

2015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：122 (2015年8月)
 アンケート回答部数：81 (回答率：66%)

問①. 回答くださる方はどなたですか？

1. サービス利用者 ご本人様が回答	33	41%	■ 1
2. サービス利用者のご家族様が回答	32	40%	■ 2
3. ご本人様とご家族様とで相談しながら回答	6	7%	■ 3
4. その他・未回答	10	12%	■ 4



問②. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	80	99%	■ 1
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	1	1%	■ 4



- ・ 極めて正確です。2分以上の遅れはまずありません。
- ・ 一度も遅れることなくお約束の時間ぴったりに来て頂いています。
- ・ 時計のように正確に来ていただいて居ります
- ・ ピタリです
- ・ 毎日規則正しくきて下さっています。
- ・ 時間はいつもキチンと守られています
- ・ 多分来て下さっていると思います。仮にそうでなくても母の前にやはり援助を必要とする方が居られた訳ですから気になりません。

問③. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

1. はい	80	99%	■ 1
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	1	1%	■ 4



- ・ 入室時、とても明るく接して頂けます。
- ・ 礼儀正しい対応をしてくれます。
- ・ とても感じがいいです。
- ・ 温かい言葉遣いに心が和みます
- ・ 十分です
- ・ 自然です。

問④. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	77	95%	■ 1
2. どちらともいえない	3	4%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	1	1%	■ 4



- ・ 簡素で清けつです。
- ・ 活動的で良い感じですよ
- ・ と思います
- ・ 動きやすい洋服でいいと思います

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	74	91%	■ 1
2. どちらともいえない	3	4%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	4	5%	■ 4



- 本人があまり神経質ではない為、家族もオープンな会話をしていますので大丈夫です。
- プライバシーに気を配っている様子が充分感じられます。
- とてもいいです。
- いけないと思いながら、ついぐちをこぼしてしまっていますが、ウォームハートのヘルパーさんなので信用して居ります
- 適切です

問⑥. ヘルパー同士の連絡・連携は十分に取れていると感じますか？

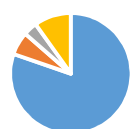
1. はい	68	84%	■ 1
2. どちらともいえない	9	11%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	4	5%	■ 4



- 専任なので連絡の必要がないです。
- スケジュールのお問い合わせを差し上げましたら、すぐにご返事を頂き大変助かっております。
- ノートの記帳と口頭で充分連絡はとれています。
- 問題を感じたことはありません。
- 一度もそごはありません
- よく分かりませんがとれていると思います

問⑦. 連絡事項や要望、不満を事業所に気軽に言うことができますか？

1. はい	65	80%	■ 1
2. どちらともいえない	5	6%	■ 2
3. いいえ	3	4%	■ 3
4. その他・未回答	8	10%	■ 4



- 同上(専任なので連絡の必要がないです。)
- そう不満はないが、気軽には言えない。
- 連絡ノートも有効でした。
- H27.4月20日付書面にて、料金の見直しの所やキャンセルの時間に関する確認のあやまりがありました。細かい事ですが、一番大切なことでしたので、すぐご連絡差し上げ確認させて頂きました。
- 不満などひとかけらもありません
- キャンセル、変更をお願いしています
- 特にないから思ったことはない
- 甘えてしまっているかしら？と反省しつつ…
- 話しをする時間もないです。

問⑧. その連絡事項、要望、不満に事業所はきちんと対応していますか？

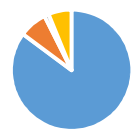
1. はい	65	80%	■ 1
2. どちらともいえない	6	7%	■ 2
3. いいえ	1	1%	■ 3
4. その他・未回答	9	11%	■ 4



- ・ 同上(専任なので連絡の必要がないです。)
- ・ まだ何もありませんので連絡をしたことはありません。
- ・ きっちりと対応して頂きました。
- ・ すぐに連絡させて頂き、また、担当の方からの訂正とお詫びのお言葉を頂きました。
- ・ 不満などひとかけらもありません
- ・ 適切です

問⑨. ヘルパーへの連絡・指示・指導が徹底されていると感じますか？

1. はい	69	85%	■ 1
2. どちらともいえない	6	7%	■ 2
3. いいえ	1	1%	■ 3
4. その他・未回答	5	6%	■ 4



- ・ 上司の方々とヘルパーさんのお人柄を感じます
- ・ 徹底されています
- ・ わかりません

問⑩. ヘルパーはお約束どおりに仕事をしていますか？

1. はい	74	91%	■ 1
2. どちらともいえない	3	4%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	4	5%	■ 4



