

2014年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

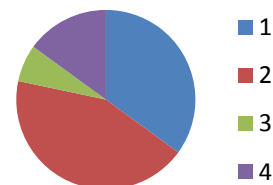
【アンケート配布部数】 139 (2014年 8月)

【アンケート回答部数】 60 回答率： 43.2%

●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？

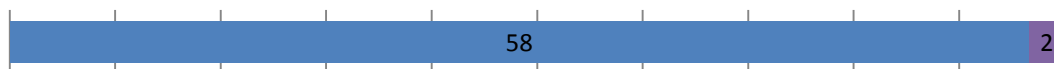
1. ご本人様	21	35.0%
2. ご家族様	26	43.3%
3. ご本人様とご家族様	4	6.7%
4. その他・未回答	9	15.0%



●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？

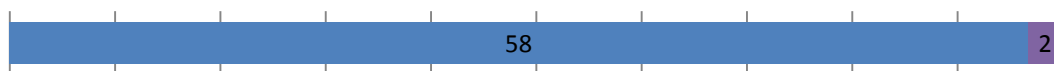
1. はい	58	96.7%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	2	3.3%



- ・とてもきちんとしています。
- ・雨の日も暑い日も本当に申し訳ないと思っているほど時間通りにきて下さっています。

問3. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

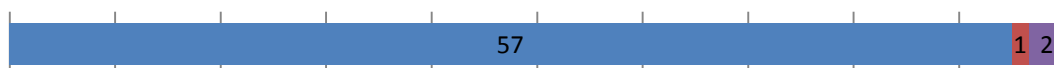
1. はい	58	96.7%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	2	3.3%



- ・とても気持ちいいです。
- ・勿論です。
- ・どの業者よりもとても丁寧です。

問4. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

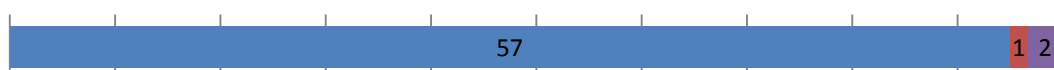
1. はい	57	95.0%
2. どちらともいえない	1	1.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	2	3.3%



- ・とてもいいです。
- ・全く問題ありません。
- ・ポロシャツ(ブルー)が制服と伺いましたが夏らしく涼しげで清潔で感じ良いです。
- ・ブルーのポロシャツとてもさわやかで皆さん清潔感があります。

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	57	95.0%
2. どちらともいえない	1	1.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	2	3.3%



- ・とてもいいです。
- ・とても気遣ってくださいます。
- ・ご立派です。

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	53	88.3%
2. どちらともいえない	4	6.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	3	5.0%



- ・必ず次回は〇〇さんがきますとおっしゃっていただいております。
- ・細々とした私の伝え忘れにも対応いただき、朝の部の方から昼の部の方に伝言していただき大変助かっています。
- ・ノートを使用し他社さんとも連携をとって下さりとても助かります。
- ・申し訳ありませんが、具体的にその様なケースに合った事が無い為「2」を選びました。

●事業所（事務所）についてお尋ねします。

問7. 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	51	85.0%
2. どちらともいえない	7	11.7%
3. いいえ	1	1.7%
4. その他・未回答	1	1.7%



- ・要望・不満なんてとんでもありません。
- ・まだ不満などありませんが、たぶん言うことができるかと思います。

- ・ 言えないと思いますが未だしていない。
- ・ 今まであまり不満もなく特に申し上げることはなかったですが必要なら連絡できます。
- ・ 時間変更や休みの際の連絡等相談し易いと思います。

問8. 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？

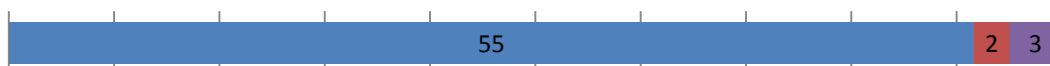
1. はい	50	83.3%
2. どちらともいえない	4	6.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	6	10.0%



- ・ 現在不満なく、要望もありません。
- ・ 不満はありません。
- ・ 今迄にそのような事項がないので答はない。
- ・ あるとしてもきちんと私共の要望に十二分に対応して下さると思っています。
- ・ まだ事業所に言ったことがありません。
- ・ していないのでわかりません。
- ・ 何かお願いすると必ずお返事下さいます。
- ・ 又その対応もす早く連絡して頂いています。
- ・ 特に不満はありません。

問9. 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	55	91.7%
2. どちらともいえない	2	3.3%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	3	5.0%

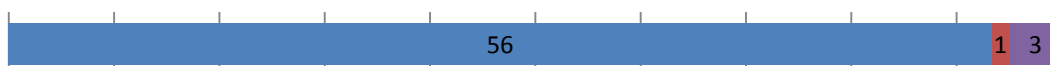


- ・ 時により②。
- ・ 心よりそう思っています。
- ・ ヘルパーさん同士で連絡をきちんととって下さり信頼できます。

●現在ご利用中のサービスについてお尋ねします。

問10. 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	56	93.3%
2. どちらともいえない	1	1.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	3	5.0%



- ・ 利用時間帯が合わず今利用しておりませんが時間が合えばぜひお願いしたいと思えます。
- ・ 勿論です。
- ・ 母の通所サポートは非常に有効でほとんど100%通えているのは本当に助かります。以前は通所率20%くらいでしたので。

- ・もう少し来て戴きたい。
- ・ウォームハートさんのヘルパーさんはとても良い方が多く安心してお任せできます。
- ・私達は家具にさわれないとかで、かなり重いふすまをはめてくれませんでした。一番身近にいる人なのに？

問1 1. 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	54	90.0%
2. どちらともいえない	4	6.7%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	2	3.3%

