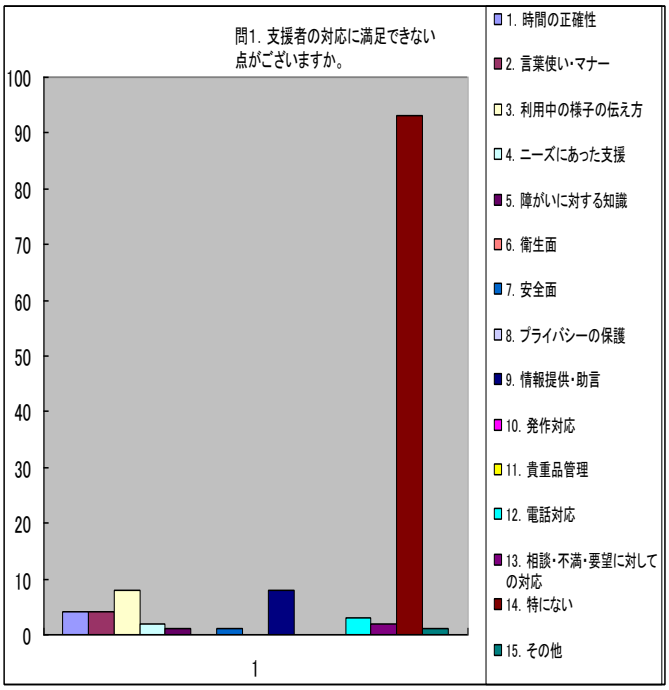
平成 27 年度サービス評価アンケート集計まとめ

（ホームヘルプ、レスパイト、日中一時支援）

問 1 支援者の対応について



1. 時間の正確性	4
2. 言葉使い・マナー	4
3. 利用中の様子の伝え方	8
4. ニーズにあった支援	1
5. 障がいに対する知識	1
6. 衛生面	0
7. 安全面	1
8. プライバシーの保護	0
9. 情報提供・助言	7
10. 発作対応	0
11. 貴重品管理	0
12. 電話対応	3
13. 相談・不満・要望に対しての対応	2
14. 特にない	72
15. その他	4

＜３．言葉使い、マナー＞

〇確認の電話（前日）の際接遇マナーの悪い方が一人だけいます（グループホームより）

回答：

職員の電話対応に関しまして、不快な思いを感じさせてしまい申し訳ありません。接遇マナーについての研修への参加と研修内容の職員への伝達講習で改善していきたいと思います。

〇学生さんはちょっと常識に欠けるところがあります。

回答：

学生にも、らいふで活動する際には社会人としての自覚を持って働くように伝えておりますが、今後は初期研修等により接遇やマナーの向上を一層徹底してまいります。

社会的な経験が少ない学生は、らいふでの活動の度に社会人として成長させていただいています。

＜６．衛生面＞
〇ヘルパーの衛生面、健康面について気になるところがある。

回答：

　ヘルパーの衛生面・健康面について足りない部分があり、大変申し訳ありません。今一度衛生面や体調面についての対応を確認し、ヘルパー・スタッフともに周知・徹底に努めてまいります。今後は衛生面・健康面についても事業所内で配慮し支援をおこないます。気になる点がございましたら具体的にお伝えいただけたらと思います。

＜15.その他＞
〇希望通りの日数が利用できない

回答：

　後記『問３への回答』をご覧ください。

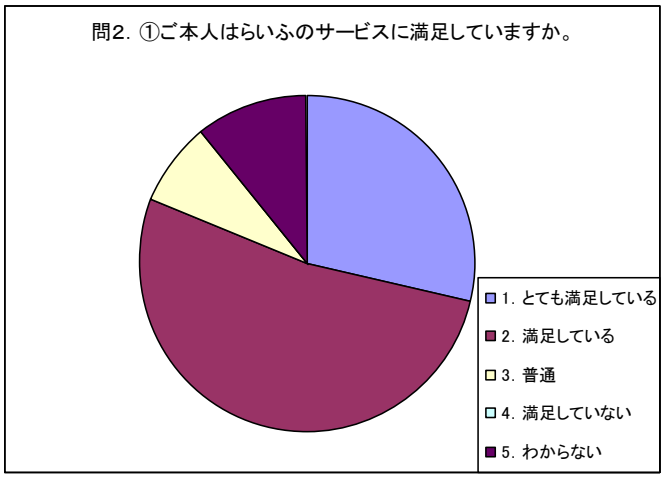
〇自身の子どもの送迎時、車内で待っていた児童が前列の子に突然手を出した。そばにいた支援者が大声で「コラッ」と怒った。その子は支援者に「〇〇が悪い？」と聞いても、子どもに背を向け無視を続けた。らいふで初めて見た事でびっくりした。よくあることなのかと不安になった。

回答：

　送迎の際に、支援者の注目を引きたいという理由でいたずら等されることもあり、同乗の支援者が声を荒げてしまった状況になります。同乗者への個別的な支援についてのレクチャーが不足しており、このような状況となり、大変申し訳ありませんでした。
　らいふ職員にて対応方法などを検討し、支援の統一とレクチャーを行うことで、ご利用者にとって安心・安全な環境を作れるよう努めてまいります。今後もお気づきの点などございましたら、サービス向上のためにお伝えしていただけると助かります。
・　安心してお任せしています。いつもありがとうございます。

