

令和2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。

また、自由記入欄にも多くの貴重なご意見、温かいお言葉をいただきました。
皆様のご期待に応えられるよう精進し、今回の結果を生かし、質の向上に努めてまいります。

令和3年3月8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3年1月

2. 回収結果

- ①回収率 71.1%

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



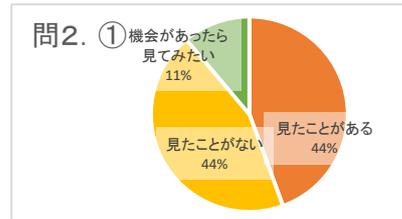
問1. お答えいただきます利用者様、家族様について教えてください。

※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。

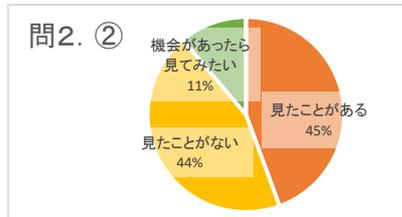
① ホームページについて

見たことがある	44%
見たことがない	44%
機会があったら見てみたい	11%
未回答	0%



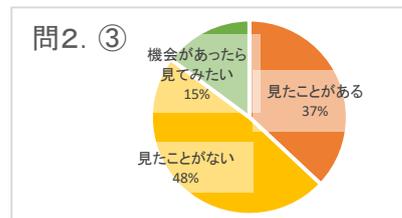
② パンフレットについて

見たことがある	44%
見たことがない	44%
機会があったら見てみたい	11%
未回答	0%



③ 広報誌等について

見たことがある	37%
見たことがない	48%
機会があったら見てみたい	15%
未回答	0%



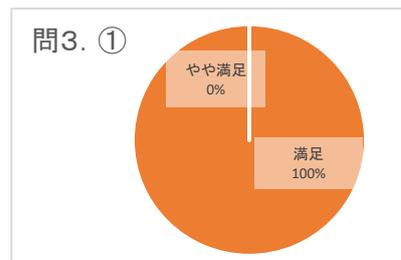
※関心のある内容や今後掲載してほしい内容について教えてください。

・個人情報管理が大変な中、入所者の方々の写真をたくさん掲載していただいております、旧知の方々も多く安心したり、懐かしんだりと楽しみにしています。

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%
未回答	0%



※その理由を具体的に教えてください。

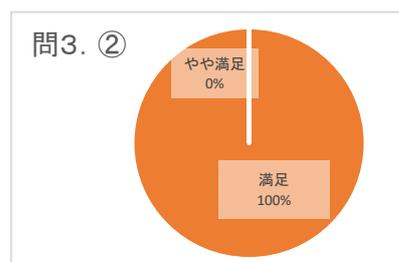
・“心遣い”が感じられる接遇を皆さんから受けています。安心して親を任せられると感謝しています。
 ・利用者多数の中、各々に応じて適した対応で感謝しています。
 ・親切に対応していただきました。

※その理由を具体的に教えてください。

- ・接客が素晴らしい
- ・いつも笑顔で対応してくださり、話しやすいです。
- ・いつも明るく丁寧な対応で大満足です。
- ・相手の立場をよく理解してくれている。
- ・にこやかな笑顔や丁寧な言葉遣いは大いに好感がもてます。
- ・大変満足です。こちらの話を聞いて応えてくれる言葉はきちんとしていますし、服装はその場に適していると思います。

- 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%
未回答	0%



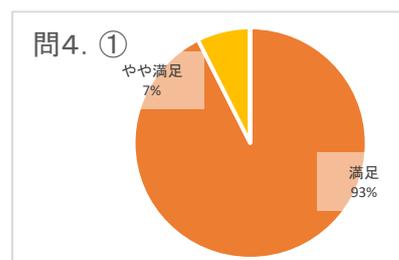
※その理由を具体的に教えてください。

- ・同じことを何度も話す母の話しを聞いてくれてきちんと対応してくれます。
- ・毎月わざわざ職場まで書類を持参、説明に来ていただいております。園内の状況も詳しく教えていただけるので安心します。
- ・支援を受けて1か月程度ですが、わからないことや困ったときには相談しやすい雰囲気です。
- ・家族の意見を聞いてくれ、本人へも寄り添っていただき、とても話しやすく大満足しています。
- ・十分相談にのってくれている。
- ・にこやかな笑顔や丁寧な言葉遣いは大いに好感がもてます。
- ・親切に対応してくれています。

