

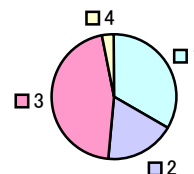
2009年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

【アンケート配布部数】 126 (2009年 8月)

【アンケート回答部数】 66 回答率：52.4%

【アンケート回答者】

1. ご本人様	22	33.3%
2. ご本人様とご家族様	12	18.2%
3. ご家族様	30	45.5%
4. その他・未回答	2	3.0%



問1. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	64	97.0%
2. どちらともいえない	1	1.5%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.5%

64

101

問2. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

1. はい	65	98.5%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.5%

65

101

問3. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	65	98.5%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.5%

65

101

問4. ヘルパーは契約（計画書）どおりに仕事をしていますか？

1. はい	64	97.0%
2. どちらともいえない	1	1.5%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.5%

64

101

問5. ヘルパーはお客様のプライバシーに配慮していますか？

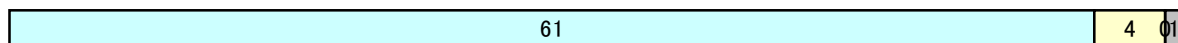
1. はい	63	95.5%
2. どちらともいえない	2	3.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.5%

63

201

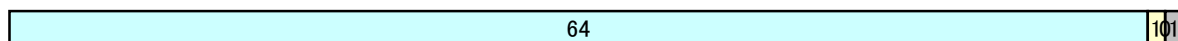
問6. ヘルパーは衛生や安全・安心に配慮していますか？

1. はい	61	92.4%
2. どちらともいえない	4	6.1%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.5%



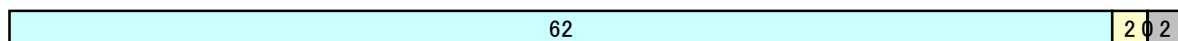
問7. ヘルパーはマナーを守って仕事をしていますか？

1. はい	64	97.0%
2. どちらともいえない	1	1.5%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.5%



問8. ヘルパー⇔事業所、ヘルパー間での連絡は十分に取れていますか？

1. はい	62	93.9%
2. どちらともいえない	2	3.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	2	3.0%



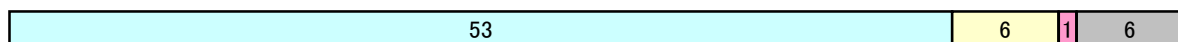
問9. 要望や不満を事業所に気軽に言うことができますか？

1. はい	59	89.4%
2. どちらともいえない	5	7.6%
3. いいえ	2	3.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



問10. その要望や不満に対して事業所はきちんと対応してくれますか？

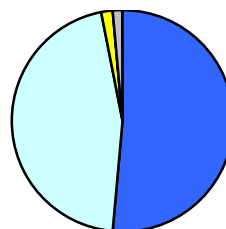
1. はい	53	80.3%
2. どちらともいえない	6	9.1%
3. いいえ	1	1.5%
4. その他・未回答	6	9.1%



【総合評価】

総合的に見て、どの程度満足されていますか？

1. 大変満足	34	51.5%
2. 満足	30	45.5%
3. どちらともいえない	1	1.5%
4. 不満	0	0.0%
5. 大変不満	0	0.0%
6. 未回答	1	1.5%



