

令和6年度

サービス満足度調査

社会福祉法人 芳梅会
サービス評価・向上委員会
あすてる訪問介護ステーション

あすてる訪問介護ステーション ご利用者様・ご家族様等アンケートについて

- アンケート実施期間 : 令和7年3月10日～令和7年3月31日
 アンケート対象者 : 令和7年3月10日時点であすてる訪問介護ステーションを利用されておられる方。
 アンケート実施方法 : ご利用請求書にアンケートを同封し、返信用封筒にて無記名方法で返信。
 アンケート配布枚数 : 79通
 アンケート返信数 : 28通 回答率35.44%
 ※ 各設問の分布割合(%)については、アンケート返信数を基に算出。

アンケート質問項目及び回答数

1) 訪問介護の利用について、職員から丁寧にわかりやすく説明がありましたか 複数回答



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・説明のしにくい場合もあると思います。
- ・送り出しの利用があるというのを知らなかったので説明していただき大変うれしかったのを覚えています。
- ・訪問介護を利用するのが初めてでしたが、とても分かりやすい説明でした。

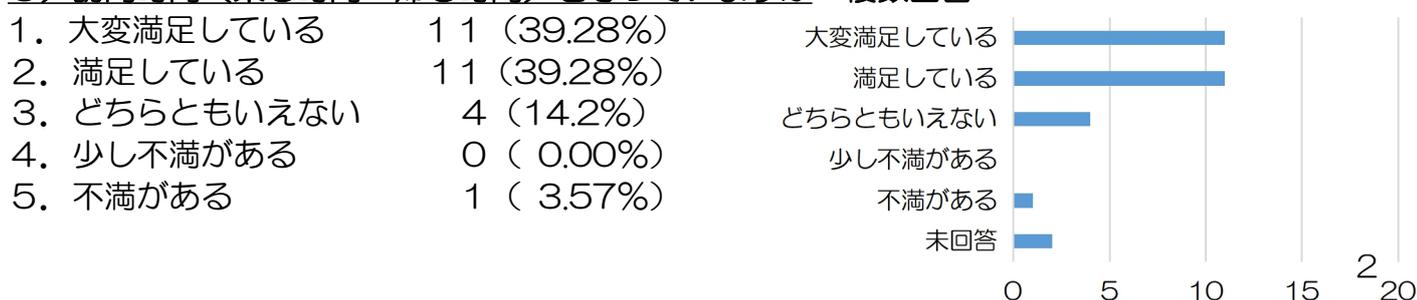
2) 訪問介護計画書、または、居宅介護計画書はご利用者の日常生活全般の状況及び、希望を踏まえ作成されていますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・よくしていただいています。
- ・母の希望ではなく、私（長男の嫁）の希望に沿っていただけ、パートに行く際、とても助かりました。（現在はパートはやめています）
- ・毎月相談し作成して頂いています。

3) 訪問時間（来る時間・帰る時間）を守っていますか 複数回答



6. 未回答 2 (7.14%)

～ 具体的な状況や感想など ～

- ・連絡などきちっとしてくださいませ。
- ・ほとんどの場合、きちんとして下さり感謝しています。（たまたま私が在宅の時、少し遅れてこられたことがありした）。
- ・私の希望を聞いていただけています。
- ・守られています。

4) 訪問介護サービス提供時間中は的確な働きをしていますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・先に出勤してはわかりませんが、来ていただいてスムーズに出発できているので助かります。（水道が少し出っ放しの時が一度ありました）
- ・大変良くして頂いています。
- ・どなたにも独居の義母へのお優しい言葉がけお忘れなく働いていただいています。

