2025年度 ヘルパーステーションさはら
満足度調査結果報告書

1. 調査の目的

当施設に対するご利用者様・ご家族様からの評価を受け止め、
さらなるサービス改善・向上に反映させるため。

2. 調査方法

対象：ご利用者様及びそのご家族様
期間：2025年5月～6月
郵送・聞き取りでアンケート用紙を配布し、記入していただきました。
また、用紙に記載された2次元コードを通してWEBからも
回答できるように致しました。

3. アンケート回収率

○ご利用者様

	2022年度	2025年度	平均
対象人数(N)	39	38	38.5
回収数(n)	35	34	34.5
回収率	89.7%	89.5%	89.6%

○ご家族様

	2022年度	2025年度	平均
対象人数(N)	36	36	36
回収数(n)	18	18	18
回収率	50.0%	50.0%	50.0%

このような結果となりました。

4. 実際のアンケート

2025年度
ヘルパーステーション さはら 満足度調査票

いつもご利用頂きありがとうございます。
「ヘルパーステーションさはら」では、今後更なるサービスの向上を図るために、アンケート調査を実施いたしたいと存じます。皆様のご協力をお願い申し上げます。

はじめに性別と年齢についてお伺いします。
当てはまるものに○をつけてください。

性　別	男性　女性
年　齢	60代　70代　80代　90代　それ以上

満足・不満の４段階評価を選んで○印をお付けください。(一つだけ)

1. 職員は皆様に対して笑顔で自分から挨拶をしていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				
2. 職員は皆様に対して丁寧語でやさしく話しかけていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				
3. 職員は皆様に対してやさしい態度・表情で接していますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				
4. 職員の身だしなみ・清潔感はいかがですか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				
5. 職員の介護サービスに満足されていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				

裏面へ続きます。

満足・不満の４段階評価を選んで〇印をお付けください。(一つだけ)				
6. 職員は皆様の要望に対して納得のいく対応をしていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				
7. 総合評価として、当事業所に対して満足されていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				

【自由記載欄】

その他、お気づきの点がありましたら、ご記入をお願いいたします。

ご意見に対して回答を希望される場合はお名前をご記入ください。　　(　　)

ご協力ありがとうございました。

(ご家族様用)

2025年度
ヘルパーステーション さはら 満足度調査票

いつもご利用頂きありがとうございます。
「ヘルパーステーションさはら」では、今後更なるサービスの向上を図るために、アンケート調査を実施いたしたいと存じます。尚、ご記入頂くのは、ご利用者様のご家族様にお願いしております。WEB からも回答いただけます。右の二次元コードを読み取ってください。
皆様のご協力をお願い申し上げます。

はじめに性別と年齢についてお伺いします。
当てはまるものに〇をつけてください。

ご家族様の性別	男性　女性
ご家族様の年齢	10代　20代　30代　40代　50代　60代　70代　80代　90代以上

満足・不満の４段階評価を選んで〇印をお付けください。(一つだけ)				
1. 職員は皆様に対して笑顔で自分から挨拶をしていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				
2. 職員は皆様に対して丁寧語でやさしく話しかけていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				
3. 職員は皆様に対してやさしい態度・表情で接していますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				
4. 職員の身だしなみ・清潔感はいかがですか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				
5. 職員は皆様の要望に対して納得のいく対応をしていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				

裏面へ続きます。

満足・不満の４段階評価を選んで〇印をお付けください。(一つだけ)

6. 総合評価として、当事業所に対して満足されていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満

【そう感じた理由をお聞かせください】

【自由記載欄】

その他、お気づきの点、今後の期待・要望等ありましたらご記入をお願いいたします。

ご意見に対して回答を希望される場合はお名前をご記入ください。　　(　　)

医療法人社団 和泉会

ご協力ありがとうございました。

調査結果

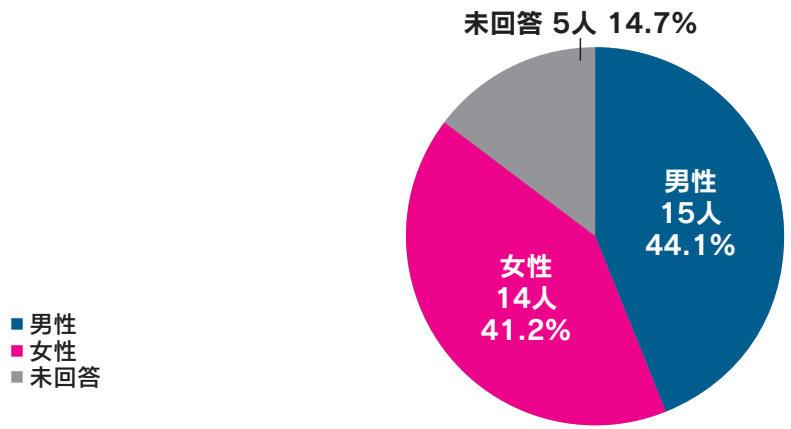
- 男女比
- 年齢層
- 各設問に対する回答結果
- 男女別･年齢別のクロス集計

