

ご利用者様アンケート結果

実施年月	令和元年8月～9月	
回収枚数	199枚	
サービスの評価	満足している	155通 (77.9%)
	おおむね満足している	36通 (18.1%)
	どちらでもない	6通 (3%)
	やや不満、不満	0通
	未記入	2通 (1%)

ご指摘いただいた内容	当法人の対応内容
一方的に決めてから来る	ヘルパーの派遣時間の連絡に問題があったため、ご本人に面会し謝罪するとともに、連絡を確実にを行うよう徹底しました。
清掃ていねいとはいえず70点	ご本人に面会しお聞きしたところ、3か月ほど前まで訪問していたヘルパーがていねいでなかったが、現在のヘルパーはていねいに行っていると確認させていただきました。
訪問介護のヘルパーさん達には概ね満足していますが、事業所さんの対応(ケアマネージャーさんを6か月以上引き受けていただけなくてとても不安に感じました)等で受けていただけない理由等をはっきり説明していただきたかったです。	当法人では訪問介護のみの担当で、ケアマネージャーは別事業所であることを説明し、ケアマネージャー事業所に連絡しました。

利用者様からいただいたよかった意見 (一部のみ抜粋)
★訪問介護の利用者様から
仕事が大変丁寧です。会話も楽しくプラス志向で掃除をしていただいております。
利用者に対して気分を引き立てるよう明るく、はっきりと大きい声で会話をしてくれ、自分から動作するよう、ていねいに誘導を心がけてくださって有難い次第です。
認知の低下に伴い、焦燥感が生じていることで人に対しても失礼な対応が強くなっている母に、いつも優しく接していただいております。
★居宅介護支援の利用者様から
家族に話づらい事も訪問時にきちんと伝えてくださったり、相談事や聴いて欲しい事も聞いていただいております。
毎月の訪問に明るい会話で、また偶然夫と同郷で話がはずんでいます。夫は毎回同じ事(昔の)を喋っていますがうれしく聞いて下さいます。
提出文書についてていねいに指導してくれる
我々夫妻の健康状態を色々と確認され適当なご意見いただき、大変参考になります。