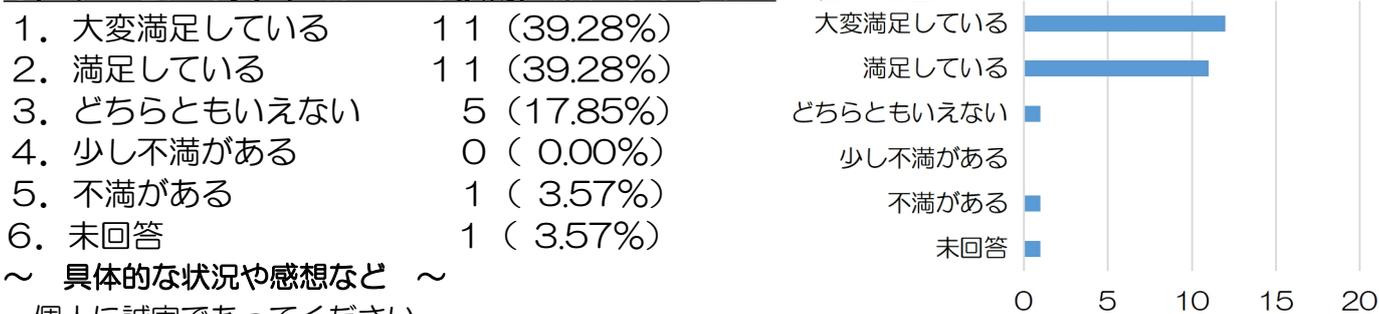
5) 言葉遣い、服装、その他エチケットに配慮していると思いますか 複数回答



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・礼常正しく
- ・大変良くして頂いています。
- ・どなたにも独居の義母へのお優しい言葉がけお忘れなく働いていただいています。
- ・していると思います。

6) サービスの質（ヘルパーの技術）はいかがですか 複数回答

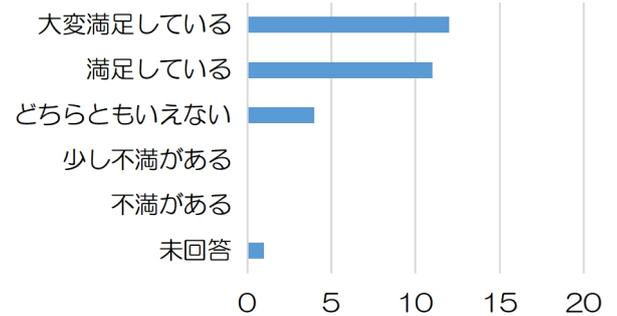


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・個人に誠実であってください。
- ・大変良くして頂いています。

7) 訪問介護職員（ヘルパー）はご利用者様やご家族様の個人の情報に関する守秘義務を順守していますか

1. 大変満足している	12 (42.85%)
2. 満足している	11 (39.28%)
3. どちらともいえない	4 (14.28%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	1 (3.57%)

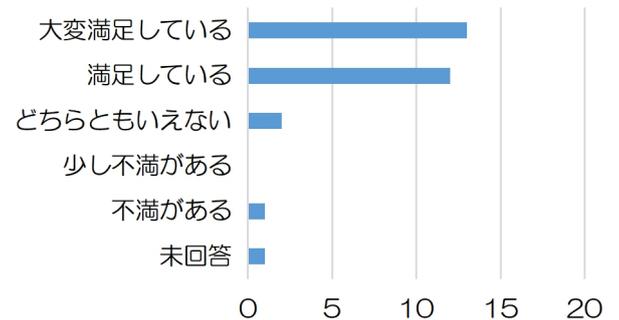


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・良く気づかれています
- ・特に問題ないと思います。
- ・守られておられます。

8) ご利用者様やご家族様の想いをヘルパーはくみ取って援助していますか 複数回答

1. 大変満足している	13 (46.42%)
2. 満足している	12 (42.85%)
3. どちらともいえない	2 (7.14%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	1 (3.57%)
6. 未回答	1 (3.57%)

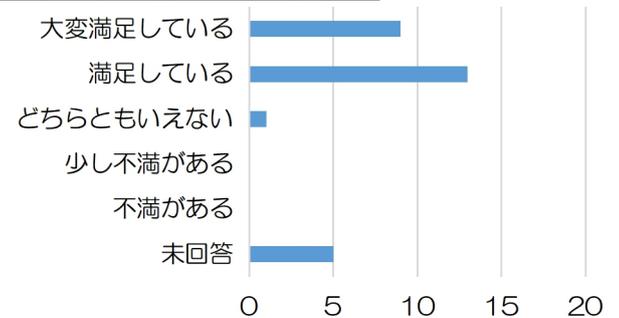


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・人により良い人、できない人でバラバラです。
- ・私の愚痴に優しいお言葉をかけて頂き助かっています。
- ・とても親切にいただいています。

9) 掃除機や洗濯機などの家電製品や、家具、食器などを丁寧に扱っていますか

1. 大変満足している	9 (32.14%)
2. 満足している	13 (46.42%)
3. どちらともいえない	1 (3.57%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	5 (17.85%)