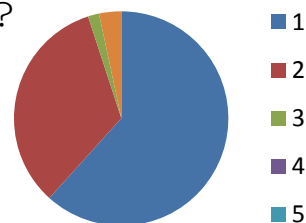


- ・今年1月退院してから本当にじょくそうは良くなっており、皆様のおかげと心から感謝しております。
- ・デイサービスに通えること、朝・昼にリハパン交換、薬、食事の世話とおしゃべりしていただくことで母が元気になっていると感じます。
- ・母(本人)はヘルパーさんをととても頼りにしていて、ヘルパーさんに支えられてすごせています。
- ・普通です。
- ・サービス中は安心してまかせられるので買い物や用事の際に大変助かっています。

【総合評価】

問1 2. 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	37	61.7%
2. 満足	20	33.3%
3. どちらともいえない	1	1.7%
4. 不満	0	0.0%
5. 大変不満	0	0.0%
6. 未回答	2	3.3%



- ・細かい所まで気配りしていただき感謝しております。
- ・他のサービスを受けた事がないので、基準がわからないそうです。
- ・「ウォームハート」さんにきて頂き私の負担も本当に軽くなりました。
- ・ヘルパーさんたちが大変礼儀正しく明るく感じ良くとても満足です。
- ・ウォームハートさんのヘルパーさんは心から優しく接して下さり本当にありがたいです。どうぞ今後共ご迷惑御かけ致しますが宜しくお願い致します。
- ・90%満足しています。
- ・いつも大変お世話になり大変感謝しております。人には話せない愚痴をたくさん聞かせてうんざりされることもあると思いますが、いつも受けとめて下さり、アドバイスをして下さい本当に助かります。これからもよろしくお願いします。

☆ 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。 ☆

- 短時間の間に大変いろいろ支援して下さい有難うございます。これからもよろしくお願い致します。
- よく気を使って頂いて居り本当に感謝して居ります。
- 本人はもちろん、家族もとても安心し満足しております。訪問日でない日も全日程、来て頂きたいです。他の利用者に申し訳ないのですがまんしております。助かっております。ありがとうございます。今後共よろしくお願い致します。
- いつもお世話になっております。Kさんととても気が合うようで、ご親切にしてくださいありがとうございます。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ヘルパーさんをお願いした当初は、部屋が汚く、おそうじしていただくのが大変だったと思います。家族だけでは毎週毎週そうじが出来ないので、今のようにきれいにしてくれるまでの事を思うと本当に助かりました。又、デイサービスにも朝の支度が自分では出来なかったのも、送り出しにも対応して頂き、今はやっと習慣がついたので行けるようになっております。ありがとうございます！
- 今後とも宜しくお願ひいたします。
- 特になし。気持ちよくすごさせていただいています。
- 皆様本当にありがとうございます。何時もイヤな顔ひとつせず私共に対応して頂き感謝のひと言です。これからもどうぞ宜しくお願ひ致します。
- 特にありません。今後ともよろしくお願ひ致します。
- 毎回、時間通りに来て下さり助かっています。母とのおしゃべりにも対応して下さいありがとうございます。
- 中々腰もよくならないので大変助かっています。今後共よろしくお願ひします。気分的に気がめいる事もあり、お話して頂けて有難いですが。前にNさんをお願いしたのですが、床を拭くのを新しいのに取り替えたいと思うのですがやり方を書いたパンフレットをなくしてしまったので、出来ましたら取替え方が分かりましたらお願ひします。
- 別にありません。
- 大変満足して居ります。その都度大変感謝して居ります。老化が進んでいる現在、迷惑をお掛けすると思いますが、どうぞ宜しくお願ひ致します。
- 利用者本人に適切な言葉かけをしていただいております。
- 母へのメッセージカード（「お昼は13:00に用意するのでお待ちください」とか「暑いのでこの飲み物をたくさん飲んでください」など）をプラスチックケースで用意いただくなど細かい心づかいに感謝します。またヘルパーさん全員の感じのよさ、教育レベルの統一は本当に素晴らしいと思います。今後もこのレベルのキープを続けていただけたらと思います。
- これからもキッチンのお掃除（換気扇）をしてもらうつもりです。実費がかかるそうですが…
- 母が「男の子なのに良くやってくれるのよ！！」と話しています。
- Sさんにはとてもお世話になっております。
- 全ての質問に対し、スタートしたばかりなので回答を保留します。暫く経過したら意見があるかもしれません。
- 良く教育されていて丁寧な仕事に感謝しています。主人に皮膚トラブルなどあった時には事務所に戻った時に相談され次回にはそれなりに対応して下さい。又日常私達が家で介護する時のアドバイスも頂き有り難く思っています。これからもよろしくお願い致します。
- 大変よろしく、問題になることはありません。
- 家族的でいい！
- 今後吸引や胃ろうへの栄養注入などが可能になった時、利用を広げる事が出来るのではないかと期待しています。
- ウォームハートさんにはNさんを中心に本当によくやっていただいております。何かあるとすぐに家族へメールして下さい、家族以上に心配りがあり健康状態もよくみて下さり本当に信頼できます。土日はお願ひできない（いっぱいのように…）他社さんをお願いしていますがウォームハートさんの対応の方がとてもいねいで親切で、本当はすべてウォームハートさんをお願いしたいです。何より皆さん心から優しく接して下さいのが家族としては本当にありがたいです。特にNさんはとてもきめ細かく心細やかに愛情をもって対応して下さい、本当に良い方に巡りあえたこと感謝しております。今後共Nさんが担当して下さいることを希望します！

