2024年度関係事業者アンケート

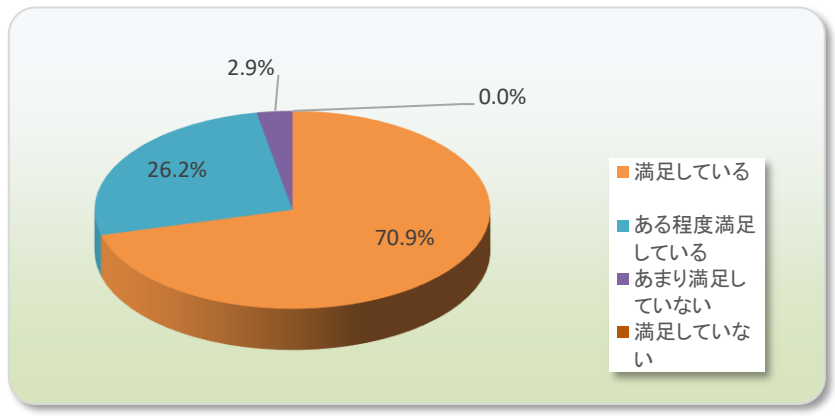
訪問介護サービス　（アンケート依頼数450件　回答103件）

	送付数	回答数	回収率
高野	60	4	6.67%
北	18	9	50.00%
小川	17	6	35.29%
朱雀	25	5	20.00%
太秦	59	12	20.34%
西京	51	9	17.65%
西七条	32	7	21.88%
南	40	11	27.50%
伏見	59	18	30.51%
醍醐	29	4	13.79%
山科	60	18	30.00%
合計	450	103	22.89%

（1）訪問介護サービスについてご利用者は満足されていますか。

全体

	実数	比率（%）
満足している	73	70.9%
ある程度満足している	27	26.2%
あまり満足していない	3	2.9%
満足していない	0	0.0%
合計	103	100.0%



事務所別

	実数					比率（%）				
	満足	ある程度満足	あまり満足していない	満足していない	合計	満足	おおむね満足	不満	無回答	合計
北事務所	7	2	0	0	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	100.0%
高野事務所	3	1	0	0	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	100.0%
小川事務所	4	2	0	0	6	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
太秦事務所	8	3	1	0	12	66.7%	25.0%	8.3%	0.0%	100.0%
朱雀事務所	4	1	0	0	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100.0%
西七条ヘルプ	3	3	1	0	7	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	100.0%
西京事務所	7	2	0	0	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	100.0%
南事務所	7	4	0	0	11	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	100.0%
山科事務所	12	6	0	0	18	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
醍醐事務所	4	0	0	0	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
伏見事務所	14	3	1	0	18	77.8%	16.7%	5.6%	0.0%	100.0%
合計	73	27	3	0	103	70.9%	26.2%	2.9%	0.0%	100.0%

（2）「1」の回答について具体的な理由をお聞かせください。

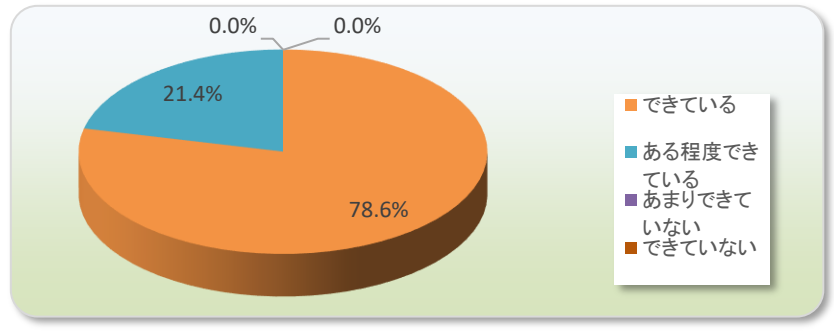
ご利用者とコミュニケーションをとりながら、円滑にサービス提供をしていただいています。
きちんと支援して、体調についても聞き取っていただいている。
ご利用者さまが「よくやってもらって助かっている」と話されています
利用者の皆様が、よくしてもらっていると言われます。
丁寧なため。
ケアがきめ細かく、またコミュニケーション をとることが楽しい等
迅速、丁寧な対応なため。
責任者や相談員さんの対応が良い。
まめに連絡して、支援状況を報告してもらっている。
よくしてもらっていると聞いています。
組織が大きく臨機応変な対応をしていただいている
ご利用者によって満足度が違うので平均した評価。
普段の担当者以外が臨時で支援してくださっても、きちっとしてくださる、と聞いています。
入浴等の介助をしていただき、とても助かっているから。
ヘルパーさんとの相性も良く、よくしてくださると話されています。
大変な利用者さんへの対応に感謝です。
ヘルパーさんの数的なこともあると思いますが、増回や変更が難しく希望に沿えない事も。他は料理が上手、優しいなど好評です。
（ご利用者が）できないことをしてもらっているから。
ご利用者様も信頼されています。
緊急時対応が迅速で安心できる。
適切な援助ができている。
いつも丁寧な対応をしていただいております。
対応が親切。
概ね希望の介護をして貰っていると
計画に沿って本人に寄り添い支援してもらえており、本人や家族からは満足されていると確認出来ているため。
利用者の意向を聞き取りながらサービスできている
あまりサービスのことは聞かないが悪いという意見が少ないから。
担当者ヘルパーさんがとても一生懸命で献身的。
要望とおりに支援介入してもらえている。

