

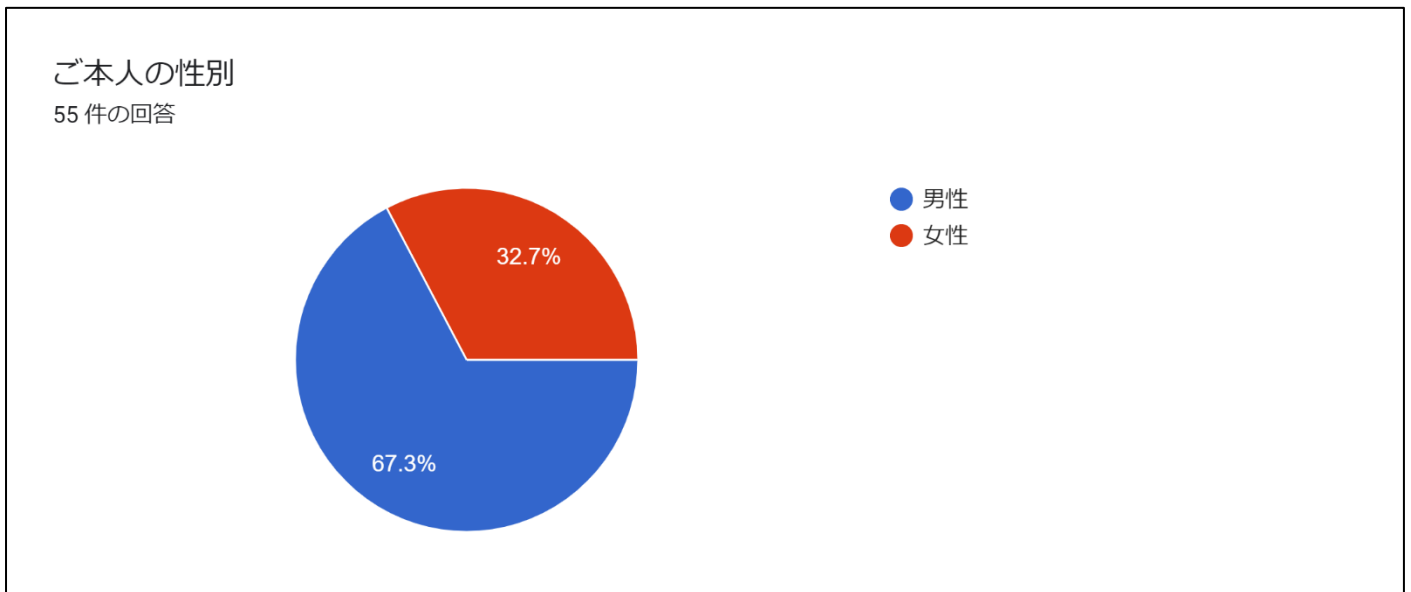
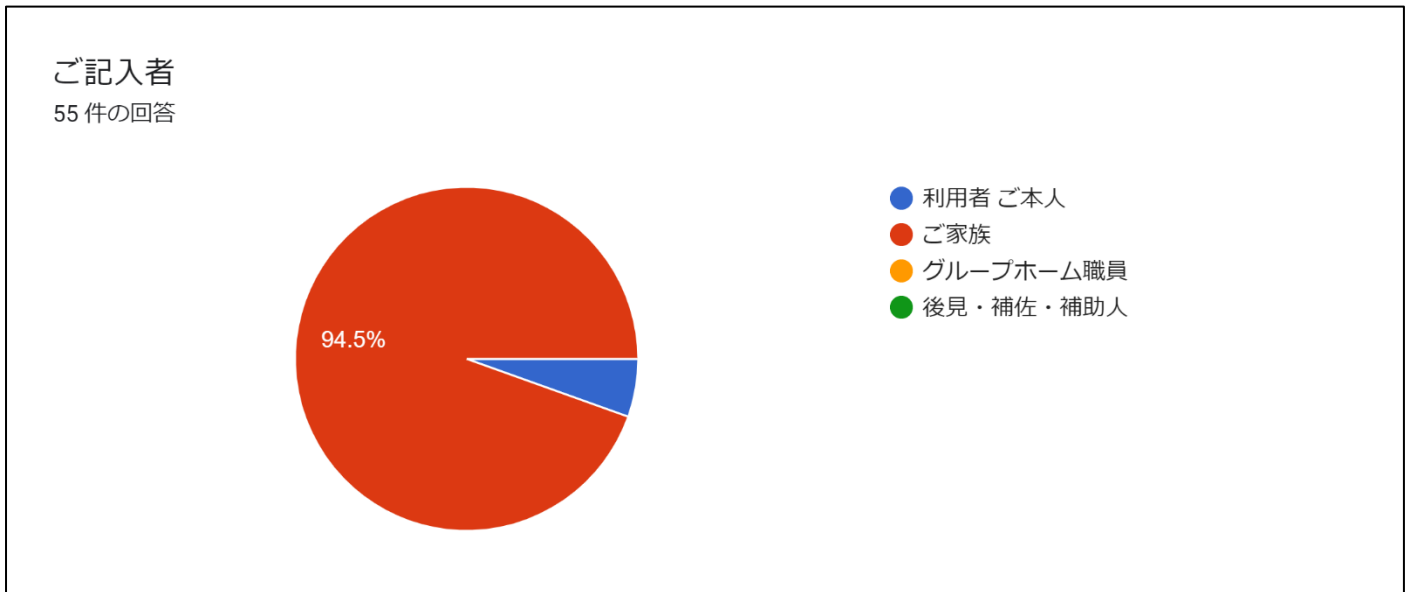
令和5年度 サービス評価アンケート 回答報告

