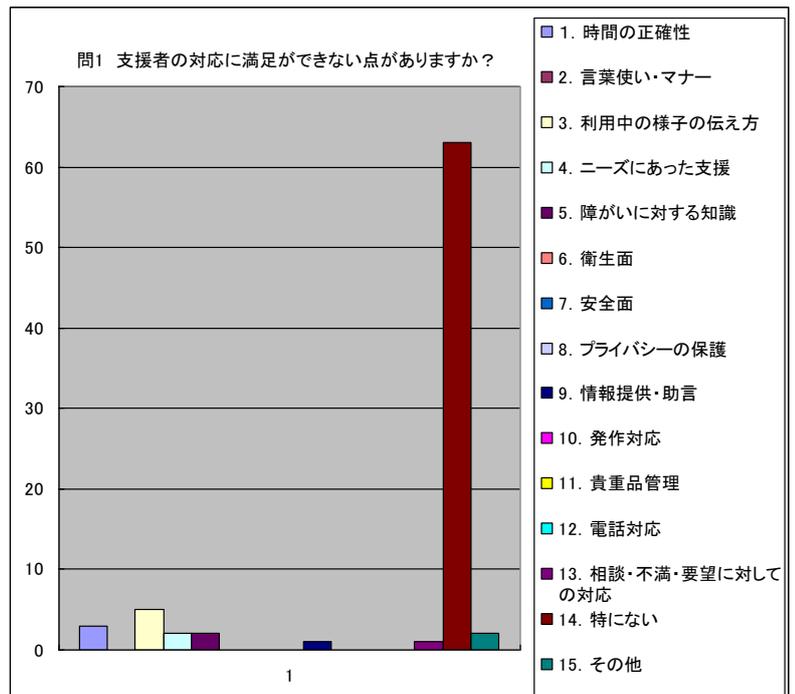


平成26年度 サービス評価アンケート結果

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	3
2. 言葉使い・マナー	0
3. 利用中の様子の伝え方	5
4. ニーズにあった支援	2
5. 障がいに対する知識	2
6. 衛生面	0
7. 安全面	0
8. プライバシーの保護	0
9. 情報提供・助言	1
10. 発作対応	0
11. 貴重品管理	0
12. 電話対応	0
13. 相談・不満・要望に対しての対応	1
14. 特にない	63
15. その他	2



<3.利用中の様子の伝え方>

- ・送りの時、こちらから問い合わせないと何もフィードバックのない人がいます。(思い出すのも大変かもしれませんが)

<4.ニーズにあった支援>

- ・午前・午後と分かれての利用は、行くところが制限されてしまうので。

<15.その他>

- ・前もってTELにてお願いしてあったことが、当日の支援者に伝わっていなかったことがありました。
- ・道路が狭く、民家の前へ横付けさせてもらうことがあるので、予め送迎車の大きさを伝えておいてほしい。長くらいふに関わっている割には、技術的に問題を感じる人がいます。
- ・10日の締め切りの際に催促をしてくれる人としてくれない人がいる。

スタッフからのコメント

<3.利用中の様子の伝え方>

お送り時には、その日のご様子をお伝えすることにさせていただいておりますので、本来ですと問い合わせがある前に支援員からお話をしなければならないところです。配慮が行き届かず、申し訳ありませんでした。

また、申し送り時に支援員に聞きたい内容が事前にございましたら、お伝えしていただきたく思います。

<15.その他>

ご利用者からの引き継ぎは、複数の支援者が関わることもあるため、情報の共有、周知が、事業所の課題となっております。抜けのないようにすぐにメモする、パソコンに入力するなど形に残り、関わる支援員が全員確認できるように徹底していきます。

