

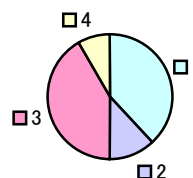
2010年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

【アンケート配布部数】 150 (2010年 8月)

【アンケート回答部数】 84 回答率：52.6%

【アンケート回答者】

1. ご本人様	32	38.1%
2. ご本人様とご家族様	10	11.9%
3. ご家族様	35	41.7%
4. その他・未回答	7	8.3%



問1. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	81	96.4%
2. どちらともいえない	2	2.4%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.2%

81

20

問2. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

1. はい	83	98.8%
2. どちらともいえない	1	1.2%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

83

10

問3. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	81	96.4%
2. どちらともいえない	3	3.6%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

81

30

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	81	96.4%
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	3	3.6%

81

03

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	79	94.0%
2. どちらともいえない	3	3.6%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	2	2.4%

79

302

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	79	94.0%
2. どちらともいえない	3	3.6%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	2	2.4%

79	3 0 2
----	-------

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	82	97.6%
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	2.4%

82	0 2
----	-----

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	78	92.9%
2. どちらともいえない	2	2.4%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	4	4.8%

78	2 0 4
----	-------

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	76	90.5%
2. どちらともいえない	2	2.4%
3. いいえ	1	1.2%
4. その他・未回答	5	6.0%

76	2 1 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？

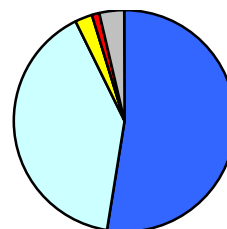
1. はい	69	82.1%
2. どちらともいえない	6	7.1%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	9	10.7%

69	6 0 9
----	-------

【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	44	52.4%
2. 満足	34	40.5%
3. どちらともいえない	2	2.4%
4. 不満	0	0.0%
5. 大変不満	1	1.2%
6. 未回答	3	3.6%