- ・ ていねいに声かけをして頂いています。
- ・ 期待以上です。
- ・ きっちりとして頂き、感謝致しております。
- ・ 心配りがよく、約束以上の仕事をしてくれています。
- ・ 急にヘルパーさんに連絡をとりたい時も事業所に連絡しています。ヘルパーさんの携帯をお聞きすることは可能ですか？
- ・ 大変満足して居ります
- ・ 当方の希望を十分こなしていただき、真に感謝しています

問⑪. 総合的にみて、どの程度満足していますか？

1. 大変満足	50	62%	■ 1
2. 満足	22	27%	■ 2
3. どちらとも言えない	2	2%	■ 3
4. 不満	1	1%	■ 4
5. 大変不満	0	0%	■ 5
6. 未回答	6	7%	■ 6



- ・ 安心してお任せ出来ます
- ・ 信頼できる
- ・ 時間がない
- ・ 私達の希望に一生懸命こたえてくださって、いつもとても感謝しております。一人一人に対してこまやかにきちんと接していただいている、大変満足しております。
- ・ 感謝しています。
- ・ ウォームハートの皆さんに出会えた事を心から嬉しく思っています
- ・ 有難いと思っています
- ・ いつもお優しく、お仕事には真心一杯で、どのヘルパーさんも素晴らしいお人柄です。ありがとうございます。

2015年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

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
その他お気づきの点などご自由にお書きください。

- ・ 良くやってくれています。
- ・ 三年位になりますが大変真じめに仕事をして下さいます。
- ・ 一番最初から、当初の住所末尾が、間違っただまま使用されている。「●●●」で送付されて来ているが、正しくは「●●」と二桁の部屋番号である。
- ・ 訪問契約前の心配がうその様です。訪問して頂ける方の心配りや、声かけ、お父さんの変化に、娘達もびっくりしております。これから皆様に助けて頂ける後立てがあり介護にもゆとりが出来ました。これからは宜しくお願い致します。
- ・ 今後共よろしく願います。
- ・ 1. 本人の身体的条件の変化（老化、病気、ケガetc）によって、作業の優先順位、変更、追加を認めて欲しい。
2. 人選、時間に関しては一切お任せします。
3. 意見や希望は、直接は勿論、ケアマネさんにも伝えます。
P.S. Nさん、Kさんには全面的に信頼、感謝しております。止むを得ず変更されても、御社のスタッフは同様に期待できると思います。
- ・ 長い事大変気持ち良くお世話になっております。一人住まいなので、つい余計な事をべらべらしゃべってお掃除の邪魔をされていて申し訳ありません。今後共よろしく願います。
- ・ 何時も明るくさわやかで元気が出ます。
- ・ いつもありがとうございます。感謝しております。
- ・ 特にありません。又どうぞよろしく願います。
- ・ 現在母は施設に入所しておりますが、利用時の対応はケアマネジャーとの連絡も良く、大変満足しておりました。
- ・ 良くやって下さいますのでありがたく思っています。
- ・ 家族のような気持ちで、えんりょなくお世話になっており感謝しています。今後とも宜しく願います。
- ・ 特別ありません。今のままで良いです。
- ・ 訪問いただくヘルパー様は、どなたも感じが良く、やさしくあたたかい心づかいいただき、母もくつろいで親しませていただいております。
こちらが「複数人のヘルパーさまが交互に訪問いただいて母が混乱しないか心配」と申しあげたところ、通信ノートを作成いただき、日々の母の様子を確認できて、大変安心です。また食器洗い等も、手早くきれいにさせていただいて助かっています。
今後も変わらず、母の介護サポートをいただきますようどうぞよろしくお願い致します。本当にいつもありがとうございます！
- ・ いつもありがとうございます。おかげで、週2回お風呂でさっぱりすることができ、喜んでおります。お会いして、色々とおしゃべりができるのも、楽しみです。これからはどうぞよろしく願います。
- ・ 雑巾がけの水を変えてもらいたい。水はえんりょなく使って下さい。2階のベランダもあるし、洗面台もあるので、流し（洗面）を使っても良いので、願います。
- ・ 御社のお世話になるまで、何社かのサービスを受けた際、考えられない非常識とも言える対応に「介護サービス」というものに大きな不信感を抱いておりました。健全な一般社会の中での常識とは異なった利用者への対応に驚いておりました。
そんな経験を経て、御社と出会った次第です。
利用者、家族への対応、仕事の取り組みの姿勢等、心よりありがたく感謝しております。「介護」という大変なお仕事ですが、そのサービスに、多くの方が支えられ、助けられております。今後どうぞ、御社の素晴らしいサービスをお届け下さいますよう、心よりお祈り申し上げます。