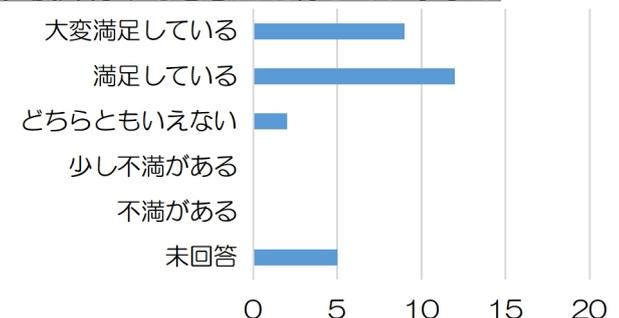


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・母曰く、洗濯などあまりしてくれない。
- ・家の者も一緒にしていいと思います。
- ・扱っておられます。

10) ヘルパーは家のものを使用して、元の場所へ戻して、後片付けもきちんと行っていますか

1. 大変満足している	9 (32.14%)
2. 満足している	12 (42.8%)
3. どちらともいえない	2 (7.14%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	5 (17.85%)

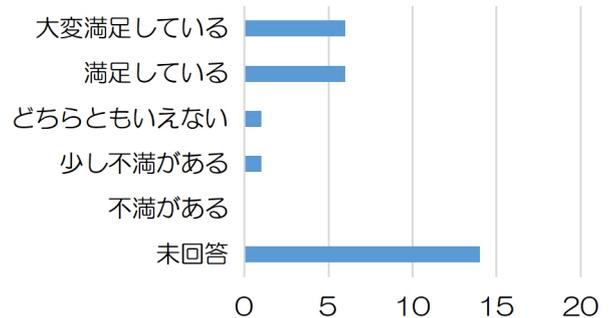


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・きちんとされています。

**1.1) ヘルパーは、ご本人様がおいしく食べられるよう支援していますか
(調理援助を受けられている方)**

1. 大変満足している	6 (21.42%)
2. 満足している	6 (21.41%)
3. どちらともいえない	1 (3.57%)
4. 少し不満がある	1 (3.57%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	14 (50.00%)

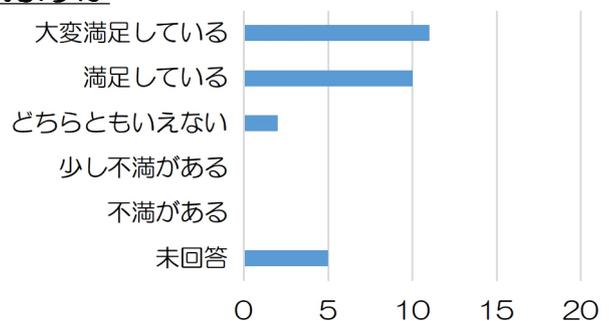


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・おかず、ごはんの温めが仕上がりがきってない時があった。
- ・食べやすいように調理していただき、おいしくいただいております。
- ・好みのそうざいを(買い)揃えて頂いています。

1.2) ヘルパーは、介護の相談に乗り、助言をしてくれますか

1. 大変満足している	11 (39.28%)
2. 満足している	10 (35.71%)
3. どちらともいえない	2 (7.14%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	5 (17.85%)

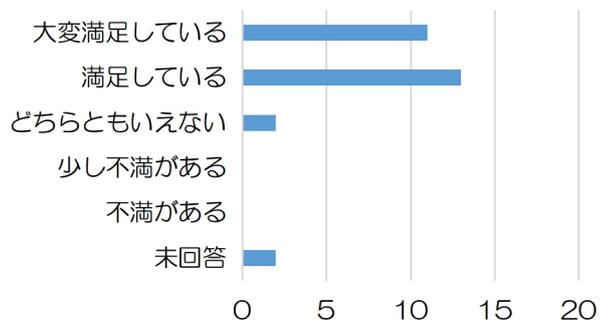


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・私の愚痴に優しいお言葉をかけて頂き助かっています。
- ・お話もして頂き、ありがたいです。

1.3) 現在の訪問回数は適切ですか

1. 大変満足している	11 (39.28%)
2. 満足している	13 (46.42%)
3. どちらともいえない	2 (5.26%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	2 (5.26%)

