

訪問介護 アデリーケア練馬事業所

2013年 介護サービス利用者アンケート調査 集計結果

(お客様満足度調査)

アンケート配布数	32 (2013年12月)
アンケート回収数	23
回答率	71.9%

● このアンケートに回答される方についてお尋ねします。

問1. ご回答下さる方はどなたですか。

利用者様本人	19
ご家族様	3
利用者様とご家族様	1
その他	0
無記名	0

● ホームヘルパーについてお尋ねします。

問2. ヘルパーの態度や言葉遣いは良いですか。

良い	23
悪い	0
どちらともいえない	0
その他	0
無記名	0

問3. ヘルパーは時間通りに来ていますか。

はい	22
いいえ	0
どちらともいえない	0
その他	0
無記名	1

問4. 相談や依頼などをされるととき、ヘルパーや職員は丁寧に対応していますか。

はい	23
いいえ	0
どちらともいえない	0
その他	0
無記名	0

問5. ヘルパー同士の連絡・連携は十分に取れていると感じますか。

はい	15
いいえ	2
どちらともいえない	6
その他	0
無記名	0

【記載事項】

- ・上司との連絡が十分に取れていない。
- ・仕事の伝達は出来ている。

問6. ご友人や知人が介護でお困りの際には、現在利用されている「アデリーケア」のヘルパーを紹介したいと思いませんか。

はい	17
いいえ	2
どちらともいえない	4
その他	
無記名	

- 【記載事項】
- ・紹介するには責任がある為、安易には出来ない。
 - ・ヘルパーの仕組みがよく分からないので他に紹介していいかどうか分からない。
 - ・必ず紹介します。

● 事業所の運営・サービスについてお尋ねします。

問7. 「アデリーケア」の事業所(サービスを含め)で評価できる点を教えて下さい。(複数回答可)

介護技術	3	
丁寧さ・態度	15	
相談・対応	8	
知識・情報提供	4	
マナー	7	
その他	1	急な依頼も対応していただきました。
無記名	5	

(具体的に評価・お褒めいただける点などあれば、是非、ご記入をお願い致します。)

- ・プライバシーは守られていると思う。
- ・いつも自然体でいらっしゃるので気を使うことがございません。
- ・良く人の話を聞いてくれますのでほっとします。
- ・今までの経験を気楽に聞いてくれる。
- ・5分前には来ていただいて、とても丁寧な対応に大変満足しております。今後とも宜しくお願い致します。
- ・時間をが正確だと思います。手早くお仕事をされています。
- ・急に具合が悪くなり病院と連絡、タクシーの来る間、ついていてくれた。
- ・掃除・片付けを丁寧にしてくれ、テキパキと作業が早い。買い物についてヘルパーさんより新鮮さを教えてもらった。夫が永眠した際に、来る度に遺骨と遺影に手を合わせて焼香してくれた。
- ・明るい人、心が温かい人なので話しあうことでやすらぎを頂いております。お掃除もきちんとキレイにして頂いています。介護の制度に感謝しております。
- ・会社が若く、ヘルパーが若く、人生の先輩として今までの経験談をいろいろと話しますが、気楽に聞いて頂き感謝しています。義務的なヘルパーは大切ですが、会話することも大切です。
- ・全員の方が親切でとても助かっております。新しい方もそれなりに一生懸命やっただき、本当に有難く感謝しております。いつも有難うございます、よろしくお願い致します。今後もつづけていただきたいと思います、本当に御苦労様です。

問8. 「アデリーケア」の事業所・サービス全体で改善して欲しい点がありますか。(複数回答可)

介護技術	2
丁寧さ・態度	1
相談・対応	1
知識・情報提供	3
マナー	1
その他	
無記名	11

(具体的に「改善すべき」「注意すべき」などとお感じになる点がありましたら、アドバイスとしてご遠慮なくお書きください。)

- ・本年2月にお世話になってから5人目となりました。気心が知れて気楽に話せるには時間がかかり初体面だと気を遣います。なるだけ固定して頂きたい。

- ・介護サービスが指定日に急遽受けられない事情が発生した時に、他の曜日に振り替えが可能なように、ヘルパーさんの人数を増やして欲しい。
- ・アデリーさんは介護のプロで家族の方は経験をしてはじめて知ることも多い。こういうサービスを受けられればラクになるという情報すら知らないこともあると思うので日々、情報提供をしていただけると助かります。
- ・私の場合、介護を(直接)受けていないので分かりません。
- ・介護の方はして頂いておりませんのでよくわかりません。

問9. 訪問介護事業所「アデリーケア」の運営・サービスに対しての満足度はいかがでしょうか。

大変満足している	7	
満足している	12	重複回答1件あり
やや不満がある	1	
大いに不満がある		
無記名	4	

問10. 日頃よりお感じになっている「アデリーケア」の事業所やヘルパーに対するご意見やご要望、その他お気づきの点などご自由にお書きください。

- ・大変満足。
- ・まだ色々してもらってないので良くわかりません。
- ・皆様よく頑張っておられると思います。国の方針が縮小になると思うので大変だと思います。
- ・本人も大変満足しておりますし、私共家族も感謝しております。
- ・初めての事でよい経験になった。
- ・お世話になってまだ日も浅いので外の事業所のことも知らないのですが意見を書く事が出来ませんが派遣されて来るヘルパーさんは、テキパキと家事を気持ちよくやってくれるので感謝しています。
- ・満足しています。
- ・明るく控えめで丁寧に掃除をしていただき、とても助かりました。初めての事でしたが、よい経験になりました。ありがとうございました。
- ・社長さんはとてもやさしいすてきな方だなと思いました。
- ・現状で満足です。

今後の改善取り組み内容

- ・ヘルパーとして相談を受ける立場として丁寧に誠実に対応させて頂いているつもりではありますが、まだ完璧とはいえない現状にあると思っております。どのヘルパーもご利用者様・ご家族に寄り添った形で支援していきたいと考えております。また、介護技術や知識の稚拙さがアンケートからも伺えますので、今後は研修・同行訪問等を通して、より精進してまいりたいと考えております。
- ・ヘルパーの人員が少ないという現状もあり、急な対応や予定変更について十分対応できない状況でもあります。今後もこまめに良いヘルパーを採用し、可能な限りで臨機応変に対応できるようにしてまいりたいと思います。また、なるべくヘルパーの入れ替えを少なくするよう、同じ人間が継続して入り続けられるよう予定を調整していきたいと思っております。
- ・日々、地域で行われる会合や研修等にぜひ積極的に参加し、事業所の取り組み・存在等について周知をしていきたいと思っております。

皆様からの貴重なご意見ご指摘、誠にありがとうございます。今後の取り組みにぜひ活かさせて頂きたいと思っております。今後ともどうぞご支援の程、よろしくごお願い致します。