

2026年3月
社会福祉法人 京都福祉サービス協会
西京事務所 所長 新宅恭治

2025年度 ご利用者アンケート（西京事務所）結果のご報告

平素より、西京事務所の訪問介護サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。
このたび実施いたしました「ご利用者アンケート」では、49名のご利用者（ご家族）より、
たくさんのご意見やあたたかいお声をお寄せいただきました。ご協力いただきました皆さまに、
心より感謝申し上げます。

いただいたご意見に赤字で返信のコメントを書かせていただきましたので、ご覧いただければ幸いです。

今回も、多くの皆さまから様々なご意見や励ましのお言葉を頂戴し、職員・ヘルパー一同、
大変うれしく思っております。これからも、皆さまに安心してご利用いただけるよう、より
良い関わりを目指して努めてまいります。

今後とも、西京事務所の訪問介護サービスをどうぞよろしくお願い申し上げます。

| | 皆さまからのご意見やメッセージなど |
|---|--|
| 1 | <p>楽しみがない毎日の生活の中、ヘルパーさんとの会話を楽しみにしております。 本当に良くして頂き感謝しかありません。現状を維持したいと願っておりますが、 今後サポートをお願いするかもしれません。その時は、何卒よろしくお願い します。訪問時のバイク事故くれぐれも気を付けてください。 ⇒ヘルパーへの感謝とお気遣いのお言葉ありがとうございます。お身体の状態 に合わせたサポートができればと思っています。</p> |
| 2 | <p>いつもお世話になりありがとうございます。日々のヘルパーさんには感謝しか ありません。特に要望なども思いつかないのですが、強いて言わせて頂きます と、コンセントなどを使用された後は元通りの状態にさせていただけるとありが たいです。ごく稀に使用したコンセントがついたまま、電源コードが乱雑に放置 されているといったことがありました。あと、せっかくのアンケート調査をされ るのであれば、ある程度項目を設定すれば、より記入しやすいと思います。服 装・話し方等。以上、これからもよろしくお願いいたします。 ⇒感謝のお言葉ありがとうございます。コンセントが使用したままになってい たことについては申し訳ありませんでした。使用した物やコンセントは元通り の状態にして終了するよう努めてまいります。アンケート調査に関するご意見 は今後の参考にさせていただきます。</p> |
| 3 | <p>いつも親身にご対応下さり誠にありがとうございます。</p> |

| | |
|----|--|
| | ⇒感謝のお言葉ありがとうございます。 |
| 4 | <p>旧年中は、色々お世話になりありがとうございました。さて、話は変わりますが、〇〇さんのだし巻きはプロの味でした。形といい大きさ全てが整っていました。また機会があればお世話になりたいと思います。</p> <p>⇒ヘルパーへのお褒めのお言葉ありがとうございます。</p> |
| 5 | <p>ヘルパーさんで母をお風呂に入れてもらえるとは思っていませんでしたが、皆さんで相談してヘルパーさんにお風呂に入れてもらうことが実現しました。髪まで洗ってもらい大変助かっています。母は時にお風呂に入りたくないと言っても上手に入れてもらっており大変ありがたく思っています。</p> <p>⇒感謝のお言葉ありがとうございます。これからもお母様が気持ち良く入浴できるように支援させていただきます。</p> |
| 6 | <p>足の不自由な叔母の介助にお世話になっています。お二人のヘルパーさんのお仕事ぶりは素晴らしく、全く時間をムダにされない動きには、叔母は毎回感心しているようです。今回、急に転居することになり、その準備をしていただいて助かります。「特別な場合、少し時間を延長させていただいたり、いつもの時間ではない時にお願いもできたらいいな」と話しています。</p> <p>⇒お褒めのお言葉ありがとうございます。時間の延長や変更については、担当ケアマネジャーに相談の上で可能な限り対応させてもらえたらと思いますのでご希望時にご相談ください。</p> |
| 7 | <p>あけましておめでとうございます。いつもお世話になりましたありがとうございます。来て下さるヘルパーさんは皆さま良い方で何も申し上げることはございません。今後ともよろしく願い申し上げます。</p> <p>⇒ヘルパーへのお褒めのお言葉ありがとうございます。</p> |
| 8 | <p>いつもあたたかく親切に細かい気配りを持ってサービスに徹していただき、家族として心より感謝しています。とても話し好きな当人であります。良き話し相手として、これからも接していただければ幸いに思います。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。</p> |
| 9 | <p>いろいろしてもらっているが、ある事から風呂に入れてもらえなくなったが風呂も入れてほしいです。何もかもよいと思います。</p> <p>⇒入浴できなくなった経過が今回のご意見では分かりませんが、まず担当ケアマネジャーにご相談いただければと思います。訪問介護での支援が必要との判断となれば、また気持ち良く入浴できるように支援させていただきます。</p> |
| 10 | <p>ヘルパーの規約がきびしいです。あれはダメ、これはダメの規約では何のためのヘルパーか分かりません。</p> <p>⇒ご希望に添った支援ができていないようで申し訳ありません。介護保険制度でのヘルパー支援のため対応できないことは、私たちも心苦しいところです。少</p> |

