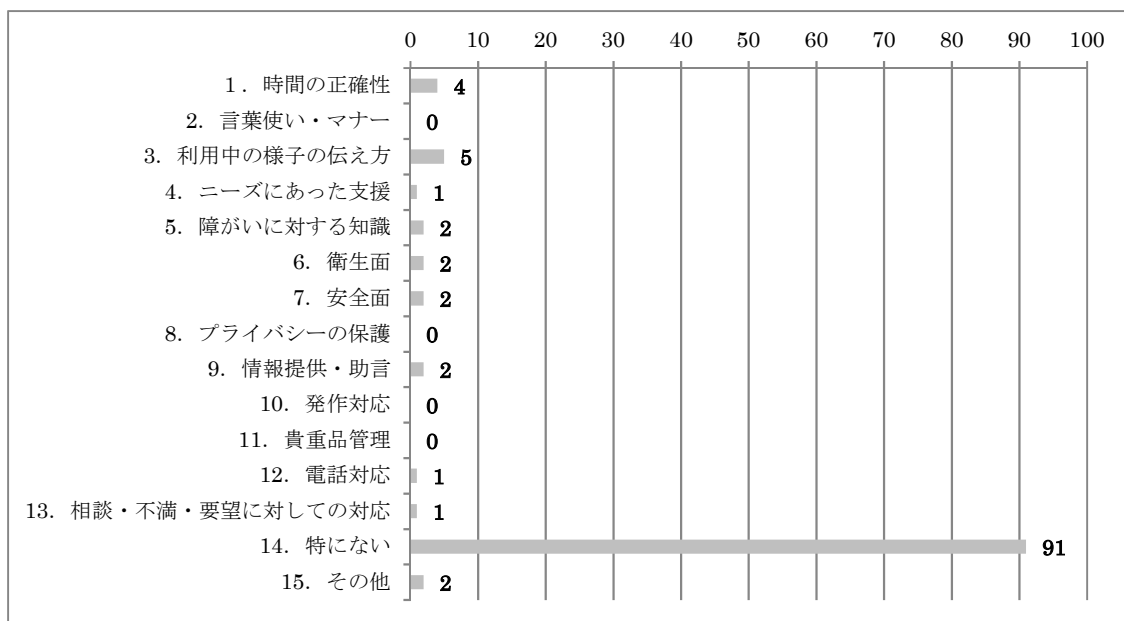


# 平成 30 年度 知多地域障害者生活支援センターらいふ

## サービス評価アンケート 集計結果

### 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できない点がありますか？



#### 時間の正確性

- ・学生さんだと駅集合の場合、時々ギリギリに来られるので、来るのか不安になることがある。
- ・14時に迎えに行った時、まだ昼食を食べていて30分遅くなった時があった。

#### 利用中の様子の伝え方

- ・外出時の様子を知りたいが、最近では連絡がないのは何事もなかったと理解している。
- ・ありのままを伝えて欲しい。
- ・経験等、人によっていろいろあるので一応書きましたが、仕方がないと思うところもある。  
人によって違う時があったのでマルをしました。
- ・行った内容よりも、利用者である子どもの様子を詳しく話して欲しい。

#### ニーズにあった支援

- ・支援対応の回数

#### 障がいに対する知識

- ・支援者の誰がどこまで知識があるのか、資格があるのか知らない。

### 衛生面、安全面

- ・部屋の中を見ていないので分からない。

### 情報提供・助言

- ・強いて言うならば私共も知識不足の所も多いにありますので、いろいろ教えて頂きたい。  
外出の内容もマンネリ化しているかな？と思うので、本人に合った良い内容のものがありましたら情報提供、助言して頂きたいです。

### 電話対応

- ・電話が中々繋がらない時がたまにあった。(忙しくて電話が取れないかもしれませんが…)
- ・電話にすぐ出て欲しい。

### らいふからの回答

現状では、支援などにより職員が事務所にいない時間があります。対策として、担当職員が転送用携帯電話を所持して対応しています。ただ、ご利用者様の支援をしながら持ち歩いている場合もあるため、すぐに電話に出ることが出来ない場合もあります。その際は、着信履歴を確認した後、折り返しご連絡させていただきます。

### その他

- ・移動支援でプールに行った際、Tシャツが裏返して、しかも前後が違ったまま帰って来た。  
着替えた後は確認して欲しい。
- ・仕事なので仕方なくやっている感じがする事がある。もう少し障害者（利用者）に思いやりのある対応が必要でないか。

