

# 令和3年度ご利用者様・ご家族様満足度調査報告

令和3年12月実施

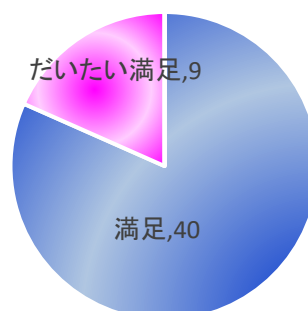
府中町ホームヘルプセンターふれあい

配布枚数: 61 枚  
回答枚数: 49 枚 ( 回答率:80 % )

## ■ヘルパー利用についての満足度についてお伺いします。

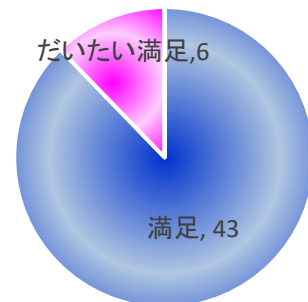
### 問1. 担当ヘルパーの言葉遣いや礼儀、態度、サービス技術について

満足	40
だいたい満足	9
やや不満	0
不満	0
無回答	0
計	49



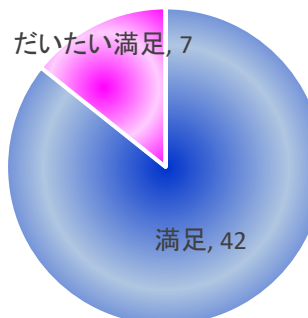
### 問2.担当ヘルパーは予定された訪問時間を守っていますか。

満足	43
だいたい満足	6
やや不満	0
不満	0
無回答	0
計	49



### 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	42
だいたい満足	7
やや不満	0
不満	0
無回答	0
計	49

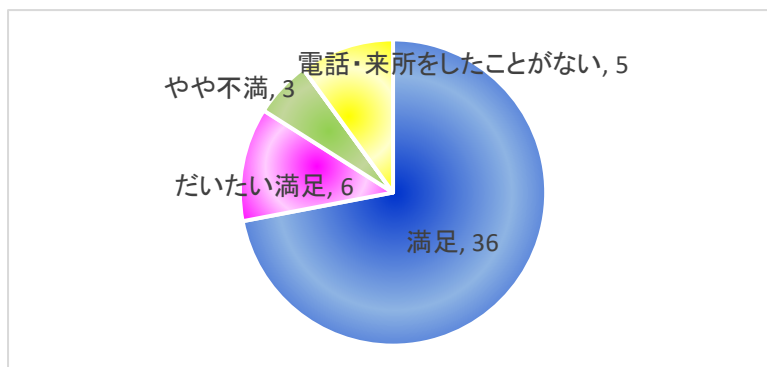


■「府中町ホームヘルプセンターふれあい」事業所の対応についてお伺いします。

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	36
だいたい満足	6
やや不満	3
不満	0
無回答	0
電話・来所をしたことがない	5
計	50

※重複回答あり



---

<ご意見> アンケート回答しても、それに対して必要な対応が無し。アンケートの意味がない。

回答

今後とも円滑な事業運営とサービスの資質向上に努めたいと考えておりますので、ご意見・ご要望等ございましたら、担当サービス提供責任者へお申し出ください。

---

<ご意見> ハガキ1枚ポストに入れて頂くのに、掃除のヘルパーさんは出きないと云われましたが、一寸ヘルパーさんの仕事って?! 困りますね!  
何でもヘルプするのがヘルパーさんでしょう?

回答

介護保険では、ご本人の同意を得て自立支援に向けた介護サービス計画を作成しています。ケアマネジャーからのサービス計画書に基づき支援を行っていきます。買物支援の場合では、居宅からお店までの道中にポストがあればハガキの投函は可能です。その他の支援(買物支援以外)の場合は、ヘルパーの業務終了後にハガキを預かり投函することは、支援内容として認められていません。介護保険での支援では対応できない場合は、実費契約に基づき、支援が可能な場合がございます。サービスのご希望がございましたら、担当のサービス提供責任者へご相談ください。

## ■ 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 ■

- ・ 毎度ヘルパーさんの来られるのをたよりにしております。今後もよろしく申し上げます。
- ・ 長い間お世話になっていて感謝しかありません。ありがとうございます。（同様の回答が複数有り）
- ・ テキパキときれいにして下さるので、感心しながら感謝ばかりです。もし来ていただけなかったら、一人でどうしているかと考えます。お世話になりありがとうございます。きびしい寒さですので、皆様呉々もお大切になさってください。
- ・ 充分やっていただき満足しています。もったいない位です。
- ・ ヘルパーさんには毎度大変お世話になり感謝一杯でございます。来て下さる日を楽しみに待っています。
- ・ 皆さん優しいので嬉しく思っています。メンバーは変えないで下さい。
- ・ とても助かっております。
- ・ いつも体調の事、案じてくださり、重い荷物も気持ちよくしてくださり、とても感謝しています。
- ・ 高齢独居生活はひとり上手の老いで大きい賜り物です

◎「冷に耐え、苦に耐え、煩に耐え、閑に耐え、激せず、躁がず、競わず、随わず、  
以って天下の大事を成すべし」 ※陽明学者 安岡 正篤師の教え

### ◆◆ 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、担当ヘルパーの処遇等に関しまして、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、自立支援に向けたサービス提供に取り組んでいきたいと思っております。