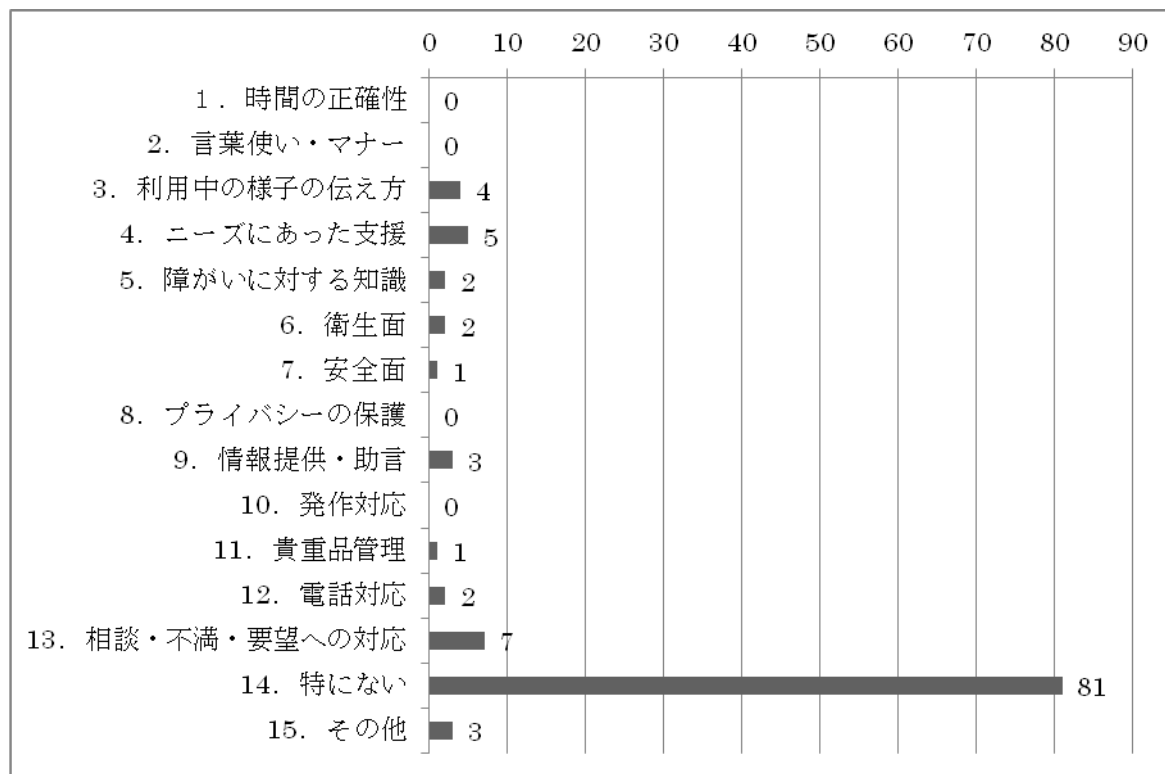


# 令和2年度 らいふ地域生活支援グループ サービス評価アンケート

## 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がありますか？



#### <利用中の様子の伝え方>

- ・他の事業所も利用し、比較して申し訳ないのですが、利用した日に何をしてきたのかがあまりよくわかりません。子供が自分で言えないこと、送迎時に1つ、2つしか聞けないこと等。他の事業所でHUGというシステムを利用しています。同じことをしてもらいたいのではありません。今日何ができたのか？どんなことにトライしたのか？等たくさん知りたいです。
- ・特にありませんが、ただ宿泊利用の時などは複数の人がかかわってくれることがあるため簡単でいいのでメールで様子を伝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。らいふでは連絡帳をご希望される方は、連絡帳を準備させていただいています。ご希望の方は、お気軽にお知らせください。
- ・宿泊のご利用中の様子につきましては、直接ご家族にお話しできない場合、書面でのお伝えもさせていただいております。ご希望の方は、お気軽にお申し出ください。

### <ニーズにあった支援>

- ・AM と PM に分けられているので限られた所へしか行けないので、長い時間だと遠くへでも余裕を持っていけるかな？

#### らいふからの回答

- ・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思っております。  
現在、午後の希望を多く頂いていますが、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。

### <障がいに対する知識>

- ・現在は使ってはいませんが、年齢が 40 歳近くヘルパーさんや学生さんが多く、この子の障害性をわかってきているのかどうか心配です。その他の対応はとてもよく安心しています

