

令和 7 年度ご利用についてのアンケート集計結果

1. 調査目的

よねやまの里訪問介護ご利用者のサービスに対する意見を把握し、職員の資質向上及び、より良いサービスづくりを図る。

2. 調査期間

令和 8 年 1 月 15 日～令和 8 年 1 月 31 日

3. 調査対象

令和 8 年 1 月 1 日現在よねやまの里訪問介護をご利用されているご利用者及びご家族

4. 調査方法

アンケートは無記名回答。訪問して配布、回収、またはインターネットによる回答

5. アンケート結果

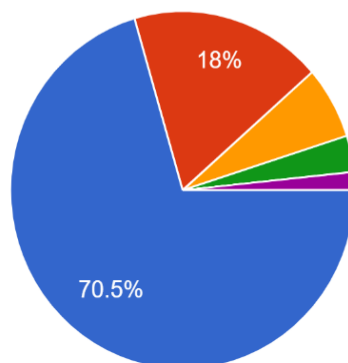
配布数 68 件

回答数 61 件（うちインターネットでの回答 6 件）

回収率 89.7%（インターネットでの回収率 8.8%）

1. このアンケートにご回答くださるのはどなたですか？

61 件の回答

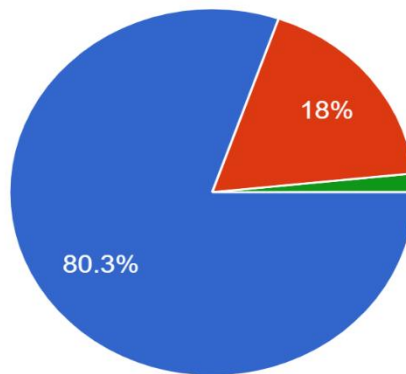


- 本人
- 家族
- 本人が家族と相談して
- 未記入
- 家族が本人に聞き取りをして

本人	43 件	70.5%
家族	11 件	18%
本人が家族と相談して	4 件	6.6%
未記入	2 件	3.3%
家族が本人に聞き取りをして	1 件	1.6%

2.ヘルパーの態度、言葉遣いはいかがですか？

61 件の回答



- 良い
- 普通
- 悪い
- 未記入

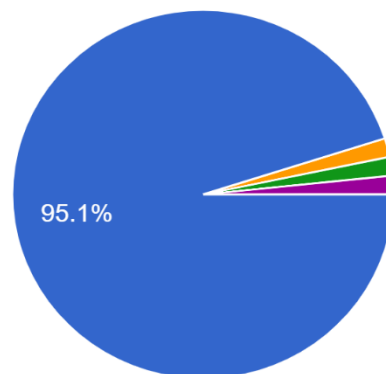
良い	49 件	80.3%
普通	11 件	18%
悪い	0 件	
未記入	1 件	1.6%

○意見

- ・ 本人が優しい方だと言っている 家族に対しても丁寧な言葉遣いで優しく接してくれている。
- ・ 大変親切です。
- ・ 良いですよ。

3.ヘルパーは清潔感のある服装、見だしなみで訪問していますか？

61 件の回答



- している
- していない
- どちらでもない
- 未記入
- わからない

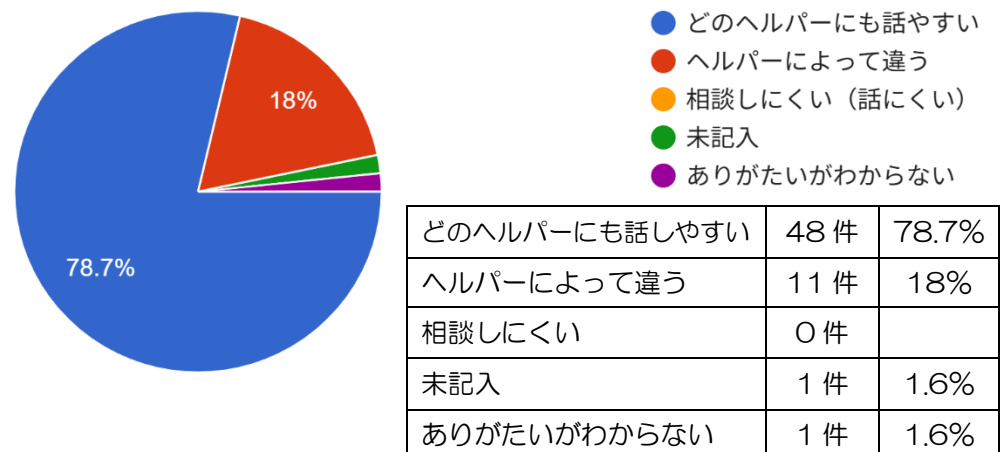
している	58 件	95.1%
していない	0 件	
どちらでもない	1 件	1.6%
未記入	1 件	1.6%
わからない	1 件	1.6%