※クロス集計とは、設問どうしをかけ合わせて集計する方法です。
回答結果を細分化して把握できます。

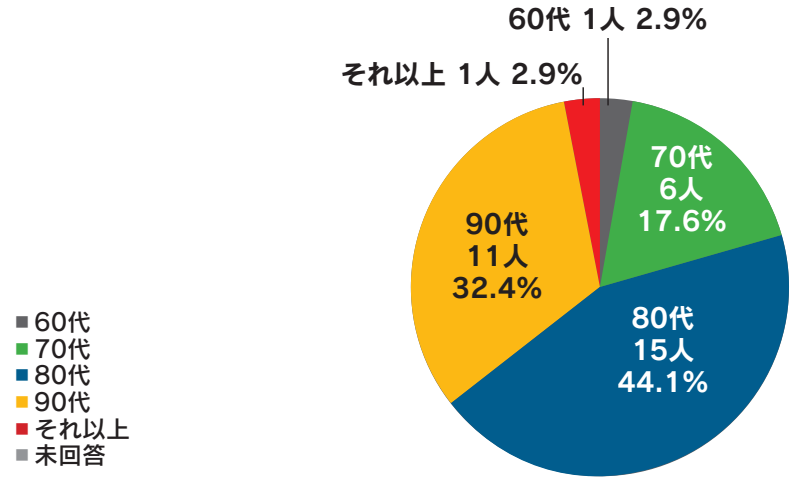
- ご意見･ご要望回答

5. ヘルパーステーションさはら満足度調査アンケート結果

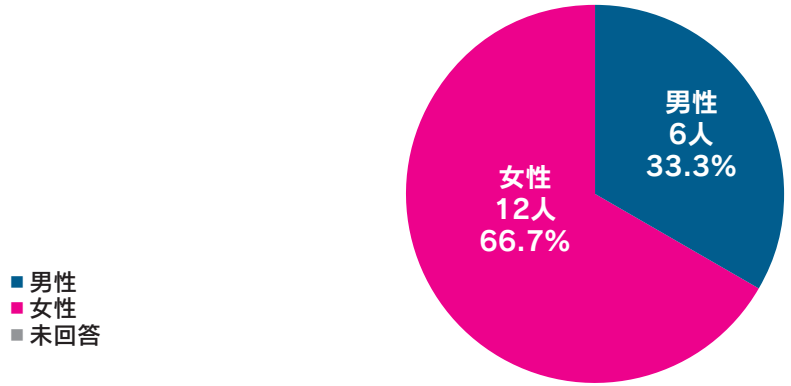
○男女比（ご利用者様）(n=34)



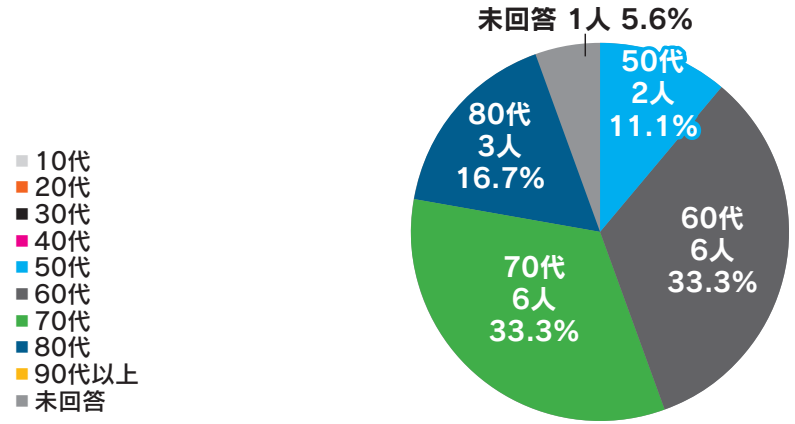
○年齢層（ご利用者様）(n=34)



