

# 令和3年度 介護保険相談センター吉富鳳寿園

## アンケート調査 結果報告書



皆様方におかれましては、日頃より、当事業所をご利用いただき誠にありがとうございます。  
この度、当事業所のサービスの質の向上を目的とし、アンケートを実施させていただきました。  
ご多忙にもかかわらず、ご協力いただきました皆様方には、心よりお礼を申し上げますとともに  
集計結果をご報告させていただきます。

令和4年3月1日  
介護保険相談センター吉富鳳寿園  
管理者 重岡 容子

### 1. 調査概要

- ①調査対象 当事業所の契約者様
- ②調査時期 令和4年1月

### 2. 回収結果

- ①回収率 58.1%

アンケート結果につきましては、当園ホームページにも掲載しております。  
また、行事の様子や献立などについても随時、掲載しておりますので、  
ぜひ一度、ホームページをご覧ください。

ホームページアドレス



<http://ryokufu-k.jp/>

こちらのQRコードからも  
アクセスできます



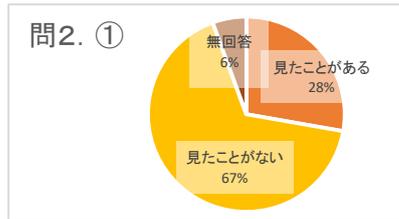
問1. お答えいただきます利用者様、家族様について教えてください。

※問1におきましては個人が特定できないよう公表を差し控えさせていただきます。

問2. 吉富鳳寿園の案内や広報誌をご覧になったことがありますか？（複数回答可）  
 関心のある内容や今後掲載してほしい内容などありましたら教えてください。

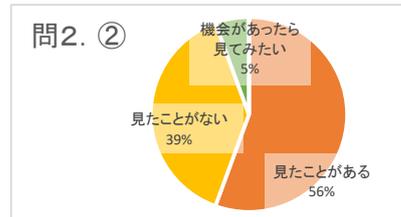
① ホームページについて

見たことがある	28%
見たことがない	67%
機会があったら見てみたい	0%
無回答	6%



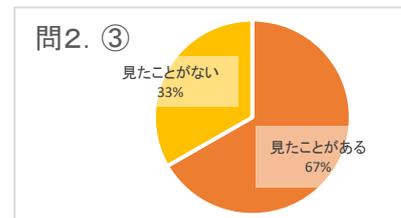
② パンフレットについて

見たことがある	56%
見たことがない	39%
機会があったら見てみたい	6%
無回答	0%



③ 広報誌等について

見たことがある	67%
見たことがない	33%
機会があったら見てみたい	0%
無回答	0%



※関心のある内容や今後掲載してほしい内容について教えてください。

・お風呂に入るようになり(デイサービスでの入浴)、パンフレットを見せていただくよう頼みま  
 した。



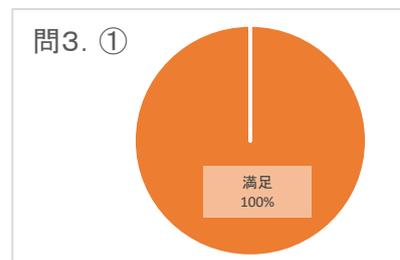
ホームページは、毎日更新しておりますので、是非一度ご覧ください。  
 パンフレットや広報誌につきましては、直接お渡しできますので、お気軽に  
 お申し付けください。



問3. 担当介護支援専門員(ケアマネジャー)の接遇についておうかがいします。

① 介護支援専門員(ケアマネジャー)の言葉づかいや態度は、丁寧で気持ちの良いものですか？  
 服装や身だしなみは適切ですか？

満足	100%
やや満足	0%
どちらともいえない	0%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	0%



※その理由を具体的に教えてください。

- ・家庭での様子をじっくり聞いていただけるので。
- ・いつも丁寧に話をしてくださいます。いつもありがとうございます。
- ・「がんこな」老人のお世話は、なかなか大変。ありがとうございます。
- ・言葉遣いや態度に問題はありません。丁寧に説明していただいております。
- ・よくしてもらっている
- ・何事があってもすぐに連絡してくださるのでとても助かっています（本人と同居していないので）
- ・親身になって入所まで行っていただいた
- ・質問した事柄に丁寧に説明してくれます。母に優しく接してくれています。

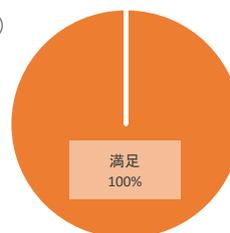
ありがとうございます。ご本人の体調や精神面での変化にいち早く気づき、早期対応ができればと考えております。  
お忙しい中、ご対応ありがとうございます。



