

2016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：114 (2016年8月)
 アンケート回答部数：65 (回答率：57.0%)

問①. 回答くださる方はどなたですか？

1. サービス利用者 ご本人様が回答	22	34%	■ 1
2. サービス利用者のご家族様が回答	28	43%	■ 2
3. ご本人様とご家族様とで相談しながら回答	5	8%	■ 3
4. その他・未回答	10	15%	■ 4



問②. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	64	98%	■ 1
2. どちらともいえない	1	2%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・暑い中、時間迄外で待っていて下さり、恐縮しております。
- ・いつも時間通りです。
- ・とても信頼できます。
- ・帰り早い。
- ・時間を良くまもる
- ・早めに来て、時間まで近くの公園で待っていて下さるようです。
- ・若干予定より早めに来ることはありますが遅れることはありません。

問③. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

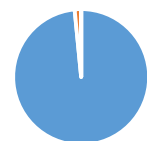
1. はい	64	98%	■ 1
2. どちらともいえない	1	2%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・明るくてとても良い感じですよ
- ・とてもいいですよ。
- ・ひかえ目ですが丁寧で礼儀正しいですよ。
- ・とても親切にして下さいます

問④. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	64	98%	■ 1
2. どちらともいえない	1	2%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・ユニホーム姿でてきぱき仕事をこなして、仕事に誇りを持っているように感じます。
- ・清潔で簡素です。

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？

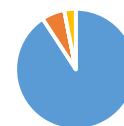
1. はい	63	97%	■ 1
2. どちらともいえない	1	2%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	1	2%	■ 4



- ・他家の話はせず、我が家の事も聞きません。
- ・決して他の患者のことなどは話しません。

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	59	91%	■ 1
2. どちらともいえない	4	6%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	2	3%	■ 4



- ・人によります。
- ・連絡帳により大変スムーズに連絡連携されています。

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	57	88%	■ 1
2. どちらともいえない	5	8%	■ 2
3. いいえ	2	3%	■ 3
4. その他・未回答	1	2%	■ 4



- ・今までに不満はない
- ・まだしていない。もし今後あれば言うでしょう
- ・今のところ要望や不満はありませんが、そのようなことがあれば気軽に言えると思います。

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	55	85%	■ 1
2. どちらともいえない	4	6%	■ 2
3. いいえ	1	2%	■ 3
4. その他・未回答	5	8%	■ 4



- ・大変助かっています。
- ・不満はありません。
- ・不満を連絡したことがありませんのでわかりません。
- ・まだしていない。もし今後あれば言うでしょう
- ・お願いすることはきちんと対応してくれています。

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	59	91%	■ 1
2. どちらともいえない	4	6%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	2	3%	■ 4



- ・水分等は御自分でお持ちになるのがルールとかで丁寧に御辞退なさり、ルールをきちんと守られていると思いました。
- ・中には、不十分な人が居る様に思われます。
- ・良くされていると思う。

- ・ 大変よく連絡指導がなされていると感じます。

問⑩. ヘルパーはお約束どおりに仕事をしていますか？

1. はい	64	98%	■ 1
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	1	2%	■ 4



- ・ 終了後の処理もきちんとしており気持ち良いです
- ・ きちんとして頂いております。
- ・ とてもいねいな対応を下さり感謝しています。
- ・ 大変たすかっています
- ・ 時間も正確にきて、時間内に全て終わらせて帰ります。
- ・ 食事介助では個人差があります。
- ・ 約束以上にしてくれています。

問⑪. 総合的にみて、どの程度満足していますか？

1. 大変満足	36	55%	■ 1
2. 満足	22	34%	■ 2
3. どちらとも言えない	4	6%	■ 3
4. 不満	0	0%	■ 4
5. 大変不満	0	0%	■ 5
6. 未回答	3	5%	■ 5



