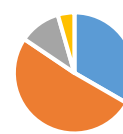


2017年 お客様対象 アンケート調査 集計結果

アンケート配布部数：90 (2017年8月)
 アンケート回答部数：45 (回答率：50.0%)

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	15	33%	■ 1
2. サービス利用者のご家族様が回答	23	51%	■ 2
3. ご本人様とご家族様とで相談しながら回答	5	11%	■ 3
4. その他・未回答	2	4%	■ 4



問②. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	44	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



- ・ 仕事の内容を考えれば止むを得ぬ。
- ・ 極めて正確です。プラスマイナス1分以内の誤差で来て来ています。

問③. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

1. はい	45	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



- ・ 皆さん、敬語、或は丁寧語です。

問④. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	45	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



- ・ 皆さん、ウォームハートの制服です。
- ・ いつも清潔な服装で来て下さっています。

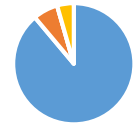
問⑤. ヘルパーはお客様のプライバシーに配慮していますか？

1. はい	43	96%	■ 1
2. どちらともいえない	2	4%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



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？

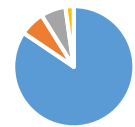
1. はい	40	89%	■ 1
2. どちらともいえない	3	7%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	2	4%	■ 4



- わかりません。
- 連絡、連携はよいと思う。

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？

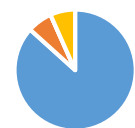
1. はい	38	84%	■ 1
2. どちらともいえない	3	7%	■ 2
3. いいえ	3	7%	■ 3
4. その他・未回答	1	2%	■ 4



- ケアマネージャーを通していうことにしている。誰が担当窓口か不明。

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	39	87%	■ 1
2. どちらともいえない	3	7%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	3	7%	■ 4



- 迅速に対応してくれます。
- まだ不満等を言ったことがありません。

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	39	87%	■ 1
2. どちらともいえない	4	9%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	2	4%	■ 4



- 時にはヘルパーと直接電話で連絡をとりたい。

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	43	96%	■ 1
2. どちらともいえない	2	4%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- 人による。
- 初期の頃、不慣れな方がいらしたが、今は大丈夫です。

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	23	51%	■ 1
2. 満足	17	38%	■ 2
3. どちらとも言えない	3	7%	■ 3
4. 不満	0	0%	■ 4
5. 大変不満	0	0%	■ 5
6. 未回答	2	4%	



- 花まるハートです
- もう少し緊急時(必要時)にヘルパーさんの派遣や支援をしてもらえると助かる。

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。

- いつも大変ありがたく思っています。
- 10:00~10:30という予定がありますが、やることがないと10分位前に帰ってしまうようである。時間いっぱいまで、話し相手をするなどの対応はとれないでしょうか？薬の管理については、しっかりやっていただいております。ありがとうございます。
- いつもお心にかけていただいて心から感謝しております。これからも宜しくお願い致します。皆様によろしくお伝え下さい。
- Sさん、Iさん、Hさんに関して、この上なく大満足との事です。
- いま日本列島は天変地異、異常気象に悩まされ各地で深刻な被害が出ています。きびしい暑さが続いています。皆さまくれぐれもご自愛のほど。いつも感謝感謝です。
- いつも有難うございます。感謝してます。
- 入浴のお世話をして頂いております。当日は時間通りに、早すぎ、遅れることなく定時に見られます。洗髪を始め、よく面倒を見て頂けるので、体調も大変よくなり感謝致しております。
- 我が家がなかなか片付けられず、母の介護がやりにくいところもあると思い、申し訳ありません。食器洗いなど、いつもきれいにさせていただいて助かります。また、ほっと一息券を使って隔週で床掃除をしていただけるようになって、家がきれいになって、母も気持ち良く暮らせるようになってきました。私も片付けを頑張りますので、今後ともよろしく願います。
- 決められたことだけではなく、まわりの状況や先を考えて仕事をしてくれている。
- いつも本当に安心して色々なことをしていただき、深く感謝しています。
- いつもお世話になっておりまして、ありがとうございます。これからもよろしくお願い申し上げます。
- Nさんには家族以上に親切に誠意をもって対応していただき本当に感謝しております。仕事で一杯一杯の家族にかわり、きめ細かく気が付いたことをご連絡くださったり、対応していただき、それで現在の生活が成り立ち、母を家ですごさせてあげることができています。ウォームハート杉並さんの他のヘルパーさんもとても感じがよく誠意ある対応をして下さいますので、土・日もウォームハートさんをお願いしたいのですが日程が難しいようなのが残念です。ウォームハート杉並のヘルパーさんに本当に感謝しております。特にNさんには感謝しかございません。
- 10年間もお世話になっておりましてありがとうございます。
- 「今日はお風呂の日？」と毎朝必ず尋ねる母です。話し相手もなく、昔話を聞いてくださる方が欲しいので、沐浴が唯一の楽しみらしいです。今後ともよろしくお願い致します。
- 長い間大変お世話になっております。お陰様でいつも気持ち良く(家の中はなかなか整理できなくてめちゃくちゃですが)生活しております。今後とも宜しく願います。