○意見

- ・ 清潔感があり動きやすい服装で良い。

4.ヘルパーに対して困りごとや相談ごと等、話しやすいですか？

61 件の回答

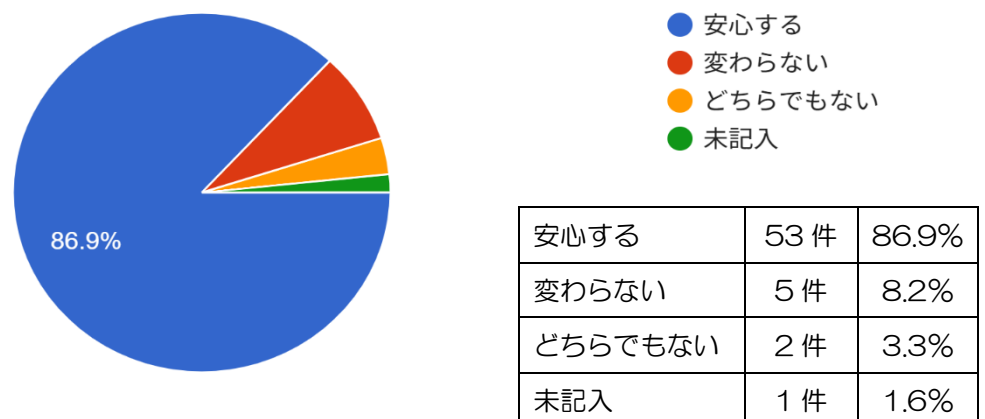


○意見

- ・連絡ノートなど活用して相談することもあるが、いつも丁寧に分かりやすくアドバイスしてくれます。
- ・もっと時間があるとうれしい。

5.ヘルパーが来ることによって気持ちが明るくなったり、安心したりしますか？

61 件の回答

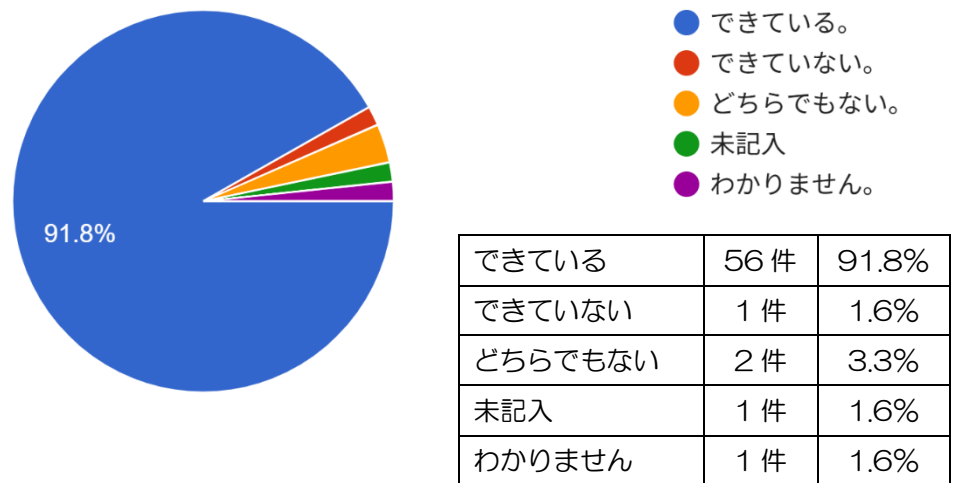


○意見

- ・ヘルパーさんには頼りっきりで。来てくれる時は嬉しく全て任せられます。
- ・自分でできないところをやってもらえるから楽になる。

6.どのヘルパーが訪問しても計画書に沿ったサービス提供ができていますか？

61 件の回答

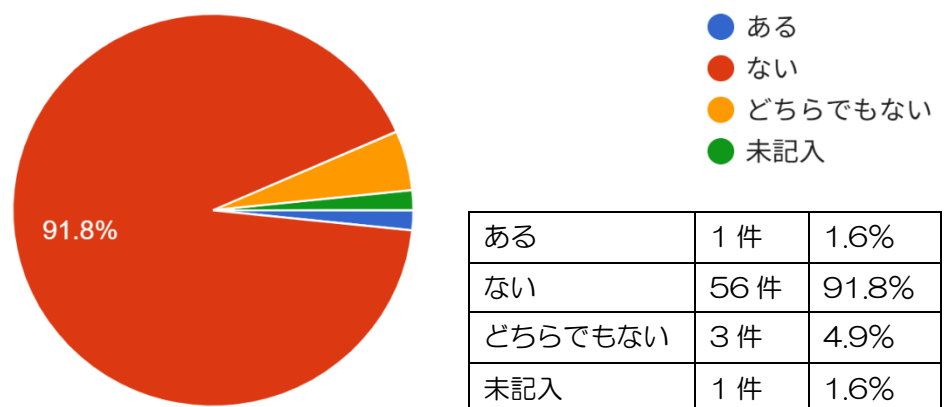


○意見

- ・時間内に掃除を頼んだのに断られた。その人は決められた時間より早く帰る。
- ・丁寧に実施してくれます。
- ・自分が入ってもらわないでいいと思っているが…。

