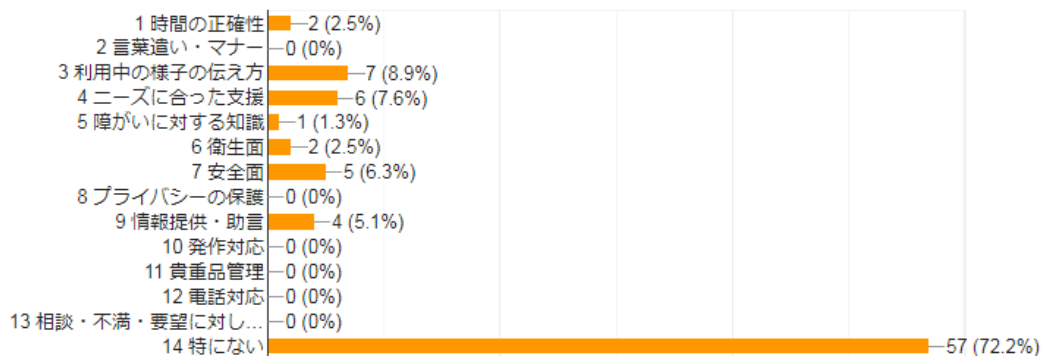


令和3年度 らいふ地域生活支援グループ サービス評価アンケート

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はありますか？



- ・ 何度か、火傷をして帰って来たので。

らいふからの回答

大変申し訳ございません。子どもたちには調理前、やけどがあった場合にはスタッフに伝えていただくようお願いしています。調理中と調理後にやけどの確認を徹底させていただきます。

- ・ 前日の送迎時間のお知らせが来ていない時が多い せっかく連絡帳を用意して頂いているので、利用中の様子は記入以外について教えてほしい

らいふからの回答

らいふにて送迎をする場合は前日に確認をさせていただいておりますが、メールが届いていない場合は、お手数ですがご連絡いただけますと幸いです。お聞きになりたいことがありましたら、スタッフにお伝えください。

- ・ 様子の伝え方は、丁寧にやっているとと思っています。ただ、迎えるの時間は重なる為、次に待ってる方が何人もいたり、次の方が長い時間待つことがよくあります。その理由は、話は終わっているが、子供がでてくるのに時間がかかる事で 1 人にかかる時間が非常に長いです。子供を急かす必要はないですが、もっと要領よく進めてもらえないかと思っています。

らいふからの回答

できるだけお待たせせず、引き継ぎができるようしていきます。保護者待合室をらいふ内に設置しておりますので、ご案内させていただきます。ご希望の方はご活用くださ

- ・放課後デイの活動の様子やねらい、障害特性の研修実施状況など、職員がどのような気持ちで取り組んでいるか知りたい、お便りがないので、ほしい。

らいふからの回答

活動の様子や研修実施状況など、らいふの Facebook に掲載しています。お便りについては、今後、毎月の請求書に同封させていただきますのでご覧ください。

- ・翌月の利用日決定のお知らせが遅いと感じます。予定を組むのに困ることがあります。

らいふからの回答

お返事のご連絡が遅くなり、ご迷惑をおかけしております。
可能な限り、早めに来月のご予定をお伝えするよう努めてまいります。
どうしても早めにお知りになりたい場合は個別にお知らせください。

- ・利用内容をメールで連絡してあるはずなのに、前日確認のメールで「どうされますか？」と来る時がある。

らいふからの回答

申し訳ありません。職員間で周知させていただきます。

- ・外出内容と本人の様子をもっと知りたいです。いつも金銭の支出内容のみです 一番大切な介護の心が見られず仕方なくやっているみたいです。

らいふからの回答

そのように感じさせてしまい、申し訳ありません。
外出の内容などは丁寧にお伝えさせていただくことを心がけております。再度、ヘルパーに周知させていただき、丁寧な対応をさせていただきます。
ヘルパーからの引継ぎ時に、さらに具体的な詳細をお聞きになりたい場合などはその場でお声がけいただければと思います。らいふにもお気軽にお問い合わせください。

- ・経験のない方への障害特性の理解や必要な支援方法など、わからないまま支援に入っておられるように感じる場面がありました。それは本人も不安でしょうし、支援される側の方も不安なのではないでしょうか。

