
平成30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。

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。

平成31年2月20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 平成31年1月

2. 回収結果

- ①回収率 76.5%

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



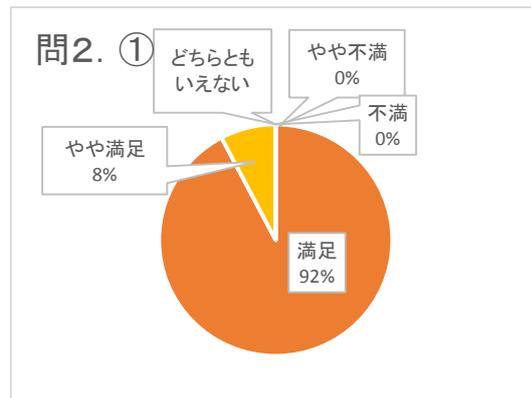
問1. お答えいただきます利用者様、家族様について教えてください。

※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. 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	92%
やや満足	8%
どちらともいえない	0%
やや不満	0%
不満	0%



※その理由を具体的に教えてください。

- ・とても相談しやすく、適切に答えて下さる点が、とても安心です。
- ・身だしなみ、言葉遣いも丁寧で、こちらに合わせて話して下さいる処は感心致します。
- ・朗らかであること。
- ・個々の挨拶が素晴らしい。
- ・すぐに連絡がついて対応してくれるのでたすかります。
(介護支援専門員が)休みの時も、対応しているのではないかと心配しています。
- ・よく気が付き、的確な介護支援をしていただく。
- ・まめに計画の説明をして頂き、アドバイスをしていただく。
- ・ケアマネジャーさんらしい服装、身だしなみ、言葉づかいと態度も良いです。
- ・感じがよく服装も適切だと思います。
- ・大きな声でハキハキ話す。
- ・はっきりとした口調で、気持ちよく接していただいています。
- ・とても丁寧です。家族だけではなく本人へも優しい態度でとても感謝しています。
- ・説明がわかりやすい。

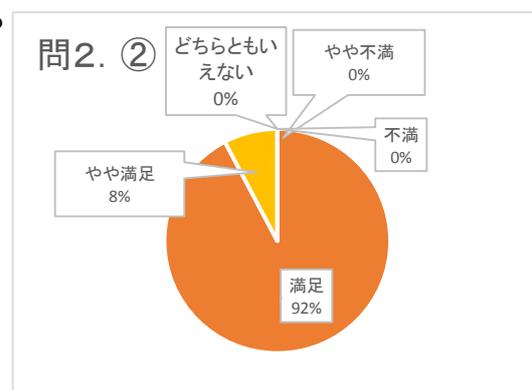


昨年もお伝えさせていただきましたが、パンツにスニーカーと一見ラフな服装で訪問させていただいております。迅速に対応ができるよう動きやすい服装を心掛けております。ご理解、誠にありがとうございます。



② 介護支援専門員(ケアマネジャー)は利用者様や家族様の話に耳を傾け、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	85%
やや満足	15%
どちらともいえない	0%
やや不満	0%
不満	0%



※その理由を具体的に教えてください。

- ・利用者が何度も何度も同じことを繰り返し言っても、辛抱強く聞いて下さる。
- ・嫌な顔せず、聞いてくれるので。
- ・話しやすい。
- ・(家族は)福岡に居住してしまっていて、何かとわからないことが多くて、いつも相談しています。それに対してしっかり対応してくださり、ありがとうございます。
- ・何でも相談しやすく親切に対応していただいています。
- ・本人及び家族の話をよく聞いてくれます。
- ・気にかけて声をかけてくれる。デイでの心配事など連絡をくれ、なかなか見えない部分を知らせてくれるので、とても助かっています。とても話しやすいです。
- ・初め、相談に行ったとき、ショートステイと訪問入浴介護をお願いにいきましたが、訪問入浴介護よりデイサービスを勧められ、結果本人も喜んでいまして大変満足しています。
- ・訪問した時や電話での対応もとても丁寧で好感がもてます。
- ・こちらがお茶などの心配をせずに、話が出る。息子夫婦が相談に行ったときなど、気軽に話が出た。



