

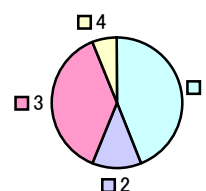
2008年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

【アンケート配布部数】 109 (2008年 8月)

【アンケート回答部数】 66 回答率：60.5%

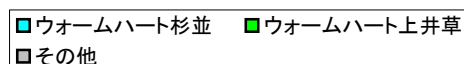
【アンケート回答者】

1. ご本人様	29	43.9%
2. ご本人様とご家族様	8	12.1%
3. ご家族様	25	37.9%
4. その他・未回答	4	6.1%



【回答者利用事業所】

1. ウォームハート杉並	44	66.7%
2. ウォームハート上井草	21	31.8%
3. その他・両方・未回答	1	1.5%



問1. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	66	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%

66

問2. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

1. はい	64	97.0%
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	0	0.0%

64

問3. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	64	97.0%
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	0	0.0%

64

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	63	95.5%
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	2	3.0%

63

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	3	4.5%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

63

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	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

2 0 1

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	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

0 1

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	60	90.9%
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	2	3.0%

60

4 0 2

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	52	78.8%
2. どちらともいえない	9	13.6%
3. いいえ	1	1.5%
4. その他・未回答	4	6.1%

52

9

1

4

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	2	3.0%
4. その他・未回答	5	7.6%

53

6

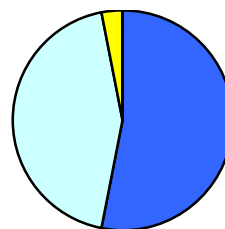
2

5

【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	35	53.0%
2. 満足	29	43.9%
3. どちらともいえない	2	3.0%
4. 不満	0	0.0%
5. 大変不満	0	0.0%
6. 未回答	0	0.0%



■ 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。 ☆

- ・ 女の方、男の方、各々の方々が、その方に合った対応を誠実にして下さることに、いつも感謝しております。仕事の手際の良さもさることながら、心の誠実さが本人にとっても家族にとっても何よりの妙薬となっていることを痛感いたします。
- ・ いつも主人が大変お世話になっております。主人はいつも殿様になったように気持ち良くお風呂に入れて頂き大変感謝していると申しております。爪を切って頂いたり何だかんだとお願ひするようですが、何でも誠心誠意やって下さるので有難く申し訳なく思っています。いつも気になるのは、暑い時、何か飲物とか出さないで良いのか、お礼の気持ちを差し上げた方が良いのか、何もしないのは家だけではないか、何もなくて良いのか、と申して気にしています。初めの説明で「何もしないで」と云われましたが…。何時も本当に有難うございます。本人が帰りましたら又よろしくお願ひします。
- ・ 現状に満足。特になし。
- ・ 当方に来て下さっているIさんは大変人柄もよく、料理も上手いです。毎日感謝しています。
- ・ なんにもない。上等にありがたく思っております。
- ・ 特にありません。節度を持ってよく対応してくれます。お世話様です。
- ・ いつもお世話になり、ありがとうございます。引き続き宜しくお願ひ致します。
- ・ 我が家に来ていただいて居りますヘルパーさんは、いつも明るく心配りがありますので、こちら元気にあります。他の家庭の事は一切話題になる事がないので、会社の教育がよいのではないかと思います。一番大切な事と存じますので感心致して居ります。何時までお世話になるかわかりませんが、今後共よろしくお願ひ致します。
- ・ 身体介助には高度に技術的な性質があると思います。手順、スピード、手加減、ことばかけ心理対応など接客業としての技術も必要。経験蓄積、研究、気づきの向上は他の職業と同じ様に重要なことと思います。
- ・ 進行性の難病の為、以前にも増して身体のふらつきが激しくなっています。歩行車を押して門まで行く間も横に倒れる心配がありますので、後ろに付いて頂けると本人が安心出来るので有難いと思います。領収書の領収日の件、早速ご対応下さいまして有難うございました。お手数をおかけいたしますがよろしくお願ひします。礼儀正しく言葉使いも丁寧で「ウォームハート」さんの教育の良さが伺えるヘルパーさんで大変喜んでおります。今後共お手数おかけしますがよろしくお願ひいたします。
- ・ 大変満足しています。
- ・ 利用者が小学生で自閉という障害柄、ウォームハートさんは担当の方を決めてローテーションして下さり、それぞれの方にすでにとても親しみを（利用者が）持ち、数少ない言葉の中で「～さんと楽しかった」など発語が出て嬉しい。又、サービス利用中は当然親は一緒ではないので、とても良くしてもらっているのは分かっているが、赤の他人に「～君はウォームハートのヘルパーさんにすごく可愛がってもらっている」とか「駅で～君に一所懸命説得して優しくしてもらっている」etc他から耳に入る評判がとにかく良い事が障害児の親の精神衛生上も良くとてもありがたい。精査してメンバーを集めていらっしゃるT様のすばらしさに感謝、又、代表のT様とも気軽に相談などさせて頂き本当に助かります。他事業所も何ヶ所か知っていますが、とにかく評判が良く、それを実感しています。
- ・ 作業をお願いするにあたり、内容的に考えてしまう事が多くあります。具体的に作業内容を一覧表にいただくと助かります。担当日より作業内容を決めておりますが、天候により洗濯作業などを室内清掃に変更して依頼してはいけないのでしょうか？
- ・ 管理者と云えども来る時は前もってひと言連絡をして来てほしいと思います。
- ・ 有難いと感じて居ります。外出する事は嫌なので（足が弱っている）
- ・ 不満な点はございません。親切にいただき感謝しています。
- ・ いつも誠実に対応をしていただき、大変嬉しく満足しております。個人（老人）が相手のお仕事で大変と思いますが、これからもよろしくお願ひします。
- ・ どのヘルパーさんも大変良くしてくれてます。話もよく聞いてくれます。何かホッとします。主人も今まで機嫌が悪くてもヘルパーさんが来てくれて心がなごむようです。いつも感謝しています。暑いのに来てくれて本当にありがとうございます。
- ・ 現況で十分満足しています。
- ・ 今のままで良いです。
- ・ 上記の通り、大変満足しておりますので、今のところ特に要望することはありません。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・ いつもこちら（家族）の立場、気持ちに立った対応をして下さり感謝しております。日中短時間のヘルパーさんの確保が難しいので、改善いただければ…と思います。また、今後、泊