報告もこまめに頂けていることが大変助かります
親切に利用者様に対応して下さっています。
同じ法人であるからこそ同法人の訪問介護事業所に依頼したいが、ヘルパー不足で受け入れ不可となっており、他法人へお願いするケースがよくある。ヘルパー不足は理解できるが今後の見通しや現在の状況をタイムリーにわかれば良いと思う。法人内でも他区から利用可能であればその事業所にお願いするのもありかと思います。結果として、法人の利益になるのですから…。
モニタリングの聞き取りを通して。
ヘルパーさんと利用者が相性が良い（逆に言えば合わせてくれている）
対応が丁寧、親切、早い。
サ責さんの連携がとりやすく、支援困難ケースで大変お世話になったから
利用者様、ご家族より、とても良くしてもらっているとお聞きしています。
ヘルパーさんは一生懸命対応して下さっていますが、生活支援型に対応できる方がいらっしゃらないと、依頼が叶わないことが多いので、残念です。
全てが杓子定規で融通がきかない。
関係性の構築ができている。
適宜対応してくださり助かります。
ご利用者にとって、生活で困っていること、不安に感じているところを、一緒にすることができるという点で、満足されていると感じます。
しっかり対応。
以前お世話になっていた方になるのですが、親切に対応くださり満足はされていました。
利用者のかたが喜んでおられるのが一番の理由です。
何かあれば、すぐに連絡してくださるのでありがたく思っています。
丁寧に掃除していただける、とお伺いしています。
きちんと支援してくださっていますし、何かあれば連絡をいただけるので助かっています。
きちんと対応してくださいます。
急な相談時もできる範囲で対応して頂けている。
利用者との信頼関係が気付けている。時に臨時支援に応じて頂けないことがある。
臨時訪問等に対応いただいている。
大きなトラブルもなく、利用者様も満足されているため。
不満を聞いたことがございません。
繊細な利用者さんに、細かく対応してくれはりますから。
特に不満は聞いていない。
現在利用者がいないのでわからないが、他職員からも特に聞かないので。
きちんと対応してもらっている。
利用者さまより感謝している旨をお聞きしています。
長い期間利用しているので、本人、家のことをよくわかってもらっているから。
融通聞かないところがある。
独居で頼れる人がいない方々に、きめ細やかな対応をして頂いてます。
サ責の方がきちんと対応いただけるところ。
コミュニケーションが取れると喜んでおられます。
ご利用者からも、良くしてもらっていますとの声を聞いています。
丁寧な対応で満足していると聞いてみます。
臨時の調整や毎日派遣の調整にも対応。
こちらからの要望（年配の方がよい、話しやすい方）で支援いただいています。
ご利逸脱した内容はない。用者のニーズに応えてくれている。
おおむね満足されているが、掃除の仕方に不満がある方もいる。
適切に対応してもらっている。
家族から聞き取りしている。
汚い家に入って頂けてるので。
丁寧な説明，対応頂いています
とてもキメ細やかに対応くださるので。
いつもケアは丁寧にしてくださっているのに、感謝しているのですが、外部他職種連携の面で、Chatworkでの連携がなかなかできないのが少し残念です。山科区では、Chatworkが普及しているのでChatworkを活用してくださったら、チームでの情報共有が無理しやすくなり、連携しやすくなるのではないかと思います。
ご本人が不在等のトラブルの際、家族に連絡をとるなどの対応が出来ていないことがある。サ責によって対応に差がある。トラブル時の対応について所内で検討されたらどうか。
マナーよく、きちんと仕事をしていただける。共同実践については、少し疑問を感じておられます。
希望した日時でできるかぎり対応してもらえている。
お願いしている利用者が少ないので良くわからないから。
支援内容をきちんとしてくれている。相談にも応じてくれている
丁寧に対応してくださっています。
ご利用者様が、とても丁寧にしてくれると話されるから。

