

訪問介護(居宅介護) アデリーケア練馬事業所
2017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	40
アンケート回収数	32
回答率	80.0%

● 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	17
ご家族様	12
利用者様とご家族様	3
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	29	大変良いです。
悪い	0	
どちらともいえない	0	
その他	1	普通
無記名	2	

問3. ヘルパーは時間通りに来ていますか。

はい	31	キッチリと来ます
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き、ヘルパーや職員は丁寧に対応していますか。

はい	30	やさしいです
いいえ	0	
どちらともいえない	1	
その他	0	
無記名	1	

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	21	
いいえ	0	
どちらともいえない	4	
その他	5	ヘルパーさんは一人です
無記名	2	

【 記載事項 】

・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	23	聞かれたら
いいえ	0	
どちらともいえない	5	
その他	1	つきあいがないので不明
無記名	3	

● 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	10
丁寧さ・態度	25
相談・対応	16
知識・情報提供	4
マナー	13
その他	2
無記名	0

- ・いつも好感度大です。
- ・おしゃれできちんとしていらっしゃる
- ・アデリーケアのヘルパーさんは親切でいいですが、人手不足のようですので紹介は難しい

(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。)

- ・大変よくやっただいております。これからもよろしくお願い致します。
- ・広い床を丁寧に拭いて下さるのがとても嬉しいです。何時も感謝しています。ありがとうございます。
- ・いつも感謝しています。本当に有難いです。
- ・明るい方です。良い。
- ・ふとん干し、洗濯物干しの手伝いなどを快くしてくれて大変助かっております。(現在、腰痛がある為、力作業や高所での作業に不自由を感じています)
- ・気軽に話しが出来て、嬉しいです。
- ・丁寧で、かつ手早い
- ・日常のお願いも多少お願い出来れば良いと思います。
- ・仕事に入る前に皆様、手を洗うことになっているのは、とても良い決まりだと感心しています。
- ・ともかく良い方で安心出来ます。そして、やさしく対応してくれます。いい方です。
- ・いつもテイネイに対応していただいていますので、ありがたく思っています。
- ・非常にご誠実で好感度大。主人も私もご支援をうけてより一年間をすぎた今、心から感謝しております。細やかなお心配り、誕生日には、美しいメッセージを頂き、優しい言葉の数々、嬉しく、今後共よろしくお願い致します。
- ・いつも細めにご連絡頂いて、大変助かっております。母の状態も良く把握してくれて対応して頂いているので安心です。ありがとうございます。(ご家族様より)
- ・やさしい態度で対応して下さいます。時間も守って下さいます。

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	0
丁寧さ・態度	2
相談・対応	2
知識・情報提供	3
マナー	1
その他	9
無記名	18

- ・わからない
- ・別にありません。
- ・人手の増員
- ・対応できる職員を増やしてほしい
- ・料理

(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。)

- ・エアコンのフィルター掃除を取り入れて貰えると良いのですが、
- ・特にありません
- ・現在のところ とくになし。

- ・やはり人手不足でしょうか、お願いしたい時間や曜日に入っていないことが多いことです。
- ・主人も私もデイサービス等に伺った事がないので、余り介護に対する知識もなく、日々を過ごしておりますが、これからはより、いろいろとお世話になる事が多くなると考えられるので、重要な事は是非、ご指導の程、お願い致します。

問9. 現在、「アデリーケア」では介護保険や障害福祉以外のサービスを新たに検討しています。どのようなサービスが提供されると良いと思いますか。(複数回答可)

10分の延長・臨時サービス	5
リハビリを兼ねた運動トレーニング	6
見守りや相談、傾聴など介護を伴わない支援	3
お出かけの付き添い(旅行も含む)	3
(遠方のご家族様向け)室内カメラのレンタル	1
ご家族の食事作りや部屋の掃除	2
おむつや介護用品などの販売、レンタル	3
無記名	18
(その他、介護保険・障害福祉サービス以外で希望するサービスについてご意見ご要望等あればご自由にお書きください。)	

- ・病院のおむつやパット等はすごく高く、実費では無理なので、スーパーと同じ値段を希望する。一人で通院が無理な時は付き添ってほしい。
- ・利用される方の年齢や性別に合わせて希望するサービスは何か考えて対応して下さると嬉しいです。
- ・私も主人共にきれい好きなので、春に向けて部屋の掃除、拭き掃除、窓フキなど如何でしょうか？是非お願いいたします。

問10. 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	12	
満足している	15	
やや不満がある	0	
大いに不満がある	0	
無記名	5	利用していない

問11. 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。

- ・いろいろな食事の事等やってもらえて大変お世話になっており、ありがとうございます。
- ・年々、年を重ね、一人でおりますので、時々不安もありますから、こうして週2回でも来て頂き、心強く思っています。これから先も、お世話をかけると思いますが、よろしくお願い致します。
- ・よくやっていただいで感謝致しております。今後よろしくお願い致します。
- ・いつも大変お世話になり、ありがとうございます。依頼日以外にも対応して頂き、助かっております。今後ともよろしく願います。
- ・まだ回数も少ないのでよく解りません。
- ・高い所の物を下ろしてくれると助かる。換気扇のフィルター、エアコンのネット(掃除は別です)、蛍光灯の交換など
- ・田近さんへ 心より有り難う (S様より)
- ・いつも変わらず対応していただき感謝しています。非常にうれしく、ありがたく思っています。
- ・とってもやさしく対応してくれます。態度がとっても良い方ですので、掃除の日がたのしいです。
- ・親切で丁寧ですが、利用したくてもできない事が多いです。
- ・老いたりとは言え、私はいつも前向きで日々生活したいと思っております。今は元気ですが、少しでも体の具合が悪い時には少しのお手伝いができない時があると思います。主人の眼が私にとって心配なのです。お気付きの時は、ご注意くださいませ。水曜日がたのしみです。

今後の改善取り組み内容

皆様方からの温かいお言葉、職員一同ありがたく拝見させて頂きました。そうした中で細かなご要望に対応できる支援が求められているものと感じました。介護保険(障害福祉施策)では対応できない範囲においても10分の実費負担サービスなど保険外サービスを取り入れながらご要望に随時対応していきたいと考えております。また、人材不足という面でもご指摘を頂きました。すぐに解決できる課題ではありませんが、今後、職場環境を整え、職員が働きやすい、魅力的な事業所へと取り組んでまいります。

改めて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、よろしくお願い致します。