

令和6年度

総合満足度 **99** %

訪問介護サービス 利用満足度調査

調査結果報告書

社会福祉法人小田原市社会福祉協議会

小田原市社会福祉協議会 介護サービスセンター

令和6年11月1日

調査概要	01
設問別満足度等一覧	02
回答者プロフィール	
性別・年代・介護度別	03
問1	
サービス内容や利用方法に関する説明のわかりやすさ	04
問2	
利用時間やサービス内容などを変更したときの連絡・対応の速さ	05
問3	
訪問時間の厳守など信頼できる行動	06
問4	
個人や家庭内の秘密の保持	07
問5(※ 生活援助サービス利用者のみ回答)	
調理や掃除などの「生活援助サービス」の技術や内容	08
問6(※ 身体介護サービス利用者のみ回答)	
食事介助やトイレ介助などの「身体介護」の技術や内容	09
問7	
手洗いなどの衛生面や事故防止などの安全面の配慮	10
問8	
言葉づかいや身だしなみ	11
問9	
相談しやすさ	12

問10

要望や不満を伝えたときの対応

13

問11

担当ホームヘルパーや事業所の対応を含めて、社会福祉協議会の訪問介護サービス全般に満足されていますか

14

問12

これからも継続して社会福祉協議会の訪問介護サービスを利用したいと思いますか

15

自由回答

16

考察

17

調査概要

調査目的	社会福祉法人小田原市社会福祉協議会(以下「本会」という。)が経営する訪問介護サービスの提供に対する利用満足度調査の実施により、課題や利用者ニーズ等を把握し、その分析結果をもとにサービスの品質向上と経営の効率化を図ることを目的とする。
調査期間	令和6年8月22日(木)～9月13日(金)
調査対象	令和6年6月1日時点において、本会訪問介護事業所ご利用者のうち、「要介護1」以上、かつ「1か月以上の利用実績」のある方
調査方法	訪問留置き調査(認知症等により調査票への記入が困難な人に対しては、訪問面接調査により実施)



設問別満足度等一覧

満足度 … 「とても満足」と「満足」の合計値(小数点以下は四捨五入)

