

# 令和5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6年2月10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12月
2. 回収結果
  - ①回収率 77.1%

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 

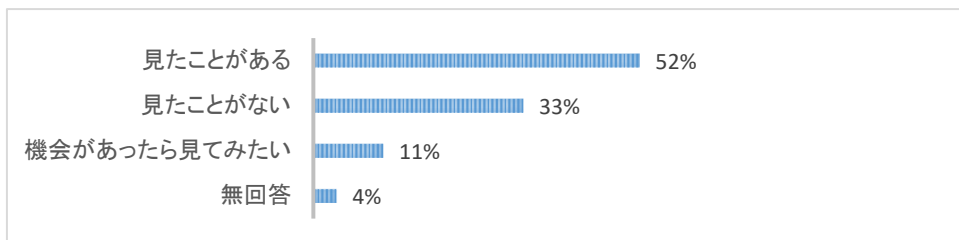


**問1. お答えいただきます利用者様、家族様について教えてください。**

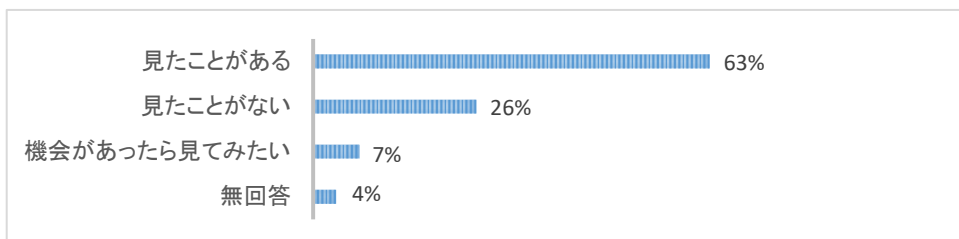
※問1におきましては個人が特定できないよう公表を差し控えさせていただきます。

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。

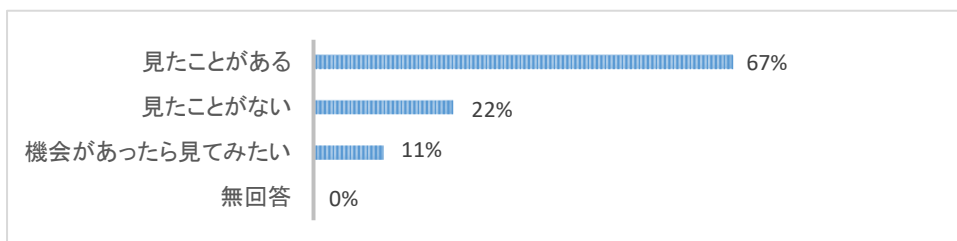
① ホームページについて



② パンフレットについて



③ 鳳寿園だよりについて



※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。

- ・食事、献立など詳しくありました
- ・どんな対応をしているのか
- ・できれば一日の介助内容
- ・ホームページからPDFでは見れなかった
- ・部屋の中の感じ、普段の生活の様子が見えるとありがたいです。普段の生活が一番みたいです【ショートステイ】



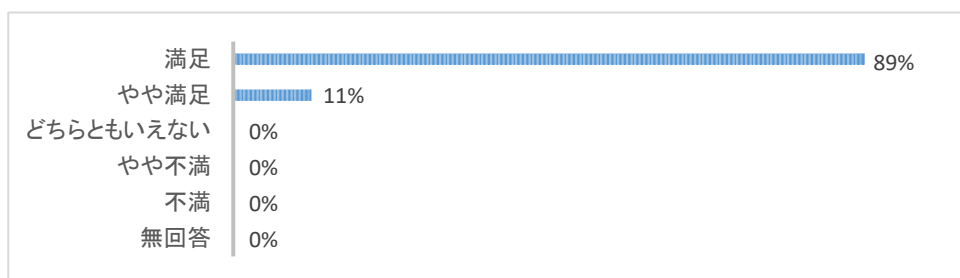
ホームページは、毎日更新しておりますので、是非一度ご覧ください。  
パンフレットや鳳寿園だよりにつきましては、直接お渡しできますので、  
お気軽にお申し付けください。

ホームページ内のPDF閲覧については、当方でも検索を試みましたが、おっしゃる通り“ファイルを安全にダウンロードできません”と表示されます。対策について検討してまいりますので、暫くお待ちください。



