

令和 7(2025)年度 利用者満足度調査のご報告



いっち訪問介護サービスでは、令和7年7月1日～31日に利用者満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた皆様にお礼を申し上げますとともに、ここに調査結果の概要をご報告いたします。

1 調査の概要

■調査対象者

令和7年7月1日現在の全利用者 63 名

■調査方法

- ・アンケート用紙と返信用封筒を、ご利用者様宅へ訪問する際に手渡し
- ・ご利用者・ご家族様が回答後、返信用封筒（無記名）にて訪問時に回収（ご利用者様が回答できない場合はご家族様などが回答）

■アンケート調査項目

13 項目についての満足度、これから充実してほしいサービス、訪問介護に対しての意見・要望を把握

■回収結果

7月1日現在 全利用者数 63 名

アンケート配布数 63 名

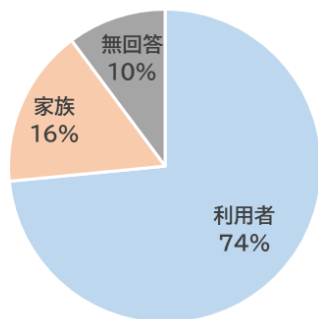
アンケート回収数 49 名

回収率 77.8%

※新規利用者、入院、終了等の理由で 6 名未配布

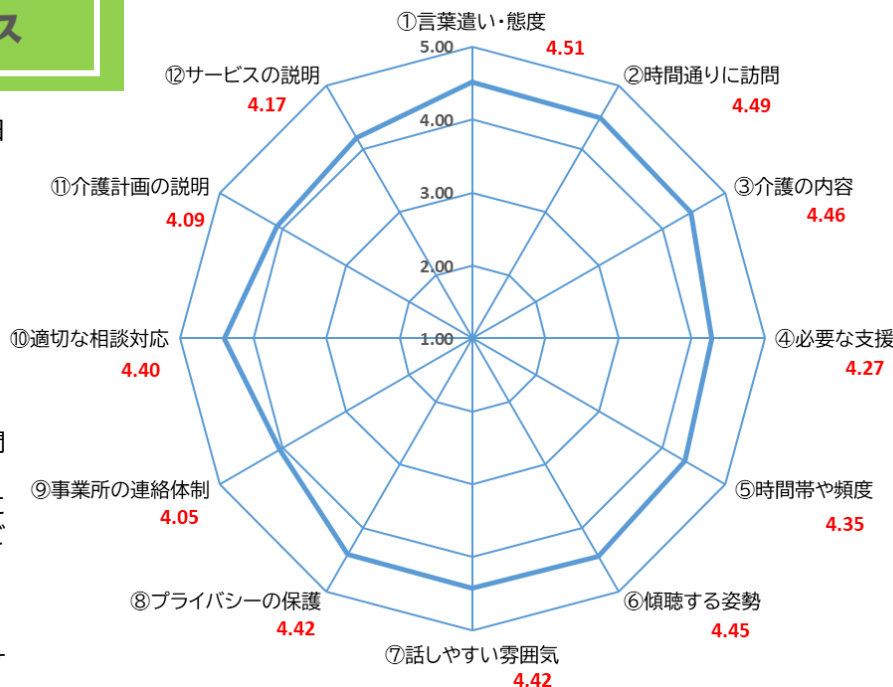
■回答者属性

総数=49



2 調査の結果 ■設問に対する満足度

⑬総合的な満足度
4.48 点/5 点満点



- ①言葉遣い・態度：ヘルパーの挨拶や態度は良い。
- ②時間通りに訪問：約束の時間に訪問してくれる。
- ③介護の内容：介護内容に満足している。
- ④必要な支援：必要な支援は適切に提供されている。
- ⑤時間帯や頻度：サービスの時間帯や頻度に満足している。
- ⑥傾聴する姿勢：ヘルパーは話をよく聞いてくれている。
- ⑦話しやすい雰囲気：話しやすい雰囲気がある。
- ⑧プライバシーの保護：プライバシーは守られてる。
- ⑨事業所の連絡体制：困ったとき、連絡が取りやすい。
- ⑩適切な相談対応：職員は相談に対して真摯に対応してくれる。
- ⑪介護計画の説明：介護計画の説明はわかりやすい。
- ⑫サービスの説明：サービスの内容や変更点などについて、十分な説明がある。
- ⑬総合的な満足度：①～⑫までを総合するとサービスの満足度は高かった。

■自由記載について

総計 18 件(良い点 15 件、その他要望・ご意見 3 件)の記述をいただきました。いただいたご意見は、今後のサービスの質の向上に活かしてまいります。

- ・明るくて話しやすい方で、大変喜んでます。
- ・予想以上に丁寧に仕事をしてくださっています。とても助かっています。
- ・毎回時間通りに訪問してもらい、〇〇さんの様な方に来てくれて本当に良かったと思っています。出来たらずっと長くお願いしたいと思っています。年寄りのおしゃべりのもニコニコしながら黙ってきいてもらいたいみたいです。
- ・お若い力でテキパキと隅々までお掃除をしてくださるので、高齢に伴い体調不良の私には大変有難く毎回満足しています。
- ・毎回同じサービスでも必ず色々なサービスに対して声をかけてくれるので、とても安心して介護を受けることができます。ヘルパーさんはいつも明るくて、話しやすいので、家族のような感じで、母もいつも楽しく入浴する事ができ、いつもヘルパーさんには感謝しています。
- ・本の買い求めを頼みましたが、それは支援の範囲ではないとの事でした。同じスーパーの中なので、本や花も頼めると嬉しいです。
- ・訪問終了後、サインのタブレットが嫌になります。
- ・買い物支援では、品物の良いものを選んできて欲しいです。なければ買わなくていいです。

お忙しい中、アンケートにご協力いただきましてありがとうございました。今回の満足度調査の結果につきましては、皆様からの貴重なご意見として、スタッフ全員で検証、意見交換をいたしました。お褒めいただいたことは励みに、ご指摘いただいた事項につきましては改善に結びつけ、皆様により一層ご満足いただけるよう努めてまいります。今後とも忌憚のないご意見を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。尚、本調査の詳しい結果は、利用者の皆様にご報告しております。