

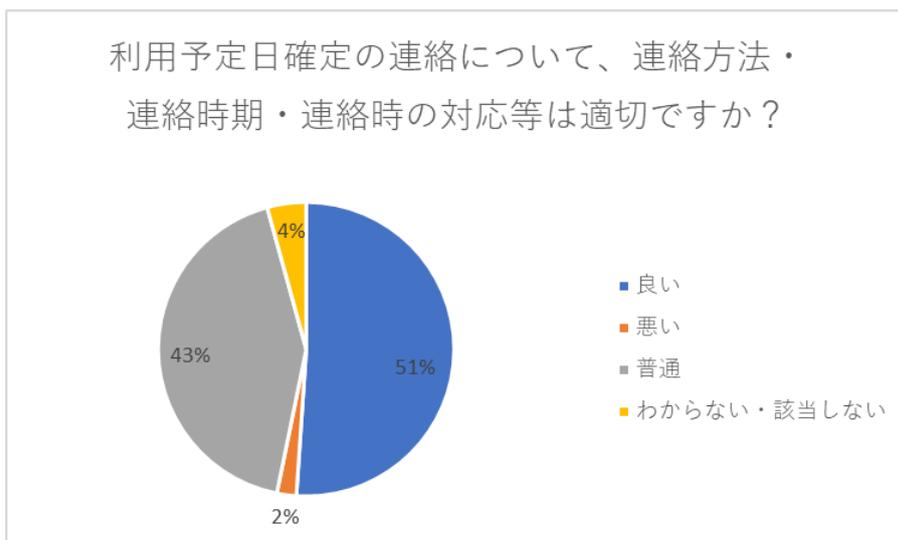
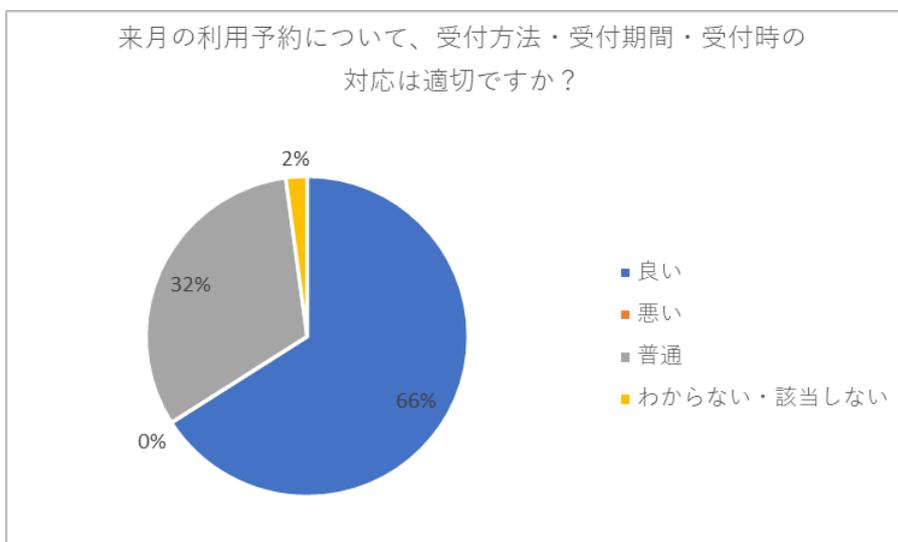
社会福祉法人愛光園 知多地域障害者生活支援センターらいふ 地域生活支援  
令和 6 年度 サービス評価アンケート 回答報告

2025年 3月12日

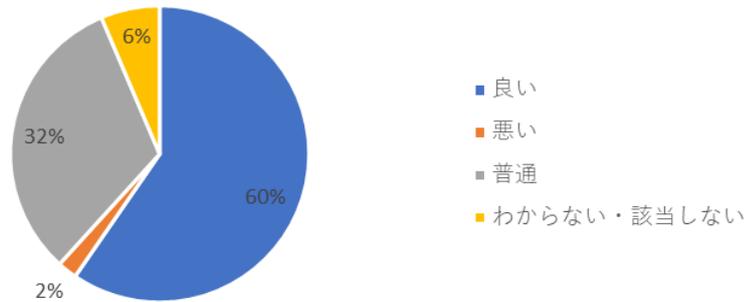
(アンケート概要)