満足度 **94 %**

サービス内容や利用方法に関するわかりやすい説明

調理や掃除などの「生活援助サービス」の技術や内容

満足度 **96 %**

満足度 **98 %**

担当ヘルパーや事業所の対応を含む社会福祉協議会の訪問介護サービス全般

利用時間やサービス内容などを変更したときの連絡・対応の速さ

個人情報や家庭内の秘密の保持

要望や不満を伝えたときの対応

訪問時間など信頼できる行動

言葉づかいや身だしなみ

相談しやすさ

満足度 **100 %**

手洗いなどの衛生面や事故防止などの安全面の配慮

食事介助やトイレ介助などの「身体介護」の技術や内容

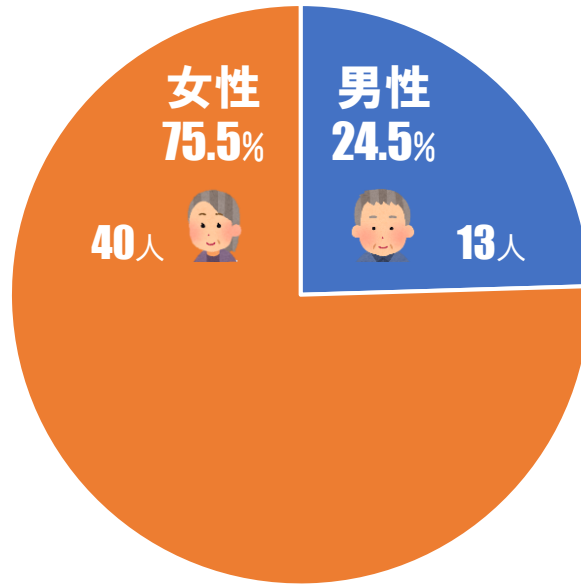
今後も継続して社会福祉協議会の訪問介護サービス
を利用したいと思いますか

ぜひ利用したい
& 利用したい **100 %**

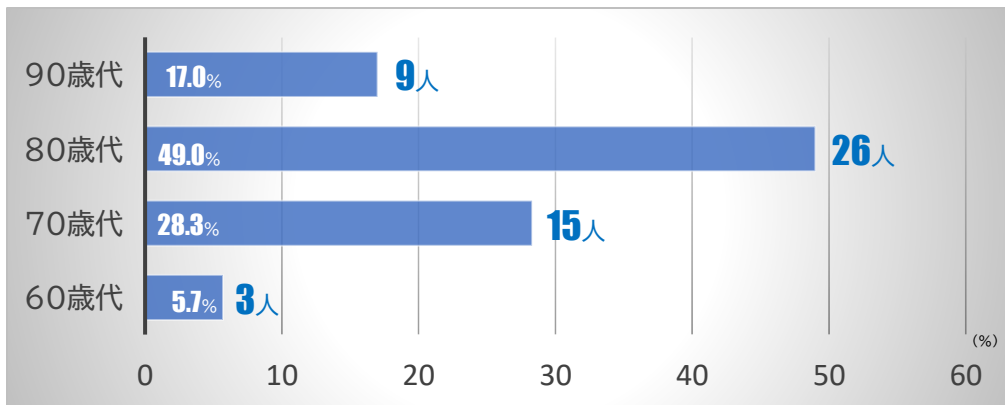


回答者プロフィール

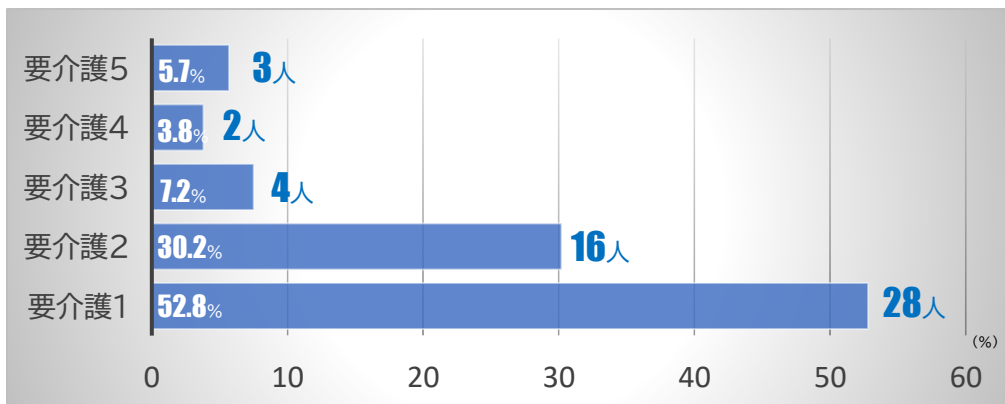
性別



年代別



介護度別

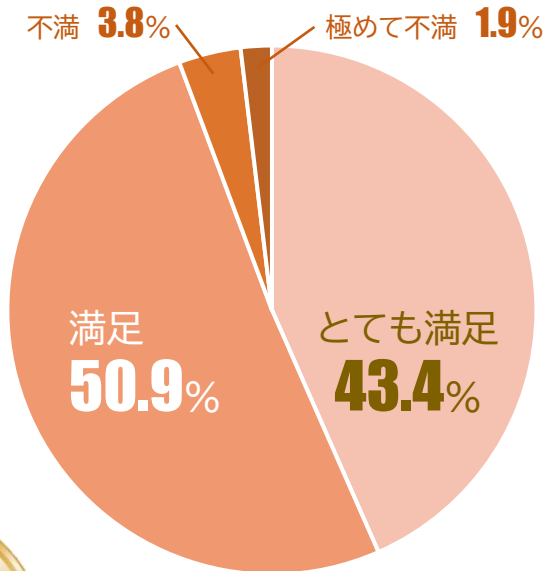


(令和6年6月分 居宅サービス利用実績より引用)

