

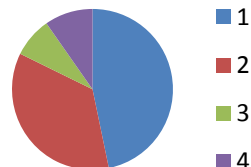
## 2013年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

【アンケート配布部数】 127 (2013年 8月)  
 【アンケート回答部数】 62 回答率： 48.8%

●このアンケートに回答される方についてお尋ねします。

問1. ご回答下さる方はどなたですか？

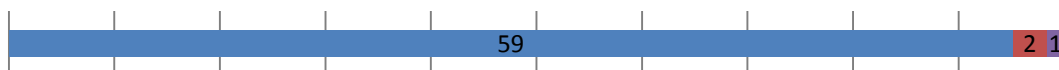
1. ご本人様	29	46.8%
2. ご家族様	22	35.5%
3. ご本人様とご家族様	5	8.1%
4. その他・未回答	6	9.7%



●ヘルパーについてお尋ねします。

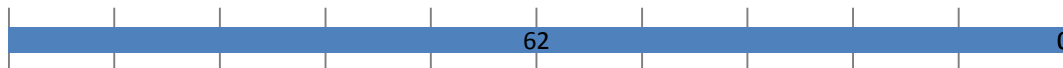
問2. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	59	95.2%
2. どちらともいえない	2	3.2%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.6%



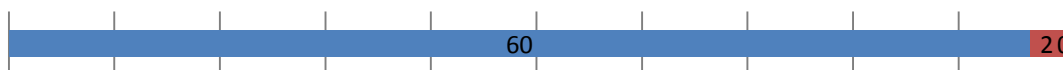
問3. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

1. はい	62	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%



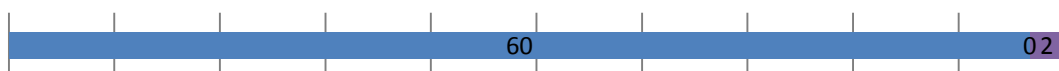
問4. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	60	96.8%
2. どちらともいえない	2	3.2%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



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	60	96.8%
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	3.2%



問6. ヘルパー同士の連絡・連携は十分に取れていると感じますか？

1. はい	56	90.3%
2. どちらともいえない	5	8.1%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.6%



問7. ヘルパーに改善して欲しいことはありますか？（複数回答可）

1. 技術	2	3.2%
2. 素早さ	1	1.6%
3. 丁寧さ	5	7.9%
4. 会話	0	0.0%
5. マナー	0	0.0%
6. 相談／助言	1	1.6%
7. 情報提供	2	3.2%
8. その他	1	1.6%
9. なし・無回答	51	83.6%



問8. 問7についてどのような改善を望みますか？

- ・ 歩行介助をもう少しお願い致します。女性の家政婦さんでは力が足りず、トイレ誘導など全て車いすですが、家はまだ手すりでも歩けますのでなるべく歩く機能を残すようにして頂けますと幸いです。
- ・ 食べ物を食べさせる時ももう少し相手の人格を尊重して欲しい。食器類に食べ残しが付着したままにしないで欲しい。
- ・ 玄関に靴墨を落として、その汚れを取れないのは努力不足だと思うので、漂白剤（次亜鉛素酸ソーダ）を使うなどして改善して欲しいです。
- ・ ぜひエプロンをつけてほしい。
- ・ 口腔ケア・食事介助・トイレなど気づいたことあれば積極的に助言して頂きたい。奥様は完全に在宅ヘルパーとウォームハートさんとを区別なさっているようです。案外ウォームハートさんに本音やしてほしいことを言っておられるのかもしれませんが。在宅ヘルパーの知らない一面もあるかもしれません。どんどん報告して下さい。
- ・ 屋外作業についても対応可能にする。
- ・ お願いしてからあまり時間がたっておりませんので「この所お掃除して下さい」など注文してよろしいのかなど、まだよく理解しておりませんが、お人柄は大変よろしい方でいらっしゃいます。
- ・ 尿漏れが時々ある。
- ・ 体調良くない時、新しいヘルパーさんだったりすると大変疲れてしまう。老人ホームに行きたくないの、ヘルパーさんを大変貴重で一日二度でも御願いしたくなります。他の事業所の方にも当たってみました。どんなにウォームハートの方が良いかが分かりました。
- ・ 前回も申し上げたのですが、2階も1階も、洗面台で水をたくさん使って、ぞうきんを洗って（何枚も使って下さって良いのですが）ください。他にはヘルパーさんが良く仕事をして下さるので感謝しています。
- ・ 1時間では足りませんね。1時間15分～1時間半にふやして下さい。

## ●事業所についてお尋ねします。

問9. 連絡事項や要望、不満を事業所に気軽に言うことができますか？

1. はい	50	80.6%
2. どちらともいえない	11	17.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	1.6%



問10. その連絡事項、要望、不満に事業所はきちんと対応していますか？

1. はい	45	72.6%
2. どちらともいえない	5	8.1%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	12	19.4%



問11. ヘルパーへの連絡・指示・指導が徹底されていると感じますか？

1. はい	53	85.5%
2. どちらともいえない	3	4.8%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	6	9.7%



## ●現在ご利用中のサービスについてお尋ねします。

問12. 現在のサービスはお客様の意向に沿っていますか？

1. はい	55	88.7%
2. どちらともいえない	3	4.8%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	4	6.5%



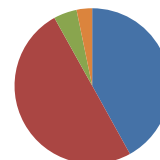
問13. サービス利用により生活は良くなっていると感じますか？

1. はい	53	85.5%
2. どちらともいえない	6	9.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	3	4.8%



問14. 現在利用されている「ウォームハート」の訪問介護サービスを総合的にみて、どの程度満足していますか？

1. 大変満足	26	41.9%
2. 満足	31	50.0%
3. どちらともいえない	3	4.8%
4. 不満	0	0.0%
5. 大変不満	0	0.0%
6. 未回答	2	3.2%



