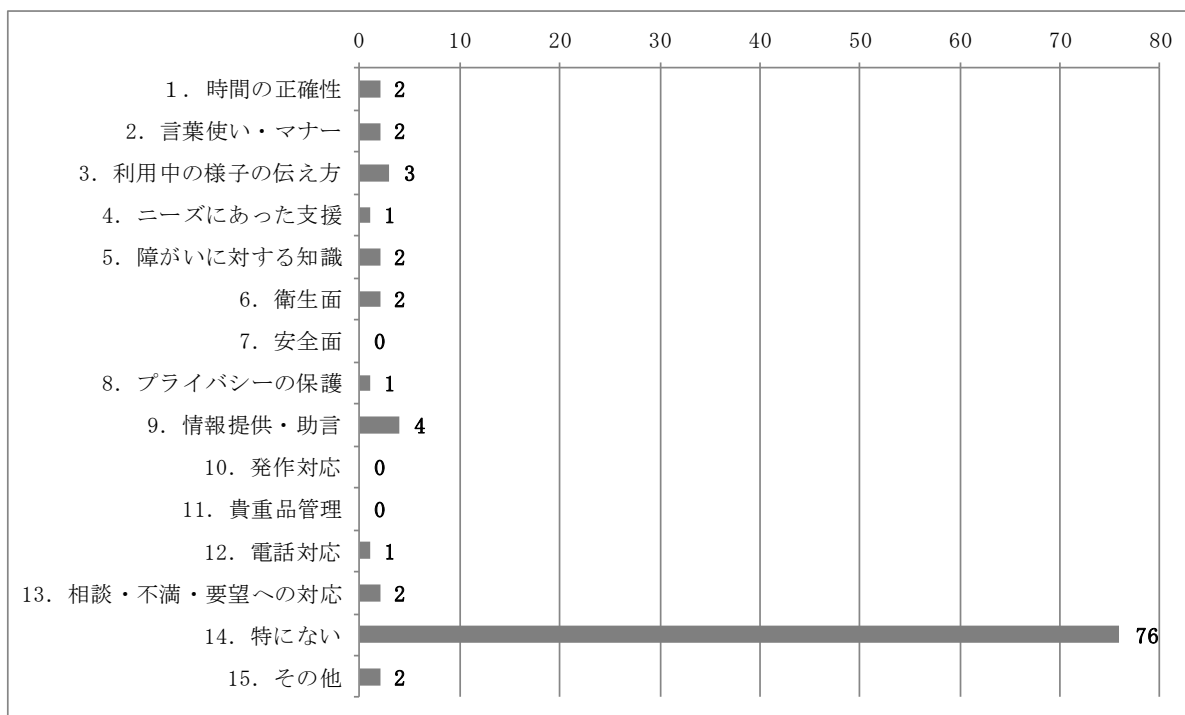


令和元年度 らいふ直接支援事業 サービス評価アンケート

集計結果・らいふ担当者からの回答

問1 支援者の接遇についてお伺い致します。

支援者の接遇に改善して欲しい点はありますか？



<言葉使い・マナー>

- ・支援者の方で話をしても無視をする人がいるようで、その人とは行きたくないと言っています。
- ・社会に向けて必要な事だからです。

らいふからの回答

- ・支援者との関わりで不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。支援者の採用時にはご利用者との丁寧な関わり方について伝えておりますが、支援者の気になる言動があり、続くようでしたら、アンケート時に限らずいつでもご相談ください。

<利用中の様子の伝え方>

- ・他の放デイは連絡帳を使っています。(ファイル形式で)
- ・支援者さんによって様子の内容が違うので、連絡帳の活用で書面で伝えて欲しい。口頭だけでは聞き逃し忘れてしまうことに繋がります。
- ・利用中の様子について、毎回同じことをやっているとは思いますが、こんなことがあったよとか、何でも良いので教えてもらえると嬉しいです。

らいふからの回答

- ・ご意見ありがとうございます。今現在らいふでは、ご希望頂いた方に記録をお渡ししています。閲覧も可能です。また来年度は、モニタリング面談時に写真を活用して、らいふでのご様子をお伝えできればと思っています。連絡帳の活用につきましては、ご利用者の意見を踏まえて、再度検討させていただきます。また、ご意見等ございましたら、お気軽にご相談ください。

<ニーズにあった支援>

- ・移動支援は1対1の支援を受けられる貴重な機会になっています。事前に本人と家族で行き方など調べ、自信のない所を支援者にお伝えする様に努めています。本人が支援されてよかった、いつかは自力で行ってみたいと思ってくれるような支援をして頂けるとありがたいです。
- ・希望の日時が摂れないとの連絡を20日過ぎに受け、仕事に穴をあけてしまうことがある。