問1

サービス内容や利用方法に関する説明のわかりやすさ

全
体



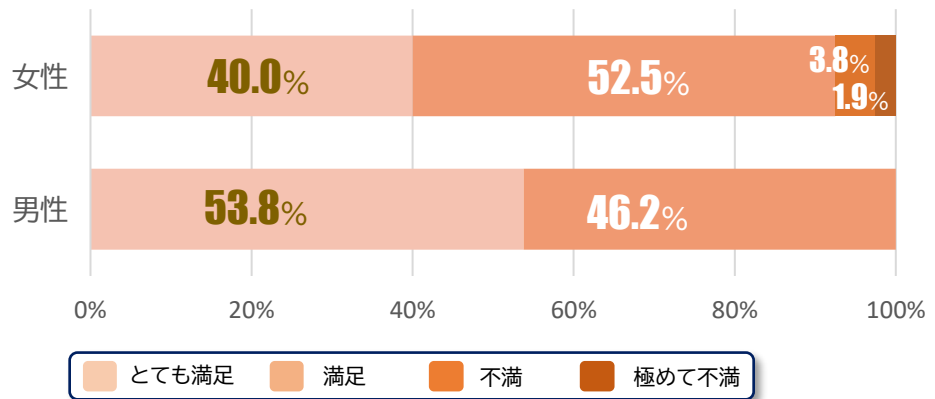
満足度

94%

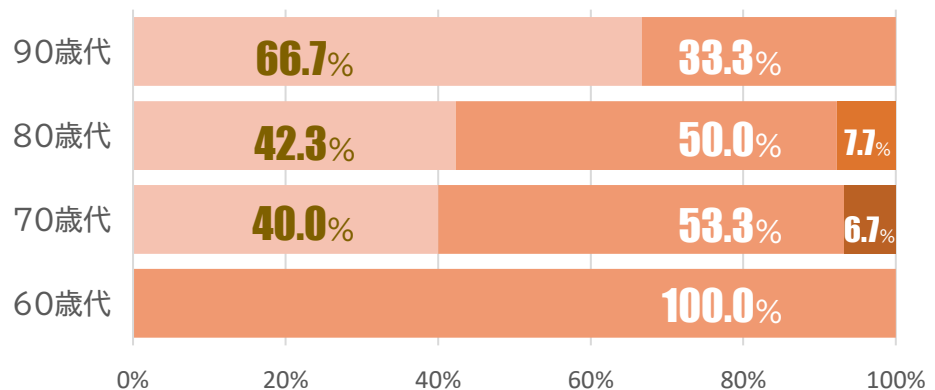
「男性」・「60歳代」で満足度100%

全体の約6%(3人)が
「不満」・「極めて不満」と回答

性
別



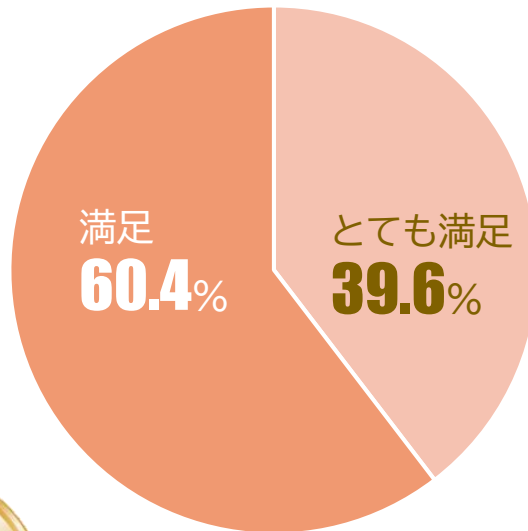
年
代
別



問2

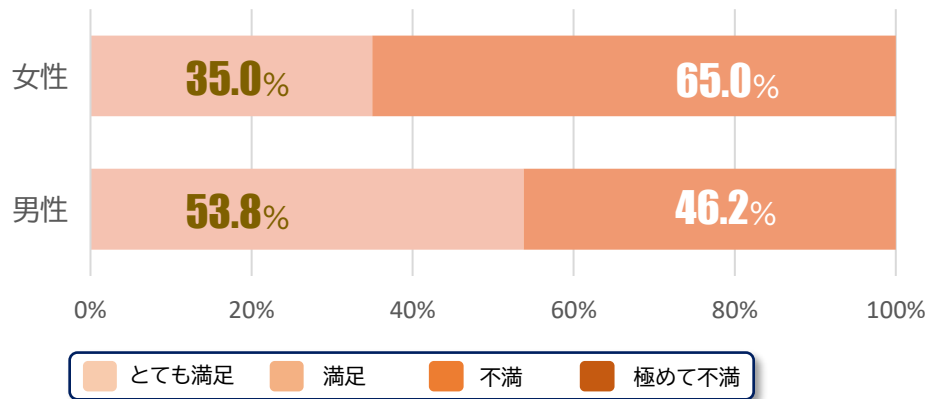
利用時間やサービス内容などを変更したときの連絡・対応の速さ

全
体

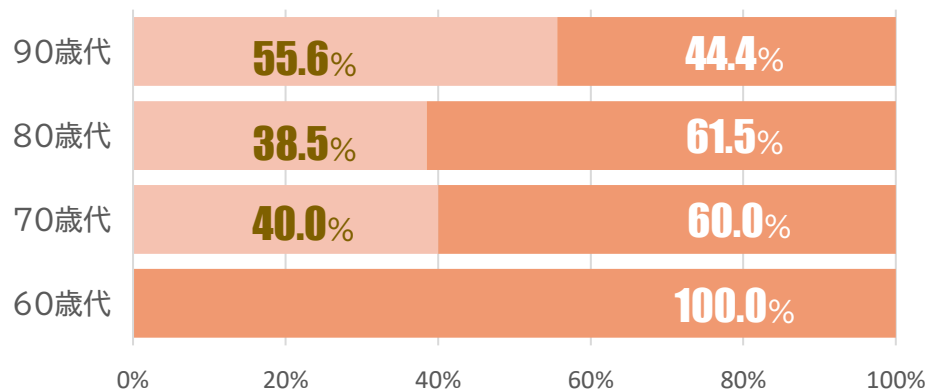


「とても満足(最高評価)」の割合
「男性」・「90歳代」で50%超

性
別



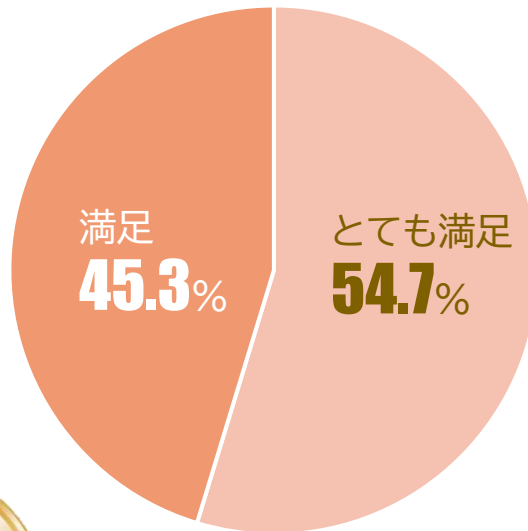
年
代
別



