

## 令和7年度 サービス利用に関するアンケート調査集計

送付数：52 通

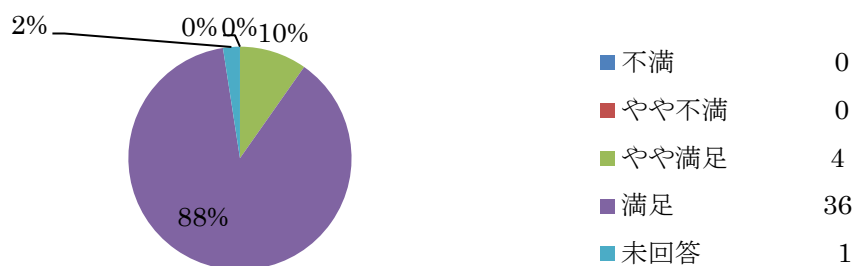
回答数：41 通

### 1. あなたはどんなサービスを受けていますか？

・訪問介護：37 ・障害福祉サービス：4 （複数回答あり）

### 2. サービスの内容について

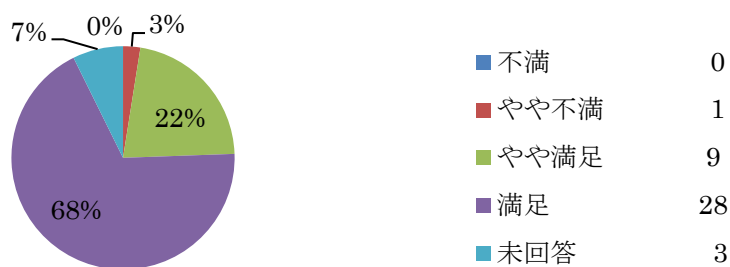
#### ① ヘルパーは、時間どおりに来て、計画された仕事をしていますか？



#### ご意見

- ・私の気に入るように、ていねいなお仕事して下さいます。キッチン、バス、トイレ、玄関等いつもパーフェクトです。
- ・時間通りに来て下さり、お願いの品キッチンと購入して下さい。
- ・あまりにも時間にこだわりすぎている気がします
- ・自分の思い通りに身体が動けないので助かります
- ・とても感謝しております
- ・時間変更はよくある。仕事を早めに終わる人もいるし時間ギリギリまで仕事をしていただく人もいます。
- ・丁寧で思いやりがある

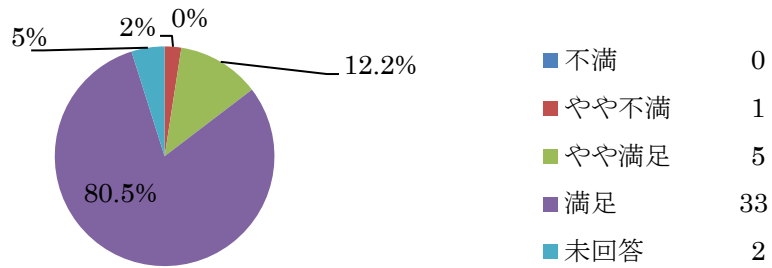
#### ② 複数のヘルパーが入っても、同じような内容のサービスや介助をしていますか？



#### ご意見

- ・同じく聞いて下さる
- ・今の二人なら満足です

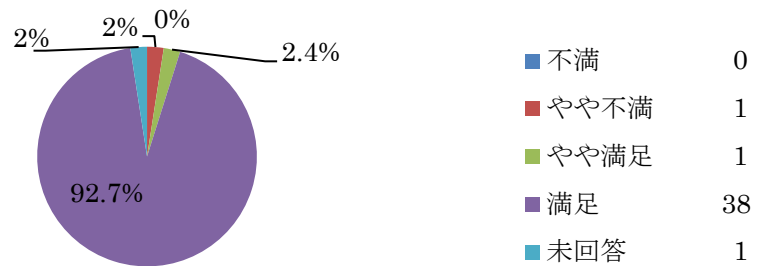
#### ③ ヘルパーは、あなたの出来ることとできないことをきちんと理解し、あなたやご家族の思いを十分くみ取ってサービス、過不足なくサービス、介助をしていますか？



ご意見

・「困った」と思った時に的確なヘルプをしてくださり助かります  
 ・満足しています  
 ・なかなかやってほしい事を積極的には言えない。やっていただく仕事に制限があるので。  
 ・相手の身になって配慮したり行動してくれています

