

40%の回収率でした。

ヘルパー・事業所の対応には満足との意見を多くいただきました。自費サービスについては「使ってみて良かった。」「使ったが少し値段が高いと感じた」などのご意見を頂きました。【制度にとられないケア提供を】と始めた自費のサービスです。色々なご意見を参考に継続していきたいと思えます。これからも利用される方の満足につながるケアを提供して行けるよう努力していきます。

【集計内容】

あなたの気持ちに一番近いものに○印をつけて下さい。

1. ヘルパーの対応

満足している 20 71% 普通 7 25% 不満がある 1 3%

	満足している	普通	不満がある
介護保険	10	3	0
障害福祉	6	2	1
ACT	2	0	0
無記名	2	2	0

●上記の回答理由に当るものに○をつけてください。

ケアの時間 8 ケアの内容 19 プライバシーの保護 3

その他（具体的に下さい）

介護：感謝やお礼 3

限られた時間なので、ケアする方もされる方も努力が必要と感じる。

障害：「不満がある」との方への対応。

ケア日を増やしてほしいとの要望。対応できるケア者が見つかればその旨伝えた。

ACT：記入なし

無記名：疲れているときに夕食作りや買い物、悩み事も聞いてほしい。

2. 事務所の対応

満足している 18 64% 普通 9 32% 不満がある 0 未記入 1

	満足している	普通	不満がある	未記入
介護保険	8	4	0	1
障害福祉	4	5	0	0
ACT	2	0	0	0
無記名	4	0	0	0

●上記の回答理由に当るものに○をつけてください。

対応の丁寧さ 17 伝達の方法 5 プライバシーの保護 3

その他（具体的にお書き下さい）

介護：電話の対応が丁寧、嫌な思いをしたことが無い、伝達が良いなど

障害：ヒューマンエラーがあった時の対応で次回の対策など連絡があり安心した。

ACT：記入なし

無記名：感じが良い

3、サービス利用料金は分かりやすいですか？

わかりやすい 19 68% わかりにくい 3 11% 未記入 6 21%

	わかりやすい	わかりにくい	未記入
介護保険	9	1	3
障害福祉	5	2	2
ACT	2	0	0
無記名	3	2	1

●「わかりにくい」と回答された方、その理由に当るものに○をつけてください。

請求書の書式 2 支払い方法 1 その他（具体的にお書き下さい）

介護：集金以外の方法は無いですか？→ネットバンキングを使用しているとのことで、総務より案内を出してもらい説明した。

障害・ACT・無記名：記入なし

4、りぼんには「なんでも隊」という自費のサービスがあります。制度^{注1}では対応できないようなケア（庭の草取り、病院内の付き添い、換気扇掃除、見守りや安否確認など）に1時間2000円（制度でのケアに引き続いての場合は15分500円から）で対応しています。依頼したいとお考えになりますか？また、対応してほしいと思うケアがありましたらご記入ください。（注1、介護保険や障害福祉によるサービスです。）

自費サービスを 使ってみたい 12 42% 使う気持ちはない 7 25% 未記入 9 32%

	使ってみたい	使う気持ちはない	未記入
介護保険	6	2	4
障害福祉	4	2	3
ACT	2	0	0
無記名	0	3	1

●どのようなケアを希望するか具体的にご記入下さい。

介護：庭の草取り、見守り、話し相手、買い物

「使っています」「使ったが年金のみの生活費では堪える」など

障害：時間延長時の対応、換気扇掃除、見守り・病院付添い、ベランダの鉢植え片付け
家庭菜園

ACT：障子張り

無記名：記入なし

5、その他事業所に対して感じていることを何でもお書きください。

介護：感謝、お礼など

障害：長房の交流会が良かった。

ACT：感謝

無記名：気分転換したいこともある。落ち込んでいる時は散歩や喫茶店でのお茶飲みも。