### らいふからの回答

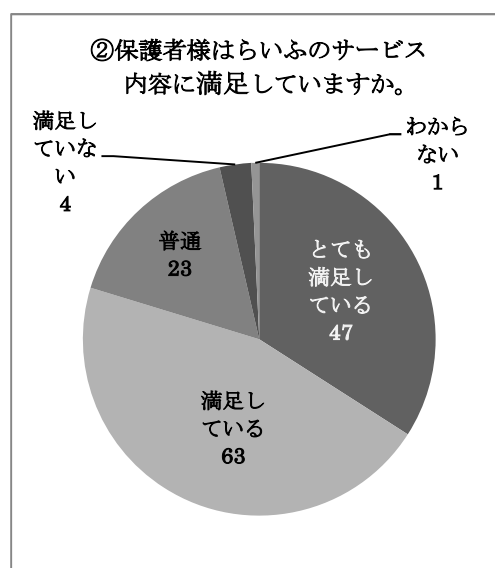
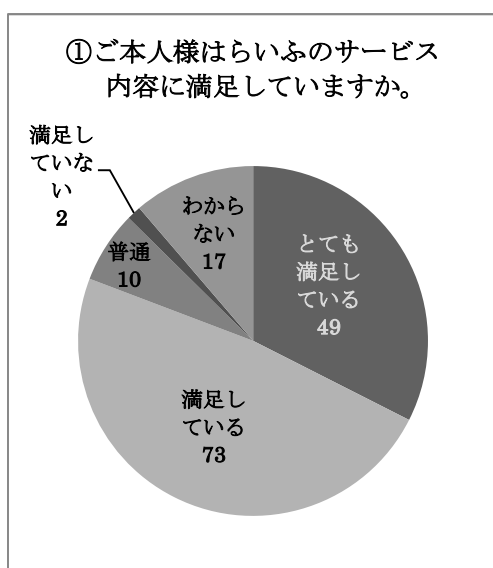
ご本人様、ご家族様にはご不快な思いをさせてしまい、まことに申し訳ありませんでした。らいふでは、職員間で定期的に支援を見直す会議を実施しています。また、学生支援者とも定期的な面談を実施し、支援についての助言・指導を行っています。皆様からのご意見を真摯に受け止め、改善に努めて行きます。また一方で、発達障がいの方への支援では、ご本人様の視覚や聴覚などへの過度の刺激を避けるため、積極的なアプローチを控えさせて頂く場合があります。そのため、支援者が冷たく対応しているように見えてしまう事もあるのではと思います。らいふが実施している支援方法につきましては、皆様へ丁寧な説明を心がけて行きます。支援方法などについて気になる点、ご不明な点などございましたら、お気軽にお問い合わせ下さい。

### 特にない

- ・支援者の方に要求（お願い）すると、声かけ支援して頂いています。
- ・いつも丁寧な対応・説明を頂いています。
- ・良くして頂いて大変満足しています。
- ・いつも大変お世話になり、ありがたく思っています。

- ・いつもきめ細かい対応を下さり、安心して通わせて頂いています。らいふさんに通えて良かったといつもありがたく思っています。これからもよろしくお願いします。
- ・ここ数年は利用させて頂いていない状況で申し訳ありません。以前利用させて頂いた時にも特に満足できないということはありませんでした。
- ・いつもきちんと対応してくれる。
- ・らいふの支援者でなくバイトの方だと思いますが、時々どう関わって良いのか分からず、送迎時でも車の中で座って待っていたりするので、スタッフの方が上手に指示を出して、動けると良いかと思う事があります。
- ・適切に対応してもらっています。
- ・不満がないので。

## 問2 サービスの満足度について



### ◇放課後等デイサービス

#### 満足している

- ・本人の生活の一部として定着し、平日、土曜日共に楽しく参加させて頂いています。
- ・丁寧な対応やいろんな事を企画して下さる。
- ・就職トレーニングセンターでの活動や就職ゼミなどの体験をさせて頂いているので、ありがたいです。ゆっくり丁寧に対応して下さり、とても助かります。
- ・さまざまな活動を計画して下さり、また、子どもに寄り添って下さるのでとても安心です。
- ・家では中々できないことを取り組んで頂けて助かります。

活動の成果が感じられて嬉しいです。駅で駅員に質問する事が出来ました。一人の時です。

- ・基本満足しています。
- ・普通に家と学校だけでは体験できない様々なことを体験させてもらい、本当にありがたいなと思います。社会に出るための小さな積み重ねをして、たくさんのスタッフの皆さんのサポートを頂きながら、少しずつ成長していく姿が本当に嬉しいです。
- ・毎回学校へのお迎え大変助かっています。学校行事の時間変更にも即時に対応して下さい、スタッフの方に負担をお掛けしているようで恐縮です。いつもありがとうございます。

#### 満足していない点がある

- ・活動内容が本人にとっては難しいのでは？と感じる時がある。
- ・何度も同じ事をやって身に付くことも大切だとは思いますが、少し内容がマンネリです。親はそれでも良いですが、本人の通いたい気持ちが、新しい事だと期待できて良い事もあります。活動の想像が付いてしまい、渋る事があります。
- ・本人は、あまり口にしない方なので分かりませんが楽しいと思います。どちらかというと将来のために通っているの、他のデイより勉強要素が強いと思う（親としてはそれを望んでいるのですが）子どもは時々疲れるようです。親の理由は開始当時よりスタッフの方の子への接し方が、人によってバラバラで、時々戸惑う。開始の時は「そよ風はこういう方針」というのが、全ての人に行き渡っていた雰囲気があった。といっても、らいふさんはレベルが高いと思う。「らいふ」というと「スタッフをプロ」として見てしまうところがあるかも。