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	93%
やや満足	7%
どちらともいえない	0%
やや不満	0%
不満	0%
未回答	0%

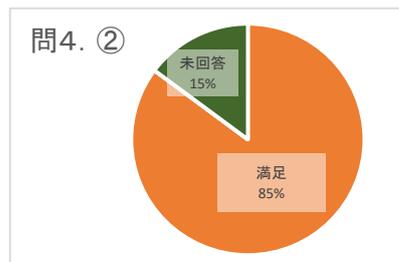


※その理由を具体的に教えてください。

- ・私が勉強不足でわからないことが多いですが、丁寧に説明してくれます。
- ・十分内容が理解できています。
- ・完璧です。
- ・こちら側が聞く内容についての理解不足がある。
- ・親身になって説明してくれます。

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	85%
やや満足	0%
どちらともいえない	0%
やや不満	0%
不満	0%
未回答	15%

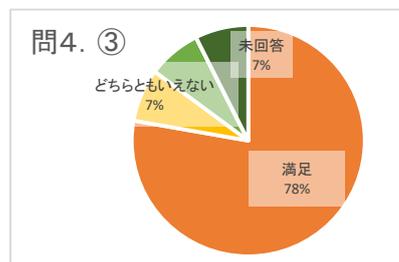


※その理由を具体的に教えてください。

- ・施設との兼ね合いもあるが、概ね反映されている。
- ・本人の状態をよく把握していただいております、状態の変化に応じた提案をいただいている。
- ・全く不満がありません。

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	7%
どちらともいえない	7%
やや不満	0%
不満	0%
未回答	7%

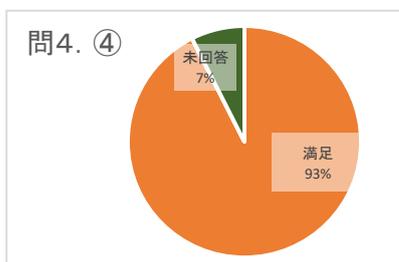


※その理由を具体的に教えてください。

- ・何とか現状が維持できているのもサービスを利用させていただいているおかげだと思います。
- ・在宅介護を考えた場合、在宅改修から身の回りの世話等々…。子供夫婦の誰かが現職を退職しないと思っていましたが、そのまま仕事を続けることができています。
- ・デイサービスの日を楽しみにしている。人とのかわりで表情も和む。
- ・デイサービスから帰ったときは家に一日いるときに比べて明るく顔つきも生き生きしています。
- ・玄関に手すりをつけていただき、両親が大変喜んでいます。
- ・R2年1月ショートステイの日数を毎週月～木に増やしていただきました。家族も介護に疲れていたのが助かりました。
- ・すごく助かっている。特にサービス利用者として離れている際の利便さ。
- ・当人にとって今受けているサービスが嬉しいようである。

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	93%
やや満足	0%
どちらともいえない	0%
やや不満	0%
不満	0%
未回答	7%

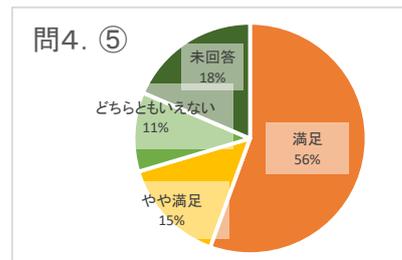


※その理由を具体的に教えてください。

- ・何か問題があればすぐに対応していただいているので安心できます。
- ・神対応
- ・母の希望を聞いてくれて対応してくれます。
- ・尿路感染症で病院に救急搬送していただきました。また、退院した当日、胆のう炎で再度病院へ搬送していただきました。
- ・電話等にて対応してくれている。
- ・いつも急なことが起きてしまい、バタバタしてしまうが、対応が優しく感謝しています。『どうしよう』と思っても的確に教えてくれ、助かっています。

