

# 令和4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るとともに集計結果をご報告させていただきます。

令和5年4月15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5年1月    |

### 2. 回収結果

- |      |       |
|------|-------|
| ①回収率 | 65.8% |
|------|-------|

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



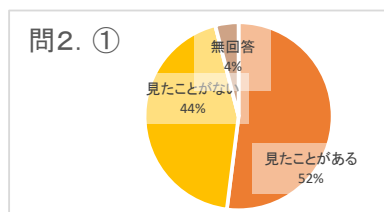
問1. お答えいただきます利用者様、家族様について教えてください。

※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させていただきます。

問2. 吉富鳳寿園の案内や鳳寿園だより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。

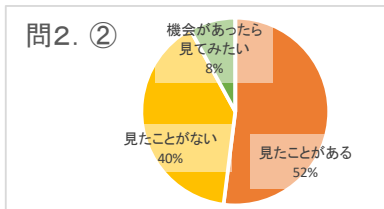
① ホームページについて

見たことがある	52%
見たことがない	44%
機会があったら見てみたい	0%
無回答	4%



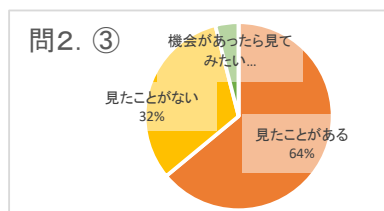
② パンフレットについて

見たことがある	52%
見たことがない	40%
機会があったら見てみたい	8%
無回答	0%



③ 鳳寿園だよりについて

見たことがある	64%
見たことがない	32%
機会があったら見てみたい	4%
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。

・楽しそう！色々あって楽しそう！



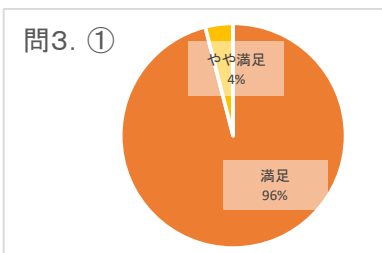
ホームページは、毎日更新しておりますので、是非一度ご覧ください。  
 パンフレットや鳳寿園だよりにつきましては、直接お渡しできますので、  
 お気軽にお申し付けください。



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	96%
やや満足	4%
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。

- ・母の話も私の話もよく聞いてくれて励ましてくれます。
- ・同じ目線の会話。
- ・電話でのことが多いですが、大変親切で適切です。
- ・丁寧で親切です。
- ・穏やかで柔らかい話し方がとても誠実な印象を受けました。服装や身だしなみに関しても動きやすく清潔にされており、きちんとした仕事ぶりが伺えました。
- ・親切で言葉遣いも丁寧です。
- ・対象者に対し言葉遣いも態度も良く適切な対応であった。
- ・丁寧な対応で気持ちがいい。服装や身だしなみは清潔感があり好感が持てる。
- ・いつもきちんとしている。礼儀正しい人。色々話を聞いてくれる。
- ・明るく丁寧に対応してもらっている。
- ・いつも笑顔で元気いっぱいとても好印象で感じの良い方だと家族と話しています。介護保険のおとなどわからないことを親切にわかりやすく教えていただいて頼りにしています。
- ・特に気になることがなくきちんとされています。
- ・行動が早く親切です。
- ・ヘルパーさんが特に気づいたことなど電話で教えてくれる。

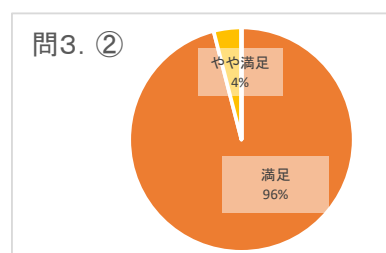


ありがとうございます。ご本人の体調や精神面での変化にいち早く気づき、早期対応ができればと考えております。  
お忙しい中、ご対応ありがとうございます。



- 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	88%
やや満足	12%
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。

- ・同じ目線の会話。
- ・話をよく聞いてもらえ、色々提案しやすいから。
- ・現状の説明や悩み、不明点、相談内容の遮ることなく最後までしっかり聴いて下さり、安心できました！一番嬉しかったことは、健康上の問題で差し入れができなかったのですが、条件のもと少しできるようになったことです。コロナ禍で楽しみに制限がある中、少しでも楽しみを感じてもらいたいという想いを汲んで頂き、大変感謝しております。
- ・家族の話を十分に聞き、丁寧に説明した。
- ・親身になって対応してくれている。
- ・本人の話…色々と言ったこと、何度も聞いてくれて…。
- ・質問に対してきちんと説明してくれる。
- ・問3の理由と重複しますが、安心してお任せできるケアマネージャーさんです。
- ・相談に的確に丁寧に答えてくださり助かっています。