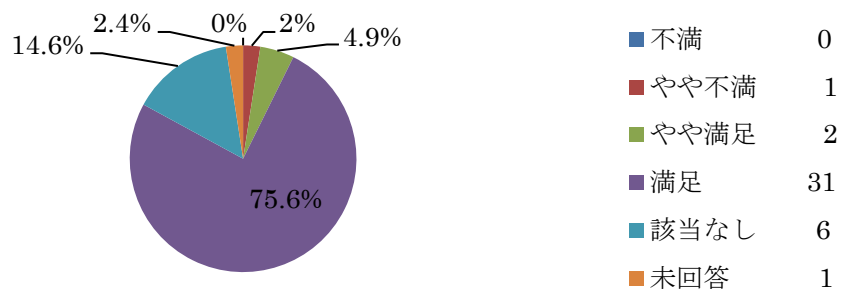
④ ヘルパーの、マナー（言葉づかい・笑顔・身だしなみなど）は良いですか？



ご意見

・いつも笑顔で接してくださり、お話をされていて楽しいです。  
 ・良い  
 ・人が変わるので、人によって～もっと話しやすい方がいいと言ってます。  
 ・相手に気分が悪くならない様に気遣ってくれてる。マナーは 100 点満点。

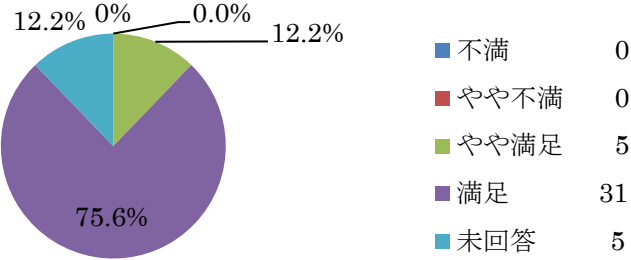
⑤ ヘルパーは、掃除機や洗濯機などの電化製品や家具、食器などを丁寧に使っていますか？後始末はきちんと行っていますか？



ご意見

・新しい製品でもすぐわかってきれいにして下さいます。わからない方もいらっしゃるのでは時々話しあわれてはいかがでしょうか。  
 ・ドライヤ等の使用から収納(後始末)まで入念に行ってもらってます

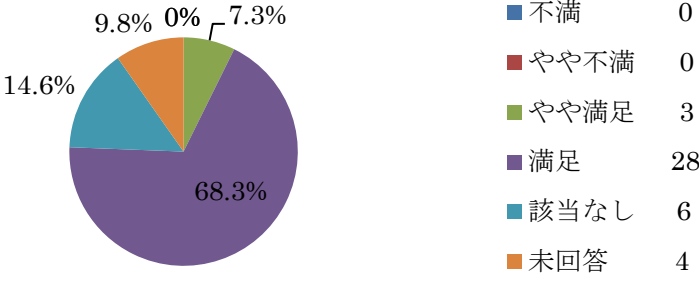
⑥ ヘルパーは、その日のあなたの体調や気分を聞いて、介護や介助の方法を工夫してくれていますか？



ご意見

・毎回、体調を確認してくださるので助かります。  
 ・毎回一通りの事をしてくれる。中にはものすごくていねいにしてくださる方もいる  
 ・配慮にもとづいた行動で家内は喜んでます

⑦ ヘルパーは、介護・掃除・調理などのサービスの仕方、方法についてヘルパー個人のやり方を押しつけるようなことはありませんか？

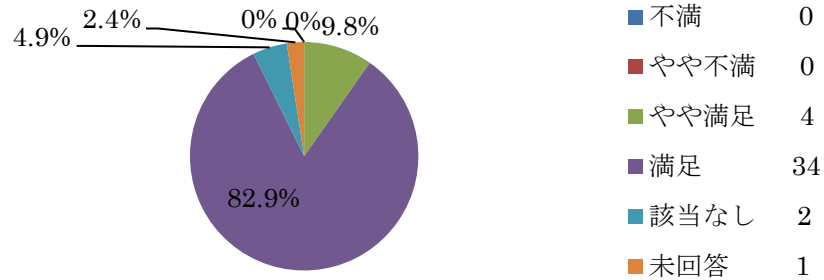


ご意見

・そんな事を言われた事はない  
 ・母がやってほしい事を口にするとおもいますが、出来ない事が理解できず何度も言うとおもいますが、よろしくお願ひします。  
 ・掃除機の水洗は私がやってます  
 ・傷つくような仕方がなく相手に合わせての行動がよい

