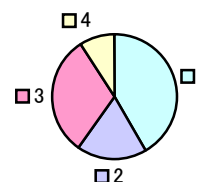


2011年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

【アンケート配布部数】	148	(2011年 8月)
【アンケート回答部数】	77	回答率： 52.0%
【アンケート回答者】		
1. ご本人様	32	41.6%
2. ご本人様とご家族様	14	18.2%
3. ご家族様	24	31.2%
4. その他・未回答	7	9.1%



問1. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	75	97.4%
2. どちらともいえない	1	1.3%
3. いいえ	1	1.3%
4. その他・未回答	0	0.0%

75

110

問2. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

1. はい	76	98.7%
2. どちらともいえない	1	1.3%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

76

10

問3. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	74	96.1%
2. どちらともいえない	3	3.9%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

74

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	74	96.1%
2. どちらともいえない	1	1.3%
3. いいえ	1	1.3%
4. その他・未回答	1	1.3%

74

111

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	75	97.4%
2. どちらともいえない	1	1.3%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.3%

75

101

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	75	97.4%
2. どちらともいえない	2	2.6%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

75

20

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	75	97.4%
2. どちらともいえない	1	1.3%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.3%

75

101

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	71	92.2%
2. どちらともいえない	5	6.5%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.3%

71

5

01

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	68	88.3%
2. どちらともいえない	4	5.2%
3. いいえ	1	1.3%
4. その他・未回答	4	5.2%

68

4

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	69	89.6%
2. どちらともいえない	1	1.3%
3. いいえ	1	1.3%
4. その他・未回答	6	7.8%

69

1

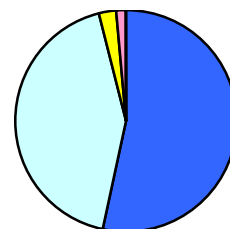
1

6

【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	41	53.2%
2. 満足	33	42.9%
3. どちらともいえない	2	2.6%
4. 不満	1	1.3%
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。 ☆

- ・ 常日頃、冷静且つ適切な行動に感心すると共に感謝しています。ありがとうございます。
- ・ 御社のお仕事ぶりは、どのヘルパーさんの良い意味で大差はなく、安心して任せていられますが、いつも来る人がこれにならなかった時は、出来れば今日は〇〇の代わりに△△が行きますと一報を入れてくれれば有難いです。もっとぜいたくを言ってしまえば当方に関しては程んどお着替のみなので二人位でシフトを組んでやっていただければ助かるのですが…。とにかく仕事が早い方が理想です。ごめんなさい、いつも勝手に言って。利用者に会員番号みたいなを作ったら何か連絡するときとか対応するのが楽になるのでは…。
- ・ いつも来る人は要領がわたってきているので対応がラク。違う人が来て、わかってきているはずの事を聞かれたりすると、説明するのが面倒です。ヘルパーさん同士の申し送りをしっかりして欲しいと思う。
- ・ Mさんは大変有能なヘルパーです。この方に来て戴けるならと思っております。
- ・ 私方に来て下さるお二方共に優秀です。二重丸を差上げます。
- ・ 特にありません。よくやって頂いています。
- ・ 今後もお手数をお掛け致しますが、今まで通りの対応を宜しくお願い致します。
- ・ 唯々感謝です。声をかけながら体を動かすことは本人の苦痛を軽くし、自分の意思を感じるようです。私達の生活を支えて下さっていることを日々感じ、一日でも長く皆様とつながっていただけるよう努めたく願っております。今後共、今のままでどうぞよろしくお願い申し上げます。
- ・ なにも申上げることございません。よくして下さいませ。
- ・ 往診医より質問・指示ある場合、メモをとり適正に処理している。
- ・ 御世話になって居ります。安心しておしゃべりが出来ますので安心して過ごして居ります。これからもどうぞよろしく。感謝しています。
- ・ 利用者本人は、寝たきりで動けませんので、ベッドサイドのテーブル及び、その上に置いてある水飲・テレビ・扇風機リモコン・ティッシュペーパー等は手の届く本人の目前に置いて下さい。くず箆も同じベッドサイド(右側)の下に置いて下さい。よろしくお願い致します。
- ・ K様・S様お二人共すばらしい方でした。本当に有り難くおもって居りますが現在腰を骨折して手術・リハビリと河北リハビリテーション病院に入院して居ります。このあとどうなるか家に帰りますか。老健に移動するかわからないのです。家でのリハビリは無理かと思いますがいまのところわからないのです。
- ・ 現在大変満足して利用させていただいて居り感謝して居ります。現状維持で引き続きよろしくお願い致します。
- ・ 私宅の場合、短時間なのでヘルパーさんは大変です。感謝しております。
- ・ 私共の家庭事情やサービス利用者の状況をよく把握していただいて喜んでいました。先日、サービス提供責任者が変更になるとのお知らせ、不安を感じます。なるべく変更なく末永いつながりを求めます。
- ・ 私の時間は1時間でしたが、今は1時間なのですが30分~15分で帰ってしまう。
- ・ 一切ございません。30分の延長(前後)が可能であれば大いに助かります。何卒何卒要ご検討願います。ご支援を要請時入浴のお世話、掃除(室内)買物、簡単インスタント、食事作り、万が一可能となりましたらケアマネ先生には私より申し出します。
- ・ いつもお世話様になっています。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おねがいします。
- ・ 時間数をもっと増してほしいです。Kさん、Mさんよろしくお願い致します。
- ・ いつも大変お世話になりありがとうございます。週1回の契約ですが楽しみにしております。これからもどうぞ宜しくお願い致します。
- ・ ヘルパーの方の接し方をみて家族が参考になることがあります。
- ・ 認知症が大分進んできた母の現状を確かに把握して、おもねることなく上手に対応して下さい本当に助かっております。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- ・ 大変よくしてもらっています。1つだけ雑巾がけに水をもっと使って流し台で何枚も使ってふきそうじをして頂けたらと思います。さっと洗って下されば(洗濯キで洗いますので)
- ・ ヘルパーが一時的に交替する時など、ヘルパーの研修など(初めての人が現ヘルパーと共にケアに入る時も含め本人にはもちろん告知してあるようだが家族にも連絡してほしい(いつごろから誰が入るかetc。ヘルパー同志が利用者宅で引き継ぎ事項(内容ややり方)を実践しながら行動するのも時間に限りがあるためケアに支障がないように配慮してほしい。前もって事務所で、その人の状態(病気や障害等の理解すること)を周知してから実際のケアに取り組んでほしい。例えば視覚障害の食事介助の仕方、配膳の準備はただトレーに並べておけばよいのではなく、何の料理がどの場所においてあるか、内容や位置確認をきちんと口頭

