利用者アンケート

実施年月　平成25年8月
配布枚数　170枚　　回収枚数　155枚

ご指摘いただいた内容	対応
窓ガラスを少し拭いていただきたい。	窓ガラスを少しは拭くことができる場合を個別に提供責任者が説明する。
布団干しをお願いしたい。	サービス時間内では取り入れができないし、天候も関係するので、計画としては難しい。ケース担当者で可能な方法を話し合う。
ケアマネへ、電話の方が対応が少々暗く感じる。もう少し明るく電話対応してほしい。	事務所の全員が、電話の対応はできるだけ明るく対応するよう心がける。
もう少し相手軸で考えてほしい。（居宅介護支援・訪問介護利用）	利用者さま中心に考えることは基本である。全員が基本に返って対応することを確認。
ヘルパーが訪問時に手洗いをきちんとしないで調理する。咳をしているのにマスクをしないで調理をしている。	ヘルパーサービス提供の基本として、訪問時はきちんと手洗いすることと、少しでも咳が出る時はマスク着用することを徹底する。

利用者様からいただいた良かった意見（一部のみ抜粋）
★ケアプランと訪問介護利用のみなさまから
みなさま、親切にやってくださって感謝しています。
みなさま、事務的な処理ではなく、暖かく、やわらかく接してくださり、うれしくなります。
ケアマネ、ヘルパーさんから、元気をもらっています。明るく接してくれて感謝しています。
親切、ていねいで利用者の立場で考えてくれる。
通院時に移動サービスを受けていますが、その際の対応がていねいで好印象を持っています。
いつも笑顔のヘルパーさんに安らぎます。いつまでもヘルパーさんにお任せでなく、少しずつでも私自身で、できる限り体を動かし、努力しようと思っていますが、年を重ねてなかなか良い結果は出ないです。
★ケアプランのみの利用者さまから
こちらが気が付かない点を教えて下さり、より良いケアを受けられ、感謝しています。
いつも明るい笑顔で訪問してくださり、小さな質問にも誠意をもって答えて下さる。
対応が早いです。安心して相談ができます。
きめ細かい対応で助かります。
本人はともかく、介護者の言葉もよく聞いてくれてとてもうれしく思っています。