7.ヘルパーのやり方を押し付けるように感じることはありますか？

61 件の回答

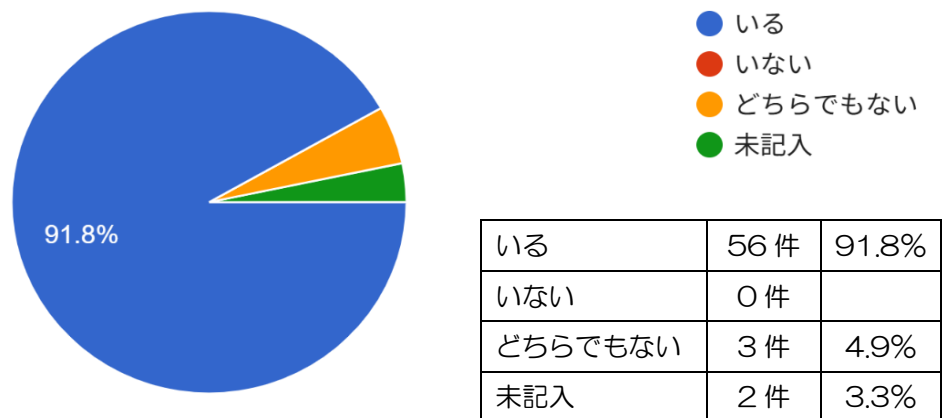


○意見

- ・家族がお願いしたことを丁寧に実施してくれます。アドバイスを頼むと的確に返答してくれます。一緒にいい考え、やり方を作り上げていってる感じです。
- ・そんなことは一度もない