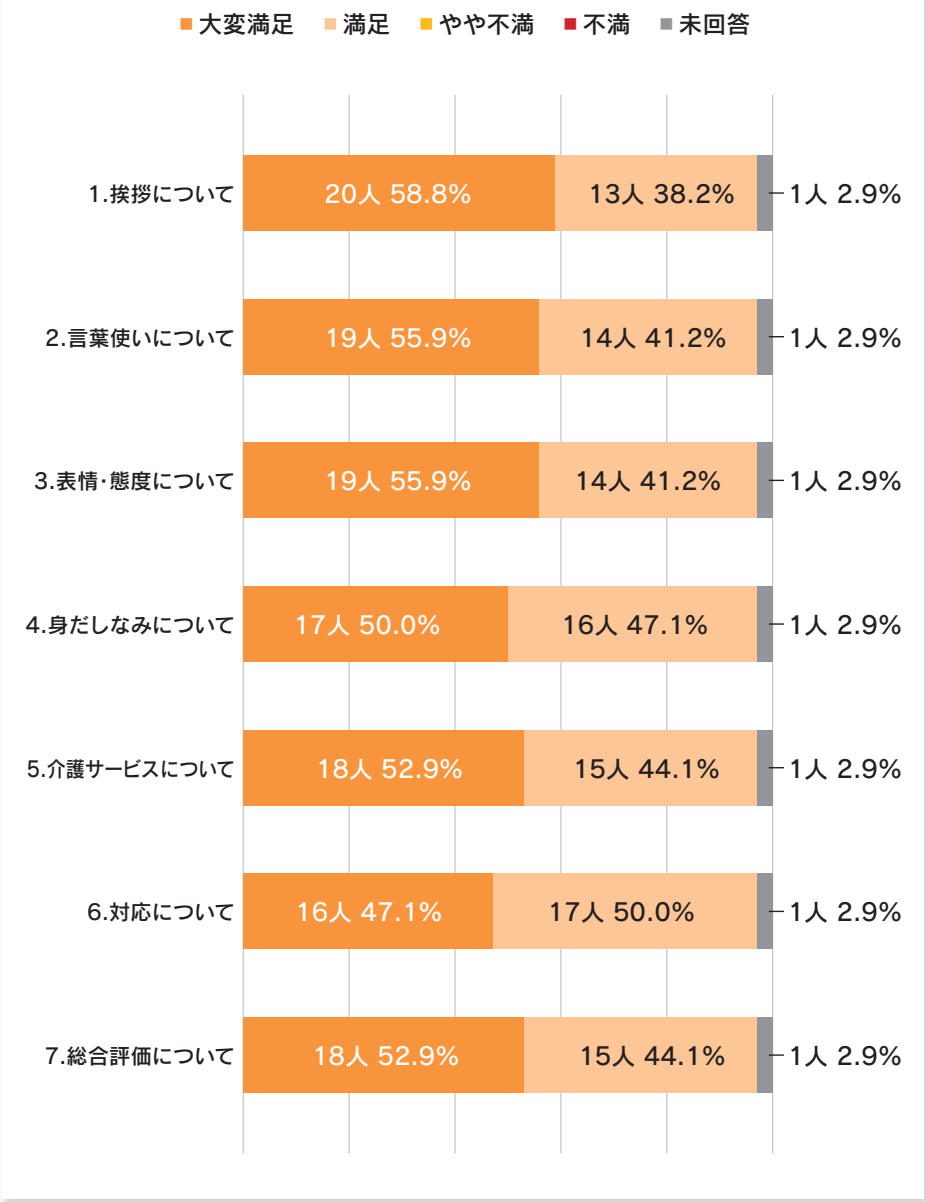
○男女比（ご家族様）(n=18)



○年齢層（ご家族様）(n=18)

