

2015年利用者アンケート集計

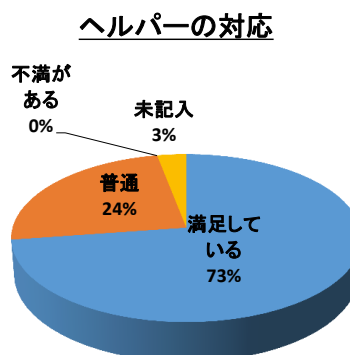
介護サービス りぼん

平成27年10月30日65通発送 12月10日集計51%の回収

あなたの気持ちに一番近いものに○印をつけて下さい。

1. ヘルパーの対応

| | 満足している | 普通 | 不満がある |
|------|--------|----|-------|
| 介護保険 | 15 | 3 | 0 |
| 障害福祉 | 3 | 3 | 0 |
| ACT | 2 | 0 | 0 |
| 無記名 | 4 | 2 | 0 |



●上記の回答理由に当るものに○をつけてください。

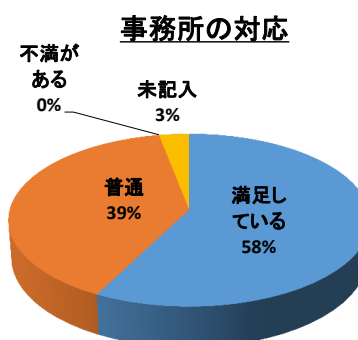
ケアの時間 12 ケアの内容 13 プライバシーの保護 9

その他（具体的に下さい）

- ・元気な挨拶して下さい、私たちの状況を理解してもらえていると感じる
- ・子供がいつもニコニコしている。ケアに問題が無いことが分かる
- ・感謝

2. 事務所の対応

| | 満足している | 普通 | 不満がある | 未記入 |
|------|--------|----|-------|-----|
| 介護保険 | 11 | 7 | 0 | 1 |
| 障害福祉 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| ACT | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 無記名 | 3 | 3 | 0 | 0 |



●上記の回答理由に当るものに○をつけてください。

対応の丁寧さ 17 伝達の方法 10 プライバシーの保護 5

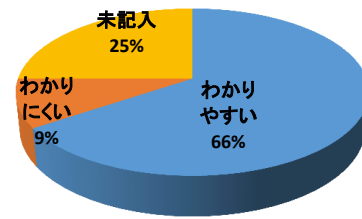
その他（具体的にお書き下さい）

- ・言葉遣いが丁寧。ヒアリングもよくしてもらっている
- ・部屋がきれいになり気持ちがいい
- ・こちらの伝達ミスのチェックをしてもらい助かっています。

3、サービス利用料金は分かりやすいですか？

| | わかりやすい | わかりにくい | 未記入 |
|------|--------|--------|-----|
| 介護保険 | 14 | 3 | 2 |
| 障害福祉 | 3 | 0 | 2 |
| ACT | 2 | 0 | 0 |
| 無記名 | 2 | 0 | 4 |

サービス利用料金



●「わかりにくい」と回答された方、その理由に当るものに○をつけてください。

請求書の書式 2 支払い方法 その他（具体的にお書き下さい）

4、自費サービス

りぼんには「なんでも隊」という自費のサービスがあります。

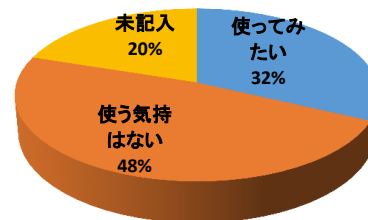
制度(注1)では対応できないようなケア（庭の草取り、病院内の付き添い、換気扇掃除、見守りや安否確認など）に1時間2000円（制度でのケアに引き続いての場合は15分500円から）で対応しています。

依頼したいとお考えになりますか？また、対応してほしいと思うケアがありましたらご記入ください。

（注1、介護保険や障害福祉によるサービスです。）

| | 使ってみたい | 使う気持はない | 未記入 |
|------|--------|---------|-----|
| 介護保険 | 6 | 2 | 4 |
| 障害福祉 | 4 | 2 | 3 |
| ACT | 2 | 0 | 0 |
| 無記名 | 0 | 3 | 1 |

自費サービス



●どのようなケアを希望するか具体的にご記入下さい。

- ・換気扇、草取り、旅行の同行

5、その他事業所に対して感じていることを何でもお書きください。

感謝 7件

=考察=

回収率の低下、特記の減少からアンケートの様式変更も今後考えてはどうかとの意見があった。

どの項目に対しても「普通」との返答が増加した。利用者のサービスに対する評価に甘さが無くなり、

「やってもらう」から「適切にサービスを受けている」と言う意識に変化していることがはっきりうかがえる。

ケアを提供する側も意識を高めて行く必要がある事は十分理解しなければならない。

「やってあげたのになぜ？」「そうとられるとは？」的な言葉がケア者から出ないよう研修も考えて行きたい。

総合事業の参入に向けてとても参考になる結果だったと感じる。