたくになります。

5. 利用したいサービスを定める際、ご本人(ご家族)の意向をたずねていますか？

- 本人、家族、ケアマネさんで話す時間も楽しく、信頼関係ができていると思っています。
- きちんとしてくださいます。
- 常に2名が世話になるので、全て私が決めています。
- 聞いたり、聞かなかったり、最終的には私が決めています。
- 今後とも色々相談いたしますのでよろしくお願いします。
- しっかりたずねて下さいます。
- 明るくはっきりされている方なので、相談しやすく感謝しています。
- 一緒に決めたことでもすぐ忘れて色々言って叱ってることもあります。
- いつもくわしくご自身の意見をまじえてご指導してくれます。意向を聞きながら…。
- 必ず聞いてくださっています。
- その都度、意向を確認いただいています。
- 今楽しみにショートステイを利用させてもらっています。
- 本人の納得が大事だから。
- サービス内容は家族の意向によって、うまく組み立ててくださっています。

6. 介護サービスを利用して生活がしやすくなりましたか？

- 仕事があるからいつもいない時心配だから。
- 喜んで行ってくれるのでとてもうれしいです。ホットする時間が出来最高です。
- ひとりで介護しているので、リラックスできる時間が持てます。
- 大変助かっています。感謝の毎日です。
- 利用時間中は安心して仕事等が出来る。
- 本人が楽しんでサービスを利用しています。家族の方も安心して生活できています。
- デイサービスにも本人は休まず、楽しそうに帰宅しています。福祉用具さんにもお世話になって助かっています。ケアマネさんがそれぞれ連携をとって下さり、見守ってくださってありがたいです。

- とてもやさしく話して下さるのでうれしいです。
- 日常の生活が大きく改善されました。
- 色々と教えていただきサービスをうけられ感謝しています。
- 行き始めて間がないため、本人もなかなか外に出たがらない。今の時期暑さが苦手もというのもあると思う。
- デイサービス、訪問リハビリなどのお陰で以前より生活の質も良くなり生き生きしています。
- 気分が少し楽になりました。
- 留守の時は楽な様に思います。
- 気持ちは家内も私もゆったりと生活出来ています。
- 自分の時間が少し持てるようになり、本人も明るくなった。
- 1人では生活できない中、ヘルパーやデイを組み入れていただいて、おかげ様でくらしていけてます。
- 今年の3月から介護サービスを利用しておりますが、デイサービス利用で本人のQOLも上がり、社会性の広がりも感じております。
- 利用できるサービスがふえて楽になった。
- 認知度の度合いが進まなくなりました。
- 介護は家族だけで支えるのは荷が重すぎます。どのように利用したら良いのか一緒に考えてくださったり、情報をいただけるのが助かっています。

7. 総合的にケアマネジャーの評価はどうか？

- まだ期間が短くてわからない。
- いつも親切にいただきよろこんでいます。
- 親切に対応して下さいます。
- 経験により上達していくもので、一足飛びに評価したり点数をつけるものではありません。介護してみても始めて気づいたり、健康者ではわからない点があったりするもので、その人に一番良い人が100点で他の人には50点かもわからない。評価はできません。
- いつも親身になって対応して下さります。
- 利用者とその家族の思いもくんだ下さり提案もして下さいます。
- 丁寧に説明していただけるから。
- どうでもいい。
- 分かりやすくていねいに説明していただいています。話しやすく何でも相談させて頂いております。
- 少しマシです。
- 満足しています。
- 家族では気が付かないようなこともケアしていただき助かります。
- 利用者(夫)の自主性を尊重してくれいているから。

- ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。
- いつもやさしく言っテ迎へに來てくださいます。
- 自分がだんだん動けなくなってきたので、いつも氣輕にやっテくださって、助かっています。ヘルパーさん、ありがとうございます。
- やさしいケアマネさん うれしく色々と相談出來ています。
- 親切にしてくださき、利用させてくださき、よかったと思っています。ありがとうございます。
- 親身になって寄り添って何事も聞いて頂き感謝しています。
- ケアマネジャーの方には、いつも相談にのってくださき、なんとか自宅介護を續けていくことができています。
- 訪問が待ち遠しいくらいです。