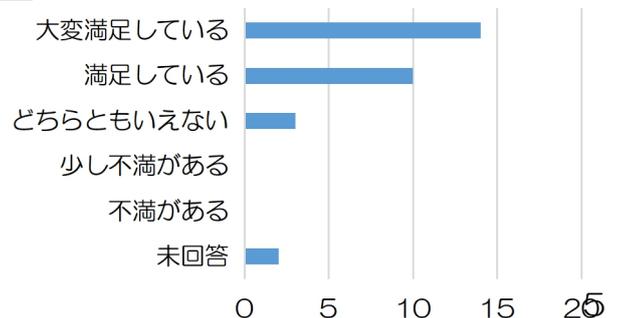


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・ショートステイの回数を増やしていただいた為、送り出しが不定期となり、ご迷惑をおかけしてはいますが、大変助かっています。
- ・大変満足しています。

1.4) 訪問介護(ヘルパー)の利用に満足していますか

1. 大変満足している	14 (50.00%)
2. 満足している	10 (35.71%)
3. どちらともいえない	3 (10.71%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	2 (7.14%)



～ 具体的な状況や感想など ～

- 他者によりそって行動してください。悪い人、良い人、両人いて困っている。
- 年齢の離れた友人のように接してくださいね。
- ショートステイの回数を増やしていただいた為、送り出しが不定期となり、ご迷惑をおかけしていますが、大変助かっています。
- いつも助けていただき、大変ありがたいです。これからもよろしくお願いします。

その他、ご意見・ご要望などありましたらご自由にご記入ください

- 物のちょっとした目につく棚（台）とかの埃があれば乾いたもので結構ですのでひと拭きして頂けたら有難いです。もう一つ欲を言えば敷居の上も掃除機でひと掃きしていただくと有難いです。いつもありがとうございます。
- 高齢でもありヘルパーの皆さんからいつも健康状態を気にかけて頂いてます。有難いです。主に「おかず」を作って頂いてますが、皆様明るくすっきり馴れ、合間を見ては話しかけてくださり退屈せず楽しいです。すべて満たしています。今後ともよろしくお願ひいたします。
- 何時もお世話になりありがとうございます。
- 退院後の食事について不安や心配があります。入院するまでは自分で食べられていましたが、自宅療養となると、柔らかめの食事と水分補給を進められているので（病院からは、誤嚥性肺炎の防止のため）、食事中は、ずっとそばで付き添っていかなければならないのか、不安で心配でいます。
- 家で一人で過ごしていると、母のスイッチがOFFになります。母のスイッチがONになり、活性化される時間となっています。限られた空間、材料でいつもお世話いただきありがとうございます。
- いつもありがとうございます。送り出しのヘルプをお願いしておりますが、おかげさまで家族不在の中、デイに出発できており、感謝しております。これからもお願ひ申し上げます。
- 最近、私が母に対してつい怒ってしまったり、きつくあたることがあります。来ていただいている際は、母にとっても優しく接して頂け、あまりデイサービスやショートステイに行きたがらない母を上手に送り出していただけて助かっています。
- テレビ等々で、訪問介護の人材不足が深刻な問題となっているとよく耳にします。そんな中で、送り出しのサービスを受けさせて頂けているのが、大変ありがたい事と感じています。
- きめ細かくサービスを提供して頂き大変感謝しています。これからもよろしくお願ひ致します。
- いつも優しく接していただき、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。
- ととてもよくしてもらっていると本人喜んでます。今度もよろしくお願ひ致します。
- 本人が時々わがままを言う時もありますが、優しく声かけをして頂いてありがとうございます。本人も満足しています。
- こちらの都合で当日が休む日、ほかの日程振替して頂けたら嬉しいです。
- 独居の義母の食べたい食品（そうざい、インスタント食品、パン etc）やオムツを買いそろえて頂いています。義母はリーダーの方を含め、訪問して下さる方、皆、親切で、優しく声をかけながら、自分の欲しい物を買って下さると大変喜んでます。私（嫁）は現在、遠方の実父の世話と並行しており、月3～4回義母の世話に通うのが、時間のやりくりで、ギリの所です。頼りにさせて頂きますので、未永くよろしくお願ひいたします。

※ 利用者様、家族様よりいただいた貴重なご意見・ご感想は、そのまま記載させていただくのが本来ですが、利用者様個人が特定されるご記入や、職員個人が特定できる、または、される可能性のある記載に関しては、個人の特定がなされない様、一部表記・表現を変え記載させて頂いております。ご了承ください。