☆ 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、その他お気づきの点などご自由にお書きください。 ☆

- よく動いて下さり大変感謝して居ります。来て下さるのを楽しみにして、おしゃべりさせて頂いて居ります。と同じに感謝して居ります。これからもよろしく。なさない字でごめんなさい。
- (まだはじめて期間が短いものですから)もう少し長い事お仕事やって頂くと、きっと御報告もよく出来ると存じますが、本当に感じのよろしい方なので気持ちよくお願い出来ます。今後ともよろしく御願ひ致します。
- 皆様、親切に対応して下さいるので感謝しています。
- いつも「プロらしい」お仕事に感謝しております。電話だけで、なかなかお会いできない女性スタッフさんとも一度お会いできると、電話での意思疎通がスムーズになり、もっとよいかと思います。いずれにせよ本当に有難いです。片手間で主婦のパートさんみたいな方がいらっしゃるから、プロ意識の強い方が多く、私共もいつも気持ちよくお願い出来ます。引き続きよろしく御願ひ申し上げます。
- お世話になりまして未だ日が浅いのでよく解りませんが、とてもよくして頂きまして感謝いたしております。今リ्यूマチを病んで居りますが、今よりひどくなったらどうしようと思いつつ相談しましたら、私達がついてますヨ、心配しないでいいですよ！と…本当にうれしく思いました。今後共よろしく御願ひ申し上げます。
- 今までのところ感謝しております。
- 今はとても良くやって下さいますので、とても有りがたいです。感謝して居ります。
- 大変に助かってます①孫の様で明るい②来る時間も正確③主な作業は掃除と思いますが重い物の移動等々、ダンボールのマトメ等々仕事も手早い。今後も願ひます。
- 約束の時間は守ってほしい。(大体OKです。よい人たちで助かります)
- 大変親切で満足している。
- ①サービス量と時間(1時間)との兼ねあいについてそちらの管理職の方はどうお考えでしょうか? ②一方的な不満足感はお互いに不快感が残るでしょう。よい関係を育てあえる様な関係を作って下さい。世話になっている或いは世話をしているという感覚はお互い捨てましょう。
- 引継ぎが丁寧なおかげで(感心します)新しい方との違和感もなく、どなたがどうだああたとの奥様の不足もなく、皆さんによくして頂いています。特に食事介助にかんしてはウォームハートさんだと嫌がらず完食です。本当に感謝しています。こつを聞きたいくらいです。奥様は歯のクリーニングとかも難しく、お風呂も肌が敏感なので、本当に神経を使っていたらいいと思います。入浴介助時などウォームハートさんにお任せしている分野では些細なことでも報告して頂けたらありがたいです。皆さん丁寧で親切、在宅ヘルパー達も喜んで居ります。とにかく在宅ヘルパーの力が強いので、遠慮もあるかと思いますが、こわがらずに何でも言って下さい。聞く耳はもっているつもりです(笑)。
- 毎日御世話になり心から感謝しております。要望というよりかえって御願ひとなりますが、私達在宅ヘルパーはご主人の希望(わがまま)に添うように努め過ぎて、もしかするとケアとかやり方が片寄ってしまっても気づかない状態にあるのではと懸念しています。こうした方がよいのでは? こういうやり方もありますよ、～したら喜ばれた安心して下さい、～が気になりますetc遠慮せず色々教えて頂けたらありがたいと思っています。アドバイスや忠告、喜んで頂きたいです。どうぞ宜しく御願ひ致します。
- ご担当者不在のとき、他の方が電話に出られても状況がわかるようになっていて、情報共有体制が素晴らしいです。スタッフの方もいつも丁寧に対応して下さい、質の高いサービスに感謝しております。若いスタッフの方がプロ意識を持っていらっしゃる、安心してお任せ出来ます。
- たいへん良くして下さいましてうれしく思います。
- 介護が必要な人口が増えてくれば、それらを支えるヘルパーさんのニーズも増えていくと思います。御社に於いては確たるポリシーの上、経験や技術だけにとらわれない人材育成を費やしている様なので、ぜひとも50代の私の世代が介護を必要になった時にも今と同じ信頼できる介護事業者(社)でいてくれる事を願っております。いつもありがとうございます。
- いつも大変親切、丁寧に対応して頂いており感謝しています。有難うございます。そして、これからも宜しく御願ひ致します。
- みんなよくやって下さる。

- 当初、新人ヘルパーさんで技術的にはお世辞にも素晴らしいとは言えませんでした、一生懸命お世話して下さる姿勢には清々しさを感じていました。今は主人の様子も熟知して下さり、気付かれた事を私に話して下さったり、私も心配な事をお話させて頂いたり、細かい事もお願い出来る信頼出来るヘルパーさんになりました。しかし当初からの真面目な礼儀正しい態度は変わらず、気持ち良く接して頂いています。確かに技術面で優れているにこした事は有りませんが、それ以上の物があるのではないかと思います。ウォームハートさんのスタッフ様ヘルパー様は一味違う安心を提供して頂いていると思います。いつも有難うございます。
- 日頃お世話になっております。ヘルパーさんに不満はなく、むしろとても感謝しております。利用者の話もよく聴いて下さって、お仕事も完璧にこなしていらっしゃいます。文句なし！ですね。今後もよろしく御願います。余談ですが、金曜日のお弁当が美味しいそうですね。もし宅配して下されば私共も食べてみたいと思いますが無理でしょうか？
- 現在通院介助をして頂いております。ヘルパーの皆様によくして頂き大変助かっています。予約時に留守番電話にメッセージを残した時に日時等の確定がない状態でも、一旦メッセージを受け取ったという連絡を頂きたいと思っています。届いているのか不安になることがあります。お忙しいとは思いますが、どうぞよろしくお願いいたします。
- ヘルパーさんの職員研修が為されていますか？
- 唯々感謝いたしております。
- 我家に来て下さっているヘルパーさん、私のケータイ番号を知っていて下さるのでしょうか？ウォームハートの代表者のケータイ番号、急に何かあって早朝とか時間外の時は、どうすれば良いのでしょうか？  
主人の時は事業所のケアマネさんのケータイでやりとりしました。
- 誠意を持って対応して頂きありがたく感謝致しております。今後共宜しくお願い申し上げます。

