

H30利用者アンケート その他の意見等に対する考え方等について

事業所： ふれんど・ぴあ

項目	ご意見等	ご意見等に対する考え方や対応等
2 職員について ③職員の身だしなみで気になる点	<ul style="list-style-type: none"> ・男性職員で年配の方の服装がだらしくみえました。 	個別及び定例会において、サービス提供者としての心構えの指導を行いました。
2 職員について ⑧担当職員に求めること その他の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの良き理解者でいてほしい。 ・一人ひとりの対応ではないので心配な点がありますが、全てのことを求めます。 	<p>サビ管、担当職員を中心に連絡を取り合い「その人らしい生活」を目指し支援計画に反映させていきます。</p> <p>サビ管中心ではなく、担当職員の顔が見えるサービス提供を目指してまいります。</p>
3 今年度の事業について ②行事内容が不満である内容	<ul style="list-style-type: none"> ・同じような内容の行事が続いたような気がする。天候などの考慮があったと思うが、昨年と比べるとそんな気がした。 ・外出行事のボランティアさんの対応（今年はボランティアの実績無し） ・外食の点、粥食の子も行けるところを！ ・乗り物に乗りたい！（汽車や船など） 	<p>入浴サービスが始まった事により、職員が分散されております。限られた職員配置の中で可能な限り利用者様が有意義な時間を過ごせるよう努めてまいります。</p> <p>前年度のボランティアさんの利用はございませんでしたが、協力願う際には事前の説明や職員とペアをつくる等配慮いたします。</p> <p>時間の都合や店内のスペース等様々な課題は有りますが、可能な限り検討いたします。</p> <p>交通系の運営会社とのやり取りも必要となるため、大掛かりな行事となります。施設としても社会参加の為の意味のあるものと捉えております。毎年という訳には行きませんが、検討してまいります。</p>
4 サービス内容について ④口腔ケアの改善点	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の歯ブラシが高すぎる。 	申し訳ございません。業者契約為、現在変更の予定はございません。
4 サービス内容について ⑥排泄介助の改善点	<ul style="list-style-type: none"> ・オムツをあけたら漏れがあったとのこと。タオルを使用など速さが必要 ・子どもの様子をもう少し観察しながら対応してほしい。「これで大丈夫？」と確認するなど ・行きたいときに「待って」と言われると困る 	<p>新職員もは随時入っております。介助スキルについては、今後においても介護の現場において直接指導してまいります。</p> <p>「声かけ」や「利用者様主体の支援」を重要なポイントとしてとらえております。全ての職員が行えるよう引き続き指導してまいります。</p> <p>31年度においては、職員配置も見直しさせていただきました。大変ご迷惑、また、不快な想いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p>
4 サービス内容について ⑨車イスの点検の時期 その他の回答	<ul style="list-style-type: none"> ・その都度でよい。 	現行のまま継続させていただきます。
4 サービス内容について ⑫送迎に関する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・固定に関し時々スイッチをONにしていなくても危険だと思うことがあります。 ・二人で確認したほうが良いと思う。 ・朝の元気の良い挨拶は気持ちいいです。帰りも同じです。 	<p>非常に怖い想いをさせてしまい申し訳ございませんでした。固定操作において、確認作業を行うことを徹底させていただきます。</p> <p>状況にもよりますが、2人での対応が可能な場合は「2人の眼」で確認いたします。また、不可能な場合は、確認作業の指導を徹底してまいります。</p> <p>ありがとうございます。職員にも伝えさせて頂きました。今後も「気持ち良いサービス提供」が行えるよう継続いたします。</p>

