

ご利用者アンケート 2023年11月発送分 山科事務所 まとめ

更新日 2024年4月3日

ご利用者の皆様、貴重なご意見（感想）ありがとうございました。33名のご利用者から回答がありました。いただいたご意見の内容に対して改善していくことなどを、まとめましたので報告させていただきます。赤字が改善報告内容になります。

引き続き、弊社の居宅介護支援事業（ケアマネジャー）、訪問介護（ヘルパー）のご利用の際はよろしくお願ひします。

利用サービス	内容	利用者名（性別のみ）
1 居宅介護	母の死亡月を知っていて、弔問してもらったが、銀行の引き落としなどできないので、伝えてほしかった。	女性（家族）
	→情報伝達不足で申し訳ありません。終了する際には、速やかに変更できるよう手続きをまいります。	
2 居宅介護	受給者証の変更があり、8月4日に相談員宛にfaxで連絡がない。その後、確認しなくてよかったですでしょうか。	女性（家族）
	→（障害）受給者証において変更手続きする必要があります。担当者から連絡ができていなくて申し訳ありません。	
3 居宅介護	いつもお世話になっております。月に何回も足を運んでくださって、有難く思っております。これからもお手数かけますが、よろしくお願ひします。	男性
4 訪問介護	当方が、ヘルパー氏に指示をするというのみならず。ヘルパー氏からも当方のすべき事やしたほうがいい事など、いってもらえれば良い。必要備品用具があれば今までと同じくこちらが揃えようと思う。	男性
	→ご配慮ありがとうございます。ヘルパー支援上で必要なものについては、ご利用者に相談させていただきます。	
5 訪問介護	いつもお世話になっていて、感謝しております。寒くなりますので、お感冒などなさらないように。	女性
6 訪問介護	サービスについてあは、主に買い物などをお願いしています。長い期間になるので、こちらの頼んだものをきちんと下さし、助かっております。また、偶然ですが、同じ子年の75才なのですが、話やすいお人柄で、ついつい長話をして迷惑をかけているかもしれません。聞き上手方で、カウンセラー的な役割もしてもらっているように思います。代わらないでください。はるみさん。	女性
7 訪問介護	いつも温かいご支援ありがたく思っております。母に対する心、感じています。料理の品数、栄養面感謝しかありません。これからもよろしくお願ひします。	女性（家族）
8 訪問介護	ヘルパーさんはいつもありがたくしていただき、ありがとうございます。	

9	訪問介護	お掃除や、新聞などのいっぱいたまっていますが大変です。私はよく買いますが、いつもよろしく願いいたします。	女性
10	訪問介護	いつもお世話になりましてありがとうございます。5分前に来ていただき、手厚い介護を受けております。その後、5分後にお帰りになります。いつも10分奉仕してもらい感謝しております。	女性
11	訪問介護	何も問題なく助かっています。	女性
12	訪問介護	いつも良くして頂いてありがたく思っています。私も93才をでましたので、体もいふことを聞いてくれません。今後ともよろしく願いします。	女性
13	訪問介護	ケアマネジャー：経験を積んでるはずが、進歩もない。ケアマネジャーとして根本的な仕事について、講習を聞くべき。手抜きである。 ヘルパー：個人差が大きく、さばりの人の謝礼は少しにして、働いてくださる方に増額してあげてほしい。評価の方法は利用者の意見をくむこと。	
		→個人のサービスの質に差がでないように、引き続きサービスの質の向上のための研修や同行（指導や助言）を継続していきます。待遇の改善については、国の政策での処遇改善策（加算の利用）を通じて、対策を講じていきます。	
14	訪問介護	特に意見や要望はありません。前任の方、今担当されている方共、よく気がつき、よく働いて頂いております。時間が余れば浴室などきれいにして頂き、感謝しております。	男性
15	訪問介護・居宅介護支援	ヘルパーさんへ。いつも色々とよくして頂き誠に感謝しております。ケアマネジャーさんへ。いろいろ気にかけて頂き、嬉しく思います。	男性
16	訪問介護・居宅介護支援	大変親切、丁寧な対応で感謝しています。	
17	居宅介護	母（100歳2か月）と主人の2人がケアマネさんにお世話になっています。約5年ずっと担当して頂いてとても感謝しています。母の存命中はずっと担当して欲しいです。別件ですが、緊急で連絡したい時、メールでの連絡方法はあるようですが、お急ぎの場合は電話連絡とのこと。留守番電話ではなく、緊急時のみ1本電話が繋がると安心です。	女性（家族）
		→ケアマネジャーにおいては、24時間の連絡体制（携帯電話）をとっています。万が一の相談などはご利用ください。	
18	訪問介護	いつもお世話になり、ありがとうございます。担当ヘルパーさんにお尋ねしていましたが、窓の内側の拭き掃除も含み可能でしょうか。窓の棧もどうでしょうか。	女性
		→生活支援の内容については、介護保険制度で標準的に決められた内容で支援を行います。必要性を判断し、ケアマネジャーと確認をさせていただきます。	