### 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？



※その理由を具体的に教えてください。

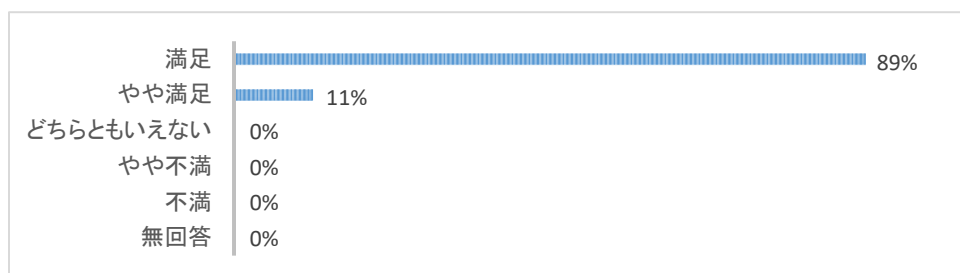
- ・丁寧に説明して下さいます
- ・いつもきちんとした服装、身だしなみをしており、お電話でも気持ちに寄り添った対応をして下さいます
- ・肯定的で思いやりのある言葉に感謝しています
- ・話し合いの時、丁寧
- ・話しやすい
- ・父へははっきりとゆっくり丁寧に話していただける
- ・良くやってくれます
- ・はっきりと明るく話していただいています
- ・いつも笑顔で接していただき感謝しています
- ・はっきりと明るく話していただいています
- ・ケアマネジャーの説明はわかりやすい



**ありがとうございます。今後も丁寧な言葉や態度を心掛け、皆様に寄り添えるよう努めていきます。**



- 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？



※その理由を具体的に教えてください。

- ・何かあったとき電話連絡をいただきます
- ・穏やかな場を作ってください、疑問点や不安な事にも親身になって相談にのってください
- ・こちらの不明な点についてわかりやすく説明してくれ対応してくれています
- ・入院等の前後、とても心強いです
- ・わかりやすい、相談しやすさ
- ・話しやすいオーラをまとっています
- ・(家族が)遠方のため、仕事をしているため、真摯に向き合ってくれてますし、母にいつも優しく声掛けしてくれています
- ・何か困ったことがないかいつも気にしていただいています
- ・よく話を聞いてくれます
- ・話しやすい方です

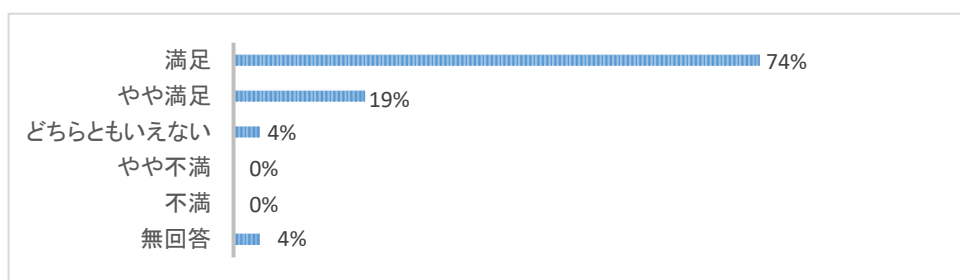


ありがとうございます。今後も皆様に寄り添った対応ができるよう努めていきます。



#### 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？



※その理由を具体的に教えてください。

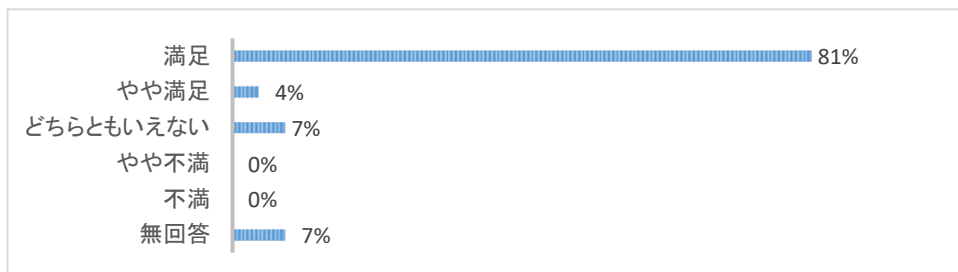
- ・食事やトラブルなどを教えてください【ショートステイ】
- ・疑問点は関連書類をすぐにくださったり、電話でもその場でわかる限りの情報をください
- ・各サービスの内容がどんな範囲かが分かりませんので、どんなサービスか知らせてほしい



介護保険は社会保障制度のひとつです。利用できるサービスの内容等が細かく設定されています。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？



