

令和7年度
ホームヘルパー満足度アンケート（結果）

ほほえみ八木訪問介護事業所

配布数:96通
回収数:80通
回収率:83%



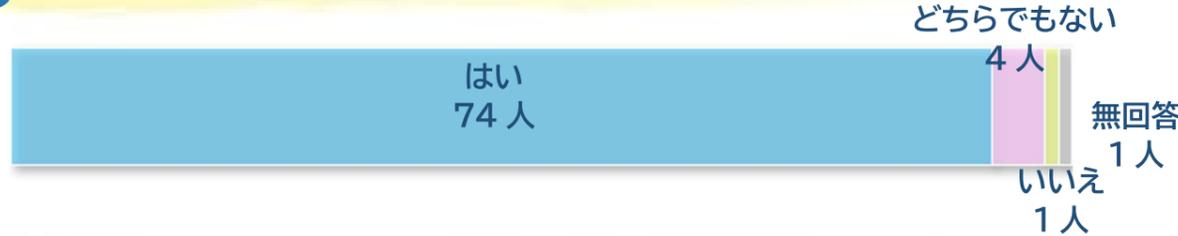
1. ご回答者は、どなたですか？



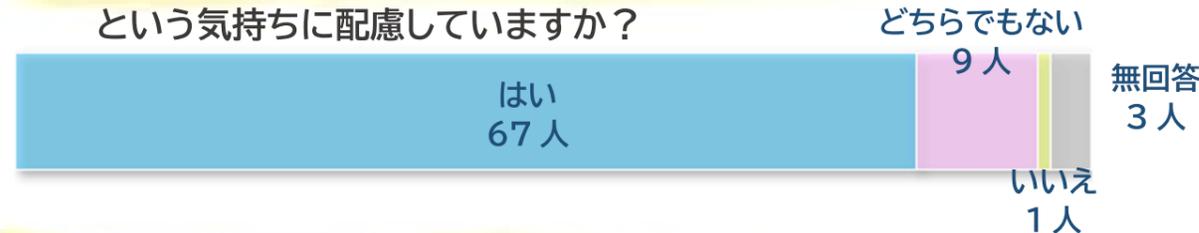
2. ヘルパーは、訪問した時、体の調子を聞いてくれますか？



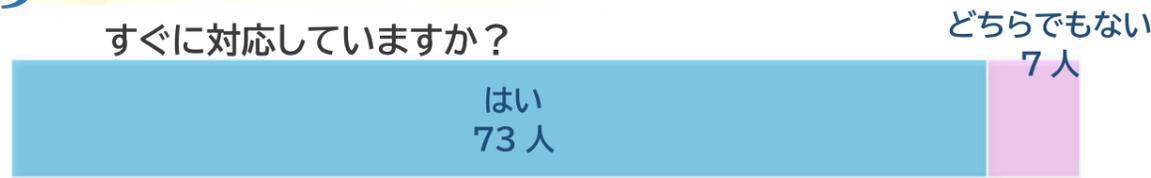
3. ヘルパーが訪問する時間は、あなたのご希望に添えていますか？



4. ヘルパーは、あなたの「知られたくない」「見られたくない」という気持ちに配慮していますか？



5. ヘルパーや事業所は、相談や要望などに対して、すぐに対応していますか？



6. 活動記録票がデジタル化され、困っていることはありますか？



↑ 上記質問で「はい」と答えられた方に具体的にどのようなことに困っておられますか？

Q1 「デジタル化」とは？

A1

これまでヘルパーが行った支援の内容は、紙に手書きで記録していましたが、令和7年度より、スマートフォンを使って記録する方法に変わりました。この変更により、記録にかかる時間が短くなり、その分、利用者さまのお宅へ伺う時間を増やすことができます。これからも、安心してサービスを受けていただけるよう、より良い支援に努めてまいります

Q2 「記録がリアルタイムであれば嬉しいのですが…」

A2

当事業所では「ケアコネ」という仕組みを使い、ヘルパーが行った支援内容の記録をご覧いただけるようになっています（すでにご案内済みです）。今までは10日1回まとめて記録をお送りしておりましたが、現在「記録公開」という機能に変更となり、2/1～いつでも記録をご確認いただけるようになりました。ケアコネに登録して頂くと、リアルタイムで記録を見ることが可能となりました。登録方法がご不明な場合は、事業所までご連絡ください。

