

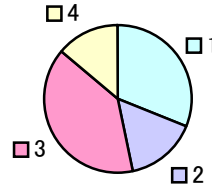
2007年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

【アンケート配布部数】 103 (2007年 8月)

【アンケート回答部数】 58 回答率：56.3%

【アンケート回答者】

1. ご本人様	18	31.0%
2. ご本人様とご家族様	9	15.5%
3. ご家族様	23	39.7%
4. その他・未回答	8	13.8%



問1. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	57	98.3%
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	1.7%

57

01

問2. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

1. はい	57	98.3%
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	1.7%

57

01

問3. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	56	96.6%
2. どちらともいえない	1	1.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.7%

56

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	56	96.6%
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	2	3.4%

56

02

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？

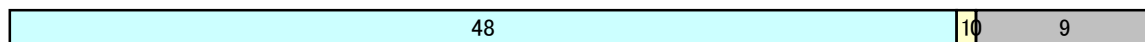
1. はい	55	94.8%
2. どちらともいえない	2	3.4%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.7%

55

201

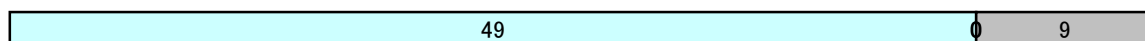
問6. ヘルパーは衛生や安全・安心に配慮していますか？

1. はい	48	82.8%
2. どちらともいえない	1	1.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	9	15.5%



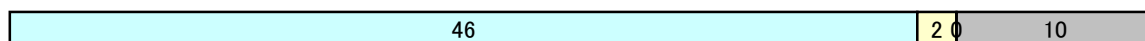
問7. ヘルパーはマナーを守って仕事をしていますか？

1. はい	49	84.5%
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	9	15.5%



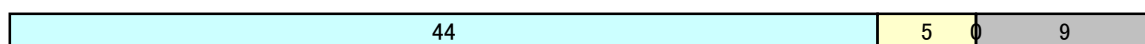
問8. ヘルパー⇔事業所、ヘルパー間での連絡は十分に取れていますか？

1. はい	46	79.3%
2. どちらともいえない	2	3.4%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	10	17.2%



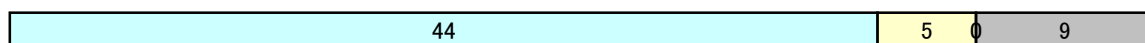
問9. 不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか？

1. はい	44	75.9%
2. どちらともいえない	5	8.6%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	9	15.5%



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？

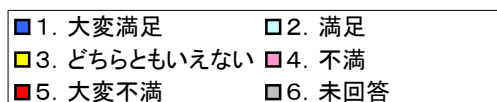
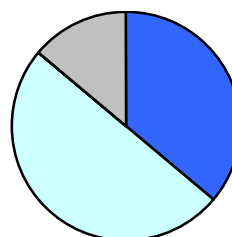
1. はい	40	69.0%
2. どちらともいえない	4	6.9%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	14	24.1%



【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	21	36.2%
2. 満足	29	50.0%
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	8	13.8%