■ 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。 ☆

- ・ 新人育成に関して徹底しているのは、大変感心しています。厳しい位の、会社としてのポリシーが我々利用者サイドにも安心してケアを受けられ、かつ、安定したサービスを受けられるというウォームハートに対しての信頼感につながっていくと思います。当方としましては、御社のヘルパーさんは、どの方も80点以上です。これからも頑張りたいと願っております。ただ毎月の請求書の書式が、少しわかりづらいのでもう少し細かく（例えば延長とかあった場合の）明細を付けていただければ良いと思います。
- ・ どの方もよい方で、いつも感心しています。
- ・ 5月の退院の時は本人・家族共精神的・身体的に大変でしたが病気の進行はありますが歩行など外出も近くは一人で出掛けております。
- ・ ウォームハートさんにはとてもよく対応していただき感謝しております。今の所家族が対応していますが、又お世話になる事と思えます。その節は何卒宜しくお願い致します。
- ・ 現住所に転入以来 ご担当のM様には心から感謝お礼を申し上げます。心が通じ合えるかたです。心もやすまり誠に親切で先手先手とご準備をして頂き、シャワー入浴にも全て安心してお世話になっております。清掃整理も大変きれいにして頂き1DKの整理整頓にお心使いして頂いています。ご担当日の水曜日は毎週で一番の楽しみにしております。その日は気分活力共に体調が大変よくなります。残り少ない私の人生ですがどうぞ安全安心と元気を与えていただけるM様には申し訳ない位にご支援を頂いています。入浴後は買物。郵便局に行っておりまして助かりますので助かりますが、時間があと30分頂きたいとケアマネにも申し入れております。今は要介護2ですが要介護3状態です。身体的支援（目薬さし・薬の服用）等々もこれから増えて欲しいので支援時間を頂けると助かります。御社並びにMさんに重ねて御礼感謝を申し上げます。
- ・ 週2回にして頂けませんか？ヘルパーが次々に変更されるのは困ります。
- ・ いつも感じ良く対応していただき、感謝しております。
- ・ まだ一ヶ月しか経っていないので、その中でとてもよい方で誠実にお仕事をやって頂いております。私共感謝を致しております。
- ・ いつも大変お世話になっております。ウォームハートの名前通りとても温かいこまやかな配慮をしていただき、大満足です。困った時、不安な事にもよくアドバイスも頂け、Sさんをはじめとするチームの方を信頼し、感謝しております。ウォームハートさんなしには自宅介護を続けていくのは不可能と言っても過言ではありません（本人も満足していると言っております）
- ・ 手のかゝる年寄りなのに嫌な顔せず「仕事ですから」と言ってテキパキとしてくださり、大変感謝致しております。食事の摂取量・食べた物、食べなかった物など家族にわかるようにして頂けると食事を作る上でも助かると思っておりますので、その点を考慮していただきたいと考えております。
- ・ 適切な対応をしていただいております。たいへん感謝しています。
- ・ 子供の移動支援サービスを利用中。学校の下校→学童クラブまでの送迎のため子供とヘルパーさんのやりとり、相性などわからず。また、子供からの話もきけないため、具体的な不満や心配等を持っていない。逆に「今日はこんな感じだった」と報告があると助かるが、そのあたりTELでお願いしたいという話もしたが、今現在不明です。
- ・ こちらのスケジュール変更にも気持ちよく対応して頂き感謝しております。
- ・ 訪問介護でも街でお会いした時も挨拶を受ける等、親近感を持てる対応をしていただき感謝しています。
- ・ ウォームハート時間外にどうしても御願したい事が出来た場合は如何様に処置されるのでせうか？
- ・ パソコンの扱い方を教えてほしい。テレビうつらなくなった時、体調が悪くなった時などすぐにかけてくれると助かる。
- ・ 感謝しております。丁寧で行き届いた心配りをしていただき安心しております。
- ・ 「今日はココアをつくってくれたの」とか「紅茶を作ってくれたの」等水分摂取に気を使って下さっていました。感謝しています。
- ・ 別にありません。かへつて私のグチなどをきいてもらっています。これからもお世話になると思っておりますのでよろしくお願い致します。
- ・ とてもこまかい所まで気がついて下さり、満足しております。汗だくで介護している姿を拝見して、頭の下がる思いです。不満とは違いますが、この暑い時ですから、終わったあと、