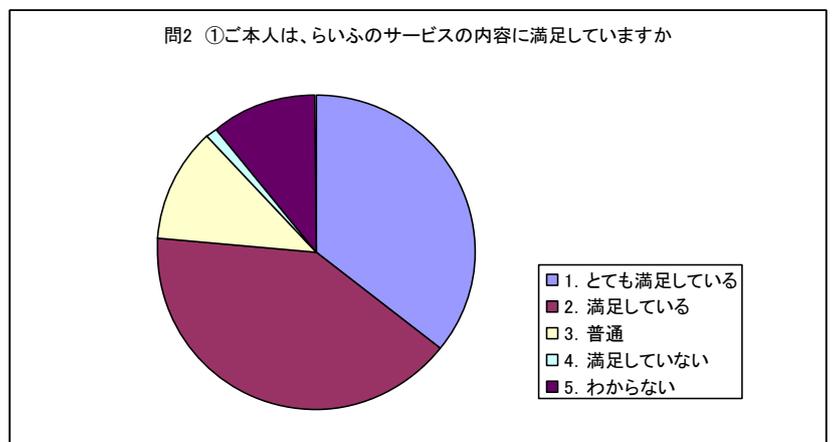
運転の技術について、ご心配をおかけしてしまい、申し訳ありませんでした。ご利用者の安全を確保できるように努めさせていただきます。

ご予約は、基本的には、ご利用者にしていただくことになっておりますので、ご協力お願いいたします。催促をする職員としない職員がいて、混乱させてしまい、申し訳ありませんでした。

問2 らいふのサービスを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ボス内容に満足していますか

1. とても満足している	33
2. 満足している	38
3. 普通	11
4. 満足していない	1
5. わからない	10



<とても満足している>

- ・親から見てとても満足していると思う
- ・いつも楽しそうにしています。
- ・当日は待ちかねています
- ・様子を見る限り、たぶん満足してると思います。

<満足している>

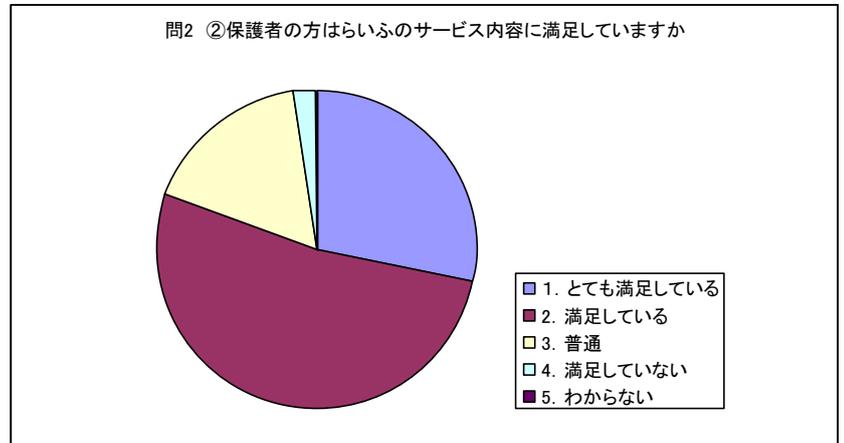
- ・好きな場所に連れてもらえているので、楽しみにしています。
- ・大変だと思いますが、いつも笑顔で子どもと接して下さり、ありがたいです。
子どもも「らいふさん〇日です」と楽しみにしています。
- ・支援者の方と関わることを楽しみにしているように見えます。
- ・予約日を楽しみにしています。

<満足していない>

- ・月2回のサービス利用をもっと使えるようにお願いします。

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	25
2. 満足している	46
3. 普通	15
4. 満足していない	2
5. わからない	0



<とても満足している>

- ・ヘルパーさんによって満足度に差が出ます。(普通にも回答してくださっています)
- ・いつもきめ細かくみて頂き感謝致しております。
- ・よくしゃべるのでくだらないかもしれませんが話を聞いてくれると楽しく過ごす事ができると思うのでよろしく願いいたします。

<満足している>

- ・時々若い支援者の人を回してほしい。
- ・困ったときに対応してくれる (予約)
- ・らいふのサービスを利用させてもらうことで休日の過ごし方がスムーズに行くから。