(3)ヘルパーはケアプランに即した適切な訪問介護サービスが提供できていますか。

全体

	実数	比率(%)
できている	81	78.6%
ある程度できている	22	21.4%
あまりできていない	0	0.0%
できていない	0	0.0%
合計	103	100.0%



事務所別

	実数					比率（%）				
	できている	ある程度できてい	あまりできていな	できていない	合計	できている	ある程度できてい	あまりできていな	できていない	合計
北事務所	4	5	0	0	9	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	100.0%
高野事務所	4	0	0	0	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
小川事務所	6	0	0	0	6	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
太秦事務所	9	4	0	0	13	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	100.0%
朱雀事務所	5	0	0	0	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
西七条ヘルプ	4	3	0	0	7	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	100.0%
西京事務所	8	1	0	0	9	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	100.0%
南事務所	9	2	0	0	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	100.0%
山科事務所	16	2	0	0	18	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	100.0%
醍醐事務所	3	1	0	0	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	100.0%
伏見事務所	13	4	0	0	17	76.5%	23.5%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	81	22	0	0	103	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	100.0%

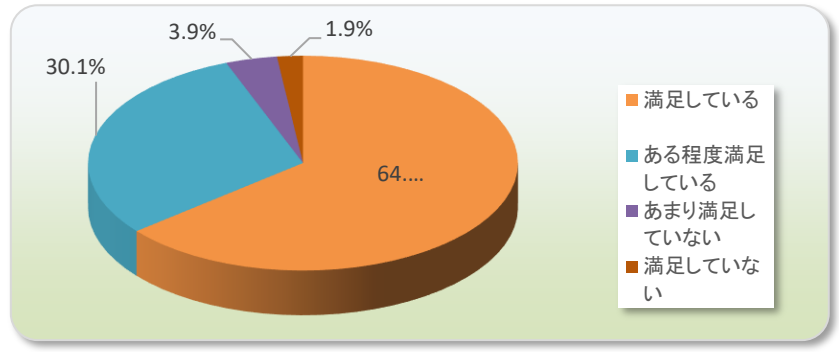
（4）「3」の回答について具体的な理由をお聞かせください。

ご利用者との信頼関係が築け、必要な援助を確実に行っていただけています。
支援は出来ている。
プランに入っていない支援は確認の連絡があるため
出来ない相談を受けた時、包括に連絡を入れて下さる。
密にケアマネに連絡をいただき適切に対処してもらえる。
利用者さんの話より。
サービス提供責任者さんと現場のヘルパーさんとの連絡に時差があることがある。
ケアプラン通りにサービスを提供していただいているから。
プラン通りに支援を実施してくださっています。変化などあれば報告もしてくださっています。
お願いしたことはしていただいています。
ケアプランの内容以外をご利用者様が言われた時、確認してこられるから。
利用者の希望に沿い臨機応変に対応していただいている。
利用者様より、満足されているとの感想をお聞きしています。
プラン通りのサービスを提供して下さっている。
デイの送り出しをして貰って、介護負担が心身共に軽減出来ているから
利用者へのモニタリングで確認がとれているため。
本人の自立支援を促しできないことの支援を行えている
利用者からサービス提供についてのクレームなどがないため
担当サービス責任者の方がしっかりされており、安心感があります。
ヘルパー介入により生活が改善している。
実際のところはヘルパー活動中に実際に確認している事ではないためよくわかりません。 ご利用者からのモニタリングから確認している状況からイを選択しています。
利用者様の生活上の不便等が解消されている。
依頼内容きっちりしている。
プラン通りの支援をして下さっています。
プラン通りのサービス内容の提供をしてくれている。
支援に関しては杓子定規ではあるが、ある程度はできていると思われる。
担当者会議で決めた内容で支援頂いています
ケアプラン内超えずに対応している。
しっかり対応してくださっています