#### らいふからの回答

- ・今年度はコロナ禍の影響で実施できませんでしたが、定期的な研修会をすべての支援者を対象として実施しています。また、初めて支援に向う前にはスタッフからのレクチャーと、支援後の振り返りも行っております。ヘルパーに関して気になることがございましたら、ご連絡ください。  
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。

### <情報提供・助言>

- ・移動支援のお出かけ先を提案してほしい

#### 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を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。

### <貴重品管理>

- ・お買い物のための財布について：らいふにて管理し、200 円ずつの補充分も引き落としされる利用料金にプラスするようにして頂きたい。

#### らいふからの回答

- ・引き落としでは対応が難しいため、個別に対応しますのでご相談ください。

### <相談不満要望への対応>

- ・当日本人からの要望があった場合、それを加える場合の当日の予定がどうなるのか（例；時短、急ぐことになる…）本人に分かるように話して次回にするとかなるべく本人と決めてほしいです。
- ・移動支援の車のドライブは無理なのでしょうか。ドライブが好きなので、人手は足りているが、規則でできないというのであれば、実費で実現していただけたら、と思ってい

ます。

- ・本人が困った時、先生に伝えても、その場で適切な対応をしてくれないことが多い

#### らいふからの回答

- ・ホームヘルプ中のドライブは認められておりません。福祉有償運送は目的地までの移動手段のひとつです。また、福祉有償運送の運転手は研修を受けた者のみとなるため、対応できるスタッフも限られていますので、できるだけ車を使わない利用内容を検討していただきたいです。過ごし方について一緒に考えていければと思います。
- ・放課後等デイサービスでの、困った時に対して適切な対応ができておらず、不安な思いにさせてしまい申し訳ありません。今後は支援者一同、子ども達が安心して参加できるように努めてまいります。

#### <その他>

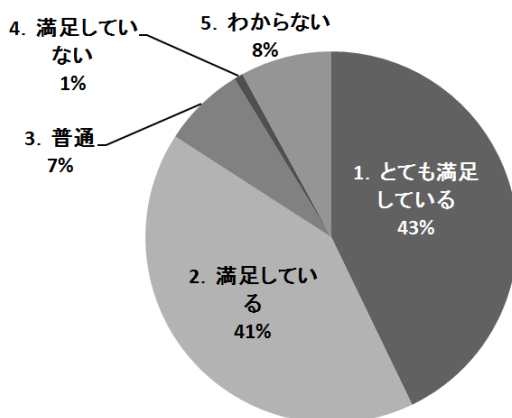
- ・利用できる回数を増やしてもらえると助かります。
- ・行き先の選択を前もって聞かれますが当日、本人から希望を聞いてからという形にして頂きたい。親が決めることではないし、本人の希望、気持ちも当日までに変わることもあるので。
- ・いずれ利用したいと思っています。
- ・曜日数を増やしてほしい。
- ・怪我をする可能性がある時は見ていてほしい。

#### らいふからの回答

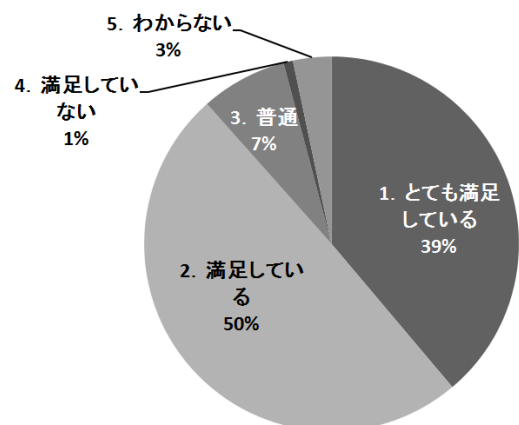
- ・行先について前日確認の際に決まっている方についてはお聞きしております。当日の変更も可能ですが、プールやお風呂など準備が必要な場合は対応できません。また、ヘルパーが事前に行先を把握しておくことで、当日のルートや時間配分などの想定をすることができますので、親御様には、ご本人にご希望を伺ってらいふ、ヘルパーにお伝えをしていただきますようお願いいたします。
- ・怪我については、不安を感じさせてしまい申し訳ありません。今後、一層気をつけて、職員一同関わらせていただきます。