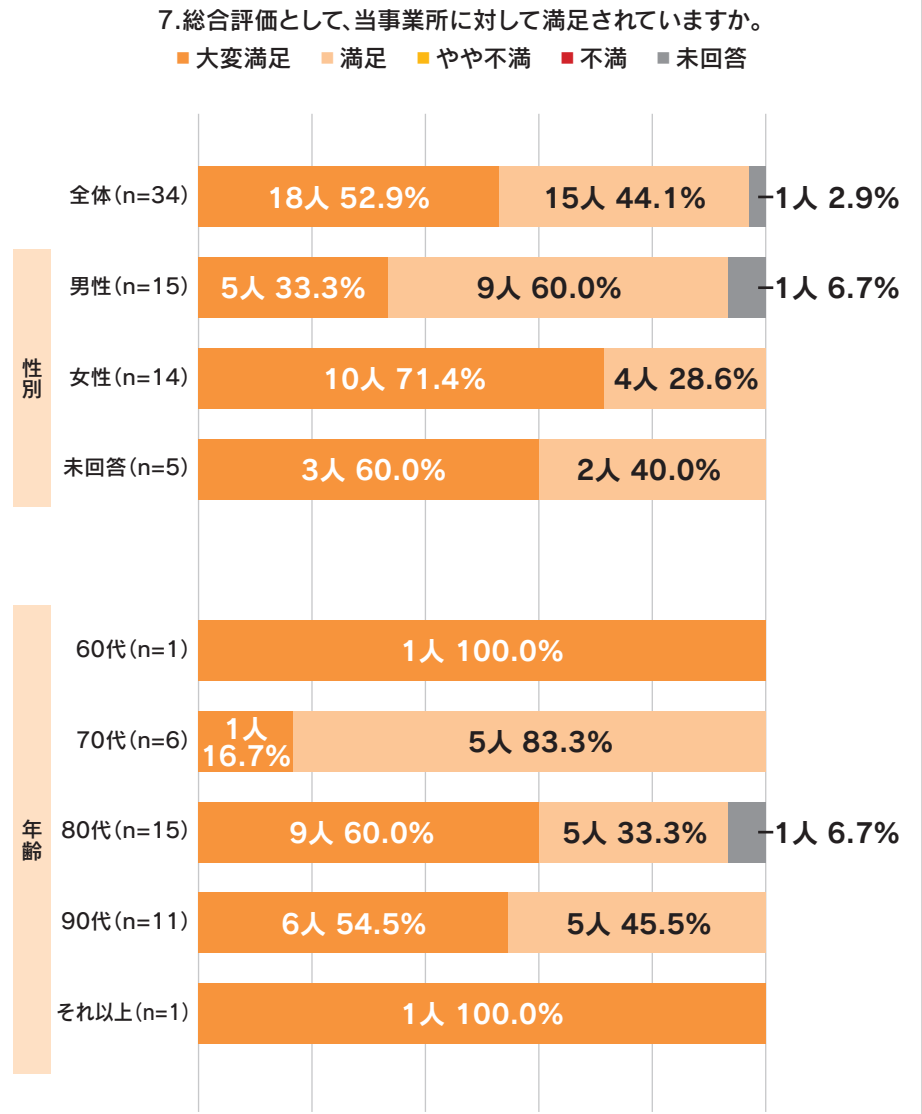


○設問1～7に対する回答結果（ご利用者様）(n=34)