19	訪問介護	助かっていますが、ヘルパーさんの年齢もう少し若い人にしてほしいです	
20	訪問介護	組織の大きい会社のためかあまり利用者の要望を聞いて頂けない事が多いので、私自身でサービスない協会と呼んでいます。ヘルパーさん達はよくやってくれます。	
21	訪問介護	いつもありがとうございます。良くして頂いています。今まで通りでよろしく願います。	女性
22	訪問介護	いつも丁寧に仕事をして頂きありがとうございます。ご苦労様です。	男性
23	訪問介護	いつも本人の様子を気かけながら夕食作りの作業をしていただきありがたいです。少しづつ野菜を切ったり自分の考えていることもできるようにアドバイスもいただいています。帰ってくる時間が遅くなる時もあるので、そここのところも考慮していただいています。今後もよろしく願います。	女性 (家族)
24	訪問介護	特にありません。これからもよろしく願います。	女性
25	訪問介護	いつもお世話になりまして本当にありがとうございます。デイの送り迎えをお願いして助かっております。他にも家族の介護負担軽減して頂いたり、用事が出来ればお願いする等、増派遣にも心よく対応して下さい、本当に感謝しております。安心してお任せできることを喜んでおります。	男性
26	訪問介護	いつもきれいにふきそうじ していただいて (ありがとうございます)	
27	訪問介護	いつも丁寧にして下さい、ありがたく思っております。時間変更などの連絡もわかりやすく、長時間の利用ですのに、いつもありがとうございます	
28	訪問介護	とても気の付く方で、私語はなく、手早くして下さい、私が来年95歳になるので、何事もろのろ…そんな私を助けて下さい、私の気付かぬところまで、気を付け下さるので、大助かりです。とても気持ちの優しい人です。	女性
29	訪問介護・居宅介護	長年にわたり母父共にお世話になりました。ケアマネ、ヘルパーさんには、いろいろ気配り頂き、その時の状況に応じて計画をたてて頂きました。またすべてのヘルパーの皆様は本人の気持ちに寄り添ってお世話して頂き、安心しておまかせできました。本当に皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。	女性 (家族)
		→職員一同、どこまで満足してもらえたかわかりませんが、感謝のおこぼ、ありがとうございます。これを励みに、一層サービスの向上に努めていきたいと思います。	
30	訪問介護・居宅介護	大変お世話になりました。ご支援して頂き心より感謝しております。色々な方々がいらっしやると思いますが、頑張ってください。	男性

31	訪問介護・居宅介護	いつもお世話になりありがとうございます。助けて頂き感謝してます。これからもよろしく願い申します。	女性
32		いつもよくして頂き感謝しています。ありがとうございます。	女性
33		よくお話しをして頂きありがとう。感謝の気持ちです。	男性