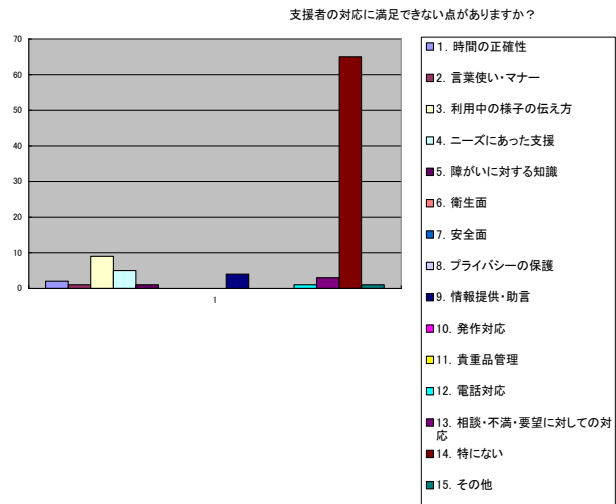


平成25年度サービス評価アンケート結果

問1 らいふの支援者の対応についてお聞きします。

支援者の対応に満足ができない点がありますか？

1. 時間の正確性	2名
2. 言葉使い・マナー	1名
3. 利用中の様子の伝え方	9名
4. ニーズにあった支援	5名
5. 障がいに対する知識	1名
6. 衛生面	0名
7. 安全面	0名
8. プライバシーの保護	0名
9. 情報提供・助言	4名
10. 発作対応	0名
11. 貴重品管理	0名
12. 電話対応	1名
13. 相談・不満・要望に対しての対応	3名
14. 特にない	65名
15. その他	1名



その他のご意見

■ 3の利用中の様子の伝え方について、ヘルパーさんによって詳しく教えてくださる人と、本人からの話でしか伝わらないことがある。

■ 以前は送迎時のスタッフの方がもう1名みえたと思うのですが、ひとり体制での送迎は少し不安がある。

スタッフからのコメント

らいふの支援者の対応について、貴重なご意見をいただきありがとうございます。

「利用中の様子の伝え方」について、支援者の経験や性格的なこともあり、伝え方にバラつきがあるかもしれません。この結果を真摯に受け止め、今後の課題としてご利用者の皆様に満足していただけるよう、勉強会等を通して改善に努めてまいります。

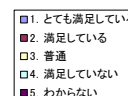
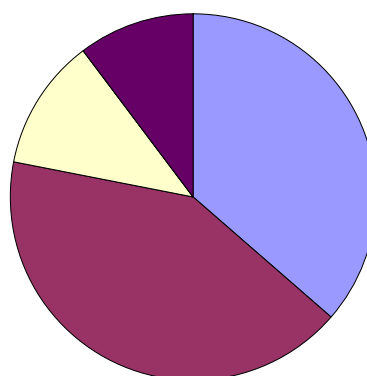
自由記入欄にありました「送迎」については、現在らいふでは基本的に送迎をひとりのスタッフで行っております。しかし、その日のご利用者のご様子によっては、車内の環境を整えたり、緊急的に支援者を追加する対応をさせていただいております。まだまだ十分とは言えませんが、今後ご利用者の皆様に安心していただける体制作りにも努めてまいります。(佐藤)

問 2 らいふのサービスをご利用されている全ての方にお聞きします。

① ご本人は、らいふのサービス内容に満足していますか。

1. とても満足している	35名
2. 満足している	40名
3. 普通	11名
4. 満足していない	0名
5. わからない	10名

ご本人は、らいふのサービス内容に満足していますか。



その他のご意見

- 行きたがるわけではないが、行くので多分不満ではないと思う。
- 支援してくださっている方によって満足の様子が異なります。
- 行きたがらないことがある。
- 本人が話さないのので分かりませんが、たぶん楽しみにしていると思います。
- 要求事に対応してもらっています
- 多分。楽しそうです。
- もう少し利用回数を増やして欲しい。
- 予約の日は楽しみにしています。
- レスパイトが高い。HH 送迎をしてほしい。
- 楽しみにしている。
- 楽しみにしているが、どこまで満足しているかわからない。