2024.3.10

《アンケート概要》

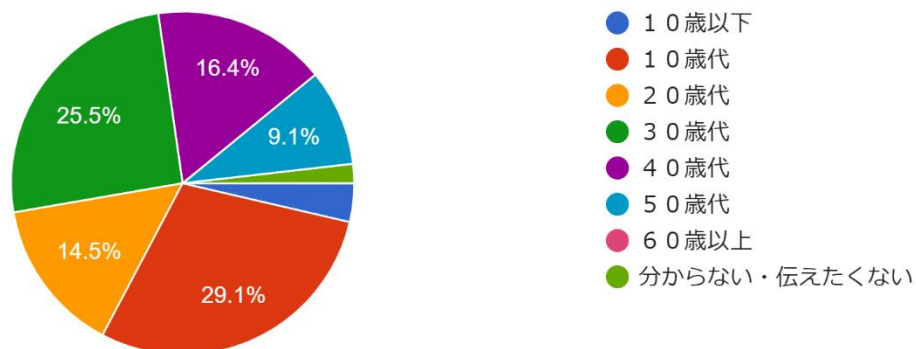
回答期間	令和5年11月28日 ~ 令和5年12月25日
アンケート対象	居宅介護、移動支援、レスパイト、放課後等デイサービスをご利用のご家族
回答率	24% (55/227)