H30利用者アンケート その他の意見等に対する考え方等について

事業所： ふれんど・ぴあ

項目	ご意見等	ご意見等に対する考え方や対応等
5 ふれんど・ぴあ逢谷内のサービスについて ①入浴サービスの対応等 その他の意見	・できれば利用日前日入浴したい。	1日4名の対応とさせていただきます。利用希望も増えており、調整が必要となっております。ご希望に添えないこともございますがご了承ください。
	・時間が合わなくて	平成31年度は1名枠を広げ1日5名（AM:3名 PM:2名）の対応といたします。時間は生活介護の時間の中でしか行えませんがご了承ください。
5 ふれんど・ぴあ逢谷内のサービスについて ②入浴サービスの不便な点・改善点	・シャンプー、リンス、ボディソープなど洗面用具は準備してほしい。	ご利用者様に聞き取りをさせていただき、検討いたします。
8 その他 ①誕生日のお祝いに対するその他の意見	・色紙を作るときに（サプライズではなく）本人にも聞いてほしい。	ご本人様のご要望をお聞きし、作るようにし始めました。貴重なご意見有難うございました。
	・年に何回かしか利用していないのに、毎年お祝いしていただき申し訳ございません。	お気遣いいただき有難うございます。利用日数に関係なく、ご契約いただいている利用者様は平等に考えております。
	・毎年、色紙と記念品ではなく、例えば誕生日カードと（歯みがき用）コップの 組み合わせ等を交互にプレゼントするのはどうでしょうか？	後援会様よりいただいている寄附金にて、プレゼントを準備しております。限られたお金の中ではございますが、平成31年度は内容の変更を検討しております。
8 その他 ①誕生日のお祝いがつまらない理由	・いつも変わりばえがない。	
8 その他 ⑥今後希望されることやご意見、ご要望、苦情等何でもお聞かせください	・施設内でのミュージックケアは今後実施されますか？	平成31年度は日中活動のプログラムに取り込ませていただきます。
	・近くのコンビニに散歩がてら、昼食を買いに行くことはどうでしょうか。	平成31年は利用者様が5名増の予定です。支援員がマンツーマンでつく行事は非常に難しくなっております。7月～8月には少人数での行事を計画いたしますのでご了承ください。
	・今はまだ送迎できますが、私たちが高齢になったら入浴や送迎をつかいたい	今現在非常に送迎も厳しい状態になっております。車両形態や送迎の地域にもより異なってまいります。お約束することは出来ませんがご相談ください。
	・送迎時間が遅れても連絡が無い時があるので、遅くなる時は連絡してほしい	大変ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。ご利用者様やご家族の皆様のご迷惑にならないよう指導してまいります。
	・月1度くらいで就労班と寺山施設での一緒になる時間がほしい	日中活動型の施設と入浴、作業系の施設と使い分けをさせていただき事業展開をしております。冬場の行事の参考とさせていただきたいと思っております。
	・職員の皆様にはお世話になっておりありがたく思っていますが、より一層子供が安心して通えるようご配慮いただきたいと思います。	今後においても、ご利用者様及びご家族の皆様によりきサービスが提供できるよう職員一同支援させていただきます。

H30利用者アンケート その他の意見等に対する考え方等について

事業所： 羽ばたきヘルパーステーション

項目	ご意見等	ご意見等に対する考え方や対応等
3 契約書や重要事項説明書の説明に担当者は説明のために十分な時間を設けたか。 その他の意見	・ 昔過ぎて覚えてない	機会をみて再度説明いたします。また、希望される方にはいつでも説明いたします。
4 契約書や重要事項説明書の説明に担当者は説明は分かりやすかったか。 その他の意見	・ 昔過ぎて覚えてない	機会をみて再度説明いたします。また、希望される方にはいつでも説明いたします。
5 サービス提供責任者又は管理者によるサービス内容の説明は分かりやすかったか。 その他の意見	・ 昔過ぎて覚えてない	機会をみて再度説明いたします。また、希望される方にはいつでも説明いたします。
14 ヘルパーが記入するレセプト（請求記録）の記録内容は適切か その他の意見	・ 分からない（見ない） ・ 見たことがない	レセプトは、サービス提供日から5年間保存されているので、保存期間中はレセプトはいつでも見せられることを再度知っていただくようにします。 また、サービス終了時にレセプトを確認していただき、その後実績に押印していただきます。
15 職員の福祉サービスに関する専門的な助言等の満足度 その他の意見	・ 助言になっていない。	助言となるように努めてまいります。 なお、不明な点は上司に相談、確認してからお答えします。
19 サービス提供責任者の全員の名前を知っていますか その他の意見	・ 良く分からない	窓口になっている人は知ってもらいやすいですが、サービス提供責任者全員の名前を知ってもらうため、改めて名刺の裏に表示・配布するなど、工夫してまいります。

H30利用者アンケート その他の意見等に対する考え方等について

事業所： 羽ばたきヘルパーステーション

項目	ご意見等	ご意見等に対する考え方や対応等
その他、お気づきの点やご意見がありましたらご記入ください	・いつもありがとうございます。これからも宜しく願います。	ありがとうございます。 こちらこそよろしく願います。
	・毎日、入浴楽しみにしています。家族も助かっています。	ありがとうございます。 これからもよろしく願います。
	・回答欄をもっと具体的にしたいと思う。	平成31年度のアンケートで回答欄を検討いたします。