まりの介護ヘルパーさんにつきましても検討頂けたらと思います。

- ・ 大変良く仕事をしていらっしゃいます。
- ・ 数人のヘルパーさんで対応していただいています、いずれも良く訓練されていると思い、感心して居ります。今後共よろしくお願ひします。
- ・ 3ヶ月か4ヶ月ぐらしかたっていないので、まだ不満等はありません。ヘルパーさんという制度ができてありがたいと思っている。
- ・ とても良くしていただいています。細やかに丁寧にお仕事をされていて感謝しております。ありがとうございます。
- ・ いつもていねいに母にせつして下さるのでまんぞくしています。
- ・ 大変行儀いい人です。
- ・ 誠実に介護をしていただいています。不満な点は利用者共々ありません。

☆

今、どんなことで一番お困りですか？
(訪問介護とは関係なく、日常生活全般においてお困りのこと)

☆

- ・ 歩行が遅い。
- ・ 限度額内(7,000円)ではオムツが足りない。病人の面倒をみている家族の体調が悪い時、大変不安。
- ・ ヘルパーさんの時間が最長一時間半では短すぎます。精々2時間か2時間半にして下さい。
- ・ 特にこれといってない。不満もない。みなさんよくやったださる。
- ・ 腰痛。判断力の低下、物忘れが大分目立ってきました。(本人の自覚なしですが)
- ・ 母親が道に迷って中々家に帰って来ない事。
- ・ 何事にも時間がかかるようになりました。
- ・ 利用者本人の体調変化、それへの対応は微妙で難しい。特に天候、気候の影響を受けるので梅雨時、低気圧、酷暑などがそのまま健康の課題になります。
- ・ 車イスにならない様に少しでも自分の足で歩ける事を保持できればと散歩を続けていますが、どんどん歩行が困難になって来ています。歩行車での散歩も短い距離になり、その間にも2~3回休憩を取らないと足がよろけて歩けなくなります。倒れてしまうと私の力では起こすのが大変です。図書館へ行って読みたい本を選ぶことが出来なくなり、数少なくなった出来ることが又一つ減ってしまうのが残念です。
- ・ 母がショートステイに参加できるようになると、いろいろな面で好転していくのではないかとおられます。
- ・ 特にありません。
- ・ これを言うと個人が特定されてしまいましたが、あえて利用者の言葉少ない中のささやかな要求の為、書かせて頂きます。3年生となり下校時間が1~2年時よりかなり変更になった為Aさんが抜けられてしまった事がとても淋しいようで「水曜日、Aさん」とつぶやく時、ちょっと胸がキュンとします。元々そういう感情がおきない子だったから尚更です。
- ・ 私事ですが、自宅生活スペースの改善を検討中です。改善後は介護内容変更も可能でしょうか。
- ・ 私(娘)が同居しているわけではないので、突発的なできごと(ガスがつかなくなった等)がおきたとき、こちらがすぐに行くことができない場合、困った。
- ・ 体調がよくない。その日によって腹痛、腰痛、足が痛い、頭痛、下痢、便秘等。
- ・ 今より30分でも長くしていただければ嬉しいです。
- ・ 特に困った事は有りません。
- ・ 夜になると死にたいと言って困ります。外に一人で車イスで行くといつて、もうこれで4日にもなります。そして寝るのが夜の2時か3時です。私は今寝る時間は2時間か3時間ぐらいいです。
- ・ 特別にございません。
- ・ 昼食の準備、仕たく等です。
- ・ 掃除がうまくできない。
- ・ 身体が不自由なこと。
- ・ 介護ヘルパーさんとの相性に差があり、本人とのストレスとのバランスがむずかしい。(責任もって接して下さるヘルパーさんの干渉を本人が嫌がったりするケース)
- ・ 加齢に伴い自己処理がむずかしいことがだんだん増えてきてがっかりしていますが、これは致し方ないことで、その点ヘルパーさんのお手伝いをよろしくお願ひしたいと思っています。(具体的にお話する程のことは今のところ何とかやっています)
- ・ 家族で分担して介護に当たっていますが、日曜日も貴事業所で訪問介護をしていただけるとありがたいと感じています。