- ・ 医療的な知識、技量は多少不安な事もありますが、大変満足しています。
- ・ 普通

2016年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

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。


- いつも迅速なご対応ありがとうございます。今後共、よろしくお願い致します。私共の対応等、改善点がありましたら、何なりとお申し付け下さい。
- 10年以上主人のために毎日お世話になりました。今度は私がお世話になり、感謝しております。私もどんなに助けて頂き、有難く思っております。どうぞよろしくお願いいたします。
- T様、F様、まだお世話になり始めて数回ではありますが、母の介助を親身にして頂き、心から感謝しております。御相談させて頂く事にも、こちらの希望に添うよう親切に対応して頂けることにもありがたく思っております。ケアマネYさんの御紹介でしたが、Yさんが自信を持ってウォームハートさんを紹介して下さいのおかげがよく分かります。これからは色々とお願ひする事が出てくるかと思ひますが何卒宜しくお願ひ致します。母もF様の対応にとても安心しているようです。ありがとうございます。
- 毎日ありがとうございます。大変助かっております。
- いつも適切に対応いただけてます
- 平素は大変お世話になっております。御社のご支援のお陰で、仕事とも両立が何とか出来ており心より感謝申し上げます。本人は、身体的な訓練ばかりではなく、精神的にもいい刺激を頂き、家族と致しましても、深くありがたさを感じております。「ほっと一息」に関しましては、これまでは大変助けられ救われた思いでございましたが、サービス内容変更となり、一番助けて頂きたい所でのサービスを受けられなくなり、大きな負担が家族にかかり、これまで同様に見直しがあればと願っております。暑さ厳しき折柄、皆様お身体を大切に益々ご活躍下さいますようお願い申し上げます。アンケートの実施、ありがとうございます。
- 御世話になって居ります
- 本人(母)は一つ一つの質問はもうよく分からないようですが「とても感じよくて、何も問題ない、と書いておいて」と言っています。ヘルパーのSさんは、名前をきいて本人(母)が思い出せる数少ない人の一人かと思ひます。家族も、大変信頼し、感謝しています。
- 特にございません。
- 父が亡くなった時もMさんSさんが会いに来て下さり、本当に有難かったです。母はまだ元気ですし、時々帰宅する時など、お力をお借りできると助かります。又、近所づきあいのない南荻窪町でウォームハートさんは頼れるお隣さんなので、今後とも(10分ケアも含め)よろしくお願い致します。在宅介護事業所を探した時に巡り合えて、まことによかったです！いつもいつも有難うございます。
- 急な変更にも、快く対応して下さいまして感謝しています。ていねいであたたかい仕事ぶりは、身体の自由がきかなくなった母(のような高齢者)にどれだけ安心を与えて下さっていることか。本当に有難うございます。家族も、皆さんとお話できることを楽しみにしています。
- ・ヘルパーと直接連絡がとれるようにしてもらいたい。
 - 土日休む仕事ではないと思う。休みは輪番でとるのは当然
 - 携帯電話をもたせるか、個人の番号を使うことを認めればよいのです
- 短い時間の中で手際よく処理していただけています。この種のサービスは、一種の共同作業ですから、お互い上手にかみ合うことが必要だと思いますが、回を重ねるにつれ、それがうまくいっていると思ひます。また、Sさんの月1回のご訪問も、心強く思っています。
- 私がずっとお世話をしてきているので、同じ様に!!とはいきませんが、一生懸命母のお世話をして下さり、ありがたく思っています。これからは出来ないことが、だんだんと増えてくると思ひますので、助けていただけると思うと心強いです。これからはどうぞよろしくお願い致します。