8. 自由記載

- 色々ありがとうございます。
- いつも急な事にも対応してもらっています。本人含め家族も感謝しています。ありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願ひします。
- いつもありがとうございます。私に介護の知識が無いため、とてもとても不安でした。社協に行っテお話を伺い、ケアマネジャーさんの親切な態度に心を打たれ安心してお願ひしようと思ひました。これから大變になっテいくと思ひますが、よろしくお願ひ致します。私も一つ一つ勉強です。ご指導お願ひいたします。
- いつも明るくて氣分的に救われます。太陽のような人ですね。これからもよろしくお願ひ致します。
- 他人事のように思っテいた介護をして 5 年、いろいろと人生變わる中で始めは大變なことになっテ思っテ毎日をやっテ來ました。
ふとしたことで介護の認定を受けたらと云うことからケアマネジャー・ヘルパー・福祉事務所・デイサービスと色々説明をして頂き、助けて！と声をあげました。テレビで中学校ぐらいの子供が親の介護をしている姿を見ると涙が出ます。人の為社会の為に少しでも役立ちたいと 69 年間働いてきましたが、結果は、今皆様の助けによって、おかげさまで毎日を過している状態となりました。幸いにも助けて頂いている皆様は大變良くしてくださいますので、安心しておまかせしています。
このご恩に報いることはきないかと思ひますが、感謝をして生きることがきたらこんな幸せなどはないと思ひています。
助けて！と自分からなかなか言えないものです。どうかこの仕事にたずさわって居られる皆様、つらい仕事で楽しくない日もあると思ひますが、有意義な人助けの仕事です。喜んでいる人間も多いと思ひます。元氣で頑張っテください。

- いつも介護における腰や疲労の心配、お気遣いありがとうございます。ご自身のお体も大事にしてあげてください。
- ケアマネジャーさんにはいつも大変お世話になり、各分野の専門の方々との連携をとっていただき、スムーズに退院後の生活が始まり感謝しております。ありがとうございます。

今後家での生活は、不安がありますが、皆さんの協力を得て介護していけると思うと気の重さも軽減できるのかなと思っています。

母もおかげさまで日常生活を取り戻せましたことも、日々動いてくださったケアマネジャーさんの誠意のおかげだと思います。今後母の感染症が心配ですが、なるべく母には父の介護で負担をかけない様に思っていますが、何かあったときの対応をいつも考えて下さっていて、とてもありがたいです。

今後、父の健康面がとても心配ですが、今のところ食欲旺盛でホッとしています。

また一年何かとご無理を言うってしまうかもしれませんが、よろしく願います。

- いつもお世話になりありがとうございます。話やすいので、気軽に何でも話が出来て有難く思っています。
- いつもお世話になりありがとうございます。主治医のない中、いろいろと手配いただき往診していただけるようになりました。感謝しています。暑い中、皆様ご自愛いただき、これからもよろしくお願い致します。
- いつもお世話になり本当に有難うございます。在宅介護、看護師やシルバーさんに来ていただき、お風呂に入れて下さり、本当に助かっています。有難うございます。感謝の気持ちでいっぱいです。これからも宜しくお願い致します。
- 今後ともよろしくお願いいたします。
- いつもお世話になりありがとうございます。本人にもわかりやすく説明してもらい、納得して利用させてもらってます。困った時にすぐ対応してもらい助かっています。今後ともよろしくお願い致します。
- 遠い所まで来ていただきいつも有難く思っています。誠意をもって対応していただき、助かっています。今後も続けてお世話になりたいと思います。
- 急に要介護になり不安の毎日でしたがいろんな方に支えて頂き、不安が少なくなり、本人も笑顔が増えて家族も安心しています。まだまだ始まったばかりで先の長い介護です。社会問題とは知りつつ、実際の当事者になって知ることや直面したことは想像以上に大変でした。これからもよろしくお願い致します。
- 来宅されている間、家の中が明るくなります。来られるのを楽しみにしています。
- 今までどおりよろしくお願い致します。
- よく頑張ってください、ただ今の所感謝しています。今後更なる健康で人の