## ◇ホームヘルプ

#### 満足している

- ・安心して預けられ、本人も満足しています。
- ・子に寄り添った支援をいつもして頂いている。
- ・ヘルパーさんとの外出で徐々に社会性が身に付いてきたように思える。
- ・本人は話せないですが、進んで出かけ、帰宅後も落ち着いているので、満足しているのではないかと思います。
- ・母よりも子供のことを見ていられるので安心できます。母がのんびりしているもので…。
- ・毎月本人が行きたい場所へ支援して頂けることは本人のモチベーションに繋がっています。日程が取れない月もありますが、いつもいつも毎月必ず利用ができることが絶対ではないという事を学んで、そんな時もあるという事はこれからも納得していけるようになってくれると思っています。その上で利用できる時はとても喜んでいきます。
- ・本人の中ではある程度自由にさせてくれて見守ってもらえている事にとっても満足していると思います。
- ・サービス内容に満足しています。
- ・いつもありがとうございます。適切な対応に感謝しています。

- ・本人がいつも楽しそうにしているので！！
- ・本人が喜んで出かけます。
- ・本人が楽しみにしている。本人が出来ることを無理なく行えている。
- ・本人はヘルパーさんの顔を見るととても喜んでいきます。対応がとても上手です。  
親に対しても丁寧に対応して頂いています。
- ・こちらの希望通りサービスしてくれる。
- ・本人の意思を聞いて行動して下さっているのです、帰ってからの様子を見ると特に無いです。
- ・適切に対応してもらっています。
- ・ららぽーとに開店直後に連れて行ったのはすごいと思った。様子を見ながら対応されたようで拍手もの。親はTVを見たらビビって連れて行く勇気が出なかったと思う。

#### 満足していない点がある

- ・お昼を挟んでの利用ができないのが残念。
- ・時間が短いと行く場所が限られてくる。
- ・予定の日が合わなくて利用が難しい。
- ・自宅出発で親が送迎しないといけない時が多い。
- ・らいふも人員不足の様でもっと行動援護の時間数を増やして欲しいのですが、2人支援といった事もあってなかなか増えません。増えるどころか最近では大幅に減っています。でも子供と支援者の相性もちゃんと考えて下さっているのありがたいです。
- ・ヘルパーさんにはとても満足していますが、希望日を出してもなかなか希望通りには入れてもらえないので普通にしました。
- ・午前のみ、午後のみでしか受けてもらえていない（昼食をはさんだ支援を受けてもらえない）のが残念です。

## ◇日中一時支援

#### 満足している

- ・支援から帰宅すると、いつもニコニコしてご機嫌だから。自分で商品（おやつ）を選んで買うという機械があまり無いため、支援の際、買い物体験ができることはありがたいです。
- ・日中を始めたばかりで、本人はまだ慣れていなくて満足しているのかなあ？という感じです。
- ・利用も長く、本人も安心して、安定してサービスを受けていると思います。
- ・本人が喜んで利用しているので。
- ・子どもが落ち着いて過ごしている。機嫌が良くない時も臨機応変に対応してくれる。
- ・本人に「明日らいふさん行く？」と聞くと、「行くよ！」と元気に答えるので、気に入って行っているのだと思う。

- ・本人の満足度：放デイと異なるサービスなので「課題」等がなく、のびのび過ごしている様子です。保護者の満足度：「家庭の都合」で利用できるサービスですので、今後も活用させて頂きたいです（学校へ迎えに行けない。兄弟の用事など）。
- ・本人とは会話が成立しないので分からない。行く前は機嫌が良くない（あまり行きたい気分ではない）が、帰宅後は普通に（むしろ機嫌よく）なっている。らいふさんに満足・不満足というよりは、本人のその日の気分という感じだと思う。

#### 満足していない点がある

- ・利用時間が長くなるのはありがたいが、迎えが遅く帰宅が早くなるのは困る。
- ・対応していた方が伝える時はコチラが気になることを質問しても答えられない時がある。
- ・床に広げて服をたたむことはやめて欲しい
- ・DVDなど一人で見ている時間があると聞きますが、他者とのコミュニケーションをとって欲しいと思っているのに関わりが無いことは不満です。

## ◇レスパイトサービス

#### 満足している

- ・サービス内容に満足しています。
- ・レスパイトはマンツーマンで安心できます。
- ・本人の中に「らいふ」「レスパイト（本人にはお泊りと伝えていますが）」が理解できて確認の電話を待つようになっていきます。
- ・本人の満足度は、その時の様子を見て判断し、その様子で親は、支援者と子どもの関わりを見て良好なので満足です。
- ・送迎、昼食などもあり、預ける親としては大変助かっています。らいふでの様子も詳しく話して下さるので安心です。
- ・送迎してくれるのでありがたい。
- ・適切に対応してもらっています。
- ・急なお願いにも対応して頂き、子供もらいふに行くのを楽しみにしている。
- ・本人がとても満足している。
- ・いつも助けて頂き感謝しております。

