

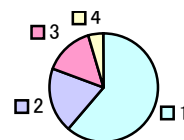
2012年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

【アンケート配布部数】 126 (2012年 8月)

【アンケート回答部数】 67 回答率： 53.2%

【アンケート回答者】

1. ご本人様	41	61.2%
2. ご家族様	13	19.4%
3. ご本人様とご家族様	10	14.9%
4. その他・未回答	3	4.5%



問1. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	66	98.5%
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	0	0.0%

66

10

問2. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

1. はい	66	98.5%
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	0	0.0%

66

10

問3. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	63	94.0%
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	2	3.0%

63

2 0 2

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	94.0%
2. どちらともいえない	2	3.0%
3. いいえ	1	1.5%
4. その他・未回答	1	1.5%

63

2 1 1

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	65	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%

65

2 0

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	65	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%

65

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	67	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%

67

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	57	85.1%
2. どちらともいえない	6	9.0%
3. いいえ	1	1.5%
4. その他・未回答	3	4.5%

57

6

1

3

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	57	85.1%
2. どちらともいえない	4	6.0%
3. いいえ	2	3.0%
4. その他・未回答	4	6.0%

57

4

2

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	54	80.6%
2. どちらともいえない	6	9.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	7	10.4%

54

6

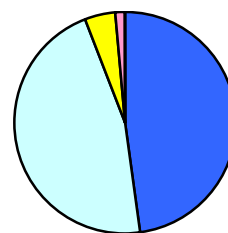
0

7

【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	32	47.8%
2. 満足	31	46.3%
3. どちらともいえない	3	4.5%
4. 不満	1	1.5%
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。 ☆

- ・ いつも親切、ていねいに対応して頂き感謝しています。
- ・ 作業時間を短くされることは困ります。
- ・ いつもご親切に対応していただいて、感謝しております。世話のやける介護の仕事ですが、優しい声かけ等で接していただけます。家族の私などは乱暴な言葉かけや不適切な接し方をしていますが、ヘルパーさん方の働きかけは、お仕事以上に奉仕のお気持ちから出てきているものと思われます。介護される者として、ヘルパーさんが来てくださることは、大変にありがたく、喜んでおります。
- ・ 戸嶋氏、ご自身の強い信念の元、それらを安心して託せるスタッフに恵まれていると思います。人材を育てるのは大変な事だし、行き届いた介護サービスを持続するには、やたらに事業内容を広げる事は難しいでしょうが、できれば例えば物品の扱いや入浴サービスなんかもしてくれたら、ぜひ利用していきたいと思います。それから、これは余計なお世話でしょうか、ユニフォームをイメージチェンジしたら如何でしょうか。ヘルパーさん=ポロシャツというイメージが強いので、ウォームハートさんらしいポロシャツでもかっこいいデザインや色で、スタッフのみなさんが”ウォームハート”という看板を今以上に誇りをもって移動できるといいのでは…。すみません。
- ・ 最初の頃、サービスが終わって帰られる時に「〇〇様、御苦労様でした」とあいさつされ驚きましたが、その内「〇〇様お疲れさまでした」に変わりました。これで良いと思います。言葉使いは正しくお願いします。(丁寧語や謙譲語。敬語の使い方は難しいと思いますが)時々、床に汗と思われる水滴が見られます。汗はしみになりますので、良くふきとって欲しいと思います。上記の指摘は細かいことで、貴社のヘルパーさんにはとてもよくしていただいている感謝しています。こんな良い方にめぐり会えて幸運だと思っています。技術的にもハイレベルで安心してまかせられます。人柄も良いですね。今後共よろしくお願いします。
- ・ 礼儀正しく好感が持てる態度のヘルパーさんが多く、安心してお願いする事が出来、有難い限りです。今後共お世話をおかけしますが、よろしくお願いします。
- ・ いつもやさしく丁寧に戴いて感謝して居ります。老化により毎度同じ事を云っているのに、いつも心よく応答して戴いている事、特に昨今反応が遅くご迷惑をかけて申し訳なく思っています。良いヘルパーさんに来て戴いて心に安らぎを感じ、一刻幸を感じています。
- ・ ヘルパーさんのMさんは2年有余の最古参のヘルパーさんです。①親切②良く話しを聞いてくれます(訪問日はストレスが解消できる)。③積極的に支援介護をしてくれますので友人のような気持ちでなんでも話ののってくれます。必ずハイと云う返事を頂けます。④私にとって友人と思っています。心から感謝。ありがとうございます。⑤私の患者性格(短所)を良く知りつくして、私が反省感謝する事が多いです。⑥Mさんをご派遣頂き事務所にお礼を申しあげます。ありがとうございます。今後共に宜しくお願いします。⑦毎年の誕生日にはカードをプレゼントしてくれます(女性の方と2人の心暖まる親切、はげましのカードで感動しています)
- ・ 仕事をやってない。やってもらいたい事はやって下さらない。
- ・ 本人がとても信頼して満足しています。家族もそのことでとても助けられています。現状にとっても感謝しています。
- ・ 来宅しているヘルパーさんの中には仕事が中途半端に終えている様に見受けられる時がある
- ・ 80代後半に認知症を発症した母がお世話になっています。本人の現役(?)時代には恐らく“ヘルパー”などという職業は(多分)なかったでしょうから、こういう状態になって、いくら「ヘルパーさん」について説明しても理解できないでしょうし、理解してもらうことをあきらめています。でもそんな母が「良い方達でよかった」といつも云い、何の不安も感じずにお世話になっているというこの現実がすべてであり、何も申し上げる事はありません。ただ感謝しております。週に数回でも今は“絶対安心”という時間がすごせるのは、家族にとっても嬉しい限りです。
- ・ 現在受けているサービスは買い物をしなければならないという制限つきですが、買い物をしなくても外出の付き添いをしてくれる様になれば、もっと嬉しいです。
- ・ 電話やメールでの対応はいつもよく気持ちよく下さり、ありがとうございます。だんだん年を重ね、今までできていたことが少しずつできなくなってまいりますが、今まで同様、どうぞこれからも暖いお気持ちで接して下さいますようお願いいたします。
- ・ あんまりふみこまないこと。慣れるまで。
- ・ 身内友人等に随分早く別れ淋しい思いを致しております。御三方、Sさん、Yさん、Tさんに私は甘えさせて戴き、明日のエネルギーを戴いて、とても感謝しております。今後とも宜しく御願い致します。私は自転車ごぎも両足がくるくるこげぬ様になっており、時に依って交代に動く時もありますが、不自由になって参りました。土曜の貴重な日でございますが少しでも助けて戴きたく御願い致します。