H30利用者アンケート その他の意見等に対する考え方等について

事業所： 羽ばたきケアプランセンター

項目	ご意見等	ご意見等に対する考え方や対応等
3 サービス効果について ②家族にとって介護の負担が軽くなったか その他の意見	・軽くなってきた	今後も家族の介護負担等の軽減に努めることとし、傾聴に努めます。
	・家族がいません	独居生活ではあるが遠方の親族との連絡をとり、連携に努めます。
	・年々、本人も年を重ねて進んていくか出来なくなることが多くなっていくので、プラスマイナスゼロよりも出来なくなることが多くなるのかな。上手く言い表せませんが。	今後も家族の介護負担等の軽減に努めることとし、傾聴に努めます。
4 その他 ①H31の健康福祉祭へ参加してみたいか その他の意見	・現在あまり時間がない。	健康福祉祭りは年1回であるため、都合が合わないと参加は難しいと思われま す。訪問時にはお誘いさせていただきます。
	・介護者も病気なのですみません。	利用者・家族の状況を把握させていただき、無理なお誘いはしないようにいた します。
5 今後希望されることや ご意見・ご要望、苦情等 何でもお聞かせください	・いつもお世話様になりまして本当にありがとうございます。これからも、どうぞ宜しくお願 い致します。＊いつも助かって居ります。	ありがとうございます。 これからもよろしくお願いいいたします。
	・がんばってください。	ありがとうございます。 これからもよろしくお願いいいたします。
	・その時々に対応していただいておりますし、こちらからその調子でお願いしたいと思っ てお りまして、今とりあえず急にお願いする事はない様です。	ありがとうございます。 これからもよろしくお願いいいたします。何かありましたら、いつでも相談して ください。
	・もっと身体を動かす機会があると良い（運動がしたい）	相談していただけるよう利用者の状態を把握し家族の状況を考慮し傾聴すると ともに情報の提供・提案をさせていただきます。
	・いつも色々ありがとうございます。これからも宜しくお願ひします。	ありがとうございます。 これからもよろしくお願いいいたします。
	・今のままで。	ありがとうございます。 これからもよろしくお願いいいたします。
	・今のところ浮かばない。	これからもよろしくお願いいいたします。何かありましたら、いつでも相談して ください。
	・いつもお世話になってます。ありがとうございます。	ありがとうございます。 これからもよろしくお願いいいたします。
	・いつもきめ細やかにして対応していただきありがたく思っています。こちらからよろしくお 願ひします。	ありがとうございます。 これからもよろしくお願いいいたします。
	・いつも親切に対応して頂き感謝しております。今後又お世話になりますがよろしくお願ひ致 します。	ありがとうございます。 これからもよろしくお願いいいたします。

H30利用者アンケート その他の意見等に対する考え方等について

事業所： 羽ばたきケアプランセンター

項目	ご意見等	ご意見等に対する考え方や対応等
5 今後希望されることや ご意見・ご要望、苦情等 何でもお聞かせください	・もう少しリハビリしたい	相談していただけるよう利用者の状態を把握し家族の状況を考慮し傾聴するとともに、情報の提供・提案をさせていただきます。
	・いつも親身になって話をきいていただいて親にとっても私にとってもいいよう調整してもらい、とってもありがたいです。他に相談できる人もいなくケアマネジャーだけが頼りです。色々大変なケースで申し訳ありませんが今後もよろしくお願いします。	ありがとうございます。 これからもよろしくお願いいたします。
	・現在比較的安定して生活していますが、今後何があった時は適切なアドバイスを受けたい。	相談していただけるよう利用者の状態を把握し家族の状況を考慮し傾聴するとともに、情報の提供・提案をさせていただきます。