- 初めてお願いしてから月日が経ちますが（約7年？）いつもプロの仕事をして頂け、本当に有難く思っています。また、母が帰宅するときなど実費で介助の方をお願いできると助かります。今後ともよろしくお願い致します。
- 電話受信は転送電話等で24時間対応して欲しい。担当ヘルパーの携帯を知らないと不便です。（プライバシーの問題はあると思うが、全社的に検討すべき）
- ありがとうございます。
- 介護保険とは誠にありがたく、私の両親がその上の世代の世話をしていた頃の労苦を考えますと、感謝してもしきれません。今後もスタッフの方が働きやすい環境になるようこちらにも何かあればお知らせ下さい。
- 皆様には大変優しく接して頂きまして日々感謝し過ごさせていただいております。私自身勉強になりました。（色々の点）ありがとうございます。
- 大変よくして頂き感謝しています。
- 何時も皆様良く世話を下さり感謝で一杯です。
- 皆さん、とても感じよく言葉もていねいで仕事をして下さるので感謝しています。研修・研鑽が行き届いていて、日頃からサービスに対する姿勢がよく好感が持てます。いつもありがとうございます。これからも在宅介護維持のため、ご協力をお願いしたいと思います。

2017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：36 (2017年8月)
アンケート回答部数：19 (回答率：52.8%)

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	6	32%	■ 1
2. サービス利用者のご家族様が回答	7	37%	■ 2
3. ご本人様とご家族様とで相談しながら回答	3	16%	■ 3
4. その他・未回答	3	16%	■ 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	19	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



- ・丁寧かつやさしく安心できます。
- ・大変誠実で礼儀正しく接して頂いて感謝しております。
- ・明るく元気で大変親しみやすく、何でも話せそうな感じがします。
- ・笑顔が最高。

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%	■ 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



- ・話をよく聞いて下さって、心によりそってくれます。
- ・とてもよく聞いていただいています。
- ・突然の相談や電話でも最後まできちんと聞いて頂き心から感謝しております。

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	19	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



- ・いろいろな事を聞いてくれて、少しずつ良くなっています。
- ・すぐに実行して下さいます。
- ・無理なお願いもすべて解決して頂き、又その時その状況に応じてケアプランを変更して頂き大変満足しております。

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. はい	16	84%	■ 1
2. どちらともいえない	2	11%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	1	5%	■ 4



- ・ 気持ちがポジティブになりました。
- ・ リハビリ病院退院後、4ヶ月程なので、まだ体調が不安定ですが、そこのところをご考慮いただき、感謝しております。
- ・ 手すりをつけて頂いたおかげで、ピンポンがなったら玄関にすぐ出る事が出来、2階への洗濯干しも出来るようになり嬉しいです。C(デイケア)への通所も楽しんで伺っています。
- ・ 足首のけがでしたので、今では自転車に乗れるようになりました。
- ・ 介護申請をして以来、退院後の生活や退職後の生活、最期の日を迎えるまで「誇りを持って人間として最低限の生活を守りたい」と願っております。そのことを最大限助けていただいた事、心から感謝しております。
- ・ すべてにおいて穏やかになりました。
- ・ 介護しながら家族の生活も何かいい方法を見つけていけるようになったと思います。