■	1. 大変満足	■	2. 満足
■	3. どちらともいえない	■	4. 不満
■	5. 大変不満	■	6. 未回答

☆ 日頃お感じになっている「ウォームハート」やそのヘルパーに対するご意見やご要望、ご不満な点や改善してほしい点などご自由にお書きください。 ☆

- ・ 特別ございません。いつも親切に、決まった時間には必ず来て下さって、ありがたいと思って居ります。
- ・ 作業の細部で意見の異なることもあるので、ケースバイケースで判断して下さい。
- ・ 以前は週2回1時間づつのスケジュールであったが、難しいので週1回1.5時間のスケジュールに変更したが、内容的に満足しておりますが、体調の変更でまたご相談したいと思っております。
- ・ とてもよくして頂き感謝しております。ありがとうございます。
- ・ ヘルパーさんは大変良くしていただいております。時間通りに来てくださるので、いつも待っております。
- ・ ヘルパーさんはお人柄も良く、本人といっしょにいることを楽しんで下さっています。大変感謝して居ります。きっと大人気の方だと思います。願わくば、時間がもう少し早くから取れたら（現在PM5：00～）と思います。本人はヘルパーさんが大好きなので、変更の予定はありませんが。
- ・ 何時も大変お世話になってます。良い時・悪い時あって、私も心細い思いをして、色々愚痴を言ってしまうのですが、話をよく聞いて頂けるのでとても感謝しています。有難うございます。これからもご迷惑をかけると思いますが、よろしく願います。
- ・ 全般的によくやってもらっているが、時々電子レンジが解凍のままになっていたりする。今のままのサービスで母も満足はしていますが、母は目が見えないので、台所まわりや食事の場所（こぼしたりするので）が汚れやすい。ですから調理するとき、したあとも後始末と生ゴミの処理など気を配ってほしい。以前、ヘルパーさんの来た日うっかりして冷凍庫が少し空いていて、翌朝水びたしで食材がダメになり、冷蔵庫や台所の掃除が大変だったことがあった。（事業所には報告済み）冷蔵庫の中の食品もカビている時もあります。だからお互いに気をつけて食の安全に心がけたいと思っています。よろしく願います。
- ・ いつも大変お世話になってます。皆様とてもよくして頂き、感じよくよろこんでます。よろしく願ひ致します。
- ・ トイレ掃除をよろしく願ひします。
- ・ ヘルパーさんに対しての要望は全くございません。とても良くしていただいております。私は全くの一人暮らしなので、とても助かっております。働いていただく時間も丁度良いと思ひます。会話する時はとても気分もあかるくなつたのしいです。
- ・ いつもお世話様です。木曜日に入浴介護と買物同行を隔週でおねがいしていますが、日によって相互の変更は不可とのこと。出来ればその日の体調・天候などにより変更できるとよいのですが。
- ・ 今まで通りで良いので特にありません。今後共よろしくおねがいします。
- ・ 社長様が良いかたです。社員さんも皆良い方ばかりで本当に有難く存じます。此の後もよろしく願ひ致します。長い間大変お世話頂き誠に有難く御礼申し上げます。悪筆ですが、字を書く事も忘れて九十三歳ですのでお許し下さいませ。
- ・ 今現在は特にありません。
- ・ 当方の要望に対応してくれていると思ひている。
- ・ 細かい気遣いにご配慮、見事です。なにも不安なくお任せ出来ています。ヘルパー様同士への連絡、又、ケアマネジャー様への報告等々、誠実な態度は常に変わらず、お人柄の良さと徹底した教育が私共に安らぎを与えて下さるのでしょう。ありがとう存じます。介護している家族へのお心遣い、孤独になりがちな日々をお若い方々のお優しさに救われています。年々その思いは強くなって感謝致しております。
- ・ 特になし。満足です。
- ・ ヘルパーさんを通じて被介護人に対する対応の一つひとつが大変勉強になり、助かっています。
- ・ 朝の送りに他社を利用していますが、月に2～3回遅れて見える事がありますが、ウォームハートさんは4年目ですが、一度も遅刻がなく驚きます。毎回安心して居ります。
- ・ とにかく毎回書いて居りますが、他のお母さんからウォームハートさんはしっかりして下さっている、息子をすごく可愛がって下さっているのが判る、と他から聞こえてくるのが嬉しいです。
- ・ 予定についてはFAXでさせて頂いて居りますが、必ず担当者様のお人柄が伺える暖かいお言葉が添えられていて、受け取ってほんわかして嬉しいです。
- ・ ショートステイなどで変則的になりがちな場合でも気持ちよく対応していただき感謝して居ります。ヘルパーさんも皆さんとてもあたたかいです。今後ともよろしく願ひします。