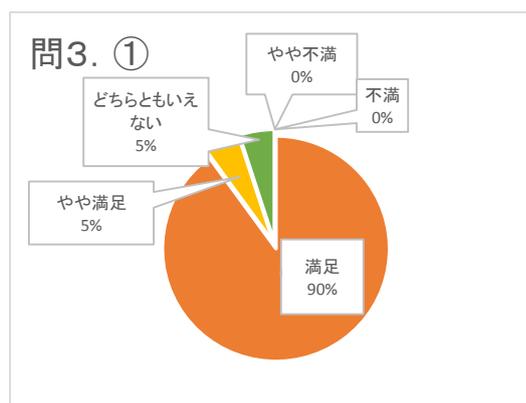
お忙しい中、現在の状況等をお聞かせいただき、ありがとうございます。すぐに解決策が見つかる場合と長い時間をかけて対応していかねばならない場合と様々ですが、少しでも利用者様、家族様の思いを繋いでいけるよう努力してまいります。



問3. 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	90%
やや満足	5%
どちらともいえない	5%
やや不満	0%
不満	0%



※その理由を具体的に教えてください。

- ・その方面には長けているように見受けられるので。
- ・きちんとわかるので満足しています。
- ・納得するまでお聞きしていますが、それに対する説明は十分です。
- ・わかりやすく説明しています。
- ・わからないことも聞いたら丁寧に教えてくれてわかりやすいです。
- ・納得できる説明を受けています。
- ・専門用語がでてきたりすることもあります。何回も聞いても説明してくれます。

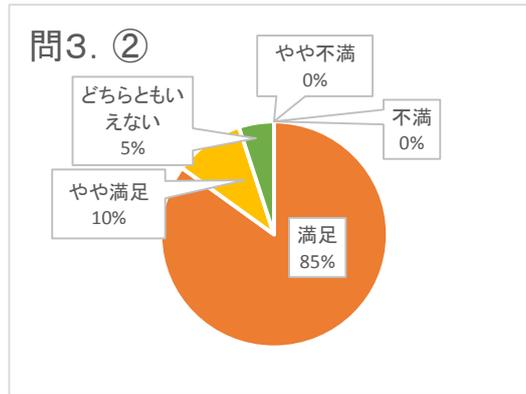


介護保険制度や各サービスの内容については、多岐にわたりますので、利用者様や家族様の個々のご意向や状況に添った介護保険制度の活用、必要性のあるサービスの提案をさせていただきます。



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

満足	85%
やや満足	10%
どちらともいえない	5%
やや不満	0%
不満	0%



※その理由を具体的に教えてください。

- ・今のところ、こちらの思うとおりに計画できている。
- ・何かあるときの根廻しは行っているようなので。
- ・反映されていると思う。
- ・要望に沿って、サービスをしてくださっていますし、また、これからの方針も打ち出してくださり、実行してくださっています。悲しい中、本人の性格が素直でないので、今もこれからも申し訳ないことが続きそうです。
- ・筋力維持のため、訪問リハビリを利用しています。
- ・伝えたことをできる、出来ないと知らせてくれ、わかりやすく反映されています。
- ・今のところ計画書通りで満足しています。
- ・こちらの仕事や金銭面の状況が反映されていました。

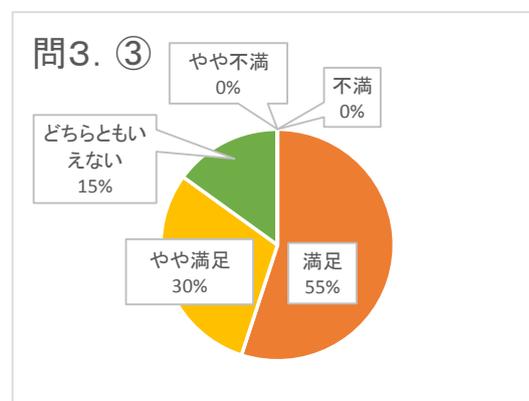


利用者様、家族様の状況を把握させていただき、ご意向が反映できるよう努めてまいります。



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	55%
やや満足	30%
どちらともいえない	15%
やや不満	0%
不満	0%



※その理由を具体的に教えてください。

・(利用者が)もともと明るい性格だし、年相応の作業はできていたから。
・安心して生活ができています。
・ケアマネジャーさんを先頭にみなさまであの手この手を使って本人へアタックしていますが、申し訳ないのですが以前と変わりませんし、これからもそうだと思います。原因は本人の性格(人を受け入れることができない人)ですので、気にしないでくださいませ。
・会話が少しスムーズになったような気がします。また、歩行も少し安定してきたようです。
・週2回の訪問リハビリが本人の意向で週1回になり、以前と体力的には衰えは感じませんが、デイケアを利用させたいと思いますが、なかなかそこまでもっていきません。
・福祉用具の貸与は大変ありがたいです。平成30年12月からショートステイをお願いし、良い方向に向かっていると思います。
・初めはデイに行きたくないとだだをこねていた本人が、今ではとても楽しみにしています。「カラオケを練習しに行きたい」と以前より活動意欲が増えたように感じます。とても楽しそうです。
・(家族が)フルタイムで仕事をしていて、夜8時過ぎに帰宅し、本人をお風呂に入れていましたが、本人も動くことを嫌がるし、私も浴槽から抱えるのが大変でした。今は解放されて助かっています。
・車いす生活ですが、血糖値が落ち着きました。家での生活が無理でありますので、現状維持に努めてくれていると思います。