問3

訪問時間の厳守など信頼される行動

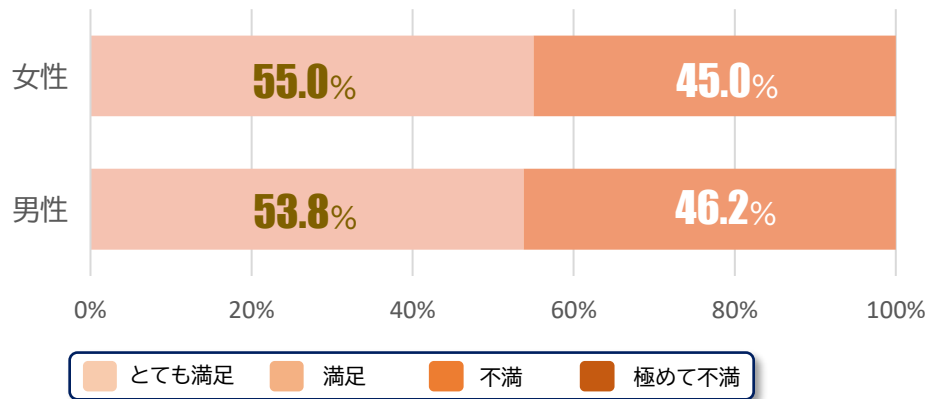
全
体



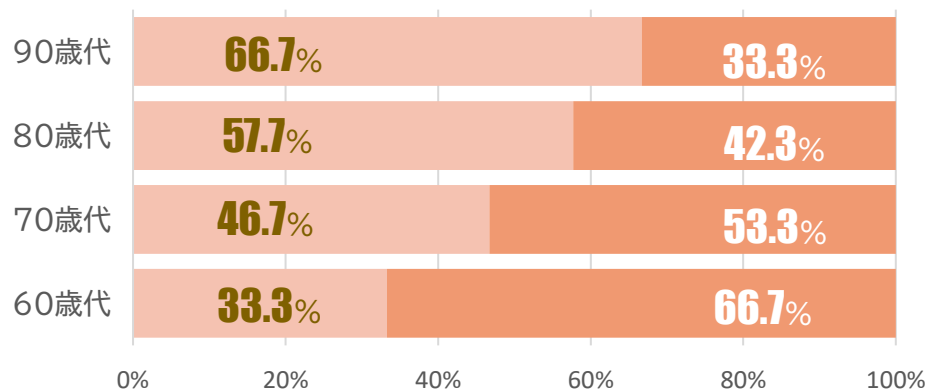
「とても満足(最高評価)」の割合

「性別」で大差はないが
年代が上になるほど高い。

性
別



年
代
別



問4

個人情報や家庭内の秘密の保護

全
体

(無回答) 1.9%

満足
60.4%

とても満足
37.7%

満足度

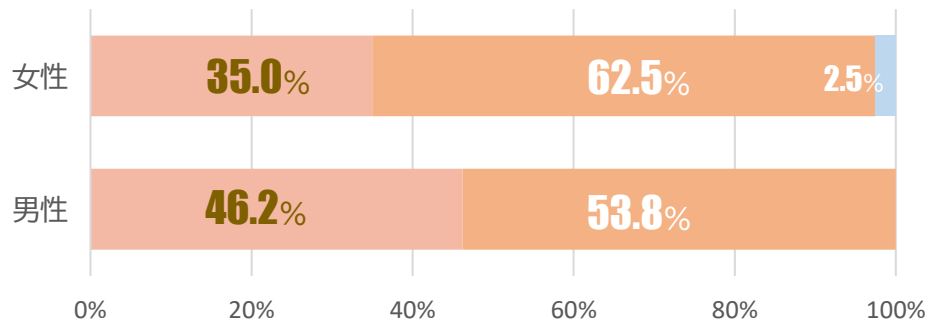
100%

「性別」「年代別」とも
すべてで満足度100%

「90歳代」の50%超が
「とても満足」と回答

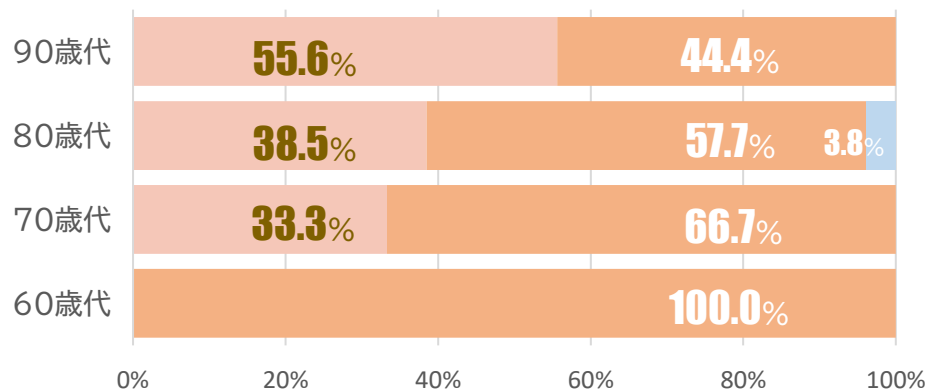
※「無回答」を除いた割合

性
別



とても満足 満足 不満 極めて不満 無回答

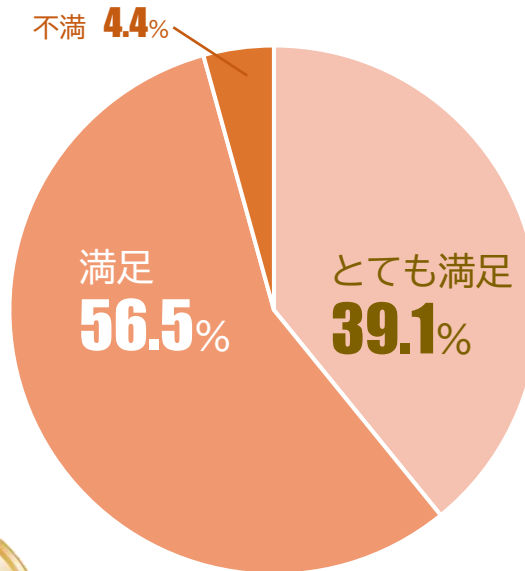