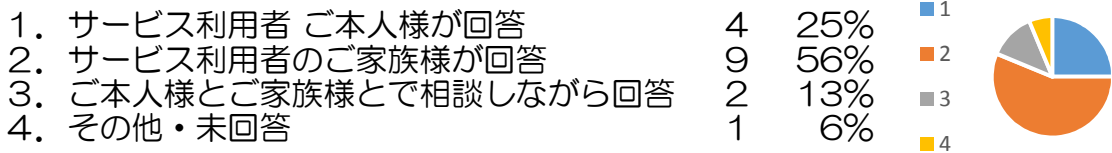
- ・現在の状態で充分です。これが続くことを願っています。
- ・いつもお世話になり、有難うございます。
- ・すべての項目の1番に、“大きな花丸”を付けたい程、“満足”、“感謝”しています。毎日、来ていただくのを首を長くして待っています。介護に対して全く知識のない“素人”にとって、介護のやり方（言葉かけ、体の扱い方、etc）、薬の知識など、いろいろ教えていただき、有難いと思っています。ショートステイ等から戻って、数日お世話になっている間に、すっかり元気になるのを見ても、大変よく面倒をみて下さっていることを実感します！今後共、宜しくお願い致します。
- ・少し丁寧すぎるのでは、という位、丁寧に接していただいて気持ち良かったです。しっかりとした対応で、安心感がありました。
- ・大変丁寧、親切にして頂いております。
- ・いつもお世話になっています。今まで入浴介助、病院の付き添い、掃除などやって頂いていますが、どなたもとても優しく、そして丁寧にやって頂き、感謝しています。今後、夜間の見守り、介助などやって頂けるシステムが出来ると助かります。これからもよろしくお願い致します。
- ・最近女性ヘルパーさんにお会いする機会がなくなりましたが、男性ヘルパーさんはプロ意識が高く、信頼して仕事を任すことができます。皆様には本当に感謝しております。いつもありがとうございます。
- ・とても気持ちよくしていただいて、ありがたいと思っています。感謝しています。
- ・丁寧な言葉使いで一生懸命母のケアをして下さり、感謝しています。時々、外出の際、電気製品がつけっぱなしになっていることがありますが、でも、事務所やヘルパーさんに「ちょっと気をつけて」と言えるので、気持ちも楽です。今年の夏で98才、本当に長い間、変わらず在宅生活を助けてもらって、維持していることに感謝です。（本人の希望通りに一定のサービスを変えることなく。時間、曜日など。）まさに継続は力なり！！今後ともよろしくお願い申し上げます。
- ・時間にとらわれすぎ
- ・大変よくやって頂いている。大変満足している。
- ・大変良く働いて下さり感謝しています
- ・朝晩の介助は息子と二人組でしていますが、日中、移乗、排泄介助等大変有り難いです。何気ないパッドの当て方、洗浄など教えて頂き、日頃の介助に注意出来て良かったです。これからどんな介助が必要になって行くか解りませんが、皆様の協力の上に私たちが生活出来る事と思ひ、これからもよろしくお願いいたします。
- ・いつも両親の身の回りの事など助けていただいてありがとうございます。最近の状況では、父の排泄介助など、大変な面も助けていただくようになり、母の負担も少し軽くなってきたのではと思っています。私の両親にいいにくい事があれば、これからも私の方にお声かけ下さい。スタッフの皆様には感謝しています。これからもよろしくお願いいたします。同じ方が担当して下さると、慣れにくい面もありますので、とても助かります。
- ・まだよくわからない
- ・Tさん、Sさん、ほんとうにありがとうございます。これからもご迷惑をおかけしないように心がけて居りますので、何卒よろしくお願い致します。
- ・（問⑪の欄に「有難いと思っています」）上述のとおりです。外には特にありません。非常に満足しております。
- ・大変親切にさせていただいて感謝いたしております。有難うございます。
- ・いつもよくして頂き本当に感謝しています。ありがとうございます。
- ・毎日本当にありがとうございます。大変ご迷惑をおかけ致しますが、これからもどうぞよろしくお願い致します。
- ・何時も色々と親切に教えて頂いて感謝しております。ありがとうございます。
- ・掃除してくれる人、本当によくやってくださる。鍋がこげて使えなくなっていたが、きれいに洗ってくれて使えるようにしてくれた。みなさんが親切にしてくれて感謝しています。（欄外に「こちらこそよろしく御願ひ致します。暑い暑い夏なのによく働いて下さって感謝しております。」）
- ・いつもありがとうございます。