☆ 今回の調査につきましてご意見がございましたら、ご自由にお書きください。

☆

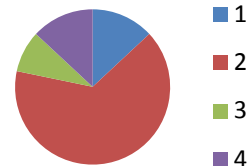
- 常に業務発展のために努力して頂きたいです。
- 十分サービスの質の向上に役立っていると思います。
- とても丁寧に、適切に対応して頂き本人も家族も喜んでおります。これからもよろしくお願い致します。
- お世話様になっております。よろしくお願い致します。
- 私のところは週一程度だけのことで意見といふこともありませんが、とても親切にして頂いています。
- いつもどうもありがとうございます。
- よくやって下さる。
- 利用者の声を聞くのは、とても善い事だと思います。
- 今まで通りでこれからもよろしくお願い致します。
- 特に困っていることもなく、大変感謝しています。いつも気持ちよく接していただき、とてもありがたく思っています。家族のように安心できる信頼感をもっています。
- 突然淋しくなったりした折電話相談みたいな勿論（有料回数限定）であったら有り難いです。
- 今後ともよろしくお願い致します。
- 御社の向上の為にアンケート調査ですが、集計等大変にもかかわらずお疲れ様です。益々よりよい介護サービスに期待しています。

## 2013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】 38 (2013年 8月)  
 【アンケート回答部数】 23 回答率： 60.5%

- このアンケートに回答される方についてお尋ねします。  
 ご回答下さる方はどなたですか？

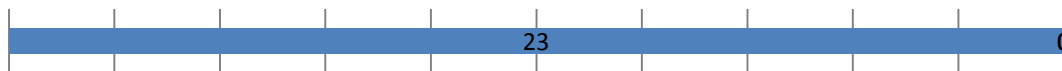
1. ご本人様	3	13.0%
2. ご家族様	15	65.2%
3. ご本人様とご家族様	2	8.7%
4. その他・未回答	3	13.0%



- ウォームハートのケアマネジャーについてお尋ねします。

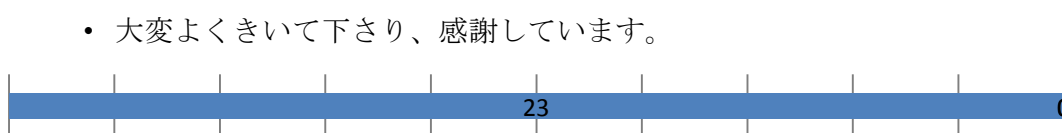
問1. ケアマネジャーは礼儀正しく丁寧に対応していますか？

1. はい	23	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2. ケアマネジャーはお客様の話をよく聞いていますか？

1. はい	23	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. お客様の意見や要望がケアプランに反映されていますか？

1. はい	21	91.3%
2. どちらともいえない	2	8.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

- ・ 一緒にいい方法を考えたり、アイデアを教えて下さったりするので感謝しています。
- ・ 特に意見・要望は今のところない。
- ・ もっと、いろいろケアプランを提示していただけると嬉しいです。



問4. サービスを利用するようになってお客様の生活は変わりましたか？

1. 良くなった	18	78.3%
2. どちらともいえない	5	21.7%
3. 良くなっていない	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

- ・ 外との刺激を受けられるようになり、明るく活動的になった気がいたします。
- ・ 訪れていただいて会話ができるのは楽しい。
- ・ 主人は耳がとおく、認知症もあるのでケアマネジャーの方に相談していただけるのがありがたいと思っています。



問5. ケアマネジャーとサービス事業所と連携がとれていますか？

- |              |    |       |
|--------------|----|-------|
| 1. はい        | 21 | 91.3% |
| 2. どちらともいえない | 1  | 4.3%  |
| 3. いいえ       | 0  | 0.0%  |
| 4. その他・未回答   | 1  | 4.3%  |

- ・ 今のところ不満は感じていない。



問6. ケアマネジャーに対する不満や要望を担当ケアマネジャーや事業所に気軽に言うことができますか？

- |              |    |       |
|--------------|----|-------|
| 1. はい        | 18 | 78.3% |
| 2. どちらともいえない | 5  | 21.7% |
| 3. いいえ       | 0  | 0.0%  |
| 4. その他・未回答   | 0  | 0.0%  |

- ・ 特に不満はありませんので、言うチャンスもありません。
- ・ まだありません。



問7. サービス事業所に対する要望や不満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        | 20 | 87.0% |
| 2. どちらともいえない | 3  | 13.0% |
| 3. いいえ       | 0  | 0.0%  |
| 4. その他・未回答   | 0  | 0.0%  |

- ・ 特に不満はありませんので、言うチャンスもありません。
- ・ まだ判らない。
- ・ 今は特に不満とかございませんし、お願いする事ありません。



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        | 20 | 87.0% |
| 2. どちらともいえない | 3  | 13.0% |
| 3. いいえ       | 0  | 0.0%  |
| 4. その他・未回答   | 0  | 0.0%  |

- ・ 対応してくれる方のように見えます。
- ・ 話もよく聞いていただいています。



問9 あなたのお友達がケアマネジャーを探していたら、あなたはウォームハートのケアマネジャーを紹介しますか？（勧めますか？）

1. はい	17	73.9%
2. どちらともいえない	6	26.1%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%