H30利用者アンケート その他の意見等に対する考え方等について

事業所： ぴあケアプランセンター

項目	ご意見等	ご意見等に対する考え方や対応等
3 相談支援専門員について ①相談支援専門員は本人や家族の身になって話を聞いてくれるか	・知りたいことが知らないようです。	相談支援専門員としての自覚を持ち利用者・家族よりの傾聴に努め、質の向上に向け日々の業務に携わり情報の収集・研修に参加しスキルアップを目指し良きサービスの提供やアドバイス出来る様にまいります。
5 今後希望されることやご意見、ご要望、苦情等何でもお聞かせください	<p>・大変よろこんでいます。私もショートステイに行ってる間、出来るだけ休むようにしています。これからもよろしく願います。</p> <p>・いつもありがとうございます。本人も頼りにしていますので、今後もよろしく願います。</p>	<p>ありがとうございます。 これからもよろしく願います。</p> <p>ありがとうございます。 これからもよろしく願います。</p>

H30利用者アンケート その他の意見等に対する考え方等について

事業所： ふれんどホーム

項目	ご意見等	ご意見等に対する考え方や対応等
3 食事について ②食事に対する改善点	・もっと一般的な味付けをしてほしい	メニューのレシピ・分量に沿って調理を行っており、味付けが足りない場合は準備している「しょうゆ、しお、ソース、ケチャップ、ドレッシング」又はご自身で用意していただいた調味料をかけていただくことは可能です。その際は支援員がお手伝いします。
	・冬瓜を減らして欲しい。	あらかじめ栄養やカロリー計算を行った上での献立となっておりますが、対応が可能かどうかを確認します。
4 ふれんどホームでの生活について ②不満に感じている具体的内容	・以前に比べ慌ただしい日が増え職員の方々も疲労がたまっているようで心配だ	ご心配ありがとうございます。毎日、笑顔で対応できるよう職員一同心がけてまいります。

H30利用者アンケート その他の意見等に対する考え方等について

事業所： ショートステイふれんど

項目	ご意見等	ご意見等に対する考え方や対応等
5 その他 ③日曜日の営業を希望する理由	<ul style="list-style-type: none"> ・家の用事で本人を連れていけない状況のときに預かってほしい 	日曜日の営業については需要が見込めないことから、しばらくの間見合させていただきますので、ご理解をお願いいたします。
5 その他 ④利用にあたって、心配なことはありますか その他の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・オムツ交換ができない時間帯があることが心配 ・夜間の職員体制が一人であることが不安 ・眠らず周囲に迷惑を掛けていないか心配 	<p>必ず、定時及び緊急排泄時は対応させていただいております。</p> <p>定員6名のため夜間帯は増員はしませんが、必要時間帯は2名の配置とさせていただきます。</p> <p>難しい場合は相談させて頂き対応させていただきます。</p>
5 その他 ⑤今後希望されることやご意見、ご要望、苦情等何でもお聞かせください	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴を利用したい ・シャンプー、リンス、ボディソープを用意してほしい ・他施設を見学の際、「基本は同性介助」と言われた。介護の原則はそうなのかなと思った ・学校～ふれんどの行き来なので、荷物の整理などの内情を知らない ・記録が詳細なのは良いが、もっと簡単で良い。記録作業に時間を取るより見守りをきちんとしたほうが大切 ・楽しく利用させてもらっている ・本人の要望に応じて体制を変えてくれ、眠れるようになっており安心している ・15日、8:00に間に合うよう利用申込書FAXしたにも関わらず、繋がらなかった。非常に困った。改善してほしい。 ・今は週末の利用はしないが、常に臨時で入れるようにしてほしい。 ・金曜から日曜までの入浴の使用を希望。土曜の受入時間を早い時間帯から対応してほしい 	<p>入浴に関しては、日中、生活介護部門で行っているため、短期入所での入浴はございません。</p> <p>入浴は生活介護部門で対応しておりますが、確認したところ、今後、ご利用者様に聞き取りをさせていただき、検討していく予定となっております。</p> <p>職員配置上厳しいときもあるのが現状となっております。</p> <p>情報提供希望の場合はお知らせしますので、連絡をお願いいたします。</p> <p>対応させていただきます。</p> <p>ありがとうございます。 これからもよろしく願いいたします。</p> <p>ありがとうございます。 これからも安心して利用していただくように努めてまいります。</p> <p>順番を明確にし、トラブル回避のためでもあるため、ご協力をお願いいたします。</p> <p>緊急枠としての対応が可能となる場合がありますので、ご相談ください。</p> <p>入浴に関しては、日中、生活介護部門で行っているため、短期入所での入浴はございません。また、土曜日の受入れについては、現行どおりとさせていただきますので、ご理解をお願いいたします。</p>