- ・ 特にありません。いつも良くケアして頂き感謝しております。これからも宜しくお願いします。
- ・ 一生懸命やって戴いてます
- ・ 大変満足
- ・ お忙しいのに私のぐちとか聞いて下さり、とてもよい関係にあります。今後も宜しくお願い致します。1点だけお願いしたい事。そうきんがけに、もっと水を使って下さい。2階にも洗面台があるので使って下さい。
- ・ 大変良くして頂いて感謝して居ります。
- ・ 介護拒否が少々ある母ですが、いつもにこやかに根気強く対応して頂き、大変感謝しております。他事業所と比較して、サービス面においても柔軟に対応してくださっていると実感します。不満点はありません。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・ いつも一生懸命やって頂き、感謝しております。
- ・ 一人暮らしの父の家を訪問していただいています。いつも家の中が汚れているのを、とてもきれいにしていただき、又、父の体調面でも、とても良く気使っていただき、私達家族よりも良く知ってもらって、本当に助かっています。みなさん来ていただける方が若い方なのに汚れ物の始末等、本当に頭が下がります。ありがとうございます!!
- ・ 大変満足
- ・ 爪切りなどチェックしてマメに切ってあげてほしいです。
- ・ すべて満点。クレームをつけること全くなし。サービスの永続を希望する。