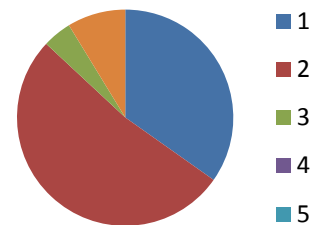
- ・ 個人でそれぞれ考え方が違いますので、判断は難しいですね。
- ・ よく判らない。



【総合評価】

現在利用されている「ウォームハート」の障害福祉サービスを総合的にみて、どの程度満足していますか？

1. 大変満足	8	34.8%
2. 満足	12	52.2%
3. どちらともいえない	1	4.3%
4. 不満	0	0.0%
5. 大変不満	0	0.0%
6. 未回答	2	8.7%





☆ 電話やメールなど、連絡体制でご意見やご要望はございますか？ ☆

- 電話をさせて頂くと気持ちよく対応して下さいます。
- 余りない。
- 電話した時も出られた方は親切に対応して下さいます。
- お互い、メールの返事は早めに行いたい。
- 本人が留守の時でも連絡がありますのでたすかります。
- 現状で十分だと思います。
- いつもきちんとご連絡いただいています。

☆ 月1回のモニタリング訪問についてご意見やご要望はございますか？ ☆

- こちらの話をよく聞いて下さり感謝して居ります。
- 十分。
- 訪問の連絡が事前になるので、こちらの都合に合わせていただけるのでよいと思いま
- 現状で大丈夫です。

☆ その他、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。 ☆

- 初めて親を介護することになり、右も左もわからずで余裕がありません。とてもまだ意見が言えるような心の状態ではありません。お忙しいのによくやって下さっていると思います。
- 余りない。
- いつも大変お世話様になります。こちらの話をよく聞いて下さり、又、いろいろとお話しをして下さるので大変助かります。
- 介護を受けている本人とケアマネさんの間では意見や要望が組みとられてありがたいですが、介護をしている家族の悩みや本人には聞かれない話などの受け口を作って下さると良いなと思います。
- これからもよろしくお願いします。
- 来訪時間は正確に願います。
- お世話になりましてありがとうございます。
- 特にありません。感謝しております。
- 本人や介護者の立場に立ったよりきめ細かいアドバイスや状況判断。

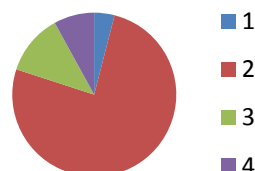
# 2013年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

【アンケート配布部数】 50 (2013年 8月)  
【アンケート回答部数】 25 回答率: 50.0%

●このアンケートに回答される方についてお尋ねします。

ご回答下さる方はどなたですか？

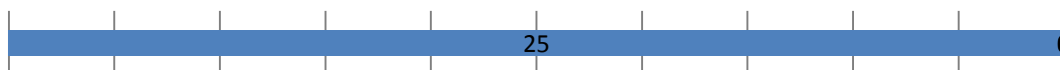
1. ご本人様	1	4.0%
2. ご家族様	19	76.0%
3. ご本人様とご家族様	3	12.0%
4. その他・未回答	2	8.0%



●ヘルパーについてお尋ねします。

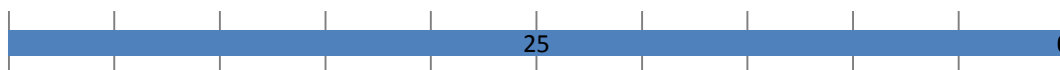
問1. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	25	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2. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

1. はい	25	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%



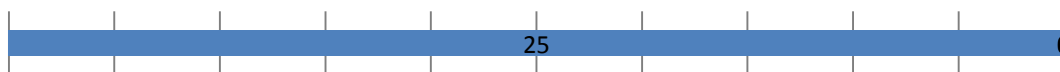
問3. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	24	96.0%
2. どちらともいえない	1	4.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



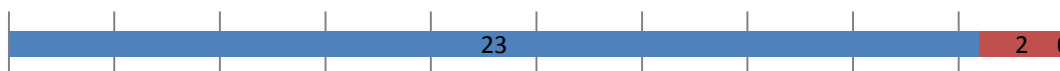
問4. ヘルパーは契約（計画書）どおりに仕事をしていますか？

1. はい	25	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%



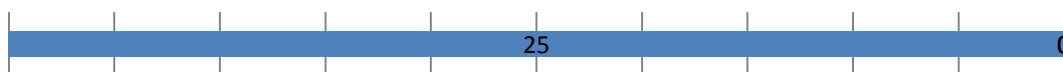
問5. ヘルパーはお客様のプライバシーに配慮していますか？

1. はい	23	92.0%
2. どちらともいえない	2	8.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



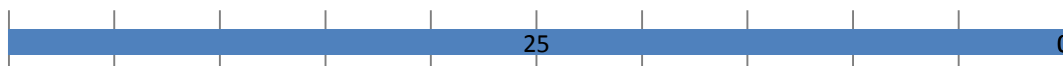
問6. ヘルパーは衛生や安全・安心に配慮していますか？

1. はい	25	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%



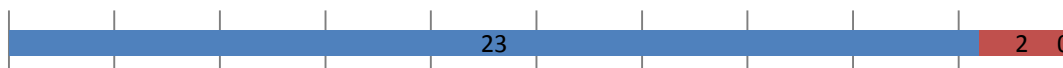
問7. ヘルパーはマナーを守って仕事をしていますか？

1. はい	25	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. 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	23	92.0%
2. どちらともいえない	2	8.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



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	21	84.0%
2. どちらともいえない	4	16.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



問10. その要望や不満に事業所はきちんと対応してくれますか？

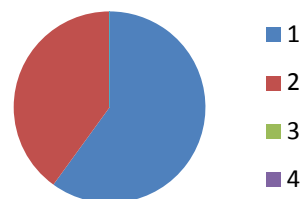
1. はい	22	88.0%
2. どちらともいえない	2	8.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	1	4.0%



