

ご利用者アンケート 2025年12月発送分 山科事務所 まとめ

更新日 2026年3月2日

ご利用者の皆様、貴重なご意見（感想）ありがとうございました。44名のご利用者から回答がありました。いただいたご意見の内容に対して改善していくことなどを、まとめましたので報告させていただきます。**斜体が改善報告内容になります。**

昨年同様、多くの方から、感謝のおこぼをいただきました。職員・ヘルパー一同これを励みに、より一層満足してもらえるサービスを目指していきたいと思えます。

引き続き、弊社の訪問介護（ヘルパー）のご利用の際はよろしく申し上げます。

利用サービス	内容	利用者名（性別のみ）
1 訪問介護	この度は訪問介護にて大変お世話になり、ありがとうございました。父が昨年11月に他界し、今回アンケートを送っていただきました。10月分の領収書を送付頂きました。父が亡くなったことにより、サービスは終了したことはご存知のはずですので、家族宛にしてほしかった。	男性 家族
	⇒この度は、配慮にかけた対応になってしまい、申し訳ありません。今後は、ご利用料金の請求書先（領収書含む）については、情報の書き換えができていないか、再度確認していくように努めていきます。	
2 訪問介護	個人が出来ないことを心よくして頂き喜んでおります。できることなら祝日重なりと1日ずれますが、カレンダー通りになるとよいと思っております。	
	⇒基本的には決められた曜日と時間に訪問できるようにしています。ご要望に応えるように調整していきます。	
3 訪問介護	去年はケアマネジャーはじめ、ヘルパーの皆様には色々とお世話いただき、本当に感謝しております。今年も昨年同様、よろしくお申し上げます。	男性ご利用者
4 訪問介護	生活上のアドバイスなど、当方の役に立つことからの話をしてもらっている。明るくさっぱりした性格（ヘルパー）で、当方の話をよく聞いて下さり、楽しい時間を喜んでくださり、困りごと聞いてくださり、聞き上手で、一人暮らしにはありがたいです。	女性ご利用者
5 訪問介護	地域の情報（スーパーの特売）教えてくださるので、大変助かっています。ヘルパーさんの協力でなんとか住まいを清潔に保つことができています。感謝しています。	女性ご利用者
6 訪問介護	隅々までお掃除をやって、気が付かない所に、良く清潔さがモットーなので、大変助かっています。すばらしいヘルパーさんです。	女性ご利用者
7 訪問介護	ご利用者が親切なヘルパーに安心され、信頼関係もあり有難く思っています。トイレやお風呂の掃除など丁寧にしてくださり、喜んでおります。保佐人にも色々教えてくださり助かっています。	女性ご利用者保佐人

	利用サービス	内容	利用者名（性別のみ）
8	訪問介護	いつもありがたく、利用させてもらっています。	
9	訪問介護	人手不足問題という時代の流れの中で、厳しい状況があるのは分かるのですが、もっと事業所さんやヘルパーさんの態勢が安定し、そして継続してほしいと思っています。	
		⇒どの業界も人材不足な状況ですが、介護業界においても深刻な課題があります。制度で改善できることを期待しつつ、法人内で検討していける内容を継続して検討し、安定していけるよう努めています。	
10	訪問介護	皆さん心配り、心配り、いつも感謝しています。ありがとうございます。	女性ご利用者
11	訪問介護	いつもありがとうございます。もう少し若いヘルパーさんお願いします。（体力的に）	性別不明
		⇒魅力ある組織として、若い人材が確保できるように、今後も検討していきます。	
12	訪問介護	1時間と決められていますが、時間配分がわかってくるのか、上手に時間を合わせておられるように思う。もう少し他のところも目をやって頂き対応してもらえばいいのと思う。私のほうからこれをしてくださいと伝えたほうがよいのでしょうか。ヘルパーさんに来てもらう最大の目的は「安否確認」にありますので、あまり私の言い分ばかりをいうわけにはいかないのではという気持ちです。	
		⇒ご利用されている中で、もう少し気遣いしてもらえたらという思いを大切にしたいと思います。決められているケアプラン、訪問介護計画書の内容に基づき、支援をしていますが、具体的に必要な支援を組み入れるよう配慮していきたいと思えます。	
13	訪問介護	日に日に出来なくなっていく中、母はいつも「ええ人に来てもらい有難い」といつもヘルパーさんに感謝しています。ヘルパーさん達のやさしい言葉かけが、一人暮らしの母の安心感に繋がっていると感じられます。本当にありがとうございます。	女性ご利用者 家族
14	訪問介護	●●様はじめヘルパー様方、皆様にはご迷惑おかけし、恐縮しています。今後ともよろしくお願いします。	女性ご利用者
15	訪問介護	安心して介護をお願いできます。	女性ご利用者
16	訪問介護	私は元気にしています。これからも元気でいれるようにしてまいります。大変ですが、本当にお世話になります。	女性ご利用者
17	訪問介護	特にありません	男性ごり
18	訪問介護	時間もきっちり来ていただき、大変親切にしてもらい、主人も喜んでます。	女性ご利用者