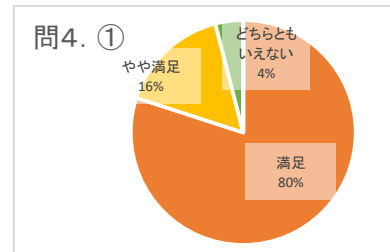
ありがとうございます。今後も皆様に寄り添った対応ができるよう努めてまいります。



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？  
納得できるまで、丁寧な説明をしてくれますか？

満足	80%
やや満足	16%
どちらともいえない	4%
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。

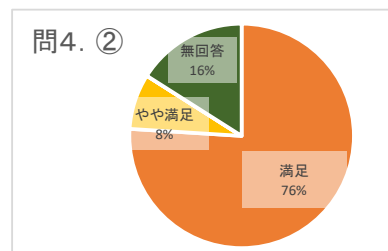
- ・何かあればすぐ対応してくれるし、説明してくれます。
- ・説明も十分でわかりやすいから。変更点があった場合はすぐにご連絡をくださったたり、確認をしてくださるので大変助かっております。
- ・まだそういう場面になってないと思います。
- ・疑問点をお聞きしたとき、丁寧な説明を受けた。
- ・非常にわかりやすい。
- ・体の調子いかが？…よく言う。
- ・介護保険制度やサービスについての的確なアドバイスをしていただき、次のステップにつなげていけています。

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	76%
やや満足	8%
どちらともいえない	0%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	16%



※その理由を具体的に教えてください。

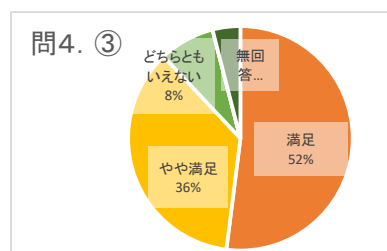
- ・ 本人も家族も喜んでいます。
- ・ 要望が十分反映されている。
- ・ デイサービスが2回から3回となる
- ・ 的確な記述となっている。
- ・ こちらの要望を聞いて対応してくださいます。
- ・ 行政から配布されるパンフレットを読んでよく理解できないことなど直接ケアマネージャーさんにお会いして相談・アドバイスいただき、私共の要望に合ったサービス計画書が作成されていると思います。

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	52%
やや満足	36%
どちらともいえない	8%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	4%



※その理由を具体的に教えてください。

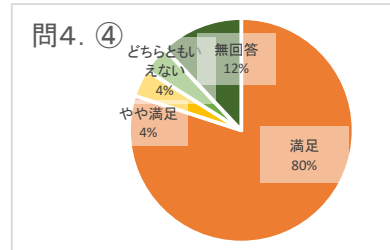
- ・ 朝、きつそうにしているでもデイサービスから帰ってくると明るい表情になっています。
- ・ 自分で行動する。
- ・ 本人の生きがいになっていると感じます。
- ・ サービス利用時は助かるが、自分での生活介護は大変だから。
- ・ 沢山の職員の方がお声かけや話し相手になってくださっていることにより長期の入所にもかかわらず認知機能も保っていると感じるため。
- ・ デイサービスでお風呂に入れてもらい大変助かっています。
- ・ 家族としては自由な時間ができ、生活リズムが改善された。
- ・ 帰宅してから私の姿を探し出したので、不安があるのかなと思っています。
- ・ 介護を少し離れることにより自分の時間が持てるようになり心が楽になるので。そして優しくなれる…。
- ・ くだらない話をして本人は嬉しそう。
- ・ 家にいるときはどうしても目が届かず体の動きが悪くなったり不調だったのが、ショートステイを利用しスタッフの温かい介護のおかげで元気になっています。
- ・ 困ったときに具体的なサービスを教えてください。
- ・ 本人にやる気が無。家族は満足しています。

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いと思います。



- 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	80%
やや満足	4%
どちらともいえない	4%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	12%



※その理由を具体的に教えてください。

- ・安心しています。
- ・すぐに対応してもらえます。
- ・とてもスピーディーに対応してくださっています。
- ・まだそういう場面になっていないと思います。
- ・無理と思われるようなことであっても、迅速に対応していただき感謝している。
- ・すぐに対応してくれます。
- ・たくさん利用者様がいる中で、必要に応じて連絡をいただいております。
- ・本人が転倒した時に迅速に対応くださいました。