☆ 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など ☆
ご自由にお書きください。

- ・ いつも一生懸命やっただいて感謝しております。
- ・ 初めての御付合いですので、すぐ御意見御要望とまでいえませんが、今のところ、きちっとやってくれていると思っております。
- ・ 老病者にとって、情報交流、人間的交流が回復安定のために必要不可欠なものです。介護サービスに関するルールは制度維持の工夫にとどまるもの。顔を見せ、話し合い交流することの価値は大きく貴重で、感謝しています。
- ・ すばらしいサービスを提供して頂き、ありがとうございます。只々、感謝です。
- ・ 大変よくやってくれて感謝しております。母もとても喜んでお世話をしてもらっています。家族は安心してお願いしています。手がかかって申し訳ありませんが、今後ともよろしくお願い致します。ありがとうございます。
- ・ いつもこまごまと気をくばり大変親切に仕事をして下さり感謝しております。お出で下さる日を心待ちにしておりますので今後ともよろしくお願いいたします。
- ・ 誠実で優しさのある態度での介護に学ぶこと大です。
- ・ いつもよくして頂き、大変感謝しております。母の意見を尊重しつつ、台所の片付けをして下さったのは、みごとな手腕だと思いました。
- ・ どの方も良い方で、仕事に対する姿勢が誠実です。いつも心から感謝しております。皆様のお力がなければ介護できなかったと思います。
- ・ とても感謝しております。
- ・ 大変よく指導されているのが解ります。これからもよろしくお願いいたします。
- ・ ありません。とてもよくやっただいております。
- ・ 仕事が出来るとかそんな事より、家族は本人が安定出来る事を望んでいます。家族が、良い人がきてくれたと感じると、本人にも伝わる気がします。家族は最後まで人間らしく生きて欲しいと願っています。又、ふれあいの家に通えて良かったです。中心は老人本人で、その人のために何が一番良いのか、「ウォームハート」さんを利用しながら考えていきたいと思っています。一番良い協力のサービス会社は、本人の能力回復を考えてくれて実行してくれるか、又は手助けをしてくれる所だと思えます。何時も前向きにしていないと老人はドンドン駄目になっていく気がします。これからもよろしくお願いいたします。
- ・ 一生懸命行っただいて下さっていますので、大いに感謝しています。
- ・ 介護者に対して親身に接して下さっています。
- ・ 意見や要望ではありませんが、各ヘルパーさんが良くして下さるので私達家族は安心してお任せできるのでありがたく思っています。
- ・ よくして下さり、礼儀正しくて、有り難く感謝しています。
- ・ 親切に感謝しています。
- ・ 良く気がついて、お料理もおいしく大変満足して居ります。
- ・ 日頃感謝しています。よく行き届いています。
- ・ 現在のヘルパーさんはよく気のつく方で大変助かっています。本当に有り難くお礼申し上げます。今後共よろしくお願いいたします。

☆ 「ウォームハート」やそのヘルパーに対して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。 ☆

- ・ 介護サービスのルール細部について、被サービス側に情報がありません。救急期のサービス選択が本人（家族）のイメージ通りに間に合わないことは仕方のない面もあると思いますが予めサービスルールについての情報が伝達されてもいいと感じました。
- ・ 今でいい。結構です。
- ・ 不満な点はまったくない。非常に良い。
- ・ 大変良くやっただいてるので母はとても嬉しく満足しています。家族も安心してあります。母は今みえているヘルパーさんが気に入っています。ヘルパーさんもなにか気づかれましたらメモをして下さい。
- ・ 全く不満はありません。
- ・ ヘルパーさんは細かい所まで気を使ってくれて大変結構です。
- ・ ヘルパーと「ウォームハート杉並」との意見の御交流については当方ではわかりませんので無理なことをお願いしているのか、その限度について疑問のもたれることはあります。
- ・ 食事のバリエーションを増やしてほしい。材料によるものだと思いますが、いつも同じ様な

- メニューが多く、よく残してしまいます。
- 十分に満足し、安心して支えていただいております。
- 大変よくやっただいてるので不満はありません。感謝しております。
- まだ短期間のご援助ですので特に意見を申し述べるまで至っておりません。悪しからず。
- とてもよくやって頂いてますので助かっています。今後ともよろしく願いいたします。
- いつもお世話になりありがとうございます。S様には色々と御相談にのって頂きありがたく恐縮しております。
- 介護者として戴く方全く立場は反対です。規則の上に一寸上乗せしていただきたいのは贅沢とは思いますが。
- 親切な良い方です。現在不満は有りません。
- よくして頂いています。

☆

今、どんなことで一番困っていますか？
 (ウォームハートとは関係なく、日常生活全般においてお困りのこと)