<普通>

- ・月1回しか利用できない
- ・時間通りに帰宅されるが、予定通りの行動をするには、時間調整している間の過ごし方が、どうなのか心配もある。むだに時間つぶしているのなら連絡後帰宅してくれても良いと思う。
- ・ヘルパーさんによって満足度に差が出ます。(とても満足にも回答してくださっています)
- ・もう少し朝の早い利用が良いが仕方ない。(他の兄弟の行事があるため)

<満足していない>

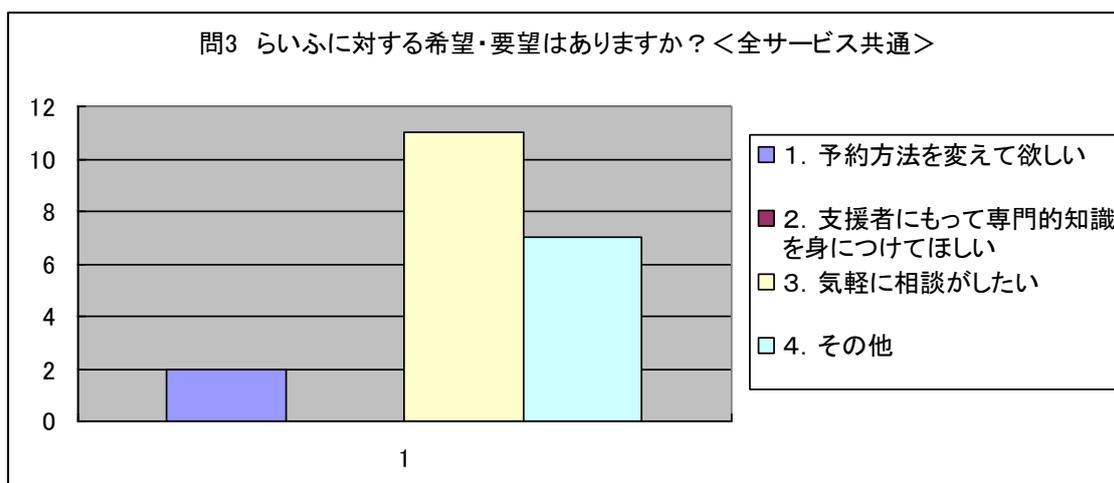
- ・行動援護、移動支援、希望する日全て受けて欲しい
- ・月2回のサービス利用をもっと使えるようにお願いします。

スタッフからのコメント

貴重なご意見ありがとうございます。ご希望通り利用を調整できず、ご迷惑をおかけしております。回数を出来る限り多く調整出来る様努めてまいります。そのために、日にちや時間の変更をお願いする事もありますので、ご理解とご協力をお願い致します。

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
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	11
4. その他	7



<予約方法を変えて欲しい>

- ・変えてほしいというよりは、一ヶ月前で本人の休日・体調などで日を決めることが難しい。それでいつもご迷惑等々おかけしております。

<支援者にもって専門的知識を身につけて欲しい>

- ・バイトの学生さんの場合、不安がある
- ・専門知識というか、本人の特性を知るのを身につけて欲しいです。

<その他>

- ・午前・午後ではなく一日を通して利用できる日があればと思います。
- ・もう少し遠方まで足を伸ばして遊んで欲しい。
- ・利用時間（お昼をはさんで）を考えてほしい。行くところが限定されるので。
- ・年間を通してレスパイトサービスを利用する事が少ないですが、固まった時はやっぱりレスパイトでお願いをしたいので、ずっと続けていただきたい。
- ・支援地域が広すぎるので利用の希望が集中しすぎていると感じる。
- ・朝早い対応（7時台とか）。大人の日中一時もやってほしい。健康診断など朝早い場合預ける場所がない。家に来ていただくのもいいのですが、一時的に預かっただけの場所が欲しいです（数時間でもいいので）。
- ・決まっている支援をお願いしているので変化がなかったら「毎月10に予約」という事を省いていただきたいのですが、、、どうでしょうか？
- ・予約した返事をもう少し早くしてほしい
- ・今のままでいいです。いつも大変お世話になっています。感謝していますありがとうございます。