- 現在受けているサービスに満足しております。皆様いい方ばかりで安心しております。教育が徹底していると感じます。
- 礼儀正しく、要らないことは言わない、言葉かけは十分、難しい態度にも謙虚に謝って下さり…いつも感謝致しております。こちらからの連絡は必ず通じていますし、ウォームハートさん側の変更、連絡事項もきちんと事前にして下さり助かっています。未永く御協力頂ける事を心から当方一同望んでいます。
- 日曜日に入浴をお願いしていますが、その日に急に様態に変化があってキャンセル等する際、TELがつながらず、又、直接連絡したくても、定期休業（日曜日等）な為、何度か困ったことがあります。留守電が当担当者の方につながるようお願いします。
- 奥様の様態なども（横の連絡がしっかりできているからだと感じています）次の日に来て下さる方が尋ねて下さったり、お風呂ありなしの問い合わせも頂いたりなどありがとうございます。食事介助（ウォームハートさんの朝食対応）には特にいつも完食で感謝しています。
- 日々感謝、感謝です、老妻一人ではとても出来ない介護をしていただき有難いと思っています。又、介護のやり方、使用するとよい薬のこと等々、いろいろと教えていただけることも有難いことです。宜しくお願い致します。
- いつも「プロ」のお仕事をして下さり、大変有難いです。引き続き宜しくお願い致します。
- いつもありがとうございます。感謝しています。
- 毎週月曜日にヘルパーさん、Sさんがいらっしゃること、来ていただいたことも覚えていないし、本人が満足しているか、それによって気持ちよく生活しているかわからないところです。
- いつも完璧です。
- 時間厳守で来て頂き助かります。対応もとてもやさしくして頂き感謝しております。
- ヘルパーさん達に対する教育が出来ており、利用した後までもすがすがしい気持ちになります。いつも笑顔をやさす「ありがとうございます」の一声がとても印象に残ります。
- 今迄の担当の方々（K様、T様、K様）に丁寧に対応していただき、父親も喜んでいきます。現在もK様に来ていただき、顔を見ると父親もニコニコして散歩に行く姿を見ると安心しておまかせできます。
- 特にありません。
- 今の所なにもありません。今のままで有りがたく大変助かって居ります。

2014年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

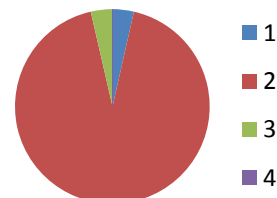
【アンケート配布部数】 52 (2014年 8月)

【アンケート回答部数】 28 回答率： 53.8%

●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	1	3.6%
2. ご家族様	26	92.9%
3. ご本人様とご家族様	1	3.6%
4. その他・未回答	0	0.0%



●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	27	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	1	3.6%



- ・ 現在利用していません
- ・ 9年目になるが、一度も遅れもなく必ずその時間ぴったりに来て下さる。

問3. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

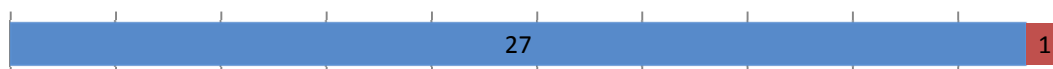
1. はい	28	100.0%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



- ・ とても丁寧にいつも対応していただいています。
- ・ とてもいいねいです。気持ちが良いとてもお話もしやすいです。

問4. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	27	96.4%
2. どちらともいえない	1	3.6%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



- ・時折汗臭いです。
- ・私も(たぶん子も)絵に書いたようなヘルパーさんのスタイルは望んでいないので多少個性的でも清潔であれば問題ないと思っています。
- ・たまに鼻毛がのびている人がいる。

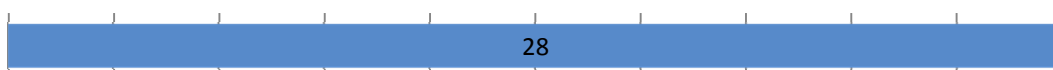
問5. ヘルパーはお客様のプライバシーに配慮していますか？

1. はい	27	96.4%
2. どちらともいえない	1	3.6%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



問6. ヘルパーは衛生は安全・安心に配慮していますか？

1. はい	28	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%



- ・活動の様子はたまたま一緒にできるときに拝見していますが、安心しておまかせしています。
- ・みなさん自傷がある息子が指を自傷している時、必ず手当てをして下さっている。一度はプールで前のキズをむきかえした所、わざわざその施設の保健室を探して下さって手当てをして下さった方がいらして感激しました。

問7. ヘルパーと事業所、ヘルパー同士の連絡・連携は十分取れていると感じますか？

1. はい	24	85.7%
2. どちらともいえない	3	10.7%
3. いいえ	1	3.6%
4. その他・未回答	0	0.0%



- ・場所の所でこまったことがある。
- ・メールで迅速に伝えてありました。
- ・メール、電話など(夜の時間のメール)伝わっていないことがありました。あと伝わるのに時間がかかりすぎます。

問8. 連絡事項、要望、不満を事業所に気軽に言うことができますか？

また、その連絡事項、要望、不満にきちんと対応していますか？

1. はい	22	78.6%
2. どちらともいえない	5	17.9%
3. いいえ	1	3.6%
4. その他・未回答	0	0.0%



- ・ 乗り物に乗るときに言いづらいことがあります。
- ・ 留守電に残す事が多いため、伝っているかの確認がとりにくいことがある。メールがあると便利。
- ・ お会いできれば気軽に何でもお話しできるのですが…電話を事務所にしてもいらっしやらないので、電話をいただくようお願いすればよいのですが、それほどの話ではないと伝えにくいことがあります。
- ・ 担当の方は勿論、社長様も自らお仕事をされていてお電話でもお話できるところが嬉しいです。不満については感じた事がないのでどちらでもないです。
- ・ 希望の日にヘルパー不在で断われることが多く、他の事業所よりも信頼してお願いしているのに支援されないなら最初から依頼することすらできなくなります。