#### 満足していない点がある

- ・満足していない時がある。どうしても時や急な時でも利用させて頂けるので我が家にとってレスパイトは必須の無くてはならないサービスです。でも今、息子が電車に乗りたくて仕方がなく、日中一時利用の方と一緒に時で、電車に乗れないと帰宅してからイライラしてしまう事があります。
- ・困った時、急な時にも対応してもらって助かり満足しているけれども利用料金が安い。

- ・本人が何も分かっていないので、満足しているか、不満なのか、分かりません。  
なので親も良いのか、悪いのか、分かりません。

### 問3 ご希望・ご要望

#### ◇放課後等デイサービス

##### 活動内容など

- ・料理をしている所など参観してみたいです。
- ・ラウンド1のスポッチャに行きたい。
- ・みんなで宿泊。
- ・女子力アップは継続してほしいです。
- ・学習支援、デイキャンプ、コミュニケーション力（気持ちの伝えかた）
- ・パソコンの使い方 スマホの使い方
- ・難しいプログラムをして頂いているのはとても嬉しいことですが、まだ理解ができていない内容もあると思います。何度か繰り返しやって頂けると嬉しいです。
- ・活動にあまり参加していない状況なのですが、サービスを利用している子どもが中学生になり「進路についての学習」が始まり適性調査を受ける等、本人も興味のある将来の仕事について調べたりしていて、そよ風の事が頭に浮かんで来たようです。高校卒業後の生活に向けて、生活面・対人面・仕事面・余暇など、全般に役立つような活動や興味を持って取り組める内容を引き続き取り入れて頂けるとありがたい。
- ・土曜の活動は、時間に囚われずにもう少し広げた活動もあっていいです。  
例えば1泊の旅行、キャンプなど。心配な家族は少し離れた所で付き添う（見守ってもいい）感じでもいいので。  
曜日のメンバー、土曜と一緒に活動するのも楽しい、いい思い出になってやってみたいです。上下関係の場面（上の子が下の子の面倒を見るとか）もあっていいのでは。

##### 利用時間・送迎など

- ・放課後等デイサービスを利用しています。送迎があるといいなと思います。  
行きだけとか、帰りだけでもあると助かります。
- ・放デイサービスを利用していますが、自宅まで送迎があるとありがたいです。
- ・やはり、自宅まで送迎して頂けるとありがたいです。時間が本当にないので…。  
1日の時間を大切に使いたいです。
- ・自宅まで送迎をして頂けるとありがたいです。
- ・仕事をしているので送迎があると助かります。

- ・活動時間が学年が上がるにつれて短くなってしまいますので、お迎えが基本なので、18：40まで土曜日もう少し遅めの時間まで預かって頂けると助かります。

土曜日15：40～16：00ですと自宅などから迎えに向かう時間も考えると預けている間に他の兄弟と出かけてもすぐ帰って来なければならない、仕事の日はお迎えが早すぎて働けない。

#### 利用環境など

- ・夏場、草が伸びているのが気になる時があるので、まめに刈って頂ければありがたいです。
- ・駐車場（特に冬）が暗いので照明をもう少し多くして欲しい。

#### 卒業後について

- ・高等部卒業と同時に放課後等デイサービスも使えなくなりますので、その後の支援や余暇の過ごし方を心配しています。「そよ風」の卒業生の集まりが月1回くらいあればうれしいです。

## ◇ホームヘルプ

#### 利用内容・行き先など

- ・移動支援を本人と一緒に決め、楽しみにしているのに、「組めませんでした」の返事が…。他事業所の締め切りも経ってしまっているし、親も仕事を入れてしまっているので大変困っています。
- ・プールにも行けるということを学校の先生に言われて初めて知った。行き先の可能性など情報提供をしっかりと欲しい。
- ・新しい場所に行くのが不安ですが、同じ場所ばかりだと飽きてしまうので、親もどこに行ったらいいのかわからない。
- ・天候に左右されない行き先を教えて欲しいです。
- ・本人に無理のない程度に、たまに遠方に足を延ばして頂けると楽しみが増えるのではないかと思います。
- ・行き先が毎回同じところになってしまうので、「〇〇ちゃんならこんな所に行くといいよ」と提案して欲しい。
- ・将来的でも良いので、家事援助、移動支援増やして欲しい。書類関係を手伝って欲しい。通院介助をやって欲しい。
- ・買い物の時間を伸ばして欲しい。
- ・本人は行きたいところが決まっていて、予測できることが安心につながるので、今までの経験した事で十分です。
- ・買い物の時間を伸ばして欲しい。
- ・マンネリ化してきていると思うので、もう少し幅が広がるといいです。なかなか難しいですが…良い行き先ありましたら提案して下さい。



- ・行き先がパターン化してしまっていて新しい行き先をとると思うのですが、初めての場所は不安になったりするので、どのようにしていったら良いか提案して頂けると嬉しいです。
- ・もう少し長く外で過ごせる内容を提案してほしいし、一緒に考えてほしいです。利用するときに体調面や、こうして欲しいなどと伝えるので安心してお願いできる。
- ・いつも、自分で行ける所が限られてしまうので、ヘルパーさんに新しい所に連れてってもらえると嬉しいです。
- ・視覚支援についてどこまでお願いしていいのかと思う。外出先での掲示（スマホなどで画像をみせる）などスタッフのスマホを利用するのはNG？
- ・本人の満足度は、その時の様子をみて判断し、その様子で親は、支援者と子どもの関りをみて良好なので満足です。
- ・月1回通院介助でお世話になっていますが、年に2回定期検査があり、もし可能であれば、その時だけ男性に付き添っていただけるとありがたいです。