- ・当日の支援者の連絡方法を教えてほしい。急用ができ、帰宅時に家で待ってられないときなど

スタッフからのコメント

<支援者にもっと専門的知識を身につけて欲しい>

学生ヘルパーの派遣に不安を感じさせてしまい申し訳ありません。学生へは、派遣前のレクチャーや派遣後のフィードバックの時間を作り、ご迷惑をおかけしないよう指導しております。社会的に経験が少なく、障がいのある方とのお付き合いの経験も少ない学生は、ヘルパーとして派遣される度に、社会人としても支援者としても成長させていただいています。

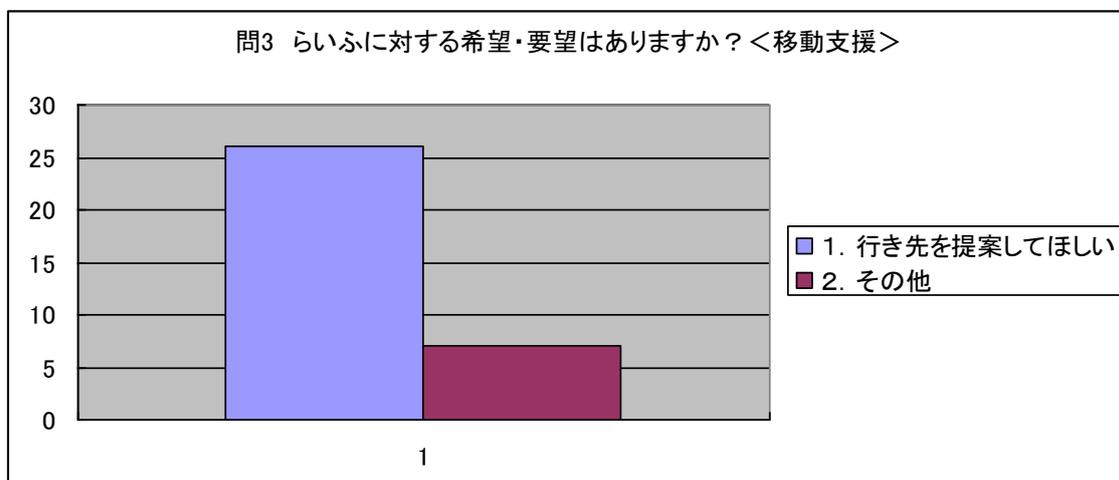
本人の特性を知ることを見つけて欲しいというご指摘は、まさにおっしゃるとおりです。自閉症の方はこういう人とか、ダウン症の方はこういう人とか決めつけることはしないように、本人の特性を見てお付き合いするように伝えています。

<その他>

レスパイト・移動支援・行動援護は、知多地域でもサービスを提供する事業所が少なく、足りていない状況です。そのような地域の状況の中、支援地域を狭くすることは難しく、レスパイト・移動支援・行動援護の規模を拡大できるような人材確保も容易くはない現状にあります。ご理解とご協力をお願いいたします。

当日の支援者の連絡先を教えて欲しいという件についてお答えいたします。3月末に平成27年度のスタッフ体制と各スタッフの連絡先・らいふ携帯番号を記載した書類を送付させていただきます。4月1日より、前日確認の際に緊急対応可能なスタッフの名前をお伝えさせていただきます。当日急なご連絡が必要になりましたら担当スタッフの電話にご連絡ください。

移動支援	
1. 行き先を提案してほしい	26
2. その他	7



<行き先を提案して欲しい>

- ・行き先の提案してほしいが、本人の希望が一番ですが・・・(時間が限られているので、無理かと思いますが)
- ・(車が利用できないので) 行動援護が使えていません。レスパイトで対応していますが、行動援護が利用できる方法を教えてほしいと思います。(高見さん)
- ・いつも同じところへ連れて行ってもらうので他にどこかあれば。。
- ・親では分からない本人が望むようなものを提案してほしい。