- ヘルパーさんに手助けしていただいて私が身体を動かす事が出来てます。それが病気のリハビリになっていると考えてます。じっとしていると病気がドンドン進行していく気がします。自分だけでやれるなら、お願いしないと思います。
- 本当に勝手な駄文ですが…ハートとかウォームとか、この様な事業所の名称には、とても多く使われていますが、“クール”という単語が使われているのは私には珍しく感じます。
この人だけは認知にはなるまい、と勝手に思い込んでいた実母の介護が始まって四年余り、ウォームハートを持っていないと出来ない事だと我ながら思っているのですが、それと同じ位、クールヘッドも介護には必要なんだと実感します。
ウォームハートとクールヘッドをお持ちのヘルパーさん、素晴らしいです。
- 2年半お世話になっております。ヘルパーさんの協力を得ながら、なんとか頑張っております。来て頂いているヘルパーさんは、お苦しいのにとても気遣いもあり、母も私達家族もありがたく、助かっています。今後共よろしくお願い致します。
- いつも親切で大変感謝しています。

2015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： 42 (2015年8月)
 アンケート回答部数： 16 (回答率：38%)

このアンケートに回答される方はどなたかお答えください。



問①. ケアマネジャーは礼儀正しく丁寧に対応していますか？



問②. ケアマネジャーはお客様の話をよく聞いていますか？



・ とてもよく聞いて下さいます。

問③. お客様の意見や要望がケアプランに反映されていますか？



問④. サービスを利用するようになってお客様の生活は変わりましたか？



・ 以前よりずっと良くなりました。

問⑤. ケアマネジャーはサービス事業所と連携がとれていますか？



問⑥. ケアマネジャーに対する不満や要望を担当ケアマネジャーや事業所に気軽に言うことができますか？

1. はい	15	94%	■ 1
2. どちらともいえない	1	6%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・ 不満は無いので言った事はないですが。

問⑦. サービス事業所に対する要望や不満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	15	94%	■ 1
2. どちらともいえない	1	6%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



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	14	88%	■ 1
2. どちらともいえない	2	13%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・ まるで自分のことのようによくきいて考えてくれます。

ウォームハートの居宅介護支援サービスを総合的にみて どの程度満足していますか？

1. 大変満足	8	50%	■ 1
2. 満足	6	38%	■ 2
3. どちらとも言えない	1	6%	■ 3
4. 不満	0	0%	■ 4
5. 大変不満	0	0%	■ 5
6. 未回答	1	6%	■ 6



電話やメールなど、連絡体制でご意見やご要望はございますか？

- ・ 連絡体制は充分満足している
- ・ 特にありません。火急のご相談などメールで送れるともっとよいかも

月1回のモニタリング訪問について、ご意見やご要望はございますか？

- ・ 今の所ありません
- ・ 特になし。従来通りでよいと思う
- ・ 現状で結構です
- ・ 特にありません。とてもたすけられています。

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、その他お気づきの点などご自由にお書きください。

- 問①～⑧のすべてについて、とてもよくやって頂いています。相談にものって頂き、対応が迅速です。このまま引き続きよろしくお願い致します。
- 親切に対応して下さるので不満はありません
- 今のところ特段ありません
- 話をよくきいていただけるし、何かの時は直ぐ指示をしていただけるので頼れるので心強く感じています。①の満足でないのは私自身がいつも疲れているせいです。
- 何もありません。現在大変満足しています。今後ともよろしくお願い致します。
- ショートステイ等決定したら早目に知らせてほしいです。出来れば書面にしていただけばうれしいです。
- いつもお世話になっています。これからもよろしくお願い致します。
- 大変感謝しています。
- とても信頼し、安心してお願いしています

2015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： 65 (2015年8月)
 アンケート回答部数： 30 (回答率：46%)