☆

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。

☆

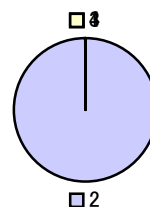
- ・ 色々な事に相談にのってくれます。ありがたくおもっております。
- ・ アンケートがよい方に活用されるようお願い致します。
- ・ 利用者がこのような機会を与えられることはとても良いことだと思います。これからも定期的をお願い致します。
- ・ 問8のヘルパー間での連絡という項目ですが、細かい点でのお願い事は、どの程度伝達されているかわからないので、その都度お願いする様にしていますが、ヘルパーさん同志の連絡メモの様な物があるのでしょうか。
- ・ 今迄通りで良い。
- ・ 買物先の情報を今少し頂ければ助かります。事業所として社員の皆様に情報やマニュアルを作成して(荻窪区内)差し上げれば職員さんも助かります(5W1H P.D.C)事務所間でのインフォメーションやコミュニケーションを大切にして下さい(2、3ヶ月に1回位ミーティングを是非)
- ・ やってほしい事をやってほしい
- ・ 何時も御世話になりましてありがとうございます。感謝致しております。
- ・ 我家は何も苦情・意見等ございませんが、何かもし出てきても、きっと誠実なご対応が頂けると信じております。介護事業所の名称にCoolという単語が使われているのは、とても珍しいですね。英語力がとぼしく、一瞬、cool=冷たい?と誤ってしまいましたが、冷静ということですね。Cool head Warm heart=認知症の親を介護するのに必要な心構えですね
- ・ いつもどの方も皆笑顔でいらして下さるのが嬉しいです。
- ・ 感謝して居ります
- ・ 利用者の意見・希望を伝えられる機会があるのはすばらしいことと思います。

2012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】 27 (2011年 8月)
 【アンケート回答部数】 13 回答率： 48.1%

【アンケート回答者】

1. ご本人様	0	0.0%	
2. ご家族様	13	100.0%	
3. ご本人様とご家族様	0	0.0%	
4. その他・未回答	0	0.0%	



問1. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	13	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%	

13

問2. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

1. はい	13	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%	

13

問3. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	13	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%	

13

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	12	92.3%	
2. どちらともいえない	1	7.7%	
3. いいえ	0	0.0%	
4. その他・未回答	0	0.0%	

12

1

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	13	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%	

13

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	13	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%

13

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	12	92.3%
2. どちらともいえない	1	7.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

12

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	10	76.9%
2. どちらともいえない	3	23.1%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

10

3

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	9	69.2%
2. どちらともいえない	3	23.1%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	7.7%

9

3

0

1

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	11	84.6%
2. どちらともいえない	1	7.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	7.7%

11

1

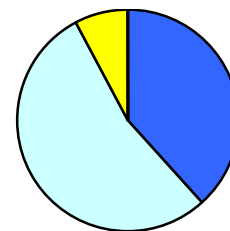
0

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	5	38.5%
2. 満足	7	53.8%
3. どちらともいえない	1	7.7%
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。 ☆

- ・ 個々のヘルパーさんに対して、大きな不満はありませんが、結局～時からしか対応できないという理由であまり使えない。飲み物代、交通費をどうしているか、不とうめいで、どこへ行って来たという報告もあまりないようです。支援計画もきちんと立ててはいず、自宅→〇、学校→〇等の送迎ならまかせられるが、長時間のサンボ、どこかお店には行って食事をとる等のサービスには不安があります。有意語のない、逃走癖のある子なので、声かけ、信号待ち等どうしているのか心配しています。
- ・ 子どもの移動支援でお世話になっております。定期的に同じヘルパーの方についていただき子どもも安心しています。ヘルパーさんによっては送迎中の様子をこと細かに報告して下さりとても助かっております。
- ・ いつも臨機応変に対応していただいており、現状不満はありません。引き続きお願いしたいと思っています。
- ・ 長い間お世話になっております。子供の特徴を良く理解してくださり、支援やアドバイスしてくださり感謝しています。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 今は補助が出ている範囲内の利用ですが、将来的には自費でお願いすることになる部分もあるかと思っています。
- ・ ①土日もお願いしたいのですが、ヘルパーさんが足りません。②ヘルパーさん皆様とてもやさしく接して下さってありがたいです。③1ヵ月に何日かダメな日があるのが残念です。
- ・ 他の事業所で、ヘルパーさんに直接または事業所携帯メールアドレスにて連絡がとれる所があり、便利です。迎えに遅れたりした時は、特に直接ヘルパーさんからどうなっているのか様子を聞きたいと思いました。特別な時はすぐ親に直接連絡してください。
- ・ いつも子供がお世話になり本当に有難うございます。そしてとても優しく丁寧な対応をしてくださり、本当に感謝しております。子供もヘルパーさんが大好きで(学校から)帰り道もとても楽しそうです。これからも宜しくお願い致します。