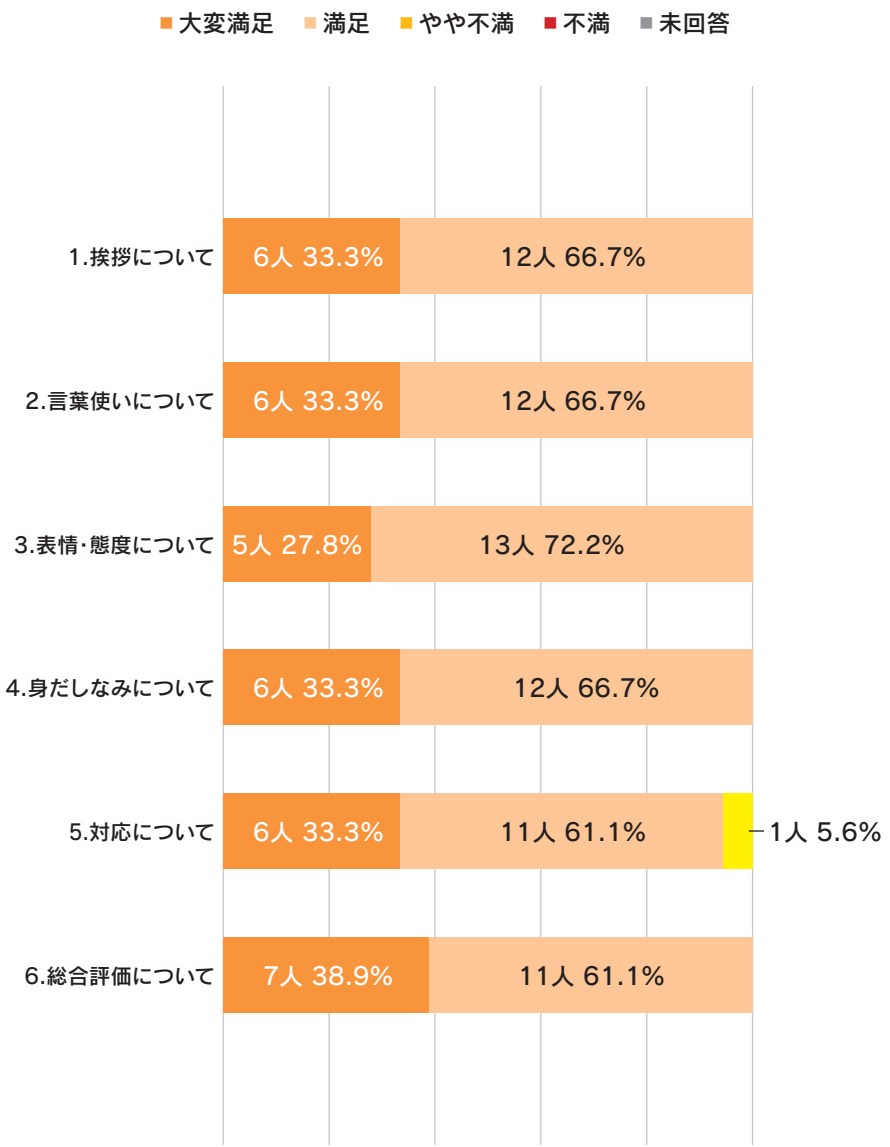


○総合評価について　男女別・年齢別のクロス集計（ご利用者様）(n=34)

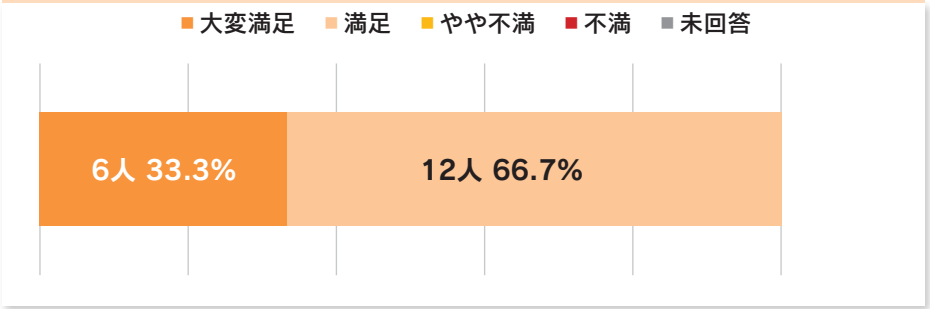
※クロス集計とは、設問どうしをかけ合わせて集計する方法です。回答結果を細分化して把握できます。



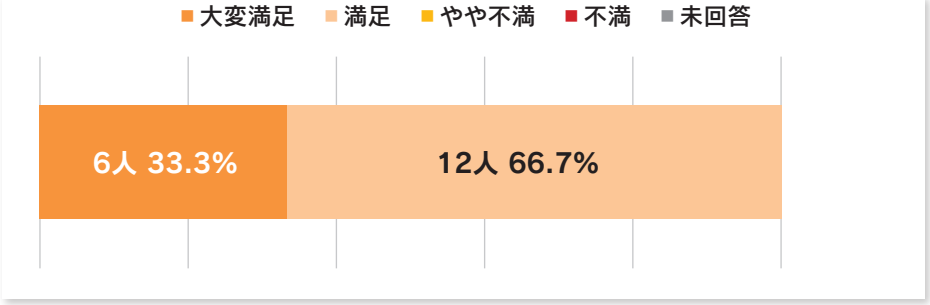
○設問1～6に対する回答結果（ご家族様）(n=18)



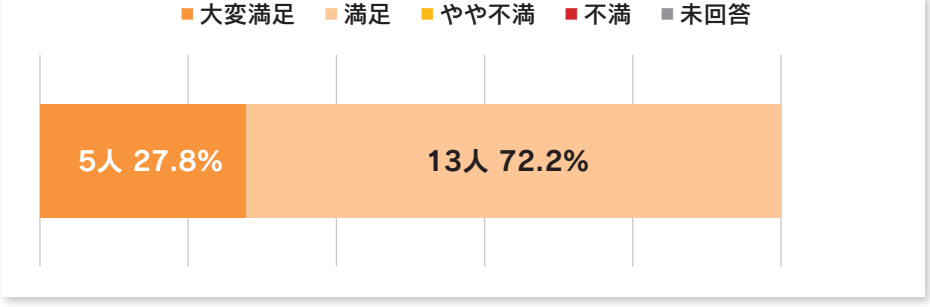
○設問1　職員は皆様に対して、笑顔で自分から挨拶していますか。（ご家族様）(n=18)



