

ご利用者様アンケート結果

実施年月	令和3年7月～9月	
回収枚数	161枚	
サービスの評価	満足している	122通 (75.8%)
	おおむね満足している	36通 (22.4%)
	どちらでもない	2通 (1.2%)
	やや不満、不満	0通
	未記入	1通 (0.6%)

ご指摘いただいた内容	当法人の対応内容
ケアマネージャーはほぼ満足ですが、ヘルパーは何度か変わり、ほとんどの方が満足とはいえ、一言でいうと「四角い所を丸く拭く」の感じを受ける。時間を余すことなく我が家の気持ちで対処すればなんと良いか、と常々感じています。	無記名でのご返信でしたので、ご本人への対応はできませんでしたが、法人全体で掃除の仕方について、ていねいに行うように徹底します。
病気のことをもう少し教えてほしい。	疾病のことについては、ケアマネージャー等が安易にお話しできないこともありますので、医療機関と連携してご心配なことに対応するように努めたいと思います。
個人差が激しい。マニュアル作成を希望します。	個々のご利用者様に添った手順書を作成すると共に、初回は同行研修を行っていますが、再度徹底するようにいたします。

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
お掃除はとても丁寧です。
時間通り、急なお休みもなく、安心していられます。
利用者に対して優しく接して下さり、頼んだことに誠実に対応しようという気持ちが分かります。（ご家族）
人に介入されるのを嫌がる母がヘルパーさんは信頼し受け入れている。（ご家族）
料理と風呂をお願いしています。親切丁寧に対応して下さり、とてもうれしく思います。
（事務所の）電話の受け答えが完璧です。
★居宅介護支援の利用者様から
いつも明るく私のつまらない話をお聞きくださって、うちの私の心の慰めになっています。
親身になって意見を聞いて下さり、すぐに改善していただいて、いつもお世話になっています。
お願いしたことに迅速に対応して下さり、相談事でもていねいにアドバイスをいただける。
利用者の身体状況をよく理解し、希望に添うように対応して下さってありがたいです。