☆ 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。 ☆

- ・ 今まで、不満は聞いていてくれたかもしれませんが、具体的に利用者のサービスに対して積極的に支援しようという態度が感じられない。お金をとるだけとって報告してきて、今さらこのようなアンケートをとる意図がわかりません。「まだ～から連絡が来ず、わからない」という言い訳が多かったように思います。
- ・ 外部評価をされるのであれば、結果を受けてどのように利用者にフィードバックされるのか明確にさせていただきたく思います。
- ・ 利用回数がまだ少なくよくわかりませんが、今までは良いヘルパーさんが来てくださっています。

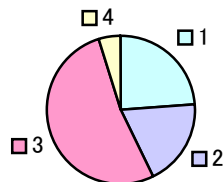
2012年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

【アンケート配布部数】 40 (2012年 8月)

【アンケート回答部数】 21 回答率： 52.5%

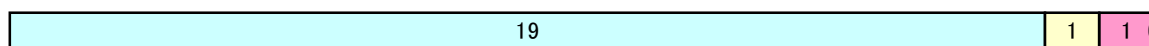
【アンケート回答者】

1. ご本人様	5	23.8%
2. ご本人様とご家族様	4	19.0%
3. ご家族様	11	52.4%
4. その他・未回答	1	4.8%



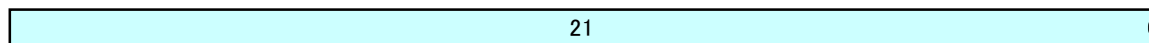
問1. ケアマネジャーは月に1回ご自宅に訪問していますか？

1. はい	19	90.5%
2. どちらともいえない	1	4.8%
3. いいえ	1	4.8%
4. その他・未回答	0	0.0%



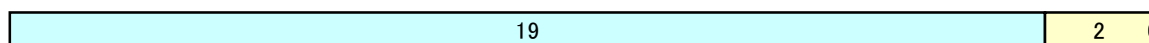
問2. ケアマネジャーは礼儀正しく丁寧に対応していますか？

1. はい	21	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%



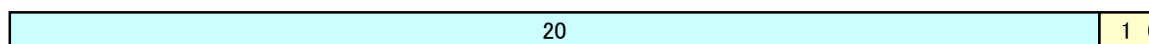
問3. ケアマネジャーはお客様の状況や要望について、よく話を聞いてくれますか？

1. はい	19	90.5%
2. どちらともいえない	2	9.5%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



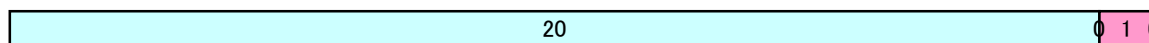
問4. ケアマネジャーはお客様のプライバシーに配慮していますか？

1. はい	20	95.2%
2. どちらともいえない	1	4.8%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



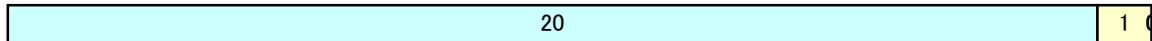
問5. 居宅サービス計画書（ケアプラン）についての説明はわかりやすいですか？

1. はい	20	95.2%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	1	4.8%
4. その他・未回答	0	0.0%



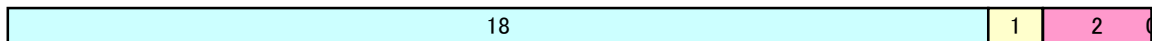
問6. 居宅サービス計画所に組み込まれたサービス内容について満足していますか？

1. はい	20	95.2%
2. どちらともいえない	1	4.8%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



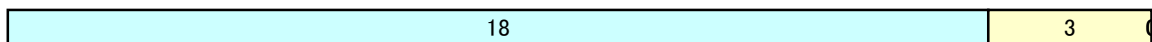
問7. 不満や要望をケアマネジャーに気軽に言うことができますか？

1. はい	18	85.7%
2. どちらともいえない	1	4.8%
3. いいえ	2	9.5%
4. その他・未回答	0	0.0%



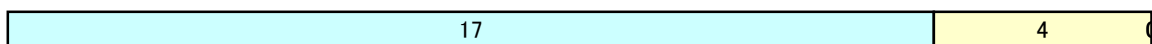
問8. ケアマネジャーは不満や要望にきちんと対応してくれますか？

1. はい	18	85.7%
2. どちらともいえない	3	14.3%
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？