※その理由を具体的に教えてください。

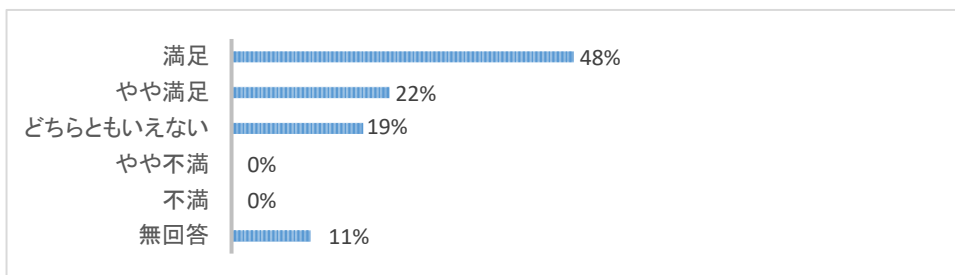
- ・外出をさせてくれます【ショートステイ】
- ・ヒアリングされた内容や家族の気持ちを可能な限り反映してくださっていると感じたため
- ・あまり見ていない
- ・居宅サービス計画書の説明をしていただければさらにわかりやすいと思います



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いておりますが、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。



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？



※その理由を具体的に教えてください。

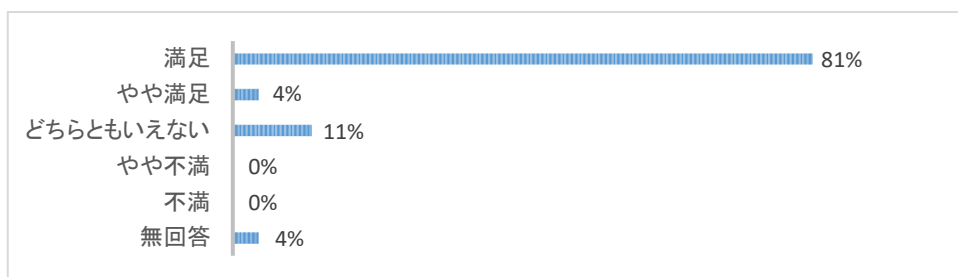
- ・やる気を失うという光を消してくれています(園の方々は、本当によくやってもらっています。感謝感謝して頭も下がります。)
- ・サービスを利用する前と比較し、安心の具合が本人、家族共に増えたと感じます【ショートステイ】
- ・デイケアの利用が楽しみなようで心待ちにしています。
- ・週3回の入浴も行ってもらえるため安心です
- ・家に来てくれ話をしたとよく報告してくれます。来てくれ、おしゃべりしているときは気持ちも明るくなっているようですが、その時だけのようです。
- ・サービス利用中自分(ご家族)の時間ができます
- ・できるようになりつつあるのでよい方向になっていると思います
- ・少しでも何かあればすぐ連絡いただけるし、母も園での生活になれてきて皆様優しいって行ってるので安心していただけることができ感謝しています【ショートステイ】



**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いております。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っております。**



- 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？



※その理由を具体的に教えてください。

- ・十分に信じて頼りがいのある方だと思います。信頼と感謝、思いやり、優しい人柄です。すごく頼りにしています。
- ・丁寧に教えてくれる
- ・本人の状態が明らかに悪くなっているとき、相談させていただき、サービス内容の変更についてメリット、デメリットをプロの目から冷静にお伝えいただけましたと思います。
- ・急なお願いにも快く対応してくれ安心できます
- ・入院時の相談の時はとても助かりました
- ・迅速に対応していただきました

- ・コロナにかかったとき、救急車を呼ぶか判断迷っていましたが、すぐに呼ぶようにと指示していただきました。(搬送先の)病院へ連絡していただきスムーズな受け入れをしていただきました
- ・まだ日数が浅いのでわかりません



