

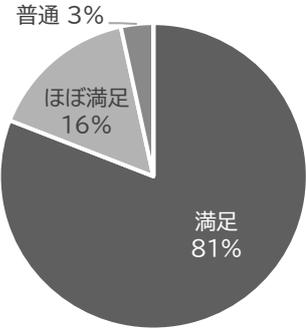
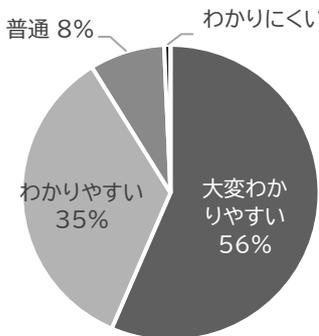
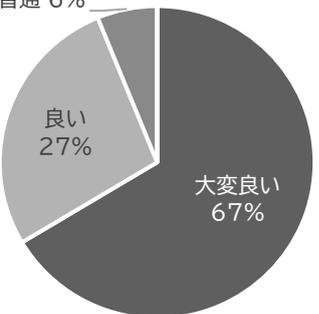
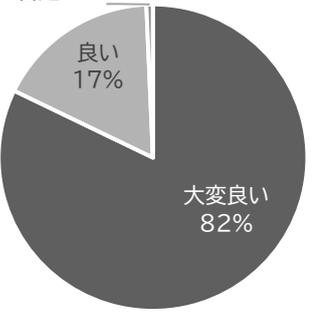
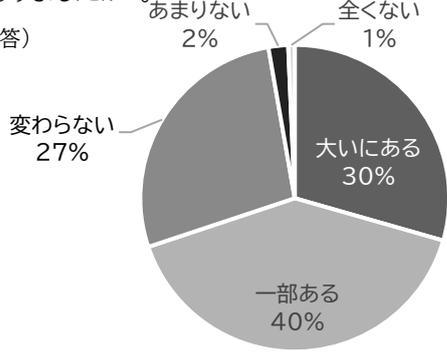
お客様アンケート調査結果のご報告

日ごろより弊社のサービスをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

この度は、「お客様アンケート」(2025年3月実施)へご協力いただきまして、誠にありがとうございました。おかげさまで、312名のお客様からご回答をいただきました。アンケートの集計結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。

今回のアンケートでは、カラーズに対する期待や改善点などたくさんの貴重なご意見を頂戴することができました。また、温かいメッセージも数多くお寄せいただきありがとうございます。一つひとつのご意見を真摯に受け止め、今後より一層のサービス向上に活かしてまいりたいと思います。今後ともご愛顧くださいますようお願い申し上げます。

【居宅介護支援事業部】アンケート調査結果ご報告

<p>1. 当社のサービスに満足されていますか。(147件の回答)</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>満足度</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>満足</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>ほぼ満足</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	満足度	割合	満足	81%	ほぼ満足	16%	普通	3%	<p>2. 契約時やサービス変更時など、利用するサービスの内容や料金について分かりやすく説明していますか。(147件の回答)</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>理解度</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変わかりやすい</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>わかりやすい</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>わかりにくい</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	理解度	割合	大変わかりやすい	56%	わかりやすい	35%	普通	8%	わかりにくい	1%
満足度	割合																		
満足	81%																		
ほぼ満足	16%																		
普通	3%																		
理解度	割合																		
大変わかりやすい	56%																		
わかりやすい	35%																		
普通	8%																		
わかりにくい	1%																		
<p>3. サービスの内容は、ケアプランやサービス計画に沿って行われていますか。(146件の回答)</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変良い</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>6%</td> </tr> </tbody> </table>	評価	割合	大変良い	67%	良い	27%	普通	6%	<p>4. 職員の言葉遣いや態度は、丁寧で気持ちの良いものですか。(146件の回答)</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変良い</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	評価	割合	大変良い	82%	良い	17%	普通	1%		
評価	割合																		
大変良い	67%																		
良い	27%																		
普通	6%																		
評価	割合																		
大変良い	82%																		
良い	17%																		
普通	1%																		
<p>5. ケアマネジャーまたは計画相談員に相談したことで、自分ができることが増えたり、自分でしたい気持ちになったなどの変化はありましたか。(146件の回答)</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>変化の有無</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大いにある</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>一部ある</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>変わらない</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>あまりない</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>全くない</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	変化の有無	割合	大いにある	30%	一部ある	40%	変わらない	27%	あまりない	2%	全くない	1%							
変化の有無	割合																		
大いにある	30%																		
一部ある	40%																		
変わらない	27%																		
あまりない	2%																		
全くない	1%																		