ケアプランに位置付けた支援内容に沿った支援を行われていて、逆に支援内容にないことは、きっちりと断ってもらっていると思います。そのなかで、自身のアセスメントのもと、自立支援の見守り援助を位置付けることをケアプランに位置付ける、そのことをサービス担当者会議で確認していますが、どれだけ意識して、具体的に実践されているのが不明瞭なことがあります。また、ケアプランに即した訪問介護計画書の提出を依頼しても、いただけないことがあり、連動できているのか不安になるときがあります。
内容の把握もされている
親身になって対応下さっていました。 ただ、もう少し情報連携が図りやすければと思いました。
何かあれば、連絡を頂けるところは感謝しています。
利用日の振り替えなど、提案して下さったり、ご本人のニーズなど提案くださることがあり、助かっています。
会議で支援内容等確認できていますし、それに基づいた支援をしてもらえています。
必要時は連絡をくださいます
計画通りの支援を行って頂いています。
ケアプラン通りの支援をしてくださっている。
ケアマネのプランに、適切に対応してはります。
いわゆるグレーゾーンに対する支援。 現場判断に委ねる必要もあり、どこまで個別化できるかが難しい。
以前利用者を依頼した時に対応してくださっていたので。
何かあれば相談してもらっている。
利用者さまより苦情等なく、プランに即してご対応くださっています
ケアプランに入っていない援助は基本的には行わないように徹底されている。
適切だと思う
ご利用者が満足しているから
担当者会議で話し合った内容が概ね反映されているかな、と思います
本人の要望に応えて頂いています。
支援内容を的確に行ってくださっています。
ヘルパーの高齢化により、援助出来ない支援がある。
モニタリングの際に、ヘルパー支援内容について満足されています。
特に問題はないように感じる。
規則通りされている。
サービス担当者会議で決まった内容の支援をしていただいています。

制度、ルールに則してケアプラン内容を共有している。逆にケアプランに足りない情報等の助言も頂いている。
きちっとできることできないこと伝えてくださるので、ケアプランに載せやすい面があります。
ケアプランに則したサービスが提供されている。
他事業所では、プランにないことをしてしまわれることがありますが、サ責さんももヘルパーさんもプランを理解してくださっていると思います。
利用者やヘルパーさんによってできているところとそうでないところがある。
変更時は相談してくれます。
サービス提供後に、私がモニタリング訪問すると玄関先に水まきがしていて、丁寧に掃除が出来ていたので。

(5)当事業所の在宅相談員(サービス提供責任者)の対応について満足されていますか。

	実数	比率(%)
満足している	66	64.1%
ある程度満足している	31	30.1%
あまり満足していない	4	3.9%
満足していない	2	1.9%
合計	101	98.1%



	実数					比率(%)				
	満足	ある程度満足	あまり満足していない	満足していない	合計	満足	ある程度満足	あまり満足していない	満足していない	合計
北事務所	6	3	0	0	9	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
高野事務所	4	0	0	0	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
小川事務所	4	2	0	0	6	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
太秦事務所	7	3	1	1	12	58.3%	25.0%	8.3%	8.3%	100.0%
朱雀事務所	4	1	0	0	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100.0%
西七条ヘルプ	4	3	0	0	7	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	100.0%
西京事務所	8	0	1	0	9	88.9%	0.0%	11.1%	0.0%	100.0%
南事務所	6	4	1	0	11	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%	100.0%
山科事務所	11	6	1	0	18	61.1%	33.3%	5.6%	0.0%	100.0%
醍醐事務所	4	0	0	0	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
伏見事務所	8	9	0	1	18	44.4%	50.0%	0.0%	5.6%	100.0%
合計	66	31	4	2	103	64.1%	30.1%	3.9%	1.9%	100.0%

