
平成29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

平成30年3月12日



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。

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。

1. 調査概要

- | | |
|--------|-------------------|
| ① 調査対象 | 当事業所の利用者様ならびに契約者様 |
| ② 調査時期 | 平成30年2月 |

2. 回収結果

- | | |
|-------|-----|
| ① 回収率 | 75% |
|-------|-----|

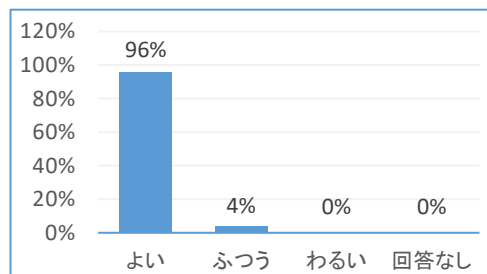
問1 お答えいただきましたご利用者・ご家族様について教えてください

ご利用者様もしくはご契約者様に回答いただきました

問2 担当介護支援専門員(ケアマネジャー)について教えてください

①介護支援専門員(ケアマネジャー)の言葉づかい、服装、身だしなみは適切ですか？

よい	ふつう	わるい	回答なし
96%	4%	0%	0%



※その理由を具体的に教えてください

- ・清潔で、動きやすい服装が良いと思います。
- ・言葉づかいも丁寧で聞きやすく、話しやすいと思います。
- ・いつもきちんとした服装で来られます。いつも笑顔で対応してくれます。
- ・すべてよくしてもらっているので、特に理由はありません。感謝しています。これからもよろしくお願いします。
- ・いつも明るく、身だしなみも整い、こちらの立場になって考えてくださるのが、よくわかります。また、こちらの要求も快く受け入れてくださっていつも感謝しています。
- ・一生懸命な態度に好感が持てます。

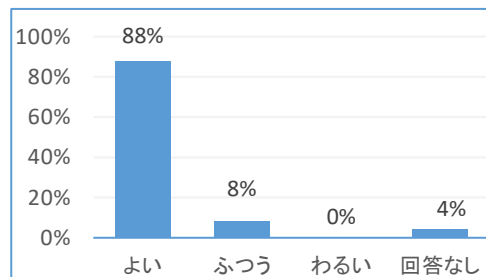


パンツにスニーカーと一見ラフな服装で訪問させていただいておりますが、迅速に対応ができるよう動きやすい服装を心掛けております。ご理解、誠にありがとうございます。丁寧な言葉使い、笑顔に癒し、今後も皆様にわかりやすい説明ができるよう努めます。



②現在、訪問にお伺いしている時間帯や所要時間は適切ですか？

よい	ふつう	わるい	回答なし
88%	8%	0%	4%



※その理由を具体的に教えてください

- ・前もって電話をかけてくださるので、ありがたいと思っています。
- ・事前連絡どおりに来られるので。
- ・こちらの要望に合わせてくださる。
- ・電話での対応などこちらの時間に合わせてくれます。時折、家の中の悩み事や困ったことなどを聞いてもらっています。そしてアドバイスももらっています。
- ・利用者と別世帯なのでデイサービスの見送りの時間に合わせてくださるのでとても助かります。また、前もって必ず連絡があるのも助かります。
- ・事前に日時の都合を聞いてもらっています。
- ・いつも訪問してほしい時に対応してくださるのでずいぶん助かっています。
- ・訪問の時は必ず連絡してくれます。

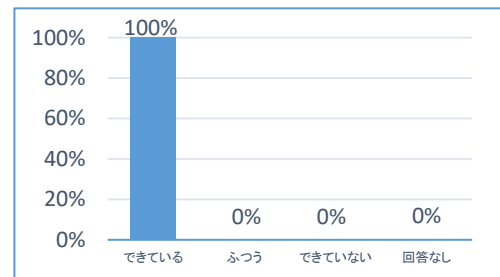


御本人様や御家族様の生活スタイルに合わせ、ご迷惑がかからないよう努めてまいりますが、介護支援専門員として担当をさせていただく中で、御本人様や御家族様の要望、また生活上の困り事を把握するため、生活面を確認させていただく場合などがございます。ご了承ください。



③介護支援専門員(ケアマネジャー)はご利用者様やご家族様のお話に耳を傾け寄り添った対応が出来ていますか？ 思いを伝えることが出来ていますか？

できている	ふつう	できていない	回答なし
100%	0%	0%	0%



※その理由を具体的に教えてください

- ・園での出来事を詳細に説明してもらっている。
- ・ご迷惑かなと思いつつも色々とお話して時間をとらせてしまうこともありますが、良く聞いてくださって、助言して下さり、ありがたく思っています。
- ・他の専門員の事はわかりませんが、個人的には適切だと思います。
- ・幸いなことにケアマネジャーさんを小さいころから存じ上げているので、とても話しやすいです。却ってこちらのほうが馴れ馴れしすぎているのではないかと反省します。
- ・認知症の母がいますので、昨日のことなど詳しく説明して、園での対応をお願いします。
- ・優しく対応したり、的確にアドバイスしてくださるので信頼しています。
- ・家族の一員のように頑張ってくれています。

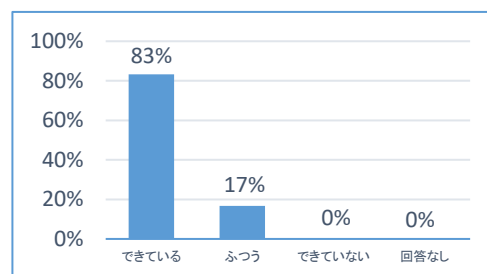


様々なご提案ができるよう、常に努力し、少しでも多くの情報が把握できるよう努めます。
また、わからないこともあるかと思いますが、その都度、確認し、皆様へ正確な
情報が提供できるよう努めます。