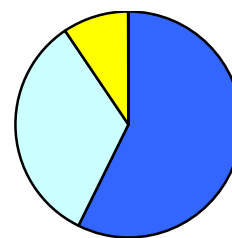
1. はい	17	81.0%
2. どちらともいえない	4	19.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



【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	12	57.1%
2. 満足	7	33.3%
3. どちらともいえない	2	9.5%
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。 ☆

- ・ 対応して頂いてます。ありがとうございます。
- ・ どんなことでも相談でき、またいつもきちんとそれを聞いて頂けるので本当に感謝しています。適切なアドバイスを下さったり、一緒に考えたりして下さるので、とても信頼でき、ありがたく思っています。
- ・ いつもとてもお世話になっております。Mさんにはとてもいねいな言葉使いと態度で対応していただいております。メールでの連絡が多いので、私もなるべく連絡の返事などをまめにしたいと思います。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・ 月1回はきていません
- ・ 何時も明るく礼儀正しく感心しています。高齢の私共夫婦にとっては、わかりやすく話していただいておりますので、月一度の訪問は待ち遠しい位です。気楽に話をさせていただいています。主人が認知症ですので頼りにしています
- ・ 必要な時電話を入れても留守電となり、すぐその場で返事がもらえないのに困る事がある。何時間かして電話がかかって来ても間に合う事も間に合わない事があるのが少々不満です。約2ヵ月近く暑中見舞も残暑見舞もなく不安をおぼえます。
- ・ 何時も気持ちよく対応して下さいありがとうございます。連絡致したくお電話を致すとどの方も気持ちよく丁寧に対応して頂き感謝して居ります。
- ・ 本人だけでなく家族にも一言かける言葉で傷つく事があります。想像力を働かせてやさしい言葉をかけるのは難しい事です。
- ・ 特にございません。今後共、どうぞ宜しくお願い致します。
- ・ とても親切に対応して頂いているので安心しています。
- ・ 何事もすぐに対応して下さい助かっています。今のままで充分です。

☆ 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。 ☆

- ・ アンケート調査はとても良いことだと思います。このような前向きな姿勢は素晴らしいと思います。
- ・ 意見はございません。よろしくお願い致します。
- ・ 返事を書く事にかなりとまどいました。なかなか本音は云えません
- ・ 普段、本人にしても家族にしてもサービスを受ける側は要望でもクレームでも言いにくいものなので、時々のアンケートはありがたいと思います。

2012年アンケート結果検証後の対応と改善策

「仕事をやっていない。やってもらいたい事はやって下さらない」

(介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様)

【対応内容】

やってもらいたい事をやっていないとの事、誠に申し訳ございません。
無記名のご回答でしたので、直接のご説明と謝罪は出来ておりません。

【改善策】

介護保険サービスの場合、訪問介護としてできる業務には制限がございます。ケアマネジャー様と作成されるケアプラン以外の事は出来ない事になっておりますし、医療行為など法律で禁止されている事もございます。

このようにお客様の「やってもらいたい事」によってはご希望に添えない場合もございますが、皆様のご希望を極力汲み取る事が出来るようスタッフ一同に周知致しました。

もちろんお客様から当事業所のサービス提供責任者もしくは管理者までご相談いただいても結構です。

.....

「来宅しているヘルパーさんの中には仕事が中途半端に終わっている様に見受けられる時がある。」

(介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様)

【対応内容】

無記名でのご回答で、ご回答者様に対して直接のご説明は出来ていません。申し訳ございませんでした。

【改善策】

弊社では基本的に、チームケアでサービスを提供し、つまり一人のお客様に対して複数のヘルパーが交代で担当いたしております。

その為、ヘルパー間で差が出ないようにサービス内容やその手順の統一を図っておりますが、今後もより一層強化して、ヘルパー間での情報の共有と、技術の統一の為にスタッフミーティングを継続的に行い、ヘルパー毎にサービスの差が出ないように徹底してまいります。

.....