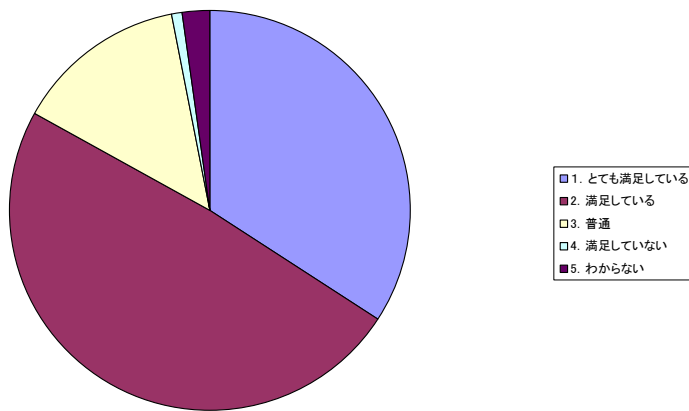
スタッフのコメント

「とても満足している」「満足している」と多くの方に感じていただいていることを大変うれしく感じております。ご本人が言葉で想いを伝えてくださる方ばかりではありませんが、少しでも多くの笑顔が見られるよう、スタッフ、登録ヘルパー一同日々の支援に努めてまいります。その他ご意見にありました「利用回数」についてですが、限られた支援者を多くのご利用者へ派遣しているため、すべてのご希望にお応えできていない状況です。申し訳ございません。また、ご予約が集中する日もございますので、候補日を複数日あげていただくことで派遣が可能になる場合もございます。「レスパイト料金」については、来年度、らいふの経営状態を勘案し料金改定をさせていただくことになりました。会員様へのご負担が増えてしまいますことは申し訳ありませんが、サービス提供継続のためご理解のほどよろしくお願いいたします。「ホームヘルプ送迎」ですが、送迎のみのご利用は制度上行うことはできません。しかし、ホームヘルプに移送サービスを組み合わせるとのご利用が可能な場合もありますので、ご希望がございましたら一度ご相談ください。(竹下)

②保護者の方はらいふのサービス内容に満足していますか？

1. とても満足している	32名
2. 満足している	46名
3. 普通	13名
4. 満足していない	1名
5. わからない	2名

保護者の方はらいふのサービス内容に満足していますか。



その他のご意見

- スタッフの方の一貫した姿勢は素晴らしいと思う
- 対応が早いところが良いです。
- 宿泊の際、細かく様子を教えてもらえるので安心できます。
- 本人が満足している、嫌がらない。
- いつもありがたく思っています。
- うちは自閉症なので知識を持った方が対応してくださると安心できます。
- 全ての希望を受け入れていただきたい。とても難しいと思いますが。
- 内容には満足しているが、時間帯によっては使いにくい時がある。
- 時間の調整など大変とは思いますが、だいたい希望を受け付けてくださりありがたいです。
- もう少し利用できると良いですが・・・
- らいふのサービスがある日は一日のリズムがとれスムーズに過ごせる。

