

# 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

加治木望岳園障害者居宅介護事業所

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  
させて頂きます。

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ひいたします。

## 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	9	0	1	0	0	0	0
II サービス開始時間、終了時間を守っていますか	10	0	0	0	0	0	0
III 掃除、調理、買い物等には満足されていますか	7	0	0	0	0	0	3
IV 入浴、排せつ、介助は安全安心に行われていますか	5	1	0	0	0	0	4
IV 必要な時、相談に乗り、助言をしてくれますか	9	0	1	0	0	0	0
IV プライバシーへの配慮が出来ていますか	8	1	1	0	0	0	0
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	6	0	3	0	0	0	1
		障害	回収	回収率			
アンケート対象者数	15	10	67%				

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。

障害

NO. 1

- ・皆さん明るくて強い人柄で、優しく接してくださるのでありがたいです。  
仕事もきちんとお出来になります。これからもこのメンバーでお願いいたします。  
よろしくお願ひいたします。
- ・言葉遣いが上から目線で、あまり感じがよくない。
- ・調理を覚えたいのに、魚の調理は嫌だと言われた。
- ・いつも頼りにしています。そしてありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- ・移動支援や通院介助、喀痰吸引など丁寧に対応して下さってありがたいです。

## 改 善 計 画

### 1 利用者様よりご意見

- ① 言葉遣いが上から目線で、あまり感じがよくない。
- ② 調理を覚えたいのに、魚の調理は嫌だと言われた。

### 2 事業所より回答

① この度は、私どもの言葉遣いによりご不快な思いをおかけしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。ご利用者様に寄り添った対応を心がけるべきところ、配慮に欠けた表現となってしまったことを深く反省しております。今後は、より丁寧で謙虚な言葉遣いを徹底し、すべてのご利用者様に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。

② 調理を学びたいというお気持ちは大変素晴らしい、私どもとしてもその意欲を尊重し、できる限りご希望に沿った支援を行いたいと考えております。  
魚の調理に関しては、ヘルパーの対応に配慮が足りなかった点を真摯に受け止め、今後はご利用者様のご希望を丁寧に伺いながら、より柔軟な対応を心がけてまいります。

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ひいたします。