<その他>

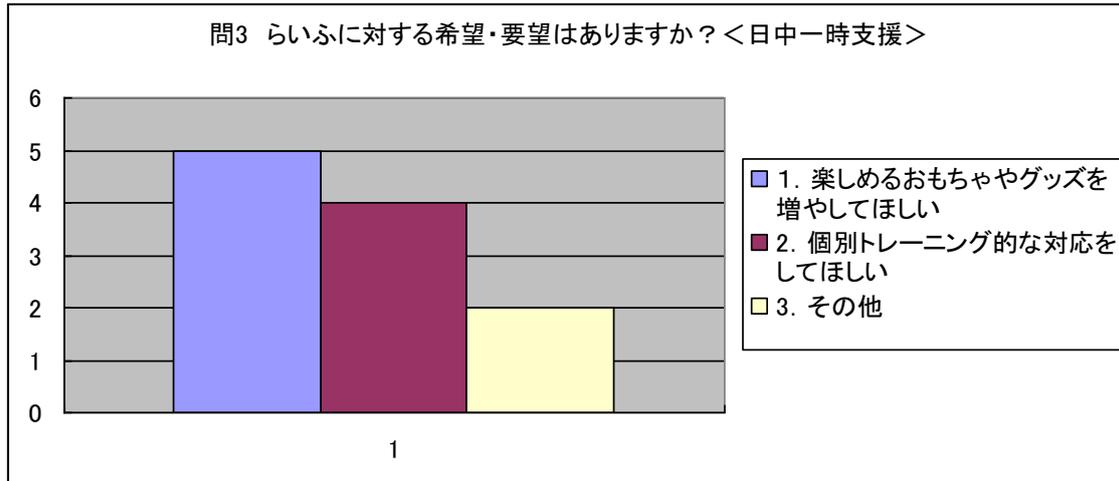
- ・月に2回位(していただいている月もありますが)利用できると助かります。当日支援者の連絡方法を教えて欲しい。急用が出来、帰宅時に家で待ってられない時など。
- ・毎月お世話になっていましたが、在宅からケアホームに生活が変わったことからここ少しの間お世話になっておりませんが、今後は少し変わった利用方法を本人と話し合ってお世話になって行きたいと考えております。宜しくお願いします。
- ・部屋じゃなくて、戸外にも連れ出して欲しい
- ・利用回数を増やして欲しい
- ・回数を増やしてほしい
- ・本人任せばかりでなく、あっちもこっちも楽しいかも?と視野を広げることが本人は出来ないから同じコースでも誘ってみてほしいパターンが決まる前に。
- ・急な行き場所変更で前日までにメールを入れた時見たことの確認メールがほしい
- ・現在の利用内容から広げたいと思いつつもなかなかうまくいかないので今後も相談しながらやって行きたいと思っておりますのでよろしくお願いします。
- ・希望日すべて受けてほしい
- ・行き先が固定されているので、本人が安心して利用できている。親の希望として、時々午後から3~4時間で遠出することが出来たらいいなと思います。
- ・いつもありがとうございます

スタッフからのコメント

たくさんのご意見ありがとうございます。

まず、利用変更や予約の受付等に関してのメールには、必ず返信をするように致します。行き先につきましては、ご希望があれば提案させていただきます。ただ、らいふでは多くの方にご利用していただくために午前・午後に分けて利用していただいているため、行き先が限られてしまうという現状もありますのでご理解いただきたいと思います。

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	2



＜個別トレーニング的な対応をしてほしい＞

- ・将来の自立にむけた活動も取り入れてほしい。

＜その他＞

- ・希望日すべて受けて欲しい
- ・様子の伝え方を書面・メールなどこちらにも残る形にしてほしい。
- ・日中の帰宅時間を平日、休日に関わらず同じ時間帯にしてほしい。（時間を間違えそうになるので）
- ・余計なお世話ですが、このサービスが本当に必要なのか疑問に思っています。この時期に親子関係をしっかり作らなければ自立の時期につまずくと思います。これは、健常児にも言える事ですが、

