# 訪問介護サービス利用者アンケート結果のご報告

平素より当事業所へ格別のご支援とご厚情を賜り、厚く御礼申し上げます。

先日、皆様にご協力いただきました「当事業所の介護業務に関するアンケート」の結果を取りまとめましたので、ご報告申し上げます。

皆様からいただいた貴重なご意見・ご要望は、今後のサービス向上およびより良い支援の提供に向けて真摯に活かしてまいります。本アンケートにつきましては、来年度以降も定期的に実施していく予定でございますので、引き続きご支援・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

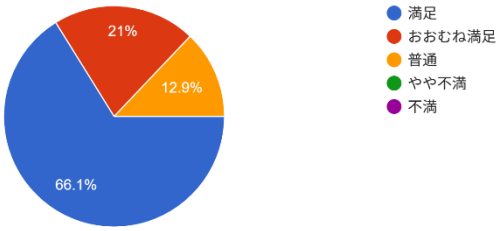
○　実施概要

- 実施年月日：令和 8 年 10 月
- 実施方法：QR コード使用またはアンケート用紙の配布・無記名による回答、後日回収
- 配布数：81 部　　回収数：66 部　　回収率：81.5%

## 1　職員の対応

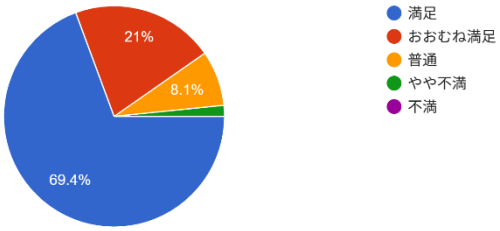
①　職員の挨拶や言葉づかいは丁寧でしたか

62 件の回答



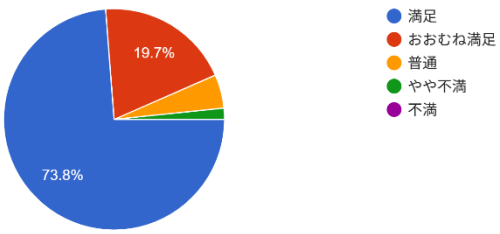

②　職員の態度や接し方に安心感がありましたか

62 件の回答



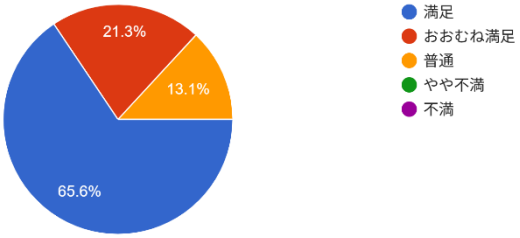

③　職員の職員の身だしなみは清潔でしたか

61 件の回答



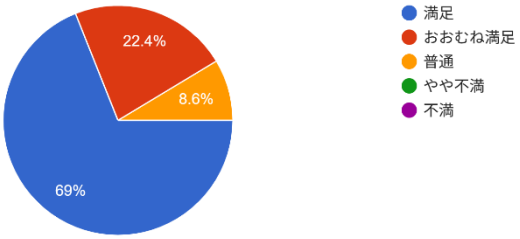