問①. 回答くださる方はどなたですか？

1. サービス利用者 ご本人様が回答	2	7%	■ 1
2. サービス利用者のご家族様が回答	23	77%	■ 2
3. ご本人様とご家族様とで相談しながら回答	3	10%	■ 3
4. その他・未回答	2	7%	■ 4



問②. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	30	100%	■ 1
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・遅れる時は連絡頂いています。
- ・一度だけ連絡ミスがありましたが、ヘルパーさんは時間の少し前に必ずいらして下さいます。
- ・今まで遅刻されたことはありません。
- ・一度だけですが間違ってしまったことがありました。
- ・いつも早めに到着してくださっている様子です。
- ・ぴったりに来て下さいます！外で待っていて下さると思うと申し訳ないです。

問③. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

1. はい	30	100%	■ 1
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・とてもやさしいです。
- ・私は「ご利用者様」とか「何をなさいましたとか」いう形式ばった敬語には違和感があり、皆さん普通に話して下さいるので、それで良いと思います。

問④. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	28	93%	■ 1
2. どちらともいえない	2	7%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・場面に合った服装です。
- ・猛暑の中ヘルパーさんが汗だくで気の毒に思います。すみません。
- ・もっとハデでも良いと思います！
- ・身だしなみは、多少ハデでもパンクでも、かっこよければ良いと思っています。

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	28	93%	■ 1
2. どちらともいえない	2	7%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・利用者にはわかりません。

問⑥. ヘルパーはお客様の衛生や安心・安全に配慮していますか？

1. はい	28	93%	■ 1
2. どちらともいえない	2	7%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・細かいところまで配慮していただき、おまかせできます。
- ・これからも利用者の身だしなみ、社会的ルールの配慮をお願いします。
- ・同行している訳ではないので、どのような様子か(利用時間内の)わからない
- ・子供が自傷した時に、わざわざその施設の保健室につれて行って下さって手当てしてもらいました。(それ程の傷じゃなかったのに、とてもうれしかったです！)

問⑦. ヘルパーと事業所、ヘルパー同士の連絡・連携は十分に取れていると感じますか？

1. はい	25	83%	■ 1
2. どちらともいえない	4	13%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	1	3%	■ 4



- ・質問の意味がわからないのですみません。
- ・ひとり、ひとり是对応も違うので、その時その時でこちらが考えます。

問⑧. 連絡事項、要望、不満を事業所に気軽に言うことができますか？
また、その連絡事項、要望、不満にきちんと対応していますか？

1. はい	29	97%	■ 1
2. どちらともいえない	1	3%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・いつも我ままですみません。
- ・スーパーバイザーの方から、時々お電話いただきます。他事業所ではない事で、とても良い事だと思います。
- ・連絡事項等(利用変更など)迅速に対応していただき、安心して利用しています。
- ・たぶん連絡してくれると思います。
- ・今まで急な変更くらいで特別何の事例もありませんが、ていねいに対応して下さっています。
- ・今まで利用していて不満がありません。

問⑨. ヘルパーへの連絡・指示・指導が徹底されていると感じますか？

1. はい	28	93%	■ 1
2. どちらともいえない	1	3%	■ 2
3. いいえ	1	3%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・ 緊急時(急いで)ヘルパーさんへ連絡してほしいのに連絡がほぼ一時間では困ります。

問⑩. 現在のサービスはお客様の意向に沿っていますか？

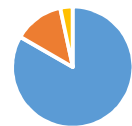
1. はい	25	83%	■ 1
2. どちらともいえない	5	17%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・ とても楽しみにしています。
- ・ たまにこちらから確認した方がいいですか？
- ・ よそのヘルパーさんに比べ親の望む療育的なこともがんばってくださってくれて安心してお任せできます。
- ・ どんな要望にも答えていただき(もちろん利用者が一番良いようにという要望ですが)ありがたいと思っています。
- ・ 現在利用していません。
- ・ なかなか利用希望日にヘルパーさんがいらっしゃらない事があり、ちょっと残念だった日があります。利用時間ももう少し長くとれればと思います。それ以外は特にありません。
- ・ 現時点で満足ではありますが、もう少し対応時間を増やして欲しいです。ウォームハートさんは人気だからなかなか難しそうですが、首を長くしてお待ちしています！

問⑪. サービス利用が自立の支援になっていると感じられますか？

1. はい	25	83%	■ 1
2. どちらともいえない	4	13%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	1	3%	■ 4