らいふからの回答

不安な想いをさせ申し訳ございません。
らいふでは、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、初めて支援に伺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。

- ・家に帰って来るとおしっこでオムツがパンパンになっていたりズボンまでベタベタに濡れた状態の時があったりおしっこを我慢して来ている事があるので帰る前にトイレをちゃんと済ませて送っていただきたいです。

らいふからの回答

申し訳ありません。帰りのトイレについては職員間で共有させていただきます。他にもお気づきの点があり

- ・本人から突然の希望を叶えてくれるのは嬉しいけれど、急がせることになりそうな場合は、別の対応いただけたら...と思います。
- ・支援者とはぐれてしまった事があり、その後の対応に満足してはいるが、きちんと話し合ったとは思っていないので

らいふからの回答

大変ご迷惑をおかけいたしました。今後は、そのようなことが無いよう支援に入らせていただきます。

また、そのような事故などがあった場合、らいふ内で再発防止など検討する会議を行っております。

具体的な対応・対策についてはご家族とも共有させていただきます。

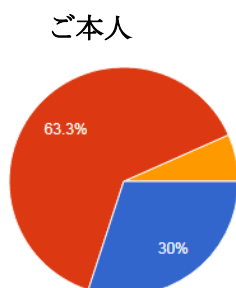
ご不明な点などありましたら、お知らせください。

- ・とても、よく対応してもらっています。対応して下さるスタッフとは、長いお付き合いで、安心してお願いできます。知らない間に、新しいスタッフさんとは、年齢も逆転してしまいました。最初のうちは、遠慮や戸惑いがあると思いますが、支援を重ねていくうちに慣れていってくれたらいいと思います。ベテランの方が、いなくなるのは、寂しいですし、安心感も違います。長くお付き合いしていただきたいです。
- ・コロナ禍の中での対応。
- ・ヘルパーさんによって違うので。
- ・ここ数年利用をさせていただいてない為、最近のことは分かりませんが、以前利用させていただいた時にはとても良く接していただいていたので、特に思い浮かびません。
- ・学生バイトさんもしっかり様子を伝えてくださりありがとうございます。
- ・本人の希望に寄り添って支援をしていただいています。
- ・安定のご支援です。
- ・レスパイト時には対応していただいています

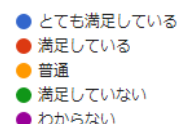
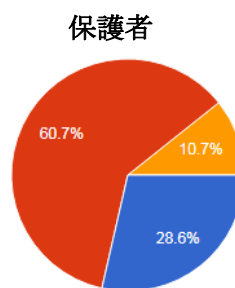
問2 サービスの満足度について

◇放課後等デイサービス

放課後等デイサービス
30件の回答



放課後等デイサービス
28件の回答

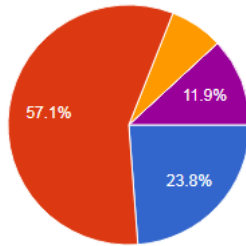


◇ホームヘルプ

移動支援・行動援護

42 件の回答

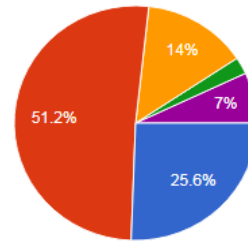
ご本人



移動支援・行動援護

43 件の回答

保護者

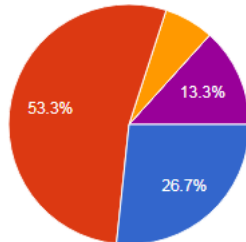


- とても満足している
- 満足している
- 普通
- 満足していない
- わからない

居宅介護・重度訪問介護

15 件の回答

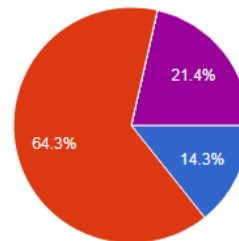
ご本人



居宅介護・重度訪問介護

14 件の回答

保護者



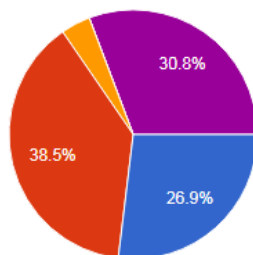
- とても満足している
- 満足している
- 普通
- 満足していない
- わからない