④　相談や質問に対して丁寧に対応していましたか

61 件の回答




⑤　個人情報やプライバシーへの配慮は十分でしたか

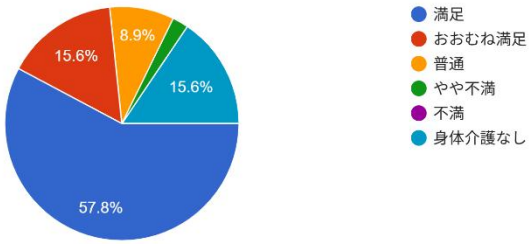
58 件の回答




## 2　サービスの内容

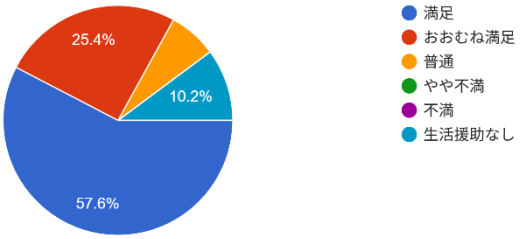
⑥　身体介護（入浴・排泄・移動）の質に満足していますか

45 件の回答



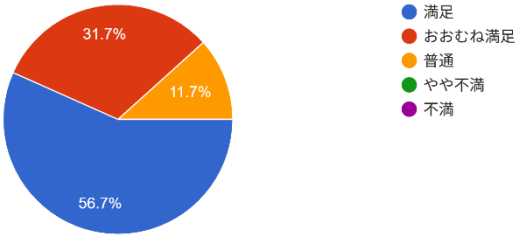

⑦　生活援助（掃除・洗濯・調理など）の質に満足していますか

59 件の回答



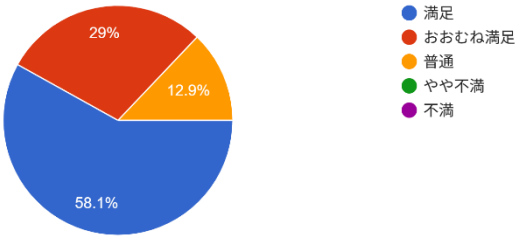
⑧　サービスの内容は事前の説明どおりでしたか

60 件の回答



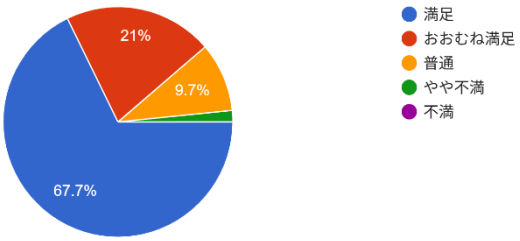

⑨　必要な支援が適切に行われましたか

62 件の回答



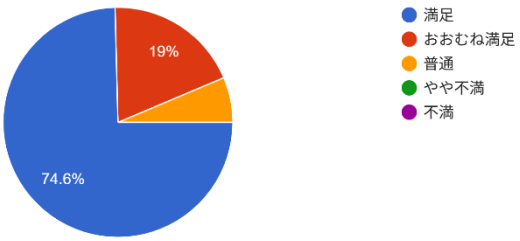

⑩　サービスの時間配分は適切でしたか

62 件の回答



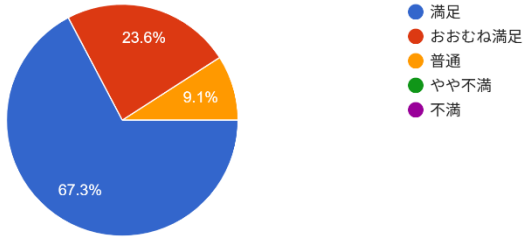

⑪　サービスの開始・終了時間は守られましたか

63 件の回答



⑫　緊急時や変更時の対応は適切でしたか

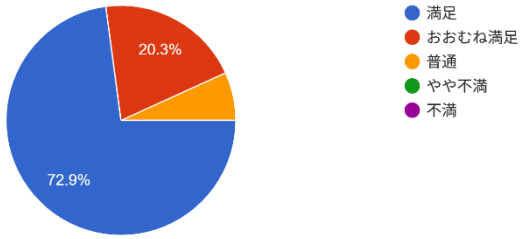
55 件の回答