3. 事務所の対応について

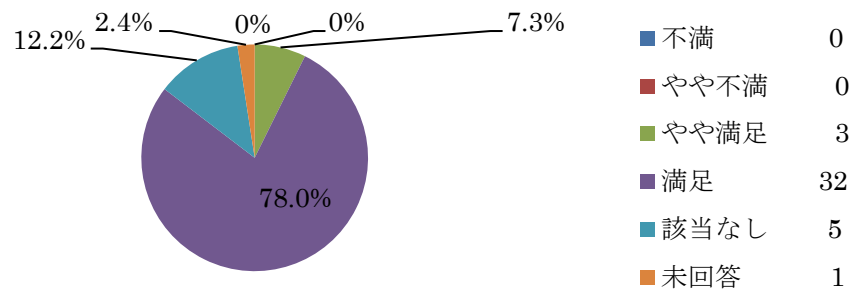
① 事務所の電話応対、言葉づかいなどは良いでしょうか？



ご意見

- ・明るく元気で気持良いです
- ・満足
- ・電話しないのでわかりません
- ・いつも感じよく対応してくださる

② あなたが訪問時刻や曜日の変更を希望された場合、柔軟な対応をしてくれますか？

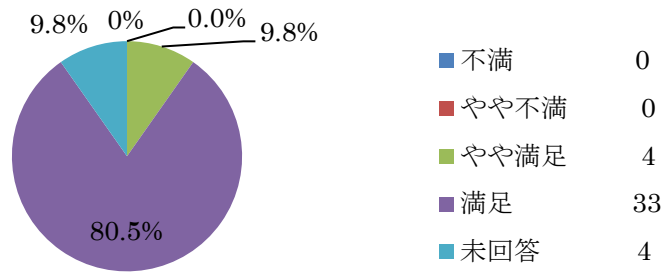


ご意見

- ・たくさん変更してごめんなさい。いつもありがとうございます。
- ・変更したことはない
- ・変更なし
- ・母がコロナになった時、家族も母の所に行くことができず困っていたとき緊急に対応していただきとても助かりました。ありがとうございました。(加藤久子様)
- ・経験無し
- ・変更しない
- ・感じよく対応してくださる
- ・安心しています。柔軟対応には人が変わると言うと少し不安はあります。

4. 訪問介護全般について

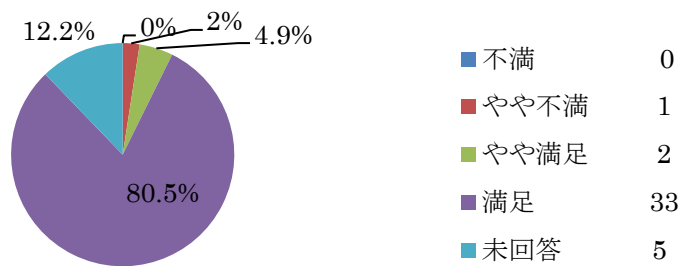
① 利用契約締結の際、重要事項などの説明は丁寧でわかりやすかったですか？



ご意見

- ・きちんと説明してもらった
- ・あまり覚えていなくて申し訳ありません。
- ・息子が契約しましたが、私は満足しています。
- ・満足
- ・わかりやすかった

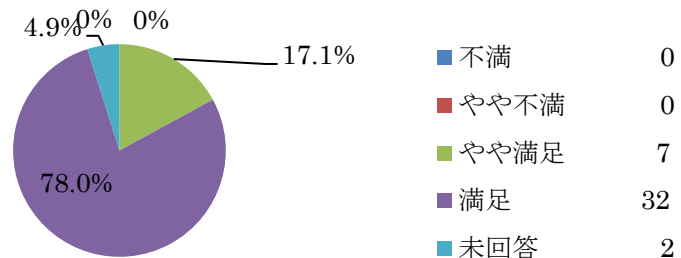
② 訪問介護計画は、丁寧な説明で、わかりやすく、納得のいく内容でしたか？



ご意見

- ・満足
- ・きちんと説明してもらった
- ・納得と安心の計画でした

③ サービスを利用するようになって、暮らしが安全、安心または充実など、良い影響があったと思いますか？

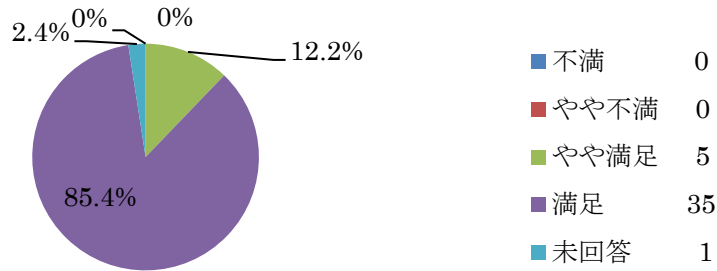


ご意見

- ・大満足。自分の心の調子、体の調子が良くなり、成長を実感することができるようになりました。
- ・一人暮らしの老婆にとってはとても安心出来ることです

- ・自分でしてた時よりも部屋がきれいになった
- ・じゅう分な対応していただきありがたいです
- ・細かい事もケアマネに報告して下さり大変助かっている
- ・親身になって対応してくれているので安心です