◇レスパイトサービス

レスパイトサービス

26 件の回答

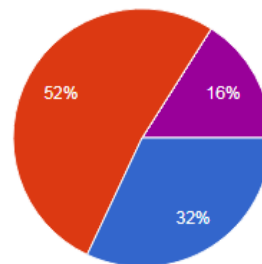
ご本人



レスパイトサービス

5 件の回答

保護者



- とても満足している
- 満足している
- 普通
- 満足していない
- わからない

- ・ご対応がとても温かく感じます
- ・学校は楽しめないが放課後デイサービスは楽しんでいるようです
- ・ヘルパーさんと出掛けるのを楽しみにしているから。
- ・利用者本人がよかったのか悪かったのかあまり表情ができないのでわからない。親は良かったんだろうなと思っています。
- ・本人がらいふに行くことを楽しみにしている。
- ・おやつ作りが好きで、スタッフさんと楽しく過ごせてるようなので。
- ・外出先の交通手段や経路について、調べてくださったり、支援者さん側の経験の豊富さなど、安心してお任せ出来るなと感じます。親切、丁寧な対応に有り難いと思っております。
- ・らいふだよと言うと行くのを楽しみにしているから。
- ・当日にお願いした事をスムーズに対応してくれた。(レスパイト)
- ・急な変更などもできる限り 対応して下さるので ありがたいです。
- ・子供が帰ってからの生活態度
- ・特に問題がないので。
- ・本人に不安が見られない。活動の様子を伝えてもらえる。
- ・コンビニに買い物に行けるのが楽しいから。
- ・いつも優しい笑顔で接して頂いています。とてもうれしく思っています。
- ・らいふ利用時のカバンやリュックを出してきたり、こちらが出したりするとにこにこしています。行きたい場所をアピールしてきたりもして、いつも楽しみにしているかんじです。 私たちもその様子を見て、安心してサービスを利用させてもらっています。
- ・いつもお世話になり有り難うございます。親はどんどん老けていき、らいふさんに頼るばかりで すみません
- ・先ほどの質問同様、最近是利用させていただけてない為、以前の感想で書かせていただきました。
- ・スタッフが楽しく関わってくれていて、本人も嬉しいそう。
- ・コロナ禍で東海市のトレーニング室が使えずしばらく利用出来ていません
- ・マンツーマン対応で本人も安心のようです。
- ・本人が楽しみにしています。
- ・本人は言葉はないけれど、準備をしている時や、帰って来た様子で楽しく過ごしていると想像できます。また送迎時やモニタリングで、利用時の様子を丁寧にお話して下さるので、親子共に安心しています。
- ・とてもよくしていただいています。ただ、やはり利用できる回数が少ないので、もう少し利用できるの良いなと思います。
- ・理由を上手く説明できないのですが、満足してはいるが「とても」ではないと感じるから
- ・もう少し利用日が増やせるといいです 自転車の外出ができるといいです。急な要請にも対応してもらえるので助かっています。(レスパイト)

問3 ご希望・ご要望

◇放課後等デイサービス

- ・他の放課後デイサービスですと平日に毎日利用できるそうです。
- ・平日に週2日くらい通えとなお良いと思います。
- ・現在、平日週一回の利用しかできないので日数を増やして欲しい。
- ・利用したい時に利用出来たら嬉しいです
- ・送迎があればありがたいです。
- ・コロナが落ち着いたら、電車の旅ができるといいです。
- ・今後も外出先は感染予防に気をつけて選択して欲しい
- ・自立できる事を学ばせたい
- ・特にありません。
- ・特になし。

らいふからの回答

- ・利用日について、らいふではできるだけたくさんの方にご利用していただきたいので、曜日固定とさせていただきます。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。
- ・送迎についても支援者の体制等を見ながら検討させていただきます。
- ・私たちもコロナが収束することを願っております。電車の旅やお仕事体験など再開できるときはお伝えいたします。感染予防対策を徹底しながらの実施を検討していきます。
- ・ご相談されたいことがあれば、モニタリング面談や引き継ぎなど、いつでもスタッフにご相談ください。