## 3　事業所全体の対応

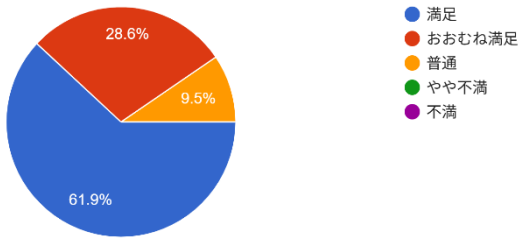
⑬　電話や連絡の対応は丁寧でしたか

59 件の回答



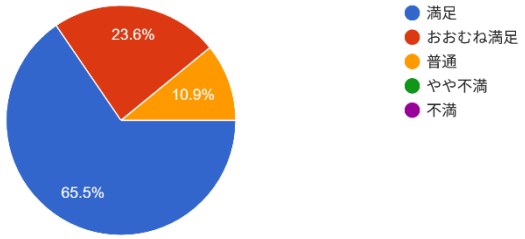

⑭　担当者（サービス提供責任者など）の説明はわかりやすかったですか

63 件の回答



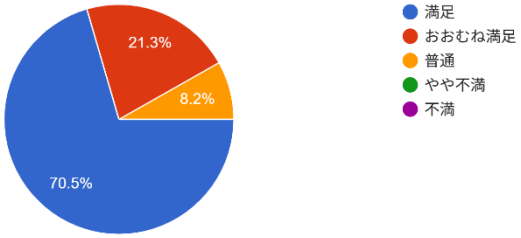

⑮　苦情や要望への対応は適切でしたか

55 件の回答



⑯　事業所全体として信頼できますか

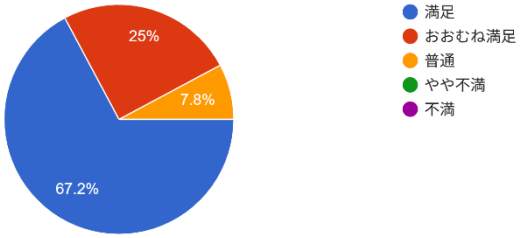
61 件の回答




## 4　ご利用者の満足度・生活の変改

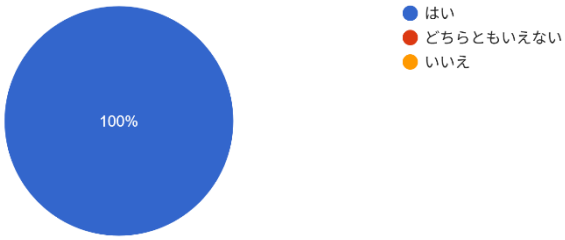
⑰　訪問介護を利用して生活が楽になりましたか

64 件の回答




⑱　今後もサービスを継続したいと思いますか

62 件の回答




## 5　自由記述

⑲　良かった点があれば教えてください 32 件の回答

- とてもよくしていただき助かっています。
- たすかります。
- 洗濯ものを干してもらえるので助かっている。
- お風呂の一部介助があり安心してお風呂に入ることができる。
- こまめにチェック　声掛けがうれしい。
- 指示通り動いて来てくれる。
- 週一来て頂ける事、私もやる気が出てきました。
- たくさん助かったことがあります（具体的には言えませんが…）。
- よく会話してもらえる。 楽しい。
- 手の届かない所等をしてもらえる。

