

# 令和7年度ご利用者様・ご家族様満足度調査報告

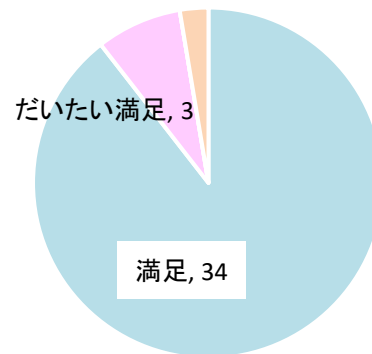
令和7年12月実施  
府中町ホームヘルプセンターふれあい

配布枚数:	48 枚
回答枚数:	38 枚 ( 回答率:79 % )

## ■ヘルパー利用についての満足度についてお伺いします。

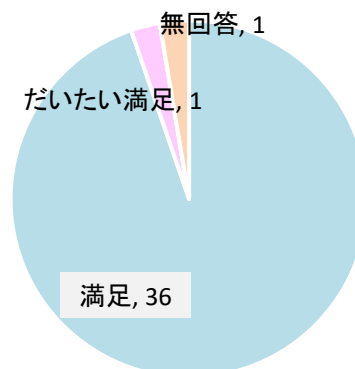
### 問1. 担当ヘルパーの言葉遣いや礼儀、態度、サービス技術について

満足	34
だいたい満足	3
やや不満	0
不満	0
無回答	1
計	38



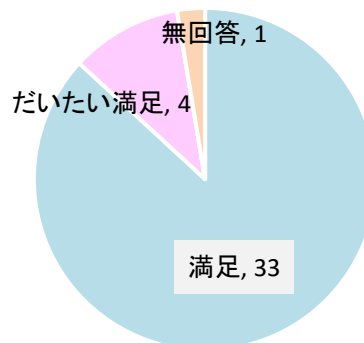
### 問2.担当ヘルパーは予定された訪問時間を守っていますか。

満足	36
だいたい満足	1
やや不満	0
不満	0
無回答	1
計	38



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	33
だいたい満足	4
やや不満	0
不満	0
無回答	1
計	38

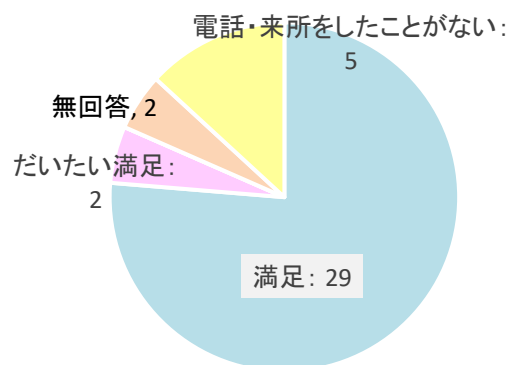


- ・お願いしております仕事はきちんとやって下さっております。感謝いたします。
- ・ていねいに対応していただいています。
- ・ヘルパーさんに来てもらい大変助かっております。机の上やテーブルの上等取りさばいておりますがいつもきれいにまとめ片付けていただいております。新しく取り替えた器具の使い方等よく分からない事でもヘルパーさんは良く勉強されており、色々と教えてもらう事が出来、本当にうれしく思います。これからもどうぞよろしくお願いします。

■「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	29
だいたい満足	2
やや不満	0
不満	0
無回答	2
電話・来所をしたことがない	5
計	38



< ご意見・ご質問等に対する回答 >

■ ぼくのところは45分と時間が短いので1時間にしてほしい。台所や机の上などにも気をつけていた  
できれば嬉しいです。

**【回答】**

当事業所の支援内容は、基本的には居宅介護支援事業所のケアマネジャーが作成する計画書に  
基づき行うことになっています。支援内容についてご要望等ございましたら、担当のサービス責任者  
や、支援しているヘルパーに相談していただければ、追加支援や支援時間についてケアマネジャーと  
相談し検討していきたいと思っておりますので、お気軽に相談ください。

■ 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 ■

- ・ いつもやさしく声をかけてもらって喜んで居ります。
- ・ 皆さん親切で助かっています。
- ・ いろいろとお世話になっています。今のままで満足しています。どうかよろしく願います。
- ・ ベスト。よく面倒を見て頂いて感謝一杯です。
- ・ いつも、本人(母)、家族によりそったご対応してくださりありがとうございます。ひき続きお世話になり  
たいと思います。どうぞよろしく願います。
- ・ いつも、明るくやさしく接して下さるのでありがたいです。お話しの相手もちゃんとして下さって、のびの  
びとしてすごしています。私は大満足です。」
- ・ 私の所に来られる方はとてもやさしい方。私の体の事を心配して、元気だったねと声をかけて下さ  
います。とても嬉しいです。帰る時には、又来るからね。元気でね。と言って下さいます。
- ・ 何時も有りがありがとうございます。
- ・ ありがとうございます。
- ・ いつも時間通りに来て頂いて、きれいに掃除して下さりありがとうございます。
- ・ 台所や部屋の掃除など丁寧にして下さるので助かる。買物なども気軽に行って下さるので助かる。

◆◆ 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が、無回答であったり、未回収の  
ものもあります。

今回の結果におごることなく今後とも、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っております。

※ 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。