- ② 介護支援専門員(ケアマネジャー)はご利用者やご家族の話に耳を傾け、寄り添った対応ができていますか？  
また、話しやすい雰囲気を作っていますか？

満足	100%
やや満足	0%
どちらともいえない	0%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	0%

問3. ②



※その理由を具体的に教えてください。

- ・話している相手に身体ごと向き合ってくれるので、聞いてくれているんだなと思える。
- ・先日も母の薬を届けに園に行ったとき、声をかけてもらいました。
- ・いろいろなことを丁寧に教えていただき、聞きやすい環境を作っています。
- ・いろいろなことによく気づいてくださいます。
- ・疑問に対して調べてもらうことができた

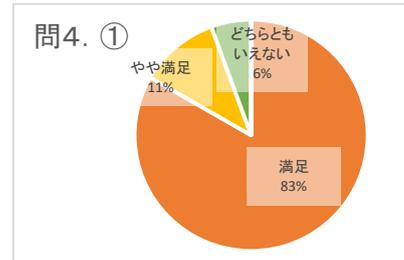
ありがとうございます。今後も皆様に寄り添った対応ができるよう努めてまいります。



問4. 介護支援専門員(ケアマネジャー)が提供するサービスの内容についておうかがいします。

- ① 介護保険制度や各サービスの内容についてわかりやすい説明ができていますか？  
納めるまで、丁寧な説明をしてくれますか？

満足	83%
やや満足	11%
どちらともいえない	6%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	0%



※その理由を具体的に教えてください。

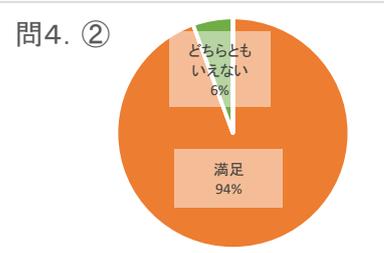
- ・要介護度がそれほど高くない（手を取らない）ので、気合を入れて聞いていない。
- ・わからないことを尋ねても丁寧に説明していただいています。
- ・制度自体が難しいので

介護保険は社会保障制度のひとつです。よって、定められたルールのもと、利用していただかなければなりません。場合によっては、利用できないものもございます。詳細につきましては、個別にご提案させていただきます。



- ② 居宅介護サービス計画書にはご利用者やご家族の要望や意向が反映されていますか？

満足	94%
やや満足	0%
どちらともいえない	6%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	0%



※その理由を具体的に教えてください。

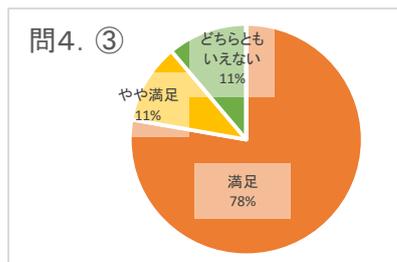
- ・自分ところにもあったのでしょうか。気づかなかった。
- ・いろいろ聞いてくださいます
- ・脳梗塞再発防止のため、適度な運動や水分補給など栄養バランスがとれた食事が摂れるよう支援していただいています。
- ・意向を踏まえて作成してもらっている

ご本人、ご家族の意見をもとに居宅介護サービス計画書を作成させていただきますが、不十分な点がございましたら、遠慮なくお申し付けくださいますようお願いいたします。



- ③ サービスを利用するようになって自分でできることが増えたり、気持ちが明るくなったり、毎日の生活が良い方向に変わってきたと感じますか？

満足	78%
やや満足	11%
どちらともいえない	11%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	0%



※その理由を具体的に教えてください。

- ・家でじっとしているより、身体が動くようになっている。スタッフさんの助言と思われる。相手への感謝などを言葉(口に出して)にしてくれる。
- ・面会の時にいつも満足に話をしてくれる
- ・預かっていただいたことにより、時間に余裕ができ助かっております。
- ・一人でも生活ができています
- ・本人が好きで行っていないからかな？私としては週2回くらい行ってほしいのですが…。デイの次の日には今日は行かないと言う！
- ・安心感を得ることができた
- ・園に行ってしまうえば料理がおいしかった。お風呂も助けてくれた等、帰ってから楽しそうです。行くまでが前より少し慣れたのですが、なかなか(集団生活に)不安？があるみたいです。