スタッフからのコメント

ご意見ありがとうございます。

現在のらいふ日中一時支援では、個別のトレーニングや自立に向けた活動がなかなか出来ていない状況であり、申し訳ありません。今後は、支援体制の整う時間などを見計らい、自立に向けた活動を取り組めるようにしていけたらと思っております。

自立に向けた活動のご提案やご希望・ご意見等ございましたら、スタッフまでお知らせいただけたらと思っております。

ご様子のお伝え方法につきましては、引継ぎ時にお伝えさせていただいておりますが、ご事情などございましたら、個別に対応させていただきますので、スタッフにご相談ください。

希望日の調整については、ご希望通りお取りすることができないところがあり、ご迷惑をおかけしており、申し訳ありません。ご希望日の重なりや支援者の確保状況などで、すべてご希望通りに調整することが難しい場合もございますが、可能な限り調整をさせていただきますので、ご理解をお願いいたします。

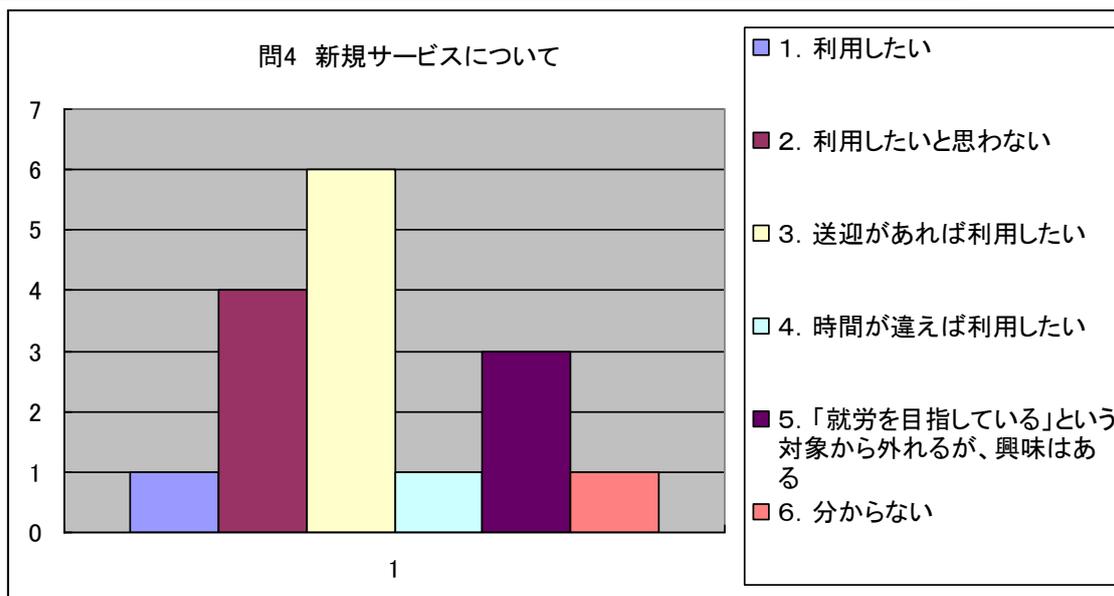
また、平日・休日の帰宅時間帯についてですが、休日は6時間という時間で実施させていただいておりますので、不便をおかけいたしますが、現在と同じく平日は18時前後、休日は16時前後にてお願いいたします。

今後とも宜しく願いいたします。

問4 新規サービスについて

放課後等デイサービスについて

1. 利用したい	1
2. 利用したいと思わない	4
3. 送迎があれば利用したい	6
4. 時間が違えば利用したい	1
5. 「就労を目指している」という対象から外れるが、興味はある	3
6. 分からない	1



