



## 移送サービス利用者アンケート ご協力ありがとうございました。

利用会員のうち50名にアンケート用紙をお送りしました。3月6日の移送サービス研究協議会で活用し、今後の活動に役立てていくことになっています。集計結果についてご希望の方はお申し出下さればお送りします。(全文26ページになります。)

自由記述のうちいくつかを拾って見ます。無記名ですので当団体からの意見ではないかもしれませんが。

### 予約について

- ・ 当日でも急な予約・変更を受け付けてくれて助かる。
- ・ 1週間前までにと言われて不便。
- ・ 病院の帰りなど時間が予定通りにならないときでも対応して欲しい。
- ・ 申し込み時間が日中だけなので、家族が勤務があって日中申し込みが困難。
- ・ 人工透析の人優先というのは不公平。

当会では通常受付を平日の午前としています。現状は時間外でも電話には出ています。誰からどのような用件か分かりませんし、日中申し込みが難しい方がいるのも承知しています。ただ、いつでも電話に出るとするのは難しいです。平日の午前でも出られないこともあります。電話しても誰も出なかった、と苦情をいただくこともあります。有給で運行サービスに雇われている人がいない以上、そういう状況もあります。3日以上前にということで慌てて日曜や夜間に掛けてくる方もいます。その場合は翌朝事務所に行かないと申し込み状況が分からないので翌日の返事になります。FAXやメールでの申し込みは歓迎します。

運転協力者が確保されている場合は当日の申し込みにも対応する場合があります。運転協力者探しから始まる場合は難しいです。時間のずれは前後の予約が入っていなければ対応しております。とりあえず電話してみてください。

### 運転協力者について

- ・ 礼儀正しく約束の時間に来てくれる。
- ・ 道をよく知らない人がいる。
- ・ 運転が荒く、作業も不慣れな人もいる。
- ・ 連絡ミスで来なかったりすごく待たされたりした場合損害補償をして欲しい。
- ・ 高齢者だと心配。
- ・ おしゃべりが迷惑な場合もある。
- ・ みなさん親切です。

運転協力者さんはこの頃研修を度々行っているのでもよくなってきたかとおもいますが、行かなかったりは事務局のミスです。ごめんなさい。遅れたりや運転協力者さんの事前準備が足りない・スケジュールに無理があった(コーディネートのミス)・前の利用者が遅れた(利用者事情があった)などいろいろな要因があります。効率よく組んでしまうことが多いのですが、ゆとりをこころがけていきます。

いろいろ利用者さんの利便のために、と考えていますが力不足(資金不足)で思うようにはいきません。今後もあたたかい気持ちで応援してください。