

## 【令和7年】 ご利用者様及びご家族様 満足度アンケート集計結果

事業所名： ヘルパーステーションてまり

(1) 職員の身だしなみ・あいさつ・言葉づかいは適切ですか？

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 42.6 %) | 2 よい    | ( 55.6 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 0.0 %)  | 4 わからない | ( 1.9 %)  |

(※ご意見)

- ・言葉使いやドアの開閉が丁寧なヘルパーは好印象です。
- ・天候に合わせた服装でお願いします。(同行援護)

⇒≪施設からの回答≫

今後も移動支援や同行援護では季節や利用者とのバランスなどを配慮しTPOに合わせた服装にて対応をして参ります。

(2) 時間通りに訪問・サービスの実施が行えていますか？

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 46.3 %) | 2 よい    | ( 48.1 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 3.7 %)  | 4 わからない | ( 1.9 %)  |

(※ご意見)

- ・同行援護のサービスを受けた際、一人だけ5分も待たずに帰る人がいた。  
(同行援護後、家族不在であったが、利用者様が「帰っていいです。」と伝えた為、帰宅。  
その後、事業所に連絡あり、実際は「不安で待っていてほしかった」とのこと。)

⇒≪施設からの回答≫

今後出来る限りご本人の真の気持ちが傾聴できるよう普段のコミュニケーションから注意して参ります。

- ・時間はしっかりと守ってもらってます。
- ・ヘルパーによって訪問時間が多少違う。

⇒≪施設からの回答≫

道路状況や前の訪問、緊急対応などで遅延する場合、事前に連絡して参ります。

(3) サービスに関する計画を作成・見直しをする際に、  
あなたやご家族の状況や要望を聞いてくれますか？

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 37.0 %) | 2 よい    | ( 57.4 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 3.7 %)  | 4 わからない | ( 1.9 %)  |

(※ご意見)

- ・男性の利用者からは調理方法など教えてほしいとの要望あり。

⇒≪施設からの回答≫

一緒に調理するまではいかなくても、買い物リストを確認しながら一緒に献立を立てたりと一緒に参加できるよう工夫して参ります。

(4) 身体状況や生活習慣、暮らしの意向を把握し、  
あなたらしい生活ができるよう支援していますか？

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 37.0 %) | 2 よい    | ( 59.3 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 0.0 %)  | 4 わからない | ( 3.7 %)  |

(※ご意見)

- ・コタツをかける時期や外す時期をアドバイスしてもらった。
  - ・よく見てもらい気付いてくれています。
  - ・掃除の場所をカンファレンス時に検討してもらいたい。
- ⇒《施設からの回答》
- ご本人が使用されているスペースの中で、ご相談させて頂けたらと思います。
- ・掃除の際にベッドメイキングもしてほしい。
- ⇒《施設からの回答》
- 寝室の掃除を行う場合、希望に応じてベッドメイキングを行わせて頂きます。

(5) 職員は、あなたの気持ちや話をゆっくり聞いてくれていますか？  
必要に応じて助言などアドバイスは出来ていますか？

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 51.9 %) | 2 よい    | ( 42.6 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 0.0 %)  | 4 わからない | ( 5.6 %)  |

(※ご意見)

- ・話はよく聞いてもらってます。

(6) 職員はあなたのペースを大切に対応してくれていますか？

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 51.9 %) | 2 よい    | ( 42.6 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 1.9 %)  | 4 わからない | ( 3.7 %)  |

(※ご意見)

- ・買い物など時間の配慮をしてもらい助かります。

(7) 生活の中で必要な介助(入浴・排泄・体位交換等)を十分に受けていると感じますか？

- |            |           |           |           |
|------------|-----------|-----------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 22.2 %) | 2 よい      | ( 27.8 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 1.9 %)  | 4 利用していない | ( 48.1 %) |

(※ご意見)

・入浴時など転ばないように介助してもらってます。

(8) 食事サービスについて (食事は美味しく、楽しく食べられていますか？)

- |            |           |           |           |
|------------|-----------|-----------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 13.0 %) | 2 よい      | ( 24.1 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 0.0 %)  | 4 利用していない | ( 63.0 %) |

(※ご意見)

・味付けや調理方法など良い時も悪い時もある。

⇒「施設からの回答」

今後は味見して頂くなど、出来る限りお好みに近づけるよう対応して参ります。

(9) 自分で行えることは、自分で行えるよう支援してくれていますか？

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 48.1 %) | 2 よい    | ( 44.4 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 0.0 %)  | 4 わからない | ( 7.4 %)  |

(※ご意見)

・回答なし

(10) 物品の取り扱いや身体に関わるサービスを丁寧に行ってくれていますか？

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 37.0 %) | 2 よい    | ( 42.6 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 3.7 %)  | 4 わからない | ( 16.7 %) |

(※ご意見)

・物品をもとの場所に戻してほしい。つぎのヘルパーにも申し送ってほしい。

⇒「施設からの回答」

使用したものは必ず元の場所に戻すよう全体で注意して参ります。

また、訪問時の様子や状況等は、後続のヘルパーにも共有して不備の無いよう努めて参ります。

・湯の設定を戻すのを忘れていた人がありました。

⇒「施設からの回答」

入浴介助時や訪問終了後に、湯温の再確認を行うよう徹底して参ります。

(11) 体調不良時やケガをした時の対応について

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 35.2 %) | 2 よい    | ( 37.0 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 5.6 %)  | 4 わからない | ( 22.2 %) |

(※ご意見)

・体調不良時に適切に対応してもらい助かりました。少しの体調変化でも気付いてくれています。

(12) 電話での職員の対応について

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 37.0 %) | 2 よい    | ( 42.6 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 3.7 %)  | 4 わからない | ( 16.7 %) |

(※ご意見)

・回答なし

(13) 困り事や相談があった時に、職員以外の人(第三者委員など)にも相談できることを  
わかりやすく伝えてくれましたか？

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 31.5 %) | 2 よい    | ( 46.3 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 0.0 %)  | 4 わからない | ( 22.2 %) |

(※ご意見)

・よく伝えてもらいました。

(14) 当ヘルパーステーションをご利用していて満足していますか？

(今後こんな対応をしてほしいなどございましたら、教えてください。)

- |       |           |        |           |
|-------|-----------|--------|-----------|
| 1 満足  | ( 59.3 %) | 2 やや満足 | ( 24.1 %) |
| 3 ふつう | ( 14.8 %) | 4 やや不満 | ( 1.9 %)  |
| 5 不満  | ( 0.0 %)  |        |           |

(※ご意見)

- ・他の事業所を使ったことがないから分からない。
- ・出来ない掃除をしてもらい助かります。
- ・話も合う良いヘルパーさんに来てもらっています。
- ・救急対応の時は家族が来るまでの間は同行してほしい。

⇒「施設からの回答」

ご家族へ連絡した際に、同行有無の確認も行わせて頂きながら、臨機応変に対応を行って参ります。

- ・有償運送があればよいと思う。

⇒「施設からの回答」

ご希望に添えるよう、検討させて頂きます。