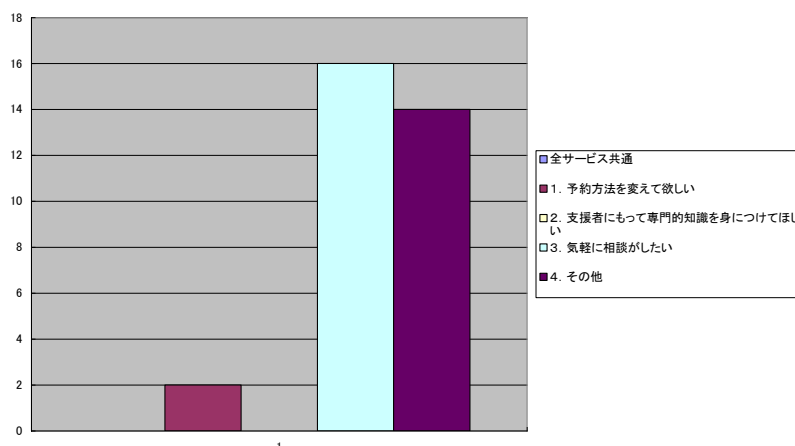
スタッフのコメント

多くの方に「とても満足している」「満足している」と感じていただいております。スタッフ一同大変嬉しく感じております。その他ご意見にありました「スタッフの一貫した姿勢」をお褒めに預かりありがとうございます。しかし、スタッフ・登録ヘルパーを含む全ての支援者には、まだまだ支援力にばらつきも見られます。また、自閉症の方に限らず「知識を持った支援者」を望まれるのは当然のことだと思います。今後もよりいっそう、研修や同行訪問等通じ、経験のある者から経験の浅い者への指導力を強化し、らいふの全ての支援者が、ご利用者の皆様にご満足いただける支援を目指したいと思っております。(山田)

問3 今後らいふのサービスを利用していく上で、らいふに対する希望・要望はありますか？

全サービス共通	
1. 予約方法を変えて欲しい	2名
2. 支援者にもっと専門的知識を身につけてほしい	0名
3. 気軽に相談がしたい	16名
4. その他	14名

今後らいふのサービスを利用していく上で、らいふに対する希望・要望はありますか？(全サービス共通)



その他ご意見

1. 予約方法を変えて欲しい

方法ではなく予約可能時間を延ばして欲しい。

2. 支援者にもっと専門的知識を身につけてほしい

ヘルパーさんによって大きな(支援)違いがありとまどう。

3. 気軽に相談がしたい

- 今でも相談できるが、もっと相談したい。
- 相談と言うよりは、気軽にスタッフのみなさんとはなせると、子どももその場の雰囲気がよく、ニコニコするので、らいふがもっと好きな場所になると思います。

4. その他

- 行動援護月2回まで、時に1回のみは少ないです。月4回は利用したい。
- あんまり風呂に入ってとか、布団干してとか、お皿洗ってなど毎回言われてうるさい。
- 言わないで欲しい。もっとそっとしておいて欲しい。
- 外出先での判断、突発的な事項等の連絡方法等。
- 料金。
- 日中一時支援を利用したい。
- 利用できる日を増やして欲しい。
- 毎回楽しんでます。ありがとうございます。これからも宜しく願いいたします。
- 100%とはいかなくとも少しでも支援のニーズに応じて欲しい。
- 利用回数を増やせるといいなと思う。
- 夏期休か期間中の利用日を増やしてほしい。
- お昼をはさんでの利用ができればいいなあと思います。
- 本人の父母が高齢者で思うようにお世話ができなく、これからはますます支援したいただくことが多くなると思いますが、よろしく願います。
- 利用出来る日数を増やしてほしい。
- 日中一時や移動支援を利用しているときの様子がもう少し詳しく知りたい。その上で改善できることや子どもに教えていった方がよいことなど相談させていただきたいです。
- 今でも十分です。

スタッフのコメント

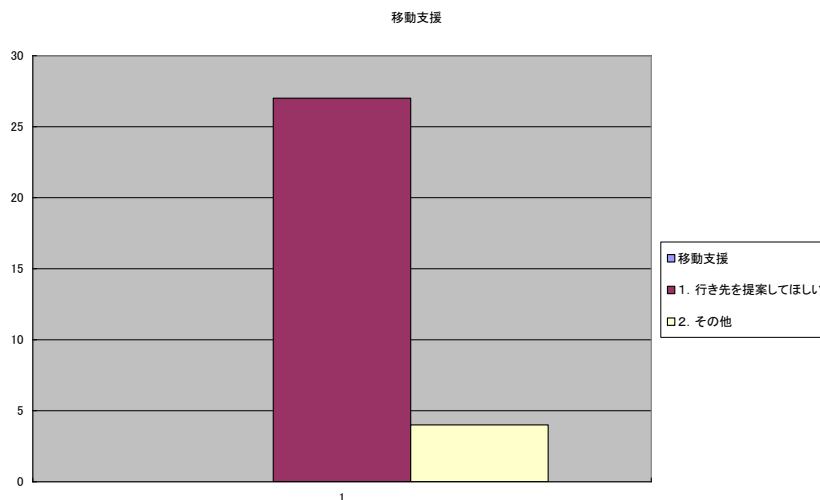
貴重なご意見ありがとうございます。多くのご希望・ご要望をいただきありがとうございます。