- ・ 食事のしたくが少し大変になってきたが頑張っている。配食も考えているが、以前もらったパンフレットをなくしてしまった。施設も考えているがいい所がない。新しいケアマネさんに慣れない。以前のケアマネさんがとてもよかった。
- ・ 家族の帰りが遅い時、もう一度ようすを見に来てほしい。
- ・ 体力（筋力）が落ちたため自転車での遠出が不可能。車を使用する事が多いが、それも不安である。
- ・ 食事のバランス。
- ・ 雨の日が多くて困ってしまってる。
- ・ 高い事、重い物が困難です。いつもお世話様です。
- ・ 背中が痛いのが困る。
- ・ 訪問して下さるヘルパー様にとのことではなく、この仕事に関わる方々に介護する者（家族）の孤独を少し理解していただきたい。家族（私も）の健康、介護に全ての時間を使っている為、他にしなければならぬ事務処理（家庭の）が、又、人様との関わりが出来ず苦痛になる。利用者にはさまざまな問題があり、外部の方々に理解していただくのは困難で、又、お伝えすることにも思い悩み、助けていただいている方々にお会いすることすら辛くなる場合があります。こんな意味での孤独です。
- ・ 要望として1回毎の買物の時間が長くとれば良いなあと思います。遠い方への買物が出来るから。

☆

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。

☆

- ・ 私が留守にしている間、デイサービスのお迎えをしていただいて本当に助かっています。今回の調査で主人に色々話を聞き、又、日常生活を振り返り、ヘルパーさんへの感謝の気持ちを新たにす次第です。私が気付かない所で主人が感じていた事もわかり、良い機会を与えて頂けたと思います。今後もお願いすることが増えていくと思いますがよろしく願い致します。
- ・ 前向きな姿勢が感じられて、とても良い事だと思います。
- ・ 友人からいろいろ話（他社の事）を聞かされますが、私は気持ち良く接して下さり、何にも不満なく、社長さんはじめ皆様に感謝して居ります。有難うございます。これからもよろしく。
- ・ いつも本当にありがとうございます。皆様がお帰りになる時、ごあいさつできない時もあります。失礼お許し下さい。
- ・ ヘルパーさんの給与・待遇等は良くないと聞いています。もっとよい待遇をしてあげて下さい。
- ・ 介護職者の待遇が向上し、無理の無い職業で、向上に努め、有用で充実した職業実感が得られるようになればと希望します。行政の不明、怠慢、独善が最大の障害要因だと思います。
- ・ 毎年ご丁寧な無記名調査、さすが杉並No1の業者さんです。事務の方も素晴らしいし内勤の女性の方も皆言葉使いもT様流というか素晴らしいお話のされ方で信頼できます。心配なのは、人気すぎて、うちの子のように手がかかるし逆にお金にならない子が利用できなくなり、劣悪な業者に預けなくなるとはという日が来たら…と思うと、利用者より家族がダメージ強いです。評判に見合ったスタッフの方の確保を宜しく願います。
- ・ 介護を受ける者と介護者（ヘルパー）との相性もあり、なかなかコミュニケーションが難しい様子です。遠距離の家族としては、この訪問介護で大変助かっております。
- ・ ウォームハート杉並の方はみなさんよい人達でとても感謝しています。
- ・ このような調査は年に1度ぐらい実施されるのはよろしいと思います。
- ・ 大変良い考えだとおもいます。
- ・ サービス変更などEメールを使うと良いかなあと思い、名刺を見るとホームページがあったので開けてみました。楽しませてもらっちゃいました。
- ・ 何かとこまごまと気付き、やさしく処理して下さるヘルパーさんにいつも感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・ なかなかよくやって呉ます。以上。
- ・ 今の時代は年寄りが大変大事にされてます。私は91才なので昔をよく知っていますから…本当に有難う御座居ます。
- ・ 満足しています。
- ・ 大変に良く解りやすく説明を戴きました。従って意味が良く理解出来ました。

