

ご意見カード意見集約（まとめ） 2022年5月発送分

ご利用者 44名の方からご意見（感想）をいただきました。貴重なご意見ありがとうございます。

訪問介護においては、多くの方から感謝のお言葉をもらいました。これを励みにして、さらにサービスの向上に努め、満足したサービス提供ができるようにしていきたいと思います。一方で、ヘルパーに対する不満（力量の違い、利用者に寄り添った介護）のお声もありました。研修（介護技術、サービスマナー含む）や同行訪問を通じて、対処していきたいと思います。

居宅介護支援においては、接遇面や介護提供に関する相談など、よい評価をしてもらっている意見が多い一方で、体調のことなど、同じ話をすることで不満もあるご意見もありました。ご利用者（家族）の意見をこれからも、ていねいにお聞きしていき、不安のない生活ができるよう、介護計画の作成に努めていきたいと思います。

以下、一部ですが、抜粋してご意見を掲載します。

○訪問介護

1	利用者の気持ちになって接してくれない。ヘルパー不足だろうが、ヘルパーの技術がない方が多い。
2	週二回来て頂いているヘルパーさん、玄関からの明るい声、お逢いするのが嬉しいです。もう少し時間があればと思います。ただただ感謝でいっぱいです。
3	お顔を見せていただくだけで心がなごみます。
4	短い期間でしたが、お世話になりありがとうございました。
5	たわいない話を聞いていただくのが楽しみです。
6	いつもヘルパーさんにはお世話になっています。こんな年寄りの”グチ”を聞いてくださるのもありがたい話です。
7	大変よくして頂いています。大変、助かっています
8	いつも行き届いたサービスありがとうございます。
9	明るくて、やさしいお人柄に心を癒されています。本当に有難うございます。

10	おかげ様で、何の不安や心配もなく、10年以上も生かして頂きました。いつも優しく丁寧に接して頂き、気持ち良く毎日を過ごさせて頂いています。
11	玄関からの明るい声、お逢いするのが嬉しいです。最近はお料理をお願いしております。手際よく短時間で美味しく作っていただき、ありがたく思っております。
12	いつも行届いたお世話をして頂いて、ありがたく、感謝しております。
13	本当によくして下さい、心より感謝しています。
14	人によってスキルの違いがあるので、ケアの仕方に差が生じます。母の話し相手になって下さったりして助かっています。
15	全体的に感謝の一言です。ぜいたくを言えばキリがないです。
16	来て来て頂ける時間的にも結構なのですが、お掃除には満足していません。
17	弱者は訴える所がない。
18	何か困っていることが無いかなどとたずねて下さるので有難い存在です。

○居宅介護支援

1	いつもさわやかで気楽に何でもお話出来て助かります。いい方に担当していただいて幸せです。
2	いつも身体のことの話ばかりで、分かっている事を重ねて聞かされるとうんざりします。もっと明るい楽しい話をしてもらえませんか。
3	何でも相談にのってくれて助かてます。ありがとうございます。
4	ケアマネジャーさんは、人の痛みが解る素敵な方です。これから先、人生を共に相談しながら歩いていく事で良い方に巡り合えた事に感謝しています。
5	私の状態をよく見て下さり介護の方の意見も聞いて、私の先の事を心配して下さい感謝いたしております。
6	ご親切にきめ細かい配慮をいただき感謝しかございません。ケアマネジャー様をはじめ、全てのスタッフの方々には心より感謝を申し上げます。