らいふからの回答

- ・毎月、皆様からの次月の希望日をいただき、支援者の予定と調整していくのですが、学生も含めた非常勤職員の予定の確定に合わせる必要があり、現状では、どうしても希望日を受けることができるかできないかの回答が20日を過ぎてしまいます。ご希望の日を必ずお受けすることもお約束できず、大変ご迷惑をおかけ致しております。

<障がいに対する知識>

- ・今はあまり利用していませんが、学生さんがほとんどで、本人の障がいの知識をもっと知ってほしいです。(今後)

らいふからの回答

- ・毎年、障がいに関する知識を学ぶ研修や勉強会を予定しており、学生にも参加してもらっております。また、学生と職員との面談で支援に関する疑問や学んでもらいたいことを学生に伝える機会もあります。今後も学生も職員も障がいに関する知識を学ぶこと続け、サービスの向上に努めてまいります。

<衛生面、安全面>

- ・昼食後、コップで口の中をすすぐだけなので、出来れば歯ブラシをお願いしたいです。
- ・「水の生活館」でもらえる飲料水を持ち帰って来たことがありました(封の空いた状態で)。その日の取り組みでもらったのか、送迎の職員さんに尋ねたところ「いつの間にか持っていた。今日は水の生活館には行っていない」という返答でした。中身がすでに減っており(本人が飲んだのかも不明)、学校ではまず起こり得ないはずと驚きました。本人の在籍の学校は重度の生徒がほとんどなので、予測される危険(物など)は置いたりしません。

らいふからの回答

- ・安全面の配慮ができておらず、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。衛生面、安全面に関する不備は、すぐに改善させていただきたいので、お気づきの時点で職員にお知らせいただくようお願いいたします。今後は、事故が起こる前のヒヤリハットの事例も拾っていき、安全にご利用していただくように努めてまいります。

<情報提供・助言>

- ・らいふさんから見た子供への助言や情報提供等が頂けると嬉しいです。
- ・余暇の過ごし方へのアドバイスが欲しい。

らいふからの回答

- ・ご本人に寄り添う支援者は、傍観者ではなく当事者であるということは、愛光園職員が大切にしている視点です。ご本人のことをご家族とも共に考えていきながら、支援者の視点からの情報提供、助言もできるように知識や技術の習得に努めてまいります。

<相談不満要望への対応>

- ・人手不足と言われればそれまでですが、行動援護の支給量があるにもかかわらず希望しただけ支給を提供してもらえない。近年RSの量が増えてきました。お金も大変です。
- ・送迎時にお聞きすると「知らない」「わからない」との答えが返ってきて悲しい気持ちになるので、事業所に持ち帰り、他の方に確認する対応をして頂けると助かります。質問・相談する気が無くなります。

らいふからの回答

- ・行動援護の支給量に関しましては、らいふだけで提供されることを考えて支給されているものではございませんので、適正な支給量に関しましては、担当の計画相談事業者へご相談ください。
- ・人手不足の対策としまして、職員募集のポスティングやらいふのお仕事説明会の開催等、新たな試みをし、ヘルパーや放課後等デイサービスで働くことのできる有資格者を増やす取り組みをしていきます。成果が出ているもの出ていないものを再評価し、今後も支援者を増やす取り組みを続けていきご希望に添えることができるよう努めていきます。
- ・その場でお応えできないご相談は、そこで終わらず、事業所へ持ち帰り、確認してからお返事をさせていただきます。これに懲りず今後ともお気軽にご相談ください。