「身内友人等に随分早く別れ、淋しい思いを致しております。来ていただいているヘルパーさん達に私は甘えさせて戴き、明日のエネルギーを戴いてとても感謝しております。今後とも宜しく御願い致します。私は自転車こぎも両足がクルクルこげぬ様になっており、時に依って交代に動く時もありますが、不自由になって参りました。土曜の貴重な日でございますが少しでも助けて戴きたく御願い致します。」

(介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様)

【対応内容】

ご希望通りにヘルパーが用意できていないとの事、誠に申し訳ございません。

【改善策】

スタッフに限りがある為、すぐにご希望に添えない場合がございます。できる限り皆様のご希望に添えますよう、今後も人材の確保等、スムーズなサービス提供を可能とする様々な取り組みを行って参ります。

「最初の頃サービスが終わって帰られる時に、「〇〇様、御苦勞様でした」とあいさつされ、驚きましたが、その内「〇〇様お疲れさまでした」に変わりました。これでいいと思います。言葉使いは正しくお願いします。（丁寧語や謙讓語。敬語の使い方は難しいと思いますが・・・。）時々、床に汗と思われる水滴が見られます。汗はしみになりますので、良くふきとって欲しいと思います。

（介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様）

【対応内容】

無記名でのご回答で、ご回答者様に対して直接のご説明と謝罪は出来ていません。申し訳ございませんでした。

【改善策】

特に夏場などはどうしても汗を床に落としてしまう事があります。もちろん毎回拭き取るように指導させて頂いておりますが、今後も同じことが起こらないようにその指導等を徹底いたします。また敬語等の言葉遣いについて、次回研修会（2012年11月）『接遇マナー』において、「敬語と言葉遣い」について重点を置いて学習してまいります。

.....

「現在受けているサービスは買い物をしなければならないという制限つきですが、買い物をしなくても外出の付き添いをしてもらえるようになればもっと嬉しいです。」

（介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様）

【対応内容】

無記名でのご回答で、ご回答者様に対して直接のご説明は出来ていません。申し訳ございませんでした。

【改善策】

介護保険のサービスの場合、訪問介護で私共ができる業務には制限がございます。ただ、このようなお客様のニーズをサービスに反映させられていないこと、誠に申し訳なく思います。お客様のニーズを極力汲み取れますよう、スタッフ一同に周知致しました。また、当事業所では自費のサービスもご用意しておりますので、ご利用の際は当事業所のサービス提供責任者または管理者までご相談頂ければと思います。

.....

「問8のヘルパー間での連絡という項目ですが、細かい点でのお願い事はどの程度伝達されているかわからないので、その都度お願いする様にしていますが、ヘルパーさん同士の連絡メモの様なものがあるのでしょうか？」

（介護保険：訪問介護サービス 利用者様）

【対応内容】

無記名でのご回答で、ご回答者様に対して直接のご説明は出来ていません。

【回答】

連絡事項はそれを受けたヘルパーから事業所（主にサービス提供責任者）に口頭もしくは電話・メールで情報が入り、それをサービス提供責任者が関係スタッフ全員にメールで情報が入り、それをサービス

「月一回はきていません」

(介護保険：居宅介護支援サービス 利用者ご本人様)

【対応内容】

無記名でのご回答で、ご回答者様に対して直接のご説明と謝罪は出来ていません。

該当ケアマネジャーも分からない為、全ケアマネジャーの記録を直近の1年分再確認しました。

しかし指摘されたケースが見当たらず、全ケアマネジャーが全担当顧客宅に毎月訪問していることを確認いたしました。(モニタリングシートと支援経過記録と業務日報の照合、利用票の日付と押印の確認と口頭による確認)

【改善策】

記録の記載を確実に継続して行うとともに、利用者ご本人様に「来ていない」印象を与えないような支援の方法をそれぞれに考えて対応いたします。(例：ご自宅のカレンダーに訪問日を記入する。次回訪問予定日にしるしを付けておく。など)

.....

「必要な時に電話を入れても留守電となり、すぐにその場で返事がもらえないのに困る事がある。何時間かして電話がかかってきても、間に合う事も間に合わない事があるのが少々不満です」

(介護保険：居宅介護支援サービス 利用者ご家族様)

【対応内容】

無記名でのご回答で、お客様を特定する事は出来ませんが、話し合いの結果、非常勤ケアマネジャーが担当しているケースで、そのケアマネジャー個人所有の携帯電話に連絡をされているものと推察しました。当該ケアマネジャーがお客様にお伝えしている個人の携帯電話でつながらない場合は、事業所の電話にご連絡いただくよう担当ケアマネジャーから各お客様に依頼いたしました。

【改善策】

非常勤ケアマネジャーと事業所(常勤ケアマネジャー)との連携を密に行い、情報を共有することで、お客様からの連絡をケアマネジャー個人でなく事業所として対応できるようにいたします。

.....

