

# 令和元年度 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2年3月18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 令和元年1月

### 2. 回収結果

- ①回収率 67.6%

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



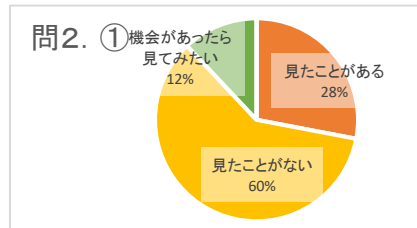
問1. お答えいただきます利用者様、家族様について教えてください。

※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。

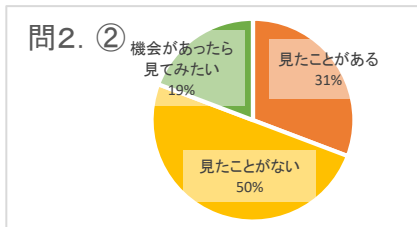
① ホームページについて

見たことがある	28%
見たことがない	60%
機会があったら見てみたい	12%
未回答	0%



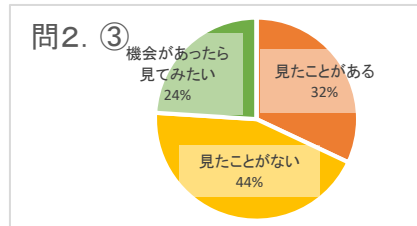
② パンフレットについて

見たことがある	31%
見たことがない	50%
機会があったら見てみたい	19%
未回答	0%



③ 広報誌等について

見たことがある	32%
見たことがない	44%
機会があったら見てみたい	24%
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。

①ホームページについて

- ・ 食事の献立や行事内容、文化祭など地域の方々とのふれあいがあり、園内の皆さんも嬉しそうでした。

②パンフレットについて

- ・ 鳳寿園の内容が詳しく書いているので、読みやすい。

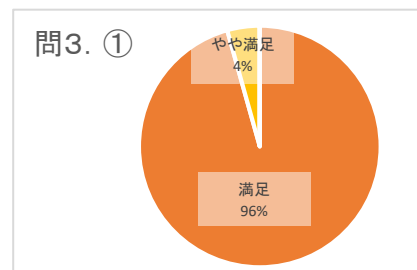
③広報誌等について

- ・ 行事もよいのですが、一日の流れの様子もあると理解し、ほっとするのではないのでしょうか。

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%
未回答	0%



※その理由を具体的に教えてください。

- ・言葉遣いや態度に優しい気遣いが感じられる。
- ・さわやかでとても立派な人だと思います。信頼しています。
- ・相談によくのってくださって、丁寧に接していただき、本当に感謝しています。
- ・いろいろとよく気がついてくださり、何かあったらすぐに連絡して下さいます。
- ・言葉遣いが優しく、丁寧に何でも教えてもらえます。
- ・とても丁寧に、優しく対応していただき、安心感があります。いつも笑顔で元気をもらえます。
- ・親しみやすい口調で相談しやすい。
- ・いつもはきはきと感じ、よく母に接していただいています。
- ・わかりやすい説明や具体的な数字などすぐ出してもらえるので、助かります。
- ・担当人数も多いのに細かく指導し、ケアしてくださるので、頼りにしています。  
相談にもものってくださり、ありがとうございます。
- ・わからないことも多いので迷惑をおかけしていると思いますが、よく相談にのっていただいて助かっています。

※『特別養護老人ホーム吉富鳳寿園』についてのご意見もありましたので、ご紹介します。

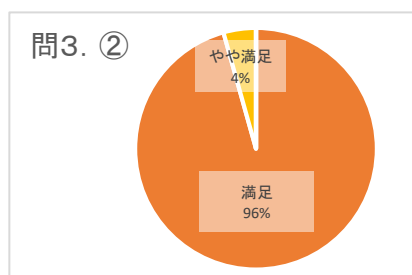
- ・皆様のあいさつが素晴らしい

※『デイサービスセンター吉富鳳寿園』についてのご意見もありましたので、ご紹介します。

- ・送迎時、あいさつしてくれる

- 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	96%
やや満足	4%
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。