回答期間	令和6年度12月10日～令和7年度1月28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
回答率	52%

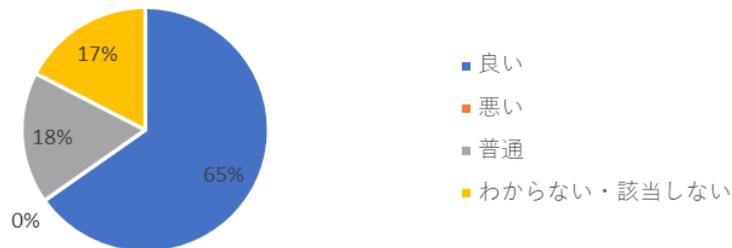
<アンケート回答内容>



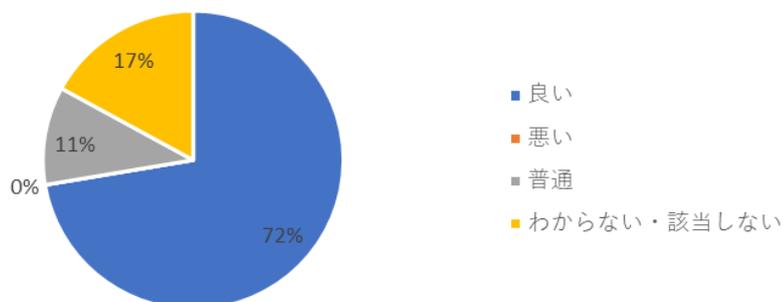
前日確認の連絡について、連絡時間・連絡内容等は適切ですか？



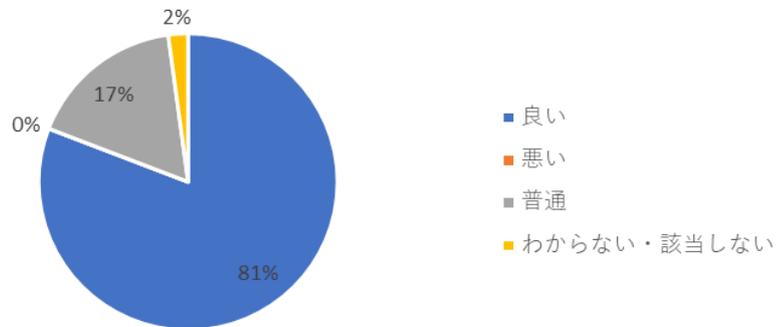
居宅介護や送迎等、支援者の訪問時について、到着時間・公用車の駐車・お呼び出し等適切ですか？



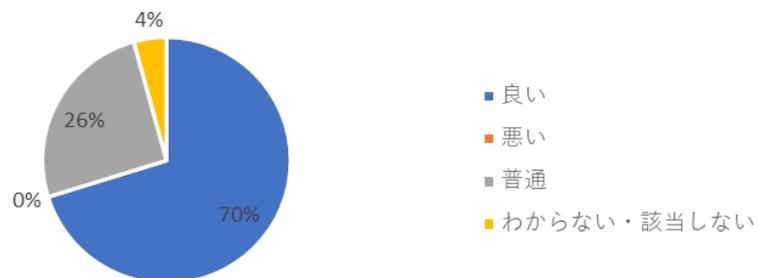
ご自宅訪問時や利用送迎等の支援者のあいさつの仕方・態度等は適切ですか？



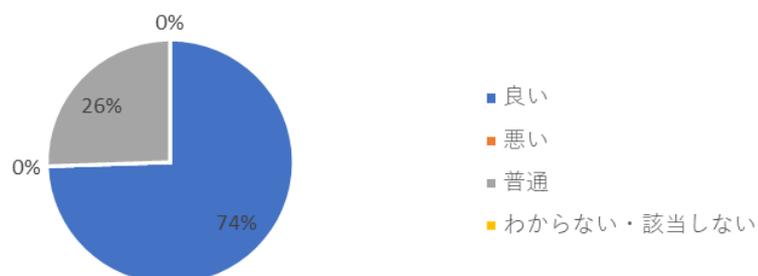
利用者本人との関わり方について、声のかけ方・言葉遣い・言葉の内容等は適切ですか？



利用者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？



利用者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？



直接的な介助（体を支える・衣服の着脱・車いす等の乗降・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？