年
代
別



問5

調理や掃除などの「生活援助サービス」の技術や内容

全
体



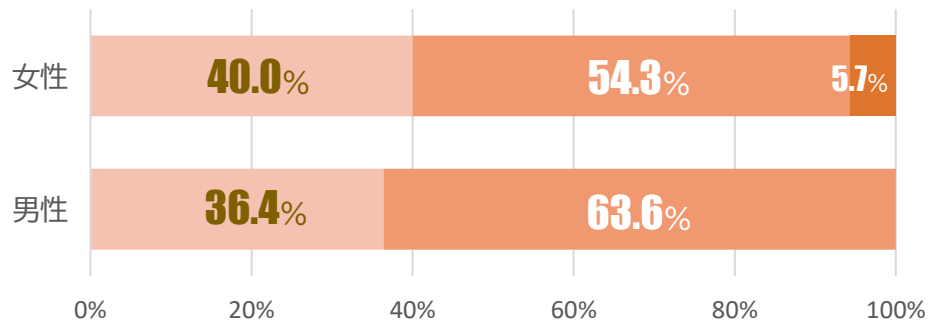
満足度

96%

「男性」・「60歳代」・「90歳代」

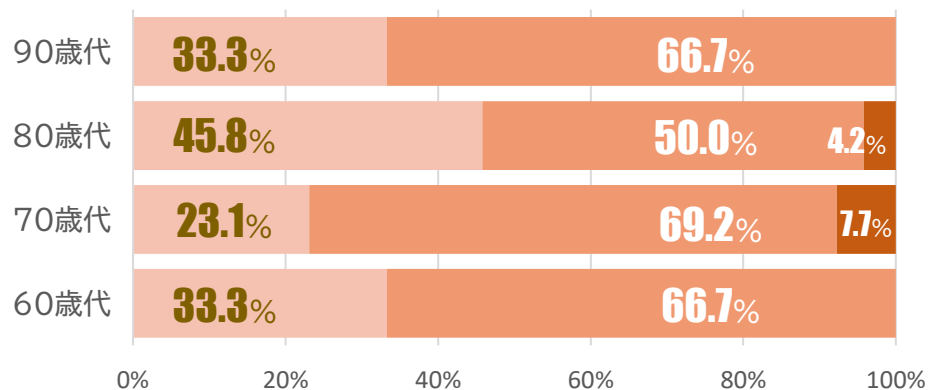
満足度100%

性
別



とても満足 満足 不満 極めて不満

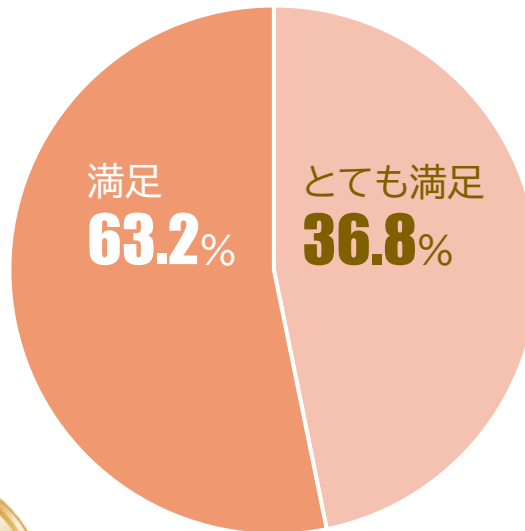
年
代
別



問6

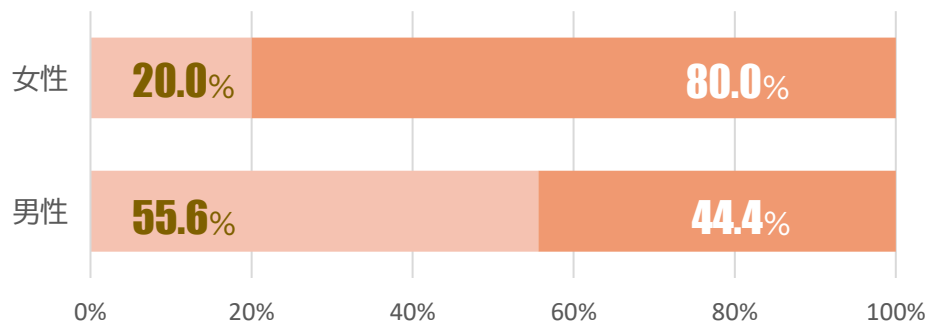
食事介助やトイレ介助などの「身体介護サービス」の技術や内容

全
体



「とても満足(最高評価)」の割合
「男性」・「70歳代」で50%超

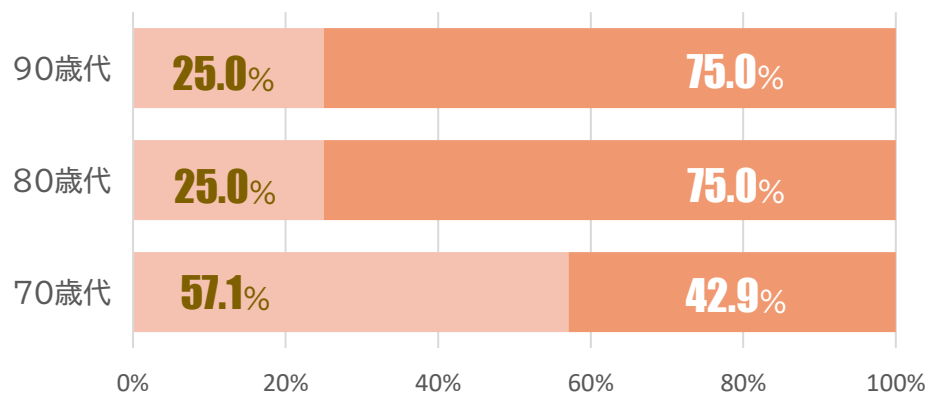
性
別



とても満足 満足 不満 極めて不満

(※60歳代の利用実績なし)