- 冷たいお水くらいはのんで頂いてもいいのでは…と思います。
- ・ いつも母がお世話になってます。ヘルパーさん皆さんに良くしてもらっていると母も大変喜んでおります。認知症が進んでおり、コミュニケーションが大変かと思いますがこれからも宜しくお願い致します。
 - ・ 介護に入っていく時間帯により、サービス状態を実際に見れないのが現状です。少なくとも私がお会いできるヘルパーさんには、とても感謝しております（不安なことから＝対応の仕方等アドバイスも可）。これからもただ生活の援助という姿勢でなく、利用者の為の総合的介護をプロフェッショナルにさせていただけることを望みます。
 - ・ 朝のTELが8時ごろには通じるように！転送はとどいてはいるかわからない。返送してくれないと。
 - ・ 本人にも家族の者にも明るくマナーにのっとして、心的配慮を感じられる対応をして下さっています。有難うございます。
 - ・ 毎日暑い日が続いておりますがウォームハートのヘルパーさんには本当にお世話になっております。毎日朝30分主人をベットから起こして頂きトイレに連れて行って頂きおむつの取替え床つれの手当てとやさしく手際よくやって頂き本当に感謝しております。気分的に落ち込む事が多い中で私が介護の疲れがピークにならないのもヘルパーさんのおかげです。ケアマネのNさんがウォームをご紹介して頂きNさんにも本当に感謝しております。私の気持ちとしては宝くじでも買った時もし少額でも当せんしてお金が頂ければNさん・ヘルパーさんにお礼に差し上げたい気持ちでいっぱいです。お笑い下さい。
 - ・ いつもとても良くしていただいて心より感謝しています
 - ・ 大変満足して居ます。別にございません。
 - ・ 大変よくやって下さっています。夕方からのヘルパーさんが決められた時間の10分前くらいに帰られるのですが、その分早くいらしてののでしょうか？できればやる事が終わっても、決められた時間までは話し相手でもかまわないので父の相手をして下さるとありがたいと思うのですが、いかがでしょうか。
 - ・ お願いしてまだ日が経っておりませんが本人（主人）も初めから受け入れておまかせしていて安心しております。本人の病状はこれから大変になるかと思いますが宜しく御願い致します。
 - ・ 「来て頂いて介護をして頂けるだけでありがたいと思ってる」と本人が話しています。
 - ・ 利用料請求書に「振込先」が指示してあると助かります。毎日お世話になり感謝しています。今後共宜しく御願い申し上げます。暑い日はまだ続くようですが「ウォームハート」の皆様も御身体を御大切に。
 - ・ いつも誠意が感じられる気持ちの良い態度で接して頂いて有難く思います。体力的に無理になっている所を助けて頂き心強い限りです。又、急な変更にも臨機応変に対処して下さい、感謝しています。私共への要望及びアドバイス等ございましたらサービス実施記録にご記入下さいます様御願い致します。
 - ・ とても助かっています。
 - ・ お世話になってから日は浅いですが、このまま今後とも宜しく御願い致します。
 - ・ 良くして下さいませ。
 - ・ 高齢の私には元気なヘルパーさんの挨拶にパワーをいただいて居ります。高い処に手が届くことが出来ませんので御願い致して助かって居ります。
 - ・ 大変満足しており、信頼しており、感謝している。
 - ・ すべてお世話様になっていて申し訳なく存じます。よろしく御願い申し上げます。
 - ・ トイレ回りの品(オムツ・洗浄用ボールなど)は他の衣類などになるべく触れないようにして下さい(衛生面が心配なので)汚物は必ず新聞の上に置いて処理をお願いします。
 - ・ 最初お願いしたときの方が慣れますと人が新しい人になりました。ただその人々が各々に良さがあってそれは又それでいいと考えてます。
 - ・ いつも大変お世話になっております。仕事をしているので父・母の通院の時間がなかなか取れず、自由契約の料金がもう少し利用しやすい価格だと助かります。今後通院まで介護保険が利用できるようになると良いと思っています。

☆ 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。 ☆

- ・ 利用者からの、目に見えないニーズをたぐる良い手段だと思えます。
- ・ 大変よくして頂いて居ます。
- ・ 私はウォームハートお方々に救われています。
- ・ アンケートの実施、有り難うございます。御貴社の企画実施に敬意を表します。私にとって

は御社にお礼を伝えて頂ける機会でもあります。

- ・今は不満はないが、気分によってその時々であるかもしれないからアンケートは時々やってほしい。会社（私）の方から聞いて欲しい
- ・今後も続けてください
- ・この様な福祉事業は私共弱い者にとっては大変有り難いことでますます充実して行くことを願っております。
- ・毎月定期的にショートステイの予約をNさんに予約を入れて頂き心身とおリフレッシュをする余裕も出てなんとかのり切っております。1日1日を主人とともに大切に生きていきたいと思っております。ありがとうございます。
- ・この様な調査は利用する者の側としてはとてもありがたい事と思えます。皆様の姿勢が感じられ安心してお願い出来ると思っております。
- ・いつもよくして頂き感謝しております。
- ・お返事大変おくれました。横書きはにがてなので。只今のところ全ての点で満足しております。
- ・私としては出来れば夏ではなく春か秋であれば嬉しいです。
- ・一番大切な事は老人の立場になって介護して下さっているかどうかで契約書どおりとかプライバシーとかは私はあまり重要に思ってません。

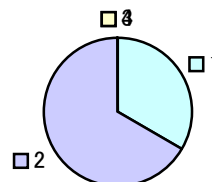
2010年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

【アンケート配布部数】 8 (2009年 8月)