- 言う事ない位満足している。
- 本当に助かっています。
- ゴミ捨てが自分でできないので捨ててもらい助かるそうです。
- いつも担当していただいている方には大変感謝しています。 交代で来られる方と後片付けに違いがある様に思います。
- 衣類を整理してもらった。
- いつも良くしてもらっている。
- 問題抱えていないので特になし。
- 話し相手になっていただいてとても助かっています。 あまり 2 人で話をしないのでやさしく話し相手になっていただいてとても母が喜んでいます。
- 最初、腰椎圧迫骨折で傷みの度合いで入浴する期間　令和７年４月２２日～１１月末日の7か月間また令和8年・６月から痛みの度合いでシャワー浴を現在していただいていますがとにかくよく洗って下さり後の掃除（浴室）もしっかりしてくださるので大変助かります。
- 不自由なく生活できています。
- よく会話をしていただき嬉しいです。
- １人になって、さびしくていつもないてばかりいたけどそんな時がありました。でもおかあさんのような、おねえさんのような気持になったのがヘルパさんたちです。これからもよろしくおねがいします。
- 個人的（1 対 1）の対応で気苦労されていますが、私（個人）がもしこの仕事についていたら続けられたかしらと敬意を表します。 いろいろと親切にしてもらい感謝しています。今後ともよろしくお願いいたします。同じ女性として働くことの重さを感じ、自分の体を大事にして働いて下さい。
- 一人暮らしですから助かっております。
- 来宅あり色々、生活について（日中）アドバイスあり、安心感がありました。訪問あり感謝です。
- 対応が明るく丁寧。
- みんな親切。
- きっちりとされていますので満足です　今後ともよろしくお願い致します。
- ご本人も安心されており、今後ともよろしくお願いいたします（施設職員）。
- 生ゴミ・ゴミを捨てられる（捨ててくれる）のでたすかる。
- 私は耳が不自由なので、ケアマネさんヘルパーさんにはラインで対応してもらっていますとてもありがたいです。皆さん明るくて親切です。
- 今のままで、月曜日・風呂、金曜日・買い物でいいです。
- 現在のところ十分です。

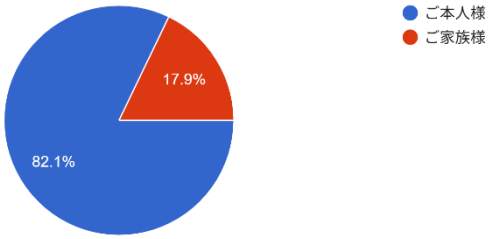
## ⑳ 改善点してほしい点・ご意見・ご希望 12 件の回答

- 自分のお願いしたい曜日と時間が選らばれない　２～３人の訪問に絞ってほしい　ヘルパーさん名前を記入している　顔も名前もわからない状態？不安を感じる
- 言われるどうりうごいてくれれば良い。
- 手紙を出したり一寸買い物をしたりをお願いできたらうれしいです
- 無理な事をたまに言ってもヘルパーはこれ以上出来ないと言われる事がある　サービス時間がもうちょっと欲しい
- 一緒に掃除をしてもらって本当に助かってます
- 週 2 回なので増やせれば増やしてほしい
- 満足しています。「12. 緊急時や急変時の対応は適正でしたか」は非該当で、「15.苦情や要望への対応は適切でしたか」は、なしです。

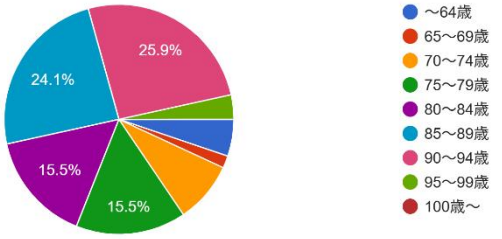
・ 帰ってきて何か食べた場合はベッドをもう少し上げてもらって角度を上げてほしい。逆流性食道炎がひどくなっていますので、宜しくお願いします。

