

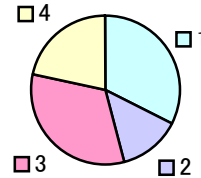
2006年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

【アンケート配布部数】 75 (2006年 8月)

【アンケート回答部数】 37 回答率：49.3%

【アンケート回答者】

1. ご本人様	12	32.4%
2. ご本人様とご家族様	5	13.5%
3. ご家族様	12	32.4%
4. その他・未回答	8	21.6%



問1. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	36	97.3%
2. どちらともいえない	1	2.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

36

10

問2. ヘルパーは契約通りに仕事を行っていますか？

1. はい	36	97.3%
2. どちらともいえない	1	2.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

36

10

問3. ヘルパーは衛生や安全・安心に配慮していますか？

1. はい	35	94.6%
2. どちらともいえない	2	5.4%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

35

20

問4. ヘルパーはあなたやご家族のプライバシーを守っていますか？

1. はい	32	86.5%
2. どちらともいえない	2	5.4%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	3	8.1%

32

20 3

問5. ヘルパーはあなたやご家族のことを気遣っていますか？

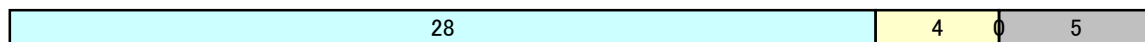
1. はい	32	86.5%
2. どちらともいえない	4	10.8%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	2.7%

32

40 1

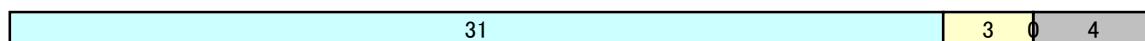
問6. 事業所に言ったことがヘルパーにきちんと伝わっていますか？

1. はい	28	75.7%
2. どちらともいえない	4	10.8%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	5	13.5%



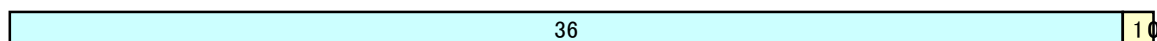
問7. ヘルパー間の連絡は十分取れていると思いますか？

1. はい	31	83.8%
2. どちらともいえない	3	8.1%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	4	10.8%



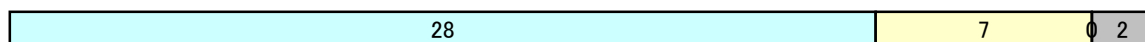
問8. ヘルパーはマナーを守って仕事をしていますか？

1. はい	36	97.3%
2. どちらともいえない	1	2.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



問9. 不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか？

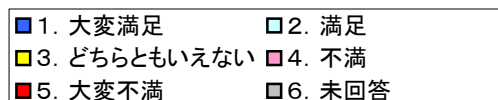
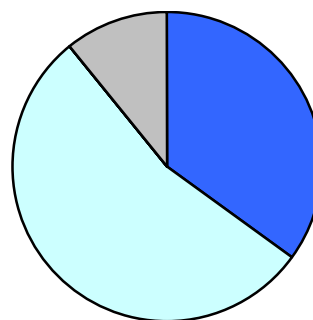
1. はい	28	75.7%
2. どちらともいえない	7	18.9%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	2	5.4%



【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	13	35.1%
2. 満足	20	54.1%
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	4	10.8%



☆ 日頃お感じになっている事業所に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。☆

- ・ すべての点に細かく気を配って下さり大変気持ちよく過ごさせていただき、有りがたく感謝しております。今後ともよろしく願いいたしたく存じております。
- ・ 体を拭いて頂く時に、はだかのままにしてタオルを洗い直す時は、出来れば乾いたタオルを体にかけて下さるか、下着でもよいのでかけてあげてほしいと思います。（特に冬場などは部屋を温めておいても寒いようなので）
- ・ 午後の時間にでもベッドより立たせたり、出来たら少しでも歩かせる様にして頂ければと思います。
- ・ ヘルパーさんが帰宅される場合、家族が不在の時は開けておいたガラス戸の戸締りをお願いします。
- ・ やむなく老人ホームに入ることになりました。長い間お世話になりました。特にMさん・Kさんにはとても親切にさせていただき、母も私も感謝申し上げます。これからも病む人達のお手伝い、頑張ってくださいたいと思います。今まで有難うございました。
- ・ 現在までの所では来ていただいている方にはこれ以上の要望はございません。
- ・ いつも無理な注文でも快く仕事をして下さり感謝しております。ありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。
- ・ 他の事業所のヘルパーさんが休まれた時等、代替りのヘルパーさんが来てくださったりしてとても感謝しております。ヘルパーさん達も皆さん感じの良い方々でてきぱきと仕事をして下さっています。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- ・ 以前もヘルパーさんに来ていただいてましたが、ウォームハートさんのヘルパーさん達のマナー等、又仕事に対しての誇り等を感じさせていただき、本当に助かっています。家族よりもヘルパーさんにととても頼っている様子が見えます。ヘルパーさん達に来ていただいている事により居宅介護が実現できている事を思い、感謝しております。
- ・ 父がお世話になっています。母も入浴のサービスをしていただくようになり、気が楽になったのではないのでしょうか。ただ、何かあるとすぐキャンセルをするので、大変な時こそヘルパーさんに気持ちを話したりしてくれるといいのにと家族は思っております。大変な気持ちを話すというのは、でも難しいのかもしれないですね。
- ・ ヘルパーさまに助けて頂いてよろこんで居ります。
- ・ とに角人間は正直である事第一。無人故尚更感じます。その点一番身にしみて感謝して居ります。今後ともよろしくお願い致します。
- ・ お願いできてよかったと思っています。うれしく思います。

☆ 今回のアンケート調査についてお気付きになった点など、ご自由にお書きください。☆

- ・ 時にヘルパーが気がつき過ぎると感ずる事がある。
- ・ サービスと利用者のニーズが必ずしも一致しない点が問題です。少しでも近づけるように希望します。
- ・ 時々このようなアンケートをして頂くと、私達も気がついた事や不満など直接言わなくても誰が言ったということもわからないので安心できます。良くして下さっているヘルパーさん方とも今後もしたしく利用者としてよきアドバイザーでいてほしいと思いますのでアンケートは良い事と思います。
- ・ アンケートの仕方がぴったりこない。
- ・ 問6については事業所通しての件名はありませんのでお答えできません。
- ・ 前向きなお仕事をとてもすばらしいと思います。
- ・ 介護保険に対する意見など色々ありますが、どうにもならない事もわかっています。でも参考までに聞いてみるのもどうでしょうか。
- ・ このようなアンケートも、たまにはしていただくのもいいな、と思いました。
- ・ 上述の通りで毎度のご来訪を心待ちにしております。