☆

- 腰をまげてする事。台にのる時がこわい。重い物を上下に移動する時。高い所に手が届かない時。
- 介護者の健康維持は介護見守りを行き届かせることと反比例してしまうものです。
- 今の所、なんとかやっています。近々、病院に行きたいのですが、私の車に「乗車」…「降車」をどうしたらよいか迷っています。
- 独居のため、時々、心配になり混乱することが有る。
- クリニックに通院するのに規定通りでは不可能ですので、時間の点をお願いします。
- パーキンソン病のため、力を入れてしまうため歩行（トイレに行くとき）のとき、大変ではないかと気になります。寝たきりにさせたくないで、ご無理をお願いしています。耳も遠いけれど右側はきこえます。今のところ理解ができていますので声をかけてあげてくださいませ。
- 介護している者（家族）が病気になった時、家事（特に買物）、食事等をどうしようかと不安になります。そういう時に助けて頂けると助かるのですが、やっていただけない規則なのではないでしょうか？
- 自由契約の内容（料金）を知りたい。病気した時の食料の買入れによい方法を知りたい。
- 認知症が進んできたのかと思われる頃からヨダレがよく出るので、お風呂に入れて頂いている時もよく出るようですので、本当に申し訳なく思っています。お仕事とはいえ、さぞかし気持ち悪いことと思います。申し訳ございません。この暑さが少し落ち着いたら病院に行き相談してくるつもりです。
- 加齢で体が不自由。最近漸く「要支援2」がとれたので、之の利用を考えているところです。
- 体調の不具合（足の悪い事、歯の事、等）
- 現在のところ特に困っていることはありません。
- 1時から2時30分迄に変更していただきたい。
- 経済的に続くのか心配です。
- 介護から離れる時間が欲しい。
- 低い椅子からの立ち上がり、畳からの立ち上がりがむずかしいことですので、色々と努力はしていますが、困っております。
- 重たい物が持ちにくくなった。あきっぽくなったので二つ位一緒にするので其所で又忘れてたりする。喜怒哀楽がはげしく、もう少し単調でありたいと思います。のろまになったので時間が経つのが早く感じられる様になりました。友人、親しい人に別れ、身辺淋しくなりました。
- 面倒をみている父にもしものことがあった場合、生活がどうなるのか不安を抱えています。
- 忘れる回数がふえてきました。お手洗に行く前に顔を洗って手を洗い、そのくりかえしが多く、洗面所にいる時間が20分ぐらいあります。
- 退院して半月になりますが、ウォームハートさんとは関係がないのですが、いろんな方たちが、入れ替わり立ち替わりで、本人がなかなかなじめず、来て下さる方に気の毒な気がします。
- 健康を大切に。
- 思う様に身体が動かないので、お掃除が出来ないので困っています。
- 今のヘルパーさんがあと30分位居て下さると助かりますが、如何でしょうか。
- 夏場という事もあって、シャワーに毎日入れてあげられない事です。週2回はシャワー浴をしています。

☆

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。

☆

- ・ 机上だけの調査で実際に本人の苦痛は調査の方には不明の点が多いと思います。
- ・ 今回のアンケートはとてもよいと思います。
- ・ 介護保険の制度管理者の想像力欠如、怠慢が制度の各部に感じられます。制度上位者に意見が届くべき、、、というよりは、彼らを退場交替させるべきかもしれません。少なくとも減給して制度原資に加えたいものです。
- ・ 現在受けている介護は十分だと思います。今後ともよろしくお願い致します。
- ・ 3年以上、色々な業者さんからサービスを受けていますが、この様なアンケートは初めてです。きめ細かい対応、、、スバラシイです。
- ・ 本人が調査の記入をしました。全般に渡り、よくしていただき有難うございます。
- ・ まだ始まったばかりで、見えてこない面もあります。今後、必要に応じて、生じた事柄についてはお話できると思います。よろしく願いします。
- ・ とても良い事と思います。それにしましても良く教育出来ていてうれしいです。態度も仕事もていねいで大変良いです。
- ・ 今後ともいろいろと教えて下さい。