- ・些細な相談にも快く対応してくれる。とても話しやすいですよ。
- ・わかりやすく説明してくれ、とても寄り添ってくれていると思います。とても話しやすいです。
- ・母は人見知りをしますが、ケアマネジャーの方とは友達みたいに話をします。
- ・話しやすい雰囲気を作っていただいています。
- ・在宅介護から施設介護も考えて相談すると「施設入所を考えて申し込みをすること」を提案され、また順位きめがあるので、申し込みをしてもすぐに入れるわけではないとのことでした。
- ・声掛けをよくして下さいます。
- ・時々訪問し、本人と話してくれたりして刺激をいただき、本人も喜んでいます。
- ・土日にデイサービスへ行けるようになったこと、入浴の件も本当に良かったなと思います。

- ・なんでも相談できます。すぐに入院できない時、ショートステイをすすめていただき、安心しておまかせしています。
- ・いろいろな具体例を提示してくれる。
- ・家族や本人に寄り添ってくださいます。安心しています。

※『特別養護老人ホーム吉富鳳寿園』についてのご意見もありましたので、ご紹介します。

- ・部屋にいなかった場合でもすぐに探しに行ってくれたりしています。

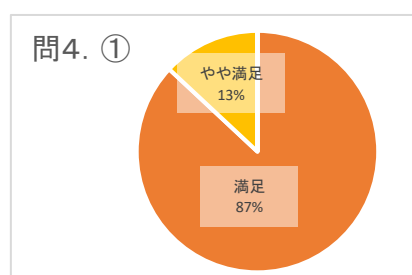
※『デイサービスセンター吉富鳳寿園』についてのご意見もありましたので、ご紹介します。

- ・毎回、当日の健康状態を聞いてくれる。

#### 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	87%
やや満足	13%
どちらともいえない	0%
やや不満	0%
不満	0%
未回答	0%

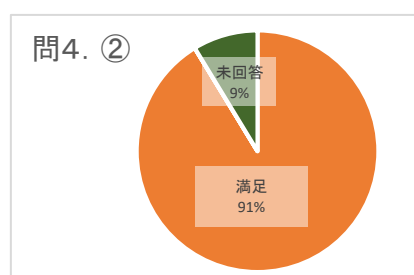


※その理由を具体的に教えてください。

- ・介護保険制度や各サービスは初めてで右も左もわからなかったけど、丁寧な説明で分かるようになりました。
- ・こちらが質問したことにもきちんと説明してくれてわかりやすい。
- ・サービス内容についてよく理解しているので安心して質問ができる。
- ・本人も納得しています。
- ・福祉用品が必要なとき、業者を紹介してもらった。
- ・すべて満足しています。ありがとうございます。
- ・なるべく相談をしていますが、役場に申請をすると介護者にいくら介護料がいただけることなど詳しく知りたいです。

- 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	91%
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	9%

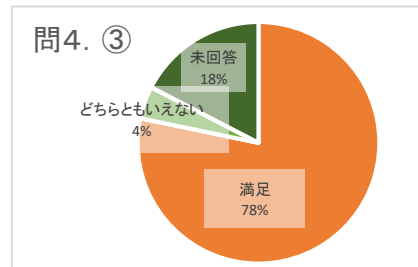


※その理由を具体的に教えてください。

- ・すべて反映できています。
- ・要望通りになっている。
- ・すべてお任せしています。

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	78%
やや満足	0%
どちらともいえない	4%
やや不満	0%
不満	0%
未回答	17%

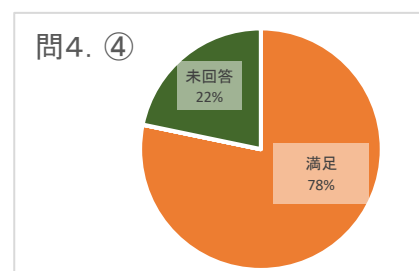


※その理由を具体的に教えてください。

- ・安心しています。
- ・ショートステイを利用するようになると、家族も自分の時間が作れ、また気分転換にもなり、リフレッシュできてよい方向に向かっていると思います。
- ・デイサービスに行く日を楽しみにしています。外食、買い物、お花見等のレクリエーションは特に喜んでいきます。
- ・認知機能は徐々に低下しているものの、他の機能は維持できており、会話も今のところ支障はないけど、サービスを利用させていただいているおかげだと思えます。
- ・散歩のための外出が増えた。
- ・友達ができて、毎日楽しく会話しています。
- ・デイサービスから帰ったとき、今日の出来事を話してくれる。
- ・優しく接してくれてよかったと言っています。
- ・デイはとても楽しそうです。
- ・症状的には変わりなく、少しずつ進行していると思う。
- ・母が明るくなりました。
- ・デイサービスに行くことでストレスが発散できている。