問２

①本人の満足度



1. とても満足している	29
2. 満足している	53
3. 普通	8
4. 満足していない	0
5. わからない	11

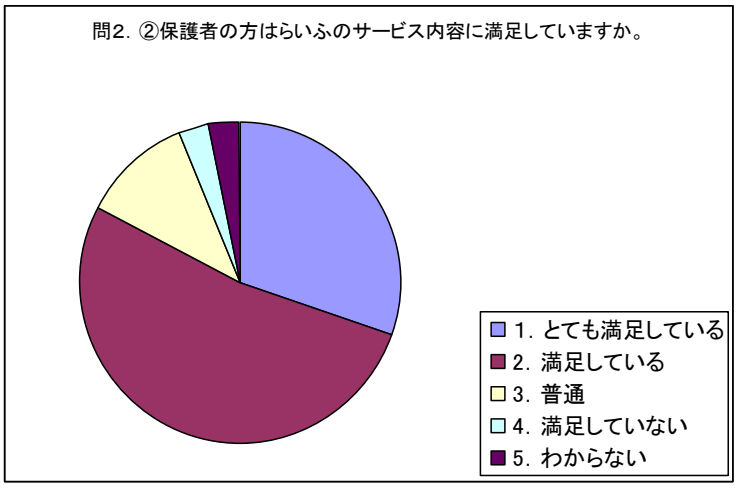
＜とても満足している＞

- 表情がとても良いです。
- 初めての方とは少し緊張することもありましたが、その他は毎回楽しく行っています。笑顔で帰ってくるし、予定表にらいふと記入してあっても嫌がることもない。
- ①スペースが広い②家にないおもちゃがある③お出かけもある
-

＜満足している＞

- 毎回楽しみにしています。
- 話せないので何とも言えないし、わからない
- ほぼ希望に沿った対応をしてくださるから。
- 利用者は満足している
- 時によって違う
- 少なくとも満足以上と見てとれます。
- 支援者さんとの関わりを楽しみにしています。
-

②保護者の満足度



1. とても満足している	30
2. 満足している	52
3. 普通	11
4. 満足していない	3
5. わからない	3

＜とても満足している＞

- 少ない情報の中おまかせでお願いしてますが、きちんと対応して頂いてます。
- 助けていただいて感謝しています。
- 移動支援の前の日には必ずＴＥＬをいただけるので本当に安心しています。
- 利用のある日は一日が充実しています。

＜満足している＞

- こだわりが強いので何とも言えない
- 料金がもう少し安いと嬉しいです
- 子どもが楽しみにしていますし、帰ってから「何を見た」と話してくれて満足している
- 兄弟の行事のときは大変ありがたいです。
- 子どもの様子に応じて関わってくださっている

＜普通＞

- 移動支援で昼をまたいで１日利用できない
- 利用できる回数が少ない。

回答：

貴重なご家族のご意見ありがとうございます。支援者の至らぬ点などございましたら、引継ぎや前日確認の際にお伝えいただけたらと思います。
また、ご家族の用事等でお困り事等ありましたら、お気軽にご相談ください。

問 3 希望要望

全サービス共通	
1. 予約方法を変えて欲しい	3
2. 支援者にもって専門的知識を身につけてほしい	0
3. 気軽に相談がしたい	12
4. その他	7
移動支援	
1. 行き先を提案してほしい	16
2. その他	13
日中一時支援	
1. 楽しめるおもちゃやグッズを増やしてほしい	5
2. 個別トレーニング的な対応をしてほしい	4
3. その他	6
放課後等デイサービス	
1. プログラムの提案	7
2。その他	8

