

平成 23 年度アンケート結果 ご意見ご要望の抜粋コメント

■今回のアンケート、サービスについてご意見やご要望などがございましたらお聞かせください。

<ご利用者様ご意見>

現金の出納の記入用紙が統一されていません。各ヘルパーが適当なメモ用紙やレシートの裏に書いてます。形式を一定にしてほしいです。

<スタッフ回答>

現金の出納の記入用紙の統一が出来ておらず申し訳ありません。記入様子の統一については、検討いたします。

また現金出納の記入については、現在各ヘルパーに『らいふ ヘルパーマニュアル』というものを渡し、ホームヘルプに行った際の注意事項や、使用金額のメモ記載の記入例なども記載し伝えております。再度各ヘルパーに『らいふ ヘルパーマニュアル』を確認するように伝え、統一するよう努めてまいります。

<ご利用者様ご意見>

支援者さんがどの程度、障害や疾病について勉強、理解されているのか。アルバイトさんが来て下さいますが、その方が責任持ってお任せできる方なのか不安です。

<スタッフ回答>

利用の調整の際は、ご利用者様の特性・ヘルパーの力量等を考慮し、安心して利用に行っていただけるようヘルパーを手配させていただいております。

ご利用者様の障がいについては、引継ぎ時や同行訪問などで、事前に把握してから支援をさせていただいております。

また、必要に応じて事前に顔合わせをさせていただいております。

事前のレクチャー等に加えまして、年 3 回ヘルパーの支援の質の向上のため、勉強会も行わせていただいております。

至らない点もあるかと思いますが、支援に関して、ご要望や気になる点不安な点などありましたら、らいふへお気軽にご連絡ください。

<ご利用者様ご意見>

昼食をはさむ移動支援時間が出来たら嬉しいです。(10時から14時くらいの時間帯が支援できるとよいです)

ホームヘルプが希望通りとれない。(希望日が×ということが何回もある)

<スタッフ回答>

利用時間・利用回数についてのご意見・ご要望をたくさんいただいております。

らいふの現状としては、AMとPMに時間帯を分けることで、より多くのご予約をお受けし、皆様のニーズにお応えさせていただいております。長時間の利用が増加すると、ヘルパーの派遣回数が減少し、現状の利用回数維持が難しくなってくる恐れもあります。

このような状況から利用時間や利用回数等については、皆様のご希望に添えないことも多く、ご迷惑をおかけしております。大変申し訳ありません。

皆様からいただいたご意見を大切に、現状の改善に努めて参りたいと思っております。ご理解とご協力の程宜しくお願いいたします。

<ご利用者様ご意見>

日中一時を利用させて頂いている者です。スタッフさんから利用者本人(娘)の状態や、様子などはくわしく教えて頂けているので、ありがたく思います。個人的に、日中一時での何をして、何をやってなど、基本的なスケジュールが、今一つ完全に見えてこないのので、一度、日中一時での活動内容を出来れば、大まかでいいので、用紙で教えていただけると、スタッフさんの娘の様子の情報と照らし合わせて、どこをどの様にすればいいのか今後の娘の生活にも活かされてくると思うので、助かります。忙しいところ、無理なお願いすみません。

<スタッフ回答>

日中一時支援の基本的なスケジュールについて説明する機会が設けられておらず、申し訳ありません。基本的なスケジュールは以下の通りとなります。

休日

ご自宅お迎え～自立課題に取り組み～好きな遊び～昼食～遊び～外出等のプログラム・コンビニへおやつ購入～おやつ～遊び～帰宅

平日(学校帰り)

学校お迎え～自立課題に取り組み～遊び～コンビニへおやつ購入～おやつ～遊び～帰宅

このようなスケジュールで活動しております。ご不明な点がございましたら、ご連絡ください。

また今後ブログを活用し、日中一時支援の活動報告などを行っていく予定をしております。詳しい活動内容についてはブログを見ていただいたり、送迎の際などお気軽にスタッフへお声をかけてください。

<ご利用者様ご意見>

レスパイトの昼食がらいふで用意できない時、前日ではなく少し前に教えていただけると助かります。

<スタッフ回答>

配慮が欠けており申し訳ありません。

今後、らいふでの食事の準備が難しい場合、事前（前日より前）にご連絡をさせていただくよう努めてまいります。

しかし、緊急の利用などの対応のため、急に準備することが出来なくなった場合など、前日のご連絡になってしまうこともあります。その場合は、ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。ご迷惑をお掛けいたしますが、よろしくお願いいたします。