《アンケート回答内容》



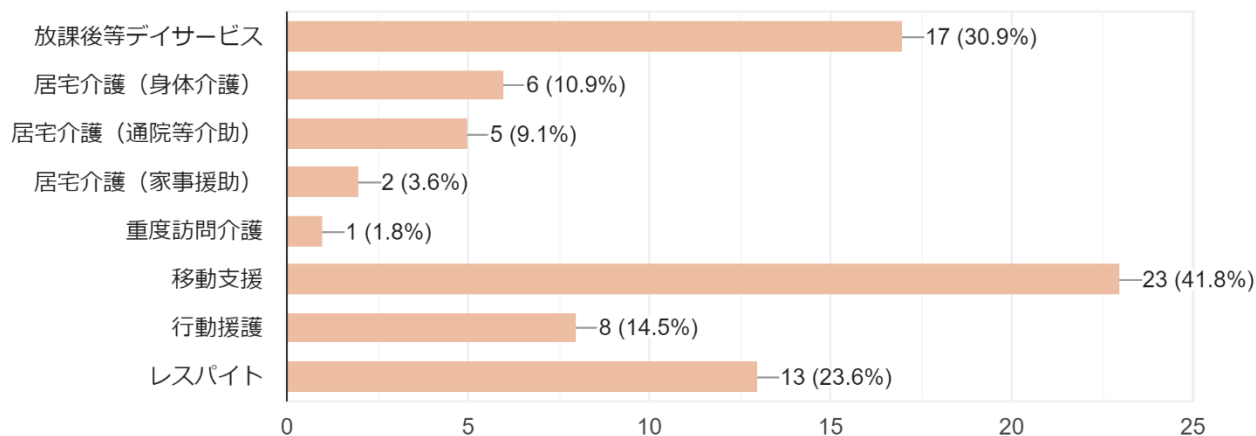
### ご本人の年齢

55件の回答



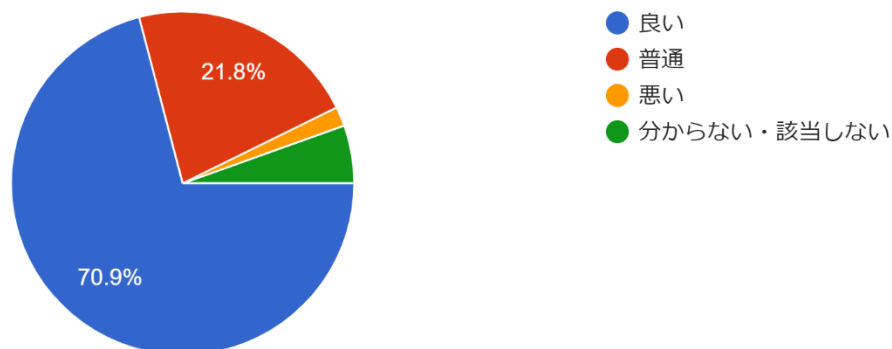
### らいふ利用中の福祉サービス

55件の回答



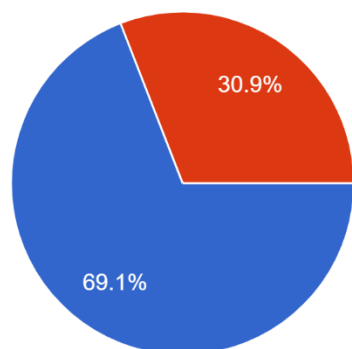
### 翌日の利用予約について、受付方法・受付期間・受付時の対応等は適切ですか？