#### 利用時間・回数など

- ・年始（1/1～1/3）にも入ってほしい。
- ・土日の活動があるとありがたいです。空いている時誘っていただいています。
- ・もう少し長い時間使えると嬉しいです。
- ・都合が悪くなった時、時間の変更が出来るようにお願いします。
- ・固定でほしい。（毎週1回程度）
- ・月1回なので、2回ぐらい出来たらいいと思います。
- ・回数が増えるとありがたい
- ・回数（時間）を増やしてほしい。
- ・利用回数が増えるとありがたいです。
- ・ヘルパーさんと出かける前に行き先や行き方を一緒に考えてもらうサービスがあると嬉しいです。それだと一人や友達、職場の方といけるかもしれません！お願いします。
- ・サークル活動にヘルパーと参加したい。
- ・移動支援の回数を増やしてほしい。

## ◇日中一時支援

#### 室内活動や外出など

- ・どんな過ごし方をしているのか、よくわかりませんので、よく行く所（公園・施設など）を公開して頂けると安心です。
- ・学校迎いで制服で下校、らいふで体操服に着替えです、制服と一緒に畳んだりできれば欲しい。
- ・かんたんなおやつを作るレクを増やしていただけると嬉しいです。
- ・みんなでお昼ご飯を作る。（休日利用日）

- ・可能な範囲でお出掛けをして欲しいです。
- ・公園（その他の場所）への外出もいいかと思えます。
- ・長期休みはらいふ内ではなく、プールの利用も考えてみて欲しい。
- ・休日に外出（博物館や水族館など）や外食する。

## ◇レスパイトサービス

### 支援内容など

- ・レスパイトについて利用目的を聞かれたり、東海市の育成会にもアンケート依頼が来たりと、レスパイトについて変える方向で動いてみえるのでしょうか。レスパイトは各事業所の特色が出せるサービスだと思うので愛光園らしい利用者によりそったサービスが継続されることを祈っています。
- ・障がいに関して専門的な知識等をお持ちのスタッフさんがいらしたら送迎などの時に気軽に相談ができたりするとありがたいです。
- ・3～4時間利用したときに、外出をして欲しいと頼めば外出できますか？以前利用したときはずっとらいふで過ごしたので
- ・時間を長くしたい、宿泊したい、などの相談をしたい。

### 利用料金・契約内容など

- ・親の休息の為宿泊等利用したいが、費用がかかるので冠婚葬祭時のみになっている。
- ・利用料金が安くなるとありがたいです。
- ・レスパイトの利用料金をもう少し安くして欲しい。
- ・1年ごとにハガキで継続かどうか確認が来るが、出来れば自動継続にして、変更・中止の場合のみ返信するという風にして欲しい。

## ◇サービス全体

### 高校卒業後、大人の通所サービスなど

- ・大人の日中一時を作って欲しい。複数の仲間が集まって過ごせる活動（楽しみ・運動など）が欲しい。
- ・B型からA型まで継続して利用したい。18歳になり急に利用できなくなることは親子ともに不安に感じます。
- ・卒業後も支援を継続して欲しい。
- ・大人の16時以降のデイサービスがあったら助かります。
- ・大人のデイサービスをしてほしいです。
- ・大人のショートステイ、日中一時をして欲しい。
- ・日中一時支援の対象者を障害児だけではなく、障害者にも広げてほしい。

- ・名古屋（全国）では、大人のデイサービス（仕事が終わった後）が出来たと聞いています。東浦でも大人のデイサービスがあるとありがたいです。仕事をしていると早く帰ってきてしまうと自分が休む時間が本当にありません。
- ・日中一時Aを始めてほしい
- ・特別支援学校（養護学校）小学部より、日中一時支援、移動支援を利用させてもらっていました。しかし高等部を卒業後、日中一時支援のサービスがなくなり、とても不自由しています。今後、日中一時支援自体をなくす予定と聞いております。障害者にも切れ目ない日中一時サービスをお願いしたいです。

#### らいふからの回答

大人の方がご利用できる日中一時支援事業A型は、多くの方よりご希望を頂いています。しかしながら、日中一時支援A型は報酬単価が低く、らいふの事業として運営を成立させることは現実的に難しいというのが現状です。

いかにして健全な運営を続けながら、地域の皆様のニーズにお応えして行くか。少しでもお応えできるよう、これからも検討を続けて行きます。

#### 利用希望、利用回数など

- ・利用を希望する日にきちんと利用できるようにしてほしい。
- ・利用回数が増えるとありがたい。
- ・回数を増やしてもらいたい。

#### らいふからの回答

ご利用の受け入れ件数を増やす上で、最も課題となるのはヘルパーの増員です。しかし、ヘルパー不足は未だ深刻で、中々改善の目処が経っていないのが現状です。現在、ヘルパー資格取得の助成金制度や紹介料制度、職員募集のポスティングなど、法人愛光園全体を上げて人材募集、人材育成の取り組みを行っています。