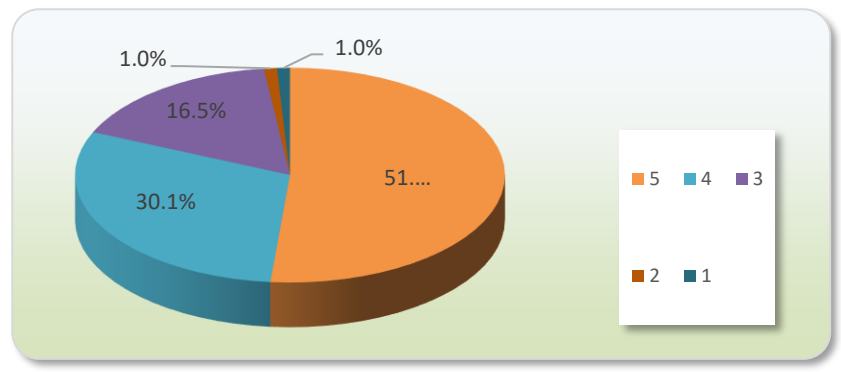
(6)「5」の回答について具体的な理由をお聞かせください。

実績報告時のコメントなど、きちんと対応していただいています。
担当者以外の訪問を嫌がるので振替などが出来なく申し訳ないと思っています。
モニタリング報告など丁寧に記載されていて、ご利用者様の生活状況が良く分かります。
利用者の方の気になることを、こまめに連絡して下さる。
連絡体制ができている。
信頼できる対応のため。
丁寧に対応してもらっています。
外出されていることが多いが必ず折り返し連絡もらえます。
相談員の方によって連携の取れる方、取りにくい方がいらっしゃる。
丁寧なご連絡をいただいており、何かあれば相談いただいているから。
適切に動いていただけていると感じています。
良くしていただいています。その都度指示を仰がれる時、状況みて判断して報告をいただく時があり、後者だととても助かります。
何かが起きた時だけでなく、お電話のついでにでもご利用者様の状況など教えて頂けるとありがたいです。
サービス担当者会議などで貴重な意見をいただける。
懇切丁寧な対応を頂けている。
すぐに連絡してくださるため、連携が図りやすいです。
課題点や問題点があればすぐに報告してくれる。
適した対応をして頂いています
丁寧に対応してもらえています。
中止の理由を確認して代替提供を提案できている。
引き継ぎなどであまり知らない利用者がいても、情報をあまり提供してくれない。
利用者様や家族様の話を、よく聞いてもらえている。
人によります。
日時変更等、ご対応いただいています。
的確に利用者情報あげてくれる。
サービス提供責任者の交代が多い。
利用者様の体調変化等がある時等、すぐに連絡して下さいます。
介護型に変更をと言われるが、その根拠が明確でないことがあるので、必要と思われる援助内容を老計に沿って教えていただけるとありがたいです。
問題や課題があればすぐに報告してくれる。
担当のサービス提供責任者の態度が非常に悪い。常に上から目線でモノを言う。非常識の塊、職員教育が全くできていないと感じる。介護業界全体が人員不足であるため非常識な人間も採用せざるを得ないのは分かるが、サービスの質というものの以前の問題で、サービス業として失格だと考えております。大きな組織であるが故に、組織全体に驕りがあるのではないでしょうか？
急な時間調整が必要な時でも相談の対応頂いています。
新規依頼後の調整、対応が速く、説明が明瞭であった。
担当者によりますが、比較的しっかり対応して頂いています。

