

【令和7年度ご利用についてのアンケート集計結果を踏まえた今後の  
取組み】

問 4 ヘルパーに対して困りごとや相談ごと等、しやすいですか？

○頂いた意見

- ・ヘルパーによって違うとの回答が約 18%あった。

○今後の取組み

- ・貴重なご意見ありがとうございます。今後は相談しやすい態度を心がけるよう努めてまいりますので、遠慮なく相談して頂きたいと思います。

問 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？

○頂いた意見

- ・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。

○今後の取組み

- ・ご指摘ありがとうございます。また、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。詳細を確認させて頂きたと思いますので、管理者または、サービス提供責任者までご一報頂けますと幸いです。

問 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？

○頂いた意見

- ・ある、どちらでもないとの回答が約 6.5%あった。

○今後の取組み

- ・貴重なご意見ありがとうございます。これからはヘルパーのやり方を押し付けることがないように伝え方等に気をつけるように努めてまいります。

問 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？

○頂いた意見

- ・いない、どちらでもないとの回答が約 8.2%あった。

○今後の取組み

- ・貴重なご意見ありがとうございます。研修等を通して、個人情報の取り扱いに十分注意するように事業所の中で共有しました。

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ください。

○頂いた意見

- ・なぜ我が家に入られるのか理解できません。

○今後の取組み

- ・ご指摘ありがとうございます。また、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。サービス内容について再度、ご説明をさせて頂きたいと思いますので、管理者または、サービス提供責任者までご一報頂けますと幸いです。

○頂いた意見

- ・換気扇の網の掃除をしてほしい。

○今後の取組み

- ・貴重なご意見ありがとうございます。介護保険での掃除の範囲は、【直接、本人の日常生活の支援に属しないと判断される行為は生活援助の内容に含まない】とあります。ご依頼のある、換気扇の網の掃除は日常生活の範囲外となりますのでヘルパーではできない決まりになっております。ご理解を頂きますようよろしくお願い致します。

○頂いた意見

- ・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。

○今後の取組み

- ・ご指摘ありがとうございます。また不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。サービス内容の変更や時間の追加等は、担当の介護支援専門員や地域包括支援センターの担当職員を含めてご相談させて頂きたいと思いますので、管理者または、サービス提供責任者までご一報頂けますと幸いです。

※今後もサービス内容についての疑問や不明な点等は、遠慮なくご相談下さい。その都度、説明をさせて頂きます。