幸せを願うことに専念してください。

- 私は耳が少し聞き難いように言われていますが(最近)、ケアマネジャーさんは大きい声ではっきり話してくださいますのでよく解りよく、返事が出来て有難く思っております。加齢とともに問題が出てきますが、どうぞよろしく願いいたします。
- 今後ともよろしく願いします。
- (家族=妻より)いつもお世話になります。お陰で夫も少しずつ色々なことが出来るようになり、また私も皆さまに精神的に支えていただき、安心して日々暮らせています。ありがとうございます。
- お母さんがデイの日は、私がほっとする時間です。こんなことを言ったり思うことはよくないかもしれませんが、気持ちが休まることです。これからもよろしく願い致します。
- デイサービスには行きたくないと言っていたのですが、行き出しましたら施設の方々が大変親切で楽しいと週 2 回も行くようになりました。訪問リハビリも以前は週 1 回でしたが、週 2 回で時間も長くなり、丁寧にマッサージしていただき、移動やトイレ、入浴動作などできることが増えてますますやる気になり、生活がしやすくなりました。家族のケアもしっかりして下さり、安心して相談が出来て助けてもらい感謝しています。これからもお世話になりますがよろしく願いします。暑い中での訪問、大変ですがお身体を大切にお仕事頑張ってくださいませ。
- 私は利用者の妻ですが、私年齢が 86 歳にもなっていますので、理由などあまり書けませんのですみません。
- ケアマネさんには、いつも本当にお世話になって、ありがとうございます。おじいさんを介護していた時、いろいろなサービスを教えてくださって、本当に助かりました。家族はどうすれば良いかと悩んでいて、少しでも良くならないかと思っておりましたが、どんどん身体が動かなくなり、認知症もすすんできて、大変でしたが、ヘルパーさん、ケアマネさんに助けていただいて、無事にお見送りすることができたと思います。今度はおばあちゃんが、どんどん弱ってきて、これから大丈夫だろうかと思いますが、皆さんに助けて頂いて、少しでも元気に家で過ごせれば・・・と思います。これからもどうぞよろしく願いいたします。
- 何も解らないですので、これからもいろいろとお世話になります。よろしく願い致します。
- よく話もしています。いつもお世話になっています。これからもよろしく願いします。
- いつもお世話になり、ありがとうございます。今後ともお世話になりますが、よろしく願いいたします。
- いつもお世話になっております。なんでも心おきなく相談させて頂いて満足し

ています。今後ともよろしくお願ひ致します。

- ありがとうございます。いつも、みなさんにお世話になりながら頑張っています。これからもどうぞよろしくお願ひ申します。ありがとう、ありがとうでございます。
- いつもお世話になりありがとうございます。今後ともよろしくお願ひ致します。
- 毎月来ていただき、ありがとうございます。ちょっとしたこと、食事や体のことなどなんでも聞くことができ、助かります。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ご多忙のところ新しい企画も楽しみです。いつもお世話になりありがとうございます。郵便局、ポストに入れるのがなかなかできず遅くなり、すみません。
- いつもお世話になり有難うございます。私の空いている時間に電話をしてくださって配慮していただき、訪問日も希望の日に来てくださって有難うございます。ずっと担当してほしいと思っています。
- いつもいろいろと配慮いただきありがとうございます。
- いつも母の様子、状態を把握して下さり、適切にアドバイスいただき、ありがたいと思っております。いつまでという機関のない自宅での介護も皆さんの助けがあればこそと本当に感謝しています。
- 何かにつけて対応が早く、こちらの希望にそった回答をだしていただける。大変助かってますし、満足しております。
- 自宅介護 2 日目くらいで、本人の状況も良くなり、このまま自宅介護を続けるのは、とても無理だと思いましたが、状況も良くなって、数か月が経ちました。これからも本人、家族の状況も変化するとは思いますが、相談にのっていただきますよう、よろしくお願ひします。
- 老々介護の男性の交流会、また開いてください。