- で伝えるか手でさわらせる等の配慮が必要。無雑作に置かならばケアの意味なし。
- ・ いつも心のこもったサービスをして頂き感謝しております。ありがとうございます。
 - ・ 担当の方が優しく会話して頂けるので本人はとても気に入っております。現状は満足致しています。このサービスが継続的に続く事を希望致しております。有りがとうございました。
 - ・ ヘルパーさんと親しく話しをしながら楽しく気持ち良く買い物と散歩をさせて頂き心から感謝しています。これからもよろしくお願いします。
 - ・ 学校→学童クラブの移動支援をお願いしています。全くヘルパーさんと顔を合わせることがありませんが、サービス実施記録をととても丁寧にいつも記入して下さいます。移動中の様子がよくわかり、親としてとても安心できます。今後共ぜひお願いします。
 - ・ 気持ち良く仕事をして下さり、満足です。が仕事内容に自由がほしいと思います。無理なお願いをするわけではありません。若い方とお話出来るのはたのしみです。
 - ・ 風邪を引いている時は十分な手洗いとマスクをして、うつさないよう気をつけてほしい。たまに使用後のタオルがそのままに部屋に置きっぱなしなので洗濯置き場においてほしい。
 - ・ いつもとても良くやってくれていて感謝している。
 - ・ いつも温かく、丁寧に接して下さるので、本人も毎回楽しみにして喜んでいきます。また、その日の本人の体調や様子など気をつけて下さって、必要なことはケアマネージャーさんに伝えて下さったりありがとうございます。担当して下さったSさんが退社されなければ、ずっと継続をお願いしたかったです。また機会があればヘルパーさんはウォームハートさんをお願いしたいと思っています。
 - ・ 今後ともよろしくお願いします。
 - ・ いつも細やかなご対応をして下さりまことに有難うございます。伝言用のポストイットを又持ってきて頂けると助かります。
 - ・ とにかく我々ができない部分＝我々の見えない部分をお任せしているのには、絶対的な信頼関係が欠かせないと思うのです。親が対応に不安を感じたらお任せできない。その点についてウォームさんは、私のいない所での対応を第三者から聞いて「可愛がってもらっている」とか「すごくM君が甘えている」とか「すごく親切で6年間一度も遅刻等のミスもない！」で本当に安心しています。又、バースデーカードや年賀状もかかわっている皆さんが自筆でコメントをMに対して書いて下さり、心あたまるサービスに脱ぼうです。