### 【総合評価】

現在利用されている「ウォームハート」の障害福祉サービスを総合的にみて、どの程度満足していますか？

1. 大変満足	15	60.0%
2. 満足	10	40.0%
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%



☆ 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。 ☆

- いつもお世話になっております。担当のヘルパーさんからは、家庭外での子どもの様子等、詳しく報告いただき感謝致しております。堅苦しくなく子どもに接していただいているので子どももリラックスしているようです。
- いつも本人の気持ちを第一に考えていただき心より感謝しています
- 今年で8年目になりますが、今まで一度もスタッフの方の遅刻をはじめ、間違いや不愉快な思いがありません。本人もスタッフの方達が大好きです。また、事務所の方、社長様も素晴らしく、対応には否のつけどころはありません。  
ただ残念なのは、この様な素晴らしい事業者であられる為、もう少しサービスに入って頂きたい所を希望していますが、皆様同様に思われているかと思うので、そこがかなわない所だけ。いつかもっとサービスを受けられる日がきたらと願っています。  
また、研修の様子など拝見できるHPも貴社のヘルパーさんのレベルの高さ、社長様の志の高さに感謝いたします！
- 子供の楽しみが見つかり、いつもお手伝いして頂きありがとうございます。本人が何が楽しいのかよくわかりませんが、いつも相談にのって頂いて子供も楽しみがふえています。これからもよろしくお願いします。
- いつも本当にありがとうございます。心より感謝いたします。
- 息子がお世話になっているヘルパーさんはお2人共、安心しておまかせでき信頼しています。ただ利用者を支援しているだけでは無く、息子のことを良く考え、成長させてくれようとしているような気がしていつも本当に感謝しています。これからもずっと支援をお願いしたいです。ウォームハートの名の通り温かい心を持ったヘルパーさんをこれからも育てて下さい。応援しています。
- ウォームハート杉並・上井草両方利用していますが、とても良くやっていただき、変則的な時間でも毎回対応してもらい感謝しています。
- 平日、毎日ヘルパーさんに来ていただいていることで我が家の平和は保たれています。とても感謝しています。
- 大変良く支援して頂き感謝しております。ヘルパーさんとも仲良く行動出来、いつもリュックをかかえてヘルパーさんが来るのを待っています。
- 希望する日時に対応して頂けないことがありましたのでスタッフの増員ができれば良いと思います。(ガイドヘルパー)  
対応して頂ける時は、良くしていただき感謝しております。
- いらして下さるヘルパーさんはどなたも真面目でとても良い方です。とても満足しています。子は50時間区から移動支援の時間を頂いていますが、ウォームハートにお願いしているのは10時間以内です。もっとお願いしたいのですが(こちらの都合もありますが)ヘルパーさんがいらっしやらないように聞いています。ヘルパーさんが増えるといいなと思っています。どうかよろしくお願いします。(私のまわりでもウォームハートさんにお願いしたいという方がとても増えています)
- 人手が足りなくて大変だと思いますが、受けてもらえなかったりする時がある。子供が大変なので、こちらも遠慮がある。
- 去年秋から父親が病治療中でしたが、眠るように安らかな旅立ちました。一見外側からはわかりませんが本人の心の痛み大きいと思われます。旅行にも日帰り外出にも常に同行し保護してくれていました。今夏は外出時の移動支援がほしい時、特に男手がのぞまれました。不定期の事が度々発生しましたが、暖かい支援の手をさしのべて下さりありがたくとても助かり感謝しています。何とか日時の調整をしながら、これからも支援の手をさしのべて下さる様に願っています。悲しみの夏ですが少しでも元気でいてくれる様にと願い、支援して下さることに感謝しながらありがたく思っています。
- 人手不足のようで曜日(時間)によって支援していただけない点だけが残念です。他にはまったく不満などありません。毎日の支援ありがとうございます。
- 日頃いつも楽しく支援いただきありがとうございます。唯一疑問点が1つあります。それは昼食代の件ですが、500円迄利用者負担というのはおかしいのではないのでしょうか。exおまつりや500円以下の昼食代は全て障害者が負担ということになります。普通お仕事をされている方でも通所施設でも上限はありますが自己負担だと思います。あまり高額な昼食代をヘルパーさんがご自分で支払うのは確におかしいとは思いますが500円以下だと全て障害者がもつというのも収入の少ない障害者には大変なことです。せめて〇〇〇円以上になったら利用者がその差額を払うということにならないでしょうか。ちなみに他の事業所は額は違いますがこのやり方です。

- ・ ウォームハートさんがあるから現在の自分があるだととても感謝しております。
- ・ こちらで行き場所を決めてしまっていますが、何かありましたらお知らせください。
- ・ 知的障害の部門でのご支援は難しい点多いとは思いますが、ご支援の強化、ありがとうございます。ご経験の少ないヘルパーさんでもマネージメントをきちんとして下さるので、今後も期待しています。
- ・ とても親身になって対応していただき、いつも感謝しています。今後ともよろしく願います。
- ・ 視覚障害者の立場に立って、その度、食事の内容の説明や食器の配置等を説明してほしいという要望に丁寧に応じて下さって感謝しています。最近、高齢なこともあり事件・事故防止のため戸締りもお願いすることで安心して暮らせるようになっていました。ただ、カギをうっかり場所を外から内へ入れて帰り、家族も気付かず次の日のヘルパーさんが入れないことが一度ありました。常にもとに戻すことを基本に、何かあれば連絡を早めにもすることも必要だと思います（突然だと家族も対応が困難です…）
- ・ 女性ヘルパーの人数増を早急に要望致します。（重度の利用者対応）