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	18	95%	■ 1
2. どちらともいえない	1	5%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・ いつもスピーディーな対応してくれています。
- ・ まだ数回の通所ですので、今後どのような事があるか分かりませんので、現在は②にさせていただきました。
- ・ どのサービスの方とも素晴らしい連携です。どのサービス事業所の方々もスピーディに対応して頂き大変満足です。

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？

1. はい	18	95%	■ 1
2. どちらともいえない	1	5%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- ・ 不満はありません。困った時はいつでも相談にのってくれます。
- ・ 今はなにもありません。
- ・ 悩んでも、すぐに話を聞いて頂き大変感謝しております。

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%	■ 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



- ・ どんな小さな事も言えるし、聞いてくれます。
- ・ ケアマネジャーさんを信頼しておりますし、何でも言いやすい方ですので、気軽に言う事が出来ます。
- ・ 皆様プロフェッショナルな方々で不満はなく、むしろ感謝しかありません。

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	19	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



- いろいろやってくれて感謝しています。
- はじめC(デイケア)の入所をお断りして再びお願いした時、要望に答えてすぐに対応して下さいました。
- 父の状況も立場も性格もとても難しいのにもかかわらず、心から誠実に対応して頂き心から感謝しております。

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	9	47%	■ 1
2. 満足	7	37%	■ 2
3. どちらとも言えない	1	5%	■ 3
4. 不満	0	0%	■ 4
5. 大変不満	0	0%	■ 5
6. 未回答	2	11%	



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？

- 何かあっても、必ず電話いただいているので、とくにありません。
- 電話連絡の機会があった時、ご本人が他の電話で出られない時、その後の対応が早いなあと感心した事がありました。
- 私はメールが出来ませんので、電話で行なっております。

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？

- 常に声をかけていただいているので、とくにないです。
- 法律で決まっているので仕方ないと思いますが、月一回というとなると言うまに来て、少しはきれいにしておきたいと思うと負担に感じます。
- もっと来て欲しいな。
- 本人もHさんの訪問を楽しみにしております。
- (転居後も)引き続きTさんに受けて頂き、父はもちろん家族全員心から感謝しております。

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。

- Hさんに担当していただいて、とても良かったと思っています。
- 日々変化をしていく母のことで、いろいろと助けていただいています。ありがたいと思っています。今後もよろしくお願いします。
- 要望、不満はないほど、良くしていただいています。もっと早くこの人と会いたかったと思える信頼できるケアマネージャーさんです。
- 家から通える範囲の医者の評判や情報などが欲しい時に教えて頂きたいと思いません。
- 自分が思うように動けなかったら、もっといろいろな意見があったかもしれません。

- 何事も一生懸命アドバイスを頂き感謝しております。
- いつもありがとうございます。まだ短期間ですので細かい事は分かりませんが、とても良い出会いが出来たことに感謝します。すべてHさんはじめウォームハートの皆さまにお任せでき、心より安心しております。
- 父はなかなか厳しい状況ではありますが、昨年夏よりTさんにケアマネさんを担当して頂き本当に心強かったです（今も心強いです）。父の意志を尊重して頂き、父も心から感謝していると思います。私も（母も）右も左もわからない介護生活で不安で一杯でしたが、Tさんのおかげで、その時その状況に応じて前へ進むことができました。ありがとうございました。心から感謝しています。
- とても信頼でき、助けていただいて、本当に感謝しております。
- 皆様には大変良くしていただき日々感謝し、過ごさせて頂いております。有難うございます。
- Hさんにずっとお願いします。

2017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 (2017年8月)
 アンケート回答部数：36 (回答率：72.0%)

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	1	3%	■ 1
2. サービス利用者のご家族様が回答	28	78%	■ 2
3. ご本人様とご家族様とで相談しながら回答	3	8%	■ 3
4. その他・未回答	4	11%	■ 4