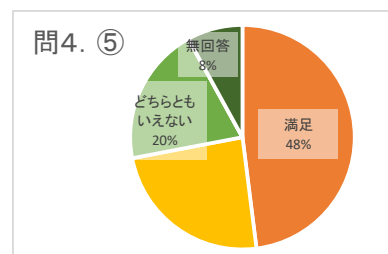


ご本人の心身状態やご家族のライフスタイルなど、変更がございましたらご相談ください。様々な状況に合わせたサービスの位置付けを検討します。また、できる限りの支援はさせていただきたいと思いますが、介護保険制度上、事柄によってはできかねる場合もございます。その際は、ご了承ください。



- 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	48%
やや満足	24%
どちらともいえない	20%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	8%



※その理由を具体的に教えてください。

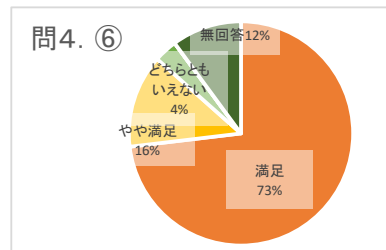
- ・お任せしておりますが、本人・家族共に不安はありません。
- ・介護手当の申請等、情報提供してもらえた。
- ・その地域に住んでいないこともあります。どのようなサービスがあるのか、申請手順などリーフレットetc手元にないのでイメージしにくいです。
- ・おむつ給付を教えていただいて大変助かりました。
- ・昼食の弁当(業者)を用意してくれた。
- ・機会が少ないから何とも言えない。
- ・町の公報で情報がわかるので。
- ・本人が積極的にサービスを受けたがらない。

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	16%
どちらともいえない	4%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	12%



※その理由を具体的に教えてください。

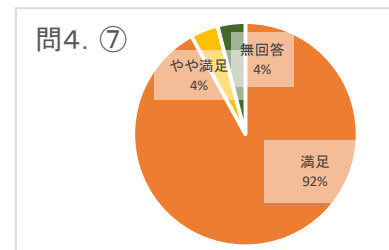
- ・生活上の問題が出てきた時点で色々と提案してもらえる。
- ・まだそういう場面になっていないと思います。
- ・アドバイスはよく受けている。

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	92%
やや満足	4%
どちらともいえない	0%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	4%



※その理由を具体的に教えてください。

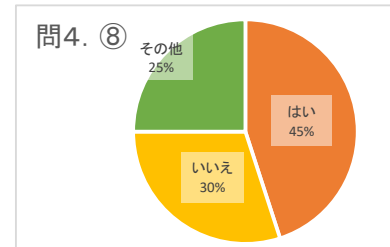
- ・誠実に話を聞いてもらえる。
- ・相談によく乗ってくれる
- ・相談しやすい。
- ・相談に笑顔で対応してくれる。
- ・笑顔で大きな声であいさつできる方は信頼できる方です。介護のことは何でも親切に説明してもらってます。
- ・気持ちよく電話対応等話しやすいと思っています。

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	36%
いいえ	24%
その他	20%
無回答	20%



※『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。

- ・同行というのは、家族が連れて行くときに同行なのか？それなら遅い時間になるので…。同行の意味がよくわかりませんでした。
- ・施設(有料老人ホーム)がまず、対応頂けるものと思っております。
- ・特に今は問題がないため。
- ・より良いサービスを受けられるのか不明です。
- ・今のところわたしで対処できているので。
- ・自分でできるときはするし、時と場合によってお願いしたいときもあると思うので。
- ・病院受診に同行の必要はありません。
- ・家族が同行します。
- ・同行していただけるんですか？今度、お時間があるときでもお話（説明）聞かせてください。
- ・日程等合わせるのが難しいのではないかと思います。

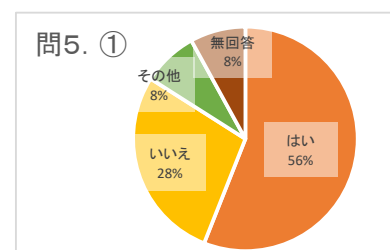
病院受診時、医師からの説明を受ける際に、同席させていただき、主治医の意見を確認させていただくものとなっています。居宅介護サービス計画書に反映させることで利用者様のよりよい在宅生活につなげたいと考えています。  
その際は、ご相談させていただきます。



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	56%
いいえ	28%
その他	8%
無回答	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。