<その他>

- ・本人の持病に対する知識と対応の持続

らいふからの回答

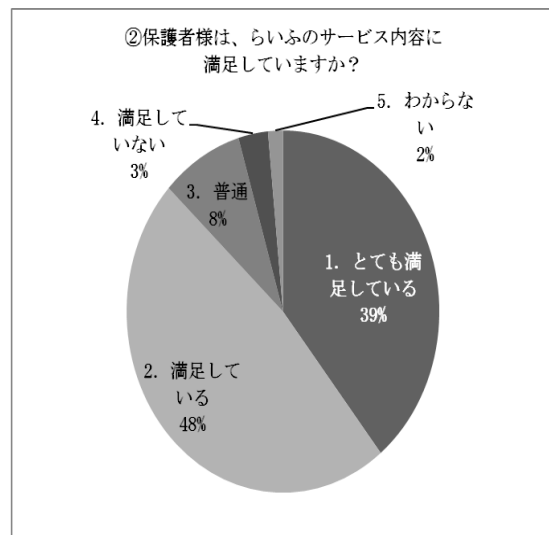
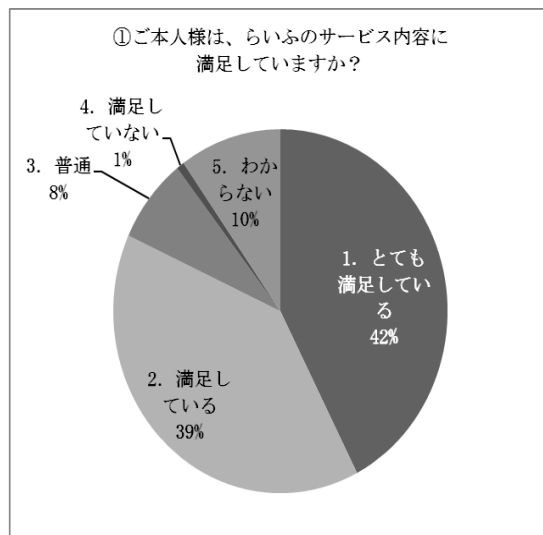
- ・ご本人の持病への個別的な支援に関しましては、フェイスシート情報を基に保護者様と確認しつつ対応させていただきます。支援者間の周知のためにも、ご本人の状態の変化や支援方法の変更がございましたら、その都度ご連絡いただけますようお願いいたします。

<特にない>

- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・いつも笑顔で相手をして頂いて、明るい声で話しかけて頂いています。とてもうれしく思っております。
- ・満足しています【2件】
- ・充分満足しています。

- ・不安定な娘に対していつも安定している対応で安心しています。こちらの気持ちも安定していきます。感謝しています。
- ・以前は様子が知りたいと思いましたが、最近は表情や言葉で本人が伝えてくれるので、分かるようになりました。(レシートでもわかります)
- ・いつもお付き合い頂きありがとうございます。
- ・充分に対応して頂いているため。
- ・いつも長い時間ありがとうございます。座り込んでしまっでご迷惑をお掛けしていると思いますが、申し訳ありません。(本人なりに理由があると思います。)
- ・支援していただき感謝の気持ちです。
- ・利用者の要望に合わせてくださり助かっております。
- ・改善してほしいと思う点がありません。今でとても満足しています。
- ・いつも助けていただいて感謝しています。
- ・いつも丁寧に接してくださり安心してお願いできます。
- ・とてもいいヘルパーさんだから。
- ・自宅、家族以外の場所、人たちと自宅、家族と同じように(とまどいが)出来ればな…との思いからですし親は本人より早くいなくなりますからね。
- ・女性のスタッフが減った中定期的にプール(ウォーキング)の支援をしていただき感謝しています。これからも宜しく願います。
- ・特に不満はありません。時々スタッフさんで扱いが荒い方がいますが、個人の問題だと思うので、らいふさんに改善して頂きたいところは特にないにしました。
- ・私の知る限りの事業所の中で、組織がしっかりと機能していてスタッフのレベルも良いので(勉強会等あるのかな)、職員さんから障がいのある人への対応で学ぶこともある。

問2 サービスの満足度について



◇放課後等デイサービス

<とても満足している>

- ・とても楽しそうな様子が伺えます（男性の職員さんがいるのが嬉しい様子です）。
- ・長年利用させて頂いているため、本人、保護者とも安心してお任せさせて頂いています。
- ・いろいろな活動を計画して下さり、平日、土曜日とも楽しく参加させて頂いています。
- ・家では出来ないことも体験出来るのでありがたいです。
- ・障がい児（者）に対して、子供扱いしすぎないところ。ほどよい距離感が疲れない（信頼できる）。利用した後の子供の様子を見て、子供がほど良い緊張とリラックスを体験したんだと思うと親も安心する。すべていいわ×2でもなく、子供を認めて受け入れてくれる場面も作ってくれていると感じる。
- ・いろいろな経験をさせてもらい感謝しています。スタッフの皆さんと趣味などの話も合うようになってきたので、いつも楽しく過ごしているようです。これからもよろしくお願いします。
- ・丁寧に対応して下さるため。

<満足している>

- ・友達との活動が楽しみで本人も毎週らいふのサービスを、予定が入らない限り休む事なく利用しています。
- ・主に土日のみでありながら、支援をして頂いてありがとうございます。
- ・本人が楽しそうに放課後等デイサービスに行っているからです。
- ・本人向上につながる対応をきちっとして頂いているなど感じるため。