| | |
|----|---|
| | <p>しでもご希望に添った支援となるよう一緒に考えながら取り組んでいければと思います。</p> |
| 11 | <p>いつもお世話になりまして誠にありがとうございます。毎週うちに来て下さるヘルパーさんは仕事が速く、丁寧に時間内でも行き届いた掃除をしてくださり満足です。テーブルから転げ落ち、視力が落ちて探してもみつからなかった硬貨や錠剤を拾って置いて下さり大変助かっています。毎週来て下さるのを楽しみにしております。</p> <p>⇒ヘルパーの支援内容にご満足いただけ、訪問を楽しみにしていただけていることを事業所としても嬉しく思います。</p> |
| 12 | <p>新年のご挨拶申し上げます。日頃は月曜日から金曜日までお世話になっております。来て下さるヘルパーさん方々は本当に良い方ばかりで、いつも色々とおアドバイスを下さったり、助けて頂いて今の時代に生かされている幸を感じております。体調の悪い時など早くあちらに行きたい！もう十二分に生きたのに・・・と思う時もありますけど、常に私に対しての心配りを下さるヘルパーさんには頭が下がります。私だったら、こんな風に人様を思えるのかな？と自信はありません。最近、幸な老後を感謝して皆様に助けて頂いています。</p> <p>私の願いは、寒い寒い日、又、暑い暑い日々、頑張っ来て下さる方々にせめて冬は暖かいお茶を一口でも、又暑い日の午後などには身も心も凍る位に冷たい麦茶の一口でもと思います。貴社のきびしさは良くわかっておりますけど、過去仕事をして生きてきた私です。そんな風を感じてなりません。日々、皆さまに心より感謝申し上げます。</p> <p>⇒感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。また、寒い日や暑い日にはお茶を一口でも飲んでほしいとお気遣い感謝いたします。ご利用者のご負担になってはいけないため、ヘルパーは皆自身でお茶等を持参して訪問させていただいています。ただ、今回記載いただいたような訪問するヘルパーへのお気持ちについては、大切にさせていただきます。</p> |
| 13 | <p>いつもお世話になっております。こちらの勝手に遅い時間でも雨の中来て頂いた時、本当に申し訳なく思いました。ヘルパーさん達皆さまにはいつも感謝のみです。ありがとうございます。これからもどうぞよろしく願いいたします。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。</p> |
| 14 | <p>いつもお世話になっております。親子でも腹立たしく思う時があるのに、短時間で昼食の準備やお話、デイサービスの準備などやっていただきありがとうございます。感謝しかないですね。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。</p> |
| 15 | <p>いつもお世話になりましてありがとうございます。小さなマッチ箱のような家に住んでいますので週3回から1回に減らして頂きました。私方の勝手をお許</p> |