④ ヘルパーステーション「まほうの杖」のサービスに満足していますか？



ご意見

- ・母の対応に色々たいへんだと思いますが、ちゃんとしてくれます。
- ・きちんと対応していただいているので、今は問題ありません。いつもありがとうございます。
- ・爪切りや軟膏の塗布や家内の悩みなどを聞いていただいているので、まほうの杖には大感謝です。

5. サービスを受けて「嫌だな」「納得できない」と感じた点がありましたら、アドバイスとして遠慮なくお書きください。いただいた内容につきましては、改善の努力をいたします。

- ・何もありません
- ・有りません
- ・親切に対応して下さいます
- ・特になし
- ・今の所なし
- ・もうすこしやってもらいたいと思いますが時間がないので残念です
- ・少し思った事を伝えたら、すぐに対処していただきました。ありがとうございます。
- ・衛生面に配慮いただいているので特に問題ありません

6. 皆さまに評価・お褒めいただくことが、私たちの大きな活力になります。弊社運営、サービスで評価・お褒めいただくことがあればぜひご記入ください。

- ・調子が良い日に遠くへの移動を支援していただくことがあるのですが、その際に時間を融通してくださるのがとてもありがたく助かっています。少しずつ一人で外出することができるようになってきました。まほうの杖さんのおかげです。これからもよろしくお願いします。
- ・私がお茶を入れて頂いて飲む時、「いっしょに飲みましょう」と誘うのですが、「いいですよ」と言って休まないで働いて下さっています。皆様良い人ばかりです。
- ・わがままな利用者ですが、いつも柔軟に笑顔で接して頂き、とても有り難く思っ

います。これからも、よろしくお願ひします。
・いつもありがとうございます。大変たすかっています。
・とても助かっています。いつもありがとうございます。
・満足いたしてます
・よくやっけていただけてます
・いつも柔軟に对应して頂き、スタッフの皆様には母に優しく丁寧に接してもらって おり心配性の母ですが安心して過ごしております。私達家族も頻りに帰ってこれな い分たくさん依頼させてもらってますが、本当に助かっています。感謝しかあり ません。ありがとうございます。これからもよろしくお願ひ致します。
・話相手をして頂き、少しは心が和らぐ事も有る。
・親と離れて暮らしているため、心配なことがあっても細やかに对应することが物理 的に難しく本当に感謝しています。「今日はヘルパーさんが来てくださる日だ」と 家族はすごく安心できます。調理も母に合わせて一緒にやっけてくださっているとの こと。できることを一緒にやっけてくださったり、準備を手伝っていただくなかで、 いろいろおしゃべりしていただけることもうれしい限りです。今後ともよろしくお 願ひします。
・お願ひしたことをしっかり行ってもらって助かっています。また、ノートに連絡事項 を書いてもらえるので、もれなく私に伝達されるので良い方法だと思います。
・いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。
・何時もありがとうございます。大変助かります。これからもよろしくお願ひします。
・皆様とのふれあいがいつも楽しく、お話も出来うれしい時間です。いつもありが うございます。
・お気遣いいただき安心です
・どなたに来ていただけてもこちらの要望通りにして頂き頭が下る思ひです。私の場 合は事故で右手が全く使えなくなり2年余り過ぎましたが、「まほうの杖」様のお かげで日常の暮らしが成り立っております事に、ただただ感謝あるのみです。これか らもよろしくお願ひ致します。つたない文字で申し訳ありません。
・いつもありがとうございます。親への声かけ、掃除等とてもありがたく思っており、 感謝しております。限られた時間のなか、台所のそうじ、トイレのそうじ助かっ ています。
・ヘルパーさんが元気なところ
・ヘルパーさんの中には一生懸命隅々までキレイにして下さる方もいらっしゃり大変 ありがたく思っています。また話し相手になっていただき、気がついた事はノート に書いていただけてたりケアマネに報告していただけてたりしてくれます。とてもあり がたいです。
・お昼ごはんを温めて頂いて用意して下さったり、とても喜んでます。お仕事をす る時、話し相手になってくれる事も嬉しい事です。とても伝わります。目が見えない ので、あたたかい言葉が本当に嬉しい事です。
・いつも笑顔で来てくれる。ヘルパーさんの二人には大感謝です。もちろん、まほう の杖があるからと思っていますので、これからもよろしくお願ひします。
・楽しくなる様な会話をしてくださっているため、いつも母のメンタルヘルスに良い 効果があり助かっています。ありがとうございます。

☆多くのご意見を戴き、ありがとうございました。