<普通>

- ・【続けてほしいこと】帰宅時間を前日にメールして下さるのはとてもありがたいです。他の事業所はその日によってデタラメな場合もあり、遅いと心配になることがあるので。

◇ホームヘルプ

<とても満足している>

- ・ただ見守るだけではなく、見守りもしつつ、お友達の感覚で、一緒になって楽しんでくださるところ。本人にとっても、それが一番楽しい、嬉しい瞬間だと思います。
- ・帰宅後もおちついて過ごしています。対応に満足していると思います。
- ・強いていえば月1回程度しか利用できないことですが、これは仕方ない事ですしね…。利用できるだけ有難いと思わねば…。
- ・利用中は支援者の方に内容はお任せなのですが、帰宅後次回を楽しみにしているので本人に寄り添って行動してくださっていると思っております。
- ・サービスを受けるこちら側が、時間に遅れたりしても、いつもニコニコして対応してくださいますし、本人の希望に添った行き先を選んでくれたり、それはちょっといけないことだと判断されたときは、きちんと修正していただけたりするのです。
- ・本人が朝から目を輝かせています。嬉しそうに出かけて、幸せそうにかえってきます。それを見ると、私も幸せになります。ありがとうございます。
- ・らいふさんなら安心して任せられます。

- ・行動援護は行く場所が限られてしまい、本人はそのことに関しては不満があるのかもしれないけど、行ったら行ったで楽しめているようなので満足していると思います。
- ・公共交通機関が使える位落ち着いてきたらその時は出掛ける場所を広げていけたらいいなと思います。

<満足している>

- ・前向きに取り組みしてもらい、ありがとうございます。
- ・いつも本人の目線で対応して頂ける。本人の体力等考慮して行動範囲を実施して下さる。
- ・いつも笑顔で相手をして頂いて、明るい声で話しかけて頂いています。とてもうれしく思っております。
- ・安心して預けています。本人はニコニコと帰って来るので満足していると思います。
- ・申し込んだ日、時間によく答えて下さってありがとうございます。
- ・利用できる回数が増えるとともに満足になります。(行動援護)
- ・本人：お出掛け用のリュックを自分で持ってきてお楽しみにしている様子なので、満足していると思います。
- ・移動支援は、時々、行き先の提案があると嬉しいです。
- ・行動援護は月1しか利用できないので、もう少し利用できたらもっとありがたい。

<普通>

- ・月に予約できる日数が少ない。
- ・支給量に対して利用できる時間回数が限られているのが残念です。支援者が増えて欲しいと願うばかりです。
- ・日にちに対して合わせてくれるようになった。
- ・たまには月二回移動支援が使えると良い。
- ・もう少し利用回数を増やしたい。
- ・移動支援に関しては今、月一回の利用しかできていませんが、ぜひ月二回利用させてほしい。

<満足していない>

- ・らいふさん側の問題ではなく、本人の問題で（書いてしまいました…）、日曜日に出かけることに（過ごし方というか）変化、こだわりが出てきたので、土曜日に行くように変えていって落ち着いた気持ちで行けるようにしていけたらと思っています。
- ・移動支援でお断りがある。

◇レスパイトサービス

<満足している>

- ・本当にお世話になっております。緊急の時でも対応していただきとても感謝しています。でもレスパイトでは日中一時の人たちと一緒に時は本人があまり満足していない時もありますので、短時間でも本人が満足できる支援がいただけるといいなあとは思っています。
- ・レスパイトは急な利用にも関わらず、対応して頂けるので、とても助かっています。

- ・レスパイトはとても楽しみにしています。(本人) 本人が楽しみにしていて楽しく過ごしているようなので親も安心して利用させてもらっていて、その時間で本人が一緒だと行けない所にてかけさせてもらっていたりします。有りがたいです。
- ・親：レスパイトは突然のお願いに対応していただけて助かります。ただ、回数や利用時間が長いと料金が・・・。
- ・レスパイトは大変ありがたいですが、料金がたかいのでなかなか利用ができない。
- ・いつも助けて頂いているので。