Q3 「スマホがアプリに対応していない」

A3

お使いの携帯電話が「ケアコネ」に対応していない場合があることも、把握しております。その場合、パソコンから記録をご覧いただいている方もいらっしゃると思います。ご不便をおかけしてしまい申し訳ありませんが、この取り組みは、より多くの利用者さまのもとへヘルパーが伺えるようにするためのものです。何かご不明な点がありましたら、いつでも事業所までご相談ください。皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

7. 日々の暮らしの中で、お困りごとはないですか？

その他ご意見、ご感想など。

Q1 「支援内容や時間について…」

- 掃除をしてもらいたい所は色々ありますが、制度内の範囲になるのがもどかしい。
- 生活支援で、ちょっとした手伝いをしてもらえたら有難いです。支援時間を長くしてほしい。

A1

お掃除やちょっとしたお手伝いについて、「もう少しできたら助かるのに」と感じておられるお気持ち、私たちも大切に受け止めております。日々の生活の中で、小さな困りごとが重なることもあるかと思えます。

ヘルパーの支援は、介護保険の決まりに沿って行っているため、内容や範囲に制限があり、すべてのご希望にお応えできない場合があります。たとえば、普段使われている場所のお掃除はできませんが、ご家族と共用されている場所は対象外となっています。ただ、これまでできていたことが難しくなってきた場合などは、支援内容や時間を見直すこともあります。

そのような時は、どうぞ一人で悩まず、担当のケアマネジャーさんにご相談ください。私たちも連携しながら、少しでも安心して生活していただけるよう、共に考えていきたいと思えます。

Q2 「お困りごとアドバイス」

- 認知症の母の生活について、ヘルパーさんの経験に基づいたアドバイスを頂けるとありがたいです。
- 少しずつですが、これまで出来ていたことが難しくなってきました。どこからが一人にしておいてはいけない状態なのか判断が難しいところがあります。
- ふわふわして安定しない足取りに困っています。

A2

私たちヘルパーは専門職として、知識や経験を持ってより良い支援ができる様に研修なども受けております。支援中だけではなく、お気軽に事務所へご連絡いただければと思います。また社協には、地域包括支援センターもあり、認知症のことなど、より詳しく話を聞くこともできます。

1人では難しくなっておられることも、ヘルパーと共にすることで出来ることがあるかもしれません。

ケアマネさんも含め一緒に相談できればと思います。

ご感想

「事業所へ対する思い」

- ヘルパーさんには、本人はもちろんのこと家族にも寄り添っていただき感謝しております。
- 親切丁寧温かいご支援のおかげで毎日変わりなく穏やかに過ごせて、ヘルパーの皆様には感謝しております。日々安心して仕事にも行けますし、大変助かっています。
- デイサービスやヘルパーさん、近所の方々など人と関わることが母のよい刺激になっていると感じています。
- いつも細やかなご配慮、ありがとうございます。
- ヘルパーさんが来てくれるのが嬉しいです。

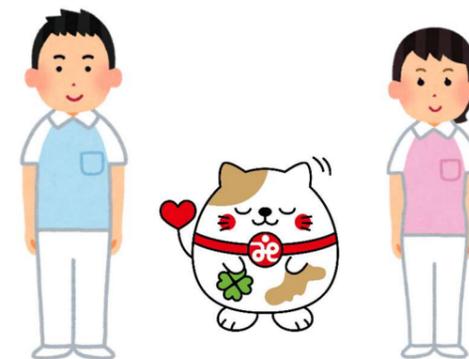
ヘルパーより

たくさんの温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。ご本人やご家族に寄り添った支援ができていて、日々の生活に安心や喜びを感じていただけていることを、職員一同とても嬉しく思っています。

一方で、いくつか改善が必要な点もありますので、いただいたご意見をもとに、より安心してご利用いただけるサービスを目指して努力してまいります。

これからも皆さまに寄り添い、より良い支援を提供できるよう努めてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします

アンケートにご協力いただきありがとうございました。



今回のアンケート結果は、ホームページ上でも一部公開させていただきます。ご相談等ありましたら、担当のサービス提供責任者や相談窓口担当へご連絡ください。

【アンケートに関する問い合わせ】
南丹市社会福祉協議会 八木事務所内
0771-42-5480(代表)
担当:土居・上谷