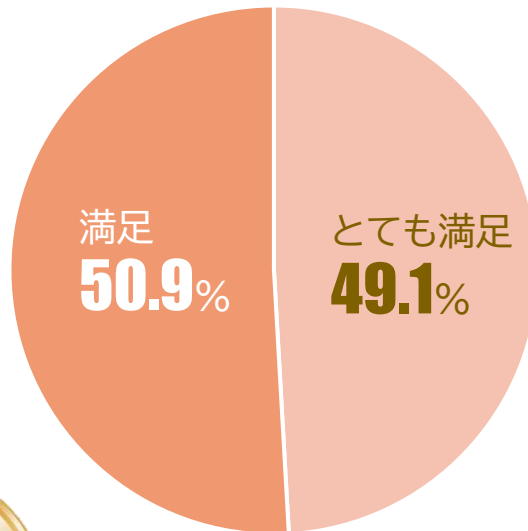
年
代
別



問7

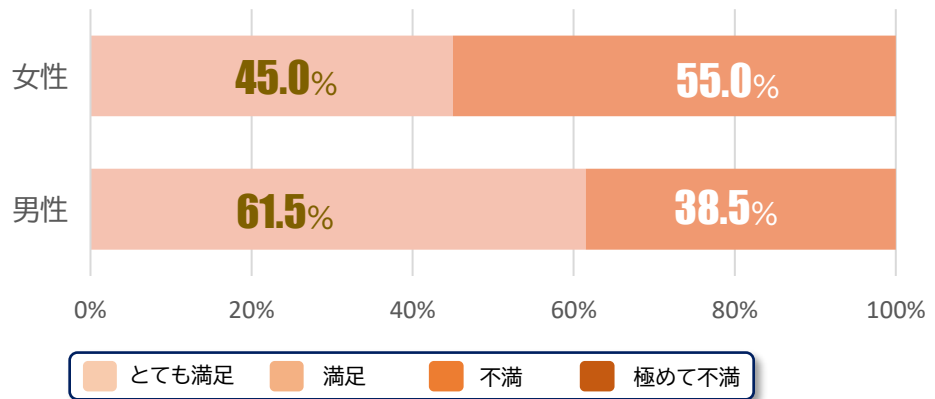
手洗いなどの衛生面や事故防止などの安全面の配慮

全
体

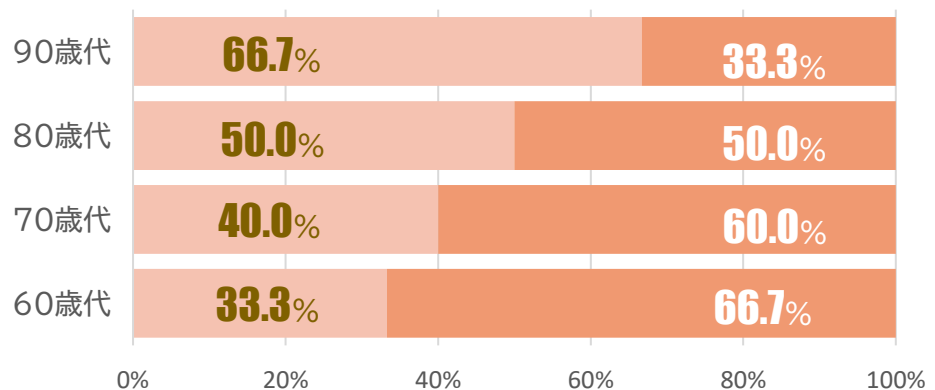


「とても満足(最高評価)」の割合
「男性」・「90歳代」で60%超

性
別



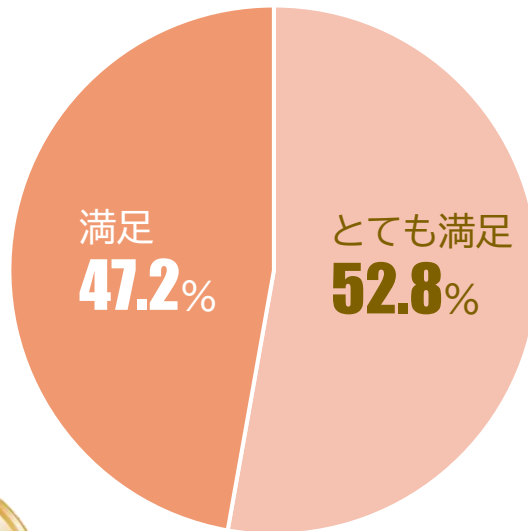
年
代
別



問8

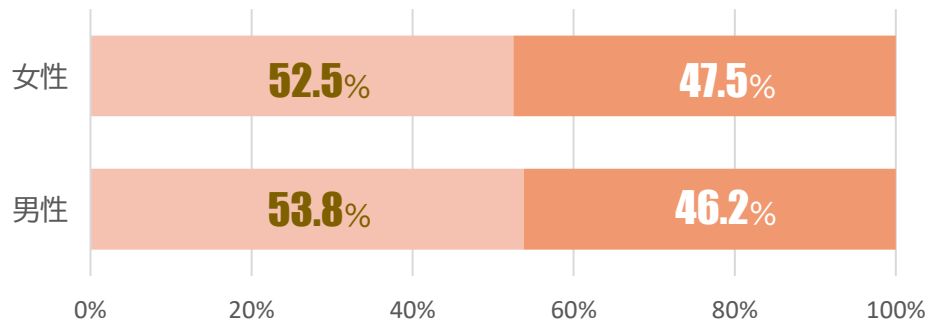
言葉づかいや身だしなみ

全
体



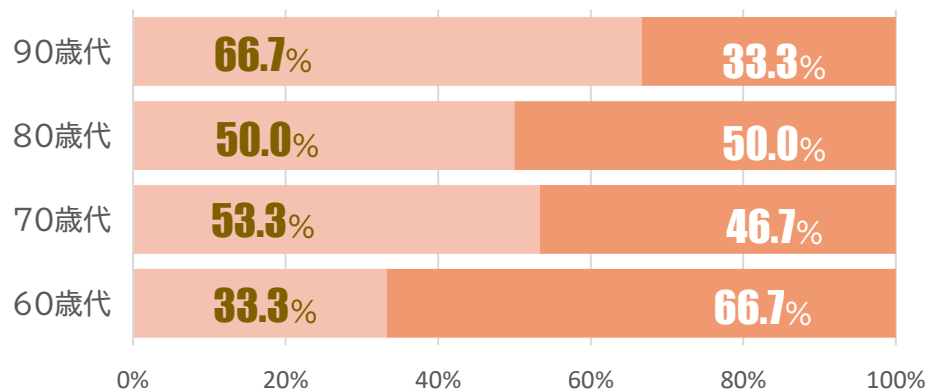
「とても満足(最高評価)」の割合
「90歳代」で60%超

性
別



とても満足 満足 不満 極めて不満

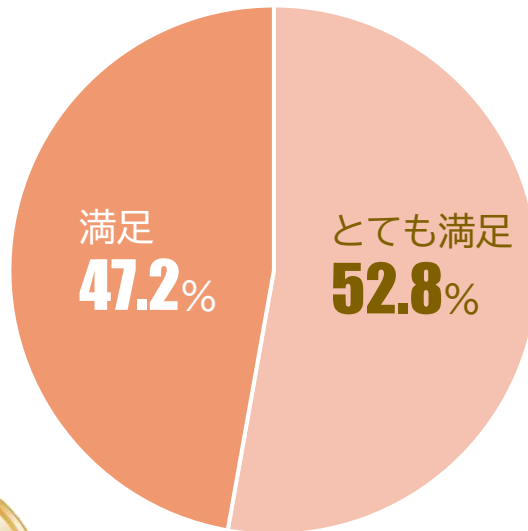
年
代
別



問9

相談しやすさ

全
体

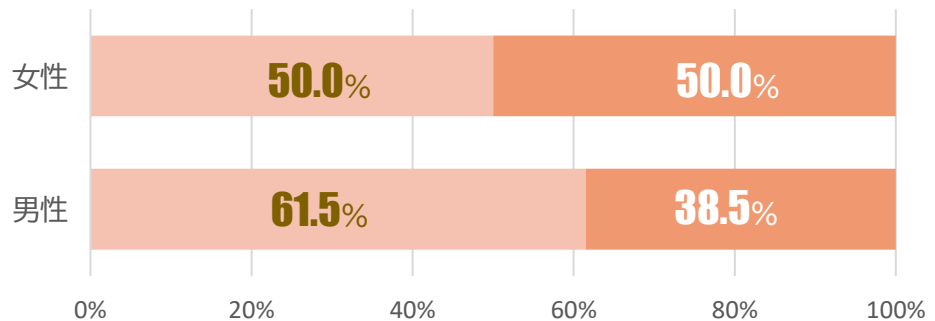


満足度

100%

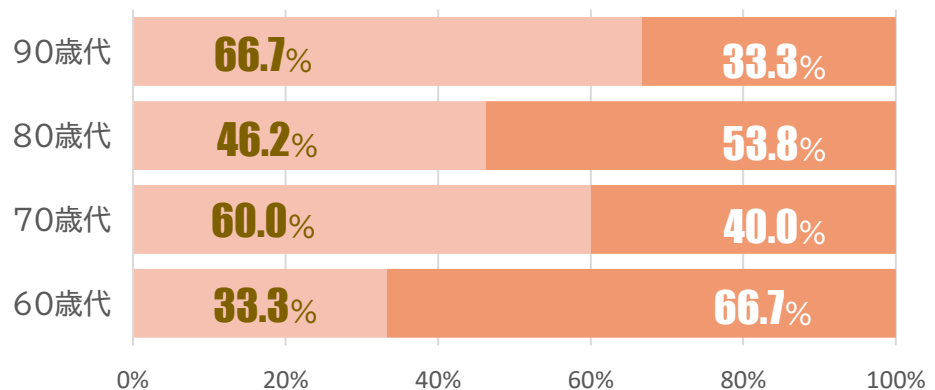
「とても満足(最高評価)」の割合
「男性」・「90歳代」で60%超

性
別



とても満足 満足 不満 極めて不満

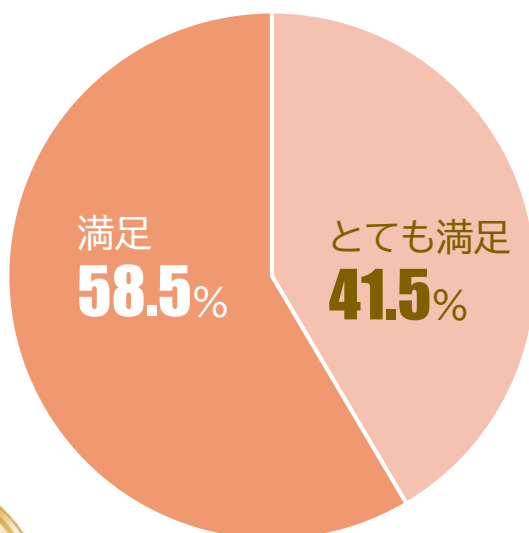
年
代
別



問10

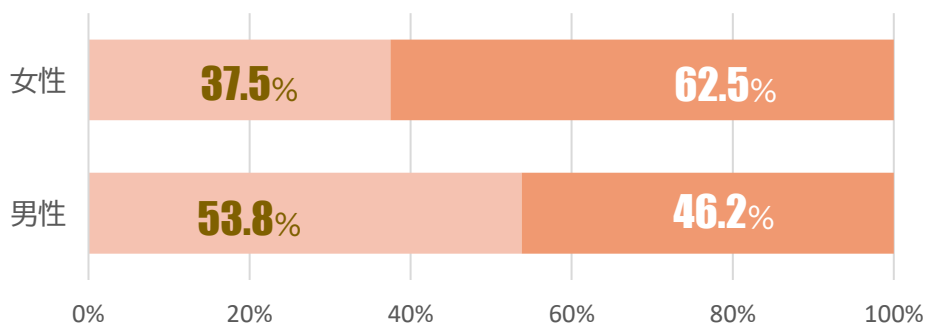
要望や不満を伝えたときの対応

全
体



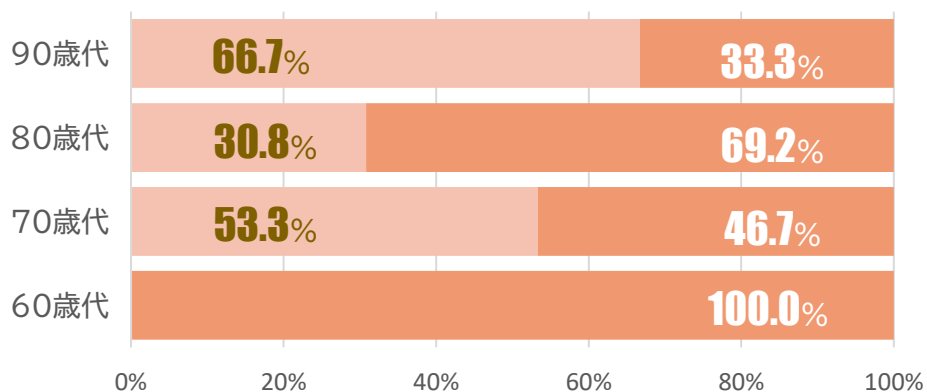
「とても満足(最高評価)」の割合
「90歳代」で60%超

性
別



とても満足 満足 不満 極めて不満

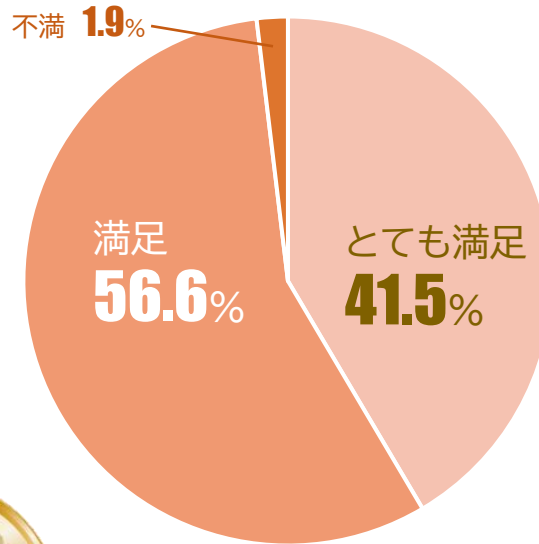
年
代
別



問11

担当ホームヘルパーや事業所の対応を含めて
社会福祉協議会の訪問介護サービス全般に満足されていますか

全
体

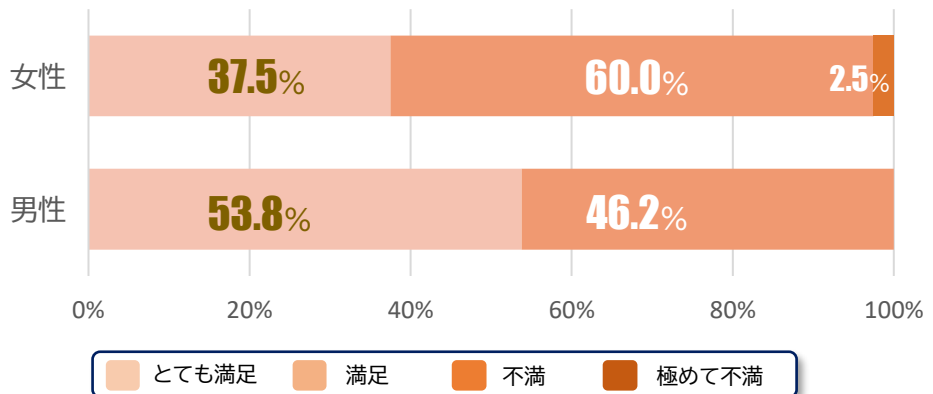


満足度

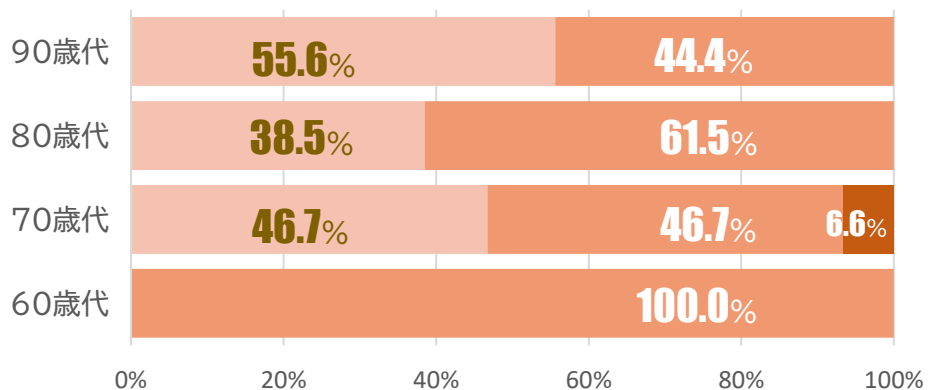
98%

「とても満足(最高評価)」の割合
「男性」・「90歳代」で50%超

性
別



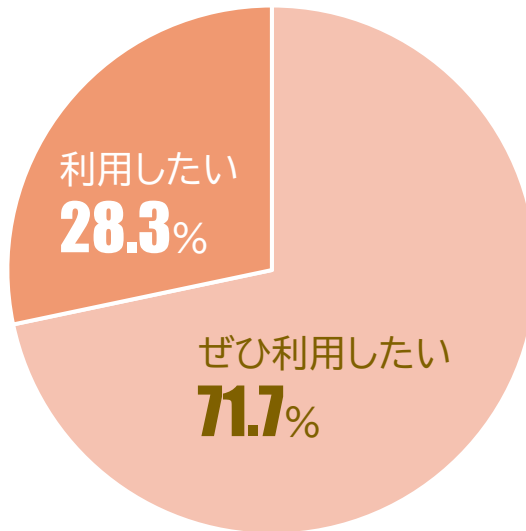
年
代
別



問12