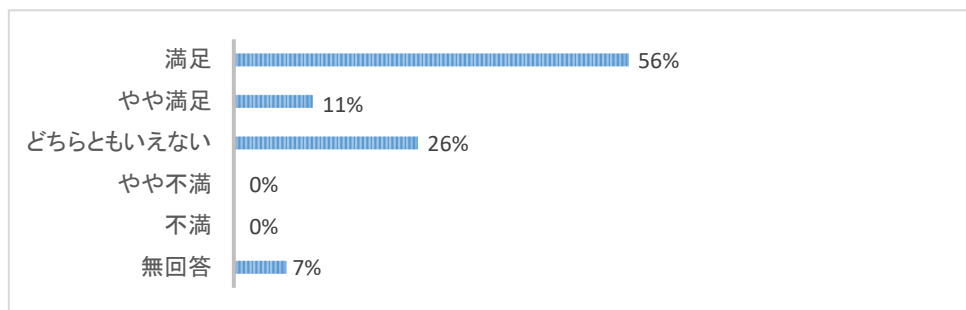
ご本人の心身状態やご家族のライフスタイルなど、変更がございましたらご相談ください。様々な状況に合わせたサービスの位置付けを検討します。

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。)



※その理由を具体的に教えてください。

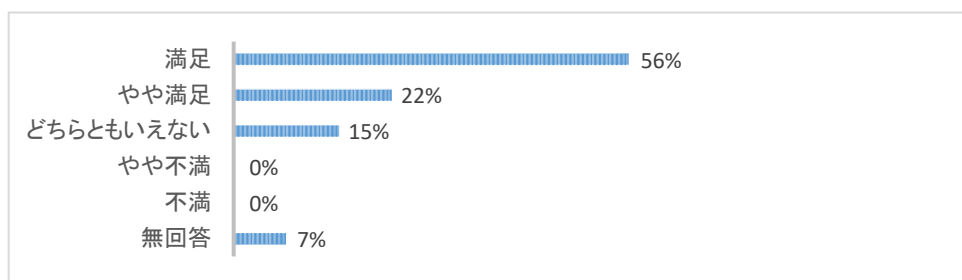
- ・介護保険のカバーから外れたものを社会福祉協議からの貸し出し事業を利用させていただきそのご提案や確認等も事前にさせていただきました
- ・配食サービスを教えていただいたので助かっています
- ・聞いたときくらいに話をしてくれる程度かなと
- ・おむつ給付、介護手当を紹介してもらって経済的に助かっています
- ・町の福祉サービスがどんなものがあるか知りません



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？



※その理由を具体的に教えてください。

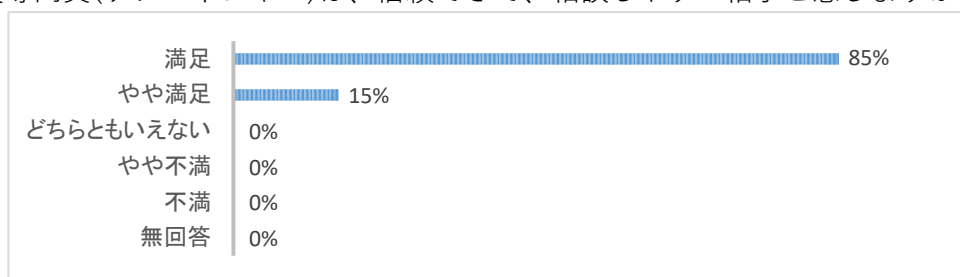
- ・食事の内容変更等（例 たべやすいもの、のどのとりの良いもの）【ショートステイ】
- ・本人と家族にとって一番良い形を客観的な且つ専門的な視点でアドバイスしていただきました。
- ・さらに良くではなく、現状維持を主としていると思う
- ・訪問看護、補助器具について
- ・少しでも家の中で安全、安心して暮らせるようにレンタル用品の案内をさせていただいています
- ・日数が浅いのでよくわかりません



**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？



※その理由を具体的に教えてください。

- ・話しやすい
- ・いつも家族が気づかない所や変化を伝えてください、また細かいところまで気を配っていただき大変信頼しております。
- ・声も明るく積極的な方で安心して相談できます