☆

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。

☆

- ・ 定期的に評価を実施され、その結果を踏まえ、改善策等お知らせいただければ幸いです。
- ・ 毎年お忙しいのに、欠かさずこの様なとく名アンケートを実施される。より向上して下さるといってお気持ちが嬉しく存じます。大変お手数なのに、結果発表までして下さって頭が下がります。
- ・ とても丁寧な対応で感謝していますが、戸嶋さまが過労でたおれないように祈っています。ご自分も十分お休みをとっていただけたらうれしいです。
- ・ 移動支援事業者さんとして、この様なアンケートを頂いたのは初めてでした。私は子供と共に正直に書かせて頂きましたが、「お世話になっているから」お伝えしたくても出来ないでいる方にとって、とても有効と思います。ありがとうございました。

## 【訪問介護サービス】

回答内容	サービス量と時間（1時間）との兼ねあいについて、そちらの管理職の方はどうお考えでしょうか？一方的な不満足感はお互いに不快感が残るでしょう。良い関係を育てあえる様な関係を作ってください。世話になっている、或いは世話をしているという感覚はお互い捨てましょう。
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様
対応内容	不快感を感じていらっしゃるとのこと、大変申し訳ありません。無記名で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。
改善策等	介護保険サービスの場合、訪問介護のサービス時間についてはケアマネジャー様と作成されるケアプランで決められております。ヘルパーはその決められた時間でサービスを行うことになっております。 限られた時間の中でお客様の希望に添えない場合もございますが、今回このようなご意見を頂いたことを踏まえまして、お客様のご希望を極力くみ取る事ができるようスタッフ一同に周知いたしました。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頂いても結構です。

回答内容	我が家に来て下さっているヘルパーさん、私の携帯番号を知ってくださるのでしょうか？ ウォームハートの代表者の携帯番号、急に何かあって早朝とか時間外の時はどうすれば良いでしょうか？主人の時は事業所のケアマネさんの携帯でやり取りしました。
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様
対応内容	ご記名頂いておりましたので、担当のサービス提供責任者が訪問し、お話をうかがい、ご説明をさせて頂きました。
改善策等	原則として、お客様のご自宅や携帯電話の番号を社外には持ち出しておりません。そのため、担当のヘルパーがお客様にご連絡差し上げる場合も、基本的に事務所を介して行ないます。 早朝や時間外など、事務所にスタッフが不在の時に電話を頂いた場合、自動的に管理者の持つ携帯電話に転送されるようになっております。状況等により、その携帯電話に出られない場合もございますが、留守番電話のメッセージにお名前とご用件を入れて頂ければ、確認し次第、折り返しお電話をさせていただきます。

回答内容	予約時、留守番電話にメッセージを残した時に、日付等の確定が無い状態でも、一旦メッセージを受け取ったという連絡を頂きたいと思っています。届いているのか不安になることがあります。
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様
対応内容	ご連絡が遅く、ご不安を与えてしまい、大変申し訳ございませんでした。無記名で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。
改善策等	事務所にスタッフ不在の場合、管理者の持つ携帯電話に自動転送されます。状況により、その携帯電話に出られない場合は留守番電話となります。 サービス中など留守電メッセージを確認するまでにお時間を要することもございますが、出来る限り早めに確認し、まずはメッセージを確認したことだけでもご連絡を差し上げるように徹底いたします。

回答内容	約束の時間は守ってほしい。（大体OKです。良い人たちで助かります。）
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様
対応内容	スタッフがお約束の時間に訪問できなかった、あるいは時間通りにサービスを行えなかったということかと思えます。大変申し訳ございません。無記名で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。
改善策等	時間を厳守するという事は最低限のマナーであり、入社時のオリエンテーションで全員に伝えております。このようなご意見を頂き、時間厳守について、再度スタッフ一同に周知いたしました。

回答内容	突然淋しくなったりした折、電話相談みたいな（勿論有料 回数限定）であったら有難いです。
回答者	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したが、直接ご相談も頂きましたので、担当のサービス提供責任者がお話をうかがい、杉並区の高齢者在宅サービスをご紹介いたしました。
改善策等	有料でもよいので、必要な時に誰かに話を聞いて欲しいとのことでしたので、杉並区の『高齢者安心コール』というサービスをご紹介し、申込書をお渡しして、手続きの方法などご説明いたしました。 また、お電話に出られない時もありますが、困った事や不安な事がございましたら遠慮なく事業所にお電話下さいとお伝えしました。

回答内容	ヘルパーさんの職員研修がなされていますか？
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様
対応内容	無記名のご回答でしたので、直接のご説明は出来ておりません。
改善策等	職員の研修についてですが、まず入社時にオリエンテーションで『理念』『マナー』『業務』について学びます。 また、年に4回社内研修を行い、接遇や介護保険制度、緊急時の対応など毎回テーマを決めて勉強しております。 サービスを引き継ぐ際は、同行を繰り返し行い、事業所内でも個別に練習をするなど各スタッフがレベルアップに努めております。

回答内容	屋外作業についても対応可能にする。
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様
対応内容	ご記名頂いておりましたので、担当のサービス提供責任者が訪問し、お話をうかがい、ご説明をさせて頂きました。
改善策等	現在、区内の施設に入所されている奥様と一緒に外出したいので、それに付き添って欲しい、とのご相談でした。この内容については介護保険が適用されませんが、既に当該ご利用者様とは、自費でのサービス「自由契約サービス」の契約を交わしておりました。お話しをうかがったところ、ご利用者様も「介護保険ではなく自費でも構わない」との事でしたので、必要時にはご連絡を頂き、その都度ヘルパーの調整をさせて頂き、「自由契約サービス」としてお受けすることが可能であることをお伝えいたしました。

回答内容	尿モレが時々ある。
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご家族様
対応内容	尿モレがあるとの事、大変申し訳ございません。 無記名で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	年4回の社内研修のほか、お客様毎に合わせた同行実習、スタッフ毎の個別研修にてオムツ交換の練習を行っています。今後も継続して行い、技術の研鑽に励みます。