55件の回答



利用予定日確定の連絡について、連絡方法・連絡時期・連絡時の対応等は適切ですか？

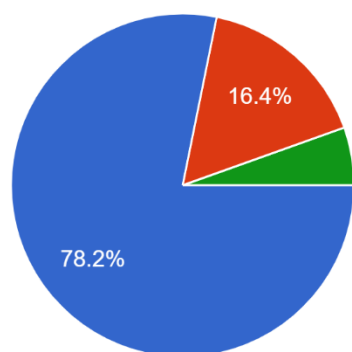
55件の回答



- 良い
- 普通
- 悪い
- 分からない・該当しない

前日確認の連絡について、連絡時間・連絡内容等は適切ですか？

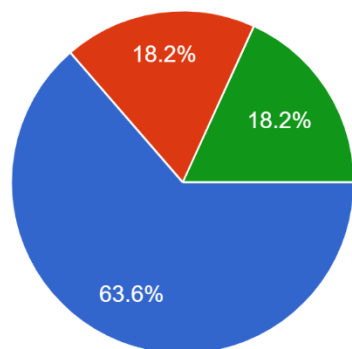
55件の回答



- 良い
- 普通
- 悪い
- 分からない・該当しない

居宅介護や送迎等、支援者の訪問時について、到着時間・公用車の駐車・お呼び出し等は適切ですか？

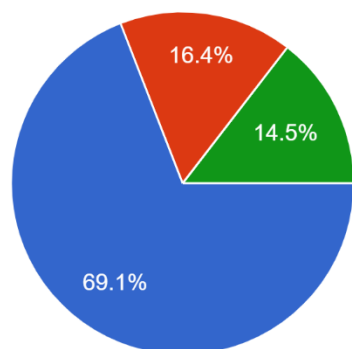
55件の回答



- 良い
- 普通
- 悪い
- 分からない・該当しない

ご自宅訪問時や利用送迎時等の支援者のあいさつの仕方・態度等は適切ですか？

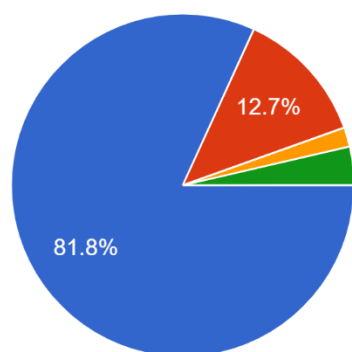
55件の回答



- 良い
- 普通
- 悪い
- 分からない・該当しない

利用者ご本人との関わり方について、声のかけ方・言葉遣い・言葉の内容等は適切ですか？

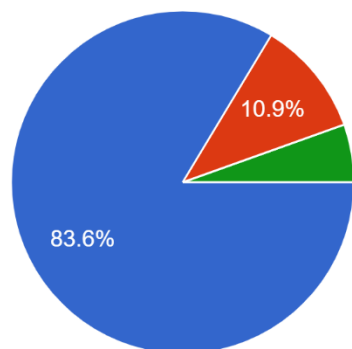
55件の回答



- 良い
- 普通
- 悪い
- 分からない・該当しない

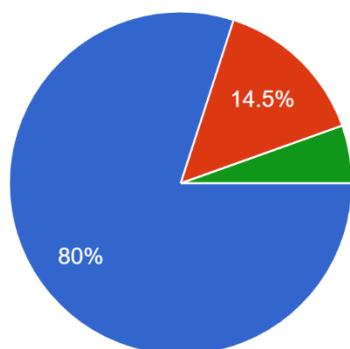
利用者ご本人へのプライバシーへの配慮・権利や人格、個人の希望（ニーズ）に対するの尊重は適切ですか？

55件の回答



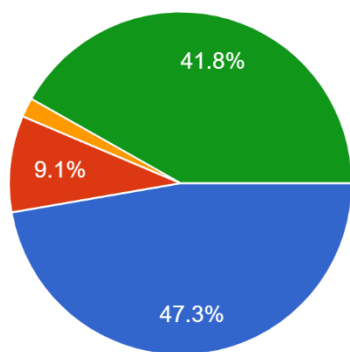
- 良い
- 普通
- 悪い
- 分からない・該当しない

利用者ご本人への支援について、各個人の障がいの特性への配慮・趣向やニーズの尊重・その日の調子の考慮等は適切ですか？



- 良い
- 普通
- 悪い
- 分からない・該当しない

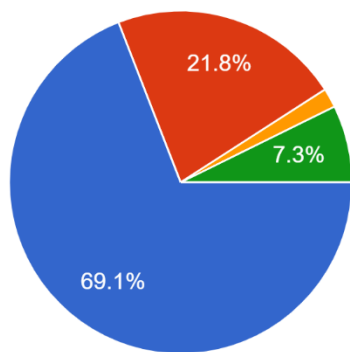
直接的な介助（体を支える・衣服の着脱・車いす等の乗降り・入浴・食事等）について、介助方法・手順・安全への配慮等は適切ですか？



- 良い
- 普通
- 悪い
- 分からない・該当しない

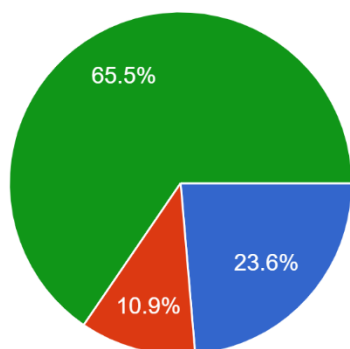
利用者ご本人の支援中の様子の引継ぎについて、様子の伝え方・具体性・ご本人への配慮等は適切ですか？