	利用サービス	内容	利用者名（性別のみ）
19	訪問介護	いつもお世話になります。	男性ご利用者
20	訪問介護	私が仕事に出ているため、ほとんどまかせっきりになりお世話になります。皆さんに本当によくしていただき感謝申し上げます。	
21	訪問介護	家族のサポートが難しい部分をヘルパーさんに助けて頂き、本当にありがたく感じています。	女性ご利用者 家族
22	訪問介護	いつもお世話になっています。これからもよろしくお願いします。	男性ご利用者
23	訪問介護	ヘルパーさんと共同実践したいです。ヘルパーさん、がんばって支援、よろしくお願いします。	男性ご利用者
24	訪問介護	ヘルパーさんにはいつも、よくして頂き感謝しています。要望はありません。	男性ご利用者
25	訪問介護	毎月2回、手早く気持ちよくやって頂いております。特に希望することはありません。	男性ご利用者
26	訪問介護	いつもありがとうございます。	女性ご利用者
27	訪問介護	発作が時々あります。発作時間、長さ、発作の型を主治医と共有しております。記録をお願いします。	女性ご利用者様の施設スタッフ
		⇒記録し共有できるようにしていきます。	
28	訪問介護	担当の方が変わるの、高齢者にとっては抵抗が大きく、見知らぬ人が家にあがることを嫌がる。大抵の方は本当によくしてもらっています。願わくば、積極的に声掛けや、お話して頂けるとありがたいです。母は耳が遠く聴覚障害の申請もしているところで、その都度、ヘルパーから補聴器をつけてと声掛けしてもらえると助かります。あれこれ老化が進むでしょうが、よろしくお願いします。	女性ご利用者 家族
		⇒ご家族、ご利用者の心配や不安が解消していけることが大切と考えます。一方的なお願にならないよう、調整に努めていきます。また、身体、生活面などの観察をするため、必要な声かけはしていくようにし、安心につながるようにします。	
29	訪問介護	これからもヘルパーさんと一緒に共同実践していきたいです。ヘルパーさん、どうぞよろしくお願いします。	
30	訪問介護	テキパキ掃除をしてもらい、ありがとうございます。来ていただく日を心待ちにしております。	女性ご利用者
31	訪問介護	日によって、気分にもうがあると思いますが、話相手になっていただけるのが、とてもありがたいです。連絡ノートに様子を書き込んでいただいているのも、家族の精神的な助けになっています。ありがとうございます。	女性ご利用者 家族

	利用サービス	内容	利用者名（性別のみ）
32	訪問介護	来ていただいているヘルパーさんは、お二人ともよくいただいています。ただ、育った時代も私と違いますので、時々、「ああそういうものか」と思うことはあります。	女性ご利用者
		⇒生活習慣など含め、ご利用者を受容する姿勢を大切にしたいと思います。些細なことがらと思わず、担当のサービス提供責任者にご相談してもらえると助かります。	
33	訪問介護	ヘルパー2人にお世話になっています。一人は買い物や乾燥機の手入れなど、時間によっては拭き掃除、もう一人は、お料理を作って、最後に身体を拭いてもらっています。生協のマークシートの記入も手伝ってもらっています。92歳にもうすぐなります。眼が悪くて拡大鏡をかけています。	女性ご利用者
34	訪問介護	いつも親切にして頂き、楽しくお話しもさせて頂いています。姉も私（妹）も大変感謝しています。	女性ご利用者
35	訪問介護	本人のちょっとした変化や、具合の悪さにも気づいて頂き対応してもらった。日常生活でも間違いが起こらないよう工夫して頂き、助かりました。こちらの事情によりサービス終了後もいろいろ状況を気にかけて頂き、ありがとうございます。介護士さんが好きで忘れずにいます。	女性ご利用者 家族（弟）
36	訪問介護	定期的に散髪に行きたいようです。お忙しいところですが、時間をとってください。	男性ご利用者 ケアマネ
37	訪問介護	1週間に一度、訪問してもらい、笑顔で来てもらい、お掃除してもらいながらべちゃくちゃお話しできて、うれしいです。毎週、顔をあわせるのが、待ち遠しいです。	女性ご利用者
38	訪問介護	いつも、ヘルパーさん、●さん、●●さん、●●さん、●●さん、皆さんによくしていただき、ありがとうございます。介護の●●さんには、いつも親切にして頂きまして感謝でうれしいです。これからもよろしくお願ひします。	女性ご利用者
39	訪問介護	何時も、ありがとうございます。ヘルパー●●さんには大変お世話になり感謝申し上げます。	男性ご利用者
40	訪問介護	週1回、ヘルパーさんに来ていただいています。交換ノートを使って、母の様子やこちらのお願ひ事などを書いて連絡をとっております。週1回なので、迅速にはいかず、こちらもすに出不れな等、何度もご迷惑をかけてしまいます。SMSや、LINEの扱いはされませんか、検討をお願いします。	女性ご利用者 家族
		⇒メールでの連絡は個別で相談可能です。スムーズな連絡ができるように努めています。	
41	訪問介護	お買い物もお掃除も、いつもよくやってくれています。	女性ご利用者

	利用サービス	内容	利用者名（性別のみ）
42	訪問介護	毎週ヘルパー（●●さん）にはお世話になっております。色々と気をつけて掃除していただき、ありがとうございます。これからも●●さんに来ていただきたいと思っています。	ご利用者 夫婦
43	訪問介護	親切に接していただき、感謝しかありません。	女性ご利用者
44	訪問介護	随時、ていねいで支援をしてもらっています。今後ともよろしくお願いします。	男性ご利用者