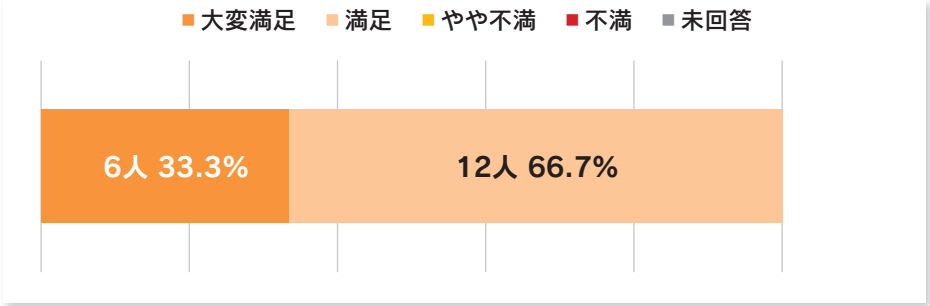
○設問2　職員は皆様に対して丁寧語でやさしく話しかけていますか。（ご家族様）(n=18)



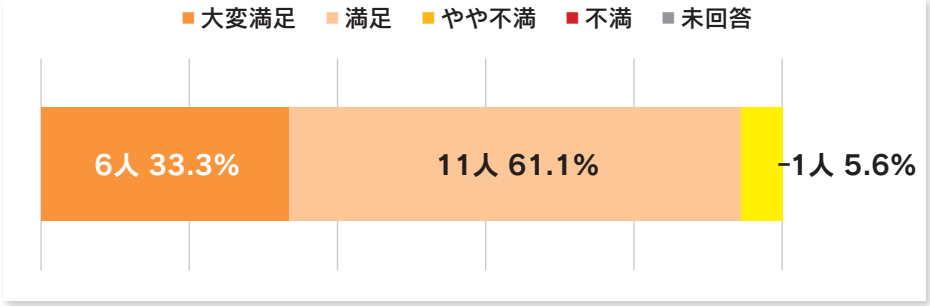
○設問3　職員は皆様に対してやさしい態度・表情で接していますか。（ご家族様）(n=18)



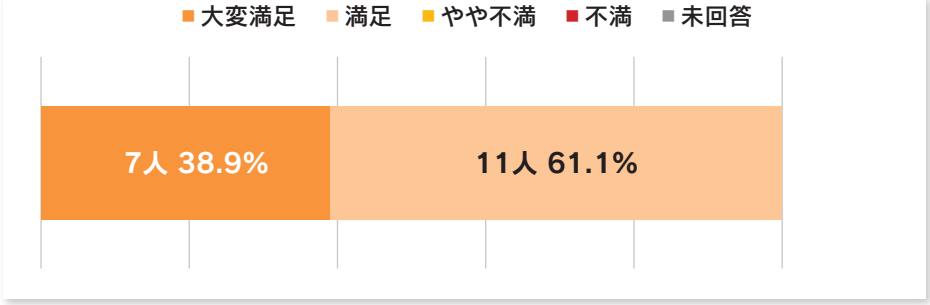
○設問4　職員の身だしなみ・清潔感はいかがですか。（ご家族様）(n=18)



○設問5　職員は皆様の要望に対して納得のいく対応をしていますか。（ご家族様）(n=18)