その中で利用回数を増やして欲しいというご意見を多数頂きました。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、大変申し訳ありません。出来る限り多くのご予約をお受けし、皆様のニーズに少しでもお応えさせていただきたいとスタッフ一同考えております。皆様のお近くで、ボランティアをしたい、ヘルパー活動がしたいという方がいらっしゃいましたら、らいふをご紹介いただくと助かります。ご協力のほど宜しくお願いいたします。

また、「利用しているときの様子がもう少し詳しく知りたい」、「もっと相談したい」というご意見も頂きました。ありがとうございます。

引継ぎの際のお伝えが不十分だったり、相談する場やお時間を提供できなかったりしたことについて、深く反省し、改善に努めてまいります。私たちスタッフ一同、支援の方法や利用内容等、皆様と一緒に考えていきたいと考えておりますので、引継ぎの際にスタッフに相談できなかったことは、メール・電話などで構いませんので、皆様のご都合のよい方法でご連絡いただきたいと思います。今後とも宜しくお願いいたします。(行武)

移動支援	
1. 行き先を提案してほしい	27名
2. その他	4名



1. 行き先を提案してほしい

- 電車に乗って行けるとこなど、外に出かけることが好きな子なのでお休みの時など乗り物を使いながら行ってほしい。(家で行くとあまえて車で行きたがるので)
- 行き先がマンネリ化しているので、本人の楽しみを増やすためにもいろいろと提案していただけるとありがたいです。
- 支援の場合は行き先を決めてもらうので本人が楽しめたらいいと思っています。
- 近隣にイオンがあるから毎回利用しているが、他にプランがあれば教えて欲しい。
- いつもお任せにしていますが・・・私が連れて行くわけではないのでヘルパーさんそれぞれに行きやすい場所があるかな・・・とは思いますが、娘が喜びそうな場所を考えてもらえるとうれしいです。(母と違う立場で)
- 代わりばえしない活動で困っている。
- ほとんど行き尽くしているので良い所があれば教えてほしい。

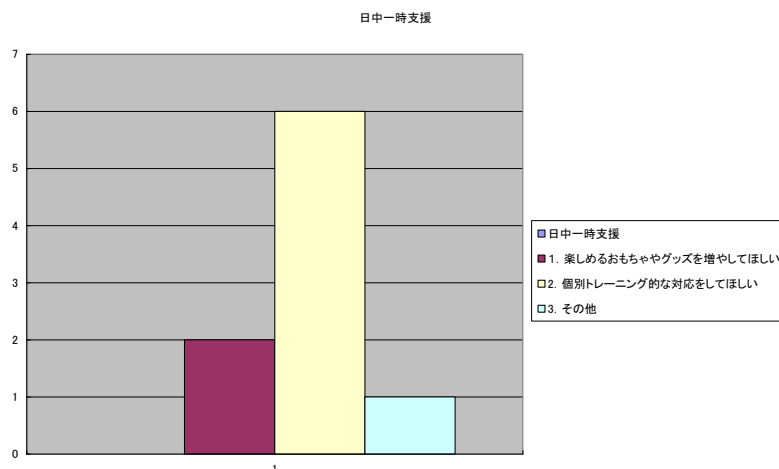
2. その他

- 興味があることが決まっているので同じ利用になってしまいますが、やってみたらこれも楽しいなと思えることを発見できるといいです。
- もう少し利用ができると嬉しいです。
- あまり利用できていないのももう少し利用できたらうれしいです。
- お昼をはさんでの利用ができると本人の活動範囲が広がると思います。
- 家の近所の散歩だけではなくどこかに行くということを試みたいのですが、本人の気持ちもありなかなか難しく良い案があれば一緒に考えていただければと思います。