- 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	56%
やや満足	15%
どちらともいえない	11%
やや不満	0%
不満	0%
未回答	19%

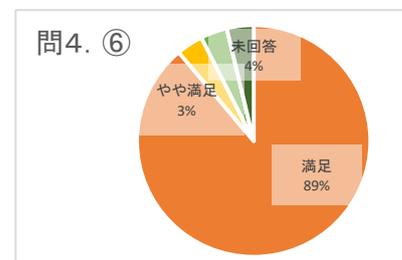


※その理由を具体的に教えてください。

- ・支援を受けて、日が浅いので情報提供宜しくお願いします。家族も一緒に勉強していきたいと思えます。
- ・こちらもそのような質問をしていないので…。
- ・質問をすれば応えてくれるとは思いますが、なにを質問すればいいのか、知らない。わからないことの方が多いのだと思う、私が。
- ・必要に応じて情報提供いただいています。
- ・相互連絡体制ができています。

- 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	89%
やや満足	4%
どちらともいえない	4%
やや不満	0%
不満	0%
未回答	4%

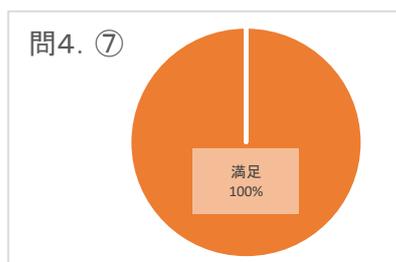


※その理由を具体的に教えてください。

- ・ショートステイ(長期)を活用させていただけて。
- ・無理強いせず、アドバイスをしてくれている。
- ・変化に応じていろいろなご提案をいただいています。こちらの状況もご配慮くださり助かっています。
- ・ささいな事でもすみやかに連絡してくれている。

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%
未回答	0%



※その理由を具体的に教えてください。

- ・いつも垣根のない笑顔で対応していただいています。
- ・信頼している。支えになってくれている。
- ・急に病気になったときの対応の速さ、各病院との連携、退院後の介護方法を的確に指示されていました。ありがとうございます。
- ・本人だけでなく、家族の意向も聞いてくれ、とても話しやすく、相談しやすい。
- ・思っていた以上に相談しやすい。
- ・すぐに行動してくれるから。
- ・父に接するときの対応でとても信頼できると思いました。今後ともよろしくお願いします。

問5. 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。

- ・ケアマネジャー様、他の職員様方がとてもよくしていただいていますので、本人もデイサービスに行くのをとても喜んでいきます。私も感謝しています。体調の変化などあればすぐに連絡してください、私も安心していきます。いつもありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。
- ・何時もお世話様です。今後ともよろしくお願いします。
- ・大変お世話になっております。ゆくゆくは吉富鳳寿園に入所、あるいは短期入所できればと思いますが、なかなか難しいことなのでしょうか？と最近、思う日が増えていきます。
- ・大変お世話になっていきます。
- ・現在、脊柱が悪くて歩行が段々と困難に移行中…。元気の時はアンケートも楽しめますが、本当に身体の具合が悪くなると、アンケートとか読む気も出ません(ご理解ください)
- ・是非、現在の運営、対応を今後も続けていただき、スタッフの方々が長く勤められる職場環境を引き続き継続していただきたいです。
- ・(母の)機嫌が悪いときや職員さんに嫌な態度をとったりすることがあると思いますが、よろしく願いいたします。気分もコロコロ変わり気味です。でも、ご飯はおいしいといつも言っています。
- ・わがままばかりの祖父ですが、いつも優しく対応してくれていつも感謝しています。その祖父に怒ってばかりの長男、孫の対応までありがとうございます。とても相談しやすく、話しやすい環境をありがとうございます。
- ・少しは良くなったと思うよ。

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