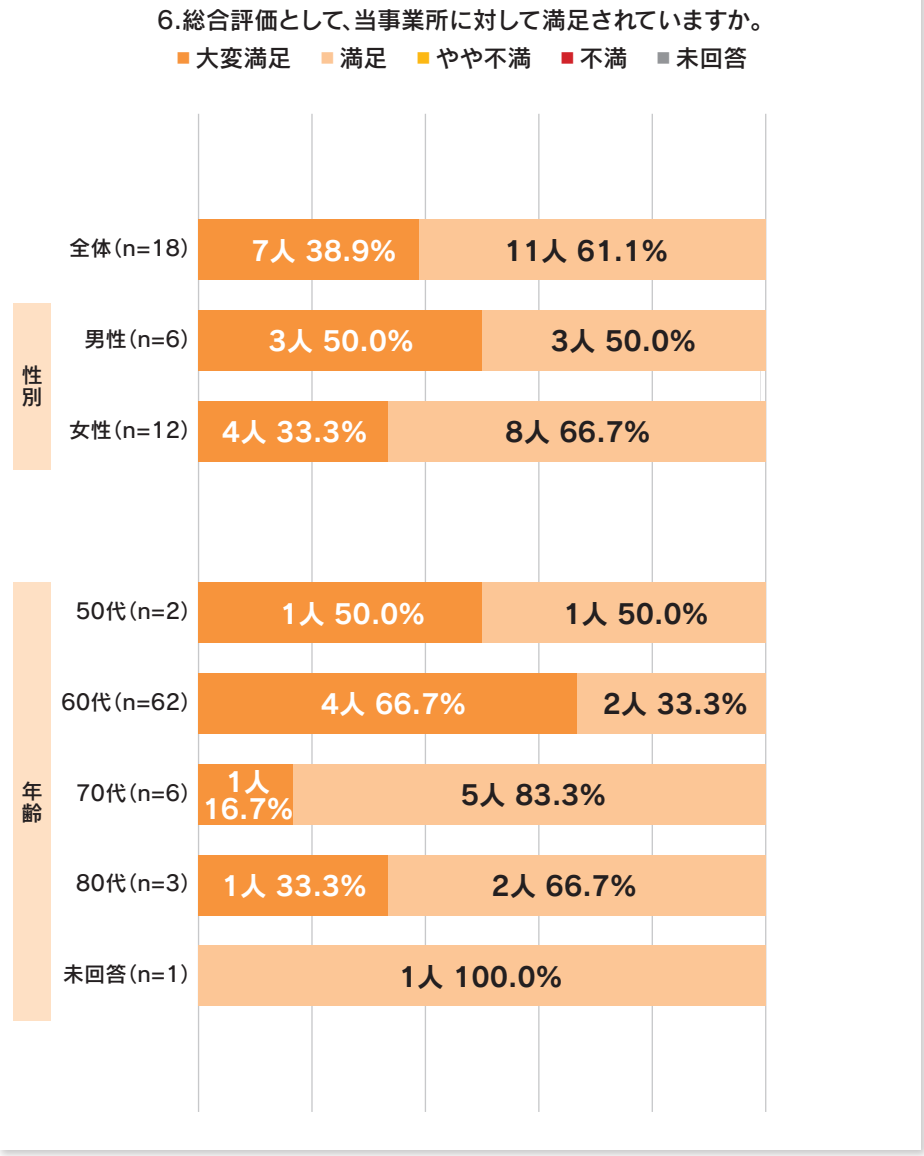


○設問6　総合評価として、当事業所に対して満足されていますか。（ご家族様）(n=18)



○総合評価について　男女別・年齢別のクロス集計（ご家族様）(n=18)

※クロス集計とは、設問どうしをかけ合わせて集計する方法です。回答結果を細分化して把握できます。



6. 2025年度利用者様満足度調査結果報告ご意見･ご要望
ヘルパーステーションさはら（ご利用者様）

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見
1	職員は皆様に対して笑顔で自分から挨拶をしていますか	女性	80 代	大変満足	みんないい人ばかりだ。
		女性	70 代	大変満足	挨拶は大変気持良いです。
		女性	80 代	大変満足	みなさんとても親切にしてくれます。
		男性	80 代	大変満足	元気で挨拶されてます。
		女性	90 代	大変満足	毎回、笑顔で挨拶してくださいます。
		未回答	90 代	大変満足	皆さんの笑顔に癒されます。
2	職員は皆様に対して丁寧語でやさしく話しかけていますか	女性	80 代	大変満足	わかるように話してくれる。
		未回答	80 代	大変満足	気をくばられて居られます。
		女性	70 代	大変満足	声が優しいです。
		女性	90 代	大変満足	ゆっくりとやさしく「お変わりないですか？」と話しかけてくださいます。
		未回答	90 代	大変満足	誰に対しても、やさしは変わりませんね。
		女性	90 代	満足	やさしくしてくれます。
3	職員は皆様に対してやさしい態度・表情で接していますか	女性	80 代	大変満足	みんないい。
		未回答	80 代	満足	気配りをして下さいます。
		女性	90 代	大変満足	ちょっと困った相談でもやさしく聞いてアドバイスももらえます。
		未回答	90 代	大変満足	個人差別はありません。
		女性	90 代	満足	本当にやさしくしてくれます。