◇ホームヘルプ

- ・利用できる回数が増えると嬉しいです。
- ・利用回数を増やしてほしい
- ・月2回はいただいているけど、毎週入ってほしい。
- ・月1回、施設へのお迎えをお願いしていますが、もっと回数が増えると嬉しいです。
- ・最近お誘い頂いてないので、また空きがあれば、よろしくお願ひします。
- ・支援時間が長いせいか、月一が取りにくいように思う
- ・移動支援でプールでの活動をお願いしているので、対応できる方が限られていて申し訳なくおもっています。もっと、人数が増えてくれたらいいのかな、と思います。
- ・時間が遅くまでお願ひしたい時があり、難しいことと思いますが、聞いていただけると助かります。
- ・良い行き先などがあったら教えて欲しい。
- ・新型コロナウイルス流行が続く中で利用に難しさを感じています。現在、本人の気分転換や運動不足解消のために散歩等させていただいていますが、雨天時にこういった活動をしたらよいか？安心して行ける目的地はあるか？などご提案いただけたら嬉しいです。
- ・本人の希望も有り、利用回数が少ないのもあって行き先が限られているが、保護者として考えてはいるが他の行き先や方法等を提案して欲しい。

- ・乗り物が好きでとくにバスや電車が好きです。どこか行けるようになるとうれしいです。
- ・居宅介護の契約をしていますが、今は利用ありません。急に必要になった時の対応が、上手く出来ることを願っています。急に、困った時に対応できるサービスが本当に必要です。
- ・移動支援中の様子をもっと知らせてほしい。
- ・レスパイトや居宅サービス等も利用しております。特にはありませんが、やはり新人の方の教育や指導、知識だけでなく、利用者によって支援の方法が様々あるため、勉強してほしいなと思います。
- ・東海市みんなでウォーキング（3～4キロ程度）等、参加型のイベントを計画していただきたいです。体力づくりや楽しいイベントに参加できたらいいな
- ・ここ数年、コロナ禍で生活がガラリと変わってしまい、本人は何か変だなと思っているようです。もとの生活に戻れるでしょうか？
- ・ありません
- ・出かけ先が広がる日を楽しみにしています
- ・これからもよろしくお願いします。
- ・コロナで利用できなかったのが残念
- ・満足している
- ・これからも通院介助を、よろしくお願いします。
- ・本人の行きたい場所とやりたいことが限定されているので現在は満足していると思います。コロナに感染をしないように(コロナだけではないのですが)、と外出には慎重になっている中、サービスを受けられ支援をしていただいていることには本当に感謝しております。今後もよろしくお願ひいたします。
- ・グループホーム生活をしていても移動支援で外出できる事、本人は楽しんでおります。今後ともよろしくお願ひします。
- ・今年も、希望した日が取れたので、ありがたかった。数回、体調不良でキャンセルしたので迷惑かけました。

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、コロナの状況もありますので、らいふからの行き先の提案については、あまり行っていません。行き先については、ご本人のご希望される内容やご利用時間によってなど、一緒に検討させていただきたいです。
- ・1つのサービス・事業所での対応だけでは、限界があります。
らいふへの相談のご連絡と合わせて、相談員さんにもお伝えいただき、1つのサービス・事業所ではなく、複数のサービス・事業所で対応し、生活を支えることができたらと思っております。
らいふもその一つの力として協力をさせていただけたらと思っております。

- ・コロナが収束しましたら、電車やバス等の乗り物でのお出掛けと一緒に楽しませていただくと嬉しいです。現状でも行き先によっては電車やバスを使ってお出かけをしていただくことも可能です。個別にご相談ください。
- ・らいふとしてイベントを計画・実施するということは、ヘルパーの不足等もあり、出来ない現状で申し訳ありません。
地域のイベントへヘルパーと参加については、移動支援等の内容で可能なものにつきなものもごございます。イベントがあるときにヘルパーのご予約をいただければと思います。
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、いち早い収束を願っております。

◇レスパイトサービス

- ・レスパイトをなくさないようにしてほしい
- ・うちの場合、前もって早くから予約を取るというよりは、割と急にお願いすることが多かったので申し訳ありません。近くに身内がない為、親の急用や体調不良など今後も急な予約となることもあるかも知れませんが、できるだけ早めの予約をしたいと思いが、よろしく願います。
- ・宿泊の日数がもう少し長くとればいいのかと思います。
何か打ち込める事があるといいかなと思う
- ・今は、2泊3日が最大のお泊りですが、もう1泊出来ると（3泊4日）親が旅行など（告別式もですが）ゆっくり出来ると思いますので、ぜひ考えてください。大変だとは思いますが、、、願います。
- ・費用がかかるので、あまり利用できないのが残念です。
- ・今年は、コロナで利用を控えたので、来年は利用できるよになればいいなと思います。
- ・口頭で言っている
- ・できれば沢山利用したい
- ・帰りのトイレをきちんとしていただけましたら何もありません。
- ・今のままでいい