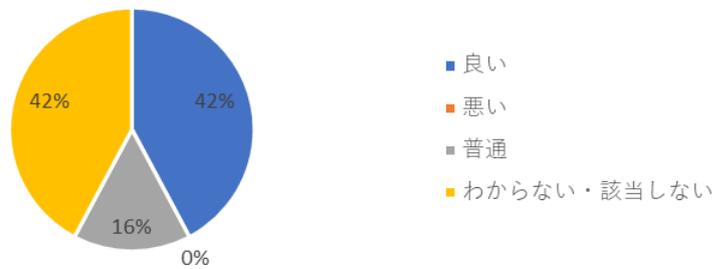
利用者ご本人の支援中の様子の引継ぎについて、様子の伝え方・具体性・本人への配慮等は適切ですか？



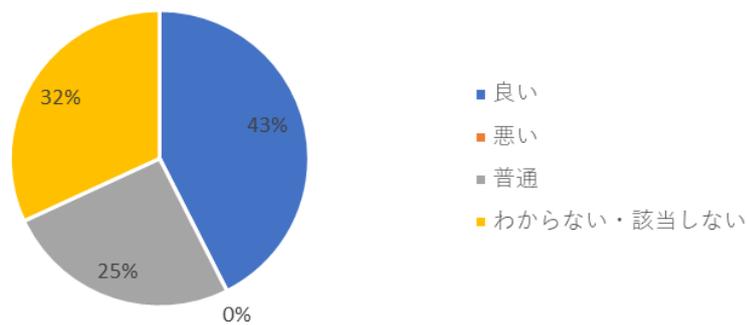
ご利用者のご自宅・グループホーム等で支援をさせて頂く際について、支援時の設備、備品の使い方・支援後の現状復帰等は適切ですか？



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？



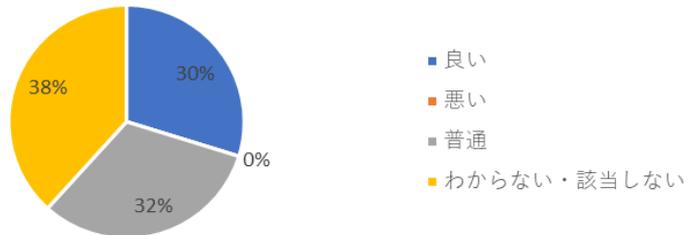
苦情・要望等について、真摯な受け止め・迅速な解決・必要情報の開示等は適切ですか？



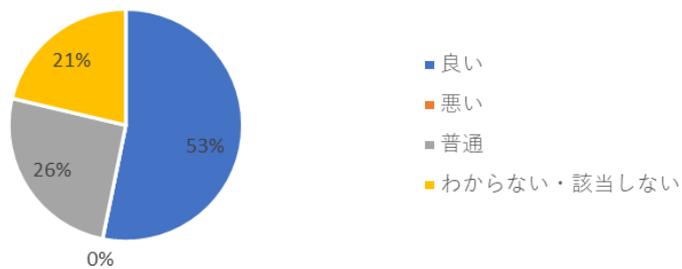
利用中の事故（ケガ・抜薬、誤薬・行方不明・持ち物の紛失、破損等）の発生時の対応、連絡時の説明や謝罪、再発防止策等は適切ですか？



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？



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？



・放課後等デイサービスでの提供するプログラム、実施する内容について等、ご希望ありましたら、ご記入ください。

ご意見一覧	ご意見についての回答
<p>お出かけ企画、いつも楽しみにしています。 これからも、色んな企画、お願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 外出プログラム・室内プログラムともに、今後とも皆様に楽しんでいただける企画をさせていただけたらと思っております。 時間等には限りがありますが、こんな行き先へ行けると良いなどのご意見がありましたら、お声がけいただけると嬉しく思います。</p>
<p>お金について、という毎週1回あるプログラムのことですが、スーパーやコンビニのみでは無く、薬局や家電屋でも良いと思います。 (購入しなくても良い)でも、誰かは購入した方が良いので単3.4電池くらい購入。 あんまり行けてないのに色々言ってごめんなさい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 お金についてのプログラムですが、お金の使い方を自分で考えて使うこと、自分でお金を管理していくことを体験するプログラムとして実施させていただいております。 中高生では、おこづかい帳も使用し、自分の今の残金(予算)も意識して使っていくようにしています。 夕方の時間での活動では、いろいろな場所へ行く時間もないため、近くのコンビニということが多いですが、祝日や休日での活動の際は、本屋やゲームセンター、家電量販店などが入った商業施設へ行くことも実施しております。 また、行く場所については、メンバー同士で話し合いをして決めている状況になります。 行く場所の提案として、活動の際に伝えさせていただこうと思っております。</p>