問9. 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	24	85.7%
2. どちらともいえない	4	14.3%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



- ・ ヘルパーさんの思い違いがある。
- ・ 指導はして下さっているように感じています。子の特性はわかっているように感じています。
- ・ ホームページを拝見した時に徹底したスタッフ様たちの講習会の様子を拝見でき、さすがだなあと感じました。

問10. 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	23	85.2%
2. どちらともいえない	1	3.7%
3. いいえ	2	7.4%
4. その他・未回答	1	3.7%



- ・ もっとお願いしたいのですが、人が足りなくて無理のような時もあるので…
- ・ ヘルパーさんのあきがないようで最近利用できていないのが残念です。
- ・ 本当はもう少しお世話になりたい所ですが、良い事務所ゆえなかなかお願いすることが不可能で、やっぱりウォームハートさんだからとあきらめています。
- ・ 日曜にお願いする事が多いので、日曜に研修があるとお願いできないので、せめて夕方からだとありがたいと思います。

問1 1. サービス利用が自立の支援になっていると感じられますか？

1. はい	22	78.6%
2. どちらともいえない	5	17.9%
3. いいえ	1	3.6%
4. その他・未回答	0	0.0%

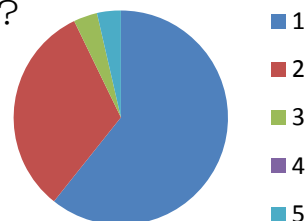


- ・声かけが大切なのです。
- ・年齢的にも体力的にも低下しつつあるので自立というよりは外出介助で十分だと思っています。
- ・将来的にはもっと自立した形を目指したいですが、今は100%頼りきっているようですので。
- ・本人の意志をいつも尊重していただいて感謝しています。
- ・子供につねに声かけをして下さり(学習をする時間も必ずついてみて下さり)図書館で本を借りるなど一緒にして下さり社会生活の参加の練習もさせて頂いています。
- ・親からはなれて休日を過ごすことは、もうすっかりなれてきていますが(1年以上になりますし…)出かける前、まだしつこく「お母さんお帰りなさい」を言い続け(私が出かけていてお帰りなさい…と言うのではなく、自分が帰ったとき私がお帰りなさいと言う事。多分家でちゃんと待っていてくれというつもりか)まだやや離れるのが心細いのかと感じます。さっそうと楽しんで出かける様になればいいのですが…(47年間休日は常に親といっしょでしたのでね)
- ・お金を払う時に、サイフから出す時に、一緒に数えながら払って頂いてお金を分かるようになったらありがたいです。

【総合評価】

問1 2. 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	17	60.7%
2. 満足	9	32.1%
3. どちらともいえない	1	3.7%
4. 不満	0	0.0%
5. 大変不満	1	3.6%



- ・ヘルパーさんには大変満足です。
- ・本人の障害状態や体力に適切に対応してくれています。
- ・それ以上に満足です。

☆ 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。 ☆

- 本人はとても体力が有り、親はだんだん年を取り、ついていけなくなる事が多くなり、手助していただいととても助かっています。本人が一人で動けるようでも、やはり回りの人が心配してくれます。区の施設等に一緒に行くとやはり一緒に利用した方が区の方は安心ですと言われたりしました。自立もさせたいが回りの人達に迷惑をかけたりしている事も有り、手助けしていただいとありがたいと思っています。
- 時間（サービススタート）が遅れたり、ギリギリの時など、連絡があると対応できます。ヘルパーさんが慌てて来なくて大丈夫です。依頼メールを何人かでチェックしている様子で安心しています。ヘルパー研修会の内容など簡単に利用者に知らせて頂けると嬉しいですが。
- わがままな本人の意向を尊重しつつ、周りの状況に応じて支援して下さっている事に、心から感謝しています。今後共宜しく願います。
- あまりはなしかけてくれない。
- いつもA・Y・Tヘルパーには大変お世話になっております。子供もとても喜んで楽しそうです。皆さんとてもよく気がついてくれるのでとても助かります。これからも宜しくお願い申し上げます。
- 利用するたびに娘は大喜びで帰ってきます。私もうれしく思っています。とてもいねいに接していただいとと思います。欲を言いますと…もう少し時間が長くとればなあ～と思っています。でも毎月1回でも外出が出来れば自立に向けて、良い経験になっていると思います。今後共宜しくお願い致します。
- よく利用者である息子の事を考え、気持ちに寄り添って支援していただいと感じます。支援中の様子もよくお知らせいただき感謝しております。今後共宜しくお願い申し上げます。
- ただ安全に気をつけて利用者を支援しているだけでは無く、その利用者にとってマイナスになるこだわりや異常行動を無くすお手伝いまでしていただいと、本当にありがたいです。ウォームハートは障害者家族の力強い味方です。これからも頼りにしています。宜しくお願いします。
- 子供の様子がふだんと違う場合、すぐに報告があると対応しやすい。
- ヘルパーさんはどの方もすばらしい方ばかりで信頼しています。いつもありがとうございます。ただこちらの予定にあわせてヘルパーさんをお願いしたい時、無理なこともあり、ヘルパーさんの人数が増えることを期待したいです。また、お電話に出られる方は知らない方ですし（もちろん伝えては下さるのですが…）メールだと書くのに苦労する内容のこともあり責任者の方にその日のうちに連絡がつくような方法があると嬉しいです。たとえば一週間後位にどうしてもヘルパーさんをお願いしたいようなことが起きた時、今は電話もメールもスピード感がなく、又連絡がついてからもヘルパーさんがいらっしやらないこともあるかなと思うと、お願いしづらい面もあります。
- 研修の日程ですが、難しいとは思いますが土日避けていただいと嬉しいです。
- 返事が遅くなり申し訳ございません。いろいろな所にご一緒くださり大変ありがたく思っています。
- 知的障害や自閉症の子供は、要求も対応もわかりにくいとよく言われます。そんな中、ウォームハートのヘルパーさんは、意欲的に接して下さって本当にありがたいです。これからも、今まで通りどうかよろしく願います。
- ヘルパーさんから「利用者さんの為に頑張るのは勿論、事業所の為にも頑張りたいと思っている」と聞き大変感動しました。私達共々良い関係が続けられたらと思っています。
- 日頃、息子の生活の支援にいていねいに関わって下さり、ありがとうございます。多くのヘルパーの皆さんとの関係の中で息子が成長してきたことを感じます。親とは違った身近にいてくださる心強い存在です。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- 柔軟にこちらの要望に対応して頂いて、大変有難く思っております。ヘルパーさん一人ひとりがとても親切で信頼できる方ばかりで、とてもラッキーだと思っています。今後とも宜しくお願い致します。
- お迎えが誰なのか毎日楽しみにしているようです。複数のヘルパーさんとの関りから多くを学んでいます。いつもありがとうございます。
- 当日の子供の様子を少し話して頂けると良いと思います。子供に付き添って頂きありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ショートステイのかわりになる夜間対応ができればよいと思います。