☆

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。

☆

- ・ 人間が行って形のないサービス、目に見えないサービスをするのだから、会社としてもヘルパーさん達が果たしてちゃんとやってくれているのかを把握したいのだと思います。そのへんは大丈夫だと思いますが、こればかりは介護する側、される側、そしてその家族、全て人間だからお互いの相性というのもあると思います。きちんと仕事をしてもらえば評価も低くなるむずかしいところだと思います。がんばってネ！
- ・ そちらのヘルパーの方は全員いい方が揃っておられます。すべての点で問題ありません。
- ・ 前略、日頃はMさまが大変ご親切にご支援頂いており心よりお礼感謝申し上げます。どうぞ今後におきましてM様でお願いします。私のストレスを解消して頂いております。常に感謝合掌
- ・ 期間を決めて調査は必要と思います。これもサービスの一つだと思います。
- ・ 先日までお世話になっておりましたK・Mの姪のAです。今叔母はJ病院でお世話になっておりますが、自宅在宅中は皆様に大変良くしていただき心から感謝しております。スタッフの皆様に暮々もよろしくお伝え下さいませ
- ・ いつもお世話になり、ありがたく思います。返信が遅れてすみませんでした。
- ・ 利用者である母は介助して下さるヘルパーに感謝しています。ありがとうございます
- ・ ヘルパーさんと顔を合わせることがないので答えにくい設問がありました。問②③⑤⑦
- ・ 大変よいことです。これが少しでも実るとうれしいですが、御苦労様です。今後共よろしく。
- ・ これからもアンケート続けて、そして他の障害児の親御さんにおしえてあげてほしいです。安心できる事業所がある事を！私も実はHPのファンでチェックしています！いつかMが落ち着いたらヘルパー資格としてウォームさんで働かせて貰いたい位です。

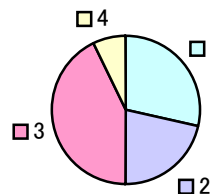
2011年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

【アンケート配布部数】 28 (2011年 8月)

【アンケート回答部数】 14 回答率： 50.0%

【アンケート回答者】

1. ご本人様	4	28.6%
2. ご本人様とご家族様	3	21.4%
3. ご家族様	6	42.9%
4. その他・未回答	1	7.1%



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	14	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%

14

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	14	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%

14

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	14	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%

14

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	14	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%

14

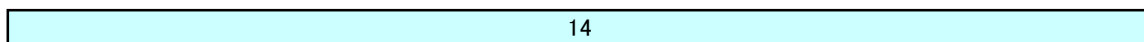
問5. 居宅サービス計画書（ケアプラン）についての説明はわかりやすいですか？

1. はい	14	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%

14

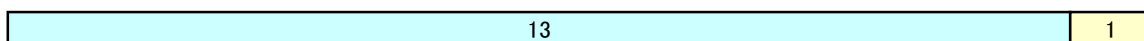
問6. 居宅サービス計画所に組み込まれたサービス内容について満足していますか？

1. はい	14	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%



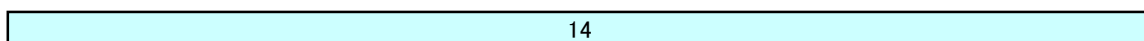
問7. 不満や要望をケアマネジャーに気軽に言うことができますか？

1. はい	13	92.9%
2. どちらともいえない	1	7.1%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



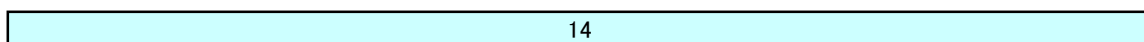
問8. ケアマネジャーは不満や要望にきちんと対応してくれますか？

1. はい	14	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？

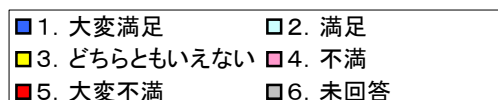
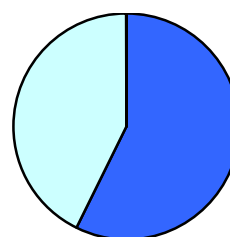
1. はい	14	100.0%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



【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	8	57.1%
2. 満足	6	42.9%
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。 ☆

- ・ 介護に関し、情報が電話だけでなくメールによる方法により適時適切に伝えられるので、介護活動が円滑に行われているので安心して居られます。
- ・ デイサービスで上等です。ヘルパーさんも上等です。
- ・ よく話をきいてくれて、問題点を指摘してくれます。「そうしてみようかな」と言う点がいくつかありました。また、いろいろな例をみていらっしゃるので、その情報を聞くことができ参考になりました。
- ・ 自宅に来て頂くといろいろふだんの事など話をしてしまい貴重なお時間をおしゃべりを聞いて下さるので何時も申し訳ないと思っております。グチの聞き役感謝して居ります。
- ・ いつも大変お世話になっておりますので助かります。これからも宜しくお願いします。
- ・ こちらからお願いすることに、対応がとても早くて助かっています。これからも宜しくお願い致します。
- ・ いつもいろいろとおはなしを聞いて下さりありがとうございます。介護をすることで自分の財産のすべてを失い、時間を失い、死ぬことと背中合わせに生きてきたように思います。認知症の母との間では多くを学び、母と私の間にはひとつの接点ができてきました。しかし介護にあまり深く関わらず自分への人生だけをいきている他の家族との関わりに大きな歪みがあることを実感しています。
- ・ いつも迅速に丁寧に細かいことまでご配慮いただき、大変助かります。ありがとうございます。おかげさまで、本人も家族も安心して毎日がすごせるようになりました。これからもまだまだご迷惑おかけすることもあるかもしれませんがよろしくお願ひいたします。
- ・ 大変に感謝致して居ります。

☆ 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。 ☆

- ・ 無記名だと、どのケアマネジャーさんのことか分からないと思いますので、どのように判断されるおか、気になります。