日々、一緒に業務するなかで、報告、連絡、相談は、事象の大小なく、密にできていると思います。相談（新規、増回、臨時の派遣の依頼等）をするなかで、訪問介護員の不足、高齢化が、ひしひしと伝わってくるのが依頼する側としては、心苦しいです。
はっきり返答。
担当くださる方によります。親身なって対応くださる方もおられ助かりました。ただ、中には感情的･高圧的になられる方もおられ専門職視点でのお話ができないことがありました。残念に感じました。
フットワークが軽く、皆さんお話や相談がしやすいです。
基本的には担当ケアマネに報告くださるのですが、連絡なく直接第三者と対応されていたことがあり、他機関から事後的に報告があったケースがありました。
迅速にご対応いただけ、ご相談もしやすいです。
不在であれば別の方が対応してもらえています。いつでもきちんと対応いただいています。
サービス内容を相談しやすいです
急な時間変更でケアマネが把握できていないことがあるが、概ね、調整して頂いている。
可もなく不可もなくといった印象。
生活援助の新規依頼は言葉巧みに避けられます。
以前、奥様の対応に対して、大きくスキルアップしてはります。以前は、おぼこかったけと。
具体的に説明してくれている。 家事支援中心と共同実践の家事支援について、一緒に考えて、個別化してくれている。
訪問ヘルパーさんにもしっかり援助方法を指導されていたので。
変更等にも柔軟にご対応くださっています。
責任者によって、対応に差があり判断しにくい。
人による。
連携が取りやすい。
必要に応じて、担当者不在でも担当ケアマネジャーに連絡を取ってくれている。
担当者が、よく変わりますね。直接のやりとりの機会がないので、よく解りません。
親身になって話を聞いてくださります。
利用者様の思いに、寄り添っていただきありがとうございます
サービス担当者会議・お電話での対応を丁寧にしていただいております。
無理をいつも聞いてくれている。
まれにレスポンスが遅いことがある。
利用者へ丁寧な説明が出来ている。
定期的にモニタリグされていてケースの把握に努めておられる。
丁寧に対応してくださるから。
担当の方はもちろん、他の職員さんも対応してくださり助かっています。連絡のつきやすさは非常にありがたいです。
サ責の方によりますが、きちんと報告・連絡をいただけたり、適格に判断して対応していただけている方については有難く大変感謝しています。
報告等、適宜頂き対応しやすいです。
問題ありません。

(7)┊利用者にあった援助内容の提案を頂いけている

	実数	比率(%)
5	53	51.5%
4	31	30.1%
3	17	16.5%
2	1	1.0%
1	1	1.0%
合計	103	100.0%



	実数						比率(%)					
	5	4	3	2	1	合計	5	4	3	2	1	合計
北事務所	4	5	0	0	0	9	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高野事務所	3	1	0	0	0	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
小川事務所	5	1	0	0	0	6	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
太秦事務所	5	4	2	0	1	12	41.7%	33.3%	16.7%	0.0%	8.3%	100.0%
朱雀事務所	4	0	1	0	0	5	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100.0%
西七条ヘルプ	2	2	3	0	0	7	28.6%	28.6%	42.9%	0.0%	0.0%	100.0%
西京事務所	6	2	1	0	0	9	66.7%	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%	100.0%
南事務所	4	5	2	0	0	11	36.4%	45.5%	18.2%	0.0%	0.0%	100.0%
山科事務所	11	3	4	0	0	18	61.1%	16.7%	22.2%	0.0%	0.0%	100.0%
醍醐事務所	4	0	0	0	0	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
伏見事務所	5	8	4	1	0	18	27.8%	44.4%	22.2%	5.6%	0.0%	100.0%
合計	53	31	17	1	1	103	51.5%	30.1%	16.5%	1.0%	1.0%	100.0%

８「7」の評価についての忌憚ないコメントをお願いいたします。

お世話になっております。教育が行き届き、安心してお任せできます。
いつもお世話になりありがとうございます。頼りにしております。
ヘルパーの都合がつかず断られることもありますが、出来るだけ利用者の希望に合わせて対応できるよう努力して下さる。
もう少し融通がきいたらよいです。
何かあった時、いろいろな状況であっても対応力が高く、素早く対応していただけます。
無理ばかりお願いしていますが、迅速に対応していただいています。
法人さん全体で、現場の考え方や支援がしっかりしておられ、頼もしいです。しかし、夫婦で二人とも認定を持っていないと生活支援できないというのはおかしいと思います。業界全体の話ですが。配偶者が認定を持っていなくてもアセスメントして必要となれば入れるはずだと思っています。以前はそうでしたが、業界全体が制度に対して忖度しており、残念です。
５と言えるほど詳細な把握を私自身できていないためすみません。
他事業所にもお願いしてますが、色々総合すると、やはり小川さんが頼れると感じる。
適切なサービスを提供していただき満足しています。