- グループホーム世話人
- 入所施設担当支援員

問②. ヘルパーは時間通りに来ていますか？

1. はい	34	94%	■ 1
2. どちらともいえない	1	3%	■ 2
3. いいえ	1	3%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- 5分程遅れる時がある。
- 一度遅れた時があったが事前に連絡がありました。
- いつも少し早めに来て頂いている。

問③. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

1. はい	35	97%	■ 1
2. どちらともいえない	1	3%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- 丁寧過ぎず、大変良い。

問④. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

1. はい	34	94%	■ 1
2. どちらともいえない	2	6%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



- 普通だと思います。

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	33	92%	■ 1
2. どちらともいえない	1	3%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	2	6%	■ 4



- 本人にはわからない。

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？

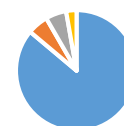
1. はい	35	97%	■ 1
2. どちらともいえない	0	0%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	1	3%	■ 4



- ・トイレに行った時間など、気にしてほしい。

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？

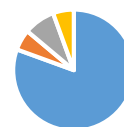
1. はい	31	86%	■ 1
2. どちらともいえない	2	6%	■ 2
3. いいえ	2	6%	■ 3
4. その他・未回答	1	3%	■ 4



- ・連絡の行き違いがあった。
- ・事務所だけではなくヘルパーと連絡が取れると嬉しい。
- ・毎回連絡できていると感じ、安心。

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	29	81%	■ 1
2. どちらともいえない	2	6%	■ 2
3. いいえ	3	8%	■ 3
4. その他・未回答	2	6%	■ 4



- ・会社とヘルパーとの連絡が十分に取れていないと思う。(個人差がある)
- ・時間や要望など対応してくれて助かる。
- ・要望はいい易いが、人手が無いのがわかるので遠慮することもある。

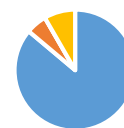
問⑨. ヘルパーへの連絡・指示・指導が徹底されていると感じますか？

1. はい	31	86%	■ 1
2. どちらともいえない	3	8%	■ 2
3. いいえ	1	3%	■ 3
4. その他・未回答	1	3%	■ 4



問⑩. 現在のサービスはお客様の意向に沿っていますか？

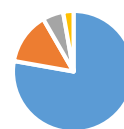
1. はい	31	86%	■ 1
2. どちらともいえない	2	6%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	3	8%	■ 4



- ・我が儘を聞いて下さりありがとうございます。
- ・希望する日に外出ができないときがある。
- ・年齢を考えると散歩中心の内容はあっているのか悩んでいる。

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	28	78%	■ 1
2. どちらともいえない	5	14%	■ 2
3. いいえ	2	6%	■ 3
4. その他・未回答	1	3%	■ 4



- 本人が頼り過ぎていると思う。
- 声掛けなど大切。感謝。
- 社会に出るといふ点では自立支援に役に立っていると思う。

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	21	58%	■ 1
2. 満足	13	36%	■ 2
3. どちらとも言えない	1	3%	■ 3
4. 不満	0	0%	■ 4
5. 大変不満	0	0%	■ 5
6. 未回答	1	3%	■ 6



- 土日に依頼できるとありがたいです。
- 利用時間が短いところがやや不満。
- いつも楽しそうに外出するのでうれしい。

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。


- 信号機を見ないときがあるので横断する時に気を付けてほしい。
- 日程の連絡が遅いので早めに連絡がほしいです。
- ヘルパーの人数が増えたらもっとお願いしたい。
- 活動中の様子を教えてくれると嬉しい。
- 本人の対場に立った支援を考えてくれる。
- 追加や変更に対してよく対応してくれる。
- 外に出かけるのが嫌いだったが、良く支援してもらっている。
- 相談支援員との連携が取れているか不安がある。
- 利用者本人の気持ちを考えて支援してくれる。
- 直接お会いできることが少なくなってきたので教えてほしい。
- 事業所へ電話をした時の対応がどの方も親切。
- 希望した日に人がいないとのことでできないことがある。
- 外出をととても楽しみにしており、感謝している。
- 親の気持ちに沿って支援してもらっている。
- いつも柔軟に対応してもらっている。
- もう少し清潔感があってもよいと思う。
- 今後ヘルパーが増える事に期待したい。
- 毎回ではないが帰宅時間が15分くらい早い時がある。どのように指導しているのか？
- 同じヘルパーが担当しているのでちょっとした体調の変化など気付いてくれる。
- 出来れば男性ヘルパーを増やしてもらいたい。
- 土日に利用したい。