- ・ いつも大変お世話になっています。短時間のお仕事にもかかわらず、礼儀正しく気持ちよく接して頂き、安心してお願い出来ます。こちらで気の付かない事もあると思いますので、遠慮なくご連絡下さればと思います。今後共よろしくお願い致します。
- ・ 主人も満足しております。
- ・ ヘルパーさんも大切になさっている様子で、うれしく思います。これからもよろしく。
- ・ 週1回お世話になっていますが、大変満足しております。
- ・ 要望はございません。十分です。
- ・ ヘルパーの仕事は“人”が“人”に行う、形のないサービスだと思います。従って、とかくその人の個性が強くなりすぎて、マッチングできない例もあると思います。それを考えると、御社のスタッフの行うサービスは、良い意味である程度マニュアル化されている様で、誰がいらしても同様の仕事内容なのは、私としては安心し、かつとても満足しております。又不測の事態の際の対応や電話連絡も迅速だと思います。これは受手のわがままではありますが、とにかく「早くして」というのが正直な気持ちでもありますので。そして付け加えるとすれば、マニュアル化された仕事の中にも、どなたも丁寧かつ手際も良いと感じます。介護サービスの需要も増え、御社も企業として成長していくでしょうが、今のこの基本的な所はどうか残して下さい。これからも宜しくお願いします。
- ・ よく働いて下さり全く感謝して居ります。
- ・ MYさん、MAさんの両氏については感謝の言葉を云いつくせません。親切第一で大変親切に心配して頂き、私は常に感謝でいっぱいです。役員は両氏に私の率直なこの感謝を間違いなく伝言下さい。これがPDCです。
- ・ 親切で行き届いた介護をして頂いています。雨の日も風の日も大変だと思っています。私としては本当に助かっていますので、心から感謝をしています。これからもどうぞよろしくお願い申し上げます。
- ・ 気持ちよく利用させていただいています。特に要望、不満はございません。
- ・ 言葉使いもていねいで、元気良く接して下さり、義母も気分が良かったようです。ありがとうございます。
- ・ 体の大きい男性には家族も腰をいたため、首迄まわらなくなっていますが、女性では体力的にベッドでの人体を持ち上げること、シーツ衣類交換が出来ないことがあり、吐いたままのシーツ、パジャマも2日間そのまま。次の日に来てもそのまま、客が来てびっくりして交換してくれた。(動かすのも力いっぱい、本人がいやがることもありますが、MAさんは、いやがっても痛くなくやります。)男性のMAさんは主人も安心して、その人なら毎日来てもらいたいと云います。
- ・ いつも大変お世話になってます。(たとえば…慣れない介護の方向性などで行き詰った時など)さまざまな相談事に適切なアドバイスや親切なご指導を頂き、大変感謝しております。(特にSYさんにはお世話になっております。)
- ・ 日頃は有難うございます。私は日頃から気にかかっている事があります。おむつ替え、便の処理等で使用した手袋は汚れていなく見えても取り替えて、着替え・口腔ケア・ひげそり等をお願い致したく思います。我家の手袋を使って頂いて結構です。
- ・ ウォームハートのおかげでデイサービスを続ける事が出来ました。短い時間で働いていただき感謝してます。
- ・ 良くやって頂き、特にありません。
- ・ いつもお世話頂きありがとうございます。短時間乍ら、利用者本人に声をかけ、安全に接して頂いて居ります。今後共宜しくお願い致します。充分満足して居ります。
- ・ 別になし。
- ・ いつもお世話になっており、ありがとうございます。今後も今まで通りお願い致します。
- ・ 何時もご苦労様です。
- ・ 約10ヶ月間自宅に戻れずケアをお願いしていましたが、細かい要望を聞いていただき、SSさんには感謝しています。ありがとうございました。
- ・ アンケートのお返事大変遅くなりました。今年4月以降、ケアマネジャーのH様のお計らいで、訪問介護を受けさせて頂く様になりました。ヘルパーの皆様、暖かいお人柄で主人は勿論、家族もどんなに安心してお願い出来ましたことか、本当に有難く存じております。長時間の外来、緊急時に快良くかけつけて下さったこと、そしてこの度は主人の急変に際して、S・A様の冷静な対応に私共本当に助けて頂きました。あの時ヘルパーさんがいらっしゃらなかつたらと思うと、ぞっといたします。お陰様で一昨日無事葬儀を終えることが出来ました。老々介護のきびしさは家族だけではとても出来る事ではありません。心から感謝申し上げます。ヘルパーの皆様、本当に有難うございました。

☆

今回の調査についてご意見がございましたら、ご自由にお書きください。

☆

- ・ このような調査はよいことと思います。
- ・ 介護の手を待っていらっしゃる方々のために頑張ってください様、心からお願い申し上げます。
- ・ アンケートもいいけれど、責任者の方が担当ヘルパーの様子を見に来たり、時間が空いた時にでも家族及び本人の意見を（TELなど）直接聞いてもらった方がよい。
- ・ 問⑧ヘルパー⇄事業所の連絡、当方ではわかりません。
- ・ 意見と言うより、この様な制度がありますと有難いです。あまりご迷惑をかけない様にと考えておりますが、年をとると、言う事が如何に大変かと思いきらされております。
- ・ アンケートをされる事は大変良いと思います。色々とお気づかいされてありがとうございます。
- ・ 今回の調査については、一応満足していますが、よくやってくれていると思います。然し、契約時に於ける作業の種類、分量に応じた御説明がもう一つ不満足な点があります。
- ・ いつもご活動について我々の真の声を受けとめようとして下さる姿勢に頭が下がります。とにかく人気の事業所さんなの判ります。
- ・ 特にありません。
- ・ 現場での会話の中では言えない事、思っているだけにとどめている事、あると思います。この様なアンケートを通じて、介護を受ける本人やその家族の思いを吸い上げて、それを活かす事は非常に良い事だと思います。年に一度位されては如何でしょうか、、、？ 例えばスタッフが変わったりすれば又意見も違って来る事もあるでしょうし、、、
- ・ 意見、希望 e t c をヘルパーさんに伝えても本社のPDC回答をヘルパーさんに伝えないとヘルパーさんが一番困ることを理解して下さい。
- ・ めんどくさい。
- ・ うっかりしてお返事するのが大変遅くなって申し訳ございません。大変よくしていただいております。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・ とくどきあるといいと思います。
- ・ 別にございません。
- ・ 本当のことは云えないので、本人に一々見ているも云えない。30分、1時間なら、しっかり時間をとって、10分前、15分前に終わっても、いくらでも要望があります。