いつも大変お世話になっております。利用者側、支援者側、どちらも困ることなくサービスが実施されるよう注力されていること、ありかたく思っております。これからもよろしくお願いいたします。

支援をきちんとしてくださっています。

サービス、電話対応等、全てに満足しています。ヘルパーさん個人のスキルの高さも感じています。

いつも丁寧な対応ありがとうございます。

満足しています。

相談員、サ責が分担、共有し支援が行えている。

迅速な対応いただき大変、満足しています。

このアンケートで問われている事は、おそらくケアマネとサー責との関係性によって 評価が代わってくるのではないかと思います。 要は相性の問題が大きいかと思います。 制度上の中で事業運営をされていると思われますが、これは良いこれはダメとはっきりと 意見を言われるのは理解していますが、ダメなところでもどのような事をすれば良いに代わっていくのか？柔軟な考え方をサー責を含めた管理職そしてケアマネも必要な考え方ではないかと思います。こういった考え方の責任者がいれば、自然と新規利用者でサービスをお願いしていくのではないかと思います。

人によります。私が感じがいいと思う人は、利用者も同感であり、逆の場合も同感であることが多いです。

利用者様が満足されていることが何よりと思います。

全般にきっちりされている。

いつも大変お世話お世話になっております！

利用者様に、誠実に支援して下さっています。

2に挙げさせてもらったように、生活支援型に対応できる方がいらっしゃらないと言うお返事が多いので、お願いができないので、よくわからないです。

1点もつけたくないですが0点がないので仕方なく1点を選択。

出来ること、出来ない事が明確で利用者にも説明しやすい。

サ責さんの力量に差があるように感じます。 しっかり学びを深め、専門職としてお話できる方もいれば、経験と主観で感情的にお話をされる方もいるので少しお願いをしにくい事があります。

今後とも宜しくお願い致します。

実績が細かすぎて入力が大変です。それだけきちんと管理、把握されているのだと思います。

必要な提案頂いたり、相談に応じて頂いているが、「2」のようなことがある。

総合事業はなかなか新規を受けてもらえない。その影響もあって要介護時に居宅にも繋ぎにくいことが多い。

可もなく不可も無く。

サービス提供責任者さん、伏見事務所の上司さん、いろいろありましたが、今はとっても安心してお任せしております。

自宅で死亡された第1発見者になられた時も があったが、相談員の方含め、適切にご対応いただいていた。

今後とも何卒宜しくお願い致します。

①他事業所は毎月モニタリング報告書があったりで様子がわかるが、報告がほとんどなく、もう少し情報提供してもらいたい。

②サ責が変更になるとき、前任からの引き継ぎが不充分で、連携に手間取ることが多いので改善してほしい。 2点以外は、難しいケースも工夫して対応してもらっているので、感謝しております。 いつもありがとうございます。

困難支援ケースに対して包括として相談受けることがあるが、その後の報告がないことが多い。

当事業所周辺はヘルパー事業所が少なく、時間帯によっては調整が難しいケースもあります。 ヘルパー不足のご時世で、大変と思いますが、柔軟な対応を頂ければ幸いです。

対応が難しいケースでは、人選で対応できるヘルパーがいないと言われることもあったり、あとはケース数が多いため実績が届くのが他の事業所に比べると遅いところ。

いつも色々と相談に乗っていただき、有り難いと思っています。引き続きよろしくお願いいたします。

お電話での依頼が多いのですが、調整も早く、家族様への連絡なども丁寧にしていただいます。

時間調整など相談に乗ってくれて利用者目線の支援してくれている。

ヘルパー事業所が少ない中、またHHの確保が難しいところ、十分に対応してもらっている。

正直言えばグレーなケースに関しては断られるイメージがあり、ケースの特性で振り分けして相談させて頂いています

対応については問題ないのですが、やはりICTが歌われている現状において、法人内だけでのICTの活用だけ見られると少し辛い面があります。外部との連携のためにも、MCSのより使いやすい環境や、Chatworkについても前向きに検討していただきたいです。

貴事業所に関わらず、共同実践については、線引が不明瞭なことがあります。

ヘルパー、サ責ともに人に寄って力量の差があり当たりはずれがあるから。CMもDSなどどの事業所もそうですけれど（笑）