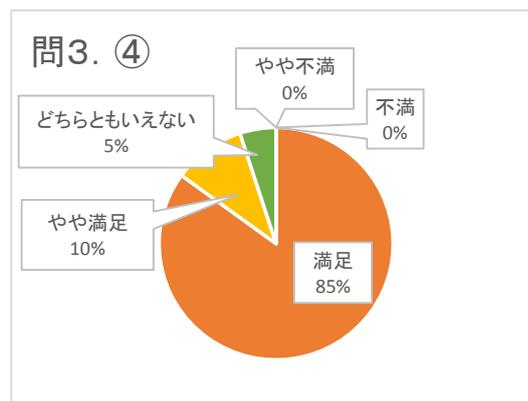


介護保険制度を利用することで、利用者様の心身の安定を図り、元気ある在宅生活が継続できるよう努めていきたいと思えます。



- 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こった時、介護支援専門員は気持ちよく迅速に対応してくれますか？

満足	85%
やや満足	10%
どちらともいえない	5%
やや不満	0%
不満	0%



※その理由を具体的に教えてください。

・我が家の場合、あまりそのようなケースはないが、おそらく対応は迅速にいただけたと思います。
・ケアマネジャーさんとお付き合いの期間も短く、急なことは起きていませんが、それを考えていろいろと相談させてもらっています。
・こちら(利用者もしくは家族)の都合でショートステイをキャンセルすることになった時、気持ちよく対応してくれました。ありがとうございます。
・ショートステイを2.3日前にお願いしても対応していただき助かっています。
・急な入院に連絡させていただきましたが、とても丁寧に対応していただき、ホッとしました。ありがとうございます。
・病院受診した時、病院まで同行していただき、とても安心できました。
・対応してくれました。ポータブルトイレ、ヘルパーとあらゆるところに連絡をつけてくれました。

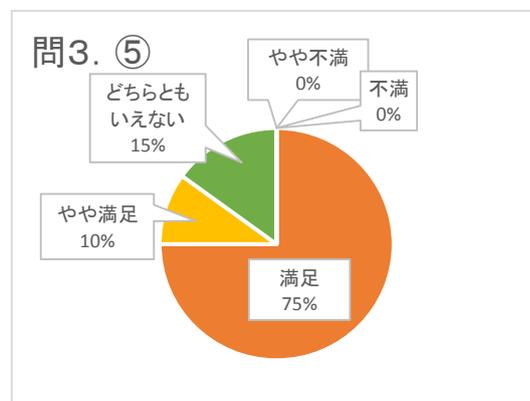


体調不良や転倒等による緊急入院時の対応、家族様の急な用事に対するサービスの提案など、状況に合わせたサービスの提案等をさせていただきます。



- 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)

満足	75%
やや満足	10%
どちらともいえない	15%
やや不満	0%
不満	0%



※その理由を具体的に教えてください。

・時々、その方面の話は出てきているようなので
・まだこちらからお尋ねしたことがないから
・説明してくださっていますし、私の方も積極的に相談させていただきます。これからもよろしくお願いします。
・要介護度3以上になったとき、町の福祉サービスの情報を提案していただきました。おむつ給付を受けることができるようになりました。
・おむつの給付があることは知っていましたが、手続きしていただき助かっています。
・質問をしたことがないです。

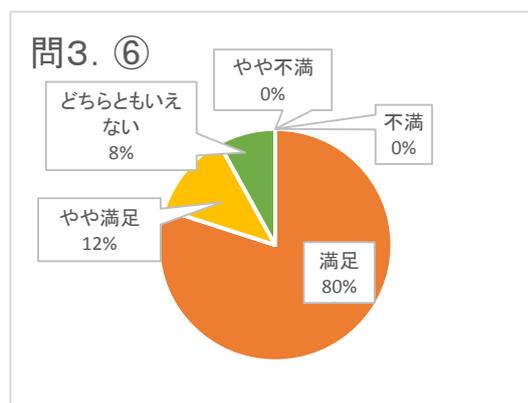


町の福祉サービスの利用についても介護保険同様、様々な要件(例えば、要介護3以上や独居世帯など)がございます。その要件に該当する場合、ご説明をさせていただきます。必要であればいつでも情報提供させていただくことは可能です。