## ○ 最後にご利用者様（ご本人）についておたずねします

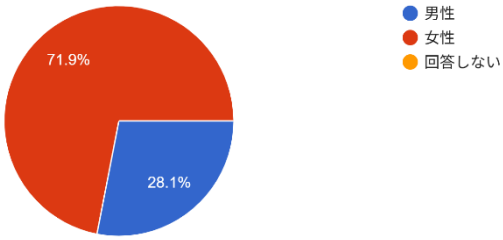
○ このアンケートにご記入いただいた方
56 件の回答



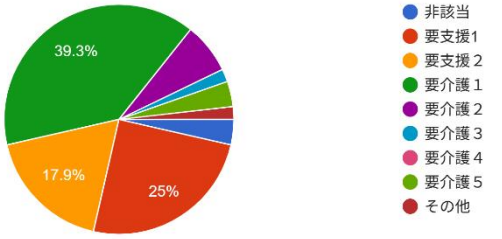

○ ご利用者本人の年齢
58 件の回答

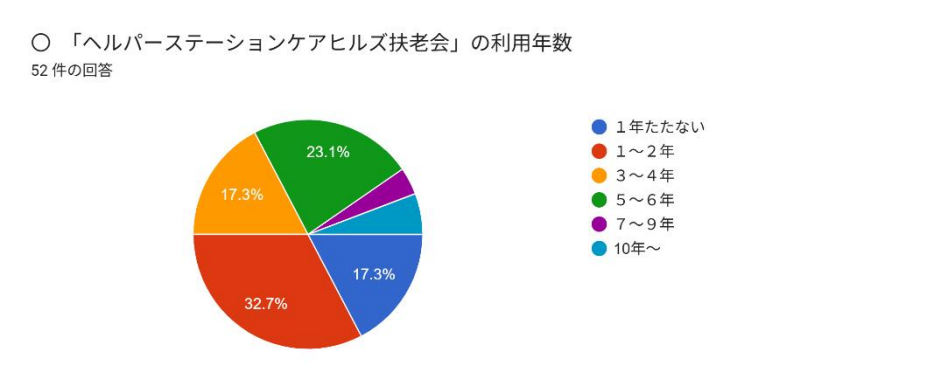


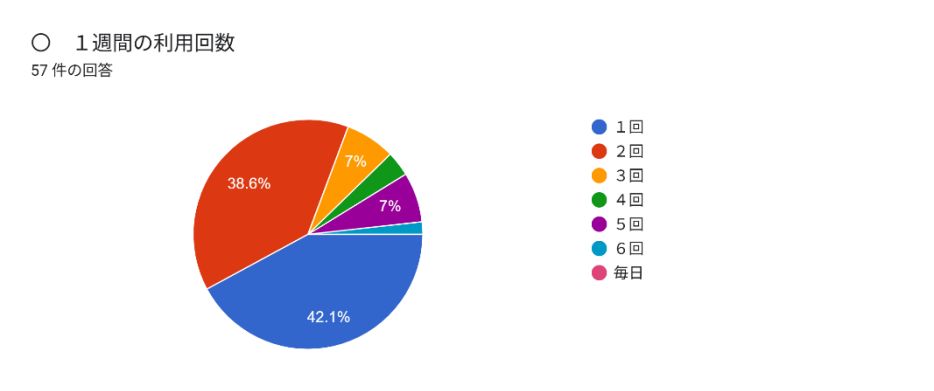

○ ご利用者本人の性別
57 件の回答




○ ご利用者本人の要介護度等
56 件の回答






## ○ 訪問介護サービス利用者アンケート結果のご報告

・ 令和 8 年 10 月に実施した「介護業務に関するアンケート」の結果を取りまとめました。
（配布 81 部／回収 66 部・回収率 81.5%）

### 1. 良かった点（主な声）

・ 生活・身体介助への感謝：入浴介助や洗濯、ゴミ出しなど「手が届かない部分」の手厚いサポートに多くの感謝が寄せられました。

・ 精神的な寄り添い：スタッフの明るく丁寧な対応や、会話を通じて孤立感が和らいだという温かいお声が多くありました。LINE を活用した柔軟な連絡体制も高評価でした。

### 2. 改善してほしい点・ご要望

・ 人員・担当への不安：「担当ヘルパーの顔や名前がわかりにくい」「2～3 人に絞ってほしい」といったご要望。
サービス時間・内容の制約：希望する曜日や時間の選択、利用回数の増加、代行範囲の拡（手紙出しや買い物など）に関するご要望。

・ 個別ケアの徹底：逆流性食道炎に配慮したベッドの角度調整など、身体状況に応じたきめ細かい申し送りの徹底。

### 3. 今後の取り組み

・ 多くの温かいお言葉を励みにするとともに、いただいたご意見や課題をスタッフ間で共有・改善し、より一層安心してご利用いただける質の高いサービス提供に努めてまいります。