

ご利用者様アンケート結果

実施年月	令和5年7月～9月	
回収枚数	191枚	
サービスの評価	満足している	152通 (79.6%)
	おおむね満足している	34通 (17.8%)
	どちらでもない	5通 (2.6%)
	やや不満、不満	0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
訪問日の案(予定)は事前に出してほしい。	ご利用者の家族が在宅勤務で、訪問時間の調整が難しかったので、2～3か月前まで訪問日を調整して決めさせていただくことにしました。
電話での相談、ガン剤の状況等については話しているが、利用者への面会、訪問はしてくれているのか、ケアマネから見た視点や経験からのアドバイス・注意点をいただければと思う。	これまでは要介護度が要支援2であったため、3ヶ月に1回の訪問でした。そのため電話連絡が多く、ご家族も仕事で電話に出にくいことがありました。アンケート後に要介護になりましたので、今後は毎月の訪問になります。訪問回数が増えますので、訪問時によく話をお聞きし、ご提案させていただきます。
ヘルパーの変更が重なり、不安を少し覚えました。	ヘルパーが体調不良などでこの1年間で4人変わってしまい、大変ご心配をおかけしてしまいました。今後は同じヘルパーが継続できるように、調整させていただきます。

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
時間にも気を使い、一所懸命掃除をしてくれるので助かっています。
いつも親身になって世話してもらっています。
掃除と入浴のサービスを利用しています。きめ細やかに接していただき、ありがたく思っています。
ドライバーさんが親切で安全運転、大変助かっています。事務所の受付の方も感じが良いです。
お願いしているサービスはもちろん、それ以外のコミュニケーションも良好です。親身になって情報を調べてくれます。
★居宅介護支援の利用者様から
細かなことも教えてくれ、人間味のある対応にうれしく思っています。
今の自分が仕事と介護を両立していけるのはケアマネのおかげだと思う。
利用者とその家族の意志を尊重しつつ、ふさわしいプランを立ててもらい助かっています。