回答内容	前回は申し上げたのですが、2階も1階も洗面台で水をたくさん使って、ぞうきんを洗って（何枚も使ってくださいってよいのですが）ください。他にはヘルパーさんが良く仕事をして下さるので感謝しています。
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様
対応内容	ご記名頂いておりましたので、担当のサービス提供責任者から直接ご説明と謝罪をいたしました。 前回ご指摘頂いた時のスタッフとは別のスタッフが現在おうかがいしており、その引き継ぎの際、上手く申し送りが出来ておらず、大変申し訳ございませんでした。
改善策等	どのヘルパーが訪問しても同じようなサービスを提供が出来るように、お客様からの配慮を含めて手順書に記載するとともに、スタッフ間の申し送りを徹底いたします。

回答内容	歩行介助をもう少しお願い致します。
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご家族様
対応内容	ご本人様の詳細な状態の把握が出来ていなかったとのこと、申し訳ございません。無記名で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	現在行っているサービスが適切かどうかの検討を常に行い、画一的な介助ではなくご本人様の状態に合わせた介助が行えるよう、スタッフ間で周知徹底いたします。

回答内容	お願いしてからあまり時間がたっておりませんので、「この所のお掃除をして下さい」など注文してよろしいのかなど、まだ良く理解しておりませんが、お人柄は大変よろしい方でいらっしゃいます。
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様
対応内容	ご記名頂いておりましたので、担当のサービス提供責任者が訪問し、お話をうかがい、ご説明をさせて頂きました。
改善策等	介護保険の訪問介護サービスにおいて、その掃除の範囲は非常に限られております。通常おうかがいしている介護保険のお時間では、その範囲内に限られますが、当該ご利用者様は自費でのサービス「自由契約サービス」の契約を交わしており、介護保険適用外のお掃除も出来るようになっておりました。その事をスタッフにも再度周知し、ご要望を頂いた場合、きちんとお応えできるようにいたしました。

回答内容	食べ物を食べさせる時、もう少し相手の人格を尊重して欲しい。食器類に食べ残しが付着したままにしないで欲しい。
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご家族様
対応内容	サービス内容に十分な配慮がならず、申し訳ございませんでした。無記名で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。
改善策等	ヘルパー間で、食事介助やその準備・後片付け等について、情報の共有と技術や手順を統一し、十分な配慮が出来るようスタッフミーティングを継続的に行い、ご希望に添えるようスタッフ一同に周知いたします。

回答内容	玄関に靴墨を落として、その汚れを取れないのは努力不足だと思うので、漂白剤を使うなどして改善して欲しいです。
回答者	介護保険：訪問介護サービス 利用者ご本人様
対応内容	汚れを落とせない努力不足とのご指摘、大変申し訳ございません。無記名でのご回答でしたので、直接のご説明と謝罪はできておりません。全スタッフに周知いたしましたが、この事例を確認できず、対象のご利用者様を特定できておりません。
改善策	当事業所にてご利用者様が分かりましたら、別途対応させていただきます。



## 【居宅介護支援サービス】

回答内容	来訪時間は正確に願います。
回答者	介護保険：居宅介護支援サービス 利用者ご本人様・ご家族様
対応内容	無記名で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。ケアマネジャーがお約束の時間を守れていないこと、大変申し訳ございません。
改善策等	時間を厳守するという事は最低限のマナーであり、入社時のオリエンテーションでも全員に伝えております。このようなご意見を頂き、時間厳守について、再度スタッフに周知いたしました。また諸事情により、お約束のお時間に遅れることもございますが、その場合も出来る限り事前にご連絡差し上げるように徹底いたします。

回答内容	お互い、メールの返事は早めに行いたい。
回答者	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したので、直接のご説明や謝罪は出来ておりません。メールのお返事が遅く、ご心配・ご迷惑をおかけしたのと思われまます。大変申し訳ございませんでした。
改善策等	迅速に（原則24時間以内に）ご返信することを再度周知するとともに、例えば休みの日など、担当者が返信できない場合は、必要に応じ、管理者が代わりに対応できるようにいたしました。

回答内容	介護を受けている本人とケアマネさんの間では意見や要望が汲み取られてありがたいのですが、介護している家族の悩みや、本人には聞かれない話などの受け口を作っておくとよいと思います。
回答者	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したので、直接のご説明や謝罪は出来ておりません。ご家族様への十分な配慮ができておらず申し訳ございませんでした。
改善策等	必要に応じて、ご家族様に事務所までお越し頂き、事務所にてお話をうかがうことも可能です。また、ケアマネジャーが月に1回お伺いするモニタリング訪問について、例えば、ご本人様がデイサービスから帰宅される30分前に訪問させて頂き、ご本人様のいないところでご家族様から30分程度お話しをおうかがいするという方法もございません。そのことをご家族様にきちんとご提案（ご説明）するよう、ケアマネジャーに徹底いたしました。

回答内容	もっと、いろいろケアプランを提示していただけると嬉しいです。
回答者	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したので、直接のご説明や謝罪は出来ておりません。このようなご意見を頂きましたこと、全ケアマネジャーで確認し、これまでの各自のケアマネジメントを自己点検いたしました。
改善策	これまで、ケアマネジャーが最も良いと考えたプランのご説明のみとなっていることが多いことを振り返って反省し、複数の選択肢が考えられる場合には、その選択肢を可能な範囲でご提案し、それぞれのメリット・デメリットをきちんとご説明していく、ということをご全ケアマネジャーで再確認いたしました。