スタッフのコメント

貴重なご意見ありがとうございます。行き先についてはご本人様の好きな場所、体調などもふまえてご提案させていただけたらと思います。その際はご家族にご相談させていただくこともあるかと思いますが、ご本人にとってお出掛けがより楽しめるようご協力させていただきたいと思います。(神谷)

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	2名
2. 個別トレーニング的な対応をしてほしい	6名
3. その他	1名



1. 楽しめるおもちゃやグッズを増やしてほしい

■色々あると思うのですが、いつも同じようなものでしか遊んでいない気がする。

2. 個別トレーニング的な対応をしてほしい

■年齢にあったプログラム等

■年齢も上がってきたので、遊びばかりよりも少し作業的なこと（お手伝いのようなことでも可）を入れて欲しい。例えばお弁当箱を洗う。

■保護者とは違うプロの目で見ても身につけたほうが良いスキルを教えて欲しい。そのため、具体的な方法についても相談に乗ってもらえると◎

■日中一時 A 型を作してほしい。

スタッフのコメント

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

おもちゃやグッズについて、以前よりは増えてきておりますが、ご用意しているものが偏っていることもあると思います。少しずつではありますが増やしていけたらと思っております。ご希望などありましたら、ぜひスタッフにお声を掛けてください。

年齢にあったプログラムや作業的なこと、スキルについてのご意見もありがとうございます。らいふでは、感じていただいているように遊び的なものが多いのも確かです。今後は、らいふで過ごしていただく中で、遊びばかりではなく作業的なこと、また生活スキルとして身につけてもらえたらよいこともスタッフが意識してお付き合いさせていただきます。個人的なご希望等やご相談などお気軽に声を掛けてください。

日中一時支援 A 型については、高校卒業後の過ごす場所として、今までにも同じようなお話を伺うこともありましたが、らいふの現状としては、A 型を実施することが難しい状況です。サービスの実施としてはお力になれない状況ではありますが、サービスの情報などお伝えできることもありますので、お気軽にお声を掛けてください。

今後ともよろしく願いいたします。(川口)

問 4 今回のアンケート、サービスについてご意見やご要望等がございましたらお聞かせください。

■ちょっと分野が違うかもしれませんが、運動クラブふいっとはとても好きな趣味なので、初めから参加していますが、年齢も大人の年齢になり、最近は参加しても楽しいことが少ないようで、楽しめないようです。少し内容も考えていただけると、と最近は思います。

スタッフのコメント

運動クラブふいっとについて貴重なご意見をありがとうございます。メンバーさんを見ると年齢も二十歳を超えている方が多いという現状もありますので、通常のプログラム・年1回のイベントについては状況に応じてご利用様に楽しんでいただけるようなプログラムを検討していきます。また、通常のプログラムにプラスして新聞紙を使った取り組みやキャタピラリレーなどお楽しみプログラムを取り入れてご利用様に楽しんでいただけるか試していきたいと思えます。今後ともふいっとをよろしくお願い致します。(矢野)

■いつもありがとうございます。

■いつもお世話になってます。行動援護の行き先もお任せしてしまい、申し訳ありません。いろいろなところに連れて行ってもらい、本人も喜んでいてと思います。

■いつもお世話になりありがとうございます。安全・安心・らいふです。よろしく願います。寒さに向かいます。お体ご自愛ください。

■いつもお世話になります。丁寧に対応して頂き感謝しています。今後もよろしく願います。

■将来のことを考えると不安になります。私が亡くなったらどういう施設があるのかわからないのでそういう情報とかを言えるところが欲しい。

■予約ですができればこちらが思っている以上に入れていただけると助かります。(特に夏休み、冬休みなど長期の休みの時)