<普通>

- ・レスパイトに関しては急なお願いにも対応して頂き、とても助かっています。

<わからない>

- ・最近2~3年RS利用していませんので…

問3 ご希望・ご要望

◇放課後等デイサービス

- ・どの事業所も人手不足の中、一生懸命やって頂きありがとうございます。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- ・サービスを利用開始して約半年が経ちました。本人も慣れてきて、らいふへ行くことが毎週の楽しみになり、いろいろな経験が自身へつながっています。これからもよろしくお願ひします。
- ・いつもご支援ありがとうございます。
- ・土曜日の活動などで、OB、OGの方と一緒に活動する中で、仕事のことなど、卒業後の話が聞けると大変参考になります。また、卒業後も参加できる企画を増やして頂けると嬉しいです。
- ・最近土曜日に学校や習い事があって利用する機会が無いのですが、トランポリンがまた行きたいと子供が言っています。またお願ひします。
- ・現在放デイを利用していますが、来春卒業のため利用できなくなります。卒業後もOBとして参加できるイベントなどもあり、ありがたいです。親としても卒業して進路が決まり、次に何をすべきか、どんな準備が必要かなど不安もあります。今後も親たちもOBの集まりや勉強会を開催して頂きたいです。(図々しいお願ひですが…)。親子ともども、らいふの放デイを利用することができ、本当に良かったと思っています。
- ・他の事業所と比較してですが、「方向性」と「オリジナリティ」がよく分かりません。事業所としての「独自性」を期待します。
- ・「日中一時支援」と「放課後等デイサービス」との差別化は、これから行われると思います。「児童生徒の余暇支援」をもっと深掘りして頂きたいです。
- ・服がはみ出したりしてそのまま来てしまう事がある。特に季節の変わり目など天候に合わせて適切な服装を選ぶことがうまく出来ていないことが気がかりです。
- ・今回放課後デイへの移行は日中一時支援からとのことですが、他の事業所と比べて「こ

こが魅力です」と言える事業所になって欲しいです。他の事業所が持っていない技術（ペクスやコミュニケーション支援ボードなど）を是非活用して子供の能力を伸ばして頂きたいです。

- ・活動にとっても満足していて何もお願いしたいことが無いようです。このまま温かい関係で楽しい活動をよろしくお願いします。
- ・送迎をして欲しい。
- ・平日、送迎があればありがたいです。
- ・駐車場。
- ・出入り口の防犯が気になります。雨の日に駐車場が水たまりになって子供が嫌がるので、直して頂けると…と思います。通う時間が短くなってしまっているので、18:30までにして頂けると、メンバーも集まりやすいと思います。いつも息子を細かく見て頂き感謝しています。
- ・教材費、別途で負担している費用が何に使われているか不明に感じています。詳細に伝えて欲しいです。
- ・就労に向けて（どこの場所でも同じことですが）もう一步踏み込んだ話ができるとういことです。どういった作業に向いていて、どういったところをお勧めします、など。
- ・学校からの利用時、家での様子を伝えることが出来ないなので、連絡帳での活用を希望します。活動内容を写真で伝えてくれるとよく分かると思います。

らいふからの回答

送迎について

現状としまして、放課後等デイサービス「そよ風」での送迎は、職員の体制上、調整することが困難な状況です。ご迷惑をおかけしますが、ご了承頂ければ幸いです。引き続き、皆様により利用しやすい環境を提供すべく検討を重ねて参ります。具体的な対応が決まりましたら、お知らせ致します。

駐車場について

現状、予算の関係上、改修の目途がたたず、ご迷惑をおかけするかもしれませんが、よろしくお願い致します。

防犯について

玄関や活動部屋の出入りにつきましては、口頭だけではなく、お子様に分かる形でお伝えしています。その他、気になる点がございましたらお伝えください。

教材費、別途負担している費用について

教材費、別途負担金につきましては、詳細が記載された明細書をお渡ししています。

就労に向けて

面談時にお子様のご様子をお伝えするとともに、一緒に検討できればと思います。お気軽にご相談ください。

連絡帳について

ご意見ありがとうございます。今現在らいふでは、ご希望頂いた方に記録をお渡ししています。閲覧も可能です。また、来年度のらいふの方針としまして、モニタリング面談時に写真を活用して、らいふでのご様子をお伝えさせていただければと思っています。ご希望者は随時面談を実施します。連絡帳の活用につきましては、ご利用者の意見を踏まえて、再度検討させていただきたいです。また、ご意見等ございましたら、お気軽にご相談ください。