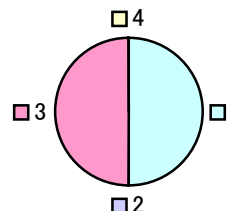
2008年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

【アンケート配布部数】 30 (2008年 8月)

【アンケート回答部数】 22 回答率：73.3%

【アンケート回答者】

1. ご本人様	11	50.0%
2. ご本人様とご家族様	0	0.0%
3. ご家族様	11	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	22	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%

22

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	22	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%

22

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	21	95.5%
2. どちらともいえない	1	4.5%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

21

1

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	21	95.5%
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	4.5%

21

1

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？

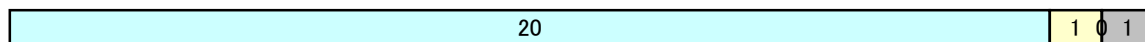
1. はい	20	90.9%
2. どちらともいえない	1	4.5%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	4.5%

20

1 0 1

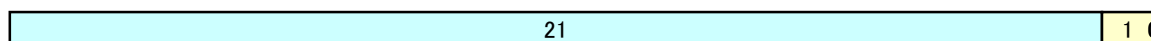
問6. 居宅サービス計画所に組み込まれたサービス内容について満足していますか？

1. はい	20	90.9%
2. どちらともいえない	1	4.5%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	4.5%



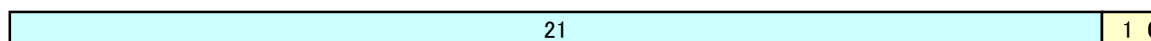
問7. 不満や要望をケアマネジャーに気軽に言うことができますか？

1. はい	21	95.5%
2. どちらともいえない	1	4.5%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



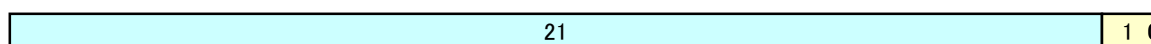
問8. ケアマネジャーは不満や要望にきちんと対応してくれますか？

1. はい	21	95.5%
2. どちらともいえない	1	4.5%
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？

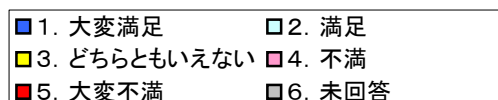
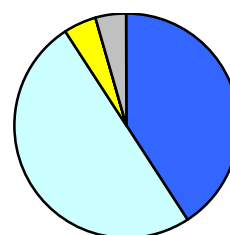
1. はい	21	95.5%
2. どちらともいえない	1	4.5%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



【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	9	40.9%
2. 満足	11	50.0%
3. どちらともいえない	1	4.5%
4. 不満	0	0.0%
5. 大変不満	0	0.0%
6. 未回答	1	4.5%



☆ 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。 ☆

- ・ お話はよく聞いてくれ頼りにしています。
- ・ いつも親切にして頂いています。
- ・ ケアについては大変有難く喜んで居りますが、具合の悪い時は何も出来なくなります。毎回でなくとも少しづつ窓のガラスを拭いて頂けたら…と思う時があります。
- ・ ケアマネージャーの方から大変いろいろなことを学ばせていただいております。いつもとても適切なアドバイスを下さるので助かります。ケアマネージャーのTさんのことは心より尊敬しております。
- ・ 今まで困ったことや希望することを何かとお願いしましたが、その都度こまかく配慮して下さい、速やかに善処していただき感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・ 居宅介護支援のみを利用させて頂いておりますが、大変良く対応して頂き、介護生活の上で大きな力をいただき感謝致しております。
- ・ 若いのに年寄りに対する対応、立派。耳の遠い母には大きな声でゆっくり話して下さったり、デイケアの日程変更をお願いしたら、その日のうちに返事をいただき、とても助かりました。これからも今まで通りの対応よろしく願いします。
- ・ こちらの要望等についてのケアマネジャーの対応は親切丁寧で十分満足しております。
- ・ ケアマネージャーのKさんは大変親切で上品でとても気に入っています。
- ・ 今の所は不満は全く有りません。大変接客も正しく理解してます。

☆ 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。 ☆

- ・ 介護という大変むずかしい仕事に関わっておりますが、ウォームハート杉並の皆様がいらっしやらなかったら、到底できなかったことだろうと思われれます。本当にありがとうございます。
- ・ 自由に書かせて頂きました。何時も有難いと思って居ります。
- ・ 上述の通り、大変ありがたくお世話になっております。今後ともよろしく願い致します。
- ・ 十分です。
- ・ 調査については特に申し上げることはございません。
- ・ 大変親切に説明して戴いて充分満足してます。