- ・ 電車で出かける事も考えています。
- ・ 地域生活を送るにあたり、ヘルパーさん支援は不可欠です。
- ・ 家から(両親以外と)外出することがなかったので、初めのうちは悲しい顔をしていましたが、今ではルンルンで自分で支度を早々とやって日曜を楽しみにしています。「自立」といえるかどうか…ですが、すごい進歩です。
- ・ 将来的には、1人で歩かせて後ろから見守るような形もとれるようになってほしいです。
- ・ 障害が重いので自立と言うよりは外出を楽しむ支援をして頂ければと思っています。

問⑫. 「ウォームハート」の障害福祉サービスを総合的にみて、どの程度満足していますか？

1. 大変満足	16	53%	■ 1
2. 満足	12	40%	■ 2
3. どちらとも言えない	0	0%	■ 3
4. 不満	1	3%	■ 4
5. 大変不満	0	0%	■ 5
6. 未回答	1	3%	■ 6



- ・ 楽しむ場ができてとても良かったです。
- ・ 行動援護、移動支援の制度事態の問題がありますが、これからも利用者の経済負担のご理解をよろしくお願いします。

- 困っている部分を理解し充分に対応してくれます。
- (「不満」を選択したのは)人が(ヘルパーさんが)いなくてお願いできないことがあるため。その他は大変満足です。
- 利用希望日に利用できれば…。
- ヘルパーさんの人数に限りがある中でいつも本当に助けていただいています。

2015年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

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
その他お気づきの点などご自由にお書きください。

- 今なれているヘルパーさんが変わらないと良いナーと思っています。帰った時本人の様子を聞けたら良いと思います。
- 本人の気持ちを尊重しながら支援して下さっている事にとっても感謝しています。
- 利用者に最も寄り添って頂いている事業所さんだと思います。
だからこそ、そのまま進まれる事が難しい時もあるのでは…？
本来、福祉の世界は、手をつないで、その時一番大変な方を皆で支え、はげまし合っていくものでした。
どうか率直なご意見を、保護者にも事業所さんよりお寄せ頂いて、末永くご支援いただければと思います。
- 利用開始よりまだ日が浅いのですが、とても安心して利用させていただいています。初回契約時に事業所に伺った時もスタッフの皆さんが明るくかつ真摯に対応して下さい、また利用者（息子）の障害の特性もきめ細かくヒアリングしていただきました。その上で有事時の対応方法まで、こちらの意向を確認しつつ提案していただき、とても心強く思いました。利用変更などの時も迅速に対応していただいています。時々、行事等で、息子以外の利用者さんとそのヘルパーさんとお会いする機会がありますが、ウォームハートのヘルパーさんは、皆さん利用者の思いをととても大切に考えて下さって対応していると感じます。
- 手配が大変だと思いますが、希望した通りのサービスが全て受けただけの様お願ひ致します。
- ヘルパーさん、事業所さん共々、丁寧な対応で大変ありがたく思っております。今後共よろしくお願ひ致します。
- ホームページはアットホーム感がありますね。研修会の内容が解りやすいとうれしいですが、「ウォームハートあって良かった」「ウォームハートに出遭えて良かった」です。ますます頑張れ！して下さい。
- 子どもの特性をよく見て接して下さっていると感じます。息子も御一緒に行動することをとても喜んでおります。今後、より自立できるようご支援の程、宜しくお願ひ申し上げます。活動内容を詳しく報告して下さいととても助かります。
- 今のような良い（心の温かい）ヘルパーさんがもっとたくさん増えて、希望したサービスが全て受けもらえるようになってほしいです。（ウチはほとんど受けていただけていますが）これからも期待と応援をしています！
- ウォームハートさんはどのヘルパーさんもハートがあり、とても良い方ばかりです。ただ、希望の日に必ずヘルパーさんがいるとは限らず、また、子供のヘルパーさんの予定を全部ウォームハートさんにお願ひすることはできません。良いヘルパーさんが増えることをとても願っています。
- いつも子どもを非常に根気よく見て対応頂き、感謝しております。なかなか、うちの息子のようなタイプの障がい者とおでかけできる人はいません。適切で的確な対応すばらしく思います。これからもよろしくおねがいします。
- 彼の新しい生活が1つ確立したことは大変ありがたく、今後ともどうぞよろしくお願ひ申し上げます。少し前になりますが、倒れた父親が転院しなくてはならなくなって、行きなれていた警察病院から全く知らない練馬区の小さな病院へ連れて来ていただいた時、途中で西荻でおりに家に帰ってしまうかもと心配したのですが（←勝手な人なので！）ちゃんと見知らぬ病院へやって来ました。本人なりにヘルパーさんへの信頼も出来ていたのだなーと思いました。私より人をちゃんと見る目があるので！！どなたにもちゃんとついていくあたり、さすがウォームハートさん。いたるのお母様方のおすすすめも「なるほど」と思っています。
- いつも愛情深いケアをありがとうございます。
- 定期的な利用はしていませんが、こちら側の申し出にもう少しご協力していただきたいと強く考えます。（母）