【アンケート回答部数】 3 回答率：37.5%

【アンケート回答者】

1. ご本人様	1	33.3%
2. ご本人様とご家族様	2	66.7%
3. ご家族様	0	0.0%
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	3	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%

3

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	3	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%

3

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	3	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%

3

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	3	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%

3

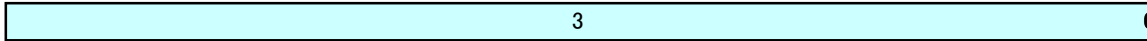
問5. 居宅サービス計画書（ケアプラン）についての説明はわかりやすいですか？

1. はい	3	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%

3

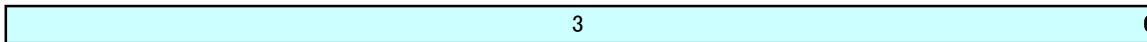
問6. 居宅サービス計画所に組み込まれたサービス内容について満足していますか？

1. はい	3	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%



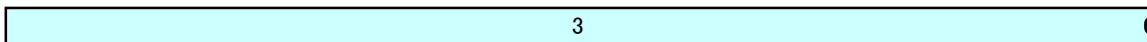
問7. 不満や要望をケアマネジャーに気軽に言うことができますか？

1. はい	3	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%



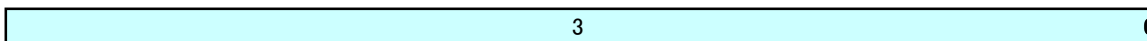
問8. ケアマネジャーは不満や要望にきちんと対応してくれますか？

1. はい	3	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？

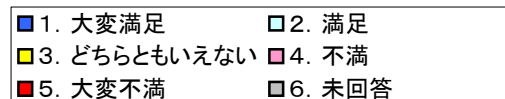
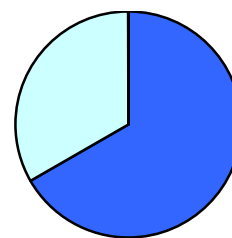
1. はい	3	100.0%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



【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	2	66.7%
2. 満足	1	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。 ☆

- ・ Tさんは若いのに、どうしてこれ程いろいろなことの熟達しているのだろうか…と日頃より感心しています。
- ・ 主人が余り動けない為、こちらがご迷惑をかける事が多く申し訳なく存じます。今後ともよろしく願い申し上げます。

☆ 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。 ☆

- ・ ウォームハートの方々には感謝しています。

2010年アンケート結果検証後の対応内容と改善策

「ヘルパーが変更されるのは困る」

(介護保険：訪問介護サービス利用者ご本人様)

【対応内容】

記名いただいていたため、当該ご回答者様に事情説明と謝罪をさせていただきました。

【改善策】

担当ヘルパーの体調不良・担当ヘルパーの家庭の事情により、短期間の間に複数回担当ヘルパーが交代していました。

やむを得ない事情とはいえ、ヘルパーの変更はご利用者・ご家族様に負担をかけることを十分認識し、事業所としてヘルパーのルート（シフト）作成時にそのことに極力配慮することを徹底いたします。

.....

「電話がつながらない時があり、留守電に残した時、それが伝わっているのかわからない」

(介護保険：訪問介護サービス利用者のご家族様)

【改善策】

営業時間外やスタッフ不在時には、事務所におかけいただいた電話は管理者が持つ携帯電話に転送されます。管理者がその電話に出られない場合、留守番電話で対応させていただきます。

今後、管理者が留守電メッセージを確認した後、必ず電話をおかけいただいた方に対して、そのメッセージを確認した旨を折り返しお電話差し上げて伝えるよう徹底いたします。

.....

「今日はこんな様子だったという報告を電話でお願いしたい」

(障害福祉：移動支援サービスご利用者のご家族様)

【対応内容】

記名いただいていたため、当該ご回答者様に謝罪し、下記の改善策を話し合い、ご了解いただきました。

【改善策】

毎回サービスの様子を担当ヘルパーが実施記録のメモ欄に記載するようにし、特変事項や急を要する事項などがあった場合には、お電話でご報告・ご相談させていただくよう徹底いたします。

.....