<いただいたご意見>

<p>■カラーズに期待する点・改善点・ご意見など(自由記入欄)</p>
<p>Cafe カラーズや車いす COLORS での外出企画。事前準備等、大変なこととは存じますがきっときっと参加した皆様が笑顔になれたひとときでしたでしょう！家族の力だけでは難しい活動企画を、これからもよろしく願いいたします。</p>
<p>いつもお世話になっていて、感謝しています。</p>
<p>いつも私の言葉を「計画」に落とし込んで下さり、ありがとうございます。いろいろ迷うこともありますが、自分自身の考えや気持ちが整理され客観的に捉えることができます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。</p>
<p>いつも痒い所に手が届くようによくしてもらっています。自分の身内に接するように向き合い感謝です。</p>
<p>お世話になり始めてまだ2ヶ月足らずですが、今のところとても安心してお任せできています。</p>
<p>お話をしている内容をきちんと組みとって頂き、プランに入っていた事、お気遣い頂いた事を感謝します。担当として数ヶ月と短かったので残念ですが、ありがとうございました。本人はとても残念がっていました。</p>
<p>カラーズレターで、初めて放課後デイを知りました。今は高齢者だけでなく、子供たちにも支援が必要な時代なのですね。正直、驚きました。</p>
<p>カラーズレターは毎月楽しみに読んでおります。車椅子の製品の研究等、利用者のため改善されている努力がありがたいです。現在は使用していませんが、心強く思ってます。</p>
<p>ケアマネージャーさんはじめスタッフの方達、自分の娘達より余程頼りになります。感謝です。 ヘルパーさんには時間一杯までやっていただいた方がいいのでしょうか？</p>
<p>ケアマネージャーさん達の対応を見ていると、きちとした会社なんだなーと思います。 いつもありがとうございます。カラーズさんを利用させてもらってよかったです。</p>
<p>ケアマネさんは明るくてとても元気な方なので、サービスを受けている本人への問い掛けなどとてもいい影響があると思います。ただ、家族の私は仕事中に連絡対応する為やり取りがメール、ショートメールの為何か他のツールで簡単に出来ると大変助かります。たとえば LINE など。今後ともお世話になりますよろしくお願い致します。</p>
<p>これからもお年寄りの介護としてふさわしい便利で安全な福祉用具を提供して頂く事に期待します。ケアマネージャーの杉田様、毎月お越しいただき、母親に温かいお気遣いありがとうございます。</p>
<p>これから利用させていただきます。最初の面談時からとても親身に対応して頂きました。引き続きどうぞよろしくお願い致します。</p>
<p>ショートメールでのやりとりができて助かります。いろいろお気遣い頂きありがとうございます。</p>
<p>その時の状態に合わせて利用できるサービスを紹介して下さい、とても助かっております。入院退院後もスムーズに自宅で生活できています。</p>
<p>その時の体調や気候によってお願いすることも変わってくると思います。その時々いろいろな相談させてください。</p>
<p>まだ利用したばかりで、こちらも手さぐりですが、今までやっていた事(更新の手続き作業)の新しい別のパターンを試すことができ新鮮でした。いろいろな可能性があると感じました。</p>
<p>よくしてくれて感謝です。</p>
<p>医師・介護施設との連絡も取り見守ってくれている。この事をしっかり感じとれます。カラーズレターは楽しみにしています。スタッフの方々の仕事内容をもっと載せてほしいです。</p>
<p>家に来ていただいた時、主人に声かけをして下さっている事に感謝しています。人に頼ってばかりする事が見られる時があります。自分でできる事を、人から言われ納得すると、やる気が出ると思うのですが！！</p>