- 会社やヘルパーさんに関しては全く「お礼の言葉」以外見つかりません。システムもすばらしく細やかで安心できます！要望としては、T社長様の採用のレベルになるような素晴らしいヘルパーさんを増やして下さい、もっとサービスを受けられるようにして欲しいです。いずれはデイサービスやグループホームなども設置して下さいな～と夢を抱いています。いつもいつもありがとうございます。
- 息子はウォームハートのヘルパーさんとお出かけするのを楽しみにしていますが、依頼した日に人材不足を理由に断られ、すぐ他の事業所にあたらなければいけなくなり、その連絡も早目に来るのなら何とか対応も出来るのに、遅くて他の事業所にもご迷惑をおかけすることになります。月数回も希望にそえてもらえないのなら登録している意味もないのかなと考えております。とても残念に思っています。
- 毎月の予定表の日曜日には自分でウォームハートと書く程（文字ではなく！人には読めない暗号です！）もうすっかり楽しみにしているのに、ヘルパーさん全員をEさんと言い、個々の方々のお名前は覚えるつもりなし。Iに入所して33年、全員の先生方をI先生（入所した時の園長、社事大の教授）と言うのと同じことをしています。皆様には全く失礼致していますが、1人1人のヘルパーさんを楽しみにして、何か話しかけながら出かける姿に（多分ものすごい〇〇(E様のお名前)語ですので大変と思いますが）ほっとしたり、感心したりしています。手塩にかけて育てていた父親が倒れて1年4ヶ月、無くなって7ヶ月ですが、おかげ様で元気に、あまりペースも変わらず生活しています。
- 外出がいろいろできればよいのですが、なかなかむずかしいです。

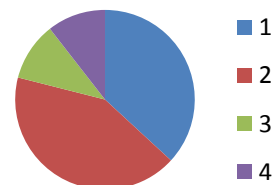
2014年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

【アンケート配布部数】 41 (2014年 8月)

【アンケート回答部数】 19 回答率： 46.3%

- 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	7	36.8%
2. ご家族様	8	42.1%
3. ご本人様とご家族様	2	10.5%
4. その他・未回答	2	10.5%



- ウォームハート杉並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？

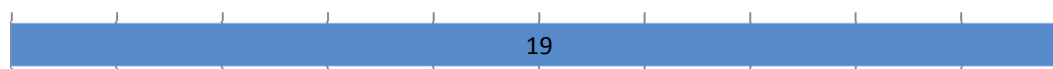
1. はい	19	100.0%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



- ・とても助かっています

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？

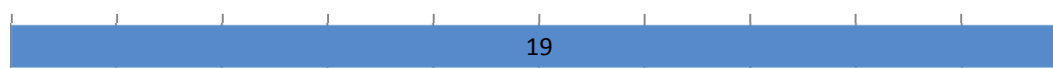
1. はい	19	100.0%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



- ・とてもよく聞いて下さいます。
- ・いつも親身になって話をきいて適切に対応して下さい。

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	19	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. 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	17	89.5%
2. どちらともいえない	1	5.3%
3. 良くなっていない	0	0.0%
4. その他・未回答	1	5.3%



- ・ 病気のせいかもしれませんが、本人にやる気がないので折角のケアマネジャーの対応やアドバイスもあまり功を奏していないのが申し訳なく思っています。保護者である私にとってケアマネジャーの存在は本当に有難く思っております。

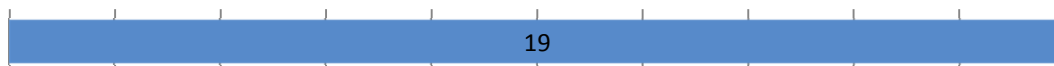
問5. ケアマネジャーとサービス事業所と連携がとれていますか？

1. はい	19	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%



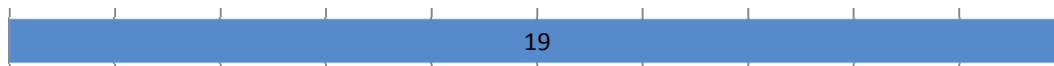
問6. ケアマネジャーに対する不満や要望を担当ケアマネジャーや事業所に気軽に言うことができますか？

