

訪問介護 アデリーケア練馬事業所

2012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	15 (2012年9月)
アンケート回収数	9
回答率	60%

1. アデリーケア練馬事業所の運営・サービスに対する満足度はいかがでしょうか？

1) 大変満足している	2
2) 満足している	6
3) やや不満がある	0
4) 大いに不満がある	0
5) 無記名	1

2. 弊社運営・サービスで評価・お褒めいただける点があれば、是非、ご記入をお願い致します。 (記述式)

- ・ 良くしていただき、感謝しています。
- ・ 急な依頼でも確実に対応していただけること。今後も現状は維持でお願いできればと思います
- ・ ノートへの記録を毎回頂き、本当にありがとうございます。トイレの処理が2階から1階へとお手数おかけします。親の話にも忍耐強く対応頂き感謝しています。
- ・ いつも朝早くより、お掃除に来てくださり、時計のように時間通り来て下さり、一生懸命働いて下さいます。
- ・ ヘルパーさんが明朗清純の感じで助かっています。
- ・ 大変礼儀良く接して頂き喜んでおります。お仕事も手早くきれいにして頂き満足しています。
- ・ 利用者の立場になって良くして頂いているので、とても感謝しています。
- ・ 特に可も不可もなく経常である。
- ・ 若い頃と違いまして、皆様に助けられ、1日でも長生きしたいと願っています。

3. 「改善すべき」「注意すべき」などお感じになる点がありますか？ (記述式)

- ・ 電話しても不在である時が時折あるところ。急な依頼を前日や当日まで広げて頂ければ幸いです。
- ・ サービス向上ほどでなく、決められた時間内で正しく行って頂きたいと期待しています。
- ・ 今のところありませんので、現在のままでよろしいかと思います。
- ・ 介護関係は書類が多くて大変のことと存じます。お役人の仕事が多いからと思いますが、事務の経費も大変ですね。

今後の改善取り組み内容

- ・ なるべく管理者・サービス提供責任者が事業所内にいられる時間を多くするようシフト調整を図り、緊急な際などで対応できるように努めてまいります。また、自費サービス(自由契約)などで依頼がある際には極力対応できるよう今後もヘルパー増員を行っていく予定です。
- ・ 決められた時間内できちんと終わられるよう改めて手順書や時間管理などヘルパー教育に努めてゆきます。また、必要時にはサービス提供責任者が同行訪問を繰り返すことで問題なく対応できるようにしてまいります。
- ・ お褒めのお言葉や現在のままでよいとお言葉を頂き有難く思っておりますが、今後も引き続き自己研鑽・研修等を行っていくことで、更なるサービスの向上に努めてまいりたいと考えております。ご利用者様・ご家族様とともにこれからも在宅介護の支援を真摯に誠実に取り組んでいきたいと思っております。