

訪問介護(居宅介護) アデリーケア練馬事業所
2018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	49
アンケート回収数	30
回答率	61.2%

● 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	10
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	1
その他	0
無記名	6

問3. ヘルパーは時間通りに来ていますか。

はい	30
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とき、ヘルパーや職員は丁寧に対応していますか。

はい	29
いいえ	0
どちらともいえない	1
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	27
いいえ	0
どちらともいえない	1
その他	2
無記名	0

・分かりません
・分からない
・お一人だけです

【 記載事項 】

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	26
いいえ	0
どちらともいえない	2
その他	2
無記名	0

- ・分からない
- ・紹介はしたいが人手がなく大変な様子なので…
- ・特にいらっしやらない

● 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	9
丁寧さ・態度	27
相談・対応	16
知識・情報提供	7
マナー	14
その他	0
無記名	0

(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。)

- ・時間通りに来てもらって作業して頂き大変よろしいと思っております。
- ・良く対応して頂いております。
- ・非常にまじめ、時間にも正確でいつも遅れる事なく、とても信用のできる方です。又、主人と私が掃除をしている時、傍で笑い、アドバイスして下さる優しい心づかいが嬉しく思っております。毎週水曜日午後1時、心から楽しみにしております。
- ・とくになし
- ・何でも良くやってくれている。
- ・お掃除等ていねいでこちらが教わる事があります。
- ・1. あいさつ、日毎の話題の切り出し方が上手、2. ていねいな作業
- ・すべて高評価
- ・人として温かいのが何よりだと思っております。
- ・時間の正確さと思いやりを合わせ持っている方です。田近様、末永くよろしくね (S様より)
- ・仕事についてお願いするといつもとても気持ちの良い返事をして下さり助かっております。ともかく感じの良い方々だと思っております。今後共よろしくお願い致します。
- ・何事も真剣に気くばりをして対応していただいています。
- ・利用してから4カ月になりますが、一回も遅れた事もなく、きれいに掃除をしてくれていますので、とても感謝しています。話にも笑顔で答えてくれますので、気持ちも明るくなります。

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	1
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	4
無記名	19

- ・特になし
- ・人手

(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。)

- ・お願いして日が浅いので、特にございません。
- ・知識をもって対応していただいていますので満足です。
- ・特にありません。(2名)
- ・浴槽はすみずみまで丁寧にやってほしい。
- ・デイサービス等、主人も私も訪れた事がないので、やはり時には、いろいろな高齢者の日常生活の在り方をお教え頂きたいと願っております。

・満足だが、部屋が片づけられないので(腰痛で)、スペースや通り道を確保する等、ここはこうしたら便利とかアイデアがあればありがたい。(頭痛であまり考えられないので) 安全動線の確保の為。

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	5
見守りや相談、傾聴など介護を伴わない支援	1
お出かけの付き添い(旅行も含む)	6
(遠方のご家族様向け)室内カメラ・テレビ電話等のレンタル	0
ご家族の食事作りや部屋の掃除	3
おむつや介護用品などの販売、レンタル	1
窓拭きなど大掃除の支援	4
無記名	16

(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。)

- ・10分 756円、少々お高くないですか？
- ・ゆくゆく何かお願いする事があると思います。
- ・特にありません。
- ・私は、家の中をきれいに掃除するのが好きなので、介護保険外のサービスをこれからは進んで受けたいと思っております。
- ・台所のシンクやガステーブルの五徳、キッチンまわりをきれいにしてほしい。エアコンのフィルターや電燈のかさのホコリをとりほいでほしい(半年に1度くらい)
- ・現在の所、十分です。
- ・近くにいい開業医がないので、評判のいい病院(内科医)を教えてください。近所の開業医の整形外科に行って、余計ひどく悪化したので、緊急時、動けなくなった時(痛みで)どうしたらいいか教えてください。
- ・最初のお約束で買い物、入浴はして下さらなくていいですとの事とお話しましたが、体調悪い時、お願い出来たら助かります。最近、少し疲れが目立ち入浴手伝って頂けると有難いです。ヘルパーさんに直接お願いしてよろしいでしょうか？

問10. 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	・重複あり
満足している	18	・重複あり
やや不満がある	1	
大いに不満がある	0	
無記名	5	

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。

- ・満足(母が近くに住んでいれば紹介したい位)
- ・真剣に対応していただいていますので満足です。
- ・すみません、特にございません。いつもありがとうございます。よろしく申し上げます。
- ・本当に良くやって頂けています。
- ・現状で結構です。
- ・大変良くしてくれています。
- ・主人も緑内障のため、これからは現在以上サービスをお願いすると思いますが、私もできる限り、私なりにがんばりたいと願っております。人と人のつながりにおいて、何よりも最も大切なのは、感謝と信頼だと信じ、アデリーケア様とも今後共、よろしくお願ひしたいと思います。
- ・日頃、丁寧に対応していただきありがとうございます。
- ・良く作業をしてもらい、大変良くしてもらい、たすかります。
- ・いつもありがとうございます。他の事業所さんもそうですが、何とか人手を増やして欲しいと思います。
- ・良く働いて下さっています。住民の気持ちを受け取って十分な仕事をこなして下さい。

・いつも時間的に一時間ですともうすこして頂きたい事がありまして、すぐ時間が経ってしまいます。30分位の延長をお願いできると良いですが10分756円ですと30分となるとけっこう負担ではないでしょうか・・・。

⇒ 当社では30分の延長サービスということも行っており、1,150円(税別)から利用可能となっています。アンケートにお名前が記載されていたので、後日、お伝えさせて頂いております。

今後の改善取り組み内容

皆様方からの温かいお言葉、厳しいご意見、真摯に受け止め、これからも職員一同、励んでいきたいと思っております。今年度は保険外サービスに関してのご意見・ご要望が多いように感じています。皆様に必要なサービスを幅広く提供できるよう検討してまいります。また、人手不足に関して改めにご指摘を頂きました。今年度は新たな職員が2名入り、現在、研修を行っている最中です。ご要望に随時対応していけるよう、技術や知識を身につけていっておりますので、今しばらくお待ちください。

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。