各方面の調整対応頂き、サービスがスムーズに起動して、家族負担が減り大変助かっております。
季節の変わり目、まだ寒暖差があると思います。いつもありがとうございます。お体に気をつけてこれからもよろしくお願い致します。良くわかりませんので申し訳ございません。カラーズさんにはいろいろ感謝しております。
現状では特になが、今後、状態が変化した時にはご相談したい。
今の私にあったサービスで満足しています。
仕事をしているため、現在のメッセージによる連絡方法に満足しています。今後もよろしくお願い致します。
少しでも長く歩けるようにしたいと思います。
迅速な対応に感謝しています。
大変満足させていただいています。
担当の吉川さんが良くして下さいるので助かっています。
認知症の主人をどう受け止めていったら良いか精一杯でした。その状態をちゃんと見て下さり、アドバイス、そして、その時の状態にそった対応をして下さり、本当に心強く思っています。おかげさまで、自分を責める事なく安心して生活しております。
病気の進行により今までできた事ができなくなり、要望が増えると思います。その時はまたご相談させていただきます。
面談(モニタリング)の際、事業所に来ていただけて大変助かっています。いつも優しく接していただき感謝しています。
用具、ヘルパーさん全てにおいてお世話になってます。担当の方が不在の際も適切な対応に感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
令和に入ってからケアマネージャーにお世話になっております。(広田様) 毎回お会いするたびに(圧迫骨折)私の気持ちを明るく方へ導いて下さる事に感謝致しております。また、遠い中、寒い中を顧みず訪問して下さいる事に感謝！！
自宅介護が難しくなってきたと思っておりますが、色々な助言をして下さり感謝しております。ショートステイや老健など相談に乗って頂き前進しています。

■スタッフへのメッセージ（自由記入欄）
いつも心優しい言葉掛けを本当に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。
いつもお世話になっていて、感謝しています。 急に状態が悪くなって、福祉用具など、すぐに必要になった際に、ケアマネージャーさんに、スピーディーに対応して頂き、大変助かりました。ありがとうございます。
西山さん、いつもありがとうございます！！これからもよろしくお願いいたします。
雨にも負けず風にも負けず、介護を受ける人にとって嬉しい態度で喜んでます。
いつも明るく聞きとりやすい口調でお話をして下さり、本当にありがたく思っております。今後とも変わらず利用させていただきたいと思っております。
色々な取り組みをされていて、とても忙しいのではないかと、ただ、ただ感心させられています。利用者と家族は、その熱い気持を持ちに支えられて頑張っていられます。これからもよろしくお願いいたします。
毎月の訪問お世話になっております。安心して病気等の話をよく聞いて下さり、励ましが嬉しいです。安心していろいろ相談したり、健康へのアドバイスも感謝しております。
いつも丁寧で親切的な対応ありがとうございます。安心しています。