8.ヘルパーは家の物を丁寧に扱い、後始末をきちんと行っていますか？

61 件の回答

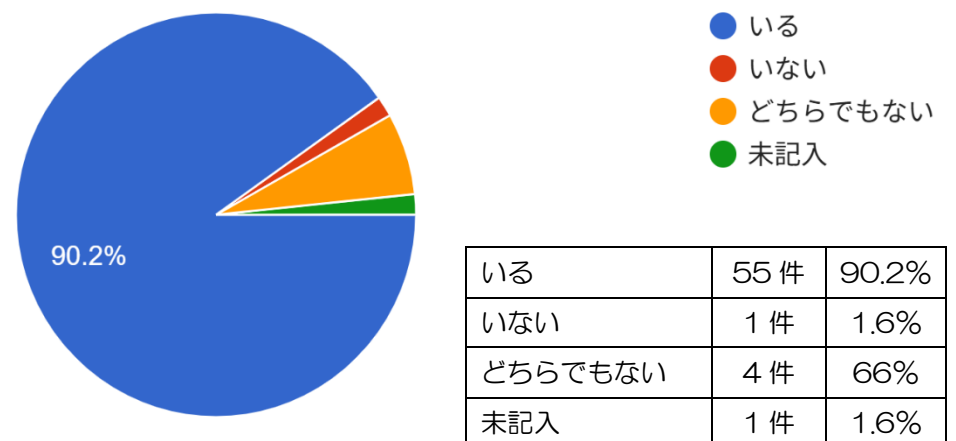


○意見

- いつも綺麗に整理整頓、ゴミ捨てまで綺麗であります。

9.ヘルパーはプライバシーに配慮したサービス提供が行えていますか？

61 件の回答

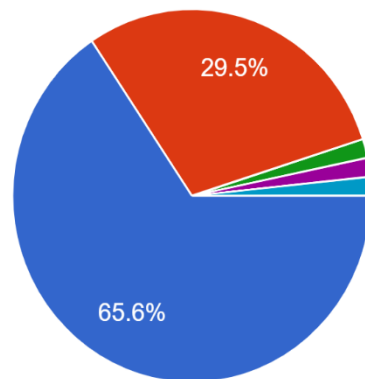


○意見

- 羞恥心に配慮してくれます。
- 書類等も個人情報が見えないようファイル等で持参してくれるため、ありがたいです。

10.よねやまの里訪問介護だよりの内容はいかがですか？

61 件の回答



- 良い
- 普通
- 悪い
- 未記入
- 目が不自由なので見ていない。
- 見ていない

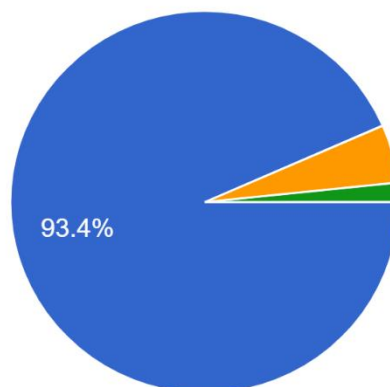
良い	40 件	65.6%
普通	18 件	29.5%
悪い	0 件	
未記入	1 件	1.6%
目が不自由なので見ていない	1 件	1.6%
見ていない	1 件	1.6%

○意見

- ・いつも楽しく読ませてもらってます。
- ・健康になるようなことが記入してある。
- ・読んでいない。
- ・もう少し長文にしてほしい。

よねやまの里のヘルパーに満足していますか？

61 件の回答



- している
- していない
- どちらでもない
- 未記入

している	57 件	93.4%
していない		
どちらでもない	3 件	4.9%
未記入	1 件	1.6%

○意見

- ・とても満足しています。感謝しかありません。
- ・来てくれるとありがたいし楽しみにしている。

【よねやまの里のヘルパーの良いところを教えてください。】

- ・健康状態等細かなところまで気配りしてくださる。
- ・その日の様子を連絡ノートで教えて下さる。
- ・気になることを連絡ノートに書いておくと、すぐに対応してくださる。
- ・いつも安心して家を空けられます。ありがとうございます。
- ・よくやってくれています。
- ・大変明るくて親切でなんでも話せて、おいでになるのが楽しみです。
- ・私がおしゃべりなので、つい時間が過ぎてしまい悪く思っています。おしゃべりの時間のサービス料金も加算して頂いても良いです。
- ・みんな上手に掃除をしてくれます。
- ・よくわからないが、気が休まる。
- ・入れ替わり立ち代わりのヘルパーなので目まぐるしいが楽しい。
- ・お世話になります。よろしく。
- ・私の話を聞いてくれる。
- ・私のような年寄りに何事も丁寧である。
- ・挨拶がしっかりしている。違う方が訪問してくれても、連携が取れており、皆さん同じように対応してくれる。何より話やすく、相談しやすいです。
- ・みなさん（どの人も）しゃべってくれてうれしいです。
- ・みなさん良い人で親切です。（7件）
- ・とても気軽に付き合えます。
- ・アンケート5にあてはまる様に利用することにより、安心した生活ができる。
- ・実の親子以上に高齢者の接し方が上手く、言う事を聞きます。やはり経験豊富で頼りになります。相談相手になってくれます。
- ・充分です。
- ・話やすい。
- ・希望通りにして下さいます。
- ・素直で明るくていい。
- ・皆さん本人にも家族にも寄り添ってくだり、感謝しております。
- ・皆さん気さくで話やすく手早く仕事をしてくださいます
- ・いつも1人で、人と話がしたいため、来てもらって話をするのが楽しいです。
- ・話やすいし、心があたたく、やさしく感じてありがたく思います。今のままで私はありがたく思っています。これからもよろしくお願いいたします。
- ・皆さん笑顔でお話してくださるので、私も気楽にお話ができますのでいいです。お世話になります。よろしくお願いします。
- ・1人1人はっきりして、一生懸命の姿に感謝しています。仲間同士仲良く働くことが1番良いことだと思います。大変な仕事だと思います。よろしくどうぞ。
- ・気持ちをほぐしてもらっています。
- ・皆さんとてもやさしいです。（3件）
- ・明るくて楽しいし、私の話もよく聞いてくれる。
- ・皆さん明るく、優しく、丁寧にやって下さり、いろいろなお話しもして頂けるのでありがたいです。
- ・時間を守って下さる事。

【よねやまの里のヘルパーに改善や取組んでほしいことがありましたら、お聞かせ下さい。】

- なぜ、我が家に入られるのか、理解できません。
- 換気扇の網の掃除をしてほしい。
- これからもよろしくお願い致します。
- 特にありません（5件）
- ヘルパーの利用につき、日々改善されたサービスを感じています。
- まだ1年未満ですが、特に要望はありません 利用限度に達しているので、今以上の利用はできません。それだけが要望ですが、満足です。
- 今のままで助かってます
- できればもう少し時間をとってもらえるとうれしい。同居人がともに掃除をできるわけではないが、いるだけで掃除をしてもらえず困っている。