## 問2 サービスの満足度について

①ご本人様は、らいふのサービス内容に満足していますか？



②保護者様は、らいふのサービス内容に満足していますか？



## ◇放課後等デイサービス

### <とても満足している>

- ・本人がらいふに行く日を楽しみにしています。
- ・家庭ではなかなかできない家事スキル（洗濯畳み、台拭きなど）を、きめ細かくして下さっているからです。他の放デイで、これをしている所がないのでとても助かります。
- ・本人がとても楽しみにしている事。利用の度に買い物をさせてもらえる事。
- ・子供がらいふさんを利用することを楽しみにしている。
- ・本人のペースに合った支援をして下さるので楽しく通えていると思います。
- ・前日確認のメールで、だいたいの帰宅時間や支援して下さいスタッフの方がわかるのでありがたいです。
- ・送迎時、懇談時、よくお話をして下さいるので、本人は言葉が出ないけど、様子がよくわかるので安心してしています。
- ・対応も非常に温かく、内容も手厚く本人も楽しく通ってますし、逆に感謝しかありません！
- ・いろいろ企画を考えていただきとても良いと思っています。
- ・いつも楽しく過ごさせていただいています。ありがとうございます。
- ・まずはスタッフが優しいのがいい。ハード面（施設の老朽化）はあるがソフト面で100点満点。ぜひスタッフのみなさん末永く宜しく願います。

### <満足している>

- ・その時の状況に合わせて、利用を受け入れて下さってきていることに非常に助かっています。
- ・各曜日やる事が明確になっており、本人も納得して行きやすい。
- ・いやがらず利用できています。

## ◇ホームヘルプ

### <とても満足している>

- ・いつも丁寧にかかわっていただき、内容には本人はもちろん、保護者もとても満足しています。しいて言うならば、②の印が1にならなかった理由として希望する時間や日がなかなか難しいことが多いということです。人手の足りない業界なので、仕方ないし、そんな中でもできる限り応じていただいているので、とてもありがたく思っていますが、信頼できるらいふさんなので本当ならもう少し多く来ていただくと嬉しいなあと思っています。
- ・本人に上手に合わせていただけますのでとても楽しいらしくいきいきとして「楽しかった」と言って帰宅します。家族も幸せをもらっています。今はコロナで外出できないので残念そうです。ヘルパーさんに会えないのが淋しいと言います。
- ・楽しく出かけていき嬉しそうに帰ってきています。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。ヘルパーさんとの信頼関係ができていますように本人も親も安心して頼っています。
- ・いつも丁寧で快く思っていますが、ヘルパーさんが若いですね
- ・本人、出かけるのを楽しみにしていることがわかる。安心して任せられます。冷静な対

応が伝わります。

- ・移動支援などで利用した際に、(有料ではありますが、)送迎などのオプションがつけられるのは本当にうれしいです。
- ・いつも同じ場所での散歩ですが、いろいろご提案をいただくのですが、本人が気にいっているのものでそのままです。それでも丁寧にご支援いただいています。

#### <満足している>

- ・現在レスパイトしか利用していないのでわかりません。
- ・本人が喜んで帰ってくるので
- ・いつもにこにこ笑顔で子どもにやさしく対応してくださりととても嬉しく思います。
- ・いつも同じ内容で利用していますが、本人がヘルパーさんやスタッフの方と出かけることを楽しみにしていて、安心してお願いでき、満足しています。

#### <普通>

- ・支援者側から問題行動と思われる事柄について改善の方法、提案などあればいただきたい

#### <満足していない>

- ・本人は楽しんでます。いつもありがとうございます。

### ◇レスパイトサービス

#### <とても満足している>

- ・本人に発語がないためはっきりとは言い切れませんが、様子を見ているかぎりでは、前日、楽しみにしている様子が見られ(リュックの中身をチェックする)当日は待ち遠しそうにしている。
- ・急なレスパイト利用の申し込みをお願いした時でも、対応していただけることにありがたかったです。感謝しています。

#### <とても満足している>

- ・本人の家庭での様子が、現在比較的落ち着いているため、頻繁にサービスに頼らないでも生活できています。とはいえ、いつでもお願いできるという安心感がうれしいです。
- ・安心して預けることができるので家の用事や余暇に時間を使うことができる
- ・本人がらいふからの確認の電話を心待ちにしていますのでね。
- ・マンツーマンで対応していただけるので、本人も大きなパニックにならず過ごせているようです。親は本人が落ち着いて過ごせてくれるのが何よりです。
- ・本人のペースで支援してくれています。こだわり強いので表情を良く見ていてくれます。
- ・本人は話すことはできないけれど、支援者の方と接するときの顔つきや態度を見ていると穏やかなので本人も満足していると思います。親もそれを見れば穏やかでいられるので満足しています。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。緊急時に対応していただき感謝しています。

