

# 令和 7年度ご利用者様・ご家族様満足度調査報告(障害福祉サービス)

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

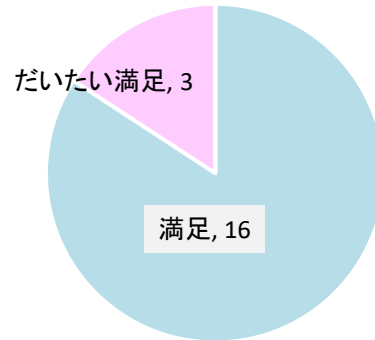
配布枚数: 19 枚

回答枚数: 19 枚 ( 回答率:100% )

## ■ヘルパー利用についての満足度についてお伺いします。

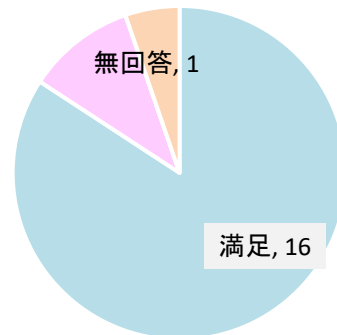
### 問1. 担当ヘルパーの言葉遣いや礼儀、態度、サービス技術について

満足	16
だいたい満足	3
やや不満	0
不満	0
無回答	0
計	19



### 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。

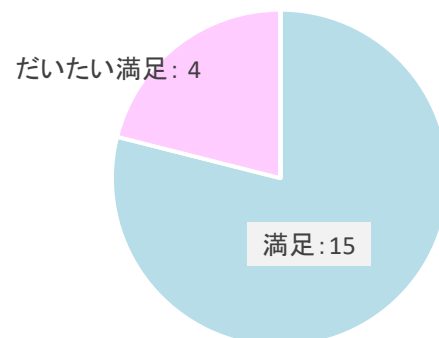
満足	16
だいたい満足	2
やや不満	0
不満	0
無回答	1
計	19



・私がないのでよくわかりません

### 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	15
だいたい満足	4
やや不満	0
不満	0
無回答	0
計	19

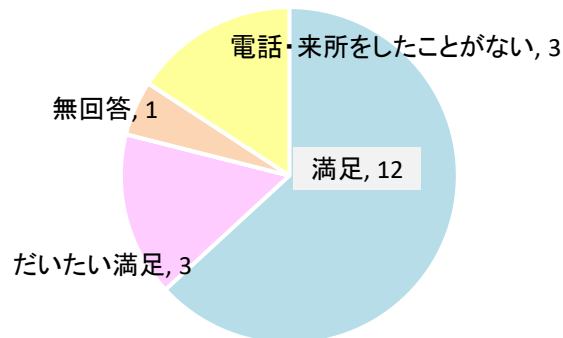


・見えないので何をしてくれてるかわからない。

■「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	12
だいたい満足	3
やや不満	0
不満	0
無回答	1
電話・来所をしたことがない	3
計	19



・電話連絡・来所することはなかったです。

■ 訪問介護事業所に関する皆様からのお言葉 ■

- ・ スポーツのトレーニングウェアをイオンモールで買って、合わないので返品したいと思っていた。体がしんどくて、気力もわかかなかったので、どうしようかと思っていたら、ヘルパーさんが代わりに売り場まで行ってきて、返金してもらって帰って来られた。有難かったです。
- ・ きめ細かく掃除してくださりとでも感謝しております。担当してくれているヘルパーさんありがとうございます。その他のスタッフも大変ありがとうございます。
- ・ いつも明るく訪問して下さりうれしいです。おしゃべりしながら調理ができるようになりとてもうれしいです。色々な下ごしらえのくふうを教えて下さりありがたいです。これからもよろしく願います。
- ・ 特にありません。いつも本当にありがとうございます。
- ・ どなたも気をつけていただいて、よくしてくださいませ。ありがとうございます。来年もよろしく願います。
- ・ 毎度、楽しみにしております。今後共よろしく願ひ致します。
- ・ 相談相手になって下さり、やさしい対応(適接)をして下さり、本人はお会い出来る日を楽しみ待って居ります。これからもよろしく願ひ致します。(母)娘も同じ気持ちです。
- ・ いつも心地良くサービスを提供して頂き、嬉しく思っています。これからも宜しく願ひ致します。

■ 回答が分からない。返事がないので改善されかたどうか分からない。

【回答】

大変申し訳ございませんでした。

今後は利用者様毎に配慮した方法で伝えていきたいと思ひます。

◆◆ 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。