1. はい	19	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%



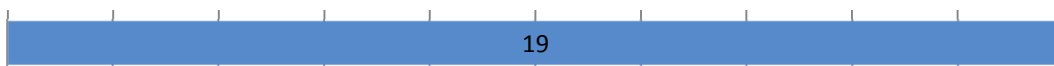
問7. サービス事業所に対する要望や不満をケアマネジャーに気軽に言うことができますか？

1. はい	19	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？

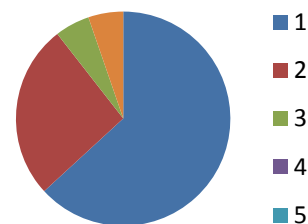
1. はい	19	100.0%
2. どちらともいえない	0	0.0%
3. いいえ	0	0.0%
4. その他・未回答	0	0.0%



【総合評価】

現在利用されている「ウォームハート」の居宅介護支援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	12	63.2%
2. 満足	5	26.3%
3. どちらともいえない	1	5.3%
4. 不満	0	0.0%
5. 大変不満	0	0.0%
6. 未回答	1	5.3%



☆ 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？ ☆

- ・ 特にないです。現状で。
- ・ 特になし。
- ・ いつも良く対応してくれる。
- ・ 特になし。
- ・ 特になし。
- ・ なし。
- ・ ナシ
- ・ 所長さんはじめ、職員さん気持ちよく対応して下さり感謝しています。
- ・ 現在の状況で満足しています。
- ・ ありません。
- ・ なし。
- ・ 特にございません。
- ・ なし

☆ 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？ ☆

- ・ 無いです。
- ・ 特になし。
- ・ とてもたすかっています。
- ・ 特になし
- ・ なし
- ・ ナシ
- ・ 前もって来て下さる時間の連絡を下さり、時間通りにみえ感謝しております。
- ・ 現状で結構です。
- ・ ありません。
- ・ なし。
- ・ ありません。

☆ 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。 ☆

- ・ 大変満足していますので、今後もこのままお世話になりたいです。
- ・ 色々お世話になり、有り難う御座居ます。
- ・ とてもたすかっています。感謝しています。
- ・ 特になし
- ・ 利用させていただいてる本人は耳が遠く認知症の為、殆ど会話がなく意志の疎通がむずかしいのでケアマネジャーの方が（私との）間にはいって下さるととてもありがたいと思っています。何でも話せるので私としても大変満足して居ります。
- ・ 家族が留守になる時、相談しましたらすぐショートステイを提案下さり、助かりました。ケアマネさんのすすめてくださることに対し、本人は素直に受け入れます（家族が言っても聞き入れてくれない）ありがとうございます。
- ・ なし
- ・ ナシ
- ・ やさしく接していただき満足しています。これからもよろしくお願いします。
- ・ ありません。
- ・ いつも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。
- ・ 利用者である夫と介護者である私にとっても良い方向性を考えて対応して下さるケアマネジャーに感謝しています。
- ・ 何かとお世話になっており感謝いたしております

【訪問介護サービス】

回答内容	床を拭くのを新しいのに取り替えたいと思うのですが、やり方を書いたパンフレットをなくしてしまったので、出来たら取り替え方が分かりましたらお願いします。
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	担当のサービス提供責任者が、モニタリング訪問時にご本人様にモップ先端部分の取り換え方をお教えしながら、お取替えいたしました。
改善策等	他にもご要望を気軽にご相談頂けるような雰囲気作りに努めてまいります。

回答内容	私達は家具にさわれないとかで、かなり重いふすまをはめてくれませんでした。一番身近にいる人なのに？
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	生活の中でのご困り事をご相談いただきましたにも関わらず、お断りするのみとなってしまう、誠に申し訳ございませんでした。ご記名を頂いておりましたので、担当のサービス提供責任者がご自宅まで訪問し、ご本人様に直接ご説明と謝罪をいたしました。
改善策等	介護保険の訪問介護サービスにおいて、ヘルパーができることには制限があるため、すぐに対応することが難しい場合もございます。介護保険での対応が難しい場合には、保険外サービス（自費サービス）のご案内や関係機関等との連携をとることで、解決を図っていきたく存じます。ヘルパーには介護保険の適応の内外に関わらず、お客様からご相談やご要望を頂いた場合には随時、担当のサービス提供責任者や管理者まで報告するよう申し伝えました。

回答内容	これからキッチンのお掃除（換気扇）をしてもらうつもりです。実費がかかるそうですが、、、
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	ご本人様より換気扇と高い所の掃除をして欲しいとのご要望を頂きました。この内容については介護保険が適応されないことを、担当のサービス提供責任者からご説明したところ、自費サービスでもいいのでお掃除して欲しいとのことでしたので、介護保険のサービス時間外で換気扇などのお掃除をいたしました。
改善策等	介護保険の訪問介護サービスにおいて、ヘルパーがお掃除出来る範囲は非常に限られております。当該ご利用者様のご要望にお応え出来るよう、自費でのサービス（『自由契約サービス』）の契約を交わし、介護保険適応外のお掃除も承れるようにいたしました。

回答内容	本人はもちろん家族もとても安心し、満足しております。訪問日でない日も全日程来て頂きたいです。他の利用者に申し訳ないので我慢しております。助かっております。ありがとうございます。今後共よろしくお願い致します。
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	ご利用者様のご依頼にお応えできない日があるとのこと、大変申し訳ございません。ご記名頂いておりましたので、担当サービス提供責任者が訪問し、直接お話をさせていただきました。
改善策等	より多くのご依頼にお応えできるよう、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、より一層のスタッフの増員を図ってまいります。また、ご依頼に出来る限りお応えするために、一人のご利用者様に複数のスタッフが担当できるように、同行学習の機会を増やしてまいります。ヘルパーの選択肢を増やすことで訪問の調整をしやすくし、ご要望にお応え出来るように努めてまいります。