らいふからの回答

- ・いつもご利用ありがとうございます。レスパイトの予約につきましては、11日以降になりますとコーディネート料も発生いたしますので、10日までにご予約をいただくと助かります。よろしく願います。
- ・基本は二泊三日でお願いしております。
どうしてもという理由（冠婚葬祭など特別な理由）がある場合は個別にご相談ください。

らいふのレスパイトだけでは対応が難しい場合もございますので、相談員への相談等もご検討いただくと助かります。

- ・レスパイトご利用中の活動に関してご要望がありましたら、個別にご相談ください。一緒に考えていければと思っております。
- ・費用については申し訳ありません。公共サービスではなく、らいふ独自の私的なサービスのため、多くのご負担をいただいております。ご了承いただければと思います。
- ・レスパイトご希望の際はご予約のご連絡ください。必要な時だけではなく、ご本人さんと支援者との関係づくりなど、短時間やお試しでのご利用も可能です。ご相談も受けておりますので、ご連絡ください。

- ・らいふのレスパイトのご利用ありがとうございます。

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。現状ではレスパイトの事業を継続していく予定です。

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されながら、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。

い。

- ・放課後デイサービスで楽しく過ごせるようになり 子供の成長を感じています。根気よく指導していただきありがとうございます。子供が活動の様子など 話してくれるので安心して預けることができます。指導員の方がよく入れ替わるのでしょうか？よくお話していた方と会わなくなることがあるような気がします。 これからもよろしく願い致します。
- ・若いスタッフの方なのに言葉使いや時間などきちんとされていると思います。 今後も本人が楽しく時間が過ごせるように対応をお願いしたいです。
- ・いつも楽しく行っているので、これからも楽しい時間を過ごせると良いなと思います。
- ・いつも息子に寄り添って丁寧に対応していただき、ありがとうございます。
- ・ショートステイがあれば利用したい
- ・早くコロナが終わって制限の無い外出ができれば良いですね。
- ・アンケートの結果が今迄もフィードバックされていない。 反省の前進が見られない。
- ・らいふを利用できて、うれしいです。 ありがとうございます(^^)
- ・いつも無理なお願いばかりですが、すぐに対応していただき助けていただいています。ありがとうございます。
- ・日中一時事業の再開は無いのでしょうか？ 福祉サービスの利用も限られる中、子供の利用できるサービスがなかなかありません。 外に出られることも少なくなりとても困っています。