- いつもお世話になっております。毎回、担当して下さるヘルパーさんに大変お手数をおかけしています。又、本人は発語も無く、できる事も少ないので、介助も大変だと思えます。さらに“こだわり”や食べ物への強い執着がある為、いろいろと工夫をして頂き、感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ヘルパーの皆さまには日頃大変お世話になっております。本人も心から信頼していることが良くわかります。今後ともよろしくお願い致します。
- いつも大変お世話になって居ります。子供にとっても優しく接して下さり心から感謝して居ります。とても心を開いていると思えます。(息子は表情にはあまり出ませんが)ありがとうございます。
- 回答が遅れ、申し訳ございません。外出場所をこちらから指定していますが、本人がよろこびそうなところがありましたら、アドバイスをください。
- 利用日には、とても楽しく外出しています。もう少し長い時間利用出来ればうれしいです。
- Mさんは素晴らしいヘルパーさんです。
今、小1～高1までお世話になっていますが、日々本人も大変楽しみにし、私達父母も対応していてとても気持ちが良いです。(勿論他のヘルパーさんもそうですが、Mさんは特に)←子供も大好きなのですよ！
又、去年も書かせて頂きましたが、いずれ「デイサービス」「グループホーム」などをウォームハートの事業の中に入ったらうれしいです。何よりも安心、親切！ぜひ期待しています！
- 利用させていただいて6年目になりますが、日々の要望にもきちんと対応していただき、ヘルパーさん皆さん人柄も良くて、安心してお願いしています。今後ともよろしくお願い致します。
- 今後、余暇活動での付き添いをお願いするようになると思いますが、どの程度の付き添い(電車、時間、費用など)を依頼できるのか、時期がきたら教えていただきたいです。
- いつも大変助かっております。今後どうぞよろしくお願い致します。
- 皆さん礼儀正しく清潔感があります。大変な仕事なのに嫌な顔ひとつせず笑顔で対応して下さり、利用者本人はもちろん、家族も安心して信頼してお任せできます。本人の気晴らしや家族の介護負担の軽減など、我が家にとってウォームハートさんではなくてはならない存在ですのでこれからもよろしくお願い致します。

回答内容	雑巾がけの水を変えてもらいたい。水は遠慮なく使ってください。2階のベランダにもあるし、洗面台もあるので、流しを使っても良いのでお願いします。
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様
対応内容	ご記名頂いておりましたので、直接ご本人様に謝罪とご要望をお聞きしに伺いました。今まで配慮が足らなかったこと、大変申し訳ございませんでした。
改善策等	これまでバケツで雑巾をすすぐ際、バケツの水が汚れてから水を替えていましたが、バケツですすぐたびに、その水を替えることで、常にきれいな水で雑巾をすすぐようにいたしました。 また、そのようなご要望を普段からしっかり把握できるよう、ヘルパーやサービス提供責任者のコミュニケーション力の向上に努めてまいります。

回答内容	1. 本人の身体的条件の変化（老化、病気、ケガ、etc.）によって作業の優先順位、変更、追加を認めて欲しい。 2. 人選、時間に関しては一切お任せします。 3. 意見や希望は、直接は勿論、ケアマネさんにも伝えます。
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様
対応内容	ご記名頂いておりましたので、直接ご本人様にご説明をさせて頂きました。訪問しているスタッフからの報告や、サービス提供責任者が行う毎月のモニタリング時に、ご本人様の状況を把握し、ケアマネジャーさんと相談の上、必要に応じてケア内容等検討させて頂くことを確認いたしました。
改善策等	今後、訪問時にご本人様の状況変化等見られましたら、お話を伺いながらご相談していきます。