回答内容	もう少し来て頂きたい。
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ので、直接の謝罪やご説明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や回数については、ケアマネジャーの作成す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回数と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は、お客様のご希望の全てには添えない場合もございますが、お客様のご希望を極力くみ取る配慮を行えるよう、スタッフ一同に周知いたしました。もちろんご希望がございましたら、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、直接にご相談頂いても結構ですので、ご理解とご協力を何卒よろしくお願い申し上げます。

回答内容	日曜に入浴をお願いしていますが、その日に急に様態に変化があってキャンセル等する際、TELがつながらず、又、直接連絡したくても、定期休業（日曜等）な為、何度か困ったことがあります。留守電が担当の方につながるようお願いいたします。
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	日曜日に担当者に連絡がとれないとのこと、大変申し訳ございません。ご記名頂いておりましたので、直接ご説明と謝罪をさせて頂きました。
改善策	事務所にスタッフが不在の場合、管理者の持つ携帯電話に自動転送されるようになっております。状況により、その携帯電話にも出られない場合は、留守番電話となります。その留守番電話の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、出来る限り早くにメッセージを確認し、担当ヘルパーにその内容を伝え、お客様にも折り返しご連絡を差し上げるように徹底いたします。

【障害福祉サービス】

回答内容	依頼した日に人材不足を理由に断られ、すぐ他の事業所にあたらなければいけなくなり、その連絡も早目に来るのなら何とか対応もできるのに、遅くて他の事業所にもご迷惑をおかけすることになります。月数回も希望にそえてもらえないのなら、登録している意味もないのかなと考えております。とても残念に思っています。
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	ご依頼にお応えできないことが多く、またその回答が遅く、お客様や他事業所の方にご迷惑をおかけいたしまして大変申し訳ございませんでした。ご記名頂いておりましたので、メールにてご家族様に直接謝罪いたしました。
改善策等	ご依頼に対する回答を出来る限り早めにご連絡出来るように、弊社の体制を見直して参ります。また、お客様のご要望にお応えできるよう、より一層の人材の確保に努め、ヘルパーの人員体制を整えるよう継続的に取り組んで参ります。

回答内容	留守電に残すことが多い為、伝わっているかの確認がとりにくいことがある。メールがあると便利。
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	留守番電話に対して不安な思いをされているとのこと、大変申し訳ございません。ご記名頂いておりましたので、お手紙で謝罪し、弊社メールアドレスをお伝えしました。
改善策等	事務所にスタッフが不在の場合、管理者の持つ携帯電話に自動転送されるようになっております。状況により、その携帯電話にも出られない場合は、留守番電話となります。その留守番電話の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、出来る限り早くメッセージを確認し、確認したことを必ず折り返しご連絡を差し上げるように徹底いたします。また、電話だけでなくメールやFAXなど、お客様のご都合やご希望に合わせた連絡方法にて、ご連絡させていただくようにいたします。

回答内容	子供の様子がふだんと違う場合、すぐに報告があると対応しやすい。
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	お子様のご様子について、報告が充分ではないこと、大変申し訳ございません。ご記名頂いておりましたので、お手紙で謝罪し、今後の対応についてご説明しました。
改善策等	お子様のご様子がいつもと違う場合など、その内容をご家族様に迅速に報告するよう徹底いたします。

回答内容	時折、汗臭いです。
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	汗の臭いで不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。ご記名頂いておりましたので、ご家族様に直接謝罪いたしました。
改善策	ヘルパーも汗を拭くタオルや着替えを持参してサービスに臨んでいたのですが、着替える回数を増やしたり、こまめに汗を拭くなど、清潔な身だしなみに、より一層心掛けることを各担当者に申し伝えました。

回答内容	ヘルパーさんのあきがないようで、最近利用できていないのが残念です。
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	お客様のご要望にお応え出来ておらず、大変申し訳ございませんでした。ご記名頂いておりましたので、ご家族様に直接謝罪とご説明をいたしました。
改善策等	一部、他のご利用者様に時間の調整をさせて頂き、シフトを調整することで、わずかではありますが、ご要望にお応え出来る日を確保いたしました。また、更にご要望にお応え出来ますよう、より一層の人材の獲得に努めて参ります。

回答内容	こちらの予定にあわせてヘルパーさんをお願いしたい時、無理なこともあり、ヘルパーさんの人数が増えることを期待したいです。
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	ご記名頂いておりましたので、ご家族様に直接ご説明いたしました。
改善策等	ヘルパーの人材確保について、他の方からも同様のご要望を多くいただいております。特にこれからは若い人材にターゲットを絞った採用活動に、より一層積極的に取り組んで参ります。

回答内容	ヘルパー研修会の内容など簡単に利用者には知らせて頂けるとうれしいです。
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	研修の内容をお知りになりたいとのご要望、承知いたしました。ご記名頂いておりましたので、ご家族様に直接ご説明いたしました。
改善策等	弊社のホームページやブログ、フェイスブックなどに、社内研修の内容などを随時更新していることをお伝えしました。また、研修の日程や内容が決まり次第、出来る限り早めにお客様にお知らせするようにいたします。

回答内容	ヘルパーさんの思い違いがある。
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	ヘルパーの思い違いでご迷惑をおかけしており、大変申し訳ございません。ご記名頂いておりましたので、ご家族様に直接謝罪とご説明をいたしました。
改善策等	ご依頼やご要望などの伝達事項を個々のヘルパーに直接お伝えいただくのではなく、弊社の事務所の電話やメールを連絡の窓口として一本化し、その情報を共有することで、各ヘルパーの思い違いを解消させてまいります。