これからも継続して社会福祉協議会の
訪問介護サービスを利用したいと思いますか

全
体



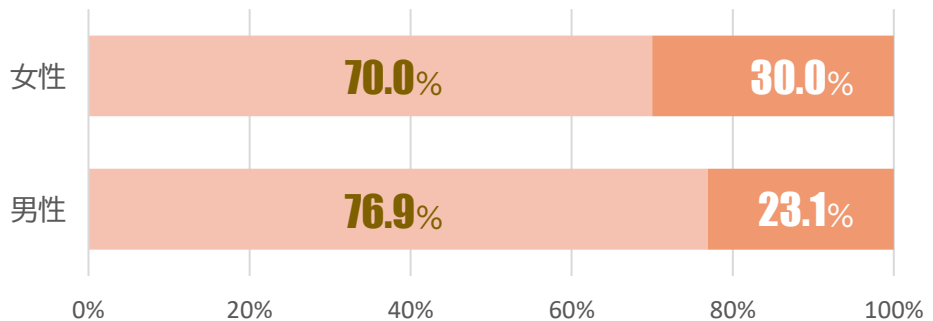
ぜひ利用したい
& 利用したい

100%

「ぜひ利用したい(最高評価)」の割合

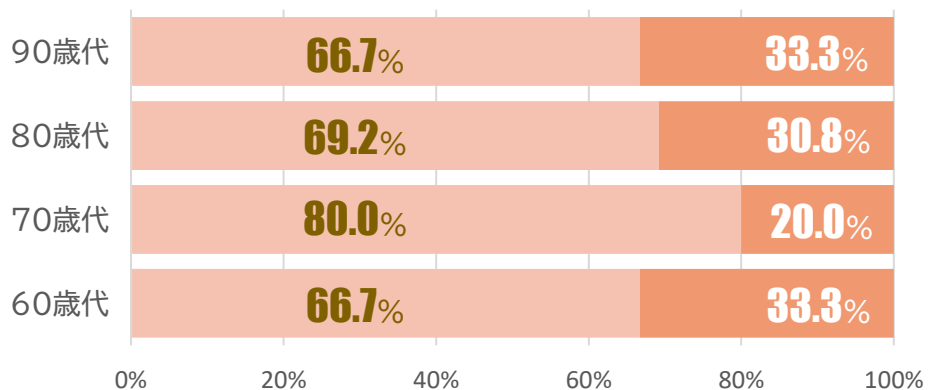
「性別」・「年代別」とも65%超
「70歳代」は80%

性
別



ぜひ利用したい 利用したい あまり利用したくない 利用しない

年
代
別



自由回答

ヘルパーさんたちに、もう少し余裕の時間を与えてあげてほしいです。一生懸命に働いてくださっている姿に、頭が下がり感謝しています。身辺に関わる悩みごとがあるときは、できる限りでよいのでアドバイスをいただければうれしいです。

とても満足しています。来ていただくだけでも満足で、毎回の利用が楽しみです。

いつもありがとうございます。

私の好みに合わない食事を作るヘルパーさんがいます。

いつもお世話になり、ありがとうございます。母の身体介護をお願いしていますが、とても楽しみにしており喜んでいきます。これからもよろしくお願いします。

どのヘルパーさんも料理が上手で手早いです。手早く仕事をしてくれています。ときどき忘れ物をしたり、包丁を落としてしまうヘルパーさんもいますが、いずれのヘルパーさんもよく仕事をしてくれているので満足です。

この訪問介護サービスがないと困ります。ヘルパーさんが来ないと生活できません。

同行援護事業(障害福祉)を含め、ずっと続けてほしいので、絶対に事業をやめないでください。

ヘルパーさんが訪問してくれている時間が楽しいです。

一人暮らしなので、ヘルパーさんに来てもらえる日をとても楽しみにしています。おしゃべりをもっと楽しみたいと思っています。

利用者の気持ちに寄り添い、気持ちよく対応していただきありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

日々おだやかに暮らせることに感謝しています。ありがとうございます。

いつも勝手なお願いをしたり、急な変更をしても嫌な顔ひとつせず、親切に対応していただきありがとうございます。特に△ヘルパーさんには優しく接していただきありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。

視力がほとんどないため、衣類の色やシミなどを伝えてくれるのが一番うれしいです。頑固なところがあるヘルパーさんもいます。また、何人かのヘルパーさんに支えてもらっていますが、そのうち一人のヘルパーさんの臭いが気になることがあります。