2017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：6 (2017年8月)
 アンケート回答部数：2 (回答率：33.3%)

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	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②. ヘルパーの言葉遣いは丁寧ですか？

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③. ヘルパーの身だしなみは適切ですか？

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. 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	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. 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	1	50%	■ 1
2. どちらともいえない	1	50%	■ 2
3. いいえ	0	0%	■ 3
4. その他・未回答	0	0%	■ 4



・ 知らないからわからない

問⑥. 連絡事項や要望、不満を事業所に気軽に行く事ができますか？

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⑦. 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	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⑧. 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	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⑨. 現在ご利用されている「ウォームハート」の定期巡回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	0	0%	■ 1
2. 満足	2	100%	■ 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	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
その他お気づきの点などご自由にお書きください。

- スタッフの方々が親身になって対応してくださるので助かっています。今後とも宜しくお願い致します。

回答内容	<ul style="list-style-type: none"> 電話受信は（転送電話等で）24時間対応して欲しい。 担当ヘルパーの携帯を知らないと不便です。（プライバシーの問題はあると思うが、全社的に検討すべき）
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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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ではなく、連絡等は事業所を通して行なっていただくよう、お願い申し上げます。頂いた連絡、申し送り等は確実に担当スタッフに連絡し対応させて頂きます。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。

回答内容	10:00~10:30という予定がありますが、やることがないと10分位前に帰ってしまうようである。時間いっぱいまで、話し相手をするなどの対応はとれないでしょうか？薬の管理については、しっかりやっていただいております。ありがとうございます。
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お手紙でご説明させて頂きました。
改善策等	訪問担当スタッフへ、時間までお話するよう指示しました。ご本人の興味のあることや、心配に思っていることなど情報を共有し、ヘルパー訪問中に少しでも気持ちよく過ごしていただけるよう努めていきたいと思っております。

回答内容	5~6分遅れる時がある。
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	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	担当スタッフへの訪問時間厳守の徹底を確認致しました。待ち合わせの場所に遅れてしまうことはご本人、ご家族に多大なご負担を掛けてしまうことを認識し、これから努めて参ります。

回答内容	日程の連絡を早くもらいたい。
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、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	スケジュール担当者との連絡体制を整えさせて頂きました。今まで以上に素早く日程の連絡をお送りできるよう努めさせて頂きます。

回答内容	約束の時間より15分程度早く戻ってくることが何度かあった。今の支援内容が合っているか悩んでいる。
回答者	障害福祉：移動支援サービス 施設職員
対応内容	ご記名いただいておりますので、謝罪と下記の内容をご説明させて頂きました。
改善策等	利用者さまの年齢のこともあり、体調や天候により予定より早く戻られることが増えてきています。施設担当の方とも密に連絡をとり、今後支援内容の変更を含めてご相談させて頂ければと思います。また、体力の面にも配慮し途中ベンチで休憩する時間を多めに取るようにいたします。

回答内容	相談支援員との連携が取れていますでしょうか。
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、ご家族様に下記の内容をご説明させて頂きました。
改善策等	ヘルパーからご様子や気になる点の報告があった際には速やかに相談支援員に報告し、より一層密に連携が取れるよう努めて参ります。

回答内容	会社とヘルパーとの連絡が十分できていないと思う。（個人差がある。）
回答者	障害福祉：移動支援サービス 利用者本人
対応内容	ご記名いただいておりますので、お返事できておりません。
改善策等	情報伝達の重要性をスタッフで再確認し、社内チャットなどを活用しより情報伝達を確実にできるよう努めて参ります。

回答内容	もう少し清潔感があっても良いと思う。
回答者	障害福祉：移動支援サービス 利用者本人
対応内容	ご記名いただいておりますので、お返事できておりません。
改善策等	移動支援で外出するにふさわしい服装を再確認し、外出する際には、より清潔感のある服装にするよう努めて参ります。