- 取りたてて書く事はありません。親切にさせていただいて有難く感謝しております。
- 連絡不十分な場合を感じる時があります。
- お礼の申しようもない程のお世話をして頂きまして心から感謝致して居ります。これからも宜しくお願い申し上げます。皆様に宜しくお伝え下さい。
- 定時以外にも急に必要になった時など気持ちよくお手伝いして頂けて助かっています。これからもっとお願いする事が増してくる事と案じていますがよろしく願いいたします。
- 大変良くやっていますので感謝してます。
- 時間の許すかぎり相談にのってくださる。利用者はお風呂を楽しみにしている。体もやわらかくなる、ていねいに扱ってくださる。どの方もおだやかです。扱い方もていねいです。適切な指示も出して下さるなど。
- こちらに来ているヘルパーさんたちはすべて100点満点です。今後ともよろしくお願いいたします。
- 毎日暑い中ありがとうございます。体調管理を毎朝きちんとなさって下さいませ。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- 良くやってくれて感謝してます。
- 大変ありがたく思っております。感謝しています。
- なにからなにまで気付かっただき感謝しております
- 長い事、親身になっておしゃべりにもつきあって下さり、大変お世話になっております。お風呂のカビもとって有難いと思っております。今後ともよろしく願いします。
- 暖かい心のこもった介助をしていただいて居て、本人も満足しています。言葉をかけられて時々笑顔を見せてます。
- Nさんを中心に大変きめ細かく丁寧に対応していただき、100点以上のすばらしいヘルパーさんです。急な留守やこちらの要望にも臨機応変に対応して下さり、気が付いたことがあると、Nさんがすぐにメールして下さいます。他のヘルパーさんとの連絡もきめ細かくとって下さり、他事業所のヘルパーさんともうまくやっただけ、本当に満足、感謝しております。ヘルパーさんのおかげで母が幸せに暮らせていることに心より心より感謝申し上げます。
- いつも心遣いをして頂き、私の手の届かない所をきれいにして下さい感謝しております。
- Sさんに来ていただけるので本人は満足だと思えます。
- 皆様には長い事お世話に成っており有がとうござ居ます。これからもよろしくお願い致します。先日、お弁当おいしく頂きました。乱筆で
- 各質問項目に記してきた通りです。
- 特になし。いつもお世話になっております。
- ウォームハートさんに出会えて、本人もご家族も大変安心して暮らせることが出来ました。ラッキーでした。ありがとうございました。
- どなたもヘルパーの皆様感じが良く、母にもやさしく楽しく接していただいて感謝しています。今後共よろしく願いします。

2016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：7 (2016年8月)
 アンケート回答部数：2 (回答率：28.5%)

このアンケートに回答される方はどなたかお答えください。

1. サービス利用者 ご本人様が回答	1	50%	■ 1	
2. サービス利用者のご家族様が回答	1	50%	■ 2	
3. ご本人様とご家族様とで相談しながら回答	0	0%	■ 3	
4. その他・未回答	0	0%	■ 4	

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	2	100%	■ 1	
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2	
3. いいえ	0	0%	■ 3	
4. その他・未回答	0	0%	■ 4	

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	2	100%	■ 1	
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2	
3. いいえ	0	0%	■ 3	
4. その他・未回答	0	0%	■ 4	

・ 大変よく聞いて下さり、感謝しています。

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	2	100%	■ 1	
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2	
3. いいえ	0	0%	■ 3	
4. その他・未回答	0	0%	■ 4	

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. はい	2	100%	■ 1	
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2	
3. いいえ	0	0%	■ 3	
4. その他・未回答	0	0%	■ 4	

問⑤. ケアマネジャーはサービス事業所と連携がとれていますか？

1. はい	2	100%	■ 1	
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2	
3. いいえ	0	0%	■ 3	
4. その他・未回答	0	0%	■ 4	

- とても助けられています。

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？



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？



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？



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？



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？

- 現状で問題ありません。

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？

- 家族はとても助けられており、感謝しています。

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、その他お気づきの点などご自由にお書きください。

- 本人（母）のことも、家族のことも、よく理解して下さり、困っている時は、いつも寄り添って考えて下さる姿勢に本当に感謝しています。また的確なアドバイスや対応にも大変助けられています。

2016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：45 (2016年8月)
アンケート回答部数：26 (回答率：57.7%)

問①. 回答くださる方はどなたですか？

1. サービス利用者 ご本人様が回答	1	4%	■ 1
2. サービス利用者のご家族様が回答	25	96%	■ 2
3. ご本人様とご家族様とで相談しながら回答	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



問②. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	26	100%	■ 1
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・ 1度だけドタキャンがありました
- ・ 時間の開始時間・終了時間について連絡がしっかり取れていなくてすみませんでした。
- ・ ぴったりに来て頂き助かります。早く見えられれば焦るし、遅ければ本人が落ち着かないので本当に助かります。