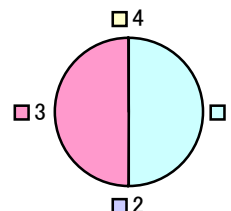
2009年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

【アンケート配布部数】 23 (2009年 8月)

【アンケート回答部数】 12 回答率：52.2%

【アンケート回答者】

1. ご本人様	6	50.0%
2. ご本人様とご家族様	0	0.0%
3. ご家族様	6	50.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



問1. ケアマネジャーは月に1回ご自宅に訪問していますか？

1. はい	11	91.7%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	8.3%

11

1

問2. ケアマネジャーは礼儀正しく丁寧に対応していますか？

1. はい	12	100.0%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

12

問3. ケアマネジャーはお客様の状況や要望について、よく話を聞いてくれますか？

1. はい	12	100.0%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

12

問4. ケアマネジャーはお客様のプライバシーに配慮していますか？

1. はい	12	100.0%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

12

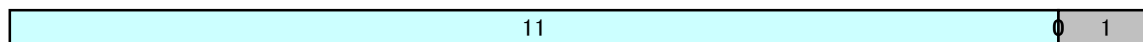
問5. 居宅サービス計画書(ケアプラン)についての説明はわかりやすいですか？

1. はい	12	100.0%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

12

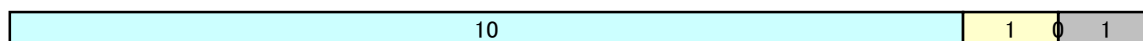
問6. 居宅サービス計画所に組み込まれたサービス内容について満足していますか？

1. はい	11	91.7%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	8.3%



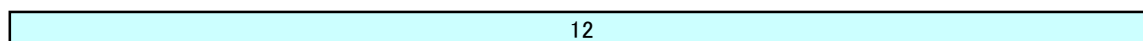
問7. 不満や要望をケアマネジャーに気軽に言うことができますか？

1. はい	10	83.3%
2. どちらともいえない	1	8.3%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	8.3%



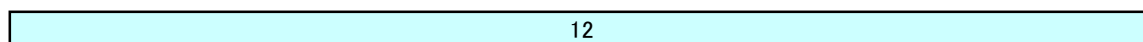
問8. ケアマネジャーは不満や要望にきちんと対応してくれますか？

1. はい	12	100.0%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



問9. ケアマネジャーはお客様の気持ちを大切にしてくれていると思いますか？

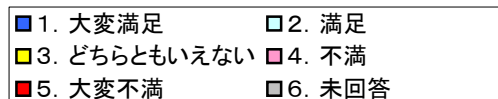
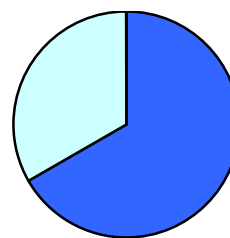
1. はい	12	100.0%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



【総合評価】

総合的に見て、どの程度満足されていますか？

1. 大変満足	8	66.7%
2. 満足	4	33.3%
3. どちらともいえない	0	0.0%
4. 不満	0	0.0%
5. 大変不満	0	0.0%
6. 未回答	0	0.0%



☆ 日頃お感じになっている「ウォームハート」やそのケアマネジャーに対するご意見やご要望、ご不満な点や改善してほしい点などご自由にお書きください。 ☆

- ・ 先日はショートステイ先を見つけてもらったり、何か悩みを告げるとそれに対する問題解決の為いろいろ相談にのってくれるので、とても助かっています。これからもよろしくお願い致します。
- ・ いつも心を配って頂いて感謝をしています。これからもよろしくお願い申し上げます。
- ・ とても親切で行き届いていて感謝しています。主人も満足しております。
- ・ 特別ナシ。
- ・ 特になし。

☆ 今回の調査についてご意見がございましたら、ご自由にお書きください。 ☆

- ・ 特にありません。
- ・ 特別ナシ。