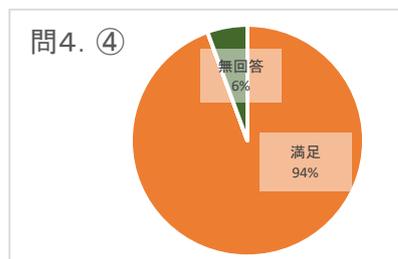
ご本人、ご家族の意見をもとに居宅介護サービス計画書を作成させていただきます。ご自身の生活に意欲がもてるような支援ができるよう努力していきたく思います。

サービス事業所につきましては、事業所変更も可能ですのでご相談ください。



- ④ 利用する介護保険サービスの内容を変えてほしい時や急な出来事が起きた時、介護支援専門員は気持ちよく迅速に対応していますか？

満足	94%
やや満足	0%
どちらともいえない	0%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	6%



※その理由を具体的に教えてください。

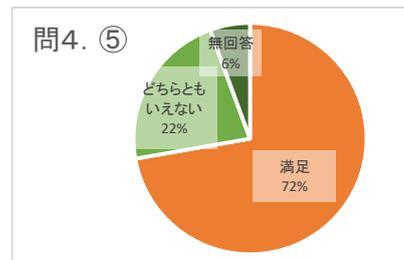
- ・家族の都合を聞いてもらえています
- ・私が入院中、老人を一人でいるのは心配のところ、デイサービスの回数が増え、安心して入院することができ、ありがとうございました。
- ・今のところはありませんが、何か起きた時連絡したら対応してもらえると助かります。
- ・家族の都合を聞いてもらえています。
- ・昨年は肺炎等で4回入退院を繰り返しました。その都度、施設の皆さんに助けられ、早期発見早期対応をしていただき、ありがとうございます。

ご本人の心身状態やご家族のライフスタイルなど、変更がございましたらご相談ください。様々な状況に合わせたサービスの位置付けを検討します。また、できる限りの支援はさせていただきたいと思いますが、介護保険制度上、事柄によってはできかねる場合もございます。その際は、ご了承ください。



- ⑤ 地域の社会資源(町の福祉サービスなど)について情報提供し、わかりやすい説明ができていますか？(例えば、配食サービス、おむつ給付、介護手当など。一部、要介護度によって適応できないものもあります。)

満足	72%
やや満足	0%
どちらともいえない	22%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	6%



※その理由を具体的に教えてください。

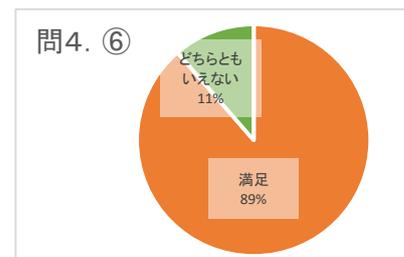
- ・おむつ給付、介護手当など前もって連絡していただき助かっております。
- ・自分とここに必要と思っていないので問いかけていないと思います。

地域の社会資源においても、利用条件等がございますので、該当する場合はお声掛けをさせていただいております。



- ⑥ 介護支援専門員(ケアマネジャー)は、生活をさらに良くするために様々な提案や、専門的なアドバイスをしていますか？

満足	87%
やや満足	0%
どちらともいえない	11%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	0%



※その理由を具体的に教えてください。

- ・レンタルのベッド、手すりなどをつけたことにより楽になりました。
- ・介護者がそこまで手がかかっていないと思われるので。
- ・母に対して、様々な対応をしてもらっている。

ご本人の身体的苦痛の軽減、精神的、社会的活動を含めた総合的な活力、生きがい、満足度が充実できるような支援につながるよう努めていきます。



⑦ 介護支援専門員(ケアマネジャー)は、信頼できて、相談しやすい相手と感じますか？

満足	100%
やや満足	0%
どちらともいえない	0%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	0%

問4. ⑦



※その理由を具体的に教えてください。

- ・月に1回訪問して、父にも声掛けして私にも丁寧に説明していただきありがたく思っております。
- ・話しやすさはあります。

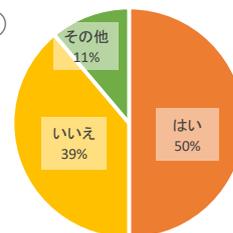
定期的な訪問をさせていただいております。  
お電話でも構いませんので、不安や心配事などありましたら  
いつでもご相談ください。



⑧ より良い居宅介護サービス計画書作成やサービス提供のため、病院受診に介護支援専門員（ケアマネジャー）が同行することを希望しますか？

はい	50%
いいえ	39%
その他	11%
無回答	0%

問4. ⑧



※『いいえ』もしくは『その他』の場合、その理由を具体的に教えてください。

- ・現在、弊害はないですが、もしそういう事態が起これば相談したいと思います。
- ・特になし、家のもので間に合うので。
- ・どちらでもよい
- ・ケアマネさんは計画書を作ったり、病院などとの連絡や調整が主な業務だと思いますので、病院受診に毎回同行する必要はないと思います。必要な時にはお願いいたします。
- ・今のところ特に同行しなくても大丈夫です。