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見
4	職員の身だしなみ・清潔感はいかがですか	女性	80 代	大変満足	みんな若くてキレイだ。
		女性	90 代	大変満足	きちんとしてらっしゃいます。
		未回答	90 代	大変満足	皆一様にすっきりさっぱりしていらっしゃいます。
		女性	90 代	満足	身だしなみは、すごくいいです。
5	職員の介護サービスに満足されていますか	女性	80 代	大変満足	よくめんどうを見てくれる。
		女性	70 代	大変満足	ありがたく接してくれてます。
		女性	90 代	大変満足	私の気付かない、母の体の赤みとか知らせてもらえて、良いです。
		未回答	90 代	大変満足	言葉もきれいで家庭感があります。
		女性	90 代	満足	みんなやさしくしてくれます。
6	職員は皆様の要望に対して納得のいく対応をしていますか	女性	90 代	大変満足	汚れていないオムツは、そのまま使ってもらえて、こちらとしては満足です。
		未回答	90 代	大変満足	大変すみずみまでていねいに心配りをありがとう。
7	総合評価として、当事業所に対して満足されていますか	女性	90 代	大変満足	なんの不満もありません。これからもよろしくお願いいたします。
		未回答	90 代	大変満足	家の人に見に来てくれればよいと思っております。
8	自由記載 その他お気づきの点	未回答	80 代		みなさん大変おもいやりがあってとてもいいです。
		女性	80 代		自分は耳が遠いが、何度でも、丁寧に接してくれるので助かる。嬉しいわ。
		女性	70 代		全体的に皆様好感が大変良いですし、安心感があります。これからも宜しくお願い致します。
		男性	90 代		いつも、親切に対応され、満足しております。これからもよろしくお願いいたします。
		女性	80 代		言うことありません。

6. 2025年度利用者様満足度調査結果報告ご意見･ご要望
ヘルパーステーションさはら（ご家族様）

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見
1	職員は皆様に対して笑顔で自分から挨拶をしていますか	女性	70 代	大変満足	本当に皆さんいい人ばかりです。
		男性	60 代	大変満足	毎回丁寧に挨拶してくれている。
2	職員は皆様に対して丁寧語でやさしく話しかけていますか	男性	60 代	大変満足	丁寧に話してくれる。
3	職員は皆様に対してやさしい態度・表情で接していますか	男性	60 代	大変満足	優しく対応してくれてます。
4	職員の身だしなみ・清潔感はいかがですか	男性	60 代	大変満足	清潔感ばっちりです。
5	職員は皆様の要望に対して納得のいく対応をしていますか	男性	60 代	大変満足	いつも温かく、丁寧なご対応を有難く感じています。
		男性	60 代	やや不満	掃除等支援だとわかっているが、もう少しきれいにしてほしい。
		男性	60 代	大変満足	必要書類もきちんと準備してくれました。
6	総合評価として、当事業所に対して満足されていますか	女性	70 代	大変満足	色んな問題が出たら､すぐ連絡くれます。いつも感謝しています。有難うございます。
		男性	60 代	大変満足	いつも細やかなご配慮をいただき感謝しております。
		男性	60 代	大変満足	総合的に対応は大満足です。
7	自由記載 その他お気づきの点	男性	60 代		掃除について支援なのはわかりますが、もう少し自分の家だと思ってやってもらいたい。

2025 年度満足調査にご協力いただきありがとうございました。貴重なご意見・ご要望につきまして事業所からの回答を以下の通りまとめさせていただきました。

利用者様よりの回答について

全ての設問に対して、大変満足・満足で 100%の回答をいただきました。
誰にたいしてもやさしさは変わらない。言葉もきれいで家庭感がある。などのご意見をいただき嬉しく思っています。このご意見に恥じないよう今後も努力を続けていきたいと思います。

ご家族様からの回答について

設問 1 挨拶について・設問 2 言葉遣いについて・設問 3 表情・態度について・設問 4 身だしなみについて

大変満足・満足で 100%の回答をいただきました。
毎回丁寧に挨拶してくれる。優しく対応してくれる。などのお言葉を頂いており、職員の励みとなっております。

設問 5 皆様の要望に対する職員の対応に対して

大変満足・満足で 94.4%の回答をいただきました。いつも温かく丁寧な対応とのご意見がある一方、5.6%（1 名）やや不満のご意見をいただきました。

【ご意見】	【回答】
掃除支援だと分かっているが、もう少しきれいにしてほしい。 掃除についての支援なのはわかりますが、もう少し自分の家だと思ってやってもらいたい。	訪問介護ではご利用者様のお掃除をご支援して、少しでも快適に安全に生活をして頂けるよう、室内を整えていきたいと思います。お気づきの点や行き届かない点がございましたら、お気軽にお申し付けください。引き続きご理解とご協力をお願い申し上げます。

設問 6 事業所に対する総合評価

大変満足・満足で 100%の回答をいただきました。
当事業所へのご理解に心より感謝申し上げます。

皆様の貴重なご意見に感謝いたします。ご回答いただいたご意見をサービスの改善と向上に活かしてまいります。
ご利用者様の安全のお手伝い、ご家族様に安心していただける事業所を目指し職員一同努めてまいります。
今後もお気づきの点がございましたらお気軽に職員へお声掛けください。

ヘルパーステーションさはら　職員一同