利用者アンケート

実施年月　平成 27 年 9 月

配布枚数　335 枚　　回収枚数　241 通

☆サービスの評価　　①満足している＋おおむね満足している＝ 228 通

②どちらでもない＝ 11 通　　やや不満＝ 1 通　　不満＝ 1 通

ご指摘いただいた内容	対応
２度拭きなどていねいな掃除の依頼	介護保険サービス内容や決まり、制度外サービスでも限られた時間内でのお手伝いでご希望に沿えない時もあることを説明させていただきます
時間内目いっぱいサービス提供をしてほしい	5 分前に記録の時間とさせていただきます
サービスの説明や書類の説明が不十分	しっかりていねいに説明するよう徹底いたします
時間変更などの連絡の仕方は電話だけでなく紙ベースが適切と思う	個々の事情に応じて対応させていただきます

利用者様からいただいた良かった意見（一部のみ抜粋）
★訪問介護の利用者様から
ヘルパーさんの援助があってこそ独り暮らしを維持していけると感謝しています
何人もの方が関わっているが、どの方も気持ちよく接してください。
訪問時の笑顔が病人や家族を和ませてくれる
ヘルパーにお願いできる時間がもう少し欲しい
ヘルパーの仕事の範囲など、勉強していきたい
★居宅介護支援の利用者様から
介護者の立場になり優しく接してくれる
迅速な対応をしてくれる
誠実な方に訪問してもらい、落ち込んでいた夫が前向きになりました
夫の顔を見て声をかけてくれ、お見えになるのが待ち遠しい