・らいふが提供する福祉サービスに関して、お気づきの点や疑問、要望等ありましたら、ご記入ください。

ご意見一覧	ご意見について回答
<p>ホームヘルプの行き先が同じ場所ばかりになってしまうので良い所があれば教えて欲しいです。</p>	<p>いつもと違う行き先へ行くことで、選択肢を増やし、経験した場所の中からご自分で当日の行き先を選ぶことができるとより良いと思います。そして、いつもと違う行き先で新しい経験をする時は、刺激に過敏な方には配慮しつつ、同じ場所で同じことをすることが好きな方にはご本人の気持ちに寄り添いたいとも思います。</p> <p>ご相談いただけましたら、他の方の行き先などご紹介しながら、一緒に考えていきたいと思っています。</p>
<p>利用している本人は成人です。学校に行っていた頃に比べて移動支援の回数が格段に減りました。スタッフ不足もあるのですが、日時をらいふに丸投げでも支援がない月もあります。児童生徒のうちは引き受けてくれる事業所も多いですが、成人してしまうと他を探すことも大変です。相談員さんにも相談していますが、我が家はらいふとしか契約していないのでなんとか頑張ってもらいたいです。</p> <p>頼りにしていたスタッフさんが次々に退職されてしまったのでスタッフ育成もしっかり頑張ってもらいたいです。以前のようなクオリティの高さが無くなってしまったように思います。らいふに相談すれば大丈夫！という安心感が残念ながら無くなってしまいました。</p> <p>成人の移動支援ができる事業所は少ないです。頑張ってください。</p>	<p>以前より職員数が少なくなっていること、慣れた職員が異動や退職でいなくなることでサービスの質が下がることにならぬようにレクチャーをしておりますが、不足していることもあったと思います。人材が流動する時代でも安心してご利用していただくことができるように職員の言動で気になることがございましたらアンケートに限らずいつでもご相談ください。</p>

<p>・いつもありがとうございます。レスパイトがなくならないようにと願っています</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レスパイトを無くさないで欲しい</li> <li>・レスパイトだけ利用していますが緊急時などに対応してくれるので大変助かっています。</li> <li>・らいふのレスパイトに本当に助けられて生活しています。これからも続けていただけるように希望します。</li> </ul> <p>前日確認をメールにしたら私が見落とすことが多く、また電話に戻していただきましたがきつとこちらが不在だったりして、らいふに手間をおかけしていると思います。メールに変えて私が気をつける習慣にかえてもいいです。この件だけでなく家族が少し工夫すればらいふの手間がへることがあればお伝え下さい。家族もできる協力はして、スタッフの方の負担が少しでも減らせればと思っています。</p>	<p>今年度、レスパイトサービスは、人件費の上昇とここ数年のヘルパー不足、学生バイト不足でホームヘルプ事業や放課後等デイサービス事業の収入でレスパイト事業の赤字を埋めることが困難と予想されるため料金改定をさせていただき、値上げとなりました。会員の皆様の負担が大きくなる中、料金改定前とご利用の仕方に大きな変更はなく、まだまだ必要なサービスであることを感じております。</p> <p>また、職員の業務負担に関して気にかけてくださり、職員一同、誠に感謝申し上げます。継続できる事業であるように努めてまいります。今後ともよろしくお願い致します。</p>
<p>直通電話に掛けているのにほぼ転送されます。同じ職場内で鳴っていたら担当が違ってても電話を取って頂きたいし、転送音するのでこちらも分かっていますが、電話に出られた方が、別の所に転送されると仰います。留守番電話に入れておいたこと（欠席）まだ聞いてない。</p>	<p>職員は訪問の支援で外に出ているか施設内の居室で支援中の時間が多く、事務所で直通の電話に出ることができないことが多い現状です。そのために転送電話を用意して対応させていただいておりますが、十分な対応ができておらずご迷惑をお掛け致しました。今後は着信確認とかけ直しを改めて徹底してまいります。</p>
<p>①支援者さんのスケジュールを組むご都合があるかと思いますが、現在1ヶ月前に設定されている移動支援・行動援護等の申込み締切日を、2ヶ月前にして頂いて、利用日確定の連絡も2ヶ月前にさせていただけると、こちらも予定が組みやすく、大変助かります。</p> <p>②支援日確定のメール連絡の際に、支援者さんのお名前も教えていただくと助かり</p>	<p>ご予約調整についてのご意見ありがとうございます。</p> <p>2か月前での支援の調整についてですが、申し訳ありませんが、現状難しい状況になります。</p> <p>ホームヘルプサービスは、定員が決まっているサービスではなく、マンツーマンでの支援のため、支援者がいなければ、お受けしたくてもお受けできないサービスになり</p>