至らぬ点が多く何かとご迷惑をおかけするかと思います。これからどうぞよろしくお願い申し上げます。
体調への気遣い、連絡全般よくしていただいています。感謝しています。
もうかれこれ7~8年お付き合い頂いています。介護度1の段階から現在では介護5になってしまいましたが、ずっと同じケアマネさん(杉田さん)で、その都度、適切なサービスを提供して下さいありがとうございます。
いつも迅速に対応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致します。
田中さん、白木さん、みんな良いわ
仕事内容からスタッフご自身の健康を大切にしてください。明るく接して頂きお礼申し上げます。今後ともよろしくお願い致します。
よくやって下さいます。助かっています。
いつも親身にご対応頂き、感謝申し上げます！
毎日大変だと思いますがお体に気をつけて。皆様頑張ってください。
大変親切な対応をしていただきありがとうございます。
いつも優しく接して頂きありがとうございます。感謝しております。
助かっています。色々詳しく教えていただき有り難く思っています。
いつも丁寧なサービスありがとうございます。
いつも大変お世話になっております。相談するといつも迅速に対応して下さい、担当者会議の日程も柔軟に設定して下さいのため、大変助かっています。先の不安な介護生活ですが、ケアマネさんのお力添えで負担が軽減されています。
いろいろな相談に優しく答えていただき、ありがたい事です。これからもよろしくお願い致します。
親身になって頂き、とても満足しています。
すぐに対応して下さい助かっています。いつもありがとうございます。
吉川さん、いつもお世話になっております。
いろいろと相談に乗っていただきありがとうございます。本人は勿論のこと、家族の私も気持ちが楽になり大変助かっています。これからもどうぞよろしくお願い致します。
いつもありがとうございます。良い方でよかったです。
いつもありがとうございます。無事に受給者証を更新することができました。今後ともよろしくお願い致します。
皆様、親切です。
いつも大変お世話になっております。困った時なども相談にのって頂き助かっています。今後ともよろしくお願い致します。
杉田さん、いつも本当にありがとうございます。こんな言葉でしか言い表す事ができませんが、大変感謝しております。これからもお元気で仕事頑張ってください。
毎回ありがとうございます。全てにおいて完璧です。これからもよろしくお願い致します。
3月上旬に株式会社から採用内定をいただくことができ、5/1から有楽町駅近くのビル内で勤務することになりました。今まで大変お世話になりありがとうございました。
吉川さんにはいつも大変お世話になってます。相談事にも常に迅速且つ適切なアドバイスを頂き感謝しかありません。いつもありがとうございます。
いつも迅速な対応をありがとうございます。
対応の早さに助かっています。

いつも優しく話を聞いてくれて嬉しいです。
大変良く見てくれて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。
いつもどんな些細なことでも親身になってご対応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します。
何時も明るく元気に接していただきありがとうございます。今後ともいろいろ相談させてください。
いつもお世話になりありがとうございます。ケアマネージャーさんがいらしてお話ししている時、楽しそうです。これからもよろしくお願いします。
毎回親身になってもらって嬉しいです。
いつも笑顔で接して下さり、とても相談しやすいです。いつでも何かあったら連絡下さいと言ってくれるので、安心して介護できてます。ありがとうございます。
いつもありがとうございます。こちらの勝手を聞いていただいています。
いつもありがとうございます。きめ細かい気配り感謝しています。
いつも父親の事を気にかけてもらいありがとうございます。 月一の訪問時、家族も同席させてもらおうと、相談事も親身になって聞いていただき、より良い解決方法も提案してもらい、とても頼りになり、家族としても心の支えになります。今後ともよろしくお願いします。
いろいろとアドバイスを頂き助かっています
何か心配事が発生した場合には、すぐに相談できるケママネさんがいらっしゃると思うと心強く感じます。いつもありがとうございます。
カラズレターにて(幸せな人生を送る、しっかり向き合い、その人の希望その人らしさ、人生と生活をサポート)の文を拝見しました。まさにマネージャー様も私の話を聞きわかりやすくアドバイスして下さい、最近はいライラも少なくなりました。介護(100%)の大変さ、難しさがわかってきました。これからも杉田マネージャー様、お願い致します。
毎回いろいろ話を聞いて頂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。
これかもお世話になります。よろしくお願いします。
これからも苦勞かけるとは思いますが、よろしくお願いします。
いつもお世話になっております。とても親切な対応をして頂きましてありがとうございます。
毎回家に来て頂いた時、いろいろ心配してもらい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。
気持ちが楽になりました。
いつもありがとうございます。困ったことがあればすぐ相談させていただきます。
いつも家族の目線を忘れないお言葉の数々、心より感謝申し上げます。ありがとうございます。
問い合わせや依頼したことに対して速やかに応じていただき、安心してお願いすることができます。信頼しています。
入院中の契約だった為 病院にリハビリの状況を見に行っていたりのご面倒をおかけしましたが 親身に迅速に動いていただき感謝しております。今後ともよろしくお願いします
相談するとすぐに進めてもらえて安心だし、色々話を聞いてもらえて、ストレスも減ってると思います。
1か月に1回ですが訪ねてきて下さり、お仕事とはいえありがたく思っております。
いつも大変お世話になっております。お忙しい中でも、ショートステイ先を迅速に対応いただき、大変助けになっております。

ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。