◇ホームヘルプ

- ・現在のサービス状況を知りたいです。重訪だとどんなところまでサービスを受けられるのか。
- ・通院介助ではお世話になり、本当に助かっています。それで半年に1回の検査の時はできれば男性ヘルパーさんに付き添っていただくとありがたいなあと思っています。
- ・いずれは利用したいと思っている。
- ・今まで通り利用させていただきます。
- ・支援者の方には満足していて、何の不満もありません。希望する日時に利用できないことがあるのでそこが唯一不満というか満足できないところです。皆さん同じように時間に希望が重なるので仕方ないことは理解しています。
- ・支援中のヘルパーさんの食事代補助について、自分が知らないだけかもしれませんが、他の事業所ではこの様な制度はあまり聞いたことはありません。将来的に利用頻度を増やしたいと思うのですが、この点がネックになるのでは？と思っています。作業工賃もなく、障害年金だけの本人にとっては大きな負担になるからです。再検討をお願いできないでしょうか？
- ・大きくなるにつれて活動場所が減少（連れて行けるとるに限りがある）。受けれるサービスも多くなる？ので、今後、余暇に取り入れていきたいサービスです。なかなか受けて下さる事業所が人員不足で少ない現状ですが、らいふさんは空きあるのですか？できるのですか？
- ・昼を挟んだ移動支援があると良い。
- ・今後も継続して御支援を頂ける事を願っています。
- ・日中一時Aをしてほしいです。
- ・週末にヘルパーさんとの外出をととても楽しみにしています。ヘルパーさんとの外出のない週末は不安定になることも多く利用回数が増えるとありがたいなあと思っています。
- ・利用できる回数が限られている為、利用時には計画をしっかり立てたいと思っています。当日の支援者に計画が伝わるようにご配慮いただくと助かります。
- ・今は利用できる状況にないので利用できる様になれば、いろいろ使いたい。
- ・ヘルパーさんと有意義な時間を過ごせたらいいです。
- ・午前～午後につづけて使えるとよい。
- ・いつも本当にありがとうございます。
- ・月1～2回の利用を増やしてもらえるとありがたいです。
- ・もう少し長い時間使えるとありがたい。
- ・月に一度の利用ですが、日にち、時間帯等を希望通りに取れないことがたまにあります。月に一度の利用でもなかなか希望通りにはいかないものではないでしょうか。（どうしてもお願いしたい日はその旨お伝えするので大丈夫です。）
- ・何か月に一度の移動支援希望を断らないでほしい。
- ・贅沢な要望ですが、回数が増えるとうれしいです。
- ・「こういう活動もしたらどうか」という提案もしていただくとうれしいです。
- ・今まで通り利用させていただきます。
- ・いつも映画が多いです。後、動物園か水族館なので、他の所がわからなく、どこが良

いのかいつも悩みます。

- ・昼を挟んだ移動支援があると良い。
- ・月一回最低でも利用できるとうれしいです。
- ・月1回の利用ができないことがありました。母仕事のため休みをとった次第です。
- ・送迎オプション付で利用していますが、月1しか利用できていないのでせめて月2回（隔週）で利用できるとうれしいです。理想を言えば週1回使いたいです。
- ・真摯に対応していただき感謝のみです。
- ・月に一度の利用ですが楽しみにしています。
- ・今はまだ安心して楽しめているのであろう場所へのお出かけを続けていた方がいいと思っていますが、もしスタッフさんの方でここなら〜と思う所があれば提供していただきたいと思います。親と出掛ける時とスタッフさんと出掛ける時の本人の様子や受け入れ方が違うので。
- ・人手不足といわれればそれまでですが、現在RSと組み合わせてやっているので行動援護単独でお願いしたい。
- ・もっといろんなところへ連れていってもらえると本人もたのしいでしょうが、親がその選択をできずにいます。もしかしたら、本人も変化を好まず、いつも同じところのほうが、落ち着くかもしれませんが……。当分の間、同じ場所をお願いします（ちょっと考えてみますが）
- ・利用できる日数を増やしてほしい。
- ・申し込み日を過ぎても頼める機会があればいいなと思います。
- ・要望にあった日時で予約が取れるといい。HHだけでは難しいのかとは思いますが、親が用事がある時など柔軟に対応して頂けたら嬉しいです。
- ・行き先等以前よりご提案頂けるようになり助かります。新しくチャレンジ出来る行き先が増えると良いです。今後ともよろしくお願い致します。
- ・日時の決定をもう少し早めにしてほしい。

らいふからの回答

- ・サービスの概要につきましては、引継ぎ時やモニタリング面談時などをご活用いただき、個別にご質問を受け付けますので、お気軽にお尋ねください。
- ・ヘルパーの食事代補助につきましては、近隣のヘルパー事業所と金額を合わせて設定しております。らいふとしては学生ヘルパーも多く在籍するため、補助をなくす予定はありません。ご負担を減らしたい場合は、食事代がヘルパー負担額を超えないようなお店を指定していただくなど、ご要望に合わせて対応させていただきます。ご理解とご協力をお願い致します。
- ・ご予約については多くのご意見をいただいております。皆様の利用回数を増やすために、ご予約の候補日を複数いただきたいです。日にちが限られていると、同じ日に予約が集中した場合はお断りさせていただく可能性が高くなります。
- ・お昼をまたぐ利用のご希望は、出来る限りご遠慮ください。限られた数のヘルパーを、午前・午後の2件の支援に派遣することで、お断りを減らしたいと考えております。
- ・現在、午後の希望を多く頂いておりますが、午前に変更が可能な場合はお知らせいただくと助かります。