- ・災害時一緒に居ればどうにかなると思いますが。
- ・本人が自宅で良いと言うからトイレなど慣れていないところに行きたがらない。
- ・自分には無関係だと思いました。
- ・一度もやってません。もう年ですので…命を捨てるつもり。主人がいつも言っている。
- ・ニュースなどで他地域での災害など知ると、自分たちも対策をしておかないといけないと思いつながらつつい後回しになってます。
- ・園のたより、パンフレットなど見たこと読んだことないので詳しくわかりません。
- ・同居していないため



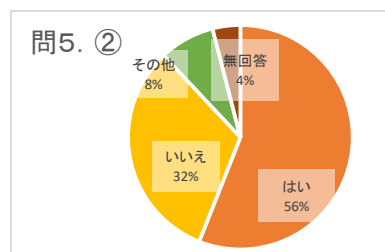
不安な点がございましたら、ご連絡ください。

『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	56%
いいえ	32%
その他	8%
無回答	4%



※『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。

- ・近隣にそこまで親しくしている人はいないので（あいさつとかはしますが…）
- ・災害について話したことがありません。
- ・近隣市町に子が居住。
- ・町内の親戚に連絡するよう伝えていますが、私の方からも安否の確認はするように心がけています。
- ・近隣に知人がいません。
- ・近隣の方がどんな方が知りません。良ければ目が不自由なので園の方をお願いしたいと思っています。
- ・息子に電話で連絡する。



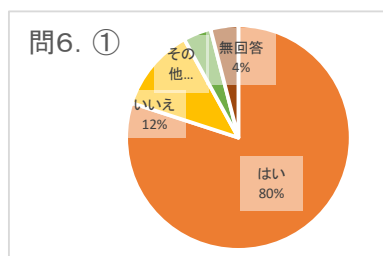
不安な点がございましたら、ご連絡ください。



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	80%
いいえ	12%
その他	4%
無回答	4%



※『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。

- ・ 普段から必要最低限の交流と公共交通機関、役場、多くの人が集まる場所に行かないため
- ・ 父を出来るだけ外出させたいので一緒に外出するときは必ずマスク着用、商店等の入出時はアルコール消毒をさせています。



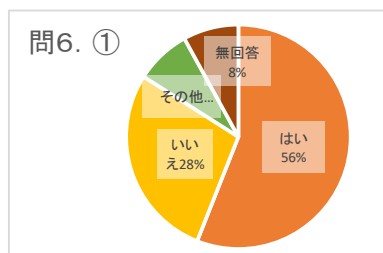
精神的なストレスや不安を和らげるため、少しでもお力になればと思いますので  
いつでもご連絡お待ちしております。



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。

② 新型コロナウイルス感染症の影響で、現在お使いのサービスが休止となった場合、代替サービスを希望しますか？

はい	56%
いいえ	28%
その他	8%
無回答	8%



※『はい』の場合、どのようなサービスを利用したいか具体的に教えてください。

- ・ デイケア(医療)をお願いしていますが、お風呂がないのでその点は家で大変な思いをしています。
- ・ 入所の場合はどのようなサービスがありますか。
- ・ お風呂には入れるサービス。
- ・ 母のショートステイを施設を変えても継続してほしい。
- ・ 他の施設の紹介
- ・ 今のようなサービスを利用したい。
- ・ 代替サービスの内容がわからない。
- ・ 今までと変わらずサービスを利用できたらと思う。本人が一番戸惑うと思うので。

※『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。

- ・自分で何とか介護するつもりだから。
- ・どうか娘も呼んで入浴させます。
- ・どんなサービスがありますか。時間があるときに教えてください。
- ・本人が他のサービスの利用を拒否するため。
- ・デイサービスが×→ヘルパーを追加、ヘルパー×→デイサービスを追加



その都度、ご相談させていただき、代替サービスを提案させていただきます。



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。

- ・いつもお世話になっております。遠方で申し訳ないですが、安心しております。
- ・スタッフの皆様の温かい介護を受け、お陰様で体調も良くなっているようです。感謝の一言です。ありがとうございます。施設にお伺いした時も、スタッフの皆様の笑顔で迎えて頂きこちら気持ちの良いものです。これからも笑顔で元気いっぱいのスタッフの皆様が利用者、私共家族を元気にしてください。
- ・暖かくなったら家族としては週3回の利用を希望しています。本人への声掛けをくださいますようお願いいたします。
- ・これまでのケア、心より御礼申し上げます。これからもよろしく申し上げます。
- ・一度も来園せず、皆様にお世話になり私も大変助かってます。頑固な姉ですが今後ともよろしく申し上げます。皆様が一生懸命してくださって本当に感謝しています。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。



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たいと思います。



**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。今後ともよろしくお願いいたします。

介護保険相談センター吉富鳳寿園  
管理者 重岡 容子