＜全サービス＞

＜予約方法を変えて欲しい＞

・ 勝手な言い分ですが、1か月は、ちょっと支援施設、体調等々のかねあいでむずかしくできれば半月ぐらいではどうでしょう？

・ 予約結果を早く知らせてほしい。

＜気軽に相談がしたい＞

・どの程度まで相談していいのかわかりません。いつのタイミングがいいのかわかりません。

＜その他＞

・ 日中一時支援A型をやって欲しい。女性スタッフを増やして欲しい。

・ 希望した支援日はできるだけ支援を入れてほしい。

・昼をはさんでの利用もしたい（一緒に食事してほしい）

・現在支援の補助に家族が入っているのですが、将来的には全面的にゆだねなければいけないときが来ると思う

・ 利用する期間が長く空いてしまったときなど、次に利用する前に最近の子どもの様子をお知らせする機会、メールでも電話でもがあればいいなと思っています。

＜移動支援＞

＜行き先を提案して欲しい＞

・毎月同じコースで何かいい行先があれば。本人はいいと思っている様子です。

＜その他＞

・ 領収書（使用した明細）をできれば統一して欲しい。そして、金額だけじゃなく、らい

ふとヘルパーさんの名前が入っていると助かります。（後見人必要書類として貼布したいので）。
- 交通費の計算に不信感を持ったことが何度かある。
- 特に行きたいところがあって興味があるわけではないので、電車に乗ったりバスに乗ったりして一方向に話をして満足であれば良いと思っています。
- もう少し利用できると助かります。
- 目的が同じで、複数のが楽しいものの場合は、まとめてほしい。Ex.ボーリング、カラオケ、パン作り、祭りイベント、イルミネーション、花火、遊園地？
- いつもと違う過ごし方をさせたいが、こちらからの案がみつからない時、何か提案とかしていただけいると嬉しいです。
- お昼をまたいでの利用ができるともっと行動範囲が広がるかな。
- 1 日の利用がしたい。
- 昼食時間も入って 5 時間くらい受けていただけるとありがたいです。
- 年に一度でかまいませんが、丸一日かけて遠出する機会が欲しい。
- 月に３～４回利用したい。
- 活動場所･活動中を１回見学してみたい（こっそり）。

＜日中一時＞

＜楽しめるおもちゃ、グッズを増やして欲しい＞
- ＤＶＤ等
- iPad

＜個別トレーニング的な対応をしてほしい＞
- マッサージ、手足の曲げ伸ばし

＜その他＞
- おやつ作りの回数を増やして欲しい(お金を徴収しても良いです)。
- 高校卒業しても日中一時支援が使いたい。
- 成人向けのサービスをお願いしたい。
- 利用者から徴収したお金でどんな物を購入しているのか教えて欲しい。
- 制服をたたんでほしい。
- 送迎時間のばらつきをなくしてほしい。
- 月 3 回程日中一時支援してほしい。
- 身だしなみ、手洗い、お化粧、おしゃれ。
- 平日の固定した曜日なのに、取れないときがあった。土日は仕方がないが、平日の決まった曜日はせめて確実に取れるようにしてほしい。

問３への回答：

＜全サービス＞

利用者様からのご相談、ご要望等があった場合は、職員へ届くようにヘルパーへも周知しておりますので、ご利用時の申し送りの際などでも、いつでもお気軽にご相談いただけたらと思います。

事業やスタッフ、利用頻度を増やしてもらいたいと言うご意見もいただいております。人材不足や事業運営上の問題等あり、即お応えすることが困難な事もありますが、地域の

中でらいふができることを常に考えながら、必要な方に必要なサービスを届けることができるように努めてまいります。
　ご理解とご協力をお願い致します。

＜移動支援＞
　領収書については、昨年様式を作成し、ヘルパーに配布をしましたが、全員に行き渡っていませんでした。申し訳ありません。再度ヘルパーに様式を配布し、統一していくよう努めてまいります。
　また、交通費の計算に不信感があるというご意見を頂いたことから、電車やバス、タクシーなどの手帳の割引料金について改めて確認を行い、ヘルパーにお伝えいたしました。今後はそのようなことがないよう努めてまいります。また、交通費の計算でご不明な点がありましたらご連絡下さい。

＜日中一時支援＞
　たくさんのご意見ありがとうございます。
　グッズ・プログラムについては、ご利用者の方が楽しめるものや取り組みたいと思えるようなものを増やしていきたいと考えております。
　ご負担していただいている材料費より、DVD やおもちゃ、映像を見るためのビデオデッキ、DVD プレイヤー、スタッフが作成する自立課題の材料、プログラムでのお菓子作りや工作などの材料などの購入等で使用させていただいております。より過ごしやすく、楽しめる環境にしていきたいと思っておりますので、アンケートのほかにもご意見等ございましたら、お気軽に声をかけてください。
　送迎の時間、ご予約の日程については、ご迷惑をおかけしております。
　送迎につきましては、巡回型にて行っておりますので、時間のばらつきにつきましては、ご理解をお願いいたします。ご都合により、通常の送迎時間内にて早めや遅めのご希望などある場合は、早めにご連絡をいただければ、可能な限り調整させていただきます。
　ご予約につきましては、らいふのご予約方法は曜日固定ではなく、ご希望日を調整させていただく形となっておりますので、支援者が不足している日程など、調整が難しくお断りをさせていただく日もあり、ご迷惑をおかけしております。お誘いできる日などもある場合もございますので、声をかけさせていただきたいと思っております。
　着替えにつきましては、可能な限り同姓の支援者が入らせていただくように対応させていただきます。ただし、調整の状況では同姓の支援者が手配できない場合もでてきてしまうかと思います。その場合につきましても、忘れ物がないように確認をさせていただいたり、状況に合わせ着替えをなしにさせていただくことで対応させていただきます。ご迷惑をおかけいたしますが、宜しくお願いいたします。
　スケジュールなどの支援ツールやらいふでの活動の様子については、ブログにて紹介させていただけたらと思っております。それだけでは、分からない部分も多いと思いますので、送迎の際など、スタッフに声を掛けていただければ、お話をさせていただきます。その他、気になること、ご相談、ご要望など、些細なことでも構いませんので、お気軽にお声かけください。