

令和5年度ご利用者様・ご家族様満足度調査報告

令和5年12月実施

府中町ホームヘルプセンターふれあい

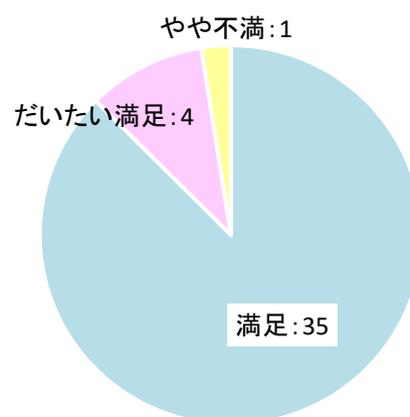
配布枚数: 44 枚

回答枚数: 40 枚 (回答率:91%)

■ヘルパー利用についての満足度についてお伺いします。

問1. 担当ヘルパーの言葉遣いや礼儀、態度、サービス技術について

満足	35
だいたい満足	4
やや不満	1
不満	0
無回答	0
計	40



■ (ヘルパーに)基本的な事を指導して下さい。

・清拭のやり方など : 約1時間かかり寒気がした

・ポータブルトイレの中に水を入れていなかった

・ポータブルトイレのひもが出ていなかった

【回答】

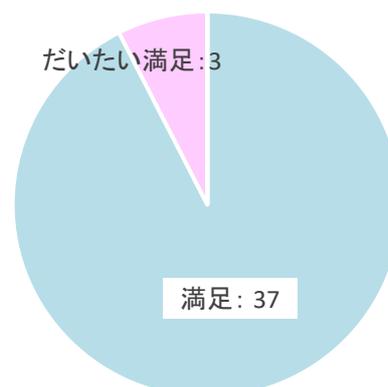
大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。

現在も定期的に勉強会を行い、介護技術の向上を図るようにしています。

利用者様ごとに、支援方法などにも違いがございますので、支援に入らせていただく職員に
対して、情報共有し同じ支援ができるようにいたします。また技術の向上にも努めて参ります。

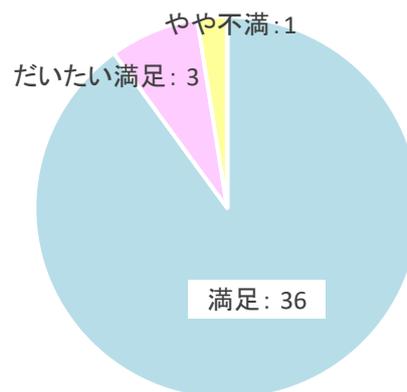
問2.担当ヘルパーは予定された訪問時間を守っていますか。

満足	37
だいたい満足	3
やや不満	0
不満	0
無回答	0
計	40



問3.担当ヘルパーは時間内に必要なサービス(決められた仕事)を行っていますか。

満足	36
だいたい満足	3
やや不満	1
不満	0
無回答	0
計	40



■ 時間を30分ぐらい多くしてもらいたい。

■ 今、腰椎骨折のためコルセットをしているので、支援時間内にヘルパーさんができなかったことを
お願いされてもできないので、支援時間の検討をしてもらいたい。

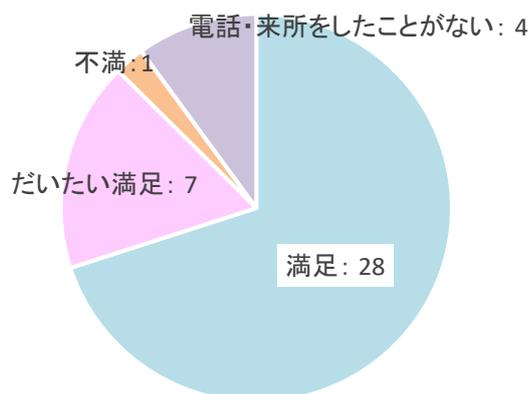
【回答】

支援時間、内容についてはその都度ご相談ください。ケアマネジャーに報告し支援内容を
検討いたします。

■「府中町ホームヘルプセンターふれあい」事業所の対応についてお伺いします。

問1.事業所に電話連絡、来所した際の対応について(職員の対応について)

満足	28
だいたい満足	7
やや不満	0
不満	1
無回答	0
電話・来所をしたことがない	4
計	40



※重複回答あり

※「不満」の回答がございましたが、不満に思われたことの内容の記載がなく、その思いを伺う
ことができませんでした。大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。
何かございましたらいつでもご連絡ください。

< ご意見・ご質問等に対する回答 >

■ 土曜日のヘルパーさんのサービスを受けたい。ヘルパーさんが増えると有難い。

【回答】

支援の要望があれば、その都度ご相談下さい。

ヘルパー募集は常時行っています。希望にそえるように努力して参ります。

■ 今は買物とかできているが、この先買物とかできなくなった時にお願いしたいです。

【回答】

困り事などありましたら、いつでもご相談ください。ケアマネジャーに報告し、支援内容の計画を検討してもらうことで、必要な支援の追加ができるようになります。

■ 訪問介護事業所に関するご意見・ご要望等、皆様からのお言葉 ■

- ・ 大変お世話になって居ります。有難うございます。
- ・ いままで通りでよろしく願います。
- ・ いつもよくしていただいております。一人なのでヘルパーさんと話す事を楽しみにしています。これからもよろしく願います。
- ・ 皆さんによくして貰っています。これからもよろしく願います。
- ・ とても満足しています。いつもありがとうございます。 (同様の回答が複数あります)
- ・ ヘルパーさんが、業務の総べてに親切且つ丁寧に処置頂くので感謝しています。今後ともよろしく願ひ致します。貴事業所の御発展を祈念します。
- ・ 大変助かっています。感謝しかありません。
- ・ 本人に合った話し方をして頂いているので、本人もよろこんでいます。

◆◆ 利用者様満足度アンケートについて ◆◆

利用者様及びご家族の皆様より、概ね事業運営、担当ヘルパーの接遇等に関しまして、ご理解頂き「満足・だいたい満足」との回答を頂きました。

今後とも、利用者様の意思を尊重し、伴に寄り添えるようなサービス提供や、利用者様の自立の支援に向けて取り組んでいきたいと思ひます。

※ 記名のあった回答については、個別で対応させていただきました。

また、個人名が特定される文章につきましては、編集させていただきました。