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くれていますか？

満足	80%
やや満足	12%
どちらともいえない	8%
やや不満	0%
不満	0%



※その理由を具体的に教えてください。

- まだ日が浅いので提案やアドバイスはありません。
- 日々、母の様子が違うことを理解していただいているし、運動不足であればメニューをかえて様子を見て頂いたり、臨機応変にするところが大変助かっています。
- 優しく、月の前に計画を持って来て下さり、介護のため、いろいろなアドバイスをいただく。
- デイケア利用の提案。
- 困っていることがないかいつも尋ねてくださる。
- ショートステイを提案してくれました。
- お風呂の件で相談した時、丁寧に調べて頂きました。
- 家でも外出時でも歩行器を使ったほうがいいのか、柵があったほうが安全、本人が楽でないかなど、提案してくれたり、私が言った意見も取り入れてくれ、とても満足しています。
- 全面的に園の方にお任せしています。
- もっと積極的に 提案ありがとう。

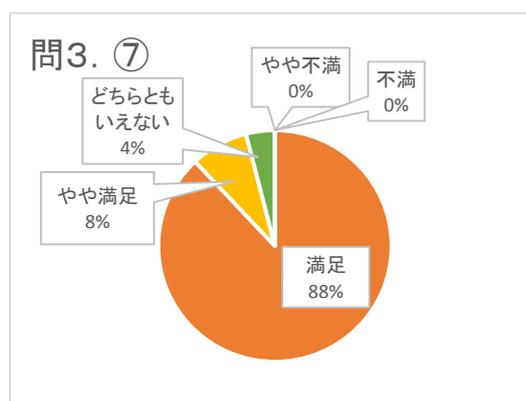


利用者様や家族様のご意見、ご意向に添ったサービスの提案をさせていただきます。



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	88%
やや満足	8%
どちらともいえない	4%
やや不満	0%
不満	0%



※その理由を具体的に教えてください。

- ・まだ正式に1回しか会っていないのでわかりません。
- ・心配なことがあれば、すぐ対応し、母の性格を理解していただいているので、これからも困ったことは相談していきたいと思えます。
- ・相談しやすく、何かといろいろなことに相談にのっていただける。親切で信頼が持てる。
- ・とても相談しやすいです。
- ・ベッドのマットレスや手すりについても対応が早く助かりました。
- ・困ったことなど相談にのってくれ、すぐに対応してくれます。
- ・とても話しやすく、相談しやすいです。感謝しています。ありがとうございます。
- ・まず、相談しやすい雰囲気でおかっています。
- ・明るくはきはきして、話しやすい方です。
- ・介護面ならず、他の方面の学習もいっぱい行って、総合的な対応が出来るように私以外の世界という言葉は禁句ですから。



利用者様や家族様に信頼される介護支援専門員でありたい常に心掛けております。



問4. 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。

- ・引っ越してきた時より、元気になりましたが、一人では全然外出しないし、お風呂には入れないので、すべて私が一緒にしています。ヘルパーさんと外出したり、デイケアに行けるようになればもっと安心ですが、なかなか無理なようです。でも、以前は、看護師さんやヘルパーさんを受け付けなかったことを思えば、少し落ち着いているし、精神的にも良くなってきたのだと思いますので、皆様のおかげだと感謝です。よろしく願いいたします。
- ・意見、要望等はありません。細かいところまで大変気にかけてくださり、満足しております。これからもよろしく願いいたします。
- ・一か月に一度ではなく、時々には月に2回程。看者の様子に気がつかないことが多いので(ベッドや介護の仕方など)家族の悩みや(例 ショートステイの件)指導をお願いしたい。
- ・賀状をいただきありがとうございました。母もとても満足しています。今後ともよろしく願いします。
- ・母の介護支援をいろんな形でしていただき、とても感謝しております。お陰様で何とか約1年7か月間、頑張ってきました。これからもっと年齢を重ねどうなっていくのだろうととても不安ですが今は1日でも長く、現状維持で平穏な日々が続きますように願っています。また今後とも介護にて迷い困ったことに直面した時には是非ご相談をさせていただけたらと持っておりますのでよろしく願いいたします。
- ・今後ともよろしく願いします。
- ・とてもよくしていただいているので大変助かっています。ありがとうございます。
- ・園を訪問するとみなさん明るく挨拶をしていただき、気持ちが明るくなります。今後ともよろしく願いします。
- ・緑風会相撲窓口でワンストップの部所が望ましい。

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、利用者様、家族様のニーズを
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