問③. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

1. はい	26	100%	■ 1
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・ とてもやさしいです
- ・ 非常に。

問④. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	26	100%	■ 1
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・ きちんとしています。もっとハデでもOK
- ・ 真面目なスタイルでなくてもいいです。個性のある方ばかりで楽しいです。
- ・ 服装か、リュック等のどこかにはっきりした色(赤)を使っていて、目立つ様に(見つけやすいように)気を使って下さっているように思います。

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	25	96%	■ 1
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	1	4%	■ 4



- とても良いです。

問⑥. ヘルパーはお客様の衛生や安心・安全に配慮していますか？

1. はい	25	96%	■ 1
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	1	4%	■ 4



- 本人がくせで爪をかむ時ささくれまでかんで、血が出てしまうと、必ず処置をして下さいます。ありがとうございます。

問⑦. ヘルパーと事業所、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	24	92%	■ 1
2. どちらともいえない	1	4%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	1	4%	■ 4



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	25	96%	■ 1
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	1	4%	■ 4



- 主にメールでご連絡しますが、いつも迅速に対応して下さいます。
- 特別、今までのところ要望や不満はありませんが…

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？

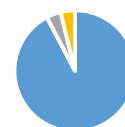
1. はい	25	96%	■ 1
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	1	4%	■ 4



- はいこちらもとてもよいと思います。
- 本人の特性をきちんと伝えて頂いています。

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	24	92%	■ 1
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2
3. いいえ	1	4%	■ 3
4. その他・未回答	1	4%	■ 4



- もっとお世話になれるお時間が希望ですが、人気の事業所さんなので難しいので残念です。

問⑪. 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	26	100%	■ 1
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- なかなか外出することができないので、外出支援を利用して気分転換でき、とてもありがたいです。
- 今後は、より自立に向けた支援をお願いすることになると思います。よろしくお願い致します。
- 非常になっていると思います。余暇など、多々な所に連れて行って頂き、社会性の向上を上げて頂いています。
- 親や先生以外の人と、いっしょに出かける事が出来るようになってもう何年にもなりますが、おかげ様でどなたとでも、さっさと楽しそうにお出かけを楽しむようになりました。

問⑫. 「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	20	77%	■ 1
2. 満足	5	19%	■ 2
3. どちらとも言えない	0	0%	■ 3
4. 不満	0	0%	■ 4
5. 大変不満	0	0%	■ 5
6. 未回答	1	4%	■ 6



- もっとお願いしたいのですが、ヘルパーさんが足りない様子なので他の事業所をメインにしています。又、どうしてもこの日は絶対をお願いしたいという日は他の事業所をお願いしています。又、ヘルパーさんが急がしそうで体も心配です。ヘルパーさんが増えてほしいです。努力して下さっていることもわかっていますが、よろしくお願いします。
- 一緒にお金を支払う時にお金の勉強もできると良いのですが、お願いします。
- 大変満足なので、これからもずっと宜しくお願い致します！