## 【障害福祉サービス】

回答内容	希望する日時に対応して頂けないことがありましたので、スタッフ（ガイドヘルパー）の増員ができれば良いと思います。
回答者	障害福祉：移動支援サービス 利用者ご家族様
対応内容	無記名でのご回答でしたので、直接の謝罪やご説明は出来ておりません。ご希望にお応えできていないこと、大変申し訳ございません。スタッフに休日出勤を要請するなど、出来る限りご依頼に応じていけるよう努力しておりますが、スタッフの人数が足りず、物理的にお受けできない状況が多くございます。
改善策等	求人活動（広告媒体の利用・就職フェアへの参加・ホームページの更新など）に努め、スタッフの増員を図ります。

回答内容	唯一、疑問点が1つあります。それは昼食代の件ですが、500円迄利用者負担というのはおかしいのではないのでしょうか？（ex）おまつりや500円以下の昼食代は全て障害者が負担ということになります。普通、お仕事をされている方でも、通所施設でも、上限はありますが自己負担だと思います。あまり高額な食事代をヘルパーさんをご自分で支払うのは確かにおかしいとは思いますが、500円以下だと全て障害者がもつというのも、収入の少ない障害者には大変なことです。せめて〇〇〇円以上になったら利用者がその差額を払うということにならないのでしょうか？ちなみに他の事業所は額は違いますが、このやり方です。
回答者	障害福祉：移動支援サービス 利用者ご家族様
対応内容	無記名のご回答であったため、直接のご説明と謝罪が出来ておりません。そこで、ご指摘頂きましたヘルパーの昼食費に関する当社のルールについて、この紙面にて、再度ご説明とお詫びをさせていただきます。当社では、移動支援サービスや同行援護・行動援護サービス中において、ご利用者様と一緒にレストラン等の飲食店で食事をする場合、ヘルパー分の食費を1回あたり500円までご利用者様にご負担頂いております。たしかに、ヘルパーは仕事の有無にかかわらず食事をします。つまり、休みの日であっても食事はするものです。そのため、それがたとえ勤務中とはいえ、その食費は本来、全額ヘルパーの個人負担であるべき、と考えております。そのため、当社のルールでは、飲食店以外での飲食（例えば、コンビニ等で購入したものを公園で食べる場合など）については、ご利用者様にご負担頂くことはなく、全額ヘルパー負担としております。そこには「食事をしない」や「お茶とおにぎり1個で済ます」という選択も可能であるからです。しかしながら、飲食店での食事となると、費用の面でも選択肢が限られてしまい、また、たとえ飲食するつもりがなくとも、注文せざるを得ない状況となります。そこで、ご利用者様には恐縮ではありますが、飲食店での飲食の場合に限り、500円までをご負担頂いております。たしかに、他事業所さんのように「（〇〇〇円まではヘルパー負担で）〇〇〇円以上になったら利用者がその差額を払う」というやり方も以前検討しておりました。しかし、ヘルパーの遠慮に対するご利用者様からのお気遣いのお声を頂戴することが多く、この現在のやり方にした次第でございます。大変恐れ入りますが、どうかご理解くださいますよう、お願い申し上げます。今回、このご回答を拝見いたしまして、おそらく飲食店以外での飲食についてもお負担させてしまっているであろうことを大きな問題としてとらえました。（少なくとも、お祭りの時の飲食は、ヘルパーの自己負担が原則です。）ご利用者様（ご家族様）へのご説明が足りなかったことに加え、ヘルパーへの指導が行き届いていなかったことについて、深く反省し、お詫び申し上げます。
改善策	上記のルールをスタッフにも再度周知し、飲食店以外での昼食費などご利用者様に不要なご負担を強いることのないように徹底いたします。

回答内容	人手が足りなくて大変だと思いますが、受けてもらえなかったりする時がある。子供が大変なので、こちらも遠慮がある。
回答者	障害福祉：移動支援サービス 利用者ご家族様
対応内容	無記名でのご回答でしたので、直接の謝罪やご説明は出来ておりません。たしかに人手が不足しており、ご利用者様のご依頼にお応えできないことが多く、大変申し訳ございません。「子供が大変なので」とございますが、「大変」を理由にお断りすることはございませんので、どうか遠慮なさらずご希望をお伝えくださいますようお願いいたします。
改善策等	求人活動（広告媒体の利用・就職フェアへの参加・ホームページの更新など）に努め、スタッフの増員を図ります。また、ご依頼に出来る限りお応えするためにも、一人のご利用者様に複数のスタッフが担当できるよう、同行学習の機会を増やし、ヘルパーの選択肢が増えるように努めます。

回答内容	女性ヘルパーの人数増を早急に要望致します。（重度の利用者対応）
回答者	障害福祉：移動支援サービス 利用者ご家族様
対応内容	無記名でのご回答でしたので、直接の謝罪やご説明は出来ておりません。障害福祉サービス（特に移動支援）について、ヘルパーは男女ともに不足している状況ではありますが、特に女性ヘルパーについてはリーダーとなる社員（常勤）スタッフがおらず、同性介護を希望される女性のご利用者様には特にご迷惑をおかけしております。
改善策等	求人活動（広告媒体の利用・就職フェアへの参加・ホームページの更新など）に努め、スタッフの増員を図ります。また、多くのスタッフが重度のご利用者様にも対応できるよう、研修を行い、同行を繰り返して、各スタッフのレベルアップを図ってまいります。

回答内容	最近、事件事故防止のため、戸締りをお願いすることで、安心して暮らせるようになっていきます。ただ、カギをうっかり戻さずに帰り、家族も気付かず、次の日のヘルパーさんが入れないことが一度ありました。常に元に戻すことを基本に、何かあれば連絡を早めにもすることも必要だと思います。
回答者	障害福祉：同行援護サービス 利用者ご家族様
対応内容	無記名ではありましたが、内容からご利用者様を特定することができました。この問題が発生した時点で既に謝罪等の対応をいたしておりました。（その後、同様の問題は発生しておりません）
改善策等	カギの取り扱いについての手順の確認とその周知を徹底いたしました。