「(週1回を)週2回に変更できないか？」

(介護保険：訪問介護サービスご利用者ご本人様)

【対応内容】

記名いただいていたため、当該ご回答者様、ご家族様、ケアマネジャーさんと話し合い、ケアプランについて検討し、現状のままのプランを継続することとなりました。

【改善策】

当該ケースのような内容を、各担当サービス提供責任者が行う毎月のモニタリング時にも把握できるよう努めてまいります。

.....

「食事の摂取量・食べた物と食べなかった物など家族にわかるようにしてもらえると、食事を用意する上で助かるので、その点を考慮してもらいたい」

(介護保険：訪問介護サービスご利用者のご家族様)

【対応内容】

全スタッフ対象に「連絡ノートの記録」について、文書にて指導いたしました。

【改善策】

連絡ノート等、ご家族や関係事業所との連携に用いるものについて、その意義と書き方などを同行学習時にも担当サービス提供責任者から指導するよう徹底いたします。

.....

「請求書に『振込先』が載っていると助かる」

(介護保険：訪問介護サービス利用者のご家族様)

【改善策】

料金お支払方法で『振込』を選択されているご利用者様の請求書について、毎回必ず「振込先口座」を明記(スタンプ押印)することを徹底いたします。

.....

「ヘルパーさんが決められた時間の10分前くらいに帰られているが、決められた時間までいてもらいたい」

(介護保険：訪問介護サービス利用者のご家族様)

【対応内容】

記名があったため、当該ご回答者様に事情説明と謝罪をさせていただきました。

【改善策】

当該ケースに限らず、ルート(シフト)の都合上、予定時刻より早めに入室し、予定時刻より早め退室することや、その反対に予定時刻より遅くなる場合があります。今後、サービス実施記録に正確な入室時刻と退室時刻を記載することを徹底するとともに、時間の変動が事前に想定できるケースについては、前もってご本人様やご家族様にご説明することを徹底いたします。

.....

「時間外にお願いしたい時、どうすればよいか？」

(障害福祉：居宅介護サービスご利用者ご本人様)

【対応内容】

記名があったため、当該ご回答者様に直接ご説明いたしました。

【改善策】

時間外のご要望があった場合、それが制度上可能なものかどうか？緊急性や重要性がどの程度か？他に代わる手段や対応方法はないか？などをその都度検討し、迅速に対応できるよう努めてまいります。

「毎月の請求書の書式がわかりにくい。明細書などはないか？」

(介護保険：訪問介護サービス利用者のご家族様)

【対応内容】

記名いただいていたため、当該ご回答者様に下記の改善策を説明し、ご了解をいただきました。

【改善策】

現在当社で使用しているソフトの性能上、分かりやすい明細書が出力されません。ただし、下図のような、ケアマネジャーさんから交付される「サービス利用票」に近い形式であれば、それを明細書として発行することができます。分かりにくい書式ではありますが、日時・サービスコード・回数・合計単位数などが明記されております。(金額は表記されません)今後この書式でもよろしければ、ご希望の方に対して、この明細書を請求書に添付して送付させていただきます。

サービス予定実績表

平成22年10月提供分

保険者番号		131151		保険者名		杉並区				性別			
被保険者番号				フリガナ				生年月日					
要介護度				被保険者氏名				Tel: 03-3				582	
支援事業所番号				支援事業所名									

提供時間帯	サービス内容	予 実	10月							11月							合計	単位数	請求区分							
			金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木										
10:00-10:30	身1 0.0h-0.5h	予	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	5,588	介護保険		
15:00-15:30	身1 0.0h-0.5h	実	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	5,588	介護保険		
19:00-19:30	身1夜朝 0.0h-0.5h	予	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	8,268	介護保険		
		実	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	8,268	介護保険		
		予定合計																						70回	19,444単位	
		実績合計																						70回	19,444単位	

金額は表記されませんが、基本的に実績欄の合計単位数×11.05円の10%がご請求金額となります。