④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？

できている	ふつう	できていない	回答なし
83%	17%	0%	0%



※その理由を具体的に教えてください

- ・制度自体が複雑かつ階級区分があり過ぎてすぐにはピンとこないところがありますが、まあ適切と感じます。
- ・こちらの質問に的確に答えてくださるので、とても解り易いです。
- ・わからない時は順序立てて説明してもらいます。
- ・内容的によくわからない。
- ・なんでも理解しやすく教えていただいています。
- ・全て任せているので安心しています。

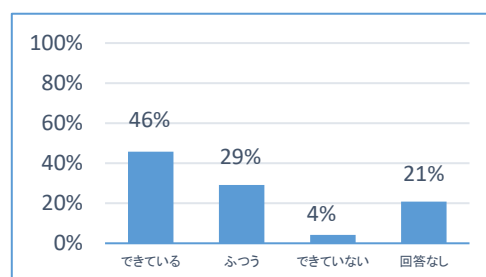


介護保険制度を利用するにあたり、様々な要件等があり、複雑になっています。
また、平成30年度介護報酬改定がございます。それに伴い、単位の変動など多くの見直しが行われる予定となっております。
ご利用になるサービスにおける変動については、その都度ご説明をさせていただきます。
また、不明な点などありましたら、ご遠慮なくおたずねください。



⑤地域の社会資源(町の福祉サービス)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)

できている	ふつう	できていない	回答なし
46%	29%	4%	21%



※その理由を具体的に教えてください

- ・必要最低限の情報は教えてもらっています。
- ・わからない。
- ・今のところそのような話はしていませんが、必要になればわかりやすく説明して下さると思います。
- ・まだ我が家の場合は必要を感じないので。
- ・より良い情報があったら教えてください。
- ・以前、母が説明を受けたかもしれませんが、何年も前のことだと思います。私は説明を受けた記憶はないのですが…。最新版の資料があればいただけませんか？
- ・町の福祉サービス(例えばおむつ給付)についてどのようなルートで給付されるのですか？

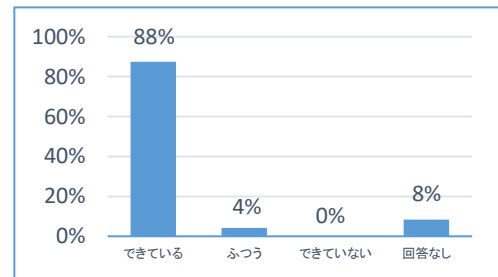


町の福祉サービスの利用についても介護保険同様、様々な要件（例えば、要介護3以上や独居世帯など）がございます。その要件に該当する場合、ご説明をさせていただいております。必要であればいつでも情報提供させていただくことは可能です。



⑥居宅介護サービス計画書(ケアプラン)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？

できている	ふつう	できていない	回答なし
88%	4%	0%	8%



※その理由を具体的に教えてください

- ・小さな変更にもよく対応してもらっています。
- ・今のところ、こちらの希望どおりに計画書が出来ている。たとえば、日にちを増やしてほしい時もすぐに計画してくださった。
- ・ケアプランは家族の希望通りにしてもらっています。
- ・要望すれば相談に乗ってもらえたすかかって看護するものにとって助かっています。

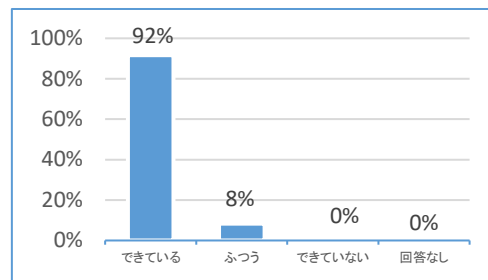


御利用者様、御家族様の意向に添えるようなサービスが提案できるよう今後も努めます。



⑦介護支援専門員(ケアマネジャー)は急な変更や対応に迅速に応じていますか？
(サービスの追加や急変時など)

できている	ふつう	できていない	回答なし
92%	8%	0%	0%



※その理由を具体的に教えてください

- ・確認の連絡も適切であることから。
- ・急にショートステイを利用したり、変更をお願いすることが度々ありますが、迅速に対応していただき、ありがたいと思っています。
- ・困った時などすぐに対応していただけます。
- ・日にちを増やしてほしい旨、申し出たらすぐに応じてくださった。
- ・時々、送迎の方への苦情がありますが、よくしてもらっています。頼りにしています。
- ・圧迫骨折をしたとき、介護ベッドや腰掛け便座の手配を迅速にいただいた。
- ・電話をすれば相談に乗っていただき、困っていることがあれば早急に対応していただいている。
- ・こちら側の要望を聞いてくれてすぐ対応してくれます。



御利用者様、御家族様の意向に添えるようなサービスが提案できるよう今後も努めます。



問3 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。

- ・デイサービスに前日から用意して喜んで行っています。よろしくお願いします。
- ・介護保険制度の分かりやすい冊子があれば見たいです。
- ・いつも大変お世話になっております。心が折れそうな時、私の心の叫びを聞いていただき、支えて頂き、何とか介護に頑張っております。
- ・今のままで結構です。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
- ・母のケアプラン等の組み立てまたアドバイス改めてお礼申し上げます。おかげさまで母の体調も安定してきました。加齢による衰えは否めませんが、自立した生活のリズムを本人が持っている現在に感謝している次第です。
- ・24時間の看護、時々本人もデイサービスを利用してほしいのですが、どうしたらデイサービスに行ってもらえるか、今、私の悩み(家の中にだけいる本人を)外に連れ出したいのですがチャンスの方法が解らない。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

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、御利用者様御家族様のニーズを
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