<次に続きます>

- ・一人でも多くの方にサービス提供が出来るように、みなさまにもご協力いただきたいと思います。
- ・お返事の時期については、全てのサービスの調整が整ってからとなるため、時期を早めることは難しいです。調整が出来ないと分かった時点で早めにお伝えすることは可能ですので、ご希望のある方は事前にご連絡をお願い致します。

◇レスパイトサービス

- ・本人が満足できる支援が増えるといいなあと思っています。
- ・なくさないで欲しい最後の砦です。
- ・「こういう活動もしたらどうか」という提案もしていただけるとうれしいです。
- ・まだお願いをしていませんが、申し込みが移動支援と同じ時期と聞いています。急な用件（親の入院、親族の葬儀など）に対応してもらえるのが、レスパイトだと思っていました。ぜひ対応してください。
- ・今後も月1泊の利用をさせていただきたいと思っています。いつか2泊をチャレンジしてみたいと思います。本人の様子、生活が落ち着いてきたらですけど。
- ・課題の取り組みをしてほしい。散歩を入れてほしい。
- ・RSの時間内に移動支援・行動援護などのサービスが出来るとありがたいです。
- ・今後のライフステージを考えると、利用を考えたいサービスのひとつですが、費用が高いため利用に踏み込めない。誰もが利用できるサービスになればイイなど……
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。皆様のやさしさのおかげで息子も楽しい一時を過ごすことが出来ます。短い時間でも良いのでレスパイトが利用出来ると良いかなと思います。これからも宜しく願い申し上げます。
- ・日中一時等の支援をして頂けるといいのですが…移動支援でとても助かっていますが（運動不足解消など…）用事があって娘の帰りの時間に間に合わないときなど夕方（16時以降）の預かりがあると助かります。（RSの対応でもいいのですが、RSにもなかなか入れないようすし）
- ・RSでのお泊まりが今は二泊三日ですが、もう一泊増やすことはできないのでしょうかね。三泊あるといいのになとも思ってます。支援して下さる人たちは大変でしょうがよろしく…と思う気持ち♡

らいふからの回答

- ・申し込みの時期については、基本的には前月の10日までですが、緊急時などについては予約期間を過ぎていても受け付けをしております。その場合、コーディネーター料として1件につき1100円頂いております。
- ・レスパイトの時間中に、ホームヘルプサービスを利用することは、らいふとすでに移動支援等の契約をされていて、かつ、当日の支援者がらいふでヘルパー登録している場合は可能なときもございます。
市町やサービスによっては自宅集合解散が条件となっていることもありますので、個別にご相談ください。