未だ厳しい状況ではありますが、今後も支援者を増やす取り組みを続け、皆様のご希望に添えるよう努めて行きます。

#### その他

- ・支援者の方の報告は、同じようにしてほしい、人によって違うことを伝えられると不安に感じる時があります。
- ・男性の支援者を増やしてほしい。女性だとトイレ、体力など難しいと思います。
- ・障害に対する知識や発作対応など知らないよりは知っている方が、支援者の方も安心・落ち着いて対応できるし、預ける側も安心です。
- ・沢山のレストランや観光スポットを紹介してほしい。

## 問4 その他のご意見・ご要望など

- ・放課後デイを利用していますが、将来働ける場所がなくて、とても心配しています。せっかく6年間も子供を見守って頂いていて、子供の特長などもわかって頂いているので、将来につながるよう支援を続けて欲しいです。どうか事業所を広げてください。お願いします。
- ・高校卒業で放課後等デイサービスの利用が終了した後も、何らかのサービスでいろいろな人と関わる機会を作っていただきたいと思います。
- ・らいふさんの放デイ（療育手帳A判定）でも体験とかさせてもらえたらよいかと思います。
- ・利用できるのも残り1年となりました利用させていただき親子にとってとても良い経験になりました。放デイ利用終了後もらいふとの関わりを続けていけたらいいなあと思いました。
- ・現在はサービス利用は相談を中心に利用させていただいています。  
本人より、大学生になったらそよ風のに作業所に行ってみようかなと。修業に行くという意味かな？でも、利用は18歳までですね。どんな仕事に向いているか考える機会、場となる所があることが大きな助けになっているのではと思っています。進路についての相談なども、他の利用者さんの例を参考に私自身も考えていけると良いなと思っています。
- ・組織も大きくなられ、気軽に相談したりお願いしていいのか悩むこともあります。発足当時の家庭的な雰囲気をいつまでも望んではいけないのかもしれませんが、愛光園らしい、らいふらしい利用者中心のサービスを今後もお願いします。
- ・阿久比町は愛光園に阿久比の福祉を任せました。町の取次店になる事なくグループホームをやって下さる所の誘致、少数派を切り捨てないで欲しいです。愛光園に通っている人たちだけを支援するのではなく、阿久比町民（障害者・児）を支援して欲しいです。
- ・老人介護では地域に「〇〇カフェ」というような交流の場が時々開かれています、障がいの人たちが集う交流カフェがあったら、親子で知り合えて良いなと思います。  
ミニ講座やDVD鑑賞をしたり、休日の数時間を過ごせる場が欲しい。介護カフェとの共用もありかなと思う。
- ・他の市町にも、らいふさんの施設をつくって欲しい
- ・昨年度はいろいろご支援いただきありがとうございました。本人の様子は日により不安定な面がありますがかなりよくなり、家族と散歩したり短時間の買い物には行けるようになりました。しかし未だ通所できず。親としてはらいふの支援も受けたいと考えていますが、本人がその気にならず・・・難しい状況です。（通所施設の相談員さんとは連絡を取って相談はしています）
- ・いつもありがとうございます。毎月1日になると予約を入れてと訴えてきます。そして予約がとれたかどうかの連絡を心待ちにしています。ご都合によってはとれない月もありますが、いつも望み通りの結果にはならないということを経験していると思っています。このこともこれからの人生の中では、必要なことだと思い、本人には納得してもらおうように話をしています。これからもよろしく願いいたします。