### 問3 ご希望・ご要望

#### ◇放課後等デイサービス

- ・本人が利用をととても楽しみにしており、スケジュールを見て指折り数えたりする姿が見られ、利用の前日にはカードホルダーを握りしめて眠るほどです。月1度でいいので、できれば定期で利用させてほしいと思っています。
- ・個室がある、という恵まれた放デイを利用させて頂いていると思っています。これがずっと続くといいと思います。(高3まで安心して利用させて頂けるなあと思っています)
- ・本人がやれたことをいつもほめていただいております。そのことが自信につながり高校生活でもいろいろチャレンジできていると思います。
- ・場所的に難しいと思いますが、平日プランにもお菓子作りや工作がやれたらありがたいです。
- ・いつも親の相談に対しても細やかなアドバイスや提案をして下さります。今のスタッフの皆様の様なあたたかさや温かさをずっと保ってほしいです。
- ・写真や動画など、懇談時に様子が見れると嬉しいです。丁寧なお話から十分想像はできていますが。
- ・とても楽しく通わせて頂いています。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
- ・もう少し定期的に利用できたら本人も私も嬉しいです！(なぎさの方)
- ・様々な活動プログラムに加え、昼食もみんなで作ったり、当番で役割分担したりと、本人の成長のためになる活動を取り入れていただき、感謝しています。何より、本人が楽しく通い続けていることができていること、友だちやスタッフさん方と交流できていることを、とてもうれしく思っています。ありがとうございます。

#### らいふからの回答

- ・様々なご意見お寄せいただきありがとうございました。  
写真や動画については検討させていただきます。

#### ◇ホームヘルプ

- ・1回の時間が足りないみたいです。自由にお願ひできたら幸せそうです。
- ・本人に合った行き先の提案
- ・コロナ事情で行動が制限されていますが、障害者(児)の自由を守ってくださってありがとうございます。
- ・移動支援で散歩を依頼しているが、自転車(サイクリング)が使えるとよい。(危険が伴うので無理なのはわかっているのだが)
- ・月1回予約をとれているが、もう少し予約日を増やしてもらえないか
- ・一日のお出かけできるとありがたいです
- ・コロナが落ち着いたらまた外出をしたいと思います。よろしくお願いいたします。
- ・行先が同じのツアーみたいなふたりぼっちではなく ウォーキングとか同じような仲間がいる(今のこの状況ですが密にならない程度で)
- ・今のままで十分満足しています。
- ・新型コロナの感染予防上、マスク着用でないと、支援が受けられなくなり、以来外出は

皆無です。親と二人のときはマスクをつけておれませんが、なんでマスクが必要なのかという理解力がないので、誰かに声をかけられたり、知った顔ばかりのところではふざけて放り投げてしまいます。支援者の方と二人きりであれば、きっかけを注意していただけたら、マスク着用はできるのではとおもいますが、これはやってみないとわからないことです。今はコロナが早く就職して以前の生活に戻ってほしいと願うばかりです。

- ・一か月に一度利用できるると助かります。
- ・月一回利用できていて、助かっていますが、できたら、月二回程度利用できるるとありがたいです。
- ・子どもがバスや電車に乗るのが好きです。乗り物に乗って出かけることができるようになるといいなあと思います。
- ・現在は支援者の方と関係が良好ですが今後、支援者の方が変わったりしたときに本人の変化を心配しています。
- ・支援者不足が改善され、利用回数が増えるとありがたいです。
- ・お昼をはさんで長く利用できたらいいです
- ・行動援護は手探り状態です。上手くいくときもあればそうでない時もある。打ち合わせをしっかりとやらなくてはいけませんね。
- ・サービス量は確保していますが、今年度は利用する機会がありませんでした。ただ、急に必要になる場合もあるかと思い、利用できるという安心感があります。ただ、実際に利用するときになると時間(早朝や夕方)など必要に応じて利用できるかは心配です。
- ・しまむらに行きたいです。時間を長くしてほしいです。あかのれんに行きたいです。
- ・2週間に1回くらいのペースで訪問してほしい。

#### らいふからの回答

- ・ご予約については多くのご意見をいただいておりますが、らいふの現状としては、皆様の利用していただける回数を増やすことは難しくなっております。  
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っております。
- ・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。