55件の回答



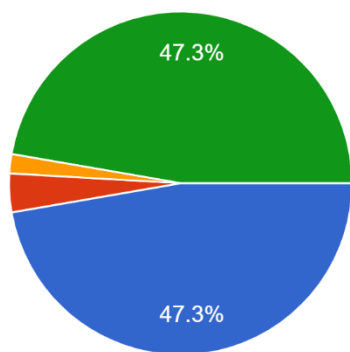
- 良い
- 普通
- 悪い
- 分からない・該当しない

利用者のご自宅・グループホーム等で支援をさせて頂く際について、支援時の設備、備品の使い方・支援後の現状復帰等は適切ですか？



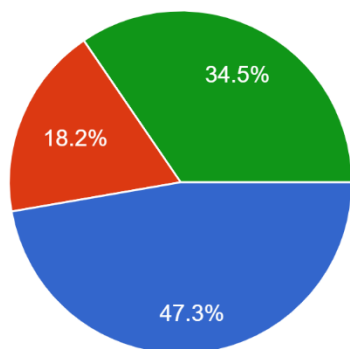
- 良い
- 普通
- 悪い
- 分からない・該当しない

利用中の体調不良・ケガ・発作等について、初期対応・処置方法・ご家族等への連絡は適切ですか？  
55件の回答



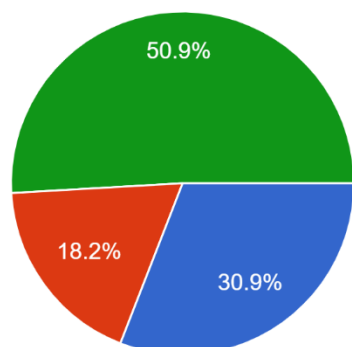
- 良い
- 普通
- 悪い
- 分からない・該当しない

苦情・要望等について、真摯な受止め・迅速な解決・必要情報の開示等は適切ですか？  
55件の回答



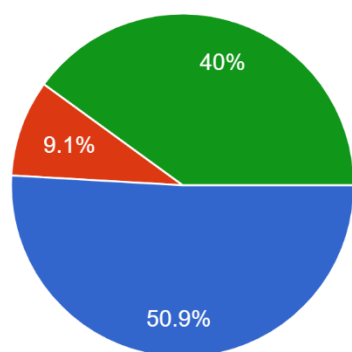
- 良い
- 普通
- 悪い
- 分からない・該当しない

利用中の事故（ケガ・抜菜、誤菜・行方不明・持ち物の紛失、破損等）の発生時の対応、連絡時の説明や謝罪、再発防止策等は適切ですか？



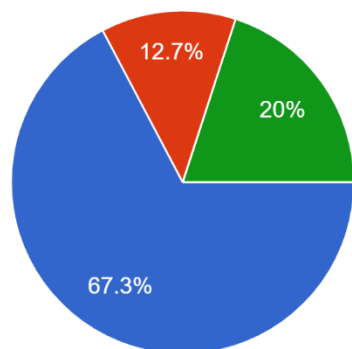
- 良い
- 普通
- 悪い
- 分からない・該当しない

台風等の災害警報発令時のサービス提供の中止や調整について、必要な情報の提供・連絡調整の時間帯は適切ですか？



- 良い
- 普通
- 悪い
- 分からない・該当しない

現在のサービス内容についての相談を行った際の事業所の対応について、受け止め方の姿勢・説明・返答等は適切ですか？



- 良い
- 普通
- 悪い
- 分からない・該当しない

らいふのサービス提供についてお伺いします

放デイでの提供するプログラム、実施する内容について等、ご希望がありましたら記入下さい。

ご意見一覧	ご意見についての回答
<p>なぎさグループでもそよかぜグループに参加出来るような事はさせてもらえると本人が喜ぶと思う。</p>	<p>ご意見を頂き、ありがとうございます。 そよ風の活動に魅力を感じていただけて嬉しく思います。 現在、なぎさグループのメンバーで昼食作りやおやつ作りに参加していただいている方もいらっしゃいます。当日の活動内容、人員配置やメンバーの人数等によって、参加が可能かを検討させていただきます。ご希望の方はスタッフにご相談ください。</p>

らいふが提供する福祉サービスに関して、お気付きの点や疑問、要望等がありましたら記入下さい。

ご意見一覧	ご意見についての回答
<p>コロナが今年の5月に5類になりますが、まだ交通機関を使って出かける方が少ないと聞きました。コロナワクチン打っているのですが、娘も私も今年かかってしまいました。(人混みに行った事もなく、どこで移ったのか？です。)コロナが本当に収まった日常になった時、移動支援ですが、昼を挟む利用が出来たらいいなあと思います。</p>	<p>らいふのご利用ありがとうございます。今後のコロナの状況がどのようになっていくのかは分からない部分もありますが、ご利用者様ご家族での判断でご利用をしていただけたらと思っております。 昼を挟む利用については、申し訳ありませんが、より多くの支援を調整するために、可能な限り控えていただけたらと思っております。1つでも多く、1人でも多く、ご利用をしていただくためにご協力をいただけたらと思っております。</p>
<p>ショートステイをやってほしい。レスパイトの連泊の日数を増やしてほしい。</p>	<p>ショートステイのご意見ありがとうございます。今までもそのようなご意見をいただいておりますが、現状のスタッフの体制では、ショートステイの事業を行うことは難しく、またレスパイトの連泊の日数についても、泊まり明けのスタッフの勤務・支援の調整の観点から日数を増やすことも難しい状況になります。こちらもより多くの支援をご利用していただくためにもご協力をいただけたらと思っております。</p>