| | |
|----|---|
| | <p>してください。毎週来て頂いても、本当にご親切にてきぱきと行ってくださり嬉しく思っています。ヘルパーさんがやりづらいと思いますが、これからもよろしく願います。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。</p> |
| 16 | <p>あけましておめでとうございます。昨年中は大変お世話になり誠にありがとうございます。ヘルパーさんには夏の猛暑、また、冬の寒さ、気持ちの良い日は短く、どんな日も変わらず笑顔できていただき、高齢で体力も衰えた私には大変ありがたくヘルパーさんにはいつも感謝しております。今年も心待ちにしております。今年も元気で来ていただきますようお願いいたします。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。また、訪問を心待ちにしていること事業所として嬉しく思います。</p> |
| 17 | <p>いつも父がお世話になってありがとうございます。90歳も超え、耳も遠くなっていますが皆さまのおかげで何とか一人で暮らしていけております。仕事が〇〇にあり、なかなか都合上、帰省もままならず父が起きている時には会社にいるため、また電話も聞き取りにくいようで、皆さまのおかげで過ごせております。お世話をおかけしておりますがよろしくお願い致します。</p> <p>⇒感謝のお言葉ありがとうございます。ご家族が遠方におられても安心していただける支援を継続してまいりたいと思います。</p> |
| 18 | <p>月に1、2回の利用にもかかわらず、温かいお声掛け丁寧な動作など母を大事にして下さっていると本当に感じます。これからもどうぞよろしくお願い致します。</p> <p>⇒一人ひとりのご利用者を大切にする支援が伝わっていること、事業所として嬉しく思います。</p> |
| 19 | <p>この度は大変お世話になっております。1時間という短い時間で隅々まで掃除して頂き心より嬉しく思っております。今後共よろしくお願い申し上げます。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。</p> |
| 20 | <p>いつも掃除等でお世話になっております。仕事でも回りへの気配りを欠かさず気遣ってくださっています。感謝、感謝です。これからもよろしくお願い申し上げます。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。</p> |
| 21 | <p>いつも温かく親切に介助して頂き大変感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。</p> |
| 22 | <p>いつもありがとうございます。遠方のため通院等の対応助かっています。これからもよろしくお願い致します。</p> <p>⇒感謝のお言葉ありがとうございます。ご家族が遠方におられても安心してい</p> |

| | |
|----|--|
| | ただける支援を継続してまいりたいと思います。 |
| 23 | いつもお世話になりありがとうございます。皆様お話やお掃除におおいに助かっております。よろしく願い申し上げます。 ⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。 |
| 24 | いつもお世話になり、ありがとうございます。週3日母親のデイサービスに行くための送り出しをヘルパーさんをお願いしております。母親の機嫌も良くなり、大変助かっています。今後どうぞ宜しく願い申し上げます。 ⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。 |
| 25 | いつも大変お世話になっております。今のところ特に問題ありません。今後ともよろしく願いいたします。 ⇒感謝のお言葉ありがとうございます。今後も問題なく支援できるよう努めてまいります。 |
| 26 | 私は圧迫骨折により9月中入院して、退院後、御社サービス協会でお世話になっております。現在も行動範囲が限られヘルパーさんのお世話になり、皆さん親切で大変良くして頂いております。今後共よろしく願いいたします。 ⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。 |
| 27 | 毎度早い目に来て頂き、いつも通りきれいにお掃除して頂き、とても感謝いたしております。ありがとうございます。 ⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。 |
| 28 | お世話になりましたありがとうございます。私は手、足が思うように動かすことができず、本当に助かっています。今後共よろしく願い致します。 ⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。 |
| 29 | 突然の体調不良などでキャンセルや本人の体調の変化などの気付き、いつもよくして頂いて助かっています。家族は安心してお願いしています。 ⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。信頼いただき事業所として嬉しく思います。 |
| 30 | 毎度お世話さまです。ありがとうございます。種々助かっています。ありがとうございます。感謝申し上げます。 ⇒感謝のお言葉ありがとうございます。 |
| 31 | いつも大変お世話になりましたありがとうございます。私共のようなくらし向きの家では何かとお仕事もやりにくくご苦勞も多いことと心苦しく申し訳なく思っております。お心優しく接していただいて感謝いたしております。早く家事に復帰できますよう切望しておりますが、なかなか思うように回復しないです。今後ともよろしく願いいたします。 ⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。ご希望される状態に近付けるような支援に努めてまいります。 |