- ・今年に入ってから父親の体調が急変し、今日、今から息子を見て下さる場をさがしても見つからず、大変苦労しました。もう何年もらいふのレスパイト利用してはいないので、アンケートにはなかなか答えにくいものがあります。記入していません。
- ・昨年は月2回利用のうち1回しか取れないことが多かったですが、今年はほぼ2回利用できたのでありがたかったです。
- ・「勉強」が出来ない状態のままにさせることは結局働く力自尊心を損なうことになってしまうのでやっぱり学力は無視できないと思った。学校で、社会で、この先であうストレスフルな状況に対応できる方法を少しずつ学んでいけたらいいなと思ったからです。
- ・親は高齢になっても、本人の休日の過ごし方は変わらず、負担が多くなっているように思います。そんな時、らいふの利用があると助かります。現在、支援者さんとの関係も良く、素直に行動できています。
- ・最近はお子さんのこだわりが強く、なかなか時間通りに動けない為、利用を控えている状態です。また少しずつ利用させていただけたらなと思っています。
- ・先日、大したくない内容ではあったが、らいふさんに伝えておこうと思い電話したところ、親身になって対応してくれたので良かった。実際のところ、今まではどこまで話して良いものか、伝えてよいものか（本人のわがままもあるので）悩むところがありましたが、これからは気軽に相談（報告）しようと思いました。スタッフさんがみんな優しく子供に接してくれるので嬉しい。言葉づかいも穏やか（←高等部の先生が命令口調や怒鳴ったりするところをたびたび見かけるので、余計にそう感じる。）
- ・支援員の皆様、いつもお世話になっております。障がいの重い方の支援を根気強くされており大変なお仕事をなさっていることに感謝しています。子どもが進んで利用計画を立てており、楽しんで利用している様子が伺えます。
- ・信頼して子供を預けております。これからもよろしくお願い致します。子供が笑顔で過ごせる事がうれしいです。
- ・いつも珍しい切手を貼って下さるので、お便りが楽しみです。
- ・これからもよろしくお願い致します。
- ・急なお願いにも対応して頂けるので大変助かっています。
- ・いつも明るく温かく、子どものペースで接していただき感謝しております。
- ・切手がいつも楽しい思い出になっています。いつも本人にとっての楽しい時間を過ごさせていただきありがとうございます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。大変ですがこれからもよろしく申し上げます。
- ・レスパイトでの宿泊でなくショートステイとして利用したい。
- ・可能であれば短時間でいいので電車に乗せていただけるとありがたいです。
- ・前回のアンケートの時、思ったこと。回答が遅く忘れたころにきた。しかも内容に前進がなく、出来ない理由ばかりでがっかりした思いがあります。今回はこの点を配慮して回答して頂きたいです。

## <らいふ担当者からの回答>

### ◇放課後等デイサービス

#### 活動内容のご要望について

この度、皆様からお寄せ頂きました活動内容のご希望・ご要望につきましては、実現可能な方法を検討してどんどん取り入れて行きたいと考えております。

また、宿泊など、通常の枠組みから幅を広げた活動内容につきましても、例えば夏休みのお楽しみ行事などで実現できないかと検討中です。

#### プログラムのマンネリ化について

らいふ放課後等デイサービスの活動プログラムは原則、繰り返し行っていく事で様々な経験を身につけて行けるよう、反復的に実施しています。

同時に、マンネリ化による魅力低下を改善すべく、新しい内容にもどんどん取り組んで行きたいと考えています。

取り組んで欲しいプログラムなどございましたら、お気軽にご相談下さい。

#### 内容が難しい

らいふ放課後等デイサービスは、小学生から高校生まで幅広くお受け入れさせて頂いているため、プログラムによっては難しい内容のものや勉強的な要素が強いものもあります。

その際は、どの利用者様にも楽しく参加して頂けるよう、曜日ごとにメンバー様の世代や特性に合わせてプログラムの進め方・表現方法などを工夫して提供して行きます。

また、ご利用者様それぞれへの個別の支援内容につきましては、個別支援計画書に則り、すべての支援者で共有・統一して対応して行きます。

#### 環境整備について

まことに申し訳ございません。建物周辺の草刈りなどの環境整備につきましては、現在まで十分な対応が出来ていませんでした。皆様に気持ち良くご利用頂けますよう、早急に体制を整え、定期的な環境整備を実施致します。

駐車場の照明につきましては、先日、建物に照明装置を設置すると共に、影になってしまう樹木の伐採を実施致しました。これにより、駐車場まで明かりが届くよう改善致しました。

また、より明るい駐車場所としまして、従来の駐車場の東側の駐車場も使用できるよう手配致しました。是非ご活用下さい。

<次に続きます>

#### 送迎について

申し訳ございません。ご自宅への送迎につきましては、現在の体制上、実施が難しい状況にあります。

その代案と致しまして、例えば終了時間（ご家族のお迎え時間）の延長などは実現できないか、など、よりご利用しやすいサービス提供を目指して検討中です。

#### 卒業後の集まりについて

らいふ放課後等デイサービス卒業生の集まりにつきましては、来年度に実施する方向で検討しています。実施の際には、保護者の皆様にも是非ご協力をお願い致します。

#### 施設・活動見学について

施設の見学や、調理などお子様の活動の様子について見学をご希望の際は事前にご相談下さい。人見知りの強いお子様などもいらっしゃいますので、十分に配慮した上で対応致します。