- ・優しくとても信頼しています
- ・相談しやすい
- ・質問したことに対して回答してくださるので安心します
- ・困ったことはなんでも相談できます

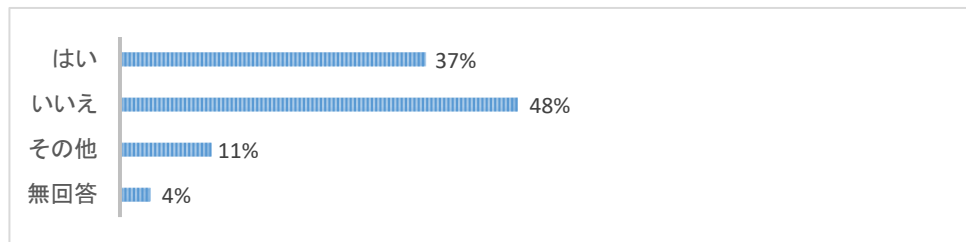


定期的な訪問をさせていただいております。

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？



※『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。

- ・自分で言いたいことは充分に言えますから!!
- ・ケアマネ本来の仕事に集中することをのぞむ
- ・今は訪看さんが数日対応していただいているのと、私も病院に行って話をしているので今はいいかな。もし介護が変わるなら、いいかもしれないが（あくまで無料サービス、勉強としてなら、サービスに反映できるなら）
- ・今のところは診察してもらう時間が、夕方6時ころなので希望しません。
- ・今すぐの希望はありませんが、現在の健康状態より変化があった場合はお願いしたいです。
- ・ケアマネジャー様の説明で満足しています
- ・できることは私も手伝いたいと思っています



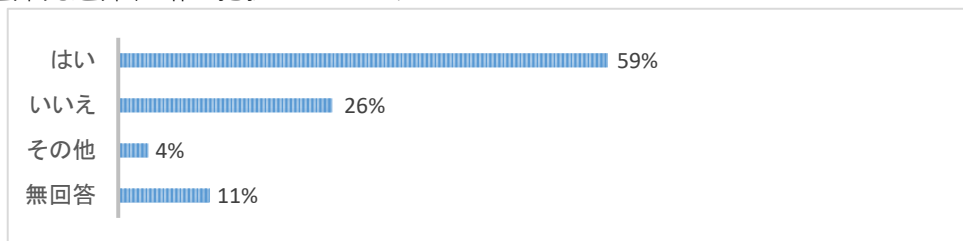
病院受診時、医師からの説明を受ける際に、同席させていただき、主治医の意見を確認させていただくものとなっています。居宅介護サービス計画書に反映させることで利用者様のよりよい在宅生活につなげたいと考えています。

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？



※『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。

- ・主介護者が把握しており、生活できていた
  - ・自分（ご家族）が理解できていない
  - ・園の母のことをきいているのか、私のことをきいているのかわからず、返答できません
- 【ショートステイ】
- ・足が悪いため、行っていません

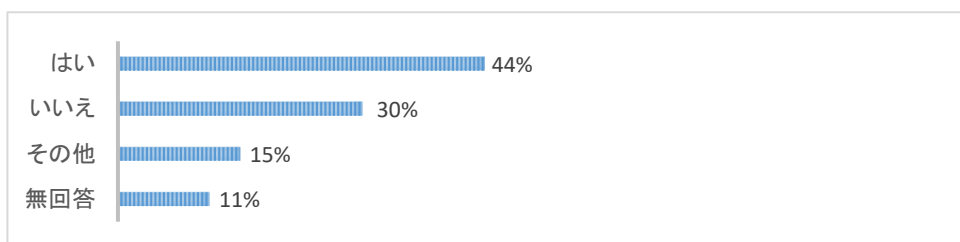


不安な点がございましたら、ご相談ください。

『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？



※『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。

- ・役場のアンケートではお願いしています
  - ・知人などいない
  - ・主介護者が把握しており、生活できていたため
  - ・近隣の仲良しの人があります
  - ・そこまで話ができる人がいない
  - ・園の母のことをきいているのか、私のことをきいているのかわからず、返答できません
- 【ショートステイ】



不安な点がございましたら、ご連絡ください。



問6. 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。

- ・いつも大変お世話になっております。主介護者が亡くなり独居生活が始まります。今後ともよろしく願いいたします。
- ・おかげさまで落ち着いた暮らしを過ごさせていただいています。ありがとうございます。
- ・カラオケしたいなあと言っています。カラオケ再開の検討をお願いします【デイサービス】
- ・いつもありがとうございます。だんだんと年齢を重ね、思うように動けなくなっている父を見ると心配ではあります。少しでも長く、自宅で生活ができるように望んでいます。特にお風呂、冬場寒い時期は大変なようで体力、気力共にふろあがりはとても疲れるようです。デイケアなどの社会的システムが細分化され、お風呂だけの利用などができるとよいと思っています。
- ・ケアマネの皆様、ヘルパーの皆様とたくさんの方々いつもありがとうございます。皆様のおかげで高齢の父を一人での生活、心配ではありますがどうにか過ごすことができています。今後ともよろしく願いいたします。
- ・園にいるときは、お金を持たせないと聞いて持たせていませんが、皆お金を持っていると言っています。現状はどうなのでしょう？

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

