

令和7年度訪問介護利用満足度アンケート集計結果

令和7年11月13日

加治木望岳園訪問介護事業所

アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。
 ご協力頂きましたアンケートの集計が出来ましたので、皆様にご報告
 させていただきます。
 皆様から寄せられたご意見・ご感想を謙虚に受け止めヘルパー一同、
 今後の支援に役立てたいと思っております。
 今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

アンケート結果表

アンケート実施期間 R7.10.10～R7.11.10

質 問 項 目	評 価					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
I 挨拶、言葉使いは丁寧でしたか	44	0	6	0	0	1
II サービス開始時間、終了時間を守っていますか	45	3	3	0	0	0
III 掃除、調理、買い物等には満足されていますか	35	3	4	1	0	8
IV 入浴、排せつ、介助は安全安心に行われていますか	13	1	2	1	0	33
IV 必要な時、相談に乗り、助言をしてくれますか	35	7	5	0	0	4
IV プライバシーへの配慮が来ていますか	34	5	7	0	0	5
IV 訪問介護を利用することで気持ちが明るくなったり、自分で出来る事が増えたと思いますか	22	12	17	0	0	0
	介護総合	回収	回収率			
アンケート対象者数	69	51	74%			

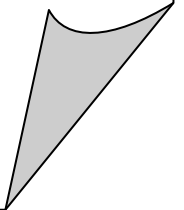
V ヘルパーご利用についてご意見ご要望がありましたらお聞かせください。

介護

NO. 1

- ・ 来客を非常に嫌がる性格で心配しておりましたが、とても穏やかに笑顔で接して下さり感謝しております。近所の方の話をした際も、母の気持ちが温かくなるような言葉をかけてくださったとのことで、非常に有り難く思っております。(ご家族より)
- ・ 有難いの気持でいっぱいです。もっと頑張らなくては申し訳ない気持ちです。老いに負けず独居生活をできる分長く続けたいと思います。お掃除に来てくださるのをひたすら待っています。
- ・ 今のところ特にありません。引き続きよろしくお願い致します。また何かありましたらその都度相談等します。
- ・ いつもありがたく感謝しています。明るい笑顔をありがとうございます。
- ・ いつもヘルパーさんに元気をもらってありがたく思っております。
- ・ いろいろ細かいことを言ったりしますが、いやな顔もせず対応して下さり感謝しております。

- ・ここをしてほしいとか言わなくても進んでいろいろ掃除などしてほしい。
- ・名前を覚えたいが、毎回ヘルパーが違うためやや苦勞する。
- ・丁寧にキレイにしてくださいます。
- ・今のところは満足です。
- ・皆さん気持ちよく接して下さり、大変満足しております。ありがとうございます。
- ・助かっています。
- ・自分が用事のお休みをお願いしています。
- ・毎週楽しみに待っております。ありがたいです。
- ・本当に助かっています。
- ・いつも気にかけて声をかけていただいています。ありがとうございます。
- ・お買い物をしてほしい。
- ・今後ともよろしく願いいたします。
- ・皆様よくやってくださいます。ありがたく思います。



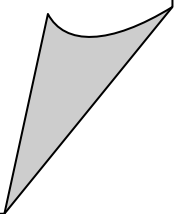
・介護者共にもともと裁縫上手ではないのですが、70代中年になりここ一年ほどで眼を使う細かい作業が難しくなりました。（パジャマのボタン付け、補修、ゴムの入れ替えなど）ヘルパーさんをお願いできたら気持ちも軽くなるのではないかと思います。（1.2か月に1回でも、必要な時に）介護保険の約束事があると思います。自費になっても良いのですが・・・。

・初めて10月から利用させていただき、私本人の気持ちがすごく楽になったような気がします。

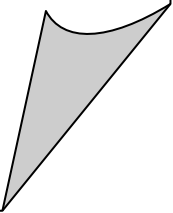
・掃除→ゴミ集め、トイレ掃除、床掃除いつもキレイにしています。
調理→野菜も消化しやすく小さく切って、いつも美味しく調理していただき本人も喜んでおります。（ご家族より）

・一部の方ですが、お風呂に入ったとき、自分の思うようにできなくて不満です。風呂上がりに薬をつけてもらう時、十分に付けてもらえなくて不満です。掃除も十分にしてもらえなくて不満です。

・この度は主人の突然の入院で特にご迷惑おかけしました。皆様のおかげでどうにか乗り越えられそうです。



・おかげ様で少しずつではありますが、体調も良くなっているように思います。
もうしばらくよろしく願い申し上げます。私もできる限り努力しようと思っています。



改 善 計 画

1 利用者様より

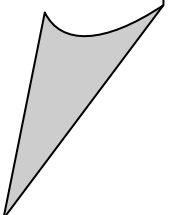
- ① ここをしてほしいとか言わなくても進んで掃除などしてほしい。
- ② 名前を覚えたいが毎回ヘルパーが違うため、やや苦勞する。
- ③ お買い物をしてほしい。
- ④ 1.2 か月に 1 回でも必要な時にボタン付けや補修、ゴムの入れ替えなどの裁縫をしてほしい。自費でも可能。
- ⑤ 入浴の支援方法や掃除が十分ではなく、不満です。

2 事業所より

- ① この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。

ご利用者様にとって、言葉にしなくても気持ちを汲み取って動いてくれることが、安心や信頼につながる大切な要素であると受け止めております。

今後は、より細やかな気配りと先回りの行動を心がけ、ご満足いただける支援を目指してまいります。



改 善 計 画

② 毎回担当するヘルパーが異なることで、ご不便やご負担をおかけしてしまい、申し訳ございません。

ご利用者様に安心してサービスをご利用いただけるよう、可能な限り担当者の固定化や事前の情報共有を工夫してまいります。

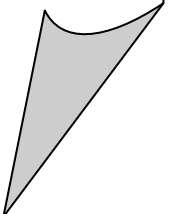
また、ヘルパーの名前をわかりやすくお伝えする方法についても検討し、少しでも覚えやすくなるよう努めてまいります。

③ 希望に沿った支援が行えますよう、ケアマネージャーと共に計画書の見直しを検討させていただきます。

④ ボタン付けや補修、ゴムの入れ替えなどの裁縫についてのご要望、しっかりと承りました。

現在の訪問介護サービスでは、内容によっては制度上対応が難しい場合もございますが、可能な範囲での対応や、自費サービスのご案内など、柔軟に検討させていただきます。

今後ご利用者様の生活がより快適になるよう、できる限りの支援を心がけてまいります。



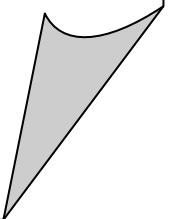
改 善 計 画

⑤ この度は、入浴支援および掃除に関してご不満をお感じになられたとのこと、誠に申し訳ございません。

ご利用者様に安心して快適にお過ごしいただけるよう努めるべきところ、配慮が行き届かずご不快な思いをさせてしまったことを深く反省しております。

今後は、支援内容や方法について改めて確認・見直しを行い、より丁寧で満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

何かお気づきの点がございましたら、遠慮なくお申し付けください。



ご利用者様

ご家族の皆様

加治木望岳園訪問介護事業所

従業員一同

いつもお世話になっております。

このようにたくさんの貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。

皆様より頂きましたご意見を真摯に受け止め、さらにご利用頂く皆様にご満足のいく支援ができますよう、邁進してまいります。

これからもどうぞよろしくお願いいたします。