現在、コロナウイルス感染拡大を防ぐため、ご利用者の皆様にはいつも通りの外出を制限させていただきつつ、マスクの着用やアルコール消毒など、様々な場面でご協力いただいております。らいふとしては、3密をさけながら、なるべく利用者の方に楽しんでいただけるような外出を続けさせていただいております。マスクの着用が難しく、外出を控えているご利用者の方につきましては、居宅内での支援が認められるケースもございますので、ご家族の用事があってヘルパーを使いたい、居宅内でヘルパーと遊びたいなどご希望がありましたら、お気軽にご相談ください。マスク無しで純粹に外出を楽しめる日を心待ちにしながら、いち早い終息を願っております。

## ◇レスパイトサービス

- ・いつも助けていただいております。
- ・料金が高いのでもう少し下がると嬉しいです。
- ・本人の意向(?)を考えて「らいふでゆったり」の時間が多くなっているが、ちょっと無理してでも散歩など運動を誘ってもらえるとありがたい。
- ・(今はコロナで利用を自粛させていただいていますが) 今後もなくなってしまうと困るサービスです。継続していただきたいです。
- ・宿泊の日数がもう少し長く使えるようになるとういかなあと思います。
- ・今は2泊3日ですが、3泊になると嬉しいです。親のリフレッシュがしやすくなりますよね。ゆとりでね。支援をしていただく方々は大変になるかも。
- ・いつもありがとうございます。家族の冠婚葬祭の時に主に利用しています。他に利用できるサービスがありませんので(費用は気になりますが)助かっています。
- ・急な依頼に対応してくださり大変助かりました。
- ・突然の利用にも対応していただき助かります。
- ・なかなか利用できてはいませんが、急な用事ができたときに利用させていただき、本当に助かりました。今後も頼りにしていますのでお願いします。

### らいふからの回答

・ご利用者の方々にとって、必要なサービスとして認識していただけており、大変嬉しく思います。しかし、らいふのレスパイトサービスだけでは、皆様のご希望に添うことは難しいかもしれません。ご利用者とそのご家族がより安心して生活を続けられますように、お困りごとがありましたら、担当の相談支援専門員へも相談しながら、必要に応じてショートステイやホームヘルプなどの公的サービスも併用していただくと、より安定した生活に繋がると思います。

## ◇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。

- ・特になし
- ・らいふを利用できる事になり、嬉しいです。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。これからもよろしくお願いします。
- ・いつも無理なお願いばかりで申し訳ありません。スタッフの方の言葉にいつも助けられています。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・本人は現在中1です。「なぎさグループ」を利用させて頂きます。「そよ風グループ」の活動をネットで見て、とても楽しそうに思いました。本人の能力に合っているかどうかわかりませんが、「そよ風グループ」の体験をいずれ本人ができるといいなと思っています。
- ・緊急事態宣言のなか対応して下さり助かりました。レスパイトが利用出来たら有難いです。
- ・コロナの影響で外出ができず、室内ばかりのプログラムになってしまいましたが(特に土曜日のプログラム)、私もやってみたい。と思えるような楽しそうなプログラムで、