| | |
|----|---|
| 32 | <p>楽しく過ごさせて顶きました。いつも丁寧にご飯を作ってくれたり、話を聞きながら一緒につむいで私のできない所をフォローしてくださる姿に感謝しております。いつもありがとう。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。</p> |
| 33 | <p>いつもお世話になりありがとうございます。快く手助けして下さり助かっております。整った環境で日常を過ごせるのもヘルパーさんのおかげです。今後ともよろしく願いいたします。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。</p> |
| 34 | <p>去年の2月勤務先で体調不良のため倒れました。勤務先の店長さんが救急車を手配してくれました。搬入先の〇〇病院で20日間程入院し退院後自宅で経過観察のため会社に5日間程休暇を取りました。私の弟が介護予防サービスに連絡してくれました。介護支援の話し合いの結果、毎週土曜日に介護してもらっています。〇〇ヘルパーは気さくで私の話をよく聞いてくれます。気に入っています。買物、清掃も積極的に良くできたヘルパーさんだと思っています。今後も宜しく願います。〇〇ヘルパーさんも私の困りごとにアドバイスを与えてくれます。今後の生活に活気を持って頑張っていきたい。</p> <p>⇒ヘルパーに対するお褒めのお言葉ありがとうございます。今後の生活に活気を持っていただけるような支援に努めてまいります。</p> |
| 35 | <p>大変助かっております。感謝の限りです。</p> <p>⇒感謝のお言葉ありがとうございます。</p> |
| 36 | <p>ご担当の皆様本当に親切で丁寧な対応をして頂き感謝しております。安心と信頼ができるスタッフ様で本当に満足しております。ありがとうございます。</p> <p>⇒感謝とお褒めのお言葉ありがとうございます。</p> |
| 37 | <p>お世話になっております。いつも決まった時間に来て下さり、手際良く用事を済ませて下さいます。適当におしゃべりも出来て楽しい時間を過ごしております。ありがとうございます。いろいろ教わる事もあります。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。私たちもご利用者から教わる事がたくさんあると感じております。</p> |
| 38 | <p>平素はお世話になりありがとうございます。2人のヘルパーさんに来て頂いていますが、今まで嫌な思いを一度もすることなく過ごせています。入院等で中断があっても又再開後、同じ人に来ていただけて安心して過ごせています。1日1日を大切に、今の状態を少しでも永く続けていけたらと思っていますが、ヘルパーさんの協力があり何とかやれています。これからもよろしく願いいたします。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。今の状態を維持し1日1日を大切に過ごしていただけるよう支援に努めてまいります。</p> |