お世話になっています。いつもありがとうございます。

雨が降ろうがヤリが飛んで来ようが、必ず訪問してくれるので助かっています。買い物代行で間違いがあるのは仕方ないと思いますが、もう少し気をつけていただければうれしいです。

いつも親切にいただき感謝しています。

✓ ヘルパーの専門性をお伝えする

“ヘルパーは何でもやってくれるお手伝いさん”と思われるご利用者も少なくありません。介護保険制度の中で“できること”と“できないこと”を含め業務内容をご理解いただくための努力を重ねてまいります。

✓ 個別性を考慮した家事援助の統一

ご利用者に複数名のヘルパーが交代で関わらせていただいている場合にはご利用者の意向を最大限に考慮したうえで、適切かつ効率的な生活援助サービスの方法に統一していくことが求められています。

✓ 制度やしくみを簡潔・丁寧の説明

介護保険制度や利用方法、ご利用者負担金等についてご理解いただくために、簡潔でわかりやすい資料を用いてご説明いたします。なお、管理者やサービス提供責任者を対象とし、説明のスキルを高める研修に取り組んでいきます。

✓ より迅速に利用調整を行います

日々、ご利用状況を共有しながら、希望サービスに適したヘルパーの派遣調整を迅速に行います。そのためにも、現在の管理システム等を有効活用できるよう、スタッフ間のコミュニケーション強化と情報共有に努めていきます。



毎月の全体研修や定例会議を通じて
資質の向上や情報共有に努めています！

✓ ご利用者の安心安全を守ります

守秘義務の重要性、情報漏えいのリスクなどについて、全体研修等の機会を通じて全職員に注意喚起を行っています。ヒヤリハット事例の蓄積と分析等を行いながら、引き続きご利用者の安心安全の確保に取り組んでいきます。

✓ 制度外サービスの充実強化

介護保険でご提供できるサービスは国の定めに基づいて提供させていただいています。そのため、ご利用者の意向に沿えない内容も多岐にわたります。当事業所では、独自のしくみとして、「自主契約サービス」をご紹介します。

✓ ご利用者の意思の尊重に努めます

ヘルパーを含むスタッフ全員が、気持ちにゆとりを持ち、ご利用者一人ひとりに寄り添い、ご意向を伺うよう引き続き努力してまいります。また、ヘルパーはご利用者からの相談内容は、必ずサービス提供責任者等と共有を図ります。

✓ ご利用者との関係性を高めます

ご利用者に引き続きサービスを利用いただけるよう、ニーズの確認を含め丁寧な対応を心がけてまいります。総合満足度99%という高評価に甘んじることなく、スタッフ一同、資質の向上や健全な経営に努めます。



社会福祉
法人 小田原市社会福祉協議会

小田原市社会福祉協議会 介護サービスセンター