「本人だけでなく、家族にも一言かける言葉で傷つく事があります。想像力を働かせてやさしい言葉かけるのは難しい事です」

(介護保険：居宅介護支援サービス 利用者ご家族様)

【対応内容】

無記名でのご回答で、ご回答者様に対して直接の謝罪は出来ておりません。申し訳ございませんでした。このご回答を真摯に受け止め、全スタッフに周知いたしました。

【改善策】

次回研修会(2012年11月)『接遇マナー』において、「言葉の配慮」「想像力」について重点を置いて学習して、その意識を高めてまいります。

「返事を書く事にかなりとまどいました。なかなか本音は云えません」

(介護保険：居宅介護支援サービス 利用者ご本人様)

【対応内容】

無記名のご回答で、ご回答者様に対して直接の謝罪やご説明は出来ていません。

無記名アンケートであっても“本音が云いにくい”というご意見を認識したうえで、アンケート結果を検証いたしました。

【改善策】

毎月のモニタリング訪問時に丁寧なコミュニケーションを図り、普段から言いやすい関係づくりに取り組むとともに、このアンケートとは別に、ご意見や苦情などお伝えいただく仕組みを新たに検討して参ります。

.....

「他の事業所でヘルパーさんに直接、または事業所携帯アドレスにて連絡がとれるところがあり便利です。迎えに遅れたりした時は特に直接ヘルパーさんからどうなっているのか様子を聞きたいと思いました。特別な時はすぐ親に連絡してください。」

(障害福祉：移動支援サービス等 利用者ご家族様)

【対応内容】

ご回答者様に謝罪いたしました。また、より迅速に対応できる連絡体制を整えて、それを徹底することをお伝えいたしました。

【改善策】

障害福祉サービス専用のメールアドレスを作障害福祉サービスしました。このアドレスに送信いただいたメールは事業所内のパソコンで確認できるとともに、3ヶ所の携帯電話等に自動的に転送される仕組みとなり、より迅速に対応できるよう心掛けてまいります。

また、電話についても、ご利用者様⇄事業所⇄スタッフの連携をスムーズに行い、極力 タイムラグを短くして迅速な対応を目指すとともに、やむを得ない緊急事態の場合については、スタッフから直接連絡させていただき、ご利用者様及びご家族様に余計な負担や不安を与えぬよう対応させていただきます。

『ウォームハート杉並』障害福祉サービス部門
メールアドレス：w-heart-s@coolhead.co.jp
電話番号：03-6861-3522

.....

「土日をお願いしたいのですが、ヘルパーさんが足りません」「1ヶ月に何日かダメな日があるのが残念です」

(障害福祉：移動支援サービス等 利用者ご家族様)

【対応内容】

ご希望にお応えできず申し訳ございませんでした。担当ヘルパーをもう1名増員し、極力ご希望に添えるように改善いたしました。

【改善策】

これからも、できる限り皆様のご希望に添えますよう、今後も人材の確保等、スムーズなサービス提供を可能とする様々な取り組みを行ってまいります。

「〇時からしか対応できないという理由であまり使えない。」「飲食代、交通費をどうしているか不透明で、どこに行ってきたかという報告もあまりないようです。」「支援計画もきちんと立ててはいず、自宅→〇〇、学校→〇〇等の送迎なら任せられるが、長時間のサンポ、どこかお店に入って食事をとる等のサービスには不安があります」

(障害福祉：移動支援サービス等 利用者ご家族様)

【対応内容】

無記名のご回答で、ご回答者様に対して直接の謝罪はできていません。申し訳ございません。

【改善策】

対応できる時間が限られている点について、大変申し訳ございません。今後も人材の確保を含め、ルート（シフト）の調整など、ご要望に合わせたサービス提供を可能とする取り組みを行って参ります。

金銭の取り扱いについて、より一層徹底し、サービス実施記録のメモ欄に、サービス中に使用した金額とその内容を分かるように記載いたします。

支援計画について、レギュラーのサービス、臨時のサービスともに、計画を立ててからサービスにあたるよう徹底してまいります。（本年中に「サービス計画書」のフォーマットを見直します。）

.....