<利用したい>

- ・すぐにでも。

<送迎があれば利用したい>

- ・今後B判定になれば。

<「就労を目指している」という対象から外れるが、興味はある>

- ・放課後の居場所が増えて、子どもの状態や目的に合わせて選べるのは良いと思う。軽度の子への支援は人よりも活動やツールなどを充実させるのが良いと思います。

スタッフからのコメント

貴重なご意見ありがとうございました。新規サービスの放課後等デイサービスでは、集団の中で、仲間とともに様々な経験を積んで、将来、働くときに役立つことを学んでいくことができるようなサービスにしたいと準備しております。集団で行う活動プログラムやツールの充実に力を入れたいと思います。

問5 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

- ・利用当日支援者変更の時、連絡をくださったのはありがたかったです。できれば、名前も教えてくださると良かったです。
- ・いつも大変お世話になっております。とても感謝しています。月に2回位利用できるというのですが・・・
- ・大変お世話になっております。昨年度は柔軟な対応していただき本当に助かりました。利用者もたくさん見え組織も分かれ、以前のように「困った時はらいふに相談」というわけにはいかなくなっているのですが、これからも障害者とその家族の頼みのつなでいていただきたいと思います。
- ・らいふから遠い地区なので、最近のガソリンの高騰で、申し訳ない気持ちでいっぱいです。
- ・いつもアンケートの結果を見て、いろんな考え方や思いがあるのだなと思っています。時々気付かされます。
- ・放課後デイサービスはやはり必要だと思います。（東浦町は”はぐ”一つのみで、年齢も15～18歳は対象ではありません。）育成会で、刈谷市の”くるくる”をみてその必要性は数年間感じていましたので、すぐにでも作っていただきたいです。
- ・某GHでは数ヶ月に1度4人の利用者かららいふの4人ヘルパーで日中の外出をしていると聞きました。緊急時はともかく、そのような利用はやめて頂きたい。休日の過ごし方はバックアップ施設や世話人・保護者で再検討してもらってください。他の利用者の迷惑です。
- ・入浴支援では、ご迷惑をかけております。言葉による暴力などありましたか？ご連絡ください。
- ・大変手のかかる子どもをいつも優しく見守って支援していただき心よりお礼申し上げます。これからもよろしく願い申し上げます。
- ・年金生活になりレスパイト料金が高く感じる今日この頃です。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。うちはレスパイトで利用させていただいておりますが、年に数回程度と利用回数が少ないのですが、いつも良くして頂きありがとうございます。その度に子どもの様子や体調等変化していることも多いので、前回、今回、次回というように関わり方が変化することもあるかと思うので、その辺を前もってメールなり、電話なり、当日少し早めになりで話をしていただく機会があればいいかなと思います。よろしく願い致します。
- ・毎回同じような回答で申し訳なく思います。本人の状態に合わせて支援をしてくださること、助かっています。どんな方でもOKではないだけに支援してくださる方が少なくなるのが心配です。
- ・新しいサービスを開始する前に値して、今まで通りに利用している重度の人たちが、人が少なくなり支援が少なくなったりするのは困るのでよろしくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。重度の方の支援はたいへんだと思いますが援助してあげてください。

スタッフからのコメント

4月から開所予定の放課後等デイサービスは、発達障がい、知的障がいのある子どもさんの仲間作りの場所、仲間とともに様々な経験を積むことができる場所にしたいと準備しております。地域の小中学校の特別支援学級の生徒さんも対象で、これまで、福祉サービスを使う機会がなかった方にもご利用していただきたいサービスです。

アンケートでは、新規のサービスが始まることで、これまでのサービスが減ってしまうのではとご心配される声をいただいております。また、レスパイトサービスがあることで、安心して暮らすことができるという声もいただいております。

サービスをご利用されていて、これからもサービスのご利用が必要な方と、サービスを利用する機会が今までなかったが、サービスのご利用が必要な方がいます。力不足ながら、地域の現状を踏まえ、らいふがやるべきことは何かを考え、必要な方に必要なサービスをお届けできるように努めてまいります。