- ・レスパイトの会員にはなっているのですが一度も利用できず申し訳なく思っています。コロナが落ち着いたら利用したいと考えているのですが...
- ・コロナの感染が出るようになってからはレスパイトも行動援護も利用していません。うちの息子はマスクをつけることが困難で怖くて外へは連れ出せません。通所施設へは、マスクなしでも通えています。コロナもこのまま終わってほしい、、と願っていますが。またプール外出へ行かせたいと思っていますので、その時はよろしく願いいたします。
- ・皆さんこれからも何卒よろしく願いいたします。
- ・楽しく利用させて頂いています、いつもありがとうございます。
- ・コロナ禍になり、日中一時を受け入れてくれた施設も、受け入れがなくなりました。通所施設から戻った後、放課後デイのように受け入れてもらえる場所があったら、と思います。常に家族が時間を調整しているので...(会社を早退、休み)
- ・いつも本当に助かっています。コロナ禍でもルールを設けながらも継続していただけていることに感謝の言葉しかありません。願わくは、もう少しコロナが落ち着いたら地下鉄の利用も再開していただけると尚ありがたいです。
- ・レスパイトはなくなるとは困るので大変だと思いますがずっと続けて下さい。
- ・いつも支えてくださってありがとうございます。
- ・もう少し早く、利用できる日がわかるとありがたいです。ラインと違って、メールだと既読がわからないので、利用日をお伝えした時など、返信してほしいです。
- ・人手が、足りないようなので人員の配置があればと思います。
- ・要望がある時はその都度スタッフさんに伝えさせて貰っています。そしてすぐに対応して下さい感謝しています。月に1回お泊りさせてもらっていて、本人が楽しみにしているので、今後も引き続き利用させて貰いたいと思っています。私たちもその日はリフレッシュさせて貰っています。心から感謝しています。問4に対して、逆にスタッフさん達から利用者や親への意見・要望・感想などがあったら伝えてほしいです。
- ・コロナ禍で、本人は嫌いなマスクを付け 何処にも行けず、外食もしないこんな窮屈な生活をしているのに、わりと機嫌良く過ごしています。今まで、外出して楽しんで...と思っておりましたが、本人はどう思っているのか分からなくなりました。
- ・ここ近年利用が出来ておらず申し訳ありません。親のほうも少しずつ高齢化してきますし、これからは身内の冠婚葬祭や親の通院、入院等でレスパイトの利用が必要になると思います。また少しずつ慣らすように平時から時々、利用させていただかないといけないなと思っています。息子(本人)ですが、ここ半年近く通所施設に通えておらず、現在、昼夜逆気味の睡眠リズムとなっています。少しずつ時間をずらして直していこうとしていますがなかなかすぐには直ってきません。自宅から外に出られない日が続いているので、親の用事があっても、どうしても出れない時の、自宅においての見守り兼介助的な利用が出来ないかな?と思う今日この頃です。また、相談させていただきたいです。
- ・いつも大変お世話になり、ありがとうございます。新型コロナウイルス感染拡大の第6波も予想されている中、本人が自ら感染予防に気をつけることができないので、日々心配は尽きません。利用の際は、今後ともサポートよろしく願いいたします。
- ・情報発信、Facebookでの発信をみている方もいると思いますが、利用者が確実にみているわけではないので、紙でいただきたい。
- ・いつもお世話になっております。コロナ禍の中での支援は、神経使いますよね。お察しいたします。これからも宜しく願いします!
- ・満足してます

- ・大変な状況の中で、一生懸命やっただいてありがとうございます。
- ・レスパイトは、親にとって安心できるサービスです。これからもよろしくお願いします。
- ・本人が言葉がないので、モニタリング時や、お便りの写真は情景がよくわかり楽しみにしています。
- ・いつも本当にありがとうございます 大きな楽しみです
- ・コロナ禍になってから一度も使っていません ワクチンは2回接種しましたが、マスクの着用が出来ないため、行動援護で買い物にも行くことが出来ません。 1時間位で車いすで自宅周辺の散歩くらいならいいかなと考えていますが、なかなか踏ん切りが付きません。
- ・今はグループホーム生活です。 これからは親亡き後の事が一番心配です。(母だけです) 安心できる状態にしていくためには何をしていたらいいのでしょうか、また相談に乗ってください。 入所施設も考えなければいけないのでしょうか。 母が骨折して手術入院。 その週はホーム(法人)に預かってもらえるよう依頼し叶いました もう一週預かってほしくて依頼したらダメでした やむなく帰宅させ何とか暮らしました。 とてもショックでした。 又、これから同じような事が起きたらと思うとこの先の事、真剣に考えなければと思っています。
- ・気持ちの緩みで、予約するのが遅くなり、迷惑かけてしまったので、これからは気を付けたいと思います。
- ・特になし

らいふからの回答

今年も多くのご意見をいただき、感謝致します。

いただきました改善が必要なサービス内容に関しましては、できることはすぐに取り組んでいきますが、すぐに対応ができないことに関しましては、計画的に改善へ向けて取り組んでいき、改善への成果がでないことに関しましては再検討していくこととなります。 今後もらいふのサービスをご利用していてお困りのこと、具体的なご提案などございましたら、お気づきの時点でいつでも職員へお伝えください。

通所先から帰った後の受け入れ先につきましては地域の課題としてもあげられております。 人手不足、ヘルパー不足、財源不足でご利用していただけるサービスに限りがある現状です。 らいふは、学生やボランティアなどの支援者を集める窓口として今後も取り組んでいきますし、放課後デイをご利用していただくうちにご家庭で落ち着いて過ごすことができる環境の提案などもできればと思います。

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す。 いただいた多くの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。