回答内容	時間（サービススタート）に遅れたり、ギリギリの時など、連絡があると対応できません。
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	お約束の時間が守れず、ご迷惑をおかけいたしましたこと、大変申し訳ございませんでした。 ご記名頂いていましたので、ご家族様に直接謝罪いたしました。
改善策等	ヘルパーが時間に遅れそうな場合や、ぎりぎりになりそうなことがわかった場合は、すぐに事務所に連絡するようヘルパーに指導いたしました。そして事務所からお客様に迅速にご連絡を差し上げるよう徹底いたします。

回答内容	乗り物に乗るときに言いづらいことがあります。（要望・不満に対する対応）
回答者	障害福祉：移動支援サービス 利用者ご本人様
対応内容	移動支援サービス中に遊園地などの乗り物に乗るときのご要望が言い辛いとのこと、大変申し訳ございませんでした。 ご記名頂いていましたので、ご本人様に直接謝罪いたしました。
改善策等	支援中のコミュニケーションを増やしたり、ご要望を適宜お伺いするなど、ご利用者様がご要望を表出しやすいような配慮をするように、各担当者に指導いたしました。

回答内容	ショートステイの代わりになる夜間対応ができればよいと思います。
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	ご記名頂いておりましたが、現在、サービスをご利用されていらっしゃらないため、この場を借りてアンケート回答に対するお礼とご説明を申し上げます。
改善策等	夜間の対応をご希望とのことですが、大変申し訳ございません。現在、ヘルパーによる夜間対応は二つの理由から実現が難しい状況にあります。 一つには制度上の問題です。現在の移動支援や居宅介護での制度では、夜間(就寝中)の見守りは適用の範囲外となっております。 制度の適応範囲を問わない自費（全額自己負担）でのご利用でしたら、制度上の問題はございませんが、お客様に非常に大きな費用の負担がかかることになってしまいます。 もう一つ、社内的な問題として、弊社の営業時間である朝8時から夜20時までを基本にした労働時間で、各スタッフとの労働契約を交わしていることがあります。 営業時間内での労働を前提として、各スタッフの毎月のシフトを組んでおりますので、どうしても夜間の対応は難しい状況にあります。 誠に申し訳ございませんが、現時点におきまして、労働契約の内容や就業規則等を変更する予定はございませんので、何卒のご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

回答内容	要望としては、ヘルパーさんを増やして下さり、もっとサービスを受けられるようにして欲しいです。いずれはデイサービスやグループホームなども設置して下さればな～と夢を抱いています。
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	ご記名頂いていましたので、お電話にて再度ご要望として承り、当社の現状と今後の展開について直接ご説明させて頂きました。
改善策等	ヘルパーの人材確保について、継続的に取り組みを進めております。特にこれからは若い人材にターゲットを絞った採用活動に、より一層積極的に取り組んで参ります。 デイサービスやグループホームなどの運営についても、他の方からもご要望を多く頂いているため、将来的には現在のホームヘルプやガイドヘルプ以外の事業にも展開していきたいと考えております。 しかし、人力的な問題や経営上の課題もあり、現時点においてはまだ具体的な計画には至っておりません。申し訳ございませんが、何卒のご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

回答内容	日曜日をお願いすることが多いので、休日に研修があるとお願いできないので、せめて夕方からだとありがたいと思います。
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	研修のある日にご依頼をお引き受けできないとのこと、大変申し訳ございません。ご記名頂いておりましたので、直接ご説明と謝罪をいたしました。
改善策等	より良いサービスを目指して、弊社では救急救命講習や福祉制度の勉強会など、年に4回の社内研修を実施しており、出来る限り多くのスタッフが参加出来るよう、日曜日の日中に開催しております。研修の参加はスタッフ各自の意思に任せておりますが、研修の趣旨から、スタッフ全員に研修の参加を勧奨しているため、この研修の日はどうしてもお客様の要望にお応えできないことが多くございます。研修の日程が決まり次第、出来るだけ早くお客様にお知らせするようにいたしますので、こちらの事情で大変恐縮ではありますが、その日時を避けてご依頼くださいますよう、ご理解とご協力を何卒よろしくお願いいたします。

回答内容	お金を払う時に、サイフから出す時に、一緒に数えながら払って頂いて、お金を分かるようになったらありがたいです。
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	「お金を数えるのを一緒に」とのご要望、承知いたしました。ご記名頂いておりましたので、直接ご家族様にご説明とご回答をいたしました。
改善策等	移動支援サービス中に、食事をご一緒にしたり、コンビニ等にて買物をする際など、お金をお支払いする場面では、ヘルパーがご本人様と一緒にお金を数えながら支払うよう各担当スタッフに申し伝えました。

回答内容	当日の子供の様子を少し話していただくと良いと思います。
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	ご本人様のご様子の報告が不十分であったこと、大変申し訳ございませんでした。ご記名頂いておりましたので、直接ご説明と謝罪をいたしました。
改善策等	当日のご本人様のご様子を、サービスの終了時にご報告するように徹底いたします。また、サービスの終了時にご家族様がご不在の場合は、書き置きやメールなどの形でご報告するよう、各担当スタッフに申し伝えました。

回答内容	お電話に出られる方は知らない方ですし、メールだと書くのに苦勞する内容のこともあり、責任者の方にその日のうちに連絡がつくような方法があると嬉しいです。今は電話もメールもスピード感がなく、又、連絡がついてからもヘルパーさんがいらっしやらないこともあるかなと思うと、お願いしづらい面もあります。
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	連絡体制が不十分なためにご迷惑やご面倒をおかけいたしまして、大変申し訳ございませんでした。ご記名頂いておりましたので、ご家族様に直接謝罪いたしました。
改善策等	担当の責任者が不在でも状況が把握出来るよう、社員間で情報を共有化し、出来るだけ迅速なお返事が出来るような体制を整えて参ります。