利用している本人も満足そうです。スタッフの皆様も大変かと思いますが、これからもよろしく願い致します。いつもありがとうございます。

- 本人が利用をととても楽しみにしております。支援者さんがどなたしっかりと本人と向き合っ下さり、気持ちが高ぶった時、そうなりそうな時にすぐに対応していただけると思っています。他事業所さんへの利用にも以前より本人の気持ちが向くようになり、大変感謝しております。
- 地元レスパイトサービスがないから助かっています。こだわりが強いのでショートステイも難しいのでレスパイトを使ってお泊りも出来、助かります。
- 子どもがらいふさんのことが大好きで「らいふさん」と言っは利用日を楽しみにしています。コロナ禍で大変な中、本当に頭が下がりますが、私たち親子にとってはなくてはならない存在です。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- コロナ関係で、今まで以上に手間がかかると思いますが、丁寧にご支援ありがとうございます。スタッフさんなど人員不足で割りふりなど大変とは思いますが、これからもよろしくお願い致します。
- いつもお世話になっております。利用者（本人）に聞きながら記入しております。コロナで利用を控えておりますが、本人の体調もだいぶ整ってきたので近々利用再開したいと思っております。またその折にはよろしくお願い致します。
- 今現在はコロナで利用は控えていますが、よくなった時よろしくお願い致します。体操、踊り、手芸、クッキングなどの教室、サークル イベントに行くウォーキングサークルとか・・・
- いつもお世話になっております。ありがとうございます。子供が楽しそうに通っているのでこちらも嬉しく思っています。大変お忙しいとは思いますが、例えば年に数回でも写真の入った活動の様子分かる「らいふ新聞」のような物があると良いなと思っています。（そんな大袈裟なものではなくても、ちょっとしたもので良いです）
- 様子を見に行けないので、「そよ風だより」等あればうれしいです。調理やこんな時どうするなど、いつも工夫してチャレンジさせてもらいたいあります。
- 思春期のことなど学ばせてほしいです。（思春期、身体のこと、親とのケンカ等）
- 集団の放デイは多いですが、個別でゆったりと過ごせる放デイはあまりないので、親子共に安心して利用させてもらっています。なので日数が増えるともっと嬉しいですが...
- 放課後等デイサービスの利用が終了した後も、交流の機会があるとありがたいです。
- 「必要な時必要なだけのサービスを」とおっしゃって、レスパイトでらいふを立ち上げてくださった時、本当のその意味がよくわかりませんでした。ただ、どこへ行っても断られる我が子を嫌な顔をせず、受け入れてくださったことが本当にうれしかったです。あれから支援費制度がはじまり、ホームヘルプだ、ショートだ、と制度ができましたが、我が子のような重度で行動障害のある子はほとんど使えません。レスパイトがなくなったら行き詰ってしまったのではと思います。本当にありがたく思っています。
- コロナ感染症が出てから、スーパーへの買い物等へ行くのに「マスクがつけられない」等で外出が出来なくなっている為、午前中の 2 時間で、出来る事があれば、提案してほしいです。
- いつもお世話になります。新型コロナウイルス感染の脅威から、外出を控える日々が続いています。このような環境で他の利用者さんは、どのようにしてサービスを利用されているのでしょうか？行き先のヒントありますか？
- (移動支援) こういう使い方もあるなど提案していただけると嬉しいです。今後ともよろ

しくお願いいたします。

- ・パソコンができないので、書面を希望します。ごめんなさい。少し本人と離れたい時が時々出てきますね。
- ・日中一時などの利用ができるとうれしいです。レスパイトがありますが、人数が一杯とかで、、利用できないようです。ヘルパーさんの手配などがあるので大変でしょうが、急な用事の時の対応があるとうれしいです。コロナの中、大変でしょうが、対応してくださっていて、本当にうれしく思います。
- ・レスパイト、他のサービスを現在利用していないためアンケートにコメントがかけなくて申し訳ありません。親が高齢のため、レスパイト、移動支援などお世話になりたいと思っております。また利用ができる際にはよろしく申し上げます。  
ショートステイ対応を一日も早く可能にして頂きたいです。(レスパイトでない)  
新型コロナで制限があったりで大変でしたが、これからもいろいろあると思いますが利用できるように考えて頂いていますので安心はしています。今後もよろしく申し上げます。いつも変わらぬサービスありがとうございます。
- ・以前、お伝えさせて頂いたことですが、利用日前日の確認メール返信、仕事だと正直ちょっと忘れてしまったり、遅くなったり(返信)しまうので毎回の返信が大変です。(返信なしではだめですか?)。その他のところについてはありません。今後ともよろしく申し上げます。
- ・らいふ入り口にいつも小さい軽自動車が止めてあり、前の道から登る時に坂道の為ある程度勢いよく登らないといけないし、軽自動車はあるわで自分自身の運転技術が未熟なせいもあるが危険を感じている。いつも止めてあるということは不要な車ということではないでしょうか。それにその場所は駐車場ではない所です。他の場所に止めて頂きたいです。

#### らいふからの回答

昨年は新型コロナウイルス感染症対策で皆様も大変な1年をお過ごしになられたと思います。様々な情報が飛び交う中、らいふにおきましてもレスパイトサービス等、必要なサービスを待つ方がいつつ、感染の拡大も防がなければならないことで、サービスの在り方を改めて見直す機会にもなりました。

感染症対策で最も影響が大きかった移動支援等の外出先につきましても、今後も引き続きコロナの状況を踏まえつつ、皆様と相談しながら社会参加の機会をなくさないようにしていきたいと思っております。

また、放課後等デイサービスご利用時の駐車場の使いやすさの改善や会報の発行、卒業後の交流の機会のご希望などは、皆様が心地よく安心して利用できるサービスにするために検討、改善していきます。今回のアンケートに限らず、サービスの内容に関しましてのご意見をお寄せください。

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職員の励みになっております。

今後ともよろしくお願い致します。

## <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ひ致します。

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 地域生活支援グループ