また、その他にもご意見ご要望などございましたら、お気軽にスタッフまでご相談下さい。

## ◇ホームヘルプ

#### 行き先について

「マンネリ化している」「新しい行き先を増やしたいが初めての場所は不安」「行き先の情報提供をしてほしい」といったご意見を頂きました。

現在、行動援護・移動支援のご利用者様に対しまして、順次、支援計画書を作成しています。

年に1回、計画書の内容の確認やご希望を伺う機会を設けていますので、その際には、行き先などについてもご相談頂ければと思います。

電話やメールなどでのご相談は随時受け付けていますので、お気軽にお問い合わせ下さい。

また、支援中の本人様のご様子参考に、らいふ職員からも行き先などをご提案させて頂く場合もあります。

らいふは今後も、皆様と一緒により良い支援を考えて行きます。

#### 支援ツールについて

ご家庭で使用されている支援ツールなどございましたら、是非ヘルパー利用の際にも活用して行きたいと考えています。

本人様が安心して外出を楽しめるよう、皆様と一緒に考えて行きます。

<ホームヘルプつづき>

**利用回数や1回の利用時間を増やしてほしい**

大変申し訳ございません。依然としてヘルパー不足が深刻なため、皆様のご期待に添えていないのが現状です。

今年度は、人材獲得のための様々な取り組みの甲斐あって3名のヘルパー獲得に成功致しましたが、未だヘルパー不足の解消には至らず、まだまだ厳しい状況にあります。

また、月によってはご希望日が集中してしまい、コーディネートできないケースも発生してしまっています。

らいふは、一人でも多くのご利用者様に、平等にヘルパーを派遣できますよう、努力を続けて行きます。

つきましては、以下の点につきまして、ご協力をお願い致します。

◇ご予約の仕方につきまして

- ・ご希望日は複数、候補を挙げて下さい。

他のご利用者様との日時の重複を避けてお受けできる場合がございます。

- ・集合解散場所の指定につきまして、『最寄り駅』もご検討下さい。

集合解散場所の指定がご自宅のみの場合、車を運転できる職員を派遣できずにお断りせざるを得ないケースもございます。名鉄やJRなどの最寄り駅での集合解散であれば、学生ヘルパーで対応できる場合がございます。

◇ヘルパー増員にご協力下さい。

お知り合いにヘルパーに興味をお持ちの方がおりましたら、是非ご紹介下さい。

◇日中一時支援事業

**ご家族様へ、本人様の様子をお伝えする時は**

らいふでは、ホームヘルプなどへの同時対応のため、ご自宅への送迎は別の職員が行う場合があります。当然、出発前に支援に入った職員から引き継ぎを受けますが、本人様のご様子全てを把握出来ていない場合もあるかと思えます。

今後はそのようなケースを少しでも減らせるよう、引き継ぎのノートなどの活用も検討しています。

<次に続きます>



#### 職員や利用者様同士のコミュニケーションについて

らいふ日中一時支援事業は、ご本人様の余暇を重点に置いた支援を実施しています。

そのため、例えば、一人で過ごす事を好まれる方には、そのための時間と環境の提供を優先させて頂いています。

一方で、本年度よりDVDを観る際に職員が必ず仲介に入るシステムを採用させて頂いています。そのやり取りの際に必ず、職員とのコミュニケーションを取る機会も設けています。

#### 活動プログラムの充実に向けて

日中一時支援事業では、土日祝日・長期休みの利用日に活動プログラムを実施しています。

おやつ作り……ホットケーキ、クッキー、フルーチェ、ゼリー、など

工作……こま作り、クリスマスツリー作り、など

お出掛け……水の生活館、知多電力館、碧南タントピア、など

詳しくは、らいふのフェイスブックでもお伝えして行きます。

現在、支援者不足から十分な支援体制を整えられず、なかなか新しいプログラムや遠方へのお出掛けなどに踏み切れない状況が続いていますが、今後も積極的にプログラムの充実を目指して行きます。

また、利用者様それぞれへの個別対応にも力を入れて行きたいと考えています。

ご意見・ご要望などございましたら、お気軽にご相談ください。

## ◇レスパイトサービス

#### 利用料金・契約継続確認

レスパイトサービスは私的サービスであり、利用者様の全額ご負担であるため、年会費、利用料金共に、どうしても高額になります。

そのため、ご契約継続または中止の確認ご依頼の葉書は毎年、郵送の形式を取らせて頂いています。

#### 一部公的サービスへの切り替えを検討します

利用者様の経済的ご負担の軽減を目的に、現在、サービスの一部を公的サービスに移行していくことも検討しています。しかしながら、公的サービスでは対応できないケースも多々ありますので、レスパイトサービスを完全廃止することは現時点では考えていません。

#### ご希望の方には面談も承ります

らいふでは、ご契約継続をお伺いする葉書を郵送させて頂く際、ご希望の方には面談も実施しています。

今後のレスパイト利用について、面談のご希望がございましたら、お気軽にご相談下さい。

## <終わりに>

この度は、本アンケートへのご協力ありがとうございました。

頂きました多くのご意見・ご要望につきましては、らいふの現状や対策として取り組んでいる内容、または今後の方針など、できるだけ具体的にお応えするよう努めました。これからのらいふを見定める上で、ご参考にして頂けましたら幸いです。

らいふは今後も、取り組みごとに成果が出ているもの・出ていないものを再評価しながら、検討・改善を重ね、より良いサービスの提供を目指して参ります。

並びに、この度は皆様から好意的なお言葉や激励のお言葉などもたくさんお寄せ頂き、まことにありがとうございます。

本アンケートではすべてのお言葉に一つ一つ返答をお返しする事は叶いませんが、職員一同ですべてに目を通し、励みとさせて頂いております。

状況は未だ厳しく、支援者不足を始めとして多くの課題を抱えておりますが、らいふは一つ一つ取り組みながら、皆様へ末永くサービスを提供して行けますよう、これからも研鑽を重ねて参ります。

今後ともどうぞよろしくお願い致します。

社会福祉法人 愛光園

知多地域障害者生活支援センターらいふ 直接支援事業部