2016年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

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。

- いつもお世話になり、ありがとうございます。子どもは外出の日を心待ちにしております。誠実な態度と熱心さに感謝しています。これからもよろしく願いいたします。
- 本人の気持を大切にしつつ、わがままにならない程度に配慮していただきながら接して下さり、本当に感謝しています。ヘルパーさん達の個性豊かなところも本人に良い刺激になっていると思います。
- 普通のヘルパーさんとは違い療育的なことにも気を配っていただけて、いつでも、どのヘルパーさんにも安心してお任せできています。ウォームハートさんがあって本当に良かった！これからもよろしく願います。
- 特定の方がフレンドリーに対応して下さって、本人も保護者も安心して支援をお願いできます。急な変更等にも可能な限り対応くださり感謝致しております。今後共宜しく願い申し上げます。
- ヘルパーさんには、利用者の心身状態、安全だけではなく、親の思いを十分に汲んで、ケアをして頂いております。私（母）がさいふに入れたお金の金種のそろえ方を見て「どれだけ（私が）利用者のことを考えているかわかる」とおっしゃって頂いた時、この方に子どもを預けて大丈夫だと確信できました。急な予定変更にも快く対応して頂いております。ありがとうございます。今後ともよろしく願い申し上げます。
- 利用者の要望に添えて下さっているのととてもありがたいです。これからもよろしく願い致します。
- たくさんおしゃべりをして帰宅した時は楽しかったと言ってます。いつも有難うございます。
- イレギュラーな曜日・時間の依頼にも出来る限り対応して下さり大変助かっています。いつも親身に笑顔で対応して下さり、本人はもちろん、家族全員が頼りにしており、とてもありがたく利用させて頂いております。
- ヘルパーさんはどなたもハートがあり、良い方ばかりで感謝しています。子どもともとても楽しく過ごしています。
- 毎回、大変お世話になっています。ぜひとも回数を増やしてほしいと思っていますが、とても評判の良い事業所様なのでお待ちしています。又、適切に対応して頂き感謝しています。今後ともよろしく願い致します。
- 会社の研修ですが、区内の障害者関係のイベントがある日は是非避けていただきたい。又、利用明細の時間の書き方が、分と時間だとヘルパーさんも利用者も間違えやすいので統一してもらいたい。
- 困ることなど特にありませんが、サービスを受ける側として、もう少しちゃんとしなければ（親、本人）と思います。
- いつもベストのヘルパーさんのお手配、心よりお礼申し上げます。
- いつも楽しく過ごして帰って来ます。これからもよろしく願います。スタッフ会議（研修）が、障害者の行事の無い時だと良いのですが…。
- 大変お世話になって居ります。すでに、Yさん、Aさんよりお聞きだと思いますが、この7月より週2回、作業所に通えるようになりました。クッキー、パウンドケーキ、手打ちうどんなどの食品を扱っている工房で新しく、広く、店も隣にある総合作業所で、スタッフさんも優しく接して下さっており有難い限りです。ここまで成長できたのは、ヘルパーさんのお陰です。私も安心して毎回預けることができ、心より感謝しております。皆さまにどうぞ宜しくお伝え下さいませ。
- いつも大変頼りにしています。本人もとてもヘルパーさん達のことを信頼しており、今後ともぜひご支援を頂けたらと思っております。

- 定期的な利用ではありませんが、お世話になりありがとうございます。ヘルパーさんの都合がつかず、利用できないことが時々ありますのが残念です。以前、週1回でも定期的に利用できないか伺ったことがあります。お返事頂けないままになっています。今からでもお願いできればと思っています。（作業所～自宅まで寄り道をして帰る、16:00～18:00位）
- 大変お世話になっております。日頃のご支援につきましては、大変満足、感謝いたしております。ありがとうございます。ただ、ひとつだけお願いがあります。今後、親の病気等で土曜日、日曜日もご支援をお願いしたいご家庭は増え続ける事と思われま。我が家でも母と一緒に動く事が多く、将来を考えると、このままではいけないと感じています。人手不足のご事情は承知いたしておりますが、今後共ヘルパーさんの確保をよろしくお願い申し上げます。
- 今、数ヶ所の事業所を利用していますが、一番良いサービスを気持ち良く利用させていただいています。
- 社長様のお人柄、採用時のご判断により、初めて見える方も必ずお人柄が素晴らしく、案の定、お仕事も素晴らしい。M（本人）も可愛がって下さいます。ただお仕事、というのではなく、まずM（本人）の目線になって彼の起こすトラブルをおさえて下さいます。某事業所はMを後ろに歩かせ悪い事したら怒るだけという最悪な所がありました。毎回どんな時も頼めるだけで、内容が悪い所は中身も悪い（怒）です！ ですのでウォームハートさんにもっとご担当頂きたいですが、皆同じお気持ちだと思うので厳しいですね。ありがとうございます。
- 今、体重がやや（ではなくかなり）多いので、木曜帰りに歩きを入れてみたいと以前お願いしたと思いますが、生活のペースが今のところ丁度いいようで機嫌良くすごしています。チャレンジするのもどうしたらいいかと思いつつ日々がすぎてしまいました。多分、来年の3月位まで1へ通う生活が続くと思いますが、よろしくお願い申し上げます。
- 息子が幼い頃より、ウォームハートの皆様には大変お世話になり、心より感謝しております。何ぶん色々難しいところのあることもでしたが、ヘルパーの皆さまのプロフェッショナルな対応はすばらしかったです。又、こういった子どもを抱える母親は気もちが沈みがちですが、気もちが暗くならないようにいつも適確に子どもに対する接し方等アドバイス頂き、ありがたかったです。このたび、Tに入所しましたが、特にA様には長年、本当にお世話になりましたことを心より感謝申し上げます。ありがとうございました。