<p>ます。 いつも支援日はカレンダーに書いて、本人に伝えています。誰が来られるかも伝えたいと思っています。 可能であれば、よろしく願います。</p>	<p>ますので、今まで通り前月での調整にてお願い致します。 予定を立てる面では、ご迷惑をおかけいたしますが、よろしくお願い致します。 あわせまして、支援者のお伝えになりますが、緊急の調整等入りますと、当初の支援者から変更になる場合もございます。そのため、ご利用の方全員へお返事の際の支援者のお知らせはしていない状況になります。 支援者変更になる可能性もありますが、事前に支援者を知りたいという場合は、その都度お声がけいただければ、お伝えさせていただきます。 お手間をおかけいたしますが、ご連絡をいただくと助かります。</p>
<p>ショートステイ対応をしてほしい。</p>	<p>時代の変化に合わせながらサービスを増やしていったらふも深刻な人材不足に苦戦しながら、これから地域の中で何をすべきかを考える過渡期にあります。 必要な人に必要なサービスを届けることを念頭に検討していきたいと思えます。</p>
<p>利用時間を増やしてほしいです。</p>	<p>限られた数のヘルパーで一人でも多くの方にサービス提供ができるように予定を組ませていただいております。ご本人にとって適正なお時間かをまず考慮させていただいてから、ご希望のお時間でお受けできる場所は可能な限り調整致しますのでご相談ください。</p>

<p>いつもありがとうございます！  25 日までに連絡受けられないととても不安になってしまいます。  個人的な思いは前々日が安心のようです。</p>	<p>お返事の時期についてのご意見ありがとうございます。  このところ、お返事の日程が遅くなり、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。  可能な限り、早めにお返事をさせていただくよう努めさせていただきます。  ご意見のように、何日までにお返事がほしいという場合につきまして、個別にご連絡をいただくと助かります。  お手数をおかけいたしますが、よろしくお願い致します。</p>
<p>アンケートの回答が3月ごろとは考えられない、おそすぎます。12月末ごろのアンケートなら1月中には返事が欲しい毎度のことです。回答したことを忘れてしまいます。利用者の体調はどうかとか食事はどれ程だったとかどこで何をしたとかもっと詳細を知らせてほしい。元気だったかどうかわからない。</p>	<p>多くの方々からのご意見をいただきたいため、アンケート回収のスケジュールに余裕を持たせていただいております。また、いただいたご意見を会議で検討し、結果をまとめ、公表するために多くの職員のスケジュールも調整する必要があり現在のスケジュールにさせていただいております。緊急に対応が必要なアンケート回答に関しましては、3月の公表を待たず可能な限り迅速に対応させていただきます。  また、申し送りに関しましては、ご本人の体調面で気になる箇所はお伝えすることにしてはおりますが、その他、当日のご様子の申し送りに足りないところがある場合は、お手数ですが職員にご質問いただきますと詳細をお伝えすることができますのでお声掛けください。</p>
<p>・いつも丁寧にありがとうございます  ・いつもありがとうございます！  これからよろしくお願い致します。</p>	<p>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。頂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。これからも皆様のお役に立つことができるように努めてまいります。今後ともよろしくお願い致します。</p>

・最後に

ご利用者各位アンケートのご協力ありがとうございました。

今回はアンケート担当の不備が多く何度もご協力をお願いさせていただきました。ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。

来年度からは、今年度のことを反省し、もっとスムーズにアンケートをお願いできるよう精進いたしますのでご協力をよろしくお願い致します。

改めまして、アンケートのご協力ありがとうございました。