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	78%
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	22%

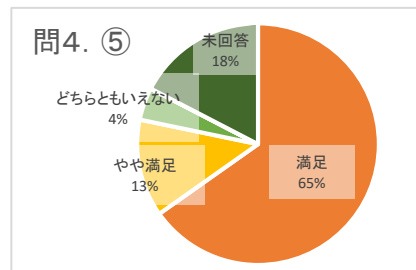


※その理由を具体的に教えてください。

- ・気持ちよく迅速に対応してくれています。
- ・急なことが多いですが、優しく丁寧な対応をしていただき、とてもうれしく思っています。
- ・急用、病気等でデイサービスに行けない時、電話で対応してくれる。
- ・本人に寄り添ってくださいます。助かります。
- ・ショートステイの最終日は、台風接近のため、急遽帰宅日を1日延長していただきました。またショートステイをキャンセルすることになったとき、気持ちよく対応してくれました。
- ・主介護者が急に病気入院することになり、ショートステイをお願いしたところ、迅速に対応していただき、利用することができるようになりました。ありがとうございます。
- ・デイケアの日、直前にキャンセルの電話をしてしまい、感じよく対応していただきました。

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	65%
やや満足	13%
どちらともいえない	4%
やや不満	0%
不満	0%
未回答	17%

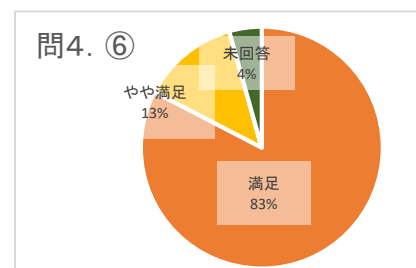


※その理由を具体的に教えてください。

- ・介護手当をいただけるのならシステムを教えてください。
- ・介護手当など知らなかった手続きをしていただきました。
- ・町の福祉サービスの情報提供をしていただき、介護手当の支給を受けることができるようになりました。
- ・今後必要になればお願いします。
- ・いつもわかりやすいです。
- ・町の福祉サービスの提案もよくしていただいています。

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	83%
やや満足	13%
どちらともいえない	0%
やや不満	0%
不満	0%
未回答	4%

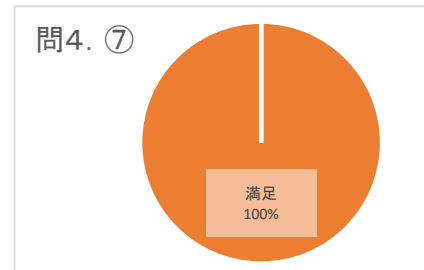


※その理由を具体的に教えてください。

- ・よいアドバイスをいただいています。
- ・いろいろ提案していただいています。
- ・細かい提案やアドバイスをよくしていただいています。
- ・2ヶ月に1度くらい事業所を連れてきてくれて、今後のデイサービスの方法を話してくれる。
- ・転倒予防のための歩行器を本人に寄り添ってくださった。
- ・相談にのってくださるのでなんでも相談するようにしています。

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	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。

- ・言葉遣いも、礼儀も正しく、信頼しています。
- ・とても信頼しています。
- ・とても信頼できて、相談しやすいです。これからもよろしくお願いします。
- ・とても話しやすく、相談しやすいのでずっと担当でいてほしい。
- ・相談しやすく信頼できます。
- ・心配りが素晴らしい。
- ・いつも笑顔で接してくださっています。
- ・相談だけではなく、ついつい愚痴も出てしまい申し訳ありません。
- ・本人の状態をきめ細かく把握していただいている。また、変化の様子を適宜教えていただける。
- ・ケアマネジャーとしての立場を意識され、必要以上に家庭の情報を聞くことはありません。

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。

- ・今後ともよろしく願いいたします。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。
- ・ケアマネジャーが頻繁に交代となるため、中長期的な相談がしづらい。
- ・本当に心が折れそうなとき、心の叫びを親身になってきいていただき、ありがとうございます。先が見えない中、日々年老いていく弱っていく母を見るのはつらいものもありますが、現実を受け止め、何とかやっていけるのも、ケアマネジャーさん、ヘルパーさんのおかげだと心より感謝しています。

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  
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