回答内容	<ul style="list-style-type: none"> ヘルパーと（携帯電話で）直接連絡がとれるようにしてもらいたい。 土日休む仕事ではないと思う。休みは順番でとるのが当然。 ヘルパーに会社の携帯電話をもたせるか、個人の携帯を仕事で使うことを認めればよいのです。
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	ご記名いただいておりますので、ご家族様に謝罪と下記の内容をご説明させて頂きました。
改善策等	<p>当社ではスタッフが個人で所有している携帯電話の番号等をお客様にお教えすることはなく、連絡等は事業所を通して行なうといたしております。お願い申し上げているところがございます。なお、各事業所の管理者には会社所有の携帯電話を支給し、事業所の営業時間以外の場合でも、いただいたお電話をその携帯電話に転送することで可能な限り対応いたしております。</p> <p>このたび頂きましたご要望を受け止め、今後、その連絡をより確実により迅速に行うことを心がけ、お客様に不安やご心配をおかけしないよう努めてまいります。</p>

回答内容	帰り 早い
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	帰りが早いとのこと、大変申し訳ございません。ヘルパーには決められた訪問時間やケアの内容を守るよう、再度指導を徹底いたします。

回答内容	連絡不十分な場合を感じる時があります。中には不十分な人がいるように思われます。
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	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	ヘルパーへの連絡等が不十分と感じておられるとのこと、大変申し訳ございません。各ヘルパーに申し送りを徹底すると共に、サービス提供責任者のコミュニケーション力の向上に努めてまいります。

回答内容	外出先は親が決めていますが、どこか参考になる場所があればアドバイスしてくれると良いです。
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	ご記名いただいておりますので、直接ご家族様にお電話にてお話をさせていただきました。
改善策等	ご利用者様に喜んでいただける内容・プラン（行き場所）を検討し、候補があがりましたら、お電話やメールでご提案させていただきます。

回答内容	（作業所のバザー等）障害者行事のある日は、会社での研修を控えて欲しい。
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	ご記名いただいておりますので、直接、ご家族様に謝罪と下記のご説明をさせていただきました。
改善策等	各行事の主催者様との連携を深め、主催者様から事前に日時等の情報を頂き、弊社の研修企画の際に、ご利用者様の行事と会社の研修の日時が出来る限り重ならぬよう配慮いたします。

回答内容	重度の子供なので、やってみたい事はいろいろあるが、遠慮して言えない。
回答者	障害福祉：利用サービス不明 利用者ご家族様
対応内容	無記名でのご回答でしたので、直接のご対応は出来ておりませんが、一部聞き取り調査を実施いたしました。
改善策等	アンケート調査だけではなく、日ごろからお客様のご要望やニーズ、苦情やご相談などお受けできるよう、モニタリング等、お客様とのコミュニケーションの機会やその能力の向上を図ります。

回答内容	仕事上、仕方ないのかも知れませんが、ユニホームかエプロン等があったほうがよいと思います。
回答者	障害福祉：居宅介護サービス 利用者ご本人様
対応内容	ご記名いただいておりますので、直接ご本人様にヘルパーの着ている水色のポロシャツが制服であることをご説明させていただきました。
改善策等	ヘルパーの着用する衣類等について、サービス利用契約時にご説明させていただくことを徹底し、また、作業内容等を考慮し、必要に応じてエプロン等も着用するようにいたします。