| | |
|----|--|
| 39 | <p>いつもお世話になっています。</p> <p>⇒感謝のお言葉ありがとうございます。</p> |
| 40 | <p>平素は大変お世話になり心より感謝いたしております。来宅時は大きい声でご挨拶下さり、体調も聞いて下さります。いつも一人ですので嬉しいです。お仕事をしながら私のお話に合わせてお話下さり、状況を判断して付き合っ下さります。お仕事も丁寧に親切にして下さっているのが良くわかります。85歳の単身でもサービス協会の皆様のお蔭で生きて、生かさせていただいております。只々感謝でございます。ありがとうございます。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝とお褒めのお言葉ありがとうございます。今後も元気な挨拶、丁寧な仕事を続けてまいります。</p> |
| 41 | <p>いつもありがとうございます。ヘルパーの2人で毎月金曜日に来てくれています。2人さんがとてもいい人なので安心しているんです。けれども私は聴覚障害があり、話しかけたいことがあり、2人さんは手話できないからコミュニケーションできなくて筆談してくれますけど、ちょっと少なくなりそうです。そして掃除や野菜を切ってくれ、よくしてくれます。うれしく思います。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。手話ができないことと思うように会話ができないこともあるかと思いますが、できる限り意思疎通が図れるよう努めてまいります。</p> |
| 42 | <p>沢山のヘルパーさんにお世話になっております。皆様とても細やかにお心遣いをして下さり家族一同心より感謝しております。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。</p> |
| 43 | <p>オムツ交換を家族に代わり一回でも助けて頂けることは有難く思います。お願いすると身体拭きもして頂けるので本人も喜んでます。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。</p> |
| 44 | <p>福祉サービス協会の皆様には大変お世話になっております。ヘルパーさんのお世話になって、もう5年を超えました。父も96歳、祖母が96歳で亡くなったんですが、それより長生きする勢いを感じる今日この頃です。管理者の方々、ヘルパーさんから元気をいただいています！家族と一緒に暮らせることに感謝しつつ、怒ったり、笑ったり、泣いたり・・・かけがいのない毎日を送ることができています。わがままなところお許しくださいね。心から感謝を込めまして、ありがとうございます。</p> <p>⇒感謝のお言葉ありがとうございます。ご利用者、ご家族にとってかけがえのない日々にご貢献できていることを事業所として嬉しく思います。</p> |
| 45 | <p>毎週(木)時間通りに到着。冗談で「お帰り」と第一声をかけると「笑顔」と「明るい声」が返ってくるのです！ワンルームで荷物も多く、ヘルパーさんは片付けて、掃除スペースももっと広げたい気持ちいっぱいなのですが、こちらも体調不</p> |

| | |
|----|--|
| | <p>良で意思に反して動けず、「そこはまた自分で・・・」等と後回し的に・・・。 洗濯物（部屋干し）の掛け替え、流し台、風呂場もいつもスッキリ！いつも木曜日が待ち遠しくなります。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。ヘルパーの訪問を待ち遠しく思ってもらえていることを事業所として嬉しく思います。</p> |
| 46 | <p>いつもお世話になっております。丁寧に対応下さり本当に感謝しております。ただ、お慣れになられているヘルパーさんとそうでないヘルパーさんの差がたまにサービス上にみられます。被介護者には色々なタイプがあり難しいところではありますが、車椅子上の体位等には特に気を配っていただけたら幸いです。また、利用者の様子を観察する等も要になってくると思います。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。どのヘルパーが訪問しても支援内容に満足していただけるよう研修等を継続して質の向上に努めてまいります。また、事故がないよう車椅子上の体位等、ご様子の変化には十分に気を付けてまいります。</p> |
| 47 | <p>いつもいつも大変お世話になっております。これからもよろしく願いいたします。</p> <p>⇒感謝のお言葉ありがとうございます。</p> |
| 48 | <p>書きたい事は多々ありますが、全て規則で済ませているような気がします。</p> <p>⇒これまでの対応でご不満に感じる事があったようで大変申し訳ありません。何事も「規則だから」で済ませず、やれる方法を一緒に考えるよう努めてまいりますので、また具体的なご意見を聞かせていただければと思います。</p> |
| 49 | <p>昨年10月初めまでお世話になりました。特に食事に関しては、配達のお弁当では本人が納得できるものではなく、自分で作るのがむずかしくなってきたからは本当に感謝しておりました。家族としては、年齢が進むにつれ変化する日常の細かい事柄について気付いていただき、ノートや電話で知らせてくださり大変助かりました。来ていただいていたヘルパーの方々に直接ご挨拶ができませんでしたが、よろしくお伝えください。退院後は施設の方でお世話になります。ありがとうございます。</p> <p>⇒ヘルパーへの感謝のお言葉ありがとうございます。退院後、施設においてもご本人らしく過ごされることを心より願っております。</p> |