◇サービス全体

問4 その他、ご意見・ご要望・ご感想など、何でもご記入下さい。

- ・いつも大変お世話になり感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつも楽しみに本人がしています。ありがとうございます。
- ・支援中のヘルパーさんの食事代補助について、自分が知らないだけかもしれませんが、他の事業所ではこの様な制度はあまり聞いたことはありません。将来的に利用頻度を増やしたいと思うのですが、この点がネックになるのでは？と思っています。作業工賃もなく、障害年金だけの本人にとっては大きな負担になるからです。再検討をお願いできないでしょうか？
- ・どこの事業所もスタッフが集まらなくて大変なようですが、対応してもらえるスタッフさんが増えて利用回数も増えると嬉しいです。愛光園でショートステイや入所施設を増やして欲しいです。
- ・いつも温かいご支援をいただけて大変感謝しております。利用回数は今少なくなってしまうましたが、毎回安心して利用させていただけてます。ありがとうございます。
- ・長い間利用させていただき、「らいふ」なくしては生活がなりたたない状態です。本人は変化のないことが一番いいのですが、小さい頃は「らいふ」さんからも、「今度、こういうことをしましょうか」というようなお話もあり、挑戦することにも「らいふ」をよく利用しました。スタッフさんとお話をする機会も減ったので、調整することが難しいかと思いますが、またお願いすることがあるかと思っています。よろしくおねがいします。
- ・特にレスパイトは母親の「遊び」などでも利用できてスタッフの方も顔なじみの方にやって頂けているので、本人も、多少、親も安心して預けられるので、とても助かっています。
- ・いつもお世話になります。本人、保護者共にらいふさんをととても信頼させていただいています。今後ともよろしくお願ひします。
- ・通所施設に行けなくなって3年。現在は月3～4回（半日）程、通所できるようになりました。もう少し行けるようになってほしいけど・・・近道はなさそうです。今はやまも第2のサポートでささえていただいています。父とは毎日1時間程散歩できているので、らいふさんに頼む？ときくと、らいふさんとは玉の湯に行きたいと答えが返ってくるようになりました。しかし完全に体調が戻ったわけではないので予約には至っていません。もう少し時間がかかりそうです。
- ・成人の日中一時も使えると助かります。学校の時は週に1回学校からの延長で日中が使える本当に助かっていましたが、卒業後は生活介護の他に利用できるサービスがなく困っています。まどかで日中一時の練習をしています。環境に慣れなくてももう1年続けていますが、まだ昼食までの2時間半だけしかいられないので家族にとっては支援というより負担の多い状態です。毎日の施設への送迎、支援を利用するための送迎、卒業後の家族の負担が減るように地域の支援環境が整うことを願っています。
- ・大人の日中一時支援を希望します【3件】。
- ・ショートステイをしてほしい。
- ・利用するにあたっていつもこちらの都合に合わせていただけて有りがたく思っています。利用が長いので、親子共々安心して預かってもらっています。らいふさんの支援はなく

てはならない生活していく上でとても貴重な時間となっています。本当にありがとうございます。今度もよろしくお願い致します。

- 余暇活動として移動支援を利用させていただいていますが、今のところ、ずっと同じ場所をお願いします。本来なら、本人のことをいろいろ考えて、ときおり変化をもたせてやらねばと思うのですが、もしかしたら変化を臨まないかもしれないし、もっともっと変化を求めてくるかもしれない。まだ、そここのところが分かりにくいので、できる限りスキンシップや行動をともにして、本人の気持ちを良く理解しそれにあった利用でありたいと思っています。本人にとって、何がいちばんよいか手探りですね。
- いつもありがとうございます。なくなったら困る支援です。
- いつも無理な願いをして申し訳ありません。いつも助けて頂いてありがとうございます。
- 喜んで出かけています。
- 一番必要なのは急に対応できるサービスです。人手不足など大変なことがあり現実的には無理でしょうが。でもらいふさんには昨年入院の際にいろいろとお手数をかけ入院が長引いた際の準備もしていただき不安がずいぶん減りました。（おかげさまで使う必要がなかったですが） これからもプールを続けられるとうれしいです。
- 久しぶりにRS泊まりでした。宿泊時の記録が入っていてよかったです。

らいふからの回答

- お忙しい中、アンケートにご協力いただきありがとうございました。いただいた感謝のお言葉はスタッフ、ヘルパーの励みになっております。
- 日中一時支援 A 型は、以前から地域の成人の施設が実施しており、児童の利用できるサービスが不足している状況の中、らいふとしましては児童が利用できる日中一時支援 B 型を開始し、続けてきた経緯があります。その日中一時支援 B 型も利用者が減少し、らいふで運営することが現実的でないと判断させていただき、今年度から放課後等デイサービスに移行させていただきました。皆様の市町での成人が利用できるサービスの不足については、まず相談支援事業所にご相談いただき、自立支援協議会の議題として地域で考えていくことができればと思います。
- レスパイトサービスはご負担が大きい中でもご利用を続けていらっしゃる方も多く、皆様のコメントからもサービスの必要性を感じております。
- らいふも変化を続けながら今日に至ります。今後も残すべき良いところは残し、改善が必要なところは変えていき時代の変化に合わせてながら、続けていくことのできる必要なサービスについて検討していきたいと思っています。

<まとめ>

アンケートへのご協力ありがとうございました。

アンケートで多くいただきました好意的な評価は、職員の励みになっております。いただいたご希望、要望、苦情に関しましては、らいふや法人愛光園が具体的に取り組んでいることもお伝えさせていただきました。成果が出ているもの出ていないものを再評価しながら、各サービスごとに検討していき、改善し、よりよいサービスとしてお返しできたらと思います。

毎年、アンケートでいただく、ご利用者からの信頼や期待は、法人愛光園の強みです。

支援者不足、制度動向の変化、地域のニーズの変化など課題は山積ですが、切れ目のないサービス、続いていくサービスを考えていくことが、ご利用者中心のサービスにつながることを信じて、努めていきたいと思っております。

今後とも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