<p>いつもありがとうございます。毎回 外出を楽しみにしています。本人から聞いた事ですが 移動支援中 支援の方がスマホのマンガを見ていたと聞きました。利用者もスマホが気になってしまいます。緊急対応時 以外は、控えてほしいです。これからも よろしくお願いします。</p>	<p>支援中のヘルパーの行動に不信感を与えてしまい大変申し訳ありません。</p> <p>スタッフを含めすべてのヘルパーにて、支援中の携帯電話の使用に関しては、緊急時の連絡対応、時刻やルート等の支援に関する情報の収集・確認、写真や絵・タイマー等の支援ツールとしての使用とすること、と支援中の携帯電話の使用について再度確認をさせていただきました。</p> <p>また支援に関して気になることなどありましたら、お知らせいただけたらと思います。よろしくお願いいたします。</p>
<p>利用予定確認連絡 もし決まっていれば、24日までが有難いです。25日夕方頃までないと不安になってしまうようです。勝手な思いすいません いつも楽しい時間をありがとうございます。</p>	<p>ご利用ありがとうございます。ご予約のお返事についてのご連絡について、遅く成ることがあり、ご迷惑をおかけしております。</p> <p>支援のお返事に関して、可能な限り早くご連絡ができるよう努めさせていただきますが、調整の状況によっては遅くなってしまうこともあるかと思えます。</p> <p>都合等で、早めに返事が欲しいなどある場合は、個別にご連絡をいただけると助かります。</p>
<p>ひげが剃られていない→お風呂に入っていないのか？→かなりしつこくパンツを替えたがる...こんな事は今までなかったです。いろいろと以前では考えられない事が多いです。人が変わるのわかりますが申し送りがないのかな？と支援の手が必要ですのでね。</p>	<p>支援に関して、引継ぎができていないこと不信感を与えてしまい、大変申し訳ありません。</p> <p>支援の引継ぎに関して、レクチャーを行い支援に入るようにさせていただいておりますが、不足している部分もあったかと思えます。また気になる点に関して、個別にらいふまでご連絡をいただけると助かります。</p> <p>泊まりについての申し送りについては、泊まり時の様子を記載した用紙を入れさせていただき、早急に連絡をさせていただきたいことについては、電話やメールなどでご連絡の対応をさせていただきたいと思っております。連絡方法について、ご希望がある場合は、個別にご連絡いただけたらと思います。</p>
<p>利用者の気持ち、希望をもっと考えて対応してほしい(例えば行き先、対応時間) 利用中の状況をもっ</p>	<p>支援の対応・引継ぎについて、詳細にお伝えができおらず、申し訳ありません。</p>

<p>と連絡してほしい（例えば食事、体調等の状況を知らせてください。）</p>	<p>支援中のご利用者のお気持ちを考えて対応ができるよう努めさせていただきます。行き先や支援時間について、支援者と相談をして決めたいなどありましたら、お気軽にらいふまでご連絡ください。状況によっては難しい部分もあるかと思いますが、可能な限りご希望に沿うような形で一緒に検討させていただきたいと思っております。</p> <p>ヘルパーが引き継ぎの際にお伝えしたこと以外にも聞きたいことなどありましたら、お声がけいただければ、より詳細にお伝えすることもできるかと思えます。</p>
<p>らいふさんは優秀な人の集まりなのでもっと人員を増やして家に入ってほしいです。</p>	<p>らいふの支援をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>今後も、よりよい支援を提供できるよう努めさせていただきます。</p>
<p>現在、月1回の外出ですが、月2回利用できるようにしていただきたい。</p>	<p>支援の回数について、なかなかご希望通り調整ができず、回数や時間、日程の変更などをお願いすることもあり、ご迷惑をおかけしております。</p> <p>今後より多くの支援を調整するためにも、支援者の募集は随時行っており、支援者の確保にも努めさせていただきます。</p>
<p>「困った事があったららいふに相談」という時代から利用してきました。相談支援ができ、ホームヘルプができ、支援の幅が広がったのに、気持ち的には「何かあったららいふに」という考えが抜けません身勝手な利用の仕方をしているかと思いますが、柔軟に対応してくださる事で地域で障害者と暮らしていけます。これからもよろしくお願いします。</p>	<p>らいふのご利用ありがとうございます。</p> <p>支援の利用の仕方や、行き先や内容についての相談についても、ご連絡をいただければ、その都度対応、一緒に考えさせていただきます。</p> <p>なにかありましたら、お気軽に連絡ください。</p>