回答内容	今後、夜間の見守り・介助などやって頂けるシステムが出来ると助かります。
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご家族様
対応内容	貴重なご意見を頂戴し、ありがとうございました。 ご意見として承り、社内会議にて検討させていただきました。
改善策等	夜間のサービスについては、現在人員体制の課題もあり、実施出来ておりません。 しかしながら今後弊社サービスの選択肢の一つとして、前向きに検討をさせていただきます。

回答内容	時間にとらわれすぎ
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様
対応内容	ご記名頂いていましたので、直接お伺いして詳細なご要望をお聞きいたしました。買物のご依頼を頂いた際に、時間内にご依頼頂いた全ての物が揃えられなかったことがあるとのこと、大変申し訳ございませんでした。 ヘルパーは訪問の時間が決められていることを改めてご説明し、下記の内容を提案し、ご了承をいただきました。
改善策等	一度の買物で全てが揃えられない場合は、次回の訪問時に買うように割り振りするなど対応をさせていただきます。

回答内容	ショートステイ等、決定したら早目に知らせてほしいです。できれば書面にさせていただければうれしいです。
回答者	介護保険：居宅介護支援サービス 利用者ご家族様
対応内容	ご記名がなく、個別に謝罪やご説明することはできませんでしたが、貴重なご意見として承り、社内会議において下記の通り決定いたしました。
改善策等	ショートステイをご利用されている利用者について、予約が取れ次第、ご本人様もしくはご家族様に書面にしてお伝えいたします。

回答内容	手配が大変だと思いますが、希望した通りのサービスが全て受けただけの様にお願いします。
回答者	障害福祉：移動支援サービス 利用者ご家族様
対応内容	ご記名いただいておりますので、お電話にてご家族様に直接謝罪し、下記の内容をお話させていただきました。
改善策等	(利用者と同性の)女性ヘルパーが特に不足していることが原因であるため、引き続きヘルパー確保に努めてまいります。

回答内容	緊急時(急いで)ヘルパーさんへ連絡してほしいのに、連絡がほぼ1時間では困ります。
回答者	障害福祉：行動援護サービス 利用者ご家族様
対応内容	ご記名いただいておりますので、ご家族様に直接お会いして謝罪し、下記の内容をお話しさせていただきました。
改善策等	メールによる連絡だけでなく、電話による連絡と対応でタイムラグを出来る限り最小限に抑えるよう努めてまいります。

回答内容	定期的な利用はしていませんが、こちら側の申し出にもう少しご協力していただきたいと強く考えます。
回答者	障害福祉：移動支援サービス 利用者ご家族様
対応内容	ご記名いただいておりますので、ご家族様にお電話にて謝罪と下記の内容をご説明させていただきました。
改善策等	当該ご利用者様の支援を行えるスタッフが少ないことが要因の一つとなっているため、携わる支援者(スタッフ)の人数を増やすことでご希望の日時にお伺いできるよう今後の改善に努めてまいります。

回答内容	外出場所をこちらから指定していますが、本人がよろこびそうなところがありましたら、アドバイスをください。
回答者	障害福祉：移動支援サービス 利用者ご家族様
対応内容	ご記名いただいておりますので、直接ご家族様とお話しさせていただきました。
改善策等	ふさわしいと思われるプラン(内容や行先)があるときには必ずご相談させていただくことをお約束いたしました。

回答内容	なかなか利用希望日にヘルパーさんがいらっしやらないことがあり、ちょっと残念だった日があります。
回答者	障害福祉：移動支援サービス 利用者ご家族様
対応内容	ご記名いただいておりますので、ご家族様にメールで謝罪と下記の内容をご説明させていただきました。
改善策等	スタッフが足りていないことが主たる要因の一つとなっているため、今後も会社として採用に力を入れ、スタッフ不足の解消に努めてまいります。

回答内容	今後、余暇活動での付き添いをお願いするようになると思いますが、どの程度の付き添い(電車、時間、費用など)を依頼できるのか、時期がきたら教えていただきたいです。
回答者	障害福祉：移動支援サービス 利用者ご家族様
対応内容	ご記名頂いておりますので、お電話でご要望をうかがいました。現在3年生で、まだ余暇活動に対する支給時間がないため、4年生になる時に相談したいとのことでした。(杉並区では4年生から支給)
改善策等	その時期がきましたら、再度ご相談を承ります。