

訪問介護 アデリーケア練馬事業所

2014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	30
アンケート回収数	22
回答率	73.3%

● 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	15
ご家族様	6
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	21
悪い	0
どちらともいえない	1
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	0

問4. 相談や依頼などをされる時、ヘルパーや職員は丁寧に対応していますか。

はい	19
いいえ	0
どちらともいえない	1
その他	1
無記名	1

あまり依頼はしていないので

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	14
いいえ	2
どちらともいえない	5
その他	1
無記名	0

【記載事項】 ・わからない・利用期間が短いのでわからない。
・わからない。

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	12
いいえ	2
どちらともいえない	6

その他	1
無記名	1

- 【記載事項】
- ・機会があれば話の中で話題として勧めたい。
 - ・要支援なのでよくわからない。
 - ・自分の友人は遠方なので無理かもしれない。

● 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ください。(複数回答可)

介護技術	3
丁寧さ・態度	20
相談・対応	7
知識・情報提供	2
マナー	13
その他	0
無記名	2

(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。)

- ・時間厳守。
- ・時間が正確で、本人にとっても丁寧に対応して下さいで大変感謝しています。
- ・利用者本人はもとより家族にもとても優しく接して下さい、ありがたく思っています。
- ・困った時など相談すると考えて対応して下さいます。
- ・私の家に来て下さる人は大変優秀な方ばかり。嬉しく思います。特に佐野さんは大好きな人。
- ・真面目に丁寧に良くやってくれます。
- ・親切に対応して下さい、大変ありがたい。
- ・だいたい急なサービス提供依頼にこたえて頂いている所は良いと思います。
- ・受け答えが感受性豊かで彼女たちが来てくれるのが楽しみ。娘みたいな年頃なので。
- ・利用日数短いですが手際よく処理され安心した介護をされていることに感謝しております。
- ・真面目で礼儀正しくて満足しています。
- ・気立てのよいお方です。やさしいお方です。来て下さる日を楽しみにしています。ありがとうございます。

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	4
丁寧さ・態度	2
相談・対応	3
知識・情報提供	4
マナー	1
その他	2
無記名	11

(具体的に「改善すべき」「注意すべき」など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。)

- ・月一回くらいで結構ですので細部の掃除等希望します。
- ・例として何枚も靴下を履いている冬に「玉ねぎの皮をむいている様だ」との冗談は時に通じない場合がありますので、病人にはお気遣い頂けると助かります。(健康な場合はそのとおりですね)
- ・介護だけでなく日々の話し相手になって頂ければ本人の活力になると思います。
- ・アデリーケア事業所の新しいスタート、心から応援しています頑張ってください。
- ・特になし、今まで通りで良いです。
- ・介護の具体的な手順を覚えて頂いてない時があります。(入室を裏からと申し送りをしているが何度も表玄関から入って来られる)電話をかけてもなかなか通じないところは、毎度ですが改善して頂ければと思います。
- ・どこまで何を相談していいものか判断できない。それはケアマネージャさんですか？
- ・連絡(電話等)が密でない感じがします。
- ・家事補助が中心なので、介護等についてはわかりません。大変なお仕事を若い方が務めておられるので頭が下がります。
- ・ベテランの方は良いのですが、経験が少ない方は研修などでもう少し指導をしてから一人でこさせるようにして頂きたいです。
- ・広い家に一人でいるのも時折不安を感じますが、一日おきにヘルパーさんに会えて心もなごみます。ありがとう!!

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

大変満足している	4
満足している	14
やや不満がある	0
大いに不満がある	0
無記名	5

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。

- ・1時間以内で出来る事をしていただいているので満足致しております。ありがたいと感謝しております。
- ・今後ともよろしく願いたい。
- ・女性のヘルパーをもう少し確保して頂ければよいと思う。
- ・人員を固定してほしい。
- ・田近様に大変良くして頂き今日まで元気に過ごしてきました。ありがとうございます。
- ・高齢化が進んで認知症気味で一人暮らしの方が増えると大変なことになると思います。頑張ってください。
- ・敬老館に出入りしているので食事介護を必要としている人も見受けられます。機会があれば進めてみたいと思います。

今後の改善取り組み内容

- ・ご指摘頂いていたように、ヘルパーとの連絡・調整が十分にできておらず、ご迷惑をおかけしてしまった方があり、大変申し訳なく思います。再度の情報共有を徹底していきたいと思えます。
- ・新人ヘルパーへの教育を今後も徹底していけるよう再度、こまめな研修予定を組んでまいりたいと思えます。ベテラン・新人ともに同じようなサービス水準になるよう努めていきたいと思えます。

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えます。今後ともどうぞご支援の程、よろしくお願い致します。