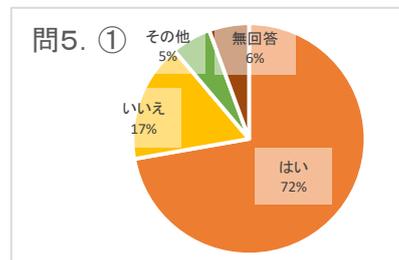
居宅介護サービス計画書作成にあたり、主治医の意見が必要となる場合もございます。その際は、ご相談させていただきます。



問5. 災害時の対応についておうかがいします。

① 自宅からの避難先避難経路を把握していますか？

はい	72%
いいえ	17%
その他	6%
無回答	6%



※『いいえ』もしくは『その他』の場合、その理由を具体的に教えてください。

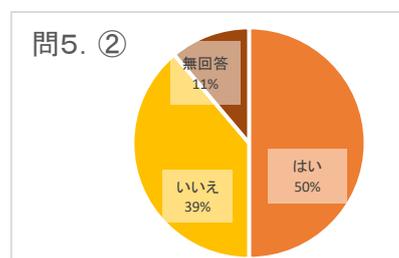
- ・若い人がいるので
- ・近隣の方たちとはあまり親しくしていないようにあります。
- ・隣に家族がいるので

不安な点がございましたら、ご連絡ください。  
『吉富町防災パンフレット(保存版)』を参考に、事前の備えやいざという時の対応方法について検討しましょう。



② 災害時に近隣の方で助けに来てくれる人、お願いをしている人はいますか？

はい	50%
いいえ	39%
その他	0%
無回答	11%



※『いいえ』もしくは『その他』の場合、その理由を具体的に教えてください。

- ・まわりの皆さん高齢のため、災害マップを確認して、その手順に従って非難したいと思っています。
- ・家に介護者の息子二人がいるので、手はたりると。
- ・中津市内に子どもが居住している

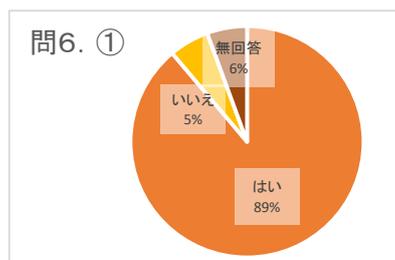
不安な点がございましたら、ご連絡ください。



問6. 新型コロナウイルス感染症についておうかがいします。

① 新型コロナウイルス感染症の感染を懸念し、他者との交流や外出を控えていますか？

はい	89%
いいえ	6%
その他	0%
無回答	6%



※『いいえ』もしくは『その他』の場合、その理由を具体的に教えてください。

- ・あまり外にでないので。病院とデイサービスくらいなので気にしていない

新型コロナウイルス感染症の影響により行動制限を余儀なくされ、孤独を募らせている人も増えています。精神的なストレスや不安を和らげるため、少しでもお力になればと思いますのでいつでもご連絡お待ちしております。



問7. その他、ご意見・ご要望などございましたら、お聞かせください。

- ・母の介護が始まり、親子ともども大変お世話になり、支えていただいたおかげで、今日まで何とか頑張ってきました。そして、この度さらに母にとって一番良い環境へと導いてくださったことに心から感謝いたしております。本当にありがとうございました。母は、新しい生活にもなれ、「幸せだ」と言っており、その言葉が聞けて、とてもうれしく思うと共に、安堵しております。これからの残された人生を少しでも穏やかに過ごさせてくれればと思っています。どうぞ、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ます。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・鳳寿園からの毎月の計画表など(本人が)全然みせません。家族の人にも見せるようにお願いします。
- ・今後ともいろいろ相談すると思いますが、よろしくお願いいたします。
- ・いろいろと助けてくださり、又小さいことまで気づいてくださりますので、とても助かっています。これからもよろしくお願いいたします。



感謝のお言葉、ありがたくお受けいたします。  
少しでも皆様のお力に添えるよう尽力してまいります。



**今回は皆様お忙しい中、アンケートにご協力いただきありがとうございました。**

居宅介護支援にかかる法令を遵守し、自立支援の理念に基づいたケアマネジメントを継続するため、ご利用者、ご家族のニーズを正確に把握し、きめ細やかなマネジメントができるよう努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。

介護保険相談センター吉富鳳寿園  
管理者 重岡 容子

