

ご利用者様アンケート結果

実施年月	令和4年7月～9月	
回収枚数	165枚	
サービスの評価	満足している	132通 (80.0%)
	おおむね満足している	28通 (17.0%)
	どちらでもない	4通 (2.4%)
	やや不満、不満	1通 (0.6%)
	未記入	0通

ご指摘いただいた内容	当法人の対応内容
ヘルパーの人数が足りないと利用者にしわ寄せがきているようですが。 ヘルパーの知らないことや困っていることを相談に乗ってくださる方はいないでしょうか？	ケアマネージャー（別事業所）と相談し、ヘルパーの訪問回数を増やしました。（週2回→週3回） サービス提供責任者も訪問して、困りごとなどをお聞きできるようにしていますので、そのことをていねいに説明させていただきました。
かけである人、家内の事を話している。一部の人だけど、気を付けてほしいです。	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、法人全体で個人情報の取り扱いについて再度、徹底します。
時間にルーズ。	電話で話した後、「午後に行きます」と伝えましたが、ご本人はすぐに自宅に来てくれると受け止めていました。今後は、「〇時にお伺いします」と具体的にお伝えするように気を付けます。

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
初めの頃はよく話せないこともあり、やさしく介助してくださり、とてもうれしかったです。
言いたいことも言えるし聞いてくれる。体がすっきりします。さっぱりもいいこと。
2年余り利用しています。ヘルパーさんたちが限られた時間内に、心のこもったサービスができ、一人暮らしの不安を優しく癒してくれます。初めての経験が、私の自立の勉強になっています。
温かく母に合わせてケアを行っていただいている様子が伝わってきます。連絡事項も分かりやすく、安心してお願いできます。とても感謝しています。（ご家族）
（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
話をよく聞いてくれる。押し付けるような雰囲気は全くない。
私の健康の事、主人の認知症状のこと等、親身になりよく話を聞いていただき、心強くなります。
家族がどう対処してよいかわからないとき、相談に乗ってもらって助かりました。