■いつも心温かい支援をしていただき利用者の楽しみとなっていて、申し込みの時から心待ちにしています。ありがとうございます。しかし問題等が生じた時、連絡、伝達等の方法が申し込み側には、明確に提示しておらず、解決策も次回につながるのであれば、伝達していただけるとありがたい。利用者さんより一方的に話をきくのみとなり、反映できない。

■らいふさんとのお出かけはいつも楽しみにしています。これからも宜しく願います。

■いつもお世話になっております年に1～2回ほど予約させていただいています。サポーターさんには会わないので、御礼も言えませんが、本人はとても喜んでおりますので、楽しかったのだと思っています。これからも宜しく願います。

- らいふの職員さんたちは若くて志が高い人が多いと思います。娘とも年齢が近いのでとても本人も楽しんでいてと思います。とても満足しています。
- いつも安心して利用させていただいてます。これからもよろしくお願いします。
- 1対1だけでなく、数人でカラオケやスポーツなどに参加できたら良いと思う。
- 急な利用でも対応してくださって助かります。
- いつも大変良くしていただいています。とくに要望はありません。またよろしくお願いします。
- いつもありがとうございます。特にありません。
- いつも急なお願いにもかかわらず手配をしていただき預かっていただきありがとうございます。いつもよく接しているのでも久しぶりの利用の場合でも落ち着いて過ごせているようなので安心してしています。これからもよろしくお願いします。
- 遅くなりすみません。大変お世話になっております。スタッフの方が本人に慣れて下さっているのでも（スタッフの異動が少ないので）安心して預けることができます。
- いつもお世話になっていて本当にありがとうございます。
- 18歳以上に来年度なるので、らいふさんの支援の方法などを教えてほしい。
- いつも笑顔で対応してくださるスタッフのみなさま、本当にありがとうございます。私にとって、らいふさんは安心して子どもをお願いできる場所です。
- 1年間利用していないので、よくわかりません。すみません。
- いつもありがとうございます。
- 平素よりお世話になりありがとうございます。
- サービスのある日は一日の流れがわかり、親も子もいい日が送れます。時間が短く申し訳ありませんが、続けさせて頂きたいと思います。これからもよろしくおねがいします。
- 「もし、母親がたおれたら、本人はどうするの?・・・」といつも父親に脅かしみたいな感じで尋ねるのですが、今は仕事の方が精いっぱい、あまりピンとこないようです。いざという時、何をしたいのか困ると思うのですが、「我関せず」という感じで、真剣に考える感じはないです。こういった父親をどうやって理解させていくのか悩んでおります。何かいいアイデア?・説得する方法があったら教えていただきたいです。
- レスパイト、ホームヘルプサービス、この制度があることに感謝しています。本人が楽しみにして嬉しそうに出かけることは親として嬉しい限りです。これからもよろしくお願いします。
- いつも暖かい気配りを頂き感謝しています。本人のいきがいや元気の源だと思いますので、今後共宜しくお願い致します。

スタッフからのコメント

18歳以上になり高等部を卒業されますと、らいふの日中一時支援をご利用することができません。毎年、そこを節目にらいふのサービスから離れていかれる方がいます。

らいふでは移動支援や行動援護で外出の支援をご提供させていただいております。こちらは18歳以上でもご利用ができますが慢性的なヘルパー不足で新規でのご利用のご希望にお応えできていないため、日中一時支援がご利用できなくなると、らいふもご利用できなくなってしまう方が出てきてしまうこととなります。小さい頃から日中一時支援をご利用されてきた方と高等部卒業とともに会えなくなってしまうこともあります。

必要とされる方に必要なサービスを届けることができるようになることが課題です。

みなさまには、毎年、たいへんお忙しい中、アンケートにご協力いただいております。いただいた感謝のお言葉はスタッフ、ヘルパーの励みにさせていただいております。ご意見、ご要望はサービス向上のために役立てさせていただきます。

また、アンケートでご意見をいただくだけでなく、日々のお付き合いの中でお気軽にご相談やご意見がいただけるようなスタッフになり、皆様の感謝のお言葉をより多くいただけるよう努めてまいります。

アンケートへのご協力ありがとうございました。(長尾)

